

Spokojenost uživatelů Centra pro sluchově postižené Hodonínsko, o. p. s.

Bc. Marta Kadlecová, DiS.

Diplomová práce
2013



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta humanitních studií

Ústav pedagogických věd

akademický rok: 2012/2013

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Bc. Marta Kadlecová, DiS.**
Osobní číslo: **H11253**
Studijní program: **N7507 Specializace v pedagogice**
Studijní obor: **Sociální pedagogika**
Forma studia: **kombinovaná**

Téma práce: **Spokojenost uživatelů Centra pro sluchově postižené Hodonínsko, o.p.s.**

Zásady pro vypracování:

Zpracování rešerše a studium odborné literatury.

Vymezení pojmů a teoretických východisek z oblasti spokojenosti, kvality poskytování služeb, problematiky sluchového postižení.

Příprava metodiky výzkumné části.

Realizace kvantitativního výzkumu.

Zpracování a vyhodnocení získaných dat, včetně jejich interpretace.

Prezentace výsledků výzkumu, jejich shrnutí a doporučení pro praxi.

Rozsah diplomové práce:

Rozsah příloh:

Forma zpracování diplomové práce: **tištěná/elektronická**

Seznam odborné literatury:

BÁRTLOVÁ, Sylva a Helena HNILICOVÁ. Vybrané metody a techniky výzkumu. Zjišťování spokojenosti pacientů. Brno: IDVPZ, 2000. ISBN 80-701-3311-2.

HRUBÝ, Jaroslav. Velký ilustrovaný průvodce neslyšících a nedoslýchavých po jejich vlastním osudu, 1. díl. Praha: Septima, 1997. ISBN 80-7216-006-0.

HUDÁKOVÁ, Andrea. Ve světě sluchového postižení: informační a vzdělávací publikace (nejen) pro zdravotnický personál o životě a potřebách neslyšících, nedoslýchavých a ohluchlých lidí a lidí s kochleárním implantátem. Praha: Středisko rané péče Tamtam, 2005. ISBN 80-86792-27-7.

CHRÁSKA, Miroslav. Metody pedagogického výzkumu: základy kvantitativního výzkumu. Praha: Grada Publishing, 2007. ISBN 978-80-247-1369-4.

NENADÁL, Jaroslav et al. Modely měření a zlepšování spokojenosti zákazníků: výstup z projektu podpory jakosti č. 4/4/2004. Praha: Národní informační středisko pro podporu jakosti, 2004. ISBN 80-02-01672-6. Dostupné také z: http://www.businessinfo.cz/files/archiv/dokumenty/061019_modely-rizeni-spokojenosti-zakazniku.pdf

Vedoucí diplomové práce:

Mgr. Ilona Kočvarová, Ph.D.

Ústav pedagogických věd

Datum zadání diplomové práce:

30. listopadu 2012

Termín odevzdání diplomové práce:

26. dubna 2013

Ve Zlíně dne 14. února 2013


doc. Ing. Anežka Lengalová, Ph.D.
děkanka




Mgr. Jakub Hladík, Ph.D.
ředitel ústavu

PROHLÁŠENÍ AUTORA DIPLOMOVÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

- odevzdáním diplomové práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby ¹⁾;
- beru na vědomí, že diplomová práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k nahlédnutí;
- na moji diplomovou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3 ²⁾;
- podle § 60 ³⁾ odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- podle § 60 ³⁾ odst. 2 a 3 mohu užit své dílo – diplomovou práci - nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s předchozím písemným souhlasem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- pokud bylo k vypracování diplomové práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky diplomové práce využít ke komerčním účelům.

Prohlašuji, že

- elektronická a tištěná verze diplomové práce jsou totožné;
- na diplomové práci jsem pracoval samostatně a použitou literaturu jsem citoval. V případě publikace výsledků budu uveden jako spoluautor.

Ve Zlíně 2.4.2013

.....
Marek Kocourek

¹⁾ zákon č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, § 47b Zveřejňování závěrečných prací;

⁽¹⁾ Vysoká škola nevydělečně zveřejňuje disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce, u kterých proběhla obhajoba, včetně posudků oponentů a výsledku obhajoby prostřednictvím databáze kvalifikačních prací, kterou spravuje. Způsob zveřejnění stanoví vnitřní předpis vysoké školy.

(2) *Disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce odevzdané uchazečem k obhajobě musí být též nejméně pět pracovních dnů před konáním obhajoby zveřejněny k nahlížení veřejnosti v místě určeném vnitřním předpisem vysoké školy nebo není-li tak určeno, v místě pracoviště vysoké školy, kde se má konat obhajoba práce. Každý si může ze zveřejněné práce pořizovat na své náklady výpisy, opisy nebo rozmnoženiny.*

(3) *Platí, že odevzdáním práce autor souhlasí se zveřejněním své práce podle tohoto zákona, bez ohledu na výsledek obhajoby.*

2) *zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 35 odst. 3:*

(3) *Do práva autorského také nezasahuje škola nebo školské či vzdělávací zařízení, užije-li nikoli za účelem přímého nebo nepřímého hospodářského nebo obchodního prospěchu k výuce nebo k vlastní potřebě dílo vytvořené žákem nebo studentem ke splnění školních nebo studijních povinností vyplývajících z jeho právního vztahu ke škole nebo školskému či vzdělávacímu zařízení (školní dílo).*

3) *zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 60 Školní dílo:*

(1) *Škola nebo školské či vzdělávací zařízení mají za obvyklých podmínek právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla (§ 35 odst.*

3). *Odpírá-li autor takového díla udělit svolení bez vážného důvodu, mohou se tyto osoby domáhat nahrazení chybějícího projevu jeho vůle u soudu. Ustanovení § 35 odst. 3 zůstává nedotčeno.*

(2) *Není-li sjednáno jinak, může autor školního díla své dílo užít či poskytnout jinému licenci, není-li to v rozporu s oprávněnými zájmy školy nebo školského či vzdělávacího zařízení.*

(3) *Škola nebo školské či vzdělávací zařízení jsou oprávněny požadovat, aby jim autor školního díla z výdělku jím dosaženého v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licence podle odstavce 2 přiměřeně přispěl na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložily, a to podle okolností až do jejich skutečné výše; přitom se přihlédne k výši výdělku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.*

ABSTRAKT

Spokojenost uživatelů je pro práci v sociálních službách základním kritériem umožňujícím posouzení účinnosti a kvality odvedené služby. Ve své diplomové práci se zabývám spokojeností uživatelů služeb Centra pro sluchově postižené Hodonínsko, o. p. s. Teoretická část práce je věnována organizaci, kvalitě nabídky služeb, charakteristice osob se sluchovým postižením a mírou spokojenosti klientů.

Cílem diplomové práce je průzkum spokojenosti uživatelů služeb tohoto centra v oblasti kvality a dostupnosti služby a způsobilosti personálu v závislosti na šesti zvolených kritériích. Dotazníkové šetření bylo provedeno u 240 respondentů, výsledkem bylo statistické prokázání spokojenosti většiny uživatelů.

Výsledky budou využity jako inspirace pro ostatní organizační složky, budou podkladem pro optimální nastavení dotační politiky organizace a také hodnotnou zpětnou vazbou pro další plánování služeb a charakter práce naší organizace.

Klíčová slova: sociální služby, kvalita, sluchové postižení, komunikace osob se sluchovým postižením, spokojenost, kvantitativní výzkum, dotazník

ABSTRACT

User satisfaction is a basic criteria which allows evaluation of efficiency and quality of provided service in social service profession. In my thesis I deal with user satisfaction with Centre for hearing-impaired people Hodonín Distric, o. p. s. Theoretical part of the thesis is applies to organisation, quality of offered service, characterization of hearing-impaired people and degree of clients satisfaction.

The aim of the thesis is examination of user satisfaction with this centre in terms of service quality and availability, and personnel qualification based on six selected criterias. The questionings was applied to 240 respondents, it resulted in statistic evidence of satisfaction of majority of users.

The results will be used as inspiration for other organisational units, it will be used as a base for optimal configuration of organisation grants policy. It will be also a valuable feedback for another service planning and work character of our organisation.

Keywords: Social services, quality, hearing disablement, communication of hearing-impaired people, satisfaction, quantitative research, questionnaire.

Poděkování

Děkuji Mgr. Iloně Kočvarové Ph.D. za cenné rady a podněty, které mi laskavě poskytla při vedení mé diplomové práce. Děkuji všem dotázaným uživatelům, kteří spolupracovali při dotazníkovém šetření, a také svým kolegům za spolupráci při vymezení oblastí zkoumání.

Motto:

„V úplné tmě a tichu, které mne oddělují od světa, mi ze všeho nejvíce chybí přátelský zvuk lidského hlasu.

Slepota odděluje člověka od věcí – hluchota od lidí.“

(Helena Kellerová)

OBSAH

ÚVOD	11
I TEORETICKÁ ČÁST	13
1 SVAZ NESLYŠÍCÍCH A NEDOSLÝCHAVÝCH V ČR	14
1.1 HISTORIE SVAZU NESLYŠÍCÍCH A NEDOSLÝCHAVÝCH V ČR.....	15
1.2 STRUKTURA SVAZU NESLYŠÍCÍCH A NEDOSLÝCHAVÝCH V ČR	16
1.3 POSKYTOVANÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBY CENTRA PRO SLUCHOVĚ POSTIŽENÉ HODONÍNSKO, O. P. S.	17
1.3.1 Sociální rehabilitace.....	18
1.3.2 Sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením	18
1.3.3 Tlumočnické služby.....	19
2 CHARAKTERISTIKA OSOB SE SLUCHOVÝM POSTIŽENÍM.....	20
2.1 OSOBY SE SLUCHOVÝM POSTIŽENÍM.....	20
2.1.1 Neslyšící.....	23
2.1.2 Nedoslýchaví.....	24
2.1.3 Ohluchlí.....	25
2.1.4 Nositelé Kochleárních implantátů	26
2.2 KOMUNIKAČNÍ METODY OSOB SE SLUCHOVÝM POSTIŽENÍM	27
2.2.1 Komunikační metoda znakový jazyk.....	27
2.2.2 Komunikační metoda orální řeč s pomocí odezírání	28
2.2.3 Totální komunikace	29
2.2.4 Bilingvální metoda	30
3 KVALITA A SPOKOJENOST.....	31
3.1 KVALITA A HODNOCENÍ POSKYTOVANÝCH SLUŽEB.....	31
3.2 SPOKOJENOST VE SLUŽBÁCH.....	34
3.3 VYMEZENÍ POJMU SPOKOJENOST	38
3.4 ZJIŠŤOVÁNÍ SPOKOJENOSTI	41
4 SHRNUÍ TEORETICKÉ ČÁSTI.....	44
II EMPIRICKÁ ČÁST.....	46
5 POJETÍ VÝZKUMU	47
5.1 CÍL PRÁCE A VÝZKUMNÉ OTÁZKY	47
5.2 METODOLOGIE VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ.....	49
5.3 DEFINOVÁNÍ PROMĚNNÝCH	50
5.4 VÝZKUMNÝ VZOREK	51
5.5 ZPŮSOB ZPRACOVÁNÍ DAT	52
6 POPISNÁ STATISTIKA CÍLOVÉ SKUPINY	55
6.1 ROZDĚLENÍ RESPONDENTŮ PODLE POHLAVÍ.....	55
6.1.1 Test dobré shody chí-kvadrát	56
6.2 VĚKOVÉ ROZLOŽENÍ RESPONDENTŮ	57
6.2.1 Test dobré shody chí-kvadrát	59

6.3	DOSAŽENÉ VZDĚLÁNÍ RESPONDENTŮ	60
6.3.1	Test dobré shody chí-kvadrát	61
6.4	PRACOVNÍ UPLATNĚNÍ RESPONDENTŮ	62
6.4.1	Test dobré shody chí-kvadrát	63
6.5	SLUCHOVÉ POSTIŽENÍ RESPONDENTŮ	64
6.5.1	Test dobré shody chí-kvadrát	65
6.6	KOMUNIKAČNÍ PROSTŘEDEK RESPONDENTŮ	66
6.6.1	Test dobré shody chí-kvadrát	67
6.7	VYUŽÍVÁNÍ JEDNOTLIVÝCH SLUŽEB	68
7	POPISNÁ STATISTIKA SPOKOJENOSTI	75
7.1	POPIS CELKOVÉ SPOKOJENOSTI	75
7.2	CELKOVÁ SPOKOJENOST V JEDNOTLIVÝCH SLUŽBÁCH	86
8	VZTAHOVÁ STATISTIKA SPOKOJENOSTI.....	95
8.1	TEST NEZÁVISLOSTI CHÍ-KVADRÁT PRO KONTINGENČNÍ TABULKU.....	95
8.1.1	Rozdíl ve spokojenosti v závislosti na pohlaví uživatelů	95
8.1.2	Rozdíl ve spokojenosti v závislosti na věku uživatelů	96
8.1.3	Rozdíl ve spokojenosti v závislosti na vzdělání uživatelů.....	97
8.1.4	Rozdíl ve spokojenosti v závislosti na pracovní pozici uživatelů.....	99
8.1.5	Rozdíl ve spokojenosti v závislosti na druhu sluchového postižení uživatelů.....	100
8.1.6	Rozdíl ve spokojenosti v závislosti na komunikačním prostředku uživatelů.....	102
9	SHRnutí EMPIRICKÉ ČÁSTI.....	104
	ZÁVĚR.....	107
	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	109
	SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK.....	113
	SEZNAM OBRÁZKŮ A GRAFŮ	115
	SEZNAM TABULEK	117
	SEZNAM PŘÍLOH.....	119

ÚVOD

Svět sluchově postižených je i můj svět. Nenarodila jsem se do něj, ale stala jsem se jeho součástí na prahu dospělosti ve chvíli, kdy po porodu lékaři diagnostikovali u obou mých synů sluchovou vadu. V komunitě neslyšících jsem našla potřebnou odbornou pomoc a porozumění, dobré přátele, partnera i profesní pracovní zařazení.

Pracuji jako ředitelka Centra pro sluchově postižené Hodonínsko, o. p. s. Toto centrum má přes čtyři sta klientů. V každodenní praxi našeho centra vnímám lidskou individualitu osobnosti neslyšícího člověka a profesní nutnost uplatnění individuálního přístupu, empatie a důležitost podané ruky. Vidím, jak složitě se klient učí kompenzovat ztrátu sluchu, jak moc těžké je pro něj udržet si potřebné mezilidské vztahy s okolím. Odlišné sociální chování sluchově postižených lidí je často vnímáno společností rozpačitě, příčinou bývá nepochopení, neznalost problému, nepřipravenost na kontakt s postiženým člověkem.

Každé sluchové postižení navozuje nutně změny v mezilidské komunikaci. Negativním důsledkem mohou být změny osobnosti neslyšícího, jeho izolace a zvyšující se pravděpodobnost konfliktů s okolím. Sluchově postižení jsou vnímáni v porovnání se slyšícími jako lidé osobnostně i citově nevyzrálí, impulzivní, neurotičtí, nedůvěřiví a vztahovační. Jsou klasifikováni jako nejohroženější skupina zdravotně postižených na trhu práce. Souvisí to s problémem komunikace a také dosaženého vzdělání, s jejich často zralým věkem.

Při rozvaze nad možným tématem své diplomové práce jsem si uvědomila, že ústředí Svazu neslyšících a nedoslýchavých v České republice zastávající jedinečnou funkci v péči o sluchově postižené občany po celé ČR ve svém oběžníku zdůrazňovalo, že mu dlouhodobě chybí zpětná vazba od uživatelů služeb v oblasti využitelnosti, informovanosti a spokojenosti se službami komunitních center. Reagovala jsem tedy na zakázku a spojila se s prezidentem organizace. Po dohodě jsem zvažovala realizovat průzkum - zmapovat všechny kraje, ve kterých SNN v ČR poskytuje své sociální služby. Po konzultaci s vedoucí práce jsem se domluvila s vedením SNN v ČR, že průzkum budu realizovat v rámci organizační jednotky Základní organizace ve Veselí nad Moravou a jeho koncept a výsledky budou využity v dalších průzkumech směřovaných do jiných regionů.

Hlavním cílem této diplomové práce je zjištění spokojenosti uživatelů služeb poskytovaných SNN v ČR, konkrétně Centrem pro sluchově postižené Hodonínsko, o. p. s. se zaměřením na dostupnost a kvalitu služeb a způsobilost personálu služeb v závislosti na pohlaví, věku, vzdělání, pracovním uplatnění, druhu postižení a způsobu komunikace uživatelů.

Vedlejším cílem diplomové práce je zmapování skupiny osob se sluchovým postižením, které využívají sociální služby Centra pro sluchově postižené v regionu okresu Hodonín.

V teoretické části v první kapitole mapujeme vznik, financování, strukturu, stručnou historii Svazu neslyšících a nedoslýchavých, transformaci jednotlivých organizací na obecně prospěšné společnosti. Služby poskytované dle zákona o sociálních službách jsou tlumočnické služby, sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením, sociální rehabilitace ve formě ambulantní a terénní. Tyto služby jsou poskytovány v organizaci, která je předmětem průzkumu. Druhá kapitola se věnuje sluchovému postižení. Představuje jednotlivé druhy sluchového postižení, jejich metody komunikace. Třetí kapitola teoretické práce se zabývá hlavním cílem našeho průzkumu, zjišťováním úrovně spokojenosti uživatelů s nabídkou a kvalitou sociálních služeb a způsobem vyhodnocení. Poslední kapitola teoretické části je věnována krátkému shrnutí celé problematiky.

Empirická část práce je zaměřená na zjištění míry spokojenosti uživatelů sociálních služeb Svazu neslyšících a nedoslýchavých v ČR ve službách, které poskytuje Centrum pro sluchově postižené Hodonínsko, o. p. s. Dále na zmapování osob se sluchovým postižením a zjištění využitelnosti služeb vzhledem k věku, pohlaví, pracovnímu zařazení, sluchovému postižení a způsobu komunikace uživatelů. Pro přehlednost je práce doplněna tabulkami a grafy.

Doufáme, že práce bude sloužit jako inspirace pro průzkumy v dalších organizačních jednotkách a také jako podklad pro dotační politiku Centra pro sluchově postižené Hodonínsko, o. p. s.

TEORETICKÁ ČÁST

1 SVAZ NESLYŠÍCÍCH A NEDOSLÝCHAVÝCH V ČR

V úvodní kapitole představujeme organizaci, pro kterou byl proveden průzkum spokojenosti uživatelů. Nastíňujeme cíle této organizace. Pokračujeme stručnou historií a organizační strukturou. Zmíněna je i nutná transformace občanských sdružení na obecně prospěšné společnosti. Závěrem první kapitoly uvádíme přehled poskytovaných sociálních služeb Centrem pro sluchově postižené Hodonínsko, o. p. s.

Svaz neslyšících a nedoslýchavých v ČR (dále jen SNN v ČR) je samostatné a nezávislé občanské sdružení s plnou právní subjektivitou. Jedná se o největší subjekt, který pracuje mezi sluchově postiženými v České republice, subjekt sdružující na základě dobrovolného členství neslyšící, nedoslýchavé a ohluchlé (dále jen sluchově postižené) osoby. Poskytuje služby všem sluchově postiženým lidem bez rozdílu věku, rozsahu a typu postižení či příslušnosti k jiné organizaci.

SNN v ČR je registrován dle zákona č. 83/1990 Sb., o sdružování občanů, ve znění pozdějších předpisů, jako občanské sdružení s celorepublikovou působností. Je zapsán u MV ČR č. j. VSP/1-134/90-R, IČO 00676535. (SNN v ČR, 2012)

Ve své činnosti SNN v ČR vychází z principů humanity a demokracie. Základním posláním SNN v ČR je ochrana a obhajoba potřeb, práv a zájmů všech sluchově postižených občanů ČR, aby bylo dosahováno maximální možné míry rovnosti těchto občanů se zdravou populací. Cílem SNN v ČR je usilovat svými sociálními službami o co největší nezávislost osob se sluchovým postižením na druhých osobách a institucích, hájit jejich práva a zájmy, pomáhat překonávat komunikační a informační bariéry a další nepříznivé životní situace osob se sluchovým postižením a zvyšovat kvalitu jejich života.

Organizační složky, které poskytují sociální služby, jsou nevýdělečná prospěšná zařízení. Jejich provoz je hrazen z veřejných prostředků. Na prvním místě jsou to státní dotace z rozpočtu Ministerstva práce a sociálních věcí a Ministerstva zdravotnictví, pokud se jedná o uskutečňování psychorehabilitačních pobytů. Dále jsou to dotace krajů a měst či obcí příslušných k místu působnosti služeb. Dalšími zdroji jsou sponzorské dary, členské příspěvky a finance z poplatků za fakultativní služby při údržbě sluchadel.

V posledních letech jsou jednotlivé sociální služby financovány i z dotací Evropské unie.

1.1 Historie Svazu neslyšících a nedoslýchavých v ČR

„Na počátku hnutí osob se sluchovým postižením bylo jejich sdružování do spolků neslyšících. První spolek neslyšících – Podpůrný spolek hluchoněmých sv. Františka Saleského – vznikl před 140 lety v r. 1868 v Praze. Byl jedním z prvních v Evropě. Nyní se nazývá Pražský spolek neslyšících, který má pravidelné kluby, jako jsou například klub mládeže, klub žen, klub zahrádkářů, klub turistiky, klub seniorů, klub pantomimy a klub dětí. Postupně následovaly v různých místech Čech a Moravy další spolky, tyto spolky byly samostatné.“ (HRUBÝ, 2005 cit. podle KADLECOVÁ, 2009, s. 11)

„V r. 1945 se čeští a slovenští neslyšící lidé domluvili na vytvoření Ústředního svazu péče o neslyšící (ÚPON), který o rok později byl přejmenován na Československý ústřední svaz neslyšících. V r. 1948 zastřešoval 11 spolků. V červnu 1949 byla založena Ústřední jednotka invalidů, ze které v r. 1952 na ustavujícím sjezdu vznikla nová celostátní organizace Svaz československých invalidů. Řada organizací zdravotně postižených lidí, mezi nimi i spolky neslyšících, hluchoněmých a nedoslýchavých, se do něho začlenila na základě sjednocovacího zákona. Koncem šedesátých let vznikl dohodou funkcionářů Svaz sluchově postižených. Po pražském jaru byl v r. 1969 zvláště ustanoven samostatný Slovenský a o necelý měsíc později Český svaz sluchově postižených. Další vývoj Svazu byl přerušen v sedmdesátých letech normalizací, kdy byl Svaz začleněn opět do Svazu invalidů. Po listopadu 1989 došlo k postupnému rozpadu Svazu invalidů. Na začátku r. 1990 byl přijat zákon č. 83/1990 Sb., o sdružování občanů, který byl impulsem pro vznik řady nezávislých občanských sdružení se specifickými zájmy a definovanými programy, mezi nimi i obnovení činnosti Svazu sluchově postižených ČR na ustavujícím sjezdu 5. 4. 1990. V tomto roce a v průběhu následujících několika let byly ustanoveny i jiné organizace sluchově postižených osob, např. Federace rodičů a přátel sluchově postižených dětí a Česká unie neslyšících.“ (Maršounová, 2008 cit. podle KADLECOVÁ, 2009, s. 11)

Dále Hrubý (2005, cit. podle KADLECOVÁ, 2009, s. 12) uvádí, že „na sjezdu Svazu sluchově postižených v Berouně r. 1994 jeho delegáti rozhodli o změně původního názvu na Svaz neslyšících a nedoslýchavých, který platí dodnes. Lidé se sluchovým postižením tvoří většinu členské základny. SNN chtěl svým novým názvem zdůraznit, že sdružuje

neslyšící a nedoslýchavé občany a navazuje na činnost a tradice bývalých spolků neslyšících a nedoslýchavých. Na tomto sjezdu byly přijaty i nové stanovy“.

1.2 Struktura Svazu neslyšících a nedoslýchavých v ČR

V současné době je SNN v ČR členem několika mezinárodních organizací. Jsou to Světové federace neslyšících (WFD), Světové organizace nedoslýchavých (IFHOH) a Evropské unie neslyšících (EUD) a Evropské federace neslyšících (EFHOH).

Ve své struktuře má SNN v ČR 80 základních organizací, 15 poradenských center, 45 středisek pro poradenství, 13 krajských organizací, 1 stacionář a 2 centra denních služeb. (*SNN v ČR*, 2013)

Ústředí SNN v ČR vydává svůj interní časopis s názvem Metodické listy. Náplní činnosti SNN v ČR je i pořádání akcí pro odbornou i laickou veřejnost, jako jsou mezinárodní festivaly pantomimy neslyšících v Brně, mezinárodní dny neslyšících nebo vernisáže výstav sluchově postižených umělců.

Ve svých organizačních složkách včetně Pražského spolku neslyšících sdružuje cca 6000 členů. Stále zůstává největší organizací, která hájí práva a zájmy neslyšících a nedoslýchavých lidí a poskytuje sociální služby. (*SNN v ČR*, 2012)

Během roku 2012 se začalo s transformací jednotlivých organizačních složek SNN v ČR. Tato situace byla vyvolána jednak právní interpretací postavení občanských sdružení poskytujících sociální služby ze strany Ministerstva vnitra ČR (dále jen MV) a jednak přijetím nového občanského zákoníku. MV opakovaně deklarovalo, že poskytování sociálních služeb občanskými sdruženími a jejich organizačními jednotkami odporuje § 1 odst. písm. b) zákona číslo 83/1990 Sb. o sdružování občanů. Nové obecně prospěšné společnosti budou zakládány právě ve snaze předejít situaci, kdy by jednotlivé složky, které poskytují sociální služby, byly vystaveny sporu o legalitu své činnosti. Nový občanský zákoník, který nabývá účinnosti dnem 1. 1. 2014 zcela mění postavení občanských sdružení a jejich organizačních jednotek. Hlavní činností spolků, kterými se občanská sdružení stanou, bude činnost spolková. Organizační jednotky občanských sdružení pozbudou svou právní subjektivitu, stanou se pobočnými spolky s odvozenou právní subjektivitou a jejich podstatou bude stejně jako u spolků realizace spolkových aktivit, a nikoliv poskytování služeb.

Vzhledem k této vzniklé situaci se rozhodla Základní organizace SNN v ČR Veselí nad Moravou tuto situaci řešit jako jedna z prvních organizačních složek. S účinností od 1. 1. 2013 poskytuje služby jako obecně prospěšná společnost pod názvem Centrum pro sluchově postižené Hodonínsko, o. p. s.

1.3 Poskytované sociální služby Centra pro sluchově postižené

Hodonínsko, o. p. s.

Za sociální služby dle Marouška (2001, s. 178-179) se považují takové služby, při kterých se poskytuje nějaká výhoda těm, kteří mají nějaký problém. Nepatří sem však systém dávek.

Sociální služby lze dle autora rozdělit do několika skupin. Základní rozdělení je na sociální služby státní a obecní a sociální služby nestátní. Dalšími kritérii je to, kdy se poskytují, s jakým cílem nebo jakým způsobem je poskytujeme. Můžeme tedy sociální služby dělit např. na preventivní, terapeutické a rehabilitační nebo intervenční a pečovatelské. Služby poskytované v bytě, v centru, nebo domově. Služby poskytnutím informace, zastupováním, nebo úkolem. Dělit je můžeme i délkou péče. Pečovat můžeme po určitou dobu nebo poskytujeme trvalou péči.

Dle zákona o sociálních službách dělíme služby na sociální poradenství, služby sociální péče a služby sociální prevence. Forma poskytování může být buď pobytová, ambulantní, nebo terénní. (Česko, 2006, s. 1266-1267)

Centrum pro sluchově postižené Hodonínsko, o. p. s. poskytuje tři sociální služby dle zákona o sociálních službách. Sociální rehabilitaci v ambulantní a terénní formě, kterou poskytuje od založení organizace, sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením v ambulantní formě a tlumočnické služby v terénní formě.

Služby Centra pro sluchově postižené Hodonínsko, o.p.s. jsou službami sociální prevence. Jsou poskytovány buď ambulantní, nebo terénní formou. Všechny jsou dle zákona o sociálních službách poskytovány bezplatně. Uživatelé si tak hradí jen fakultativní služby, které jsou pro ně vykonávány.

1.3.1 Sociální rehabilitace

Služba sociální rehabilitace je organizací poskytována od jejího založení. V roce 2007 byla registrována dle zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb. Služba je provozována pět dnů v týdnu pro uživatele se sluchovým postižením bez omezení věku, a to ve formě ambulantní. Dvakrát týdně pak i terénní formou, a to hlavně pro imobilní uživatele umístěné v domovech seniorů a v domech s pečovatelskou službou v regionu. Tato služba je poskytována i klientům v domácí péči, kteří nejsou schopni službu navštěvovat ambulantně.

Přesné znění obsahu služby nalezneme ve výše jmenovaném zákoně pod paragrafem č. 70.

„1) Sociální rehabilitace je soubor specifických činností směřující k dosažení samostatnosti, nezávislosti a soběstačnosti osob, a to rozvojem jejich specifických schopností, dovedností, posilováním návyků a nácvikem výkonů běžných pro samostatný život nezbytných činností alternativním způsobem využívajícím zachovaných schopností, potenciálů a kompetencí. Sociální rehabilitace se poskytuje formou terénních a ambulantních služeb, nebo formou pobytových služeb poskytovaných v centrech sociálně rehabilitačních služeb.

2) Služba podle odstavce 1 poskytovaná terénních nebo ambulantních služeb obsahuje tyto základní činnosti:

- a) nácvik dovedností pro zvládnutí péče o vlastní osobu, soběstačnosti a dalších činností vedoucí k sociálnímu začlenění,
- b) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- c) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti,
- d) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů při obstarávání osobních záležitostí.“
(Česko, 2006, s. 1274)

1.3.2 Sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením

Služba sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením je organizací poskytována od roku 2009 a byla registrována dle zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb. Služba je provozována pět dnů v týdnu pro uživatele se sluchovým postižením od mladšího školního věku až do neomezeného věku. Je poskytována ambulantní formou.

Pro upřesnění uvádíme i přesné znění obsahu této služby, které nalezneme ve výše jmenovaném zákoně pod paragrafem č. 66.

„1) Sociálně aktivizační služby jsou ambulantní, popřípadě terénní služby poskytované osobám v důchodovém věku nebo osobám se zdravotním postižením ohroženým sociálním vyloučením.

2) Služba podle odstavce 1 obsahuje tyto základní činnosti:

a) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,

b) sociálně terapeutické činnosti,

c) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů při obstarávání osobních záležitostí.“
(Česko, 2006, s. 1274)

1.3.3 Tlumočnické služby

Poslední a nejnovější služba organizace je služba tlumočnické služby, ta je organizací poskytována od roku 2012 a je taktéž registrována dle zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb. Služba je provozována pět dnů v týdnu terénní formou pro uživatele se sluchovým postižením od 18 let do neomezeného věku.

Uvádíme přesné znění obsahu služby, které nalezneme v zákoně o sociálních službách pod paragrafem 56.

„1) Tlumočnické služby jsou terénní, popřípadě ambulantní služby poskytované osobám s poruchami komunikace způsobenými především smyslovým postižením, které zamezuje běžné komunikaci s okolím bez pomoci jiné fyzické osoby.

2) Služba podle odstavce 1 obsahuje tyto základní činnosti:

a) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,

b) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů při obstarávání osobních záležitostí.“
(Česko, 2006, s. 1272)

2 CHARAKTERISTIKA OSOB SE SLUCHOVÝM POSTIŽENÍM

Sluch je nenahraditelný smysl. Každý zdravý člověk má pět smyslů, jsou jimi zrak, sluch, čich, hmat a chuť. Každý z těchto smyslů má svou nezastupitelnou roli.

Když se veřejnosti zeptáte, který smysl je důležitější, jestli zrak, nebo sluch, většina dotázaných osob vám odpoví, že zrak. Ale přitom je prokázáno, že sluchem dostáváme daleko více informací než zrakem. Vědecké výzkumy uvádějí, že dítě reaguje na zvuk již během nitroděložního vývoje. Sluch funguje od narození až do smrti, nebo až do okamžiku těsně před smrtí. Ve stavu bezvědomí jsou sluchové podněty přiváděny do kůry mozkové, aniž si je člověk uvědomuje. Sluch nám nejen zprostředkovává vjem okolních zvuků, ale také nás informuje o naší vlastní slovní produkci. (Jungová, 2000, s. 13)

„V České republice je zhruba půl milionu nedoslýchavých a neslyšících (tj. asi 5 % populace). Většinu tvoří starší lidé, jejich sluch se zhoršil až v tomto období. Lidé s postižením sluchu tvoří heterogenní skupinu, která se liší z hlediska stupně, etiologie postižení, doby, kdy vzniklo, event. rizika kombinace s dalšími potížemi. Vrozenou nebo v dětství získanou sluchovou vadou trpí přibližně 0,15 % populace. Sluchové postižení bývá v závislosti na etiologii často kombinováno s další vadou (v 11–40 % případů).“ (Vymlátílová, 1997; Hrubý, 1999 cit. podle Vágnerová, 2004, s. 211–212)

2.1 Osoby se sluchovým postižením

Terminologie osob se sluchovým postižením byla podmíněna vývojem jazyka a také úrovní péče o sluchově postižené jak uvádí Hrubý (1997, s. 30-31). Prvním termínem, který byl používán pro osoby, které měly vadu sluchu, byl termín „hluchoněmí“. Od roku 1927 se začal prosazovat termín „neslyšící“, byli i tací, kteří dále trvali na pojmu „hluchoněmí“ a byli to hlavně právě učitelé neslyšících. Stejně tak jako dnes se špatně uvádí, že všichni sluchově postižení jsou „neslyšící“. Důvodem bylo vyvolání většího lidského soucitu, který pojem „hluchoněmý“ vyvolával. Dnes tedy existuje termín pro osoby s různou ztrátou sluchu „sluchově postižení“ a také tak se tento obecný název ujal ve většině jazyků např. v angličtině hearing impaired, v němčině Hörgeschädigte, nebo ve francouzštině déficient auditif. Sluchově postižené dnes dělíme do několika skupin. Osoby, kde se jejich ztráta dá kompenzovat elektronickými sluchadly, patří do skupiny „nedoslýchavých“. Další skupi-

nou jsou osoby, které se buď narodily hluché, nebo s tak velkou ztrátou sluchu, že neslyší mluvenou řeč. Nebo o sluch přišly v raném věku před nabytím mluvené řeči. Tato skupina jsou již zmiňovaní „neslyšící“. V neposlední řadě je to termín „ohluchlí“, tyto osoby jsou neslyšící, ale o sluch přišly během života, kdy v mladším věku měly schopnost užívat mluvenou řeč.

„Nedoslýchavost, ohluchnutí a prelingvální hluchota jsou tři úplně rozdílná postižení se zcela odlišnými potřebami a často dokonce vzájemně protichůdnými potřebami.“ (Hrubý, 1997, s. 32)

Základní rozdělení nalezneme také v defektologickém slovníku, kde jeho autor uvádí, že vady a poruchy sluchu jsou způsobené snížením, až ztrátou výkonnosti sluchového analyzátoru. Tyto vady a poruchy jsou různého stupně, druhu i původu a souvisejí s růzností důsledků pro osoby se sluchovou vadou. Základní dělení sluchových vad je dle tohoto autora do pěti kategorií a to na nedoslýchavost lehkou, kde má nedoslýchavý potíže ve slyšení

a rozumění řeči např. v hluku nebo jinak ztížených podmínkách. Druhá kategorie je nedoslýchavost střední, u této kategorie má nedoslýchavý potíže i v běžném hovoru a musí buď zmenšit vzdálenost od zvuku, který potřebuje vnímat, anebo je potřeba zvětšit hlasitost. Třetí kategorie je těžká nedoslýchavost, kde nastávají obtíže v konverzaci i zblízka, a to i při zvýšené hlasitosti. Čtvrtá kategorie jsou zbytky sluchu, při tomto postižení je z řeči slyšet jen něco, mluvit se musí těsně u boltece, ale i tak je vnímání zkresleno. Zbytků sluchu se používá u dětí k tvoření řeči. Poslední, pátá kategorie je hluchota, ta je buď praktická, nebo úplná. U praktické hluchoty na rozdíl od úplného postižení sice nějaké zvuky dotyčný slyší, ale nestačí mu to k dorozumívání ani k orientaci. (Sovák, 2006, s. 378-379)

Autorka Hudáková (2005, s. 11- 12) uvádí, že nestačí prohlásit, že osoba se sluchovou vadou je člověk neslyšící. Podobně jako jiné postižení má i to sluchové velkou škálu typů a stupňů postižení. Při každé vadě sluchu je limitována schopnost vnímat zvuky, řeč. Je to právě ona řeč, kterou se ostatní lidé dorozumívají. Základní velké dělení je dělení osob se sluchovým postižením na neslyšící a nedoslýchavé. Nedoslýchavý člověk má vždy nějaké využitelné zbytky sluchu a za pomoci technických pomůcek je schopen vnímat zvuk – řeč. Oproti tomu neslyšící nevnímá zvuky ani při použití technických pomůcek. Nejpočetnější

skupinu osob se sluchovým postižením tvoří osoby, kterým se sluch zhoršuje procesem stárnutí.

Také Vágnerová (2004, s. 212-223) uvádí, že významnou charakteristikou sluchového postižení je právě stupeň postižení. V určité úrovni se ztrácí schopnost vnímat mluvenou řeč a také ji používat. Vnímání řeči se zhorší asi o 5 % při každých 10 dB sluchové ztráty. Sluchová vada ovlivňuje i vývoj osobnosti v celé řadě faktorů. Největší problém je v oblasti komunikace, která má za následek izolaci v určitém prostředí, a sluchově postižení tak mají obtíže v sociální orientaci. Vzhledem k tomu, že špatně rozumějí, reagují často nepřiměřeně. Těžce sluchově postižení mají problém při reakci na jednotlivé sociální role. Těžce chápou, co je dovoleno a co je zakázáno, problém je i ve vysvětlení pravidel chování, která u ostatních považujeme za základní. V některých chvílích vůbec netuší, co se po nich chce, a tak jen opakují chování, které někde obkroukali. Jejich empatie je většinou velmi malá, často tak nechápou postoje, názory, pocity ostatních lidí. Při kontaktu se slyšícími je největší problém právě špatná schopnost porozumět mluvené řeči. Je to důvod jejich nejistoty, pocitu méněcennosti a příčina trvalé zátěže pro jejich psychiku. Někdy to vede ke zlosti, jejich vztek je hlučný a pro nás nepochopitelný, oni však nejsou schopni pochopit většinu nám jasných souvislostí. Jejich omezení v komunikaci vede k tomu, že jsou odkázáni jen na základní informace. Pokud ovládají znakovou řeč, mohou komunikovat pouze s tím, kdo tuto řeč ovládá, a to není velká skupina lidí. Většinou jsou to buď stejně postižení, nebo v lepším případě rodina.

Jejich sociální izolaci pomáhají překonávat tlumočníci znakového jazyka, kteří tvoří most mezi těžce sluchově postiženými, neslyšícími a světem slyšících. Pomáhají tak zmenšit komunikační bariéru osob, které se narodily nebo během života přišly o tolik potřebný smysl, jako je sluch.

Dle Hudákové (2005, s. 13) uvádíme rozdělení dle doby vzniku a velikosti ztráty sluchu, a to v tabulce č. 1.

Tabulka č. 1: Terminologie

Doba vzniku vady sluchu/ velikost ztráty sluchu	Hluchota	Nedoslýchavost
Před osvojením mluveného jazyka (prelingválně)	Prelingválně neslyšící lidé	Prelingválně nedoslýchaví lidé
Po osvojením mluveného jazyka (postlingválně)	Postlingválně neslyšící/ ohluchlí lidé	Postlingválně nedoslýchaví lidé (většinou se stařeckou nedoslýchavostí)

V naší organizaci služby využívají nejvíce osoby nedoslýchavé s diagnózou stařecká nedoslýchavost. Našimi uživateli jsou ale i neslyšící, ohluchlí a nositelé kochleárních implantátů. Posledně jmenovaní tvoří nejmenší část klientů našeho centra a většinou jsou to děti.

2.1.1 Neslyšící

Neslyšící neboli prelingválně neslyšící definuje Světová zdravotnická organizace (SWO) jako ty osoby, které ani při největším zesílení neslyší zvuk (Hrubý, 1997, s. 35).

Dle autorů Puldy a Lejsky, kteří mluví o neslyšících jako osobách s vrozenou praktickou hluchotou, je tato ztráta sluchu v tónové oblasti, která je důležitá pro rozumění a rozvoj hlasité řeči. Neslyšící se učí slovní řeč pomocí zraku a také hmatu. Pomocí zraku se jedná o takzvané odezírání řeči ze rtů, kterou blíže přiblížíme v podkapitole 2.2.2, pomocí hmatu se učí slovní řeč ohmatáváním vibrací hrtanu, hrudníku, nebo třeba výdechu vzduchu. Pro neslyšící je dále velmi důležitá pro porozumění řeči mimika a gestikulace. (1996, s. 20-21)

Neslyšící tedy trpí těmi nejtěžšími ztrátami sluchu, takových ztrát je dle Hrubého (1997, s. 35-36) přibližně 10,5 % ze všech sluchově postižených a předpokládá, že ze 100 sluchově postižených dětí je naštěstí jen 4 až 6 zcela hluchých. U těchto dětí je v současné době častá kochleární implantace, o které budeme hovořit později.

Pokud budeme hledat definování stupně sluchového postižení u neslyšících v další literatuře, nabízí se nám Vágnerová (2004, s. 213), která uvádí tři typy postižení. Za prvé je to hluchota, zde je ztráta sluchu větší než 110 dB a tito lidé nejsou vůbec schopni slyšet mluvenou řeč. Dále jsou to zbytky sluchu, u tohoto postižení je ztráta vyšší než 91 dB, tito lidé sice mohou něco slyšet, ale nejsou schopni porozumět řeči. Třetím typem postižení je těžká nedoslýchavost, zde ztráta sluchu dosahuje rozmezí 71-90 dB, těmito lidem může kvalitní sluchadlo pomoci vnímat řeč. Pro rozvoj řeči je ale potřebné dosáhnout ztráty alespoň mezi 56-70 dB.

Hrubý (1997, s. 37) uvádí, že zneužívání pojmu neslyšící poškozuje právě neslyšící. Pokud je špatné označení nedoslýchavých za neslyšící používáno laiky, je to ještě pochopitelné, pokud se takto mylně vyjadřují lékaři či učitelé speciálních škol a další odborná veřejnost, je to velmi špatné. Když dítě nebo dospělý se střední nedoslýchavostí mluví, a přitom jsou označováni za neslyšícího, pak veřejnost slyšící nemůže pochopit, že takto nemluví jiní neslyšící. Neslyšící prostě neslyší a mají právo na naplnění svých potřeb.

„Úplná hluchota, ke které dojde před vytvořením řeči, je jediné zdravotní postižení a patrně jediná vnější podmínka vůbec, která vede k tomu, že se člověk stává členem kulturní a jazykové menšiny“ (Hrubý, 1997, s. 38).

S autorem musíme souhlasit, v našem regionu je zhruba 60-70 neslyšících, kteří tvoří tuto kulturní menšinu, jejich kultura je odlišná od té naší a není lehké při poskytování služeb vždy zohlednit jejich potřeby, myšlení, zvládnout jejich jazyk. Pracovníci služeb jsou však ve velké míře lidé, kteří mají se sluchovým postižením zkušenost ať už vlastní, nebo získanou.

2.1.2 Nedoslýchaví

Již jsme nastínili, že je rozdíl mezi neslyšícím a nedoslýchavým. Nedoslýchavých je mezi sluchově postiženými většina. Velkou většinu tvoří starší lidé, kteří o sluch přicházejí kvůli tzv. stařecké nedoslýchavosti. Dle Hraboně, Jeličky a Hořejšího (1998, s. 9-10) trpí nedoslýchavostí ve věku nad 65 let každý čtvrtý a nad 75 let každý třetí člověk. Mluvíme tedy o tzv. stařecké nedoslýchavosti. Není to ale pravidlo, nedoslýchavostí trpí čím dál více mladších lidí a také dětí. Už během školní docházky trpí nedoslýchavostí tři děti ze sta. Samozřejmě sluchu neprospívají ani desítky decibelů, které jsou všude kolem nás.

Pulda a Lejska (1996, s. 20) dělí nedoslýchavost na lehkou, střední a těžkou. U lehce nedoslýchavých při běžné komunikaci nedochází k větším komunikačním potížím. Potíže se objevují při tichém rozhovoru, nebo naopak rozhovoru v hlučném prostředí. Výslovnost u těchto lidí není porušena a jejich vada se dá dobře kompenzovat sluchadly. Toto dělení nalezneme i u Houdkové (2005, s. 21).

Hrubý (1997, s. 55-54) uvádí vyjádření velikosti ztráty sluchu dle světové zdravotnické organizace, tato dělí nedoslýchavost na lehkou a střední, dalšími kategoriemi jsou středně těžké poškození sluchu a těžké poškození sluchu.

Přijetí nedoslýchavých, zejména dětí není nikdy jejich slyšícím okolím úplné, zvláště když se jedná o střední a těžkou nedoslýchavost. Pokud se tyto děti nenaučí i znakový jazyk na úroveň, aby byly schopny zvládnout aspoň základní komunikaci, odmítají je i neslyšící a jejich život je pak velmi osamocený. (Hrubý, 1997, s. 33)

S tímto tvrzením můžeme jen souhlasit. Naše praxe a životní zkušenosti potvrzují, že děti i dospělí nedoslýchaví mají komunikaci se svými vrstevníky hodně těžkou. U dětí je pro-

blém s izolací ve školní třídě; pokud jsou integrované v běžné škole, je na třídním učiteli, jak integrované dítě zapojí do školní práce, pomůže tak navázat kontakty se spolužáky. Těžké je období puberty, kdy vrstevníci dokážou být na integrované dítě hodně zlí. Jen málokterý slyšící má trpělivost několikrát opakovat jednu větu, vysvětlovat nedoslýchavému, o čem se baví ostatní. Je to obtěžující pro dospělého člověka, a co teprve pro dítě. Nedoslýchavý tak ztrácí kontakty s blízkými, uzavírá se do sebe. Známi, kamarádi o ně nejeví zájem, společenské akce jsou pro ně jen sen. Často nenacházejí pochopení ani ve vlastní rodině, která si myslí, že pokud má nedoslýchavý sluchadlo, slyší jako oni. Není to pravda, a tak se nedoslýchavý člen rodiny cítí ostrčený a nepochopený, má pocit, že všechny jen obtěžuje.

Osoby se sluchovým postižením jsou nejohroženější skupinou na trhu práce, málokterý zaměstnavatel přijme člověka s omezenou komunikací a jsou to nedoslýchaví, kteří o práci musí bojovat, být pořád ve střehu, aby jim neunikla nějaká důležitá informace a neudělali něco špatně. Toto neustálé soustředění a psychické vypětí je vyčerpává.

U nedoslýchavých je vždy riziko, že u jejich sluchového postižení nastane progres, a tak pro možnost setkávání s komunitou neslyšících a přáteli, ale i pro dorozumívání v případě ohluchnutí je dobré u nich podporovat výuku znakového jazyka. U dětí tuto dovednost mohou podporovat rodiče. Pokud tomu tak je, rodina pomáhá nedoslýchavému dítěti najít cestu k ostatním sluchově postiženým. Bohužel většina rodičů nedoslýchavých dětí je slyšících a tuto nutnost podceňuje.

U dospělých, kteří nedoslýchavost získali v pozdějším věku, je problematické naučit se znakový jazyk, pomáhají si většinou jen odezíráním, a to i v případě, že dojde k úplnému ohluchnutí.

2.1.3 Ohluchlí

Za ohluchlé neboli postlingválně neslyšící označujeme ty osoby, které přišly o sluch ať už náhle, nebo postupně v době, kdy už u nich byla rozvinuta řeč. Hraničním věkem je věk mezi 4. - 6. rokem. Mezi ohluchlé tedy patří děti, mladí dospělí i senioři, kteří v důsledku nemoci nebo nějakého úrazu přišli o sluch. (Slowik, 2007, s. 75) Ohluchlí si mohou za podpory okolí a logopedické péče udržet srozumitelnou řeč. Jejich hlavní problém není to, že neslyší, ale dopad na psychickou stránku osobnosti. Vědí, co je to slyšet, a zvuky jim

chybějí. Jejich metodou komunikace je odezírání, dojde-li ale ke ztrátě sluchu ve vyšším věku, nastává velký problém jak se toto odezírání naučit, je pro ně téměř nemožné zvládnout i znakový jazyk. A tak jsou izolováni od světa slyšících i neslyšících. Zbývá jim jen písemná komunikace, která je zdoluhavá a není možné ji užít ve všech situacích. (Hrubý, 1997, s. 34) Ohluchnutí zmiňuje ve své knize také Strnadová (2001, s. 2-11), která nám blíže objasňuje situace, kdy člověk ohluchne při progresivní ztrátě sluchu. To nastává, když člověk trpí nějakou vadou sluchu, která postupuje až k úplné hluchotě. Druhá varianta je náhlá ztráta sluchu. Je možné, že člověk ztratí sluch buď okamžitě, nebo během několika hodin či dní. Tato náhlá ztráta sluchu se objeví přibližně u jednoho člověka z pěti tisíc za rok. Nejčastější příčina takového ohluchnutí je úraz. Způsobit ohluchnutí mohou i nádory nebo operace mozku, užívání léků. Další častá příčina je akustický náraz, například výbuch nebo hlasitý výstřel. Je možná genetická dispozice, kdy se hluchota neprojeví v dětství, ale až v dospělém věku. V této situaci platí, že čím dříve hluchota nastane, tím lépe se s postižením člověk vyrovnává. Dokáže si osvojit odezírání a také znakovou řeč.

Z praxe můžeme uvést, že ohluchnutí je vždy velmi náročné na psychiku klienta. Pokud se jedná o náhlé ohluchnutí, tak tím více. Ohluchlí lidé se straní společnosti, přicházejí o své oblíbené činnosti, například poslech hudby, divadelní představení. Pokud se dívají na televizi, tak jen na pořady, které mají skryté titulky. Přicházejí o svou práci, někdy i přátele. Žijí jako v němém filmu a jejich sluchová paměť pracuje ve snech.

2.1.4 Nositelé Kochleárních implantátů

V současné době, kdy technický i medicínský pokrok je na velké úrovni, je jedna z možností, jak se stát neslyšícím, operace kochleárního implantátu (KI). Zkráceně můžeme říct, že kochleární implantát je elektronická smyslová náhrada. Sluchové vjemy jsou přenášeny elektrickou stimulací svazkem jemných elektrod umístěných v hlemýždi k sluchovému nervu. Vnější část pak tvoří mikrofon, vysílací cívka a řečový procesor. Kochleární implantace ve svých začátcích byla určena především dětem, které se narodily s těžkým postižením sluchu nebo neslyšící a také byla určena dětem, které prodělaly zánět CNS. Nejvhodnější doba pro operaci je věk mezi 2. - 4. rokem. (Houdková, 2005, s. 53-54) V současné době se operují i děti mladší. Technický pokrok zmenšil i vnější část, jsou vyvíjeny nové typy. Dochází k operacím dospělých osob, které ohluchly, tato operace pro ně

otevřít možnost vrátit se zpět do světa slyšících. Pokud jde o zkušenost s nositeli kochleárních implantátů v našich službách, mohou potvrdit, že u dětí rozhoduje věk, kdy jsou opeřovány, a charakter následné péče nejen odborníků, ale zejména rodičů a celé rodiny.

U dospělých máme různé zkušenosti, jsou klienti, kteří si na KI velmi rychle zvykli a „naučili“ se s ním slyšet, a naopak jsou klienti, kteří změnu zvuku nezvládli a nedokážou KI využívat. Máme zkušenosti z praxe, kdy se neslyšící dítě narodí neslyšícím rodičům a oni volí, zda bude neslyšící, nebo mu bude voperován KI. V první řadě je rozhodující, zda je v rodině někdo slyšící, např. prarodič, který bude řeč u dítěte rozvíjet. Další rozhodující faktor je, že někteří neslyšící nechtějí slyšící dítě, chtějí, aby sdílelo jejich svět. Naopak jsou rodiče, kteří si uvědomují, že orální komunikace jejich dítěti umožní žít kvalitnější život.

2.2 Komunikační metody osob se sluchovým postižením

Předpokladem dobrých mezilidských vztahů je to, jak se dokážeme dorozumět, předat si informace, komunikovat. U sluchově postižených je komunikace velký problém a má za následek jejich sociální izolaci. V této části kapitoly o sluchovém postižení se budeme blíže věnovat způsobům komunikace sluchově postižených, jako je znakový jazyk, orální řeč a odezírání, bilingvální metoda a totální komunikace.

2.2.1 Komunikační metoda znakový jazyk

Hovořili jsme u neslyšících o kulturní a jazykové menšině. Touto menšinou se nestávají pro své postižení sluchu, ale hlavně proto, že používají společný komunikační kód, kterým je znakový jazyk. O znakovém jazyce koluje mnoho mýtů. Uveďme zde některé: např. znakový jazyk je primitivní, neslyšící se mezi sebou dorozumívají pantomimou a gesty a vypadají u toho jako opice, znakový jazyk je mezinárodní. Důvodem udržení těchto domněnek je možná i to, že znakový jazyk byl u nás až do devadesátých let minulého století násilně potlačován. (Hudáková, 2005 s. 15-18) Neslyšící ho v mnohých školách nesměli používat a byli vyučováni výhradně orální metodou. Často naši starší klienti vypráví historky, jak museli mít při výuce založeny ruce za zády a jen pozorovat ústa učitele a snažit se mu odpovídat orálně.

Dle Krahulcové (2002, s. 59-60) je český znakový jazyk plnohodnotný a přirozený komunikační systém tvořený postavením rukou, tvary rukou, pohybem rukou, ale patří sem i mimika, pozice horní části trupu a hlavy. Jeho gramatika je samostatná a nezávisí na žádném jiném jazyce. Vyučování v tomto jazyce je u nás uzákoněno od školního roku 1985/1986.

Hrubý (1997, s. 185-188) uvádí, že český znakový jazyk je jazyk plnohodnotný, nenahrazuje český jazyk, má vlastní gramatiku. Neverbální složka znakového jazyka je mimika. Českému znakovému jazyku nechybí historie a je samozřejmostí, že se vyvíjí.

Český znakový jazyk je jazyk neslyšících, některých ohluchlých nebo těžce nedoslýchavých. Znakový jazyk ovládají tlumočníci znakového jazyka, kterých je nedostatek. Většinou jsou to slyšící děti neslyšících rodičů.

Za zmínku stojí i pojem znakovaná čeština, ta však není jazyk, je to pouze pomůcka, kterou vymysleli slyšící pro možnost komunikace s neslyšícími. Je závislá na češtině a neslyšícím usnadňuje odezírání i celkovou komunikaci se slyšícími, protože jsou schopni ji pochopit lépe než my jejich znakový jazyk.

2.2.2 Komunikační metoda orální řeč s pomocí odezírání

Ovládání mluvené řeči neboli orální řeči je důležité pro komunikaci. Všichni sluchově postižení, a to i neslyšící, jsou vedeni ke zvládnutí orální řeči. U těch byla dříve cennější než jejich vzdělání. Orální řeč používají všichni nedoslýchaví, ohluchlí, nositele kochleárních implantátů a i většina neslyšících. Většina sluchově postižených používá při orální komunikaci také odezírání, ať již vědomě, nebo podvědomě.

Odezírání je dle Strnadové (2001, s. 84-85) sledování řeči druhého člověka zrakem a odhadováním jejího obsahu. Naučit se odezírat není pro každého stejně lehké, někdo se to naučí velmi snadno a ani si tuto schopnost neuvědomuje, jiný to nezvládne ani po intenzivních kurzech.

Slowik (2007, s. 77-78) uvádí, že při komunikaci se sluchově postiženým máme mít stále na paměti pravidla pro takový rozhovor. Je důležité, aby rozhovor byl pomalejší, měl by obsahovat kratší a jednoduché věty a měli bychom se vyhnout neznámým slovům. Před rozhovorem bychom sluchově postiženého měli seznámit s tématem, o kterém budeme hovořit. Také osvětlení a vzdálenost mezi osobami jsou důležité, stejně jako používání gest

a mimiky. Měli bychom si uvědomit, že běžně se dá odezřít maximálně 30-40 % hovoru, zbytek si musí sluchově postižený domyslet. Rozhodující je i čas, kdy je sluchově postižený schopen odezírat, po zhruba 15-20 minutách jeho pozornost slábne.

Janotová (1995, s. 5) nás seznamuje, že s výukou odezírání v kurzech odezírání se setkáváme hlavně u ohluchlých. Sluchově postižené děti se učí odezírat nenásilnou, hravou formou.

Další autorka Hudáková (2005, s. 42-44), která popisuje odezírání u sluchově postižených, zdůrazňuje, že odezírání je daleko náročnější než poslouchání. Se schopností odezírat se buď narodíme a pak ji dále rozvíjíme, nebo se odezírat nenaučíme. Upozorňuje i na fakt, že na odezírání se nelze v rozhovoru spolehnout. Sluchově postižený, který odezírá, musí během chvíle zhodnotit téma hovoru, projevy člověka, který na něj mluví, a význam slovního sdělení. Upozorňuje na rozdíly u odezírání. Pokud bude odezírat člověk nedoslýchavý nebo s KI, bude pro něj odezírání jednodušší, část hovoru vnímá zrakem a část sluchem a zná dobře jazyk, který odezírá. Samozřejmě ale i při dodržení všech pravidel pro odezírání je to pro něj namáhavá činnost. Pokud odezírá ohluchlý, je to pro něj už větší problém, protože vnímá jen zrakem a to je mnohem náročnější. Výhodou je stálá znalost jazyka, který odezírá. Nejhorší pozici při odezírání mají neslyšící, kteří mají jen neúplné zrakové informace. U většiny je zásadní problém, když neovládají dobře český jazyk. Proto je pro většinu neslyšících odezírání nevhodný komunikační prostředek.

2.2.3 Totální komunikace

V době, kdy probíhalo vzdělávání sluchově postižených výhradně orální metodou, se objevily názory, že se neslyšící děti nemohou vzdělávat výhradně touto metodou. Znakový jazyk byl ale stále jako hlavní komunikační metoda potlačován, a tak se v sedmdesátých letech minulého století stala jako zdroj komunikace a výuky totální komunikace. Vývoj dítěte probíhá tak do šesti let, pokud do této doby nedostává dostatek podnětů, je ohroženo ve svém vývoji a není schopno se naučit dobře číst. Totální komunikace zahrnuje mluvu, znaky, posunky, prstovou abecedu, řeč těla, odezírání, čtení a psaní. To vše platí i dnes s jediným rozdílem, že dříve se muselo naučit používat všechny tyto komunikační prostředky současně. (Hrubý, 1997, s. 202-203)

Dle Slowika (2007, s. 79) je totální komunikace nejrozšířenější přístup výuky na školách pro sluchově postižené u nás. Kombinují se tedy všechny dostupné možnosti předávání informací v podobě znakového jazyka, orální řeči, prstové abecedy, psaní, čtení, odezírání, mimiky i gest, nechybí ani výtvarné projevy.

2.2.4 Bilingvální metoda

Bilingvální metoda, takzvaná dvojjazyčná výchova neslyšících, byla přijata jako další možnost vzdělávání neslyšících osob po totální komunikaci. Zásady totální komunikace byly zachovány. Většina předmětů byla vyučována ve znakovém jazyce, při kterém se nemluvílo. Mluvenému jazyku se žáci učí v samostatných hodinách podobně, jako se slyšící žáci učí cizí jazyk. Základem těchto hodin je tedy překlad ze znakového jazyka do mluveného a opačně. Tato metoda byla objevena v Praze Václavem Frostem již ve čtyřicátých letech minulého století, ale v té době byla nazývána jako Kombinovaná metoda nebo také Pražská či Frostova. Jako bilingvální metoda byla poprvé pojmenována ve státech Skandinávie v 80. letech minulého století. U bilingvální metody se neklade důraz na artikulaci, důležitá je čtená a psaná forma jazyka. (Hrubý, 1997, s. 204) Také Hudáková (2005, s. 47) uvádí, že bilingvální metoda klade důraz na čtení s porozuměním a hlavně dobře zvládnuté psané formy českého jazyka. Prvním jazykem je pro neslyšící dítě znakový jazyk a čeština až jazyk druhý. Český jazyk a jeho pravidla jsou dětem vysvětlovány znakovým jazykem. Důraz není kladen ani na mluvený projev ani na odezírání.

Kruhulcová (2002, s. 40-43) uvádí, že u nás bilingvální vzdělávání probíhalo od roku 1995 jako edukační předškolní program MŠ PIPAN a pokračovala v několika třídách Speciální školy pro sluchově postižené v Praze. Dalšími školami bylo Brno a Valašské Meziříčí. Bilingvální vzdělávací proces se využívá u těžce sluchově postižených dětí a jeho základ musí být položen už v předškolním věku.

Je velká škoda, že tento systém výuky u nás není více podporován. Takováto výuka by dala těžce sluchově postiženým možnost rozvoje jejich osobnosti, měli by větší možnost na vzdělávání nejen na středních, ale i na vysokých školách. Vnímáme rozdíl mezi našimi neslyšícími klienty, kteří navštěvovali školu, kde se vyučovalo jen orálně, a těmi, kteří navštěvovali výukový bilingvální program komunikace. Rozdíl v komunikaci, vyjadřování, v představitivosti je nepoměrný.

3 KVALITA A SPOKOJENOST

Současný trend v sociálních službách je hodnocení kvality. Toto hodnocení probíhá v rámci standardů kvality poskytovaných služeb a je obsaženo ve standardech č. 1-15. Při hodnocení naší organizace je nutné sledování kvality, a to zejména z pohledu našich uživatelů – proto si vymezíme základní aspekty vývoje této problematiky, dále to jsou pojmy hodnocení (evaluace), kvalita a spokojenost.

3.1 Kvalita a hodnocení poskytovaných služeb

Kdybychom měli definovat pojem kvalita, mohli bychom to provést například takto. „Kvalita je výsledkem mezi očekáváním a výkonem.“ Většina z nás se chová stejně. Všechno co si koupíme, nebo jakou službu dostaneme, měříme svým očekáváním. Naše očekávání může být buď překonáno a v tom případě jsme spokojeni, nebo naopak očekávání není naplněno a my jsme nespokojeni. Uvědomme si, že kvalita není nový pojem, například v oblasti průmyslu se s kvalitou pracuje už několik desítek let. (Bednář, 2008, s. 10-11)

Hodnocení kvality sociálních služeb k nám došlo ze zahraničí. Zahraniční koncepty a metody programů, které zajišťovaly kvalitu poskytovaných sociálních služeb, prošly mnohými změnami. V současné době jsou navrženy tak, aby v první řadě hodnotily kvalitu a účinnost služeb, další bod je stanovení, zda služby odpovídají očekáváním uživatelů, v neposlední řadě je to korekce nebo náprava chyb, které jsou při poskytování zjištěny. Kvalita je zajišťována právě stanovenými standardy, které zajišťují soustavné sledování, hodnocení a nápravu. (Edwards, 1995, str. 2016) Dle Bednáře (2006, str. 6-7) začaly nejdříve sledovat kvalitu v sociálních službách země západní Evropy a Amerika, a to od 60. - 70. let 20. století. V Československu se v této době kvalita nijak nehodnotila vzhledem

k tomu, že občan byl považován za objekt, a ne subjekt sociálních služeb. Po změně politického režimu se otevřel prostor pro rozvoj kvality. Tento rozvoj se projevil hlavně v individuálním přístupu, posilování etických hodnot, naplňování lidských práv a přístupu k uživateli jako subjektu sociálních služeb. S tímto autorem naprosto souhlasíme, je jedním z tvůrců standardů kvality sociálních služeb u nás a také výborným pedagogem předávajícím dál své zkušenosti studentům. Standardy kvality sociálních služeb byly v České republice tvořeny zhruba od roku 2000 a při jejich tvorbě se spolupracovalo s poskytovateli

a také s uživateli služeb. Probíhaly dlouhodobé diskuse, při kterých byl vytvořen model toho, jak má vypadat kvalitní sociální služba. Standardy byly formulovány obecně a každá služba si je přizpůsobuje dle svých potřeb a poskytované služby. (MPSV, 2003, s. 5)

Vznikl tak systém hodnocení kvality služeb, tzv. evaluace. Hodnocení je důležitý prostředek pro zdokonalování služeb. V sociálních službách slouží k hodnocení standardy kvality. Naplňování těchto standardů je v současné době i jedno z hlavních kritérií pro zařazení organizací do minimálních sítí a přidělování státních dotací.

Standardy se dělí do tří skupin a 15 oblastí, viz přiložená tabulka, v kterých se naplňují stanovená kritéria.

Tabulka č. 2: Přehled standardů kvality v sociálních službách

Oblast procesní – vztahů mezi uživatelem a poskytovatele	
Standard 1	Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb
Standard 2	Ochrana práv osob
Standard 3	Jednání se zájemcem o sociální službu
Standard 4	Smlouva o poskytování sociální služby
Standard 5	Individuální plánování průběhu sociální služby
Standard 6	Dokumentace o poskytování sociální služby
Standard 7	Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby
Standard 8	Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje
Oblast personální	
Standard 9	Personální a organizační zajištění sociální služby
Standard 10	Profesní rozvoj zaměstnanců
Oblast provozní	
Standard 11	Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby
Standard 12	Informovanost o poskytované sociální službě
Standard 13	Prostředí a podmínky
Standard 14	Nouzové a havarijní situace
Standard 15	Zvyšování kvality sociální služby

Dle Havrdové (2010, s. 198) se potřeba plnit kritéria kvality, a tak naplňovat standardy kvality sociálních služeb začala objevovat v době, kdy nabyl účinnosti zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Organizacemi byly vyhledávány metody, jak kvalitu služeb naplňovat. Podle této autorky je nejdůležitější pro organizaci, aby si stanovila, kým je a pro koho služby poskytuje, což je první krok ke kvalitnímu řízení organizace dle cílů ve dvou úrovních. První úroveň je řízení organizace podle cílů organizace, druhou úroveň je individuální plánování služby, ať už dle přání uživatele a jeho možností. Řízení první úrovně je obsaženo nejvíce ve standardech č. 1, 2, 10, 12 a 14. Nejdůležitější standard pro individuální plánování je standard č. 5.

Hodnocení kvality probíhá v každé organizaci, která poskytuje služby. Dle Horovitz (1994, s. 12-13) můžeme shrnout hlavní zásady, na nichž je založena kvalita služeb, následně. Ten, kdo posuzuje kvalitu služeb, je zákazník, v našem případě je to uživatel služby. Proto je jeho názor prvořadý. Také úroveň kvality služeb hodnotí uživatel a požaduje neustále kvalitnější služby. Nabídku služeb formuluje podnik (služba), ale ta také „řídí“ očekávání zákazníků. Neustálé úsilí by mělo vést k vyhledávání chyb, je nutnost usilovat o špičkovou kvalitu bez chyb. Zvyšování kvality služeb je podmíněno aktivním zapojením všech zaměstnanců.

Podobně o kvalitě uvažuje i anglický autor Heskett (1993, str. 20-24), podle něj se kvalita rovná skutečné službě. Hodnocení kvality služby je jednoznačně subjektivní záležitost. Potřeby i očekávání se liší podle jednotlivých situací a také uživatele. Kvalitní služby vyžadují pochopení potřeb uživatele a jeho očekávání. Je to soubor mnohých detailů, které jsou kontrolovatelné.

Troufáme si říci, že Centrum pro sluchově postižené poskytuje služby dle individuálních potřeb svých uživatelů a přistupujeme k nim jako k rovnocenným partnerům. Snažíme se nebudovat závislost na službě, ačkoliv zejména u skupiny osob se sluchovým postižením je to obtížné. Jak hodnotit kvalitu služby, se můžeme dočíst i u výše zmiňovaného autora Horovitz (1994, s. 102-104), který dává odpověď na otázku, jak u uživatele, který nevyjádří své uspokojení, sám získat nějakou zpětnou vazbu o kvalitě poskytované služby. Doporučení zní – pravidelně se uživatele dotazovat a v dotazování neustávat. Využít můžeme dotazníky, ale i přímé rozhovory s klientem. Pravidelný průzkum ale není jediný prostředek jak zjistit kvalitu služby. Mohou a jsou to i dopisy, buď děkované s podnětnými připomínkami, nebo i stížnosti. Jen musíme správně rozlišit, co je přínosné pro rozvoj kvality a co jsou jen nepodstatné detaily nebo subjektivní náhled pisatele.

V Centru pro sluchově postižené Hodonínsko, o. p. s. se služby hodnotí podobným způsobem, který zmiňuje i Horovitz. Hodnocení kvality je součástí standardu č. 15, který je pracovním postupem při hodnocení kvality služby a spokojenosti uživatelů se službou. Tento dokument je zpracován všemi pracovníky služeb, hlavní podíl na jeho vypracování mají sociální pracovníci služeb. A hlavními metodami hodnocení je jednoduché dotazníkové šetření a pravidelné schůzky pracovníků, kde se hodnotí právě podněty, připomínky a stížnosti na jednotlivé služby. Další osvědčenou metodou jsou i reakce a podněty veřejnosti, rodinných příslušníků nebo spolupracujících či navazujících služeb, personálu již zmíněných domovů pro seniory a domů s pečovatelskou službou. V neposlední řadě patří do hodnocení kvality také supervizní setkání. (Kadlecová, Šmehlíková, 2012) Kvalita služby hodně souvisí se spokojeností uživatelů.

3.2 Spokojenost ve službách

Spokojenost zákazníků, v našem případě uživatelů, by měla být prvořadým kritériem pro všechny podniky a služby, ať už státní, nebo nestátní. Podniky mohou vyrábět skvělé, nezávadné výrobky, organizace mohou poskytovat rozmanitou nabídku služeb svým uživatelům, ale vždy je rozhodující, jak se náš zákazník – uživatel – cítí. Jakou mu nabídneme cenu, dostupnost toho, co nabízíme, jak se budou chovat ti, kteří tento výrobek či službu budou zákazníkovi prodávat nebo poskytovat. Je spousta firem, podniků a i služeb, které vynakládají nemalé peníze do reklamy, kde vychvalují to, co prodávají nebo poskytují. Z reklam se dočteme, že to jejich je to nejlepší, nejlevnější, úplná špičková kvalita, ale mnohdy zákazník není spokojen. Spokojený zákazník je ale ten, kterého si všechny firmy a služby vkládají do svých reklam a prohlášení. Pro vedení by to mělo být nejdůležitější kritérium. Vedení podniku, organizace by mělo vést své zaměstnance k tomu, aby pro všechny byl spokojený zákazník, uživatel prvořadým cílem.

Spokojenost zákazníka, našeho uživatele, závisí na mnoha faktorech. Dle Freemantleho (1993, s. 11-54) existuje 14 základních testů, které testují úroveň služeb pro zákazníky, tedy jejich spokojenost. Můžeme se pokusit shrnout zásadní body těchto testů.

- První a základní test pro organizaci je test dodržování slibů. Pokud slib nesplníme, zklameme zákazníka, uživatele a ten se příště obrátí jinam. Pokud tedy chceme ve službě dosáhnout úspěchu, je dodržování slibů absolutní priorita.
- Druhý test kvalitní služby je přijímání telefonního hovoru, autor tvrdí do 5 vteřin. Neměli bychom totiž překračovat hranici trpělivosti našich uživatelů. Pokud se uživatel nedovolá, je nespokojený a vyhledá jinou službu. Důležité je také to, pokud telefon někdo zvedne a zanechává vzkaz od volajícího pro svého kolegu, aby mu tento vzkaz předal a vše bylo v nejkratším termínu vyřízeno ke spokojenosti uživatele. Měli bychom mít na paměti, že právě telefon je někdy první kontakt mezi naší organizací a uživatelem a to, jak se naváže kontakt, může mít vliv na spokojenost uživatele.
- Třetí test je písemná korespondence a její vyřízení v krátkém časovém limitu, nejlépe do dvou dnů.
- Čtvrté kritérium je nenechat zákazníka čekat déle než 5 minut. Autor uvádí, že se organizace brání, že je to nemožné, ale i tady jsou řešení, která navrhuje: flexibilita zdrojů, sledování situace, neustále se věnovat studiu modelových situací, řešením je i objednávání uživatelů a v neposlední řadě by měla být na místě vnímavost a zdvořilost pracovníka, který s úsměvem osloví zákazníka, který čeká, a požádá ho o strpení.
- Páté testové kritérium navazuje na předchozí a je jím pozitivní postoj k uživateli, patří sem úsměv, přátelské slovo nebo například poděkování. Je téměř nemožné pozitivní postoj naučit, a proto je důležitá volba zaměstnanců, kteří budou pracovat s klienty.
- Šestý je test proaktivní komunikace. Je jasné, že se chyby stávají, někdo něco zapomene vyřídit, někam zavolat nebo splnit. Chyby jsou lidské. V takovém případě je nutné okamžitě kontaktovat uživatele, předejít jeho nespokojenost, jeho případnou stížnost a vše napravit.
- Sedmé testové kritérium opět navazuje na předchozí. Je jím upřímnost a otevřenost a znamená to jediné – neskrývat nic před uživatelem. Týká se to i předchozích kritérií, jako je například slib, že mu zavoláte, odeslání dopisu, vyřízení jeho záležitosti atd.
- Osmé kritérium je spolehlivý systém. Služba by měla být dostupná vždy, a to ve stejné kvalitě.

- Deváté kritérium řeší jak napravit chybu, pokud se stane, že uživatel obdrží špatný výrobek nebo nekvalitně vykonanou službu. Není dobré protahovat vyřizování, uživatel je nepokojen a je jen krůček od toho, že naši službu víckrát nevyužije. V tomto testu bychom si měli uvědomit, že neexistuje žádný méně důležitý problém.
- Desátý test je informovanost. Pro organizaci je nezbytné, aby všichni zaměstnanci znali výrobky, služby, které poskytují, znali svou organizaci, měli nastudovány pracovní postupy a věděli, jak se zachovat, aby vše zvládli zařídit. Důležitá je pro ně i znalost postupu při řešení problémů. Doporučujeme pracovníkům, aby své stálé uživatele znali jménem a tím je i oslovovali. Pokud jsou zaměstnanci informováni, hravě si poradí s každým problémem. Roste tím i jejich sebedůvěra, a tím si u uživatele získávají důvěru – spokojenost.
- Další, v řadě už jedenáctý test, je odpovědnost zaměstnanců a jejich pravomoci. Je důležité, aby pracovníci mohli okamžitě reagovat na požadavky uživatele a nečekali, až jim to někdo schválí. Pro vedení není jednoduché tyto pravomoci svěřit jiným. Opět musíme při výběru zaměstnanců dobře zvážit, zda je to ten, kterému budeme moci svěřit odpovědnost za rozhodnutí, které nepokazí pověst organizace. Hlavní kritérium pro výběr zaměstnanců by měl být pozitivní postoj k uživatelům služby. Podceňováno je školení a odborné výcviky zaměstnanců.
- Každý uživatel je rád, když dostane malou neočekávanou pozornost, a to je obsah dvanáctého testu. Součástí strategie organizace je i hledání možností jak klienta nečekaně potěšit. Dát mu najevo, že jsme rádi, že je u nás spokojen. Nemusejí to být vždy nějaké hmotné věci. Je spousta malých pozorností, které nestojí nic nebo velmi málo. Do přílohy jsem vložila výčet malých pozorností, které uvádí autor ve své knize.
- Předposlední klíčový je test, který klade důraz na detaily. Ty jsou pro poskytování služeb spolu s malými pozornostmi rozhodující a odlišují služby vynikající od služeb špatných. Často právě detail ovlivní smýšlení uživatele o službě.
- Poslední čtrnáctý klíčový test je bezvadný vzhled – všechno, co uživatel vidí, by mělo být dokonalé. Rozhodující je i vzhled zaměstnance, který službu poskytuje, prostor, kde je služba poskytována. Často rozhoduje právě první dojem a uživatel je ovlivněn tím, co vidí, a pokud je nespokojen, ostatní aspekty ho nepřesvědčí.

S autorem můžeme jen souhlasit. Všechny zmíněné aspekty jsou opravdu zásadní i pro poskytování sociálních služeb. Důležitost těchto faktorů spokojenosti najdeme i u dalších autorů, jako je např. Horovitz (1994, s. 22-30), který taktéž zdůrazňuje průběh prvního kontaktu s uživatelem ve službě, považuje ho za velmi důležitý. Pokud proběhne dobře, ke spokojenosti uživatele, je předpoklad k tomu, že uživatel se do služby vrátí – a rád. Kvalita přijetí je pro něj tím nejdůležitějším, důležitější než obsah služby, než cena či nabídka. Verbální či neverbální chování pracovníka jsou rozhodující pro spokojenost uživatele. Mezi tyto znaky dle autora patří např. dívání se uživateli do očí při rozhovoru, úsměv, pamtování si jeho jména a používání jej při kontaktu s uživatelem. Uživatel se také zaměřuje na nepřímé znaky kvality služby, kde patří fyzický vzhled nejen osob, ale i místa, kde se služba poskytuje. Do nepřímého hodnocení služby patří i hodnocení z pohledu zkušenosti jiných uživatelů. Jak jsou ve službě přijati, jestli dostanou jasné informace. Také je důležitá věrohodnost podniku, což jsou nepřímé ukazatele na rozdíl od výrobků, které se hodnotí fyzickými vlastnostmi. Podobný náhled najdeme i u Hesketa (1993, s. 1-15), ten tvrdí, že je důležité věnovat stejnou pozornost poskytovateli služby jako zákazníkovi. Ve službách jsou obě strany propojeny daleko více než ve výrobních procesech. Na začátku je setkání uživatele se službou, to je moment, kdy se může vše rozhodnout, je potřeba jít vstříc očekáváním uživatele. Autor dále uvádí, že spokojenost uživatele je odraz kvality služby. Spokojenost uživatele je rovna kvalitě dodané služby, očekávaná kvalita.

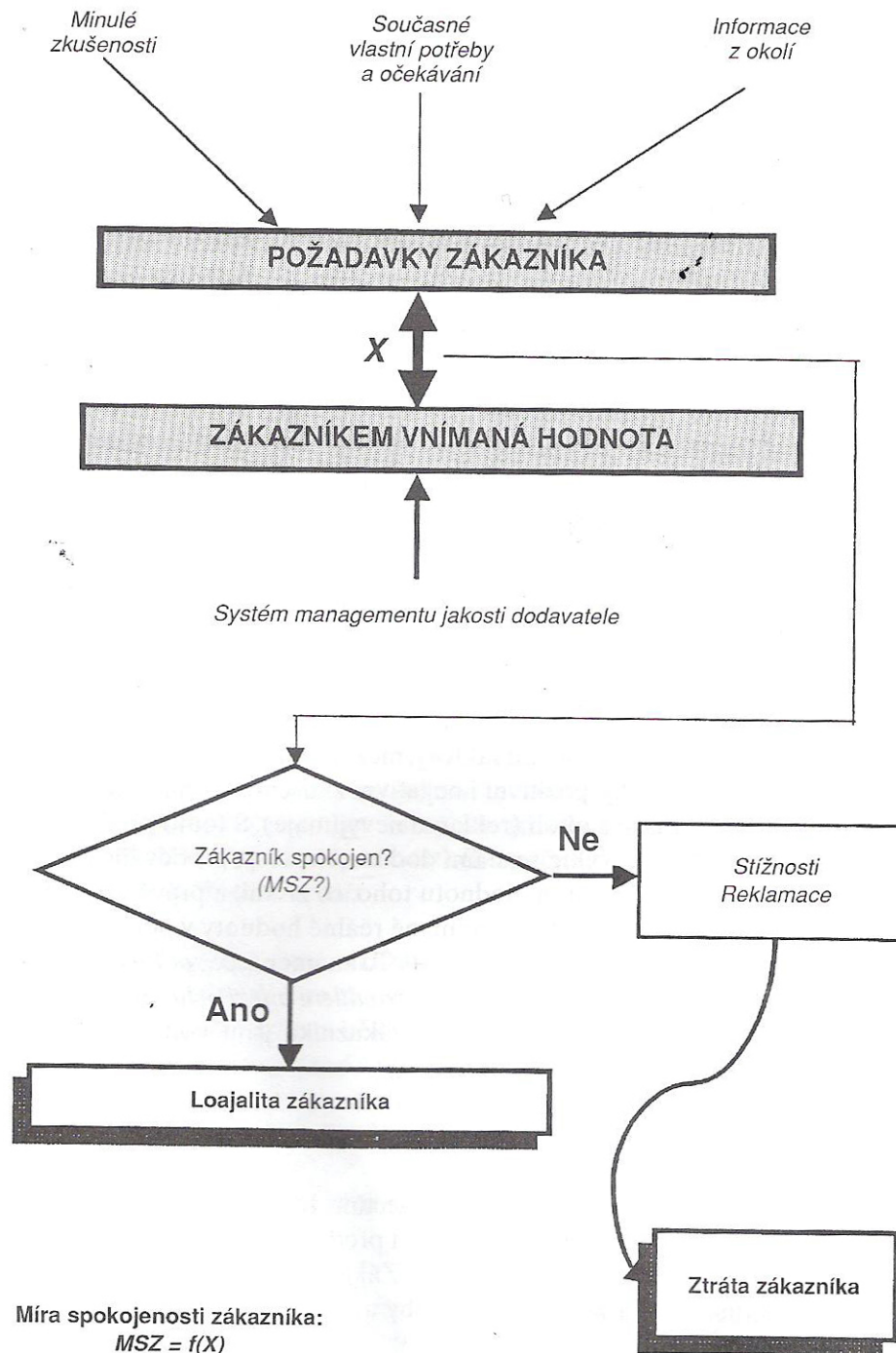
Charakteristické rysy dobré služby můžeme najít například u Vosaby (2004, s. 24-53), takovým rysem je kvalifikovanost. Patří sem dobré zvládnání problematiky, zkušenosti, nápaditost, kreativita, ale také osobní předpoklady. Dále je rozhodující individuální přístup k uživateli. Pracovník by se měl chovat tak, aby uživatel rozuměl všemu, co je mu sděleno. Neměl by dávat najevo nadřazenost. Měl by se chovat tak, aby v uživateli vzbudil pocit důvěry. Autor nám dále přibližuje pojem klientská trpělivost, jsou to právě ty osobní kvality pracovníka, který vnímá každého uživatele osobitě. Pracovník by měl být schopen vysvětlovat, ptát se, chovat se citlivě, naslouchat uživateli i v případech, kdy je pomalý či nechápavý, ve spěchu. Nedělat rozdíly ani tehdy, kdy je mu klient nesympatický a nepříjemný z jakéhokoliv důvodu. Základem této trpělivosti je tedy empatie pracovníka při hledání možnosti pomoci uživateli. Při poskytování služby jsou důležité všechny detaily, dobrý pracovník je musí mít neustále na zřeteli.

3.3 Vymezení pojmu spokojenost

Spokojenost uživatele je dle Matouška (2003, s. 222) „subjektivní ukazatel kvality péče“. Spokojenost se zjišťuje v průzkumech a zjišťujeme buď celkovou spokojenost uživatelů, nebo spokojenost s jednotlivými složkami. Obvyklým hodnocením je dostupnost služby a přijatelnost služby dle uživatele. Matoušek uvádí, že je pro organizace potřebné znát názor svých klientů a hodnocení by mělo mít více oblastí. Dle Nenadála (2004, s. 8) norma ČSN EN ISO 9000 uvádí definici spokojenosti zákazníka jako „vnímání zákazníka týkající se stupně splnění jeho požadavků“. Zásadní pro spokojenost je tedy pocit zákazníka.

Už dříve jsme se zmiňovali, že spokojenost souvisí s kvalitou. Také jsme podotýkali, že s kvalitou se pracovalo nejdříve v průmyslu. Celkový přístup ke kvalitě se vyjadřoval názvem v anglickém jazyce (Total Quality Control – TQC), i když vznikl v Japonsku. Japonský průmysl s přístupem ke kvalitě sílil, naopak USA ztrácela. Tyto ztráty ovlivnily změnu přístupu ke kvalitě a přijímal se nový koncept celkového řízení kvality. Došlo i ke změně názvu z TQC na TQM – Total Quality Management. Přístup byl zaměřen na vedení. Tento přístup přejalo i zmiňované Japonsko. Evropa zaostávala a teprve v druhé polovině osmdesátých let se TQM začíná aplikovat ve významných zemích Evropy. V roce 1988 byla zřízena Evropská nadace pro řízení kvality EFQM European Foundation for Quality Management. Byl připraven model hodnocení, tzv. EFQM excellence model. Tento model je využitelný v mnoha typech podniků, institucí a úspěšný je i ve zdravotních nebo sociálních službách. Je však zásadní rozdíl mezi komerčními a sociálními službami, a to hlavně financování, které je ve velké míře hrazeno z veřejných zdrojů, sociální služby jsou závislé na politické moci a jsou vázány na danou legislativu. Rozdíl nalezneme také v etické a hodnotové dimenzi. (Bednář, 2006, s. 8-9)

Nenadál (2008, s. 175) nám uvádí dvě definice spokojenosti. První definice je už od zmiňované EFQM a ta definovala spokojenost „jako souhrn pocitů zákazníka, odvozený od rozdílu mezi jeho očekáváním na vnímanou realitou trhu“. Druhou definici můžeme nalézt v normě ČSN EN ISO 9000:2006, zde je spokojenost definována jako „názor zákazníka na míru, v níž obchodní případ splnil potřeby a očekávání zákazníka“. Tyto definice si můžeme názorně přiblížit na následujícím obrázku.

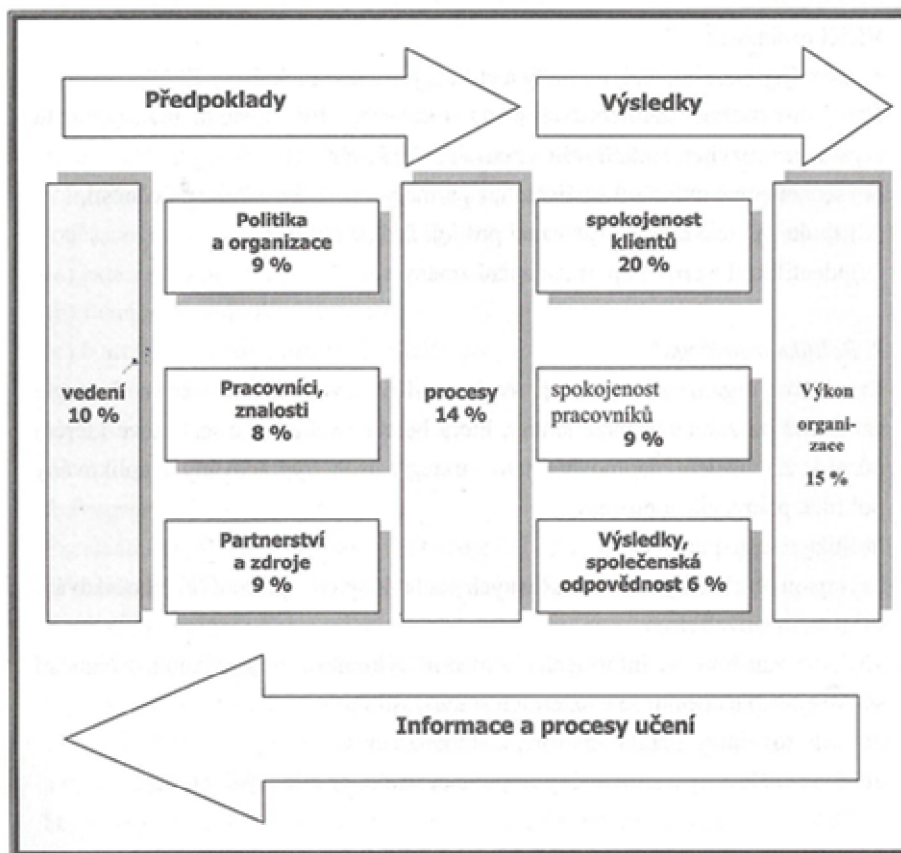


Obrázek č. 1: Spokojenost zákazníka

(zdroj: NENADÁL, 2001, s. 58)

EFQM nám dává jasně najevo, že pokud chce mít organizace ty nejlepší výsledky, musí splňovat podmínku spokojenosti uživatelů, svých zaměstnanců a také by měla získat respekt okolí. Vyváženost všech těchto faktorů dává právě tu výjimečnost.

Dle modelu excelence EFQM, který je znázorněn na obrázku č. 2, se zaměříme na spokojenost uživatelů.



Obrázek č. 2: Model exelence EFQM

(zdroj: BEDNÁŘ, 2008, s. 13)

Excelentní organizace podrobně měří spokojenost svých uživatelů a také jejich výsledky vzhledem k této spokojenosti jsou výborné. Při tomto hodnocení se organizace zaměřují na měřítka vnímání. Patří sem za prvé image, kde se hodnotí například dostupnost služby, komunikace s uživatelem, otevřenost a pružnost služby, reakce na podněty. Dále je to, jak je vnímána služba, zda je kvalitní, spolehlivá apod. Třetí měřítko vnímání je loajálnost uživatelů. Vraccí se nám, chválí službu, případně ji doporučují dalším uživatelům, navštěvují nás často. Organizace dle tohoto modelu hodnotí i ukazatele výkonnosti. Ukazatelem pro image je například počet pochval nebo tiskové zprávy, které byly napsány o službě. U měřítka služby je to její konkurenceschopnost, počet stížností nebo chyb, které se staly. V loajálnosti to je počet nových klientů či udržení těch stávajících, počet stížností na službu. (Bednář, 2008 s. 12-16)

Spokojenost zákazníka je, jak uvádí Nenadál (2001 s. 56-61), v praxi špatně chápána. Není možné se orientovat jen na měření spokojenosti dle míry reklamací nebo stížností, tyto stížnosti jsou jen vrchol nespokojenosti uživatele. Tímto způsobem na svou nespokojenost reagují asi jen 4 % nespokojených uživatelů. Důvodem je pohodlnost uživatelů nebo jejich skromnost a ohleduplnost, například i věk uživatele. Někdy si uživatelé jen tak stěžují „mezi řečí“ a tyto stížnosti se ani neevidují a ani neřeší.

Dle autora je možné definovat tři základní stavy spokojenosti. První je takzvané „potěšení zákazníka“, což je v praxi stav, kdy jeho očekávání bylo překonáno. Druhý stav je „plná – naprostá spokojenost zákazníka“, která se projeví naprostou shodou představ a reality. Třetí stav je „limitovaná spokojenost“, v tomto případě stav, kdy kvalita neodpovídá představám, které měl zákazník. Míru spokojenosti je tedy důležité zjišťovat, a to i tehdy, když si myslíme, že vše je v naprostém pořádku a naše organizace nemá nespokojené uživatele.

3.4 Zjišťování spokojenosti

Zjišťování spokojenosti uživatele bychom dle Foreta (2000, s. 43-44) měli věnovat velkou pozornost. A to zejména z těchto důvodů: pokud je uživatel spokojen, zůstane nám věrný; je ochoten zaplatit i vyšší cenu. Při problémech organizace je ochoten pochopit situaci, být ohleduplný. Pokud bude spokojen, svou spokojenost bude šířit dál mezi potenciálními zákazníky; vybere si další služby nebo produkty z naší nabídky; svým otevřeným chováním nám dá spoustu dobrých podnětů a nápadů pro zlepšení kvality. Je lidsky příjemnou odměnou pro pracovníky kontakt se spokojeným uživatelem služeb. Naopak nespokojený uživatel si stěžuje, někdy následně zkouší využít nabídky konkurenční organizace.

Je důležité zaměřit se na zjišťování spokojenosti uživatelů, zákazníků. V praktické části se zaměřuji na kvantitativní výzkum, a proto se zde budeme více zmiňovat o měřeních právě z hlediska tohoto typu výzkumu.

Nenadál (2004, s. 19-21) zpracoval metodiku měření spokojenosti zákazníků. Podílel se na projektu, který měl za cíl vytvořit publikaci, která by pomohla organizacím při měření spokojenosti. Proč se měření spokojeností zabývat není jen důvod, že nám to dávají nějaké normy, ať už ČSN EN ISO 9001, nebo jsou to standardy kvality sociálních služeb nebo v systém akreditací zdravotnických zařízení. Měl by to být zájem každého managementu organizace pro získání tzv. zpětné vazby a zlepšení služeb. Každá organizace by si

měla stanovit základní postup při měření spokojenosti. Základní otázka je, kdo jsou naši zákazníci, a následuje definování jejich požadavků (současné či budoucí; emocionální nebo racionální; primární a sekundární). Znaky spokojenosti mohou být měřitelné nebo neměřitelné. Pro definování znaků spokojenosti můžeme použít dvě metody. Jsou jimi metoda rozvoje znaků jakosti a metoda naslouchání hlasu zákazníka, viz obrázek číslo 3.



Obrázek č. 3: Metody znaků spokojenosti

(zdroj: NENADÁL, 2001, s. 65)

Jak vidíme na obrázku, k metodě naslouchání hlasu zákazníků patří diskuse v ohniskových skupinách, přímé rozhovory s jednotlivci, dotazníky a metoda kritických událostí. Naopak metoda rozvoje znaků jakosti je metoda, kdy zaměstnanci definují požadavky zákazníků například při brainstormingu. Blíže se můžeme zaměřit na metodu dotazníku, který byl použit i v naší praktické části.

Dotazník je nejvíce používaná metoda k měření spokojenosti zákazníků. Kde je to možné, měl by být uplatňován tzv. Likertův formát dotazníků, což znamená pro zákazníka výběr ze škály možnosti spokojenosti od zásadní nespokojenosti až po spokojenost absolutní. Na úvod by měly být kladeny otázky, které nám odhalí to, jaký zákazník – uživatel – nám odpovídá; středovou část by měly tvořit otázky na spokojenost zákazníka s vybranými oblastmi, které chceme zjistit, závěrem můžeme například zákazníka požádat o doplňující informace. (Nenadál, 2001, s. 73)

Zkoumány by měly být znaky charakterizující jak kvalitu a dostupnost služby, tak způsobilost personálu. Výsledky měření spokojenosti je potřebné ověřit nějakou vhodnou statistickou metodou. Nenadál (2004, s. 52-54) zmiňuje aritmetický průměr a směrodatnou odchylku v případě, že se zkoumají odpovědi jednotlivých respondentů. V praxi to může být ověřování i dalšími statistickými metodami jako medián nebo rozpětí. Interpretace je nejnázornější pomocí různých druhů grafů.

Zjišťování spokojenosti se děje nejen v podnicích ve výrobní sféře, komerčních službách, ale spokojenost zjišťujeme například také u pacientů v nemocničních zařízeních nebo v sociálních službách. Bártlová (2000, s. 61-74) uvádí, že zájem o pacienta se objevuje od poslední desetiletí 19. století. Snahou je docílit spokojenosti pacientů. Toto zjišťování slouží též k určování rozdílů kvality péče v jednotlivých zařízeních. Pro management, personál je zjišťování zpětnou vazbou a možnost jak péči zlepšit. Ve zdravotnických službách existují tři modely spokojenosti pacientů. Model postavený na dosažení určitých hodnot spokojenosti v definovaných dimenzích péče, který má tři oblasti sledovanosti. Druhý je model postavený na splnění přání pacienta – tzv. fulfilment model. Poslední ze tří modelů je pragmatický model spokojenosti pacienta, který se snaží o propojení všech faktorů, které ovlivňují spokojenost pacientů. Nejčastěji používané metody sledování spokojenosti v nemocnicích je rozhovor buď individuální, nebo skupinový. Další velmi častá metoda je dotazníkové šetření. Uvádí se, že až 64 % šetření je uskutečňováno právě dotazníky.

Zjišťování spokojenosti v sociálních službách je sledováno dle standardů kvality sociálních služeb. Metody zjišťování jsou různé, je důležité si zvolit kritérium, jak spokojenost u uživatelů zjistíme. U těžce postižených může jít jen o metodu dlouhodobého pozorování, v malých zařízeních to budou především rozhovory individuální i skupinové. Zajímavá je i metoda, kdy zájmy uživatelů zastupuje uživatelská skupina. Ta musí být ale respektována jak poskytovateli, tak i uživateli služby. Velice rozšířená metoda je dotazníkové šetření, kde je ale ohroženo zjišťování spokojenosti vzhledem k malé návratnosti dotazníků.

4 SHRUTÍ TEORETICKÉ ČÁSTI

V první kapitole se seznamujeme s původní organizací neslyšících a jejími cíli, které směřovaly ke spokojenosti zákazníka. Představujeme ji jako nezávislé občanské sdružení s právní subjektivitou vycházející z principů humanity a demokracie, jež se u nás rozvíjí už od roku 1945. Hlavní cíl činnosti je poskytování služeb sluchově postiženým a absolutní spokojenost všech uživatelů. Seznamujeme s transformací jednotlivých organizačních jednotek do obecně prospěšných společností probíhajících od roku 2013. Jednou z těchto organizací je i Centrum pro sluchově postižené Hodonínsko o. p. s., ve kterém byl proveden průzkum. Toto centrum poskytuje tři sociální služby: sociální rehabilitaci jak v terénní, tak v ambulantní formě – ty jsou poskytovány bezplatně a jedná se o soubor činností, které pomáhají uživateli dosáhnout samostatnosti a nezávislosti, taktéž rozvíjejí jeho specifické dovednosti a posilují výkonnost potřebnou pro soběstačný život. Dále organizace poskytuje sociálně aktivizační služby pro seniory ambulantní formou a tlumočnické služby terénní formou.

V druhé kapitole definujeme sluchově postižené osoby jako sociální skupinu. Uvádíme pozici sluchu jako nenahraditelného smyslu, který umožňuje člověku získat životně důležité informace o okolním světě. Bez sluchu člověk ztrácí podstatnou část své sociální identity a výrazně je omezena jeho schopnost komunikovat se světem. V České republice se nachází přibližně půl milionu sluchově postižených (0,5 % populace). Termín sluchově postižený má několik podoborů, které vyjadřují přesněji stupeň postižení. Jsou to nedoslýchavost, ohluchnutí, prelingvální hluchota. V posledním období se vymezila ještě jedna skupina osob patřících mezi neslyšící – uživatelé kochleárního implantátu. Jsou to čtyři různá postižení s velmi odlišnými potřebami, která nelze kombinovat dohromady.

Největší skupinu sluchově postižených tvoří nedoslýchaví, ztráta sluchu je nejčastěji zaznamenávána u seniorů, jako jeden z důsledků stárnutí. V současné době se dá sluchové postižení kompenzovat technikou, nejčastější jsou uplatňovány sluchadla (použitelná v případě nedoslýchavosti), méně často jsou využity Kochleární implantáty. Zatímco sluchadlo stačí jen nasadit, kochleární implantát se aplikuje operativně. Jde o elektronickou smyslovou náhradu, která přenáší stimulaci sluchové vjemy přímo do mozku. Dále uvádíme metody komunikace mezi sluchově postiženými. Patří mezi ně znakový jazyk (pro neslyšícího nejvýhodnější, ovšem málo rozšířený), orální řeč s pomocí odezírání, totální

komunikace (využití všech způsobů komunikace) a bilingvální metoda (rozlišená výuka orální řeči i znakového jazyka).

V poslední kapitole teoretické části definujeme a rozebíráme kvalitu a spokojenost zákazníka. Podrobně se zabýváme způsoby, jakou formou oslovit jednotlivce, uvádíme modely, podle kterých by se měla řídit organizace s humanitní a veřejně prospěšnou identitou. Shodujeme se s názory, které hájí individuální přístup, etické hodnoty a lidská práva. Na základě těchto principů vzniká tzv. evaluace, tedy systém hodnocení kvality služeb. Tento systém zahrnuje tři oblasti s množstvím standardů, které splňují požadavky v personální, procesní i provozní sféře. Hodnocení kvality, tedy spokojenost zákazníka je velmi subjektivní záležitost. Snažíme se však jednat se zákazníky jako s rovnocennými partnery a jednáme podle jejich individuálních potřeb. Spokojenost zákazníka je na prvním místě, existuje mnoho principálních bodů, ve kterých lze zajistit jejich loajalitu, můžeme se řídit čtrnácti testy dle Freemantleho, které obsahují kritéria chování k zákazníkovi, zejména pozitivní přístup, spolehlivost, dostupnost či proaktivní komunikace. Jak verbální, tak neverbální chování pracovníka, profesní nadhled a pohotová reakce je základním kamenem práce v sociální sféře, má výrazný vliv na kvalitu služby. Zaměřujeme se na spokojenost, jejímž ukazatelem je reakce zákazníků, vyvíjející se image organizace, ale také počet stížností, konkurenceschopnost či prostá loajalita cílové skupiny. Způsob zjišťování/ověřování spokojenosti je rozmanitý. Zatímco prvotní nespokojenost se neprojeví stížností, nýbrž přechodem ke konkurenčnímu podniku, spokojený zákazník je často ochoten přistoupit i na problémy organizace a být ohleduplný. Při zaměření se na zjišťování spokojenosti máme více postupů; můžeme vést individuální i skupinové rozhovory, pozorovat zákazníky, případně uplatnit promyšlenou dotazníkovou formu. V praktické části rozvádíme metodu dotazníku, jejíž formát umožňuje vybírat ze škály spokojenosti.

EMPIRICKÁ ČÁST

5 POJETÍ VÝZKUMU

Na výzkumu kvantitativním i kvalitativním najdeme silné a slabé stránky. V praxi se často oba i kombinují. S ohledem na to, že náš průzkum bude inspirační pro další organizační složky, pro další potřeby organizace (počet klientů CSP je více než 400), je vedlejším cílem zmapování uživatelů služeb, a tak jsme volili výzkum kvantitativní. Nejvíce je na kvantitativním výzkumu kritizován dotazník z hlediska špatné návratnosti. Toto riziko jsme pro potřeby našeho šetření minimalizovali. Dotazník byl osobně předáván a návratnost byla 100 %.

5.1 Cíl práce a výzkumné otázky

Hlavní cíl této diplomové práce je zjištění spokojenosti uživatelů služeb poskytovaných SNN v ČR, konkrétně Centrem pro sluchově postižené Hodonínsko, o. p. s. se zaměřením na dostupnost a kvalitu služeb a způsobilost personálu služeb v závislosti na pohlaví, věku, vzdělání, pracovním uplatnění, druhu postižení a způsobu komunikace uživatelů.

Vedlejší cíl diplomové práce je zmapování skupiny osob se sluchovým postižením, které využívají sociální služby Centra pro sluchově postižené v regionu okresu Hodonín.

Výzkumné problémy a stanovení hypotéz

Výzkumný problém: Spokojenost uživatelů Centra pro sluchově postižené Hodonínsko, o. p. s.

Výzkumné otázky:

VO1: Existuje rozdíl ve spokojenosti uživatelů s vybranými parametry služby CSP v závislosti na pohlaví uživatelů?

H1₀: Neexistuje statisticky významný rozdíl ve spokojenosti uživatelů s vybranými parametry služby CPS v závislosti na pohlaví uživatelů.

H1_A: Existuje statisticky významný rozdíl ve spokojenosti uživatelů s vybranými parametry služby CPS v závislosti na pohlaví uživatelů.

VO2: Existuje rozdíl ve spokojenosti uživatelů s vybranými parametry služby CPS v závislosti na věku uživatelů?

H2₀: Neexistuje statisticky významný rozdíl ve spokojenosti uživatelů s vybranými parametry služby CPS v závislosti na věku uživatelů.

H2_A: Existuje statisticky významný rozdíl ve spokojenosti uživatelů s vybranými parametry služby CPS v závislosti na věku uživatelů.

VO3: Existuje rozdíl ve spokojenosti uživatelů s vybranými parametry služby CPS v závislosti na vzdělání uživatelů?

H3₀: Neexistuje statisticky významný rozdíl ve spokojenosti uživatelů s vybranými parametry služby CPS v závislosti na vzdělání uživatelů.

H3_A: Existuje statisticky významný rozdíl ve spokojenosti uživatelů s vybranými parametry služby CPS v závislosti na vzdělání uživatelů.

VO4: Existuje rozdíl ve spokojenosti uživatelů s vybranými parametry služby CPS v závislosti na pracovní pozici uživatelů?

H4₀: Neexistuje statisticky významný rozdíl ve spokojenosti uživatelů s vybranými parametry služby CPS v závislosti na pracovní pozici uživatelů.

H4_A: Existuje statisticky významný rozdíl ve spokojenosti uživatelů s vybranými parametry služby CPS v závislosti na pracovní pozici uživatelů.

VO5: Existuje rozdíl ve spokojenosti uživatelů s vybranými parametry služby CPS v závislosti na sluchovém postižení uživatelů?

H5₀ : Neexistuje statisticky významný rozdíl ve spokojenosti uživatelů s vybranými parametry služby CPS v závislosti na sluchovém postižení uživatelů.

H5_A: Existuje statisticky významný rozdíl ve spokojenosti uživatelů s vybranými parametry služby CPS v závislosti na sluchovém postižení uživatelů.

VO6: Existuje rozdíl ve spokojenosti uživatelů s vybranými parametry služby CPS v závislosti na komunikačním prostředku uživatelů?

H6₀: Neexistuje statisticky významný rozdíl ve spokojenosti uživatelů s vybranými parametry služby CPS v závislosti na komunikačním prostředku uživatelů.

H6_A: Existuje statisticky významný rozdíl ve spokojenosti uživatelů s vybranými parametry služby CPS v závislosti na komunikačním prostředku uživatelů.

5.2 Metodologie výzkumného šetření

Pro svou práci jsme si zvolili kvantitativní výzkum a pro sběr dat byla použita výzkumná metoda – dotazník.

Dotazník byl připravován s ohledem na cílovou skupinu a také obsahově dle toho, co je pro nás důležité zjistit. Dle obecného doporučení jsme volili sestavování otázek pro spokojenost, a to dle tzv. kauzálního modelu, který je založen na principu modelu EFQM Excellence Model. (Nenadál, 2004 s. 28-29)

Dotazník se skládal z 12 položek a byly použity uzavřené a škálové položky. V úvodu dotazníku jsou položky zjišťující fakta, mapujeme demografická data o respondentovi (otázky 1-4). Dále jsou to otázky, které zjišťují fakta o jeho postižení, způsobu komunikace a službách, které využívá (otázky 5-7). Dotazník pokračuje s otázkami, kterými zjišťujeme dostupnost a kvalitu služeb, způsobilost personálu (otázky 8-11) Centra pro sluchově postižené Hodonínsko, o. p. s.

Tato část je obsáhlá a mohlo by se zdát, že položky, které se neustále opakují u jednotlivých typů služeb, by se daly vložit do jedné souhrnné tabulky, ve které by respondent vybíral. Ale dotazník je tvořen pro skupinu osob se sluchovým postižením, řada z nich je plně neslyšících. Respondenti by se tak v souhrnné tabulce nemuseli orientovat a došlo by buď k mylnému vyplnění, nebo v horším případě k nevyplnění dotazníku vůbec. U každé položky je přesně označeno, jak bude respondent odpověď označovat. V závěru je poslední položka (12), kde respondenti mohou vyjádřit to, co dle jejich mínění nebylo obsahem dotazníku a podle jejich mínění k tématu patří.

Dotazník byl vyhotoven ve dvou typech provedení. V tištěné podobě pro uživatele služeb nedoslýchavé případně ohluclé, kteří dobře ovládají psanou češtinu, byl předáván osobně sociálními pracovníky každému uživateli. Druhý byl vyhotoven ve znakovém jazyce pro uživatele, kteří používají znakovou řeč jako svůj mateřský jazyk. Tlumočníci centra přeznakovali dotazník na CD. Tím byla zachována anonymita při vyplňování dotazníku. Neslyšícím byl předán dotazník a CD napomáhající správnému porozumění a vyplnění dotazníku.

5.3 Definování proměnných

Rozdělení proměnných:

- *Nominální proměnné*: položky v dotazníku číslo 1, 4, 5, 6; uživatel zde vyznačoval jen jednu z možností, např. žena, muž.
- *Ordinální proměnné*: položka v dotazníku číslo 2 – do jaké věkové kategorie patříte (děti do 18 let, 19-26 let, 27-64 let, 65-80 let, nad 80 let), položka 3 – jaké je vaše nejvyšší dosažené vzdělání (základní škola, střední odborná škola, střední škola, vyšší odborná škola, vysoká škola).
- *Metrické proměnné*: položky v dotazníku 8-11, kde byl vypočítán aritmetický průměr z jednotlivých hodnot spokojenosti, dále překódován na ordinální proměnnou.

Proměnné pro popisnou statistiku:

- *Nominální* (pohlaví, pracovní pozice, sluchové postižení, komunikační prostředky)
- *Ordinální* (věk, vzdělání, spokojenost)
- *Metrické* (aritmetický průměr vypočítaný z jednotlivých hodnot spokojenosti)

Proměnné pro vztahovou statistiku:

- *Nezávisle proměnné*: pohlaví, věk, dosažené vzdělání, pracovní uplatnění, druh postižení a komunikační prostředek uživatelů služeb.
- *Závisle proměnná*: (oblasti spokojenosti uživatelů v jednotlivých sociálních službách poskytovaných Centrem pro sluchově postižené Hodonínsko, o. p. s.) Odpovědi na položky dotazníku číslo 8, 9, 10 a 11, které budou vyjadřovat průměrnou hodnotu níže uvedených osmi podotázek.

Rozpětí odpovědí 1-4

- jsem spokojen/a, změnu nevyžaduji (4)
- jsem spíše spokojen/a (3)
- jsem spíše nespokojen/a (2)
- jsem nespokojen/a, vyžaduji zásadní změnu k lepšímu (1)

Při výběru dimenzí jsme se řídili skutečnostmi, které jako organizace potřebujeme zjistit. Pro výběr dimenzí jsme použili již zmíněný model měření spokojenosti zákazníka z roku 2004. (Nenadál, 2004)

První dimenze je dostupnost a kvalita služby (otázka A – D), druhou pak způsobilost personálu (otázka E – H).

- A. Spokojenost s finanční dostupností služby
- B. Spokojenost s provozní dobou služby
- C. Spokojenost s kapacitou služby
- D. Spokojenost s odstraněním technických bariér služby
- E. Spokojenost s ochotou pracovníků
- F. Spokojenost s aktivitou pracovníků při naplňování cílů
- G. Spokojenost s používanou komunikační metodou pracovníků
- H. Spokojenost s odbornými znalostmi pracovníků

5.4 Výzkumný vzorek

Základní soubor uživatelů sociálních služeb tvoří uživatelé Centra pro sluchově postižené Hodonínsko, o. p. s. Pro výběr jsme zvolili z mnoha možných způsobů výběr dle Loučkové (2010, s. 207), který by měl být směrodatný pro odhad výběrového vzorku. Odhad výzkumného vzorku se zde stanovuje podle tabulky vytvořené na základě logaritmické funkce. Dá se říci, že čím větší počet osob tvoří základní soubor, tím menší procento se z něj musí zahrnout do výzkumného souboru. Dle tohoto výběru jsme zjistili, že do našeho výzkumného vzorku je nutné zahrnout 56 % z celkového počtu uživatelů CSP, kterých bylo v době dotazníkového šetření 428. Výběr jsme dále stratifikovali na osoby s rozdílným druhem sluchového postižení. Tyto skupiny tvoří vždy 56 % z celkového počtu uživatelů se stejným postižením. Celkový vzorek tedy tvořilo 240 uživatelů; z toho 8 osob, které jsou nositeli KI z celkového počtu 15 uživatelů; 20 ohluchlých z celkového počtu 36; 32 neslyšících z celkového počtu 57 uživatelů a 180 nedoslýchavých z 322 uživatelů služeb. Návratnost dotazníků byla 100 %. Osloveni byli uživatelé, kteří navštívili CSP v rozmezí od začátku listopadu 2012 do konce února 2013.

5.5 Způsob zpracování dat

Pro popisnou statistiku použijeme 1. stupeň třídění při mapování výzkumného vzorku. Pracovat budeme s četností (n_i) a relativní četností (p_i), která nám udává vztah mezi absolutní a celkovou četností ve skupině. Relativní četnost se často vyjadřuje v %. (Foret, 2003, s. 64-65)

$$p_i = \frac{n_i}{n}$$

Vzorec č. 1: Výpočet relativní četnosti

(Zdroj: Foret, 2003, s. 64)

Data jsou znázorněna v tabulkách a v grafickém zpracování. Toto znázornění nám umožní udělat si představu o složení výběrového vzorku.

Pro popisnou statistickou použijeme test dobré shody chí-kvadrát, kde budeme pracovat s četností pozorovanou (P) a očekávanou četností (O).

Pro tento test zjišťujeme stupeň volnosti. Je to vždy o 1 méně, než je počet možností odpovědi a zároveň počet řádků v tabulce pro výpočet.

Test provedeme na hladině významnosti 0,05. Výsledek srovnáme s kritickou hodnotou testovaného kritéria vzhledem ke zvolené hladině významnosti a příslušnému počtu stupňů volnosti.

Míra spokojenosti je pro účely popisné statistiky přepočítána na aritmetický průměr.

V druhé výzkumné části bylo na začátku analýzy dat nutné rozhodnout, zda bude možné použít parametrické testy při ověřování hypotéz. K tomu bylo nutné zjistit, zda metrická proměnná (průměrné hodnocení spokojenosti) splňuje požadavek na normální rozdělení. To znamená, zda odpovídá Gaussově křivce.

Test normality byl proveden v programu Statistica Cz.

Pro test normality byly stanoveny následující hypotézy:

H_0 : Data pochází z normálního rozdělení.

H_A : Data nepochází z normálního rozdělení.

Dále byl proveden výpočet 2 testů normality, konkrétně Kolmogorov-Smirnovův test a Lillieforsův test. Shodné výsledky testů ukazuje následující tabulka:

Tabulka č. 3: Výsledky testů normality

Proměnná	Testy normality - celkové hodnocení spokojenosti			
	N	max D	K-S p	Lilliefors p
Průměrné hodnocení	240	0,157292	p < ,01	p < ,01

Jak ukazuje tabulka, kontrolní hodnota p potvrdila přijetí alternativní hypotézy. Data tudíž nepocházejí z normálního rozdělení a nelze pro jejich zpracování použít parametrické testy. Aritmetické průměry byly proto pro účely vztahové statistiky převedeny do četností (ordinální proměnné), a to ve dvou kategoriích

- **nespokojen** 1,00 – 2,99
- **spokojen** 3,00 – 4,00

Metrickou proměnnou jsme tak překódovali na ordinální a pro ověřování použijeme neparametrický test, test nezávislosti chí-kvadrát pro kontingenční tabulku.

U třídění druhého stupně byla data zaznamenána do kontingenčních tabulek v programu Microsoft Excel. Pro výpočet testovaného kritéria χ^2 jsme použili vzorec

$$\chi^2 = \frac{(P - O)^2}{O}$$

Vzorec č. 2: Výpočet testovaného kritéria

(Zdroj: Chráska, 2007, s. 72)

Pro tento test zjišťujeme stupeň volnosti. U testu nezávislosti chí-kvadrát pro kontingenční tabulku, použijeme vzorec pro výpočet stupňů volnosti.

$$f = (r - 1) \cdot (s - 1)$$

Vzorec č. 3: Výpočet stupňů volnosti testu nezávislosti chí-kvadrát pro kontingenční tabulku

(Zdroj: Chráska, 2007, s. 78)

Test provedeme na hladině významnosti 0,05. Výsledek srovnáme s kritickou hodnotou testovaného kritéria vzhledem k zvolené hladině významnosti a příslušnému počtu stupňů volnosti.

K vyhodnocení dotazníkové šetření byl použit program Statistica Cz a Microsoft Excel. Tento program má na rozdíl od programu Statistica jednodušší uživatelské prostředí a zároveň nutí výzkumníka, aby sledoval všechny kroky výpočtu, nikoli pouze samotný výsledek.

6 POPISNÁ STATISTIKA CÍLOVÉ SKUPINY

V této kapitole se budeme věnovat popisné statistice cílové skupiny, a tak naplníme vedlejší cíl diplomové práce. Tímto cílem je zmapování cílové skupiny. Vzhledem k tomu, že průzkum bude sloužit i pro dotační politiku organizace, jsme tuto část pojali podrobně. Na úvod jsou vždy uvedeny přehledy četností a relativních četností vybraného vzorku. Dále je to test dobré shody chí-kvadrát pro věkové rozdělení respondentu, jejich dosažené vzdělání, pracovní uplatnění, druh postižení a komunikační prostředek.

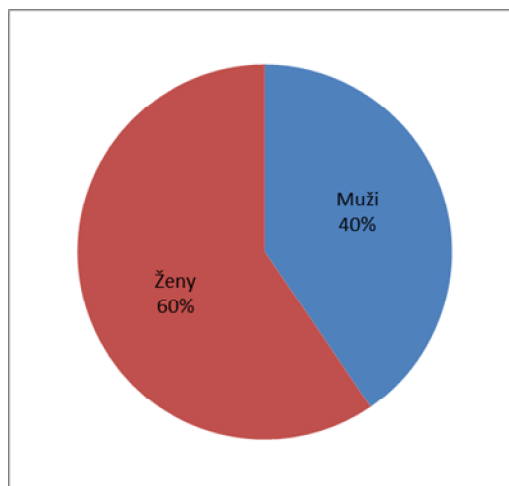
6.1 Rozdělení respondentů podle pohlaví

V této části se budeme zabývat rozdělením respondentů, a to podle pohlaví. Tabulka číslo 4 nám znázorňuje, jaká je četnost rozdělení respondentů.

Tabulka č. 4: Rozdělení respondentů podle pohlaví

Pohlaví	četnost	relativní četnost
Muži	97	0,40
Ženy	143	0,60
Celkem	240	1

Z grafického znázornění je zřejmé, že 60 % dotazovaných tvořily ženy a 40 % muži. Nemůžeme se z toho však domnívat, že více sluchově postižených je žen, vypovídá to spíše o tom, že ženy více vyhledávají pomoc, častěji svou situaci řeší a více se zapojují do aktivizačních technik.



Graf č. 4: Rozdělení respondentů podle pohlaví

6.1.1 Test dobré shody chí-kvadrát

Zda u zkoumaných položek lze považovat rozdíly v četnostech u jednotlivých odpovědí za statisticky významné jsme zjišťovali testem dobré shody chí-kvadrát. Stanovili jsme si pro tento test výzkumnou otázku.

VO: Existuje statisticky významný rozdíl v četnostech odpovědí u jednotlivých položek?

Na tuto výzkumnou otázku odpovídalo 240 respondentů (97 mužů a 143 žen).

Očekávaná četnost je v tomto případě 120.

Tabulka č. 5 Test dobré shody chí-kvadrát podle pohlaví

Pohlaví	pozorovaná četnost P	očekávaná četnost O	$P - O$	$(P - O)^2$	$\frac{(P - O)^2}{O}$
Muž	97	120	-23	529	4,408333
Žena	143	120	23	529	4,408333
	Σ 240	Σ 240			Σ 8,816667

$$\chi^2 = \sum \frac{(P - O)^2}{O} = 8,816667$$

Pro tuto výzkumnou otázku jsme formulovali nulovou a alternativní hypotézu

H_0 : Četnosti respondentů, kteří vybírají jednotlivé položky, jsou stejné.

H_A : Četnosti respondentů, kteří vybírají jednotlivé položky, jsou rozdílné.

Ve statistických tabulkách jsme zjistili, že kritická hodnota chí-kvadrátu pro hladinu významnosti 0,05 a 1 stupně volnosti je $\chi^2_{0,05}(1) = 3,841$. Hodnota χ^2 je větší proto odmítáme nulovou hypotézu a přijímáme alternativní hypotézu. Potvrzujeme tedy, že v souboru výrazně převažují ženy nad muži.

6.2 Věkové rozložení respondentů

Věkové kategorie jsme rozdělili dle kategorií, které jsou běžné pro registrace poskytovatelů sociálních služeb. A to na kategorii do 18 let, dále kategorii 19-26 let; 27-64 let; 65-80 let a kategorii nad 80 let.

Tabulka č. 6: Věkové rozložení

Věk	četnost	relativní četnost
do 18	9	0,04
19 - 26	15	0,06
27 - 64	81	0,34
65 - 80	90	0,37
nad 80	45	0,19
Celkem	240	1

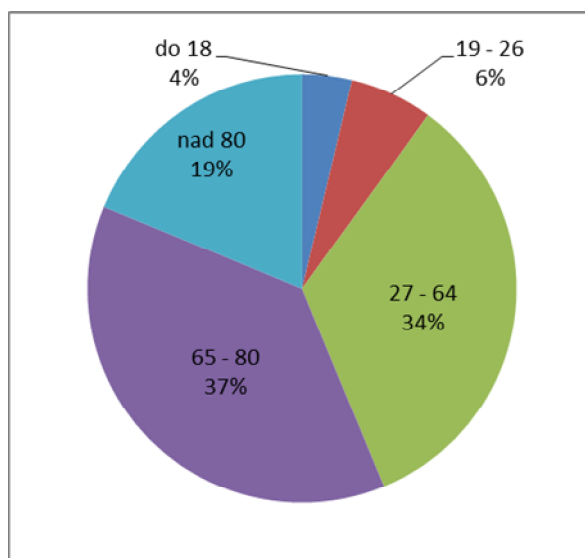
Tabulka číslo 6 nám ukazuje věkové rozložení respondentů.

Nejpočetnější skupinu tvoří senioři ve věku 65 až 80 let, což potvrzuje tvrzení ve výše uvedené teoretické části, kdy jsme se zmiňovali o tom, že s věkem přibývá osob se sluchovým postižením z důvodu tzv. stařecké nedoslýchavosti.

Podobně velká je i skupina osob ve věku od 27 do 64 let. I zde se potvrzují zjištěné obecné poznatky uvedené v teoretické části – statistické údaje o počtu sluchově postižených v populaci.

Třetí skupinou jsou senioři nad 80 let. Většina těchto lidí je odkázána na pomoc druhých a organizace jim poskytují terénní službu přímo v domácnosti a zejména v pobytových zařízeních. Nepotvrzují se sice teoretické poznatky o tom, že s věkem přibývá osob se sluchovým postižením, ale domníváme se, že je to proto, že spousta takových osob není podchycených. Tyto osoby nenašly způsob jak informace o službě získat, a tak žijí většinou v izolaci.

Zbývající cílové skupiny jsou nejméně početné a zde se můžeme domnívat, že nízký počet je výsledkem pokroku v medicíně nebo tím, že mladší generace osob se sluchovým postižením je schopna řešit své osobní záležitosti bez pomoci a má jiné využití i volnočasových aktivit než ty, které nabízí CSP. Děti a studenti do 18 let většinou využívají služeb Speciálně pedagogických center při speciálních školách a právě nárůst v sociálních službách nastane až v období, kdy se osamostatní a začínají vyhledávat společenství lidí se stejnými problémy.



Graf č. 5: Věkové rozložení respondentů

Z grafického znázornění vidíme, že 37 % tvoří osoby od 65 do 80 let, 31 % osoby ve věkové kategorii 27 až 64 let. 19 % tvoří senioři nad 80 let, kategorie mladých lidí mezi 19. a 26. rokem života tvoří 6 % osob a nejméně početnou skupinu tvoří osoby do 18 let, což jsou 4 %.

6.2.1 Test dobré shody chí-kvadrát

Zda u zkoumaných položek lze považovat rozdíly v četnostech u jednotlivých odpovědí za statisticky významné jsme zjišťovali testem dobré shody chí-kvadrát.

VO: Existuje statisticky významný rozdíl v četnostech odpovědí u jednotlivých položek?

Na tuto výzkumnou otázku odpovídalo 240 respondentů (do 18 let 9; 19-26 let 15; 27-64 let 81; 65-80 let 90; nad 80 let 45 respondentů).

Očekávaná četnost je v tomto případě 48.

Tabulka č. 7: Test dobré shody chí-kvadrát podle věku

Věk	pozorovaná četnost P	očekávaná četnost O	$P - O$	$(P - O)^2$	$\frac{(P - O)^2}{O}$
do 18 let	9	48	-39	1521	31,6875
19-26	15	48	-33	1089	22,6875
27- 64	81	48	33	1089	22,6875
65 - 80	90	48	42	1764	36,75
nad 80	45	48	-3	9	0,1875
	Σ 240	Σ 240			Σ 114

$$\chi^2 = \sum \frac{(P - O)^2}{O} = 114$$

Pro tuto výzkumnou otázku jsme formulovali nulovou a alternativní hypotézu

H_0 : Četnosti respondentů, kteří vybírají jednotlivé položky, jsou stejné.

H_A : Četnosti respondentů, kteří vybírají jednotlivé položky, jsou rozdílné.

Ve statistických tabulkách jsme zjistili, že kritická hodnota chí-kvadrátu pro hladinu významnosti 0,05 a 4 stupně volnosti je $\chi^2_{0,05}(4) = 9,488$. Hodnota χ^2 je větší, proto odmítáme nulovou hypotézu a přijímáme alternativní hypotézu. Potvrzujeme tedy, že v souboru výrazně převažují starší lidé nad mladšími – nejvíce je zastoupena skupina osob ve věku 65-80.

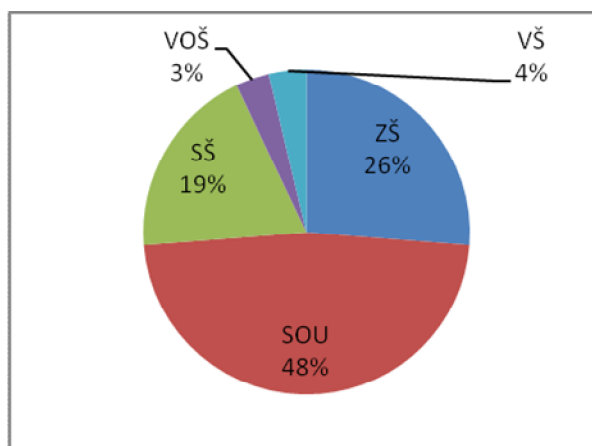
6.3 Dosažené vzdělání respondentů

Kategorii dosažené vzdělání jsme rozdělili na běžné typy škol. Základní škola, střední odborné učiliště, střední škola, vyšší odborná škola a vysoká škola.

Tabulka č. 8: Dosažené vzdělání

Vzdělání	četnost	relativní četnost
ZŠ	63	0,26
SOU	114	0,48
SŠ	46	0,19
VOŠ	8	0,03
VŠ	9	0,04
Celkem	240	1

Dalším naším cílem mapování je dosažené vzdělání osob se sluchovým postižením. Opět se musíme vrátit k teoretické části, kdy jsme vysvětlovali problémy při vzdělávání těchto osob. Tabulka dosaženého vzdělání potvrzuje, že většina osob se sluchovým postižením má nízké vzdělání, je to buď výuční list, nebo jen absolvování základní školy. Část osob má středoškolské vzdělání s maturitou a jen nepatrné procento jsou osoby s vyšším odborným vzděláním nebo s vysokoškolským vzděláním. Toto vyšší vzdělání udávají většinou starší nedoslýchaví, kteří studovali jako slyšící a sluchové postižení se projevilo v pozdějším věku.



Graf č. 6: Vzdělání respondentů

Opět graficky znázorňujeme procentuální vyčíslení dosaženého vzdělání. 48 % lidí s výučním listem, 26 % má dokončeno je základní vzdělání, 19 % tvoří středoškoláci, kteří

získali maturitní vysvědčení. 4 % jsou vysokoškoláci a 3 % tvoří osoby s vyšším odborným vzděláním.

6.3.1 Test dobré shody chí-kvadrát

VO: Existuje statisticky významný rozdíl v četnostech odpovědí u jednotlivých položek?

Na tuto výzkumnou otázku odpovídalo opět 240 respondentů (ZŠ 63; SOU 114; SŠ 46; VOŠ 8; VŠ 9 respondentů).

Očekávaná četnost je v tomto případě 48.

Tabulka č. 9: Test dobré shody chí-kvadrát podle dosaženého vzdělání

Vzdělání	pozorovaná četnost P	očekávaná četnost O	$P - O$	$(P - O)^2$	$\frac{(P - O)^2}{O}$
ZŠ	63	48	15	225	4,6875
SOU	114	48	66	4356	90,75
SŠ	46	48	-2	4	0,083333
VOŠ	8	48	-40	1600	33,33333
VŠ	9	48	-39	1521	31,6875
	Σ 240	Σ 240			160,5417

$$\chi^2 = \sum \frac{(P - O)^2}{O} = 160,5417$$

Pro tuto výzkumnou otázku jsme formulovali nulovou a alternativní hypotézu

H_0 : Četnosti respondentů, kteří vybírají jednotlivé položky, jsou stejné.

H_A : Četnosti respondentů, kteří vybírají jednotlivé položky, jsou rozdílné.

Ve statistických tabulkách jsme zjistili, že kritická hodnota chí-kvadrátu pro hladinu významnosti 0,05 a 4 stupně volnosti je $\chi^2_{0,05}(4) = 9,488$. Hodnota χ^2 je větší, proto odmítáme nulovou hypotézu a přijímáme alternativní hypotézu. Potvrzujeme tedy, že v souboru výrazně převažují lidé, kteří mají střední odborné vzdělání bez maturity.

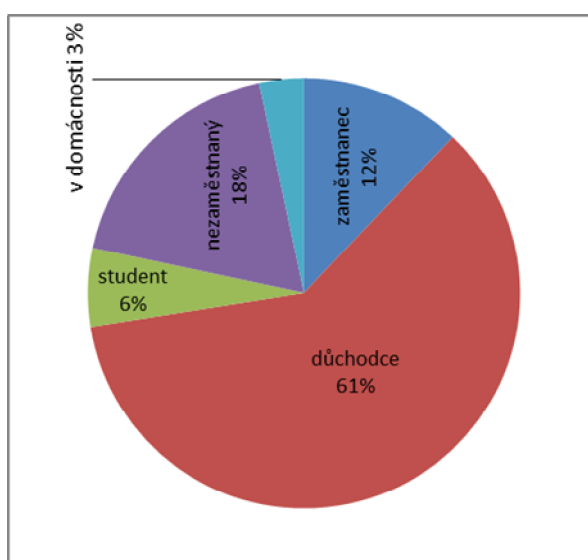
6.4 Pracovní uplatnění respondentů

Čtvrté kritérium, které jsme mapovali, je oblast pracovního uplatnění uživatelů služeb CSP. Toto kritérium jsme rozdělili na kategorie běžných pozic, jako jsou zaměstnanec; starobní i invalidní důchodce; student, žák; nezaměstnaný a v domácnosti.

Sluchově postižení jsou nejohroženější skupinou na trhu práce. Je pro ně těžké práci najít, a to vzhledem k jejich komunikačnímu hendikepu. Když pracují, často je to u výrobních linek. Většina sluchově postižených mužů se v dřívější době vyučila obuvníky, dnes tento obor práce vymizel. Ženským oborem bývala např. krejčová, přadlena – ani tato práce dnes není k sehnání.

Tabulka č. 10: Pracovní uplatnění

Pracovní uplatnění	četnost	relativní četnost
Zaměstnanec	29	0,12
Důchodce	145	0,60
Student	14	0,06
Nezaměstnaný	44	0,18
V domácnosti	8	0,03
Celkem	240	1



Graf č. 7: Pracovní uplatnění

Na grafickém znázornění vidíme, že velká část našich klientů jsou v 61 % důchodci. Tento výsledek se dal předpokládat vzhledem k věku našich respondentů. Pokud porovnáme věk od 65 let, mělo by to být 56 % osob důchodového věku, je tedy zřejmé, že i někteří mladší udávali, že mají invalidní důchod, který je jejich jediným příjmem. Procentuální vyčíslení jejich zaměstnanosti 12 % a nezaměstnanosti 18 % je přibližně stejné. Pokud ale budeme do nezaměstnaných počítat i těch 5 % jedinců, kteří napsali, že mají důchod, a nejsou v důchodovém věku. A možná také 3 % žen v domácnosti. Znamená to, že nezaměstnanost je opravdu vyšší než zaměstnanost sluchově postižených. Malou část také tvoří studující, přesně 6 % z celkového počtu respondentů.

6.4.1 Test dobré shody chí-kvadrát

VO: Existuje statisticky významný rozdíl v četnostech odpovědí u jednotlivých položek?

Na tuto výzkumnou otázku odpovídalo opět 240 respondentů (zaměstnanec 29; důchodce 145; student 14; nezaměstnaný 44; v domácnosti 8 respondentů).

Očekávaná četnost je v tomto případě 48.

Tabulka č. 11: Test dobré shody chí-kvadrát podle dosažené pracovní pozice

Pracovní pozice	pozorovaná četnost P	očekávaná četnost O	$P - O$	$(P - O)^2$	$\frac{(P - O)^2}{O}$
Zaměstnanec	29	48	-19	361	7,520833
Důchodce	145	48	97	9409	196,0208
Student	14	48	-34	1156	24,08333
Nezaměstnaný	44	48	-4	16	0,333333
V domácnosti	8	48	-40	1600	33,333333
	Σ 240	Σ 240			Σ 261,2917

$$\chi^2 = \sum \frac{(P - O)^2}{O} = 261,2917$$

I pro tuto výzkumnou otázku jsme formulovali nulovou a alternativní hypotézu

H_0 : Četnosti respondentů, kteří vybírají jednotlivé položky, jsou stejné.

H_A : Četnosti respondentů, kteří vybírají jednotlivé položky, jsou rozdílné.

Ve statistických tabulkách jsme zjistili, že kritická hodnota chí-kvadrátu pro hladinu významnosti 0,05 a 4 stupně volnosti je $\chi^2_{0,05}(4) = 9,488$. Hodnota χ^2 je větší, proto odmítáme nulovou hypotézu a přijímáme alternativní hypotézu. Potvrzujeme tedy, že v souboru výrazně převažují lidé z kategorie důchodci starobní i invalidní.

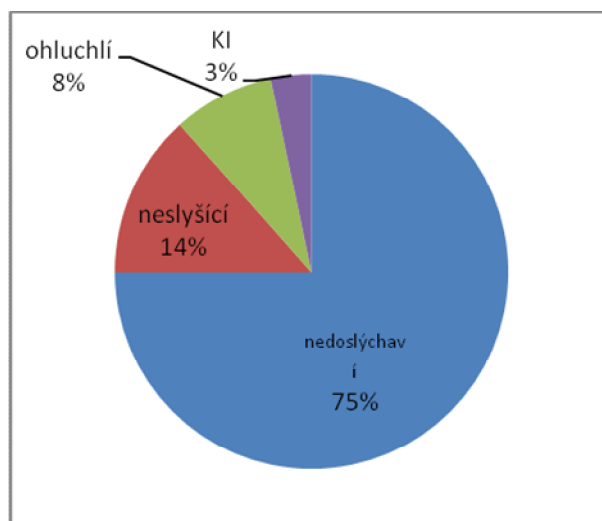
6.5 Sluchové postižení respondentů

Páté je kritérium sluchového postižení. To je děleno dle teoretické části do čtyř skupin, a to nedoslýchaví, neslyšící, ohluchlí a osoby, které jsou nositeli kochleárního implantátu.

Opět vidíme a potvrzujeme i teoretickou část, že nejpočetnější skupina osob se sluchovým postižením jsou nedoslýchaví, další skupinu tvoří neslyšící, ohluchlí a osoby s kochleárním implantátem.

Tabulka č. 12: Druh postižení

Postižení	četnost	relativní četnost
Nedoslýchaví	180	0,75
Neslyšící	32	0,14
Ohluchlí	20	0,08
KI	8	0,03
Celkem	240	1



Graf č. 8: Druh postižení

Grafické znázornění nám jasně ukazuje toto dělení: 75 % nedoslýchaví, 14 % neslyšící, 8 % ohluchlí a 3 % osob, kterým byl voperován KI.

6.5.1 Test dobré shody chí-kvadrát

VO: Existuje statisticky významný rozdíl v četnostech odpovědí u jednotlivých položek?

Na tuto výzkumnou otázku odpovídalo opět 240 respondentů (nedoslýchaví 180; neslyšící 32; ohluchlí 20; nositel KI 8 respondentů).

Očekávaná četnost je v tomto případě 60.

Tabulka č. 13: Test dobré shody chí-kvadrát podle druhu sluchového postižení

Druh postižení	pozorovaná četnost P	očekávaná četnost O	$P - O$	$(P - O)^2$	$\frac{(P - O)^2}{O}$
Nedoslýchaví	180	60	120	14400	240
Neslyšící	32	60	-28	784	13,06667
Ohluchlí	20	60	-40	1600	26,66667
Nositel KI	8	60	-52	2704	45,06667
	$\Sigma 240$	$\Sigma 240$			$\Sigma 324,8$

$$\chi^2 = \sum \frac{(P - O)^2}{O} = 324,8$$

Pro tuto výzkumnou otázku jsme formulovali nulovou a alternativní hypotézu

H_0 : Četnosti respondentů, kteří vybírají jednotlivé položky, jsou stejné.

H_A Četnosti respondentů, kteří vybírají jednotlivé položky, jsou rozdílné.

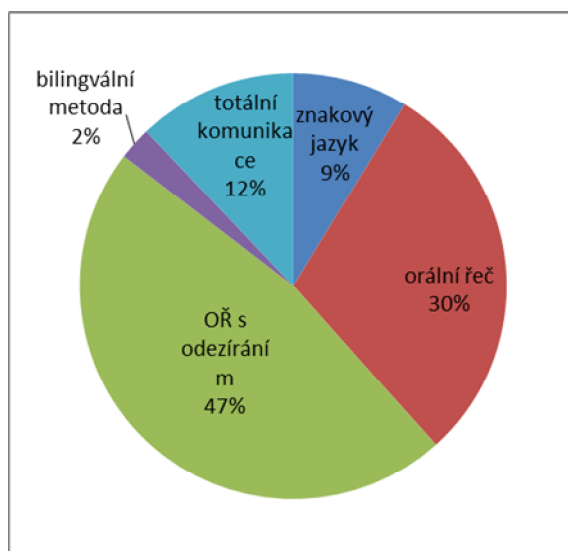
Ve statistických tabulkách jsme zjistili, že kritická hodnota chí-kvadrátu pro hladinu významnosti 0,05 a 3 stupně volnosti je $\chi^2_{0,05}(3) = 7,815$. Hodnota χ^2 je větší, proto odmítáme nulovou hypotézu a přijímáme alternativní hypotézu. Potvrzujeme tedy, že v souboru výrazně převažují lidé nedoslýchaví.

6.6 Komunikační prostředek respondentů

Poslední kritérium, které jsme pro náš průzkum použili, je způsob komunikace osob se sluchovým postižením. Komunikačním prostředkem může být znakový jazyk, orální řeč, orální řeč s odezíráním, bilingvální metoda a totální komunikace. Zase se potvrzuje pravidlo, že nejvíce sluchově postižených, v našem případě nedoslýchavých, používá orální řeč s pomocí odezírání. Další početná skupina jsou osoby, které udávaly, že komunikují bez odezírání, a to možná proto, že si to ani neuvědomují. Dalšími komunikačními prostředky je totální komunikace, znakový jazyk a bilingvální metoda.

Tabulka č. 14: Způsob komunikace

Komunikace	četnost	relativní četnost
Znakový jazyk	21	0,09
Orální řeč	71	0,30
OŘ s odezíráním	113	0,47
Bilingvální metoda	6	0,02
Totální komunikace	29	0,12
Celkem	240	1



Graf č. 9: Způsob komunikace

Graf č. 9 nám dává jasnou odpověď, že u nedoslýchavých je hlavní komunikační metoda orální řeč s pomocí odezírání 47 %, 30 % uvádí, že komunikuje jen orálně, 12 % uvádí jako komunikační metodu totální komunikaci, 9 % znakový jazyk a 2 % osob využívají bilingvální metodu.

6.6.1 Test dobré shody chí-kvadrát

VO: Existuje statisticky významný rozdíl v četnostech odpovědí u jednotlivých položek?

Na tuto výzkumnou otázku odpovídalo opět 240 respondentů (znakový jazyk 21; orální řeč 71; orální řeč s odezíráním 113; nositel bilingvální metoda 6; totální komunikace 29 respondentů).

Očekávaná četnost je v tomto případě 48.

Tabulka č. 15: Test dobré shody chí-kvadrát podle komunikačního prostředku

Komunikace	pozorovaná četnost P	očekávaná četnost O	$P - O$	$(P - O)^2$	$\frac{(P - O)^2}{O}$
Znakový jazyk	21	48	-27	729	15,1875
Orální řeč	71	48	23	529	11,02083
Orální řeč s odezíráním	113	48	65	4225	88,02083
Bilingvální metoda	6	48	-42	1764	36,75
Totální komunikace	29	48	-19	361	7,520833
	Σ 240	Σ 240			Σ 158,5

$$\chi^2 = \sum \frac{(P - O)^2}{O} = 158,5$$

I pro tuto výzkumnou otázku jsme formulovali nulovou a alternativní hypotézu

H_0 : Četnosti respondentů, kteří vybírají jednotlivé položky, jsou stejné.

H_A : Četnosti respondentů, kteří vybírají jednotlivé položky, jsou rozdílné.

Ve statistických tabulkách jsme zjistili, že kritická hodnota chí-kvadrátu pro hladinu významnosti 0,05 a 4 stupně volnosti je $\chi^2_{0,05}(4) = 9,488$. Hodnota χ^2 je větší, proto odmítáme nulovou hypotézu a přijímáme alternativní hypotézu a to, že existuje statisticky významný rozdíl ve spokojenosti uživatelů s vybranými parametry služby CSP v závislosti na komunikačním prostředku uživatelů.

Potvrzujeme tedy, že v souboru výrazně převažuje komunikační metoda orální řeč s odezíráním.

6.7 Využívání jednotlivých služeb

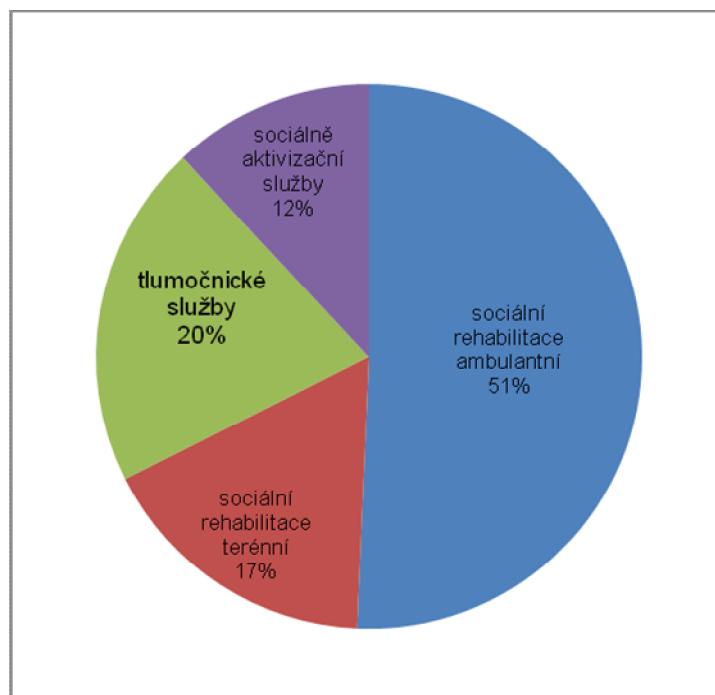
Otázka číslo 7 mapovala služby, které jsou v CSP uživateli využívány. Následující grafické zpracování mapuje toto využívání služeb – sociální rehabilitace ambulantní, sociální rehabilitace terénní, tlumočnické služby a sociálně aktivizační služby.

Tabulka č. 16: Využívání jednotlivých služeb

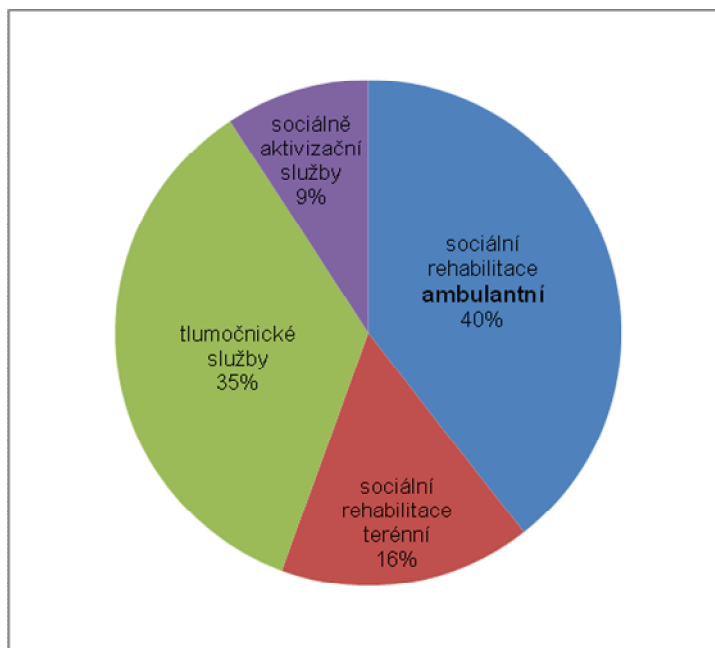
Služba	Muži		Ženy		Celkem
	četnost	relativní četnost	četnost	relativní četnost	
SR ambulantní	72	0,51	103	0,40	175
SR terénní	24	0,17	42	0,16	66
TS	17	0,12	24	0,09	41
SAS	29	0,20	92	0,35	121
Celkem	142	1	261	1	403

Otázka číslo 7 v našem dotazníku dávala možnost uživatelům vyznačit všechny služby, které využívají. Tabulka číslo 16 nám ukazuje rozložení mužů a žen mezi jednotlivými službami.

Z následujícího grafu je zřejmé, že muži nejvíce využívají sociální rehabilitaci v ambulantní formě, a to více než polovina 51 %, 17 % mužů využívá sociální rehabilitaci terénně a 12 % mužů využívá sociálně aktivizační služby a tlumočnické služby.



Graf č. 10: Využívání jednotlivých služeb muži

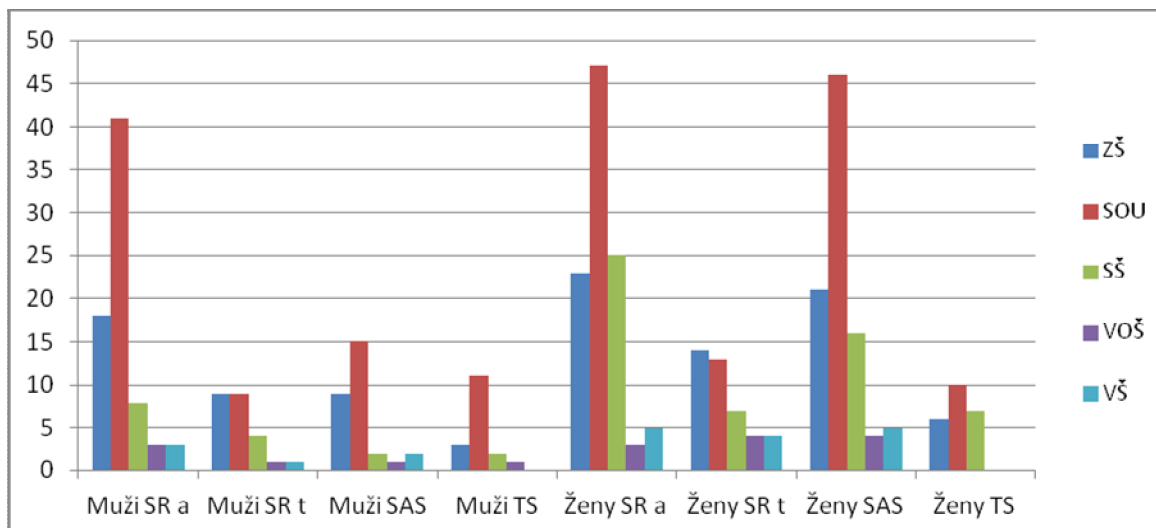


Graf č. 11: Využívání jednotlivých služeb ženami

U žen vidíme jiné rozložení využívaných služeb. Sociální rehabilitaci využívá 40 % žen a další velmi využívaná je i sociálně aktivizační služba, která je využita v 35 %. Terénní službu také využívají více ženy než muži, a to v 16 %, tlumočnické služby využívá 9 % žen. Z grafu je zřejmé, že ženy jsou aktivnější než muži a zajímají je i volnočasové aktivity, proto více navštěvují SAS.

Tabulka č. 17: Vztah mezi dosaženým vzděláním respondentů a využíváním jednotlivých služeb

Vzdělání	Muži SR ambulantní	Muži SR terénní	Muži TS	Muži SAS	Ženy SR ambulantní	Ženy SR terénní	Ženy TS	Ženy SAS	Celkem
ZŠ	18	9	3	9	23	14	6	21	103
SOU	41	9	11	15	47	13	10	46	192
SŠ	8	4	2	2	25	7	7	16	71
VOŠ	3	1	1	1	3	4		4	17
VŠ	3	1		2	5	4		5	20
Celkem	72	24	17	29	103	42	24	92	403

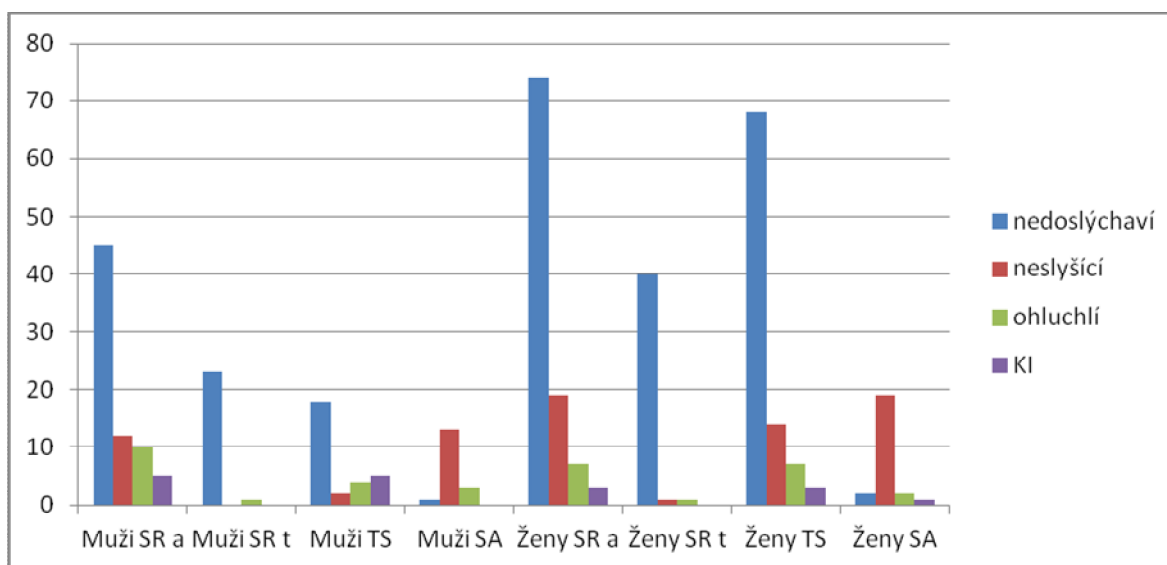


Graf č. 12: Vztah mezi dosaženým vzděláním respondentů a využíváním jednotlivých služeb

Tabulka číslo 17 a grafické znázornění grafu 12 nám dává přehled o využívání jednotlivých služeb, a to podle dosaženého vzdělání.

Tabulka č. 18: Vztah mezi druhem postižení respondentů a využíváním jednotlivých služeb

Postižení	Muži SR ambulanti	Muži SR terénní	Muži TS	Muži SAS	Ženy SR ambulanti	Ženy SR terénní	Ženy TS	Ženy SAS	Celkem
Nedoslýchaví	45	23	1	18	74	40	2	68	271
Neslyšící	12		13	2	19	1	19	14	80
Ohluchlí	10	1	3	4	7	1	2	7	35
Nositel KI	5		0	5	3		1	3	17
Celkem	72	24	17	29	103	42	24	92	403



Graf č. 13: Vztah mezi druhem postižení respondentů a využíváním jednotlivých služeb

Výsledkem tohoto vztahu je konstatování, že

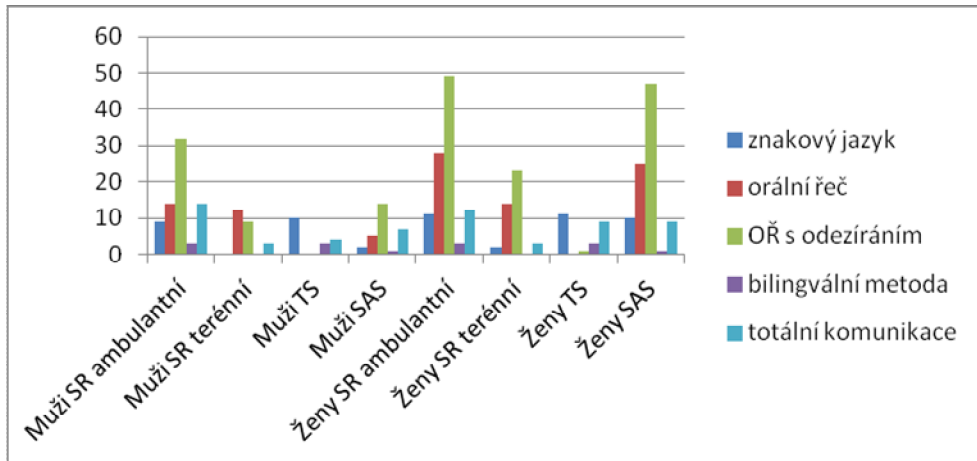
- nedoslýchaví muži navštěvují nejvíce službu sociální rehabilitaci, a to v ambulantní a terénní formě, téměř nevyužívají tlumočnické služby, zde je jen 1 uživatel, který tuto službu využívá; částečně využívají i službu SAS;
- neslyšící muži využívají nejvíce tlumočnické služby a sociální rehabilitaci v ambulantní formě, minimálně navštěvují sociálně aktivizační služby a vůbec nevyužívají sociální rehabilitaci terénně;
- ohluchlí muži využívají nejvíce sociální rehabilitaci, v malé míře jsou to SAS a tlumočnické služby; SR v terénní formě využívá jeden uživatel;
- muži s kochleárním implantátem navštěvují stejně jak sociální rehabilitaci, tak sociálně aktivizační služby;
- nedoslýchavé ženy využívají všechny služby, jen tlumočnické služby jen ve dvou případech;
- neslyšící ženy využívají všechny služby až na sociální rehabilitaci terénní formou, tu využívá jen jedna uživatelka;

- ohluchlé ženy využívají SR a SAS stejnou měrou, jen v jednom případě využívají sociální rehabilitaci terénně a ve dvou tlumočnickou službu;
- ženy s KI nevyžívají terénní sociální rehabilitaci a tlumočnickou službu jen v jednom případě. Stejným dílem využívají sociální rehabilitaci a sociálně aktivizační služby.

Poslední vztah, který nás zajímal, a proto jsme jej zkoumali, byl vztah mezi způsobem komunikace a využíváním služeb. Zajímalo nás hlavně u neslyšících a ohluchlých, jestli je u nich nějaký rozdíl ve využívání služeb oproti nedoslýchavým.

Tabulka č. 19: Vztah mezi způsobem komunikace respondentů a využíváním jednotlivých služeb

Komunikace	Muži SR ambulantní	Muži SR terénní	Muži TS	Muži SAS	Ženy SR ambulantní	Ženy SR terénní	Ženy TS	Ženy SAS	Celkem
Znakový jazyk	9		10	2	11	2	11	10	55
Orální řeč	14	12		5	28	14		25	98
OŘ s odezíráním	32	9		14	49	23	1	47	175
Bilingvální metoda	3		3	1	3		3	1	14
Totální komunikace	14	3	4	7	12	3	9	9	61
Celkem	72	24	17	29	103	42	24	92	403



Graf č. 14: Vztah mezi způsobem komunikace respondentů a využíváním jednotlivých služeb

7 POPISNÁ STATISTIKA SPOKOJENOSTI

Dále budeme pokračovat popisnou statistikou celkové spokojenosti uživatelů služeb Centra pro sluchově postižené Hodonínsko, o. p. s. Kapitola 7.1 bude sloužit k popisu celkové spokojenosti, v kapitole 7.2 najdeme doplňující informace o spokojenosti s vybranými kritérii v jednotlivých službách. Na závěr i přehled spokojenosti s jednotlivými oblastmi dvou sledovaných dimenzí v jednotlivých službách CSP.

7.1 Popis celkové spokojenosti

Tabulky a grafická znázornění budou uvedeny v průměrových hodnotách a dále převedeny do četností ve dvou kategoriích:

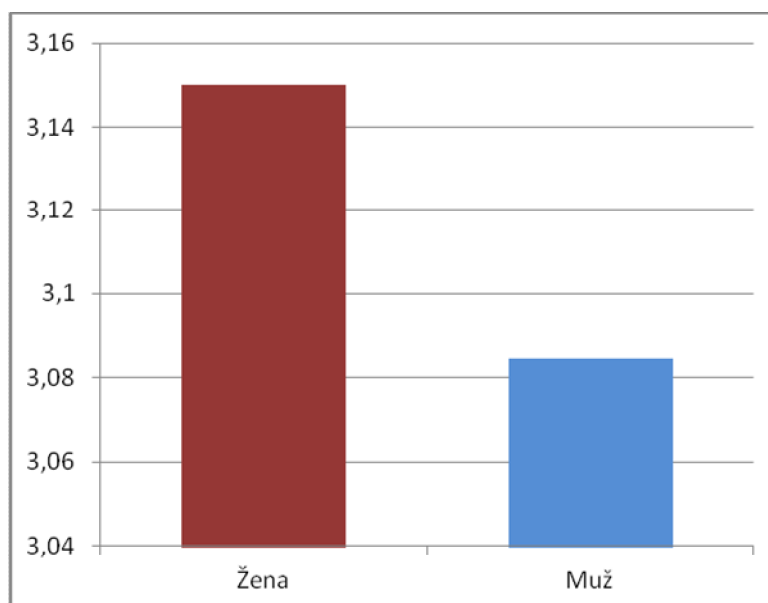
nespokojen – průměrové hodnoty 1,00 – 2,99;

spokojen – průměrové hodnoty 3,00 – 4,00.

První ze sledovaných veličin je vztah mezi spokojeností a pohlavím. Hodnoty jsou vyčísleny v tabulce číslo 19 a také v grafu číslo 15.

Tabulka č. 20: Celková spokojenost uživatelů vzhledem k pohlaví 1

Pohlaví	Aritmetický průměr
Žena	3,14990421
Muž	3,08450704



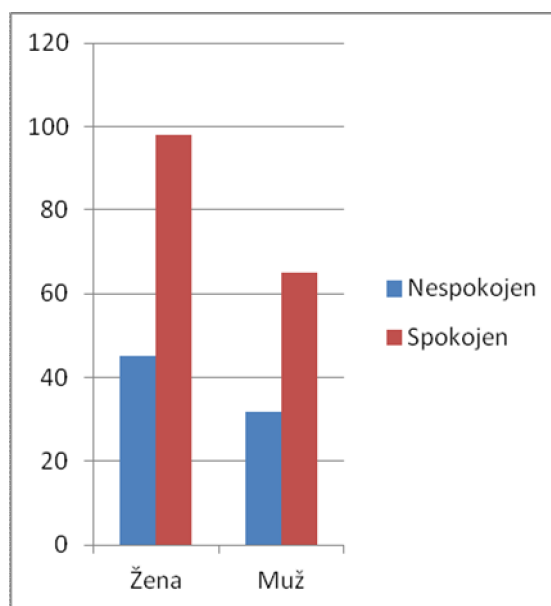
Graf č. 15: Celková spokojenost vzhledem k pohlaví 1

Celkový aritmetický průměr mužů i žen je nad hodnotou 3, tedy obě skupiny jsou dle tohoto vyobrazení spíše spokojené, až spokojené.

Pokud ale převedeme jednotlivé průměry do četností, zjistíme, že 45 žen a 32 mužů bylo v intervalu nespokojen.

Tabulka č. 21: Celková spokojenost uživatelů vzhledem k pohlaví 2

Pohlaví	Nespokojen	Spokojen	Celkem
	četnost	četnost	četnost
Žena	45	98	143
Muž	32	65	97
Celkem	77	163	240



Graf č. 16: Celková spokojenost uživatelů vzhledem k pohlaví 2

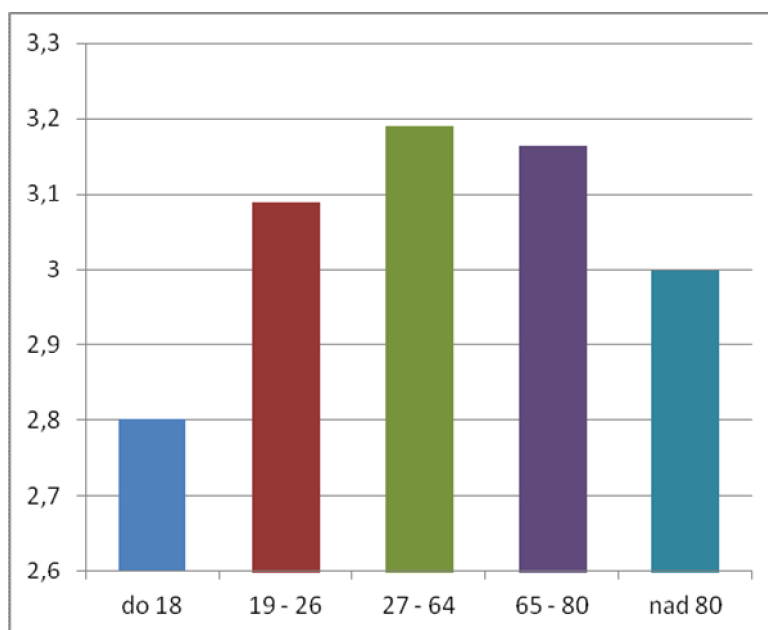
Dalším vztahem, který zkoumáme, je vztah mezi věkem uživatelů a s celkovou spokojeností ve službách. Tento vztah blíže znázorňuje tabulka 21.

Tabulka č. 22: Celková spokojenost vzhledem k věku 1

Věk	Aritmetický průměr
do 18	2,80147059
19 - 26	3,0875
27 - 64	3,18996711
65 - 80	3,16285211
nad 80	2,99798387

Věkové kategorie jsme rozdělili dle věkových kategorií, které jsou běžné pro registrace poskytovatelů sociálních služeb. A to na kategorii do 18 let, dále kategorii 19-26 let; 27-64 let; 65-80 let a kategorii nad 80 let.

Ve věkovém rozmezí 19-27 let; 27-64 let a 65-80 let se celková průměrná spokojenost projevila jako spíše spokojenost. Ve věkových kategoriích do 18 let a nad 80 let projevila jako spíše nespokojena, až spíše spokojena.

**Graf č. 17:** Celková spokojenost vzhledem k věku 1

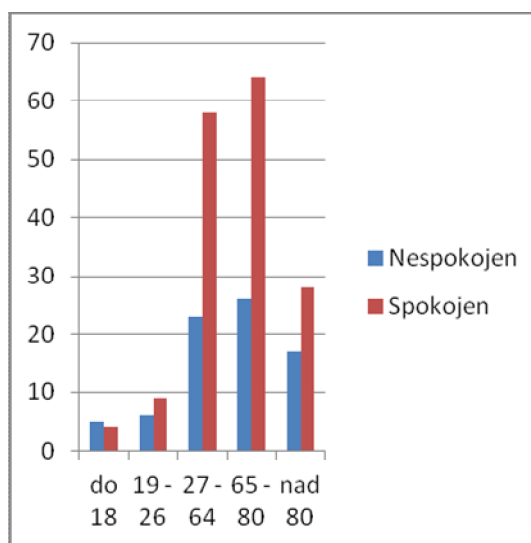
Tyto hodnoty jsou znázorněny v grafu 17.

V tabulce 22 je přepočítána průměrná aritmetická hodnota do četností. Celkově bylo nespokojeno 77 respondentů vzhledem k věku a spokojeno 163 respondentů.

Tabulka č. 23: Celková spokojenost vzhledem k věku 2

Věk	Nespokojen	Spokojen	Celkem
	četnost	četnost	četnost
do 18	5	4	9
19 - 26	6	9	15
27 - 64	23	58	81
65 - 80	26	64	90
nad 80	17	28	45
Celkem	77	163	240

Ve věku do 18 let bylo dokonce více respondentů nespokojeno a to pět, spokojeni byli čtyři respondenti. Ve věkové kategorii 19-26 let bylo nespokojeno šest a spokojeno devět respondentů. U respondentů ve věku 27-64 převládala spokojenost 58 a nespokojených bylo 23 osob. V kategorii 65-80 let bylo 26 nepokojených a 64 spokojených respondentů. V poslední věkové kategorii nad 80 let byla více než polovina respondentů nespokojena, a to 17 a 28 jich bylo spokojeno. Vše znázorňuje následující graf.



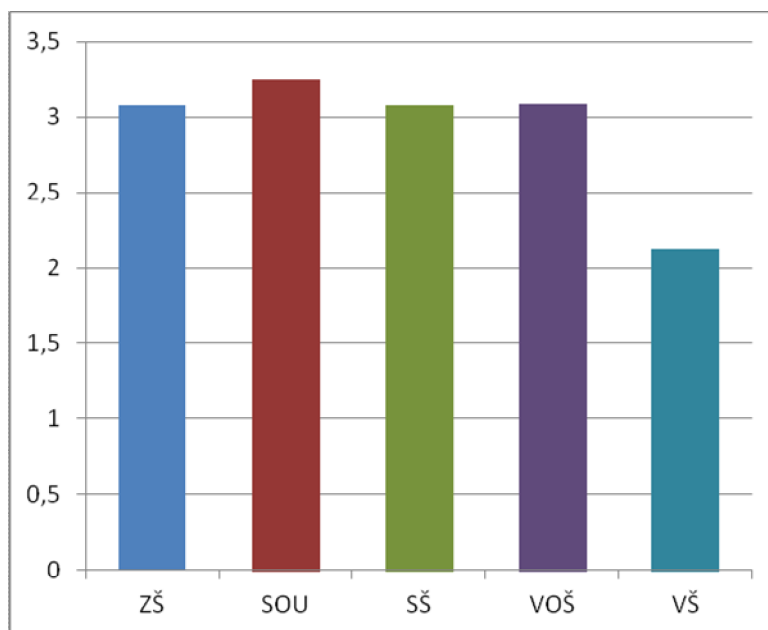
Graf č. 18: Celková spokojenost vzhledem k věku 2

Kategorii dosažené vzdělání jsme rozdělili na běžné typy škol. Základní škola, střední odborné učiliště, střední škola, vyšší odborná škola a vysoká škola. Zde průměrné výsledky ukazují, že respondenti se základním vzděláním, středním odborným učilištěm i střední školou jsou v celkovém aritmetickém průměru spíše spokojeni. Do skupiny spíše nespokojeni, až spíše spokojeni patří respondenti s vyšším odborným vzděláním a vysokoškolským vzděláním.

Tabulka č. 24: Celková spokojenost vzhledem k dosaženému vzdělání 1

Vzdělání	Aritmetický průměr
ZŠ	3,0776699
SOU	3,25
SŠ	3,08098592
VOŠ	3,08964454
VŠ	2,1257864

Tyto aritmetické průměry jsou znázorněny v následujícím grafu.



Graf č. 19: Celková spokojenost vzhledem k dosaženému vzdělání 1

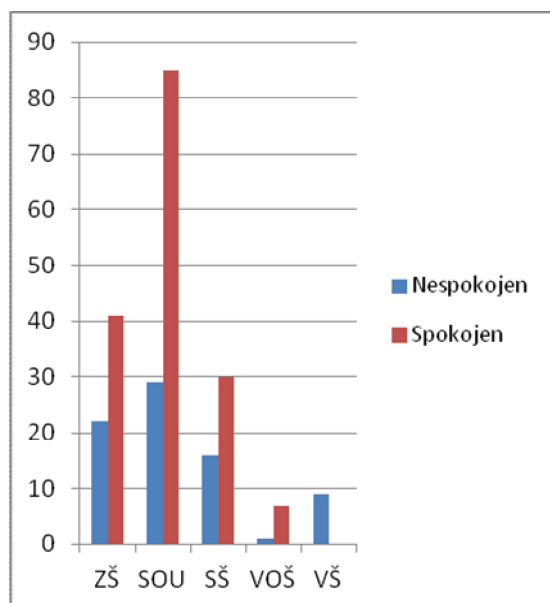
Opět jsme aritmetické průměry převedli do četností. Vidíme, že nespokojeni jsou lidé s vysokoškolským vzděláním. V ostatních kategoriích jsou respondenti spokojeni. U základního vzdělání (spokojeno 41, nespokojeno 22), střední odborné učiliště (spokojeno 85,

nespokojeno 29), středoškolské vzdělání (spokojeno 30, nespokojeno 16) a vyšší odborné vzdělání (spokojeno 7, nespokojen 1).

Tabulka č. 25: Celková spokojenost vzhledem k dosaženému vzdělání 2

Vzdělání	Nespokojen	Spokojen	Celkem
	četnost	četnost	četnost
ZŠ	22	41	63
SOU	29	85	114
SŠ	16	30	46
VOŠ	1	7	8
VŠ	9	0	9
Celkem	77	163	240

Následuje i grafické znázornění četnosti kategorie nespokojen a spokojen.



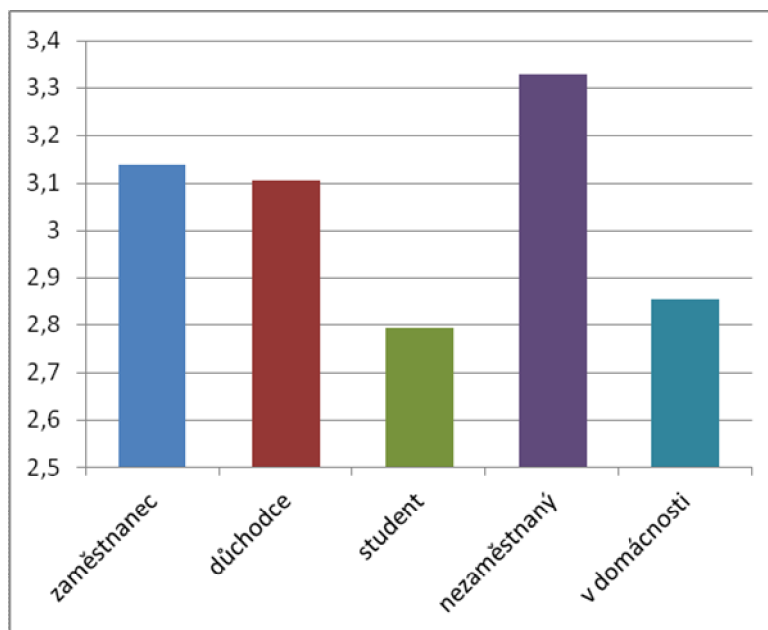
Graf č. 20: Celková spokojenost vzhledem k dosaženému vzdělání 2

Dalším kritériem, kde zkoumáme celkovou spokojenost, je kritérium pracovního uplatnění. Zde dělíme pracovní uplatnění, a to na zaměstnanec; důchodce starobní i invalidní; student, žák; nezaměstnaný a v domácnosti.

V tabulce 25 a v grafickém znázornění v grafu 21 je zřejmé, že do kategorie spíše nespokojen, až spíše spokojen spadají studenti a ženy v domácnosti, další tři skupiny jsou spíše spokojeny.

Tabulka č. 26: Celková spokojenost vzhledem k pracovnímu uplatnění 1

Zaměstnání	Aritmetický průměr
Zaměstnanec	3,13858696
Důchodce	3,10463801
Student	2,79166667
Nezaměstnaný	3,3282967
V domácnosti	2,85416667

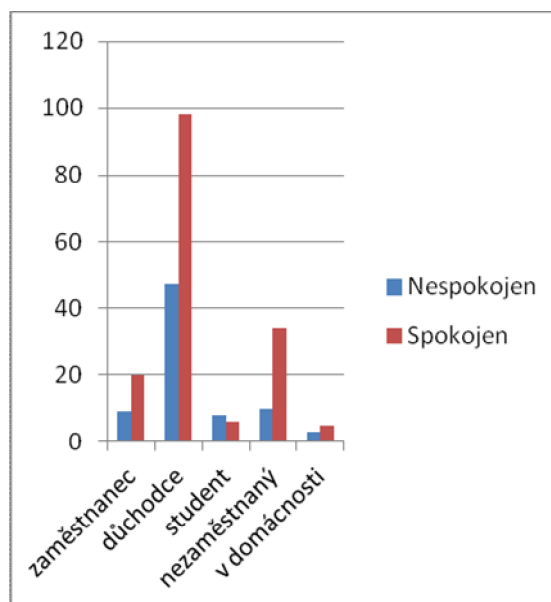


Graf č. 21: Celková spokojenost vzhledem k pracovnímu uplatnění 1

Pokud opět vše převedeme do četnosti a dvou skupin spokojen a nespokojen, jen studenti jsou častěji nespokojeni (8) než spokojeni (6). Také žen v domácnosti je nespokojeno (3) víc než 50 %. Spokojeno je 5 respondentek. U zaměstnaných spokojeno 20, nespokojeno 9 osob, důchodci spokojeni v 98 případech, nespokojeno 47 respondentů a u nezaměstnaných spokojeno 34, nespokojeno 10 osob. Hodnoty si můžeme ověřit v následující tabulce a grafu.

Tabulka č. 27: Celková spokojenost vzhledem k pracovnímu uplatnění 2

Zaměstnání	Nespokojen	Spokojen	Celkem
	četnost	četnost	četnost
Zaměstnanec	9	20	29
Důchodce	47	98	145
Student	8	6	14
Nezaměstnaný	10	34	44
V domácnosti	3	5	8
Celkem	77	163	240



Graf č. 22: Celková spokojenost vzhledem k pracovnímu uplatnění 2

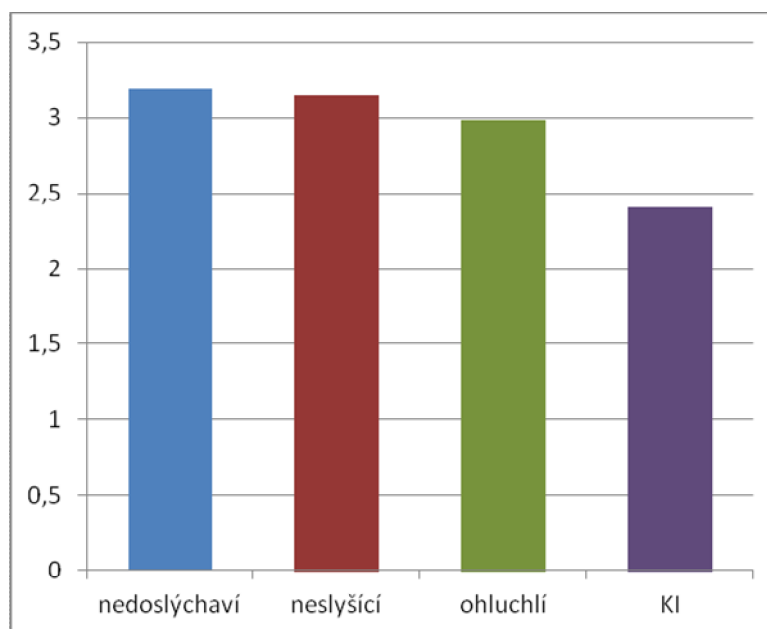
Předposledním kritériem pro měření celkové spokojenosti je druh postižení respondentů. Toto postižení rozdělujeme dle teoretické části do čtyř kategorií, a to nedoslýchaví, neslyšící, ohluchlí a nositelé kochleárního implantátu.

Tabulka četností 27 a graf 23 nám znázorňují aritmetický průměr celkové spokojenosti u jednotlivých postižení.

Tabulka č. 28: Celková spokojenost vzhledem k druhu postižení 1

Postižení	Aritmetický průměr
Nedoslýchaví	3,18542435
Neslyšící	3,1453125
Ohluchlí	2,98214286
Nositel KI	2,40441176

Hodnoty nám dělí toto kritérium na polovinu, kdy jedna polovina nedoslýchaví a neslyšící jsou spíše spokojeni a druhá polovina, což jsou ohluchlí a nositelé kochleárního implantátu, jsou v kategorii spíše nespokojeni, až spíše spokojeni.



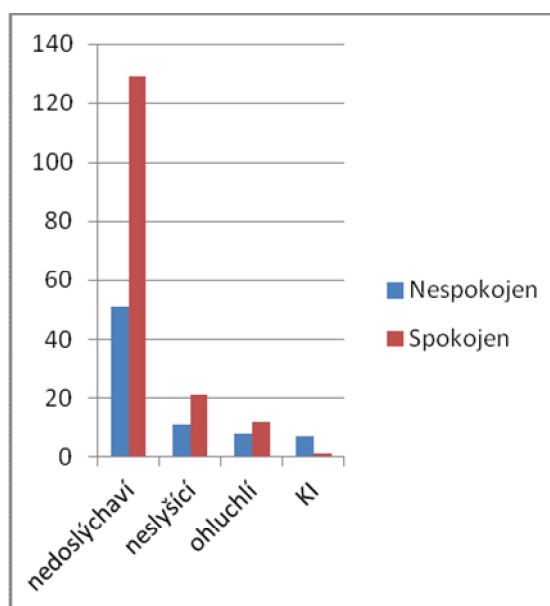
Graf č. 23: Celková spokojenost vzhledem k druhu postižení 1

Pokud aritmetické průměry převedeme do četností, zjistíme, že nespokojeny jsou osoby s kochleárním implantátem (spokojen 1, nespokojeno 7), také u ohluchlých je větší část respondentů nespokojena (spokojeno 12, nespokojeno 8). Další skupiny jsou více spokojeny u neslyšících (spokojeno 21, nespokojeno 11) a u nedoslýchavých (spokojeno 129, nespokojeno 51).

Tabulka č. 29: Celková spokojenost vzhledem k druhu postižení 2

Druh Postižení	Nespokojen	Spokojen	Celkem
	četnost	četnost	četnost
Nedoslýchaví	51	129	180
Neslyšící	11	21	32
Ohluchlí	8	12	20
Nositel KI	7	1	8
Celkem	77	163	240

Vše je opět znázorněno i graficky v následujícím grafu.



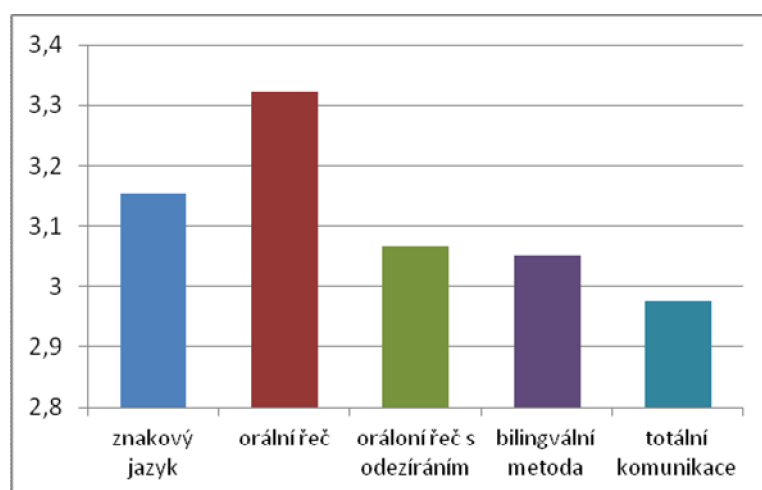
Graf č. 24: Celková spokojenost vzhledem k druhu postižení 2

Posledním kritériem je již několikrát zmíněný způsob komunikace osob se sluchovým postižením. Komunikačním prostředkem může být znakový jazyk, orální řeč, orální řeč s odezíráním, bilingvální metoda a totální komunikace.

Tabulka č. 30: Celková spokojenost vzhledem k způsobu komunikace 1

Komunikace	Aritmetický průměr
Znakový jazyk	3,15454545
Orální řeč	3,32142857
OŘ s odezíráním	3,06785714
Bilingvální metoda	3,05357143
Totální komunikace	2,97540984

Čtyři z pěti komunikačních metod jsou v aritmetickém průměru celkové spokojenosti spíše spokojeni, jen osoby, které používají totální komunikaci, jsou několik málo desetin pod hranicí spíše spokojen. Při zaokrouhlení by i tato skupina spadala do skupiny spíše spokojených respondentů. Vše vidíme i na grafu 25.

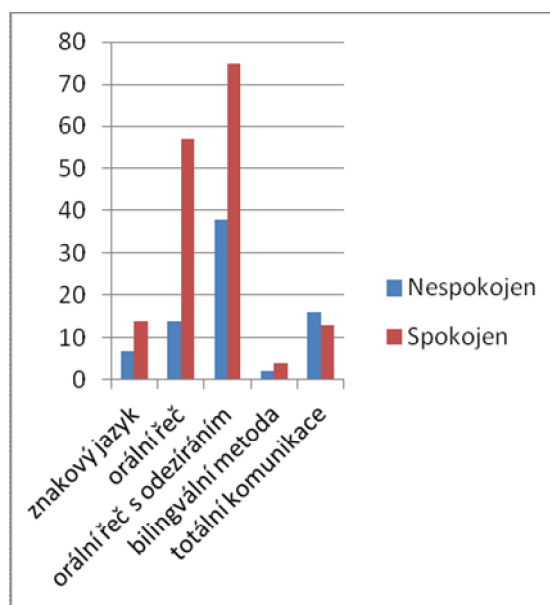


Graf č. 25: Celková spokojenost vzhledem k způsobu komunikace 1

Tabulka č. 31: Celková spokojenost vzhledem ke způsobu komunikace 2

Způsob komunikace	Nespokojen	Spokojen	Celkem
	četnost	četnost	četnost
Znakový jazyk	7	14	21
Orální řeč	14	57	71
Orální řeč s odezíráním	38	75	113
Bilingvální metoda	2	4	6
Totální komunikace	16	13	29
Celkem	77	163	240

Průměry byly i tentokrát převedeny do četností a bylo zjištěno, že u znakového jazyka je poměr 2 : 1 (spokojeno 14, nespokojeno 7), u orální řeči spokojeno 57, nespokojeno 14, u orální řeči s odezíráním spokojeno 75, nespokojeno 38, u bilingvální metody spokojeni 4, nespokojeni 2 a u totální komunikace spokojeno 13, nespokojeno 16 osob – zde se potvrdil aritmetický průměr spokojenosti. Více je nepokojených než spokojených respondentů s komunikační metodou totální komunikace.



Graf č. 26: Celková spokojenost vzhledem k způsobu komunikace 2

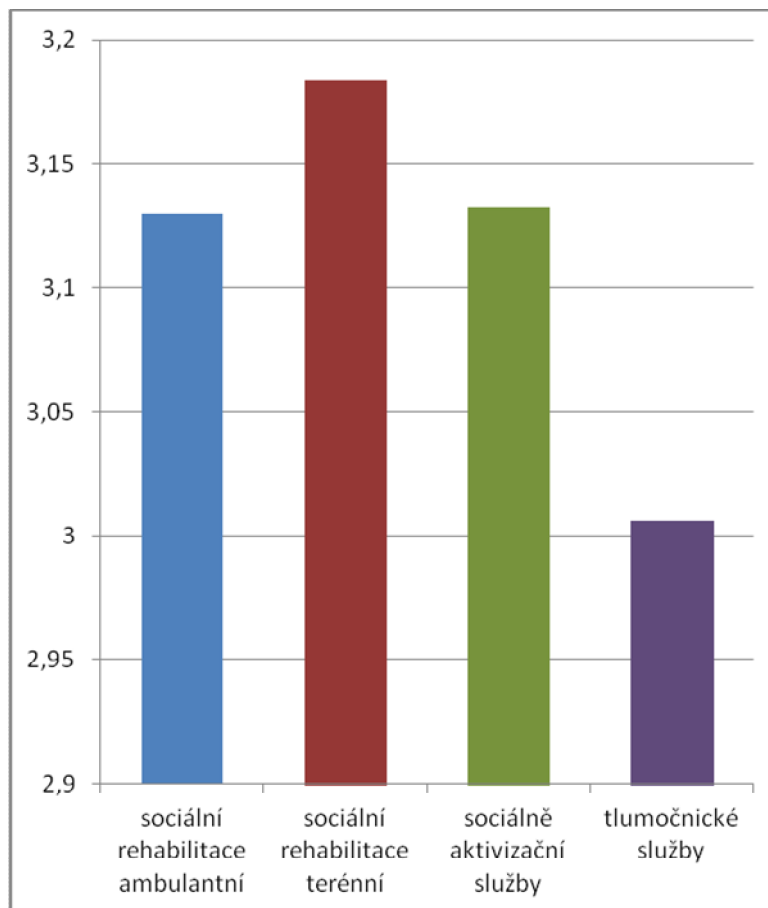
7.2 Celková spokojenost v jednotlivých službách

Pro mapování spokojenosti nás zajímalo, jak v hodnocení dopadly i jednotlivé služby. A jen v krátkosti v tabulkách s aritmetickým průměrem uvádíme zjištěná data, která jsou vždy podložena i graficky.

Tabulka č. 32: Přehled celkové spokojenosti v jednotlivých službách

Služba	Aritmetický průměr
SR ambulantní	3,13
SR terénní	3,18371212
SAS	3,1322314
TS	3,00609756

Všechny služby organizace v celkové spokojenosti dopadly v kategorii spíše spokojeni, nejlépe je hodnocena sociální rehabilitace terénní, téměř stejně sociální rehabilitace ambulantní a tlumočnické služby.



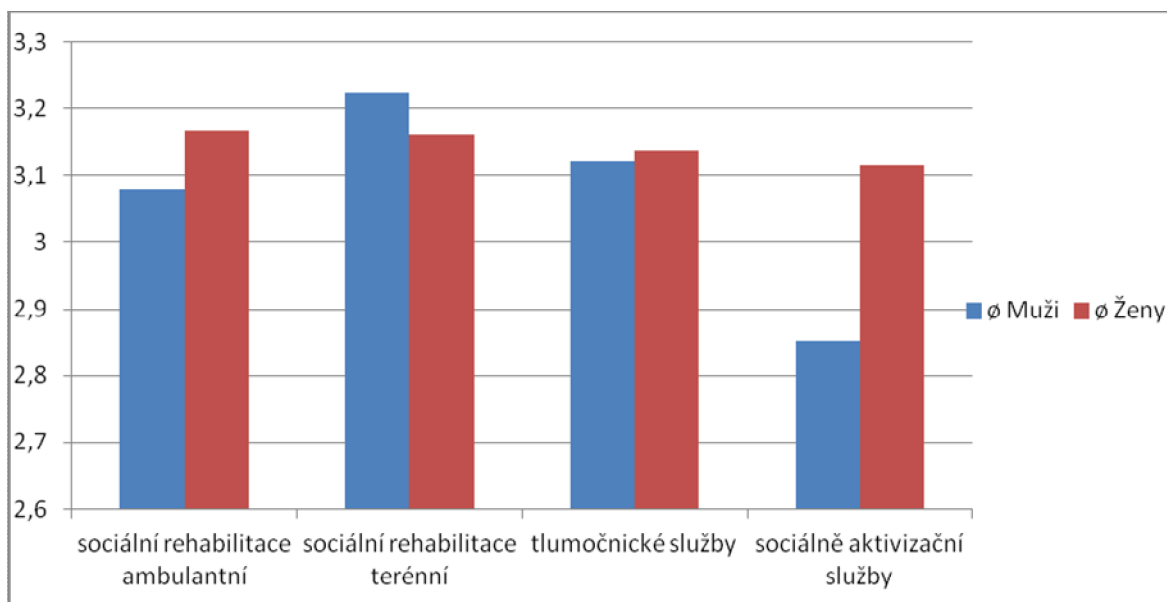
Graf č. 27: Přehled celkové spokojenosti v jednotlivých službách

Tabulka č. 33: Celková spokojenost v závislosti na pohlaví

Služba Pohlaví	ø Muži	ø Ženy
SR ambulantní	3,078125	3,1662621
SR terénní	3,22395833	3,1607143
TS	3,12068966	3,1358696
SAS	2,85294118	3,1145833

Tabulka 33 a následující graf nám znázorňují průměrnou spokojenost služeb vzhledem k pohlaví respondentů. U mužů byla nejlépe hodnocena sociální rehabilitace terénní, méně dobře byla zhodnocena služba sociálně aktivizační služby. Zbylé dvě služby sociální reha-

bilitace a tlumočnické služby byly také hodnoceny v kategorii spíše spokojeni. U žen byly služby hodnoceny přibližně stejně, nejnižší průměrnou hodnotu získala taktéž služba sociálně aktivizační služby.

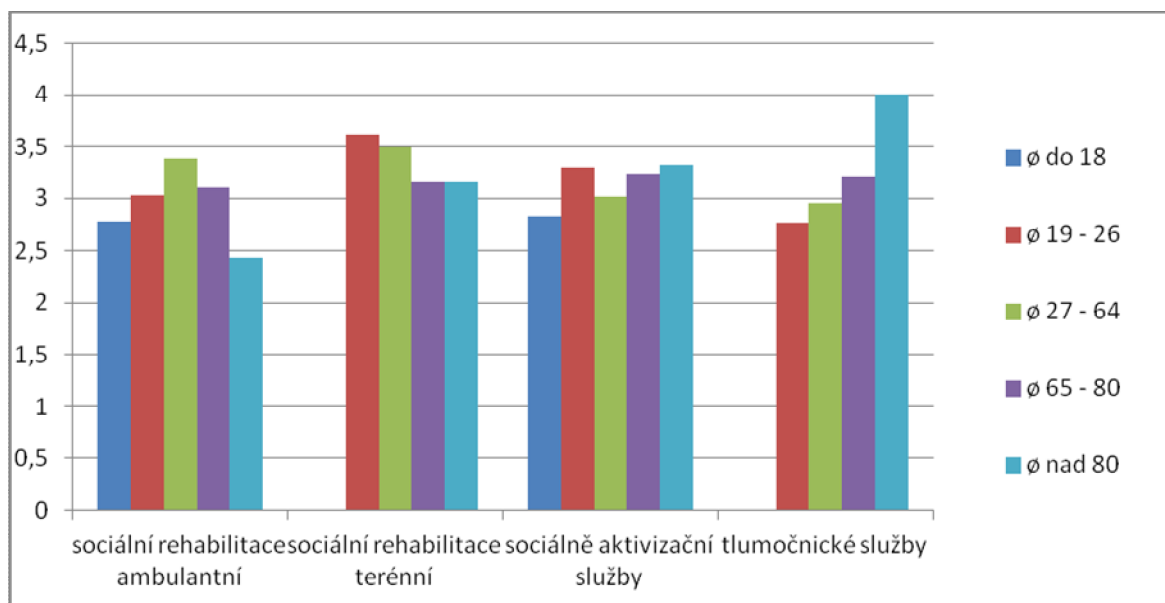


Graf č. 28: Celková spokojenost v závislosti na pohlaví

Hodnocení služeb vzhledem k věku respondentů si můžeme prohlédnout v tabulce 34 a následném grafu. Nejlepší výsledek získala služba tlumočnické služby u osob nad 80 let, kde získala 100 % hodnocení. Naopak tyto osoby shledaly nejméně uspokojivou službu sociální rehabilitaci ambulantní s průměrným hodnocením 2,44. Také osoby mladší 18 let, využívající jen dvě služby hodnotily v rozmezí spíše nespokojen, až spíše spokojen.

Tabulka č. 34: Celková spokojenost v závislosti na věku

Služba Věk	Ø do 18	Ø 19 - 26	Ø 27 - 64	Ø 65 - 80	Ø nad 80
SR ambulantní	2,77777778	3,0288462	3,3800676	3,1045082	2,4375
SR terénní		3,625	3,5	3,16532258	3,16796875
SAS	2,828125	3,3	3,0196078	3,23780488	3,32954545
TS		2,7708333	2,95	3,20833333	4

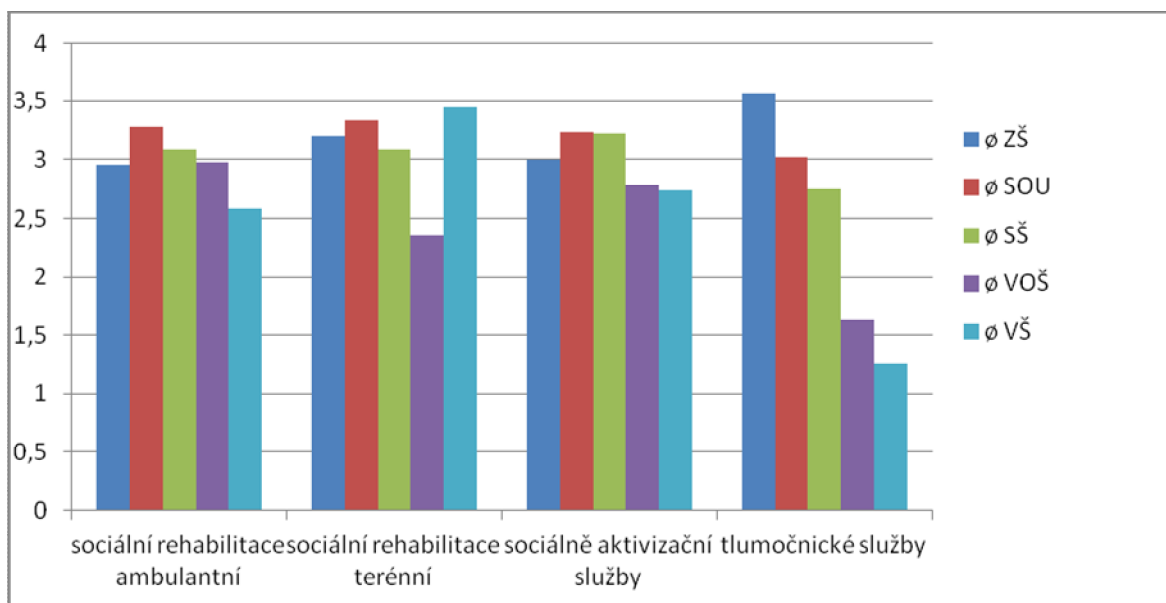


Graf č. 29: Celková spokojenost v závislosti na věku

Tabulka č. 35: Celková spokojenost v závislosti na dosaženém vzdělání

Postižení Vzdělání	ϕ ZŠ	ϕ SOU	ϕ SŠ	ϕ VOŠ	ϕ VŠ
SR ambulantní	2,95731707	3,2855114	3,0871212	3,09751222	2,578125
SR terénní	3,20108696	3,3409091	3,0909091	3,45	2,35
SAS	3	3,2438525	3,2291667	2,775	2,73214286
TS	3,56944444	3,0238095	2,75	3,01754321	1,25

Hodnocení bylo vypracováno i pro další kritérium, a to spokojenost v závislosti na dosaženém vzdělání. Nejhůře byla hodnocena služba tlumočnické služby vysokoškoláky. Zde průměrná hodnota spokojenosti klesla pod 2 body a středoškoláci hodnotili průměrem 2,75 bodů, to znamená, že klienti jsou nespokojeni. Osoby s vysokoškolským vzděláním hodnotily všechny ostatní služby v rozmezí 2,35 - 2,732. Tyto informace budou využity pro zlepšení kvality jednotlivých služeb a hledání cest, jak službu zlepšit vzhledem k dosaženému vzdělání uživatelů.



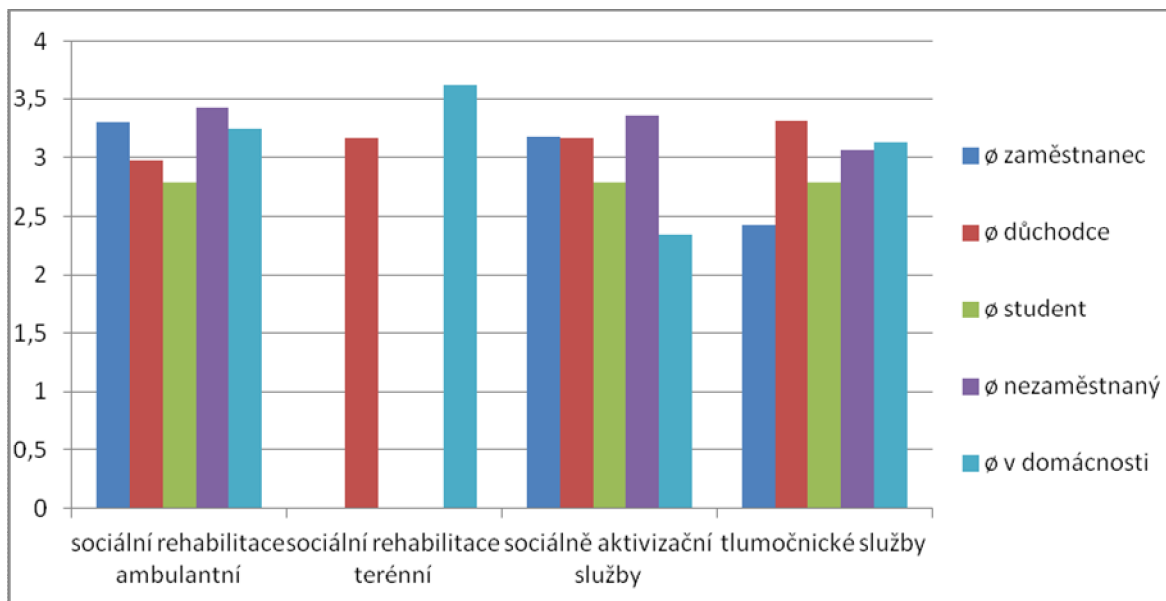
Graf č. 30: Celková spokojenost v závislosti na dosaženém vzdělání

Pracovní uplatnění respondentů je další kritérium, které bylo hodnoceno v rámci jednotlivých služeb.

Tabulka 36 prokazatelně ukazuje, že většina respondentů je spíše spokojena. Nejméně jsou spokojeni studenti, a to se všemi třemi využívanými službami, které hodnotili v kategorii spíše nespokojen, až spíše spokojen. Pod hranici 3 se ocitla i služba sociální rehabilitace ambulantní u důchodců, u zaměstnaných to byla tlumočnická služba a u žen v domácnosti sociálně aktivizační služby. Tato služba získala nejnižší průměrné hodnocení, a to 2,34.

Tabulka č. 36: Celková spokojenost v závislosti na pracovním uplatnění

Postižení Zaměstnaní	Ø zaměstnanec	Ø důchodce	Ø student	Ø nezaměstnaný	Ø v domácnosti
SR ambulantní	3,31	2,9781977	2,79	3,42261905	3,25
SR terénní		3,1769231			3,63
SAS	3,18	3,1694915	2,79	3,35483871	2,34
TS	2,43	3,3181818	2,79	3,0625	3,13

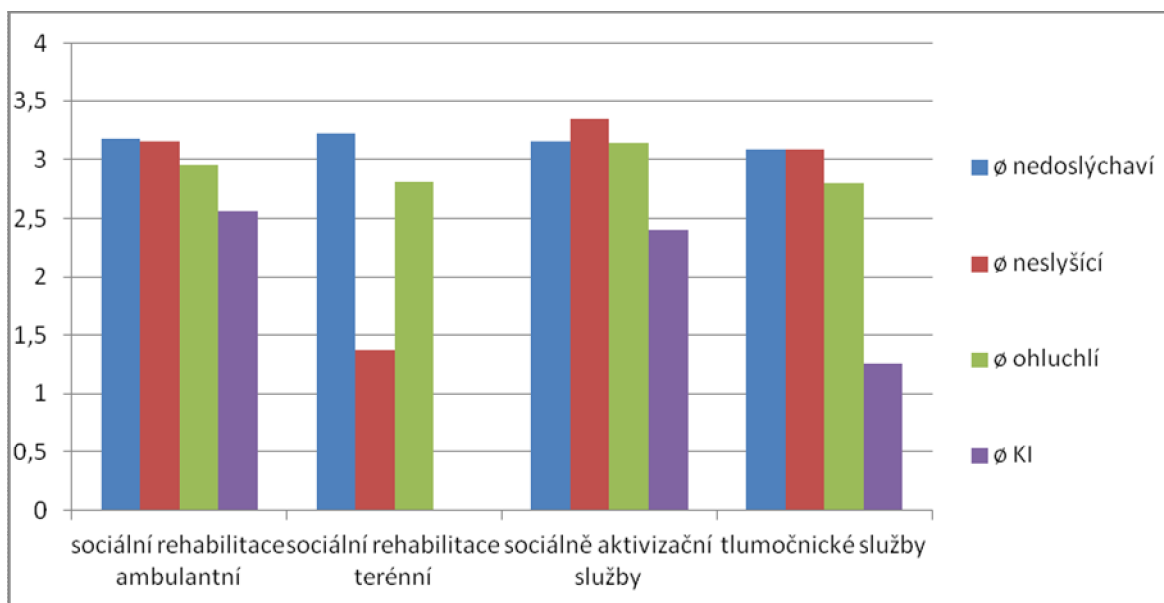


Graf č. 31: Celková spokojenost v závislosti na pracovním uplatnění

Hodnocení celkové spokojenosti u služeb vzhledem k sluchovému postižení dopadla neuspokojivě pro sociální rehabilitaci terénní, kde jsou neslyšící uživatelé velmi nespokojeni, stejně tak i ohluchlí jsou spíše nespokojeni až spokojeni stejně jako se službou tlumočnické služby. Nejhorší hodnocení v této skupině získaly tlumočnické služby od osob s kochleárním implantátem a to průměrné hodnocení 1,25. Ostatní služby u všech druhů postižení získaly hodnocení spíše spokojeni. Vše je zpracováno v tabulce 37 a grafu číslo 32.

Tabulka č. 37: Celková spokojenost v závislosti na druhu postižený

Služba Postižení	ø nedoslýchaví	ø neslyšící	ø ohluchlí	ø KI
SR ambulantní	3,18487395	3,1612903	2,9558824	2,5625
SR terénní	3,22420635	1,375	2,8125	
SAS	3,16133721	3,34375	3,1363636	2,390625
TS	3,08333333	3,0859375	2,8	1,25

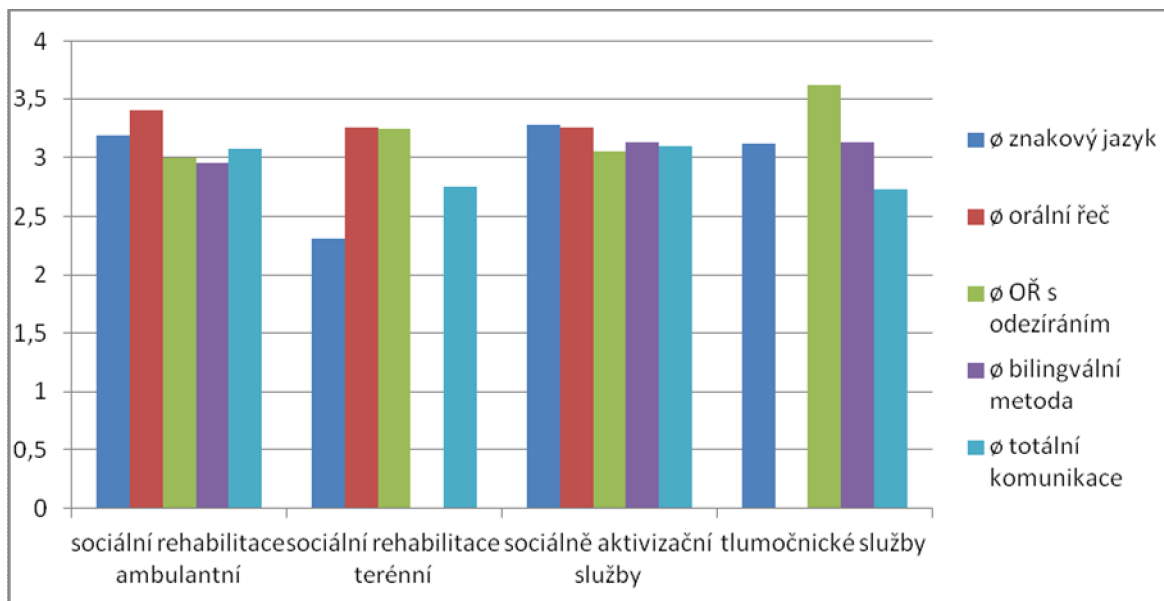


Graf č. 32: Celková spokojenost v závislosti na druhu postižení

Posledním kritériem pro hodnocení spokojenosti je komunikační prostředek. V tomto případě dopadlo hodnocení dobře pro všechny služby s průměrnými hodnotami nad tři body. Pod dva body se dostala sociální rehabilitace ambulantní u osob používajících jako komunikační prostředek znakový jazyk (2,31) a u osob které používají ke komunikaci totální komunikaci (2,75). Bod hranici tří bodů se dostala i služba sociální rehabilitace ambulantní u osob komunikujících bilingvální metodou. Blíže se s výsledky můžeme seznámit v následující tabulce a grafu.

Tabulka č. 38: Celková spokojenost v závislosti na komunikačním prostředku

Služba Komunikace	Ø znakový jazyk	Ø orální řeč	Ø OŘ s odezíráním	Ø bilingvální metoda	Ø totální komunikace
SR ambulantní	3,2	3,4017857	3,0015432	2,95833333	3,07692308
SR terénní	2,3125	3,2644231	3,2539063		2,75
SAS	3,28125	3,25833333	3,0491803	3,125	3,1015625
TS	3,11904762		3,625	3,125	2,72115385



Graf č. 33: Celková spokojenost v závislosti na komunikačním prostředku

Posledním zjištěním naší popisné statistiky je výsledek průměrných odpovědí na jednotlivé otázky ze dvou dimenzí spokojenosti v jednotlivých poskytovaných službách. Toto zjištění je pro organizaci velmi důležité pro další zkvalitnění práce.

Znění otázek pro hodnocení spokojenosti:

- A. Spokojenost s finanční dostupností služby
- B. Spokojenost s provozní dobou služby
- C. Spokojenost s kapacitou služby
- D. Spokojenost s odstraněním technických bariér služby
- E. Spokojenost s ochotou pracovníků
- F. Spokojenost s aktivitou pracovníků při naplňování cílů
- G. Spokojenost s používanou komunikační metodou pracovníků
- H. Spokojenost s odbornými znalostmi pracovníků

Výsledky průměrného hodnocení celkové spokojenosti u jednotlivých služeb nalezneme v tabulce číslo 39 a v grafickém znázornění (graf 34).

Můžeme konstatovat, že jednotlivé služby dopadly velmi dobře. Uživatelé jsou spíše spokojeni téměř se všemi námi zvolenými kritérii.

Tabulka č. 39: Přehled spokojenosti v jednotlivých dimenzích za jednotlivé služby

Služba	ø A	ø B	ø C	ø D	ø E	ø F	ø G	ø H	Celkem
SR ambulantní	2,97	2,93	3,07	3,25	3,29	3,20	3,06	3,28	3,13
SR terénní	3,15	2,65	2,77	3,32	3,44	3,33	3,38	3,42	3,18
Tlumočnické služby	2,69	2,93	3,12	3,30	3,32	3,31	3,10	3,30	3,13
SAS	3,20	2,20	2,59	3,17	3,22	3,22	3,24	3,22	3,01
Celkem	3,00	2,68	2,89	3,26	3,32	3,27	3,19	3,31	3

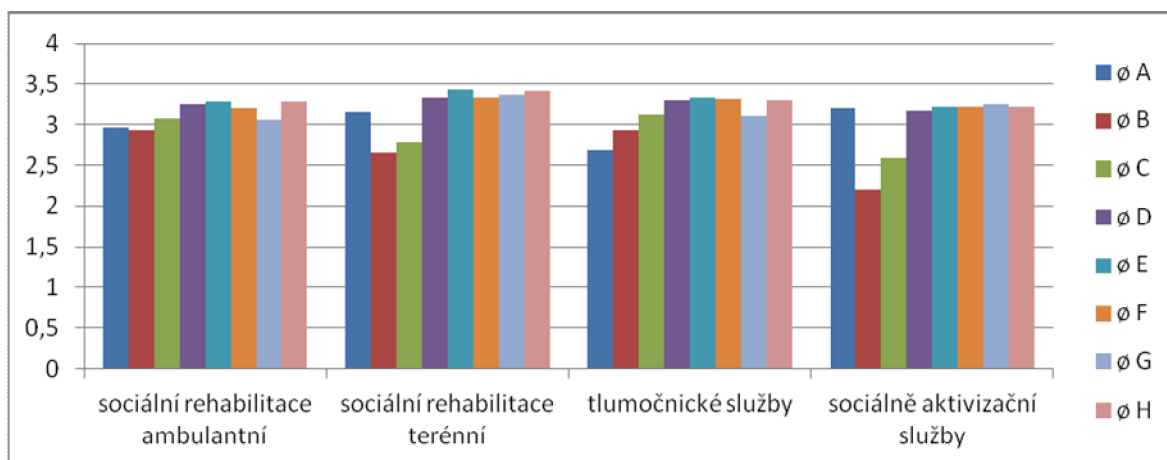
Hodnotili jsme dvě dimenze při poskytování služeb. První dimenzí je dostupnost a kvalita služby (otázka A – D), druhou pak způsobilost personálu (otázka E – H).

Při vyhodnocení je zřejmé, že lépe dopadla druhá z dimenzí - způsobilost personálu. Ve všech službách a všech oblastech je průměrné hodnocení nad 3 což znamená, že uživatelé jsou spíše spokojeni.

V dimenzi dostupnosti a kvality služby jsme shledali nejméně uspokojivou odpověď na otázku: jste spokojeni s provozní dobou služby.

Ve všech službách bylo hodnocení této otázky, spíše nespokojen až spíše spokojen. Nejméně hodnocena byla služba sociálně aktivizační služby a to s průměrem 2,20.

Nižší průměrnou hodnotu získala i otázka, zda jsou uživatelé spokojeni s kapacitou služby. I zde byla uživateli neuspokojivě hodnocena služba sociálně aktivizační služby a to s průměrem 2,59.



Graf č. 34: Přehled spokojenosti v jednotlivých dimenzích za jednotlivé služby

8 VZTAHOVÁ STATISTIKA SPOKOJENOSTI

Hlavním cílem diplomové práce bylo zjištění spokojenosti uživatelů služeb Centra pro sluchově postižené Hodonínsko, o. p. s. se zaměřením na dostupnost a kvalitu služeb a způsobilost personálu služeb v závislosti na pohlaví, věku, vzdělání, pracovním uplatnění, druhu postižení a způsobu komunikace uživatelů.

V této kapitole se věnujeme výzkumným otázkám a jejich ověřováním. Výzkumné otázky jsme ověřovali testem nezávislosti chí-kvadrát pro kontingenční tabulku.

8.1 Test nezávislosti chí-kvadrát pro kontingenční tabulku

Pro test nezávislosti chí-kvadrát pro kontingenční tabulku, který jsme si zvolili pro ověřování spokojenosti uživatelů Centra pro sluchově postižené v závislosti na jejich pohlaví, věku, vzdělání, pracovním uplatnění, druhu postižení a komunikačnímu prostředku, jsme si nejdříve vypočítali očekávanou četnost (O) a to pro každé pole kontingenční tabulky zvlášť.

Pro každé pole kontingenční jsme si poté vypočítali i hodnotu: $\frac{(P - O)^2}{O}$

Testovací kritérium χ^2 jsme vypočítali jako součet hodnot: $\frac{(P - O)^2}{O}$

Stupeň volnosti jsme určovali dle následujícího vzorce:

$$f = (r - 1) \cdot (s - 1)$$

Pro tuto testovací metodu jsme si zvolili taktéž hladinu významnosti 0,05.

8.1.1 Rozdíl ve spokojenosti v závislosti na pohlaví uživatelů

VO1: Existuje rozdíl ve spokojenosti uživatelů s vybranými parametry služby CSP v závislosti na pohlaví uživatelů?

V této výzkumné otázce jsme tedy zkoumali rozdíl ve spokojenosti s vybranými parametry služby v závislosti na pohlaví uživatelů služeb. Na tuto výzkumnou otázku odpovídalo 240 respondentů (97 mužů a 143 žen).

Pro výzkumnou otázku číslo 1 jsme formulovali nulovou a alternativní hypotézu.

H_0 : Neexistuje statisticky významný rozdíl ve spokojenosti uživatelů s vybranými parametry služby CPS v závislosti na pohlaví uživatelů.

H_A : Existuje statisticky významný rozdíl ve spokojenosti uživatelů s vybranými parametry služby CPS v závislosti na pohlaví uživatelů.

Tabulka č. 40: Test nezávislosti chí-kvadrát pro kontingenční tabulku podle pohlaví

Pohlaví	nespokojen	spokojen	
Muž	32 (31,1208333)	65 (65,87916667)	97
Žena	45 (45,87916667)	98 (97,12083333)	143
	Σ 77	Σ 163	Σ 240

$$\chi^2 = 0,024836547 + 0,011732602 + 0,016847168 + 0,007958478 = \mathbf{0,061374795}$$

Určíme si stupeň volnosti dle příslušného vzorce. $f = (r - 1) \cdot (s - 1) = 1$

Ve statistických tabulkách jsme zjistili, že kritická hodnota chí-kvadrátu pro hladinu významnosti 0,05 a 1 stupeň volnosti dle příslušného vzorce $\chi^2_{0,05}(1) = 3,841$. Hodnota χ^2 je menší, proto přijímáme nulovou hypotézu a to, že neexistuje statisticky významný rozdíl ve spokojenosti uživatelů s vybranými parametry služby CSP v závislosti na pohlaví uživatelů.

8.1.2 Rozdíl ve spokojenosti v závislosti na věku uživatelů

VO2: Existuje statisticky významný rozdíl ve spokojenosti uživatelů s vybranými parametry služby CPS v závislosti na věku uživatelů?

V této otázce jsme tedy zkoumali rozdíl ve spokojenosti v závislosti na věku uživatelů služeb.

Na tuto výzkumnou otázku odpovídalo 240 respondentů (do 18 let 9; 19-26 let 15; 27-64 let 81; 65-80 let 90; nad 80 let 45 respondentů).

Pro výzkumnou otázku číslo 2 jsme formulovali nulovou a alternativní hypotézu

H_0 : Neexistuje statisticky významný rozdíl ve spokojenosti uživatelů s vybranými parametry služby CPS v závislosti na věku uživatelů.

H_A : Existuje statisticky významný rozdíl ve spokojenosti uživatelů s vybranými parametry služby CPS v závislosti na věku uživatelů.

Tabulka č. 41: Test nezávislosti chí-kvadrát pro kontingenční tabulku podle věku

Věk	nespokojen	spokojen	
do 18	5 (2,8875)	4 (6,1125)	9
19-27	6 (4,8125)	9 (10,1875)	15
28-65	23 (25,9875)	58 (55,0125)	81
65-80	28 (28,875)	64 (61,125)	90
nad 80	17 (14,4375)	28 (30,5625)	45
	Σ 77	Σ 163	Σ 240

$$\chi^2 = 1,545508658 + 0,293019481 + 0,343440356 + 0,286255411 + 0,454816017 + 0,730086912 + 0,138420245 + 0,162238696 + 0,135224949 + 0,214851738 = 4,303862463$$

Uurčíme si stupeň volnosti dle příslušného vzorce. $f = (r - 1) \cdot (s - 1) = 4$

Ve statistických tabulkách jsme zjistili, že kritická hodnota chí-kvadrátu pro hladinu významnosti 0,05 a 1 stupeň volnosti dle příslušného vzorce $\chi^2_{0,05}(4) = 9,488$. Hodnota χ^2 je menší, proto přijímáme nulovou hypotézu a to, že neexistuje statisticky významný rozdíl ve spokojenosti uživatelů s vybranými parametry služby CSP v závislosti na věku uživatelů.

8.1.3 Rozdíl ve spokojenosti v závislosti na vzdělání uživatelů

VO3: Existuje rozdíl ve spokojenosti uživatelů s vybranými parametry služby CPS v závislosti na vzdělání uživatelů?

V této otázce jsme zkoumali rozdíl ve spokojenosti v závislosti na dosaženém vzdělání uživatelů služeb. Na tuto výzkumnou otázku odpovídalo opět 240 respondentů (ZŠ 63; SOU 114; SŠ 46; VOŠ 8; VŠ 9 respondentů).

Pro výzkumnou otázku číslo 3 jsme formulovali nulovou a alternativní hypotézu

H_0 : Neexistuje statisticky významný rozdíl ve spokojenosti uživatelů s vybranými parametry služby CPS v závislosti na vzdělání uživatelů.

H_A : Existuje statisticky významný rozdíl ve spokojenosti uživatelů s vybranými parametry služby CPS v závislosti na vzdělání uživatelů.

Tabulka č. 42: Test nezávislosti chí-kvadrát pro kontingenční tabulku podle dosaženého vzdělání

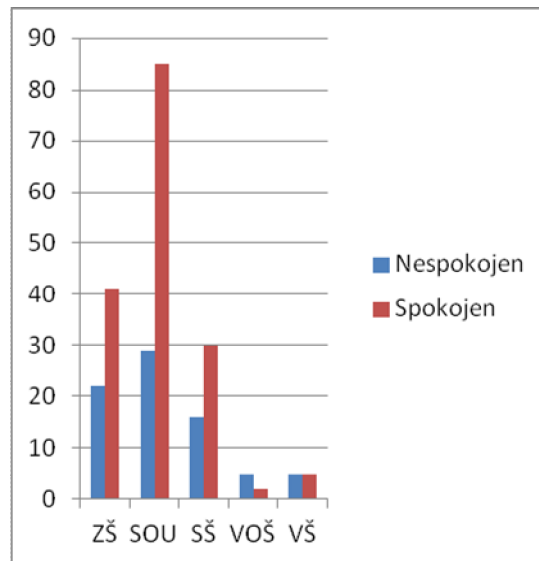
Vzdělání	nespokojen	spokojen	
Základní škola	22 (20,2125)	41 (42,7875)	63
Střední odborné uč.	29 (36,575)	85 (77,425)	114
Střední škola	16 (14,75833333)	30 (31,24166667)	46
Vyšší odborná škola	1 (2,566666667)	7 (5,433333333)	8
Vysoká škola	9 (2,8875)	0 (6,1125)	9
	Σ 77	Σ 163	Σ 240

$$\chi^2 = 0,158078231 + 0,074674993 + 1,568848257 + 0,741112367 + 0,104465463 + 0,049348715 + 0,956277057 + 0,451738242 + 12,93944805 + 6,1125 = \mathbf{23,15649138}$$

Určíme si stupeň volnosti dle příslušného vzorce. $f = (r - 1) \cdot (s - 1) = 4$

Ve statistických tabulkách jsme zjistili, že kritická hodnota chí-kvadrátu pro hladinu významnosti 0,05 a 4 stupně volnosti je $\chi^2_{0,05}(4) = 9,488$. Hodnota χ^2 je větší, proto odmítáme nulovou hypotézu a přijímáme alternativní hypotézu a to, že existuje statisticky významný rozdíl ve spokojenosti uživatelů s vybranými parametry služby CSP v závislosti na vzdělání uživatelů.

Z tabulky číslo 42 a grafu číslo 35 vidíme, že výrazně spokojena je skupina osob se středním odborným vzděláním bez maturity.



Graf č. 35: Spokojenost vzhledem k dosaženému vzdělání

8.1.4 Rozdíl ve spokojenosti v závislosti na pracovní pozici uživatelů

VO4: Existuje rozdíl ve spokojenosti uživatelů s vybranými parametry služby CPS v závislosti na pracovní pozici uživatelů?

V této otázce jsme tedy zkoumali rozdíl ve spokojenosti v závislosti na pracovní pozici uživatelů služeb. Na tuto výzkumnou otázku odpovídalo opět 240 respondentů (zaměstnanec 29; důchodce 145; student 14; nezaměstnaný 44; v domácnosti 8 respondentů).

Pro výzkumnou otázku číslo 4 jsme formulovali nulovou a alternativní hypotézu

H_0 : Neexistuje statisticky významný rozdíl ve spokojenosti uživatelů s vybranými parametry služby CPS v závislosti na pracovní pozici uživatelů.

H_A : Existuje statisticky významný rozdíl ve spokojenosti uživatelů s vybranými parametry služby CPS v závislosti na pracovní pozici uživatelů.

Tabulka č. 43: Test nezávislosti chí-kvadrát pro kontingenční tabulku podle dosažené pracovní pozice

Zaměstnání	nespokojen	spokojen	
Zaměstnanec	9 (9,304166667)	20 (19,69583333)	29
Důchodce	47 (46,52083333)	98 (98,47916667)	145
Student	8 (4,491666667)	6 (9,508333333)	14
Nezaměstnaný	10 (14,11666667)	34 (29,88333333)	44
V domácnosti	3 (2,566666667)	5 (5,433333333)	8
	Σ 77	Σ 163	Σ 240

$$\chi^2 = 0,009943648 + 0,004697306 + 0,004935438 + 0,002331465 + 2,7402752 + 1,294485831 + 1,200491934 + 0,567103552 + 0,073160173 + 0,034560327 = 5,931984875$$

Určíme si stupeň volnosti dle příslušného vzorce. $f = (r - 1) \cdot (s - 1) = 4$

Ve statistických tabulkách jsme zjistili, že kritická hodnota chí – kvadrátu pro hladinu významnosti 0,05 a 4 stupně volnosti je $\chi^2_{0,05}(4) = 9,488$. Hodnota χ^2 je menší, a proto přijímáme nulovou hypotézu a to, že neexistuje statisticky významný rozdíl ve spokojenosti uživatelů s vybranými parametry služby CSP v závislosti na pracovní pozici uživatelů.

8.1.5 Rozdíl ve spokojenosti v závislosti na druhu sluchového postižení uživatelů

VO5: Existuje rozdíl ve spokojenosti uživatelů s vybranými parametry služby CPS v závislosti na sluchovém postižení uživatelů?

V této otázce jsme tedy zkoumali rozdíl ve spokojenosti v závislosti na sluchovém postižení uživatelů služeb. Na tuto výzkumnou otázku odpovídalo opět 240 respondentů (nedoslýchaví 180; neslyšící 32; ohluchlí 20; nositel KI 8 respondentů).

Pro výzkumnou otázku číslo 5 jsme formulovali nulovou a alternativní hypotézu.

H_0 : Neexistuje statisticky významný rozdíl ve spokojenosti uživatelů s vybranými parametry služby CPS v závislosti na sluchovém postižení uživatelů.

H_A : Existuje statisticky významný rozdíl ve spokojenosti uživatelů s vybranými parametry služby CPS v závislosti na sluchovém postižení uživatelů.

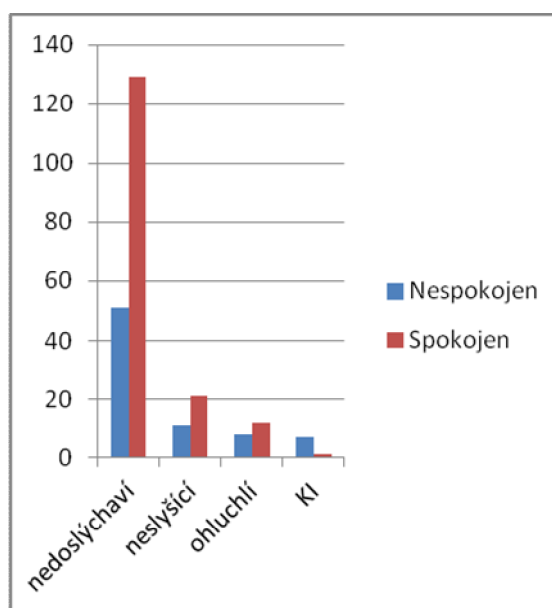
Tabulka č. 44: Test nezávislosti chí-kvadrát pro kontingenční tabulku podle druhu sluchového postižení

Postižení	nespokojen	spokojen	
Nedoslýchaví	51 (45,75)	129 (122,25)	180
Neslyšící	11 (10,26666667)	21 (21,73333333)	32
Ohluchlí	8 (6,416666667)	12 (13,58333333)	20
Kochleární implantát	7 (2,566666667)	1 (5,433333333)	8
	Σ 77	Σ 163	Σ 240

$$\chi^2 = 0,788961039 + 0,372699387 + 0,052380952 + 0,024744376 + 0,390692641 + 0,184560326 + 7,657575755 + 3,617382413 = \mathbf{13,08899689}$$

Určíme si stupeň volnosti dle příslušného vzorce. $f = (r - 1) \cdot (s - 1) = 3$

Ve statistických tabulkách jsme zjistili, že kritická hodnota chí-kvadrátu pro hladinu významnosti 0,05 a 3 stupně volnosti je $\chi^2_{0,05}(3) = 7,815$. Hodnota χ^2 je větší, proto odmítáme nulovou hypotézu a přijímáme alternativní hypotézu a to, že existuje statisticky významný rozdíl ve spokojenosti uživatelů s vybranými parametry služby CSP v závislosti na sluchovém postižení uživatelů.



Graf č. 36: Spokojenost vzhledem k druhu postižení

Z tabulky číslo 44 a grafu číslo 36 vidíme, že výrazně spokojeni jsou nedoslýchaví, naopak výrazně nespokojeni jsou osoby s kochleárním implantátem.

8.1.6 Rozdíl ve spokojenosti v závislosti na komunikačním prostředku uživatelů

VO6: Existuje rozdíl ve spokojenosti uživatelů s vybranými parametry služby CPS v závislosti na komunikačním prostředku uživatelů?

V této otázce jsme zkoumali rozdíl ve spokojenosti v závislosti na komunikačním prostředku, který je používám uživateli služeb. Na tuto výzkumnou otázku odpovídalo opět 240 respondentů (znakový jazyk 21; orální řeč 71; orální řeč s odezíráním 113; bilingvální metoda 6; totální komunikace 29 respondentů).

Pro výzkumnou otázku číslo 6 jsme formulovali nulovou a alternativní hypotézu.

H_0 : Neexistuje statisticky významný rozdíl ve spokojenosti uživatelů s vybranými parametry služby CPS v závislosti na komunikačním prostředku uživatelů.

H_A : Existuje statisticky významný rozdíl ve spokojenosti uživatelů s vybranými parametry služby CPS v závislosti na komunikačním prostředku uživatelů.

Tabulka č. 45: Test nezávislosti chí-kvadrát pro kontingenční tabulku podle komunikačního prostředku

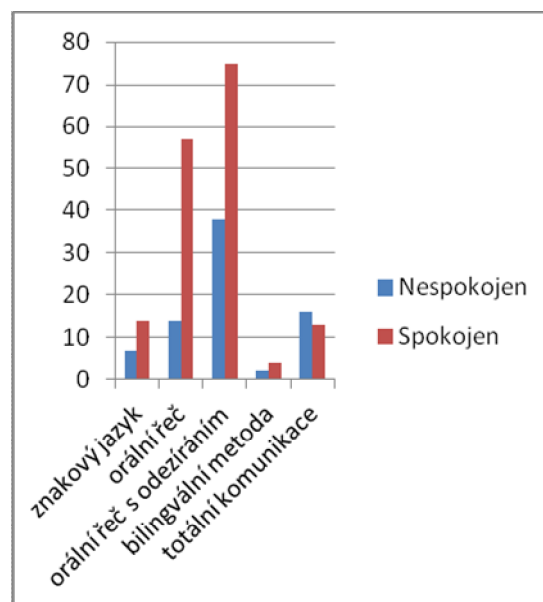
Komunikace	nespokojen	spokojen	
Znakový jazyk	7 (6,7375)	14 (14,2625)	21
Orální řeč	14 (22,77916667)	57 (48,22083333)	71
Orální řeč s odezíráním	38 (36,25416667)	75 (76,74583333)	113
Bilingvální metoda	2 (1,925)	4 (4,075)	6
Totální komunikace	16 (9,304166667)	13 (19,69583333)	29
	Σ 77	Σ 163	Σ 240

$$\chi^2 = 0,010227273 + 0,004831288 + 3,383520062 + 1,598349968 + 0,084071275 + 0,03971465 + 0,002922078 + 0,001380368 + 4,818721077 + 2,27632836 = \mathbf{12,2200664}$$

Uurčíme si stupeň volnosti dle příslušného vzorce. $f = (r-1) \cdot (s-1) = 4$

Ve statistických tabulkách jsme zjistili, že kritická hodnota chí-kvadrátu pro hladinu významnosti 0,05 a 4 stupně volnosti je $\chi^2_{0,05}(4) = 9,488$. Hodnota χ^2 je větší, proto odmítáme nulovou hypotézu a přijímáme alternativní hypotézu a to, že existuje statisticky významný rozdíl ve spokojenosti uživatelů s vybranými parametry služby CSP v závislosti na komunikačním prostředku uživatelů.

Z grafu 37 a tabulky číslo 45 vidíme, že výrazně spokojeny jsou osoby s komunikační metodou orální řeč s odezíráním a orální řeč. Naopak nespokojeny jsou osoby, které komunikují totální komunikací.



Graf č. 37: Spokojenost vzhledem ke komunikačnímu prostředku

9 SHRNU TÍ EMPIRICKÉ ČÁSTI

V této kapitole jsou shrnuty výsledky průzkumu, které byly získány prostřednictvím dotazníkového šetření uživatelů Centra pro sluchově postižené Hodonínsko, o. p. s.

Hlavním cílem této diplomové práce bylo zjištění spokojenosti uživatelů služeb poskytovaných SNN v ČR, konkrétně Centrem pro sluchově postižené Hodonínsko, o. p. s. se zaměřením na dostupnost a kvalitu služeb a způsobilost personálu služeb v závislosti na pohlaví, věku, vzdělání, pracovním uplatnění, druhu postižení a způsobu komunikace uživatelů.

Vedlejším cílem diplomové práce bylo zmapování skupiny osob se sluchovým postižením, které využívají sociální služby Centra pro sluchově postižené v regionu okresu Hodonín.

Průzkum byl proveden u 56 % respondentů z celkového počtu 428 uživatelů. Tento výběrový vzorek tvořilo tedy 240 sluchově postižených, kteří se dále dělili dle stejného klíče (56 %) do čtyř skupin podle druhu postižení a navštívili centrum v době od listopadu 2012 do února 2013. Dotazník, který obsahoval 12 otázek, byl osobně předáván uživatelům.

Pro neslyšící klienty byl dotazník přeznakován na CD tak, aby se při vyplňování zachovala anonymita. Přítomnost tlumočnicka by mohla ovlivnit volbu odpovědí.

Případným omezením průzkumu se může jevit nabídka předem připravených otázek v dotazníku, což neumožňuje plné vyjádření respondentů. Ti pak mohli doplnit libovolné připomínky k dotazníku v otázce číslo 12. Ani jeden z respondentů této možnosti nevyužil.

V popisné statistice jsme naplňovali vedlejší cíl práce, a to zmapování uživatelů Centra pro sluchově postižené Hodonínsko, o. p. s. Výsledky jednotlivých odpovědí jsme zapisovali do tabulek četností a relativních četností, které byly znázorněny i graficky. Z tabulek a grafů jsme zjistili, že mezi respondenty převládaly ženy nad muži, nejvíce respondentů bylo z věkové kategorie 65-80 let, nejvíce respondentů dosáhlo středního odborného vzdělání bez maturity, nejvíce respondentů je ze skupiny starobní nebo invalidní důchodci. Výzkum dokládá, že nejpočetnější skupina mezi dotázanými jsou osoby nedoslýchavé a nejvíce používaná komunikační metoda je orální řeč s pomocí odezírání. Zda u zkoumaných položek lze považovat rozdíly v četnostech u jednotlivých odpovědí za statisticky významné, jsme zjišťovali testem dobré shody chí-kvadrát. Ve všech případech použití tohoto testu jsme přijali alternativní hypotézu a tím se potvrdilo, že tyto rozdíly významné jsou. Dále jsme sledovali některé jevy zajímavé pro zmapování cílové skupiny a užitečné pro další

směřování naší činnosti a pro prokazování potřebnosti těchto služeb pro osoby se sluchovým postižením. Naše zaměření na tuto skupinu osob je potřebné, protože jsou tyto osoby v majoritní společnosti izolované, málo zaměstnatelné, je u nich malé procento vzdělanosti v maturitních oborech a v dalších navazujících oborech na vyšších odborných školách a vysokých školách. Všechny tyto zjištěné skutečnosti pomohou při získávání finančních prostředků v dotační politice státu. Tato zjištění jsou součástí přílohy číslo V.

Popisná statistika dále transparentně zobrazuje popis spokojenosti klientů. Výsledky byly vyjádřeny v aritmetických průměrech a převedeny do četností v kategoriích spokojen a nespokojen.

Závěrečnou část popisné statistiky tvoří hodnocení spokojenosti v jednotlivých službách; nadále jsme hodnotili vzhledem k pohlaví, věku, dosaženému vzdělání, pracovnímu uplatnění, druhu postižení a komunikačnímu prostředí respondentů.

Poslední část empirické části je věnována vztahové statistice. Tedy statistickému ověřování spokojenosti uživatelů Centra pro sluchově postižené Hodonínsko, o. p. s. v závislosti na jejich pohlaví, věku, vzdělání, pracovním uplatnění, druhu postižení a komunikačnímu prostředí. Ověřovací metodou byl zvolen test nezávislosti chí- kvadrát pro kontingenční tabulku.

Při ověřování byly potvrzeny hypotézy $H1_0$, $H2_0$, $H4_0$, zde tedy neexistují statisticky významné rozdíly ve spokojenosti uživatelů s vybranými parametry služby CPS v závislosti na pohlaví, věku a pracovní pozici uživatelů.

U zbylých tří hypotéz byly přijaty alternativní hypotézy. $H3_A$: Existuje statisticky významný rozdíl ve spokojenosti uživatelů s vybranými parametry služby CPS v závislosti na vzdělání uživatelů. Zde se nám potvrdilo, že výrazně spokojená je skupina osob se středním odborným vzděláním bez maturity.

Hypotéza $H5_A$. Existuje statisticky významný rozdíl ve spokojenosti uživatelů s vybranými parametry služby CPS v závislosti na sluchovém postižení uživatelů. Potvrdilo se, že výrazně spokojeni jsou nedoslýchaví, naopak nespokojeni jsou osoby s kochleárním implanátem.

Hypotéza $H6_A$. Existuje statisticky významný rozdíl ve spokojenosti uživatelů s vybranými parametry služby CPS v závislosti na komunikačním prostředí uživatelů. Potvrdilo se, že

výrazně spokojeny jsou osoby s komunikační metodou orální řeč s odezíráním, naopak nespokojeny jsou osoby, které komunikují totální komunikací.

ZÁVĚR

Pro svou diplomovou práci jsem si vybrala téma spokojenost uživatelů služeb organizace, kterou z pracovní pozice ředitelky řídím. Hlavním cílem diplomové práce bylo zjištění spokojenosti uživatelů služeb poskytovaných SNN v ČR, konkrétně Centrem pro sluchově postižené Hodonínsko, o. p. s. se zaměřením na dostupnost a kvalitu služeb a způsobilost personálu služeb v závislosti na pohlaví, věku, vzdělání, pracovním uplatnění, druhu postižení a způsobu komunikace uživatelů. Vedlejším cílem diplomové práce bylo zmapování skupiny osob se sluchovým postižením, které využívají sociální služby Centra pro sluchově postižené v regionu okresu Hodonín. Stanoveného hlavního cíle a i vedlejšího cíle se podařilo v plné míře dosáhnout.

V úvodní kapitole teoretické části jsem představila organizaci Svaz neslyšících a nedoslýchavých v ČR, její cíle, poslání, organizační strukturu, financování a také nutnost transformace organizačních jednotek do obecně prospěšných společností. Přestavila jsem i služby, které poskytuje Centrum pro sluchově postižené Hodonínsko, o. p. s., jež byly součástí průzkumu. V druhé kapitole podrobně seznamuji s cílovou skupinou sluchově postižených, což jsou nedoslýchaví, neslyšící, ohluchlí a osoby, které využívají kochleární implantát. Jsou zde přiblíženy jejich rozdíly ve schopnosti komunikace a vysvětleny jednotlivé druhy komunikace, jako je znakový jazyk, odezírání, bilingvální metoda a totální komunikace. Třetí kapitola teoretické části je věnována spokojenosti, kvalitě, hodnocení spokojenosti služeb. Kvalita a tím i spokojenost uživatelů je v sociálních službách hodnocena v rámci standardů kvality, které jsou rozděleny do tří oblastí. Spokojenost by měla být hlavním faktorem pro služby. Výzkum potvrdil náš předpoklad, že v naší organizaci jsou uživatelé spokojeni. Hlavní zásluhou tohoto hodnocení je individuální přístup pracovníků služeb ke každému klientovi, neustálé zdokonalování služeb a rozšiřující se nabídka aktivit pro klienty. Dle mého mínění je rovněž nutný vhodný výběr zaměstnanců a jejich odborný růst, spokojenost.

Pro empirickou část jsem zvolila kvantitativní druh výzkumu na základě zakázky a počtu uživatelů služeb. Pro sběr dat byl použit dotazník. Osobně byl předáván klientům, pro neslyšící klienty byl vytvořen také ve znakovém jazyce tak, aby byla zachována jejich anonymita při vyplňování. Návratnost byla 100 %. Výsledky dotazníkového šetření jsme rozdělili dle cílů do popisné statistiky, která mapuje cílovou skupinu a spokojenost uživatelů s vybranými kritérii ve dvou dimenzích. Výsledky byly uspořádány do tabulek a pro

názornost byly doplněny grafy. Spokojenost byla zjišťována z odpovědí v dotazníkovém šetření, kdy uživatelé hodnotili spokojenost v rozmezí 1-4 body, z kterých byl výsledný aritmetický průměr převeden do četností ve dvou kategoriích spokojen a nespokojen.

Ve vztahové statistice bylo stanoveno šest výzkumných otázek, které naplňovaly hlavní cíl práce. Byly pro ně stanoveny nulové a alternativní hypotézy. Spokojenost byla v této části ověřována testem nezávislosti chí-kvadrát pro kontingenční tabulku. Hladina významnosti byla u obou testů stanovena na 0,05.

Shrnutí tohoto průzkumu je věnována poslední kapitola, kde v krátkosti uvádím přehled zjištěných skutečností.

Výsledky tohoto průzkumu jsou přínosem pro naše zařízení, využijeme je pro zkvalitnění služeb a také i pro datační politiku. Mohou být využity v práci jiných organizačních jednotek.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- [1] BÁRTLOVÁ, Sylva a Helena HNILICOVÁ, 2000. *Vybrané metody a techniky výzkumu. Zjišťování spokojenosti pacientu*. Brno: IDVPZ. ISBN 80-701-3311-2.
- [2] BEDNÁŘ, Martin, 2006. *Zvyšování kvality sociálních služeb*. In: DOLEŽEL, Jakub. *Sborník Spravedlnost a služba*. Olomouc: CARITAS – VOŠ sociální. ISBN 80-239-7697-4
- [3] BEDNÁŘ, Martin, 2008. *Kvalita podle zákona o sociálních službách*. In: DOLEŽEL, Jakub. *Sborník Spravedlnost a služba II*. Olomouc: CARITAS – VOŠ sociální. ISBN 978-80-254-1072-1
- [4] ČESKO. 2006. *Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách*. In: Sbírnka zákonů, částka 37, s. 1257 – 1289. ISSN 1211-1244.
- [5] EDWARDS, Richard L. et.al., 1995. *Encyclopedia of social work*. Washington: DC, NASW Press. ISBN - 10:0871012553
- [6] FORET, Miroslav, 2000. *Jak komunikovat se zákazníkem*. Praha: Computer Press. ISBN 80-722-6301-3.
- [7] FORET, Miroslav a Jana STÁVKOVÁ, 2003. *Marketingový výzkum: jak poznávat své zákazníky*. Praha: Grada. ISBN 80-247-0385-8.
- [8] FREEMANTLE, David, 1996. *Bezkonkurenční služby zákazníkům: test kvality*. Praha: Management Press. ISBN 80-859-4326-3.
- [9] HAVRDOVÁ, Zuzana, 2010. *Hodnoty v prostředí sociálních a zdravotních služeb: test kvality*. Praha: Univerzita Karlova, Fakulta humanitních studií. ISBN 978-808-7398-067.
- [10] HESKETT, James L., 1993. *Služby - cesta k úspěchu: test kvality*. Praha: Victoria Publishing. ISBN 80-856-0536-8.
- [11] HOROVITZ, Jacques, 1994. *Jak získat zákazníka: Kvalita služeb*. Praha: Management Press. ISBN 80-856-0345-4.
- [12] HOUDKOVÁ, Zuzana, 2005. *Sluchové postižení u dětí – komplexní péče*, Praha: Triton. ISBN 80-2754-623-6.

- [13] HRABOŇ, Miloslav a kol. 1998, *Nedoslýchavost*, Praha: Makropulos. ISBN 80-86003-13-2.
- [14] HRUBÝ, Jaroslav, 1997. *Velký, ilustrovaný průvodce neslyšících a nedoslýchavých po jejich vlastním osudu. 1díl*. Praha: Federace rodičů a přátel sluchově postižených. ISBN 80-721-6006-0.
- [15] HRUBÝ, Jaroslav a Irena HRUBÁ, 2005 cit. podle KADLECOVÁ, Marta, 2009. *Neslyšící v dějinách. Velký ilustrovaný příběh o cestě neslyšících od vysmívání k plnému a rovnoprávnému uplatnění ve společnosti*. Praha: FRPSP. (CD-ROM).
- [16] HUDÁKOVÁ, Andrea, 2005. *Ve světě sluchového postižení: informační a vzdělávací publikace (nejen) pro zdravotnický personál o životě a potřebách neslyšících, nedoslýchavých a ohluchlých lidí a lidí s kochleárním implantátem*. Praha: Středisko rané péče Tamtam. ISBN 80-867-9227-7.
- [17] CHRÁSKA, Miroslav, 2007. *Metody pedagogického výzkumu: základy kvantitativního výzkumu*. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-247-1369-4.
- [18] JANOTOVÁ, Naděžda, 1996. *Rozvíjení zrakového vnímání a odezírání sluchově postižených dětí*. Praha: Septima. ISBN 80-858-0184-1.
- [19] JUNGOVÁ, Ivanka, 2000. *Raná péče o sluchově postižené děti*. Diplomová práce. Masarykova univerzita, Pedagogická fakulta, Katedra speciální pedagogiky. Vedoucí diplomové práce Mgr. Alena Bulová
- [20] KADLECOVÁ, Marta a Denisa ŠMEHLÍKOVÁ, 2013. *Standard č. 15. Veselí nad Moravou: Centrum pro sluchově postižené Hodonínsko, o.p.s.*
- [21] KRAHULCOVÁ, Beáta, 2002. *Komunikace sluchově postižených*. Vyd. 2. Praha: Karolinum. ISBN 80-246-0329.
- [22] LOUČKOVÁ, Ivana, 2010. *Integrovaný přístup v sociálně vědním výzkumu*. Praha: Sociologické nakladatelství. Studijní texty (Sociologické nakladatelství), sv. 42. ISBN 978-808-6429-793.
- [23] MARŠOUNOVÁ, Eva, 2008 cit. podle KADLECOVÁ, Marta, 2009. *Zpráva o činnosti*. Praha: SNN v ČR.
- [24] MATOUŠEK, Oldřich, 2001. *Základy sociální práce*. Praha: Portál. ISBN 80-717-8473-7.

- [25] MATOUŠEK, Oldřich, 2003. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál. ISBN 80-717-8549-0.
- [26] NENADÁL, Jaroslav, 2001. *Měření v systémech managementu jakosti*. Praha: Management Press. ISBN 80-726-1054-6.
- [27] NENADÁL, Jaroslav et al., 2004. *Modely měření a zlepšování spokojenosti zákazníku: výstup z projektu podpory jakosti č. 4/4/2004*. Praha: Národní informační středisko pro podporu jakosti. ISBN 80-02-01672-6.
- Dostupné také z: http://www.businessinfo.cz/files/archiv/dokumenty/061019_modely-rizeni-spokojenosti-zakazniku.pdf
- [28] NENADÁL, Jaroslav, 2008. *Moderní management jakosti: principy, postupy, metody*. Praha: Management Press. ISBN 978-80-7261-186-7.
- [29] PULDA, Miloš a Mojmir LEJSKA, 1996. *Jak žít se sluchovou vadou*. Brno: Institut pro další vzdělávání pracovníků ve zdravotnictví. ISBN 80-701-3226-4.
- [30] SLOWÍK, Josef, 2007. *Speciální pedagogika: prevence a diagnostika, terapie a poradenství, vzdělávání osob s různým postižením, člověk s handicapem a společnost*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-1733-3.
- [31] SNN v ČR, © 2012 – 2013. O nás. [snnr.cz](http://www.snnr.cz) [online]. [cit. 18-I-12]. Dostupné z: <http://www.snnr.cz/>
- [32] SOVÁK, Miloš, 2000. *Defektologický slovník*. 3. uprav. vyd., Pod vedením Ludvíka Edelsbergera připravili: Tomáš Edelsberger ... [et al.]. Jinočany: Nakladatelství H. & H vyšehradská. ISBN 80-860-2276-5.
- [33] STRNADOVÁ, Věra, 2001. *Jak se úspěšně vyrovnávat se ztrátou sluchu 1 díl Náhlá ztráta sluchu*. Praha: ASNEP. ISBN 80-903035-2-8.
- [34] VÁGNEROVÁ, Marie, 2004. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. Vyd. 3., rozš. a přeprac. Praha: Portál. ISBN 80-7178-802-3.
- [35] VOSABA, Karel, 2004. *Dokonalé služby co chtějí zákazníci*. Praha: Grada. ISBN 80-247-0847-7.
- [36] VYMLÁTILOVÁ, Eva, 1997 podle VÁGNEROVÁ, Marie, 2004. *Psychopatologie pro pomáhající profese (2004)*. Vyd. 3., rozš. a přeprac. Praha: Portál. ISBN 80-7178-802-3.

[37] *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe. Průvodce poskytovatele.* 2003.

Praha: MPSV. ISBN 80-86552-66-7.

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

cca	přibližně
CSP	Centrum pro sluchově postižené
CNS	centrální nervová soustava
č.	číslo
č. j.	číslo jednací
ČR	Česká republika
ČSN	Československá norma
dB	decibel
EFHOH	Evropská federace neslyšících
EFQM	European Foundation for Quality Management
EN	Evropská norma
EUD	Evropská unie neslyšících
H	hypotéza
IFHOH	Světová organizace neslyšících
ISO	International Organization for Standardization
KI	kochleární implantát
MŠ	Mateřská škola
MPSV	Ministerstvo práce a sociálních věcí
MV	Ministerstvo vnitra
např.	například
odst.	odstavec
o. p. s.	obecně prospěšná společnost
OŘ	orální řeč
PIPAN	bilingvální mateřská škola pro sluchově postižené

písm.	písmeno
r.	rok
s.	strana
SAS	Sociálně aktivizační služby
Sb.	sbírka
SNN	Svaz neslyšících a nedoslýchavých
SOU	Střední odborné učiliště
SR	Sociální rehabilitace
SŠ	Střední škola
SWO	Světová zdravotní organizace
tj.	to je
TQC	Total Quality Control
TQM	Total Quality Management
TS	Tlumočnické služby
tzv.	takzvaně
USA	Spojené státy americké
ÚPON	Ústřední svaz péče o neslyšící
VO	výzkumná otázka
VOŠ	Vyšší odborná škola
VŠ	Vysoká škola
WFD	Světová federace neslyšících
ZŠ	Základní škola

SEZNAM OBRÁZKŮ A GRAFŮ

Obrázek č. 1: Spokojenost zákazníka	39
Obrázek č. 2: Model exelence EFQM.....	40
Obrázek č. 3: Metody znaků spokojenosti	42
Graf č. 4: Rozdělení respondentů podle pohlaví.....	56
Graf č. 5: Věkové rozložení respondentů	58
Graf č. 6: Vzdělání respondentů	60
Graf č. 7: Pracovní uplatnění	62
Graf č. 8: Druh postižení	65
Graf č. 9: Způsob komunikace.....	67
Graf č. 10: Využívání jednotlivých služeb muži	69
Graf č. 11: Využívání jednotlivých služeb ženami	70
Graf č. 12: Vztah mezi dosaženým vzděláním respondentů a využíváním jednotlivých služeb.....	71
Graf č. 13: Vztah mezi druhem postižení respondentů a využíváním jednotlivých služeb.....	72
Graf č. 14: Vztah mezi způsobem komunikace respondentů a využíváním.....	74
Graf č. 15: Celková spokojenost vzhledem k pohlaví 1	75
Graf č. 16: Celková spokojenost uživatelů vzhledem k pohlaví 2.....	76
Graf č. 17: Celková spokojenost vzhledem k věku 1	77
Graf č. 18: Celková spokojenost vzhledem k věku 2.....	78
Graf č. 19: Celková spokojenost vzhledem k dosaženému vzdělání 1	79
Graf č. 20: Celková spokojenost vzhledem k dosaženému vzdělání 2	80
Graf č. 21: Celková spokojenost vzhledem k pracovnímu uplatnění 1	81
Graf č. 22: Celková spokojenost vzhledem k pracovnímu uplatnění 2.....	82
Graf č. 23: Celková spokojenost vzhledem k druhu postižení 1.....	83
Graf č. 24: Celková spokojenost vzhledem k druhu postižení 2.....	84
Graf č. 25: Celková spokojenost vzhledem k způsobu komunikace 1	85
Graf č. 26: Celková spokojenost vzhledem k způsobu komunikace 2.....	86
Graf č. 27: Přehled celkové spokojenosti v jednotlivých službách.....	87
Graf č. 28: Celková spokojenost v závislosti na pohlaví.....	88
Graf č. 29: Celková spokojenost v závislosti na věku.....	89
Graf č. 30: Celková spokojenost v závislosti na dosaženém vzdělání	90

Graf č. 31: Celková spokojenost v závislosti na pracovním uplatnění	91
Graf č. 32: Celková spokojenost v závislosti na druhu postižení	92
Graf č. 33: Celková spokojenost v závislosti na komunikačním prostředku.....	93
Graf č. 34: Přehled spokojenosti v jednotlivých dimenzích za jednotlivé služby	94
Graf č. 35: Spokojenost vzhledem k dosaženému vzdělání	99
Graf č. 36: Spokojenost vzhledem k druhu postižení.....	101
Graf č. 37: Spokojenost vzhledem ke komunikačnímu prostředku	103
Graf č. 38: Složení respondentů ve vztahu pohlaví a věku	125
Graf č. 39: Složení respondentů ve vztahu pohlaví a vzdělání.....	126
Graf č. 40: Složení respondentů ve vztahu pohlaví a druhu postižení	127
Graf č. 41: Složení respondentů ve vztahu pohlaví a pracovního uplatnění	128
Graf č. 42: Složení respondentů ve vztahu komunikace a dosaženého vzdělání.....	129
Graf č. 43: Složení respondentů ve vztahu druhu postižení a komunikačnímu prostředku	130
Graf č. 44: Složení respondentů ve vztahu zaměstnání a dosažené vzdělání	131

SEZNAM TABULEK

Tabulka č. 1: Terminologie	22
Tabulka č. 2: Přehled standardů kvality v sociálních službách.....	32
Tabulka č. 3: Výsledky testů normality	53
Tabulka č. 4: Rozdělení respondentů podle pohlaví.....	55
Tabulka č. 5: Test dobré shody chí-kvadrát podle pohlaví	56
Tabulka č. 6: Věkové rozložení.....	57
Tabulka č. 7: Test dobré shody chí-kvadrát podle věku	59
Tabulka č. 8: Dosažené vzdělání	60
Tabulka č. 9: Test dobré shody chí-kvadrát podle dosaženého vzdělání.....	61
Tabulka č. 10: Pracovní uplatnění	62
Tabulka č. 11: Test dobré shody chí-kvadrát podle dosažené pracovní pozice	63
Tabulka č. 12: Druh postižení	64
Tabulka č. 13: Test dobré shody chí-kvadrát podle druhu sluchového postižení	65
Tabulka č. 14: Způsob komunikace.....	66
Tabulka č. 15: Test dobré shody chí-kvadrát podle komunikačního prostředku	67
Tabulka č. 16: Využívání jednotlivých služeb	68
Tabulka č. 17: Vztah mezi dosaženým vzděláním respondentů a využíváním jednotlivých služeb.....	70
Tabulka č. 18: Vztah mezi druhem postižení respondentů a využíváním	71
Tabulka č. 19: Vztah mezi způsobem komunikace respondentů a využíváním.....	73
Tabulka č. 20: Celková spokojenost uživatelů vzhledem k pohlaví 1.....	75
Tabulka č. 21: Celková spokojenost uživatelů vzhledem k pohlaví 2.....	76
Tabulka č. 22: Celková spokojenost vzhledem k věku 1	77
Tabulka č. 23: Celková spokojenost vzhledem k věku 2.....	78
Tabulka č. 24: Celková spokojenost vzhledem k dosaženému vzdělání 1	79
Tabulka č. 25: Celková spokojenost vzhledem k dosaženému vzdělání 2	80
Tabulka č. 26: Celková spokojenost vzhledem k pracovnímu uplatnění 1	81
Tabulka č. 27: Celková spokojenost vzhledem k pracovnímu uplatnění 2.....	82
Tabulka č. 28: Celková spokojenost vzhledem k druhu postižení 1.....	83
Tabulka č. 29: Celková spokojenost vzhledem k druhu postižení 2.....	84
Tabulka č. 30: Celková spokojenost vzhledem k způsobu komunikace 1	85
Tabulka č. 31: Celková spokojenost vzhledem ke způsobu komunikace 2	85

Tabulka č. 32: Přehled celkové spokojenosti v jednotlivých službách.....	86
Tabulka č. 33: Celková spokojenost v závislosti na pohlaví	87
Tabulka č. 34: Celková spokojenost v závislosti na věku.....	88
Tabulka č. 35: Celková spokojenost v závislosti na dosaženém vzdělání.....	89
Tabulka č. 36: Celková spokojenost v závislosti na pracovním uplatnění	90
Tabulka č. 37: Celková spokojenost v závislosti na druhu postižený	91
Tabulka č. 38: Celková spokojenost v závislosti na komunikačním prostředku.....	92
Tabulka č. 39: Přehled spokojenosti v jednotlivých dimenzích za jednotlivé služby	94
Tabulka č. 40: Test nezávislosti chí-kvadrát pro kontingenční tabulku podle pohlaví	96
Tabulka č. 41: Test nezávislosti chí-kvadrát pro kontingenční tabulku podle věku	97
Tabulka č. 42: Test nezávislosti chí-kvadrát pro kontingenční tabulku podle dosaženého vzdělání.....	98
Tabulka č. 43: Test nezávislosti chí-kvadrát pro kontingenční tabulku podle dosažené pracovní pozice	100
Tabulka č. 44: Test nezávislosti chí-kvadrát pro kontingenční tabulku podle druhu sluchového postižení	101
Tabulka č. 45: Test nezávislosti chí-kvadrát pro kontingenční tabulku podle komunikačního prostředku	102
Tabulka č. 46: Složení respondentů ve vztahu pohlaví a věku	125
Tabulka č. 47: Složení respondentů ve vztahu pohlaví a vzdělání.....	126
Tabulka č. 48: Složení respondentů ve vztahu pohlaví a druhu postižení	127
Tabulka č. 49: Složení respondentů ve vztahu pohlaví a pracovního uplatnění	128
Tabulka č. 50: Složení respondentů ve vztahu komunikace a dosaženého vzdělání.....	129
Tabulka č. 51: Složení respondentů ve vztahu druhu postižení a komunikační metodě	130
Tabulka č. 52: Složení respondentů ve vztahu zaměstnání a dosažené vzdělání	131

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha P I - Desatero pro komunikaci se sluchově postiženým

Příloha P II - Jednoruční prstová abeceda

Příloha P III - Základní postavení rukou

Příloha P IV - Seznam možných pozorností pro spokojenost zákazníka

Příloha P V – Doplnující informace o cílové skupině

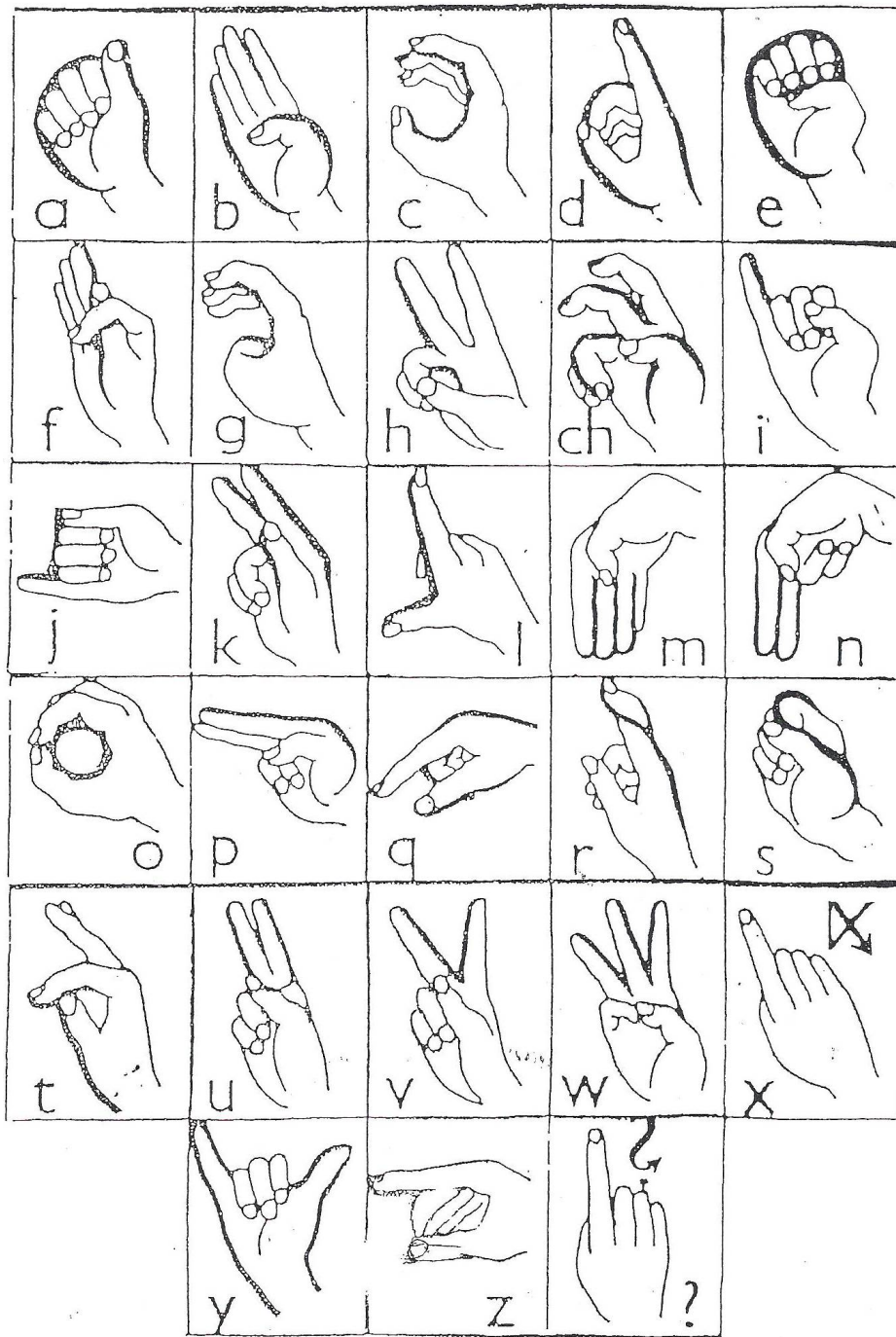
Příloha P VI - Dotazník

Příloha P VII – Dotazník v českém znakovém jazyce na CD

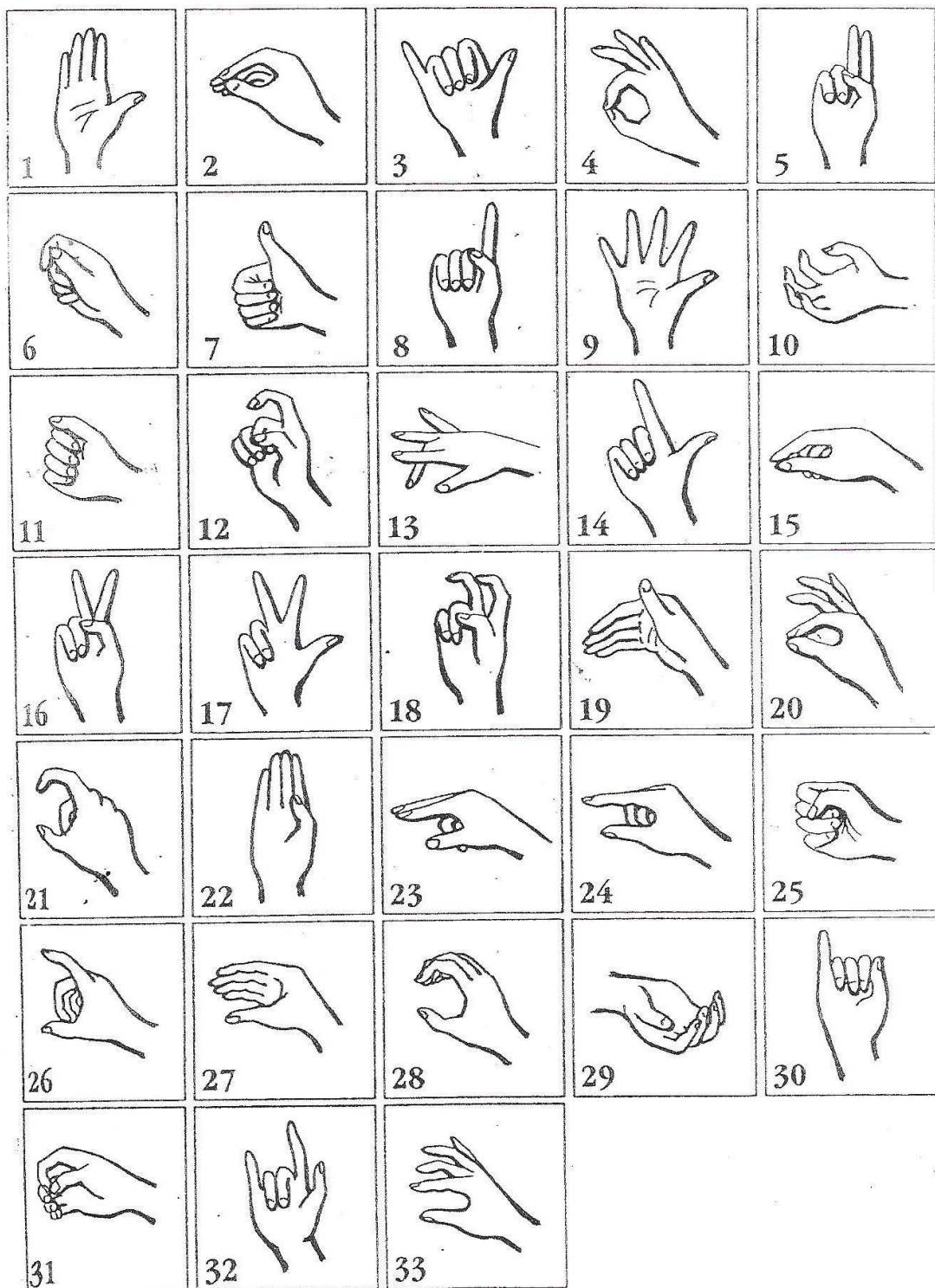
PŘÍLOHA P V: DESATERO PRO KOMUNIKACI SE SLUCHOVĚ POSTIŽENÝM

1. Při rozhovoru se sluchově postiženým člověkem vyslovujte zřetelně, nezvyšujte hlas a neměňte rychlost řeči.
2. Nezačínajte rozhovor se sluchově postiženým, je-li k vám obrácen zády nebo ze strany. Dbejte na to, aby viděl zepředu, že na něj mluvíte. Pokud se na vás nedívá, upozorněte ho třeba jemným dotykem. Dbejte na to, aby váš obličej byl dokonale osvětlen, nestavte se zády k oknu.
3. Mnohdy ani dobře slyšící není schopen vnímat potřebné informace, mluví-li více lidí najednou, nebo je-li rozhovor rušen hudbou či hlukem. Vnímat řeč pomocí sluchadla a navíc odezírat je značně namáhavé. Proto pokud je to možné, vypněte všechny zdroje zvuku, zajistěte, aby při jednáních se sluchově postiženým mluvila vždy jen jedna osoba.
4. Ujistěte se, že váš postižený partner všemu dobře rozuměl. Potřebné informace opakujte bez nervozity, případně pozměňte stavbu věty nebo použijte jiná slova.
5. Jste-li se sluchově postiženým ve společnosti dalších osob, dbejte na to, aby se i on zúčastnil rozhovoru. Sdělte mu, o čem je řeč, případně použijte i písemné sdělení.
6. Na pracovišti nenechávejte sluchově postiženého bez pomoci, postarejte se o to, aby dostal všechny potřebné informace a důležitá sdělení.
7. Nezapomínejte ani v zápalu vzájemné diskuse na to, že rozhovor vyžaduje od sluchově postiženého plné soustředění, které vyvolá brzy únavu. Tzv. oddechový čas při důležitých jednáních přijímají rádi i slyšící.
8. Záleží-li vám alespoň trochu na mezilidských vztazích, povzbuzujte sluchově postiženého, aby využíval všechny dostupné kompenzační pomůcky a prostředky sociální rehabilitace.
9. Indukční smyčky v konferenčních a společenských sálech, divadlech, kinech, kostelech usnadňují sluchově postiženým rozumět sledovanému pořadu. I váš osobní zájem napomůže tomu, aby tato zařízení byla instalována a udržována v provozu.
10. Pokuste se vcítit do situace sluchově postiženého. Pak snáze porozumíte jeho potřebám, někdy i jeho překvapivým reakcím.

PŘÍLOHA P II: JEDNORUČNÍ PRSTOVÁ ABECEDA



PŘÍLOHA P III: ZÁKLADNÍ POSTAVENÍ RUKOU



PŘÍLOHA P IV: SEZNAM MOŽNÝCH POZORNOSTÍ PRO SPOKOJENOST ZÁKAZNÍKA

- 1 Oslovujte zákazníky jménem.
- 2 Zaměstnanci by měli při jednání se zákazníky vždy uvádět své jméno.
- 3 Noste visáčky se jmény.
- 4 V příjímací kanceláři podávejte čaj a kávu.
- 5 Určete někoho, kdo bude sledovat fronty a zajistí zkrácení doby čekání.
- 6 Zjistěte si jména a adresy stálých zákazníků a pošlete jim vánoční přání.
- 7 Posílejte stálým zákazníkům občas dárek.
- 8 Po velkém nákupu (například auta, videa, počítače, kotle k ústřednímu topení apod.) zavolejte zákazníkovi a zeptejte se ho, jak je s koupeným výrobkem spokojen.
- 9 Pohybujte se mezi zákazníky a hovořte s nimi.
- 10 Pravidelně volejte svým zákazníkům, jak se jim daří.
- 11 Při uzavírání obchodu projevujte zájem o zákazníky (hovořte například o dovolené, o dětech, o počasí, o nakupovaném zboží a nač ho budou používat).
- 12 Usmívejte se.
- 13 Vítejte zákazníky zdvořile a způsobem vhodným pro dané prostředí (výstavní sál, obchod, kancelář).
- 14 Naslouchajte svým zákazníkům.
- 15 Pište jim příležitostně osobní dopisy.
- 16 Vybavte servisní techniky (opraváře) malými vysavači.
- 17 Čekajícím zákazníkům nabízejte nápoje.
- 18 Rozmístěte tu a tam mísky s bonbóny nebo ovocem.
- 19 Podobně rozmístěte vázy s květinami.
- 20 Kartičky pro připomínky co nejlépe zákazníkům zpřístupněte.
- 21 V prostoru určeném pro čekání zaříd'te dětský koutek.
- 22 Zlepšujte orientační značení.
- 23 Posílejte svým zákazníkům individuálně koncipovaná blahopřání.
- 24 Zvěte své zákazníky na významné události.
- 25 Přicházejte se „speciálními“ nabídkami pro místní zákazníky.
- 26 Přimějte šéfa, aby strávil jeden den měsíčně za prodejním pultem.
- 27 Určete prostory, kde je zákaz kouření.
- 28 Častěji kontrolujte toalety.
- 29 Zaříd'te, aby v recepci byly k dispozici čerstvé noviny a časopisy.
- 30 Zaříd'te lepší přístup pro invalidy na vozíčkách.
- 31 Zaříd'te lepší vybavení pro slepce (značení slepeckým písmem na zábradlí, ve výtazích apod.).
- 32 Odstraňujte odpadky, které uvidíte.
- 33 Jako první vyřešte zákazníkův problém.
- 34 Provádějte se svým týmem pravidelná hodnocení služeb zákazníkům.
- 35 Prověřujte svůj systém služeb zákazníkům anonymně.
- 36 Ved'te zaměstnance k tomu, aby si se zákazníkem dokázali pohovořit o všem možném.
- 37 Snažte se, aby vaše písemné návody byly pro zákazníky srozumitelné a snadno použitelné.
- 38 Častěji prověřujte zařízení určené pro zákazníky.
- 39 Vymýšlejte působivější reklamní dárky.
- 40 Vytvořte systém identifikace stálých zákazníků.
- 41 Nenechte zákazníky namáhat se, namáhejte se vy (najděte jim v regálech to, co chtějí).
- 42 Otevírejte zákazníkům dveře.

- 13 Vždy je zdravte.
- 14 Popovídejte si s jejich dětmi.
- 15 Budte co nejpřívětivější.
- 16 Otevírejte raději o něco dříve (nenechávejte hlídače, aby minutu před otevřením stáli s klíči v ruce a civěli na lidi stojící ve frontě).
- 47 Pošlete zákazníkům zdarma malý vzorek jednoho z vašich výrobků.
- 48 Zajistěte psací podložky a tužky.
- 49 Odpovídejte na vyplněné dotazníky zákazníků.
- 50 Vyřešte problém, který má zákazník, i když se přímo netýká vašeho podniku (například jestliže se zákazníkovi porouchá auto před vaší provozovnou, pomozte mu).
- 51 Zastaňte se zákazníka u svého šéfa.
- 52 Odstraňte přepojování telefonů.
- 53 Potvrďte příjem všech dopisů zákazníků do 24 hodin.
- 54 Zavolejte zákazníkovi, jestliže víte, že se s něčím opozdíte.
- 55 Při práci prováděné u zákazníka po sobě zanechávejte místo čistší, než bylo předtím, než jste začali.
- 56 Zajišťujte dárkové balení zakoupeného zboží.
- 57 Poskytujte zdarma maličkosti pro dospělé.
- 58 Poskytujte zdarma drobné hračky pro děti.
- 59 Dávejte zákazníkům malé pozornosti k nákupu (jako poděkování).
- 60 Umožněte svým zákazníkům parkování zdarma (ostatním řidičům nikoli).
- 61 Nabízejte zákazníkům bylinkové čaje.
- 62 Vždy mějte pro zákazníky připravenou minerálku.
- 63 Odnášejte zákazníkovi tašky k autu.
- 64 Odmítejte veškeré nabízené spropitné.
- 65 Nabídněte zákazníkovi, aby se posadil.
- 66 Vítejte zákazníky jménem.
- 67 Zařídte, aby váš výkonný ředitel psal zákazníkům poděkování za jejich spolupráci.
- 68 Váš manažer by se měl osobně seznamovat se zákazníky.
- 69 Zastavte se občas neočekávaně u zákazníka, abyste se přesvědčili, jak je spokojen s vaším výrobkem nebo službami.
- 70 Organizujte letní setkání svých stálých zákazníků včetně jejich rodin.
- 71 Mějte knihu přání a připomínek zákazníků na přístupném místě.
- 72 Proveďte zákazníky „zákulisím“ vašeho podniku.
- 73 Představte jim tým, který tam pracuje.
- 74 Posílejte zákazníkům pera, tužky nebo poznámkové bloky a kalendáře s jejich jmény a společně i s vašim.
- 75 Získávejte svým zákazníkům pozitivní publicitu.
- 76 Poskytujte zákazníkům dopravu zdarma.
- 77 Automaticky písemně potvrzujte schůzky s mapou cesty do vašeho podniku nebo vaší kanceláře vyznačenou na zadní straně obálky.
- 78 Po každé schůzce posílejte děkovný dopis.
- 79 Přemýšlejte o svých zákaznících i ve vaně.
- 80 Stanovte si jednoduchý týdenní zákaznický test.
- 81 Posílejte svým stálým zákazníkům poukázky na slevu.
- 82 Dostanete-li stížnost, okamžitě zákazníkovi volejte, nebo ho navštivte.
- 83 Vždy mluvte pravdu.
- 84 Nechte své zákazníky měsíčně vyhodnotit nejlepšího zaměstnance.
- 85 Pozvěte zákazníky, aby udělovali ceny nejlepším zaměstnancům.
- 86 Zlepšujte zařízení prostor pro rodiče s malými dětmi.
- 87 Do přijímací místnosti dejte video.
- 88 Zřídte místnosti nebo prostory pro projednávání důvěrných záležitostí, abyste o nich nemuseli hovořit přes pult.
- 89 Vždy vezměte na vědomí a pamatujte si, co zákazník říká, a usktečnete vše, co slíbíte.

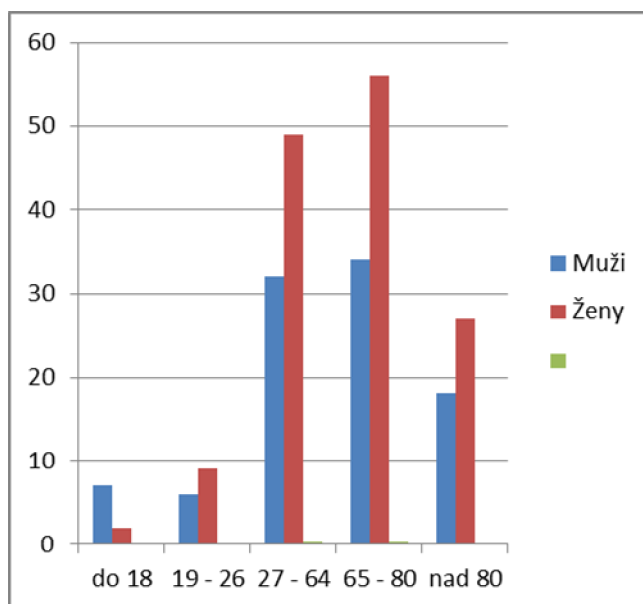
PŘÍLOHA P V: DOPLŇJÍCÍ INFORMACE O CÍLOVÉ SKUPINĚ

Z dat které jsme získali během šetření, uvádíme některé další informace.

Následující tabulka a graf nám znázorňuje složení respondentů ve vztahu jejich pohlaví a věku.

Tabulka č. 46: Složení respondentů ve vztahu pohlaví a věku

Věk	Muži		Ženy		Celkem	relativní četnost
	četnost	relativní četnost	četnost	relativní četnost		
do 18	7	0,07	2	0,01	9	0,04
19 - 26	6	0,06	9	0,06	15	0,06
27 - 64	32	0,33	49	0,34	81	0,34
65 - 80	34	0,35	56	0,39	90	0,38
nad 80	18	0,19	27	0,19	45	0,19
Celkem	97	1	143	1	240	1

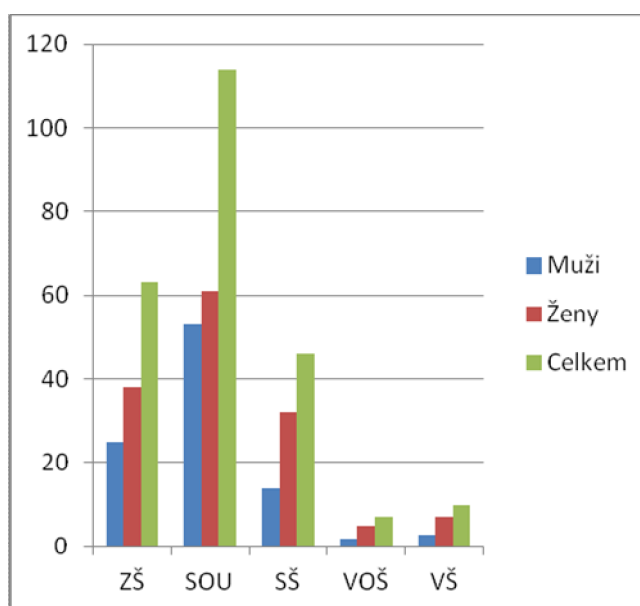


Graf č. 38: Složení respondentů ve vztahu pohlaví a věku

Ve všech věkových kategoriích od 19 let převažuje počet žen nad muži. Výrazně v kategoriích od 27 let do 80. V kategorii do 18 let z 9 respondentů jsou ženy jen 2.

Tabulka č. 47: Složení respondentů ve vztahu pohlaví a vzdělání

Vzdělání	Muži		Ženy		Celkem	
	četnost	relativní četnost	četnost	relativní četnost		relativní četnost
ZŠ	25	0,26	38	0,27	63	0,26
SOU	53	0,55	61	0,43	114	0,48
SŠ	14	0,14	32	0,22	46	0,19
VOŠ	3	0,03	5	0,03	8	0,03
VŠ	3	0,03	6	0,05	9	0,04
Celkem	97	1	143	1	240	1



Graf č. 39: Složení respondentů ve vztahu pohlaví a vzdělání

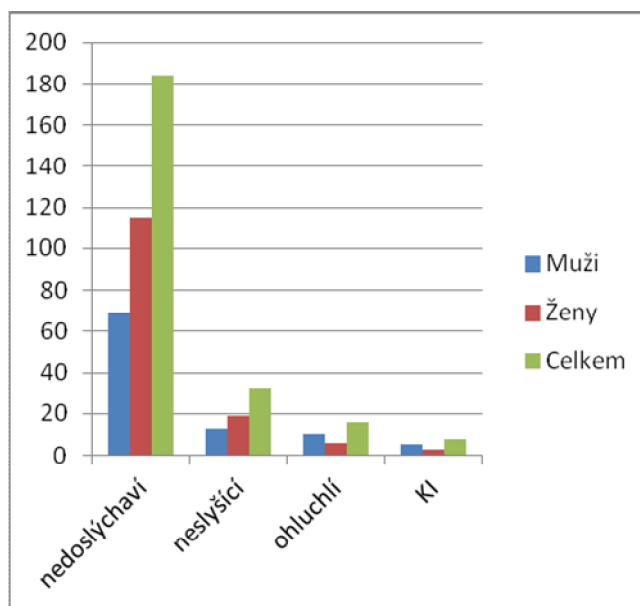
Vztah mezi pohlavím a dosaženým vzděláním vidíme na tabulce 47 a grafu číslo 39 nejvíce je u mužů i žen dosaženo střední odborné vzdělání bez maturity, potom následuje základní vzdělání, středoškolské, vysokoškolské a vyšší odborné.

Tabulka č. 48: Složení respondentů ve vztahu pohlaví a druhu postižení

Druh postižení	Muži		Ženy		Celkem	
	četnost	relativní četnost	četnost	relativní četnost		relativní četnost
Nedoslýchaví	69	0,71	115	0,8	184	0,77
Neslyšící	13	0,13	19	0,13	32	0,13
Ohluchlí	10	0,1	6	0,04	16	0,07
Nositel KI	5	0,05	3	0,02	8	0,03
Celkem	97	1	143	1	240	1

Tabulka 48 nám vyčíslila zjištěné hodnoty zkoumaného vztahu mezi pohlavím a druhem postižení klientů.

Pro lepší představu nám slouží i následující graf, který znázorňuje vztah mezi pohlavím uživatelů a jejich druhem postižení.



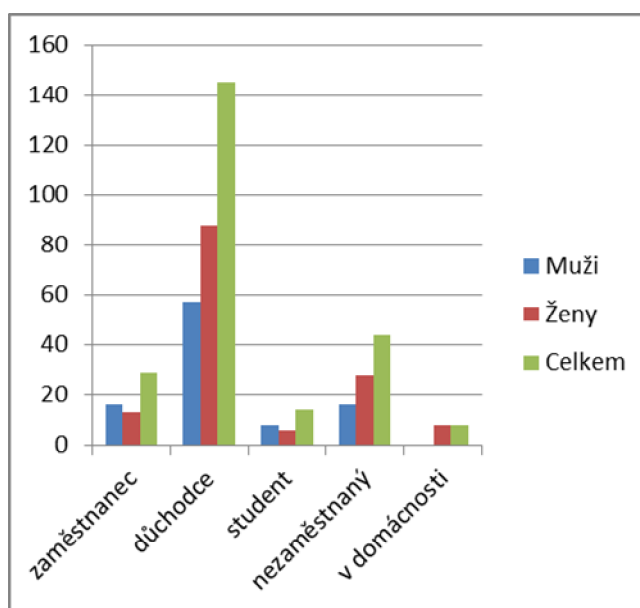
Graf č. 40: Složení respondentů ve vztahu pohlaví a druhu postižení

Dalším naše mapování zjistilo, že naše služby navštěvuje z řad nedoslýchavých a neslyšících více žen než mužů. Naopak u ohluchlých a nositelů KI je to více mužů než žen.

Tabulka č. 49: Složení respondentů ve vztahu pohlaví a pracovního uplatnění

Zaměstnání	Muži		Ženy		Celkem	
	četnost	relativní četnost	četnost	relativní četnost		relativní četnost
Zaměstnanec	16,00	0,16	13	0,09	29	0,12
Důchodce	57,00	0,60	88	0,62	145	0,60
Student	8,00	0,08	6	0,04	14	0,06
Nezaměstnaný	16,00	0,16	28	0,20	44	0,19
V domácnosti		0	8	0,05	8	0,03
Celkem	97	1	143	1	240	1

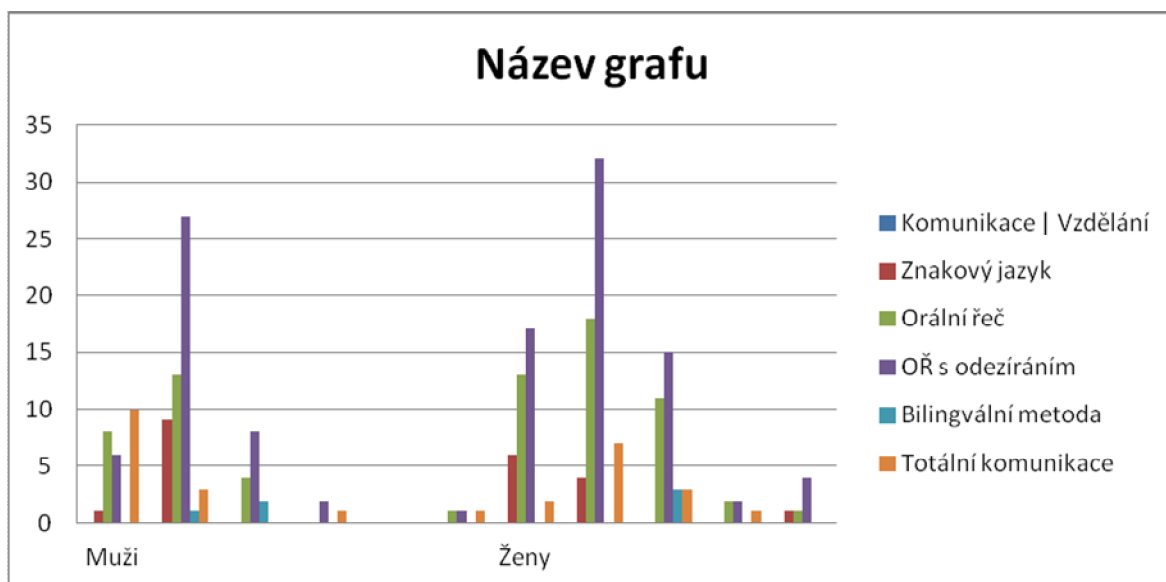
Co se týká zaměstnanosti a pohlaví osob se sluchovým postižením, jsou na tom lépe muži, kteří jsou častěji zaměstnání než ženy. Což nám ukazuje tabulka číslo 49 a graf číslo 41.



Graf č. 41: Složení respondentů ve vztahu pohlaví a pracovního uplatnění

Tabulka č. 50: Složení respondentů ve vztahu komunikace a dosaženého vzdělání

Komunikace Vzdělání	Muži					Ženy				
	ZŠ	SOU	SŠ	VOŠ	VŠ	ZŠ	SOU	SŠ	VOŠ	VŠ
Znakový jazyk	1	9				6	4			1
Orální řeč	8	13	4		1	13	18	11	2	1
OŘ s odezíráním	6	27	8	3	1	17	32	15	2	4
Bilingvální metoda		1	2					3		
Totální komunikace	10	3		1	1	2	7	3		
Celkem	25	53	14	4	3	38	61	32	4	6



Graf č. 42: Složení respondentů ve vztahu komunikace a dosaženého vzdělání

Toto grafické znázornění a tabulka č. 50 nám ukazuje vztah mezi komunikací a dosaženým vzděláním našich uživatelů. Zajímá nás hlavně vztah mezi znakovým jazykem, bilingvální metodou, totální komunikací a vzděláním, protože tyto metody využívají ti, kteří mají to nejzávažnější postižení. Z tabulky i grafu je zřejmé, že osoby, které používají jako komunikační prostředek znakový jazyk, nedosahují vyššího vzdělání než středního odborného bez maturity. Jen v jednom případě zde máme ženu s VŠ vzděláním, z vlastního rozhovoru však víme, že je to nositelka kochleárního implantátu a tak rozumí mluvenému slovu, přesto její rodný jazyk je znakový jazyk, operaci totiž podstoupila v 19 letech.

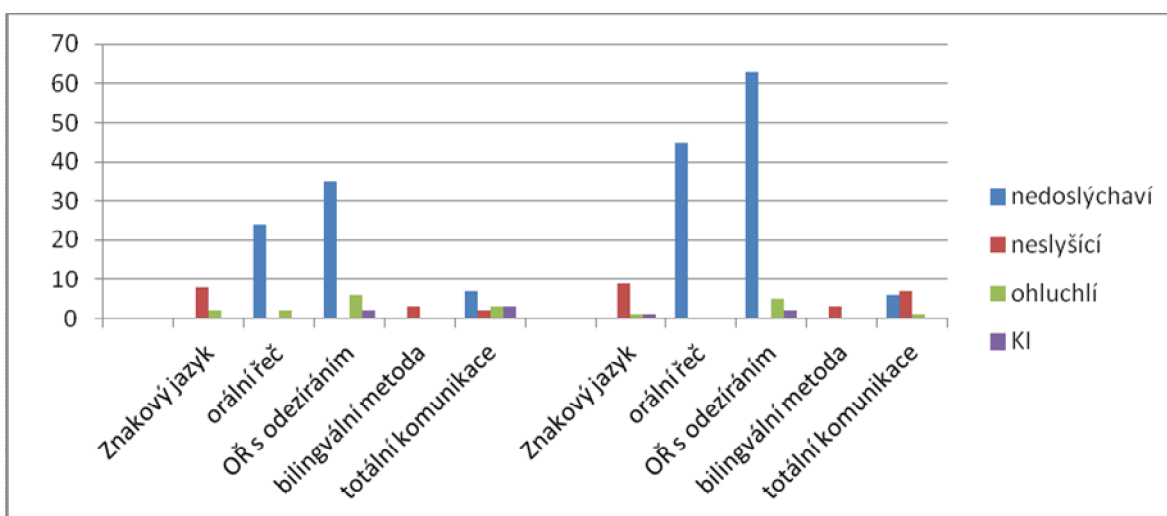
Při náhledu na osoby, které používají bilingvální metodu výsledky prokazují, že většina dosáhla SŠ vzdělání. Zde se opět potvrzuje teoretický poznatek, že tento typ výuky je pro neslyšící vhodnější.

U totální komunikace jsou zahrnuty výsledky ve všech kategoriích, převládá zde vzdělání základní a SOU, v menší míře jsou zde zastoupeni SŠ a VŠ.

Pro zjištění, kteří uživatelé s jakým postižením používají, kterou komunikační metodu slouží následující tabulka a graf.

Tabulka č. 51: Složení respondentů ve vztahu druhu postižení a komunikační metodě

Postižení Komunikace	Muži					Ženy					Celkem
	Znakový jazyk	orální řeč	OR s odezíráním	dbilingvální meto	totální komunikace	Znakový jazyk	orální řeč	OR s odezíráním	bilingvální metoda	totální komunikace	
Nedoslýchaví		24	35		7		45	63		6	180
Neslyšící	8			3	2	9			3	7	32
Ohluchlí	2	2	6		3	1		5		1	20
Nositel KI			2		3	1		2			8
Celkem	10	26	43	3	15	11	45	70	3	14	240



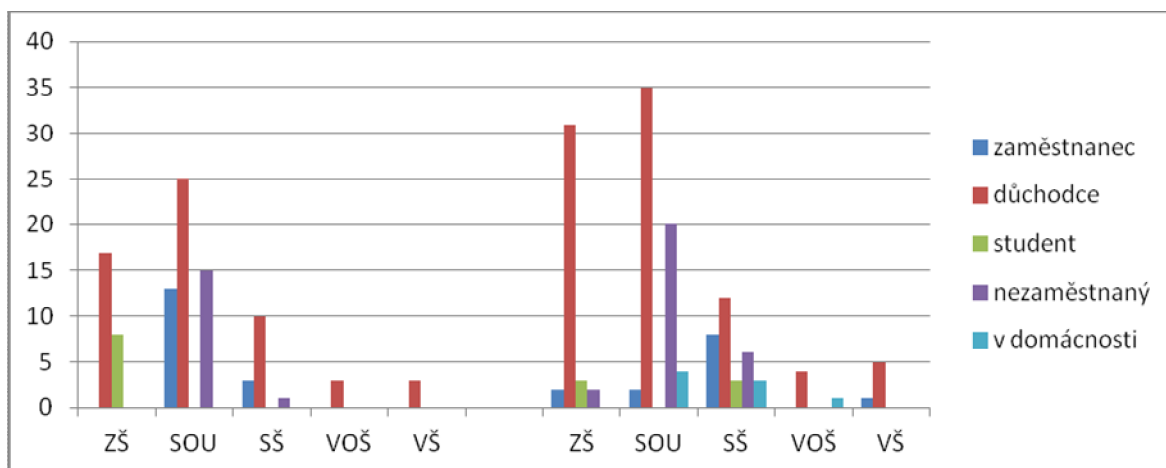
Graf č. 43: Složení respondentů ve vztahu druhu postižení a komunikačnímu prostředku

Pokud navážeme na předchozí znázornění vztahu vzdělání a komunikační metody, můžeme si v tabulce 51 a grafu 43 ověřit, že totální komunikace je používána i u nedoslýchavých, a osoby s KI, zde může být rozhodujícím faktorem, že ve skupině s totální komunikací máme i VOŠ a VŠ vzdělání. Dále se potvrzuje i další teoretický poznatek, že ohluchlí nepoužívají ke komunikaci znakový jazyk. Znakovým jazyk jako druh komunikace uvedli jen tři ohluchlí z dvaceti respondentů.

Poslední doplňující informaci o uživatelích našeho centra je informace o vztahu dosaženého vzdělání a zaměstnání, které nám znázorňuje tabulka 52 a graf číslo 44.

Tabulka č. 52: Složení respondentů ve vztahu zaměstnání a dosažené vzdělání

Zaměstnání Vzdělání	Muži					Ženy					Celkem
	ZŠ	SOU	SŠ	VOŠ	VŠ	ZŠ	SOU	SŠ	VOŠ	VŠ	
Zaměstnanec		13	3			2	2	8		1	29
Důchodce	17	25	10	3	3	31	35	12	4	5	145
Student	8					3		3			14
Nezaměstnaný		15	1			2	20	6			44
V domácnosti							4	3	1		8
Celkem	25	53	14	3	3	38	61	32	5	6	240



Graf č. 44: Složení respondentů ve vztahu zaměstnání a dosažené vzdělání

V tomto vztahu nás primárně zajímalo, jestli vyšší nebo nižší vzdělání má vliv na zaměstnanost našich uživatelů. Výzkumem bylo zjištěno, že nejvíce nezaměstnaných je z kategorie střední odborná škola bez maturity. Zde se prokázalo, že 15 mužů a 20 žen není zaměstnáno, ovšem 13 mužů a 2 ženy zaměstnání mají. Lze se domnívat, že ženy po vyučení mají problém získat práci. Středoškolsky vzdělané osoby jsou na tom lépe, větší část středoškoláků je zaměstnána. Také můžeme prokázat, že vývoj v rámci dosaženého vzdělání se posunul, protože dříve mělo hodně uživatelů v důchodovém věku jen základní vzdělání. V současné době evidujeme jen dvě zaměstnané a dvě nezaměstnané ženy se základním vzděláním, které nejsou v důchodovém věku.

PŘÍLOHA P VI: DOTAZNÍK

Vážená paní/vážený pane, žádám o spolupráci na průzkumu, který má za cíl zmapovat potřeby a přání Vás klienta sociálních služeb Centra pro sluchově postižené Hodonínsko, o.p.s.

Informace jsou anonymní a slouží ke statistickému zpracování pro následné zlepšování služeb.

Vysvětlivky, jak při vyplňování postupovat, jsou uvedeny u jednotlivých otázek.

1. **Pohlaví** Odpověď zakroužkujte
 - a. žena
 - b. muž

2. **Do jaké věkové kategorie patříte?** Odpověď zakroužkujte
 - a. děti do 18 let
 - b. 19 – 26 let
 - c. 27 – 64 let
 - d. 65 – 80 let
 - e. nad 80 let

3. **Jaké je Vaše nejvyšší dokončené vzdělání?** Odpověď zakroužkujte
 - a. základní škola
 - b. střední odborné učiliště
 - c. střední škola
 - d. vyšší odborná škola
 - e. vysoká škola

4. **Do které skupiny z uvedených možností patříte?** Odpověď zakroužkujte
 - a. zaměstnán/a
 - b. v domácnosti (i mateřská dovolená)
 - c. nezaměstnaný
 - d. důchodce (starobní i invalidní)
 - e. student, učeň, žák

5. **Jaké máte sluchové postižení?** Odpověď zakroužkujte
 - a. jsem nedoslýchavý
 - b. jsem neslyšící
 - c. jsem ohluchlý
 - d. jsem nositel kochleárního implantátu

6. **Jaký komunikační prostředek používáte?** Odpověď zakroužkujte

- a. znakový jazyk
- b. orální řeč
- c. orální řeč s pomocí odezírání
- d. bilingvální metodu
- e. totální komunikaci

7. Z uvedeného seznamu **vyberte využívané služby**. Označte křížkem u **všech Vámi využívaných služeb** (můžete zvolit i více služeb).

Typy služeb	Označte křížkem
1. Sociální rehabilitace ambulantní	
2. Sociální rehabilitace terénní	
3. Tlumočnická služba	
4. Sociálně aktivizační služby pro seniory a zdravotně postižené	

8. **Pokud využíváte službu Sociální rehabilitaci ambulantní formou**

V jednotlivých bodech této otázky ohodnoťte spokojenost se službou podle přiložené tabulky. Odpověď zakroužkujte.

- | | |
|---|---|
| 1 | Jsem nespokojen/a, vyžaduji zásadní změnu k lepšímu |
| 2 | Jsem spíše nespokojen/a |
| 3 | Jsem spíše spokojen/a |
| 4 | Jsem spokojen/a, změnu nevyžaduji |

A	Jste spokojen/a s finanční dostupností služby?	1	2	3	4
B	Jste spokojen/a s provozní dobou služby?	1	2	3	4
C	Jste spokojen/a s kapacitou služby? (nemusíte dlouho čekat, objednávat se)	1	2	3	4
D	Jste spokojen/a s odstraněním technických bariér v zařízení služby? (bezbariérový přístup, poslech přes indukční smyčku)	1	2	3	4
E	Jste spokojen/a s ochotou pracovníků?	1	2	3	4
F	Jste spokojen/a s aktivitou pracovníků při naplňování cílů?	1	2	3	4
G	Jste spokojen/a s používanou komunikační metodou pracovníků?	1	2	3	4
H	Jste spokojen/a s odbornými znalostmi pracovníků?	1	2	3	4

9. Pokud využíváte Sociální rehabilitaci terénní formou.

V jednotlivých bodech této otázky ohodnoťte spokojenost se službou podle přiložené tabulky. Odpověď zakroužkujte.

1	Jsem nespokojen/a, vyžaduji zásadní změnu k lepšímu
2	Jsem spíše nespokojen/a
3	Jsem spíše spokojen/a
4	Jsem spokojen/a, změnu nevyžaduji

A	Jste spokojen/a s finanční dostupností služby?	1	2	3	4
B	Jste spokojen/a s provozní dobou služby?	1	2	3	4
C	Jste spokojen/a s kapacitou služby? (nemusíte dlouho čekat, objednávat se)	1	2	3	4
D	Jste spokojen/a s odstraněním technických bariér v zařízení služby? (bezbariérový přístup, poslech přes indukční smyčku)	1	2	3	4
E	Jste spokojen/a s ochotou pracovníků?	1	2	3	4
F	Jste spokojen/a s aktivitou pracovníků při naplňování cílů?	1	2	3	4
G	Jste spokojen/a s používanou komunikační metodou pracovníků?	1	2	3	4
H	Jste spokojen/a s odbornými znalostmi pracovníků?	1	2	3	4

10. Pokud využíváte službu Sociálně aktivizační služby pro sluchově postižené.

V jednotlivých bodech této otázky ohodnoťte spokojenost se službou podle přiložené tabulky. Odpověď zakroužkujte.

- | | |
|----------|--|
| 1 | Jsem nespokojen/a, vyžaduji zásadní změnu k lepšímu |
| 2 | Jsem spíše nespokojen/a |
| 3 | Jsem spíše spokojen/a |
| 4 | Jsem spokojen/a, změnu nevyžaduji |

A	Jste spokojen/a s finanční dostupností služby?	1	2	3	4
B	Jste spokojen/a s provozní dobou služby?	1	2	3	4
C	Jste spokojen/a s kapacitou služby? (nemusíte dlouho čekat, objednávat se)	1	2	3	4
D	Jste spokojen/a s odstraněním technických bariér v zařízení služby? (bezbariérový přístup, poslech přes indukční smyčku)	1	2	3	4
E	Jste spokojen/a s ochotou pracovníků?	1	2	3	4
F	Jste spokojen/a s aktivitou pracovníků při naplňování cílů?	1	2	3	4
G	Jste spokojen/a s používanou komunikační metodou pracovníků?	1	2	3	4
H	Jste spokojen/a s odbornými znalostmi pracovníků?	1	2	3	4

11. Pokud využíváte službu Tlumočnické služby.

V jednotlivých bodech této otázky ohodnoťte spokojenost se službou podle přiložené tabulky. Odpověď zakroužkujte.

- | | |
|----------|--|
| 1 | Jsem nespokojen/a, vyžaduji zásadní změnu k lepšímu |
| 2 | Jsem spíše nespokojen/a |
| 3 | Jsem spíše spokojen/a |
| 4 | Jsem spokojen/a, změnu nevyžaduji |

A	Jste spokojen/a s finanční dostupností služby?	1	2	3	4
B	Jste spokojen/a s provozní dobou služby?	1	2	3	4
C	Jste spokojen/a s kapacitou služby? (nemusíte dlouho čekat, objed-	1	2	3	4

	návat se)				
D	Jste spokojen/a s odstraněním technických bariér v zařízení služby? (bezbariérový přístup, poslech přes indukční smyčku)	1	2	3	4
E	Jste spokojen/a s ochotou pracovníků?	1	2	3	4
F	Jste spokojen/a s aktivitou pracovníků při naplňování cílů?	1	2	3	4
G	Jste spokojen/a s používanou komunikační metodou pracovníků?	1	2	3	4
H	Jste spokojen/a s odbornými znalostmi pracovníků?	1	2	3	4

12. V případě, že uvedené otázky neobsahovaly Vaše přání či potřeby a cítíte nutnost se vyjádřit, uveďte to, prosím, v této části:

Děkujeme Vám za vyplnění dotazníku.