



Městys Koloveč

Pečovatelská služba

U Staré fary 142, 345 43 Koloveč

Tel. 379494222, Fax 379494311, Email: pecovatelskaslužba@mestyskolovec.cz

Zjišťování spokojenosti s pečovatelskou službou v Kolovči a na Zichově

I. Metoda zjišťování a zpracování získaných údajů

Pro zjišťování spokojenosti klientů s naší pečovatelskou službou jsme zvolili metodu anonymního dotazníkového šetření. Dotazníková akce proběhla v červenci 2018. Dotazník tvořilo celkem 22 otázek - 10 uzavřených, 9 polootevřených a 3 otevřené. Respondenti neměli za povinnost odpovědět na všechny otázky.

Dotazníky byly zpracovány sčítací metodou, přímé citace (vyjádření klientů) byly zaznamenány k příslušné otázce. Neúplně vyplněné dotazníky byly zařazeny do vyhodnocování.

II. Cíle a cílová skupina

Cílem dotazníkového šetření bylo zjistit spokojenost klientů s pečovatelskou službou – kvalitou poskytované sociální služby, kvalitou práce personálu, informovaností o právech a povinnostech, o úkonech a možnostech stížností. Chtěli jsme získat připomínky a návrhy od klientů pečovatelské služby, popř. zjistit další potřeby klientů pečovatelské služby

Respondenti dotazníkového šetření byli klienti pečovatelské služby v Kolovči a na Zichově. Bylo rozdáno celkem 21 dotazníků, návratnost byla 100%.

III. Analýza zjištěných informací

Uzavřené otázky:

Otázka č. 2: **Víte, o jakou službu můžete v naší organizaci požádat, s čím Vám můžeme pomoci?**

Odpověď	Počet odpovědí
Ano, vím	19
Ne, nevím	1
Bez odpovědi	1

Otázka č. 7: **Jak hodnotíte spolehlivost pečovatelské služby? (známkou jako ve škole: 1 nejlepší, 5 nejhorší)**

Odpověď	Počet odpovědí
1	16
2	2
3	2
4	0
5	0
Bez odpovědi	1



Městys Koloveč

Pečovatelská služba

U Staré fary 142, 345 43 Koloveč

Tel. 379494222, Fax 379494311, Email: pecovatelskaslužba@mestyskolovec.cz

Otázka č. 10: Jak se k Vám chová pečovatelka a sociální pracovnice?

Odpověď	Počet odpovědí
Chování personálu se mi líbí	19
Chování personálu se mi nelíbí	0
S chováním personálu jsem spokojen/a pouze někdy	1
Bez odpovědi	1

Otázka č. 11: Stalo se někdy, že by Vám personál podle Vašeho názoru neoprávněně odmítla v něčem vyhovět?

Odpověď	Počet odpovědí
Taková situace nenastala.	21
Ano, jednou jsem byl/a odmítnut/a.	0
Byl/a jsem odmítnut/a opakovaně.	0
Bez odpovědi	0

Otázka č. 14: Znáte svá práva a povinnosti?

Odpověď	Počet odpovědí
Ano, znám.	17
Ne, neznám.	1
Bez odpovědi	3

Otázka č. 18: Víte, že si můžete stěžovat a komu si můžete stěžovat?

Odpověď	Počet odpovědí
Ano, vím, na koho se obrátit.	15
Ne, nevím, na koho se obrátit.	3
Bez odpovědi	3

Otázka č. 19: Víte, jak postupovat v případě, že byste potřeboval/a rozšířit poskytování služby o další úkony?

Odpověď	Počet odpovědí
Ano, vím, na koho se obrátit.	17
Ne, nevím, koho uvědomit o své nespokojenosti.	1
Bez odpovědi	3

Otázka č. 20: Jsou pro Vás informace o pečovatelské službě srozumitelné?

Odpověď	Počet odpovědí
Ano, informacím rozumím.	18
Nerozumím informacím, které jsou mi poskytovány.	0
Bez odpovědi	3



Městys Koloveč

Pečovatelská služba

U Staré fary 142, 345 43 Koloveč

Tel. 379494222, Fax 379494311, Email: pecovatelskasluzba@mestyskolovec.cz

Otázka č. 21: Jste dostatečně informováni o všech úkonech, které místní pečovatelská služba nabízí?

Odpověď	Počet odpovědí
Ano, vím, které úkony pečovatelka provádí.	17
Nevím, které úkony služba nabízí.	2
Bez odpovědi	2

Polootevřené otázky:

Otázka č. 1: Jak jste se o pečovatelské službě dozvěděl/a?

Odpověď	Počet odpovědí
Webové stránky městyse	1
Informační leták	2
Na úřadě	2
Od praktického lékaře, odborného lékaře	2
Z nemocnice	1
Doporučením (rodiny, známých, sociálního pracovníka, pečovatelky)	11
Z místního rozhlasu	0
Jinak, uveďte prosím jak:	2 (2x v bytovém domě pro seniory)
Bez odpovědi	0

Otázka č. 3: Plní spolupráce s pečovatelskou službou Vaše očekávání?

Odpověď	Počet odpovědí
Ano, plní.	20
Ne. Co byste chtěl/a, potřeboval/a jinak:	0
Bez odpovědi	1

Otázka č. 4: Doporučil/a byste pečovatelskou službu svým blízkým, přátelům, známým?

Odpověď	Počet odpovědí
Ano.	21
Ne. Prosím, uveďte, z jakého důvodu:	0
Bez odpovědi	0



Městys Koloveč

Pečovatelská služba

U Staré fary 142, 345 43 Koloveč

Tel. 379494222, Fax 379494311, Email: pecovatelskasluzba@mestyskolovec.cz

Otázka č. 5: **Celková nabídka služeb je:**

Odpověď	Počet odpovědí
Dostatečná	18
Nedostatečná. Víte o něčem, co jiné pečovatelské služby poskytují a my ne, přitom by to bylo podle Vás potřebné a užitečné?	1 (činnost, která by důchodce sblížovala)
Bez odpovědi	2

Otázka č. 6: **Vyhovuje Vám doba, kdy je Vám služba poskytována?**

Odpověď	Počet odpovědí
Ano, vyhovuje.	18
Nevyhovuje, přála bych si jinou dobu poskytování služby. Jakou?	3 (2x měla by být v sobotu a v neděli, rozšířit večer)
Bez odpovědi	0

Otázka č.12: **Jste spokojen/a se způsobem práce pečovatelky? (Ohodnoťte provádění pečovatelský úkonů v případě Vaší osoby – jejich kvalitu, rychlost, pohotovost, přesnost, pečlivost, ochotu,...)**

Odpověď	Počet odpovědí
Ano, jsem spokojen/a.	21
Ne, nejsem spokojen/a. Uveďte prosím způsoby práce, které Vám nevyhovují:	0
Bez odpovědi	0

Otázka č. 15: **Chová se k Vám personál pečovatelské služby slušně? Respektují Vaši osobní svobodu, důstojnost, soukromí?**

Odpověď	Počet odpovědí
Ano, vše je v pořádku.	20
Ne, v jakých situacích není Vaše svoboda/ důstojnost respektována:	0
Bez odpovědi	1

Otázka č. 16: **Cítíte se být pečovatelskou službou omezován/a na svých právech?**

Odpověď	Počet odpovědí
Ne, vše je v pořádku.	19
Ano, jsem omezován/a. Uveďte prosím, jakým způsobem:	0
Bez odpovědi	2



Městys Koloveč

Pečovatelská služba

U Staré fary 142, 345 43 Koloveč

Tel. 379494222, Fax 379494311, Email: pecovatelskasluzba@mestyskolovec.cz

Otázka č. 17: Přispívá pomoc pečovatelské služby k tomu, že můžete bydlet ve svém bytě či domě?

Odpověď	Počet odpovědí
Ano, přispívá.	16
Nepřispívá. Co můžeme udělat pro to, abyste mohl/a i nadále svůj domov bezpečně obývat:	1
Bez odpovědi	4

Otevřené otázky:

Otázka č. 8: Co hodnotíte na pečovatelské službě kladně?

Odpověď	Počet odpovědí
Dělá všechno, co je třeba.	
Slušné jednání.	
Donáška jídla až domů.	
Jsem spokojená.	
Ochota.	
Spolehlivý personál.	
Pomoc řešit životní situace.	
Všechno.	
Komunikaci s pečovatelkou.	
Bez odpovědi	12

Otázka č. 9: Co hodnotíte na pečovatelské službě záporně?

Odpověď	Počet odpovědí
Nic.	4
Sežene málo drbů.	
Nevím.	
Bez odpovědi	15

Otázka č. 22: Chcete nám ještě něco sdělit? Napadlo Vás někdy, že by se dalo dělat něco lépe nebo snadněji?

Odpověď	Počet odpovědí
Bez odpovědi	21



Městys Koloveč

Pečovatelská služba

U Staré fary 142, 345 43 Koloveč

Tel. 379494222, Fax 379494311, Email: pecovatelskasluzba@mestyskolovec.cz

Návratnost dotazníků byla 100%, vzorek šetření je tedy reprezentativní. Ze způsobu vyplnění dotazníků vyplývá, že klientům služby spíše vyhovují uzavřené, škálové otázky, kdy mohou zaškrtnout jednu konkrétní odpověď.

Otevřené otázky (tj. otázky, kde byla nutná individuální odpověď klienta) byly celkem tři – otázka č. 8., 9. a 22. Na otázku č. 22 neodpověděl žádný klient. Na otázku č. 9 neodpovědělo 15 respondentů a na otázku č. 8. neodpovědělo 12 respondentů. V **otázce č. 8** měli klienti služby vyzdvihnout, co na službě hodnotí kladně. Klienti služby kvitují především ochotu, slušné jednání a spolehlivost personálu. V **otázce č. 9** měli klienti naopak hodnotit, zda jsou s něčím v PS nespokojeni. 4 klienti odpověděli „nic“, zazněla odpověď „nevím“ a „sežene málo drbů“. Tato odpověď by se dala interpretovat i tak, že by klient uvítal, kdyby mu pečovatelka mohla věnovat víc času a popovídat s ním. Prostor pro vyjádření nějakého vlastního podnětu, který nabízela **otázka č. 22**, nevyužil žádný klient služby.

V otázkách, kde byla možnost doplnění vybrané odpovědi (tj. polootevřené otázky), klienti využili prostor pro vyjádření názoru pouze zřídka. **Otázkou č. 1** jsme zjišťovali, kde nebo jak se respondenti o pečovatelské službě dozvěděli. Nejvíce klientů, celkem 11, odpovědělo, že jim službu někdo osobně doporučil. Po dvou odpovědích byl uveden informačních leták, na úradě, od lékaře a jiné – v bytovém domě pro seniory Lidická 348. Jeden klient se o službě dozvěděl z webových stránek městyse a jeden v nemocnici. Na tuto otázku odpověděli všichni respondenti. Všichni respondenti by pečovatelskou službu doporučili svým známým, blízkým či přátelům (**ot. č. 4**). 18 klientů vnímá nabídku služeb jako dostatečnou (**ot. č. 5**). Jeden klient by uvítal nějakou „činnost, která by důchodce sblížovala“. Dva klienti nechali otázku bez odpovědi. **Otázkou č. 6** jsme zjišťovali spokojenost s dobou, kdy je služba poskytována. 18 respondentům pracovní doba vyhovuje, 3 nevyhovuje – 2 klienti by uvítali poskytování služby i o víkendu a 1 klient navrhuje rozšíření i do večerních hodin. Všichni klienti jsou spokojeni se způsobem práce pečovatelky (**ot. č. 12**). 100% odpovědí (tj. 20) v **otázce č. 15** uvádí, že personál PS se k nim chová slušně, s respektem k osobní svobodě, důstojnosti a soukromí. Jeden klient neodpověděl. Stejně tak byla odpovězena **otázka č. 16**, kdy 100% odpovědí (tj. 19) bylo, že personál služby klienty neomezuje na svých právech. Dva klienti neodpověděli. 16 klientům přispívá služba k tomu, aby mohli bydlet ve svém bytě či domě (**ot. č. 17**). Jednomu klientovi nepřispívá, 4 nechali otázku bez odpovědi.

Uzavřené otázky vyžadují pouze zaškrtnutí jedné vyhovující odpovědi z nabízených možností. 19 klientů ví, o jakou službu mohou v naší organizaci požádat (**ot. č. 2**), jeden neví, jeden neodpověděl. 16 klientů hodnotí spolehlivost služby známkou 1, dva klienti naší službě dali známku 2 a 3 (**ot. č. 7**), jeden neodpověděl. V **otázce č. 10** měli respondenti uvést, zda se jim chování personálu líbí nebo spokojeni nejsou. 19 klientů hodnotí chování personálu kladně, jeden klient je spokojen pouze někdy, jeden neodpověděl. U žádného klienta se nestalo, že by personál neoprávněně odmítl klientovi vyhovět (**ot. č. 11**). 17 klientů zná svá práva, jeden nezná, tři nechali bez odpovědi (**ot. č. 14**). 15 klientů ví, komu si v případě potřeby mohou stěžovat, tři neví, na koho se mohou obrátit a tři nechali otázku bez odpovědi (**ot. č. 18**). 17 respondentů ví, jak postupovat v případě, že by potřebovali rozšířit poskytování služby o další úkony (**ot. č. 19**). Jeden respondent neví a tři neodpověděli. 18 respondentů informacím o službě rozumí (**ot. č.**



Městys Koloveč

Pečovatelská služba

U Staré fary 142, 345 43 Koloveč

Tel. 379494222, Fax 379494311, Email: pecovatelskasluzba@mestyskolovec.cz

20) a tři neodpověděli (**ot. č. 20**). V **otázce č. 21** jsme zjišťovali, jestli klienti ví, které služby pečovatelská služba nabízí. 17 respondentů uvedlo, že ví, dva neznají všechny úkony, které PS nabízí a dva klienti na otázku neodpověděli.

IV. Vyhodnocení dotazníkového šetření

Z výše uvedeného vyplývá, že klienti (v době dotazníkové šetření celkem 21 osob) pečovatelské služby v Kolovči a na Zichově jsou se sociální službou a způsobem jejího poskytování spokojeni. Klienti služby jsou si vědomi svých práv. Ví, na koho se mají obrátit v případě potřeby službu rozšířit či jinak upravit. Ví, jak mohou podat stížnost na kvalitu poskytování. Personál se ke svým klientům chová s respektem k osobní svobodě, důstojnosti a soukromí klienta. Neomezuje klienty na jejich právech, přispívá k tomu, aby klienti mohli s pomocí pečovatelky zůstat ve svých domácnostech. Klienti vnímají celkovou nabídku služeb jako dostatečnou. Nicméně by uvítal jeden klient činnost, která by důchodce sblížovala. Do budoucna můžeme uvažovat o nějaké pravidelné aktivitě, která by klientům nabídla strávit volné chvíle spolu.

Pečovatelská služba plní klientům jejich očekávání. Všichni klienti by pečovatelskou službu doporučili svým blízkým, přátelům či známým. Celkovou nabídku služeb vnímají klienti jako dostatečnou. Tři klienti by uvítali rozšíření pracovní doby do večerních hodin a na víkendy.

Polovina klientů se o službě dozvěděla doporučením rodiny, známých, sociálního pracovníka či pečovatelky. Z toho vyplývá, že osobní předání zkušenosti je v tomto případě nejdůležitější. Klienti rozumí informacím, které jim v souvislosti s poskytováním služby předáváme. Jsou o všech úkonem, které místní pečovatelská služba nabízí, dostatečně informováni. Klienti ví, o jakou službu mohou požádat. 76% respondentů oznámkovalo pečovatelskou službu známkou 1. Klienti hodnotí kladně především slušné jednání, ochotu spolehlivost a komunikaci personálu.

Zpracovala: Mgr. Kateřina Němečková

Vedoucí pečovatelské služby Koloveč

V Kolovči, 20.8.2018