

## Vyhodnocení dotazníku – kvalita poskytované služby

### *Cíl anketního šetření*

Anketní šetření je jedním z nástrojů, jak lze zjistit názory rodinných pečujících o uživatele pečovatelské služby na poskytovanou službu.

Respondenti se měli možnost vyjádřit k poskytovaným službám Pečovatelského centra Prahy7.

V dotazníku službu nejen hodnotili, ale měli možnost dotazy doplnit a vznést připomínky k PS.

### *Cílová skupina*

Anketní šetření bylo zaměřeno na blízké uživatele, kterým je zajištěna pečovatelská služba PCP7, aktivně se podílí na péči o své příbuzné, blízké.

### *Metoda výzkumu*

Sběr dat byl realizován prostřednictvím strukturovaných dotazníků. Hodnocení dotazníků bylo provedeno kvantitativní analýzou.

Dotazníky byly distribuovány v druhé polovině měsíce června 2016.

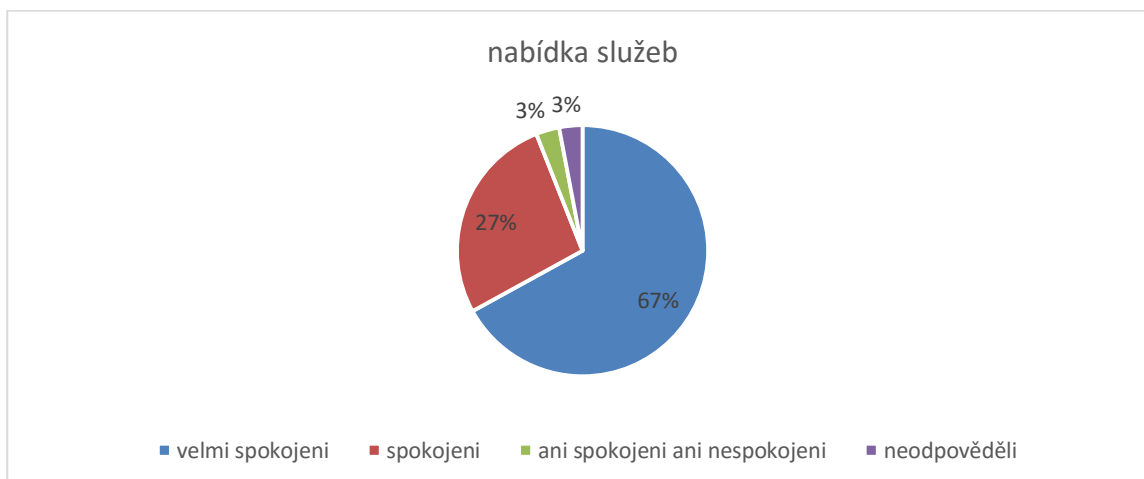
Bylo rozdáno 45 dotazníků, zpět bylo odevzdáno 30 vyplněných dotazníků.

### *Vyhodnocení dotazníků*

Celkem bylo získáno a analyzováno 30 vyplněných dotazníků. Respondenti hodnotili jednotlivé odpovědi pěti stupňovou škálou spokojenosti, od velmi spokojen/a až po velmi nespokojen/a.

#### **1. Spokojenost s nabídkou služeb**

Většina respondentů 67% (20 blízkých uživatelů PS) byla s nabídkou služeb velmi spokojena, 27% (8 blízkých uživatelů PS) bylo spokojeno 3% (1 blízký uživatelů PS) se vyjádřil ke spokojenosti neutrálně a 1 respondent (3%) na otázku neodpověděl.



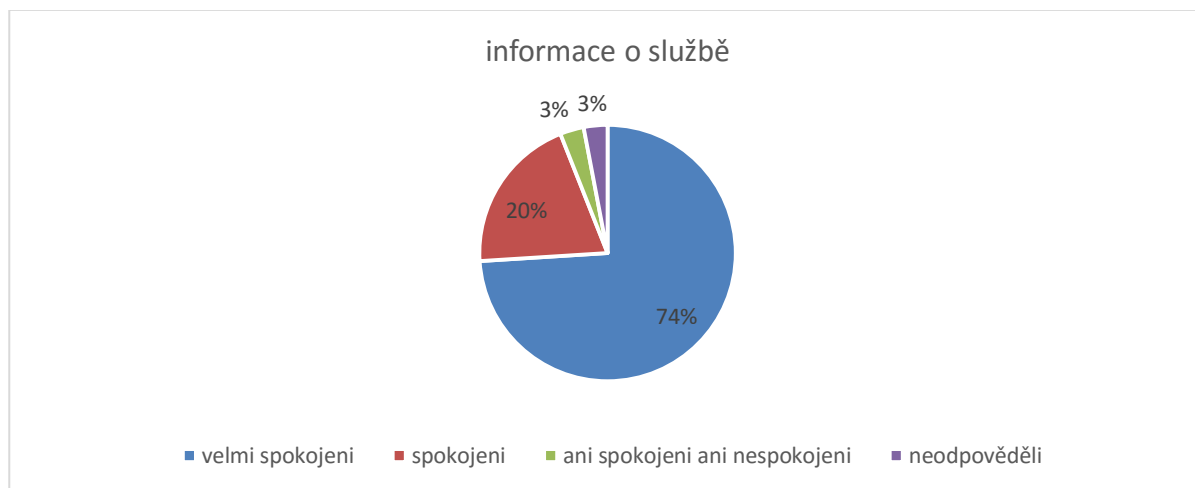
## 2. Spokojenost s jednáním pracovníků Pečovatelského centra Prahy 7

S jednáním pracovníka PCP7 je velmi spokojeno 86 % respondentů (26 blízkých uživatelů PS), spokojeno s jednáním pracovníků je 14% (4 blízcí uživatelů PS).



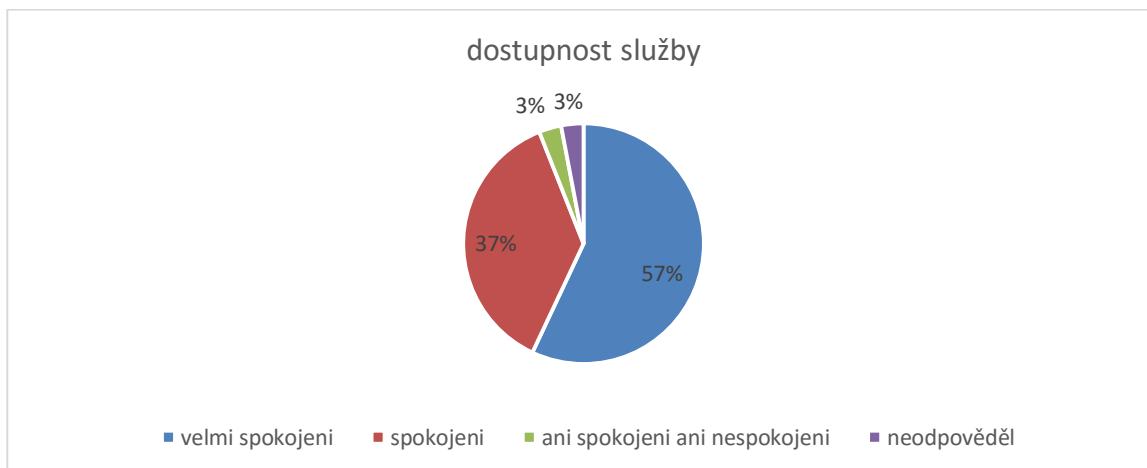
## 3. Spokojenost s množstvím informací o službě a dalších návaznostech na službu (možnost žádání o příspěvek na péči...)

74% respondentů (22 blízkých uživatelů PS) je velmi spokojeno s množstvím informací o službě a dalších návaznostech na službu, jako je podání žádostí o příspěvek na péči, mobilitu apod. Spokojeno s informacemi je 20% ( 6 blízkých uživatelů PS) ani spokojený/á ani nespokojený/á jsou 3% ( 1 blízký uživatelů PS) a 3% ( 1 blízký uživatelů PS) na otázku neodpověděli.



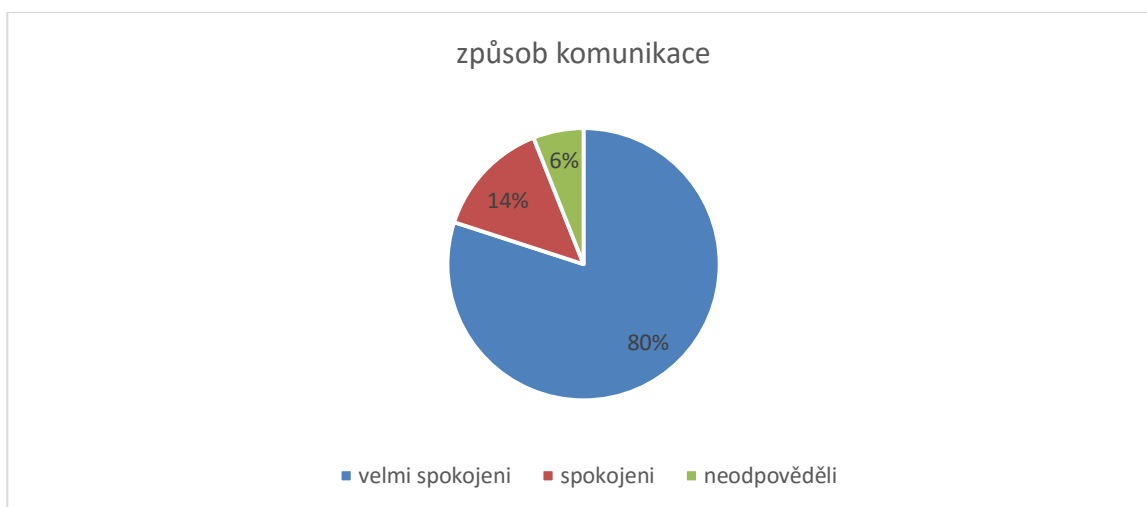
#### 4. Spokojenost s dostupností služby – časovou, finanční

Respondenti v 57 % (17 blízkých uživatelů PS) uváděli, že jsou s dostupností služby velmi spokojeni, spokojenost vyjádřilo 37% (11 blízkých uživatelů PS), ani spokojený/á ani nespokojený/á jsou 3% (1 blízký uživatelů PS) a 3% (1 blízký uživatelů PS) na otázku neodpověděli.



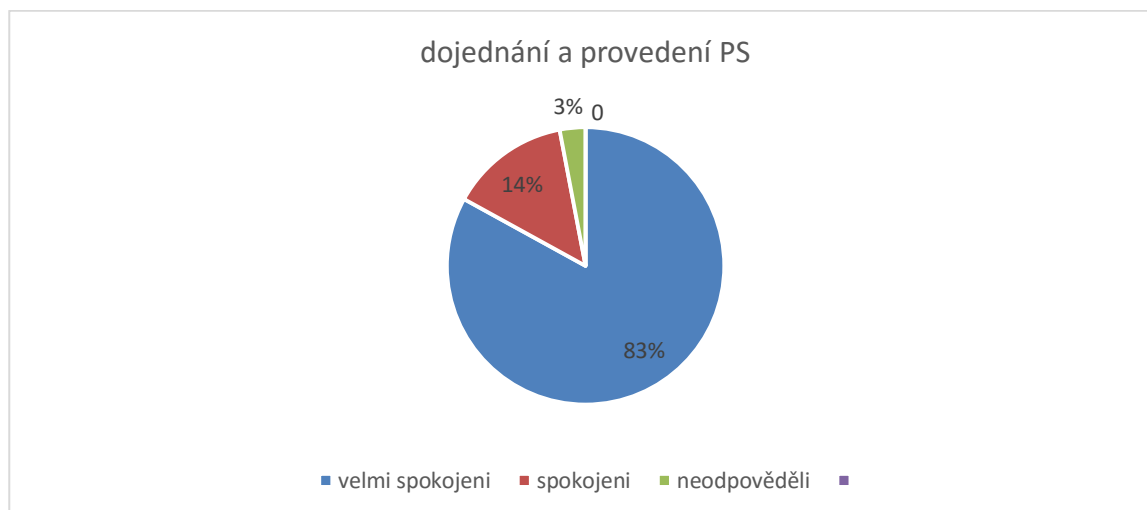
#### 5. Spokojenost se způsobem komunikace pečovatelky

Většina respondentů je velmi spokojena se způsobem komunikace pracovníků pečovatelské služby a to 80% respondenti (24 blízkých uživatelů PS), dále je spokojeno 14% (4 blízcí uživatelů PS) a dva respondenti (6 %) odpověď neoznčili.



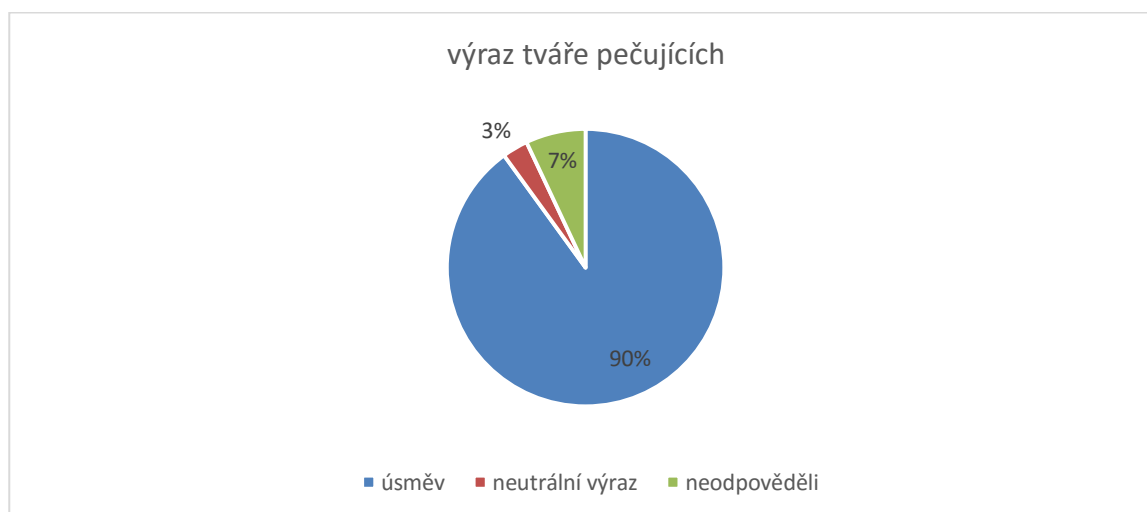
## 6. Spokojenost se způsobem dojednávání provedení úkonu pečovatelské služby pečovatelkou

Velmi spokojení se způsobem dojednávání pečovatelské služby je 83% respondentů (25 blízkých uživatelů PS), spokojeno je pak 14% (4 blízcí uživatelů PS) na tento dotaz neodpověděl 1blízký uživatelů PS to jsou 3% .



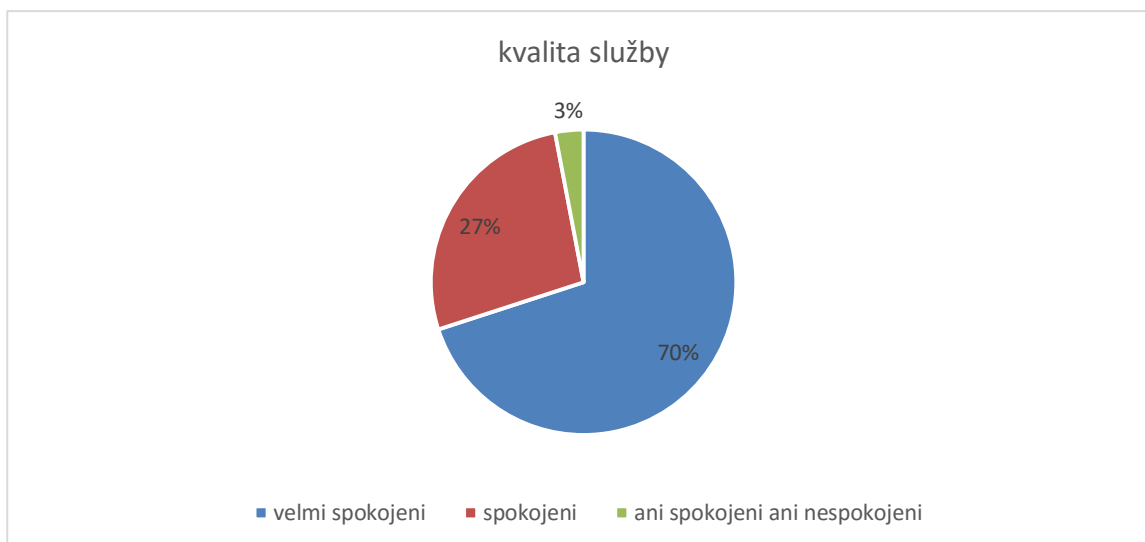
## 7. Jaký obličej nejčastěji vidáte na tvářích pečovatelek

Na dotaz jak se při poskytování služby nejčastěji tváří pracovnice – pečovatelky pečovatelské služby PCP 90% respondentů (27 blízkých uživatelů PS) na piktogramu označilo usmívajícího se smajlíka, neutrální výraz zakroužkoval 1 respondent to jsou 3% a 7% (2 blízcí uživatelů PS) na tento dotaz neodpověděli.



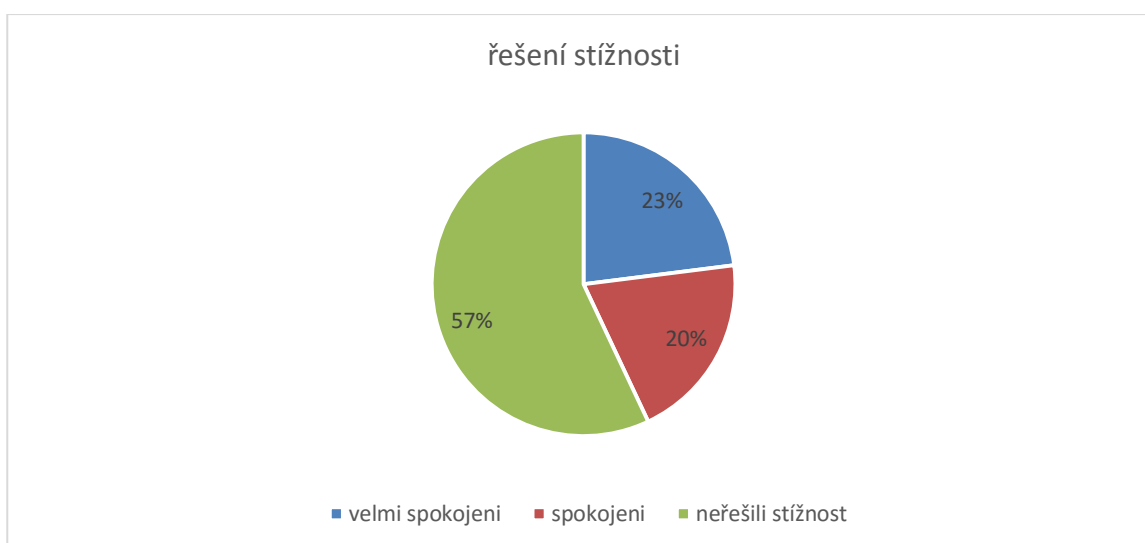
## 8. Spokojenost s kvalitou poskytované služby

70% respondentů (21 blízkých uživatelů PS) je s kvalitou poskytované služby velmi spokojena, 8 respondentů – 27% je spokojeno, jeden respondent – 3% uvedl odpověď ani spokojen ani nespokojen se se službou.



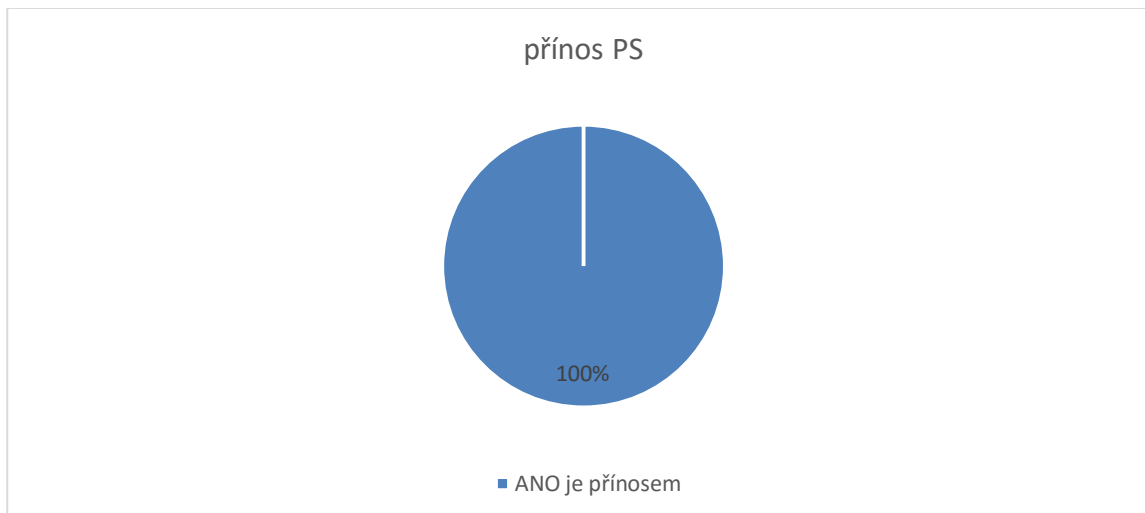
## 9. Spokojenost s řešením připomínky, stížnosti k pečovatelské službě

Na spokojenost s řešením stížnosti reagovalo označením nabízených odpovědí celkem 43% respondentů, z toho 23% (7 blízkých uživatelů PS) uvedlo, že je velmi spokojeno s řešením, 20% (6 blízkých uživatelů PS) uvedlo, že je spokojeno. Zbýlých 57% odpovídalo v dotazníku, že neměli stížnost, proto se nemohou k této otázce vyjádřit. Výše uvedených 43% respondentů upřesnili, že řešili stížnost, která se týkala kvality dovážených obědů, nikoli poskytované služby.



## 10. Přínos pečovatelské služby pro Vaše blízké

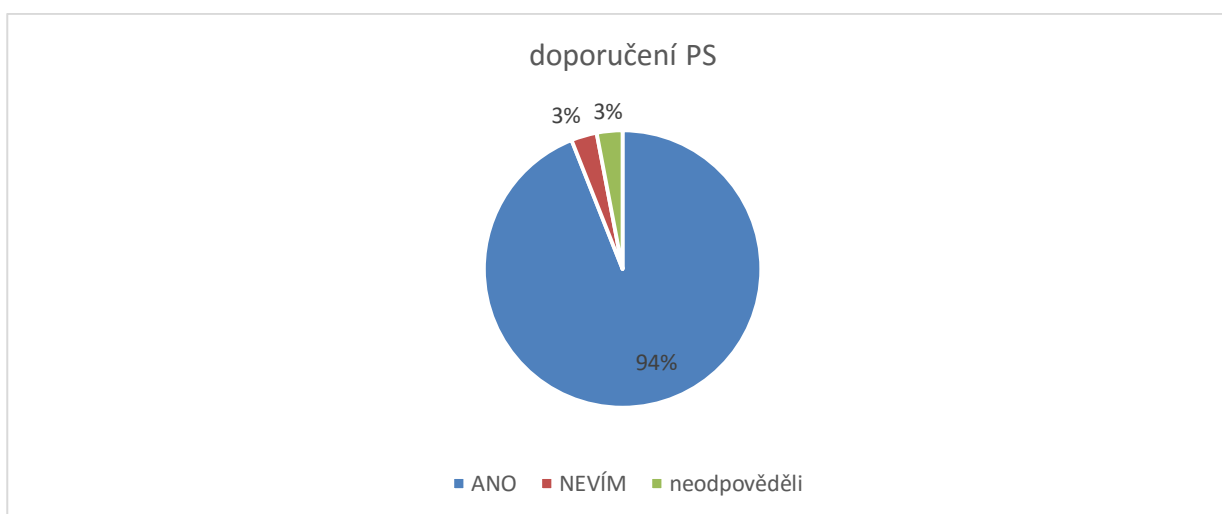
100% respondentů (30 blízkých uživatelů PS) jednoznačně považuje pečovatelskou službu za přínos. V dotaznících dotazovaní konkrétně uváděli v čem je přínosem: „maminka má kromě služby i osobu se kterou si promluví,“ .. „ pocit jistoty,“ .. „jsem klidná, že je o maminku perfektně postaráno,“ .. „velký, v době, kdy já nemohu je o maminku postaráno“ .. „v mnohém ulehčí péči“ .. „kontakt s okolím, nové podněty“



## 11. Doporučení pečovatelské služby svým známým, přátelům

Na otázku, zda by blízcí uživatelů PS tuto službu doporučili, většina – 94% (28 blízkých uživatelů PS) odpověděla, že ano. Jeden respondent (3%) odpověděl, že neví a jeden dotázaný (3%) na tuto otázku neodpověděl.

Respondenti mohli, pokud chtěli, uvést důvody pro doporučení nebo nedoporučení služby. Většinou se střídaly odpovědi jako: „ jsme spokojeni“ „úleva rodině, dobrá péče i informace o stavu“, „kvalita péče, citlivý přístup,“ „pocit jistoty,“ „výborné zacházení, ochota pečovatelek,“ „vstřícnost, dostupnost, dobrá komunikace“



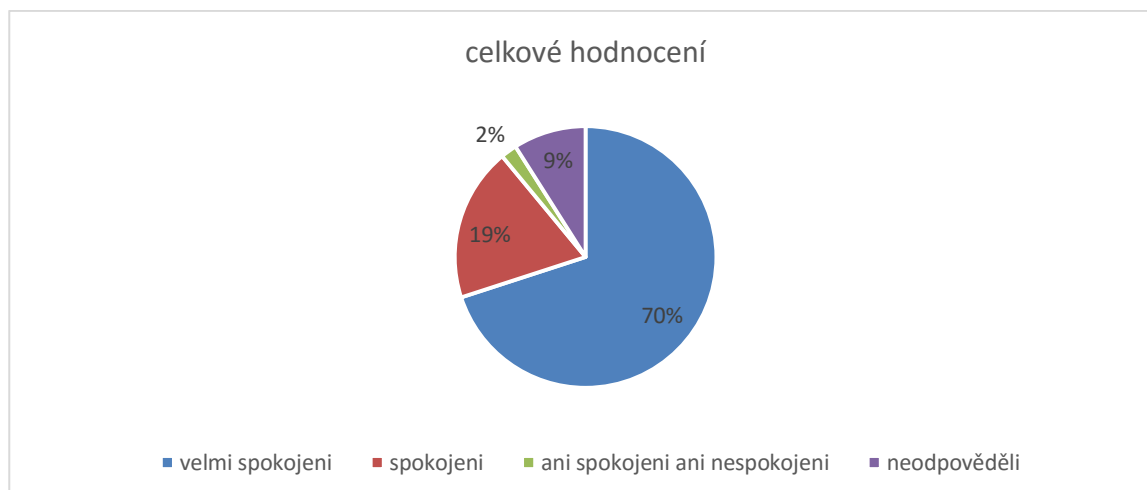
## 12. Využívání jiných organizací poskytujících péči

Na dotaz, zda kromě pečovatelské služby, využívají pomoc jiných organizací, odpovědělo 94% respondentů (28 blízkých uživatelů PS) z toho 14% (4 blízcí uživatelů PS) odpovědělo kladně a uvádělo Život 90 a Galium. 80% (24 blízkých uživatelů PS) odpovědělo záporně. Dva respondenti (6%) na tuto otázku neodpověděli.



### Závěr dotazníkového šetření

V celkovém hodnocení respondenti vyjádřili, že jsou velmi spokojeni s poskytovanou službou. Tuto skutečnost uvedlo 70 % dotazovaných, 19% je spokojeno a 2% hodnotí poskytování služby neutrálně nejsou ani spokojeni ani nespokojeni, 9 % z dotazovaných na některou z otázek neodpověděli. Všichni respondenti považují pečovatelskou službu za přínos a většina, 94%, by pečovatelskou službu doporučila.



**Poznámka:** jeden dotazník se vrátil nevyplněný s průvodním dopisem, kde bylo oznámeno, že blízký uživatelé služby nemůže objektivně dotazník vyplnit, neboť mají PS zavedenou krátce, několik dní.

Výstup dotazníkového šetření bude v co nejkratší době projednán na pracovním jednání s pracovníky pečovatelské služby PCP7.