**CENTRUM SOCIÁLNÍ A OŠETŘOVATELSKÉ POMOCI PRAHA 15**

**DOTAZNÍK SPOKOJENOSTI PRO BLÍZKÉ OSOBY UŽIVATELŮ SLUŽBY**

**Dotazník pro blízké osoby uživatelů CSOP Praha 15 – DZR**

**1. Kdo z Vašich blízkých využívá službu domova?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **počet** | **%** |
| Rodič | 24 | 69% |
| Sourozenec | 0 | 0% |
| Prarodič | 4 | 11% |
| Jiný příslušník rodiny | 5 | 14% |
| 5 Jiná osoba | 2 | 6% |
|  **CELKEM** | **35** | **100%** |

**Graf 1**

**69% (24) respondentů uvedlo, že službu domova využívají rodiče, 11% (4) respondentů udávají prarodiče, 14% (5) respondentů uvádí jinou osobu a 6% (2) respondentů uvedli jinou osobu.**

**2. Z jakých zdrojů jste získali informace o naší pobytové sociální službě?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **počet** | **%** |
| Webové stránky | 4 | 11% |
| Letáky | 2 | 6% |
| Osobní návštěva oddělení sociálních služeb | 8 | 23% |
| Od uživatele sociálních služeb | 7 | 20% |
| 5 Odbor sociálních věcí MČ Praha 15 | 1 | 3% |
| J Jiné | 13 | 37% |
| **C CELKEM** | **35** | **100%** |

**Graf 2**

**11% (4) respondentů získali informace o pobytové sociální službě z web stránek , 6% (2)respondentů uvedlo, že informace získali z letáků, 23% (8)respondentů uvedli osobní návštěvou oddělní sociálních služeb, 20% (7)respondentů získali informace od uživatelů sociálních služeb, 3% (1) respondentů získali informace z Odboru sociálních věcí MČ Praha 15 a 37% (13) respondentů uvedlo, že získali informace z jiných zdrojů.**

**3. Jste spokojen/a s nabídkou poskytovaných služeb?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **počet** | **%** |
| 1 – velmi spokojen | 11 | 31% |
| 2 – spokojen | 19 | 54% |
| 3 – ani spokojen/a ani nespokojen | 5 | 14% |
| 4 – nespokojen | 0 | 0% |
| 5 5 – velmi nespokojen | 0 | 0% |
| **C CELKEM** | **35** | **100%** |

**Graf 3**

**31% (11) respondentů je velmi spokojeno s nabídkou poskytovaných služeb, 54% (19) respondentů jsou spokojeni, 14% (5) respondentů jsou spokojeni ani nespokojeni s nabídkou poskytovaných služeb.**

**4. Jste spokojen/a s časovou dostupností poskytovaných služeb?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **počet** | **%** |
| 1 – velmi spokojen | 18 | 51% |
| 2 – spokojen | 15 | 43% |
| 3 – ani spokojen/a ani nespokojen | 2 | 6% |
| 4 – nespokojen | 0 | 0% |
| 5 5 – velmi nespokojen | 0 | 0% |
| **C CELKEM** | **35** | **100%** |

**Graf 4**

**51% (18) respondentů jsou velmi spokojeni s časovou dostupností poskytovaných služeb, 43% (15) respondentů jsou spokojeni a 6% (2) respondentů jsou ani spokojeni ani nespokojeni s časovou dostupností poskytovaných služeb.**

**5. Jste spokojen/a s dostupností informací o poskytované službě?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Počet** | **%** |
| 1 – velmi spokojen | 10 | 29% |
| 2 – spokojen | 15 | 43% |
| 3 – ani spokojen/a ani nespokojen | 8 | 23% |
| 4 – nespokojen | 2 | 6% |
| 5 5 – velmi nespokojen | 0 | 0% |
| CCELKEM | 35 | 100% |

**Graf 5**

**29% (10) respondentů jsou spokojeni s dostupností informací o poskytované službě, 43% (15) respondentů jsou spokojeni, 23% (8) respondentů jsou spokojeni a ani nespokojeni a 6% (2) respondentů jsou nespokojeni s dostupností informací o poskytované službě.**

**6. Jste spokojen/a se způsobem jednání sociálního pracovníka?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **počet** | **%** |
| 1 – velmi spokojen | 15 | 43% |
| 2 – spokojen | 14 | 40% |
| 3 – ani spokojen/a ani nespokojen | 4 | 11% |
| 4 – nespokojen | 1 | 3% |
| 5 5 – velmi nespokojen | 1 | 3% |
| **C CELKEM** | **35** | **100%** |

**Graf 6**

**43% (15) respondentů jsou velmi spokojeni se způsobem jednání sociálního pracovníka, 40% (14) respondentů jsou spokojeni, 11% (4) respondentů jsou spokojeni a ani nespokojeni, 3% (1) respondentů jsou nespokojeni a 3% (1) respondentů jsou velmi nespokojeni se způsobem jednání sociálního pracovníka**

**7. Jste spokojen/a s množstvím informací,**

**které Vám sociální pracovník o pobytové sociální službě předal?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **počet** | **%** |
| 1 – velmi spokojen | 10 | 29% |
| 2 – spokojen | 16 | 47% |
| 3 – ani spokojen/a ani nespokojen | 8 | 24% |
| 4 – nespokojen | 0 | 0% |
| 5 5 – velmi nespokojen | 0 | 0% |
|  **CELKEM** | **35** | **100%** |

**Graf 7**

**29% (10) respondentů jsou velmi spokojeni s množstvím informací, které sociální pracovník o pobytové sociální službě předal, 47% (16) respondentů je spokojeno a 24% (8) respondentů je ani spokojeno a ani nespokojeno s množstvím informací, které sociální pracovník o pobytové sociální službě předal.**

**8. Jste spokojen/a s komunikací personálu?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **počet** | **%** |
| 1 – velmi spokojen | 23 | 66% |
| 2 – spokojen | 11 | 31% |
| 3 – ani spokojen/a ani nespokojen | 1 | 3% |
| 4 – nespokojen | 0 | 0% |
| 5 5 – velmi nespokojen | 0 | 0% |
| **C CELKEM** | **35** | **100%** |

**Graf 8**

**66% (23) respondentů jsou velmi spokojeni s komunikací personálu, 31% (11) respondentů jsou spokojeni a 3% (1) respondentů jsou ani spokojeni a ani nespokojeni s komunikací personálu.**

**9. Jste spokojen/a s kvalitou služeb, které pečovatelky a ostatní personál poskytují?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **počet** | **%** |
| 1 – velmi spokojen | 23 | 66% |
| 2 – spokojen | 11 | 61% |
| 3 – ani spokojen/a ani nespokojen | 1 | 3% |
| 4 – nespokojen | 0 | 0% |
| 5 5 – velmi nespokojen | 0 | 0% |
|  **CELKEM** | **35** | **100%** |

**Graf 9**

**66% (23) respondentů jsou velmi spokojeni s kvalitou služeb, které pečovatelky a ostatní personál poskytují, 61% (11) respondentů jsou spokojeni a 3% (1) respondentů jsou ani spokojeni a ani nespokojeni s kvalitou služeb, které pečovatelky a ostatní personál poskytují.**

**10. Spokojenost s pobytovou sociální službou.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **počet** | **%** |
| 1 – velmi spokojen | 23 | 66% |
| 2 – spokojen | 10 | 28% |
| 3 – ani spokojen/a ani nespokojen | 2 | 6% |
| 4 – nespokojen | 0 | 0% |
| 5 5 – velmi nespokojen | 0 | 0% |
| **CELKEM** | **35** | **100%** |

**Graf 10**

**66% (23) respondentů jsou velmi spokojeni s pobytovou sociální službou, 28% (10) respondentů jsou spokojeni a 6% (2) respondentů jsou ani spokojeni a ani nespokojeni s pobytovou sociální službou**.

Průzkum spokojenosti probíhal v září 2017 do listopadu 2017, bylo rozdáno celkem 37 dotazníků, návratnost byla 35 dotazníků.