



vyhodnocení průzkum spokojenosti

uživatelů pečovatelské služby Horizont

listopad 2025



Pravidelný každoroční průzkum spokojenosti uživatelů měl opět dvě části – část, která se týkala provozu a personálu PS a část, která se týkala obědů. Předkládáme zde vyhodnocení obou částí. Dodavateli obědů posíláme pouze druhou část.

Sběr dotazníků probíhal v listopadu (do konce měsíce). Dotazník jsme rozdali všem klientům, kteří v daném měsíci služby využívali. Rozdali jsme celkem 63 dotazníků. Vyplněných se nám jich vrátilo 63, což je 63,5 procent.

U většiny otázek bylo hodnocení na "školní" škále 1 - 5. Jako obvykle nevyplňovali všichni klienti dotazník stejně pečlivě a zodpovědně. Zdaleka ne všichni odpovídali na všechny otázky. 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 35 lidí, počítali jsme průměr ze 35, nikoli ze všech 40. 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", téměř ve všech případech o malinko lepší než loni. Ale je to v řádu setin až desetin, takže se z toho nedají vyvozovat žádné významné závěry.

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 nepříjde 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 vyhazování dotazníku nikdo neviděl.

Dotazníky prosím odevzdávejte **do 30.11.2025**. 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 2. část, týkající se jídla. 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...) **1x**
- b) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu **2x**
- c) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy (např. dovoz obědů...) **16x**
- d) pomoc při zajištění chodu domácnosti (např. úklidy, praní, žehlení, nákupy...) **10x**
- e) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím (např. procházky, doprovody, rozhovory ...) **4x**
- f) akutní pochůzky (náhlé vyzvednutí léků, nečekaný nákup apod.)
- g) dovoz autem **2x**
- h) půjčení kompenzačních pomůcek **1x**
- ch) masáže

Poznámky a komentáře: "plánuji masáže, pedikúru využívám"

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

Průměrná známka je: 1,09

Poznámky a komentáře: „Provozní doba mi vyhovuje a případné objednání k lékaři (ortoped, fyzioterapeut) se snažím přizpůsobit provozní době Horizontu tak, aby nenarušoval chod provozu nebo se domluvím s pí. Jedličkovou.“

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

8x NE

Poznámky a komentáře:

„Dříve ano, ale aktuálně jsem se zařídil jinak.“

„Prozatím ne“

„Masáže občas (2xza měsíc)“

„OK“

„potřebovali jsme i večery 19-20 h včetně víkendů“

„prozatím není potřeba“

Napište nám, o které konkrétní úkony PS byste měl/a pravidelně zájem mimo stávající provozní dobu, v kterou denní dobu a jak často byste je využíval/a?

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

Průměrná známka je: 1,21

Poznámky a komentáře: „Zatím nevyužívám.“

- 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 pracovníci 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: 1,38

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 ne	spíše ne	nevím	spíše ano	určitě ano

Průměrná známka je: 1,72

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

- a) Mlčel/a jsem
- b) Nebylo to tak důležité, neřešil/a jsem to **4x**
- c) Hned jsem to sdělil/a přítomné osobě a vyřešili jsme to; **5x**
- d) Hned jsem to sdělil/a přítomné osobě, ale nevyřešili jsme to;
- e) Sdělila jsem to vedení organizace; **1x**
- f) Jiné : „Neměla jsem potřebu.“, „Neměla jsem nikdy žádný problém“.

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: 1,19

Poznámky a komentáře:

Ted' nemám žádné.

Nemám žádné stížnosti ani požadavky.

Žádné nemám.

Beze stížností.

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: 1,04

Poznámky a komentáře: Nepotřeboval jsem.

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: 1,17

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: 1,39

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: 1,44

Poznámky a komentáře: Pusu mám s sebou.

a) Uvažujete o rozšíření služeb?

ANO **3x** NE **19x**

Poznámky a komentáře:

Později v případě nemoci nebo ubývání sil.

Zatím ne 3x

b) Pokud NE, tak proč?

- nepotřebuji další služby **31x**
- mám pocit, že toho mají pečovatelky moc **1x**
- z finančních důvodů
- nechci obtěžovat **1x**
- jiné (upřesněte).....

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: 1,43

Jak se o nich dovídáte? zakroužkujte prosím odpověď:

- a) dostávám pravidelně tištěný program **13x**
- b) letáčky na veřejných vývěskách **3x**
- c) z programu vyvěšeného přímo v Horizontu **2x**
- d) ze Suchdolské Mozaiky **12x**
- e) z internetových stránek **1x**
- f) od přátel **2x**

Jinak? Jak?

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: 1,3

15) 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: 1,18

V čem splnila Vaše očekávání? Odpověď vypište.

Celkově se mi to líbí.

Ve všem

Příjemní pracovníci

Spolehlivost zodpovědnost lidský přístup

Všechny dáky jsou super, vyhoví, jsou příjemné, trpělivé, všechny za mě mají hodnoceno 1. Když vím, že tato služba existuje, jsem mnohem klidnější, mohu se na ně spolehnout.

Profesionalita

V pravidelnosti dodávek jídla

V pravidelnosti služby, kterou potřebuji.

Dodává včas obědy

Velmi příjemné a solidní všech členů personálu

V čem nesplnila Vaše očekávání? Odpověď vypište.

Nebyla možnost docházení večer a o víkendech

V rozmanitosti a velikosti porcí jídla

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

- od známých **15x**

- od sociální pracovníce v nemocnici **1x**

- od praktického lékaře **3x**

- od rodiny **8x**

- z internetu **2x**

- na Úřadě MČ **2x**

- z veřejných vývěsek **3x**

- ze Suchdolských listů **5x**

- jiné (upřesněte) *Už nevím*

Od sousedů

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

- vlastní potřeba **23x**
- přání rodiny, přičemž potřebu využívání PS uznávám **6x**
- přání rodiny, přičemž sám/sama ve skutečnosti o službu nestojím
- žádost o příspěvek na péči
- doporučení lékaře **1x**
- jiné (upřesněte)

19) Potřeboval/a byste nějaké pečovatelské úkony nebo služby, které naše PS nenabízí? V případě, že ano, tak jaké?

Nepotřebuji

Pedikúra a manikúra v místě bydliště

Mytí oken

OK

Prozatím ne

Dovoz dietní stravy

Nevím

20) 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: 1,58

Poznámky a komentáře: Moje rodina bydlí ve městě Sušice (200 km od Prahy), není vždy možné tuto vzdálenost absolvovat.

21) 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.

Poskytované služby jsou kvalitní

Nevím

Jsem velmi spokojená. V zaměstnání jsem 33 let pracovala v kultuře filmu, denně s klienty, navíc jako neplacenou funkci jsem dělala 2 roky sociální komisi, tak dovedu ocenit práci, trpělivost, vlídnost a sympatii v širokém obsahu lidí. Všem v Horizontu za bylo kladné vlastnosti moc děkuji. I já jako klientka se budu snažit, aby naše vzájemná spolupráce byla k oboustranné spokojenosti. Ludmila Pelcová

Jsem stále rád, že mohu užívat možnost bydlení v tomto penzionu. Moc si vážím vedoucího p. Přeučila, který vede objekt. Myslím, že si toho bere skoro moc a nemá kolem sebe lidi, kteří by ho zastoupili.

Vzhledem k tomu využívám jen dovoz obědů, a některé pracovnice pečovatelské služby ani neznám, nemohu část průzkumu nestranně vyplnit.

Víc her a ruční vyrábění

Myslím, že se babička cítí ve stacionáři „jako doma“, protože nás doma začíná oslovovat příjmením a těžko ji přesvědčuji, aby mě oslovovala jménem Jitka.