

VYHODNOCENÍ DOTAZNÍKŮ SPOKOJENOSTI UŽIVATELŮ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY CHARITY ODRY ZA ROK 2020

OBSAH:

Vyhodnocení Odersko

Vyhodnocení Charita Odry

Vyhodnocení Fulnecko

Vyhodnocení Vítkovsko

Vyhodnocení Budišovsko

VYHODNOCENÍ 2020

Dotazník spokojenosti uživatelů Pečovatelské služby Charity Odry pro rok 2020

ODERSKO

Rozdané dotazníky: 57

Vrácené dotazníky: 37

- 1. Jste spokojen/a s úrovní ochranných pomůcek (rukavice, respirátory, roušky, dezinfekce), které pečovatelka ve vaší domácnosti používá za účelem ochrany Vás i sebe?**

Ano 36 Částečně 1 Ne 0

Zdůvodnění:

Jezdím pouze autem, do mé domácnosti nikdo nevstupuje.

- 2. Jsou řešeny s pomocí pečovatelské služby Vaše problémy a potřeby?**

Ano 36 Částečně 0 Ne 0

Zdůvodnění:

Pomůžou mi se vším co potřebuju.

- 3. Jste spokojen/a s časem, kdy je Vám pečovatelská služba poskytována?**

Ano 36 Částečně 1 Ne 0

Zdůvodnění:

Vždy se domluvíme, kdy potřebuji odvoz. Jsem velice spokojena. Na 100%.

- 4. Jste spokojen/a s prací, přístupem pečovatelek?**

Ano 38 Částečně 0 Ne 0

Zdůvodnění: Nemám připomínky. Na 100%. Jsou velice hodné a milé. Naprostá spokojenost. Vždy ochotné, vstřícné, velmi spokojené.

- 5. Za co byste pečovatelky pochválil/a nebo máte nějakou připomínku na zlepšení?**

- *Pochvala – empatie, komunikace, vyřeší každý problém.*
- *Nemám připomínky, mám ráda paní pečovatelku ze Spálova.*

- *Velice bych je chtěla pochválit, jsem spokojena na 100%. Za to co dělají pro lidi a pro mě. Budinová*
- *Všechno výborné, jsem spokojena, nemám žádné připomínky.*
- *Jsem moc vděčná za služby, které poskytují. Jsou ochotné, milé a moc jim děkuji.*
- *Někdy nenosí klíče od dveří. Vlk Fr.*
- *Za všechno co pro mě dělají a v minulosti dělaly – péče o manžela Jar. Vlka.*
- *Naprostá spokojenost. Šíma Dalibor*
- *Včasný dovoz obědů a ochota poradit, když mám problém.*
- *Za obětavost, vlídnost – za vše – mají náročnou práci.*
- *Starší pečovatelka sama bez požádání pomůže, třeba přidržet tašku, batoh.*
- *Jsem spokojená, pěkný přístup k pacientovi.*
- *Pochválila bych všechny paní/slečny pečovatelky a se všemi službami jsem maximálně spokojená. Velice vám děkuji.*
- *Jsou obětavé, vždy se snaží vyhovět co právě potřebujem. Zato jim dík.*
- *Pečovatelky chci jenom pochválit, jsou ochotné, milé, vstřícné. Jsem velmi spokojená.*
- *Jsme spokojeni se vším.*
- *Chválíme za profesionalitu a lidský přístup.*
- *Ochotu, vstřícnost, rychlé řešení potřeb.*
- *Jsou dobré a důsledné.*
- *Výborná komunikace. Dr. Sijka*
- *Za zodpovědnost.*
- *Jsou všechny pečlivé.*
- *Za jejich přístup k lidem.*
- *Laskavý přístup, ochota, pěkná domluva.*
- *Chtěla bych pochválit pečovatelky za práci, kterou pro lidi dělají. Práce je náročná psychicky i fyzicky. V zimě i v létě cestují a vždy přijedou s úsměvem.*
- *Za vstřícný přístup, ochotu pomoci kde je třeba. Rády pomůžou když je potřeba, díky.*
- *Za velmi citlivý přístup k daným problémům.*
- *Pečovatelky jsou opravdu slušné a připravené pomoci. Petrusková*
- *Bezproblémová služba, výborná komunikace a vstřícný přístup a starostlivost.*

- *Jsou to úžasné dámy, díky všem za všechno. Bez vás bych to nezvládla, děkuji za každý den, kdy mi pomáháte. Ještě jednou velké díky. Kremlingová (p. Dobiášová)*

6. Jste spokojen/a s přístupem vedení Charity? (vedoucí pečovatelské služby, sociální pracovníce, ředitel)

Ano 37 Částečně 0 Ne 0

Zdůvodnění: Vždy milé, přívětivé, vždy jen pozitivní zkušenost. Všichni jsou skvělí.

7. Na koho se obracíte v případě nějaké změny nebo požadavku na pečovatelskou službu?

- pečovatelku 19 - sociální pracovníci 7 - vedoucí pečovatelské služby 27
- ředitele 1

8. Doporučil/a byste naši pečovatelskou službu svým blízkým, přátelům?

Ano 37 Ne 0

9. Máte dostatečné informace o všech úkonech, které naše pečovatelská služba nabízí?

Ano 35 Částečně 0 Ne 0

10. Na koho se obracíte v případě nespokojenosti s poskytovanými službami?

- pečovatelku 4 - sociální pracovníci 12 - vedoucí pečovatelské služby 14
- ředitele 0

Jsem 100% spokojená. Zatím jsem nebyla spokojená. Nikam, nemám žádné výhrady, za vše děkuji. Ještě jsem nemusela nic řešit, jsem spokojená nebyl důvod. Na opatrovníka. Nemám si na co stěžovat. Nemám důvod k nespokojenosti. Žádné nejsou.

11. Je pro Vás srozumitelné měsíční vyúčtování pečovatelské služby?

Ano 34 Částečně 3 Ne 0

Zdůvodnění:

Není to pro mě důležité – důvěra.

12. Prosím, zaškrtněte, kterou / které z uvedených možností používáte:

- Mobilní telefon 33

- Počítač – mám email x nemám email 6
- Facebook 0

VYHODNOCENÍ

Dotazník spokojenosti uživatelů Pečovatelské služby Charity Odry pro rok 2020

CHARITA ODRY

Rozdané dotazníky: 28

Vrácené dotazníky: 13

1. **Jste spokojen/a s úrovní ochranných pomůcek (rukavice, respirátory, roušky, dezinfekce), které pečovatelka ve vaší domácnosti používá za účelem ochrany Vás i sebe?**

Ano 11 Částečně 1 Ne 0

Zdůvodnění:

2. **Jsou řešeny s pomocí pečovatelské služby Vaše problémy a potřeby?**

Ano 10 Částečně 1 Ne 0

Zdůvodnění:

Díky za nákupy.

3. **Jste spokojen/a s časem, kdy je Vám pečovatelská služba poskytována?**

Ano 10 Částečně 1 Ne 0

Zdůvodnění:

Odvoz k lékaři, děkuji.

4. **Jste spokojen/a s prací, přístupem pečovatelek?**

Ano 12 Částečně 0 Ne 0

Zdůvodnění: Když něco potřebuji jsou velice ochotné. Příjemné, usměvavé, ochotné.

5. **Za co byste pečovatelky pochválil/a nebo máte nějakou připomínku na zlepšení?**

- Jsou ochotné.
- Za práci.
- Chválím rozvoz obědů.
- Pochválila bych je za péči, kterou poskytují lidem, kteří se nemohou sami dostat do města.
- Jsou velmi vstřícné, mají pochopení, poradí a hlavně jsou usměvavé a pomáhají.
- Za vstřícnost, ochotu, spolehlivost, milé a hezké jednání.
- Zatím jsem velmi spokojená se všemi, kteří o nás pečují.

- *Lepší spolupráci Vedení Charity + byty a jejich uživatelé. Alepsoň 1x za rok svolat Vedení Charity + Oderská městská společnost a uživatelé.*
- *Využívám autodopravu k lékaři, jsem naprosto spokojená, služby jsou stoprocentní.*
- *Jsou moc ochotné.*

6. Jste spokojen/a s přístupem vedení Charity? (vedoucí pečovatelské služby, sociální pracovníce, ředitel)

Ano 13 Částečně 0 Ne 0

Zdůvodnění: Velice spokojeni. Vždy ochotně vychází vstříc.

7. Na koho se obracíte v případě nějaké změny nebo požadavku na pečovatelskou službu?

- pečovatelku 5 - sociální pracovníci 7 - vedoucí pečovatelské služby 8
- ředitele 2

8. Doporučil/a byste naši pečovatelskou službu svým blízkým, přátelům?

Ano 13 Ne 0

9. Máte dostatečné informace o všech úkonech, které naše pečovatelská služba nabízí?

Ano 13 Částečně 0 Ne 0

10. Na koho se obracíte v případě nespokojenosti s poskytovanými službami?

- pečovatelku 2 - sociální pracovníci 2 - vedoucí pečovatelské služby 4
- ředitele 0

11. Je pro Vás srozumitelné měsíční vyúčtování pečovatelské služby?

Ano 13 Částečně 0 Ne 0

Zdůvodnění:

12. Prosím, zaškrtněte, kterou / které z uvedených možností používáte:

- Mobilní telefon 11
- Počítač – mám email x nemám email 1
- Facebook 0

Žádnou. 2x

VÝSLEDKY

Dotazník spokojenosti uživatelů Pečovatelské služby Charity Odry pro rok 2020

FULNECKO

Rozdáno: 51 dotazníků

Vráceno: 40 dotazníků

1. **Jste spokojen/a s úrovní ochranných pomůcek (rukavice, respirátory, roušky, dezinfekce), které pečovatelka ve vaší domácnosti používá za účelem ochrany Vás i sebe?**

Ano 37 Částečně 1 Ne 0

Zdůvodnění:

Nosí vše co musí. Přistupují zodpovědně v péči o mou osobu. Prozatím u mne nepoužívají.

2. **Jsou řešeny s pomocí pečovatelské služby Vaše problémy a potřeby?**

Ano 35 Částečně 1 Ne 1

Zdůvodnění:

Vždy se ptají, mají zájem. Zapůjčení pomůcek, chystání léků. Prozatím nebyl důvod něco řešit.

3. **Jste spokojen/a s časem, kdy je Vám pečovatelská služba poskytována?**

Ano 36 Částečně 2 Ne 0

Zdůvodnění:

Vyhovuje – se změnami se dohodneme.

4. **Jste spokojen/a s prací, přístupem pečovatelek?**

Ano 39 Částečně 0 Ne 0

Zdůvodnění: Okna byly perfektně umyté, s nákupem jsem spokojená.

5. **Za co byste pečovatelky pochválil/a nebo máte nějakou připomínku na zlepšení?**

- *Pochvala za všechno.*
- *Jsou supr.*
- *Se službami jsem velmi spokojen, chtěl bych pochválit pečovatelky za jejich obětavost a píli. Proto před pečovatelkami smekám klobouk.*
- *Za ochotu, přátelský přístup, vždy v dobré náladě Jen by jich mohlo být více, aby nebyly tak*

přetížené obzvláště v této těžké době kovidu.

- *Všechny jen chválím, ale obzvláště mladou paní Martinu Lachkou, která se mi věnuje nejvíce ze všech a vždy mi pomůže co požádám.*
- *Za všechno je chválím 2x*
- *Za ochotu a pěkný přístup ke všem obyvatelům Ladoňky.*
- *Všechny jsou ochotné poradit, vyhovět ve všem, jsou hodné a vážím si jejich práce, přeji všem našim pečovatelkám pevné zdraví.*
- *Jsou absolutně hodné, pracovitě a udělají všechno o co je poprosíme, jsou přátelské, prostě zlaté lidi.*
- *Pochvala za vřelý přístup a hřejivý úsměv: „Doporučení: vybavit pečovatelky plavkami, at' nechodí koupat jen v gumákách a aby nedošlo k újmě na oděvu při sprchování.“*
- *Neshledali jsme žádné pochybení, jsou empatické, vstřícné, když musí tak důrazné, stále je chválíme, rozhodně jsou práci oddané.*
- *Za provedené služby, ochotu a vstřícnost.*
- *Velmi lidský přístup, ochota, schopnost poslouchat, naslouchat a poradit.*
- *Za dobré služby.*
- *Velká pochvala všem pečovatelkám a sestřičkám – jsou všechny úžasné, nestačí mi slova chvály a obdivu za jejich náročnou práci, děkuji všem.*
- *Chválím za přístup k mé osobě.*
- *Co potřebuji ve všem mi vyhoví, jsem nad míru se všemi velmi spokojen.*
- *Jsou hodné.*
- *Za dobrou práci.*
- *Citlivý přístup k pacientovi, důslednost, trpělivost, spolehlivost, poradí, popřípadě ukážou např. jak manipulovat s pacientem.*
- *Jsou vždy ochotné a příjemné vystupování.*
- *Za jejich ochotu a výdrž.*
- *Jsou na mě hodné, žádná připomínka.*
- *Za vše. 2x*
- *Pečovatelky jsou velice ochotné, mají lidský přístup k nám, i když to nemají s každým jednoduché, prostě zdraví je zdraví.*
- *Přimlouvám se za pořízení sušičky prádla, pečovatelky mají malý prostor na sušení prádla, jistě zakoupení sušičky by pomohlo ke zkvalitnění a zrychlení práce a měly by více času na práci s klienty. Sušička nestojí moc peněz a pomohla by všem*

6. Jste spokojen/a s přístupem vedení Charity? (vedoucí pečovatelské služby, sociální pracovníce, ředitel)

Ano 31 Částečně 2 Ne 0

Zdůvodnění: Ale neznám vás osobně. Sociální pracovníci. Jsem velmi spokojen. Problém řeší okamžitě dle možností. Telefony hned berou, popřípadě hned volají zpět.

7. Na koho se obracíte v případě nějaké změny nebo požadavku na pečovatelskou službu?

- pečovatelku 26 - sociální pracovníci 5 - vedoucí pečovatelské služby 7
- ředitele 1

8. Doporučil/a byste naši pečovatelskou službu svým blízkým, přátelům?

Ano 39 Ne 0

Jsem také vděčná kamarádce, která mi vaši pečovatelskou službu doporučila

9. Máte dostatečné informace o všech úkonech, které naše pečovatelská služba nabízí?

Ano 35 Částečně 2 Ne 0

10. Na koho se obracíte v případě nespokojenosti s poskytovanými službami?

- pečovatelku 18 - sociální pracovníci 2 - vedoucí pečovatelské služby 9
- ředitele 1

Jsem spokojen. Nemám důvody. Žádná nespokojenost u mne není. Na nikoho – jsem spokojen.

11. Je pro Vás srozumitelné měsíční vyúčtování pečovatelské služby?

Ano 35 Částečně 3 Ne 1

Zdůvodnění:

Vše v pořádku. Všechno je na zajištění chodu domácnosti.

12. Prosím, zaškrtněte, kterou / které z uvedených možností používáte:

- Mobilní telefon 36
- Počítač – mám email x nemám email 4
- Facebook 0

VYHODNOCENÍ

Dotazník spokojenosti uživatelů Pečovatelské služby Charity Odry pro rok 2020

VÍTKOVSKO

Rozdané dotazníky: 39

Vrácené dotazníky: 25

- 1. Jste spokojen/a s úrovní ochranných pomůcek (rukavice, respirátory, roušky, dezinfekce), které pečovatelka ve vaší domácnosti používá za účelem ochrany Vás i sebe?**

Ano 24 Částečně 0 Ne 0

Zdůvodnění:

Vše nosí jak mají. Pečovatelky vždy tyto ochranné pomůcky používají.

- 2. Jsou řešeny s pomocí pečovatelské služby Vaše problémy a potřeby?**

Ano 22 Částečně 0 Ne 1

Zdůvodnění:

Vždy vyhoví. Vždy se domluvíme.

- 3. Jste spokojen/a s časem, kdy je Vám pečovatelská služba poskytována?**

Ano 23 Částečně 1 Ne 0

Zdůvodnění:

Uvítám rozšíření služeb na víkendy. Pro obec Březová i možnost odpolední péče. V případě změny se domluvíme.

- 4. Jste spokojen/a s prací, přístupem pečovatelek?**

Ano 24 Částečně 0 Ne 0

Zdůvodnění: Velmi spokojená. Moc. 2x Jsou vstřícné, komunikativní, milé.

- 5. Za co byste pečovatelky pochválil/a nebo máte nějakou připomínku na zlepšení?**

- *Jsem soběstačná, ale když se potkáme jsou usměvavé, mají dobrou náladu i když je to těžká doba. Jsou to super pečovatelky a patří jim velký dík.*
- *Za kvalitní úklid.*
- *Spokojenost.*

- *Za ochotu a laskavost.*
- *Jsem spokojena, pečovatelky jsou velmi milé a ochotné.*
- *Za všechno -Lenka, Magda atd. jsou ochotné, milé, rychlé.*
- *Vše v naprostém pořádku.*
- *Jsou vstřícné, ochotné, jsem s nimi ráda.*
- *Milé, vždy vyhoví.*
- *Ochota, jsou moc milé, vyhoví se vším.*
- *Jsou moc hodné.*
- *Chválím především paní Magdu za velmi lidský přístup a paní Evu za ochotu a celkovou pomoc.*
- *Jsou to moje zlaté holky, jsem spokojená.*
- *Jsou velmi ochotné a usměvavé, nemám připomínky.*
- *Chválím za přístup, trpělivost a ochotu.*
- *Jsou hodné.*
- *Práce vašich pečovatelek je velmi dobrá, nemám žádné negativní připomínky.*

6. Jste spokojen/a s přístupem vedení Charity? (vedoucí pečovatelské služby, sociální pracovníce, ředitel)

Ano 20 Částečně 2 Ne 0

Zdůvodnění: V případě potřeby odvozu k lékaři vždy vyjdou vstříc.

7. Na koho se obracíte v případě nějaké změny nebo požadavku na pečovatelskou službu?

- pečovatelku 19 - sociální pracovníci 1 - vedoucí pečovatelské služby 6
- ředitele 1

8. Doporučil/a byste naši pečovatelskou službu svým blízkým, přátelům?

Ano 25 Ne 0

9. Máte dostatečné informace o všech úkonech, které naše pečovatelská služba nabízí?0

Ano 24 Částečně 0 Ne 1

10. Na koho se obracíte v případě nespokojenosti s poskytovanými službami?

- pečovatelku 14 - sociální pracovníci 0 - vedoucí pečovatelské služby 7
- ředitele 0

Nemám důvod.

11. Je pro Vás srozumitelné měsíční vyúčtování pečovatelské služby?

Ano 19 Částečně 4 Ne 1

Zdůvodnění:
Nerozumím tomu.

12. Prosím, zaškrtněte, kterou / které z uvedených možností používáte:

- Mobilní telefon 21
- Počítač – mám email x nemám email 5
- Facebook 1

Nepoužívám, nerozumím tomu- vyřizuje dcera (mobil, počítač, email)

VYHODNOCENÍ

Dotazník spokojenosti uživatelů Pečovatelské služby Charity Odry pro rok 2020

BUDIŠOVSKO

Rozeslané dotazníky: 26

Vrácení dotazníky: 21

1. Jste spokojen/a s úrovní ochranných pomůcek (rukavice, respirátory, roušky, dezinfekce), které pečovatelka ve vaší domácnosti používá za účelem ochrany Vás i sebe?

Ano 19 Částečně 1 Ne 0

Zdůvodnění:

.....

2. Jsou řešeny s pomocí pečovatelské služby Vaše problémy a potřeby?

Ano 21 Částečně 0 Ne 0

Zdůvodnění:

.....

3. Jste spokojen/a s časem, kdy je Vám pečovatelská služba poskytována?

Ano 21 Částečně 0 Ne 0

Zdůvodnění:

.....

4. Jste spokojen/a s prací, přístupem pečovatelek?

Ano 21 Částečně 0 Ne 0

Zdůvodnění:

.....

5. Za co byste pečovatelky pochválil/a nebo máte nějakou připomínku na zlepšení?

- Je hodná a ochotná.
- Je hodná.

- *Naše paní pečovatelka Eva je můj anděl, kdykoliv se můžu na ní obrátit, vždycky mě poradí, pomůže, povzbudí. Jenom na ni se můžu spolehnout. Je milá, laskavá a to my staří lidé moc potřebujeme – to laskavé slovo člověka vždy potěší a hned je den krásnější. S paní pečovatelkou jsem spokojená.*
- *Jsem velmi spokojena.*
- *Naše pečovatelka se už pečovatelkou narodila, vede ke stáří i své děti.*
- *Nemám důvod si ztěžovat.*

6. Jste spokojen/a s přístupem vedení Charity? (vedoucí pečovatelské služby, sociální pracovníce, ředitel)

Ano 17 Částečně 0 Ne 0

Zdůvodnění:

7. Na koho se obracíte v případě nějaké změny nebo požadavku na pečovatelskou službu?

- pečovatelku 20 - sociální pracovníci 0 - vedoucí pečovatelské služby 0
- ředitele 0

8. Doporučil/a byste naši pečovatelskou službu svým blízkým, přátelům?

Ano 20 Ne 0

9. Máte dostatečné informace o všech úkonech, které naše pečovatelská služba nabízí?

Ano 19 Částečně 1 Ne 0

10. Na koho se obracíte v případě nespokojenosti s poskytovanými službami?

- pečovatelku 11 - sociální pracovníci 0 - vedoucí pečovatelské služby 0
- ředitele 0

Pečovatelka mi to vysvětlí, nesouhlasím s vyúčtováním služeb, není to srozumitelné.

11. Je pro Vás srozumitelné měsíční vyúčtování pečovatelské služby?

Ano 15 Částečně 1 Ne 5

Zdůvodnění:

Mělo by to být lépe rozepsané.

12. Prosím, zaškrtněte, kterou / které z uvedených možností používáte:

- Mobilní telefon 14
- Počítač – mám email x nemám email 1
- Facebook 0