



DOTAZNÍK SPOKOJNOSTI S POSKYTOVANÝMI SOCIÁLNYMI SLUŽBAMI ZA ROK 2022 - VYHODNOTENIE.

K 31.12.2022 bolo v stredisku DSS Symbia 37 klientov, rozoslali sme **35** dotazníkov (14 pre prijímateľov sociálnej služby, 21 dotazníkov pre rodičov prijímateľov, dvaja rodičia prijímateľov majú v DSS Symbia dve svoje deti , preto pre rodičov len 21 dotazníkov). Dotazník sme robili v dvoch formách:

- Pre klientov ktorí sú spôsobilí vyjadriť sa k otázkam dotazníka – tu sme text dotazníka napísali do ľahko čitateľného textu a použili sme aj jednoduché piktogramy. Rozoslali sme **14** dotazníkov, vrátilo sa **14** vyplnených dotazníkov.
- Pre klientov ktorí z dôvodu zdravotného postihnutia nie sú spôsobilí porozumieť jednoduchému textu – tu sme dotazník smerovali k ich rodičom , zákonným zástupcom alebo opatrovníkom. Tejto skupine klientov sme spolu rozoslali **21** dotazníkov, vrátilo sa **16** vyplnených dotazníkov.
- Spolu sa vrátilo **30** dotazníkov z **35**, čo je **85,71 % návratnosť**.

V dotazníku pre klientov bol v úvode uvedený nasledovný text:

Milí prijímateelia sociálnych služieb,
prosíme Vás, aby ste nám napísali, ako ste spokojní s tým čo ste robili v Symbii v roku 2022. Ak budete potrebovať pomoc, poproste vaše „tety“ v triede .

Vyplnený dotazník nám vráťte do 27.januára 2023.

December 2022

S podčiarkovaním vedúca strediska DSS Symbia

V dotazníku pre rodičov klientov bol v úvode uvedený nasledovný text:

Vážení rodinní príslušníci,
prosíme Vás o spätnú väzbu – ako ste spokojní s poskytovanými sociálnymi službami za rok 2022.

Dotazník sme zostavili tak, aby obsahoval otázky súvisiace s uzatvorenou zmluvou o poskytovaní sociálnej služby. Dotazník je – ako vždy – anonymný, po vyplnení ho môžete vhodiť do schránky DSS Symbia . Pri vypĺňaní dotazníka použite našu hodnotiacu škálu – urobili sme ju preto, aby sme zabezpečili čo najväčšiu objektívnosť .

Prosíme Vás, nájdite si chvíľu času pre tento dotazník, pre nás je dôležité vedieť, ako ste spokojní s našimi službami. Vyplnený dotazník nám vráťte najneskôr do 27. januára 2023.

December 2022

S podčiarkovaním tím zamestnancov strediska DSS Symbia a RCA

Telefón
045/5362650

Fax
045/533 35 05

E-mail
ddadsszv.zahonok@gmail.com

Internet
www.ddadsszvolen.sk

Adresa
DD a DSS
Zvolen

045/5362649
Symbia:
045/5401105

Symbia:
045/5332119

ddadsszv.symbia@gmail.com

www.symbia.sk

Záhonok 3205/2
960 01 Zvolen

Hodnotiaca škála:

Veľmi spokojný – hodnotenie použite 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 použite 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 použite vtedy, keď ste nespokojný, Vaše oprávnené pripomienky personál neakceptuje a ani stretnutie s vedúcou strediska resp. riaditeľkou DD a DSS Zvolen neprinieslo nápravu.

I. VYHODNOTENIE DOTAZNÍKA – Klienti

1. Ako ste spokojný s našou pomocou pri obliekaní, vyzliekaní, jedení, na vychádzke?
13 SPOKOJNÝ
0 NESPOKOJNÝ
1 Klient uviedol, že pomoc nepotrebuje
2. Ako ste spokojný s našou pomocou keď potrebujete niečo vybaviť na úrade, na pošte, v banke?
9 SPOKOJNÝ
0 SPOKOJNÝ AJ NESPOKOJNÝ
5 UVIEDOL ŽE TIETO VECI SI VYBAVUJE SÁM ALEBO VYBAVUJÚ RODIČIA
3. Ako ste spokojný s prácou v keramickej dielni?
14 SPOKOJNÝ
0 NESPOKOJNÝ
4. Ako ste spokojný s prácou vo výtvarnej dielni?
14 SPOKOJNÝ
0 NESPOKOJNÝ
5. Ako ste spokojný s muzikoterapiou?
11 SPOKOJNÝ
3 NESPOKOJNÝ (NEUVIEDLI Dôvod nespokojnosti)
6. Ako ste spokojný s rehabilitáciou (nielen v rehabilitačnej miestnosti, ale aj napr. vonku na dvore , cvičenie v triede a podobne)
11 SPOKOJNÝ
1 Klient uviedol, že v symbii necvičí
2 NESPOKOJNÍ (NEUVIEDLI Dôvod nespokojnosti)
7. Ako ste spokojný so zariadením triedy (nábytok, pomôcky, počítač a podobne) ?
14 SPOKOJNÝ
0 NESPOKOJNÝ
8. Ako ste spokojný so stravou?
11 SPOKOJNÝ
3 NESPOKOJNÝ (NEUVIEDLI Dôvod nespokojnosti)
9. Ako ste spokojný s ďalšími činnosťami (napr. výlety, ples, návšteva divadla, návšteva výstavy a podobne)?
13 SPOKOJNÝ
1 NESPOKOJNÝ (NEUVIEDOL Dôvod nespokojnosti).

10. Ako sa s vami rozprávajú vaše tety?

14 SPOKOJNÝ
0 NESPOKOJNÝ

11. Čo sa vám v Symbii páči? Čo by ste chceli?

- **mohlo by byť viac výletov pre vozíčkárov**
- **viac pobytov**
- **všetko**
- **chcem ísť na výlet (dve odpovede)**
- **páči sa mi, ked' mám aktivity**
- **nechýba mi nič**
- **všetko sa mi páči**
- **na výlet**
- **páčilo sa mi ked' tu bol pes**
- **vrchná trieda sa mi páči**
- **maľovať, pestovať kvety**
- **prosíme rehabilitáciu**

12. Čo sa vám v Symbii nepáči? Čo by ste nechceli?

- **ked' niekto kričí**
- **že nie je internet v každej triede**
- **vystúpenie KLAUN**
- **že nie je rehabilitácia**

Ak nám chcete ešte niečo napísať, tak to napíšte sem:

- **že mám kamarátov**
- **mne sa všetko páči**
- **páčia sa mi kvety ktoré s nami robí Lenka**

II. VYHODNOTENIE DOTAZNÍKA – RODIČIA, OPATROVNÍCI

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 v interiéri a exteriéri)

a) veľmi spokojný	16 ODPOVEDÍ
b) spokojný	0
c) nespokojný	0
2. Ako ste spokojný so základným sociálnym poradenstvom? (vieme Vám poradiť ako postupovať pri vybavovaní rôznych kompenzácií, vypísat žiadosť, poradiť na ktorý úrad sa treba obrátiť, vystaviť Vám potvrdenie o poskytovaní sociálnych služieb a pod.)

d) veľmi spokojný	13 ODPOVEDÍ
e) spokojný	3 ODPOVEDE
f) nespokojný	0
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 bežného života a pod.)

g) veľmi spokojný	14 ODPOVEDÍ
h) spokojný	2 ODPOVEDE
i) nespokojný	0
4. Ako ste spokojný s pracovnou terapiou? (chceme vedieť, či ste spokojní s rozsahom pracovnej terapie, či Vaše dieťa vie preniest naučené zručnosti do domáceho prostredia a pod.)

a) veľmi spokojný	13 ODPOVEDÍ
b) spokojný	3 ODPOVEDE
c) nespokojný	0
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	13 ODPOVEDÍ
b) spokojný	3 ODPOVEDE
c) nespokojný	0
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	7 ODPOVEDÍ
c) nespokojný	0
7. Ako ste spokojný s čistotou v priestoroch strediska DSS Symbia:

a) veľmi spokojný	16 ODPOVEDÍ
b) spokojný	0
c) nespokojný	0
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	13 ODPOVEDÍ
b) spokojný	3
c) nespokojný	0

9. Ako ste spokojný s inými činnosťami? (máme na mysli fyzioterapiu a muzikoterapiu . V roku 2020 sme neposkytovali hipoterapiu a canisterapiu – nepodarilo sa nám uzatvoriť zmluvy s realizátormi týchto terapií.)

- | | |
|-------------------|--------------------|
| a) veľmi spokojný | 13 ODPOVEDÍ |
| b) spokojný | 3 ODPOVEDE |
| c) nespokojný | 0 |

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

- | | |
|-------------------|--------------------|
| a) veľmi spokojný | 14 ODPOVEDÍ |
| b) spokojný | 2 ODPOVEDE |
| c) nespokojný | 0 |

11. Ak ste v predchádzajúcich odpovediach označili odpoveď c) – nespokojný, napíšte nám, v čom konkrétnie 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 .

- **Privítali by sme zeleninové bezmäsité jedlá**
- **Budeme veľmi radi, keď budete mať čím skôr možnosť poskytovať detom rehabilitáciu , hippoterapiu a canisterapiu. To sú činnosti ktoré momentálne v Symbii veľmi chýbajú.**
- **Ďakujeme za všetko.**

Z dotazníkov spokojnosti za rok 2022 vyhodnotila:

PaedDr. Jana Izraelová, vedúca strediska DSS Symbia a vedúca RCA

2. marec 2023