



Vyhodnocení dotazníku spokojenosti za kalendářní rok 2021

V Novém Městě na Moravě dne 11. ledna 2022

Vážení rodiče,

i rok 2021 nám předvedl, že je stále nutné počítat s jistou mírou nepředvídatelnosti nejenom v sociálních službách, ale i v celé společnosti. Vyzkoušeli jsme znovu hranice naší kreativity a trpělivosti s různými opatřeními ze strany státních úřadů. Věřme, že rok 2022 se ponese v klidnějším duchu.

Jsem velmi vděčná těm, kteří dotazník vyplnili. Již nyní s kolegyní máme přesnější představu o tom, co bude vhodné v roce 2022 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 2021

1. Návratnost dotazníků

Popáté a letos naposledy jsme využili možnost zpracování dat formou webové služby Survio. Emailem byla všem uživatelům služby (aktivním v roce 2021) zaslán odkaz na vyplnění dotazníku. Zároveň byla nabídnuta možnost papírové verze, v letošním roce tuto možnost využil jeden uživatel služby.

Rozesláno bylo celkem 33 odkazů na webový formulář. Do 23. 11. 2021 se navrátilo 18 vyplněných dotazníků a 1 tištěný. Návratnost tedy činila 57,6% - jedná se o nejvyšší návratnost dotazníků za pět let. Další 8 dotazníků bylo otevřeno, ale nedokončeno – není možné tedy jejich data využít.

2. Jak dlouho využíváte služeb Rané péče?

Odpovědi: do 12 měsíců 7x (39%), 13 – 24 měsíců 7x (39%), více jak 3 roky 5x (27%)

V roce 2021 jsme uzavřeli novou spolupráci s více jak 16 novými rodinami. Jedná se o nejvyšší počet rodin za poslední roky. S dalšími 11 rodinami byla služba ukončena zejména z důvodu zákonem stanoveného věku dítěte pro poskytování služby.

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.

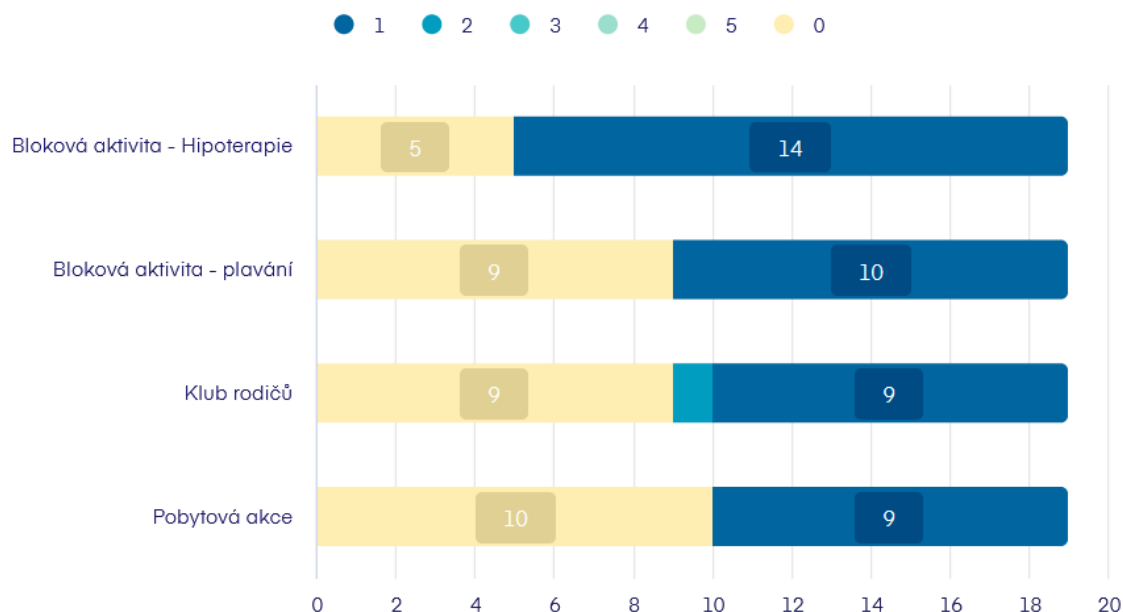


4. Byli jste spokojeni s šíří nabídky aktivit služby raná péče?

Ve všech obdržených dotaznících bylo označena možnost „Ano“. Bylo to pro nás velkým příjemným překvapením, protože velké množství společných aktivit jsme museli kvůli platným epidemiologickým nařízením rušit. Přesto jsme stihly uspořádat Blokované aktivity (koně a bazén), Pobytovou akci a několik Klubů rodičů.

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

14. Pokud jste navštěvovali aktivity pořádané službou raná péče, uveďte, jak jste s nimi byli spokojeni.



Z grafického znázornění vyplývá, že pokud se někdo účastnil aktivit, tak s nimi byl spokojen. Nejvíce mezi rodinami byl zájem o blokované aktivity formou hipoterapie. V letošním roce je podpořil Fond Vysočiny v rámci „Celoročních aktivit pro děti s handicapem“.

Pro rok 2022 se chystáme podat projektové žádosti k různým nadacím s cílem získat finanční podporu pro logopedické konzultace a sourozenecké aktivity. Počítáme i s opětovným podáním žádosti o finanční podporu pro blokované aktivity (hipoterapii a plavání).

6. Vyhovoval vám interval (četnost) aktivit?

Téměř naprostá většina respondentů uvedla hodnotu „ano“ (17; 90%), dva respondenti využili možnost doplňujícího komentáře

Zejména k blokovým aktivitám musíme uvést, že jsme nuceni se maximálně podřít časovým možnostem lektorů, stává se tedy situace, kdy proběhne více aktivit v krátkém časovém období.



Kvalita lektorů je pro nás naprostou prioritou, i z tohoto důvodu se jim snažíme maximálně vyjít vstříc.

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. Jaký je podle vás největší přínos rané péče?

Ze získaných odpovědí vybíráme:

„Jsem spokojeni s tím, jaký osobní přístup k nám mají a díky nim máme své děti blíže a víc je rozumím.“

„Dobřej přístup i komunikace, apod.“

„Pomoc, rady a spojení s ostatními rodinami.“

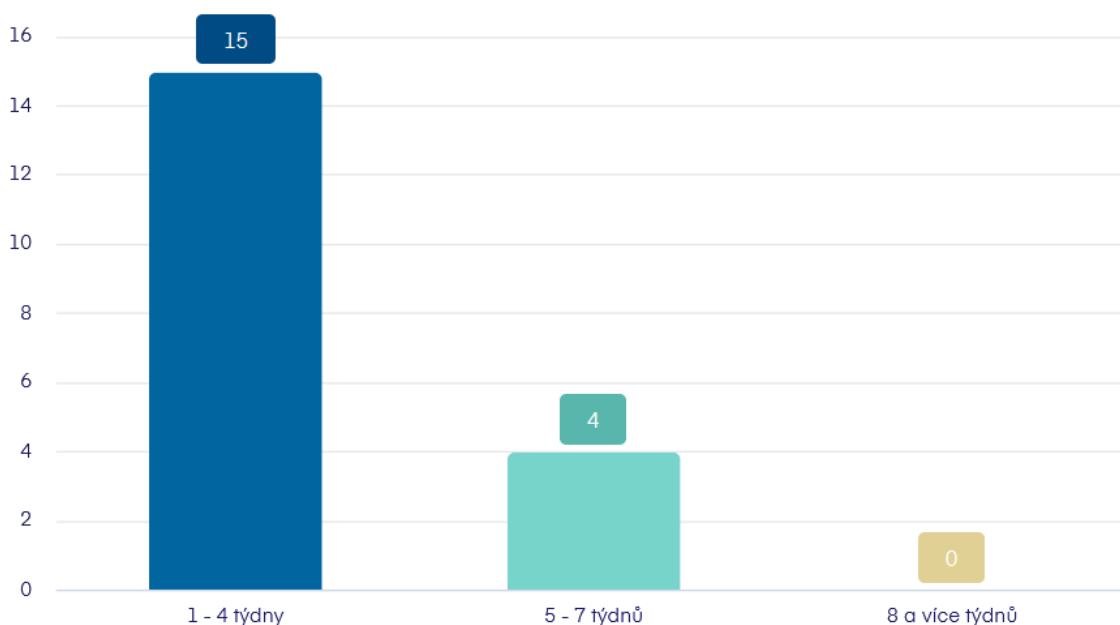
„Ukázání jiných možností práce s dětmi s postižením, aktivizace, zprostředkování hipoterapie, plavání s dětmi s hendikepem, doprovod do institucí, pomoc při hledání vhodných pomůcek, půjčování knih, hraček. Díky za Ranou péči.“

„Děti mohou strávit příjemná čas s hodnými tetami a já mohu probrat a zeptat se na cokoliv.“

Moc si vážíme milých slov z vaší strany. Dává nám to další energii do další práce.

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

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

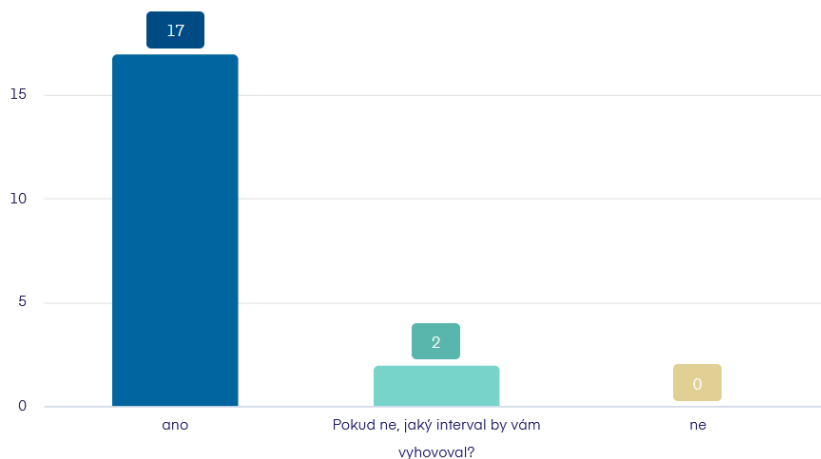


Z odpovědí vyplývá, že i přes náročnou situaci v průběhu celého roku (karantény, izolace, nouzové stavy, ...) se rané péči dařilo dodržet terénní charakter služby a zajistit konzultace v pravidelných intervalech dle potřeb uživatelů služby.



9. Vyhovoval Vám tento interval (četnost) konzultací?

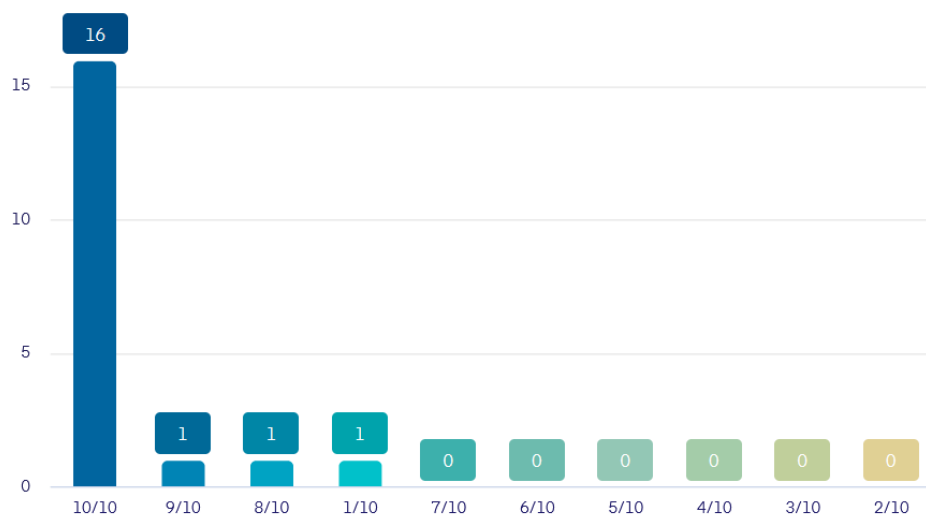
6. Vyhovoval vám tento interval (četnost) konzultací?



V 90% (17 z 19 odpovědí) je patrné, že interval byl pro uživatele služby vyhovující. Zde je patrné, že existují uživatelé služby, kterým vyhovuje prodloužený interval.

10. Vyhovovala vám časová flexibilita (dostupnost při výběru termínu a času konzultace)?

7. Vyhovovala vám časová flexibilita (dostupnost při výběru termínu a času konzultace) pracovníka?

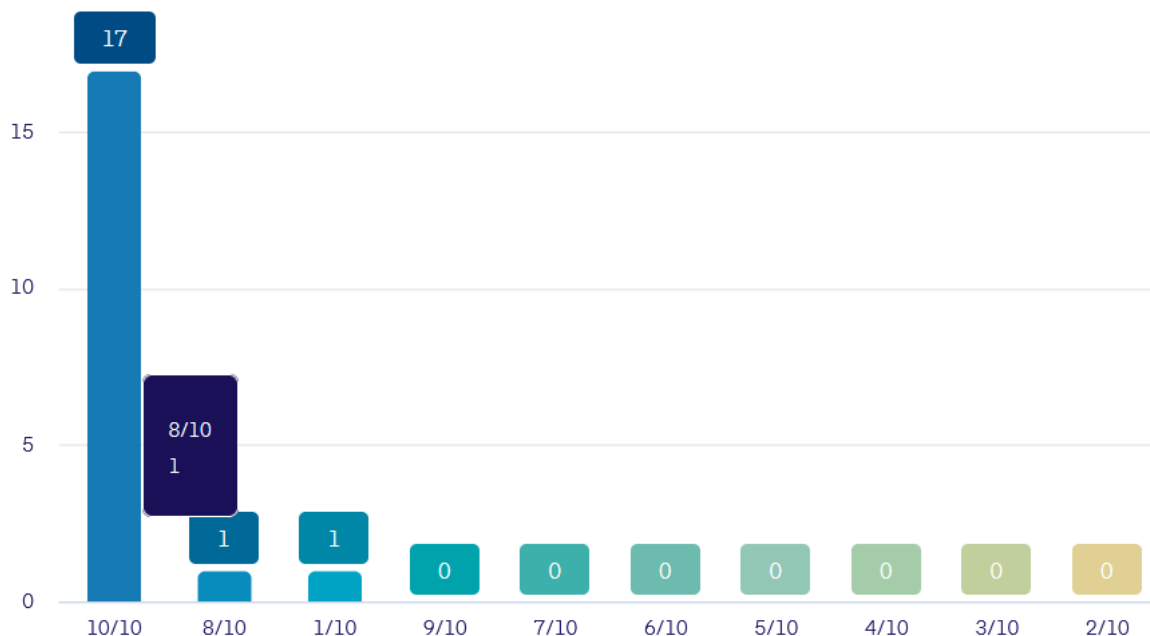


Téměř většina odpovědí vyjádřila maximální spokojenost s časovou flexibilitou pracovníka. Zbývající hodnocení jsou 2x druhé nejvyšší známky.

Jeden respondent zadal nejnižší možnou známku (přestože po prostudování celého odeslaného dotazníku vyznívají textové odpovědi příznivě) – z tohoto vyvozují, že došlo k omylu při pochopení hodnotící stupnice. Pokud se mýlím, prosím, kontaktujte nás a probereme to osobně.

11. Vyhovovala Vám délka konzultace?

8. Vyhovovala vám délka konzultace?



18 respondentů zaznačilo nejvyšší možné známky. Tyto odpovědi dokazují, že se rané péči daří nabízet konzultace v délce, která odpovídá potřebám jednotlivých uživatelů služby. Ze statistických údajů vyplývá, že jsme za rok 2021 uskutečnily 269 osobních konzultací v domácnostech uživatelů služby. Průměr délky konzultací se drží v rozmezí 80 – 115 minut.

12. Jak jste byli spokojeni s nabídkou hraček a knih?

U zapůjčení hraček/pomůcek ohodnotili všichni respondenti známkou 1. Lepší hodnocení ani není možné získat.

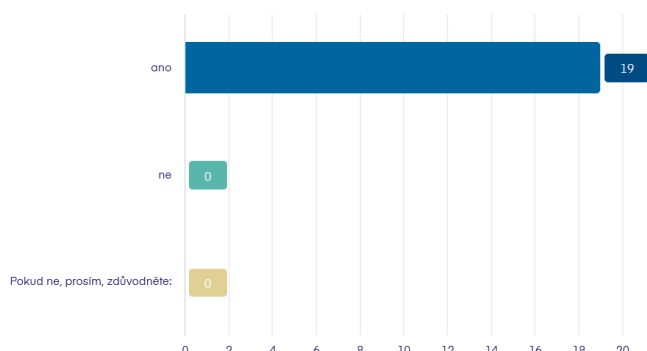
V podotázce zaměřené na odbornou literaturu – tuto možnost kladně ohodnotilo známkou 1 15 respondentů. 4 respondenti uvedli, že tuto možnost nevyužili.

Snažíme se každý rok obměnit část pomůcek a získat do rané péče hračky pro další cílené činnosti. Pro zajímavost inventura na rané péči zabere jeden pracovní den oběma pracovníkům.

V roce 2021 jsme získaly 30 nových pomůcek a 5 knih. Je to nižší počet než předcházející roky, odráží skutečnost, že se nám nepodařilo získat grant od nadací nebo firemních dárců určených na tuto aktivitu rané péče.

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

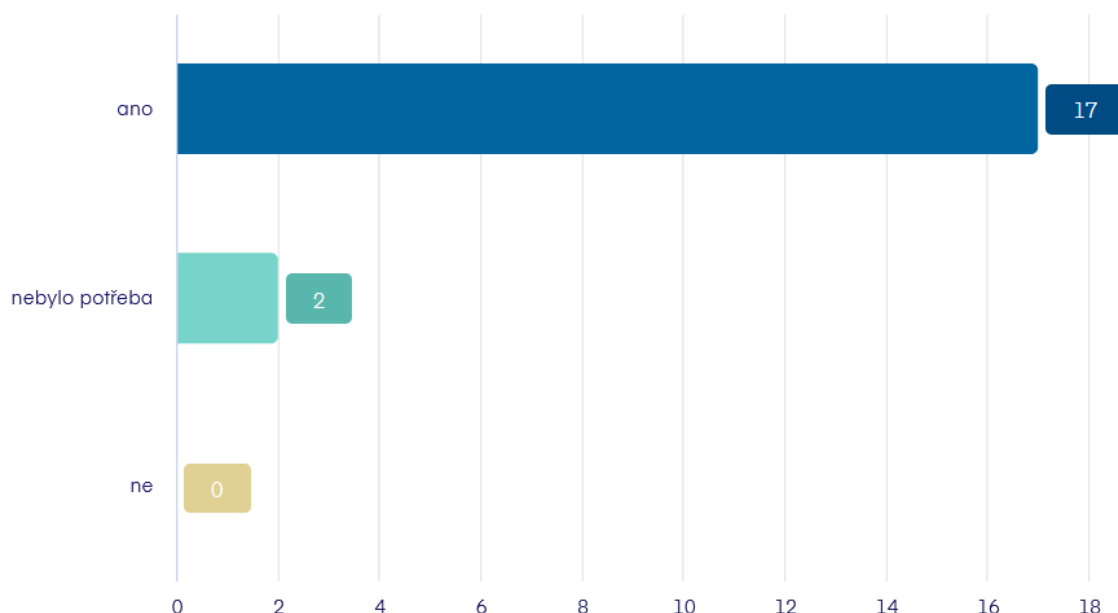
3. Můžete se svým klíčovým pracovníkem hovořit o všem, co potřebujete/Vás zajímá?



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!

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

10. Zprostředkovala vám Raná péče kontakt se širším společenským prostředím?



V 17 dotaznících byla uvedena možnost „ano“ (90%), ve dvou „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.



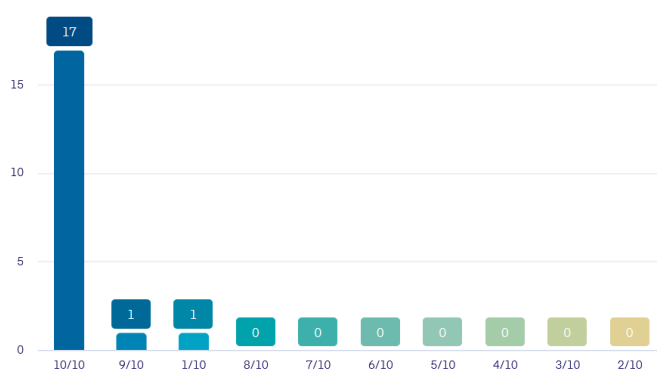
Zvýšení této hodnoty přikládáme k tomu, že se zvýšil počet nových uživatelů služby (tedy rodin, které začaly službu využívat v roce 2021). Tento ukazatel potvrzuje jeden z cílů naší služby „informovaná rodina“ – pomáháme navázat vztahy mezi rodinou a dalšími odbornými pracovníky nebo i dalšími rodinami.

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

V 17 dotaznících byla uvedena nejvyšší možný počet bodů, jeden dotazník dal 9b a jeden 1b. Z výsledků tedy vyvozujeme, že uživatelé služby jsou dostatečně informováni o nabídce aktivit v rané péči a není třeba měnit zavedené komunikační kanály (sms/email dle preferencí jednotlivých rodin).

16. Cítili jste se s námi bezpečně?

12. Cítili jste se s námi bezpečně?



Naprostá většina respondentů (18 z 19, více jak 95%) uvedla nejvyšší možná ohodnocení (10 a 9 hvězdiček). 1 respondent uvedl nejnižší možnou známku.

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.

17. Co vám na službě Raná péče vyhovuje?

13. Co vám na službě Raná péče vyhovuje?

ODPOVĚĎ	RESPNZÍ	PODÍL
Že se na ni můžu obrátit s jakýmkoliv problémem, co nás trápí	1	5.3%
flexibilita	1	5.3%
Jak jsem již zmínila, jejich osobitý přístup. Naši poradkyně již bereme jako součást naší rodiny! Raná péče nám toho tolik nabídla a už již s tolika věcmi a problémy pomohla. Děkujeme za to, že Rána péče existuje a funguje.	1	5.3%
Jsme ve svém prostředí, doma.	1	5.3%
Jsou jako rodina. Cokoliv co potřebujeme zařídí či zprostředkují.	1	5.3%
Jsou kamarádky a opravdu hodně pomůžou	1	5.3%
Komunikace ,pomoc, domlouvá	1	5.3%
konzultace, setkávání, aktivity	1	5.3%

Vkládáme všechny odpovědi.

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



13. Co vám na službě Raná péče vyhovuje?

ODPOVĚĎ	RESPONZÍ	PODÍL
Domácí prostředí, vzdělávání pro dítě formou hry - dítě není pod tlakem a "pracuje" rádo a baví ho to.	1	5.3%
lidský přístup a empatie	1	5.3%
Nezávaznost	1	5.3%
Profesionali	1	5.3%
Se vším jsme v pohodě.	1	5.3%
Šíře nabídky; možnost kdykoli zavolat s prosbou o pomoc nebo dotazem; podpora	1	5.3%
:-) vše co jsem popsala v předchozím textu - pocit, že máme parťáka je k nezaplacení ;)	1	5.3%
Výborná komunikace, ochota pomoci, zprostředkování aktivit, půjčování	1	5.3%

13. Co vám na službě Raná péče vyhovuje?

ODPOVĚĎ	RESPONZÍ	PODÍL
Profesionali	1	5.3%
Se vším jsme v pohodě.	1	5.3%
Šíře nabídky; možnost kdykoli zavolat s prosbou o pomoc nebo dotazem; podpora	1	5.3%
:-) vše co jsem popsala v předchozím textu - pocit, že máme parťáka je k nezaplacení ;)	1	5.3%
Výborná komunikace, ochota pomoci, zprostředkování aktivit, půjčování hraček, pomůcek...	1	5.3%
Že přijedou domů nebo poradí i ve školce	1	5.3%
Nemusíme cestovat a vše nám vysvětlí a zapojí do všeho i sourozence	1	5.3%
asi snad všechno	1	5.3%



18. O jaké jednorázové akce máte zájem?

V odpovědi se nejčastěji objevuje tvořivá dílna, přednášky a besedy. Část respondentů zmiňuje pokračování v hipoterapii a plavání.

Objevují se i návrhy na setkávání rodin s stejnou diagnózou a setkáním s odborníkem a danou diagnózu dítěte.

Děkujeme za tipy pro společné aktivity. I my uvažujeme podobným směrem. Počítáme na rok 2022 s tvořivými dílnami, setkáním rodičů a dětí s Downovým syndromem (březen), setkáním rodičů a dětí s poruchou autistického spektra (duben). V období květen – říjen proběhne plavání a hipoterapie. Žádáme také o finanční grant na podporu individuální logopedické péče pro děti s postižením a sourozenecké skupiny.

19. Dále bychom si přáli... Chceme vzkázat....

Uvádíme všechny vložené odpovědi.

1. Dále bychom si přáli... Chceme vzkázat....

ODPOVĚĎ	RESPONZÍ	PODÍL
	3	15.8%
Vydržte. Děkujeme!!!!	1	5.3%
-----	1	5.3%
Aby jste fungovali nadále, protože jste úžasné! Moc vám děkujeme!	1	5.3%
Budte zdraví!	1	5.3%
Budte ženy zdravé a opatrujte se	1	5.3%
Děkujeme za podporu.	1	5.3%
děkujeme za vaši perfektní péči	1	5.3%
0	1	5.3%
Děkuji	1	5.3%



1. Dále bychom si přáli... Chceme vzkázat....

ODPOVĚĎ	RESPONZÍ	PODÍL
Děkuji	1	5.3%
Jste nám velikou oporou a moc si vážíme každého setkání	1	5.3%
Možná možnost častěji se stýkat s ostatními rodinami,děťmi podobné diagnózy.	1	5.3%
Přejeme si ať dále Raná péče pomáhá.	1	5.3%
Raně péči moc děkujeme že jsou a vážíme si toho jak pomáhají dětem které to potřebují	1	5.3%
Velké díky za vaši práci. Přístup ochotu, a pochopení které máte. Jste úžasní. Děkuji.	1	5.3%
Velmi děkujeme za čas strávený s Ranou péčí, škoda jen, že služba končí 7.rokem věku dítěte	1	5.3%

1. Dále bychom si přáli... Chceme vzkázat....

ODPOVĚĎ	RESPONZÍ	PODÍL
Jste nám velikou oporou a moc si vážíme každého setkání	1	5.3%
Možná možnost častěji se stýkat s ostatními rodinami,děťmi podobné diagnózy.	1	5.3%
Přejeme si ať dále Raná péče pomáhá.	1	5.3%
Raně péči moc děkujeme že jsou a vážíme si toho jak pomáhají dětem které to potřebují	1	5.3%
Velké díky za vaši práci. Přístup ochotu, a pochopení které máte. Jste úžasní. Děkuji.	1	5.3%
Velmi děkujeme za čas strávený s Ranou péčí, škoda jen, že služba končí 7.rokem věku dítěte	1	5.3%
Jsmo velice rádi že vás máme a můžeme se na vás obrátit a moc se na vás těšíme a hodně moc dekujeme	1	5.3%

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 2021 se službou raná péče spokojeni jak s širší nabídky, tak i s celkovým provozem služby raná péče poskytované organizací Portimo, o. p. s.

V roce 2021 se podařilo:

- Poskytovat individuální podporu uživatelům služby i v období pokračující pandemie nemoci COVID 19 (častěji se objevovaly karantény a izolace rodin, zvýšila se nemocnost dětí po nástupu do školních zařízení, pracovníci se potýkali s karanténami svých dětí).
- 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.

Pro rok 2022 se chceme zaměřit na udržení aktivit rané péče a získání finančních prostředků na aktivity, které jsou pro uživatele služby důležité (chceme tak reagovat na náměty z dotazníků). Nadále se budeme věnovat oslovování odborných pracovníků (lékaři, pedagogové a další) s cílem podpořit povědomí o rané péči. Osvědčilo se nám zvat na kazuistická setkání i učitele mateřských škol, kam docházejí děti v rané péči.

Děkujeme vám za přízeň a těšíme se na další spolupráci.

V Novém Městě na Moravě 11. ledna 2022.

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