

## Vyhodnocení dotazníkového šetření ze dne 29. 11. 2019

Dotazníkové šetření aktuálních uživatelů terénní pečovatelské služby bylo zahájeno dne 25. 11. 2019 rozdělením dotazníků. Šetření bylo zaměřeno na uživatele, ke kterým dojíždí pracovník v přímé péči. Každému uživateli byl předán jeden dotazník. Celkem bylo rozdáno 20 dotazníků.

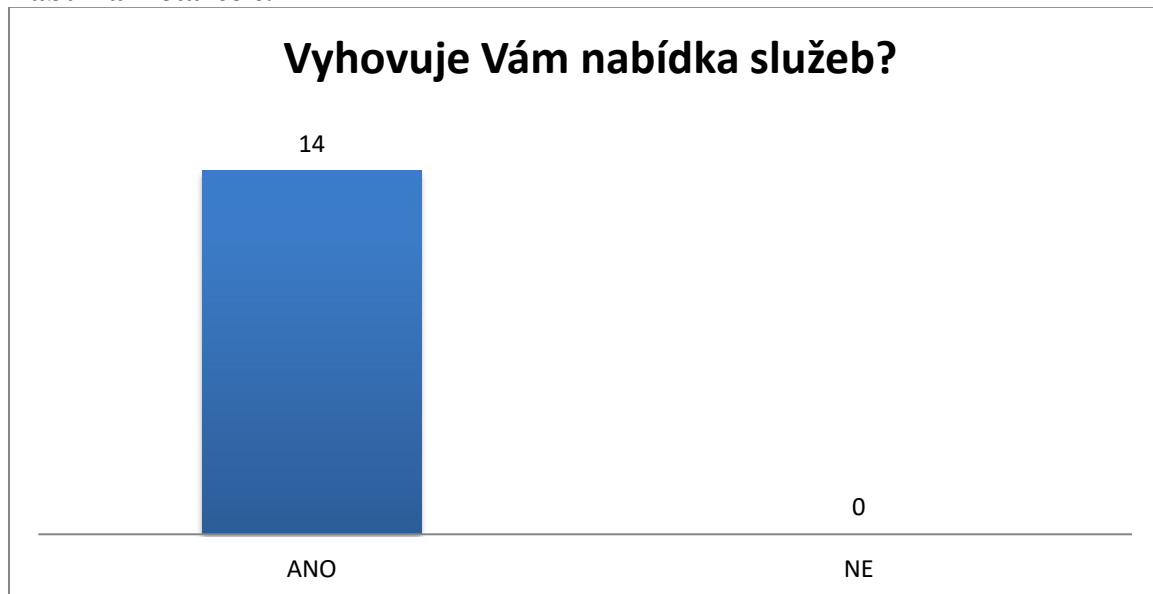
Výběr vyplněných dotazníků se konal dne 29. 11. 2019 do uzavřené schránky. Celkem se navrátilo 14 dotazníků. Návratnost dotazníkového šetření činí 70%.

Respondenti odpovídali na 6 otázek označením dopovědi na otázku nebo o stupňové hodnocení 1-5, případně měli možnost uvést názor.

Celkem připojili svůj názor dva respondenti k otázce č. 2, čtyři respondenti k otázce č. 3, dva respondenti k otázce č. 5 a jeden respondent k otázce č. 1 i 4.

Odpovědi z dotazníkového šetření využijeme ke zlepšení terénních pečovatelských služeb Domova Kytín.

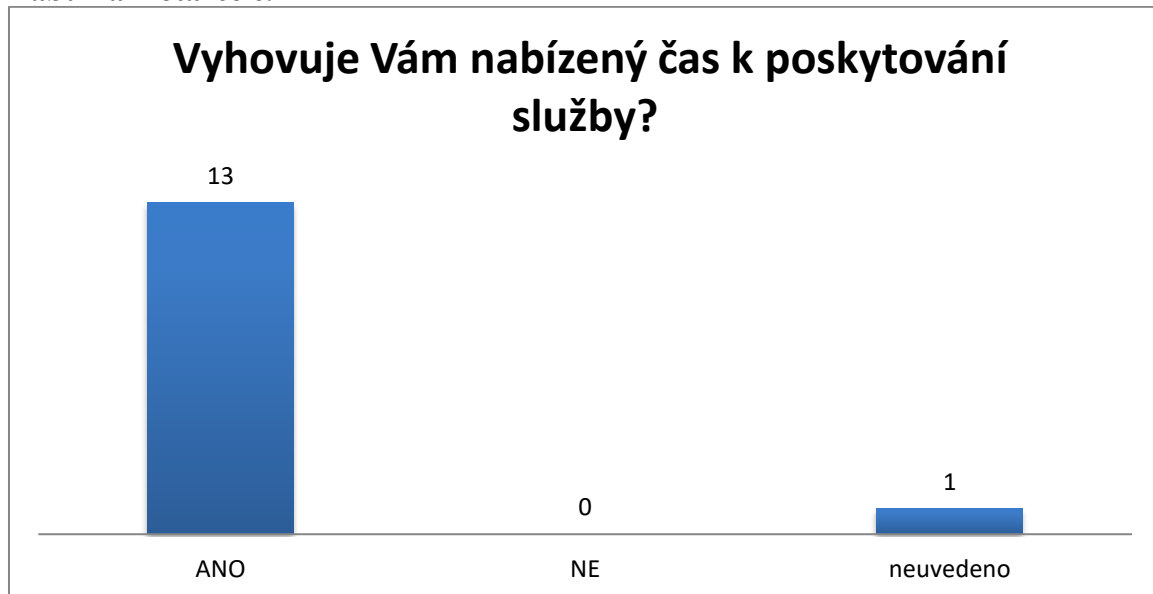
Tabulka k otázce č. 1



Respondenti ve shodě 14 odpověděli, že nabídka služeb jim vyhovuje. Žádný respondent nevedl, že služba nevyhovuje.

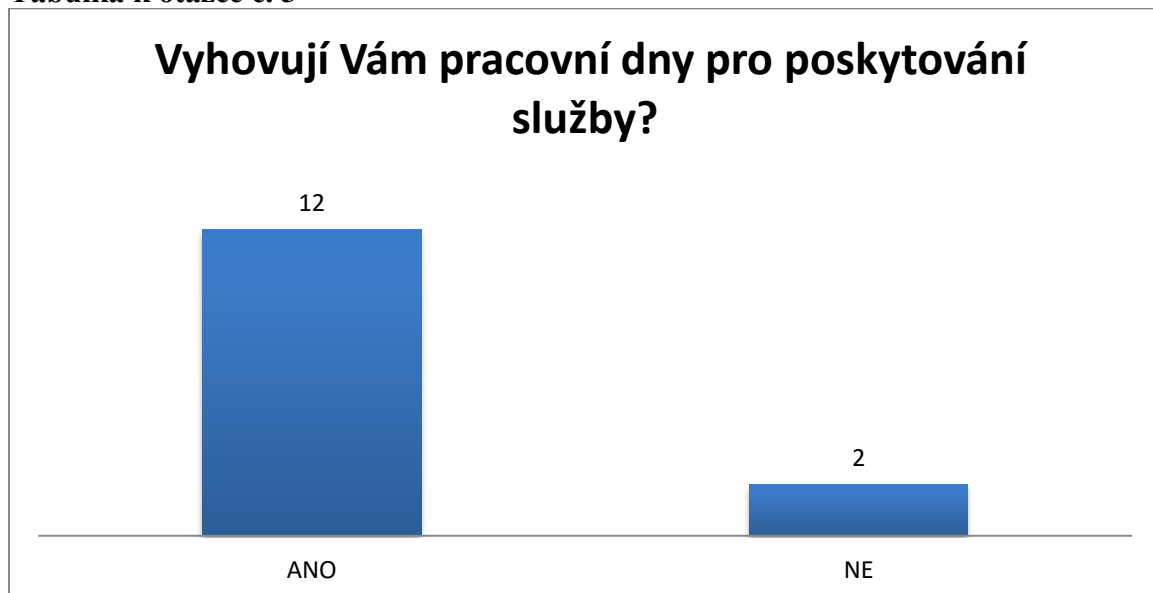
Jeden respondent do slovní odpovědi zapsal v kroužku číslici „1“.

Tabulka k otázce č. 2



Jeden uživatel neoznačil volbu, ale uvedl: „Uvítali bychom i večerní pomoc, příp. dovoz obědů.“ Jedna pečující osoba uvedla: „Poskytování služeb až do 18:00 hodin.“ Oběma skupinám respondentů vyhovuje nabízený čas k poskytování služby v počtu 13 ANO a jeden respondent neoznačil odpověď, však uvedl, co chybí v nabídce.

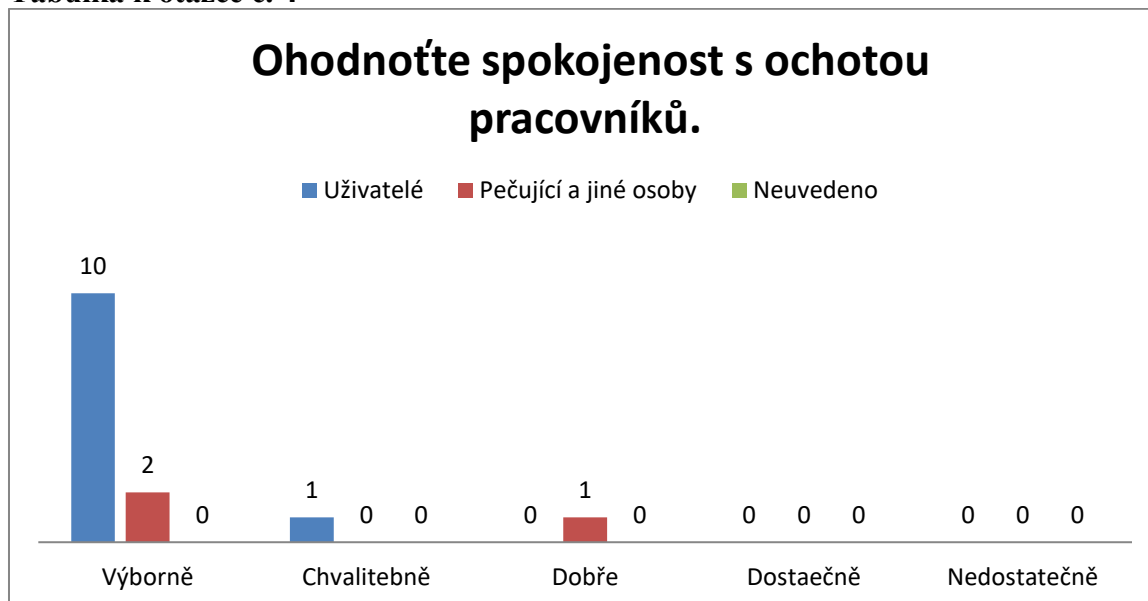
Tabulka k otázce č. 3



Tři uživatelé z toho dva, kteří vybrali odpověď NE, napsali: „Uvítali bychom i víkendovou pomoc.“, „Chybí péče o víkend (sobota, neděle, svátky).“ A „Uvítal bych dodání obědů i v sobotu a neděli.“

Hodnotili uživatelé a pečující a jiné osoby ANO v počtu 12 respondentů a dva respondování uživatelé vybrali NE odpověď a současně ji zdůvodnili.

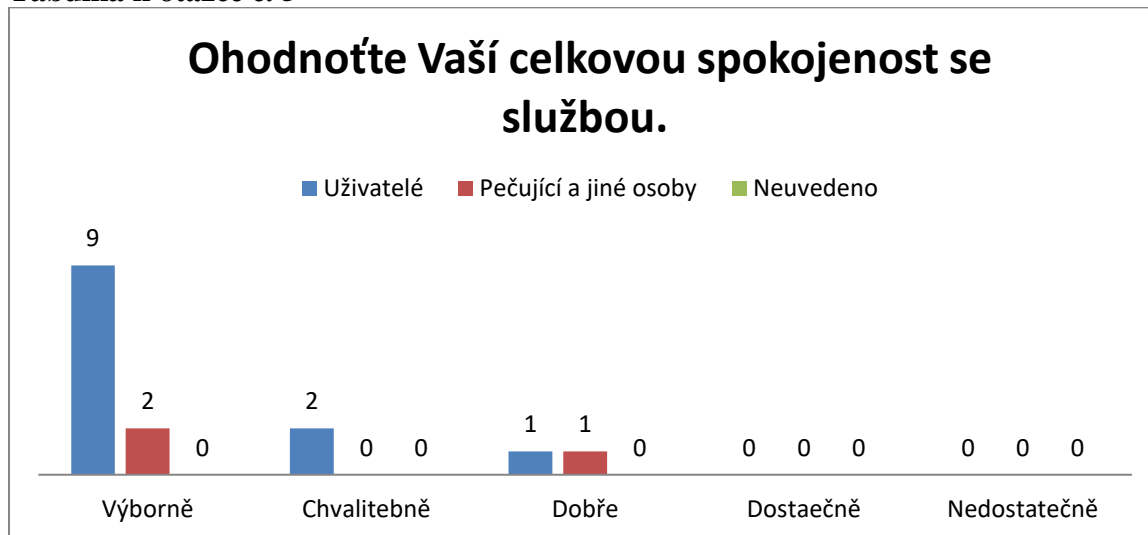
Tabulka k otázce č. 4



Doplňující hodnocení znělo: „Děkujeme za vstřícnost a ochotu vašich zaměstnankyň.“ Svou spokojenost s ochotou pracovníků respondovaní uživatelé 10x hodnotili výborně a 1x chvalitebně. Hodnocení respondovaných pečujících a jiných osob bylo uvedeno výborně 2x a 1x dobré.

V součtu výborné hodnocení ochoty pracovníků se dostalo od 11 respondentů, chvalitebné hodnocení dali 2 respondenti a 1 respondent hodnotil dobře.

Tabulka k otázce č. 5

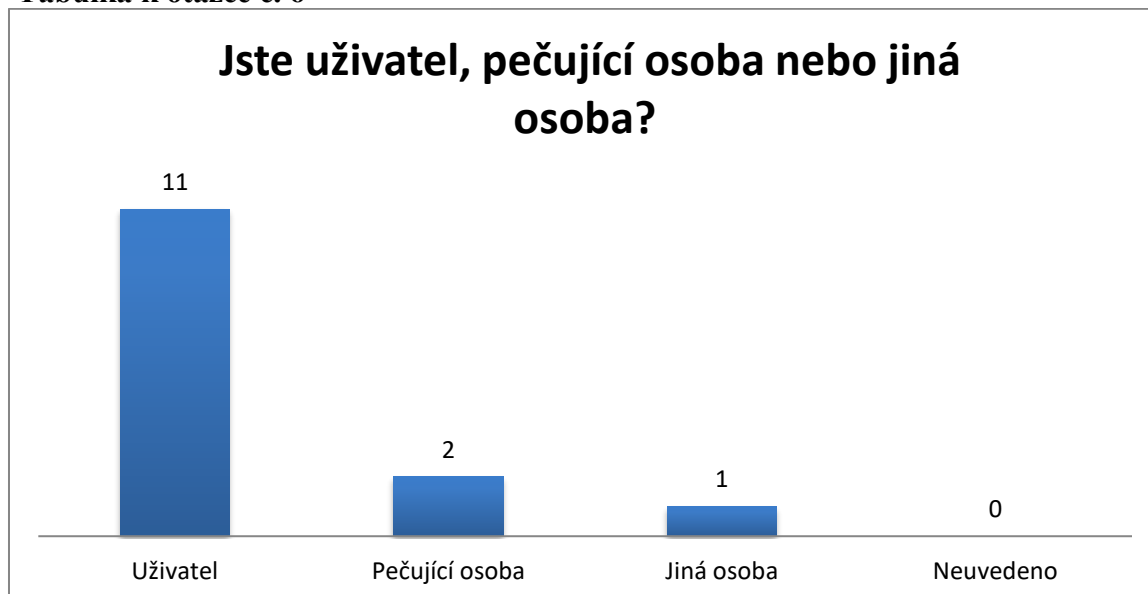


Svůj názor k položené otázce uvedli dva respondenti, kteří neuvedli vztah ke službě: „Nemá chybu!!“ a „Dosud poskytovanými službami jsme spokojeni výborně.“ Jeden uživatel hodnotil službu současně výborně a dobře.

Výborné hodnocení s celkovou spokojeností se službou dostalo 11 respondentů, chvalitebné hodnocení dali 2 respondenti a 2 respondenti hodnotili dobře.

Celkovou spokojenost se službou výborně hodnotilo 9 respondovaných uživatelů, dvě pečující a jiné osoby. Chvalitebně hodnotili 2 uživatelé. Službu jako celkově dobrou uvedl 1 uživatel a 1 pečující osoba.

**Tabulka k otázce č. 6**



14 respondentů, kteří se zúčastnili dotazníkového šetření, uvedli svůj vztah k pečovatelské službě. 11 osob jsou uživatelé, 2 jsou pečující osoby a 1 osoba uvedla svůj vztah ke službě či uživateli, jako jiná.

### **Závěr**

Dle vypovídajících údajů z odpovědí respondentů je patrné, že pro uživatele a jejich pečující osoby je nabídka služeb vyhovující.

Časová dotace služby by byla vítána v rozšíření do podvečerních hodin a mimo pracovní dny. Respondenti dotazníkového šetření, k získání údajů pro zvyšování kvality terénních pečovatelských služeb, měli možnost na položenou otázku více specifikace a měli možnost více stupňového hodnocení. Kriticky můžeme vyčíst, že vysoká spokojenost uživatelů s nižší spokojeností pečujících osob nemusí být kladným hodnocením, jelikož máme předpoklad, že uživatelé nemusí být vždy odvážní k vyslovení své nízké spokojenosti.

Poskytovatel služeb Domov Kytín prostřednictvím pracovníků terénní pečovatelské služby celkově zvýší kvalitu služby, aby v dalším dotazníkovém šetření získal vyšší hodnocení od pečujících osob.

V Kytíně dne 9. 12. 2019

Vypracovala: PhDr. Renata Honsů

Ing. Petr Kordule, ředitel Domova Kytín