V červenci 2021 bylo provedeno dotazníkové šetření klientů pečovatelské služby s cílem, zjistit spokojenost klientů k poskytované pečovatelské služby. Dotazníkového šetření se účastnilo 90 klientů, všichni klienti spolupracovali a předali vyplněný dotazník, návratnost dotazníků byla
100 %. Dotazníkové šetření provedla nezávislá osoba, která nemá dlouhodobý pracovní poměr v organizaci.

Výsledky dotazníkového šetření spokojenosti klienta s poskytovanou pečovatelskou službou (dále jen PS) Centra sociálních služeb Uničov, příspěvkové organizace za období červen 2020–červen 2021

1. **Jste dostatečně informován/a o všech úkonech, které PS nabízí/poskytuje?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| a) Ano | 69 | 77% |
| b) Ne | 0 |  |
| c) Nevím, kde informace získat | 1 | 1% |
| d) Když nevím, zeptám se pečovatelky, vedoucí PS v kanceláři | 20 | 22% |
| e) Jiné | 0 |  |

1. **Jste spokojen/a s péčí a formou poskytování PS, kterou Vám pracovníci PS poskytují?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| a) Ano | 87 |  97% |
| b) Ano, mohou se zlepšit\* | 1 |  1% |
| c) Nevím | 2 |  2% |
| d) Ne, mohou se zlepšit  | 0 |  |
| e) Ne | 0 |  |

1. **Dokázal/a byste se v případě nespokojenosti s poskytnutou službou naší PS ozvat vedení s požadavkem nápravy?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| a) Ano, nemám zábranu se zeptat, svou nespokojenost sdělit | 57 |  64% |
| b) Ano, už mi několikrát pomohli, poradili v dané situaci | 12 |  13% |
| c) Ano, ale předtím se vždy poradím | 10 |  11% |
| d) Ne, mám obavu z následků | 2 |  2% |
| e) Ne, byl/a jsem odmítnuta, již se neptám | 0 |  |
| f) Jiné\* | 9 |  10% |

1. **Jsou s Vámi projednávány Vaše individuální plány (zápis jaké služby jsou sjednány, jak a kdy je služba poskytnuta)?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| a) Ano, vždy s pečovatelkou nebo sociální pracovnicí | 56 |  62% |
| b) Ano, jsou měněny a projednány při změně služby | 6 |  7% |
| c) Ne, nevím, co je individuální plán | 0 |  |
| d) Jiné\* | 28 |  31% |

1. **S jakým výrazem obličeje se nejčastěji u pracovníků, kteří Vám poskytují službu setkáváte?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| a) milý, laskavý | 87 |  97% |
| b) neutrální, oficiální  | 3 |  3% |
| c) nemilý, nepříjemný | 0 |  |

1. **Jsou respektovány Vaše názory, svobodná volba, rozhodování, Vaše soukromí, psychické a fyzické tempo při poskytování služby pečovatelkou?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| a) Ano, pečovatelka respektuje mé potřeby | 88 |  98% |
| b) Někdy respektuje | 1 |  1% |
| c) Ne, stále nemá čas, stále někam spěchá | 1 |  1% |

1. **Jaká je Vaše zkušenost s poskytováním naší PS v době coronavirové epidemie – nouzového stavu:**

**A) Byla pomoc a podpora ze strany PS dostatečná?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| a) Ano – byl/a jsem spokojen/á, pomoc byla dostatečná | 79 |  87% |
| b) Ne – nebyl/a jsem spokojen/á, pomoc byla nedostatečná\* | 2 |  2% |
| c) Nevím\* | 9 |  10% |

**B) Měl/a jsem dostatečné informace o aktuální situaci v poskytovaných službách ze strany PS (letáčky, nástěnky, ústní informace)?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| a) Ano – informace byly dostatečné | 71 |  79% |
| b) Ne – informace nebyly dostatečné | 0 |  |
| c) Nevím | 19 |  21% |

|  |
| --- |
| **Máte jiné dotazy, přání, potřeby, připomínky, které souvisí s poskytováním pečovatelské služby?*** 14 x jsem velmi spokojen/a,
* 8 x pečovatelky jsou ochotné, samy se nabídnou, zdali nepotřebujeme ještě s něčím pomoci 2 x,
* 2 x pečovatel (řidič) je ochotný a milý,
* 2 x velmi chválím komunikaci s klienty za strany vedení,
* 5 x obdivuji PS za to, jak se dobře o nás v průběhu nouzového stavu starala a obecně jak přistoupila k této situaci,
* 8 x obědy ze školy U Stadionu jsou velmi chutné,
* obědy jsou obecně o hodně lepší, než bývaly kdykoliv předtím,
* polévky jsou chuťově velmi dobré,
* 3 x moc se nám líbil výlet do Doubravského dvora,
* 2 x sem rád/a za novou plošinu na budově Bratří Čapků 663 (pravidelně využívám).

Další připomínky byly směrovány na technický stav budov s pečovatelskou službou, přidružené veřejné služby. Dotazy budou přesměrovány na provozovatele a zřizovateli.Úplné znění výsledků dotazníkového šetření je možné shlédnout ve veřejných schránkách v DPS (Bratří Čapků 662, Gymnazijní ul. 237).Všem dotazovaným respondentům velmi děkujeme za zpětnou vazbu naší práce. Je potěšující, když nás někdo pochválí, ale také pokárá a ukáže na naše chyby, které nás posouvají ke zlepšení chodu pečovatelské služby. Hodnocení služby je prováděno v rámci zvyšování kvality sociální služby je jedním z kritérií standardů kvality sociálních služeb.Děkuji studentce, která dotazníky zpracovala a pracovníkům pečovatelské služby, kteří poskytují tuto náročnou a prospěšnou práci. Bc. J. Kocurková, ředitelka organizace |