



PRŮZKUM SPOKOJENOSTI pečovatelské služby Horizont



listopad 2022

Vyhodnocování probíhalo déle než obvykle. Bylo tomu tak kvůli nedostatku personálu. Nová sociální pracovnice nastoupila až k 1.3. Během ledna a února bylo několik kolegů nemocných a museli jsme zaskakovat v přímé péči u klientů.

Průzkum měl 2 části – část, která se týkala provozu a personálu PS a část, která se týkala obědů. Předkládáme zde vyhodnocení obou částí. Dodavatelé obědů posíláme pouze druhou část.

Sběr dotazníků probíhal v listopadu (do konce měsíce). Klientům, kteří v té době službu využívali jsme rozdali 72 dotazníků. Jako každý rok ne všichni dotazník vyplňovali stejně pečlivě a zodpovědně. Leckdo neodpověděl na všechny otázky. Někdo nám jej zpět nevrátil vůbec. Zpět se nám vrátilo 45 dotazníků s vyplněnou první částí, což je 62,5%. Druhou část vyplnilo 52 odběratelů obědů, což je 72%

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 45. 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.

Po několika letech jsme zařadili otázku na zájem o PS mimo stávající provozní dobu (otázka 3). Zájem o ni je nepatrný a služba by nebyla příliš využívána. Nepovažujeme proto za nutné provozní dobu PS měnit.

U "známkovacích" otázek jsou výsledky, tedy průměrné "známky", obdobné jako v předchozích letech. U otázek, u kterých lze srovnávat průměr, došlo oproti roku 2021 u 7 otázek k mírnému zlepšení, u 6 k mírnému zhoršení (v řádu setin, maximálně desetín).

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 obracíme 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 vhazení dotazníku nikdo neviděl.

Dotazníky prosím odevzdávejte **do 30.11.2022**. 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.

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...) | 2x |
| b) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu | 4x |
| c) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy (např. dovoz obědů...) | 33x |
| d) pomoc při zajištění chodu domácnosti (např. úklidy, praní, žehlení, nákupy...) | 12 x |
| e) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím (např. procházky, rozhovory..) | 4x |
| f) akutní pochůzky (náhlé vyzvednutí léků, nečekaný nákup apod.) | 3x |
| g) dovoz autem | 11x |
| h) půjčení kompenzačních pomůcek | 4x |
| ch) masáže | 6x |

2) Vyhovuje Vám provozní doba pečovatelské služby? Tedy doba, kdy můžete využít našich služeb? (tj. po – pá 8 – 16 hod.)

- | | | | | |
|-------------|-----------|----------------|----------|----------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Ano, určitě | Spíše ano | Je mi to jedno | Spíše ne | Ne, nevyhovuje |

Průměrná známka je **1,5**

3) Potřeboval/a byste PS i mimo stávající provozní dobu, například večer nebo během víkendu?

Ne – 6x

Někdy ano – 1x měsíčně od 15 h

Zatím ne – 3x

Během víkendu.

Poznámky:

2x pomoc při zajištění chodu domácnosti.

Dosud ne. Stará se o mě dcera. Je velmi obětavá.

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

1

2

3

4

5

velmi spokojen/a

spíše spokojen/a

spokojen/a

spíše nespokojen/a

velmi nespokojen/a

Průměrná známka je **1,35**

5) 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 danou osobu 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) / Vyrovnaný / Náladový / Uzná chybu / Chce mít vždy pravdu / Respektuje mě – váží si mě / Jedná svévolně, rozhoduje za mě, cítím se s ním poníženo, 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.

Jiné.....

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

| | | | | |
|------------|-----------|-------------------|----------|-----------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| určitě ano | spíše ano | nejsem si jistý/á | spíše ne | určitě ne |

Průměrná známka je **1,35**

7) 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.)

| | | | | |
|------------|-----------|-------|----------|-----------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| určitě ano | spíše ano | nevím | spíše ne | určitě ne |

Průměrná známka je **1,87**

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 **4x**
- c) Hned jsem to sdělil/a přítomné osobě a vyřešili jsme to; **3x**
- d) Hned jsem to sdělil/a přítomné osobě, ale nevyřešili jsme to; **1x**
- e) Sdělila jsem to vedení organizace;
- f) Jiné

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

1 2 3 4 5
určitě ano spíše ano jak kdy spíše ne určitě ne

Průměrná známka je **1,25**

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

1 2 3 4 5
určitě ne spíše ne nevím spíše ano určitě ano

Pokud ANO, tak v čem? (vypište)

Průměrná známka je **1,15**

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

1 2 3 4 5
velmi spokojen/a spíše spokojen/a spokojen/a spíše nespokojen/a nespokojen/a

Průměrná známka je **1,33**

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

1 2 3 4
určitě ano spíše ano spíše ne určitě ne

Průměrná známka je **1,35**

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

1 2 3 4 5
určitě ano spíše ano nejsem si jistý/á spíše ne určitě ne

Průměrná známka je **1,45**

a) Uvažujete o rozšíření služeb?

ANO **4x** NE **33x** NE, zatím **6x**

b) Pokud NE, tak proč?

- nepotřebuji další služby **24x**
- mám pocit, že toho mají pečovatelky moc **4x**
- z finančních důvodů
- nechci obtěžovat **2x**
- jiné (upřesněte): **Časem třeba pedikúra.**

V rámci rodiny zabezpečeno.

V případě potřeby vím, kam se obrátit.

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

| 1 | 2 | 3 | 4 |
|------------|-----------|----------|-----------|
| Určitě ano | spíše ano | spíše ne | určitě ne |

Průměrná známka je **1,86**

Poznámky: **Možná, aby asistenti donesli do domu s jídlem i plán na příští týden. Cvičení, pedikúra nebo jiné aktivity! Prosím!! Ne vždy počítač fungční!!**

Jak se o nich dovídáte? zakroužkujte prosím odpověď:

- a) dostávám pravidelně tištěný program **11x**
- b) letáčky na veřejných vývěskách **7x**
- c) informace v Suchdolských listech **20x**
- d) z programu vyvěšeného přímo v Horizontu **6x**
- e) ze Suchdolského kulturního přehledu a Mozaiky **15x**
- f) z internetových stránek
- f) od přátel

Jinak? Jak? **Mailem.**

Ošetřovatelky.

Ne!! Bylo by prima dostávat tištěný program do schránky. Díky.

Od dcery.

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

| | | | | |
|------------|-----------|-------------------|----------|-----------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| určitě ano | spíše ano | nejsem si jistý/á | spíše ne | určitě ne |

Průměrná známka je **1,2**

15) 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.

Více kulturních akcí. Výlety.

Obchodní centrum. Přejechod přímo do ulice, kde je dům pro seniory Horizont.

Chybí mi zde obchod – velké nákupní centrum a textilní galanterie.

Nějaký obchod.

Nic mne nenapadá. Menší obchody tu jsou, lékárna, víc nepotřebuji. Díky.

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

| | | | | |
|------------|-----------|-------------------|----------|-----------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| určitě ano | spíše ano | nejsem si jistý/á | spíše ne | určitě ne |

Průměrná známka je **1,17**

V čem splnila Vaše očekávání? Odpověď vypište.

Slušností a ochotou.

Ochotou.

V okamžitém řešení služby, kterou jsem potřebovala (obědy, úklid)

Ohromná pomoc při zajištění stravy.

V přístupu ke mně.

Dovážka obědů. Převzetí nepotřebných textilií. Zapůjčení zdrav. potřeb.

Co jsem požadoval, bylo splněno mé očekávání.

Zajistila stravování.

Úkony, které podle možností nabízí.

Vozí mně obědy domů.

Ve všem.

V pravidelnosti dodávek.

Jsem spokojená.

Mohu nerušeně bydlet s pocitem, že budu-li potřebovat pomoc, dostanu ji.

V čem nesplnila Vaše očekávání? Odpověď vypište.

Některé služby neposkytuje – okna apod.

Nemám problém.

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

- od známých **14x**
- od sociální pracovnice v nemocnici
- od praktického lékaře **3x**
- od rodiny **10x**
- z internetu **3x**
- na Úřadě MČ **5x**
- z veřejných vývěsek **5x**
- ze Suchdolských listů **9x**
- jiné (upřesněte) **Znám Horizont dlouho.**

Viděli jsme nosit kastrůlky k nám do baráků.

Využívali jsme službu už před léty.

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

- vlastní potřeba **36x**
- přání rodiny, přičemž potřebu využívání PS uznávám **8x**
- přání rodiny, přičemž sám/sama ve skutečnosti o službu nestojím
- žádost o příspěvek na péči

- doporučení lékaře

2x

- jiné (upřesněte)

Potřeby muže.

Zdravotní stav.

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

| | | | | |
|------------|-----------|-------------------|----------|-----------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| určitě ano | spíše ano | nejsem si jistý/á | spíše ne | určitě ne |

Průměrná známka je **1,7**

Poznámky: **Starám se o napůl nechodící maminku, syn a vnučka zaneprázdnění**

Ale ne se všemi potřebami.

20) **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 vyplňte.**

Nechodím do Horizontu. Nechávám si obědy vozit domů.

V mém vysokém věku už nezvládám úklid domácnosti. Jsem ráda za tuto pravidelnou službu.

Nemám co, jsem též spokojená a vážím si toho, že jsem tady. Děkuji.

Se službou „H“ jsem spokojen. Děkuji.

PS Horizont si vážím a všem co nám starým občanům poskytuje. Děkuji.

Zdravím i další pracovníky PS Horizont a všem přeji zdraví a hodně pohody.

Za tak krátkou dobu si netroufám hodnotit a zodpovídat tyto otázky. S pozdravem HH.

Děkujeme za vyplnění dotazníku

S pozdravem

Pracovníci PS Horizont