

Dotazník spokojenosti klientů terénní pečovatelské služby poskytované na území Černošic

Sledované období:	červen 2013
Datum zpracování:	28. 6. 2013
Počet respondentů:	42
Zpracovala:	Monika Formáčková

1) Zaznamenané odpovědi z dotazníků jsou zpracovány v příložené tabulce, nejprve jako databáze, v druhém listu jako souhrnné tabulky. K výstupu budou doloženy i samotné dotazníky.

2) Kódování a shrnutí odpovědí:

Otázka 1: Jakou terénní PS využíváte?

- 1 – město Černošice
- 2 – Farní charita Neratovice

Farní Charita	11
Město Černošice	10

Otázka 2: Služby, které v současné době využíváte:

- 1 - pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu
- 2 – pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu
- 3 – dovoz a donáška obědů
- 4 – pomoc při pojídání jídla
- 5 – běžný úklid a údržba domácnosti
- 6 – běžné nákupy a pochůzky
- 7 – velký úklid domácnosti (okna apod.)
- 8 – topení v kamnech, případně donáška vody
- 9 – velký nákup (týdenní apod.)
- 10 – praní a žehlení osobního a ložního prádla
- 11 – doprovod k lékaři, na úřad, poštu a jiné instituce
- 12 – cesta služebním automobilem
- 13 – měření krevního tlaku
- 14 – zprostředkování pedikérské služby

- 15 – zprostředkování kadeřnické služby
- 16 – jednoduché ošetřovatelské úkony
- 17 – jednoduché údržbářské práce
- 18 – administrativní úkony
- 19 – ostatní

KLIENTI FARNÍ CHARITY NER. (respondent č.)	2. užívané služby (1-19)	KLIENTI MĚSTA ČERNOŠICE (respondent č.)	2. užívané služby (1-19)
1	3	22	7, 10, 11, 13, 15
2	3	23	3
3	3, 19	24	3
4	2	25	3
5	3	26	3
6	3	27	1, 3, 5, 7, 10, 13, 14
7	3	28	3, 5, 7, 10, 11, 13, 14, 15, 18
8	3	29	3, 7, 10, 13, 14, 15
9	2, 3, 6, 13, 16	30	3, 10, 15
10	2, 3, 4	31	3
11	3, 7	32	3
12	3	33	1, 2, 3, 4, 14, 15, 16, 18
13	3	34	3, 11, 12, 14, 15
14	3	35	3
15	3	36	3
16	2, 3	37	3
17	3, 6, 11	38	2, 3, 5, 6, 7, 10, 11, 13, 15, 18
18	3	39	3, 10, 14, 15
19	3, 6, 14	40	3, 5, 6, 7, 10, 11, 14, 15
20	19	41	3, 6, 7, 10, 11, 13, 14
21	1	42	3

Otázka 3: Ohodnocení kvality služeb.

1 – 5 (známkování jako ve škole, tj. 1 je nejlepší)

	1	2	0
Farní charita	18	1	2
Město Černošice	15	3	3

Otázka 4: Přístup personálu.

1 – 5 (známkování jako ve škole, tj. 1 je nejlepší)

	1	2

Farní charita	20	1
Město Černošice	19	2

Otázka 5: Stalo se, že by personál odmítl podle názoru klienta neoprávněně vyhovět?

1 – ano

2 – ne

Všichni uvedli, že ne.

Otázka 6: Vyhovuje doba poskytování služby?

1 – ano

2 – ne

	ano	ne	0
Farní charita	18	1	2
Město Černošice	17	2	2

Otázka 7: Je-li klient dostatečně informován o úkonech, které PS nabízí?

1 – ano

2 – ne

	ano	ne	0
Farní charita	16	3	2
Město Černošice	17	3	1

Otázka 8: Ví, jak postupovat, pokud by chtěl své dosavadní služby rozšířit o další úkony?

1 – ano

2 – ne

	ano	ne
Farní charita	17	4
Město Černošice	20	1

Otázka 9: Hodnocení spolehlivosti PS.

1 – 5 (známkování jako ve škole, tj. 1 je nejlepší)

	1	2	0

Farní charita	18	1	2
Město Černošice	19	1	1

Otázka 10: Hodnocení kvality dovážených obědů.

1 – 5 (známkování jako ve škole, tj. 1 je nejlepší)

	1; 1,5	2; 2,5	3	4	5	0
Farní charita	9	8	0	0	0	3
Město Černošice	5	10	3	2	0	1

Otázka 11: Vyhovuje doba, kdy jsou obědy dováženy?

1 – ano

2 – ne

Všichni, kteří odpověděli (38 ze 42), odpověděli kladně.

Otázka 12: Dokázal by se klient v případě nespokojenosti obrátit na vedení PS, zjednat si nápravu?

1 – ano

2 – ne

	ano	ne	0
Farní charita	18	1	2
Město Černošice	18	2	1

Otázka 13: Má klient přehled o doprovodných aktivitách?

1 – ano

2 – ne

	ano	ne	0
Farní charita	7	6	8
Město Černošice	15	5	1

Otázka 14: Jaké doprovodné aktivity užívá?

1 – Klub důchodců

2 – U3V

3 – Cvičení

4 – Trénování paměti

- 5 – Plavání
- 6 – Bowling
- 7 – Němčina
- 8 – Hudební kavárna
- 9 – Tvořivé dílny
- 10 – Výlety
- 11 – Pobytové výlety na horách
- 12 – Procházky přírodou
- 13 – Ostatní spol. akce
- 14 – jiné

Cvičení (3)	7
Hudební kavárna (8)	6
Výlety (10)	6
Procházky (12)	4
U3V(2)	3
Klub důchodců (1)	2
Bowling (6)	2
Tvořivé dílny (9)	2
Plavání (5)	1
Tréning paměti (4)	1
Němčina (7)	1
Pobytové výlety (11)	1

Otázka 15: Jak se dozvěděl o PS?

- 1 – od lékaře
- 2 – z IL
- 3 – od spoluobčanů
- 4 – jinde

	1 (lékař)	2 (IL)	3 (občan)	4 (jinak)	0
Farní charita	9	2	4	6	0
Město Černošice	1	6	7	6	1

Otázka 16: Ví klient o něčem, co PS neposkytuje, zatímco jiná ano a bylo by to potřebné/užitečné?

Většina klientů ponechala tuto otázku bez odpovědi. Několik málo odpovědí uvedeno níže:

- 1 – stálá pečovatelská služba (především o víkendech, případně také po celých 24 hodin, platné především pro DPS)
- 2 – rehabilitace, masáže (zprostředkování)

Symbol „0“ znamená ve všech případech „bez odpovědi“.

3) Nikdo neuvedl, že by užíval ještě jinou PS nežli města Černošice či Farní charity Neratovice. Z celkového počtu dotazníků připadá polovina na každou pečovatelskou službu. U jednoho dotazníku Farní charity Neratovice se však jedná spíše o zdravotní služby, nežli pečovatelské.

4) Někteří klienti vyplňovali dotazník samostatně, u jiných byla žádoucí asistence.

5) Klienti, kteří byli osloveni, užívají služby PS pravidelně. Některé další služby jsou užívány nárazově, dle potřeby. Někteří klienti užívají obou PS najednou.

6) Otázka na doprovodné aktivity se ukázala jako zavádějící – ptáme se na doprovodné aktivity v DPS, nicméně i Farní charita Neratovice může mít své doprovodné služby. Bylo zjištěno, že pravidelně jednou ročně pořádají výlet.

7) Osobní závěr, postřehy z průzkumu: Klienti využívají v případě Farní charity Neratovice (FchN) menší škálu nabízených služeb. Nicméně klienti, kteří využívají služeb FchN, vyjadřují s těmito službami vysokou spokojenost. V jednom případě se uvažuje, že klientka, jež momentálně užívá obou PS, přejde pod FchN, jelikož připouští, že pečovatelka FchN lépe vyhovuje jejím požadavkům. Mnoho klientů cíleně nechce přejít pod jinou PS, jelikož mají s pečovatelkami dobrý vztah a služby jim takto vyhovují. Na druhou stranu je zřejmé, že město Černošice nabízí větší množství doprovodných aktivit a mnozí klienti pod tuto PS přestoupili. FchN rozváží velké množství obědů, ale tito lidé se v případě potřeby na pečovatelku obrací s dalšími žádostmi.

8) Co se týče spokojenosti s dobou poskytování služeb, většinou se jedná o formu dohody (např. telefonicky), takže klientům vyhovuje.