



VYHODNOTENIE dotazníka spokojnosti s poskytovanými sociálnymi službami za rok 2019.

Dotazník spokojnosti so sociálnymi službami za rok 2019 vyplňali prijímatelia sociálnej služby alebo ich rodičia, resp. opatrovníci. Prijímatelia sociálnej služby mali dotazník spokojnosti napísaný v ľahko čitateľnom texte. Rodičia resp. opatrovníci vyplnili dotazník v prípade maloletých detí resp. keď klient nevedel dotazník vyplniť a nerozumel mu. Otázky dotazníka pre prijímateľov sociálnej služby boli rovnaké ako otázky v dotazníku pre rodičov resp. opatrovníkov prijímateľov sociálnej služby.

K 31.12.2019 bolo v stredisku DSS Symbia **38** prijímateľov sociálnych služieb, rozдали sme 38 dotazníkov, z toho:

- **18** dotazníkov pre prijímateľov sociálnych služieb, vrátilo sa vyplnených **17** dotazníkov.
- **20** dotazníkov pre rodičov prijímateľov sociálnych služieb resp. ich opatrovníkov, vrátilo sa vyplnených 15 dotazníkov, 1 dotazník sa vrátil s poznámkou, že rodič prijímateľa nemá záujem vyplniť dotazník, spolu sa vrátilo **16** dotazníkov.

Spolu sa z **38** dotazníkov sa vrátilo **33** vyplnených dotazníkov, čo je **86,79 %** návratnosť.
Pre zabezpečenie maximálne možnej objektivity sme do dotazníka pripravili hodnotiacu škálu:

Veľmi spokojný – hodnotenie použité vtedy, keď ste naozaj spokojný, párkrát v roku sa stalo že ste mali oprávnené pripomienky, nespokojnosť ste vyriešili s konkrétnym zamestnancov a nebolo potrebné kontaktovať vedúcu strediska.

Spokojný – toto hodnotenie použité vtedy, keď ste naozaj spokojný, párkrát v roku sa stalo že ste mali oprávnené pripomienky, nespokojnosť ste riešili s konkrétnym zamestnancov a nenastala náprava, preto ste museli kontaktovať vedúcu strediska.

Nespokojný – toto hodnotenie použité vtedy, keď ste nespokojný, Vaše oprávnené pripomienky personál neakceptuje a ani stretnutie s vedúcou strediska resp. riaditeľkou DD a DSS Zvolen neprineslo nápravu.

Pre prijímateľov sociálnej služby sme škálu v dotazníku zjednodušili na hodnoty: "**spokojný**", "**nespokojný**", pre lepšiu zrozumiteľnosť sme obidve hodnoty sme doplnili grafickým symbolom.

A. Vyhodnotenie odpovedí z dotazníkov - rodičia resp. opatrovníci prijímateľov sociálnej služby, z rozdaných 20 dotazníkov sa vrátilo 16 vyplnených.

1. Ako ste spokojný s úrovňou pomoci pri odkázanosti na pomoc inej fyzickej osoby? (zaujíma nás, ako ste spokojní s pomocou pre Vaše dieťa pri obliekaní, vyzliekaní, stolovaní, hygiene, presune)
 - a) veľmi spokojný **12 odpovedí**
 - b) spokojný **2 odpovede**
 - c) nespokojný **1 odpoveď**

***1 rodič neodpovedal**
2. Ako ste spokojný so základným sociálnym poradenstvom? (vieme Vám poradiť ako postupovať pri vybavovaní rôznych kompenzácií, vypísať žiadosť, poradiť na ktorý úrad sa treba obrátiť, vystaviť Vám potvrdenie o poskytovaní sociálnych služieb a pod.)
 - a) veľmi spokojný **9 odpovedí**
 - b) spokojný **5 odpovedí**
 - c) nespokojný **0**

*** 2 rodičia neodpovedali**
3. Ako ste spokojný so sociálnou rehabilitáciou? (chceme vedieť, či ste spokojní s aktivitami ktoré Vaše dieťa absolvuje počas dňa v Symbii, či sú preň prospešné z hľadiska bežné života a pod.)

- a) veľmi spokojný **10 odpovedí**
 - b) spokojný **4 odpovede**
 - c) nespokojný **0**
- *2 rodičia neodpovedali**

4. Ako ste spokojný s pracovnou terapiou? (chceme vedieť, či ste spokojní s rozsahom pracovnej terapie, či Vaše dieťa vie preniesť naučené zručnosti do domáceho prostredia a pod.)

- a) veľmi spokojný **11 odpovedí**
 - b) spokojný **4 odpovedí**
 - c) nespokojný **0**
- * 1 rodič neodpovedal**

5. Ako ste spokojný s ubytovaním? (ak máte dieťa v týždennej službe – vyjadrite sa k priestorom jeho izby; ak máte dieťa v ambulantnej forme služby – vyjadrite sa k vybaveniu triedy a iných priestorov, v ktorých poskytujeme sociálne služby, k vybaveniu pomôckami a pod.)

- a) veľmi spokojný **10 odpovedí**
 - b) spokojný **3 odpovede**
 - c) nespokojný **0 odpovedí**
- *3 rodičia neodpovedali**

6. Ako ste spokojný so stravovaním? (máme na mysli pestrosť jedálneho lístka, referencie od zamestnanca Symbie či Vášmu dieťaťu chutí, možnosť vziať si jedlo domov pokiaľ sa nestihnete včas odhlásiť z pobytu a pod.)

- a) veľmi spokojný **9 odpovedí**
 - b) spokojný **4 odpovede**
 - c) nespokojný **1 odpoveď**
- *2 rodičia neodpovedali**

7. Ako ste spokojný s čistotou v priestoroch strediska DSS Symbia?

- a) veľmi spokojný **11 odpovedí**
 - b) spokojný **3 odpovede**
 - c) nespokojný **0 odpovedí**
- *2 rodičia neodpovedali**

8. Ako ste spokojný s ďalšími činnosťami? (máme na mysli s rôznymi aktivitami, ktoré organizujeme v Symbii , s využívaním miestnych kultúrnych a iných podujatí, výlety, výstavy a pod.)

- a) veľmi spokojný **10 odpovedí**
 - b) spokojný **3 odpovede**
 - c) nespokojný **0 odpovedí**
- *3 rodičia neodpovedali**

9. Ako ste spokojný s inými činnosťami? (máme na mysli fyzioterapiu a muzikoterapiu . V roku 2018 sme neposkytovali hipoterapiu a canisterapiu – nepodarilo sa nám uzatvoriť zmluvy s realizátormi týchto terapií.)

- a) veľmi spokojný **7 odpovedí**
 - b) spokojný **6 odpovedí**
 - c) nespokojný **0 odpovedí**
- *3 rodičia neodpovedali**

10. Ako ste spokojný s komunikáciou zo strany zamestnancov strediska DSS Symbia?

- a) veľmi spokojný **12 odpovedí**
 - b) spokojný **2 odpovede**
 - c) nespokojný **1 odpoveď**
- *1 rodič neodpovedal**

11. Ak ste v predchádzajúcich odpovediach označili odpoveď c) – nespokojný, napíšte nám, v čom konkrétne ste nespokojný, aby sme v budúcnosti – ak to bude v našich možnostiach - vedeli urobiť nápravu. Využite tento priestor aj na iné vyjadrenia – či už k spokojnosti alebo nespokojnosti .

Rodičia resp. opatrovníci uviedli v tejto otázke nasledovné odpovede:

K otázke č.1: nespokojnosť s návykmi hygieny

K otázke č.6: ... nespokojnosť; obedy – iba jedno jedlo, nie je možnosť výberu“. Ak klientovi obed nesadne tak je hladný.“

K otázke č.10: nespokojnosť s komunikáciou zo strany vedenia DSS Symbia

B. Vyhodnotenie odpovedí z dotazníkov - prijímatelia sociálnej služby, z rozdaných 18 dotazníkov sa vrátilo 17 vyplnených.

1. Ako ste spokojný s našou pomocou pri obliekaní, vyzliekaní, jedení, na vychádzke?

a) Spokojný - odpovedalo 16 PSS, 1 PSS v odpovedi uviedol:... „I keď nepotrebujem zatiaľ pomoc, pomáham ja“

b) Nespokojný - 1

*1 PSS v odpovedi uviedol, že v týchto úkonoch je samostatný..

2. Ako ste spokojný s našou pomocou keď potrebujete niečo vybaviť na úrade, na pošte, v banke?

a) Spokojný – odpovedalo 15 PSS.

b) Nespokojný – 0

*2 PSS odpoveď doplnili:

- ...všetko vybavujú rodičia..
- ...mamina vybavuje...

3. Ako ste spokojný s prácou v keramickej dielni?

a) Spokojný – odpovedalo 16 PSS. 1 PSS svoju odpoveď doplnil: ...nechodil som, ale s pomocou Darinky som bol spokojný...

b) Nespokojný – 1 PSS, v odpovedi neuviedol dôvod nespokojnosti

4. Ako ste spokojný s prácou vo výtvarnej dielni?

a) Spokojný – odpovedalo 12 PSS.

b) Nespokojný – 0

*5 PSS svoj názor nevyjadrilo

5. Ako ste spokojný s muzikoterapiou?

a) Spokojný – odpovedalo 15 PSS, 1 PSS neodpovedal. 2 PSS svoje odpovede doplnili:

...keď počúvam – nedá sa mi bubnovať a ťažko sa mi drží hrkálka....

b) Nespokojný - 0

6. Ako ste spokojný s rehabilitáciou (nielen v rehabilitačnej miestnosti, ale aj napr. vonku na dvore , cvičenie v triede a podobne) ?
- a) Spokojný – odpovedalo 9 PSS, 1 PSS svoju odpoveď doplnil:
...vychádzky vonku na dvore...
 - b) Nespokojný – odpovedali 6 PSS. 2 PSS uviedli dôvod nespokojnosti:
...vôbec necvičím...
...necvičím už...
*2 PSS neodpovedali
7. Ako ste spokojný so zariadením triedy (nábytok, pomôcky, počítač a podobne) ?
- a) Spokojný – odpovedalo 14 PSS, 2 PSS svoje odpovede doplnili:
...mám super posteľ – ale nábytok je starý
 - b) Nespokojný – odpovedal 1 PSS, svoju odpoveď doplnil: ...starý nábytok..
*2 PSS neodpovedali
8. Ako ste spokojný so stravou?
- a) Spokojný - uviedlo 15 PSS.
 - b) Nespokojný – 0
*2 PSS neodpovedali
9. Ako ste spokojný s ďalšími činnosťami (napr. výlety, ples, návšteva divadla, návšteva výstavy a podobne)?
- a) Spokojný – uviedlo 17 PSS
 - b) Nespokojný – 0
10. Ako sa s vami rozprávajú vaše tety?
- a) Spokojný – odpovedalo 17 PSS,
 - b) Nespokojný- 0
11. Čo sa vám v Symbii páči?
- Uvádzame všetky odpovede PSS:**
- ...páči sa mi všetko, ale nechce sa mi ráno vstávať...
 - ...týždenný pobyt...
 - ...neviem..
 - ...chcem aby som nebola priradená do druhej skupiny...
 - ...bola by som rada keby sa urobil výlet aj pre vozíčkarov...
 - ...kamaráti,...chcem variť...
 - ...páči sa mi tu strihanie, tkanie, vysávanie...
 - ...naučiť sa utierať prach, vedieť si poskladať deku...
 - ...všetko...
 - ...pobyty...
 - ...neviem povedať teraz....ísť s novou pani do keramiky...
 - ...páči sa mi všetko...
12. Čo sa vám v Symbii nepáči?
- Uvádzame všetky odpovede PSS:**
- ...je mi tu zima...
 - ...nechcem Ivana chcem aby odišiel preč...nemá rád Paľo aby odišiel stadiaľto preč...
 - ...rehabilitácia aspoň s rukami...

*...nechcem odiaľto odísť...
...aby so mnou tety nerozprávali tak ako nechcem...
...nechcela by som hrabať lístie...
...všetko sa mi páči zatiaľ...
...nepáči sa mi keď Alžbetka ohovára...
...nepáči sa mi že nechodíme na prechádzku v zime...*

Z odpovedí z dotazníkov spokojnosti za rok 2019 vyhodnotila:

Mgr. Alena Masaryková, sociálna pracovníčka DSS Symbia

Dňa 08.04.2020 vo Zvolene