

V Praze dne 8. prosince 2021

VYHODNOCENÍ DOTAZNÍKŮ SPOKOJENOSTI KLIENTŮ

Milí pěstouni,

mnohokrát Vám děkujeme za čas, který jste věnovali vyplnění našeho dotazníku spokojenosti klientů. Díky Vaší ochotě se nám z celkového počtu 93 rozeslaných dotazníků vrátilo 51 vyplněných dotazníků. Velice děkujeme za Váš čas, pečlivé vyplnění, podnětné nápady, zpětnou vazbu a také za vřelá slova ocenění a díky! Velmi si vážíme všech Vašich názorů. Informace, které jsme získali, poslouží pro rozvoj naší služby. A jak pevně doufáme, také ke zvýšení Vaší spokojenosti.

V této zprávě Vás chceme seznámit s výsledky, které jsme díky vysoké návratnosti získali.

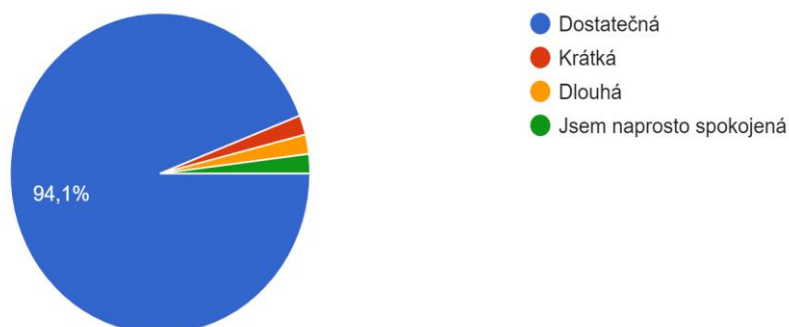
1. Spolupráce s organizací a klíčovým pracovníkem

Celková spolupráce s organizací byla hodnocena v 82 % případů známkou 1, tedy nejlepší. Z odpovědí je patrné, že tento postoj vyplývá z celkové spokojenosti klientů, oceňován je především osobní přístup klíčových pracovníků, porozumění, širší podpory, dobrá spolupráce i komunikace, poskytované poradenství i další nabízené služby a pomoc při řešení problémů. V zbylých 18 % odpovědí byla spolupráce s organizací hodnocena nižšími známkami. Nižší hodnocení se týkalo především tématu vzdělávání (počtu hodin vzdělávání, průběhu seminářů) a informovanosti klientů.

Spolupráce s klíčovým pracovníkem byla hodnocena z 90 % známkou 1 (nejlepší). Četnost návštěv klíčového pracovníka v rodině byla také z 90 % hodnocena jako dostatečná a z 10 % jako příliš velká, stačily by méně časté návštěvy. Zároveň časové trvání těchto návštěv bylo hodnoceno v 96 % případů jako dostatečné, ve 2 % jako krátké a ve 2 % jako dlouhé.

2d) Jak hodnotíte trvání návštěv klíčového pracovníka v rodině?

51 odpovědí



V souvislosti s návštěvami klíčových pracovníků v rodinách jsme chtěli zjistit, zda jsou nějaká témata, která s klíčovým pracovníkem nelze probírat, ačkoliv si to dané téma žádá. Všechny odpovědi na tuto otázku se shodly na jediném znění a to takovém, že lze s klíčovým pracovníkem probírat vše důležité otevřeně a s důvěrou.

2. Vzdělávání pěstounů

Srozumitelnost předávaných informací ohledně forem, termínů a témat vzdělávání byla hodnocena z 86 % odpovědí pozitivně, jako naprosto srozumitelná a dostačující. Ve zbylých 14 % odpovědí bylo pro zlepšení a zkvalitnění předávaných informací navrhováno použití Google kalendáře nebo online účtu, ve kterém by individuálně probíhalo přihlašování na jednotlivé vzdělávací akce. Nejčastější **forma získávání informací** o vzdělávacích akcích je v tuto chvíli emailová komunikace s organizací, dále tištěný leták s nabídkou vzdělávání, ihned v závěsu jsou to SMS zprávy od organizace a nejméně používané jsou webové stránky organizace.

Nejoblíbenější formou vzdělávání byly hodnoceny semináře. Dále byly také kladně hodnoceny filmy a dokumenty s tematikou náhradní rodinné péče a následně workshopy, vzdělávací víkendové pobyty s dětmi, podpůrné sebezkušenostní skupiny, četba literatury s tematikou náhradní rodinné péče a v neposlední řadě také e-learningové semináře.

Nejvíce se dle dotazníkového šetření osvědčila distanční forma vzdělávání oproti osobní formě. Zároveň nejvíce žádanými dny pro pořádání vzdělávacích akcí je dle klientů sobota a středa a to především v dopoledním čase.

V dotazníkovém šetření jsme se zabývali také **tématy vzdělávacích akcí**. Z odpovědí nám vyplynulo, že 79 % klientů si myslí, že naše organizace reaguje v rámci témat vzdělávání na jejich potřeby a požadavky velmi dobře. Z ostatních reakcí se nám dostalo doporučení zaměřit se také na témata spojená například s ukončením pěstounské péče, nastavováním hranic, a celkově na téma dospívání a finanční gramotnosti.

Pokud je klienty využívána služba **hlídání při vzdělávacích akcích**, je s ním naprosto spokojeno 75 % klientů a 25 % spíše spokojeno. Hlídání by mělo dle odpovědí probíhat pokud možno formou venkovních procházek, kreativní formou, nejlépe zaujmout děti hrou nebo nějakým tématem a to vše v rámci předem připraveného programu.

3. Další odborné služby

Takovou službou je například **doučování dětí**, které klienti hodnotí ze 73 % pozitivně (známkou 1). Zbýlý počet odpovědí nese známku 2. Nejvíce upřednostňovaná forma doučování je osobní setkání pracovníka a dítěte oproti online formě setkání. Nejčastěji volená četnost doučování byla 1x za týden.

Další služba, kterou jako organizace poskytujeme, je **terapeutická podpora klientů**, kterou po kvalitativní stránce klienti hodnotí z 83 % známkou 1 (nejlepší), zbylé odpovědi jsou hodnoceny známkou 2 a 3. Dle odpovědí klienti projeví největší zájem o individuální terapii pro děti, dále pak individuální terapii pro dospělé. Kladně byla hodnocena také rodinná terapie a dotazník poukázal na zájem klientů také o terapeutickou skupinu pro mladší děti (6-10 let).

V dotazníkovém šetření nás také zajímalo, **o jaké služby by měli klienti zájem** a které bychom mohli zařadit do naší nabídky služeb nebo v jejich provozu dále pokračovat. Nejlépe

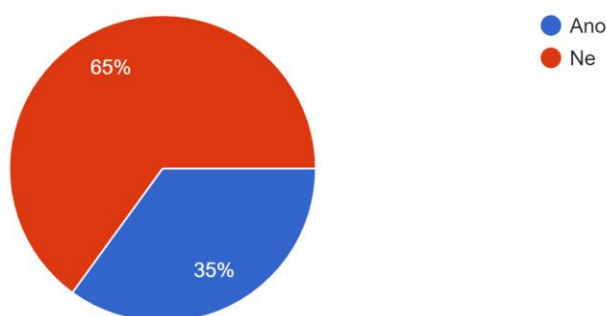
hodnocena byla služba doučování, dále právní poradenství, kariérní poradenství či pomoc při výběru školy, podpůrná skupina pro pěstouny a také skupina pro mladé dospělé se zaměřením na osamostatňování.

4. Kontakt s biologickou rodinou

V rámci tohoto tématu jsme zjistili, že pouze 35 % klientů má zájem o podporu v rámci setkávání svěřeného dítěte s jeho biologickou rodinou. Zároveň 71 % dotazovaných, kteří již naši podporu v rámci kontaktu s biologickou rodinou dostávají, ji hodnotí známkou 1 (nejlepší). Zbylé odpovědi jsou věnovány známce 2. V rámci tohoto tématu by klienti uvítali osobní přítomnost klíčového pracovníka na setkání nebo pomoc při vyhledávání biologických rodičů a sourozenců, jejich oslovování a celkově obecné poradenství a podporu v rámci dané problematiky.

12. Máte zájem o podporu při setkávání svěřeného dítěte/děti s biologickou rodinou?

40 odpovědí



5. Pomoc se zajištěním celodenní péče o dítě a proplácení respitního příspěvku

V této souvislosti se nám ukázalo, že 62 % klientů využívá **respitní příspěvek** a jeho zpracování našimi pracovníky hodnotí z 88 % známkou 1 (nejlepší). Zajímalo nás také, jaké jsou naopak důvody případného nevyužívání respitního příspěvku a zaznamenali jsme jako důvod malou informovanost klientů, co respitní příspěvek obnáší a na co by ho mohli případně využít. Dalším důvodem, kterým je jeho nevyužívání zapříčiněno, je nedostatek příležitostí k jeho využití a proplacení.

Zároveň naše organizace pořádá každoročně **pobytové akce pro děti**, kde mohou rodiny respitní příspěvek využít a nás v souvislosti s tím zajímalo, zda jsou klienti dostatečně informováni o těchto akcích. Zjistili jsme, že až 90 % klientů jsou dostatečně informováni. Co se týká zájmu klientů o pobytové akce pro děti, největší zájem klienti projeví o letní tábor, víkendové akce pro děti a také jednodenní akce / výlety.

6. Další služby

Zde jsme zaznamenali markantní zájem o každoročně pořádané adventní setkání a také o dny otevřených dveří.

7. Zdroje informací

Z dotazníkového šetření vyplynulo, že až 94 % klientů dostávají pravidelně veškeré informace, které potřebují k fungování své rodiny. Nejčastějším nositelem informací jsou podle odpovědí klíčoví pracovníci, kteří sdělují potřebné informace rodině, dále jsou to informativní emaily a také webové stránky organizace. Zasílané informativní emaily jsou klienty hodnoceny z 98 % velmi dobře, webové stránky poté z 83 % a facebookové stránky z 87 %.

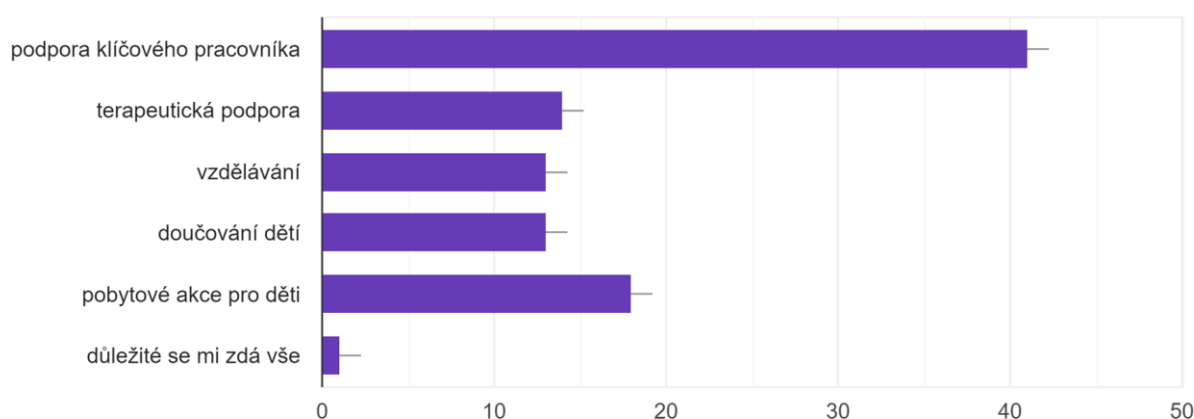
Nejvíce preferovaný zdroj informací u klientů jsou informativní emaily a informace sdělované skrze klíčové pracovníky. Zajímalo nás také zájem klientů o případné hromadné setkání, na kterém by byly klientům předány všechny potřebné aktuální informace o poskytovaných službách. Zájem o toto setkání byl hodnocen z 54 % pozitivně, zbytek klientů by tuto formu předání informací nevyužilo.

8. Ostatní a doplňující otázky o činnosti organizace.

Zde jsme se dotazovali na oblasti poskytovaných služeb, které jsou pro klienty v rámci naší organizace nejdůležitější. Z dotazníkového šetření vyplynulo, že nejdůležitější oblastí poskytovaných služeb je samotná **osobní podpora klíčového pracovníka**.

19. Která oblast poskytovaných služeb je pro Vás nejdůležitější?

50 odpovědí



Na závěr jsme dali klientům prostor pro případná sdělení a připomínky, který klienti věnovali především díkům jednotlivým klíčovým pracovníkům a ocenění jejich práce a celkového fungování organizace Cestou necestou.

Na závěr bychom chtěli poděkovat také my našim klientům, za milou spolupráci, která nám umožňuje vykonávat naši práci s radostí.

Těšíme se na další spolupráci!

Tým Doprovázení pěstounských rodin Cestou necestou