



Vyhodnocení dotazníku spokojenosti za kalendářní rok 2017

V Novém Městě na Moravě dne 3. ledna 2018

Vážení rodiče,

na úvod Vám chci poděkovat za přízeň a spolupráci v roce 2017.

Jedním z našich cílů je zvyšovat kvalitu a efektivitu služby Raná péče, a proto jsme Vás v posledním čtvrtletí roku 2017 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 2018.

Na následujících stránkách naleznete shrnutí dotazníkové šetření.

Ještě jednou Vám děkuji za spolupráci.

Bc. Michaela Svobodová, DiS.
vedoucí služby Raná péče

Dotazník spokojenosti 2017

1. Návratnost dotazníků

Poprvé bylo použito elektronické zpracování dat formou webové služby Survio. Emailem byl všem uživatelům služby (aktivním v roce 2017) zaslán odkaz na vyplnění dotazníku. Poradci na konzultacích průběžně zjišťovali, zda uživatelům služby tato forma vyhovuje. Pět uživatelů služby požádalo o tištěnou formu dotazníků, poradci jim vyhověli. Vedoucí služby tyto tištěné dotazníky přepsal do webového formuláře.

Rozesláno bylo 28 odkazů na webový formulář. Do 1. ledna 2018 se jich navrátilo 7 ks a vedoucí služby obdržel 5 tištěných dotazníků – celková návratnost je tedy 42% (12 z 28). Tento výsledek je pro nás velké překvapení, neboť jsme předpokládali vyšší návratnost prostřednictvím webového formuláře.

2. Jak dlouho využíváte služeb Rané péče?

Odpovědi: do 12 měsíců 4x (33,3%), 13 – 24 měsíců 5x (41,7%), více jak 3 roky 3x (25%)

Velmi nás těší počet odpovědí v kategorii do 12 měsíců, jsme rádi, že noví uživatelé služby využili možnosti hodnocení rané péče.

3. Byli jste spokojeni se službami rané péče spokojeni?

Ve všech obdržených dotaznících byla označena možnost „Ano“.

4. Byli jste spokojeni s šíří nabídky aktivit služby raná péče?

Ve všech obdržených dotaznících bylo označeno „Ano“.



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

V navrácených dotaznících byly označeny tyto možnosti:

Bloková aktivita – Hipoterapie	označeno v 7 dotaznících, 6x 1, 1x 2
Skupinové aktivity	označeno v 7 dotaznících, 4x 1, 3x 2
Jednorázové akce	označeno v 6 dotaznících, 3x 1, 3x 2
Klub rodičů	označeno v 7 dotaznících, 3x 1, 3x 2, 1x 3
Pobytová akce	označeno v 5 dotaznících, 2x 1, 3x 2

Převládalo výborné hodnocení (známkou č. 1 nebo 2). Uživatelé služby si vybírali ze široké nabídky aktivit ty aktivity, které jim nejvíce vyhovovaly (např. hipoterapii, kluby rodičů, ...). Účast na aktivitách je dobrovolná. Pro rok 2018 zachováme převážnou část aktivit.

6. Jaký je podle vás největší přínos rané péče? (doplňující otázka)

6 Jaký je podle vás největší přínos rané péče?

Poznávání okolí Vysočiny ,nabyté příjemnějších i nových zážitků....	Fungující článek ve spojení s ostatními rodinami, mají přehled v aktualitách.	Užitečné rady, hodnocení vývoje a schopností dítěte, rozvíjení pomocí hraček a her. Možnost dozvědět se něco nového z besed, účastnit se společných aktivit, být v kolektivu rodičů s podobnými problémy. Oceňuji také naslouchání a v případě pochybností a nejistoty ujištění, že ke svému dítěti přistupuji správně, příp. rady, které mi v tom pomohou.	nácvik komunikace-kartičky, udržení pozornosti, společné hraní- vždy se těšíme na nové hračky a paní asistentku
Informace, kooperace, zájmové aktivity	Informace a kooperace		Nové možnosti stimulace dítěte, vyzkoušení hipoterapie, kanysterapie...
rozšíření obzoru rodičům	Pomáhá nám s rozvojem dítěte a setkávání se s rodinami s podobnými problémy.		zpětná vazba, konzultace, zapůjčení pomůcek, služba přímo v místě bydliště
zlepšila se nám motorika jemná. vím víc, co dělat s dítětem	všechno		

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

V 10 dotaznících bylo označeno „1-4x týdně“ (83,3%), ve dvou dotaznících interval „5-7 týdnů“ (16,7%). Oproti roku 2016 došlo ke zvýšení počtu odpovědí v intervalu „1-4týdně“ (z 8 na 10) – z tohoto vyvozujeme, že pracovníci nabídli uživatelům služby možnost častějších konzultací a uživatelé služby této nabídce využili.

8. Vyhovoval Vám tento interval (četnost) konzultací?

Ve všech dotaznících byla uvedena možnost „ano“, uživatelé služby byli spokojeni s intervaly konzultací.

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

Bylo použito hvězdičkové hodnocení (čím více hvězdiček uživatel služby označil, tím byl více spokojen s možnostmi výběru termínu a času konzultace).

Četnost odpovědí: 10 hvězdiček 9x, 9 hvězdiček 2x. V jednom případě byla označena 1x hvězdiček. Převládá tedy výrazná spokojenost s výběrem termínu konzultace (průměr činí 9,1 z 10).



10. Vyhovovala Vám délka konzultace?

Bylo použito hvězdičkové hodnocení (čím více hvězdiček uživatel služby označil, tím byl více spokojen s délkou konzultace).

Četnost odpovědí: 10 hvězdiček 9x, 9 hvězdiček 2x. V jednom případě byla označena 1x hvězdiček. Převládá tedy výrazná spokojenost s délkou konzultace. Délku konzultace ovlivňuje mnoho faktorů (např. únava dítěte, množství témat v rozhovoru, ...), nejčastěji se délka konzultace pohybuje mezi 80 – 120 minutami.

11. Jak jste byli spokojeni s nabídkou hraček?

Z dotazníků vyplynula spokojenost s nabídkou hraček (ve všech 12 dotaznících byla zaznačena známka „1“.) U možnosti zapůjčení knih bylo 9 odpovědí známkou č. „1“, dvakrát „2“ a v jednom dotazníku „0“ – uživatel služby tedy tuto možnost nevyužil.

V roce 2017 budeme nadále pokračovat v obnovování fondu hraček, pomůcek a odborné literatury. Vše závisí na množství finančních zdrojů či věcných darů. V roce 2017 jsme pořídili 20 nových pomůcek a 19 odborných knih.

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

Ve všech dotaznících byla zaznačena spokojenost s klíčovým pracovníkem („ano“).

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

V deseti dotaznících byla uvedena možnost „ano“ (83,3%), ve dvou „nebylo potřeba“ (16,7%). Raná péče tedy zprostředkovala uživatelům služby kontakty na další organizace v jejich okolí (ať už další sociální služby, vzdělávací instituce nebo úřady). V průběhu roku 2017 jsme zaznamenali zvýšený zájem o možnost doprovodu pracovníka např. do mateřské školy nebo na úřad.

14. Jaký je podle vás rozdíl mezi ranou péčí a učitelem v mateřské škole? (doplňující otázka)

14 Jaký je podle vás rozdíl mezi ranou péčí a učitelem v mateřské škole?			
<p>Ve školce se pracuje z kolektivu dětí a každé pracovní den a z Ranou péčí podle možnosti.</p>	<p>Zaměření právě jen na to jedno dítě, pracovnice rané péče zná naše dítě mnohem více než učitelka z mateřské školky. Tím pádem ví mnohem lépe jak na naše dítě, jak s ním komunikovat a hrát si.</p>	<p>raná péče rozumí potřebám hendikepovaných dětí, dokáže poradit ohledně pomůcek a lépe pochopí psychiku dítěte, ví, co na něj funguje.</p>	<p>osobní a kamarádský přístup</p>
<p>Jsou to naprosto rozdílné role</p>	<p>RP je řádně proškolená, zná problematiku. RP pracuje na individuálních potřebách - "větší tah na branku". RP má syn rád - těší se.</p>	<p>možnost intenzivnější individuální péče</p>	<p>Vnímám je jako dvě naprosto rozdílné role a osoby.</p>
<p>---</p>			<p>Raná péče se zaměřuje na potřeby konkrétního dítěte, školka je organizovaná instituce, zaměřuje se na všechny děti</p>
<p>-- (2x)</p>			



15. Jaký je podle vás největší rozdíl mezi ranou péčí a odborným lékařem? (doplňující otázka)

15 Jaký je podle vás největší rozdíl mezi ranou péčí a odborným lékařem?

Ranna péče z pomoci hraček i pomůcek pomáhá k vývoji a motorice, lékař maximálně třeba pomocí rehabilitace	Doktoři se s námi příliš nezdržují, vyšetří naše dítě a pošlou nás pryč. Nemají čas probrat více věcí. Pracovnice rané péče mají mnohem větší přehled o všem co se týče našeho dítěte.	Odborný lékař hodnotí zdravotní stav dítěte, ale raná péče především sociální aspekty, poradenství, dle mého názoru je zde i znát psychická podpora....nicméně obě oblasti by měli v ideálním případě dobře spolupracovat.	šetrnost a to že je dítě bez stresu
Jsou to naprosto rozdílné role	---	Lékař léčí, RP pomáhá.	Vnímám je jako dvě naprosto rozdílné role a osoby.
v přístupu	Raná péče je spíše kamarádská a lékař pořád lékař.	..	lékař je odborník, zaměřuje se na léčbu těla, neduhů....

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

Bylo použito hvězdičkové hodnocení (čím více hvězdiček uživatel služby zaznačil, tím byl více spokojen s informovaností o nabídce aktivit). Uživatelé služby vyjádřili spokojenost s informováním o nabídce aktivit (9x známka „10“, 2x známka „9“, 1x známka „3“). Průměr činí 9,3 z 10 možných.

V roce 2017 jsme pozvánky na akce zaslali zpravidla 1x měsíčně hromadným emailem všem uživatelům služby, kde byl souhrn všech aktivit na daný měsíc. Tato forma se osvědčila.

17. Kde jste získávali informace o nabídce aktivit Raná péče (řazení dle důležitosti)

Uživatelé služby uvedli, že získávali informace především na konzultacích v rodině přímo od pracovníka (3,8 z 5) a emailem (3,9 z 5). V menší míře získávají uživatelé služby informace z webové stránky organizace (nebylo rozlišeno, zda web či facebookový profil) – 2,8 z 5.

Z dotazníků vyplynulo, že informace se k uživatelům služby dostávají z různých zdrojů (v dotazníku zaznačeno převážně více možností).

18. Všimli jste si propagace služby Raná péče?

Četnost odpovědí:

Letáky u lékařů, v mateřských školách, na úřadech	10 (83,3%)
Nástěnky u lékařů, v mateřských školách, na úřadech	8 (66,7%)
Články v tisku (Portimo)	2 (16,7%)
Webové stránky	4 (33,3%)
Inzerce	1 (8,3%)
Jiné (doplněno Benefice)	1 (8,3%)

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.



19. Co vám na službě raná péče vyhovuje (doplňující otázka)

19 Co vám na službě Raná péče vyhovuje?			
Konzumace a víkendová akce	Komplexnost služeb, zkušenosti, přehled o všem co se týče postižení našeho dítěte a hlavně flexibilita.	Konzultace v rodině, nabídka aktivit, pobytová akce....	domácí prostředí
Flexibilita			Zejména konzultace ohledně aktivit pro dítě.
konzultace, klub rodičů, půjčování hraček	že poradí, že děti zabaví	možnost půjčení hraček, dozvím se něco nového	přizpůsobení časovým možnostem rodiny, možnost zapůjčit si literaturu/hračky, možnost konzultaci na různá témata
Služba poskytovaná v místě bydliště, přijíždí stále stejný pracovník, stanovení si cílů a následná zpětná vazba, zda se nám skutečně podařilo...		všechno	

Sami uživatelé služby uvádí jako největší přínost terénní charakter rané péče formou konzultací v rodině a komplexnost služeb (zapůjčení pomůcek, širší aktivit). V roce 2017 se nám podařilo částečně zkrátit interval mezi konzultace, v 2018 chceme v tomto trendu pokračovat.

20. Co vám ve službě raná péče nevyhovuje, popř. chybí? (doplňující otázka)

20 Co vám ve službě Raná péče nevyhovuje, popř. chybí?			
Bohužel jak máte v odpoledních hodinách přednášky i aktivity	nic mě nenapadá	Vše mi vyhovuje, ale ocenila bych někdy plavání pro děti:-)	častější návštěvy
nic	Omezenost jednoho pracoviště na určitou oblast (kraj, okres, apod.), ale chápu, že se to odvíjí i od nákladů na dojíždění do rodin.	---	Nic zásadního
--		..	? :-)
			omezení věkem dítěte

V současné době pořádá raná péče setkání rodičů a aktivity v odpoledních hodinách – jde o přání převážné většiny uživatelů služby (zájem o dopolední či odpolední služby zjišťuje vedoucí služby průběžně během roku).

Rehabilitační plavání se pokusíme zajistit v roce 2018 formou blokové aktivity (společně s hipoterapií).

21. O jaké jednorázové akce máte zájem? (doplňující otázka)

21 O jaké jednorázové akce máte zájem?			
Vykendovku a přednášky	nabídka nám vyhovuje	plavání pro děti, přednáška dětského psychologa, příp. také ergoterapeuta...	beseda
nic mě nenapadá	Hipoterapie a canisterapie		Hipoterapie, Canisterapie
besedy, klub rodičů, skupinkové aktivity	--	přednáška o bylinkách, tvořivá dílna vyrábění šperků/náušnic /malování na trička	..



V roce 2017 jsme pořádali celkem 13 jednorázových aktivit na různá témata. Oproti roku 2016 je to téměř dvojnásobný nárůst (v roce 2016 se uskutečnilo 7 jednorázových aktivit). Témata akcí se odvíjí podle aktuální zájmů uživatelů služby a tématu ve společnosti, např. Beseda s dětskou lékařkou „Rodič s dítětem v nemocnici“.

22. Dále bychom si přáli... Chceme vzkázat... (doplňující otázka)

22 Dále bychom si přáli... Chceme vzkázat....			
Moc nám to mrzí že je to jen do 7 let dítěte.	Neskutečně děkujeme za poskytovanou péči. V mnohých otázkách bychom si nevěděli vůbec rady. Jste báječní! Díky Vám se necítíme tolik samotní.	Vážím si možnosti využívat této služby, jsem ráda za každou radu, pomoc i aktivitu pro děti. Jsou zde milé, přátelské a empatické pracovnice.	nadále spolupracovat
jste jedničky			Jste jedničky
---			hezký den
--	..	Děkuji	díky za to, že jste!!!

Hodnocení závěrem:

Uživatelé služby byli v roce 2017 se službou raná péče spokojeni jak s šíří nabídky, tak i s celkovým provozem služby raná péče poskytované organizací Portimo, o. p. s.

V roce 2017 se podařilo:

- uspořádat mimořádně velké množství aktivit pro uživatele služby oproti roku 2016,
- nabídnout uživatelům služby kratší interval mezi jednotlivými konzultacemi v rodině (byl-li zájem ze strany uživatele služby),
- zajistit poskytování služby bez mimořádností v provozu.

Pro rok 2018 chystáme rozšíření nabídky aktivit o bezplatné konzultace s týmem odborných konzultantů pro uživatele služby (logoped, psycholog, fyzioterapeut či právník).

V Novém Městě na Moravě 3. ledna 2018

Zpracovala: Bc. Michaela Svobodová, DiS., vedoucí služby