

Vyhodnocení dotazníkového šetření pro uživatele sociální služby Centrum duševního zdraví ke kvalitě poskytované služby za rok 2025

Termín dotazníkového šetření: 1. - 28.2.2026

Forma: písemná, anonymní

Místo pro odevzdání: schránka důvěry, poštovní schránka, sběrný box v prostorách denní místnosti CDZ, sběrný box v dílně ručních prací, možnost předání kterémukoli z pracovníků

Návratnost: 38 dotazníků (29,69 %), z toho 10 žen a 28 mužů

V dotazníkovém šetření jsme zjišťovali, jak jsou uživatelé spokojeni s poskytovanou sociální službou. Šlo nám o zjištění, jak jsou naplňována očekávání uživatelů, jak vnímají vzájemnou spolupráci se zaměstnanci, jak jim vyhovuje délka a prostředí schůzek atd. Mapujeme, jak jednájí pracovníci s respondenty, ptáme se na názor ohledně zkušenosti a znalostí pracovníků a jestli uživatelům naše služba pomáhá k samostatnosti a k lepšímu zapojení do společnosti. Uživatelé mohli do dotazníku také zaznamenat své připomínky a náměty. Šetření má přispět k reflexi organizace, dát zpětnou vazbu zaměstnancům a dát náměty na kroky vedoucí k zvyšování kvality poskytované služby.

Dotazník je rozdělen do pěti skupin mapující přístup ke klientům, vzájemnou komunikaci, hodnocení personálu, hodnocení samotného poskytování sociální služby a dostupnost služby.

Výsledky šetření

Dotazník jsme, jak je výše uvedeno rozdělili do pěti skupin. Obsahuje 22 otázek. 11 z nich je hodnoceno odpověďmi v rozsahu nikdy, někdy, často nebo vždy. Druhá polovina je hodnocena odpověďmi v rozsahu vůbec ne, trochu, hodně nebo maximálně. Na závěr dotazníku mají klienti možnost doplnit textem kteroukoli z odpovědí nebo dopsat své připomínky, podněty, nápady.

PŘÍSTUP KE KLIENTŮM:

1. Jednájí zde s Vámi s respektem?

NIKDY - 4	NĚKDY - 3	ČASTO - 2	VŽDY - 1
------------------	------------------	------------------	-----------------

NIKDY - 4	
NĚKDY - 3	1
ČASTO - 2	5
VŽDY - 1	32
NEODPOVĚDĚL	

Průměrná známka 1,18

2. Máte pocit vzájemné důvěry mezi Vámi a pracovníky?

NIKDY - 4	NĚKDY - 3	ČASTO - 2	VŽDY - 1
------------------	------------------	------------------	-----------------

NIKDY - 4	
NĚKDY - 3	1
ČASTO - 2	4
VŽDY - 1	32
NEODPOVĚDĚL	1

Průměrná známka 1,16

3. Dodržují pracovníci to, co je předem domluveno?

NIKDY - 4	NĚKDY - 3	ČASTO - 2	VŽDY - 1
------------------	------------------	------------------	-----------------

NIKDY - 4	
NĚKDY - 3	1
ČASTO - 2	6
VŽDY - 1	30
NEODPOVĚDĚL	1

Průměrná známka 1,22

4. Berou zde ohled na Vaše individuální potřeby?

NIKDY - 4	NĚKDY - 3	ČASTO - 2	VŽDY - 1
------------------	------------------	------------------	-----------------

NIKDY - 4	1
NĚKDY - 3	
ČASTO - 2	5
VŽDY - 1	31
NEODPOVĚDĚL	1

Průměrná známka 1,22

5. Jednají zde s Vámi jako s rovnocenným partnerem?

NIKDY - 4	NĚKDY - 3	ČASTO - 2	VŽDY - 1
------------------	------------------	------------------	-----------------

NIKDY - 4	1
NĚKDY - 3	
ČASTO - 2	4
VŽDY - 1	32
NEODPOVĚDĚL	1

Průměrná známka 1,19

6. Máte zde pocit bezpečí a jistoty?

NIKDY - 4	NĚKDY - 3	ČASTO - 2	VŽDY - 1
------------------	------------------	------------------	-----------------

NIKDY - 4	
NĚKDY - 3	1
ČASTO - 2	4
VŽDY - 1	32
NEODPOVĚDĚL	1

Průměrná známka 1,16

7. Máte dojem, že na Vás pracovník vyvíjí nějaký nátlak?

VŽDY - 4	ČASTO - 3	NĚKDY - 2	NIKDY - 1
-----------------	------------------	------------------	------------------

VŽDY - 4	
ČASTO - 3	
NĚKDY - 2	5
NIKDY - 1	32
NEODPOVĚDĚL	1

Průměrná známka 1,14

KOMUNIKACE:

8. Naslouchají Vám pracovníci, když mluvíte o svých problémech, potížích, obavách (např. osobní problémy, záležitosti týkající se nemoci, medikace atd.)?

NIKDY - 4	NĚKDY - 3	ČASTO - 2	VŽDY - 1
------------------	------------------	------------------	-----------------

NIKDY - 4	
NĚKDY - 3	1
ČASTO - 2	1
VŽDY - 1	36
NEODPOVĚDĚL	

Průměrná známka 1,08

9. Máte možnost vyjadřovat se k průběhu poskytované péče a spolupodílet se na jejím průběhu?

NIKDY - 4	NĚKDY - 3	ČASTO - 2	VŽDY - 1
------------------	------------------	------------------	-----------------

NIKDY - 4	
NĚKDY - 3	1
ČASTO - 2	7
VŽDY - 1	29
NEODPOVĚDĚL	1 – doplněno o text „nemám potřebu“

Průměrná známka 1,24

10. Poskytují Vám zde všechny informace, které potřebujete vědět o péči (službě) a jejím průběhu?

NIKDY - 4	NĚKDY - 3	ČASTO - 2	VŽDY - 1
------------------	------------------	------------------	-----------------

NIKDY - 4	
NĚKDY - 3	1
ČASTO - 2	8
VŽDY - 1	27
NEODPOVĚDĚL	1 – doplněno o text „otázku jsem nepochopil“

Průměrná známka 1,28

11. Je zde možná spolupráce s Vaší rodinou či blízkými osobami (v případě, že byste o tuto spolupráci měl/a zájem):

NIKDY - 4	NĚKDY - 3	ČASTO - 2	VŽDY - 1
------------------	------------------	------------------	-----------------

NIKDY - 4	1
NĚKDY - 3	6
ČASTO - 2	6
VŽDY - 1	22
NEODPOVĚDĚL	3 – doplněno 2x o text „nemám zájem“

Průměrná známka 1,6

PERSONÁL:

12. Domníváte se, že jsou pracovníci dostatečně odborně způsobilí?

VŮBEC NE - 4	TROCHU - 3	HODNĚ - 2	MAXIMÁLNĚ - 1
---------------------	-------------------	------------------	----------------------

VŮBEC NE - 4	
TROCHU - 3	1
HODNĚ - 2	9
MAXIMÁLNĚ - 1	27
NEODPOVĚDĚL	1 – doplněno o text „jako laik to nemohu posoudit“

Průměrná známka 1,3

13. Věnujíte Vám tolik času, kolik potřebujete?

VŮBEC NE - 4	TROCHU - 3	HODNĚ - 2	MAXIMÁLNĚ - 1
---------------------	-------------------	------------------	----------------------

VŮBEC NE - 4	1
TROCHU - 3	1
HODNĚ - 2	8
MAXIMÁLNĚ - 1	28
NEODPOVĚDĚL	

Průměrná známka 1,34

14. Domníváte se, že je zde dobrá spolupráce mezi jednotlivými pracovníky?

VŮBEC NE - 4	TROCHU - 3	HODNĚ - 2	MAXIMÁLNĚ - 1
---------------------	-------------------	------------------	----------------------

VŮBEC NE - 4	
TROCHU - 3	
HODNĚ - 2	10
MAXIMÁLNĚ - 1	27
NEODPOVĚDĚL	1 – doplněno o text „asi ano“

Průměrná známka 1,27

SLUŽBA:

15. Umožňuje Vám péče v CDZ Přerov naplnění Vašich potřeb a osobních cílů?

VŮBEC NE - 4	TROCHU - 3	HODNĚ - 2	MAXIMÁLNĚ - 1
---------------------	-------------------	------------------	----------------------

VŮBEC NE - 4	
TROCHU - 3	1
HODNĚ - 2	16
MAXIMÁLNĚ - 1	19
NEODPOVĚDĚL	2 – doplněno o text „nevím, co odpovědět“

Průměrná známka 1,5

16. Umožňuje Vám tato péče (služba) zapojení vlastní aktivity či uplatnění svých schopností?

VŮBEC NE - 4	TROCHU - 3	HODNĚ - 2	MAXIMÁLNĚ - 1
---------------------	-------------------	------------------	----------------------

VŮBEC NE - 4	
TROCHU - 3	5
HODNĚ - 2	14
MAXIMÁLNĚ - 1	17
NEODPOVĚDĚL	4 – doplněno 2x o odpověď „nemám zájem“, „nevím, co odpovědět“

Průměrná známka 1,59

17. Pomáhá Vám tato péče (služba) ke zlepšení Vašich potíží či osobní situace?

VŮBEC NE - 4	TROCHU - 3	HODNĚ - 2	MAXIMÁLNĚ - 1
---------------------	-------------------	------------------	----------------------

VŮBEC NE - 4	
TROCHU - 3	1
HODNĚ - 2	16
MAXIMÁLNĚ - 1	20
NEODPOVĚDĚL	1

Průměrná známka 1,49

18. Pomáhá Vám tato péče (služba) k lepšímu začlenění do společnosti?

VŮBEC NE - 4	TROCHU - 3	HODNĚ - 2	MAXIMÁLNĚ - 1
---------------------	-------------------	------------------	----------------------

VŮBEC NE - 4	
TROCHU - 3	3
HODNĚ - 2	16
MAXIMÁLNĚ - 1	16
NEODPOVĚDĚL	3 – doplněno 2x o odpověď „nemám zájem“, „o společnost vůbec nemám zájem“

Průměrná známka 1,63

19. Podporují a rozvíjí zde Vaši samostatnost?

VŮBEC NE - 4	TROCHU - 3	HODNĚ - 2	MAXIMÁLNĚ - 1
---------------------	-------------------	------------------	----------------------

VŮBEC NE - 4	1
TROCHU - 3	1
HODNĚ - 2	13
MAXIMÁLNĚ - 1	21
NEODPOVĚDĚL	2 – doplněno o odpověď „podle mého názoru je to hloupá otázka“

Průměrná známka 1,5

DOSTUPNOST:

20. Vyhovuje Vám lokalita, v níž je CDZ Přerov umístěno?

VŮBEC NE - 4	TROCHU - 3	HODNĚ - 2	MAXIMÁLNĚ - 1
---------------------	-------------------	------------------	----------------------

VŮBEC NE - 4	
TROCHU - 3	5
HODNĚ - 2	6
MAXIMÁLNĚ - 1	25
NEODPOVĚDĚL	2 – doplněno o odpověď „nejezdím tam, je mi to jedno“

Průměrná známka 1,44

21. Vyhovuje Vám časová dostupnost naší péče (např. provozní doba, lhůta na objednání, doba strávená v čekárně aj.)?

VŮBEC NE - 4	TROCHU - 3	HODNĚ - 2	MAXIMÁLNĚ - 1
---------------------	-------------------	------------------	----------------------

VŮBEC NE - 4	
TROCHU - 3	3
HODNĚ - 2	7
MAXIMÁLNĚ - 1	26
NEODPOVĚDĚL	2 – doplněno o odpověď „nevím co odpovědět“

Průměrná známka 1,36

22. Domníváte se, že je zde zajištěna návaznost péče a spolupráce s jinými službami (zdravotnickými a sociálními)?

VŮBEC NE - 4	TROCHU - 3	HODNĚ - 2	MAXIMÁLNĚ - 1
---------------------	-------------------	------------------	----------------------

VŮBEC NE - 4	1
TROCHU - 3	1
HODNĚ - 2	10
MAXIMÁLNĚ - 1	22
NEODPOVĚDĚL	4 – doplněno 2x o odpověď „nevím“, „zase nechápu otázku“

Průměrná známka 1,44

Nejlépe hodnocena otázka č. 8 ze skupiny komunikace: „Naslouchají Vám pracovníci, když mluvíte o svých problémech, potížích, obavách (např. osobní problémy, záležitosti týkající se nemoci, medicína atd.)? **1,08**

Nejhůře hodnocena otázka č. 18 ze skupiny služba: „Pomáhá Vám tato péče (služba) k lepšímu začlenění do společnosti? **1,63**

DOPLŇUJÍCÍ INFORMACE:

Zde můžete upřesnit svou odpověď:

Dotazníky doplněny texty:

- Starají se o mne dobře – sestřička Procházková a Koudelová
- Jsem s CDZ moc spokojený
- Nerada vyplňuju dotazníky
- Pořád mám pocit volání na CDZ pohotovost; chtěl bych volat častěji, protože mám hluboké deprese a apatie; aby byla služba rozšířena též do Zlína, co se týče příjezdové vzdálenosti a působnosti pracovníků

Celkové hodnocení a výstupy šetření:

Provedené dotazníkové šetření sloužilo ke zjištění spokojenosti uživatelů s poskytovanou sociální službou a bude sloužit jako podnět pro rozvoj služby a zvyšování její kvality.

Se závěry šetření budou seznámeni všichni pracovníci Duševního zdraví, o. p. s. na provozní poradě a s výstupy budeme dále pracovat ke zvýšení kvality služby. Výsledky dotazníkového šetření budou pro uživatele také k nahlédnutí u sociálních pracovníků Duševního zdraví o.p.s. Dále pak bude dotazníkové šetření na nástěnce v dílnách, denní místnosti a také na webových stránkách naší organizace.

Celková známka: 1,33

Zpracoval: Bc. Kateřina Mozrová, MBA, MSc., ředitelka organizace

V Přerově dne: 18.3.2026