

Město Chotěboř, Pečovatelská služba Chotěboř, Trčků z Lípvy 62, 583 01
Chotěboř, telefon 569 624 797, e-mail seclova@seznam.cz

Vyhodnocení anonymních dotazníků- průzkum spokojenosti klientů Pečovatelské služby Chotěboř za rok 2010 (plnění standardu č. 15)

Klientům Pečovatelské služby Chotěboř bylo **předáno** celkem **142 ks** dotazníků .
Dotazníky byly předány dle aktuálního počtu klientů PS (142 klientů k 1.11.2010) klientům ve městě Chotěboř, jeho místních částech, v obcích regionu, v Domě s pečovatelskou službou Chotěboř.

Zpět bylo **vráceno** celkem **127 ks** dotazníků, z toho 4 nevyplněné, 20 podepsaných.

1. Víte, kdo je Vaší klíčovou pracovnící, s níž by jste průběh poskytované služby měli pololetně hodnotit ?

Ano- odpovězeno 110x, ne- odpovězeno 4x, nevyplněno- 11x, jiná odpověď- 2x

2. Jak Vám klíčový pracovník (pečovatelská služba) pomáhá plnit Váš osobní cíl uvedený ve smlouvě a individuálním plánu poskytované služby?

Ano- odpovězeno 105x, ne – odpovězeno 3x, nevyplněno- 16x, jiná odpověď- 3x

3. Víte, jak postupovat, když budete chtít službu rozšířit (zrušit):

Ano- odpovězeno 116x, ne- odpovězeno 4x, nevyplněno- 7x, jiná odpověď- 0

4. Jak hodnotíte kvalitu dovážených (donášených, podávaných) obědů, chuť, pestrost stravy, vhodnost stravy, velikost porcí, možnost dietního stravování, atd.?

Ano- odpovězeno 73x (spokojeni), ne- odpovězeno 40x (nespokojeni), nevyplněno- 9x, jiná odpověď- 5x

Nejčastější připomínky byly k pestrosti stravy, kvalitě polévek, další připomínky- např. ke komplikovaným názvům jídel, více vařit klasická česká jídla, k tvrdé rýži- nevhodná pro seniory, nahrazovat jinou přílohou, více moučníků pečených v kuchyních., někdy tvrdé maso (někdy menší kousky masa), zvýšit přílohu ovoce a zeleniny (saláty, kompoty), vaření z polotovarů ?. Vedoucí PS předá tyto připomínky (toto vyhodnocení) vývařovněm, odkud PS obědy odebírá pro klienty PS.

5. Jste dostatečně informováni o všech úkonech, které pečovatelská služba nabízí?

Ano- odpovězeno 114x, ne- odpovězeno 2x, nevyplněno- 8x, jiná odpověď- 3x

6. Jak by jste ohodnotili provádění pečovatelských úkonů v případě vaší osoby- jejich kvalitu, rychlost, pohotovost, přesnost?

Ano- odpovězeno 112x, ne- odpovězeno 1x, nevyplněno- 11x, jiná odpověď- 3x

7. Vyhovuje Vám doba, kdy je Vám služba poskytována, obědy dováženy?

Ano- odpovězeno 112x, ne – odpovězeno 7x, nevyplněno- 8x, jiná odpověď- 0

Připomínky 7x k času dovozu obědů, že by je klienti PS chtěli vozit buď dřív nebo déle. Naši snahou je vyhovět všem klientům PS dle našich provozních možností, ale nemůžeme všem dovážet oběd např. ve 12:00 hodin.

8. Ohodnoťte prosím chování pracovníků pečovatelské služby(jejich přístup k Vám, profesionalitu):

Ano- odpovězeno 117(názory- spokojení, milé, příjemné, výborné, profesionální vystupování , dobrý vztah ke starým lidem, trpělivé, úslužné, jde to, bez připomínek, hodné pracovníce PS), ne- odpovězeno 2x (uvedeno v připomínkách), nevyplněno- 8x, jiná odpověď- 0

9. Chcete nám ještě něco sdělit Víte, jak máte podávat případné stížnosti?

Jak podávat stížnosti

Ano- odpovězeno 84x, ne- odpovězeno 0, nevyplněno- 43x, jiná odpověď- 0

Další sdělení- různá sdělení, názory lze shrnout asi na 9x písemných sdělení: např. 2x připomínky k chování pracovníků PS- že každá se nehodí na tuto práci, k chování pracovníků, že v chování pracovníků jsou rozdíly, přání pevných nervů, nošení jmenovek na oděvech zejména při zástupech, připomínky k ranním obchůzkám v Domě s pečovatelskou službou Chotěboř- v Ceníku úhrad za poskytované úkony Pečovatelskou službou Chotěboř a v Pravidlech pro poskytování pečovatelské služby je uvedeno, že je to jen na přání klientů PS, jde o kontrolu, zda je klient v pořádku (padání- závratě apod.). Tuto pochůzku nabízíme po zkušenostech, kdy např. klient od nočních hodin ležel ve svém bytě, pracovníce PS tuto skutečnost zjistily např. při předání nákupu až kolem 9:00 hodiny ranní, někteří klienti v DPS toto kritizovali, proto když pracovníce PS přijdou do práce , u klientů, kteří si to přejí, zaťukají, klient se jim ozve, že je v pořádku a pokračují v další práci, 1x názor- kdy by uvítala klientka PS školku pro seniory- pobýt mezi nimi a pohovořit s vrstevníky- to určitě chybí každému osamělému člověku, připomínka k ceně obědů, s PS velmi spokojená- co si víc přát ke svému nemocem a stáří, apod.

Chtěli bychom poděkovat našim klientům za vyplnění a odevzdání dotazníků, za jejich názory, podněty, ale i připomínky, dále za jejich podporu a vyjádření spokojenosti s poskytovanou službou.

Na vědomí: starostce města p. Elišce Pavlíkové (statutární zástupce)

Zhodnocení zveřejněno: na internetových stránkách města Chotěboř- Pečovatelská služba, na nástěnkách na pracovištích PS.

Zpracovala 6.12.2010 Hana Šeclová, vedoucí Pečovatelské služby Chotěboř