



Vyhodnocení dotazníku spokojenosti za kalendářní rok 2016

V Novém Městě na Moravě dne 9. prosince 2016

Vážení rodiče,

na úvod Vám chci poděkovat za přízeň a spolupráci v roce 2016.

Jedním z našich cílů je zvyšovat kvalitu a efektivitu služby Raná péče, a proto jsme Vás v posledním čtvrtletí roku 2016 požádali o vyplnění anonymního dotazníku. Děkujeme všem, kteří se dotazníkového šetření zúčastnili, za včasné vyplnění a doručení dotazníků zpět do organizace. Z odpovědí jsme získali cenné informace o přáních, očekáváních a naplňování potřeb uživatelů služby. Zpracované výsledky poslouží jako důležitý podklad pro rozvoj služby v následujícím roce 2017.

Na následujících stránkách naleznete shrnutí dotazníkové šetření.

Ještě jednou Vám děkuji za spolupráci.

Bc. Michaela Svobodová, DiS.
vedoucí služby Raná péče

Dotazník spokojenosti 2016

1. návratnost dotazníků

Dotazníků bylo předáno (osobně poradcem nebo poštou) 25 kusů. Do 1. prosince 2016 se jich navrátilo 10 ks – celková návratnost je tedy 40%. Vzhledem k nízké návratnosti dotazníků (i přes přiloženou odpovědní nadepsanou obálku s poštovní známkou), zvolíme pro rok 2017 pravděpodobně dotazník v elektronické formě (internet).

2. Byli jste se službami Rané péče v roce 2016 spokojeni? Hodnocení jako ve škole
Ve všech obdržených dotaznících se objevila známka č. 1 (nejvyšší možné hodnocení).

3. Byli jste spokojeni s velikostí nabídky aktivit služby Raná péče?

Ve všech obdržených dotaznících byla označena možnost „Ano, vyhovovala nám“. Pro příští rok hodláme nabídku aktivit Rané péče zachovat přibližně ve stejné míře jako v roce 2016.

4. Pokud jste navštěvovali aktivity pořádané službou Raná péče, uveďte, jak jste s nimi byli spokojeni. Pokud jste se dané aktivity nezúčastnili, uveďte „0“ – hodnocení jako ve škole

V navracených dotaznících byly označeny tyto možnosti:

Jednorázová akce	označeno v 7 dotaznících nejlepší možnou známkou 1
Klub rodičů	označeno v 5 dotaznících, aritmetický průměr byl 1,4
Pobytová akce	označeno v 4 dotaznících nejlepší možnou známkou 1
Rehabilitační plavání	označeno ve 3 dotaznících nejlepší možnou známkou 1 (tato část otázky byla chybně zadaná pracovníkem sestavující dotazník, správně měl být dotaz směřován na blokové aktivity – hipoterapii)



Vzhledem ke spokojenosti s rozsahem aktivit zachováme podobný rozsah i v roce 2017 – jednorázové akce, klub rodičů, pobytovou akci, a také blokové aktivity. Vysoké ohodnocení spokojenosti s těmito aktivitami nás velmi těší a pokusíme se udržet i v roce 2017 nastavenou kvalitu.

5. Vyhovoval Vám interval (četnost) jednorázových akcí (besed, přednášek, tvůrčích dílen,...)?

V navrácených dotaznících se v devíti případech objevila nejvyšší možná známka (1), v jednom dotazníku nebyla tato otázka zodpovězena. V roce 2016 se uskutečnilo 5 jednorázových akcí.

6. Jak často k Vám dojížděly pracovnice Rané péče na konzultaci?

V osmi dotaznících byl uveden interval 1 – 4 týdny, ve dvou dotaznících 5 – 7 týdnů.

7. Vyhovoval Vám tento interval (četnost) konzultací?

Ve všech deseti dotaznících byla zaznačena „1“, tedy uživatelům služby vyhovoval tento interval (jak 1 – 4 týdny, tak také 5 – 7 týdnů).

8. Vyhovovala Vám časová flexibilita (dostupnost při výběru termínu a času konzultace) pracovníka?

V devíti dotaznících byla zaznačena známka „1“, v jednom dotazníku „2“ – aritmetický průměr činí 1,1. Dojíždění pracovníků ovlivňovala jak dostupnost služebního auta (služební auto využívá více sociálních služeb a programů organizace), možnost hromadné dopravy, ale také nemocnost dětí či pracovníka. Velmi nás těší, že se podařilo zachovat interval mezi konzultacemi maximálně do 7 týdnů. Při rušení konzultace se vždy pracovník snaží nabídnout uživateli služby nejbližší možný termín.

9. Vyhovovala Vám délka konzultace?

Ve všech navrácených dotaznících byla uvedena možnost „1“, tedy uživatelé služby jsou spokojeni s délkou konzultací. Průměrná délka konzultace se pohybuje okolo 90 minut (rozpětí je však 60 – 180 minut dle statistik služby), délka závisí na mnoha faktorech (např. věk, únava a nálada dítěte, množství informací, délku rozhovoru s rodičem, ...).

10. Jak jste byli spokojeni s nabídkou hraček? Pokud jste nevyužívali této možnosti, uveďte „0“

Z dotazníků vyplynula spokojenost s nabídkou hraček (devět dotazníků uvedlo „1“, jeden dotazník „2“, aritmetický průměr je tedy 1,1).

11. Pokud jste využili možnosti zapůjčování hraček, jak jste byli spokojeni s jejich kvalitou (opotřebením, různorodostí hraček)? Pokud jste nevyužívali této možnosti, uveďte „0“

Z dotazníků vyplynula spokojenost s kvalitou hraček (šest dotazníků uvedlo „1“, čtyři dotazníky „2“, aritmetický průměr je tedy 1,2). Nabídku hraček se snažíme průběžně obměňovat podle finančních možností služby Raná péče (v roce 2016 jsme např. zakoupily hračky a pomůcky v hodnotě minimálně 50.000,- Kč). Snažíme se, aby hračky byly v dobrém – použitelném – stavu. Opotřebené hračky průběžně vyřazujeme z fondu hraček. I v roce 2017 budeme hledat možnosti, jak dále financovat obnovu hraček (granty nadací, dary od soukromých či právnických osob). I nadále budou hračky a pomůcky zapůjčovány bezplatně.

12. Jak jste byli spokojeni s možností zapůjčování odborné literatury? Pokud jste této možnosti nevyužili, uveďte „0“

V sedmi dotaznících byla uvedena známka „1“, jeden dotazník uvedl „2“, dva dotazníky „0“ – nevyužili tuto možnost. Uživatelé služby jsou tedy spokojeni s nabídkou odborné literatury. Fond odborné



literatury má ke konci roku 2016 téměř 300 položek, v letošním roce bylo zakoupeno cca 30 ks knih a pracovních sešitů. Průběžně sledujeme poptávku uživatelů služby a přizpůsobujeme tomu nákupy nových knih (např. poruchy autistického spektra či reálné příběhy).

13. Můžete se svým klíčovým pracovníkem hovořit o všem, co potřebujete/Vás zajímá?

V devíti dotaznících byla zaznamenána spokojenost s klíčovým pracovníkem („ano“), v jednom dotazníku se objevil podrobnější anonymní komentář uživatele služby a zvolena možnost „ne“. Vedoucí služby se bude komentářem zabývat.

14. Zprostředkovala Vám Raná péče kontakt se širším společenským prostředím (vzdělávací a školské instituce, volnočasové aktivity, speciálně pedagogická centra, kontakt s dalšími rodinami)?

U třech dotazníků byla zaznamenána varianta „nebylo potřeba“, u zbývajících sedmi dotazníků byla uvedeno, že Raná péče zprostředkovala kontakt se širším společenským prostředím („ano“). Uživatelé služby jsou upozorňováni na zajímavé akce v okolí, v případě potřeby je jim pracovníkem služby nabídnuta možnost doprovodu (např. jednání na úřadech, doprovod do denního stacionáře, apod.). Na jednorázové akce jsou zváni odborníci z blízkého okolí tak, aby se uživatelé služby na ně mohli později obrátit. Jsme rádi, že na akcích pořádaných Ranou péčí se rodiče seznamují navzájem a navazují nová přátelství, která přetrvávají i po ukončení spolupráce s Ranou péčí.

15. Jak jste byli spokojeni s informovaností o nabídce aktivit Rané péče?

Uživatelé služby vyjádřili spokojenost s informováním o nabídce aktivit (9x známka „1“, 1x známka „2“). Pro zasílání pozvánek Raná péče využívá především emailovou komunikaci, informování na konzultaci v rodině či sms zprávy. Dále jsou informace zveřejněny na webových stránkách služby v sekci „Aktuality“.

16. Kde jste získávali informace o nabídce aktivit Raná péče (můžete zvolit více možností)

Uživatelé služby uvedli, že získávali informace především na konzultacích v rodině přímo od pracovníka (6x), případně přes sms zprávy (5x). V menší míře se objevuje komunikace přes email (1x) a klasickou poštou (1x). Z dotazníků vyplynulo, že informace se k uživatelům služby dostávají z různých zdrojů (v dotazníku zaznačeno převážně více možností). V jednom dotazníku nebyla tato otázka vyplněna.

17. Všimli jste si propagace služby Raná péče?

V osmi dotaznících byla zaznačeno „ano“, v jednom dotazníku „ne“, v jednom dotazníku nebyla otázka zodpovězena. Z dílčích odpovědí vyplývá, že nejvíce (7x) si uživatelé služby všimli propagačních nástěnek v čekárnách lékařů, v mateřských školách či na úřadech (letáky či nástěnky). V menší míře (1x) zaznamenali propagaci služby v tisku a na webových stránkách.

Organizace Portimo se snaží informovat veřejnost o nabízených službách a aktivitách (např. Benefice). Pravidelně píše články do místního tisku (např. HitHit magazín, Novoměstsko, Žďárský deník, ...). V letošním roce byl pořízen informační videospot o službě raná péče. Raná péče pravidelně navštěvuje dětské i odborné lékaře v rámci depistáže. Těší nás, že uživatelé služby zaznamenali snahu organizace o vyšší informovat široké veřejnosti ve svém okolí.

18. Prostor pro Vaše další vyjádření (náměty a připomínky k naší službě)

Ve čtyřech dotaznících se objevil komentář, v ostatních dotaznících byla tato otázka nezodpovězena. Potěšilo nás, že se v této části objevily pouze pozitivní komentáře ke službě Raná péče. Z uvedených komentářů vybíráme např.: „velmi se mi líbí možnost využívat nabízené aktivity – zatím jsme se



zúčastnili hipoterapie. Využíváme i hračky na podporu rozvoje dítěte – jemné motoriky, přístup pracovníce k mému synovi musím také hodnotit pozitivně, vždy se mu při návštěvě plně věnuje“.

Anketa zjišťující Vaše přání a očekávání od služby Raná péče na následující rok 2017

1. Co Vám ve službě Raná péče vyhovuje?

V sedmi dotaznících se objevily tyto komentáře:

- „informace, nenátlakový systém, pobytová akce byla SUPER, že nejsme kritizováni a porovnáváni = děti“
- „hypoterapie, klub rodičů, jednorázové akce“
- „hydropoterapie, dalších aktivit jsem se zatím nezúčastnila“
- „možnost zapůjčení pomůcek, rady a pomoc při jednání s úřady, školkou a pod“
- „pracovníci rané péče jsou příjemní a ochotní“
- „odborné poradenství jak při samotných konzultacích pro vývoj, tak i při výběru školky či stacionáře, praktické rady všeho na co máme nárok nebo kde máme možnost získat informace, které momentálně potřebujeme“
- „že nám zapůjčí nějaký hračky, hry a skládačky“

2. Co Vám ve službě Raná péče nevyhovuje, popř. chybí?

V této části se objevilo několik námětů, kterými se budeme zabývat a pokusíme se tyto aktivity zapojit do služby v roce 2017.

- *Jeden uživatel projevil přání o jednorázové akce v dopoledních hodinách – v současné době výrazná většina uživatelů služby upřednostňuje akce v odpoledních hodinách, pokud jsme pořádali jednorázovou akci v dopoledních hodinách, tak se akce nikdo nezúčastnil. Tuto možnost však do budoucna nevylučujeme.*
- *Jednomu uživateli služby chybí hipoterapie – v roce 2016 se uskutečnily blokové aktivity s hipoterapií v období květen – září v Černé u Měřína. Vzhledem k zájmu uživatelů služby se pokusíme zajistit hipoterapii i v roce 2017.*
- *Jeden uživatel by rád vyzkoušel hydroterapii (léčebné působení vody) – v současné době můžeme nabídnout zapůjčení přenosné vířivky do vany. Pokusíme se v roce 2017 uspořádat rehabilitační plavání.*
- *Jeden uživatel uvítá ozdravný pobyt – každý rok, zpravidla v červnu, pořádáme třídní pobytovou akci s relaxačním programem pro celé rodiny, v roce 2017 se pobytová akce také uskuteční*

3. Jak by měly být zaměřeny jednorázové akce? Zde máte možnost napsat témata jednotlivých druhů aktivit, které byste v následujícím roce rádi uvítali.

V této části se objevily tyto nápady:

- „nejsme v rané péči tak dlouho, abychom si vymýšleli, program je pěkný a vždy pečlivě připravený“
- „koně, koupání – to našťestí tam snažíte zaplnit, hlavolamy apod.“
- „uvítala bych přednášky fyzioterapeuta – obecně o psychomotorickém vývoji, vojtova metoda apod., ráda bych se zúčastnila i přednášky o logopedii, přednáška dětského psychologa – kdy je indikace k vyšetření, jak na děti při výchově s jednotlivými onemocněními“
- „plavání, terapie s pomocí koček, tvořivé dílničky“
- „toto bych raději prohovořila s ostatními rodiči ústně, i s pracovníky rané péče, protože nevím, jaké možnosti raná péče má“
- „moc se nám líbily koně. Děkujeme“

Tyto nápady využijeme pro přípravu jednorázových aktivit pro rok 2017. Děkujeme Vám za ně.



4. Je něco, co umíte/jste ochotná/ochoten naučit druhé?

Ve dvou dotaznících uživatelé služby zmínili možnost výroby svíček z medových plátů či drhání (textilní technika). V ostatních dotaznících byla otázka nevyplněna. Pokusíme se minimálně jednu aktivitu uspořádat v roce 2017.

5. Dále bychom si přáli... Chtěli bychom vzkázat....

Ve třech dotaznících se objevily tyto komentáře:

- „že jste všichni moc hodní! Děkujeme za vše. Vždy se těšíme na setkání s Vámi. Pobytová akce byla opravdu super. Také hiporehabilitace v Černé u paní Burdové byla moc prospěšná.“
- "přáli bychom si "canisterapii" s pomocí koček, pokud by byla možnost, dále pak zopakování plavání“
- „zkuste na léto koně, našeho syna to moc bavilo“

V některých dotaznících se objevily pochvalné komentáře na jednotlivé pracovníky služby. Tyto komentáře nás velmi těší, jsme rádi, že jste s námi spokojeni.

Pobytová akce 2017

Pro rok 2017 připravujeme pobytovou akci již po šesté. Do roku 2016 jsme navštívili šest různých zařízení, každé mělo svá pozitiva i negativa. Obrátili jsme se na uživatele služby a požádali jsme je v dotazníku spokojenosti o poskytnutí zpětné vazby (preferenze) jednotlivých ubytovacích zařízení. Z navrácených dotazníků vyplynulo, že nejvíce uživatelé služby preferují Penzion Na Vysočině v Hartmanicích (průměr 1,2).

Penzion Na Vysočině, Hartmanice	průměr 1,2
Penzion Borovinka, Domanín	průměr 1,3
U Šikulů, Bolešín	průměr 1,7
U Loubů, Tři Studně	průměr 2,0
Gaudeamus, Milovy	průměr 2,7

Na základě výsledků oslovíme tři preferované poskytovatele (Hartmanice, Borovinka a Bolešín) se žádostí o cenovou nabídku ubytování se stravou a možných termínů. Předpokládáme, že pobytová akce se v roce 2017 uskuteční v měsíci červnu, pravděpodobně v jeho druhé polovině.

O vybraném poskytovateli Vám budeme včas informovat.

Děkujeme za poskytnutí zpětné vazby.
