

Vyhodnocení dotazníků o kvalitě služby a spokojenosti uživatelů

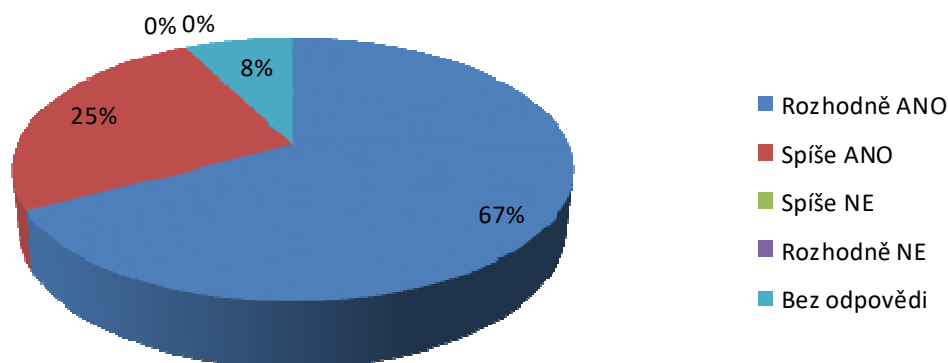
Charitní pečovatelské služby Zlín

Dotazníkové šetření je primárně změřeno na zjištění souladu poskytování služby s veřejným závazkem. Šetření probíhalo v listopadu a prosinci 2018. Uživatelům bylo předáno 260 dotazníků s návratností 146, z toho 8 dotazníků nevyplnili uživatelé využívající pouze stravování v jídelnách pro seniory, kde je realizováno podání stravy.

První otázkou bylo zjišťováno, zda pracovníci ChPS podporují uživatele v tom, aby mohli setrvat co nejdéle ve svém domácím prostředí a nemuseli opustit místo svého dosavadního pobytu. Odpovědi byly následující: 109 rozhodně ano, 24 spíše ano, 1 spíše ne a 1 rozhodně ne. Jedenáct dotazníků zůstalo bez odpovědi. To znamená, že 91% dotazovaných uživatelů potvrdilo, že jim Charitní pečovatelská služba Zlín pomáhá v tom, aby mohli setrvat co nejdéle v domácím prostředí, což je v souladu s posláním a cílem služby.

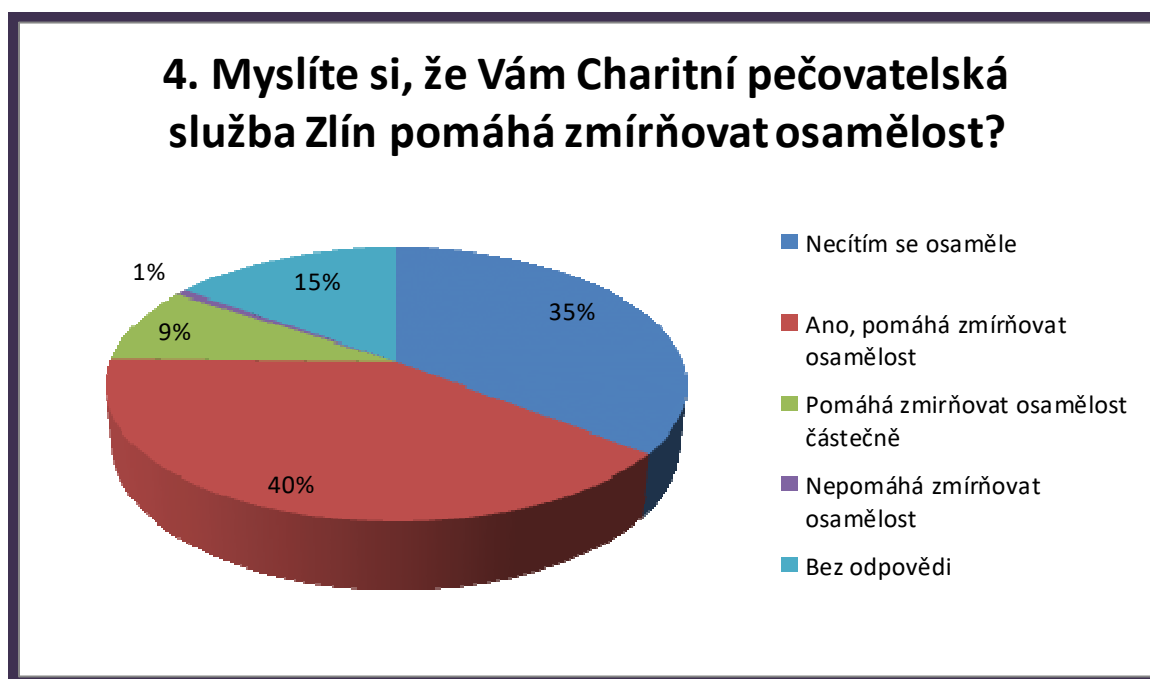
Na první otázku navázala ta následující, **druhá**, jíž bylo zjišťováno, zda uživatelé vnímají, že jim sociální služba pomáhá zachovat běžný, respektive dosavadní způsob života. Na tuto otázku odpovědělo kladně 99% dotazovaných uživatelů. Potvrdili tak soulad s cílem služby – pomoci zachovávat běžný, dosavadní způsob života.

2. Myslíte si, že Vám Charitní pečovatelská služba Zlín pomáhá zachovat běžný, respektive dosavadní způsob života?



Otázka třetí byla cílena na pocit bezpečí v přítomnosti pečovatelek. Rozhodně ano odpovědělo 126 respondentů, 9 pak spíše ano. Bez odpovědi zůstalo jedenáct dotazníků. Z uvedeného vyplynul pocit bezpečí, což je cílem a současně zásadou při poskytování služby.

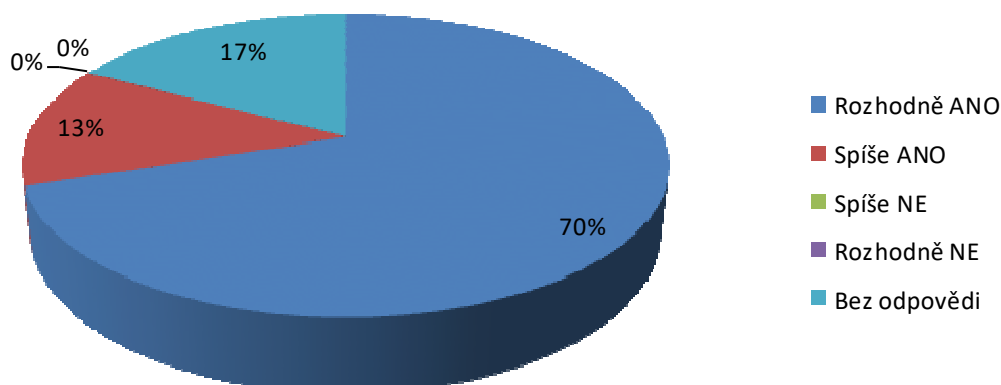
Cílem **čtvrté otázky**, která je považována za maximálně soukromou, bylo zjistit pocit osamělosti, resp. zda jej služba pomáhá zmírňovat. Největší procento uživatelů, a to 49% uvedlo, že služba pomáhá zmírňovat osamělost zcela nebo alespoň částečně. Jeden respondent uvedl odpověď zápornou. Potvrdilo se, že cíl služby – zmírňovat osamělost uživatelů, je naplňován.



V **páté otázce** mohli uživatelé označit zásady, které pracovníci služby nedodržují. Bez označení či bez odpovědi bylo 144 odpovědí. V jedné případě bylo označeno, že není dodržována zásada vzájemné důvěry a pocitu bezpečí. Lze tedy vyvodit, že zásady poskytované sociální služby jsou dodržovány. V následujícím šetření bude tato otázka přehodnocena.

Domníváte se, že je Vám pečovatelská služba poskytována odborně? Tak zněla **šestá otázka**. Žádný uživatel nevedl zápornou odpověď. Naše služby jsou poskytovány odborně, což je v souladu s cílem služby a zásadami.

6. Domníváte se, že je Vám pečovatelská služba poskytována odborně?



Sedmá otázka: Podporuje Charitní pečovatelská služba Zlín Vaši soběstačnost? 87 % uživatelů uvedlo, že jsou službou podporováni k soběstačnosti.

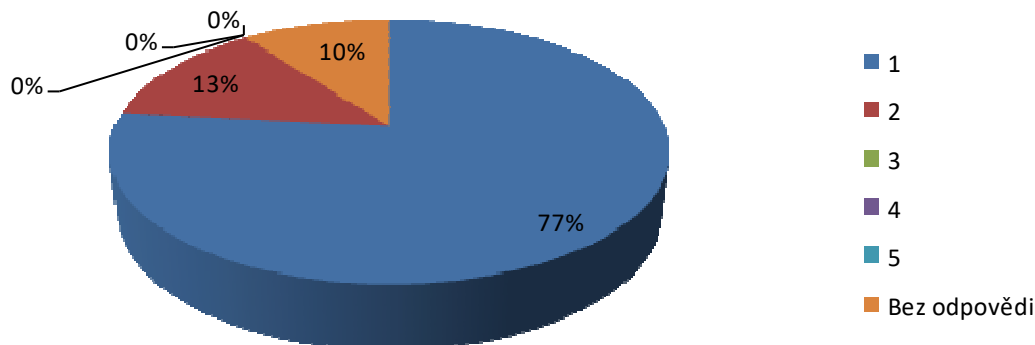
Dotaz na časové rozpětí služby, **otázka osmá.** 74% uživatelům vyhovuje časové rozpětí poskytované služby. Spíše nevyhovuje 2 uživatelům. Jde o uživatele, kteří mají zájem o službu v nočních hodinách. Otázka nebyla u 32 dotazníků odpovězena, nejspíše jde o uživatele podání stravy v jídelnách. Uživatelé potvrdili, že jim časové rozpětí poskytované služby vyhovuje, čímž je potvrzena správnost časového rozpětí služby uvedeného ve veřejném závazku a zároveň sjednaného ve smlouvě.

Napomáhá Vám Charitní pečovatelská služba Zlín (pomocí individuálního plánování) naplňovat Vaše potřeby? 82 % uživatelů odpovědělo kladně. Potvrdil se cíl i poslání služby.

Desátá otázka: Jste spokojeni s přístupem pracovníků Charitní pečovatelské služby Zlín? 88 % uživatelů označilo spokojenost s přístupem pracovníků služby spokojeni, žádná odpověď nebyla negativní. 12% (17 uživatelů) se nevyjádřilo, zůstalo bez odpovědi.

Uživatelé byli vyzváni, aby spokojenost vyjádřili známkou, jako ve škole. Výsledek je potěšující.

11. Závěrem prosím ohodnotte spokojenost s Charitní pečovatelskou službou Zlín známkou jako ve škole (1 – 5).



Prostor pro sdělení jakékoliv připomínky, pochvaly, námětu k řešení využili jen někteří:

- „Jsem velmi spokojená pro slušnost, vlídnost, pochopení a trpělivost. Ochota je samozřejmostí. Díky všem“
- „Schází mi, když potřebuju vyprat závěsy“
- „Pracovnice žijí pro klienty“
- „Už na potkání jsou pracovnice velmi milé, ochotné.“
- „Když v rodině všichni pracují, je charitní služba potřeba. A jsou vynikající.“
- „Je to velká výhoda a nám starším Vaše služby velice pomáhají. A doufám, že i do budoucna se můžeme spolehnout. Proto vám patří veliký dík. Jen snad chybí ta ordinace praktického lékaře. Hodně úspěchů do další vaší práce.“
- „S prací a péčí vašich pracovnic, a to všech, jsem velmi spokojená.“
- „Zatím vaše služby využívám minimálně. Jen jednou týdně sprchování. S touto službou jsem naprosto spokojena!“
- „Obdivuji jejich práci, která není vždy příjemná, ale přesto ji vždycky vykonají. Jsem vykoupána, mám uklizeno a nemám díky nákupu hlad. Díky.“
- „Ochotné a milé jsou děvčata při výdeji a roznášky obědů.“
- „Kladně hodnotím provoz jídelny, stravu a hlavně chválím pracovnice kuchyně.“

Závěr:

Tento dotazník obsahoval 10 otázek, aby byl relativně krátký, výstižný, tak aby ho zvládli vyplnit naši uživatelé. Byly použity pouze uzavřené otázky s možností výběru odpovědi, u každé otázky byla možnost vlastního vyjádření. Prvně jsme požádali uživatele o oznámkování služby, jako ve škole.

Z výsledků dotazníkového šetření vyplynul soulad poskytování služby s veřejným závazkem.

Současně se zastavíme nad termínem nestrannost a individuální přístup. Protože v letošním roce, koncem března, je ukončen provoz Jídelny pro seniory a osoby se zdravotním postižením na adresách Mokrá a Podlesí předpokládáme, že se toto projeví v příštím dotazníkovém šetření v tom, že klesne počet uživatelů, kteří se nevyjádřili, případně ve větší návratnosti dotazníků. Uvědomili jsme si opětovně, jak je velmi důležitá dovednost komunikace s uživateli.

Ve stejném termínu byl téměř totožný dotazník předložen i rodinným příslušníkům. Jeho vyhodnocení je provedeno v samostatném dokumentu.

Mgr. Zdeňka Vlčková, vedoucí Charitní pečovatelské služby Zlín

Bc. Hana Svízelová, sociální pracovnice Charitní pečovatelské služby Zlín

Ve Zlíně dne 31. 1. 2019