

Nabídka řešení výzkumu

2018

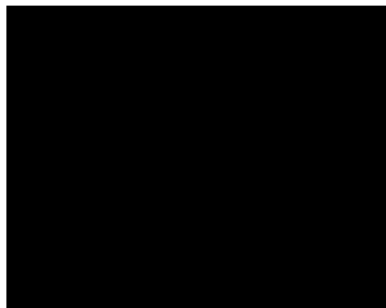
1. KRYCÍ LIST NABÍDKY

Název zakázky:	Výzkum spokojenosti obyvatel DPS a uživatelů pečovatelské služby v CSS Poruba
Identifikační údaje uchazeče právnické osoby	
Obchodní firma nebo název:	SocioFactor s.r.o.
Sídlo:	Daliborova 631/22, Mariánské Hory, 709 00 Ostrava
E-mail:	topinka@sociofactor.eu
Právní forma:	společnost s ručením omezeným
Identifikační číslo – je-li přiděleno:	285 86 336
Daňové identifikační číslo – je-li přiděleno:	CZ 285 86 336
Jméno a příjmení statutárního orgánu nebo jeho členů, případně jiné fyzické osoby oprávněné jednat jménem právnické osoby:	PhDr. Daniel Topinka, Ph.D.

	Nabídková cena		
	Uchazečem nabízená cena bez DPH	Výše DPH (neplátce DPH nevyplňuje)	Uchazečem nabízená cena včetně DPH (neplátce DPH nevyplňuje)
Varianta 2	99.000,-Kč	20.790,-Kč	119.790,-Kč

Prohlašuji, že údaje uvedené v nabídce jsou úplné, pravdivé.

PhDr. Daniel Topinka, Ph.D., jednatel



2. NÁVRH ZPŮSOBU ŘEŠENÍ

a. KONTEXT VÝZKUMU

Zadavatel se zajímá o to, jak jsou spokojeni se službami obyvatelé DPS a uživatelé pečovatelské služby v CSS Poruba. Jedná se celkem o tři kategorie osob:

- První kategorií jsou obyvatelé DPS, kteří současně využívají pečovatelské služby CSS.
- Druhou jsou rovněž obyvatelé DPS, kteří ale služby CSS nevyužívají.
- Třetí tvoří obyvatelé, kteří užívají pečovatelskou službu (mimo DPS).

Pečovatelská služba je terénní nebo ambulantní služba, poskytovaná osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodů věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, a rodinám s dětmi, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby. Služba poskytuje ve vymezeném čase v domácnostech osob a v zařízeních sociálních služeb určité úkony. Zákon o sociálních službách obsahuje jak výčet činností pečovatelské služby, tak i okruh jejich potenciálních uživatelů, kteří mají na tuto službu nárok. Podmínkou pro její provozování je registrace dle § 79 zákona o sociálních službách. Mezi základní úkony patří: pomoc při běžných úkonech o vlastní osobu, pomoc při osobní hygieně, poskytnutí stravy, případně pomoc při jejím zajištění, pomoc v domácnosti a zajištění kontaktu se sociálním prostředím. Účelem těchto činností je zvýšení kvality života uživatele služby, vyloučení rizika sociálního vyloučení a maximální snaha o zachování soběstačnosti s důrazem na udržení stávajícího životního stylu a pobytu v domácím prostředí. Služba je poskytována za úhradu s tím, že uživatel tuto službu obvykle hradí z důchodu a příspěvku na péči.

DPS jsou dvě: Průběžná a Astra. Přibližně polovina obyvatel DPS čerpá pečovatelské služby. Pečovatelské služby jsou poskytovány převážně v obvodu Poruba, ojediněle v částech Martinov, Pustkovec a Třebovice. V srpnu 2017 proběhlo vyhodnocení dotazníku mezi uživateli pečovatelské služby, návratnost činila 30 % (63 uživatelů). Sběr dat proběhnul prostřednictvím služby a sociálních pracovníků, zadavatel projevil zájem o širší zpracování výsledků z perspektivy vnějšího (externího) a nestranného zpracovatele v prostředí DPS a dále terénní pečovatelské služby. Situaci v DPS ovlivnily nedávné změny organizačně-technického rázu, na které se museli obyvatelé DPS adaptovat.

Zadavatel se rovněž zajímá o hodnocení spokojenosti s bydlením a se službami ze strany MOB Poruba.

b. CÍL VÝZKUMU

Cílem výzkumu je zjistit, **jak ze svého pohledu hodnotí** obyvatelé DPS a uživatelé pečovatelské služby v CSS Poruba **služby, jak jsou s nimi spokojeni**. Dále jak jsou spokojeni s bydlením a se službami poskytovanými **ze strany MOb Poruba**.

Výzkum se zaměří nejen na spokojenost tří jmenovaných kategorií klientů, ale rovněž na téma **potřeb uživatelů**. Uživatelé služby mají často různé potřeby například z hlediska časového, kvalitativního či kvantitativního hlediska. Design služby by měl zohledňovat variabilní požadavky a uživatel by měl obdržet službu odpovídající jeho konkrétní situaci. To vyžaduje mít přehled o požadavcích a potřebách klientů, kterým je služba poskytována. Důležité je přitom sledovat dva aspekty: vlastnosti služby, které jsou pro klienty při jejím poskytování důležité a dále porozumění přidané hodnotě, kterou služba klientům poskytuje (jak má vypadat, aby přinášela maximální přidanou hodnotu v konkrétní životní situaci klienta). Zaměříme se na to, co ze služby „má“ její uživatel. Výzkum poskytne zpětnou vazbu a doporučení na úpravy procesů a postupů.

c. METODY A TECHNIKY EVALUACE

S ohledem na aktuální informace o prostředí a poskytování služeb nabízíme využití následujících metod a technik výzkumu. Schéma individuálních rozhovorů a znění dotazníku objednateli předložíme před započatím sběru dat.

1. Sekundární analýza dat – výchozí bod

Sekundární analýza dat znamená, že jsou zpracovávána již existující data. Naše dosavadní znalost nás vede k tomu, že je potřeba porozumět kontextu poskytování služeb DPS a pečovatelské služby. To předpokládá vyhodnotit a) mechanismus, jakým jsou obyvatelé umísťováni do DPS, protože tento mechanismus silně ovlivňuje charakteristiky obyvatel a tím i podmiňuje poptávku po službách, b) data z prostředí poskytovatele služeb (struktura uživatelů, charakteristiky, zatíženost služby apod. – s ohledem na charakteristiky těch, co služby užívají a neužívají – porovnání).

2. Zkoumání spokojenosti / potřeb

Uvádíme přehled metod a technik s ohledem na tři zkoumané kategorie.

a) Kategorie 1: obyvatelé DPS, kteří současně využívají pečovatelské služby CSS

V první kategorii oslovíme obyvatele DPS, kteří čerpají pečovatelské služby. Aktuálně je těchto uživatelů na DPS Astra 26 a DPS Průběžná 46, tedy 48 % aktuálně bydlících osob. Navrhujeme provést:

- Individuální polostrukturované rozhovory
- Skupinové rozhovory

metoda / varianta	Počty
Individuální polostrukturované rozhovory	16
Skupinové rozhovory	2 (1 DPS Astra a 1 DPS Průběžná)

Výběr obyvatel by proběhnul v rámci skupinových rozhovorů buď: a) náhodně podle ubytování (každý n-tý), b) účelově podle charakteristik obyvatel (např. doba užívání služby, doba pobytu, frekvence užívání, pohlaví, rodinné situace). Počet osob ve skupině by se pohyboval kolem 8 pozvaných osob (min. 4).

Výběr obyvatel by proběhnul v rámci individuálních rozhovorů buď: a) náhodně podle ubytování (každý n-tý), b) účelově podle charakteristik obyvatel (např. doba užívání služby, doba pobytu, frekvence užívání, pohlaví, rodinná situace).

Výběr zajistíme tak, aby nebyl ovlivněn zaměstnanci jak DPS, tak ÚMOB.

b) Kategorie 2: obyvatelé DPS, kteří nevyužívají pečovatelské služby CSS

Ve druhé kategorii oslovíme obyvatele DPS, kteří nečerpají pečovatelské služby. Aktuálně je těchto ne-uživatelů na DPS 52 % aktuálně bydlících osob. Pochopitelně hlavní otázka by mířila k porozumění tomu, proč služby neužívají, co je toho příčinou. Navrhujeme provést:

- Individuální polostrukturované rozhovory
- Skupinové rozhovory

metoda / varianta	Počty
Individuální polostrukturované rozhovory	10
Skupinové rozhovory	2 (1 DPS Astra a 1 DPS Průběžná)

Výběr obyvatel by proběhnul v rámci skupinových rozhovorů buď: a) náhodně podle ubytování (každý n-tý), b) účelově podle charakteristik obyvatel (např. doba užívání služby, doba pobytu, frekvence užívání, pohlaví, rodinné situace). Počet osob ve skupině by se pohyboval kolem 8 pozvaných osob (min. 4).

Výběr obyvatel by proběhnul v rámci individuálních rozhovorů buď: a) náhodně podle ubytování (každý n-tý), b) účelově podle charakteristik obyvatel (např. doba užívání služby, doba pobytu, frekvence užívání, pohlaví, rodinná situace).

Výběr zajistíme tak, aby nebyl ovlivněn zaměstnanci jak DPS, tak ÚMOB.

c) Kategorie 3: obyvatelé, kteří užívají pečovatelské služby CSS (mimo DPS)

Ve třetí kategorii oslovíme uživatele, kteří čerpají pečovatelské služby. Aktuálně je těchto uživatelů PS 141, kteří využívají terénních služeb.

Navrhujeme provést:

- Individuální polostrukturované rozhovory

metoda / varianta	Počty
Individuální polostrukturované rozhovory	16
Dotazníky	oslovení cca 140 (vyčerpávající šetření s předpokládanou návratností 50 %)

Výběr uživatelů by proběhnul v rámci individuálních rozhovorů účelově: podle charakteristik (např. doba užívání služby, doba pobytu, frekvence užívání, pohlaví, rodinné situace).

Výběr zajistíme tak, aby nebyl ovlivněn zaměstnanci jak DPS, tak ÚMOB.

Nabízíme i dotazníkové šetření. Obsahovalo by několik základních otázek. Distribuce by byla zajištěna s pomocí sociálních pracovníků CSS Poruba. Dotazovaní by obdrželi dotazník, v zalepené obálce by ho vrátili zpátky. Očekáváme 50% návratnost.

d. VÝSTUPY VÝZKUMU

Výstupem by byla výzkumná zpráva min. 25 normostran včetně závěrečného shrnutí a doporučení.

e. HARMONOGRAM VÝZKUMU

Plnění	Termíny kroků plnění
Zahájení plnění	Ihned po objednání díla
Sběr i analýza dat – finální zpráva	Do 31. května

Obsah i rozsah nabídky je k dalšímu jednání.