

M E D I A N

VÝZKUM TRHU, MÉDIÍ a VEŘEJNÉHO MÍNĚNÍ, VÝVOJ SOFTWARE

MEDIAN, Národních hrdinů 73, 190 12 Praha 9, tel.: 225 301 111, fax: 225 301 101, [http: //www.median.cz](http://www.median.cz), e-mail: median@median.cz

oficiální partner KANTAR MEDIA GROUP

pro Českou republiku

STÁTNÍ SEKTOR

Zpráva z výzkumu

Praha, březen 2010

Zpracováno pro:


NADACE
SIRIUS

PROFIL PROJEKTU

- Metodologie
- Struktura výběrového vzorku
- Shrnutí hlavních zjištění
- Analýza

Metoda:

F2F dotazování – papírový dotazník – osobní návštěva tazatele v instituci v kombinaci s vyplněním dotazníku metodou self-complete u obtížně zastižitelných respondentů.

Výběr:

Kvótní výběr z databází státních a příspěvkových organizací (PO).

Cílová skupina:

- Ředitelé (vedoucí) příspěvkových speciálních zařízení v ČR pečující o děti se ZP.
- Vedoucí odborů (oddělení) KÚ (krajských úřadů) a MÚ (městských úřadů), kteří mají na starosti péči o děti se ZP.
- Sociální pracovníci (pracovnice) z PO, KÚ i MÚ pečující přímo o děti se ZP.
- Pedagogové, spec. pedagogové, asistenti pedagoga, psychologové a terapeuti ze spec. škol, spec. pedagog. center a pedagog. psych. poraden.

Termín dotazování: 8. 2. – 7. 3. 2010

Lokalita dotazování: Česká republika

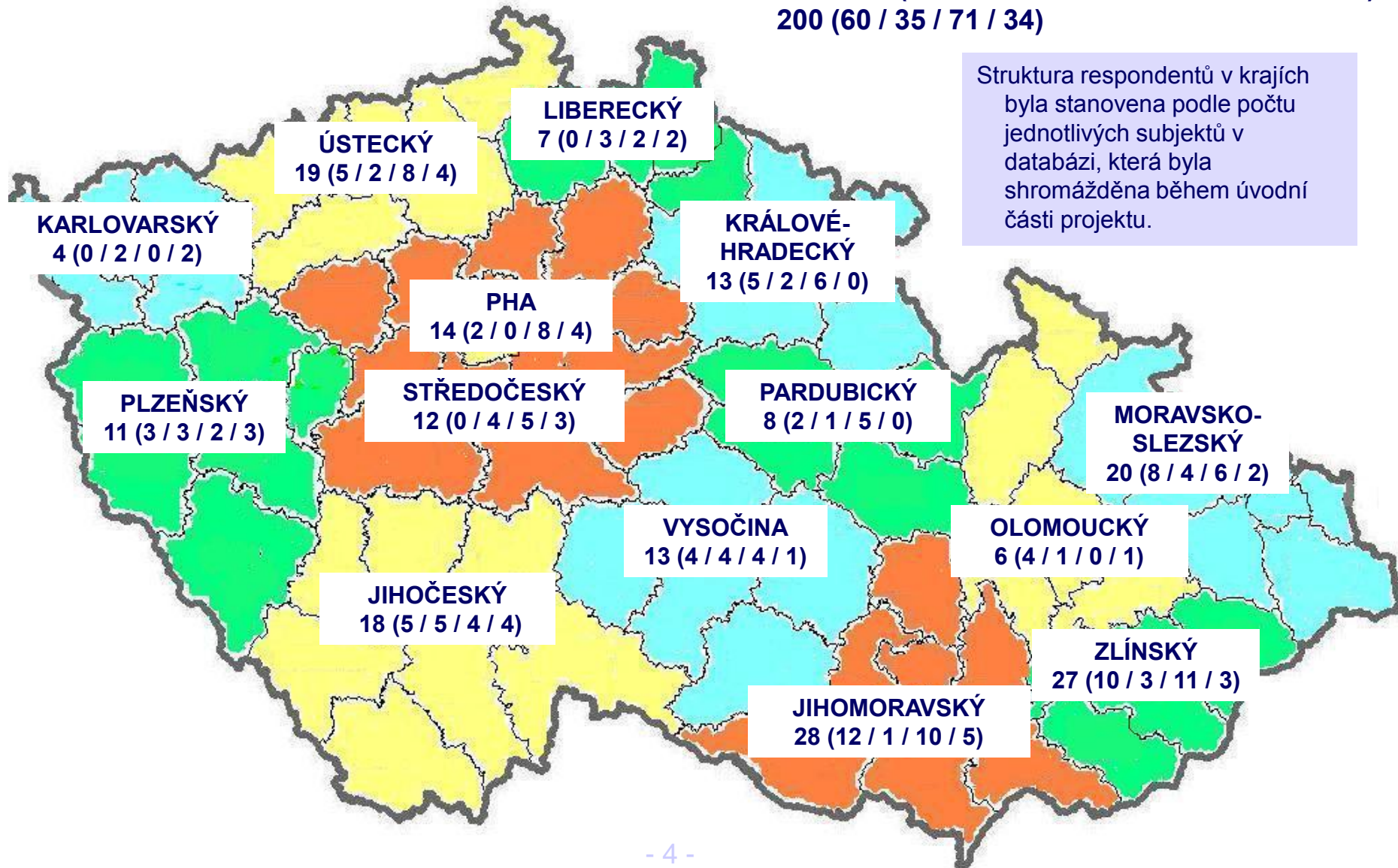
Průměrná doba vyplnění celého dotazníku: 63 minut

Velikost výběrového vzorku: 200 respondentů

- Krajské a městské úřady: 60 resp.
- Příspěvková speciální zařízení: 35 resp.
- Speciální školy a speciální pedagogická centra: 71 resp.
- Pedagogicko psychologické poradny: 34 resp.

Struktura výběrového vzorku

POČET RESPONDENTŮ CELKEM (KÚ a MÚ / SZ / ŠKOLY a SPC / PPP)
200 (60 / 35 / 71 / 34)

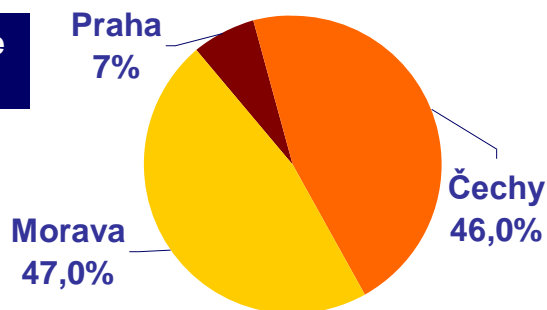


Struktura dotázaných státních institucí I.

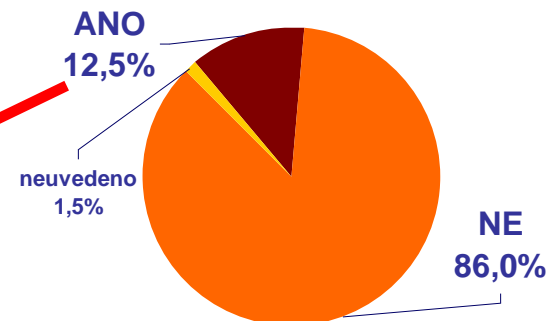
N = 200

STÁTNÍ INSTITUCE

C03. Kde má Vaše instituce sídlo?



C04. Má Vaše instituce nějakou pobočku(y) / další zařízení?



FILTR! Na následující otázky odpovídaly pouze instituce, které **MAJÍ** pobočku(y) nebo další zařízení (není mezi nimi žádný úřad) (n=25):

C06A. Počty zařízení přímé péče v jednotlivých krajích:

min=2, max=11, všechny pobočky jsou vždy v příslušném kraji, kde je sídlo instituce (nepřesahují působnost kraje)

C06C. Počet míst pro klienty = kapacita:

min=26, max=25000, \bar{X} =1641, usek 5% \bar{X} =433, n=19

C06E. Počet klientů přijatých průměrně za půl roku:

min=1, max=1000, \bar{X} =90, usek 5% \bar{X} =45, n=20

C06G. Celkový počet pracovníků v přímé péči v zařízení:

min=4, max=110, \bar{X} =36, usek 5% \bar{X} =34, n=21

C06B. Typ zařízení pro přímou péči:

Většina (23 resp.) má více zařízení ambulantních s denní docházkou, 8 resp. má zařízení smíšená, pouze 2 resp. mají zřízení rezidenčního typu. Pouze 6 resp. má kombinaci typů.

C06D. Počet klientů průměrně využívající kapacitu ročně:

min=17, max=3200, \bar{X} =468, usek 5% \bar{X} =342, n=20

C06F. Jak dlouho jeden klient využívá zařízení – v průměru:

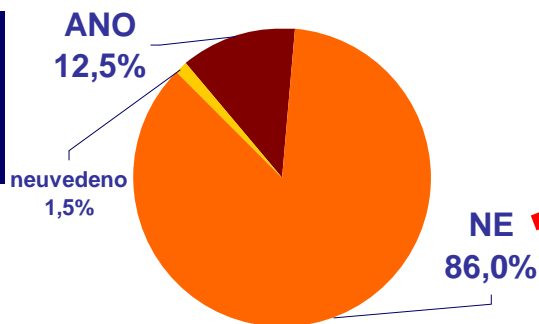
min=0,2 let, max=18 let, \bar{X} =7,5 roku, usek 5% \bar{X} =7 let, n=21

Struktura dotázaných státních institucí II.

N = 200

STÁTNÍ INSTITUCE

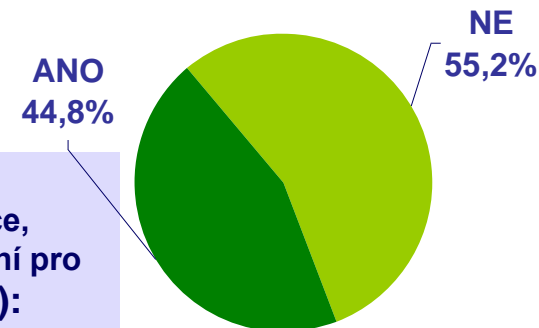
C04. Má Vaše instituce nějakou pobočku(y) / další zařízení?



Na další otázku odpovídaly pouze instituce, které NEMAJÍ pobočku nebo další zařízení (n=172):

C05A. Máte zařízení pro přímou péči:

Na následující otázky odpovídaly pouze instituce, které MAJÍ JEDINÉ zařízení pro přímou péči (n=77):



C05C. Počet míst pro klienty = kapacita:

min=14, max=2200, Ø =188, usek 5% Ø=106, n=63

C05D. Počet klientů průměrně využívající kapacitu ročně:

min=13, max=2800, Ø =209, usek 5% Ø=118, n=64

C05E. Počet klientů přijatých průměrně za půl roku:

min=0, max=1100, Ø =52, usek 5% Ø=18, n=58

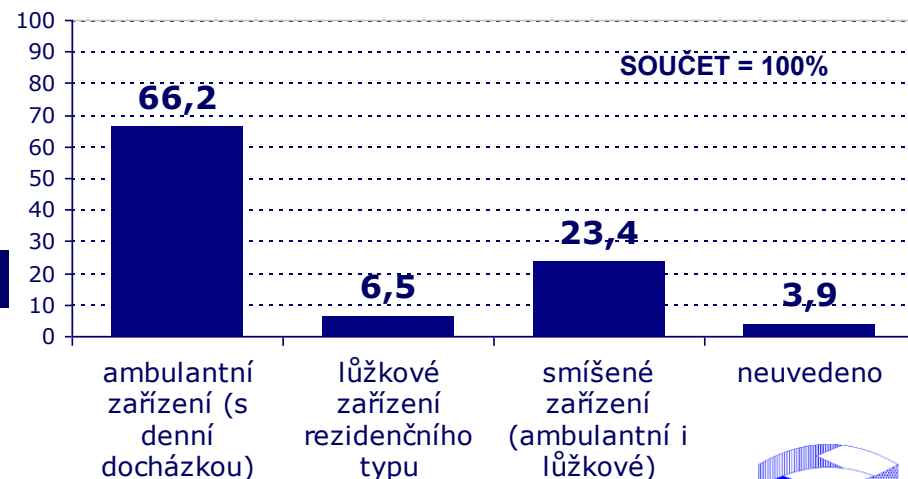
C05F. Jak dlouho jeden klient využívá zařízení – v průměru:

min=0,2 let, max=25 let, Ø =8 let, usek 5% Ø=8 let, n=63

C05G. Celkový počet pracovníků v přímé péči v zařízení:

min=2, max=93, Ø =19, usek 5% Ø=17, n=68

C05B. Typ zařízení pro přímou péči:



HLAVNÍ PROBLÉMY DĚTÍ SE ZP

- Pracovníci státních institucí uvádějí SPONTÁNNĚ (tzn. na otevřenou otázku bez nabídnutí výběru odpovědí) jako hlavní problém **Nedostatek financí** (obecně – bez upřesnění), který uvádí 32,5 % respondentů.
- Následují názory, které spontánně uvedla alespoň desetina vzorku: **Nedostatečná, nevyjasněná legislativa a Zákon o ZP, Málo kvalitních pracovníků ve školství, Problém integrace dětí do společnosti a Nedostatek financí pro rodiny, nedostatečná výše úhrad potřeb ZP.**
- **Z konkrétních sledovaných problémů**, které poté respondenti hodnotili, je přesně polovina hodnocena jako závažná více než polovinou dotázaných. S řešením naprosté většiny sledovaných problémů jsou respondenti nespokojeni (více než polovina respondentů je spokojena pouze s **Kvalitou speciálních škol pro děti se ZP** – pozn. mírně chválí sebe sama).
- Analýza ukazuje, že státní instituce vidí nejpalčivější problémy zejména v oblastech:
- **Nízká bezbariérovost (závažnost je 80 %, spokojenost s řešením 8 %)**
- **Nízké platy v sociálních službách (závažnost je 80 %, spokojenost s řešením 12 %).**
- Podrobné informace na stranách 12 - 15.

SPOLUPRÁCE S NEZISKOVÝMI ORGANIZACEMI

- S NNO spolupracuje téměř polovina státních institucí (bez signifikantních rozdílů, zda se jedná o úřad, spec. zař., školu či SPC). Relativně nejméně spolupracují s NNO respondenti ze skupiny Školy a SPC.
- Většina institucí spolupracuje s místními (lokálními) NNO. Nejčastěji byla zmíněna spolupráce s Oblastní charitou, Středisky rané péče a Diakonií. Ti, kdo spolupracují, většinou spolupracují s několika NNO a se spoluprací jsou spokojeni.
- Co se týče hodnocení přínosu NNO do oblasti řešení problémů dětí se ZP jsou oceňovány zejména: **Pomoc rodinám dětí se ZP, Řešení konkrétních případů, Prevence a Přínos nestátních peněz.**
- Současně však respondenti v otázce činností NNO, které by měly dělat, ale nedělají, nejčastěji spontánně zmiňují na prvním místě opět **Konkrétní pomoc rodinám, konkrétní terénní práci** a těsně následuje požadavek **Koncepční spolupráce bez řevnivosti** se státním sektorem. Zajímavé přitom je zjištění, že 45 % respondentů ze státních a příspěvkových organizací nedokáže spontánně uvést žádnou činnost, kterou by měly neziskové organizace provádět.
- Z konkrétních nabídnutých činností, které by měly NNO dělat, je na prvním místě **Terénní práce,** následuje **Aktivní osvěta pro začleňování dětí se ZP do společnosti, Konkrétní terénní práce, Následná péče (programy pro děti opouštějící ústavy) a Poradenská činnost.**
- **ZÁVĚR: Konkrétní pomoc rodinám dětí se ZP v terénu je nejvíc oceňovaná práce NNO z pohledu státního sektoru, této pomoci je však stále nedostatek a v práci NNO existují v této oblasti rezervy.**

ANALÝZA

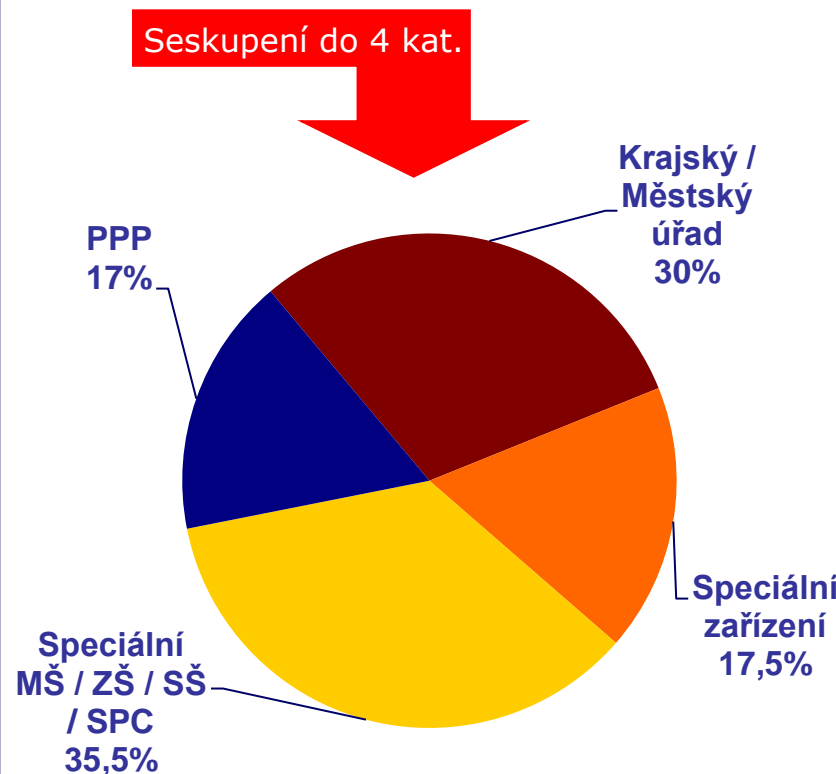
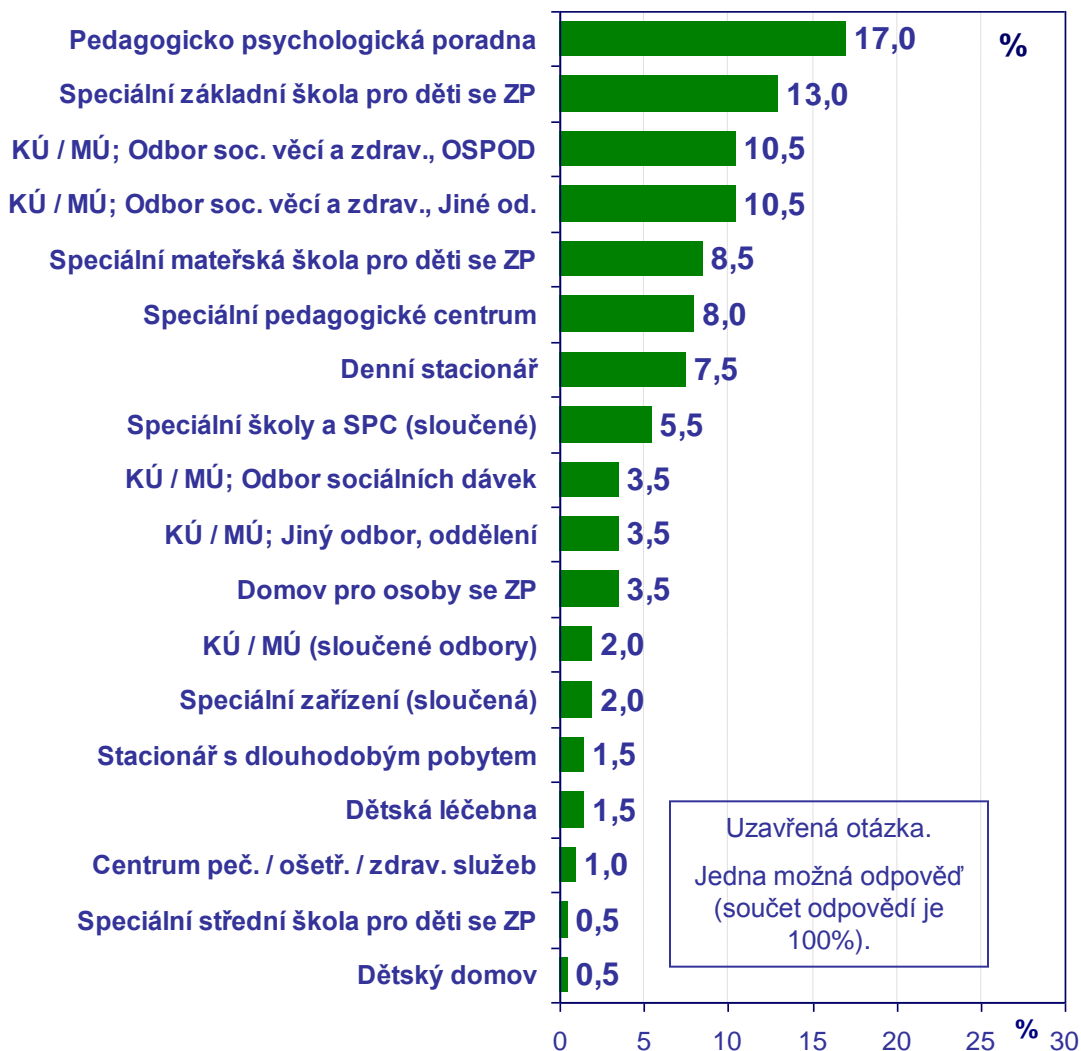
Struktura profesního zaměření respondentů I.

N = 200

STÁTNÍ INSTITUCE

A01. V kterém typu instituce pracujete?

(setříděno sestupně)

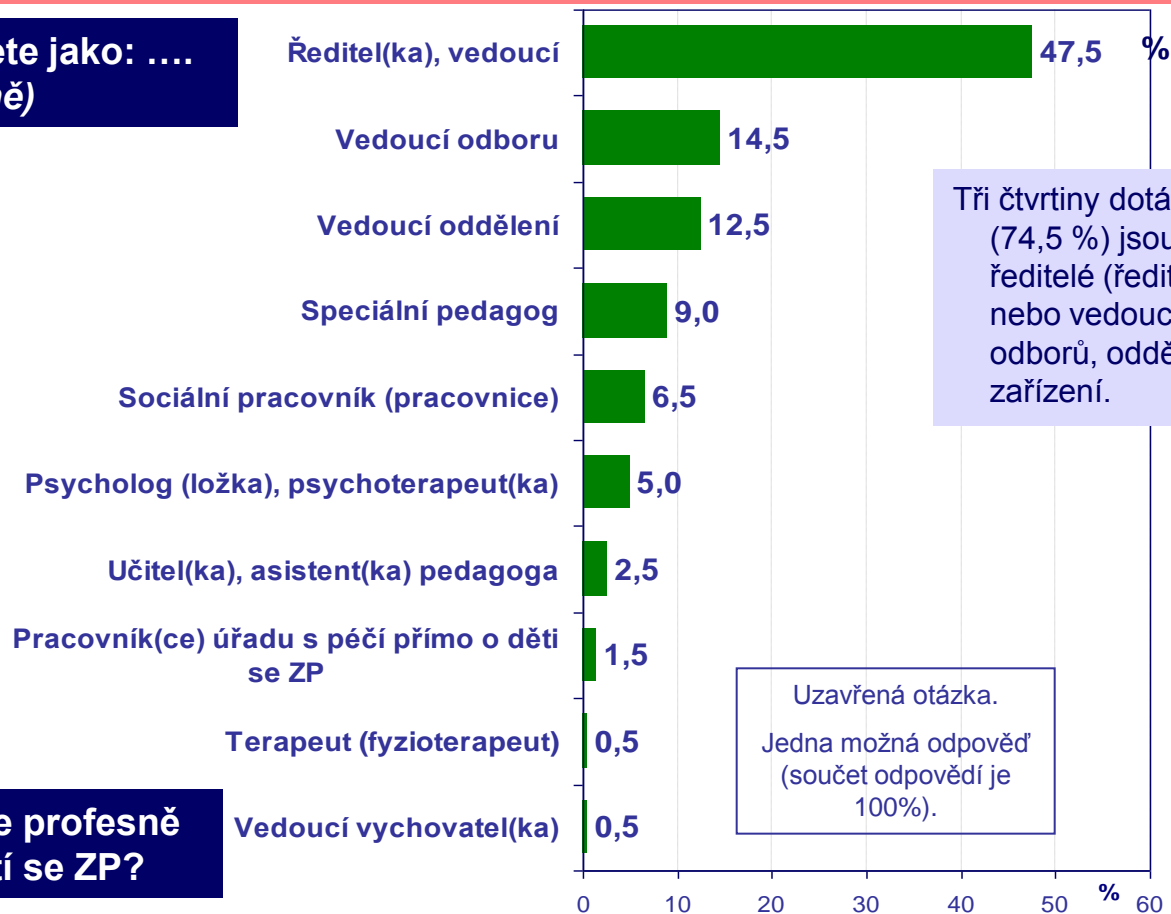


Struktura profesního zaměření respondentů II.

N = 200

STÁTNÍ INSTITUCE

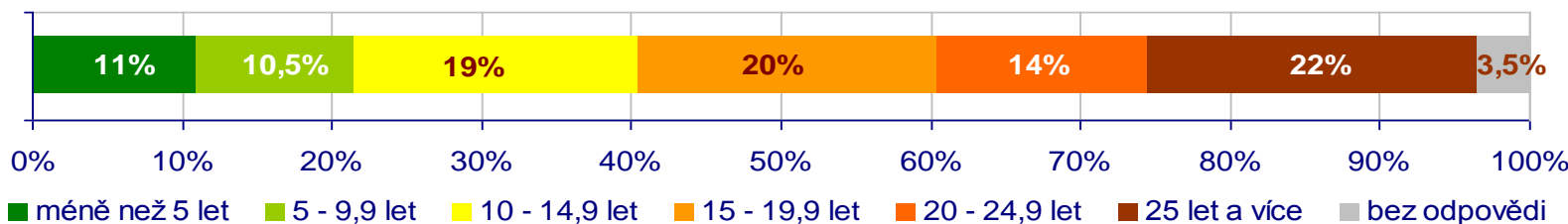
**A02. V instituci nyní pracujete jako:
(setříděno sestupně)**



Tři čtvrtiny dotázaných (74,5 %) jsou přímo ředitelé (ředitelky) nebo vedoucí odborů, oddělení či zařízení.

Uzavřená otázka.
Jedna možná odpověď
(součet odpovědí je 100%).

A03. Jak dlouho CELKEM se profesně věnujete problematice dětí se ZP?



56%
respondentů
má praxi
15 let

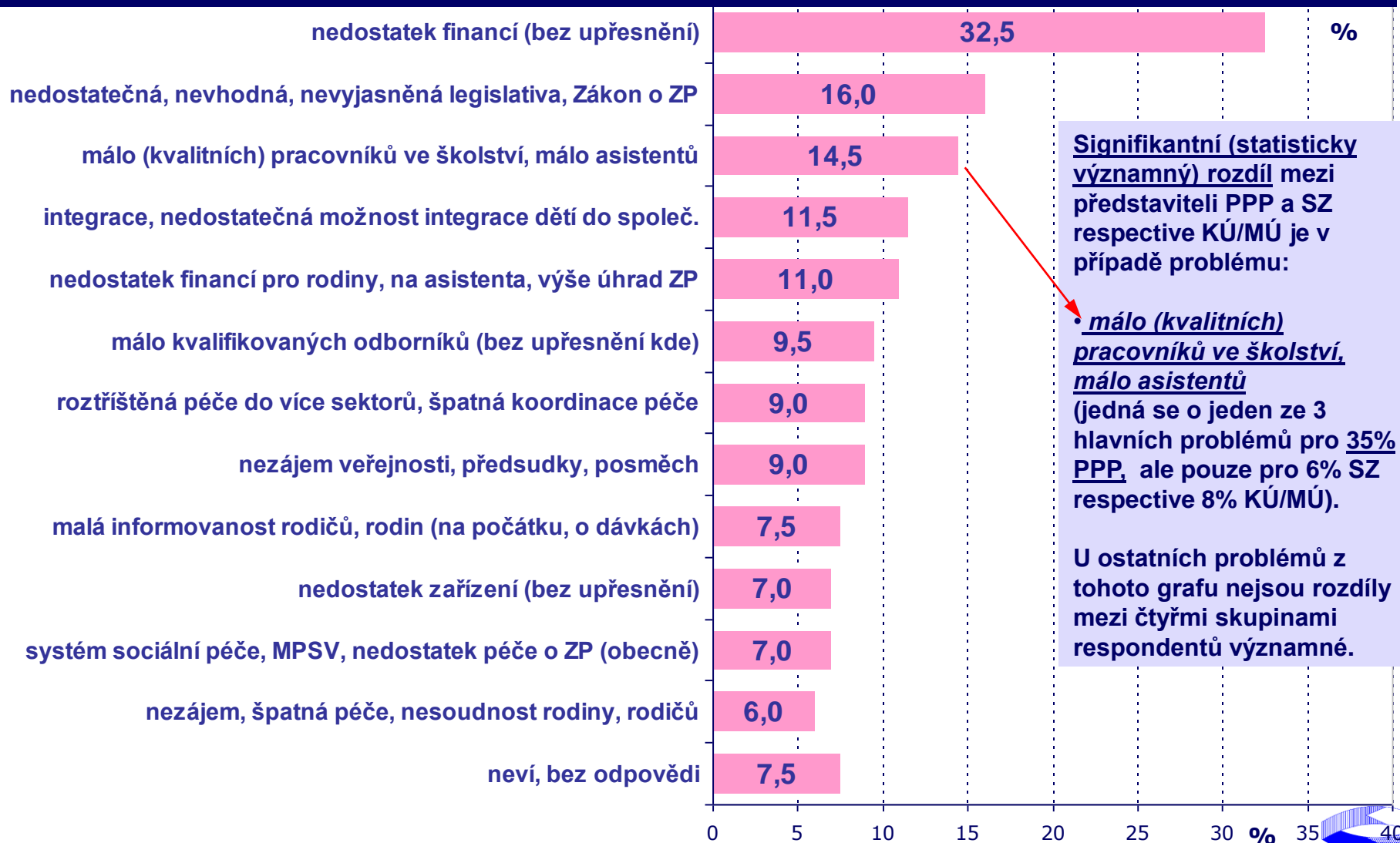
Hlavní problémy dětí se ZP

N = 200

12 nejčastěji uváděných spontánních odpovědí

STÁTNÍ INSTITUCE

B01. Napište, prosím, tři hlavní problémy, které v oblasti péče o děti se ZP vidíte: (souhrn)



Závažnost problémů dětí se ZP I.

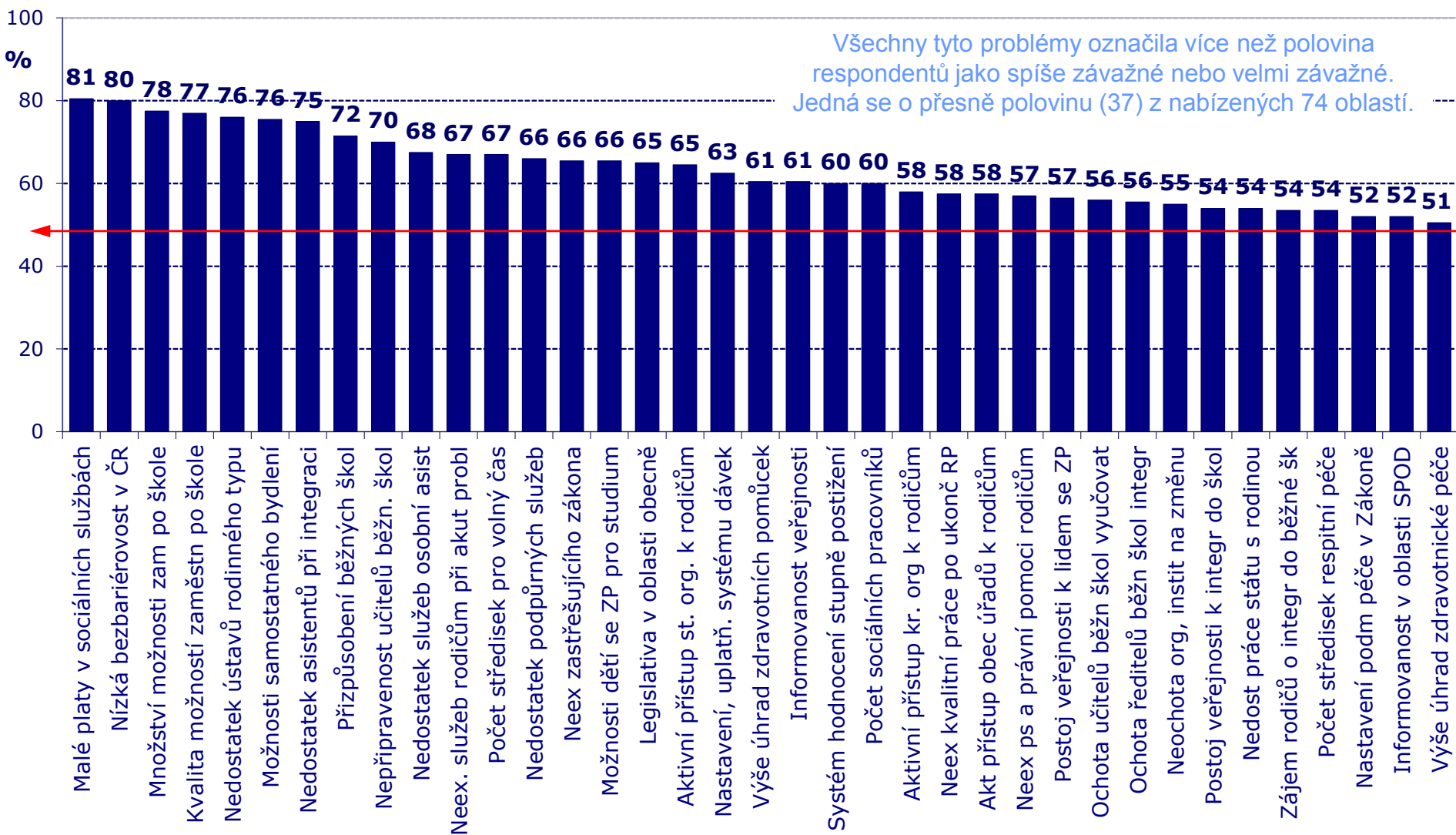
B02. Jak závažné jsou podle Vás následující problémy péče o děti se ZP?

N = 200

% velmi ZÁVAŽNÉ + spíše ZÁVAŽNÉ

STÁTNI INSTITUCE

Všechny tyto problémy označila více než polovina respondentů jako spíše závažné nebo velmi závažné. Jedná se o přesně polovinu (37) z nabízených 74 oblastí.



Závažnost problémů dětí se ZP II.

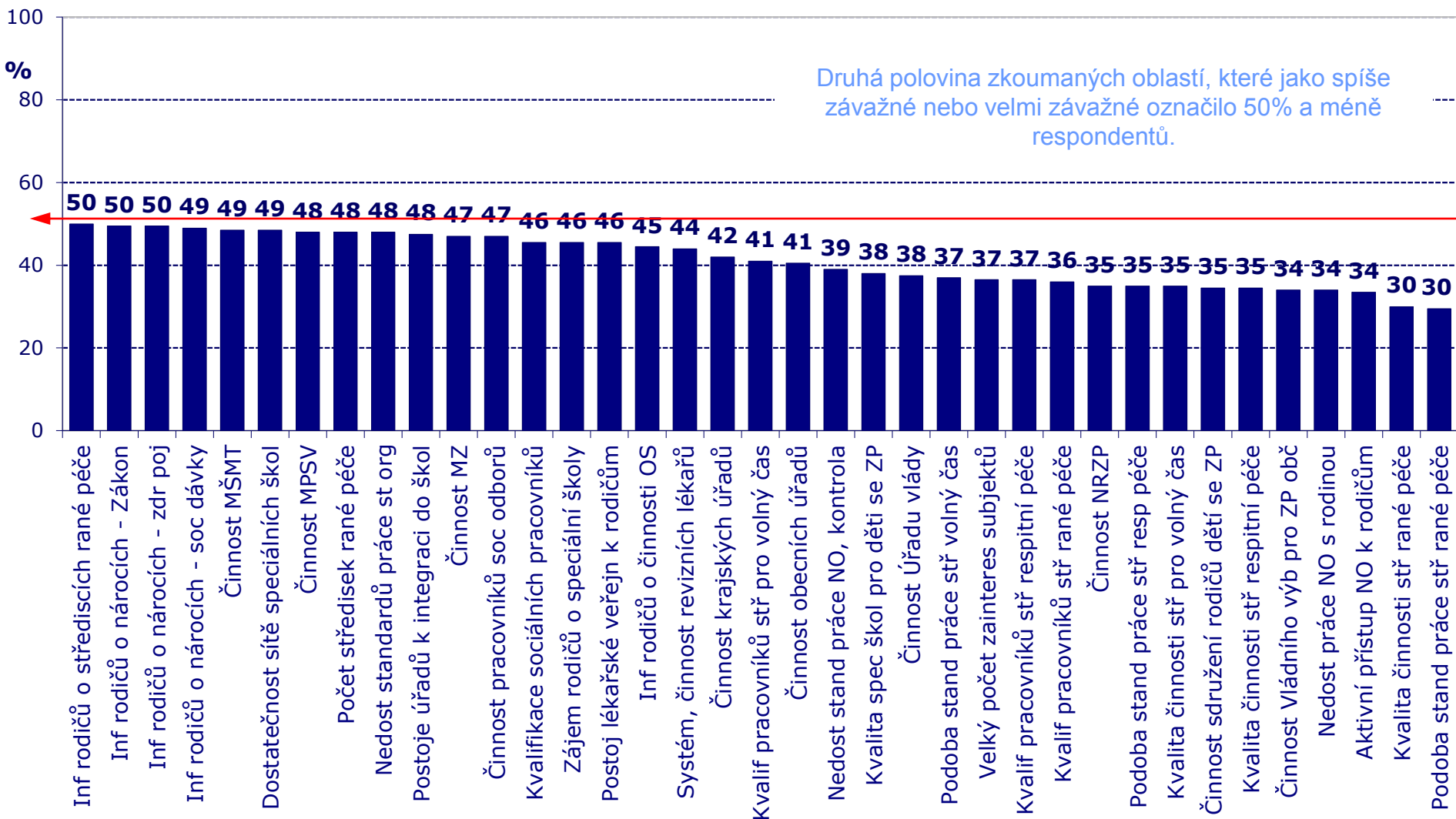
B02. Jak závažné jsou podle Vás následující problémy péče o děti se ZP?

N = 200

% velmi ZÁVAŽNÉ + spíše ZÁVAŽNÉ

STÁTNÍ INSTITUCE

Druhá polovina zkoumaných oblastí, které jako spíše závažné nebo velmi závažné označilo 50% a méně respondentů.



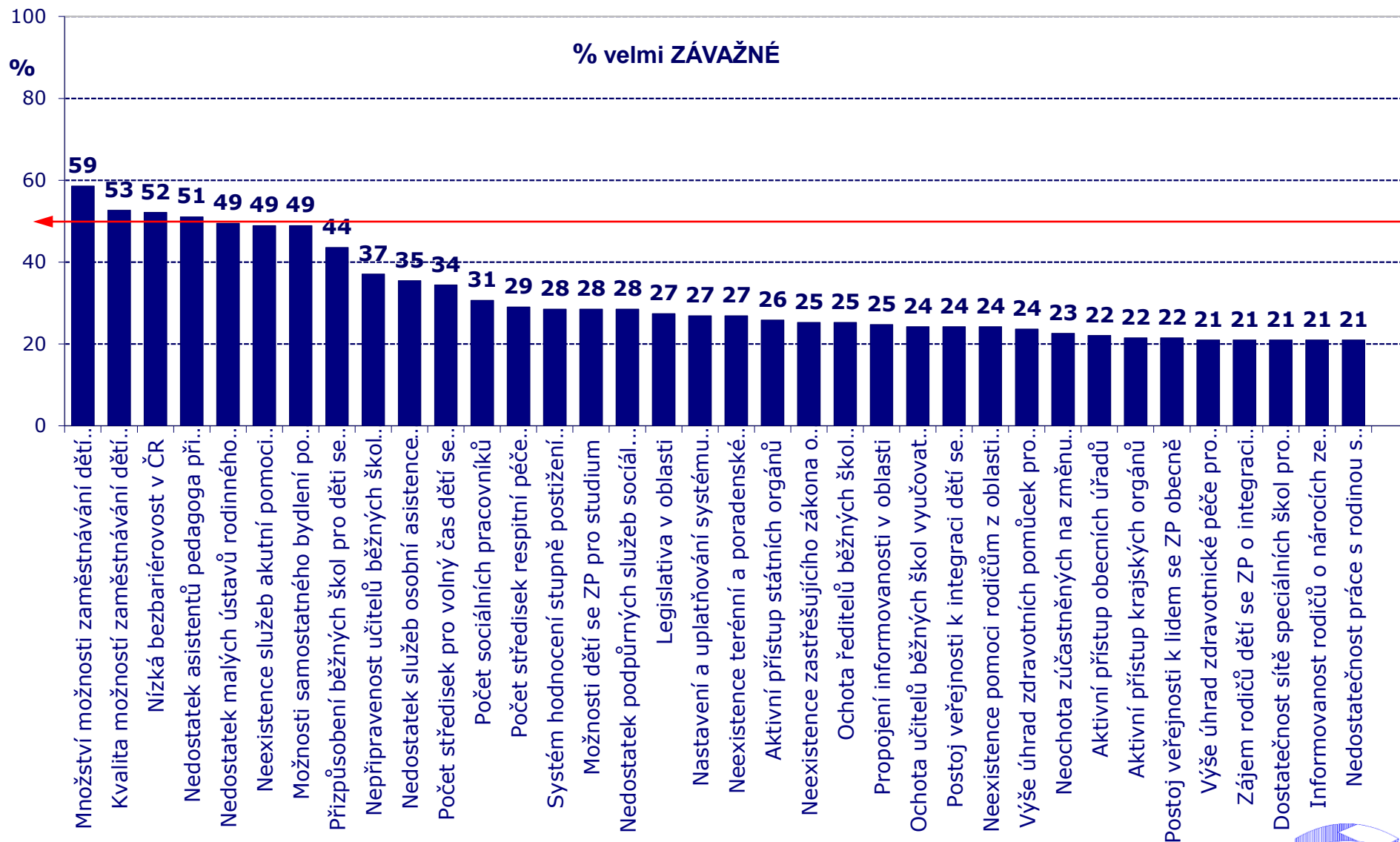
Závažnost problémů dětí se ZP III.

B02. Jak závažné jsou podle Vás následující problémy péče o děti se ZP?

N = 200

STÁTNÍ INSTITUCE

% velmi ZÁVAŽNÉ

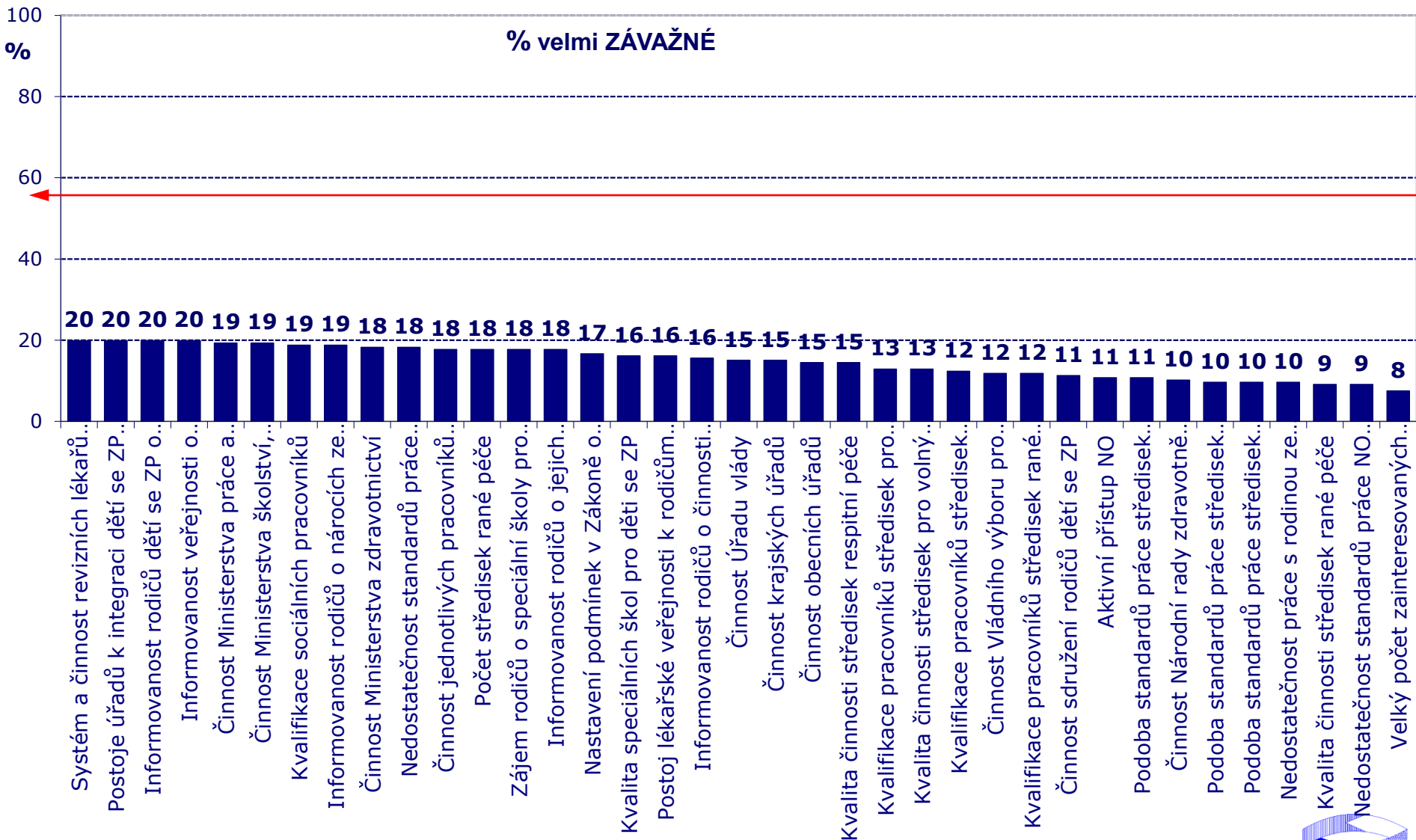


Závažnost problémů dětí se ZP IV.

B02. Jak závažné jsou podle Vás následující problémy péče o děti se ZP?

N = 200

STÁTNÍ INSTITUCE



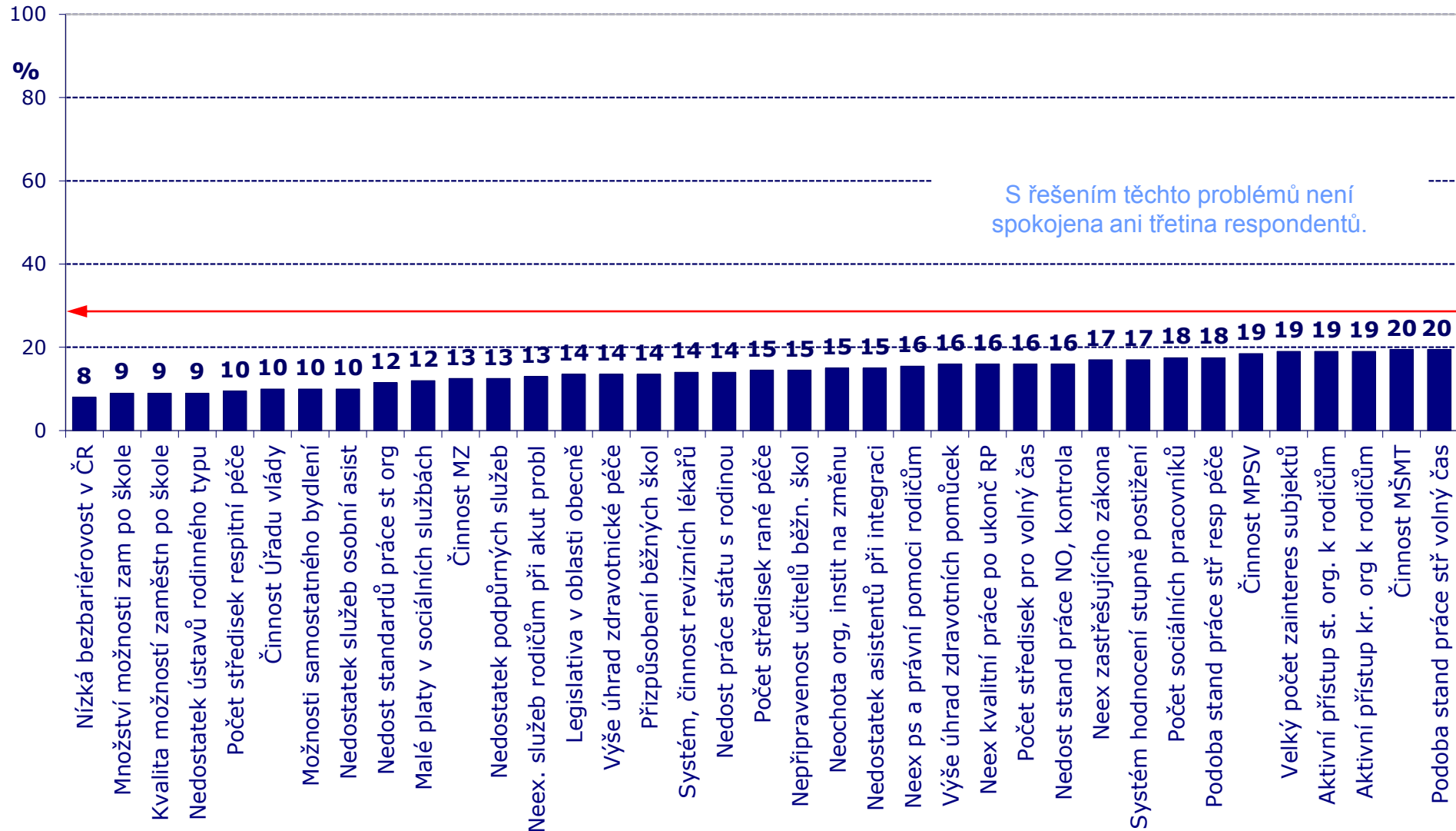
Spokojenost s řešením problémů dětí se ZP I.

B03. Jak jste spokojen(a) s řešením těchto problémů v současné době?

N = 200

% velmi SPOKOJEN(a) + spíše SPOKOJEN(a)

STÁTNÍ INSTITUCE



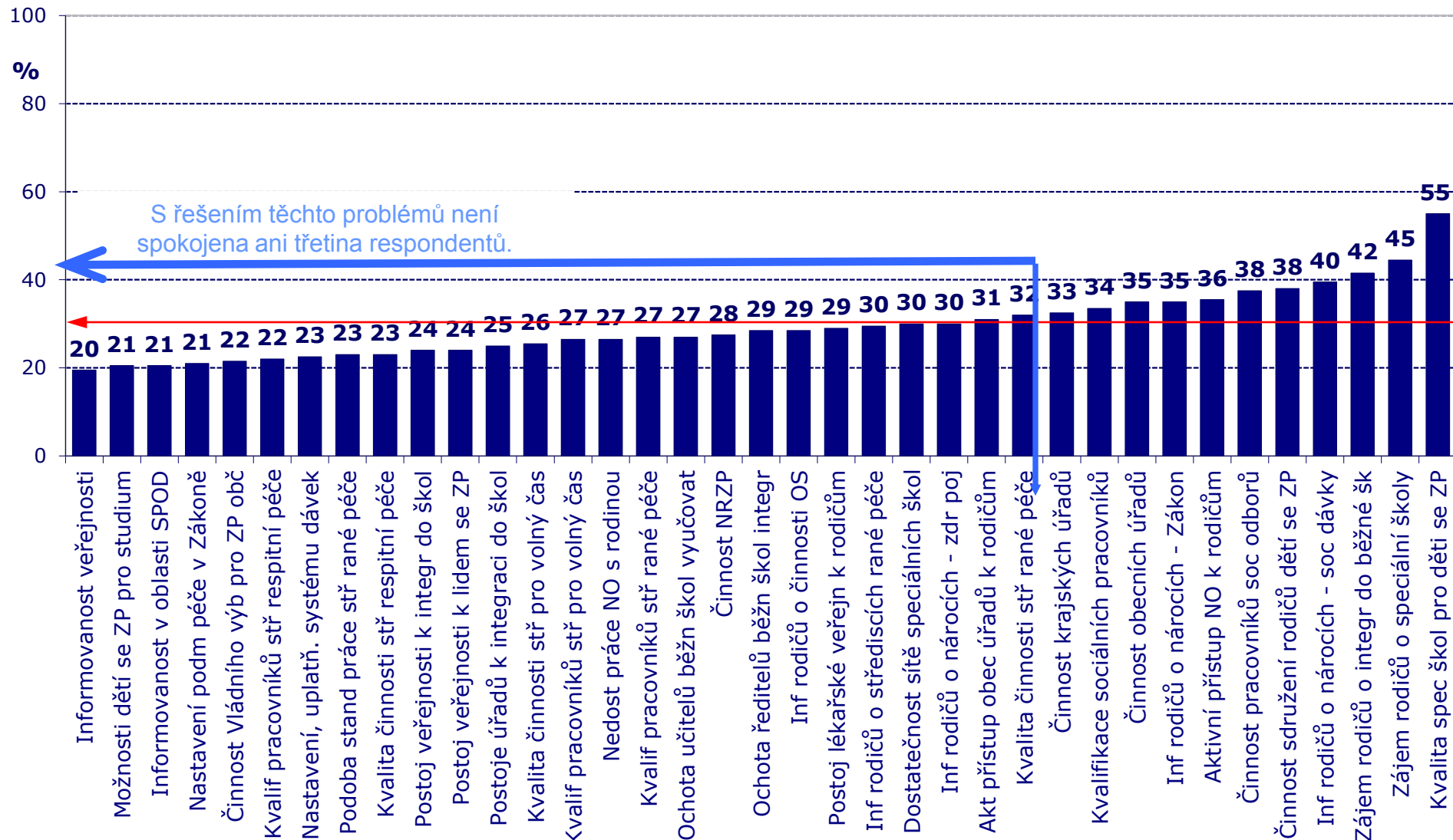
Spokojenost s řešením problémů dětí se ZP II.

B03. Jak jste spokojen(a) s řešením těchto problémů v současné době?

N = 200

% velmi SPOKOJEN(a) + spíše SPOKOJEN(a)

STÁTNÍ INSTITUCE

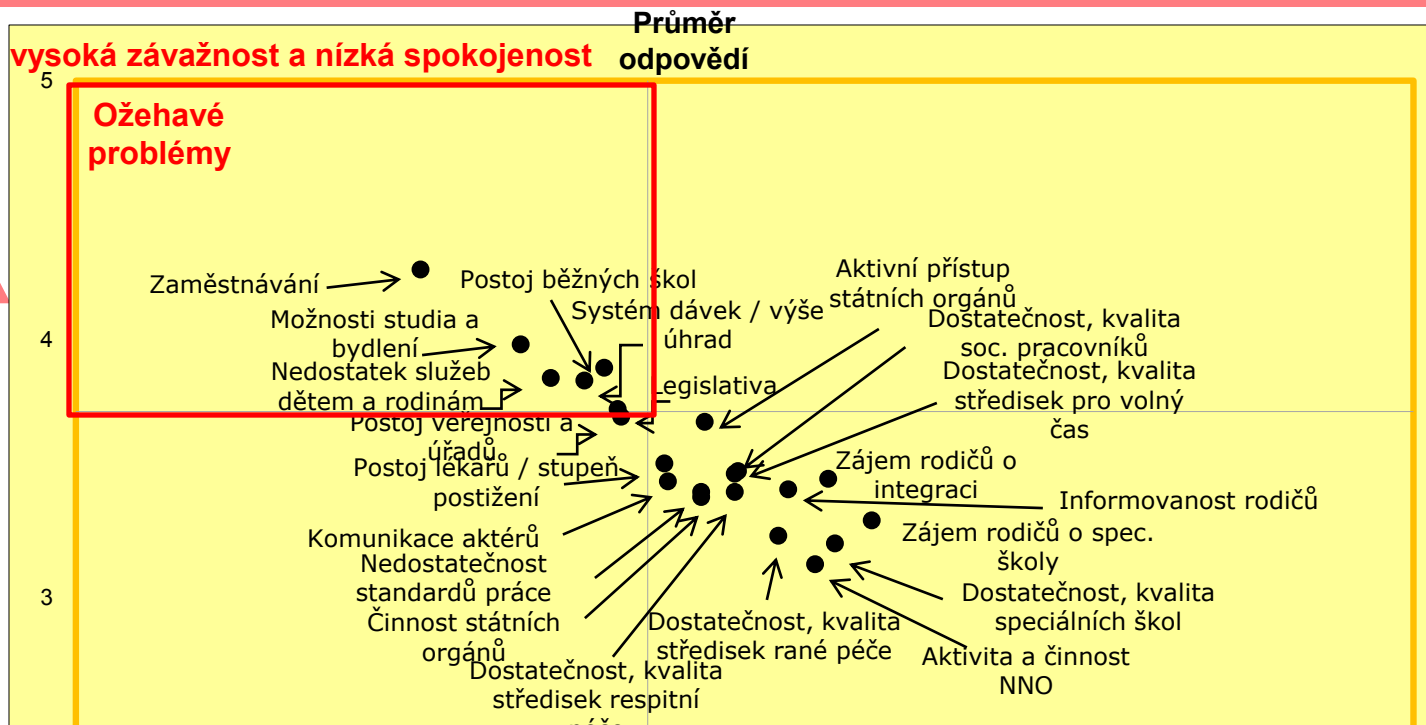


Problémy v oblasti dětí se ZP - SOUHRN

CELKOVÁ MAPA / SOUHRN ...

N = 200

STÁTNÍ INSTITUCE



průměrná ZÁVAŽNOST PROBLÉMU
1 – zcela NEzávažné, 5 – velmi závažné

Nejožehavější okruhy problémů CELKEM:
Zaměstnávání
Možnosti studia a bydlení
Nedostatek služeb dětem a rodinám
Postoj běžných škol
System dávek / výše úhrad

průměrná SPOKOJENOST S ŘEŠENÍM

1 – velmi NEspokojen(a), 5 – velmi spokojen(a)

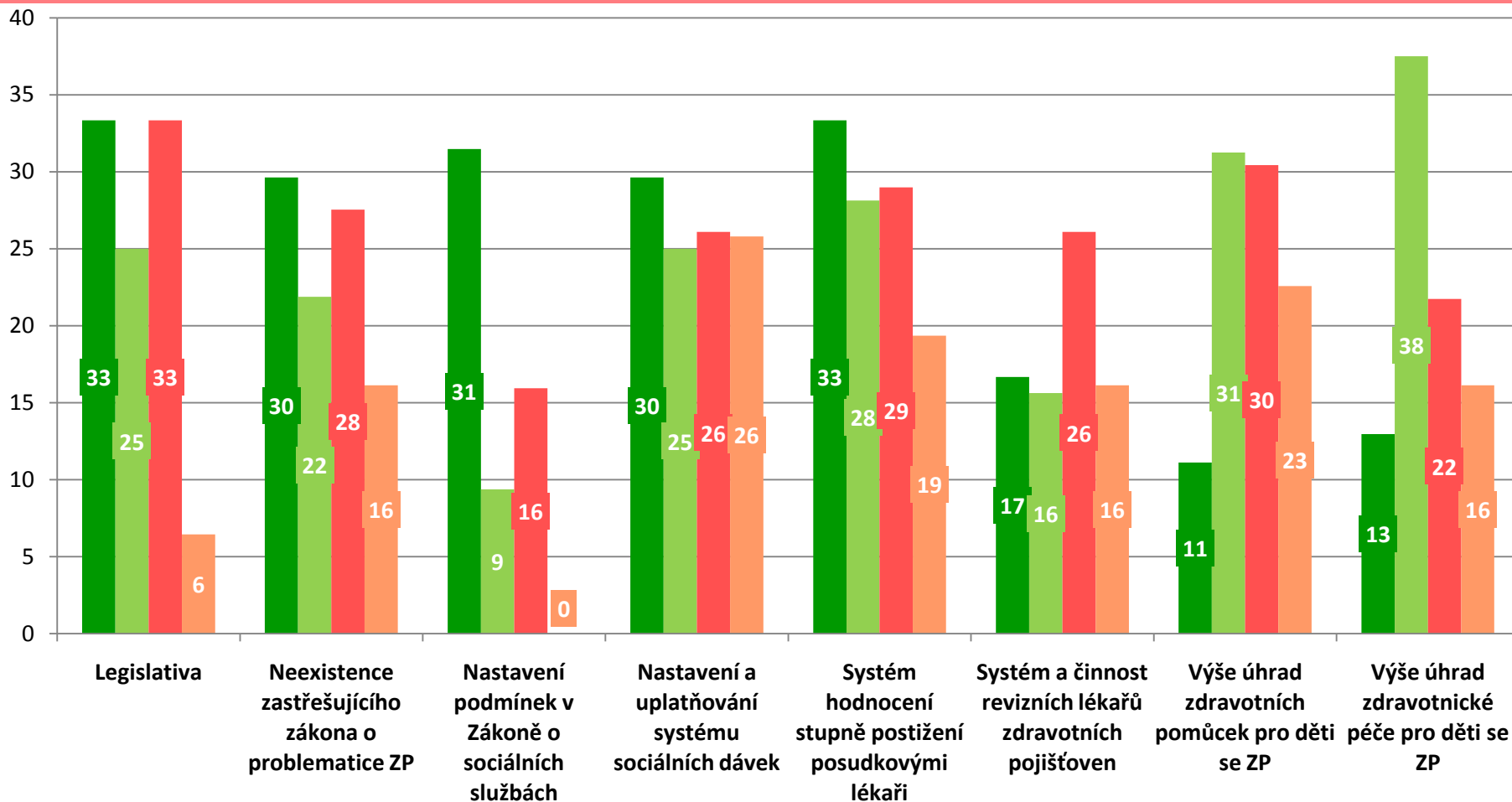
5

Závažnost problémů podle typu instituce I.

N = 200

% velmi ZÁVAŽNÉ

STÁTNÍ INSTITUCE



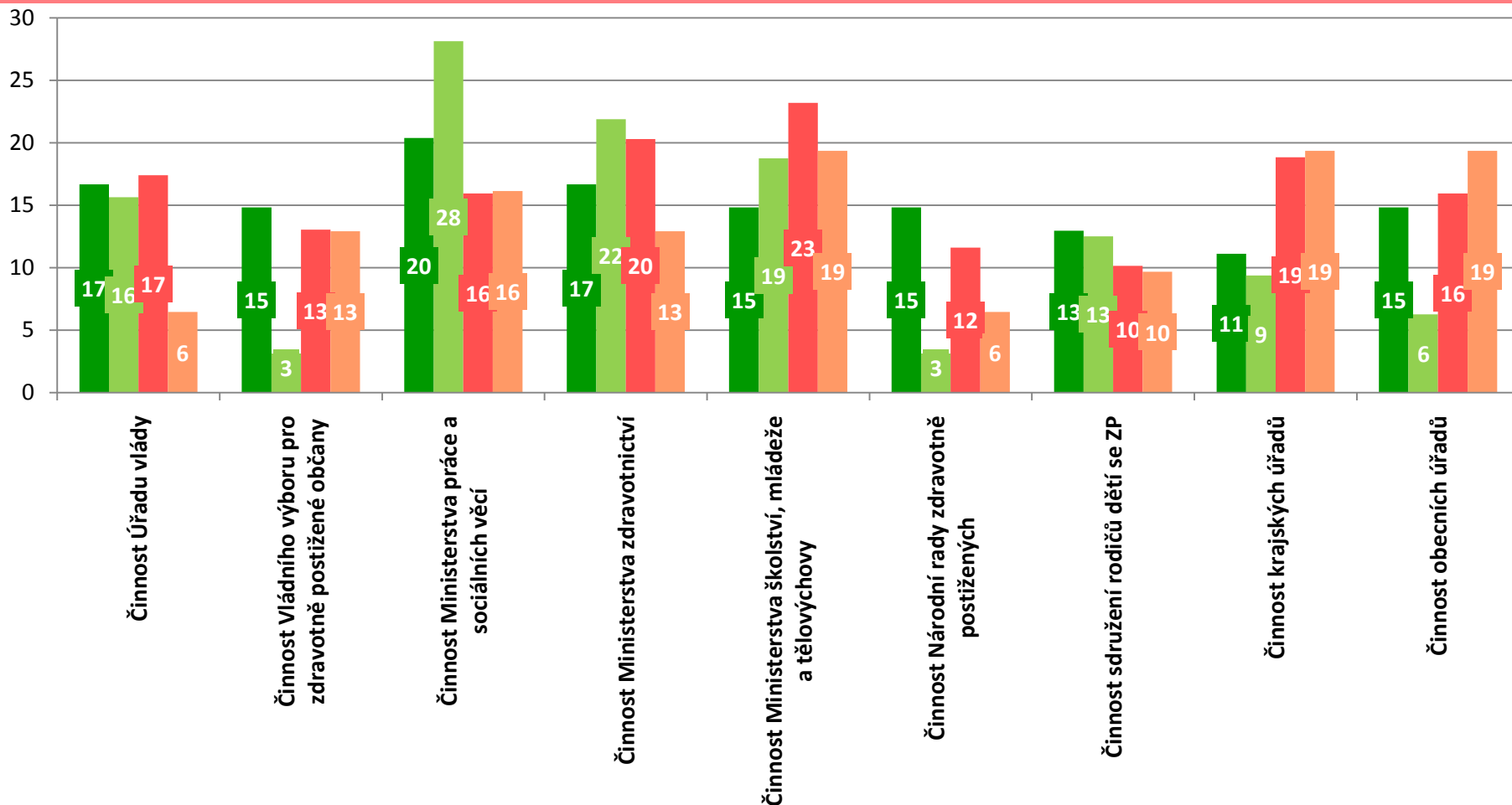
■ Krajský / Městský úřad ■ Speciální zařízení ■ Speciální MŠ / ZŠ / SŠ / SPC ■ Pedagogicko psychologická poradna

Závažnost problémů podle typu instituce II

N = 200

% velmi ZÁVAŽNÉ

STÁTNÍ INSTITUCE



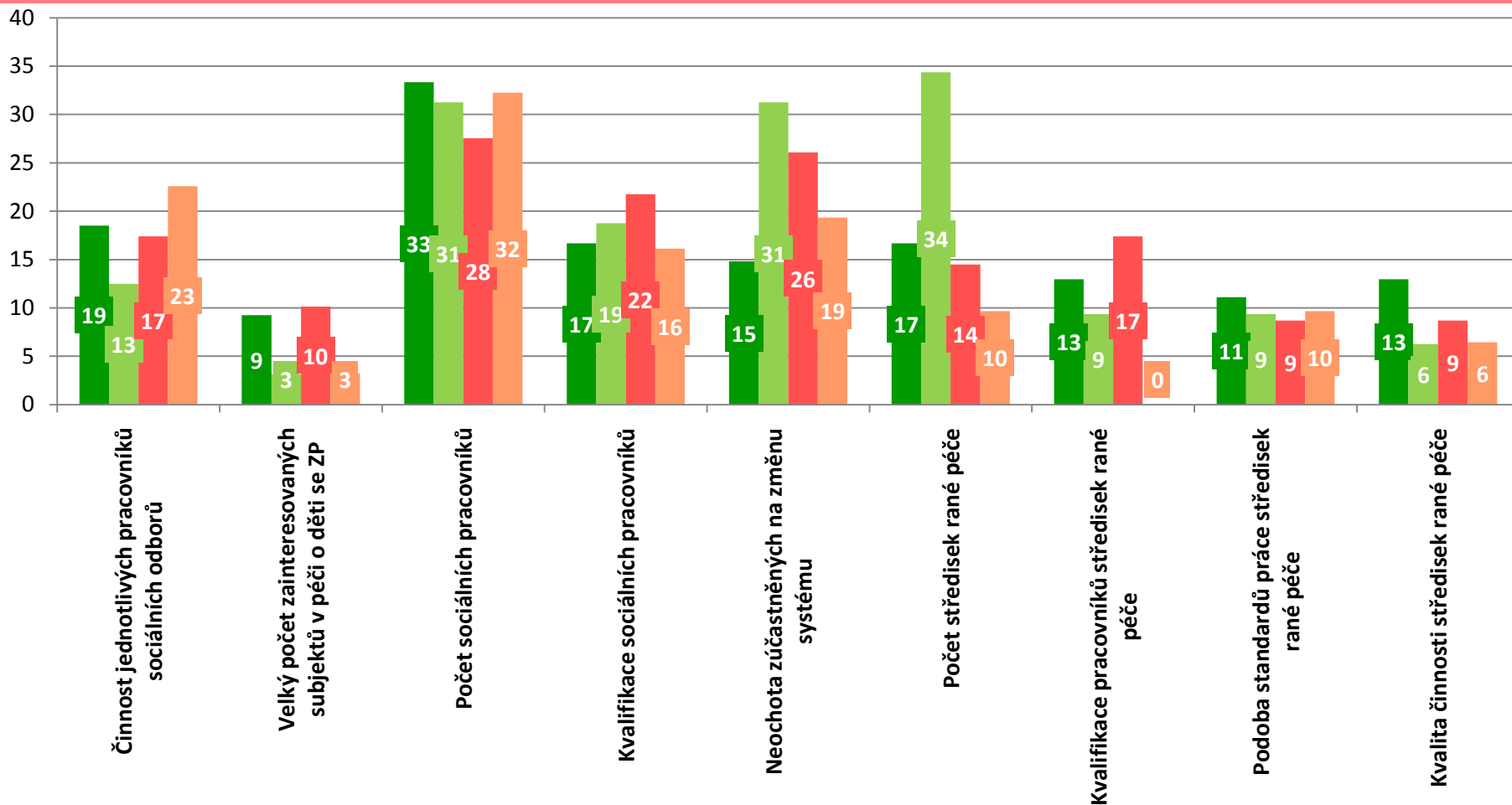
■ Krajský / Městský úřad ■ Speciální zařízení ■ Speciální MŠ / ZŠ / SŠ / SPC ■ Pedagogicko psychologická poradna

Závažnost problémů podle typu instituce II.

N = 200

% velmi ZÁVAŽNÉ

STÁTNÍ INSTITUCE



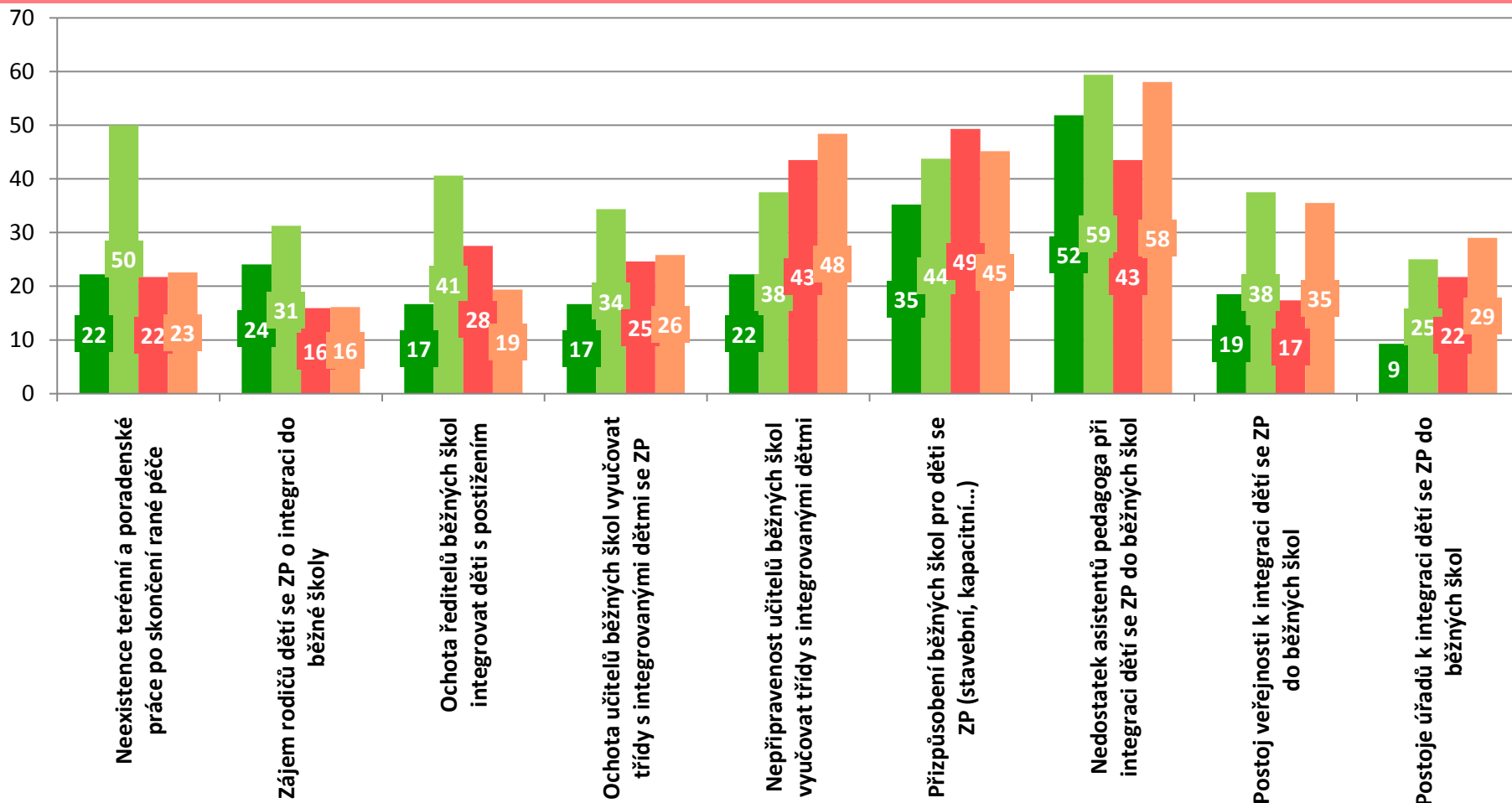
■ Krajský / Městský úřad ■ Speciální zařízení ■ Speciální MŠ / ZŠ / SŠ / SPC ■ Pedagogicko psychologická poradna

Závažnost problémů podle typu instituce IV

N = 200

% velmi ZÁVAŽNÉ

STÁTNÍ INSTITUCE



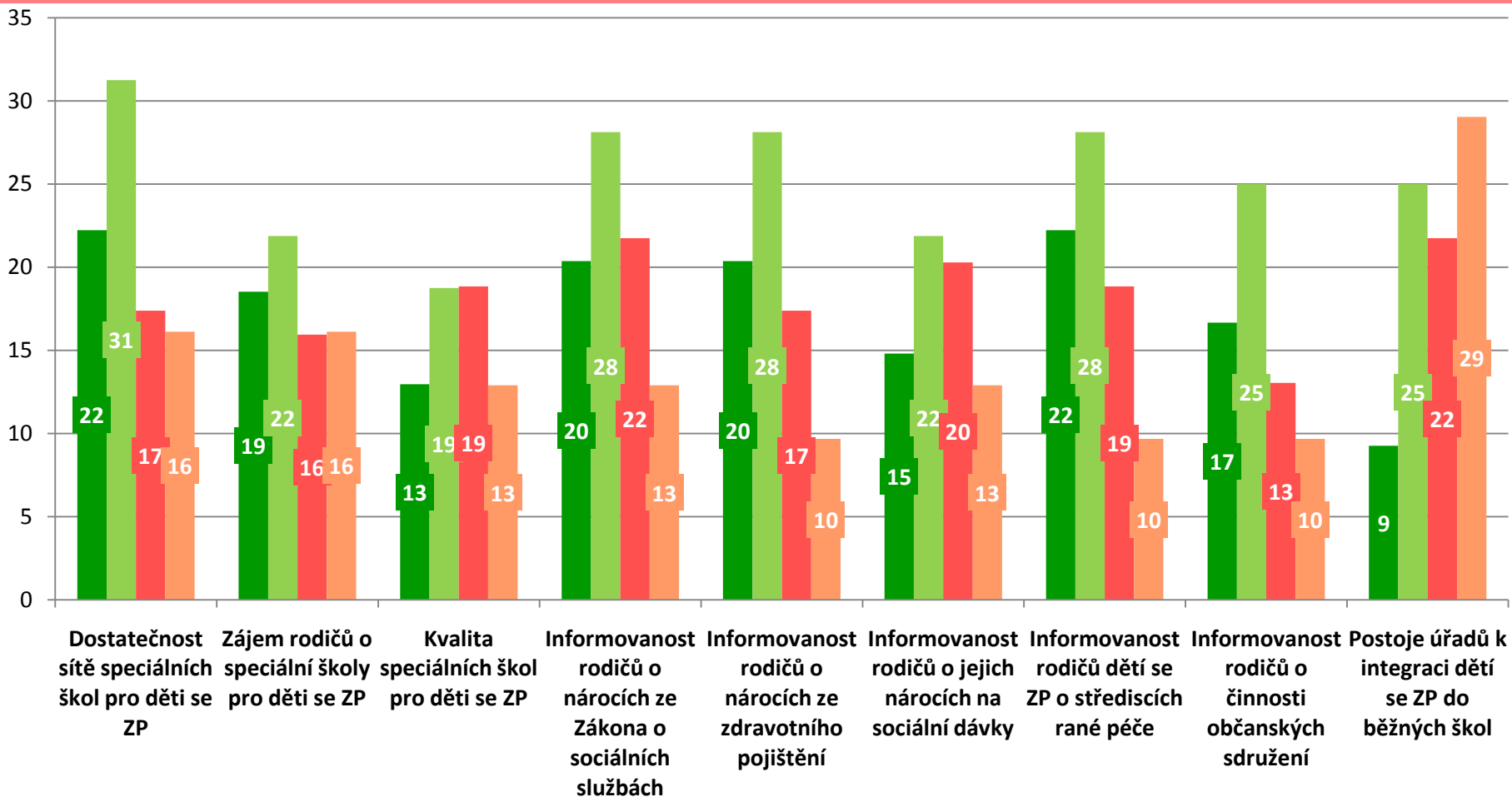
■ Krajský / Městský úřad ■ Speciální zařízení ■ Speciální MŠ / ZŠ / SŠ / SPC ■ Pedagogicko psychologická poradna

Závažnost problémů podle typu instituce V

N = 200

% velmi ZÁVAŽNÉ

STÁTNÍ INSTITUCE



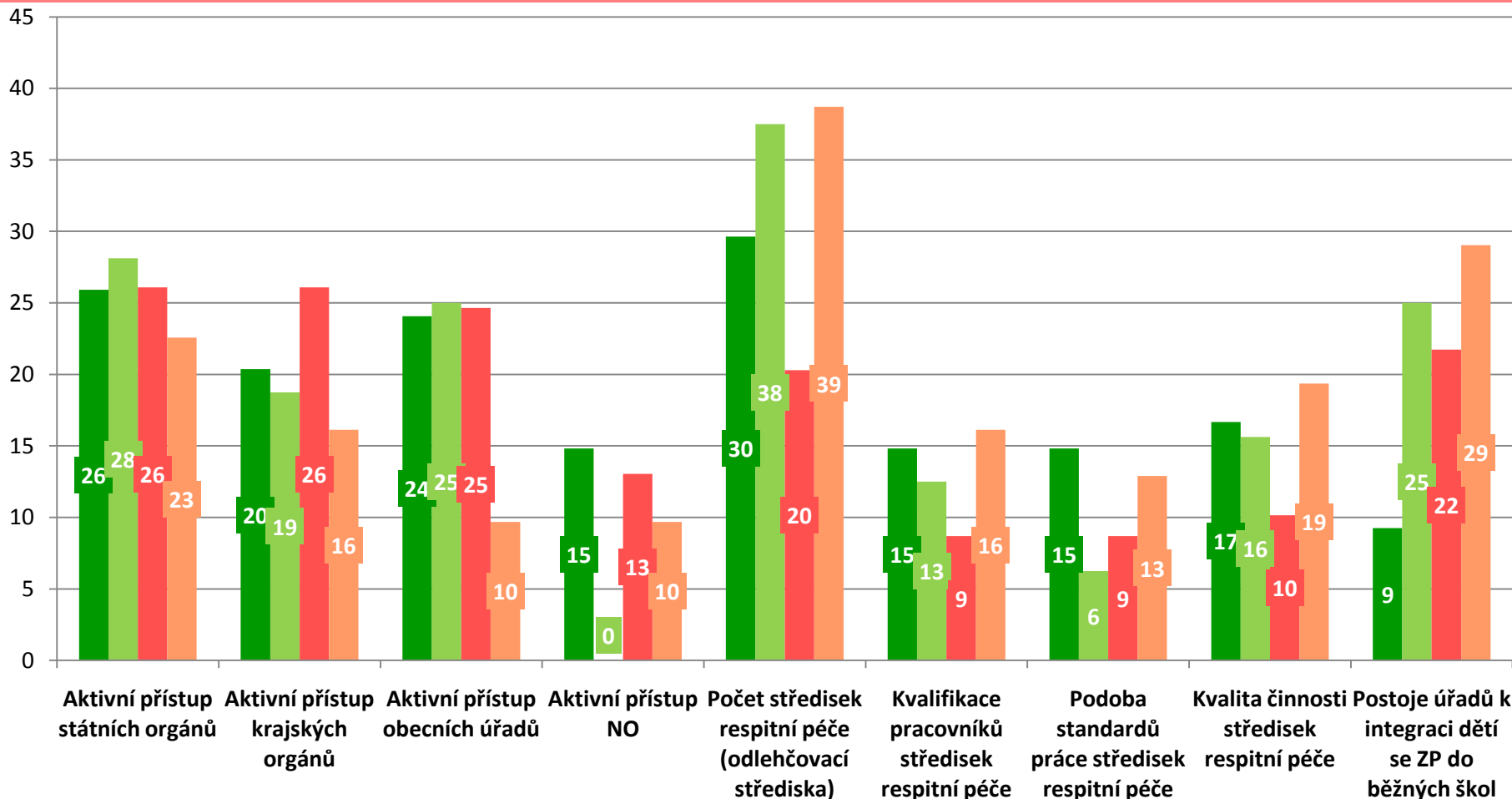
■ Krajský / Městský úřad ■ Speciální zařízení ■ Speciální MŠ / ZŠ / SŠ / SPC ■ Pedagogicko psychologická poradna

Závažnost problémů podle typu instituce VI.

N = 200

% velmi ZÁVAŽNÉ

STÁTNÍ INSTITUCE



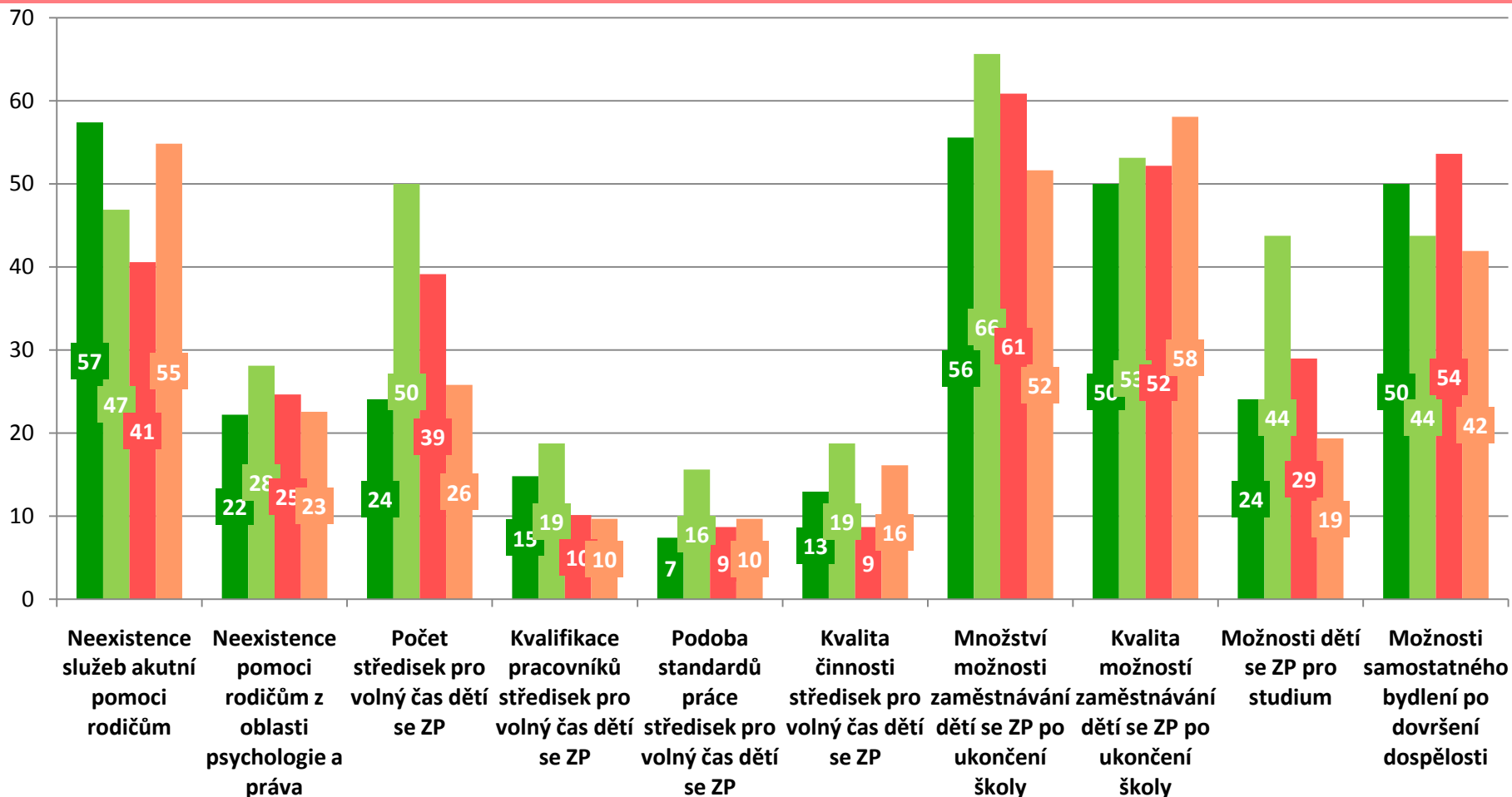
■ Krajský / Městský úřad ■ Speciální zařízení ■ Speciální MŠ / ZŠ / SŠ / SPC ■ Pedagogicko psychologická poradna

Závažnost problémů podle typu instituce VII

N = 200

% velmi ZÁVAŽNÉ

STÁTNÍ INSTITUCE



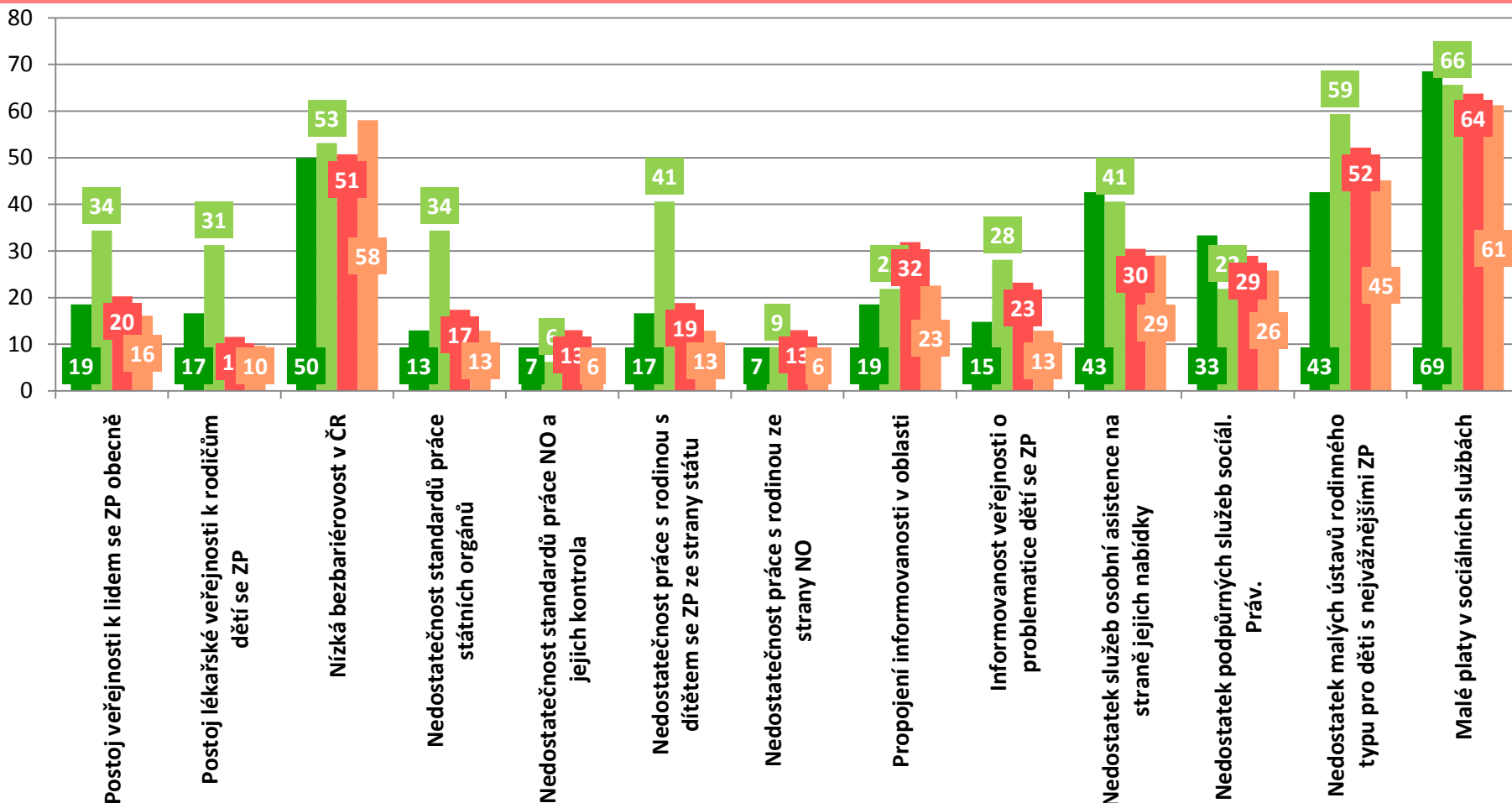
■ Krajský / Městský úřad ■ Speciální zařízení ■ Speciální MŠ / ZŠ / SŠ / SPC ■ Pedagogicko psychologická poradna

Závažnost problémů podle typu instituce VII.

N = 200

% velmi ZÁVAŽNÉ

STÁTNÍ INSTITUCE



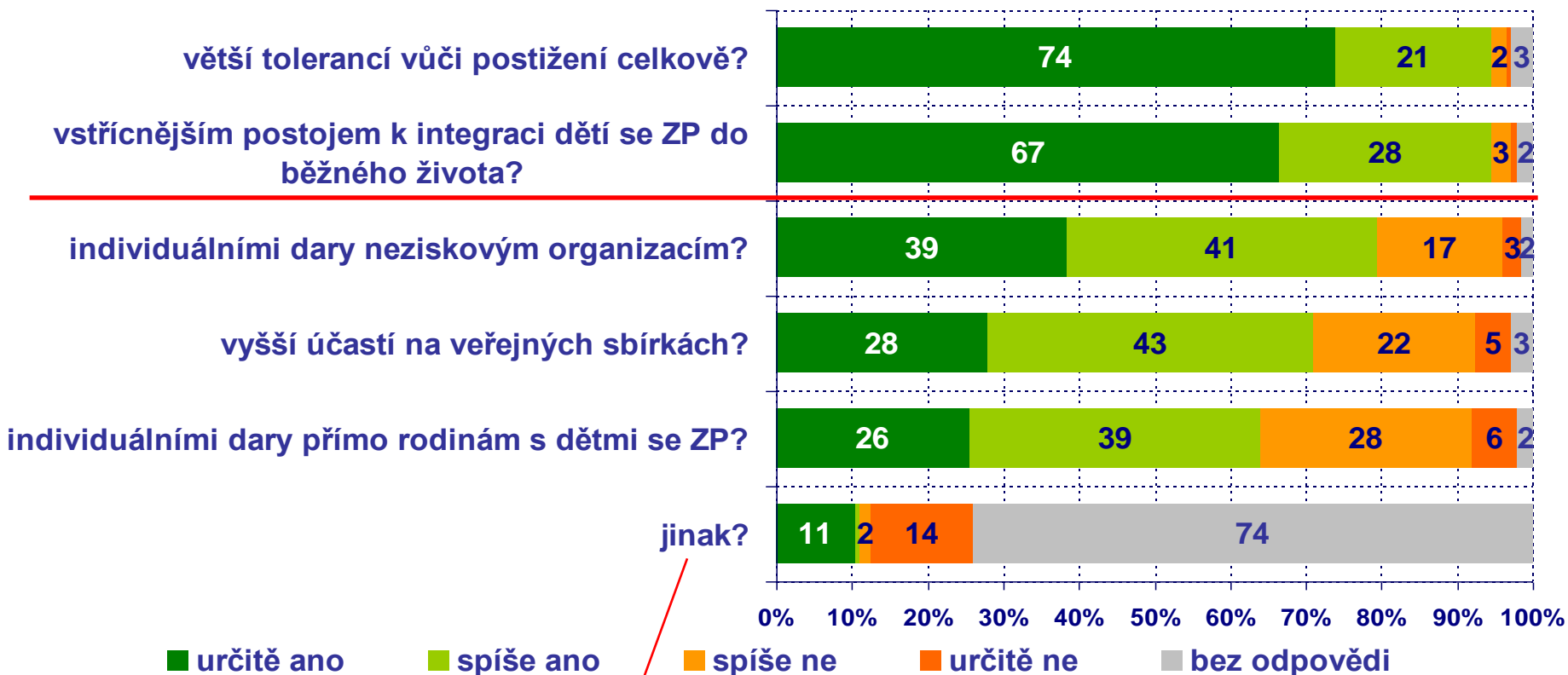
■ Krajský / Městský úřad ■ Speciální zařízení ■ Speciální MŠ / ZŠ / SŠ / SPC ■ Pedagogicko psychologická poradna

Podíl veřejnosti na řešení problémů I.

N = 200

STÁTNÍ INSTITUCE

B04. Měla by se podle Vás podílet veřejnost na řešení problémů dětí se ZP následujícími způsoby ...
(setříděno sestupně dle „určitě ano“)

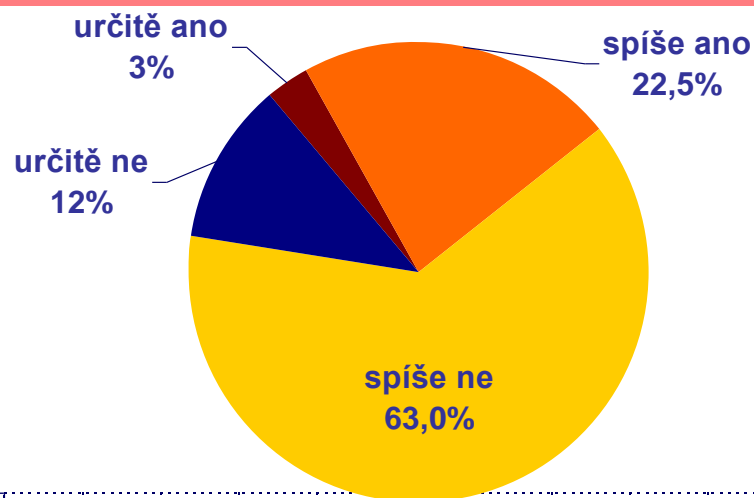


Odpověď na otázku „Jak jinak?“ zněla nejčastěji: dobrovolnická činnost (7 respondentů) a stanovení procenta z daní ve prospěch systému péče o děti se ZP (4 respondenti).

Podíl veřejnosti na řešení problémů II.

N = 200

B05. Myslíte si, že se veřejnost dostatečně zajímá o problematiku dětí se ZP?



B06. Myslíte si, že by vedla větší publicita problematiky dětí se ZP k ... (seříděno sestupně dle „určitě ano“)

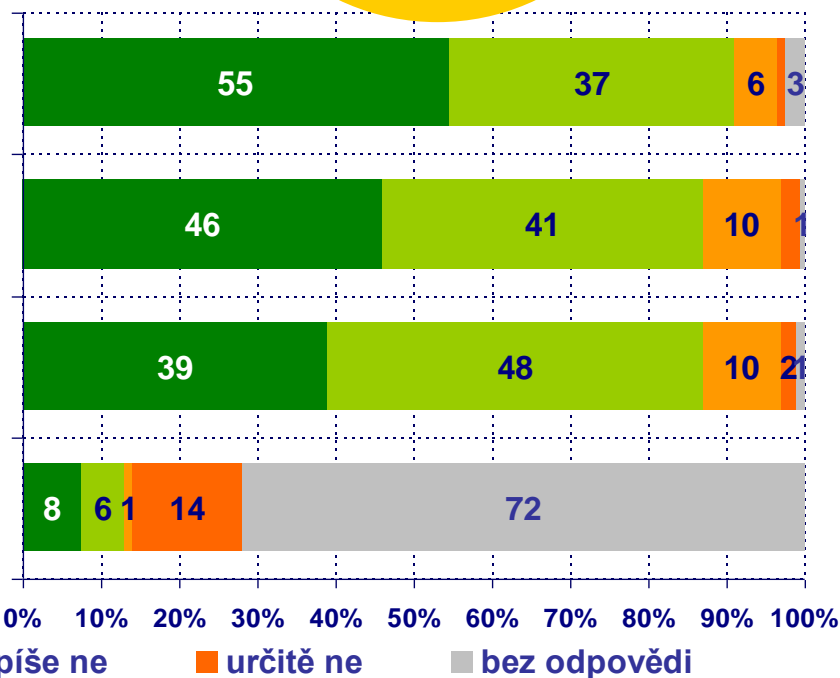
k vstřícnějšímu postoji veřejnosti k odstraňování bariér v životě dětí se ZP?

k získání více peněz pro sektor pomoci dětem se ZP?

k lepšímu řešení problémů dětí se ZP?

Nejčastější odpovědi = k většímu pochopení, toleranci, integraci, k dobrovolnické činnosti, vážit si vlastního zdraví.

k něčemu dalšímu?



■ určité ano

■ spíše ano

■ spíše ne

■ určité ne

■ bez odpovědi

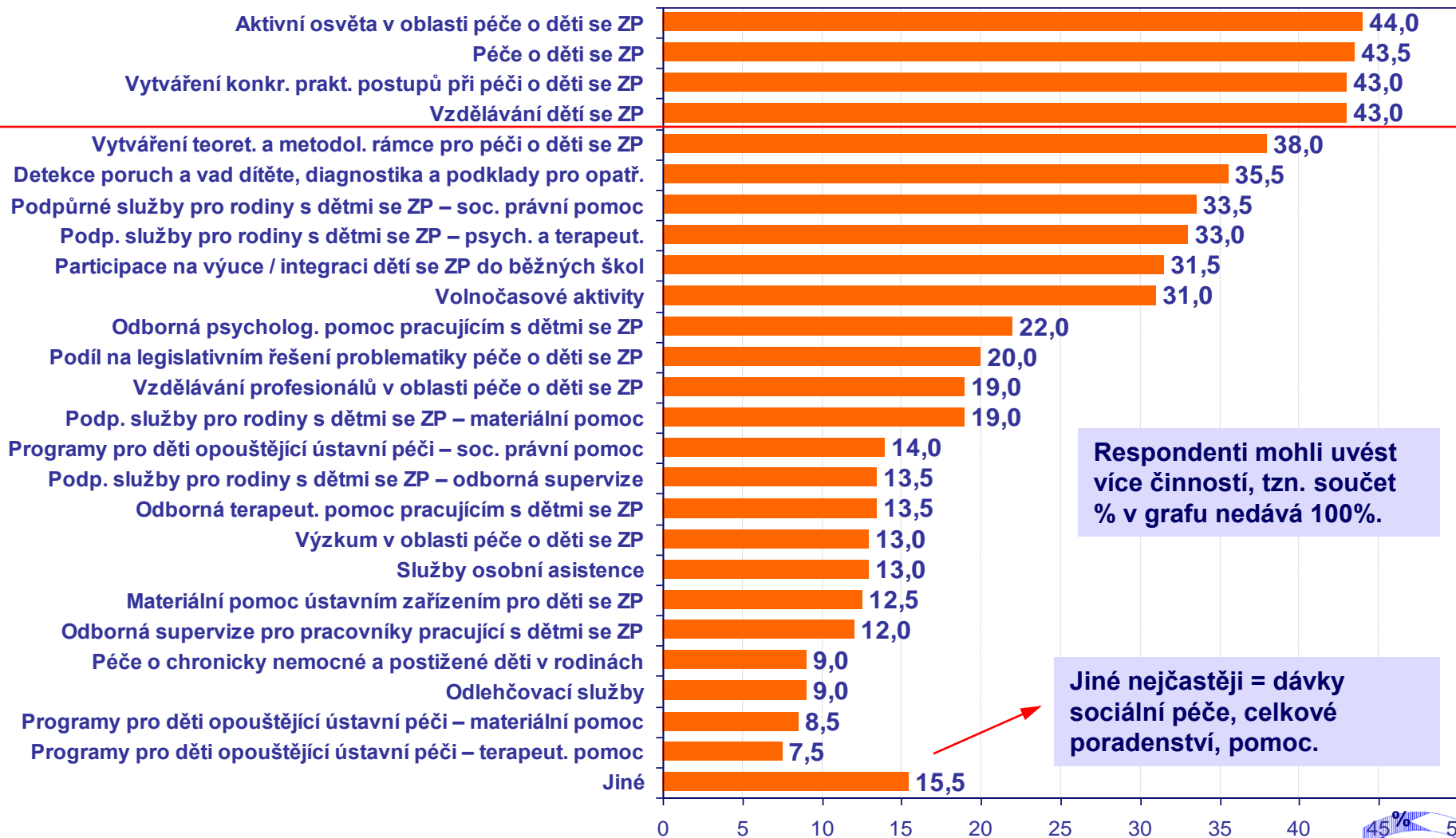
Oblasti činností I. – Všechny činnosti - Souhrn

N = 200

STÁTNÍ INSTITUCE

C07. Jakým činnostem se Vaše instituce věnuje?

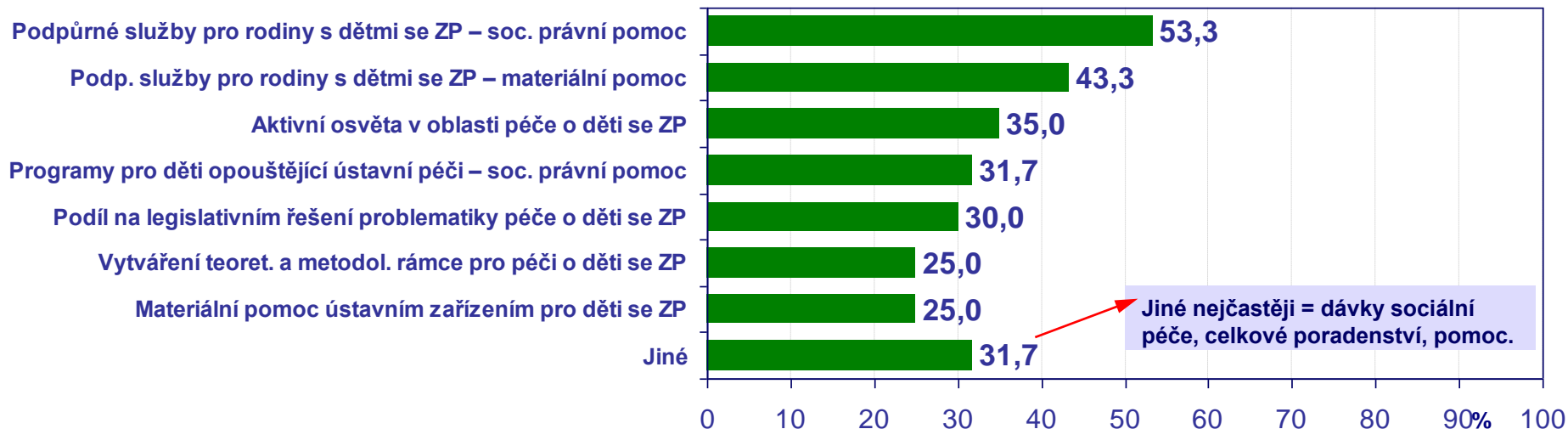
V grafu procenta odpovědí „ANO“



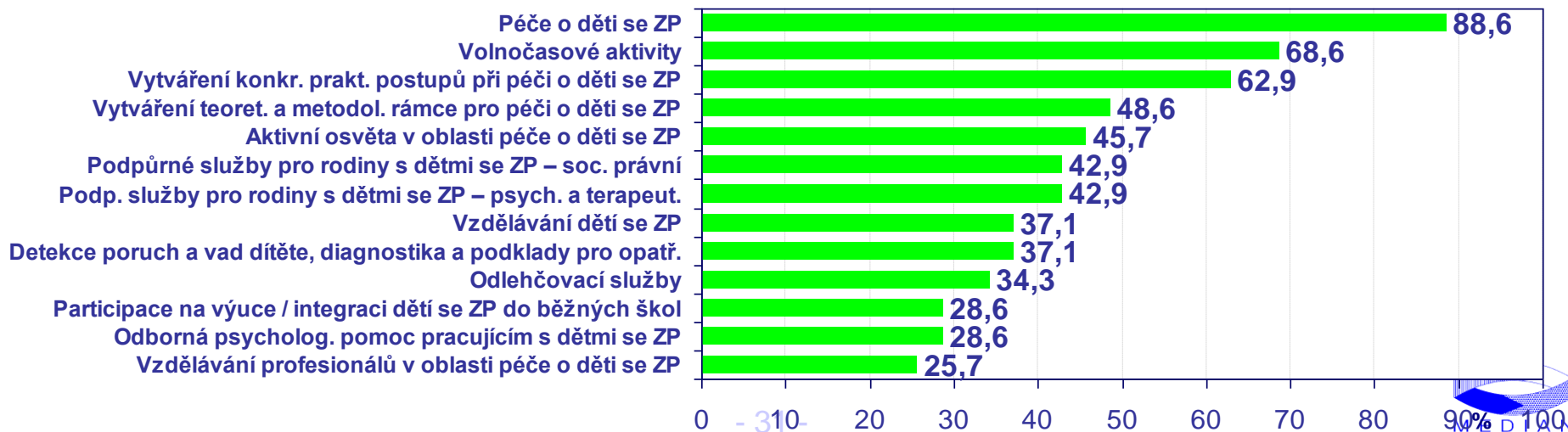
Oblasti činností II. – v různých typech SI

Jakým činnostem se věnují KÚ / MÚ? (n=60)

V grafech odpovědi od alespoň 25% resp., další v datech



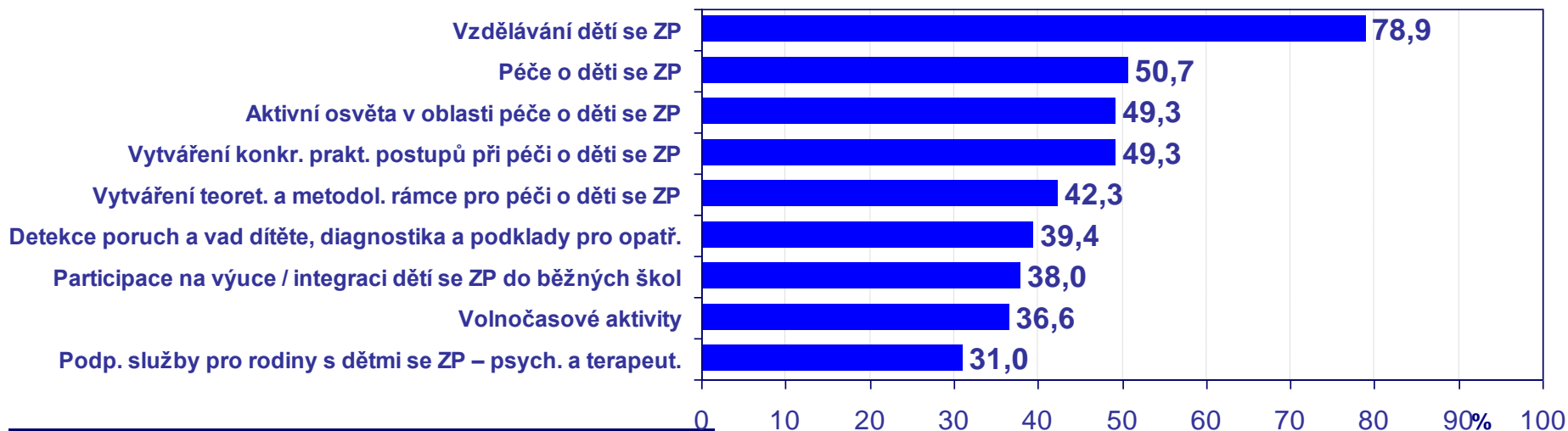
Jakým činnostem se věnují SPECIÁLNÍ ZAŘÍZENÍ? (n=35)



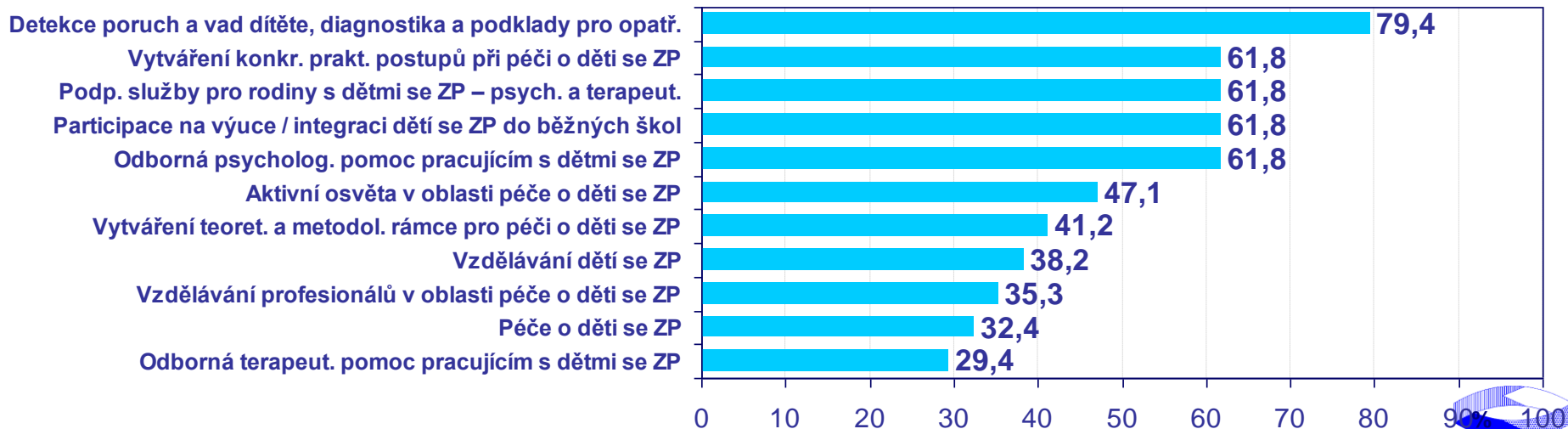
Oblasti činností III. – v různých typech SI

Jakým činnostem se věnují SKOLY a SPC? (n=71)

V grafech odpovědi od alespoň 25% resp., další v datech



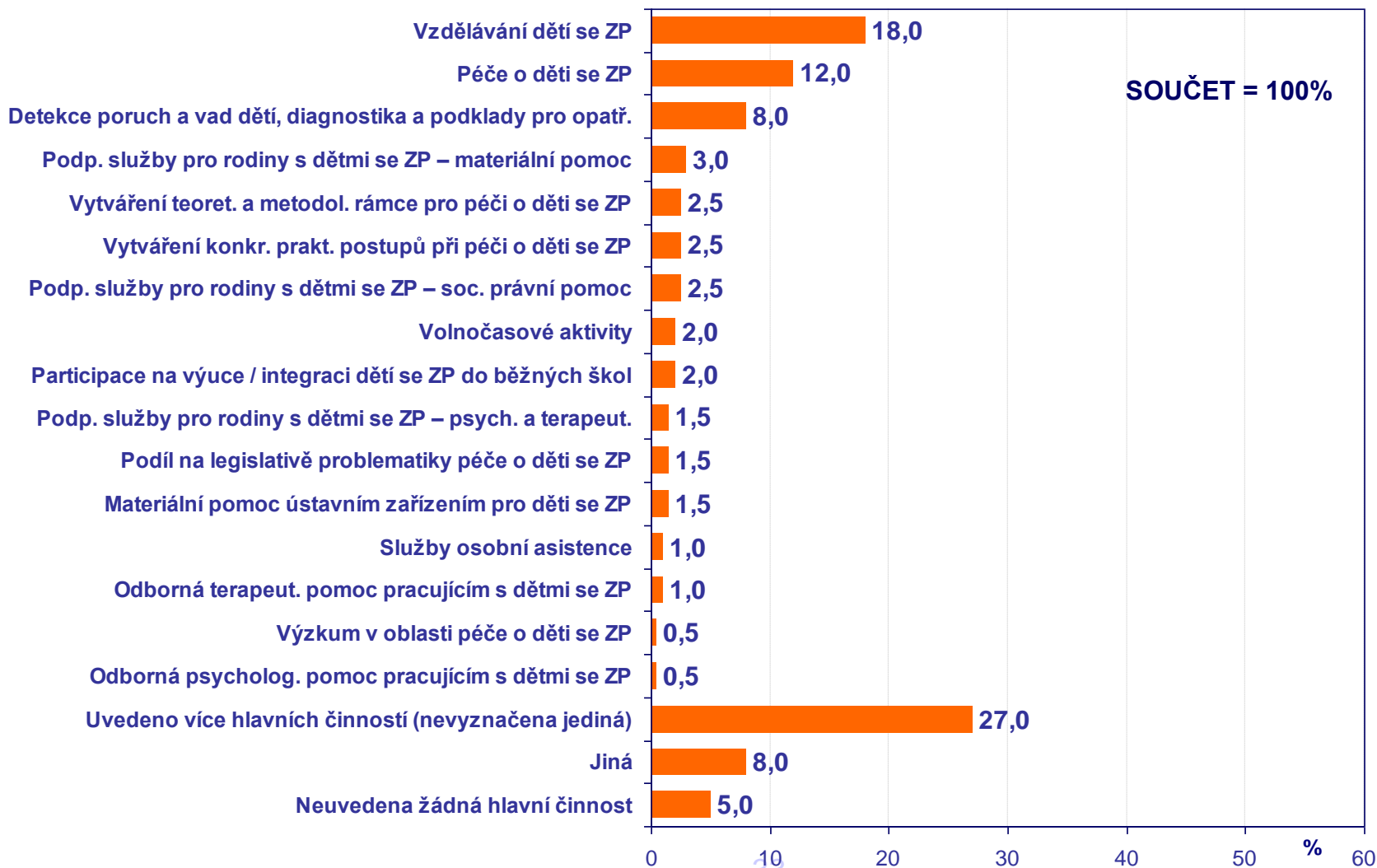
Jakým činnostem se věnují PPP? (n=34)



Hlavní činnost I. - Souhrn

N = 200

**C08. Kterou z výše uvedených činností je možno považovat za Vaši hlavní činnost?
(pouze jedna odpověď, tj. součet % odpovědí dává 100%)**

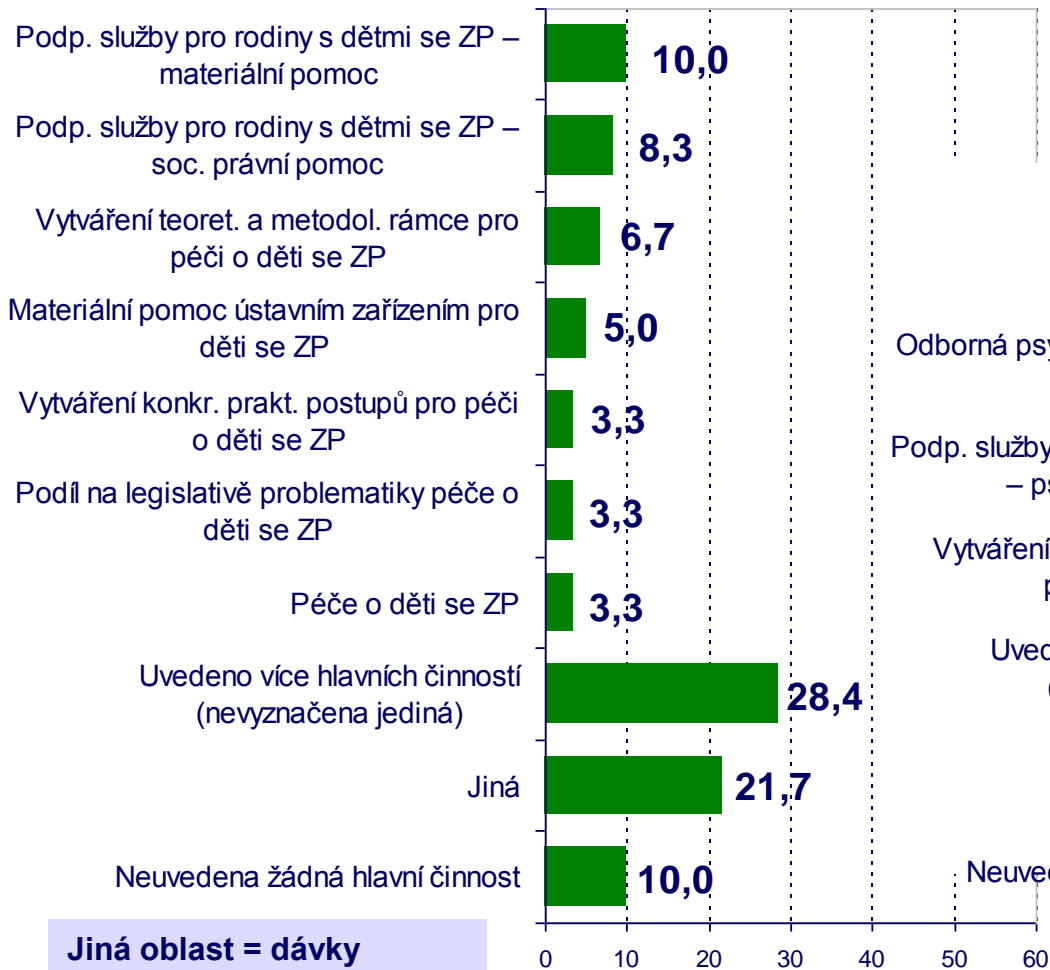


Hlavní činnost II. – v různých typech SI

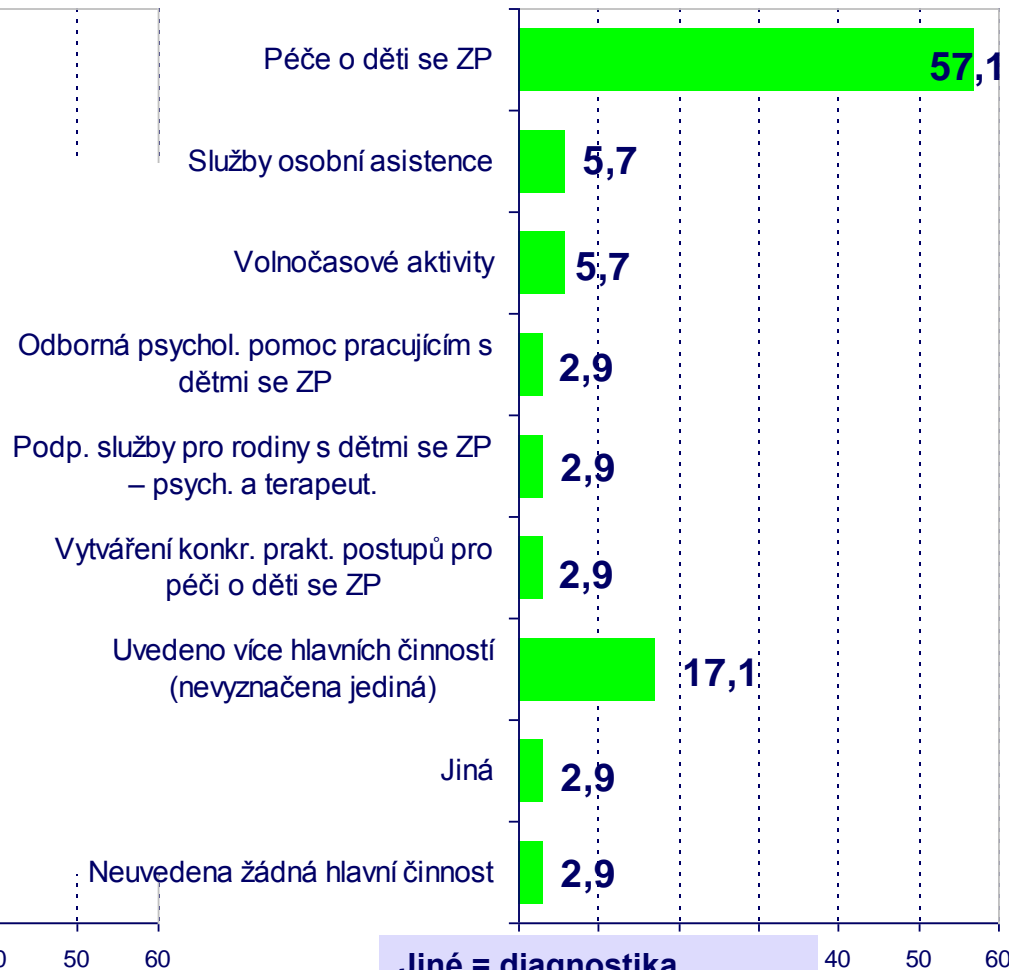
C08. Oblasti, do kterých spadá hlavní činnost KÚ / MÚ: (n=60)

SOUČET = 100%

C08. Oblasti, do kterých spadá hlavní činnost SPEC. ZAŘ.: (n=35)



Jiná oblast = dávky sociální péče, příspěvky, celkové poradenství.



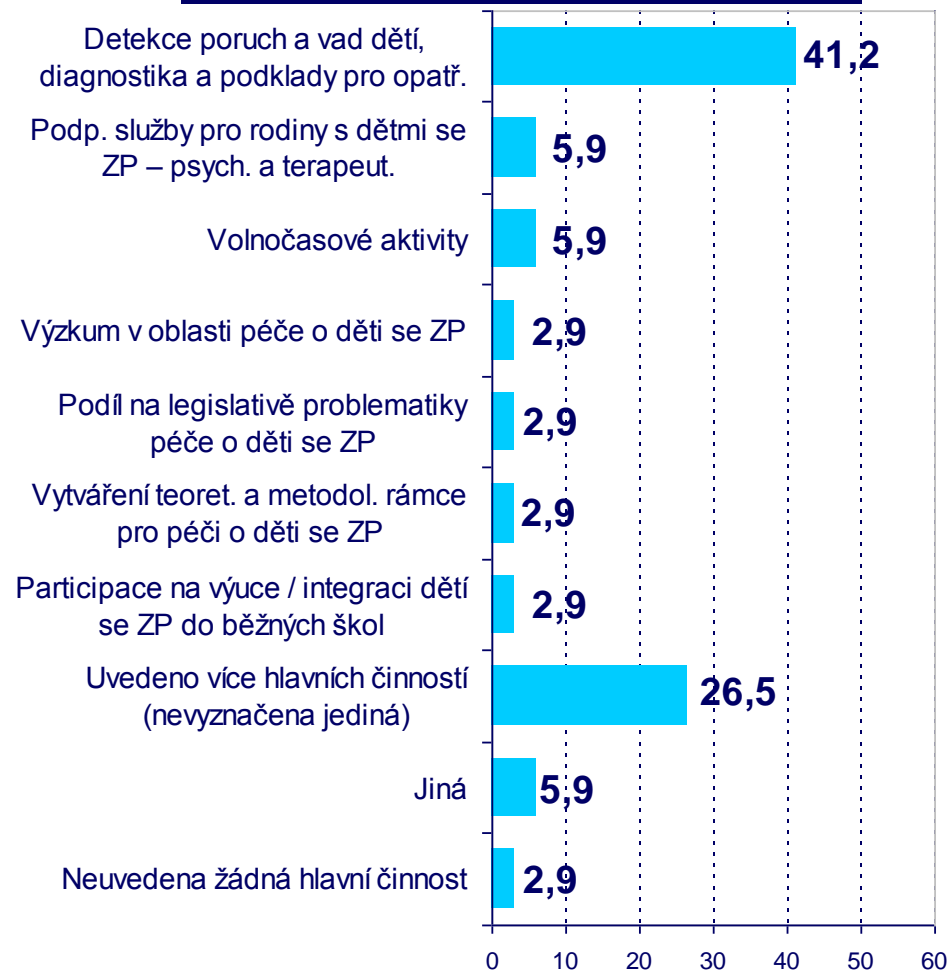
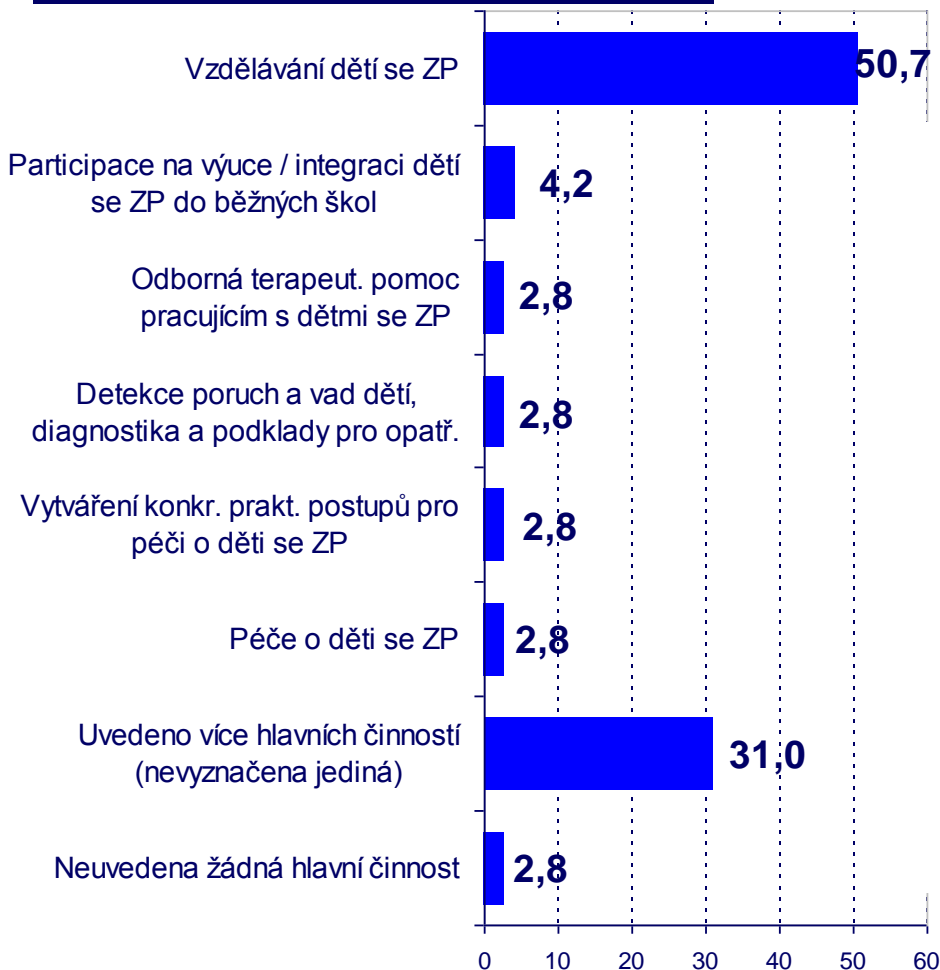
Jiné = diagnostika, terapie, rehabilitace, vyhledávání uplatnění.

Hlavní činnost III. – v různých typech SI

C08. Oblasti, do kterých spadá hlavní činnost ŠKOL a SPS: (n=71)

SOUČET = 100%

C08. Oblasti, do kterých spadá hlavní činnost PPP: (n=34)

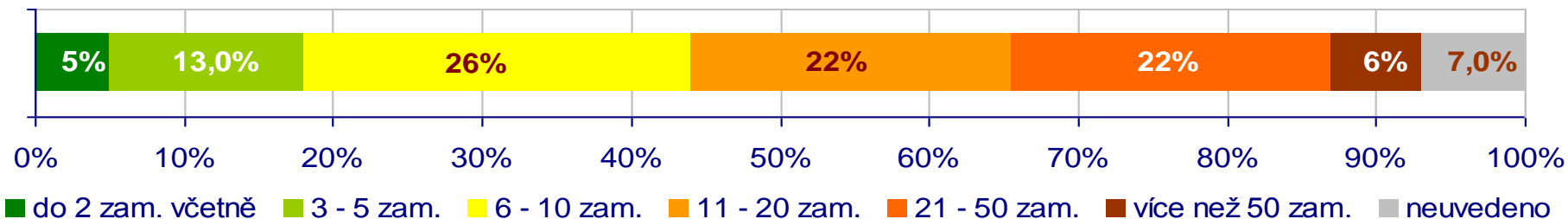


Jiné = poradenství, pomoc při profesní orientaci.

Počty pracovníků

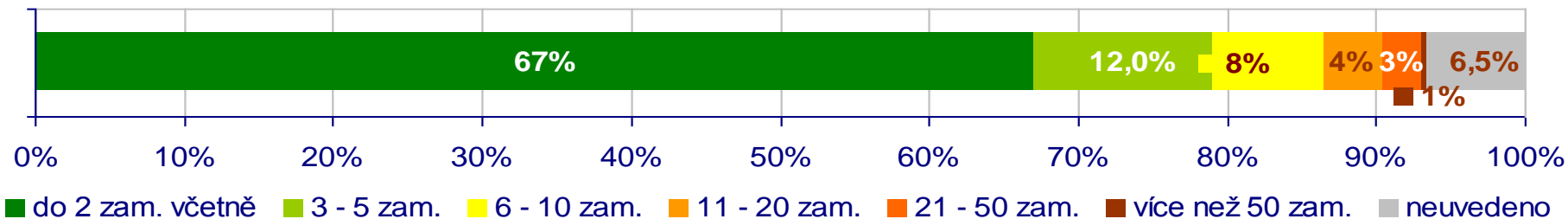
N = 200

C09A. Počet kvalifikovaných zaměstnanců:



min=0, max=254, \bar{X} =19,5, usek 5% \bar{X} = 16, n=186

C09B. Počet nekvalifikovaných zaměstnanců:



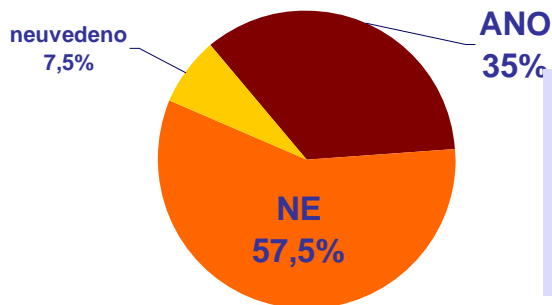
min=0, max=54, \bar{X} =3, usek 5% \bar{X} = 2, n=187

Práce instituce

N = 200

STÁTNÍ INSTITUCE

C10. Má Vaše instituce nějakou akreditaci k provádění činností v péči o děti se ZP?

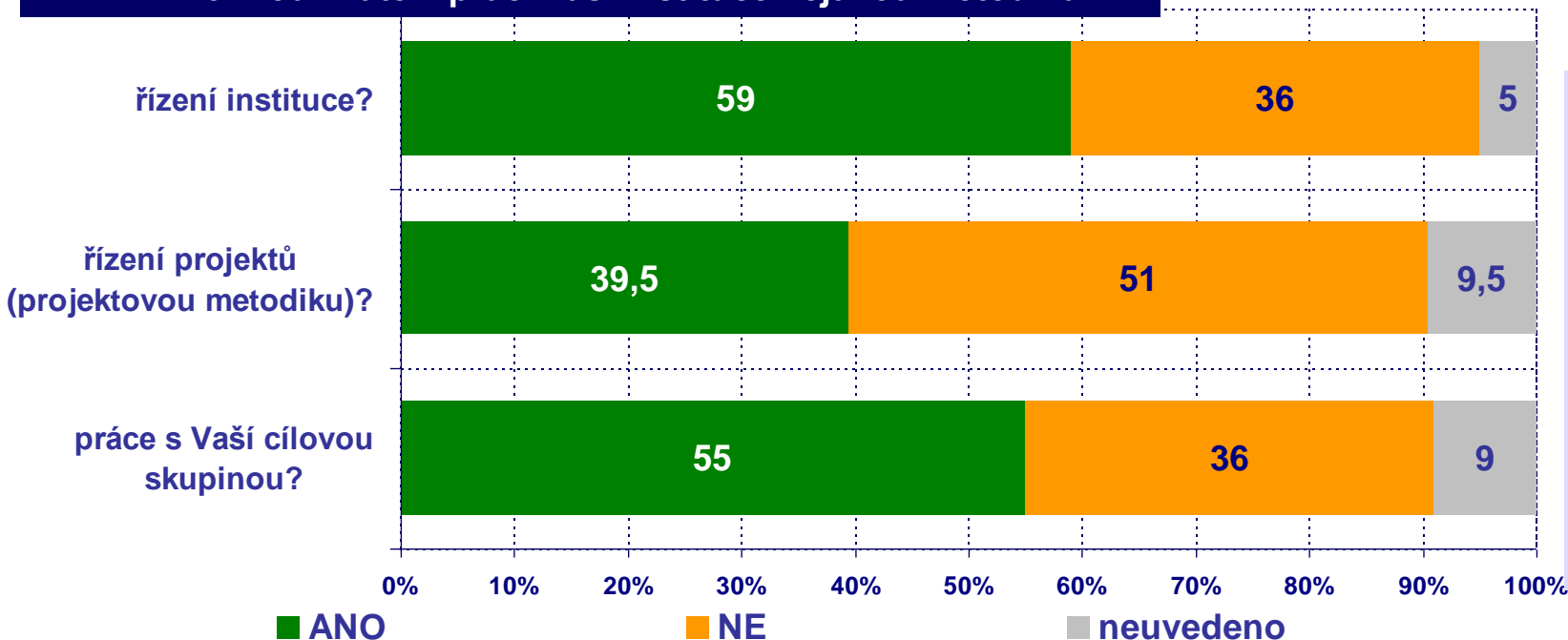


Odpověď „ano“ uváděly statisticky významně nejčastěji školy a SPC.

C10S. Jakou akreditaci přesně Vaše instituce má?

Uvedeny pouze obecné akreditace:
 Úřady: dle zákona, výkon státní správy.
 Spec. zař.: zřizovací listina, registrace v registru poskytovatelů služeb
 Školy a SPC: zřizovací listina, rejstřík škol, MŠMT, vzdělání pedagogů, práce s dětmi
 PPP: diagnostická, poradenská, ze zákona, MŠMT, pedagogicko-psychologická

C11. - C13. Používáte v práci Vaší instituce nějakou metodiku ...



Jakou metodiku? Nejčastěji: MŠMT, MPSV, KÚ, zákony, standardy, vzdělávací programy, speciální pedagogika, osnovy, diagnózy.

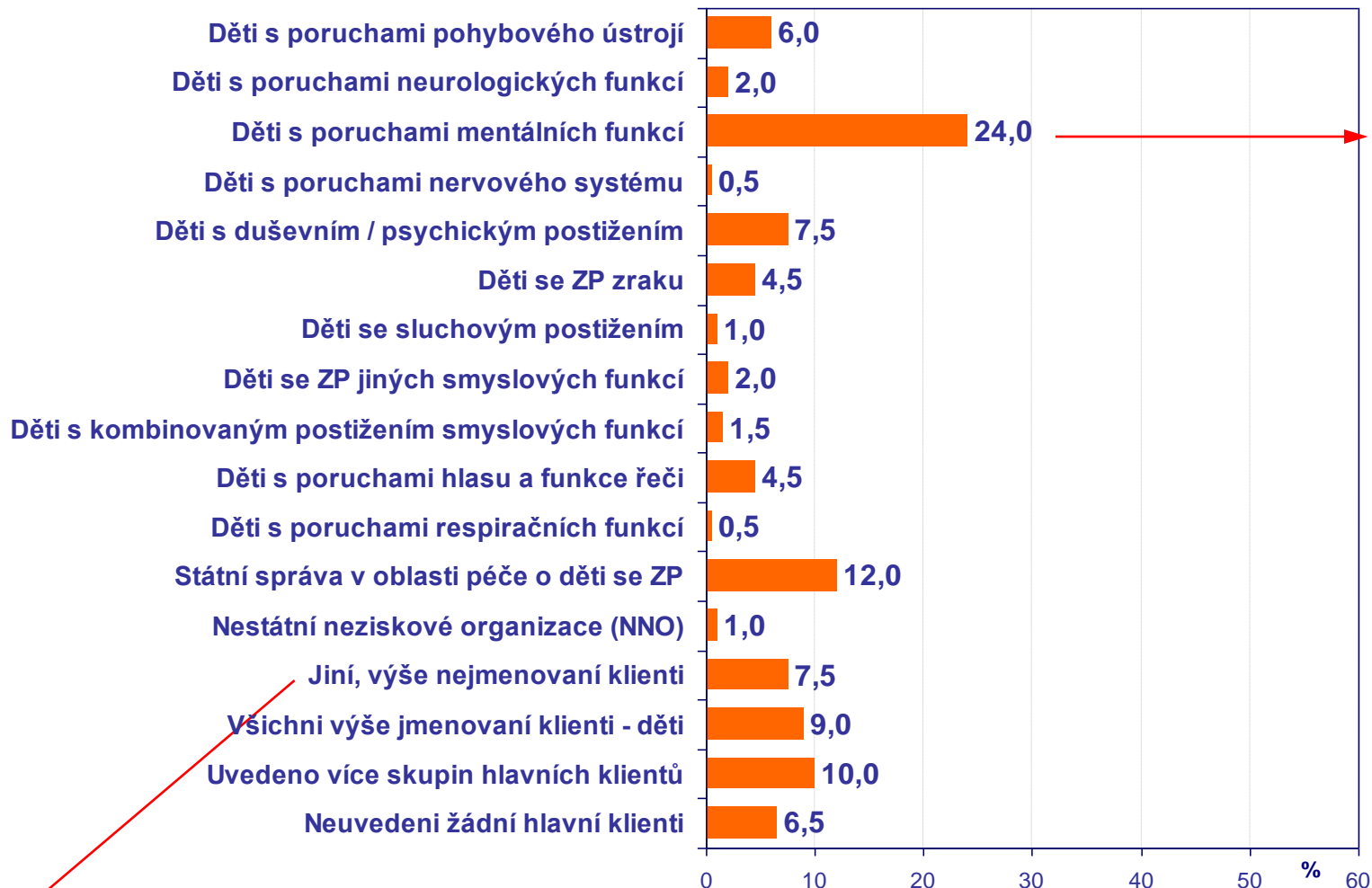
Klienti instituce I. – Hlavní klient - Souhrn

N = 200

STÁTNÍ INSTITUCE

C14. Která ze skupin dětí se ZP je Vaším hlavním klientem? (POUZE JEDNA)

SOUČET = 100%



Více než polovina (51%) spec. zař. (SZ) uvedla, že je jejich hlavním klientem skupina dětí s postižením mentálních funkcí, což je nadprůměrně (a také statisticky významně) častěji než u úřadů a PPP. Je to zároveň jediná statistická odlišnost v klientele mezi typy SI.

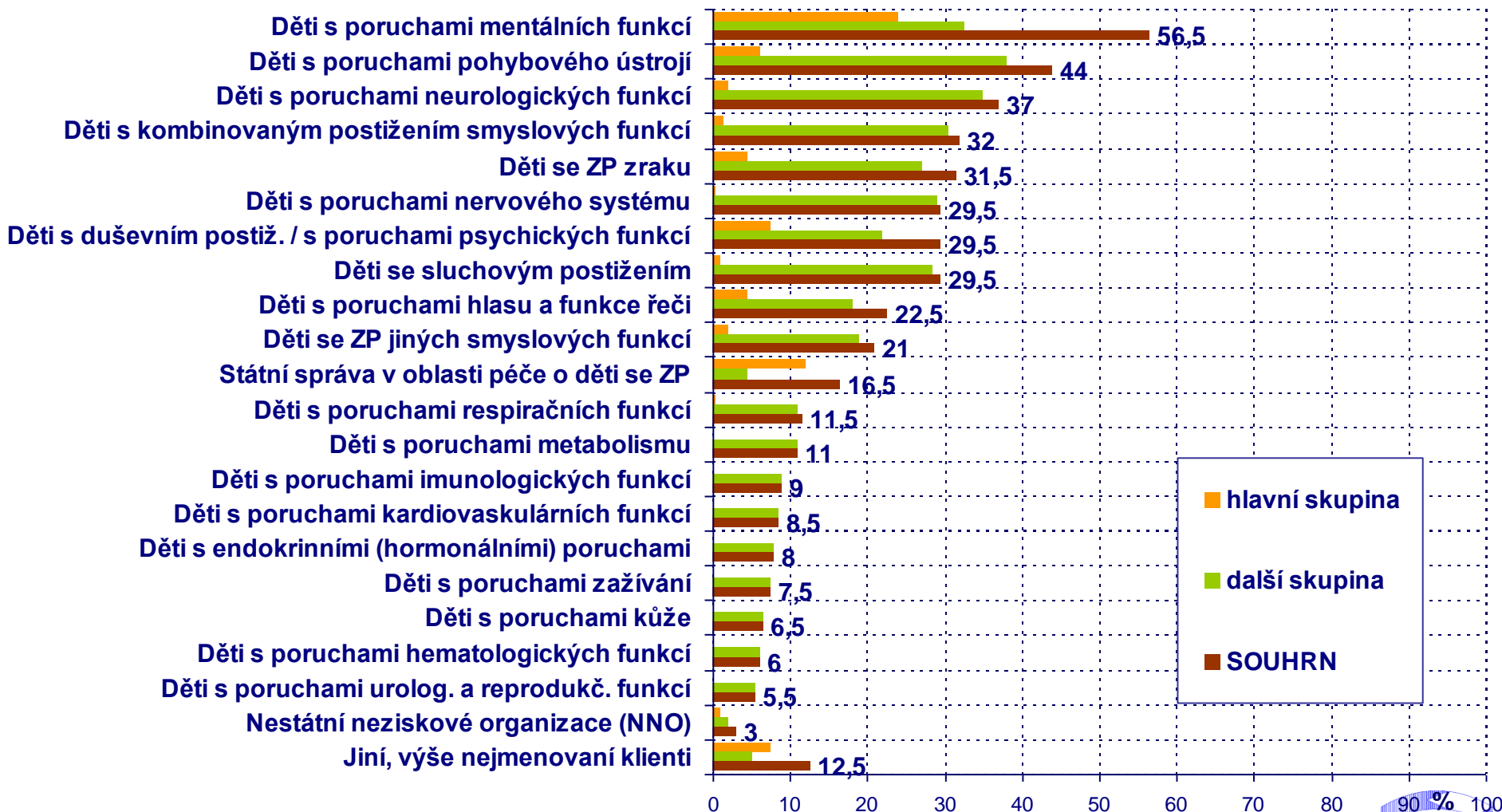
Jiní klienti nejčastěji = děti s poruchami chování a učení, děti s kombinovanými postiženími, s více vadami.

Klienti instituce II. – Všichni klienti

N = 200

STÁTNÍ INSTITUCE

C15. Které další skupiny dětí se ZP patří mezi Vaše klienty? (DALŠÍ a SOUHRN VŠECH KLIENTŮ)
(setříděno sestupně dle „SOUHRNu“)



Klienti instituce III. – Všichni klienti

N = 200

STÁTNÍ INSTITUCE

C15R. Všichni klienti – celkem: (REKÓD dle základních skupin v otázce) (setříděno sestupně)

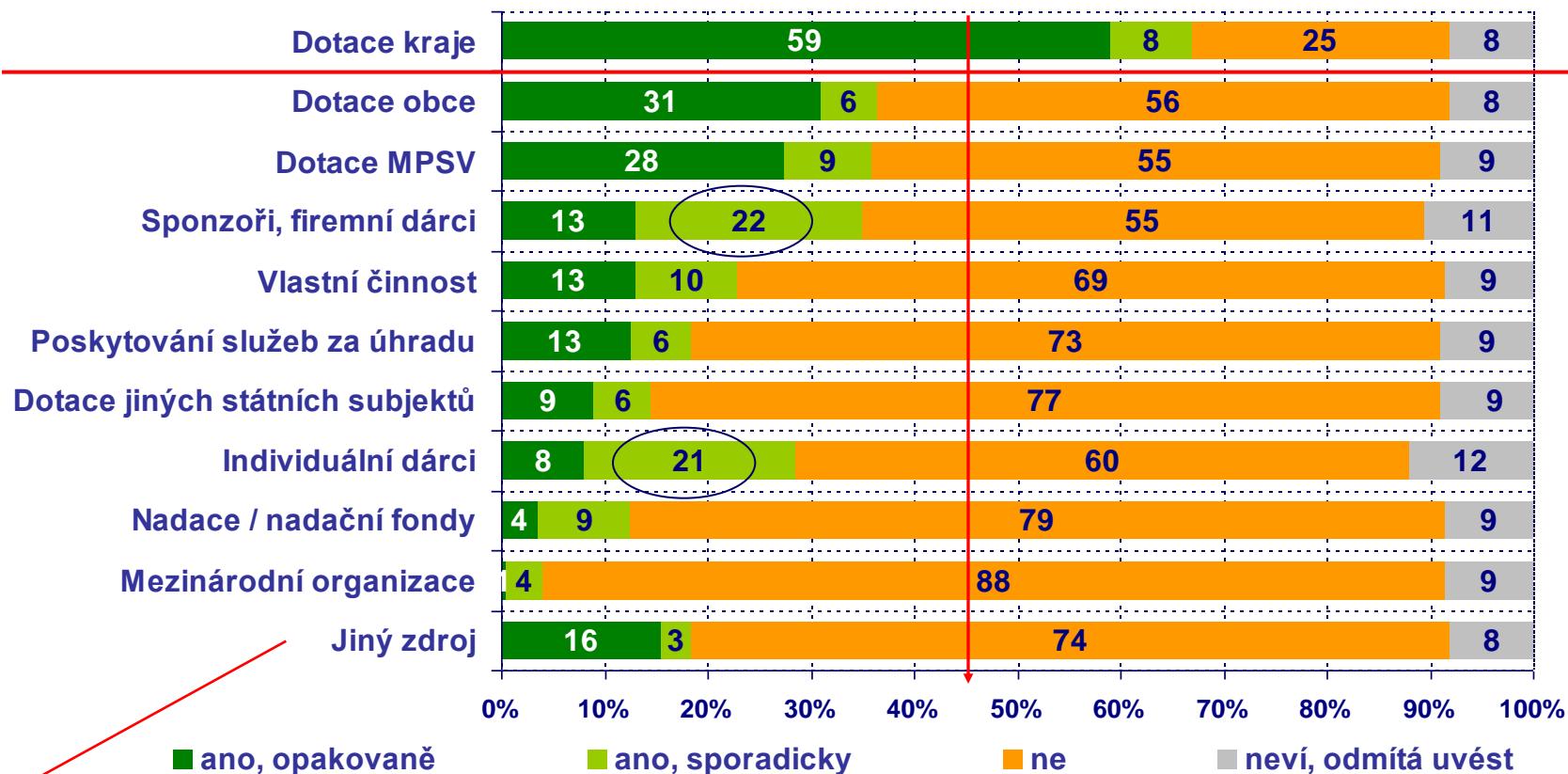


Jiní klienti nejčastěji = děti s poruchami chování a učení, děti s kombinovanými postiženími, s více vadami, ale i rodiče, pedagogové, příspěvkové organizace.

Finanční prostředky I.

N = 200

C17. Jakým způsobem získáváte finanční prostředky pro Vaši činnost?
(setříděno sestupně dle „ano, opakovaně“)



Jiný zdroj nejčastěji = MŠMT, státní rozpočet, zdravotní pojišťovny. Jednotlivě = projekty ESF (2x), dotace od EU (1x).

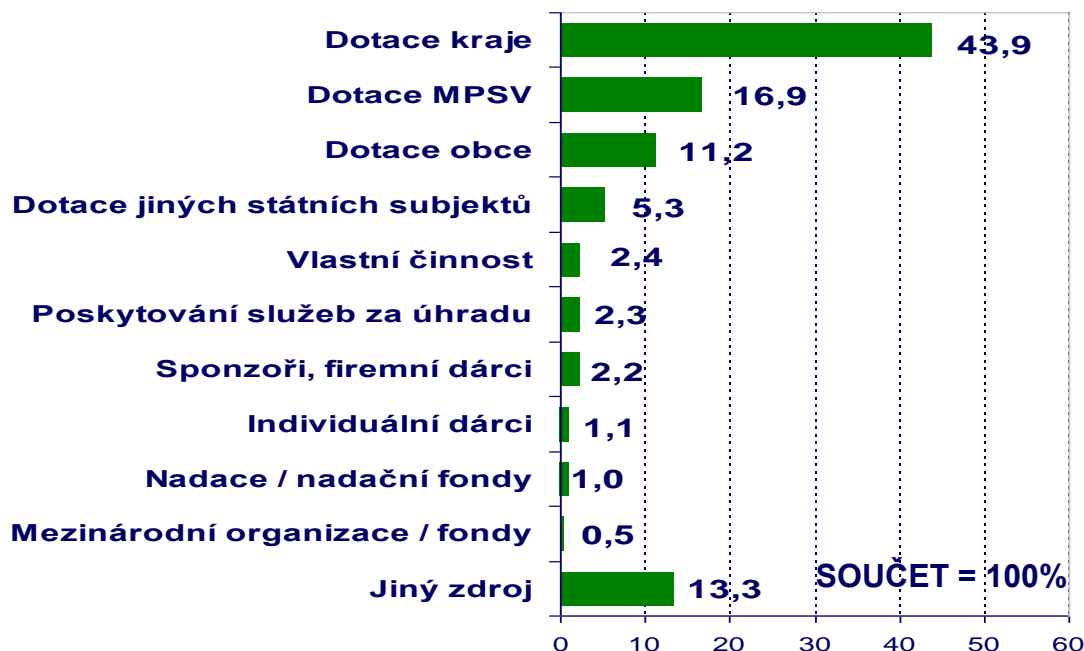
Finanční prostředky II.

N = 200

STÁTNÍ INSTITUCE

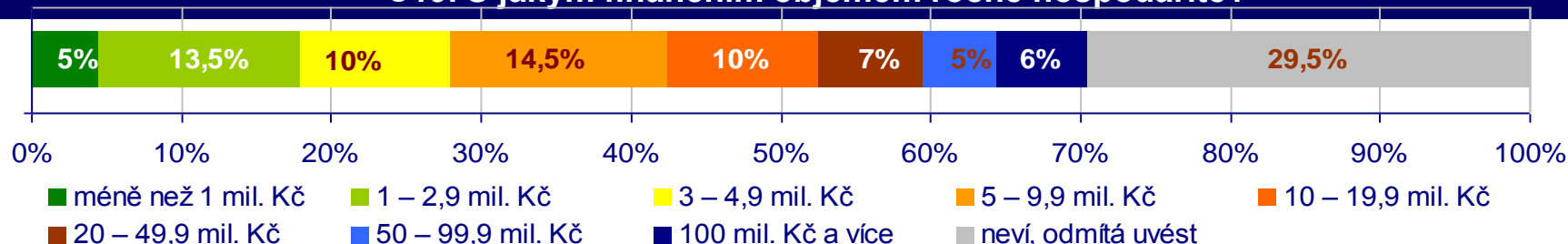
C18. Jak byste v % rozdělil(a) Váš roční objem prostředků z hlediska původu peněz?

**Průměrný model
rozdělení celku
100% = celkové
příjmy instituce.**



Státní a příspěvkové organizace sice čerpají (sporadicky) peníze od sponzorů a individuálních dárců, ale % podíl těchto zdrojů na celkových financích SI je nízký.

C19. S jakým finančním objemem ročně hospodaříte?

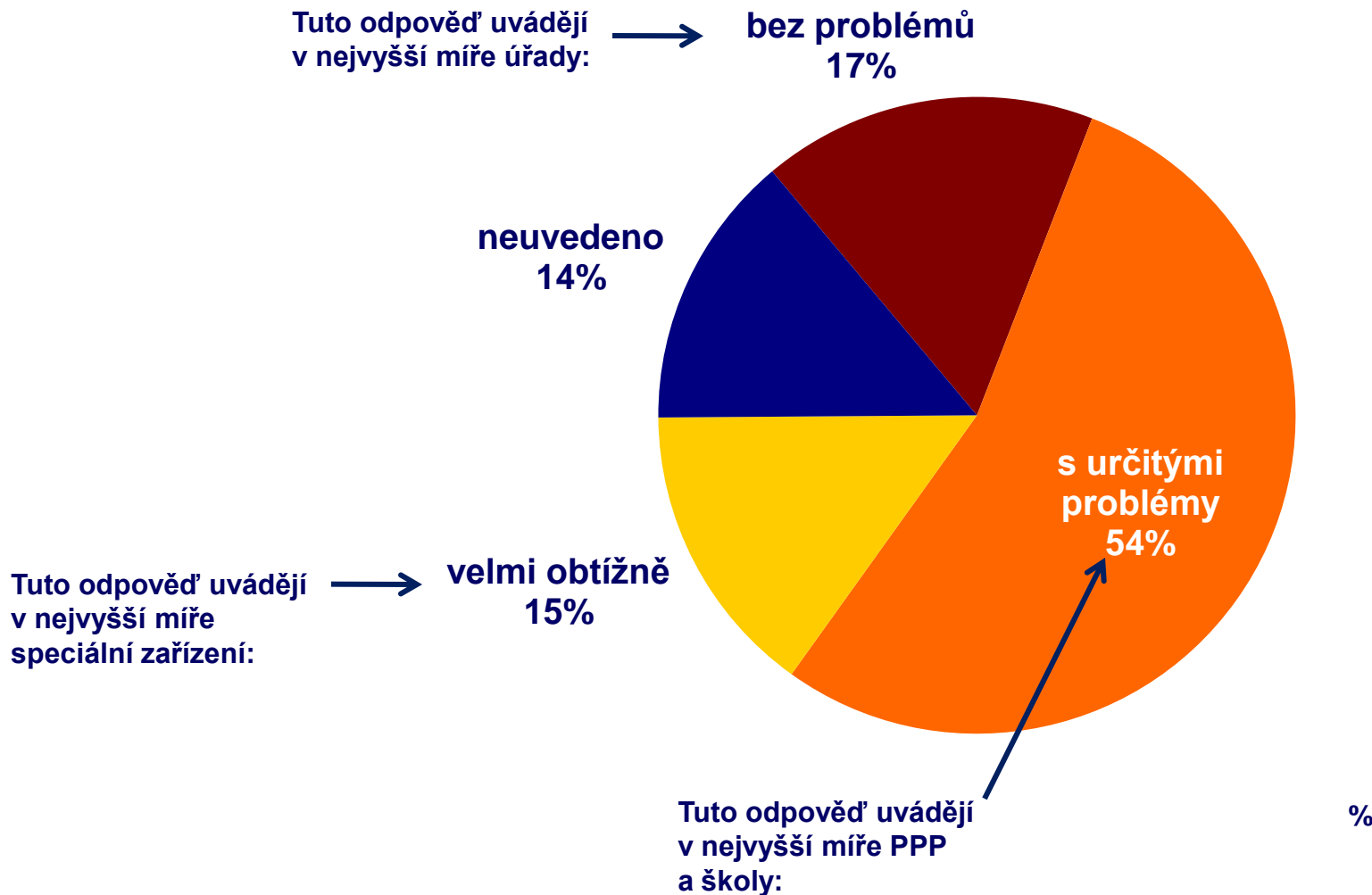


min = 500 tis. Kč, max = 300 mil. Kč, Ø = 26 884 184 Kč, n=45 (ti, co uvedli přesně)

Finanční prostředky III.

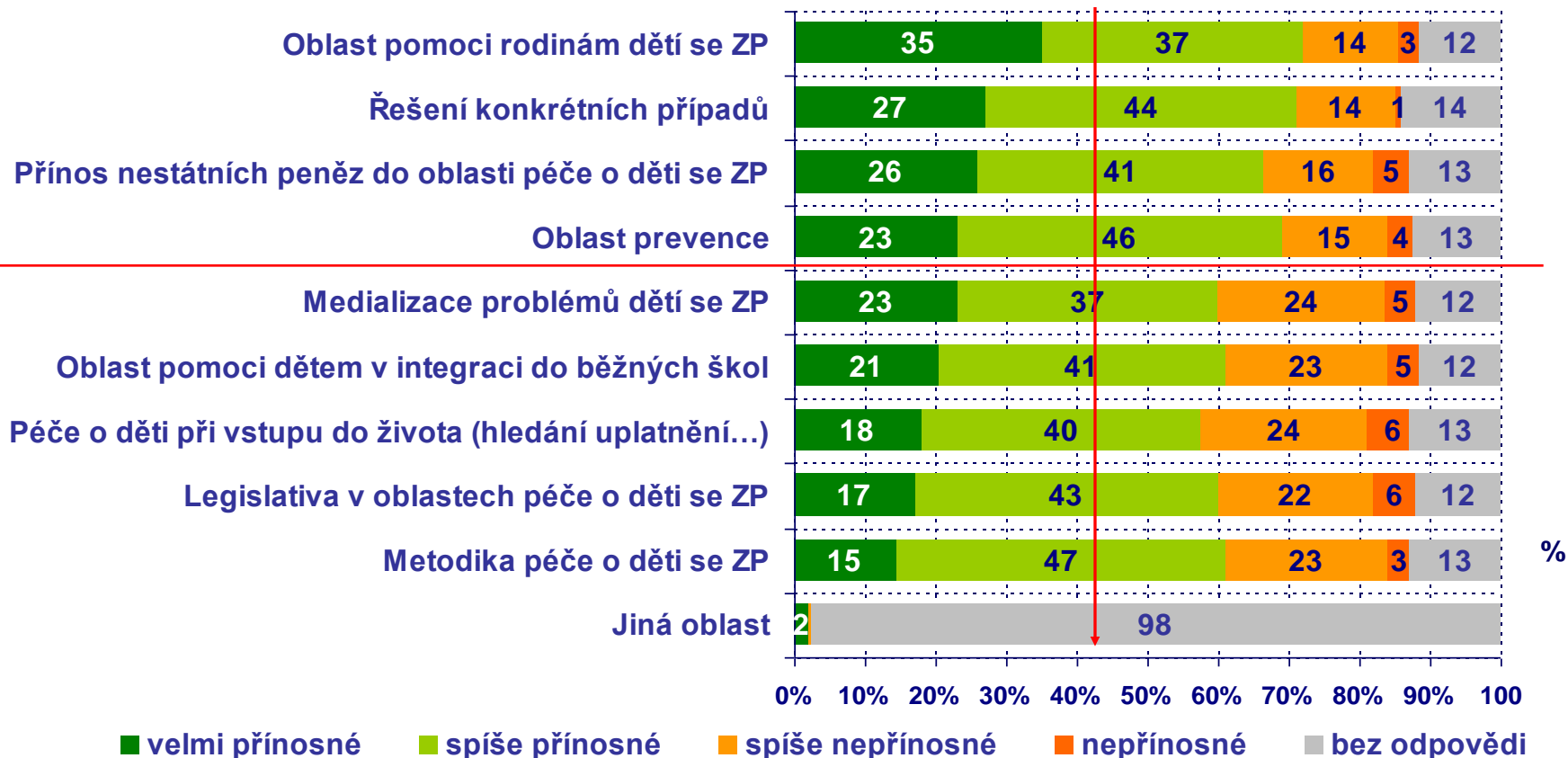
N = 200

C20. S Vašimi současnými finančními prostředky vycházíte:



Hodnocení přínosu neziskového sektoru

C21. Jak byste ohodnotil(a) celkový přínos neziskového sektoru pro řešení problematiky dětí se ZP v následujících oblastech? (setříděno sestupně dle „velmi přínosné“)



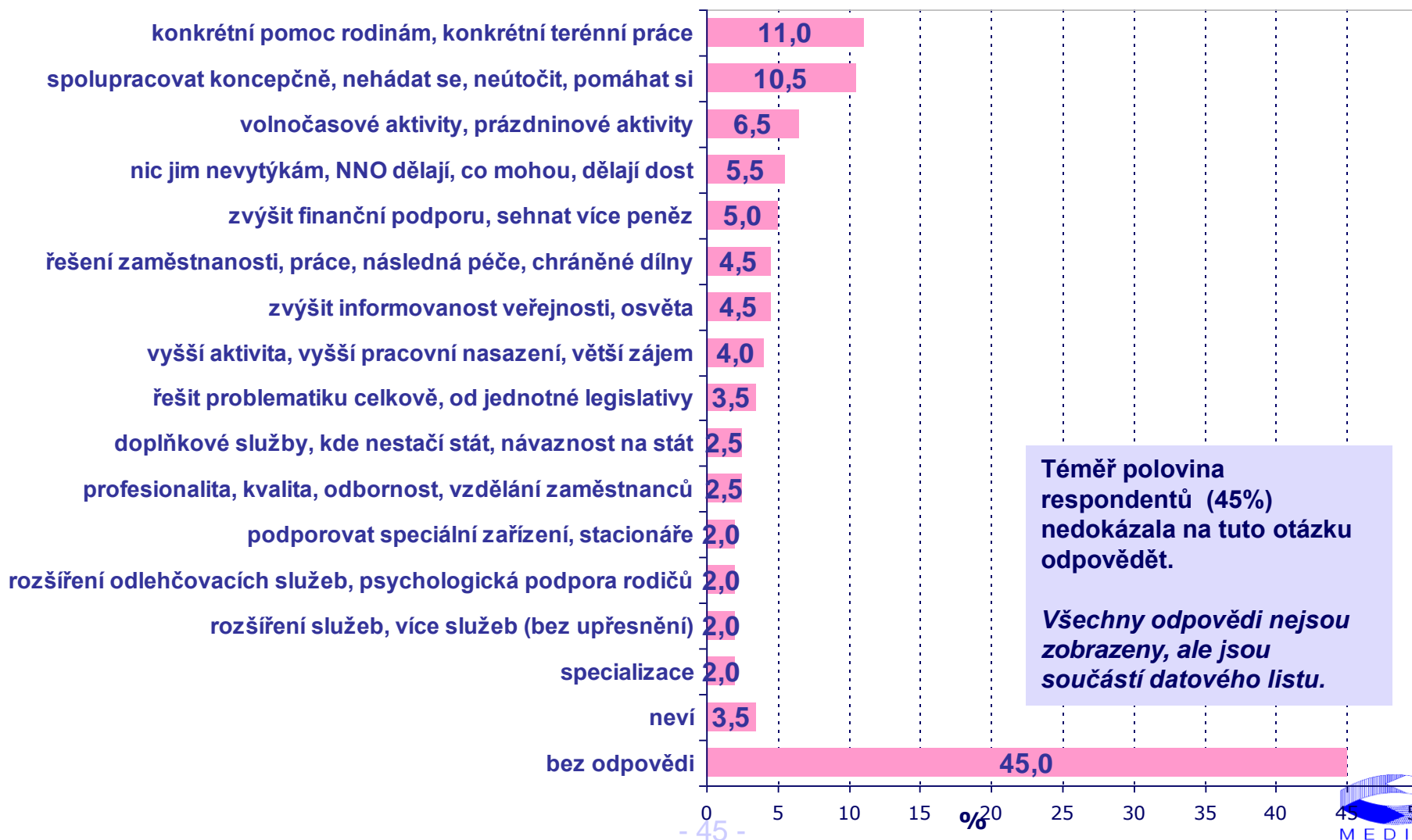
Práce neziskového sektoru je hodnocena v součtu odpovědí „velmi“ a „spíše“ přínosná ve všech oblastech dobře. Relativně nejhůře si NNO vedou v oblasti „Péče o děti při vstupu do života“.

Statisticky významný je jediný rozdíl v hodnocení „Oblasti pomoci dětem v integraci do běžných škol“, a to mezi úřady a školami včetně SPC (nepřínosný uvádí 40% škol a SPC a pouze 15% úřadů).

Očekávání SI od neziskového sektoru I.

N = 200 15 nejčastěji uváděných SPONTÁNNÍCH odpovědí (alesp. od 4 resp.) STÁTNÍ INSTITUCE

C22. Co byste Vy osobně očekával(a) od NNO v oblasti péče o děti se ZP a NNO to nedělají?
(až 2 možné odpovědi - souhrn)



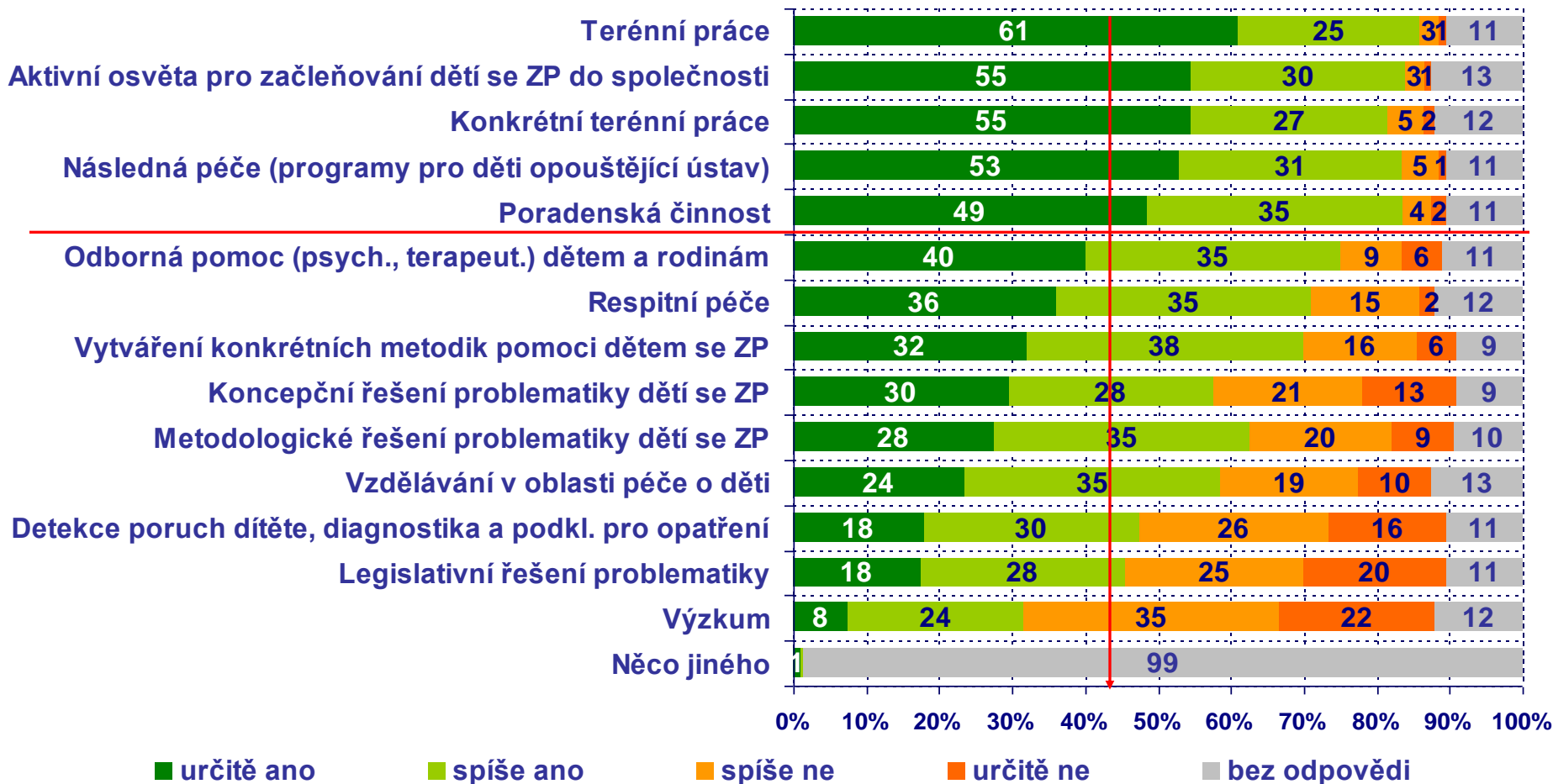
Očekávání SI od neziskového sektoru II.

N = 200

DOVOZENÉ odpovědi

STÁTNÍ INSTITUCE

**C23. Které z těchto činností by podle Vás NNO měly v péči o děti se ZP dělat?
(setříděno sestupně dle „určitě ano“)**

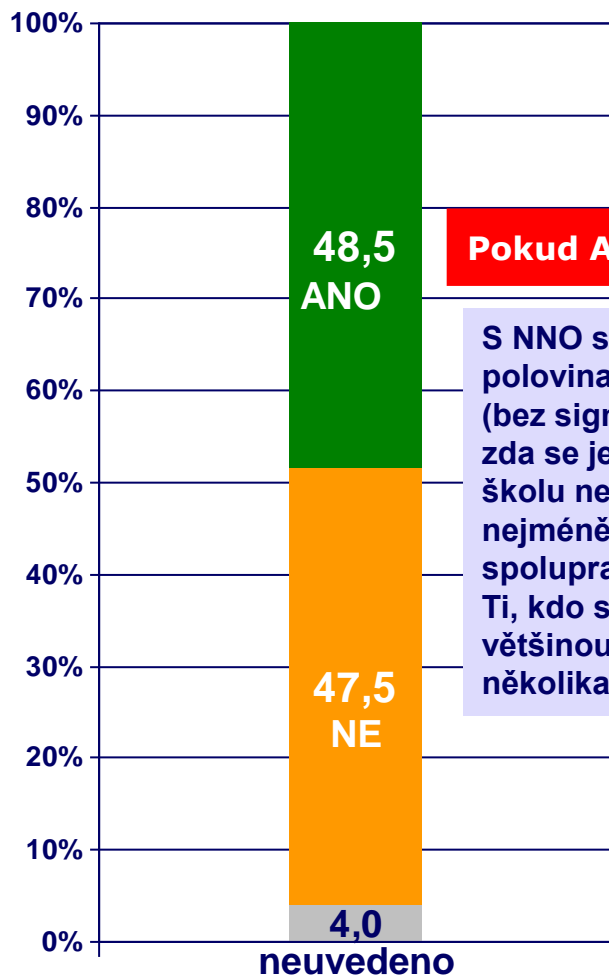


Spolupráce SI s neziskovými organizacemi

N = 200

STÁTNÍ INSTITUCE

C24. Spolupracujete ve své činnosti s nějakou neziskovou organizací (NNO)?



Pokud ANO (n=97):

S NNO spolupracuje téměř polovina státních institucí (bez signifikantních rozdílů, zda se jedná o úřad, SZ, školu nebo PPP). Relativně nejméně často s NNO spolupracují školy a SPC. Ti, kdo spolupracují, většinou spolupracují s několika NNO.

C25. S kterými NNO spolupracujete? (spontánní odpovědi)

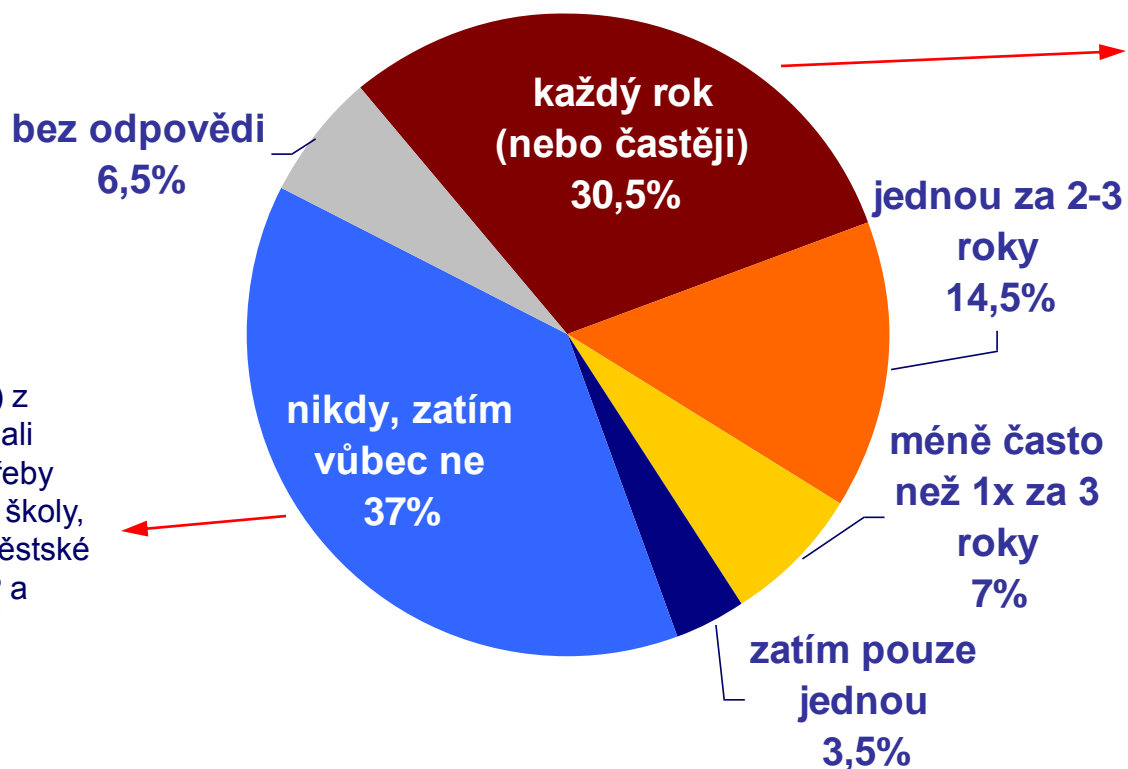
Odpovědi jsou velmi individuální a různé dle instituce i lokality. V souhrnu se nejčastěji logicky objevují jména největších NNO:

1. Charita, Oblastní charita (22 resp.)
2. Raná péče, Středisko rané péče (11)
3. Slezská diakonie, Diakonie (10), dále Centrum služeb pro ZP (4), Tyflocentra, Červený kříž, Svaz neslyšících, Apla, Kotec, Duha, Naděje a další jednotlivé názvy.

C26. Ohodnoťte spolupráci s NNO na škále: 1=velmi spokojen(a), ..., 4=velmi nespokojen(a)

Ve všech případech je spolupráce s NNO označena kladně jako „velmi“ případně „spíše“ spokojen(a). Pouze 3x bylo řečeno „spíše nespokojen(a)“.

C27. Provádí Vaše instituce průzkum se zaměřením na zjištění potřeb Vašich klientů? Jak často?



Nadprůměrně často uvádějí spec. zař. (51%), významně častěji než úřady.

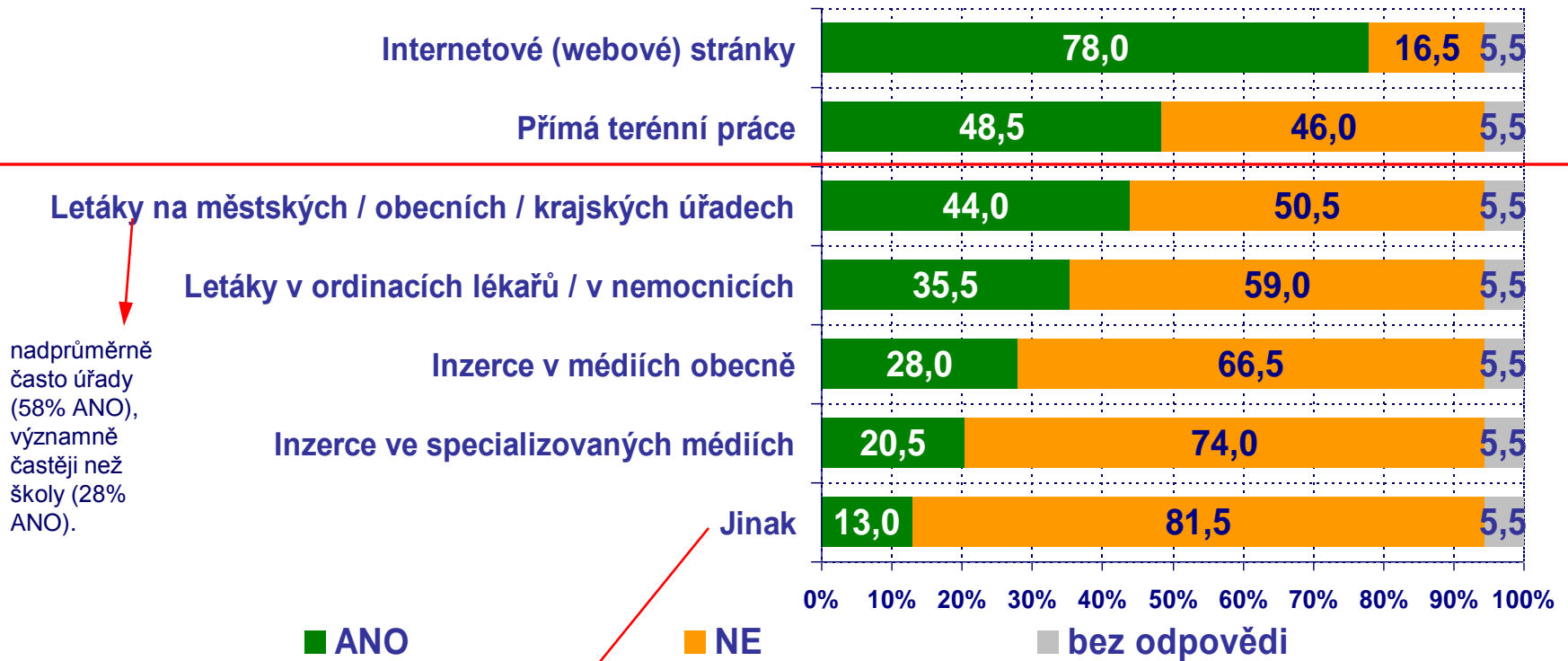
Téměř polovinu (40%) z těch, kteří nikdy nedělali průzkum zjišťující potřeby klientů, tvoří speciální školy, 27 % tvoří krajské / městské úřady, 20 % tvoří PPP a zbývajících 14 % tvoří speciální zařízení.

Průzkum potřeb klientů a komunikace služeb

N = 200

STÁTNÍ INSTITUCE

C28. Komunikujete Vaše služby vůči vašim klientům následujícími způsoby ... ? (setříděno sestupně dle „ANO“)



nadprůměrně často úřady (58% ANO), významně častěji než školy (28% ANO).

Jinak nejčastěji - besedy, články v tisku, přednášky, katalog služeb, demonstrace ve školách, dny otevřených dveří, ústně.