



Vyhodnocení dotazníku spokojenosti za kalendářní rok 2019

V Novém Městě na Moravě dne 26. listopadu 2019

Vážení rodiče,

rok 2019 se pomalu blíží ke svému konci a nyní nastává čas na hodnocení, zda se nám podařilo udržet nastavenou kvalitu služby. Jste pro nás důležitými partnery a i váš názor na služby poskytované ranou péčí je pro nás nesmírně přínosný. Děkuji vám všem, kdo se zapojili, do našeho anonymního šetření na téma Spokojenost se sociální službou raná péče.

Z odpovědí jsme získali cenné informace o tom, zda naše raná péče vyhovuje potřebám rodin, které ji využívají. Zpracované výsledky poslouží jako důležitý podklad pro rozvoj služby v následujícím roce 2020.

Na následujících řádcích naleznete shrnutí dotazníkové šetření.

Ještě jednou Vám děkuji za spolupráci.

Bc. Michaela Svobodová, DiS.
vedoucí služby Raná péče

Dotazník spokojenosti 2019

1. Návratnost dotazníků

Již potřetí jsme využili možnost zpracování dat formou webové služby Survio. Emailem byl všem uživatelům služby (aktivním v roce 2019) zaslán odkaz na vyplnění dotazníku. Poradci na konzultacích průběžně informovali o této možnosti a nabízeli alternativní formu vyplnění – vyplnění vytištěného dotazníku. Tyto vytištěné dotazníky jsme schraňovali ve zvláštní obálce, a poté je přepsali do webového formuláře.

Rozesláno bylo celkem 30 odkazů na webový formulář. Do 24. listopadu 2019 se jich navrátilo 12 ks z toho vedoucí služby obdržel 4 ks tištěného dotazníku – celková návratnost je tedy 40%. Oproti loňskému roku (kdy návratnost dotazníků činila 24%) se návratnost zlepšila o 16%. Jsme za to velmi rádi. Zdá se nám, že se osvědčila možnost aktivně nabízet i tištěnou verzi k vyplnění na konzultacích a na jednorázových aktivitách.

2. Jak dlouho využíváte služeb Rané péče?

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

V roce 2018 a 2019 máme více zájemců o službu než je počet rodin, které z různých důvodů přestávají využívat služeb rané péče (dosažení věkové hranice, nástup dítěte do základní školy, stěhování). Zkracuje se také doba, po kterou uživatelé služby využívají ranou péči.

3. Byli jste spokojeni se službami rané péče spokojeni?

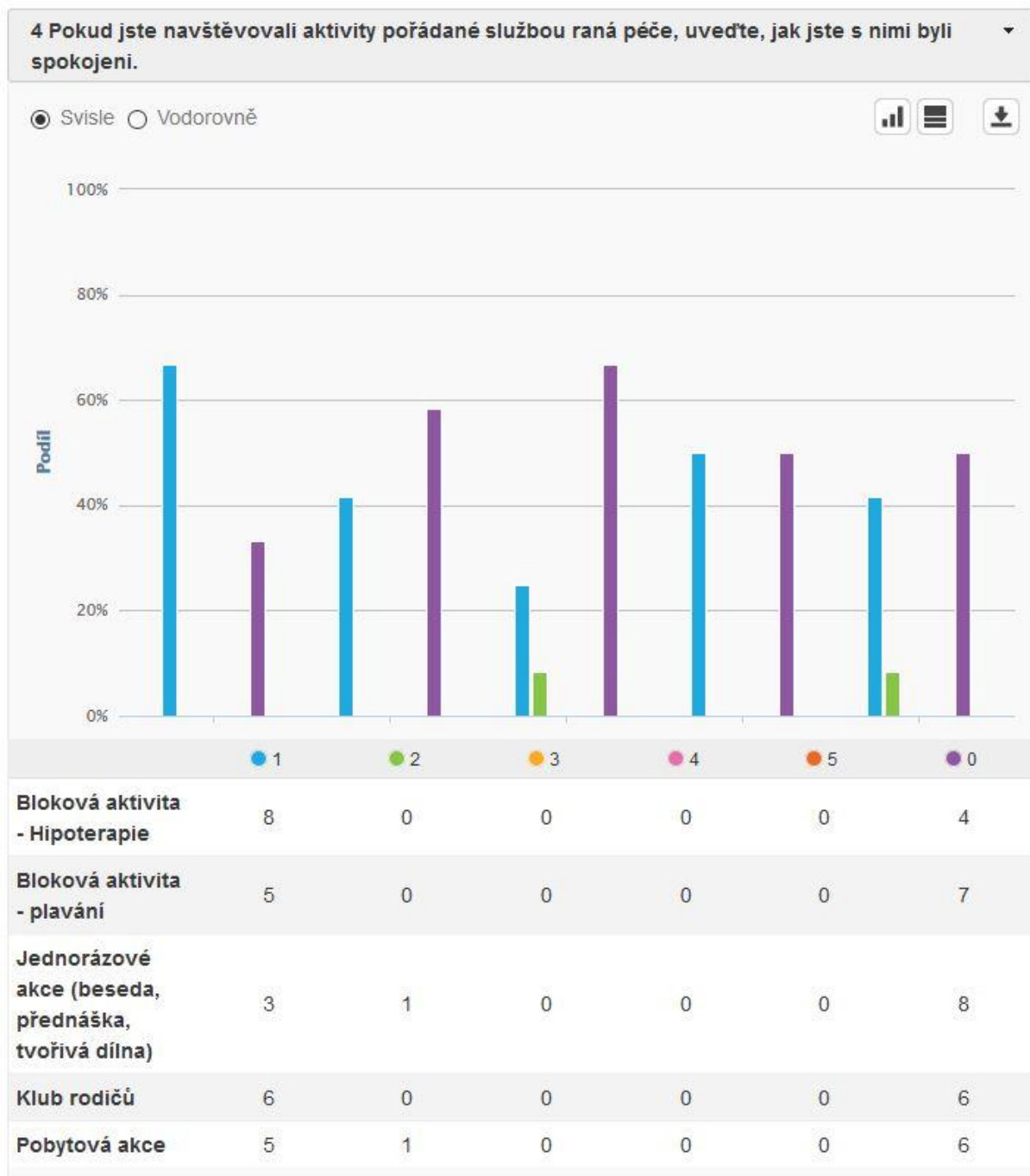
Ve všech odpovědích byla zvolena možnost „ano“ (100%). Velmi nás těší, že je služba takto vnímána uživateli služby.



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

Ve všech obdržených dotaznících bylo označena možnost „Ano“. V roce 2019 byla nabídka rané péče rozšířena o individuální odborné konzultace díky projektu Nadačního fondu Avast. Zvolené činnosti rané péče plně reflektují základní činnosti rané péče definované v §54 zákona č. 108/2006 Sb. v platném znění.

5. 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



Z grafického znázornění vyplývá, že pokud se uživatel služby zúčastnil zmiňované aktivity, tak ji hodnotil pozitivně (známkou 1, max. 2). Tyto aktivity jsou dobrovolné, účast na těchto akcích není ničím podmiňována.



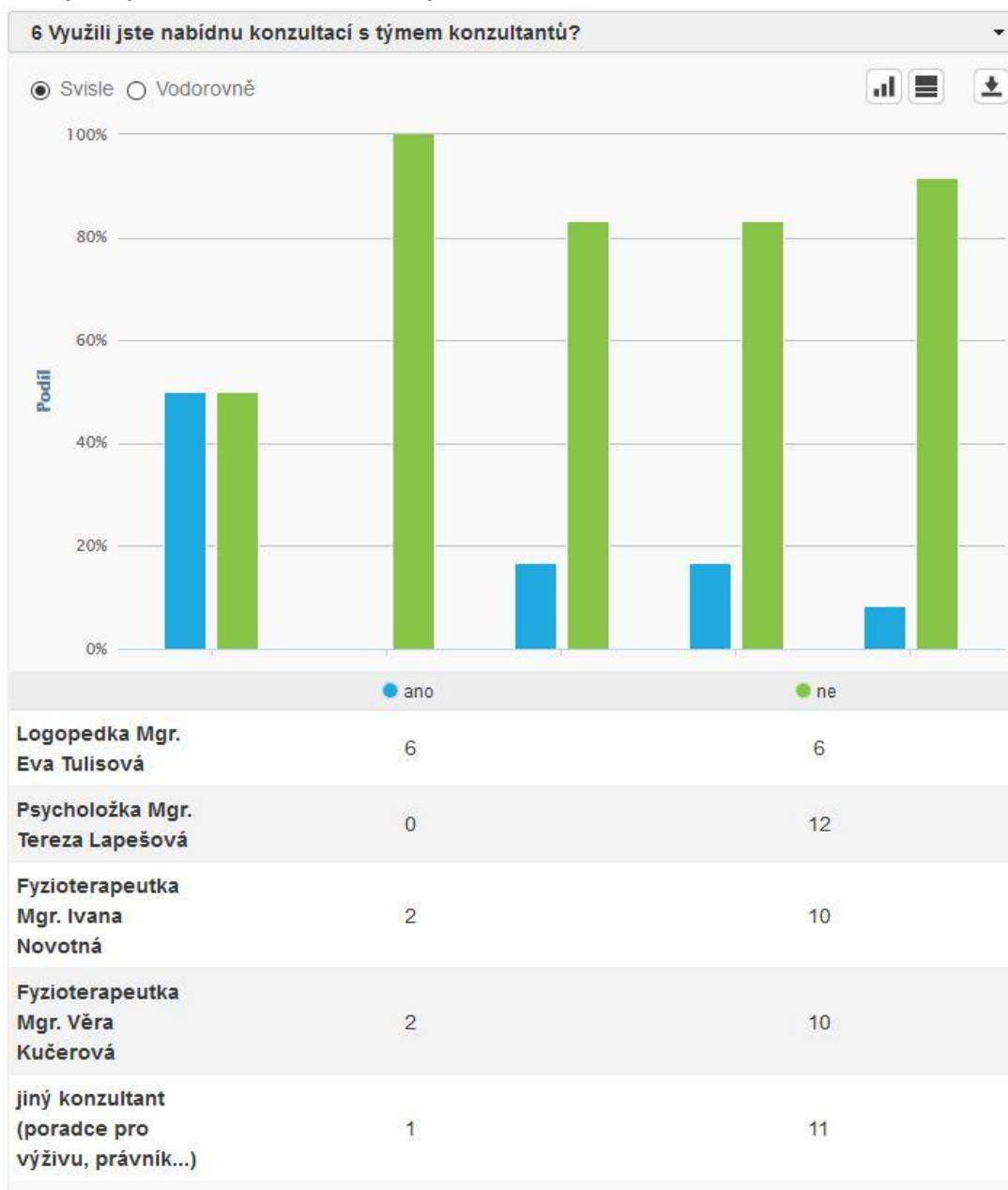
Pro rok 2020 počítáme s kombinací blokové aktivity (plavání a hipoterapie). Jednorázové aktivity neměly takovou účast, jaká byla očekávána, protože bude v příštím roce jejich počet nižší. Kluby rodičů a pobytová akce patří k pravidelných aktivitám, a proto bude i jejich četnost v roce 2020 zachována. Poradci budou i nadále zvat uživatele služby k návštěvě těchto aktivit.

6. Vyhovoval vám interval (četnost) aktivit?

Téměř naprostá většina respondentů uvedla hodnotu „ano“ (11; 91,7%), jeden respondent využil možnost komentáře: „jen kvůli dost špatnému autobusovému spojení, jen z tohoto důvodu jsme se nemohli účastnit vaší skvělé nabídky“.

V roce 2019 jsme sledovali formou prezenčních listin návštěvnost jednotlivých aktivit. Jak jsem již uvedla v otázce výše, největší zájmu se těší blokové aktivity, kluby rodičů a pobytové akce. V roce 2020 snížíme počet jednorázových aktivit na 1x2 měsíce. Budeme dále zjišťovat, kterému dni v týdnu dávají přednost pro tyto aktivity.

7. Využili jste nabídku konzultací s týmem konzultantů?





V roce 2018 jsme rozšířili nabídku služby o individuální konzultace s odborným týmem skládající se z psychologa, logopeda a fyzioterapeutka, které doplňovali i další odborníci (např. poradce pro výživu). Tyto konzultace jsou dobrovolné, uživatelé služby je využívají dle svých potřeb a časových možností. Z dat, která máme k dispozici (kromě tohoto dotazníku i výkazy jednotlivých odborných konzultantů) je nejvíce využívaná možnost konzultace s logopedkou.

8. Jak jste byli spokojeni s odbornými konzultanty?

7 Jak jste byli spokojeni s odbornými konzultanty?

[Ukaž všechny odpovědi](#)

perfektní	Termíny vyhovovaly, nejvíce využíváme paní logopedku, je velkým přínosem, uvítala bych častější konzultace, ale i tak jsme za to rádi.	Jeste jsme nevyužili, ale velmi rádi napravíme. Jistě bude přínosem.	Ano, rádi budeme pokračovat. Četnost i náplň setkání nám vyhovuje.
S paní logopedkou Mgr. Evou Tulisovou jsme spokojeni pěkně s ní Jaroslav spolupracuje.			

Z uvedených komentářů vyplývá převážná spokojenost s poskytnutými konzultacemi.

9. Uvažujete o využití odborných konzultantů i v roce 2020?

8 Uvažujete o využití odborných konzultantů i v roce 2020?

[Ukaž všechny odpovědi](#)

logopedie (100kč), 1x měsíčně	Určitě paní logopedku, finanční spoluúčast cca kolem 100Kc/h..	Logoped, fyzioterapeut.. 200kč/hodina	Budeme dále využívat fyzi s pí. Kučerovou, i bez příspěvku v intervalu 3-4 týdny. Plná taxa je 550kč, jakékoli snížení by bylo fajn. Logopedii nám v současné době hradí pojišťovna, tam spoluúčast rané péče není nutná, peníze možno použít jinam.
Pokud bude možnost tak ano.			

Odborné konzultace byly v roce 2018 i 2019 placeny z finančních prostředků projektu Nadačního fondu Avast v plné míře. Cílem bylo podpořit uživatele služby ve využívání běžně dostupných odborných služeb v regionu a zmírnění obav ze spolupráce s odborníkem. Pro rok 2020 zatím nemáme zajištěné finanční zdroje na pokrytí této aktivity, což nás velmi mrzí (námi odeslané projekty pro různé nadační fondy nebyly podpořeny). Uvažovali jsme i o možnosti finanční spoluúčasti uživatelů služby, liší se však představy o výši finanční spoluúčasti. I nadále v roce 2020 budeme psát projektové žádosti na podporu této aktivity, v tuto chvíli však nejsme schopni zaručit, že bude možné využívat tyto odborné konzultanty přes ranou péči.

Věříme, že uživatelé služby budou i nadále využívat možností spolupráce s dalšími odbornými pracovníky (logoped, psycholog, fyzioterapeut), kontakty byly navázány v tomto i loňském roce. Doporučujeme využít příspěvku na péči na pokrytí těchto nákladů.



10. Jaký je podle vás největší přínos rané péče?

9 Jaký je podle vás největší přínos rané péče? ▾

[Ukaž všechny odpovědi](#)

přístup k dětem, možnost vyzkoušet pomůcky, informace, možnosti terapie	Rozvoj dítěte, poradenství pro rodiče (škola, školka, příspěvky - zkrátka boj s úřady, školstvím i zdravotnictvím), dále možnost odborných konzultací, pořádání užitečných besed, přednášek, klubu rodičů... je to jistota a pocit, že na to nejsme sami a můžeme se obrátit na někoho, kdo problematice rozumí. Jsem ráda, že nám rána péče dává jakýsi pocit bezpečí a motivaci jít dál.	Celá rana péče je pro mne a mou rodinu obrovským přínosem. Od samého začátku se snažili a snaží jakkoliv je v jejich silách pomoci, poradit. Vždy se snaží najít cestu, jak pomoci, poradit. Já i celá naše rodina jsme velmi vděční za ochotu, morální, někdy i fyzickou. Mají 100% srdce na dlani.	Podpora, pochopení, všestranná pomoc, ochota, vstřícnost. Nejde jen o "materiální" pomoc, ale i o tu duševní.
---	--	--	---

Jednalo se o doplňující otázku, která byla zaměřená na konkrétní přínos služby pro daného respondenta. I z těchto komentářů vyplývají pozitivní zkušenosti se službou raná péče.

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

V 11 dotaznících bylo označeno „1-4x týdně“ (91,7%), v jednom dotazníku interval „8 a více týdnů“ (8,3%). Je tedy zřejmé, že se službě daří plánovat konzultace v krátkém intervalu, je-li to potřeba. Již od roku 2016 převažují odpovědi v intervalu 1 – 4 týdny.

12. Vyhovoval Vám tento interval (četnost) konzultací?

U všech odpovědí byla zvolena varianta „ano“. Interval konzultací je tedy vyhovující pro uživatele služby. Zde je patrné, že existují uživatelé služby, kterým vyhovuje prodloužený interval.

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

Průměrné hodnocení této otázky je 9,8b z 10 možných, což je pro nás velmi přínosný údaj. Pracovníci služby se vždy snaží vyhovět individuálním potřebám při četnosti konzultace. Zároveň je však nutné myslet i na provozní podmínky služby (hledání kompromisu mezi pracovní dobou pracovníka a odpolední konzultací v domácnosti uživatele). Velkým přínosem je zde pružná doba, která umožňuje plánování menšího množství konzultací do pozdních odpoledních hodin (např. po návratu z mateřské školy).

14. Vyhovovala Vám délka konzultace?

Průměrné hodnocení je 9,9b z 10 možných (11x 10b, 1x 9b). Tyto odpovědi dokazují, že každému uživateli služby je nabízena délka konzultace podle jeho potřeb a podle potřeb dítěte. Ze statistických údajů služby vyplývá, že se nejčastěji délka konzultace pohybuje mezi 80 – 120 minutami.



15. Jak jste byli spokojeni s nabídkou hraček?

Z uvedených dat vyplývá, že nejvíce je využívána možnost zapůjčení hraček a pomůcek (11x z 12 odpovědí), zapůjčení knih se však také těší oblibě (10x využito z 12 odpovědí).

V roce 2019 jsme se soustředili na rozšíření nabídky v oblasti odborné literatury, nákup hraček a pomůcek byl oproti předcházejícím letům minimální. V roce 2020 budeme nadále pokračovat v obnovování fondu hraček, pomůcek a odborné literatury. Vše závisí na množství finančních zdrojů či věcných darů. Velkým tématem je pro nás zakoupení pomůcek do terénní formy snoezelenu (pomůcky pro zlepšení multismyslového vnímání (příkladem jsou např. optická vlákna, motorické kameny, ...).

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

Ve všech dotaznících byla zaznamenána spokojenost s klíčovým pracovníkem („ano“). Toto je jeden z nejdůležitějších ukazatelů kvality naší práce. Věříme, že vzájemnou důvěrou mezi pracovníky a uživateli služby podporujeme dosažení Osobních cílů jednotlivých rodin. Děkujeme!

17. 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), pokud uživatelé služby vyjádřili zájem o tento typ podpory. Oproti loňskému roku se tato hodnota („ano“, 55,5%) zvýšila o 30%. Zvýšení této hodnoty přikládáme k tomu, že se zvýšil počet nových uživatelů služby (tedy rodin, které začaly službu využívat v roce 2018 nebo 2019). Tento ukazatel potvrzuje jeden z cílů naší služby „informovaná rodina“ – pomáháme navázat vztahy mezi rodinou a dalšími odbornými pracovníky nebo i dalšími rodinami.

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

Získáno 9,9b z 10 možných.

Uživatelé služby jsou spokojeni s předáváním informací o aktivitách rané péče.

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

Respondenti uvedli, že získávali informace především na konzultacích v rodině přímo od pracovníka (4,2 z 5) a emailem (4 z 5). V menší míře získávají uživatelé služby informace z webové stránky (2,8 z 5) organizace (nebylo rozlišeno, zda web či facebookový profil).

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

20. Všimli jste si propagace služby Raná péče?

Četnost odpovědí:

Letáky u lékařů, v mateřských školách, na úřadech	5 (41,7%)
Nástěnky u lékařů, v mateřských školách, na úřadech	6 (50%)
Články v tisku (Portimo)	4 (33,3%)
Webové stránky	6 (50%)
Inzerce	2 (16,7%)
Jiné	2 (16,7%)

Dva respondenti uvedli i doplňující komentář: „od p. psychologky“, „facebook“.



Organizace Portimo se snaží informovat veřejnost o nabízených službách a aktivitách (např. Benefice). Oproti loňskému roku se zvýšila propagace služby dle uživatel služby u webových stránek. Pravidelně přispívá aktualitami do místních novin (Novoměstsko, Bystřicko, Velkomeziříčské Listy). Těší nás, že uživatelé služby zaznamenali snahu organizace o vyšší informovat široké veřejnosti ve svém okolí.

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

20 Co vám na službě Raná péče vyhovuje?

[Ukaž všechny odpovědi](#)

vše Že dokáže pomoc rodinám, které mají problémy s různým postižením u dětí a dokážou pomoci s těmito problémy.	Zájem, erudovanost pracovníc, široká nabídka možnosti aktivit pro děti a také pro rodiče	Vědí vše,co neví,ochotně zjistí	Všechno. Hlavně obdivujeme nasazení, zapálení, trpělivost, snahu pomoci, nesoudit, ale povzbudit, vynalézavost, široký záběr.
--	--	---------------------------------	---

Sami respondenti zmiňují velký rozsah znalostí z různých oborů. Obě dvě poradkyně rané péče mají vzdělání ze dvou oblastí (sociální práce a speciální pedagogiky). Toto pozitivní hodnocení nás velmi těší.

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

21 Co vám ve službě Raná péče nevyhovuje, popř. chybí?

[Ukaž všechny odpovědi](#)

nic (3x) Nic mě nenapadá	V této chvíli mě nic nenapadá	Nic	Služba má tak široký záběr, že nám nic nechybí. Pokud zůstane takto kvalitní i nadále.
-----------------------------	-------------------------------	-----	--

Respondenti uvedli, že v současné době jim nic neschází v nabídce rané péče. Toto zjištění je pro nás velmi motivující do příštího roku.

23. jaké jednorázové akce máte zájem? (doplňující otázka)

22 O jaké jednorázové akce máte zájem?

[Ukaž všechny odpovědi](#)

nevím Líbí se mi besedy i přednášky, které pořádáte.	Besedy na téma inkluze, vnímám že je to všeobecný problém, pro děti se nám líbila muzikoterapie	Momentálně mě nic nenapadá...	Popřemýšlíme...
---	---	-------------------------------	-----------------



V roce 2019 jsme pořádali větší množství jednorázových a dalších aktivit. Pro rok 2020 se pokusíme domluvit přednášku na téma inkluze, tvořivou dílnu případně muzikoterapii. Uvažujeme o tom, že prodloužíme interval mezi jednotlivými akcemi tak, aby uživatelé služby nebyly příliš zahlceni.

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

23 Dále bychom si přáli... Chceme vzkázat...

[Ukaž všechny odpovědi](#)

děkujeme za vše, zejména psychickou podporu	Za ranou péčí jsme rádi, pomáhá nám orientovat se v nelehkých situacích. Práce s dítětem na konzultacích jsou velkou pomocí a přínosem, s doprovodem literaturou vždy uvítám :-)	Aby měla Rana péče co nejvíce podpory široké veřejnosti, aby tu pro nás mohla být stále. Aby tu pro naše autistické děti mohli být déle než do 6let věku. Protože většina autistických dětí je věku 6let na tom psychicky stejně jako většina 3-4letých dětí. Děkuji, že jste.	Děkujeme, vydržte, ale nemyslete jen na nás, ale i na sebe 😊
Moc děkuji za pěknou spolupráci při pomoci, aby se Jaroslav naučil mluvit.			

Hodnocení závěrem:

Uživatelé služby byli v roce 2019 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 2019 se podařilo:

- nabídnout uživatelům služby kratší interval mezi jednotlivými konzultacemi v rodině (byl-li zájem ze strany uživatele služby);
- rozšířit nabídku služby o individuální konzultace s týmem odborníků;
- získat kvalifikace v metodě OTA pro podporu rodin, kteří pečují o dítě s PAS;
- získat nové služební vozidlo, a i touto formou podpořit četnost konzultací;
- zajistit poskytování služby bez mimořádností v provozu.

Pro rok 2020 plánujeme zaměřit se na získání financí na podporu týmu odborných konzultantů (především logopeda), zapracovat do cílených činností s dětmi metodu OTA, nabídnout kombinaci blokových aktivit (plavání a hipoterapie). Velkým tématem je pro nás depistáž (cílené oslovování a vyhledávání odborných pracovníků s cílem rozšířit informace o rané péči) mezi odbornými pracovníky v rámci okresu Žďár nad Sázavou.

V Novém Městě na Moravě 26. listopadu 2019.

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