



Středočeský kraj

Tento projekt je spolufinancován Evropskou unií

Analýza dotazníkového šetření mezi uživateli sociálních služeb

*Analýza byla uskutečněna pro potřeby komunitního plánu sociálních služeb
ve městě Berouně*

pracovní verze
neprošla jazykovými korekturami

Zpracovatel:

Andrea Krchová
Centrum pro komunitní práci střední Čechy
Na Václavce 46
150 00 Praha 5–Smíchov

Obsah

1	Cíl dotazníkového šetření	3
2	Metoda dotazníkového šetření.....	4
2.1	Cílová skupina.....	4
2.2	Metoda výzkumu a technika sběru dat.....	4
3	Vyhodnocení dotazníků	5
3.1	Vzorek respondentů.....	5
3.2	Spokojenost s poskytovanými službami.....	6
3.3	Nedostupnost služeb.....	10
3.4	Chybějící sociální služby	10
3.5	Jaké jsou sociální problémy města.....	11
3.6	Informovanost o sociálních službách	11
4	Shrnutí	12

1 Cíl dotazníkového šetření

Dotazníkové šetření zaměřené na uživatele sociálních služeb, mělo za cíl zjistit odpovědi na otázky, které se týkaly jejich spokojenosti s poskytovanými službami, propojené s informovaností o poskytovaných službách. Dále bylo zaměřené na chybějící či nedostupné služby a jejich žádanost ze strany uživatelů.

Dotazníkové šetření se snažilo nejenom zjistit potřeby a spokojenost uživatelů sociálních služeb, ale dát i možnost dozvědět se o právě probíhajícím procesu komunitního plánování sociálních služeb a v případě zájmu se zapojit do jedné ze čtyř pracovních skupin, které se na tvorbě komunitního plánu sociálních služeb podílejí.

2 Metoda dotazníkového šetření

Do dotazníku byly zařazeny otázky, které byly koncipovány tak, aby pomohly zjistit míru spokojenosti uživatelů sociálních služeb s těmito službami. V další jeho části měli respondenti možnost vyjádřit své postřehy a návrhy na zkvalitňování stávajících služeb, a také vznášet připomínky s ohledem na chybějící služby

2.1 Cílová skupina

Cílovou skupinou byli všichni uživatelé a rodinní příslušníci uživatelů sociálních služeb v Berouně, kteří odpovídali na otázky, které se týkaly užívání sociálních služeb ve městě. Vyhodnocené odpovědi budou podkladem pro tvorbu Komunitního plánu sociálních služeb. Tomuto cíli odpovídala i zvolená metoda získávání dat.

2.2 Metoda výzkumu a technika sběru dat

Hodnocení dotazníkového šetření je provedeno kvantitativní analýzou, která ukazuje rozložení názorů v celkovém počtu odpovědí. Nejedná se tedy o hloubkový průzkum, ale o statistické vyjádření odpovědí respondentů. Jako techniku sběru dat byly použity standardizované dotazníky viz. příloha číslo 1.

Dotazníkové šetření probíhalo v Berouně v průběhu měsíců října a listopadu 2006. Standardizované dotazníky byly distribuovány místní koordinátorkou mezi poskytovatele sociálních služeb a členy pracovních skupin, kteří zprostředkovali kontakt s uživateli sociálních služeb.

Do distribuce bylo dáno 110 dotazníků. Vrácených a analyzovaných bylo 60 dotazníků.

3 Vyhodnocení dotazníků

Dotazníky byly analyzovány kvantitativní metodou. Nejednalo se o hloubkový výzkum, ale o průzkum na poli uživatelů sociálních služeb s následnou interpretací, která vycházela z třídění prvního stupně (procentuální rozvržení odpovědí).

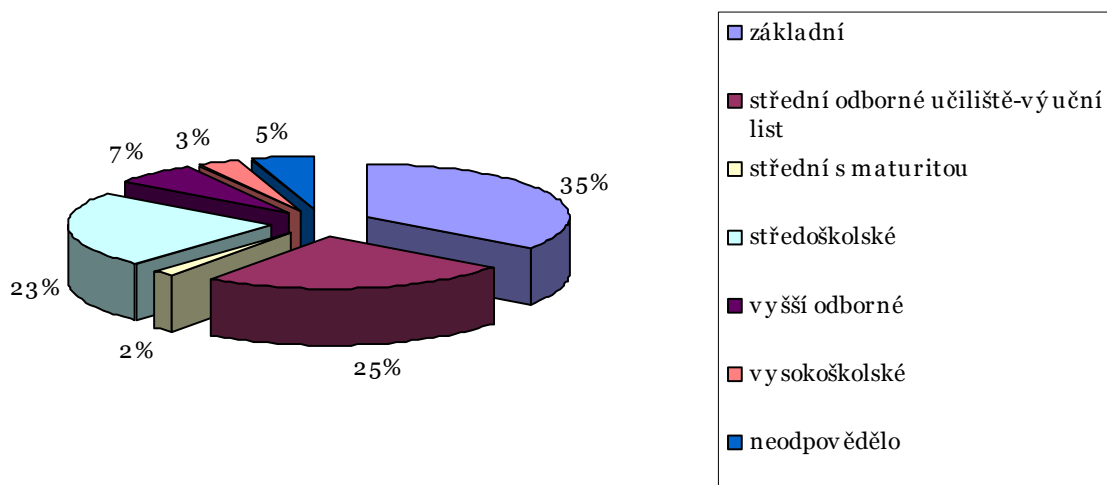
3.1 Vzorek respondentů

Dotazníkového šetření se zúčastnilo 20 mužů a 38 žen, 2 respondenti na otázku pohlaví neodpověděli.

Z Berouna byli 44 respondenti, 14 dotazovaných odpovědělo, že bydlí jinde než v Berouně. Uživatelů sociálních služeb bylo mezi dotazovanými 59 a 20 respondentů odpovědělo, že je rodinným příslušníkem uživatele sociální služby. Součet těchto dvou kategorií je vyšší než celkový počet respondentů z toho důvodu, že uživatel sociální služby může být zároveň rodinným příslušníkem někoho, kdo sociální službu využívá.

Respondentů jsme se ptali na jejich vzdělání. Základní vzdělání má 35 % respondentů, střední odborné učiliště 25 % dotazovaných, 25 % má vzdělání středoškolské (buď bez maturity nebo s maturitou), vyšší odborné 7 % respondentů a vysokou školu mají ukončena 3 % respondentů.

Graf č. 1 : Struktura dotazovaných podle vzdělání.



V tabulce č. 1 jsou absolutní počty odpovědí na otázku, jaké služby respondenti využívají. Nejvíce respondentů užívá pečovatelskou službu (28), služeb azylového domu (14) a služeb osobní asistence (12).

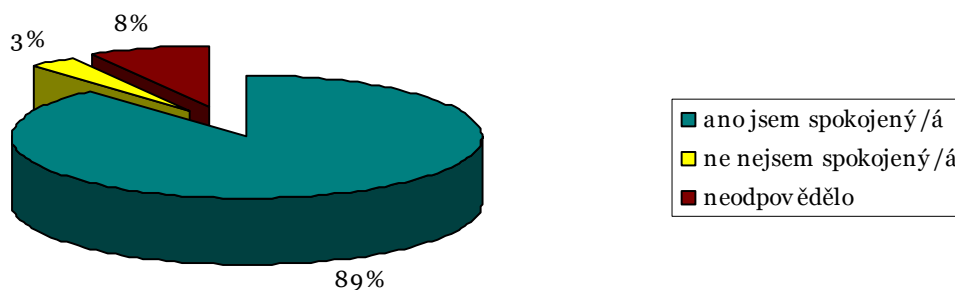
Tabulka č. 1: Rozvržení odpovědí na otázku: „Jakou sociální službu využíváte?“

typ služby	počet
pečovatelská služba	28
osobní asistence	12
nízkoprahová denní centra	7
azylový dům	14
denní služby pro děti, mládež nebo dospělé osoby s postižením	3
centra denních služeb	1
chráněné dílny	1
penzion pro seniory	1
Domovinka	3
dopravní služby pro imobilní	1
celkem odpovědělo	54
neodpovědělo	6
Celkem	60

3.2 Spokojenost s poskytovanými službami

Uživatelé jsou spokojeni se službami v 89 % odpovědí. Pokud uživatelé nejsou spokojeni, nevyhovuje jim ve čtyřech případech místo, kde se služba poskytuje, v jednom případě otevírací doba a fakt, že službu poskytovatelé nepřizpůsobují potřebám uživatele.

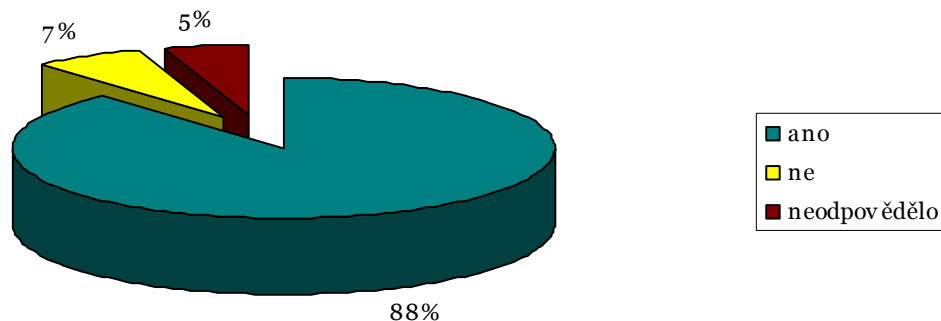
Graf č. 2: Procentuelní rozložení odpovědí na otázku, zda je respondent spokojený s poskytovanou službou.



Pro posouzení, jak poskytované služby vidí uživatelé nám poslouží následující část analýzy. Jsou zde uvedené odpovědi na otázky, které se týkají přímého užití služby a případných problémů, které mohou být s užíváním služby spojené.

V následujícím grafu jsou procentuelně rozvržené odpovědi na otázku, zda je uživateli služba dostupná pokaždé, když jí potřebuje. Na tuto odpovědělo 88 % respondentů kladně, 7 % negativně a 5 % se zdrželo odpovědi.

Graf č. 3: Je vám služba dostupná pokaždé když jí potřebujete?



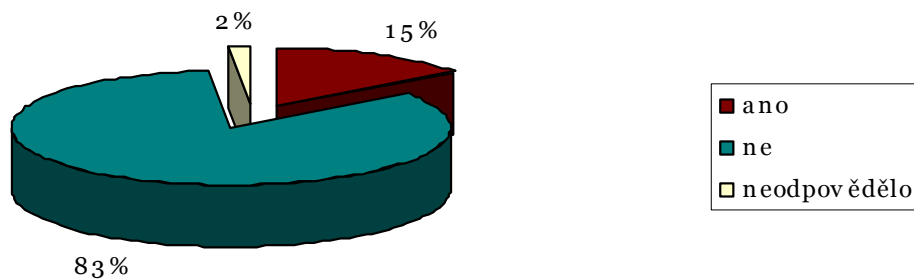
Odůvodnění, nedostupnosti je v jednom případě, že asistentka na klienta nemá dostatek času, v druhém případě by uživatel využil možnost využití služby přes víkend.

Návrhy na změnu, uvedené formou citací z dotazníků:

- Komunitní centrum je otevřené, slouží jako „průchoďák“ pro cizí lidi
- místo pro děti venku-pískoviště apod.,nedostatek parkovacích míst, průchozí dům
- nedostatek asistentů
- oddělené sprchy, uzavřený azylový dům - může se sem dostat kdokoli
- služba se nám snaží maximálně vyjít vstříc a každému z nás dost pomáhají
- uzavření azylového domu, více sprch
- více finančních prostředků - najde se více zájemců o sociální služby.

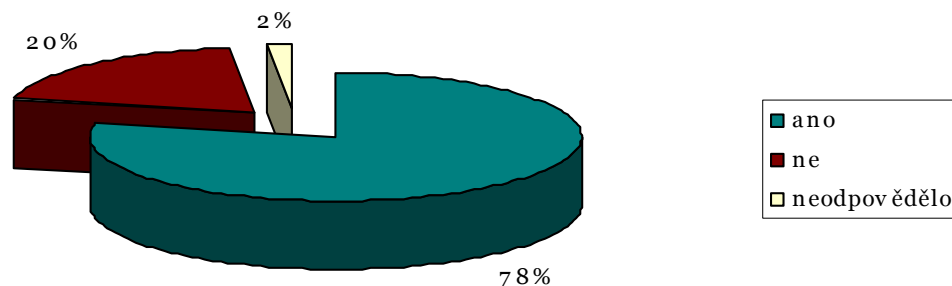
Dostupnost služby uživatelem je dána i nutností mít k užívání služby doporučení třetí strany. Jak je tomu u služeb, které užívají účastníci dotazníkového šetření je znázorněno v grafu č. 4. Vyplývá z něj, že 83 % respondentů doporučení mít nemuselo a 15 % doporučení mít muselo.

Graf č. 4: Musel jste mít k užívání služby doporučení?



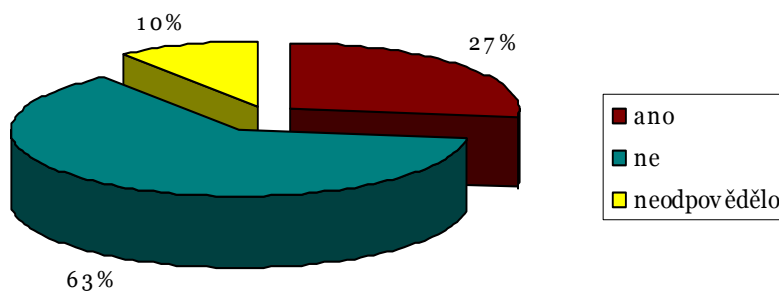
Spokojenost či nespokojenost může vyplývat též z nevědomosti uživatele, v jakém rozsahu a kvalitě mu bude služba poskytována. Uživatel má právo vědět přesné rozmezí poskytované služby. Rozsah a kvalita služby byla známa 78 % dotazovaných a 20 % dotazovaných tuto informaci nemělo.

Graf č. 5: Věděl/a jste před zahájením služby v jakém rozsahu a kvalitě Vám bude služba poskytována?



Zda užívanou službu poskytují i jiní poskytovatelé, než které si respondent vybral odpovědělo 63 % dotazovaných negativně a 27 % dotazovaných pozitivně. 10 % respondentů na otázku neodpovědělo.

Graf č. 6: Poskytují službu, kterou užíváte i jiní poskytovatelé?

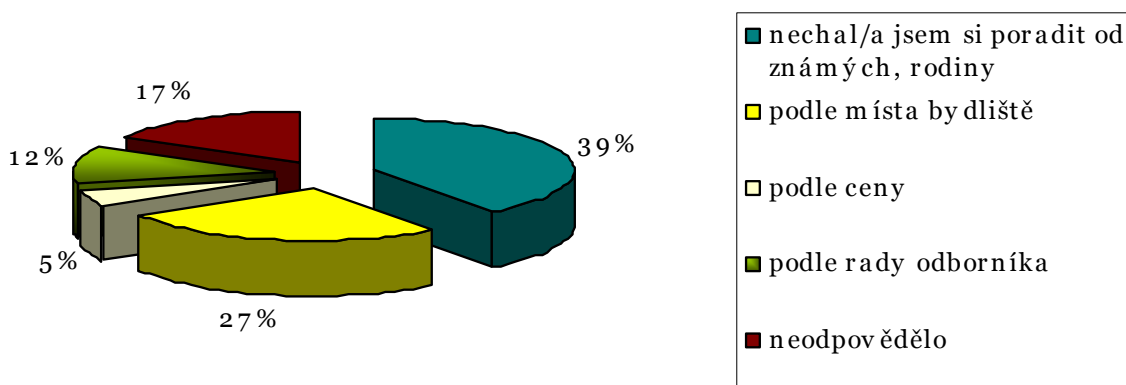


Důvodem výběru užívané služby byla pro 39 % dotazovaných rada od známých či rodiny, podle místa bydliště si službu vybralo 27 % dotazovaných a na radu odborníka se odkazovalo 12 % respondentů. Cena hrála roli v 5 % rozhodování. Dalšími důvody, ovlivňující výběr konkrétního poskytovatele jsou:

- bylo zde volné místo
- možnost týdenní asistenční služby

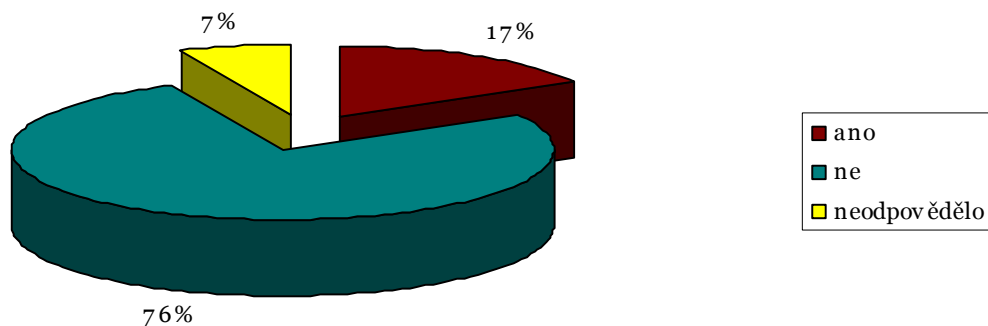
- náhodně
- v okrese není jiná služba pro těžce postižené děti
- podle kvality dostupné péče

Graf č. 7: Struktura odpovědí na otázku: „Podle čeho jste si službu vybíral/a?“.



Na otázku „**Jsou nějaké služby, které jste v minulosti využíval(a) a přestal(a) jste je využívat?**“ odpovědělo 76 % respondentů, že tomu tak není a 17 % dotazovaných, že v minulosti užívanou službu přestali využívat.

Graf č. 8: Využíval jste v minulosti nějakou sociální službu?



Jednalo se o služby:

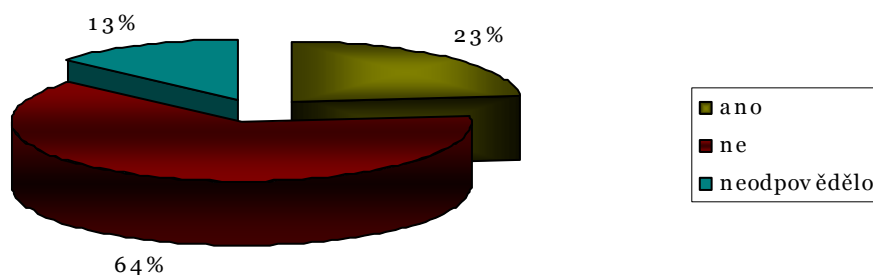
- | | |
|--------------------------------------|---|
| • azylový dům | 4 |
| • azylový dům pro muže bez přístřeší | 1 |
| • donášení obědů | 2 |
| • pečovatelská služba | 1 |
| • týdenní stacionář Kamýk n.Vltavou | 1 |

Důvodem proč respondenti službu přestali užívat bylo v jednom případě, že služba již nebyla potřebná a v šesti případech byla služba shledána nevyhovující.

3.3 Nedostupnost služeb

Na otázku „**Je nějaká služba, která vám není dostupná?**“ odpovědělo 64 % respondentů, že ne, 23 % respondentů, že ano a 13 % dotazovaných neodpovědělo.

Graf č. 9: Odpovědi na otázku: „Je nějaká služba, která vám není dostupná?“



Jaká služba respondentům není dostupná je uvedeno citací z dotazníků:

- asistence pro syna - díky Klubíčku uskutečněna jinak
- azylový dům
- hlídání dětí, cvičení pro malé děti
- jesle
- kulturní akce mimo ústav
- neomezený přísun stravy
- praní, žehlení prádla, pedikúra, lékařské úkony
- pravidelný úklid
- sociální bydlení
- ubytovna

Odpovědi na důvod nedostupnosti žádaných služeb jsou ve čtyřech případech, že tu služba neexistuje nebo je finančně nedostupná. Ve třech případech uživatelům nevyhovuje dopravní dostupnost.

3.4 Chybějící sociální služby

Na otázku chybějících služeb v Berouně, odpovědělo 72 % respondentů (43), že nějakou službu postrádají a 18 % jich (11) odpovědělo, že nikoli.

Jaký typ sociální služby dotazovaní postrádají:

- kroužky pro sociálně slabé děti
- nízkoprahový klub
- osobní asistence
- sdružování podobně postižených
- byty pro sociálně slabší
- dietní jídelna - kvalitnější jídlo
- doprava k lékaři za dostupnou cenu
- hospic
- domov důchodců
- osobní asistence
- taxislužba pro seniory
- ubytovna

- noclehárna

3.5 Jaké jsou sociální problémy města

Problematické oblasti města vidí uživatelé sociálních služeb zejména v bydlení a to v podobě dostupné pro občany sociálně slabé, či ve formě přechodného charakteru bydlení, např. ubytoven. Problematickou oblastí je podle respondentů bezbariérovost. Dále chybí domov důchodců. Je pocíťován nedostatek dětských hřišť. Uživatelé pocíťují nedostatek sociálních lůžek a nedostačující kapacitu pečovatelské služby.

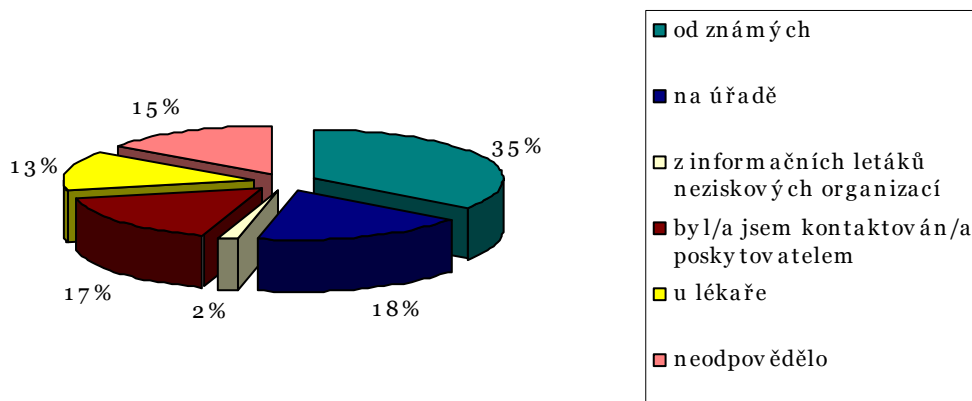
3.6 Informovanost o sociálních službách

Informovanost jeden z nejdůležitějších faktorů, který spokojenost uživatele ovlivňuje. Jaký postoj mají k informovanosti uživatelé sociálních služeb ve městě Berouně je obsahem této části analýzy.

Z pohledu informovanosti je důležité vědět, kde se uživatelé dozvěděli o službě, kterou využívají v současnosti. Preferované informační zdroje jsou rozloženy v následujícím pořadí, v závorce jsou uvedeny absolutní počty odpovědí.

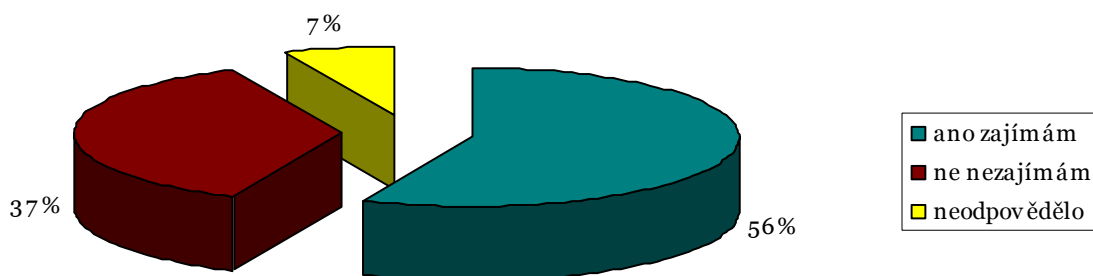
- od známých (21)
- na úřadě (11)
- byl/a jsem kontaktován/a poskytovatelem (10)
- u lékaře (8)
- z informačních letáků neziskových organizací (1)

Graf č. 10 : Rozvržení odpovědí na otázku: „Kde jste se o Vámi užívané službě dozvěděl/a?“



V grafu č. . jsou rozvrženy odpovědi na otázku, zda se respondenti aktivně zajímají o sociální služby. Na tuto otázku odpovědělo 56 % dotazovaných, že se aktivně zajímají a 37 % respondentů se o sociální služby nezajímá. Odpověď jsme neobdrželi od 7 % respondentů.

Graf č. 11 : Rozvržení odpovědí na otázku: „Zajímáte se aktivně o sociální služby?“



Mezi nejoblíbenější informační zdroje obecně patří místní tisk. Tato odpověď zaznívá v sedmi případech na otázku „**Z jakých informačních zdrojů čerpáte?**“, myšleno je tím při čerpání informací o sociálních službách všech, ne jen té, kterou v současnosti užívají. Dalším zdrojem informací je doporučení známého, můžeme to též nazvat jako reference na poskytovatele, což zaznívá v šesti odpovědích. Oblíbené jsou informace přímo od poskytovatelů obecně nebo v několika případech konkrétně z informačního centra Klubíčka. Informace respondenti rádi získávají na sociálním odboru města. Tato odpověď je uvedena v pěti případech.

4 Shrnutí

V měsících říjnu a listopadu v roce 2006 bylo ve spolupráci s místní koordinátorkou a se členy pracovních skupin distribuováno 110 dotazníků pro uživatele sociálních služeb. K analyzování se jich vrátilo 60.

Dotazník vyplnil 38 žen a 20 mužů.

Dotazník vyplnilo 28 uživatelů pečovatelské služby, 14 klientů azylového domu a 12 klientů osobní asistence.

Lze konstatovat, že uživatelé jsou s poskytovanými službami spokojeni. 89 % odpovědělo na otázku, zda jsou se službou spokojeni, kladně, oproti tomu pouze 8 % odpovědělo negativně. Služby se jeví jako dostupné, kdykoli je uživatel potřebuje. Drobné připomínky byli k poskytování služeb o víkendů a o svátcích.

Poskytnutí převážné většiny služeb, které respondenti užívají nevyžaduje speciální doporučení třetí strany.

Jak vyplývá z odpovědí, před uzavřením smlouvy poskytovatele s uživatelem, je klient seznámen s rozsahem a kvalitou nabízené služby, 78 % dotazovaných odpovědělo, že obeznámeno bylo a 20 %, že obeznámeno nebylo.

Z odpovědí vyplývá, že 63 % dotazovaných užívá služby, které neposkytuje v rámci města už žádný jiný poskytovatel.

Uživatelé si vybírají poskytovatele zejména na základě rady známého či rodiny, dále se rozhodují podle místa bydliště a místa poskytované služby.

Vyplynulo, 76 % respondentů v minulosti žádnou službu nevyužívalo a 17 % uvedlo, že sociální službu využilo, důvodem pro ukončení užívání služby bylo v šesti případech nespokojenost se službou.

Uživatelé sociálních služeb v Berouně postrádají v nabídce služeb nízkoprahové centrum, domov důchodců, osobní asistenci, dietní stravování pro seniory, volnočasové aktivity pro děti. Je nutné podotknout, že domnělá absence služby může spočívat v nedostatečné informovanosti uživatele o tom, že v Berouně tato služba existuje.

Problematické je v Berouně sociální bydlení, bezbariérovost města a dopravy a kapacita pečovatelské služby.

Nejčastěji užívaným informačním zdrojem je pro respondenty rada známého či rodiny, poskytnutá informace na úřadě a v neposlední řadě též kontakt poskytovatele.