



PRŮZKUM SPOKOJENOSTI

klientů pečovatelské služby Horizont

listopad 2021



Sběr dotazníků probíhal v listopadu (do konce měsíce). Klientům, kteří v té době službu využívali jsme rozdali 71 dotazníků. Zpět se nám jich vrátilo 48, což je 67,6%.

Průzkum měl 2 části - část pro naši PS a část pro dodavatele obědů. Od srpna 2021 jsme byli nuceni změnit dodavatele obědů. Zatímco v předchozích letech si dodavatel obědů sestavoval svou část dotazníků sám, stávající dodavatel to nechal na nás. Návrh jsme mu poslali k posouzení a případnému doplnění. Žádné úpravy nevyžadoval. Oba dotazníky jsme vyhodnocovali my. Předkládáme vyhodnocení obou částí.

Jako každý rok ne všichni dotazník vyplňovali stejně pečlivě a zodpovědně. Leckdo neodpověděl na všechny otázky.

U většiny otázek bylo hodnocení na "školní" škále 1 - 5. Průměrnou známku jsme počítali ze všech dotazníků, kde byla některá známka zatržena. Nikoli tedy z úplně všech dotazníků. Pokud u některé otázky odpovědělo např. jen 40 lidí, počítali jsme průměr ze 40, nikoli ze všech 48. Někdy se stalo, že známka zatržena nebyla, ale byl uveden slovní komentář. Někdy byl slovní komentář i známka. Všechny slovní komentáře poměrně důsledně a přesně přepisujeme.

Většina otázek je stejná nebo podobná, jako v předchozích letech. Zájemci tedy mohou srovnávat s předchozími lety. Výsledky průzkumu za poslední léta jsou uvedeny na naší internetové stránce.

U "známkovacích" otázek jsou výsledky, tedy průměrné "známky" obdobné jako v předchozích letech. U otázek, u kterých lze srovnávat průměr, došlo oproti roku 2020 u 6 otázek k mírnému zlepšení, u 6 k mírnému zhoršení. Pokud jde o změny v řádu setin jsou zanedbatelné. Změny, resp. zhoršení v řádu desetin nás mrzí. Je ale zároveň dobré, že klienti dokáží být kritičtí.

Neuvádíme hodnocení jednotlivých zaměstnanců. Těm bylo hodnocení předloženo k jejich osobní sebereflexi.

Níže uvádíme dotazník v plném znění včetně výsledků:

Vážení uživatelé služeb PS,

v rámci zvyšování kvality našich služeb se na vás každoročně obrácíme s prosbou o vyplnění dotazníku, týkajícího se vaší spokojenosti s naší pečovatelskou službou Horizont.

V tomto dotazníku máte možnost se vyjádřit k fungování naší pečovatelské služby a informovat nás o tom, co vám na našich službách vyhovuje a co byste naopak rádi změnili. Vyplněním dotazníků nám dáváte možnost naše služby zlepšovat, tak aby vyhovovaly co největšímu počtu našich uživatelů.

Průzkum spokojenosti je **ANONYMNÍ**. Proto také dotazník dostáváte v obálce spolu se samolepicím štítkem a zalepený v této obálce a zapečetěný štítkem jej prosím vraťte pečovatelkám. **Vyplňování dotazníku je dobrovolné, avšak nesdělíte-li nám váš názor, těžko můžeme něco změnit.**

Obecně platí, že pokud má v nějaké oblasti dojít ke změně, musí jí navrhnout nebo její potřebu vyjádřit znatelné množství uživatelů.

Zaručujeme vám, že vaše dotazníky budou otevírány až všechny najednou.

Pokud vám tento způsob nepřijde dostatečně anonymní, můžete dotazník odeslat poštou nebo vhodit do schránky na domě centra pečovatelské služby HORIZONT (Na Vrchmezí 8/231, Praha 6, 160 00), případně jej můžete vhodit do schránky důvěry. Ty máme dvě. Jednu najdete v přízemí budovy vedle schodů v chodbičce naproti výtahu a druhou před domem vedle vstupu do výtahu. Schránky lze použít tak, aby vás při vhazování dotazníku nikdo neviděl.

Dotazníky prosím odevzdávejte **do 30.11.2021**. Odevzdat dotazník později nebude možné. Pokud tedy chcete, aby váš názor byl součástí vyhodnocování, prosíme, dodržte tento termín odevzdání.

Výsledky tohoto anonymního průzkumu poskytneme ke shlédnutí Radě MČ Praha – Suchdol (která nás finančně podporuje) a Střediskové radě Horizontu (která je naším řídicím orgánem) a kromě vás se za kvalitu poskytovaných služeb zodpovídáme i těmto institucím a v případě vaší nespokojenosti s námi právě ony mohou jednat ve váš prospěch. Pro zájemce budou výsledky přístupné na našich internetových stránkách www.centrumhorizont.cz.

Také v tomto roce má dotazník část týkající se obědů - ČÁST 2.

Od srpna pro vás odebíráme obědy od jiného dodavatele a po čtvrt roce již máte dost zkušeností, abyste mu mohli poskytnout zpětnou vazbu. V předchozích letech druhou část dotazníku sestavovali zaměstnanci restaurace. Nový dodavatel sestavení otázek, které se týkají obědů na nás. Snažili jsme se je sestavovat tak, aby pro něj výsledky měly význam. **Pokud dovoz obědů nevyužíváte, tak samozřejmě druhou část ankety nevyplňujte.**

!! Pokud využíváte pouze službu zajištění stravy, nezapomeňte vyplnit i první část ankety a nejen pouze dotazník z restaurace. Důležité jsou pro nás obě části.

ČÁST Č.1

Vybrané odpovědi k otázkám vždy zakroužkujte. Ke všem otázkám můžete, chcete-li doplnit i slovní komentář, proč jste zvolili právě danou odpověď. Za každou z vašich odpovědí budeme rádi.

1) Jaké úkony Vám poskytuje PS Horizont?

- | | |
|--|------------|
| a) pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu (pomoc s podáním jídla a pití, s oblékáním...) | 3x |
| b) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu | 4x |
| c) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy (např. dovoz obědů...) | 42x |
| d) pomoc při zajištění chodu domácnosti(např. úklidy, praní, žehlení, nákupy...) | 12x |
| e) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím (např. procházky, rozhovory..) | 1x |
| f) akutní pochůzky (náhlé vyzvednutí léků, nečekaný nákup apod.) | 4x |
| g) dovoz autem | 8x |
| h) půjčení kompenzačních pomůcek | |
| ch) masáže | 1x |

2) Vyhovuje Vám provozní doba pečovatelské služby? Tedy doba, kdy můžete využít našich služeb?

Průměrná známka je **1,2**

Ano, určitě Spíše ano Je mi to jedno Spíše ne Ne, nevyhovuje

3) Prosím ohodnoťte kvalitu provádění pečovatelských úkonů, které využíváte. Zakroužkujte vybranou odpověď.

Průměrná známka je **1,32**

velmi spokojen/a spíše spokojen/a spokojen/a spíše nespokojen/a velmi nespokojen/a

4) Prosím ohodnoťte vlastnosti jednotlivých členů personálu na škále od 1-5 jako ve škole, kdy 1 znamená nejlepší známku. Neznáte-li někoho z pracovníků, nemusíte ho hodnotit, avšak prosíme, abyste k osobě přidali poznámku o tom, že pracovníka neznáte, tzn. nikdy jste se s ním nesetkali. V určitých ohledech můžete hodnotit práci i těch z nás, se kterými se pravidelně nesetkáváte nebo osobně neznáte (připravují vyúčtování, přebírají a předávají informace, komunikujete s nimi telefonem ...)

Budeme rádi, když si dáte tu práci a zakroužkujete pozitivní i negativní jednotlivých pracovníků pečovatelské služby. Které vlastnosti ho charakterizují? Jak na vás působí? Napadají Vás další vlastnosti, které ho charakterizují? *Vzhledem k různým rolím, které zde různí pracovníci zastávají, není samozřejmě možné, abyste u všech osob hodnotili vše. Zatrhávejte tedy tak, jak jednotlivé osoby znáte (někoho více, někoho méně, někoho více osobně, někoho spíše "nadálku"). U někoho bude zatržených vlastností více, u jiných méně – a je to tak pořádku.*

Profesionalita	1	2	3	4	5
Zodpovědnost	1	2	3	4	5
Dochvilnost	1	2	3	4	5
Pečlivost	1	2	3	4	5
Důvěryhodnost	1	2	3	4	5
Trpělivost	1	2	3	4	5

Prosíme vás i o zatržení (či doplnění) dalších vlastností, které vedoucího charakterizují

Zodpovědný / Nespolehlivý / Dochvilný / Chodí pozdě / Chodí pozdě bez omluvy / Odchází před dokončením práce / Pečlivý / Lajdácký / Puntičkář / V práci rychlý / Pomalý / Rozvážný / Zbrklý / Snaží se mít práci co nejdříve za sebou na úkor kvality / Pracovitý / Líný / Důvěryhodný / Nevěřím mu / Jemný / Hrubý / Trpělivý / Netrpělivý / Pořád ve spěchu / Dobře si popovídáme / Ptá se na věci, do kterých mu moc není (příliš zvědavý) / Vyrovaný / Náladový / Uzná chybu / Chce mít vždy pravdu / Respektuje mě – váží si mě / Jedná svévolně, rozhoduje za mě, cítím se s ním ponížene, vnucuje mi své představy / Nehodnotí mě ani mé okolí / Ohleduplný / Lhostejný / Přehnaně starostlivý / Umí odlehčit i vážnou situaci / Nebere nic vážně / Uklidňující / Rozrušující / Mluví příliš složitě / Je srozumitelný / Dokáže mě ocenit (povzbuzuje, motivuje mě) / Má pochopení (rozumí mi, dokáže se vcítit) / Pohotový (dokáže si poradit v nenadálé situaci) / Vyzná se ve své profesi, dokáže mi poradit, jak či s kým mám svou situaci řešit apod.

5) Víte, jak se zachovat v případě nespokojenosti s poskytováním služeb naší PS, popřípadě s personálem?

Průměrná známka je **1,77**

určitě ano spíše ano nejsem si jistý/á spíše ne určitě ne

6) Stalo se Vám někdy, že jste byl/a nespokojený/á nebo měl/ a potřebu si stěžovat?

(Tato otázka se NETÝKÁ chuti a kvality jídla. Spokojenosti se stravou zjišťuje samostatný dotazník Restaurace Na Farmě, který jste obdrželi v obálce s tímto dotazníkem Horizontu.)

Průměrná známka je **1,8**

určitě ano spíše ano nevím spíše ne určitě ne

V případě, že ano, jak jste se zachoval/a? Zakroužkujte prosím odpověď.

a) Mlčel/a jsem **1x**

b) Nebylo to tak důležité, neřešil/a jsem to **8x**

c) Hned jsem to sdělil/a přítomné osobě a vyřešili jsme to; **2x**

d) Hned jsem to sdělil/a přítomné osobě, ale nevyřešili jsme to; **2x**

e) Sdělila jsem to vedení organizace;

f) Jiné: „nemožnost komunikace, nedostatečná pozornost ze strany PS“

„neměla jsem problém“

„Nemožnost komunikace, nedostatečná pozornost ze strany PS“

7) Jsou Vaše požadavky, případně stížnosti, vyslyšeny a vyřizovány ?

Průměrná známka je **1,52**

určitě ano spíše ano jak kdy spíše ne určitě ne

8) Stalo se někdy, že by Vám personál podle Vašeho mínění neoprávněně odmítl v něčem vyhovět?

Průměrná známka je **1,21**

určitě ne spíše ne nevím spíše ano určitě ano

9) Jak jste spokojen/a se spolehlivostí místní pečovatelské služby?

Průměrná známka je **1,49**

velmi spokojen/a spíše spokojen/a spokojen/a spíše nespokojen/a nespokojen/a

10) Cítíte se být dostatečně informován/a o všech úkonech, které místní pečovatelská služba nabízí?

Průměrná známka je **1,48**

určitě ano spíše ano spíše ne určitě ne

11) Víte jak postupovat, kdybyste chtěl/a služby rozšířit o jiné úkony?

Průměrná známka je **1,67**

určitě ano spíše ano nejsem si jistý/á spíše ne určitě ne

a) Uvažujete o rozšíření služeb?

ANO **6x**

NE **15x**

b) Pokud NE, tak proč?

- nepotřebuji další služby **13x**
- mám pocit, že toho mají pečovatelky moc **2x**
- z finančních důvodů
- nechci obtěžovat **2x**
- jiné (upřesněte).....

12) Máte přehled o doprovodných aktivitách, které se v Centru pro seniory HORIZONT odehrávají?

Průměrná známka je 1,8

Určitě ano spíše ano spíše ne určitě ne

Jak se o nich dovídáte? zakroužkujte prosím odpověď:

- a) dostávám pravidelně tištěný program **11x**
- b) letáčky na veřejných vývěskách **5x**
- c) informace v Suchdolských listech **23x**
- d) z programu vyvěšeného přímo v Horizontu **3x**
- e) ze Suchdolského kulturního přehledu a Mozaiky **4x**
- f) z internetových stránek **3x**
- f) od přátel **3x**
- Jinak? Jak?

13) Jste s naší pečovatelskou službou Horizont spokojen/a natolik, že byste ji doporučil/a svým blízkým přátelům?

Průměrná známka je 1,1

určitě ano spíše ano nejsem si jistý/á spíše ne určitě ne

14) Napadá Vás nějaká služba, která zde v okolí chybí? Nemusí se týkat pouze sociálních služeb, může se jednat o nějaký obchod, kroužek, aktivita apod. Výsledky budeme předávat i Úřadu MČ Suchdol, pro jehož zaměstnance by Vaše odpověď mohla být přínosná. Popřípadě je služba, kterou byste rádi využíval/a v rámci pečovatelské služby Horizont, ale není v nabídce? Odpověď vypište.

V blízkosti se nenachází žádný obchod 2x, cukrárna

Málo kulturních aktivit

- 1) samoobsluha v větší vzdálenosti, 2) více hudebních pořadů i tanečních 3) zpívání při kytáře nebo harmonice 3) pořádná typická cukrárna (ne jen kavárna)

V části Suchdola oblast Nový Suchdol není žádný obchod s potravinami, ani restaurace, ani jiný obchod.

Dle mých zkušeností chybí v tak rozsáhlém regionu možnost komplexního nákupu. Obchody VSR jsou podražené, musí se jezdit nejméně do Podbaby.

Návštěva lékaře zde (v domácnosti)

15) Splnila pečovatelská služba Horizont Vaše očekávání, které jste měl/a před zavedením služby?

Průměrná známka je 1,18

určitě ano

spíše ano

nejsem si jistý/á

spíše ne

určitě ne

V čem splnila Vaše očekávání? Odpověď vypište.

Přístup ke klientům

Milý přístup, spolehlivost

Stálý dohled

Dovoz obědů

Snaha o vyřešení mých problémů.

Moje očekávání předčila v přístupu ke klientům, ochotou a milým jednáním.

Vedle chvályhodných výsledků pečovatelských služeb mě zajímá budoucí sociální a kulturní dění v naší oblasti včetně kritiky a péči o omyly vůči přírodě.

Pomáhá v obtížných činnostech – luxování, vytírání

Jeich služby mi ulehčují léta.

V profesionalitě, v zodpovědnosti, v pečlivosti, v důvěryhodnosti.

Jsme vděční, že tu jste.

Pomáhá mi ve všem, co já nezvládnu vzhledem k věku a zdravotnímu stavu už nemohu.

Mám vždy perfektně uklizeno.

Měla jsem úraz a setkala jsem se s ochotou a laskavostí.

Zájem o nás – staré občany.

Klidné a důstojné bydlení, milí lidé,

V čem nespĺnila Vaše očekávání? Odpověď vypište.

Nemyje okna a parkety

Nedostávám program

Kéž byste měli více pracovníků k rozšíření služeb.

16) Jak jste se o PS Horizont dozvěděl/a?

- od známých **14x**
- od sociální pracovnice v nemocnici **1x**
- od praktického lékaře **4x**
- od rodiny **12x**
- z internetu **4x**
- na Úřadě MČ **3x**
- z veřejných vývěsek **3x**
- ze Suchdolských listů **3x**
- jiné (upřesněte): Zdravotní stav a to, že nemám rodinu, které by se o mne postarala.

17) Co bylo důvodem k tomu, že jste PS Horizont začal/a využívat?

- vlastní potřeba **29x**
- přání rodiny, přičemž potřebu využívání PS uznávám **5x**
- přání rodiny, přičemž sám/sama ve skutečnosti o službu nestojím
- žádost o příspěvek na péči
- doporučení lékaře **4x**
- jiné (upřesněte)

18) Můžete se s vašimi potřebami a žádostí o pomoc obrátit na svou rodinu?

Průměrná známka je 1,62

určitě ano spíše ano nejsem si jistý/á spíše ne určitě ne

19) Chcete nám ještě něco sdělit? Napadlo Vás někdy, že by se dalo dělat něco lépe, jinak? Máte nějaký nápad, připomínku či sdělení, které by mohlo být prospěšné pro zkvalitnění našich služeb? Odpověď prosím vypište.

Vedení Horizontu, rozsah služeb, organizace naprostá spokojenost, profesionální přístup a systém

Díky Bohu, že tu Horizont se svými službami je. Přeji mu dostatek kvalitních pečovatelek, alespoň takových, jaké má dosud. Víím, že těžko shánějí, proto hodně zdravých a spokojených klientů!

Více hudby a zpěvu

Neztotožním se s useknutým názvem mé vlasti ČESKO, pakliže k němu směřujeme. Co tomu říká stará a mladá garda? Co by tomu řekl náš pan prezident Havel?

Obdiv: vedení – Horizontu – řízení, „rozsah organizace“...Peč. Služba – rozsah rozvozu obědů.

Promyšlená organizace návazných úkonů ... Profesně připravený systém!

Jsme vám opravdu ohromně vděční.