

Vyhodnocení dotazníkového šetření spokojenosti klientů Pečovatelské služby za rok 2025

Otázka č. 1 – Víte o jaké služby můžete Pečovatelskou službu požádat? Jakou pomoc nabízí?

Výstup: Na tuto otázku odpovědělo celkem 88 dotazovaných klientů/klientek. 72 klientů/klientek ví, jaké služby Pečovatelská služba poskytuje. 13 klientů/klientek zná pouze služby, které využívá a 3 klienti/ klientky neví, jaké služby Pečovatelská služba poskytuje.

Vyhodnocení:

Pro tyto informace je možné oslovit pracovnice PS, sociální pracovníci nebo vedoucí PS. Informace jsou také dostupné na webových stránkách služby – csp-uo.cz. Dále na letáku PS a Nabídka služeb je také přílohou Smlouvy o zavedení PS, kterou obdrží každý klient při podpisu smlouvy.

Otázka č.2 – Jste spokojen/a s přístupem pracovníc Pečovatelské služby, které k Vám dochází?

Výstup: Na otázku č.2 odpovědělo celkem 92 klientů. 91 klientů/klientek odpovědělo, že je s přístupem pracovníc spokojeno. Možnost částečně spokojen nezvolil nikdo. 1 z dotazovaných klientů/ klientek odpověděl, že se mu přístup pracovníc nelíbí.

Vyhodnocení:

Dotazník je anonymní, proto nevíme, kdo sdělil, že je s přístupem pracovníc nespokojen. Ale pokud je klient/ klientka s přístupem pracovníc nespokojen, může se obrátit na sociální pracovníci nebo vedoucí Pečovatelské služby, které budou problém dále řešit.

Otázka č.3 – Jste spokojen/a s kvalitou odvedené práce a péčí našich pracovníc?

Výstup: U této otázky odpovědělo celkem 90 klientů/klientek, že jsou s kvalitou péče pracovníc spokojeni. 1 klient/ klientka jsou částečně spokojeni a nespokojen nezaškrtl nikdo.

Vyhodnocení:

Pokud klient/klientka nejsou spokojeni s kvalitou odvedené práce pracovníc PS mohou se kdykoli obrátit na sociální pracovníci nebo vedoucí PS. Nespokojenost se bude s klientem/klientkou řešit. Může také dojít po vzájemné domluvě k výměně pracovníc.

Otázka č.4 – Cítíte se pohodlně a bezpečně při návštěvách pečovatelek?

Výstup: U této otázky odevzdalo odpověď celkem 85 klientů. Z tohoto počtu odpovědělo 84 klientů/klientek, že se během péče cítí bezpečně a pohodlně. 1 klient/klientka se necítí dobře a nechce službu využívat a u možnosti Necítí se dobře, ale službu potřebuji nevybral nikdo z dotazovaných.

Vyhodnocení:

Pokud se klient necítí dobře a nechce již dále využívat péči, může toto oznámit přímo pracovníci, která péči vykonává a předá informaci sociální pracovníci. Nebo může klient/klientka oslovit přímo sociální pracovníci nebo vedoucí PS, která bude opět dále situaci řešit.

Otázka č.5 – Jak hodnotíte rychlost pracovníků PS při vyřizování Vašich požadavků?

Výstup: Na tuto otázku odpovědělo celkem 71 klientů. Z tohoto počtu odpovědělo celkem 70 klientů/klientek, že jsou spokojeni s rychlostí vyřizování požadavků. Jeden klient/klientka je s rychlostí vyřízení nespokojen.

Vyhodnocení:

Dotazník je anonymní, proto nelze přímo vyřešit konkrétní problém. PS se vždy snaží vyřizovat požadavky klientů co nejdříve je to možné. Je nutné však službu nastavit a zajistit a je také určitá kapacita služby a pracovníci. Vždy se snažíme vše zajistit co nejrychleji – aby měl klient/klientka možnost péči co nejdříve je to možné.

Otázka č.6 – Jak jste spokojen/a s možností vyjádřit své připomínky a stížnosti? Víte, jak v případě stížnosti a připomínek postupovat?

Výstup: Na tuto otázku odpovědělo celkem 53 klientů/klientek. Z tohoto počtu odpovědělo, že ví, jak postupovat a na koho se obrátit. 1 klient/klientka neví, na koho se obrátit a jak postupovat.

Vyhodnocení:

Jak postupovat v případě stížnosti a na koho se obrátit je popsáno v listu Podávání stížností. Tento tiskopis je příloha Smlouvy o zavedení PS a je předáván se Smlouvou klientovi /klientce sociální pracovníci.

Samozřejmě je možno podat stížnost ústně/písemně/telefonicky. Stížnost můžete předat sociální pracovníci, vedoucí PS a nebo ředitelce organizace. Na vyřízení stížnosti je 28 dnů. Její řešení je předáno klientovi nebo vyvěšeno na webových stránkách služby.

Otázka č.7- Jak byste hodnotil/a celkovou úroveň Vaší spokojenosti s naší Pečovatelskou službou? Zakroužkujte 5 bodů -nejvíce spokojen / 1 bod nejméně spokojen.

Výstup:

- 1 – jeden klient/klientka
- 2 - -----
- 3 - -----
- 4 – 23 klientů/klientek
- 5 – 64 klientů/ klientek

Vyhodnocení:

U této otázky odpovědělo celkem 88 klientů/ klientek. Číslo 5, čili nejvíce spokojeno zvolilo 64 klientů. Jeden klient/ klientka je nespokojen. V případě nespokojenosti, opět neváhejte oslovit sociální pracovníci nebo vedoucí Pečovatelské služby, které se Vám budou snažit pomoci situaci vyřešit.

Otázka č.8- Je něco, co by přispělo k Vaší spokojenosti? Co by se podle Vás mohlo v poskytování Pečovatelské služby zlepšit? Možnost vypsát svůj názor:

Názory klientů a klientek, které byly uvedeny v dotazníku:

Jsem velmi spokojená s děvčaty z pečovatelské služby.

Děkuji za vše.

Někdy rychlost obírá na kvalitě.

Poskytované služby jsou velmi dobré, jsem vděčná za poskytované služby, děkuji.

Děkuji za péči pracovníků.

Byl bych spokojen se službami o víkendu.

Velice si vážím poskytované služby a jsem spokojená.

Pracovnice je velice příjemná a ochotná.

Pracovnice se sice střídají, ale jsou velmi příjemné a ochotné.

Děkujeme za vzornou práci a doufáme, že i nadále budete pomáhat.

Pečovatelky jsou laskavé a nedávají důvod si stěžovat.

K pečovatelkám nemám žádné výhrady.

Vážím si Vaší práce, jsem spokojená.

Děkuji za dobrou péči.

Se službami jsem velmi spokojen.

Připomínky týkající se chodu domu Na Pláni 1343 jsou v dotazníku také uvedeny, avšak tento dům již není ve správě CSP města Ústí nad Orlicí. Připomínky budou předány fi. Tepvos, která je správcem budovy.