



## Dotazník spokojenosti uživatele s poskytováním sociálních služeb v CSS pro osoby se zrakovým postižením v Brně-Črlicích

Dotazník je určen pro uživatele služby DOZP a OS CSS pro osoby se zrakovým postižením v Brně - Črlicích. Vyplňování dotazníku je dobrovolné a anonymní. Při vyplňování dotazníku uživatelům pomáhají jejich klíčoví pracovníci. Při vyplnění části dotazníku označené s kurzívou - „*INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ PRŮBĚHU SOCIÁLNÍ SLUŽBY*“, kdy uživatel hodnotí klíčového pracovníka, pomáhá uživateli jiný pracovník. Za uživatele mohou vyplnit dotazník i příbuzní a známí, kteří za nimi chodí na návštěvu a znají jejich názory. Náměty, připomínky a stížnosti ke kvalitě stravování v CSS jsou řešeny v dotazníkovém šetření na toto téma. Vyplněné dotazníky, prosím, vhadzujte do schránek na připomínky a stížnosti, které jsou umístěny ve všech patrech zařízení (včetně schránky ve vchodu z nádvoří do vestibulu). Dotazníky spokojenosti jsou jednou ročně zpracovány a výsledky jsou podkladem pro změny vedoucí ke zvyšování kvality sociálních služeb v tomto zařízení.

### ČÁST 1

#### SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Přečetli Vám zaměstnanci smlouvu? Víte na co máte nárok, o co si můžete říct a naopak co musíte dodržovat?

ano

ne

nechci odpovídat

#### OCHRANA PRÁV OSOB

Řídí se zaměstnanci při poskytování péče tím, co chcete a co nechcete?

ano

ne

nechci odpovídat

Respektují zaměstnanci vaši osobní svobodu a důstojnost?

ano

ne

nechci odpovídat

Respektují zaměstnanci vaše soukromí?

ano

ne

nechci odpovídat

#### INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ PRŮBĚHU SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Víte, jaký máte cíl, čeho chcete dosáhnout, co chcete uskutečnit, zlepšit?

ano

ne

nechci odpovídat

Pomáhají Vám zaměstnanci při uskutečňování Vašich cílů?

ano

ne

nechci odpovídat

Máte dobrý vztah s klíčovým pracovníkem?

ano

ne

nechci odpovídat

Víte, že si můžete požádat o jiného klíčového pracovníka?

ano

ne

nechci odpovídat

#### STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Víte, že pokud nejste spokojen/na se službami nebo jednáním zaměstnanců v zařízení, že můžete podat stížnost?

ano

ne

nechci odpovídat

Víte, kdo Vám může pomoci se sepsáním a podáním stížnosti?

ano

ne

nechci odpovídat

Víte, že ve stížnosti nemusíte uvádět svoje jméno?

 ano ne nechci odpovídat

Víte, jakým způsobem bude vyřizování vaší stížnosti probíhat a jak se dozvíte výsledek řešení stížnosti?

 ano ne nechci odpovídat

### **NÁVAZNOST POSKYTOVANÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBY NA DALŠÍ DOSTUPNÉ ZDROJE**

Podporují a zajišťují zaměstnanci vaše kontakty s okolím (přirozeným sociálním prostředím)?

 ano ne nechci odpovídat

Jste zaměstnanci podporován/a při využívání běžně dostupných veřejných služeb (např. úřady, zájmové organizace, obchody, kadeřnice, pedikúra, restaurace, zdravotnická zařízení, lékárny...)?

 ano ne nechci odpovídat

### **INFORMOVANOST O POSKYTOVANÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBĚ**

Jste informován/a o službách, které CSS poskytuje?

 ano ne nechci odpovídat

Jsou vám informace předávány srozumitelnou formou, rozumíte jim? (Braillovým písmem, znakovým jazykem, písemnou formou)?

 ano ne nechci odpovídat

### **PROSTŘEDÍ A PODMÍNKY**

Jste spokojen/a s kvalitou bydlení v CSS?

 ano ne nechci odpovídat

Je vybavení pokojů, sociálního zařízení (WC a koupelnu) a dalších místností, kde trávíte svůj volný čas dostatečné?

 ano ne nechci odpovídat

### **HODNOCENÍ CELKOVÉ NABÍDKY SLUŽEB**

Nabídka poskytovaných služeb je:

 dostatečná nedostatečná nechci odpovídat

V případě, že je dle vašeho názoru nabídka služeb nedostatečná, uveďte, které služby v nabídce nejsou:

ČÁST 2

**KVALITA SLUŽEB**

**POSKYTOVÁNÍ PŘÍMÉ OBSLUŽNÉ PÉČE (sanitářek) hodnotíte jako:**

velmi dobré     spíše vyhovující     Dobré     spíše nevyhovující     nevyhovující     nechci odpovídat

Uved'te klady a nedostatky v péči:

Upozornili jste na nedostatky podáním stížnosti nebo připomínky:

Byla tato vaše stížnost nebo připomínka řešena pracovníky nebo vedením CSS?

**POSKYTOVÁNÍ ZÁKLADNÍ VÝCHOVNÉ PÉČE (terapeutek, vychovatelů) hodnotíte jako:**

velmi dobré     spíše vyhovující     Dobré     spíše nevyhovující     nevyhovující     nechci odpovídat

Uved'te klady a nedostatky v péči:

Upozornili jste na nedostatky podáním stížnosti nebo připomínky:

Byla tato vaše stížnost nebo připomínka řešena pracovníky nebo vedením CSS?

**POSKYTOVÁNÍ ZDRAVOTNÍ PÉČE VŠEOBECNÝMI SESTRAMI hodnotíte jako:**

velmi dobré     spíše vyhovující     Dobré     spíše nevyhovující     nevyhovující     nechci odpovídat

Uved'te klady a nedostatky v péči:

Upozornili jste na nedostatky podáním stížnosti nebo připomínky:

Byla tato vaše stížnost nebo připomínka řešena pracovníky nebo vedením CSS?

**POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB SOCIÁLNÍMI PRACOVNÍKY hodnotíte jako:**

<input type="checkbox"/>	velmi dobré	<input type="checkbox"/>	spíše vyhovující	<input type="checkbox"/>	Dobré	<input type="checkbox"/>	spíše nevyhovující	<input type="checkbox"/>	nevyhovující	<input type="checkbox"/>	nechci odpovídat
--------------------------	-------------	--------------------------	------------------	--------------------------	-------	--------------------------	--------------------	--------------------------	--------------	--------------------------	------------------

Uveďte klady a nedostatky v péči:

Upozornili jste na nedostatky podáním stížnosti nebo připomínky:

Byla tato vaše stížnost nebo připomínka řešena pracovníky nebo vedením CSS?

**Ohodnot'te poskytování služeb dalších pracovníků CSS:**

**KUCHYNĚ, ÚKLIDU, PRÁDELNY, VRÁTNICE, ÚDRŽBY**

Uveďte nedostatky v péči:

Upozornili jste na tyto nedostatky podáním stížnosti nebo připomínky:

Byla tato vaše stížnost nebo připomínka řešena pracovníky nebo vedením CSS?

**ČÁST 3**

Co se Vám v CSS líbí, co hodnotíte kladně?

Co se Vám v CSS nelíbí, co hodnotíte záporně?