



## Vyhodnocení dotazníku spokojenosti za kalendářní rok 2020

V Novém Městě na Moravě dne 14. ledna 2021

Vážení rodiče,

rok 2020 máme za námi a byl to rok, na který asi hodně dlouho nebude možné zapomenout. Sociální služby (a vlastně celá společnost) se dostaly do situace, která se tu nikdy dříve neobjevila. Přesto si myslím, že 2020 byla příležitost posunout hranice služby zase o něco dále. I proto jsme vám ke konci roku zaslaly dotazník spokojenosti, který jsem částečně upravila tak, aby odrážel situaci v době Nouzového stavu.

Jsem velmi vděčná těm, kteří dotazník vyplnili. Již nyní s kolegyní máme přesnější představu o tom, co bude vhodné v roce 2021 zachovat a jakým směrem se máme několik dalších let ubírat. Na následujících řádcích naleznete shrnutí dotazníkového šetření.

Ještě jednou vám děkuji za spolupráci.

Bc. Michaela Svobodová, DiS.  
vedoucí služby Raná péče

---

### Dotazník spokojenosti 2020

#### 1. Návratnost dotazníků

Již počtvrté jsme využili možnost zpracování dat formou webové služby Survio. Emailem byl všem uživatelům služby (aktivním v roce 2020) zaslán odkaz na vyplnění dotazníku. Byla nabídnuta i možnost papírové verze, v letošním roce nám ani jedna papírová verze nevrátila do úzávěrky. Rozesláno bylo celkem 32 odkazů na webový formulář. Do 16. Prosince 2020 se jich navrátilo 7 ks. Po připomenutí dotazníku na začátku ledna 2021 přibýly další tři dotazníky. Celkem se tedy vrátilo 10 vyplněných dotazníků. Návratnost tedy činila 31. Jedná se tedy o mírný pokles návratnosti oproti roku 2019 (40%). Uvědomuje si náročnost roku 2020 a považujeme toto číslo za odpovídající.

#### 2. Jak dlouho využíváte služeb Rané péče?

Odpovědi: do 12 měsíců 3x (30%), 13 – 24 měsíců 4x (40%), více jak 3 roky 3x (30%)

V roce 2020 jsme uzavřeli spolupráci s 11 novými rodinami. S dalšími 10 rodinami jsme spolupráci ukončili převážně z důvodu dosažení zákonem stanoveného věku dítěte pro poskytování služby. Jsme rádi, že se do dotazníkového šetření zapojily i nové rodiny, děkujeme.

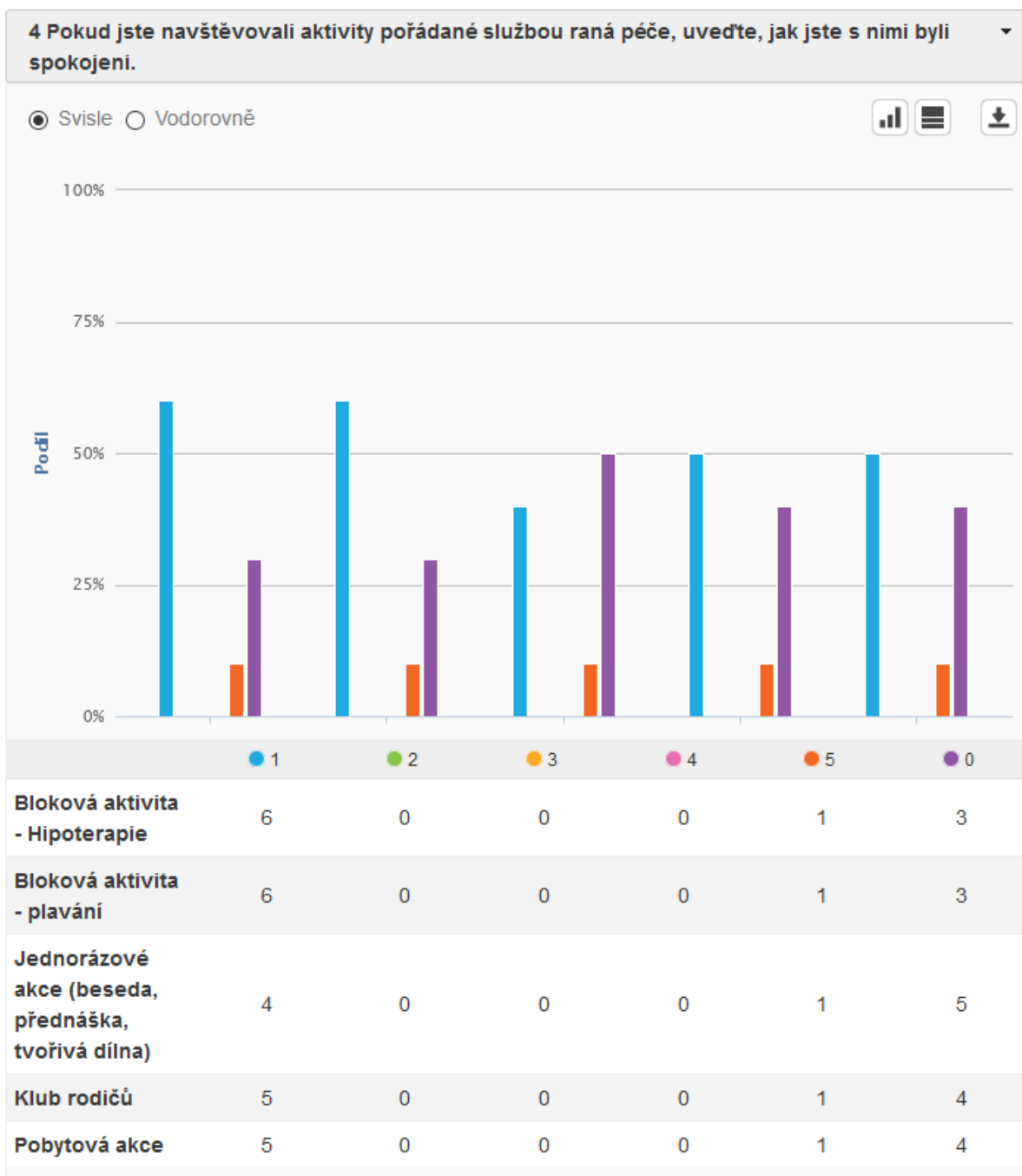
#### 3. Byli jste spokojeni se službami rané péče spokojeni?

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

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

Ve všech obdržených dotaznících bylo označena možnost „Ano“. Bylo to pro nás velkým příjemným překvapením, protože velké množství společných aktivit jsme museli kvůli Nouzovému stavu rušit. Přesto jsme stihly uspořádat Blokované aktivity (koně a bazén), Pobytovou akci a Pohádkovou cestu pro veřejnost.

#### 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 někdo účastnil aktivit, tak s nimi byl převážně spokojen. V jednom dotazníku se vyskytovala možnost „5“ tedy nejhorší možné hodnocení – přisuzujeme to



spíše nepochopení hodnotící škály, protože celý dotazník vyzníval jinak v pozitivním duchu. Pokud se mýlíme, prosíme ozvěte se nám a zkusíme domluvit takovou podobu akcí, aby vám vyhovovali. Pro rok 2021 počítáme s tím, že částečně bude opět omezování Nouzovým stavem a nemožností přítomnosti více osob na jenom místě. Doufáme, že proběhnou blokované aktivity a pobytové akce. Ke klubům rodičů se budeme moci vrátit, až po skončení Nouzového stavu. Proměnily jsme podobu naší kanceláře a herny – máme více úložných prostor a díky tomu mají děti více prostoru na hry.

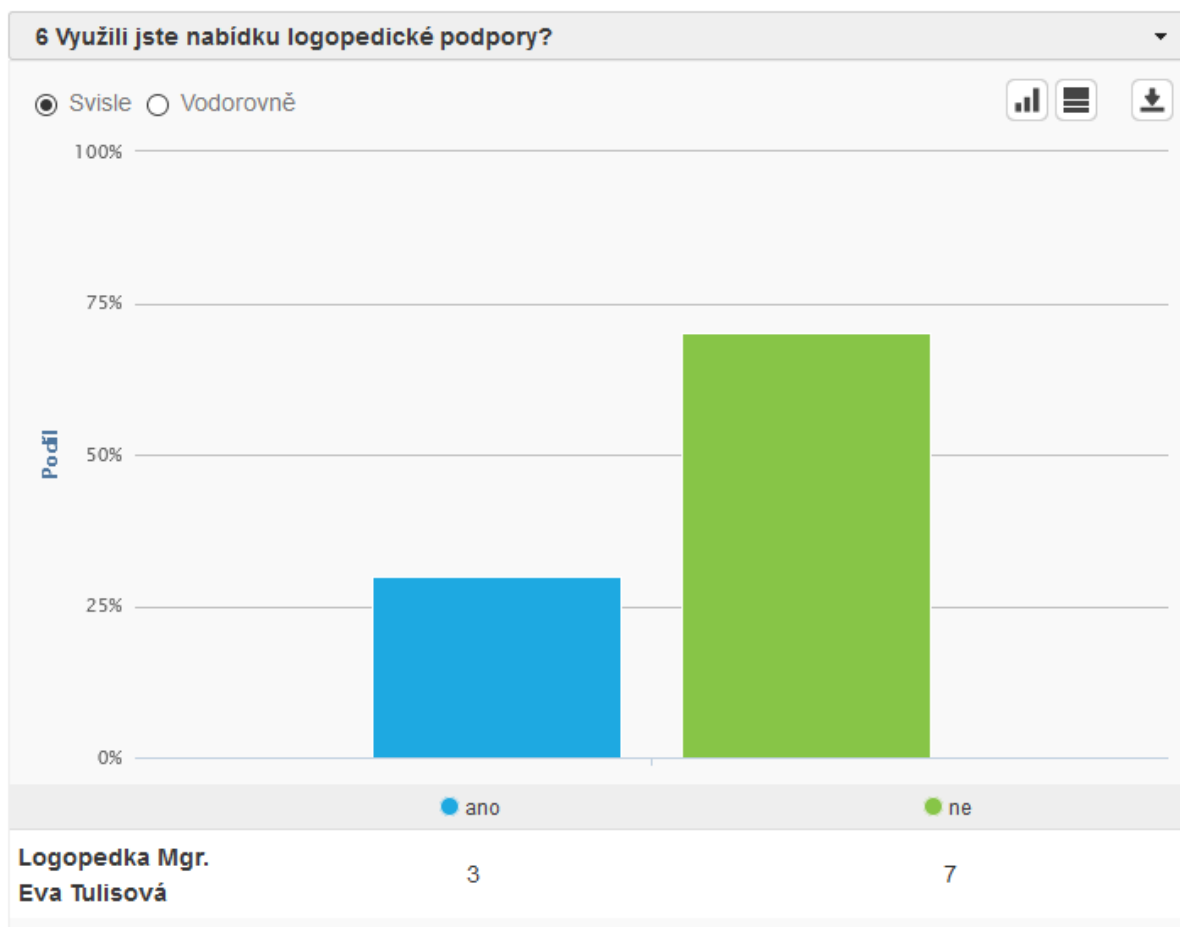
## 6. Vyhovoval vám interval (četnost) aktivit?

Téměř naprostá většina respondentů uvedla hodnotu „ano“ (9; 90%), jeden respondent využil možnost komentáře: „u blokovaných aktivit lepší rozvržení na větší část roku“.

Ano, blokované aktivity byly rozvrženy do několika měsíců a s menšími rozestupy než bylo dříve obvyklé. Nutila nás k tomu nejistota, zda budeme moci tato setkávání pořádat s ohledem na COVID19. Pro rok 2021 se pokusíme rozplánovat blokované aktivity do období duben - říjen, vše bude záležet na dostupnosti lektorů a platných opatření.

Hodnocení je tedy převážně kladné. I nadále budeme zjišťovat, jak často pořádat podobné aktivity (průběžně během celého roku formou sledování návštěvnosti v prezenční listině a rozhovory s uživateli služby).

## 7. Využili jste logopedických konzultací?



Tři uživatelé služby (30%) využívá podpory ze strany logopedky. Z našich průběžných statistik vyplývá, že logopedka spolupracovala v průběhu roku 2020 s 14 uživateli služby. Dotazník tedy vyplňovali převážně uživatelé služby, kteří z různých důvodů (vzdálenost, možnosti rodiny)



nevyužívají této doplňkové aktivity v rané péči. V současné době máme finanční prostředky na logopedickou podporu do března 2021, na začátku roku 2021 podáme žádost o další financování k nadacím. Aktivitu vnímáme jako potřebnou a užitečnou.

## 8. Jsou pro vás logopedické konzultace užitečné?

**7 Jsou pro vás logopedické konzultace užitečné?**

Každý kontakt s logopedem je pro dítě důležitý, vždy objevíme něco nového. Dobré je, že netlačí čas, na práci je klid v příjemném prostředí.	Doufám že nám pomůže ale věřím že ano	Líbí se mi klidný přístup paní logopedky, užitečně rady a nápady na každou moji otázku. Její metody se nám osvědčují.	Ano
	bohužel kvůli spojum jsme to nemohli využít.		Nevím

Z uvedených komentářů vyplývá převážná spokojenost s poskytnutými konzultacemi.

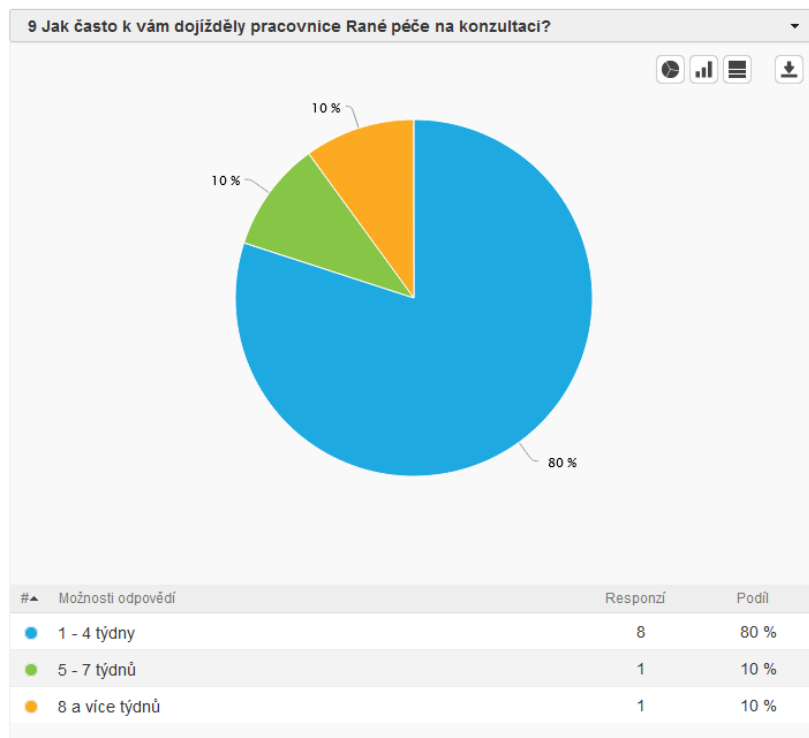
## 9. Jaký je podle vás největší přínos rané péče?

**8 Jaký je podle vás největší přínos rané péče?**

Pomoc v těžké situaci, empatie, možnost kdykoli požádat o radu a pomoc, pocit, že na to nejsme sami.	Přijdete s novými nápady, radami, hračkami	Mému synovi to moc pomohlo. Strašně moc věcí se naučil. Více se soustředí ve škole. A jsme vděční za kurz plavání. Syn miluje vodu. Pořád se mně ptá kdy přijdou Míša a Jana a kdy bude bazén. Tímto se vám chci poděkovat za vaši trpělivost a čas, který jste věnovali synovi. Škoda, že jsme se o nedozvěděli dřív.	Pomoc se školením do budoucna a začlenění do rané péče
Pomáhá na tom jak správně zpracovat z dítětem pro zlepšení jeho vývojových dovedností .	Rady, nápady, pomoc v rozvoji dítěte, psychická podpora, motivace, inspirace, pochopení :-)		dokáží pomoci prakticky se vším, s rozvojem dítěte, s úřady
	ma vyborne hracky na podporu motoryky apod... Tak to pak detem ani neprijde ze se neco uceji a vnimaji ze jsi dobre hraji i poznávají nove hracky i, z detmi jsi moc pekne hraji a venujou se jim moc pekne. .Taky ne jen k detem ale i z rodici se venuji i kdyz potrebuji se poradit, tak vime ze se klidne muzeme se zeptat i rict cokoliv v pohode behem casu jsi otom popovidame i proberem.		Učím se pracovat s dcerou
			Podpora a pochopení, uklidnění, že děláme věci správně a že to není zbytečné... Ukázka, návod a nácvik nových činností, které nás posouvají dál a pomáhají nám v rozvoji syna.

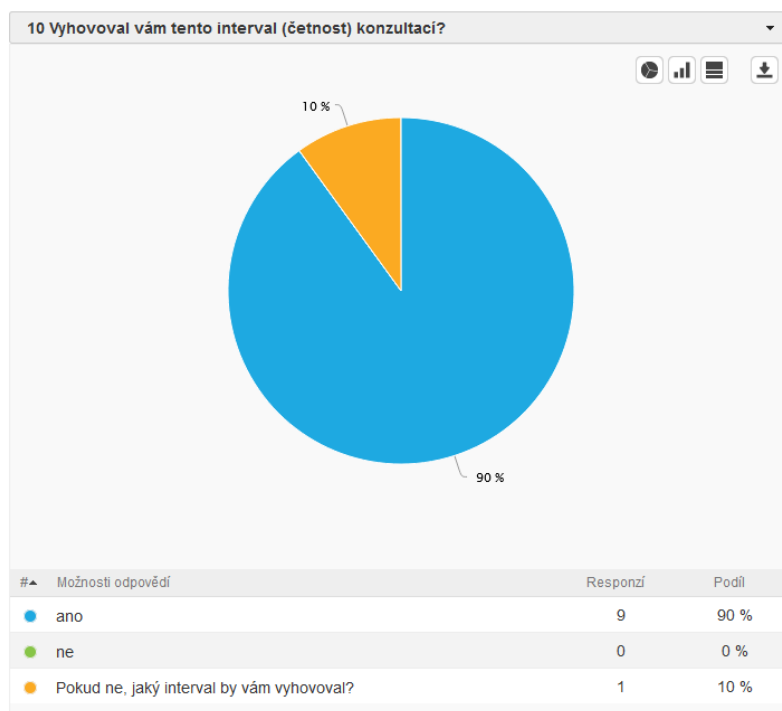
Moc si vážíme milých slov z vaší strany. Dává nám to další energii do další práce. Jednalo se o doplňující otázku, z odpovědí vyplývá, že raná péče je důležitou součástí podpory rodiny.

## 10. Jak často k vám dojížděly pracovnice Rané péče na konzultaci?



Z odpovědí vyplývá, že i přes ztížené podmínky v roce 2020 (na jaře 2020 byla ze strany Ministerstva práce a sociálních věcí nařízením omezena možnost osobních schůzek mezi uživateli služby a sociálními pracovníky pouze na nezbytně nutné případy) bylo možné dodržet interval konzultací na 4 týdnech.

## 11. Vyhovoval Vám tento interval (četnost) konzultací?





V 90% (9 z 10 odpovědí) je patrné, že interval byl pro uživatele služby vyhovující. Zde je patrné, že existují uživatelé služby, kterým vyhovuje prodloužený interval. Jeden uživatel služby doplnil, že by pro něj bylo vyhovující mít konzultace cca 1x 14 dní. Pracovníci i nadále nabízejí nejbližší volné termíny s ohledem na platná epidemiologická pravidla. Interval 1x 14 dní je téměř na hranici našich možností.

### **12. Vyhovovala vám časová flexibilita (dostupnost při výběru termínu a času konzultace)?**

Průměrné hodnocení je 9,9b z 10. 9 odpovědí mělo nejvyšší možný počet hvězdiček (90% zvolilo 10 hvězdiček, 10% zvolil 9 hvězdiček). Odpovědi nám ukázali, že uživatelé služby si mohou vybrat z více volných termínů ten, který jim vyhovuje nejvíce.

### **13. Vyhovovala Vám délka konzultace?**

Průměrné hodnocení je 9,6b z 10 možných. 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. V roce 2020 jsme poskytly i přes několik měsíců Nouzového stavu 250 osobních konzultací v rodině uživatele služby.

### **14. Jak jste byli spokojeni s nabídkou hraček a knih?**

Z uvedených dat vyplývá, že nejvíce je využívána možnost zapůjčení hraček a pomůcek (9x z 10 odpovědí), zapůjčení knih se však také těší oblibě (7x využito z 10 odpovědí).

V roce 2020 jsme do půjčovny získaly nové pomůcky převážně z věcných darů – společenské hry, smart hry, pomůcky pro smyslové vnímání. V roce 2021 se pokusíme získat finanční prostředky na zakoupení pomůcek pro multismyslové vnímání (např. optická vlákna, vibrační válec, ...). Průběžně sledujeme vyhlášené dotační výzvy s ohledem na tuto oblast.

### **15. 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!

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

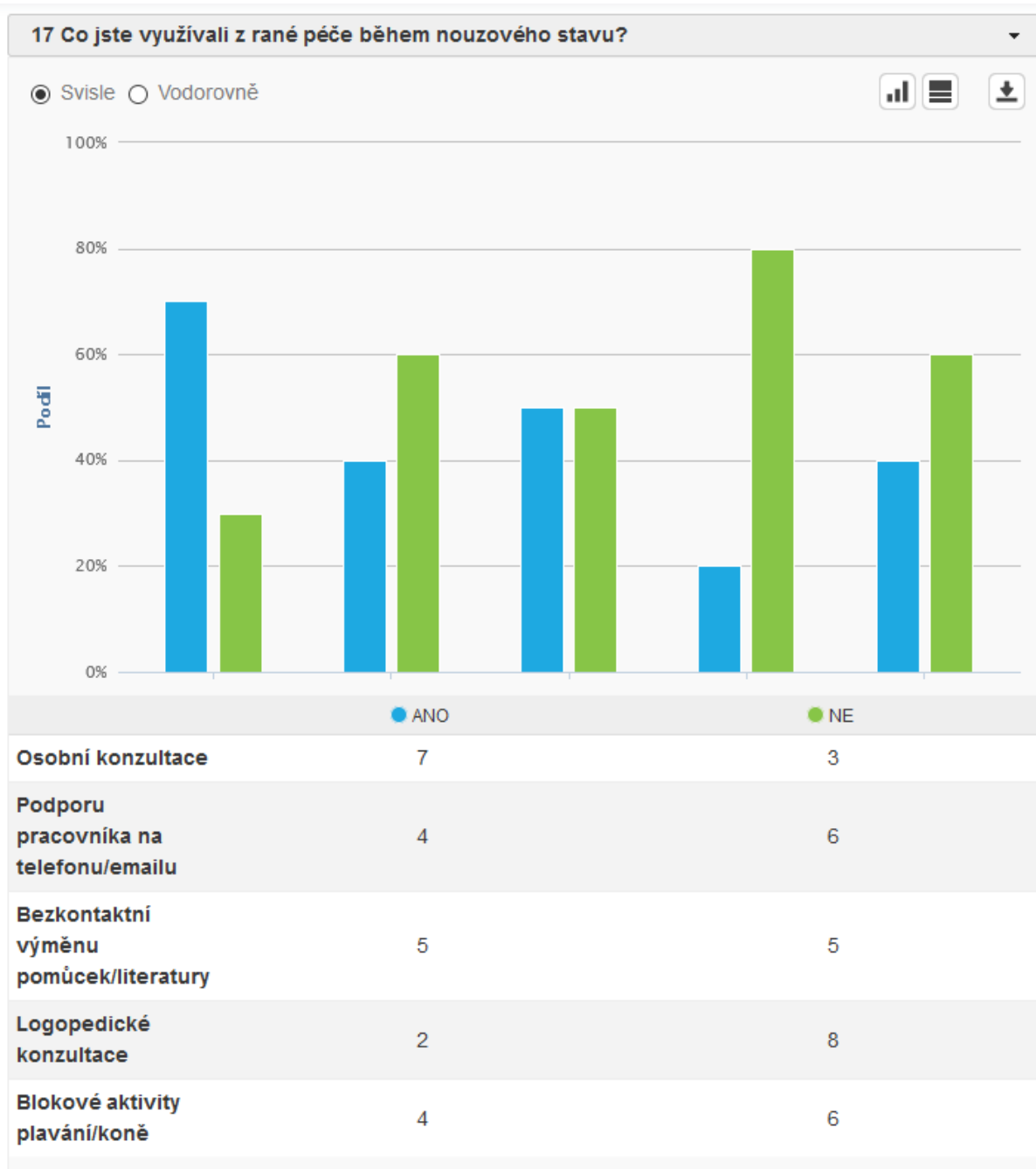
V šesti dotaznících byla uvedena možnost „ano“ (60%), ve čtyřech „nebylo potřeba“ (40%). Raná péče tedy zprostředkovala uživatelům služby kontakty na další organizace v jejich okolí (ať už další sociální služby, vzdělávací instituce nebo úřady), pokud uživatelé služby vyjádřili zájem o tento typ podpory. Zvýšení této hodnoty přikládáme k tomu, že se zvýšil počet nových uživatelů služby (tedy rodin, které začaly službu využívat v roce 2020). Tento ukazatel potvrzuje jeden z cílů naší služby „informovaná rodina“ – pomáháme navázat vztahy mezi rodinou a dalšími odbornými pracovníky nebo i dalšími rodinami.

### **17. Jak jste byli spokojeni s informovaností o nabídce aktivit Rané péče?**

Získáno 9,6b z 10 možných.

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

## 18. Co jste využívali z rané péče během Nouzového stavu?



Pracovníci služby se s každým uživatelem služby domlouvaly individuálně na tom, co bylo aktuálně potřeba. Diverzita odpovědí to potvrzuje.

## 19. Byla takto poskytovaná raná péče pro vás přijatelná v období Nouzového stavu?

60% (6 z 10) odpovědí využilo hodnocení nejvyšším počtem hvězdiček. 30% (3 z 10) označily 9 hvězdiček a jeden respondent využil možnost 5 hvězdiček. Průměrné hodnocení je tedy 9,2b z 10 možných. Za toto hodnocení velmi děkujeme, potvrzuje nám to, že individuální domluva s jednotlivými uživateli služby byla tou nejvhodnější formou pro poskytování služby v Nouzovém stavu.



## 20. Cítili jste se s námi bezpečně?

8 z 10 respondentů (80%) označilo nejvyšší možnou známku (10 hvězdiček). 1 z 10 označil 9 hvězdiček a 1 z 10 označil 5 hvězdiček. Průměrné hodnocení je 9,4b z 10 možných. Uživatelé služby se tedy s námi cítili bezpečně. Odpovědi na tuto otázku pro nás byly velmi důležité. V nastavených hygienických opatření budeme i nadále pokračovat dle situace.

## 21. Co vám na službě Raná péče vyhovuje?

20 Co vám na službě Raná péče vyhovuje?

Možnost kdykoli požádat o pomoc a zároveň jistota, že nás nikdo neodmitne, ale naopak udělá vše pro to, aby poradil/pomohl.	Dodržování soukromí	Skvělý přístup zaměstnanců Rané péče, trpělivost, ochota se domluvit.	Že mi pomohli komunikovat s dcerou přes kartičky
Flexibilita	Zapojování dítěte do aktivit a hodnotit jeho pokroky, možnosti setkávat se s ostatními rodinami, pořádání zajímavých přednášek, aktivity pro děti, které si užijí i sourozenci	Všechno	jak rychle dokáží navázat vztah s dětmi a reagovat na jejich potřeby
Zejména to, že probíhá v domácím prostředí, možnost zapůjčení hraček a pomůcek.		pomaha dětem, ke správnému vývoji i umí rodině když je potřeba poradit.	

Respondenti vyjádřili svou spokojenost písemným sdělením. Za vaše hodnocení vám děkujeme, je to pro nás velká motivace do další práce.

## 22. Vraťme se ještě naposledy k období Nouzového stavu. Co pro vás by bylo ještě potřeba?

21 Vraťme se ještě naposledy k období Nouzového stavu. Co pro vás by bylo ještě potřeba?

V tuto těžkou dobu chybí možnost "úlevy". Sejít se s někým "z venku", popovídat, odpoutat se na chvíli od každodenního stereotypu.	Sociální kontakt	Doučovat se ze synem, ale vzhledem k tomu, že synovi je již 6 to nějde.	Nejni
Neměla jsem potřebu jakékoli pomoci a nic nám nechybělo.	Bylo by příjemné pohlídnout dětem abych mohla jen tak relaxovat u kávy, s knihou...ale nebyť rané péče, vše by bylo o dost složitější, jsem vděčná za vycházku, i hodina či dvě udělá hodně a je to velká pomoc.	Nic (2x)	vzít děti někam do nějaké herny nebo na hřiště aby si mohli pohrát taky s někým jiným
		jak ctu Vase možnosti, to bych klidne využila moc rada.	

Jednalo se o doplňující otázku, která měla za cíl zjistit další potřeby uživatelů služby. Z uvedeného vyplývá, že omezené sociální kontakty tíží více rodin. Budeme i nadále připomínkovat přes Asociaci rané péče opatření v Nouzovém stavu tak, aby si odpovědné orgány více uvědomovaly obtížnou životní situaci rodin s dítětem se zdravotním postižením nebo opožděným vývojem. Portimo ve spolupráci s místní organizací MAP (Místní akční plán) nabízí dobrovolnickou pomoc s přípravou na školu. Pokud potřebujete pomoci s doučováním dětí, obraťte se na nás a zkusíme pro vás vyjednat podporu i v jiných částech okresu Žďár nad Sázavou.





### 23. O jaké jednorázové akce máte zájem?

**22 O jaké jednorázové akce máte zájem?**

Měla bych zájem o přednášku, jak doma pracovat s dítětem, jak ho motivovat k práci, jak s ním mluvit, co ne/dělat. Taková speciální pedagogika pro rodiče...	Plavani Tvoření s dětmi, přednášky na různá témata vždy uvítám:-), možnost setkávat se v herně Hopik (až to bude možné)	Tvořivé dílny,plavání tvořivé dílny pro děti Nevím vykendovky a kdybych by byla možnost tak bych velmi rada bych jsem se chtěla i z ucastnit dalsich vasich aktivit,ktere prave nabizite.	Tvoření s téma nejmenčima něco jednoduchého co by zvládli a zároveň měli radost že dokázali něco Plavání
--	--	--	---

Děkujeme za tipy pro společné aktivity. Pokusíme se uskutečnit přednášky a besedy na navrhovaná témata (podle opatření online nebo prezenčně). Návštěva herny nebo hřiště je také v plánu.

### 24. Dále bychom si přáli... Chceme vzkázat....

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

Přejeme si, abyste vy mohli pracovat jako dosud, měli k tomu podmínky i finance, abyste vydrželi. Chceme moc poděkovat, popřát hodně síly a dobrých nápadů. Jste nám velkou oporou!	Moc vám děkujeme. Škoda, že jsme se o vás nedozvěděli dřív. Chtěli bychom všem popřát hlavně pevné zdraví, protože v téhle době ho potřebujeme ještě více jak kd jindy. A také klidné a pohodové svátky k nabrání nových sil do příštího roku. A prosím pokračujte v tom co děláte ulehčujete život celým rodinám a hlavně zlepšujete život těm nejmenším.	Tímhle bych chtěla poděkovat za celou moji rodinu že jsme ranné péči moc vděční za jejich pomoc a ochotu a že jsou moc fajn lidi.moc si jich vážíme a i toho co dělají pro rodiny a jejich děti.ranna péče by si za tohle co dělají zasloužili oceneni.moc jim děkujeme a jsme rádi že je máme	Vážím si Vaší práce nejen pro děti, ale i rodiče. Vždy se těším na každé setkání. Děkuji za Vaši podporu! Dále bychom si přáli spolupracovat s Vámi . Jste úžasní a moc pomáháte, děkujeme Chtěla bych poděkovat soc. pracovním za jejich práci a přístup jak k dětem, tak k nám rodičům. Děkuji. Jste skvělé.
---	---	--	---

Jednalo se o nepovinnou otázku, a proto nás velmi potěšily vzkazy uživatelů služeb. Děkujeme ještě jednou za milá slova podpory.

### Hodnocení závěrem:

Uživatelé služby byli v roce 2020 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 2020 se podařilo:

- Poskytovat individuální podporu uživatelům služby i v období Nouzového stavu.
- Přizpůsobit podmínky poskytování služby k platným opatřením a nařízením souvisejících s pandemií nemoci COVID19.
- Uskutečnit některé společné aktivity – blokové aktivity, pobytovou akci a akci pro veřejnost.
- Aktivně komunikovat se zájemci o službu.



- Nabízet co nejkratší možné intervaly mezi konzultacemi s ohledem na potřeby uživatelů služby.
- Udržet individuální logopedické konzultace formou nadačního příspěvku.

Pro rok 2021 plánujeme zaměřit se na depistáž (cílené oslovování a vyhledávání odborných pracovníků s cílem rozšířit informace o rané péči) mezi odbornými pracovníky v rámci okresu Žďár nad Sázavou. Chceme i nadále kromě individuální podpory rodin nabízet i společné aktivity. V roce 2021 je také v plánu obnovit prostor herny na pracovišti a zajistit tak vhodnější prostředí pro ambulantní aktivity (více úložných prostorů, výmalba prostor, vizuální zjemnění – snížení smyslového zatížení pro děti).

V Novém Městě na Moravě 15. ledna 2021.

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