



VÝSLEDKY PRŮZKUMU SPOKOJENOSTI

pečovatelské služby Horizont



2024

Po roční pauze (loni sociální odbor Magistrátu HMP připravil dotazníkové šetření pro všechny pečovatelské služby na území Prahy), jsme se vrátili k našemu tradičnímu dotazníku z předchozích let.

Sběr dotazníků probíhal v listopadu (do konce měsíce). Klientům, kteří v té době službu využívali jsme rozdali 81 dotazníků. Jako každý rok ne všichni dotazník vyplňovali stejně pečlivě a zodpovědně. Leckdo neodpověděl na všechny otázky. Někdo nám jej zpět nevrátil vůbec. Zpět se nám vrátilo 50 dotazníků s vyplněnou první částí, což je 62%.

U většiny otázek bylo hodnocení na "školní" škále 1 - 5. Průměrnou známku jsme počítali ze všech dotazníků, kde byla některá známka zatržena. Nikoli tedy z úplně všech dotazníků. Pokud u některé otázky odpovědělo např. jen 40 lidí, počítali jsme průměr ze 40, nikoli ze všech 50. Někdy se stalo, že známka zatržena nebyla, ale byl uveden slovní komentář. Někdy byl slovní komentář i známka. Všechny slovní komentáře poměrně důsledně přepisujeme.

Většina otázek je stejná nebo podobná, jako v předchozích letech. Zájemci tedy mohou srovnávat s předchozími lety. Výsledky průzkumu za poslední léta jsou uvedeny na naší internetové stránce.

U "známkovacích" otázek jsou výsledky, tedy průměrné "známky", víceméně obdobné jako v předchozích letech. U otázek, u kterých lze srovnávat průměr, došlo oproti roku 2022 u 5 otázek k mírnému zlepšení, u 7 k mírnému zhoršení (v řádu setin, maximálně desetin). Nejhorší „známka“ je 1,75 u otázky 13 (která se týká přehledu o dalších aktivitách Horizontu).

Doufáme, že výsledky průzkumu svědčí o tom, že prostředky, jimiž nás různé instituce podporují, nejsou vynakládány nadarmo.

Neuvádíme hodnocení jednotlivých zaměstnanců. Těm bylo hodnocení předloženo k jejich osobní sebereflexi.

Níže uvádíme dotazník v plném znění včetně výsledků:

Vážení uživatelé služeb PS,

v rámci zvyšování kvality našich služeb se na vás každoročně obrácíme s prosbou o vyplnění dotazníku, týkajícího se vaší spokojenosti s naší pečovatelskou službou Horizont.

V tomto dotazníku máte možnost se vyjádřit k fungování naší pečovatelské služby a informovat nás o tom, co vám na našich službách vyhovuje a co byste naopak rádi změnili. Vyplněním dotazníků nám dáváte možnost naše služby zlepšovat, tak aby vyhovovaly co největšímu počtu našich uživatelů.

Průzkum spokojenosti je **ANONYMNÍ**. Proto také dotazník dostáváte v obálce spolu se samolepicím štítkem a zalepený v této obálce a zapečetěný štítkem jej prosím vraťte pečovatelkám. **Vyplňování dotazníku je dobrovolné, avšak nesdělíte-li nám váš názor, těžko můžeme něco změnit.**

Obecně platí, že pokud má v nějaké oblasti dojít ke změně, musí jí navrhnout nebo její potřebu vyjádřit znatelné množství uživatelů.

Zaručujeme vám, že vaše dotazníky budou otevírány až všechny najednou.

Pokud vám tento způsob nepřijde dostatečně anonymní, můžete dotazník odeslat poštou nebo vhodit do schránky na domě centra pečovatelské služby HORIZONT (Na Vrchmezí 8/231, Praha 6, 160 00), případně jej můžete vhodit do schránky důvěry. Ty máme dvě. Jednu najdete v přízemí budovy vedle schodů v chodbičce naproti výtahu a druhou před domem vedle vstupu do výtahu. Schránky lze použít tak, aby vás při vhazování dotazníku nikdo neviděl.

Dotazníky prosím odevzdávejte **do 30.11.2024**. Odevzdat dotazník později nebude možné. Pokud tedy chcete, aby váš názor byl součástí vyhodnocování, prosíme, dodržte tento termín odevzdání.

Výsledky tohoto anonymního průzkumu poskytneme ke shlednutí Radě MČ Praha – Suchdol (která nás finančně podporuje) a Střediskové radě Horizontu (která je naším řídicím orgánem) a kromě vás se za kvalitu poskytovaných služeb zodpovídáme i těmto institucím a v případě vaší nespokojenosti s námi právě ony mohou jednat ve váš prospěch. Pro zájemce budou výsledky přístupné na našich internetových stránkách www.centrumhorizont.cz.

Také v tomto roce má dotazník část týkající se obědů - ČÁST 2.

Pokud dovoz obědů nevyužíváte, tak samozřejmě druhou část ankety nevyplňujte.

!! Pokud využíváte pouze službu zajištění stravy, nezapomeňte vyplnit i první část ankety a nejen pouze dotazník z restaurace. Důležité jsou pro nás obě části.

ČÁST Č.1

Vybrané odpovědi k otázkám vždy zakroužkujte. Ke všem otázkám můžete, chcete-li doplnit i slovní komentář, proč jste zvolili právě danou odpověď. Za každou z vašich odpovědí budeme rádi.

1) Jaké úkony Vám poskytuje PS Horizont?

- a) pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu (pomoc s podáním jídla a pití, s oblékáním...) **2x**
- b) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu **3x**
- c) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy (např. dovoz obědů...) **22x**
- d) pomoc při zajištění chodu domácnosti (např. úklidy, praní, žehlení, nákupy...) **8x**
- e) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím (např. procházky, doprovody, rozhovory ...) **2x** f)
- akutní pochůzky (náhlé vyzvednutí léků, nečekaný nákup apod.) **2x**
- g) dovoz autem **6x**

h) půjčení kompenzačních pomůcek

1x

ch) masáže

2x

2) Vyhovuje Vám provozní doba pečovatelské služby? Tedy doba, kdy můžete využít našich služeb? (tj. po – pá 8 – 16 hod.)

1

2

3

4

5

Ano, určitě

Spíše ano

Je mi to jedno

Spíše ne

Ne, nevyhovuje

Průměrná známka je 1,39

3) Potřeboval/a byste PS i mimo stávající provozní dobu, například večer nebo během víkendu?

a) ano

b) ne **21x**

c) někdy ano **3x**

b) během víkendu **1x**

Napište nám, o které konkrétní úkony PS byste měl/a pravidelně zájem mimo stávající provozní dobu, v kterou denní dobu a jak často byste je využíval/a?

„prozatím nevyužívám“

„pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vl. osobu. Zatím je předběžně v budoucnu.“

„c) a d) 1x měsíčně“

„zatím ne“

4) Prosím ohodnoťte kvalitu provádění pečovatelských úkonů, které využíváte. Zakroužkujte vybranou odpověď.

1

2

3

4

5

velmi spokojen/a

spíše spokojen/a

spokojen/a

spíše nespokojen/a

velmi nespokojen/a

Průměrná známka je 1,4

5) Prosím ohodnoťte vlastnosti jednotlivých členů personálu na škále od 1-5 jako ve škole, kdy 1 znamená nejlepší známku. Neznáte-li někoho z pracovníků, nemusíte ho hodnotit, avšak prosíme, abyste k osobě přidali poznámku o tom, že pracovníka neznáte, tzn. nikdy jste se s ním nesetkali. V určitých ohledech můžete hodnotit práci i těch z nás, se kterými se pravidelně nesetkáváte nebo osobně neznáte (připravují vyúčtování, přebírají a předávají informace, komunikujete s nimi telefonem ...)

Budeme rádi, když si dáte tu práci a zakroužkujete pozitivní i negativní jednotlivých pracovníků pečovatelské služby. Které vlastnosti ho charakterizují? Jak na vás působí? Napadají Vás další vlastnosti, které ho charakterizují? *Vzhledem k různým rolím, které zde různí pracovníci zastávají, není samozřejmě možné, abyste u všech osob hodnotili vše. Zatrhávejte tedy tak,*

jak jednotlivé osoby znáte (někoho více, někoho méně, někoho více osobně, někoho spíše "nadálku"). U někoho bude zatržených vlastností více, u jiných méně – a je to tak pořádku).

Profesionalita	1	2	3	4	5
Zodpovědnost	1	2	3	4	5
Dochvilnost	1	2	3	4	5
Pečlivost	1	2	3	4	5
Důvěryhodnost	1	2	3	4	5
Trpělivost	1	2	3	4	5

Prosíme vás i o zatržení (či doplnění) dalších vlastností, které vedoucího charakterizují

Zodpovědný / Nespolehlivý / Dochvilný / Chodí pozdě / Chodí pozdě bez omluvy / Odchází před dokončením práce / Pečlivý / Lajdácký / Puntičkář / V práci rychlý / Pomalý / Rozvážný / Zbrklý / Snaží se mít práci co nejdříve za sebou na úkor kvality / Pracovitý / Líný / Důvěryhodný / Nevěřím mu / Jemný / Hrubý / Trpělivý / Netrpělivý / Pořád ve spěchu / Dobře si popovídáme / Ptá se na věci, do kterých mu moc není (příliš zvědavý) / Vyrovnaný / Náladový / Uzná chybu / Chce mít vždy pravdu / Respektuje mě – váží si mě / Jedná svévolně, rozhoduje za mě, cítím se s ním ponížene, vnucuje mi své představy / Nehodnotí mě ani mé okolí / Ohleduplný / Lhostejný / Přehnaně starostlivý / Umí odlehčit i vážnou situaci / Nebere nic vážně / Uklidňující / Rozrušující / Mluví příliš složitě / Je srozumitelný / Dokáže mě ocenit (povzbuzuje, motivuje mě) / Má pochopení (rozumí mi, dokáže se vcítit) / Pohotový (dokáže si poradit v nenadálé situaci) / Vyzná se ve své profesi, dokáže mi poradit, jak či s kým mám svou situaci řešit apod.

Jiné.....

Průměrná známka je 1,35.

9) Stalo se někdy, že by Vám personál podle Vašeho mínění neoprávněně odmítl v něčem vyhovět?

1	2	3	4	5
určitě ne	spíše ne	nevím	spíše ano	určitě ano

Průměrná známka je 1,27.

Pokud ANO, tak v čem? (vypište)

10) Jak jste spokojen/a se spolehlivostí místní pečovatelské služby?

1	2	3	4	5
velmi spokojen/a	spíše spokojen/a	spokojen/a	spíše nespokojen/a	nespokojen/a

Průměrná známka je 1,39.

11) Cítíte se být dostatečně informován/a o všech úkonech, které místní pečovatelská služba nabízí?

1	2	3	4
určitě ano	spíše ano	spíše ne	určitě ne

Průměrná známka je 1,59.

12) Víte jak postupovat, kdybyste chtěl/a služby rozšířit o jiné úkony?

1	2	3	4	5
určitě ano	spíše ano	nejsem si jistý/á	spíše ne	určitě ne

Průměrná známka je 1,6.

a) Uvažujete o rozšíření služeb?

ANO **6x**

NE **24x**

Poznámka: „služby v současné době splňují mé požadavky“

b) Pokud NE, tak proč?

- nepotřebuji další služby **19x**
- mám pocit, že toho mají pečovatelky moc **1x**
- z finančních důvodů
- nechci obtěžovat **1x**
- jiné (upřesněte) – zatím ne **7x**

13) Máte přehled o doprovodných aktivitách, které se v Centru pro seniory HORIZONT odehrávají?

1	2	3	4
Určitě ano	spíše ano	spíše ne	určitě ne

Průměrná známka je 1,75.

Jak se o nich dovídáte? zakroužkujte prosím odpověď:

- a) dostávám pravidelně tištěný program **17x**
- b) letáčky na veřejných vývěskách **4x**
- c) informace v Suchdolských listech **14x**
- d) z programu vyvěšeného přímo v Horizontu **5x**
- e) ze Suchdolské Mozaiky **13x**
- f) z internetových stránek **2x**
- g) od přátel **5x**

Jinak? Jak? „emailem“, „od pečovatelské služby“, „nevím o nich“.

14) Jste s naší pečovatelskou službou Horizont spokojen/a natolik, že byste ji doporučil/a svým blízkým přátelům?

1	2	3	4	5
určitě ano	spíše ano	nejsem si jistý/á	spíše ne	určitě ne

Průměrná známka je 1,23.

15) Splnila pečovatelská služba Horizont Vaše očekávání, které jste měl/a před zavedením služby?

1	2	3	4	5
určitě ano	spíše ano	nejsem si jistý/á	spíše ne	určitě ne

Průměrná známka je 1,27.

V čem splnila Vaše očekávání? Odpověď vypište.

- Jsem velmi rád, že mi zajistila život ve stáří
- Jsem tam ráda
- Když někoho požádám, tak mi vyhoví ochotně
- Mohu žít mezi tolerantními lidmi s předpokladem, že v případě zdravotních potíží se mi dostane pomoci
- Mám vždy pěkně uklizeno, což bych sama nezvládla
- Vycházky s pečovatelkami, dovážka obědů
- Mezilidské vztahy
- Věrnost a pravidelnost služeb
- S dodávkou obědů jsem spokojená
- Za mě všechny pečovatelky dostávají 1*. Ve všem. Příjemné, spolehlivé, pohodové, usměvavé, svou funkci plní podle mých představ.
- Zařídí co potřebuji
- Potřeba hovořit s lidmi
- Beru obědy. Někdy chodím cvičit s Katkou. Je úžasná.
- Jsou hezké vánoční besídky pro seniory
- Splnila moje očekávání
- Pravidelný dovoz čerstvých obědů
- V laskavosti jednání
- Je mi velkou pomocí
- Úkony PS vyhovují mému dennímu režimu
- Zabezpečila všechny mé potřeby
- Ve všem
- Jídlo, doprovod

V čem nespĺnila Vaše očekávání? Odpověď vypište.

- Nemám připomínky
- Využívám úklid – není pečlivý
- V ničem

16) Jak jste se o PS Horizont dozvěděl/a?

- od známých **15x**
- od sociální pracovníce v nemocnici **1x**
- od praktického lékaře **1x**
- od rodiny **8x**
- z internetu
- na Úřadě MČ **3x**
- z veřejných vývěsek **5x**
- ze Suchdolských listů **7x**
- jiné (upřesněte) **1x**, „starousedlík“, „od sousedů“

17) Co bylo důvodem k tomu, že jste PS Horizont začal/a využívat?

- vlastní potřeba **26x**
- přání rodiny, přičemž potřebu využívání PS uznávám **3x**
- přání rodiny, přičemž sám/sama ve skutečnosti o službu nestojím
- žádost o příspěvek na péči **3x**
- doporučení lékaře **3x**
- jiné (upřesněte) : „po úraze“, „musela jsem se vystěhovat, neměla jsem kam jít, jsem ráda, že mi bylo vyhověno“, „kontakt s lidmi“ – 2x

18) Můžete se s vašimi potřebami a žádostí o pomoc obrátit na svou rodinu?

- | | | | | |
|------------|-----------|-------------------|----------|-----------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| určitě ano | spíše ano | nejsem si jistý/á | spíše ne | určitě ne |

Průměrná známka je 1,62.

19) Chcete nám ještě něco sdělit? Napadlo Vás někdy, že by se dalo dělat něco lépe, jinak? Máte nějaký nápad, připomínku či sdělení, které by mohlo být prospěšné pro zkvalitnění našich služeb? Odpověď prosím vypište.

- Velmi si vážím přístupu ke starým lidem od celého personálu, hlavně od p. Přeučil
- Dobrý den. Mohu posoudit jen dvě vaše pracovníce, a to paní Šandovou a paní Soukupovou, které nám každý pracovní den přivázejí obědy. Obě mají příjemné a milé vystupování nemám k nim žádných námitek

- Děkuji za veškerou pomoc i přátelské vztahy s pracovníky Horizontu

-Zatím využívám dovoz obědů do domu. Péči zajišťují rodinní příslušníci. Děkuji vám moc. V.B.

- Nemám co bych doplnil.

- Do Horizontu chodím na obědy (jsem spokojená) a příležitostně na kulturní programy a různé přednášky. Jsem ráda za tuto službu (obědy, přednáška). P.

- Hodnocení personálu je zbytečně podrobné. Každý je trochu jiný, ale všichni jsou důvěryhodní a spolehliví. Anežka je obzvlášť pečlivá.

Podepsala jsem smlouvu na další rok. Jsem vrcholně spokojená. Prozatím využívám pouze 1x za 14 úklid a 1x týdně nákup. Věk je ale neúprosný a pokračuje dál, takže je možné, že bych eventuelně požadovala více, ale současná mi plně vyhovuje. Jsem velmi ráda, že taková služba pro občany v archívním věku a nemohoucnosti tady existuje a určitě bych si přála, aby existovala ve všech pražských obvodech. Na závěr bych chtěla poděkovat všem pečovatelkám a panu řediteli za laskavost, vstřícnost a ochotu a všechny ušlechtilé vlastnosti, se kterými se u vás setkávám. Do nadcházejících Vánoc vám všem přeji radost, pohodu, klid a slunce v srdci. Do roku 2025 přeji úspěchy a toleranci s námi klienty, hodně zdraví a samé radosti. Pozitivnost a vnitřní pocit štěstí. Hezký den přeje L.P.

- Zatím ne.

- Zda by se dali zavést krátkodobé úklidy bytu (mytí oken, věšení záclon). Děkuji. M.