



Vyhodnocení průzkumu spokojenosti s kvalitou poskytované péče

Terénní pečovatelská služba

Zjišťování spokojenosti klientů pečovatelské služby probíhalo formou anonymního dotazování prostřednictvím papírového dotazníku rozdáváného klientům. Cílem bylo získat informace ohledně spokojenosti od klientů, kteří čerpají péči. Zjišťování spokojenosti s pečovatelskou službou probíhalo během měsíce října a listopadu 2024. Dotazník se nepodařilo doručit všem klientům pečovatelské služby vzhledem k probíhajícím hospitalizacím, nebo delšímu pobytu mimo jejich domácnost.

Celkem se rozdalo 140 dotazníků z celkového počtu klientů 149. Navrátilo se 63 vyplněných dotazníků. Na následujících stránkách jsou vyhodnoceny jednotlivé otázky formou grafů, ve kterých je zaznamenán celkový počet odpovědí. Pod grafem jsou přepsány poznámky, které nám klienti formou dotazníků sdělili.

Otázka č.1: Jak jste se dozvěděl/a o pečovatelské službě?

- Rodina, známí **45** Zdravotnické zařízení **12**
 Webové stránky Leták
 Jiné _____





DOMOV PRO SENIORY A DŮM S PEČOVATELSKOU SLUŽBOU MARIÁNSKÉ LÁZNĚ, příspěvková organizace

Otázka č. 2: Vyhovuje Vám provozní doba pečovatelské služby. Tedy doba, kdy můžete využít našich služeb.

Ano, vyhovuje **63**

Ne, nevyhovuje **0**



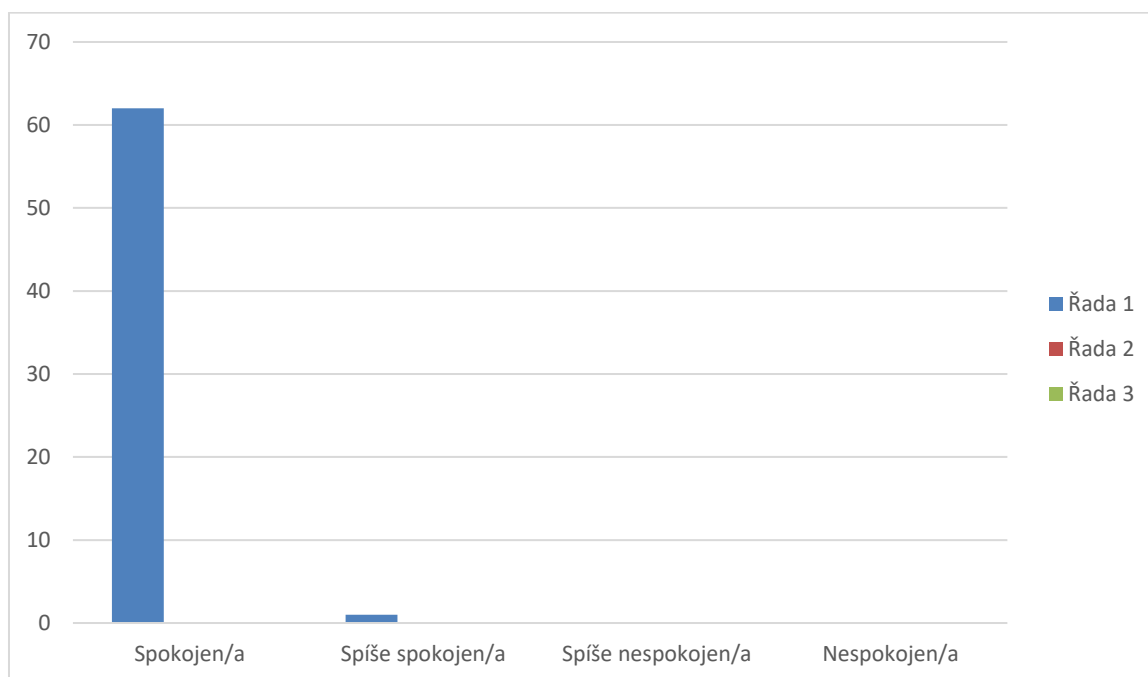
Otázka č. 3: Prosím ohodnoťte kvalitu provádění pečovatelských úkonů, které využíváte.

Spokojen/a **62**

Spíše spokojen/a **1**

Spíše nespokojen/a **0**

Nespokojen/a **0**

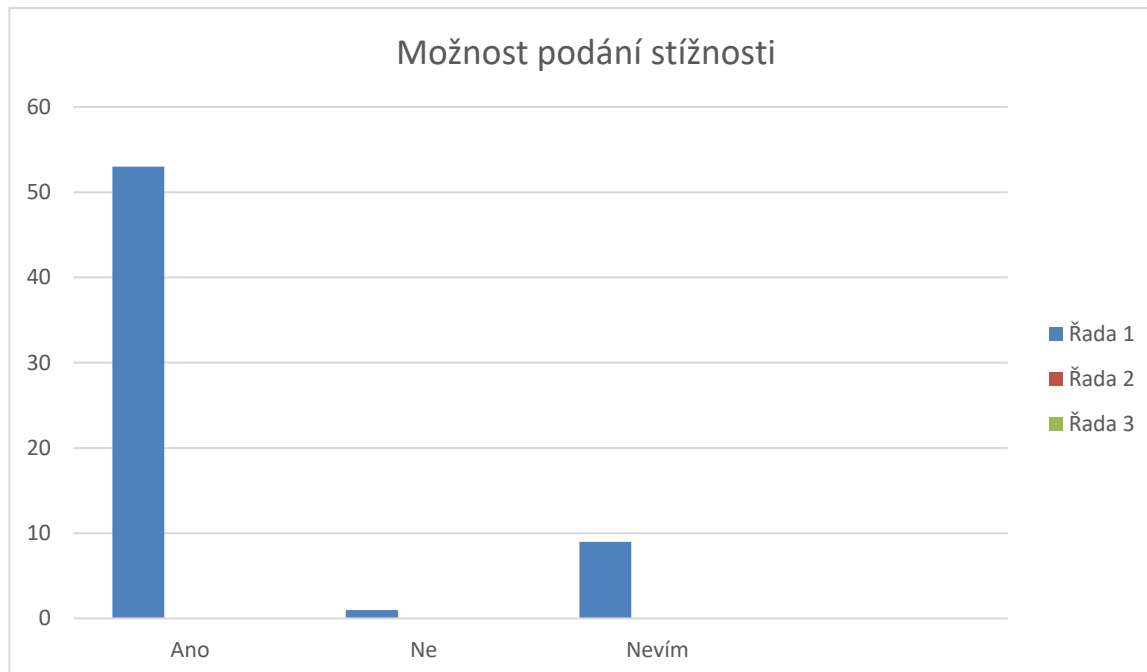




DOMOV PRO SENIORY A DŮM S PEČOVATELSKOU SLUŽBOU MARIÁNSKÉ LÁZNĚ, příspěvková organizace

Otázka č. 4: Víte, na koho se obrátit a jak postupovat v případě nespokojenosti s poskytováním služeb pečovatelské služby? Jak podat stížnost?

Ano 53 Ne 1 Nevím 9



Poznámky od klientů:

Nemám důvod si stěžovat.

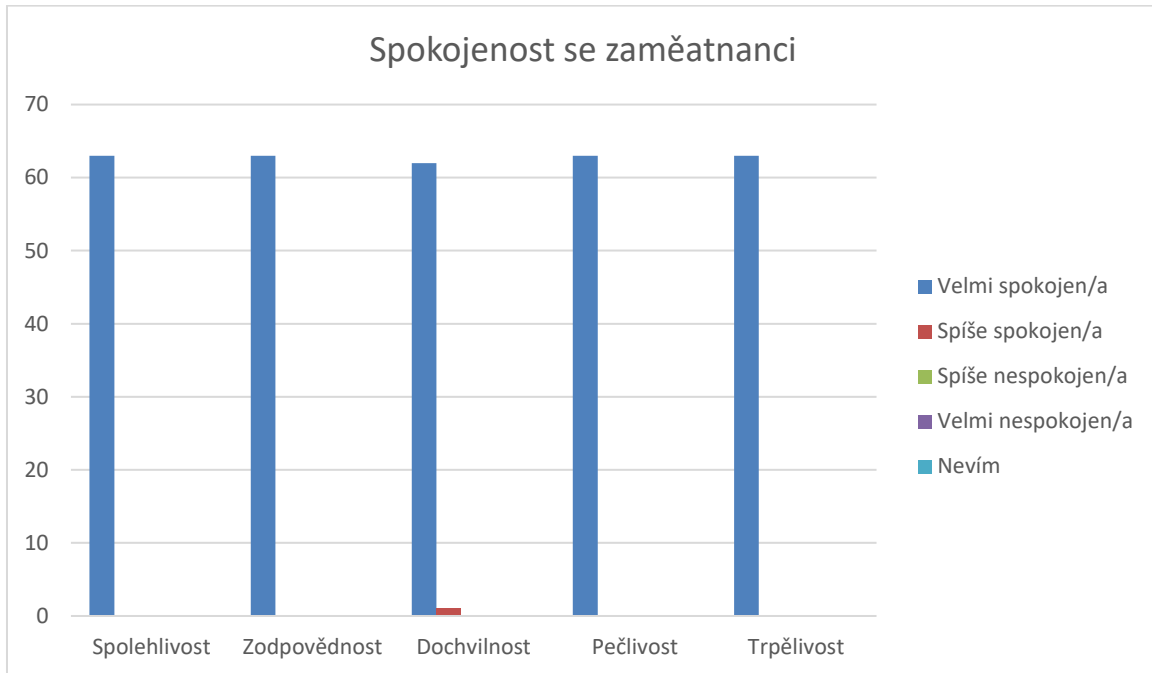
V určitých časových odstupech se aktivně klienta ptát.

Otázka č. 5: Jak jste spokojen/a se zaměstnanci pečovatelské služby?

	Velmi spokojen/a	Spíše spokojen/a	Spíše nespokojen	Velmi nespokojen	Nevím
Spolehlivost	63				
Zodpovědnost	63				
Dochvilnost	62	1			
Pečlivost	63				
Trpělivost	63				



DOMOV PRO SENIORY A DŮM S PEČOVATELSKOU SLUŽBOU MARIÁNSKÉ LÁZNĚ, příspěvková organizace



Poznámky od klientů:

Paní pečovatelka Jarmila je milá, empatická, báječná, spolehlivá.

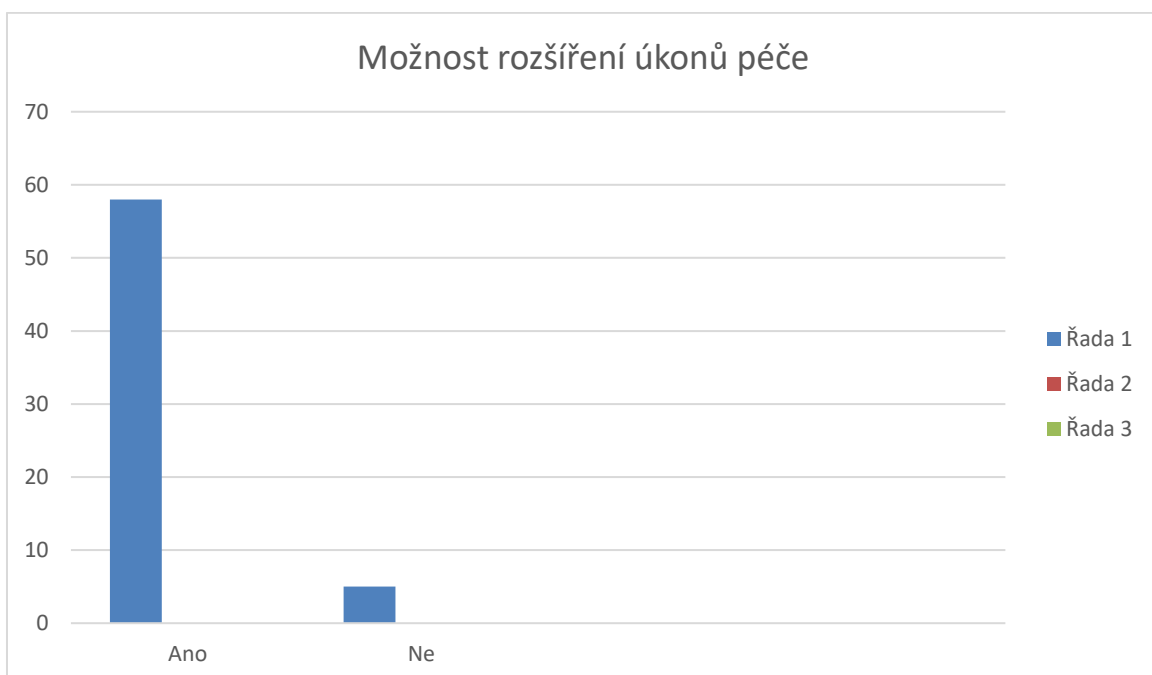
S pečovatelkou jsem velmi spokojen je moc milá, spolehlivá, a hlavně rychlá v nákupech.

Nic lepšího jsem si nemohla přát – pečovatelská služba.

Paní Kateřina Tomešová je vzácný člověk, je empatická, profesionální. Jsem s ní 100% spokojená. Její úklid je perfektní. Vše září čistotou a já mám radost. Těším se na ni. Je jako sluníčko. Vždycky pohodová.

Otázka č. 6: Byli jste informováni o tom, jak rozšířit úkony pečovatelské služby?

Ano 58 Ne 5





DOMOV PRO SENIORY A DŮM S PEČOVATELSKOU SLUŽBOU MARIÁNSKÉ LÁZNĚ, příspěvková organizace

Otázka č. 7: Je pro Vás srozumitelné vyúčtování poskytovaných služeb?

Ano **59** Spíše ano **3** Spíše ne **1** Ne

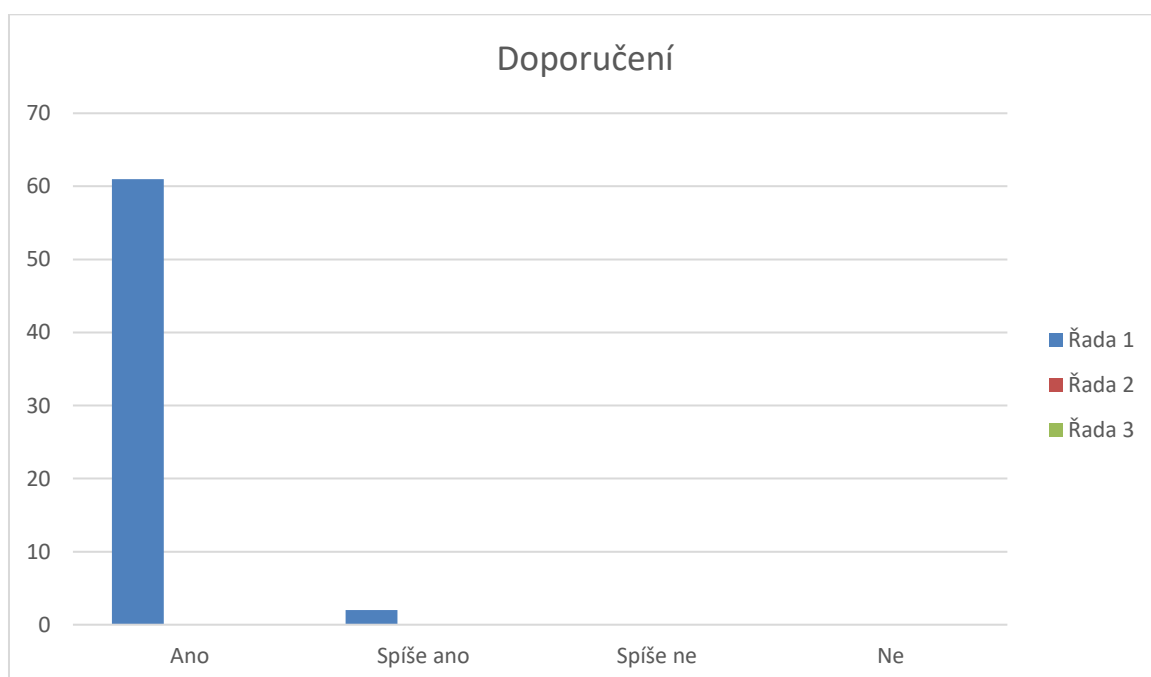


Poznámky od klientů:

Při vyúčtování bych ocenila i podrobnější rozpis hodin za které dostávám vyúčtování.

Otázka č. 8: Jste s naší pečovatelskou službou spokojen/a na tolik, že byste ji doporučil/a svým blízkým přátelům?

Ano **61** Spíše ano **2** Spíše ne **0** Ne **0**





**DOMOV PRO SENIORY A DŮM S PEČOVATELSKOU SLUŽBOU
MARIÁNSKÉ LÁZNĚ, příspěvková organizace**

Poděkování za spolupráci

Dotazník pro terénní pečovatelskou službu vytvořila a následně zpracovala Mgr., Bc. Ludmila Madejová DiS.

Děkujeme všem, kteří nám udělali radost navrácením vyplněného dotazníku, za jejich slova chvály i případnou kritiku, s kterou nyní můžeme pracovat a na základě podnětných sdělení zlepšovat poskytovanou službu.

Zejména děkujeme všem pracovníkům v sociálních službách – pečovatelům, pečovatelkám, kteří pomáhali s distribucí dotazníků klientům, pomáhali vysvětlovat, navracet a díky nimž tento průzkum spokojenosti proběhl bez komplikací, hladce a úspěšně.

Případné dotazy a reakce ohledně tohoto průzkumu spokojenosti klientů s pečovatelskou službou, stejně tak jako jakékoliv další dotazy související s pečovatelskou službou, můžete směřovat na vedoucí pečovatelské služby Bc. Kristýnu Stolcovou prostřednictvím emailové adresy soc.pracovnice1@dsml.cz, nebo telefonicky na čísle 724 755 976.