

Vyhodnocení dotazníku – kvalita poskytované služby

Cíl anketního šetření

Anketní šetření je jedním z nástrojů, jak lze zjistit názory uživatelů pečovatelské služby na poskytovanou službu.

Respondenti se měli možnost vyjádřit k poskytovaným službám Pečovatelského centra Prahy7. V dotazníku službu nejen hodnotili, ale měli možnost otázky doplnit a vznést připomínky.

Cílová skupina

Anketní šetření bylo zaměřeno na uživatele, kterým je zajištěna péče pečovatelské služby PCP7.

Metoda výzkumu

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

Dotazníky byly distribuovány v druhé polovině měsíce června 2016.

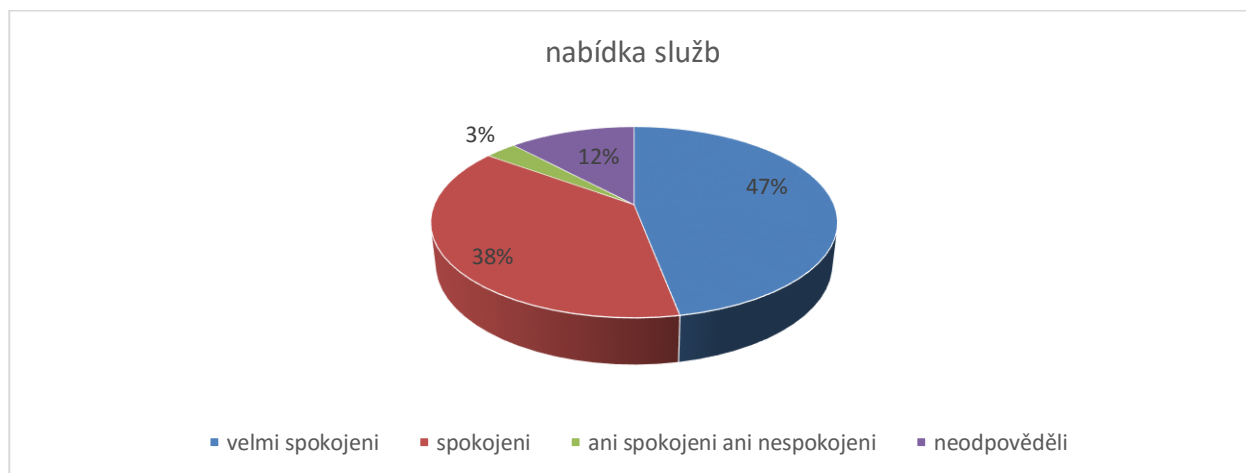
Bylo rozdáno 340 dotazníků, zpět bylo odevzdáno 255 vyplněných dotazníků a 42 nevyplněných dotazníků.

Vyhodnocení dotazníků

Celkem bylo získáno a analyzováno 255 vyplněných dotazníků. Respondenti hodnotili jednotlivé odpovědi pěti stupňovou škálou spokojenosti, od velmi spokojen/a až po velmi nespokojen/a.

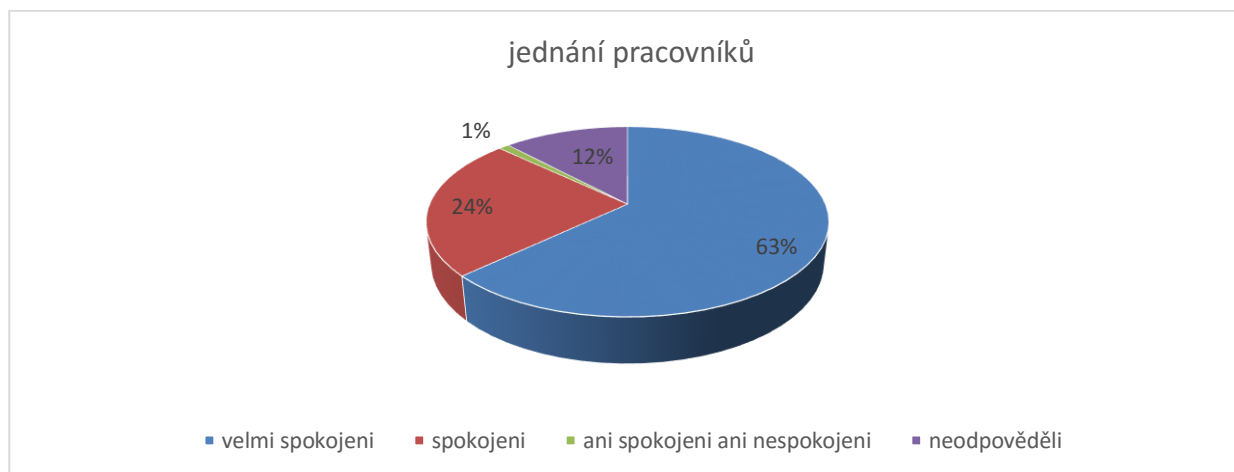
1. Spokojenost s nabídkou služeb

Respondenti ve 47% (120 uživatelů) jsou s nabídkou služeb velmi spokojeni, dalších 38% (96 uživatelů) je spokojeno, neutrálně, tedy ani spokojen ani nespokojen je 3 % dotazovaných (5 uživatelů). 31 respondentů (12%) na otázku neodpovědělo.



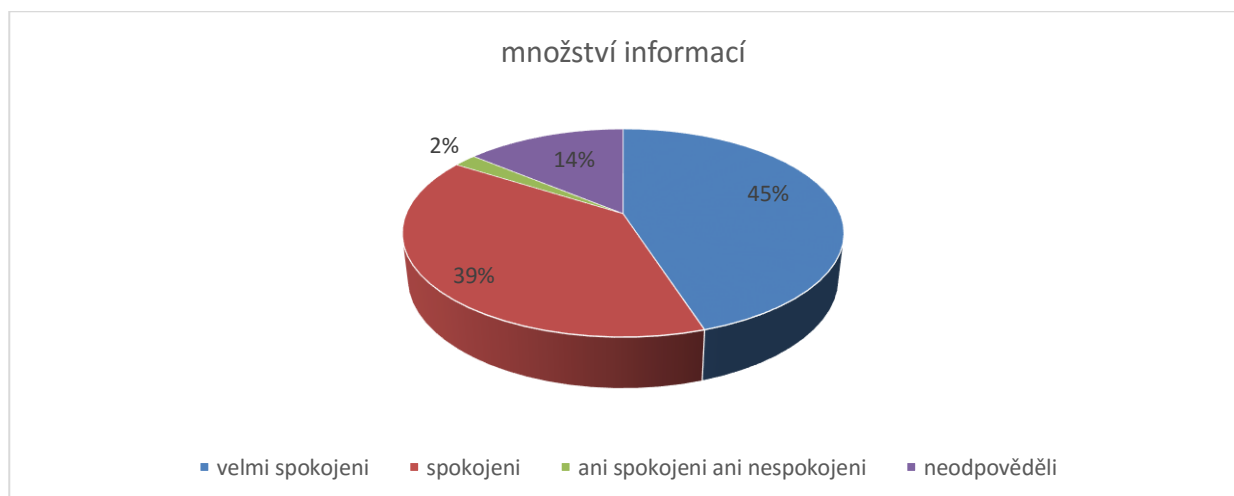
2. Spokojenost s jednáním pracovníků Pečovatelského centra Praha 7

Velmi spokojeno s jednáním pracovníků PS je 63% respondentů (161 uživatelů), spokojeno je 24% (62 uživatelů), neutrálně odpověděli dva respondenti což je necelé 1% . 30 uživatelů služby, tedy 12 % respondentů, dotaz nehodnotili.



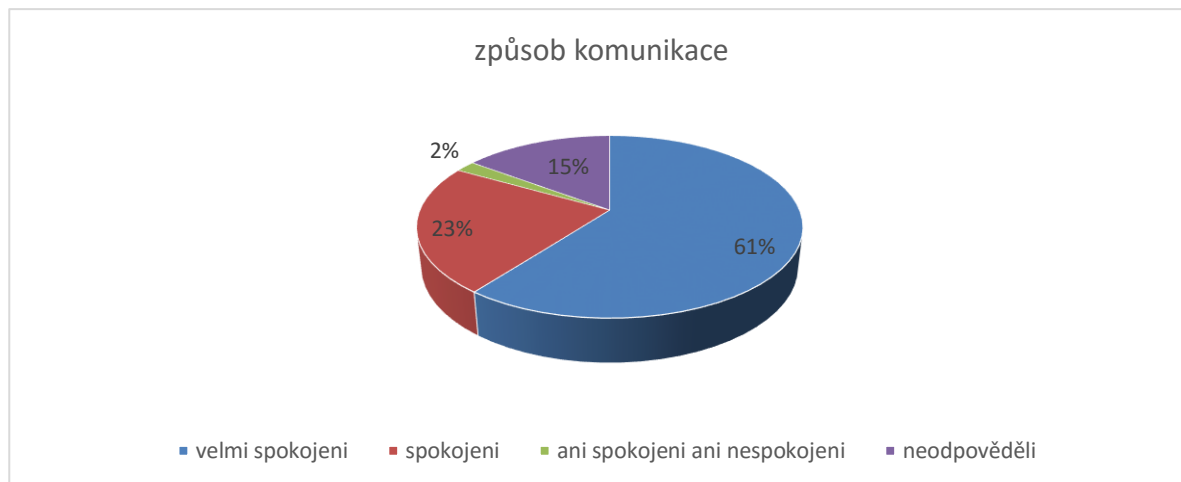
3. Spokojenost s množstvím informací, které pracovník Pečovatelského centra Praha 7 předal

45% respondentů (113 uživatelů) je velmi spokojeno s informovaností o změnách 39% (100 uživatelů) označilo odpověď spokojen, 2 % (6 uživatelů) hodnotí informovanost o změnách ani spokojen ani nespokojen, a 14 % (36 uživatelů) na otázku neodpovědělo.



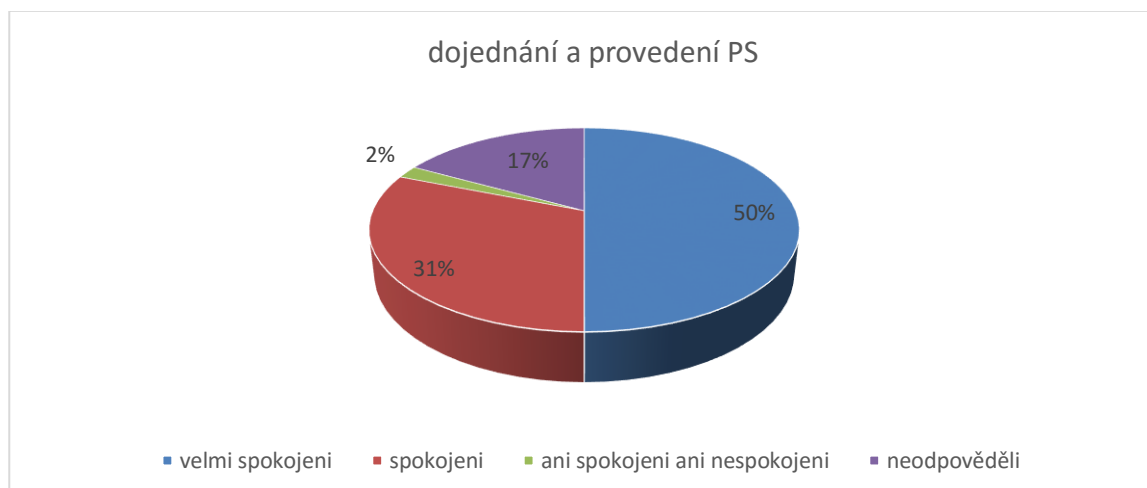
4. Spokojenost se způsobem komunikace

Velmi spokojeno se způsobem, kterým pečovatelky s uživatelem komunikují, je 61% respondentů (156 uživatelů), spokojeno je 23 % respondentů (58 uživatelů), ani spokojen ani nespokojen jsou 2% respondentů (5 uživatelů) a 39 respondentů (15%) na tuto otázku neodpovědělo.



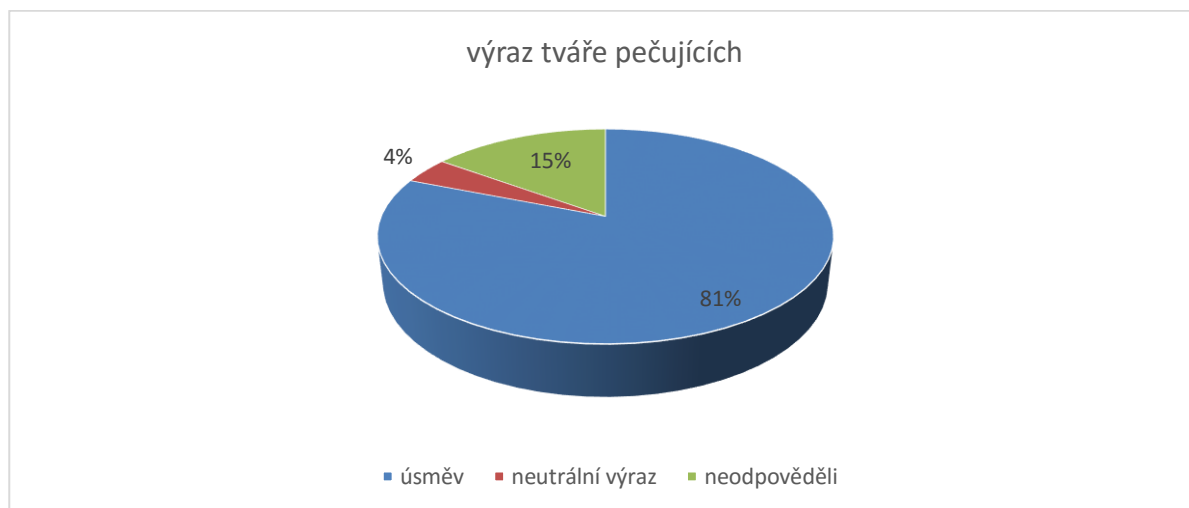
5. Spokojenost se způsobem dojednávání provedení úkonu pečovatelské služby

Způsob dojednávání služby, provedení úkonů, hodnotili respondenti v 50% (127 uživatelů) velmi spokojeně, spokojenost vyjádřilo 80 uživatelů služby to je 31% respondentů. Odpověď neutrální – ani spokojen ani nespokojen označili 2 % dotazovaných a 44 uživatelů (17%) na dotaz neodpovědělo.



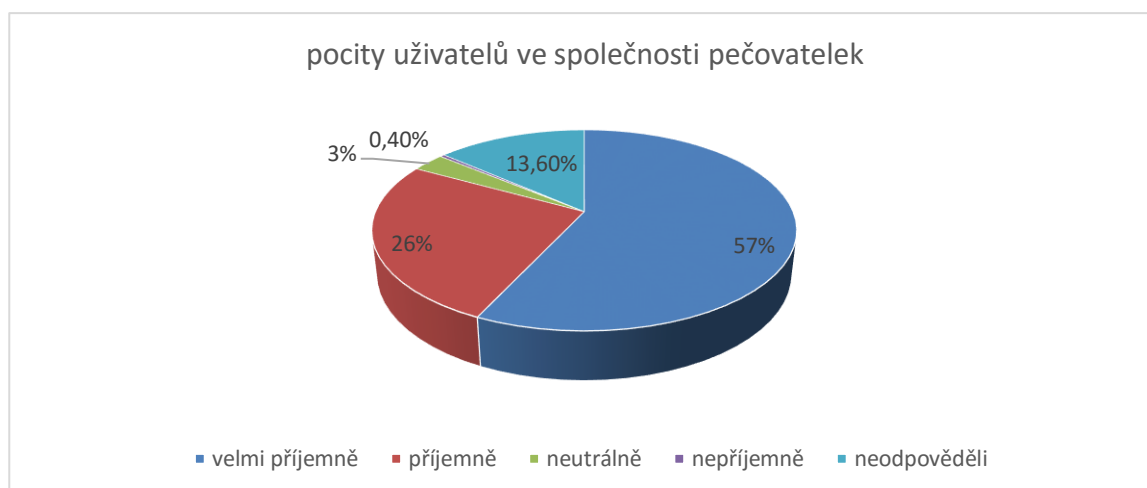
6. Nejčastější výraz tváře pečovatelek

Na dotaz, jak se při poskytování služby, nejčastěji tváří pracovnice – pečovatelky pečovatelské služby PCP7, 81% respondentů (206 uživatelů) na piktogramu označilo usmívajícího se smajlíka, neutrální výraz zakroužkovalo 9 respondentů to jsou 4% a 15% respondentů (40 uživatelů) na tento dotaz neodpovědělo.



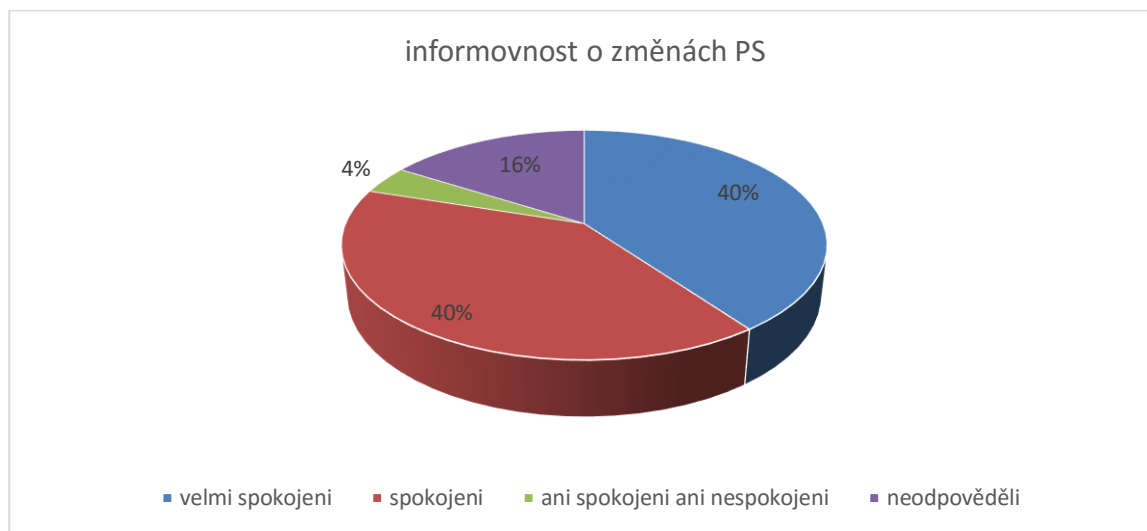
7. Pocity uživatelů ve společnosti pečovatelek

Velmi příjemně se ve společnosti pečujících cítí 57% respondentů (146 uživatelů), příjemně se cítí 26% respondentů (66 uživatelů) 8 uživatelů uvedlo, že se cítí neutrálně (3%), jeden uživatel se ve společnosti pečujících cítí nepříjemně (0,4%) a na tuto otázku nereagovalo 34 respondentů (13,6%).



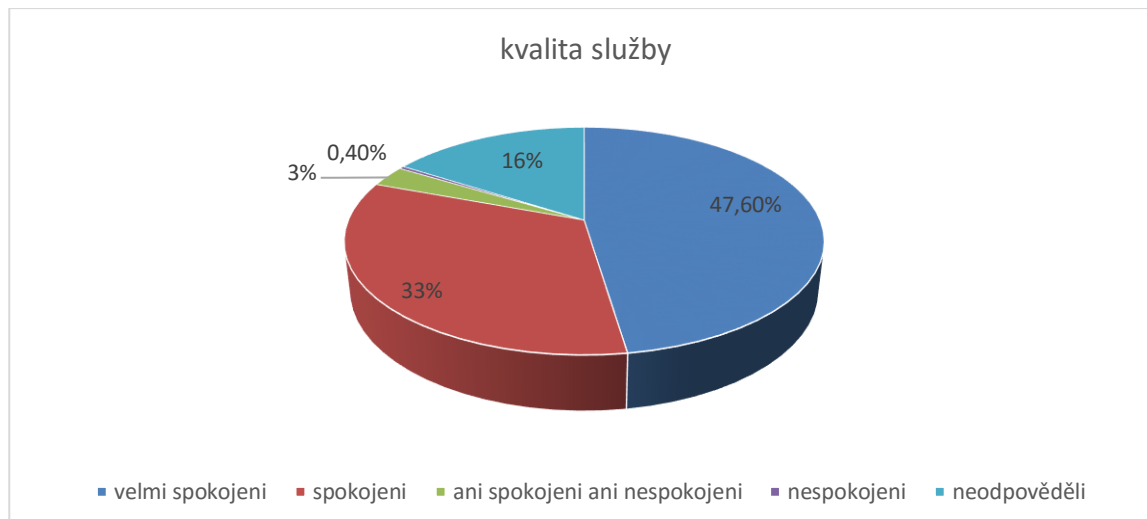
8. Spokojenost s včasnou informovaností o všech změnách v pečovatelské službě (změna pečovatelky, změna doby a času služby, změna ceny)

40% respondentů (102 uživatelů) je velmi spokojeno s informovaností o změnách, 40% (102 uživatelů) je spokojeno, 4% (9 uživatelů) hodnotí informovanost o změnách neutrálně, tedy ani spokojeni ani nespokojeni a 16% (42 uživatelů) na otázku neodpovědělo.



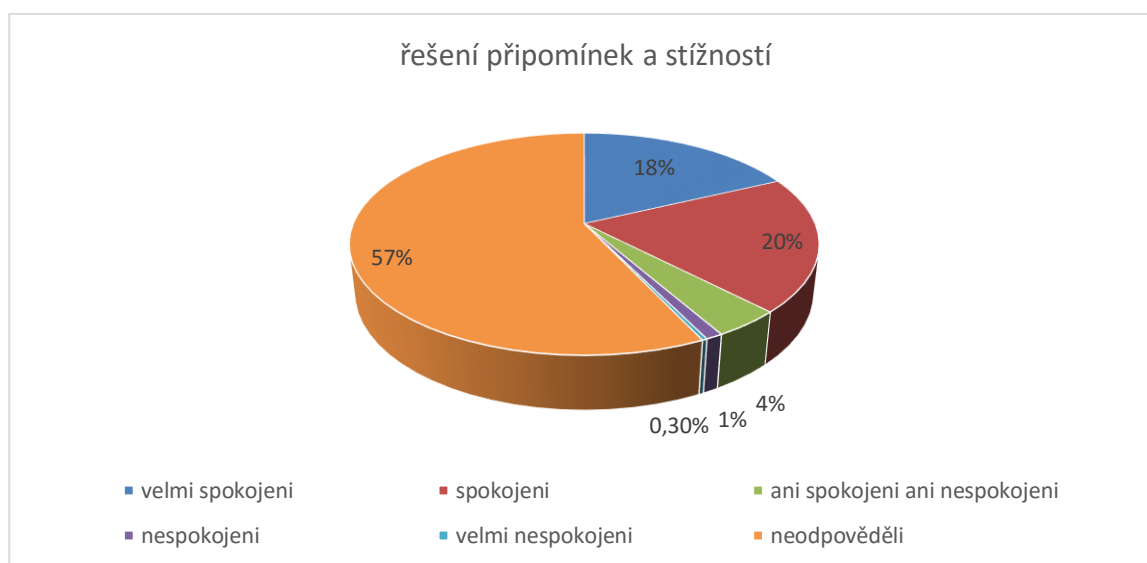
9. Spokojenost s kvalitou poskytované služby

Respondenti se v odpovědích na kvalitu poskytované služby zaměřili i na kvalitu obědů, kterou u otázky zmiňovali. Velmi spokojeno s kvalitou služby je 47,6% dotázaných (121 uživatelů), spokojeno je 33% (83 uživatelů), neutrálně, tedy ani spokojen ani nespokojen, hodnotilo kvalitu služby 3% (8 uživatelů), nespokojen s kvalitou služby- konkrétně s obědy je jeden respondent (0,4%) a 16% respondentů (42 uživatelů) na dotaz neodpovědělo.



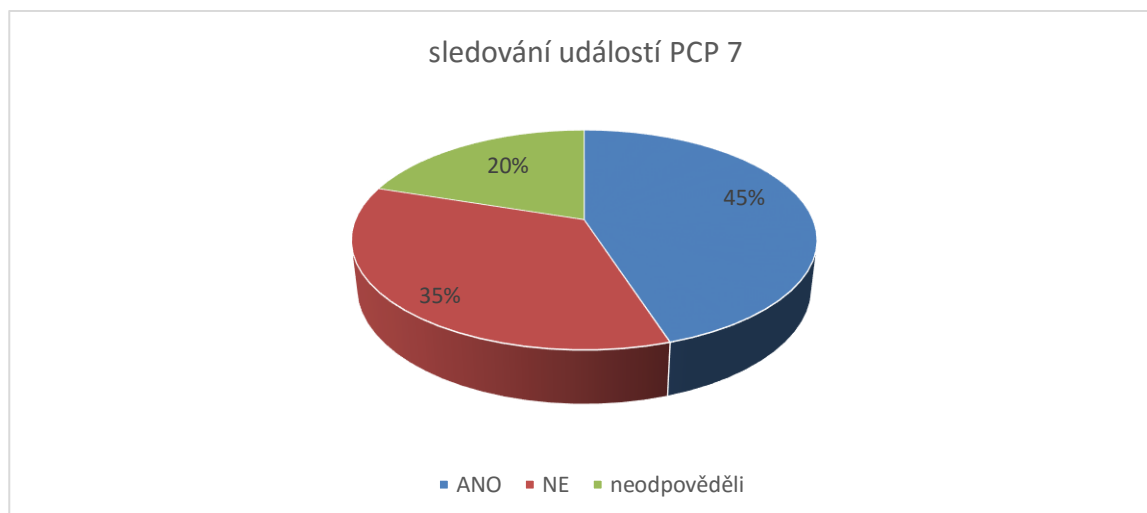
10. Spokojenost s řešením připomínky, stížnosti k pečovatelské službě

Na spokojenost s řešením stížnosti reagovalo označením nabízených odpovědí celkem 43% respondentů, z toho 18% (46 uživatelů) uvedlo, že je velmi spokojeno s řešením, 20% respondentů (50 uživatelů) uvedlo, že je spokojeno, 4% (9 uživatelů) označili neutrální odpověď- ani spokojen ani nespokojen, 1% respondentů (4 uživatelé) je nespokojeno s řešením stížnosti a jeden dotazovaný je velmi nespokojen s řešením stížnosti a u jeho odpovědi bylo rukou dopsáno „*jedná se o jídlo.*“ Zbylých 57 % respondentů (145 uživatelů) na dotaz neodpovědělo, nebo uváděli, že v minulosti neměli žádnou stížnost, proto nemohou na danou otázku odpovědět. Respondenti uváděli, že pokud řešili stížnost, týkala se kvality dovážených obědů, nikoli poskytované služby.



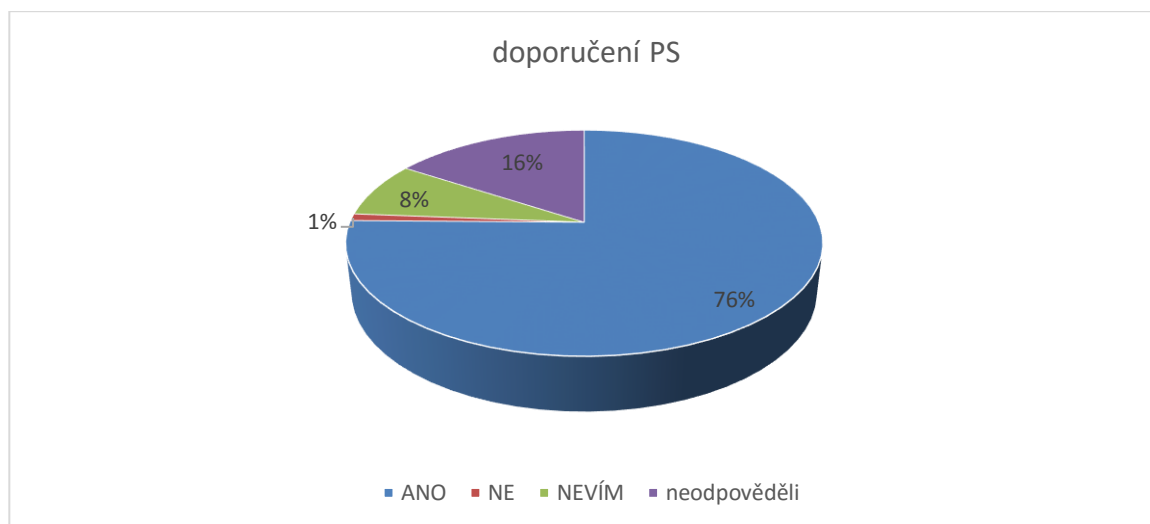
11. Sledování aktuálních událostí Pečovatelského centra Prahy 7 (kulturní akce, besedy, semináře)

O kulturní a společenské akce Pečovatelského centra Prahy 7 se aktivně zajímá a odpověď ANO označilo celkem 45% respondentů (113 uživatelů). O dění se nezajímá a tedy NE označilo 35% respondentů (90 uživatelů) a na tuto otázku neodpovědělo 20% respondentů. Ti, kteří uváděli, že se o dění zajímají, získávají informace o akcích z měsíčníku Hobuleť, z nástěnek v domech s pečovatelskou službou nebo na ředitelství PCP7.



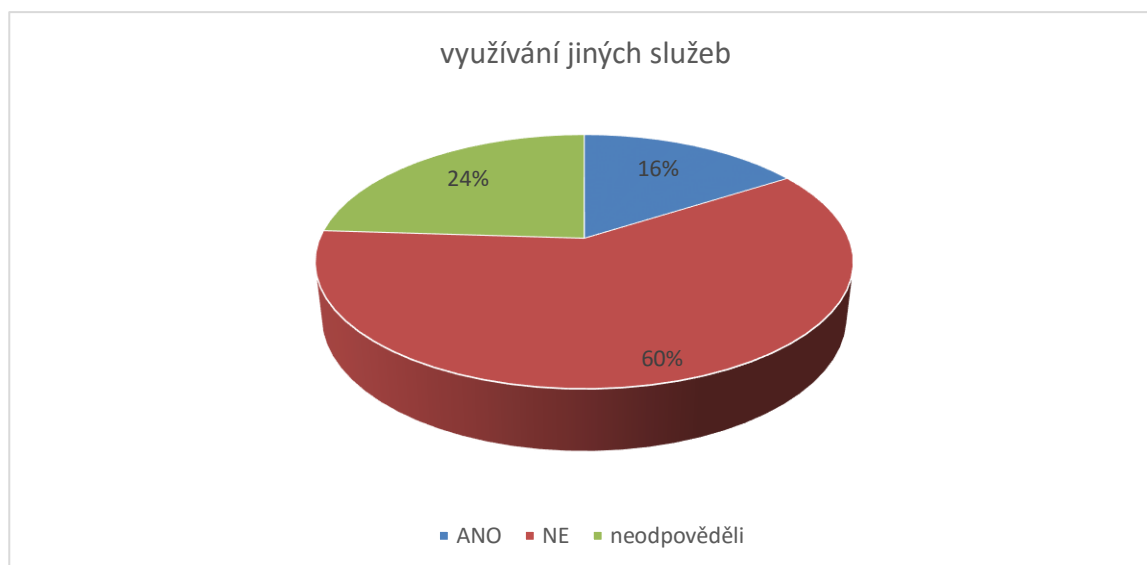
12. Doporučení pečovatelské služby známým, přátelům

Pečovatelskou službu by doporučilo 76 % respondentů (193 uživatelů), necelé 1 % respondentů (2 uživatelé) odpovědělo záporně, s tím, že neznají ve svém okolí nikoho komu by PS doporučili. 8% (19 uživatelů) nevědělo, zda by pečovatelskou službu doporučili a 16% (42 uživatelů) na dotaz nereagovalo. Důvody doporučení uváděli respondenti především „*spokojenost se službou, záruka kvality, spolehlivost a pozornost, pestrost služeb, moci být doma, významná pomoc, usnadnění života, úcta, cit a vzorné chování, včasná péče, rychlost zavedení péče, osobní zkušenost,...*“



13. Využívání služeb jiných organizací poskytujících péči

Na dotaz, zda kromě pečovatelské služby, využívají pomoc jiných organizací, odpovědělo 16% respondentů (42 uživatelů) kladně a nejčastěji uvádělo Život 90, Galium a Charitu. 60% respondentů (153 uživatelů) odpovědělo záporně. 24 % respondentů (60 uživatelů) na tuto otázku neodpovědělo.

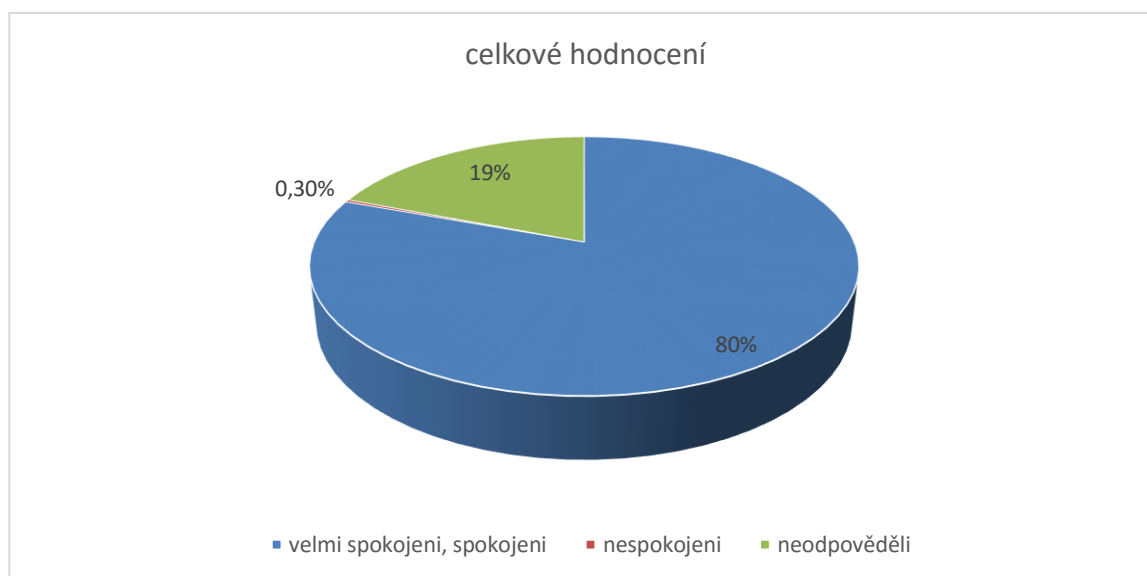


Další návrhy na zlepšení poskytovaných služeb PCP7

Respondenti mohli vyjádřit svá přání na zlepšení nebo rozšíření poskytovaných služeb. Ti, kteří tuto možnost využili, se nejčastěji zmiňovali o kvalitě obědů, přáli si neměnit nebo omezit střídání pečovatelek a navrhovali rozšíření služeb o noční službu. Tyto návrhy byly uváděny i v minulém dotazníkovém šetření v roce 2015.

Závěr dotazníkového šetření

V celkovém hodnocení je 80% respondentů velmi spokojeno nebo spokojeno s poskytovanou službou. 0,3 % respondentů hodnotilo službu negativně, byli buď nespokojeni nebo velmi nespokojeni (celkem 7 odpovědí), uvedená nespokojenost se týkala kvality obědů a pestrosti stravy, nikoli poskytované služby. V průměru 19 % z dotazovaných na některou z otázek neodpověděli.



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