

**Zpracováno jako podkladový materiál pro tvorbu Komunitního
plánu péče města - Děčín**

**VÝSLEDKY DOTAZNÍKOVÉ AKCE VE MĚSTĚ DĚČÍNĚ
VYUŽITÍ A KVALITA SOCIÁLNÍCH SLUŽEB MĚSTA
DĚČÍNA**

(listopad 2004)

Zpráva

Vypracoval:

Polesný Michal – Centrum Komunitní práce – poradenská organizace Ústí n.L.

Datum: 15.listopadu 2004



OBSAH

1. CHARAKTERISTIKA VÝBĚROVÉHO SOUBORU	1
2. ANALÝZA – ZHODNOCENÍ	1
3. ZÁVĚR – DEFINOVANÉ OPATŘENÍ KP	5

1. CHARAKTERISTIKA VÝBĚROVÉHO SOUBORU

Anketa byla provedena formou dotazníkové akce. Vyplnění dotazníků bylo anonymní, možnosti odpovědí byly předem nastaveny (ano, ne, částečně). Dotazník nesledoval pohlaví ani věk respondentů. Dotazník dále obsahoval prostor pro písemné sdělení respondentů, a to k otázce „Připomínky k existujícím sociálním službám“ a „Náměty na zlepšení“

Respondenti byli náhodně kontaktováni na veřejných místech a v místech poskytování sociálních či zdravotních služeb. Výběrová procedura nebyla stanovena. Velikost vzorku nebyla stanovena.

2. ANALÝZA - ZHODNOCENÍ

Důležité upozornění:

Vzhledem k tomu, že tato zpráva analyzuje, hodnotí, výsledky ankety, při níž není zajištěna reprezentativita výběrového souboru, nelze výsledky automaticky vztahovat na celou populaci města Děčína. Pokud se v textu taková formulace objevuje, jde vždy o obrazné vyjádření, nikoli o generalizaci závěrů.

2.1. Celkový pohled

Během dotazníkové akce bylo celkem sebráno 307 dotazníků, což znamená, že celkový vzorek respondentů je 307 (o věku a pohlaví respondentů nic nevíme).

V dotazníku byla celkem uvedena škála 25 nabízených typů sociálních a sociálně zdravotních služeb.

Z celkového počtu odevzdaných dotazníků pouze 3 respondenti nevyužívají žádnou z nabízených služeb. 304 respondentů využívá 1 a více služeb.

241 respondentů využívá kombinaci služeb v počtu 1 až 3.

63 respondentů využívá kombinaci služeb v počtu 4 a více.

43 respondentů z celkového počtu 307 využilo možnosti písemné reakce na využití a kvalitu poskytovaných sociálních služeb ve městě Děčíně.

2.2. Specifika k jednotlivým typům sociálních služeb

V této kapitole jsou shrnuty výsledky dotazníkové akce a to postupně, dle předloženého dotazníku. K jednotlivým bodům jsou uvedeny návrhy případných Opatření, které by mohly být obsaženy v návrhu Komunitního plánu města Děčína.

2.2.1. Pečovatelská služba – nákup potravin

Z celkového počtu 304 respondentů využívá tuto službu 65 respondentů.

34 respondentů je s touto službou spokojeno, 1 respondent je spokojen částečně a 30 respondentů se ke spokojenosti s touto službou nevyjádřilo.

Důvodem, pouze částečné spokojenosti je neprofesionální přístup sociálních pracovníků. Celkově lze konstatovat, že občané jsou s touto službou spokojeni.

2.2.2. Pečovatelská služba – rozvoz stravy

Z celkového počtu 304 respondentů využívá tuto službu 111 respondentů. Dle sebraných dotazníků se jedná o nejvyužívanější službu.

61 respondentů je s touto službou spokojeno, 4 jsou nespokojeni, 15 je částečně spokojeno a 31 se ke spokojenosti nevyjádřilo.

U nespokojených a částečně spokojených respondentů jsou uváděny tyto důvody :

- zlepšení kvality poskytování služby
- jídlo je sice levné, ale špatné – zlepšit kvalitu jídla
- dovážené jídlo je špatné
- lépe vyhovovala rozvážka do kastrolů než mražené jídlo, nedá se rozdělovat a kvalita je špatná
- lidem schází polévky

Ze sebraných a vyhodnocených dotazníků lze usuzovat, že v oblasti rozvozu stravy je co napravovat, a že tento typ služby by měl být řešen v návrhu Komunitního plánu péče města Děčína. „Zlepšit kvalitu poskytované služby- rozvoz stravy“.

2.2.3. Pečovatelská služba – praní prádla

Z celkového počtu 304 respondentů, využívá tuto službu 56.

41 respondentů je spokojeno, 2 nejsou spokojeni 3 jsou částečně a 10 se nevyjádřilo.

S poskytováním této služby je spokojenost.

2.2.4. Pečovatelská služba – pomoc s osobní hygienou

Z celkového počtu 304 respondentů, využívá tuto službu 25.

17 respondentů je spokojeno, 0 nejsou spokojeni 1 jsou částečně a 7 se nevyjádřilo.

S poskytováním této služby je spokojenost.

2.2.5. Pomoc při bydlení v domě s pečovatelskou službou

Z celkového počtu 304 respondentů, využívá tuto službu 44.

30 respondentů je spokojeno, 0 nejsou spokojeni 8 jsou částečně a 6 se nevyjádřilo.

I když je s touto službou převážná spokojenost, tak někteří respondenti uvedli několik připomínek a námětů:

- větší informovanost o poskytovaných sociálních službách
- špatný přístup sociálních pracovníků
- zlepšení kvality poskytovaných služeb
- v DPS nejsou nabízeny možnosti využívání dalších služeb
- zavést službu v noci a o víkendech, zprovoznění zvonků z jednotlivých bytů na tuto službu
- řešit dostupnost DPD – Bynov v nočních hodinách, nedostupný a to i pro lékaře záchranné služby
- větší pozornost věnovat majitelům psů, zajistit úklid majitelů
- provádět kontroly poskytovaných služeb
- nedostatek míst v DPS

Z těchto připomínek respondentů lze identifikovat jednotlivé Opatření pro Komunitní plán města Děčína.

2.2.6. Domov důchodců

Z celkového počtu 304 respondentů, využívá tuto službu 17.

6 respondentů je spokojeno, 2 nejsou spokojeni 6 jsou částečně a 3 se nevyjádřili.

Hlavním definovaným problémem DD jsou velmi stísněné podmínky bydlení, nevyhovující DD po stavební stránce a přístup personálu.

Návrhem respondentů je výstavba moderního DD v Děčíně a větší vstřícnost a trpělivost personálu.

Další připomínkou je větší hájení starých lidí z pozice města, hlavně v oblasti bydlení – prodeje bytů soukromníkům.

Komunitní plán péče by se měl zabývat nejen touto myšlenkou, ale i službami, které udrží klienta v domácím prostředí.

2.2.7. Ústavní péče

Z celkového počtu 304 respondentů, využívá tuto službu 17.
7 respondentů je spokojeno, 3 nejsou spokojeni 5 jsou částečně a 2 se nevyjádřilo.
Příčinou nespokojenosti je kvalita poskytovaných služeb, malý zájem personálu o klienty.
Komunitní plán péče města Děčína by měl zahrnovat Opatření zabývající se zvyšováním kvality poskytované péče, např. vzdělávání personálu.

2.2.8. Asistenční služba

Z celkového počtu 304 respondentů, využívá tuto službu 16.
11 respondentů je spokojeno, 1 nejsou spokojeni 4 jsou částečně a 0 se nevyjádřilo.
U této služby hraje roli též kvalita poskytování. Respondenti jsou se službou spokojeni.

2.2.9. Azylové bydlení

Z celkového počtu 304 respondentů, využívá tuto službu 30.
11 respondentů je spokojeno, 6 nejsou spokojeni 10 jsou částečně a 3 se nevyjádřili.
V poskytování této služby jsou rezervy, více jak 50% respondentů, kteří využívají tuto službu nejsou nebo jsou částečně spokojeni.
Nabízené azylové bydlení není vhodné pro matky s většími dětmi, poskytování této služby je přirovnáno k vězení.
Vzhledem k celkem vyššímu počtu nespokojených respondentů by bylo vhodné se natuto službu v komunitním plánu zaměřit.

2.2.10 Noclehárna

Z celkového počtu 304 respondentů, využívá tuto službu 9.
5 respondentů je spokojeno, 0 nejsou spokojeni 2 jsou částečně a 2 se nevyjádřilo.
Vzhledem k nízkému počtu respondentů a nevyjádření se k poskytování této služby lze konstatovat, že služby je poskytována bez problémů.

2.2.11 Chráněné bydlení

Z celkového počtu 304 respondentů, využívá tuto službu 7.
5 respondentů je spokojeno, 0 nejsou spokojeni 1 jsou částečně a 1 se nevyjádřilo.
S poskytováním této služby je spokojenost.

2.2.12 Sociálně zájmová činnost – Kluby důchodců

Z celkového počtu 304 respondentů, využívá tuto službu 58.
44 respondentů je spokojeno, 1 nejsou spokojeni 3 jsou částečně a 10 se nevyjádřilo.
Přesto, že s poskytováním této služby je spokojenost, za zmínku stojí připomínky k sanitárním zařízením, hlavně stavu WC – nevhodné umístění, špatné dveře.
V komunitním plánu péče by mělo být opatření týkající se udržení a rozvoje náplně činnosti KD.

2.2.13. Sociálně zájmová činnost – Denní centra

Z celkového počtu 304 respondentů, využívá tuto službu 10.
5 respondentů je spokojeno, 2 nejsou spokojeni 2 jsou částečně a 1 se nevyjádřil.
Vzhledem k nízkému počtu respondentů a nevyjádření se k poskytování této služby lze konstatovat, že služby je poskytována bez problémů.

2.2.14 Sociálně zájmová činnost – Mateřská centra

Z celkového počtu 304 respondentů, využívá tuto službu 22.

20 respondentů je spokojeno, 0 nejsou spokojeni 2 jsou částečně a 0 se nevyjádřil. Přesto, že naprostá většina respondentů, kteří využívají tuto službu, jsou s ní spokojeni, stojí za zmínku tato připomínka :
Poloha Mateřského centra (Bělá), návrhem je zřídit Mateřské centrum v centru města Děčína.

2.2.15 Podporované zaměstnání

Z celkového počtu 304 respondentů, využívá tuto službu 14.
9 respondentů je spokojeno, 0 nejsou spokojeni 4 jsou částečně a 1 se nevyjádřil.
Zlepšení přístupu klientů na internet. Mimo tuto připomínku lze konstatovat, že je služba poskytována ke spokojenosti klientů.

2.2.16 Rekondiční pobyty

Z celkového počtu 304 respondentů, využívá tuto službu 19.
16 respondentů je spokojeno, 0 nejsou spokojeni 2 jsou částečně a 1 se nevyjádřil.
S poskytováním této služby je spokojenost.

2.2.17 Zdravotní a rehabilitační péče

Z celkového počtu 304 respondentů, využívá tuto službu 65.
44 respondentů je spokojeno, 3 nejsou spokojeni 18 jsou částečně a 0 se nevyjádřilo.
Příčinou nespokojenosti je kvalita poskytovaných služeb a malý zájem personálu o klienty.
Komunitní plán péče města Děčína by měl zahrnovat Opatření zabývající se zvyšováním kvality poskytované péče.

2.2.18 Chráněné dílny

Z celkového počtu 304 respondentů, využívá tuto službu 32.
19 respondentů je spokojeno, 3 nejsou spokojeni 8 jsou částečně a 2 se nevyjádřilo.
Příčinou nespokojenosti je kvalita poskytovaných služeb, špatné vedení dílen vedoucími pracovníky, špatné finanční ohodnocení klientů, rozdílné a vysoké normy.
Komunitní plán péče města Děčína by měl zahrnovat Opatření zabývající se zvyšováním kvality poskytované péče, personálním obsazením služeb, auditům kvality.

2.2.19 Bezbariérové byty

Z celkového počtu 304 respondentů, využívá tuto službu 11.
7 respondentů je spokojeno, 3 nejsou spokojeni 0 jsou částečně a 1 se nevyjádřil.
Vzhledem k nízkému počtu respondentů a nevyjádření se k poskytování této služby nelze stanovit žádné teze a najít důvody nespokojenosti klientů.

2.2.20 Půjčování zdravotních a kompenzačních pomůcek

Z celkového počtu 304 respondentů, využívá tuto službu 21.
15 respondentů je spokojeno, 0 nejsou spokojeni 0 jsou částečně a 6 se nevyjádřilo.
S poskytováním této služby je spokojenost.

2.2.21. Poradenství

Z celkového počtu 304 respondentů, využívá tuto službu 70.
54 respondentů je spokojeno, 5 nejsou spokojeni 7 jsou částečně a 4 se nevyjádřili.
Vzhledem k nevyjádření se nespokojených respondentů k poskytování této služby nelze stanovit žádná doporučení.

2.2.22. Terénní péče – Hygienický servis

Z celkového počtu 304 respondentů, využívá tuto službu 5.
3 respondentů je spokojeno, 1 nejsou spokojeni 0 jsou částečně a 1 se nevyjádřil.
Vzhledem k nízkému počtu respondentů a nevyjádření se k poskytování této služby lze konstatovat, že služba je poskytována bez problémů.

2.2.23 Terénní péče – Praní prádla

Z celkového počtu 304 respondentů, využívá tuto službu 10.
6 respondentů je spokojeno, 0 nejsou spokojeni 2 jsou částečně a 2 se nevyjádřili.
Vzhledem k nízkému počtu respondentů a nevyjádření se k poskytování této služby lze konstatovat, že služby je poskytována bez problémů.

2.2.24 Pomoc charity

Z celkového počtu 304 respondentů, využívá tuto službu 36.
17 respondentů je spokojeno, 1 nejsou spokojeni 16 jsou částečně a 2 se nevyjádřili.
Vzhledem k nevyjádření se nespokojených respondentů k poskytování této služby nelze stanovit žádná doporučení.
Přesto je na zamyšlení otázka, zlepšení kvality služeb charity, velké procento částečně spokojených klientů.

2.2.25 Pomoc Českého červeného kříže

Z celkového počtu 304 respondentů, využívá tuto službu 19.
9 respondentů je spokojeno, 2 nejsou spokojeni 6 jsou částečně a 2 se nevyjádřili.
Vzhledem k nevyjádření se nespokojených respondentů k poskytování této služby nelze stanovit žádná doporučení. (bylo zaznamenáno pouze – nedostatek zimního oblečení)
Přesto je na zamyšlení otázka, zlepšení kvality služeb ČČK, velké procento částečně spokojených klientů.

3. ZÁVĚR-ZHODNOCENÍ

Všeobecně lze konstatovat, že dotazníkový průzkum přinesl výsledky použitelné pro zpracování Návrhu Komunitního plánu města Děčína.
Nedostatkem akce bylo zapojení většího spektra klientů (např. mládeže, více zdravotně postižených atd.).

Z připomínek respondentů stojí za uvedení připomínky, která nejsou obsaženy v předchozím textu, ale pro potřeby MÚ Děčín mohou být inspirativní :

- A) Upravit dětské hřiště v Podmoklech u pošty
- B) Pracoviště na MU je špatně přístupné vozíčkářům a lidem s tělesným postižením

Celkově lze shrnout definované potřeby respondentů do těchto Cílů či Opatření KP:

1. Větší informovanost o službách, o místech poskytování, náplni služeb, zvýšit nabídku vůči klientům.
2. Zlepšit kvalitu poskytovaných služeb a to ve všech směrech, personál, prostory.
3. Řešení poskytování služeb pro seniory – DPS, DD, KD (nabídka, místa, prostředí, personál)

Vypracoval Polesný Michal Centrum Komunitní práce- poradenská organizace Ústí n.L.