

Vyhodnocení dotazníkového šetření za rok 2025

Na oddělení odlehčovací pobytové služby Sociálních služeb Slezská Ostrava, p. o., realizujeme každoročně v rámci poskytování služby dotazníkové šetření zaměřené na spokojenost uživatelů a jejich osob blízkých. Vyhodnocení odevzdaných dotazníků probíhá pravidelně 1x ročně. Aktuální vyhodnocení bylo zpracováno v lednu 2026 a vztahuje se k uživatelům, kteří využívali odlehčovací pobytovou službu v průběhu kalendářního roku 2025.

Dotazníky byly uživatelům a jejich blízkým osobám předávány zaměstnanci oddělení vždy v den ukončení pobytu uživatele na OPS. Sběrným místem pro vrácení dotazníků byla kancelář sociálního pracovníka v Domě s pečovatelskou službou na adrese Hladnovská 119 a, Ostrava-Muglinov (dále jen DPS) nebo bylo možné dotazníky vhodit do schránky na stížnosti.

V roce 2025 využilo odlehčovací pobytovou službu celkem 117 uživatelů. Uživatelům, kteří službu v roce 2025 ukončili, bylo rozdáno celkem 109 dotazníků; stejný počet, tedy 109 dotazníků, byl předán také jejich blízkým osobám.

Celková návratnost za sledované období činila 48 vyplněných a odevzdaných dotazníků spokojenosti. Od uživatelů odlehčovací pobytové služby bylo vráceno 26 vyplněných dotazníků, od osob blízkých se vrátilo 22 vyplněných dotazníků.

Hlavním cílem dotazníkového šetření bylo zjistit míru spokojenosti uživatelů a jejich blízkých osob s poskytovanou odlehčovací pobytovou službou. Otázky byly formulovány s ohledem na naplňování požadavků standardů kvality této služby. Výsledky šetření budou využity jako zpětná vazba pro pracovníky a současně jako podklad pro další zvyšování kvality poskytované služby. Vyplnění dotazníků bylo dobrovolné a anonymní.

1. Vyhodnocení dotazníku spokojenosti uživatelů odlehčovací pobytové služby

Dotazník spokojenosti vyplnilo celkem 26 uživatelů odlehčovací pobytové služby, což představuje návratnost 23,9 % z dotazníků předaných uživatelům při ukončení jejich pobytu. V dotazníku jsme se zaměřili na délku pobytu na našem oddělení, celkovou spokojenost s kvalitou poskytované služby, hodnocení přístupu pracovníků, způsob provádění jednotlivých úkonů i na to, zda služba uživatelům skutečně pomohla. Součástí dotazníku byla také možnost slovního vyjádření, kde mohli uživatelé i jejich blízké osoby doplnit vlastní názor či zkušenost s poskytováním odlehčovací pobytové služby.

• Respondenti z řad uživatelů služby dle pohlaví

Pohlaví	Absolutní četnost	Procentuální vyjádření
Muž	7	26,9 %
Žena	19	73,1 %
Neuvedeno	0	0,0 %
Celkem	26	100 %

V roce 2025 tvořily většinu respondentů ženy. Na dotazníkovém šetření se podílely z 73,1 %, zatímco dotazníky vyplněné muži představovaly 26,9 % odevzdaných dotazníků.

Odlehčovací pobytová služba byla v roce 2025 poskytnuta celkem 117 osobám. Z toho bylo 85 žen (cca 72,6 %) a 32 mužů (27,4 %).

• Jak dlouhou dobu jste strávili na oddělení odlehčovací pobytové služby?

Délka pobytu na OPS	Absolutní četnost	Procentuální vyjádření
do 1 týdne	3	11,5 %
delší než 1 týden do 2 týdnů	5	19,2 %
delší než 2 týdny do 1 měsíce	4	15,4 %
delší než 1 měsíc do 2 měsíců	2	7,7 %
delší než 2 měsíce do 3 měsíců	2	7,7 %
nad 3 měsíce	3	11,5 %
neuvedlo	7	26,9 %
Celkem	26	100 %

Jednalo se o otevřenou otázku. Z celkových 26 zodpovězených dotazníků 7 respondentů neuvedlo délku pobytu. Jako nejčastější délku pobytu uvedli respondenti pobyt do 2 týdnů (tj. 30,8 %). Z uvedených odpovědí vyplývá, že pobyt v délce do 2 měsíců využilo 53,8 % respondentů.

- **Zdroj získaných informací o službě:**

Zdroj	Absolutní četnost	Procentuální vyjádření
letáky	0	0,0 %
internet	10	38,5 %
osobní návštěva OPS	5	19,2 %
odbor sociálních věcí Úmob Sl.O.	5	19,2 %
jiné	6	23,1 %
neuvedeno	0	0,0 %
celkem uvedeno odpovědí	26	100 %

Z uvedených odpovědí vyplývá, že respondenti získávali informace o odlehčovací pobytové službě nejčastěji prostřednictvím internetu, a to přibližně ve 38,5 % případů.

Osobní návštěvou přímo na oddělení odlehčovací pobytové služby a pečovatelské služby čerpalo informace o službě 19,2 % respondentů. Stejný podíl respondentů (19,2 %) uvedl, že informace získal prostřednictvím odboru sociálních věcí ÚMOB Slezská Ostrava. Z jiného zdroje se o službě dozvědělo 23,1 % respondentů. Leták nebyl žádným respondentem označen jako zdroj informací. Jeden respondent zdroj informací neuvedl.

Také v následujícím období bude poskytovatel dbát na průběžnou aktualizaci informací o službě na webových stránkách www.sso.cz. Tyto webové stránky jsou důležitým zdrojem informací nejen pro zájemce o službu a jejich rodinné příslušníky, ale také pro sociální pracovníky jiných organizací, sociální pracovníky dalších městských obvodů, zaměstnance úřadů a pracovníky zdravotnických zařízení.

U následujících otázek měli odpovídající možnost u odpovědi NE svou odpověď odůvodnit. Této možnosti však respondenti většinou nevyužívali.

INFORMOVANOST O POSKYTOVANÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBĚ:

Cítíte se dostatečně informován/a o právech a povinnostech vyplývajících ze Smlouvy a Vnitřních pravidel odlehčovací pobytové služby?		
Odpověď	Absolutní četnost	Procentuální vyjádření
Ano	26	100,0 %
Ne	0	0,0 %
Nechci odpovídat/neuvedeno	0	0,0 %
Celkem	26	100 %

Dostatečně informování o právech a povinnostech, které jsou uvedeny ve Smlouvě o poskytnutí odlehčovací pobytové služby a Vnitřních pravidlech odlehčovací pobytové služby se cítí 100,0 % respondentů.

Jste spokojen/a s množstvím informací, které Vám sociální pracovnice předala při sjednávání služby?		
Odpověď	Absolutní četnost	Procentuální vyjádření
Ano	23	88,5 %
Ne	1	3,8 %
Nechci odpovídat/neuvedeno	2	7,7 %
Celkem	26	100 %

Celkem 88,5 % respondentů uvedlo, že byli spokojeni s množstvím informací, které jim při sjednávání služby poskytla sociální pracovnice.

Máte dojem, že jsou informace o odlehčovací pobytové službě dobře dostupné?		
Odpověď	Absolutní četnost	Procentuální vyjádření
Ano	23	88,5 %
Ne	0	0,0 %
Nechci odpovídat/neuvedeno	3	11,5%
Celkem	26	100 %

Jako dobře dostupné hodnotí informace o službě 23 respondentů. Tři respondenti neuvedli odpověď.

OCHRANA PRÁV OSOB

Respektují pracovníci vaše názory a svobodu volby (četnost a čas poskytování pomoci při celkové osobní hygieně, možnost volby obědů, volba osob, které mohou být informovány o vašem pobytu na oddělní apod.)?		
Odpověď	Absolutní četnost	Procentuální vyjádření
Ano	23	88,5 %
Ne	0	0,0 %
Nechci odpovídat/neuvedeno	3	11,5 %
Celkem	26	100 %

Většina respondentů tj. 88,5 % sdělila, že pracovníci respektují jejich názory a svobodnou volbu při poskytování potřebné péče. Tři respondenti odpověď neuvedli.

Respektují pracovníci při poskytování služby Vaše aktuální potřeby (pomoc při výměně inkontinenčních pomůcek dle aktuální potřeby, zajišťování svačinek dle aktuální chuti, možnost uvaření kávy či čaje apod.)?		
Odpověď	Absolutní četnost	Procentuální vyjádření
Ano	24	92,3 %
Ne	0	0,0 %
Nechci odpovídat/neuvedeno	2	7,7 %
Celkem	26	100 %

Na otázku, zda pracovníci při poskytování služby respektují jejich aktuální potřeby, odpovědělo kladně 24 respondentů. Dva respondenti tuto otázku nevyplnili.

Cítíte se v průběhu poskytování služby bezpečně (respekt, vstřícnost, trpělivost ze strany pracovníků služby)?		
Odpověď	Absolutní četnost	Procentuální vyjádření
Ano	25	96,2 %
Ne	0	0,0 %
Nechci odpovídat/neuvedeno	1	3,8 %
Celkem	26	100 %

Celkem 96,2 % respondentů uvedlo, že se v průběhu poskytování služby cítí bezpečně. V jednom případě zůstala tato otázka bez odpovědi.

Jste spokojen/a s kvalitou služeb, které vám pracovníci poskytují?		
Odpověď	Absolutní četnost	Procentuální vyjádření
Ano	25	96,2 %
Ne	0	0,0 %
Nechci odpovídat/neuvedeno	1	3,8 %
Celkem	26	100 %

Spokojenost s kvalitou poskytované služby vyjádřilo 96,2 % respondentů. Jeden respondent na tuto otázku neodpověděl.

INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ PRŮBĚHU SOCIÁLNÍ SLUŽBY:

Máte možnost vyjadřovat a průběžně projednávat s pracovníky své aktuální potřeby (jak v oblasti péče o Vaši osobu, tak i např. v oblasti řešení úředních záležitostí apod.)?		
Odpověď	Absolutní četnost	Procentuální vyjádření
Ano	22	84,6 %
Ne	0	0,0 %
Nechci odpovídat/neuvedeno	4	15,4 %
Celkem	26	100 %

Celkem 22 respondentů uvedlo, že mají možnost vyjadřovat své aktuální potřeby a průběžně je projednávat s pracovníky. Čtyři respondenti na tuto otázku neodpověděli.

Máte dojem, že Vám odlehčovací pobytová služba pomáhá při řešení Vaší nepříznivé sociální situace?		
Odpověď	Absolutní četnost	Procentuální vyjádření
Ano	22	84,6 %
Ne	1	3,8 %
Nechci odpovídat/neuvedeno	3	11,5 %
Celkem	26	100 %

Podle odpovědí 22 respondentů jim odlehčovací pobytová služba pomáhá řešit jejich nepříznivou sociální situaci. Jeden respondent uvedl, že mu služba v tomto směru nepomohla, jelikož jeho nepříznivá sociální situace nadále přetrvává. Tři respondenti na tuto otázku neodpověděli.

Jste spokojen/a s rozsahem poskytovaných služeb v rámci odlehčovací pobytové služby?		
Odpověď	Absolutní četnost	Procentuální vyjádření
Ano	25	96,2 %
Ne	0	0,0 %
Nechci odpovídat/neuvedeno	1	3,8 %
Celkem	26	100 %

Většina respondentů, tj. 96,2 % v dotazníku vyjádřila spokojenost s rozsahem poskytovaných služeb. Jeden respondent neuvedl odpověď.

NÁMĚTY, PŘIPOMÍNKY A STÍŽNOSTI NA KVALITU POSKYTOVANÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBY:

Víte o možnosti podávat připomínky, náměty nebo stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování odlehčovací pobytové služby?		
Odpověď	Absolutní četnost	Procentuální vyjádření
Ano	24	92,3 %
Ne	0	0,0 %
Nechci odpovídat/neuvedeno	2	7,7 %
Celkem	26	100 %

92,3 % respondentů uvedlo, že jsou informováni o možnosti podávat připomínky, náměty či stížnosti týkající se kvality nebo způsobu poskytování odlehčovací pobytové služby. Dva respondenti na tuto otázku neodpověděli.

V případě, že jste v minulosti již podal/a stížnost či jste měl/a námět nebo připomínku k poskytování odlehčovací pobytové služby, byl/a jste spokojen/a s jejím řešením?		
Odpověď	Absolutní četnost	Procentuální vyjádření
Ano	2	7,7 %
Ne	0	0,0 %
Nechci odpovídat/neuvedeno	24	92,3 %
Celkem	26	100 %

Tuto otázku měli přeskočit ti respondenti, kteří žádnou stížnost či námět na způsob poskytování služby neměli. Otázku zanechalo bez odpovědi 92,3 % respondentů. S řešením svého případného námětu, připomínky či stížnosti bylo spokojeno 7,7 % respondentů.

VOLNOČASOVÉ AKTIVITY

Jste spokojeni s nabídkou volnočasových aktivit oddělení odlehčovací pobytové služby?		
Odpověď	Absolutní četnost	Procentuální vyjádření
Ano	22	84,6 %
Ne	0	0,0 %
Nechci odpovídat/neuvedeno	4	15,4 %
Celkem	26	100 %

84,6 % respondentů uvedlo, že jsou s nabídkou volnočasových aktivit spokojeni. Zbývajících 15,4 % respondentů se k této otázce nevyjádřilo.

V poslední části dotazníku, kde měli respondenti možnost napsat své připomínky, názory a návrhy ke zlepšení kvality odlehčovací pobytové služby, zaznělo celkem 6 vzkazů:

- *Moje 87. letá matka byla spokojená. Chutnalo jí jídlo a bavil ji aktivizační program.*
- *Děkujeme!*
- *Jsem velmi spokojená.*
- *Jsem spokojená nad míru, líbí se mi tu.*
- *S Vaší Službou jsme byli spokojeni. Jen připomínka k průchozímu pokoji, průchod rušil při nočním klidu a světlo z chodby a průchozího pokoje. Pak už nešlo spát.*
- *Bez připomínek. Vše hodnotím kladně.*

Vyhodnocení dotazníků „osob blízkých“ uživatelů

Dotazník byl předán 109 blízkým osobám uživatelů. Tento dotazník vyplnilo celkem 22 osob blízkých uživatelů naší odlehčovací pobytové služby (tj. cca 20,2 % návratnost). Dotazovali jsme se respondentů, kdo z jejich blízkých využívá naši službu, z jakých zdrojů mají informace o této službě, zda považují informace o službě za dostatečné a dobře dostupné a zda jsou s průběhem poskytování služby a její kvalitou spokojeni.

• Kdo z Vašich „osob blízkých“ využívá naši odlehčovací pobytovou službu?

Označení blízké osoby	Absolutní četnost	Procentuální vyjádření
rodič	17	77,3 %
sourozenec	1	4,5 %
prarodič	0	0,0 %
jíný rodinný příslušník	4	18,2 %
jiná osoba	0	0,0 %
Celkem	22	100,0 %

Výraznou většinu respondentů z řad blízkých osob tvořili potomci našich uživatelů, a to v 77,3 % případů. V jednom případě využil odlehčovací pobytovou službu sourozenec respondenta. V kategorii „jíný rodinný příslušník“ byli ve všech 4 případech uvedeni manželé. Prarodiče neuvedl žádný z respondentů.

• Z jakých zdrojů jste získali informace o odlehčovací pobytové službě?

Zdroj	Absolutní četnost	Procentuální vyjádření
letáky	0	0,0 %
internet	9	39,1 %
osobní návštěva	7	30,4 %
odbor sociálních věcí Úmob Sl.O.	3	13,0 %
jiné	4	17,4 %
neuvedeno	0	0,0 %
celkem	23	100 %

Na otázku týkající se zdroje informací o odlehčovací pobytové službě uvedli respondenti celkem 23 odpovědí, přičemž jedna osoba označila kombinaci dvou zdrojů – internet a osobní návštěvu oddělení OPS.

Nejčastěji respondenti získali informace o odlehčovací pobytové službě z internetu, a to ve 39,1 % případů. Dalším častým zdrojem byla osobní návštěva oddělení OPS, kterou uvedlo 30,4 % respondentů. Ve třech případech (13,0 %) respondenti získali informace prostřednictvím Odboru sociálních věcí Městského obvodu Slezská Ostrava. Z jiných zdrojů se o službě dozvědělo 17,4 % respondentů, přičemž šlo o doporučení praktického lékaře, pracovníků Sanatoria Jih nebo pracovníků domova pro seniory. Leták jako zdroj informací neuvedl žádný z respondentů.

INFORMOVANOST O POSKYTOVANÉ SLUŽBĚ

Považujete informace, které byly Vám a Vašemu blízkému před uzavřením smlouvy o poskytnutí odlehčovací pobytové služby předány, za dostatečné a srozumitelné?		
Odpověď	Absolutní četnost	Procentuální vyjádření
Ano	21	95,5 %
Ne	1	4,5 %
Nechci odpovídat/neuvedeno	0	0,0 %
Celkem	22	100 %

95,5 % z celkového počtu respondentů uvedlo, že informace předané při dojednávání poskytnutí odlehčovací pobytové služby považují za dostatečné. Jeden dotazovaný označil variantu ne.

Máte dojem, že jsou informace o odlehčovací pobytové službě dobře dostupné?		
Odpověď	Absolutní četnost	Procentuální vyjádření
Ano	22	100,0 %
Ne	0	0,0 %
Nechci odpovídat/neuvedeno	0	0,0 %
Celkem	22	100 %

Jako dobře dostupné ohodnotilo informace o službě všech 22 respondentů.

OCHRANA PRÁV OSOB

Respektují pracovníci při poskytování služby aktuální potřeby Vašeho blízkého?		
Odpověď	Absolutní četnost	Procentuální vyjádření
Ano	21	95,5 %
Ne	0	0,0 %
Nechci odpovídat/neuvedeno	1	4,5 %
Celkem	22	100 %

Celkem 95,5 % respondentů uvedlo, že pracovníci respektují aktuální potřeby jejich blízkého. Jeden respondent na tuto otázku neodpověděl.

Jste spokojen/a s kvalitou služeb, které pracovníci Vašemu blízkému poskytují?		
Odpověď	Absolutní četnost	Procentuální vyjádření
Ano	22	100,0 %
Ne	0	0,0 %
Nechci odpovídat/neuvedeno	0	0,0 %
Celkem	22	100 %

Všichni respondenti odpověděli, že jsou s kvalitou služeb spokojeni.

INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ PRŮBĚHU SOCIÁLNÍ SLUŽBY:

Jste spokojen/a s rozsahem poskytovaných služeb?		
Odpověď	Absolutní četnost	Procentuální vyjádření
Ano	20	90,9 %
Ne	0	0,0 %
Nechci odpovídat/neuvedeno	2	9,1 %
Celkem	22	100 %

Na otázku, zda jsou jako blízké osoby uživatelů respondenti spokojeni s rozsahem poskytovaných služeb, vyjádřilo spokojenost 90,9 % respondentů. Dva respondenti na tuto otázku neodpověděli.

Jste spokojen/a s časovou dostupností poskytovaných služeb (možnou délkou pobytu)?

Odpověď	Absolutní četnost	Procentuální vyjádření
Ano	21	95,5 %
Ne	0	0,0 %
Nechci odpovídat/neuvedeno	1	4,5 %
Celkem	22	100 %

Spokojenost s časovou dostupností poskytovaných služeb vyjádřilo 95,5 % respondentů. Jeden z respondentů na otázku neodpověděl.

Máte dojem, že v průběhu spolupráce Vašeho blízkého s odlehčovací pobytovou službou došlo ke zlepšení jeho nepříznivé sociální situace?

Odpověď	Absolutní četnost	Procentuální vyjádření
Ano	15	68,2 %
Ne	2	9,1 %
Nechci odpovídat/neuvedeno	5	22,7 %
Celkem	22	100 %

Na otázku, zda se v průběhu spolupráce s odlehčovací pobytovou službou podařilo vyřešit nepříznivou sociální situaci jejich blízkého, odpovědělo kladně 15 respondentů (68,2 %). Dva respondenti uvedli, že během spolupráce nedošlo ke zlepšení nepříznivé sociální situace jejich blízkého. Pět respondentů na tuto otázku neodpovědělo. Dlouhodobou nepříznivou sociální situaci uživatelů mnohdy není v silách v rámci spolupráce s odlehčovací pobytovou službou vyřešit z důvodu nedostatku míst v pobytových sociálních službách.

Máte dojem, že poskytnutí odlehčovací pobytové služby Vašemu blízkému, pomohlo Vám při řešení Vašich osobních záležitostí či vedlo k Vašemu nezbytnému odpočinku?

Odpověď	Absolutní četnost	Procentuální vyjádření
Ano	21	95,5 %
Ne	0	0,0 %
Nechci odpovídat/neuvedeno	1	4,5 %
Celkem	22	100 %

Na otázku, zda poskytnutí odlehčovací pobytové služby přineslo blízkým osobám potřebný prostor pro řešení osobních záležitostí nebo pro odpočinek, odpověděla převážná většina respondentů (95,5 %) kladně. K této otázce se nevyjádřilo 4,5 % respondentů.

NÁMĚTY, PŘIPOMÍNKY A STÍŽNOSTI NA KVALITU POSKYTOVANÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBY:

Víte o možnosti podávat připomínky, náměty nebo stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování služby?		
Odpověď	Absolutní četnost	Procentuální vyjádření
Ano	19	86,4 %
Ne	0	0,0 %
Nechci odpovídat/neuvedeno	3	13,6 %
Celkem	22	100 %

86,4 % respondentů uvedlo, že jsou informováni o možnosti podávat připomínky, náměty nebo stížnosti týkající se kvality či způsobu poskytování odlehčovací pobytové služby. Tři respondenti na tuto otázku neodpověděli.

V případě, že jste v minulosti již podávali stížnost, či jste měli námět k poskytované odlehčovací pobytové službě, byli jste spokojeni s jejím řešením?		
Odpověď	Absolutní četnost	Procentuální vyjádření
Ano	0	0,0 %
Ne	0	0,0 %
Nechci odpovídat/neuvedeno	22	100,0 %
Celkem	22	100 %

Tuto otázku měli přeskočit ti respondenti, kteří žádnou stížnost či námět na způsob poskytování služby neměli. Otázku nechalo bez odpovědi všech 22 odpovídajících z řad osob blízkých tj. 100 %.

V poslední části dotazníku, měli respondenti možnost napsat své připomínky, názory a návrhy ke zlepšení kvality odlehčovací pobytové služby. Mezi celkem 9 sděleními zaznělo např. toto:

- „Se službami odlehčovací pobytové služby jsem spokojená. Je vidět, že se mému blízkému sociální pracovníce věnují, vždy přijde domů v lepším stavu jak psychickém, tak i fyzickém, než jak tam odjíždí.“
- „Děkuji za všechno.“
- „Maximální spokojenost.“
- „Bez připomínek“
- „Zde není prostor pro záporné hodnocení.“
- „Byli jsme spokojeni s Vaší péčí.“
- „Vše je v naprostém pořádku, bez připomínek.“
- „Moje mamka nakonec byla u Vás jen týden, ale byla velmi spokojená. Moc jí chutnalo jídlo a bavil ji aktivizační program. Já jsem byla mile překvapena z jejích pokroků. Ještě jednou Vám Všem moc děkuji a přeji hodně spokojených klientů.“

Jeden z respondentů se vyjádřil kriticky k stavebně – technickému uspořádání pokojů:
„Pokoje po dvou jsou v pořádku, ale ne průchozí s jiným pokojem“.

Závěrečné shrnutí

V roce 2025 využilo pobyt a navazující služby na oddělení odlehčovací pobytové služby Sociálních služeb Slezská Ostrava, p. o., celkem 117 uživatelů, ve složení 85 žen a 32 mužů.

Při ukončení pobytu bylo rozdáno celkem 218 dotazníků spokojenosti, z toho 109 dotazníků bylo předáno uživatelům služby a 109 dotazníků jejich blízkým. Z tohoto počtu jsme obdrželi zpět 48 vyplněných dotazníků, což představuje celkovou návratnost 22,0 %. Z vrácených dotazníků bylo vyplněno 26 uživateli služby a 22 dotazníků vyplnily osoby blízké. Návratnost dotazníků vyplněných uživateli tak činila 23,9 %, zatímco v případě osob blízkých dosáhla 20,2 %.

Mezi respondenty z řad uživatelů převažovaly ženy, které tvořily 73,1 % účastníků dotazníkového šetření, zatímco muži představovali 26,9 %. Celkové vyhodnocení struktury uživatelů služby zároveň ukázalo, že z celkového počtu 109 osob, které službu v roce 2025 využily, bylo 85 žen (72,6 %) a 32 mužů (27,4 %).

Z celkového počtu 26 dotazníků vyplněných uživateli neuvedlo 7 osob délku svého pobytu. Ze zbývajících 19 respondentů uvedlo 12 pobyt v délce do jednoho měsíce. Nejčastěji byla uváděna délka pobytu v rozmezí nad 7 dní až do 2 týdnů. Pobyt delší než 3 měsíce uvedli 3 uživatelé, což představuje 11,5 % z celkového počtu dotazníků vyplněných uživateli služby.

Nejčastějším zdrojem informací o službě byl pro respondenty internet. Tento zdroj uvedlo přibližně 38,5 % uživatelů služby a 39,1 % osob blízkých. Z řad uživatelů se 6 respondentů dozvědělo o službě z jiného zdroje, například od praktického lékaře, rodinného příslušníka nebo na doporučení pracovníků pobytových zdravotnických zařízení. V případě osob blízkých byl jiný zdroj informací uveden ve 4 případech.

Informace o službě získalo také 5 uživatelů a 7 osob blízkých prostřednictvím osobní návštěvy oddělení odlehčovací pobytové služby. Dalším zdrojem informací byl odbor sociálních věcí ÚMOB Slezská Ostrava, který uvedlo 5 uživatelů služby a 3 osoby blízké. Dotazníkové šetření zároveň ukázalo, že významným zdrojem informací pro zájemce o službu jsou také praktičtí lékaři a sociální pracovníci dalších organizací, například domovů pro seniory, nemocnic či sanatorií.

Většina respondentů z obou skupin byla spokojena s množstvím informací, které obdrželi před zahájením služby. Dostupnost informací o odlehčovací pobytové službě hodnotilo kladně 88,5 % respondentů z řad uživatelů a 100 % respondentů z řad osob blízkých. Na otázku určenou uživatelům služby, zda se cítí dostatečně informováni o právech a povinnostech vyplývajících ze smlouvy a vnitřních pravidel služby, odpověděli všichni respondenti kladně.

Pocit bezpečí při využívání služby uvedlo 96,2 % uživatelů, jeden respondent odpověď neuvedl. Respekt pracovníků k názorům a svobodě volby uživatelů hodnotilo pozitivně 88,5 % respondentů z řad uživatelů. Že vnímají respekt k jejich aktuálním potřebám, uvedlo 92,3 % uživatelů, přičemž spokojenost s kvalitou poskytované služby vyjádřilo 96,2 % odpovídajících uživatelů.

Respondenti z řad blízkých osob hodnotili respekt k aktuálním potřebám uživatelů převážně pozitivně. Kladné hodnocení uvedlo 95,5 % respondentů, jeden respondent na tuto otázku neodpověděl. Spokojenost s kvalitou poskytované služby vyjádřili všichni odpovídající respondenti z řad blízkých osob.

Individuální plánování průběhu sociální služby hodnotili respondenti rovněž převážně pozitivně. S rozsahem poskytovaných služeb je spokojeno 96,2 % odpovídajících z řad uživatelů a 90,9 % respondentů z řad blízkých osob. Z řad uživatelů uvedlo 84,6 %

respondentů, že mají možnost vyjadřovat a průběžně projednávat své aktuální potřeby; čtyři respondenti na tuto otázku neodpověděli. Stejný podíl uživatelů (84,6 %) zároveň uvedl, že jim služba pomáhá při řešení jejich nepříznivé sociální situace. Tři respondenti na tuto otázku odpověď neuvedli.

Na otázku, zda v průběhu spolupráce s odlehčovací pobytovou službou došlo ke zlepšení nepříznivé sociální situace jejich blízkého – uživatele služby, odpovědělo kladně 68,2 % respondentů z řad blízkých osob. Dva respondenti uvedli, že ke zlepšení nedošlo, a pět osob na otázku neodpovědělo. Současně však 95,5 % blízkých osob uvedlo, že během pobytu jejich blízkého na oddělení odlehčovací pobytové služby měli možnost si odpočinout nebo vyřídit své osobní záležitosti. Jeden respondent na tuto otázku neodpověděl.

Z uvedených odpovědí vyplývá, že i když se během pobytu ne vždy podaří nepříznivou sociální situaci zcela vyřešit, poskytnutý prostor pro odpočinek a vyřízení osobních záležitostí pomáhá pečujícím načerpat nové síly a pokračovat v péči o svého blízkého.

O možnosti podávat připomínky, náměty nebo stížnosti bylo podle vlastního sdělení informováno 92,3 % uživatelů služby, kteří odevzdali vyplněný dotazník. Z řad osob blízkých 86,4 % respondentů uvedlo, že jsou o této možnosti informováni. Dva respondenti z řad uživatelů a tři respondenti z řad blízkých osob na tuto otázku neodpověděli.

Otázka týkající se spokojenosti s vyřízením připomínek, námětů nebo stížností byla určena pouze těm respondentům, kteří takový podnět v průběhu využívání služby podali. Většina respondentů tuto položku v dotazníku přeskočila (92,3 % uživatelů služby a 100 % osob blízkých). Z uživatelů služby odpověděli na tuto otázku dva respondenti (7,7 %), přičemž oba uvedli spokojenost se způsobem vyřízení jejich podnětu.

S nabídkou volnočasových aktivit na oddělení odlehčovací pobytové služby vyjádřilo spokojenost 84,6 % respondentů z řad uživatelů, čtyři respondenti na tuto otázku neodpověděli.

Dotazníkové šetření mezi osobami blízkými dále ukázalo, že 77,3 % respondentů tvořily děti uživatelů služby, 18,2 % manželky a v 4,5 % (tj. 1 osoba) se jednalo o sourozence uživatele.

Z vyhodnocení odevzdaných dotazníků za rok 2025 vyplývá, že uživatelé služby i jejich osoby blízké byli s poskytovanou službou převážně spokojeni. Služba podle jejich vyjádření naplnila jejich očekávání a splnila svůj účel, zejména tím, že poskytla pečujícím osobám potřebný prostor pro odpočinek a vyřízení osobních záležitostí.

Z výše uvedeného plyne, že služba je využívána v souladu se svým posláním a stanovenou cílovou skupinou.

V Ostravě dne 22.3.2026

Zpracovala: Milada Knězek Pustková Dis.