



Šetření spokojenosti klientů s poskytovanými službami a informovanosti klientů o možnostech pracovní rehabilitace

Zprávu zpracovala: Dana Čechová

Obsah

• Úvod	2
• Metoda	2
• Výsledky šetření	3
• Souhrn výsledků	5
• Doporučení	6

Projekt Síť služeb zaměstnávání pro dlouhodobě duševně nemocné (reg. č. CZ.04.3.07/2.1.01.1/0049), realizovaný občanskými sdruženími Fokus Praha, Eset-Help a Green Doors, je financován z Evropského sociálního fondu, státního rozpočtu České republiky a rozpočtu hl. m. Prahy v rámci dotačního programu JPD 3. Více informací o podpoře z EU na www.esfcr.cz nebo na www.praha-mesto.cz/jpd3.

Úvod

Toto šetření bylo realizováno s cílem zjistit jaká je spokojenost klientů s poskytovanými službami v oblasti pracovní rehabilitace a zaměstnávání jedinců s dlouhodobým duševním onemocněním a jaká je informovanost klientů o možnostech poskytovaných služeb v této oblasti. Šetření bylo realizováno ve třech organizacích – Fokus Praha o.s., Eset-Help o.s., Green Doors o.s. Výsledky tohoto šetření jsou podkladem pro doporučení, která mohou být využita při dalším zkvalitňování poskytovaných služeb a při zlepšování úrovně informovanosti o těchto službách a také dostupnosti informací pro jedince s dlouhodobým duševním onemocněním.

Metoda

Šetření bylo provedeno pomocí písemného dotazování, kdy klienti využívající služby ve zmíněných organizacích, byli požádáni, aby vyplnili dotazník, který byl k tomuto účelu sestaven. Dotazník se skládal ze dvou částí, první část se týkala problémů spojených se spokojeností s poskytovanými službami a druhá část byla zaměřena na problematiku informovanosti o službách. Vyplnění dotazníku bylo anonymní, klienti byli pouze požádáni o vyplnění některých demografických údajů. Sběrem dat v jednotlivých organizacích byl v každé organizaci pověřen jeden pracovník. Dotazník vyplnilo celkem 22 klientů (15 mužů a 7 žen) ve věku od 25 do 64 let.

Sestavení dotazníku

Podkladem pro sestavení první části dotazníku byly náměty a témata získané prostřednictvím řízených skupinových diskusí (focus groups). Skupinové diskuse byly realizované v pěti různých skupinách. Dvě skupiny byly složeny z uživatelů služeb pro duševně nemocné, další dvě skupiny byly složeny z profesionálů, kteří poskytují péči lidem s duševním onemocněním (lékaři, psychologové, sestry, sociální pracovníci, ergoterapeuti aj.) a jedna skupina se skládala z lidí, kteří mají ve své rodině jedince s duševním onemocněním. Tyto diskusní skupiny byly realizovány proto, abychom získali komplexnější pohled na problematiku spokojenosti s poskytovanými službami. Tématem těchto skupinových diskusí bylo, co si účastníci diskuse představují pod pojmem spokojenost s poskytovanou péčí a se

službami. Průběh diskusí byl zaznamenán a na základě námětů, které se při jednotlivých diskusích objevily, byly sestaveny položky dotazníku.

Obsah druhé části dotazníku vycházel z předem daného zadání: kde a jak se klienti dověděli o službě, jaký způsob získávání informací je pro ně nejlepší, co potřebují o službě vědět a jaký mají přehled o organizacích poskytujících služby pro jedince s duševním onemocněním.

Výsledky

Přehled odpovědí klientů je uveden v následujících tabulkách. V první tabulce jsou odpovědi související se spokojeností s poskytovanými službami a další tabulky se týkají tématu informovanosti o službách.

Tabulka 1 Odpovědi respondentů - spokojenost

<i><u>Přístup ke klientům</u></i>	vždy	často	někdy	nikdy
1.respekt a úcta	16	5	1	-
2.vzájemná důvěra	15	6	1	-
3.dodržování domluveného	18	4	-	-
4.ohled na individuální potřeby	12	10	-	-
5.rovnocenné partnerství	14	6	2	-
6.pocit bezpečí a jistoty	14	5	3	-
7.manipulace ze strany personálu	2	2	-	17
<i><u>Komunikace</u></i>	vždy	často	někdy	nikdy
8.naslouchání	18	3	1	-
9.pochopení pro problémy klientů	13	8	1	-
10.možnost vyjadřovat se k průběhu služby	11	9	1	-
11.poskytování informací	15	7	-	-
12.podmínky pro spolupráci s rodinou	ano		ne	
	15		4	
<i><u>Personál</u></i>	ano		ne	
13.kvalifikovanost personálu	20		1	
14.dostatek personálu	19		2	
15.dostatek času pro klienty	20		1	
16.časté střídání personálu	9		11	
17.spolupráce mezi členy personálu	21		-	
<i><u>Služba</u></i>	ano		ne	
18.naplnění potřeb a cílů klientů	21		1	
19.příležitost k seberealizaci	21		-	
		hodně	částečně	vůbec
20.pomoc při zlepšení potíží		17	5	-
21.pomoc při začleňování do společnosti		11	9	-
22.podpora a rozvoj samostatnosti		19	3	-
	ano		ne	
23.omezování práv	1		20	
24.dodržování soukromí	22		-	

25.spokojenost s prostředím,vybavením	17	5
<i>Dostupnost</i>	ano	ne
26.dostupnost místem,časem	22	-
27.možnost vybrat si službu	18	3
28.návaznost péče	19	1

Tabulka 2 Kde klienti dostali první kontakt na službu

U lékaře(psychologa)	11
Od přítele či známého	4
Byli osloveni službou	4
V léčebně	2
Jinde	2

Tabulka 3 Jakým způsobem získali informace

Ústně	20
Pomocí letáků	3
Na internetu	2

Tabulka 4 Nejpríjemnější způsob získávání informací

Ústně	19
Pomocí letáků	5
Na internetu	2

Tabulka 5 Nejdostupnější způsob získávání informací

Ústně	16
Na internetu	4
Pomocí letáků	2
Jiné	2

V části týkající se informovanosti dále byla otázka, co klienti potřebují o službě vědět, než se rozhodnou ji využít. Klienti nejčastěji odpověděli (10 respondentů), že chtějí vědět jaká je

náplň služby, co služba nabízí. Dále by je zajímalo, zda je služba spolehlivá, zda je dostupná, kde je služba poskytována, jak personál zachází s klienty a také jací lidé službu využívají.

Na další otázku zaměřenou na to, zda informace o nabízených službách jsou pro klienty dostatečně srozumitelné a přehledné, zda se v nich orientují, téměř všichni (20 respondentů) odpověděli ano. A také na otázku, zda klienti vědí i o dalších organizacích, které poskytují služby pro lidi s duševním onemocněním, téměř všichni (19 respondentů) odpověděli ano.

Souhrn výsledků

Vzhledem k poměrně nízkému počtu respondentů mají výsledky tohoto šetření spíše informativní charakter. Přesto šetření přineslo některá zajímavá zjištění.

Celkově lze říci, že klienti jsou s poskytovanými službami spokojeni. Ovšem v jednotlivých otázkách, které jsou součástí spokojenosti, nejsou výsledky rovnoměrné. Klienti jsou trochu méně spokojeni s tím, jaký je brán ohled na jejich individuální potřeby, dále s tím, jak personál projevuje pochopení pro jejich problémy, a také s možností vyjadřovat se k průběhu poskytované služby a spolupodílet se na jejím průběhu.

Důležitým zjištěním se zdá být otázka častého střídání personálu, kdy téměř polovina respondentů uvedla, že ve službách dochází k častému střídání personálu. A zajímavé je také zjištění, jak poskytované služby pomáhají klientům při začleňování do společnosti, kdy téměř polovina respondentů uvedla, že jim služba pomáhá jen částečně.

Co se týče tématu informovanosti o službách, tak téměř všichni respondenti získali informace o službě, kterou využívají, ústním sdělením. Tento způsob získávání informací zároveň také nejvíce preferují a je pro ně nejdostupnější. Klienti dostali první kontakt na službu nejčastěji u lékaře, v několika případech získali kontakt prostřednictvím přátel či známých nebo byli přímo osloveni samotnou službou.

K tomu, aby se mohli rozhodnout, zda využijí nabízených služeb, jsou pro ně nejdůležitější podrobné informace o tom, co služba nabízí, jaká je její náplň, dále chtějí vědět, jak je služba spolehlivá, jaký způsob jednání zde mohou očekávat, jací jsou lidé, kteří službu již využívají, a také, zda služba bude pro ně dostupná (kam by měli docházet).

Velmi příznivé je zjištění, že téměř všichni respondenti považují informace o organizaci, jejíž služby využívají, za dostatečně srozumitelné a přehledné. A důležité je také to, že většina dotazovaných má přehled i o jiných organizacích poskytujících různé služby pro lidi s duševním onemocněním.

Doporučení

Doporučení týkající se spokojenosti s poskytovanými službami

- Zaměřit se na to, zda v jednotlivých organizacích opravdu nedochází k příliš častému střídání personálu. A v případě, že ano, je potřeba zjistit, z jakých důvodů personál nejčastěji odchází a zda je možné tomuto jevu nějakým způsobem předcházet, jak by bylo možno zaměstnance více motivovat apod.
- Provéřit, zda je klientům dáván dostatečný prostor pro jejich potřeby a zda dostávají příležitost k řešení svých problémů. Klientům by měla být poskytnuta jistota, že mohou o svých problémech a potřebách s pracovníky služby mluvit a ti se pak pokusí jejich problémy řešit.
- Podle výsledků šetření se zdá, že klienti možná mají pocit, že se nemohou dostatečně vyjadřovat k průběhu služby a spolupodílet se na její organizaci, možná k tomu nejsou dostatečně pobízeni nebo k tomu nemají dostatek příležitostí.
- Měla by být realizována také další šetření, která by sledovala efektivitu a výsledky poskytovaných služeb, jejich přínos pro klienty atd.

Doporučení týkající se informovanosti o službách

- Vzhledem k tomu, že klienti nejvíce preferují získávání informací ústním podáním a nejčastěji dostávají informace u lékaře, je potřeba zaměřit se hlavně na tuto oblast.
- Bylo by výhodné co nejvíce spolupracovat s lékaři (v ambulancích i léčebnách), aby mohli svým pacientům doporučit služby, kterých by případně mohli využít. Pro jedince s duševním onemocněním je tento způsob získávání informací zřejmě nejvíce důvěryhodný.
- Také samotné služby měly vyvíjet iniciativu. Spíše než pasivně poskytovat informace pomocí letáků by potenciální klienty mohli oslovovat na osobnější úrovni (např. různé přednášky a besedy, pořádání „dnů otevřených dveří“ apod.).