	Terénna opatrovateľská služba	Ev. č. dotazníka: CH03_08_13_00
	Dotazník - Vyhodnotenie	Strana 1/11

Vyhodnotenie dotazníkového prieskumu ku kvalite poskytovaných sociálnych služieb v terénnej opatrovateľskej službe Trnavskej arcidiecéznej charity

Názory klientov a ich príbuzných na poskytované sociálne služby v terénnej opatrovateľskej službe sme zisťovali dotazníkovou formou v priebehu mesiacov august – október 2020. Informovanosť o dotazníkoch a anonymitu zberu dát zabezpečovali opatrovateľky, zamestnanci rozvozu stravy a vedúca terénnej opatrovateľskej služby.

Dotazníkové zisťovanie názoru klientov a príbuzných sa ukázalo ako menej efektívna metóda zisťovania spätnej väzby klientov a ich rodín z dôvodu, že do prieskumu sa zapojili len respondenti, ktorí dlhodobo využívajú naše služby a sú s našou službou spokojní.

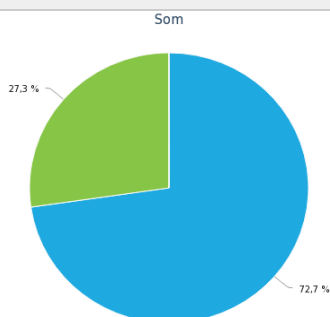
Odpovede na otázky nám, aj napriek tomu priniesli cenné názory a podnety na zvýšenie kvality nami poskytovaných sociálnych služieb.

Výsledky dotazníkového prieskumu sú zverejnené jednotlivo, pri vyhodnotení každej otázky. Váš názor je pre nás dôležitý. Ak nám chcete čokoľvek povedať, môžete využiť napr. aj kontaktný formulár uvedený na našej webovej stránke v závere kontaktov a všetky formy uvedené na informačnej tabuli pri vstupe do sídla Trnavskej arcidiecéznej charity.

Celkom odpovedí **22** Vyradených **0**

Otázka č. 1

Som

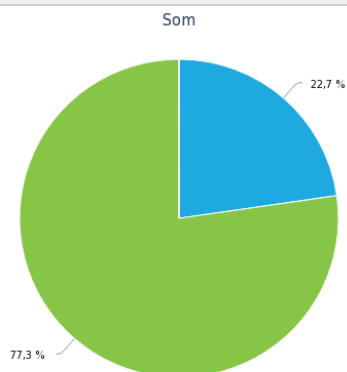


● klient ● príbuzný, známy klienta ● Iné...

#	Odpoveď	Odpovede	Podiel
	klient	16	72,7 %
	príbuzný, známy klienta	6	27,3 %
	Iné...	0	0 %

Komentár k výsledkom:

Počas obdobia, kedy prebiehal zber dotazníkov sme poskytovali sociálnu službu 40 klientom. Do nášho prieskumu sa zapojilo celkovo 22 respondentov, čo predstavuje 55% účasť. Účasť viac ako polovice klientov považujeme za výpovednú.

Otázka č. 2
Som


muž žena Iné...

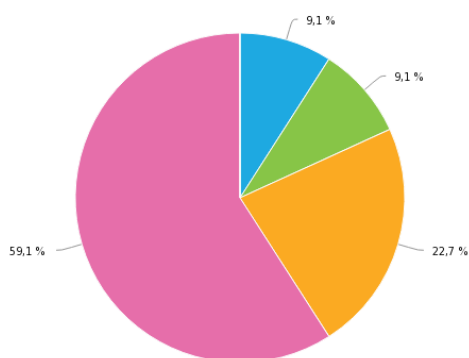
#	Odpoveď	Odpovede	Podiel
	muž	5	22,7 %
	žena	17	77,3 %
	Iné...	0	0 %

Komentár k výsledkom:

Vyšší záujem o zapojenie sa do prieskumu sme zaznamenali u žien, čo môže súvisieť so skutočnosťou, že väčšina klientov sú ženy.


3 Vaše služby terénnej opatrovateľskej služby využívam

Vaše služby terénnej opatrovateľskej služby využívam



1 - 6 mesiacov 6 - 12 mesiacov 1 - 2 roky 2 roky a viac Iné...

#	Odpoveď	Odpovede	Podiel
	1 - 6 mesiacov	2	9,1 %
	6 - 12 mesiacov	2	9,1 %
	1 - 2 roky	5	22,7 %

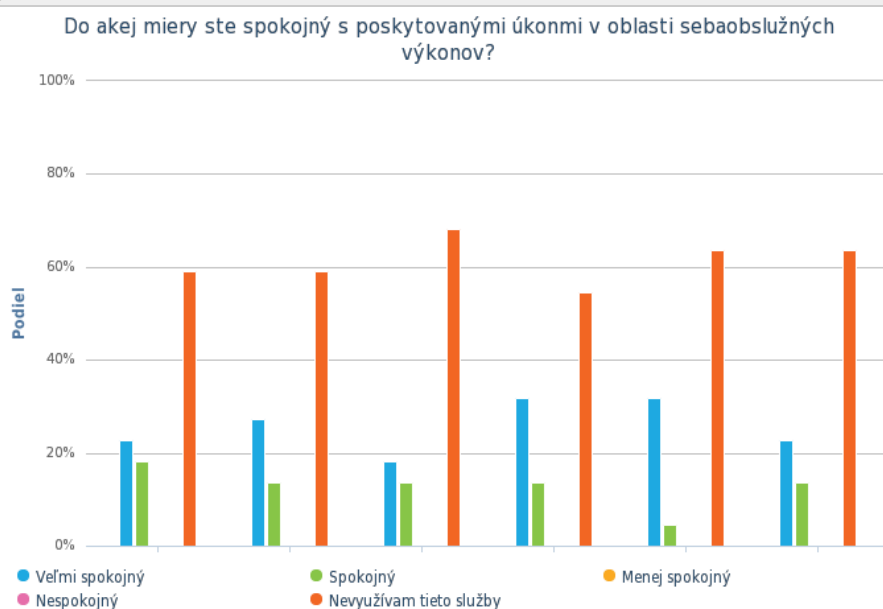
	Terénna opatrovateľská služba	Ev. č. dotazníka: CH03_08_13_00
	Dotazník - Vyhodnotenie	Strana 3/11

#	Odpoveď	Odpovede	Podiel
	2 roky a viac	13	59,1 %
	Iné...	0	0 %

Komentár k výsledkom:

Do dotazníkového prieskumu sa zapojili najmä klienti a ich rodiny, ktorí využívajú naše služby 2 roky a viac 59,1 %, viac ako rok 22,7 %. Nižší záujem sme zaznamenali pri klientoch a rodinách, ktorí využívajú naše služby menej ako rok, spolu 18,2 %. Tento výsledok môže súvisieť s vyššou dôverou u dlhodobých klientov k našej organizácii.

4 Do akej miery ste spokojný s poskytovanými úkonmi v oblasti sebaobslužných výkonov?



	Veľmi spokojný	Spokojný	Menej spokojný	Nespokojný	Nevyužívam tieto služby
Osobná hygiena, vrátane kúpania	5	4	0	0	13
Stravovanie a pitný režim	6	3	0	0	13
Pomoc pri toalete, očista tela, výmena inkontinenčnej pomôcky	4	3	0	0	15
Pomoc pri obliekaní, vyzliekaní	7	3	0	0	12
Sprievod pri chôdzi, pomoc pri vstávaní, polohovanie	7	1	0	0	14
Pomoc pri dodržiavaní liečebného režimu (nákup a podávanie liekov, kontrola telesnej teploty, krvného tlaku, glykémie)	5	3	0	0	14

Komentár k výsledkom:

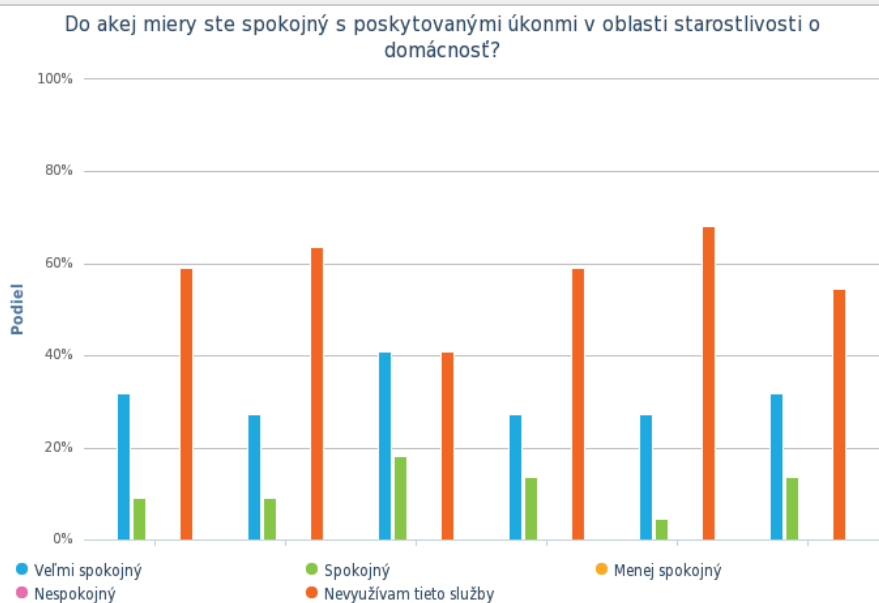
V oblasti sebaobslužných úkonov sme od klientov, ktorí využívajú tieto služby zaznamenali len pozitívne odpovede. S našimi službami sú klienti a ich rodiny veľmi spokojní alebo spokojní. Najvyššiu spokojnosť sme zaznamenali pri pomoci pri obliekaní, vyzliekaní a pri sprievode pri chôdzi, pomoci pri vstávaní, polohovaní. Odpovede na túto otázku vyjadrujú celkovú spokojnosť s touto oblasťou našich služieb.

Otázka č. 5
K týmto úkonom by som povedal/a, že...


Som spokojná
Spokojnosť

Komentár k výsledkom:

Vyjadrenie klientov k týmto úkonom považujeme za potvrdenie spokojnosti s poskytovanými sociálnymi službami.

Otázka č. 6
Do akej miery ste spokojný s poskytovanými úkonmi v oblasti starostlivosti o domácnosť?


	Veľmi spokojný	Spokojný	Menej spokojný	Nespokojný	Nevyužívam tieto služby
Nákup potravín a iného tovaru	7	2	0	0	13
Príprava jedla, varenie, zohrievanie jedla, umytie riadu	6	2	0	0	14

	Terénna opatrovateľská služba			Ev. č. dotazníka: CH03_08_13_00	
	Dotazník - Vyhodnotenie			Strana 5/11	

Donáška jedla do domu	9	4	0	0	9
Bežné upratovanie v domácnosti	6	3	0	0	13
Starostlivosť o lôžko, bielizeň, pranie, žehlenie	6	1	0	0	15
Ďalšie drobné úkony v domácnosti	7	3	0	0	12

Komentár k výsledkom:

S poskytovanými úkonmi v oblasti starostlivosti o domácnosť sme od klientov, ktorí využívajú tieto služby zaznamenali len kladné odpovede. Klienti a rodinní príslušníci sú s týmto druhom služieb spokojní alebo veľmi spokojní. Najväčšia spokojnosť bola zaznamenaná s donáškou stravy do domácnosti, nasledovali ďalšie drobné úkony, nákup potravín a bežné upratovanie v domácnosti.

Otázka č. 7

K týmto úkonom by som povedal/a, že...

Som spokojná

Využívam zatiaľ len donášku stravy a zatiaľ maximálna spokojnosť.

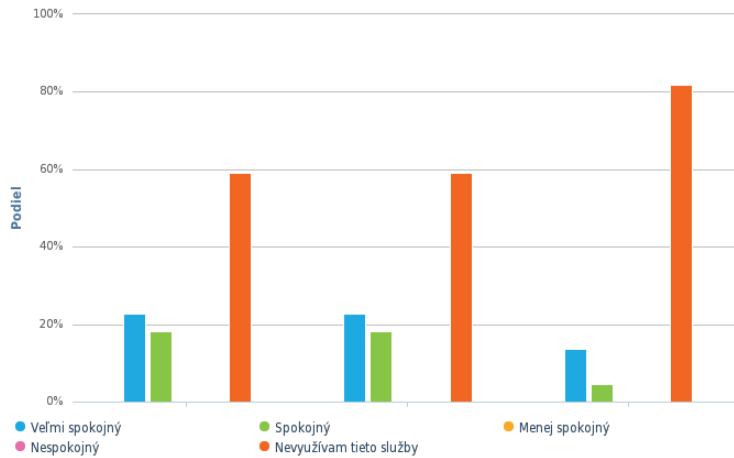
Komentár k výsledkom:

Vyjadrenie klientov k týmto úkonom opäť považujeme za potvrdenie spokojnosti s poskytovanými sociálnymi službami.

Otázka č. 8

Do akej miery ste spokojný s poskytovanými úkonmi v oblasti základných sociálnych aktivít?

Do akej miery ste spokojný s poskytovanými úkonmi v oblasti základných sociálnych aktivít?



	Veľmi spokojný	Spokojný	Menej spokojný	Nespokojný	Nevyužívam tieto služby
Sprievod k lekárovi, na úrad, pri prechádzke	5	4	0	0	13
Pomoc pri vybavovaní na úradoch, u lekárov	5	4	0	0	13
Sprostredkovanie kontaktu s aktivitami mimo domácnosti	3	1	0	0	18

Komentár k výsledkom:

So službami v oblasti základných sociálnych aktivít sú klienti a príbuzní klientov spokojní alebo veľmi spokojní. Klienti najčastejšie využívajú sprievod k lekárovi a pri prechádzke. Rovnako využívaná je služba pomoc pri vybavovaní na úradoch a u lekára. Nízky záujem o službu sprostredkovania aktivít mimo domácnosti môžeme zhodnotiť buď ako dôsledok proti Covid opatrení alebo klient si aktivity mimo domácnosť zabezpečuje sám, príp. v spolupráci s rodinou.

Otázka č. 9

K týmto úkonom by som povedal/a, že...

ich nevyužívam

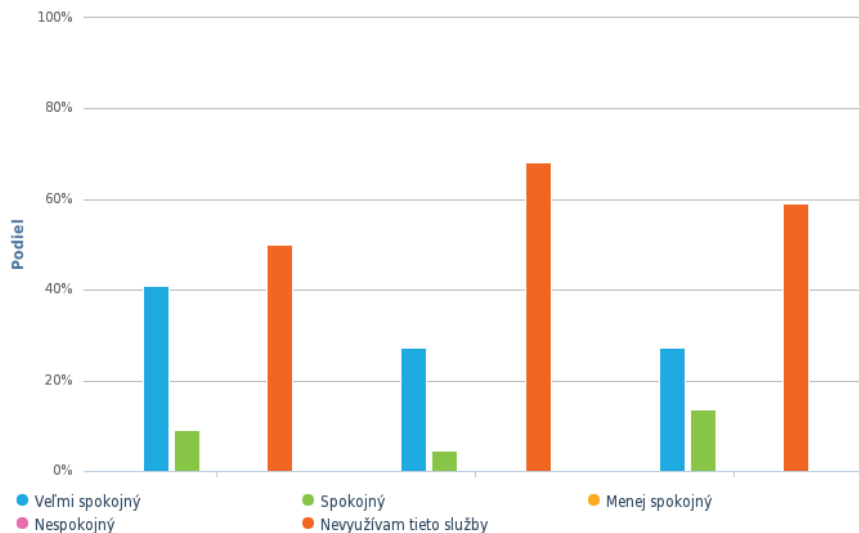
Komentár k výsledkom:

Klienti, ktorí využívajú tieto služby nemali potrebu sa presnejšie nevyjadriť k týmto úkonom.

Otázka č. 10

Do akej miery ste spokojný s poskytovanými úkonmi v oblasti dohľadu, prítomnosti opatrovateľky?

Do akej miery ste spokojný s poskytovanými úkonmi v oblasti dohľadu, prítomnosti opatrovateľky?



	Veľmi spokojný	Spokojný	Menej spokojný	Nespokojný	Nevyužívam tieto služby
Dohľad v určenom čase	9	2	0	0	11
Vytváranie aktivít pre trávenie voľného času	6	1	0	0	15
Poskytovanie spoločnosti	6	3	0	0	13

Komentár k výsledkom:

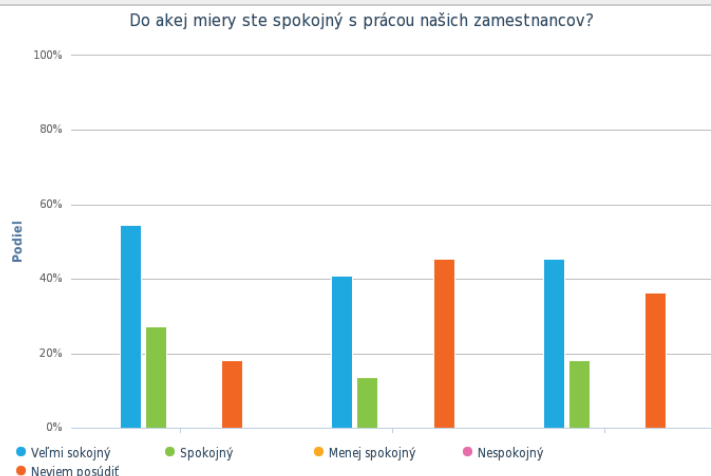
S poskytovanými úkonmi v oblasti dohľadu a prítomnosti opatrovateľky boli respondenti veľmi spokojní alebo spokojní. Opäť sa nám potvrdilo, že klienti, ktorí uvedenú službu využívajú sú s poskytovanými službami spokojní.

Otázka č. 11
K týmto úkonom by som povedal/a, že...

ich nevyužívam

Komentár k výsledkom:

Klienti, ktorí využívajú tieto služby nemali potrebu sa presnejšie nevyjadriť k týmto úkonom.

Otázka č. 12
Do akej miery ste spokojný s prácou našich zamestnancov?


	Veľmi spokojný	Spokojný	Menej spokojný	Nespokojný	Neviem posúdiť
S prístupom vedúcej terénnej opatrovateľskej služby	12	6	0	0	4
S prístupom opatrovateliek	9	3	0	0	10
S prístupom dovozu stravy	10	4	0	0	8

Komentár k výsledkom:


S prácou našich zamestnancov je väčšina zapojených respondentov veľmi spokojná alebo spokojná. Značná časť klientov označila možnosť – neviem posúdiť, čo sa ukázalo najmä pri práci opatrovateliek a pri rozvoze stravy. Je predpoklad, že klienti, ktorí označili túto možnosť danú službu využívajú v menšej miere, resp. využívajú len opatrovanie alebo len dovoz stravy. Dôvodmi odpovedí na túto otázku sa plánujeme v budúcnosti viac venovať.

Otázka č. 13
K práci zamestnancov chcem povedať, že

na dovoz stravy som spokojná
stravu mi donesie opatrovateľka, nejde o využívanie dovozu stravy samostatne
K dovozu stravy- som veľmi spokojná s pracovníkmi, ktorý vozia stravu. Sú veľmi príjemní, komunikatívni a ochotní.

Komentár k výsledkom:

Vyjadrenie klientov k týmto úkonom opäť považujeme za potvrdenie spokojnosti s poskytovanými sociálnymi službami, avšak vyjadrili sa len klienti, ktorým je poskytovaná

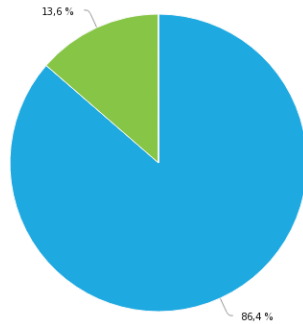
	Terénna opatrovateľská služba	Ev. č. dotazníka: CH03_08_13_00
	Dotazník - Vyhodnotenie	Strana 9/11

služba rozvozu stravy. Chýbajú nám cenné informácie od klientov využívajúcich (aj) ostatné služby.

Otázka č. 14

Viete kde a ako sa môžete sťažovať alebo nám podať návrh, podnet?

Viete kde a ako sa môžete sťažovať alebo nám podať návrh, podnet?



• áno • nie • Iné...

#	Odpoveď	Odpovede	Podiel
	áno	19	86,4 %
	nie	3	13,6 %
	Iné...	0	0 %

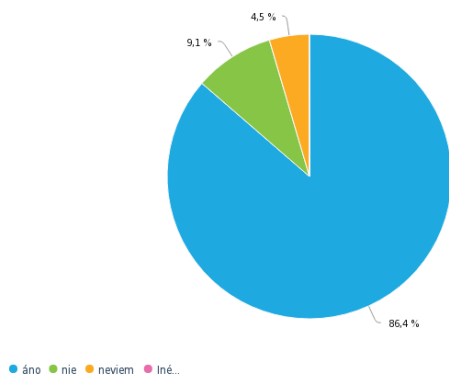
Komentár k výsledkom:

Väčšina našich klientov a ich rodinných príslušníkov 86,4% vie kde a ako sa môže sťažovať, prípadne podať návrh či podnet. Našou úlohou do budúceho obdobia je prehĺbiť vedomosti o možnostiach podávania sťažností, podnetov a návrhov k našim poskytovaným službám, napr. doplnením informácií na informačnej tabuli pri vstupe do sídla TADCH, internými školeniami zamestnancov a opakovaným ústnym informovaním klientov a ich príbuzných vedúcou TOS, opatrovateľkami a zamestnancami rozvozu stravy.

Otázka č. 15

Odporučili by ste terénnu opatrovateľskú službu Trnavskej arcidiecéznej charity svojim priateľom alebo známym?

Odporučili by ste terénnu opatrovateľskú službu Trnavskej arcidiecéznej charity svojim priateľom alebo známym?



#	Odpoveď	Odpovede	Podiel
	áno	19	86,4 %
	nie	2	9,1 %
	neviem	1	4,5 %
	Iné...	0	0 %

Komentár k výsledkom:

Väčšina klientov (86,4 %) by našu terénnu opatrovateľskú službu odporučili svojim priateľom alebo známym. Vyjadrenie klientov k týmto úkonom považujeme za vyjadrenie väčšinovej spokojnosti s poskytovanými sociálnymi službami. Zaznamenali aj 2 negatívne odpovede a jednu neutrálnu. V odpovedi v otázke č. 16 sme zaznamenali odpoveď „nemám komu“, čo si môžeme vysvetľovať ako jednu z odpovedí: nie. Je našim cieľom zvyšovať kvalitu našich služieb a usilovať sa o zvýšenie spokojnosti, i preto plánujeme viaceré, najmä interné školenia k zvyšovaniu kvality práce našich zamestnancov.

Otázka č. 16

Službu by som odporučil/neodporučil pretože...


Neviem posúdiť, dovoz stravy-OK.
nemám komu
Som spokojná a vyhovuje mi po ľudskej stránke

Komentár k výsledkom:

Vyjadrenie klientov k týmto úkonom opäť považujeme za potvrdenie spokojnosti s poskytovanými sociálnymi službami.

Otázka č. 17

Tu nám môžete napísať čokoľvek, čo nám chcete povedať...

	Terénna opatrovateľská služba	Ev. č. dotazníka: CH03_08_13_00
	Dotazník - Vyhodnotenie	Strana 11/11

Sme veľmi spokojní s vašou prácou
nakolko opatrovateľskú službu nevyužívam lebo ma opatruje dcéra
Som spokojný s dovozom stravy. Ostatné služby nevyužívam. Nepáči sa mi zvýšenie ceny
obeda.
Už viac ako 2 roky používam vaše služby- donášku stravy. Som spokojná so službami a vďaka aj
kuchárkam za výbornú stravu.
Nedovarené obedy- strukoviny a zelenina polosurové

Komentár k výsledkom:

Z uvedených výsledkom môžeme zhodnotiť, že väčšina našich klientov a rodinných
príbuzných sú s našimi službami spokojní alebo veľmi spokojní. Naše služby by odporučili
prípadným záujemcom o službu. Vedia kde a ako sa sťažovať, či podať námiet. Zaznamenali
sme 1 negatívnu odpoveď ku kvalite dovezenej stravy. Výroba (varenie) stravy nie je v
kompetencii TADCH, informáciu o nedovarenej zelenine a strukovinách sme posunuli
partnerskej organizácii.

Celkové výsledky zisťovania dotazníkového prieskumu ukázali celkovú spokojnosť klientov s
našimi poskytovanými službami. Tento výsledok pravdepodobne poukazuje na skutočnosť, že
naše služby dlhodobo využívajú klienti, ktorým kvalita našich služieb vyhovuje. V budúcnosti
by bolo vhodné zamerať pozornosť na klientov, ktorí v priebehu roka prestali využívať naše
služby a požiadať ich o informáciu - spätnú väzbu, dôvod pre ktorý prestali naše služby
využívať. Výsledky týchto odpovedí by nám mohli poslúžiť ako cenné informácie k
zvyšovaniu kvality a identifikovaniu dôvodov krátkodobého využívania služieb klientmi.