



OBLASTNÍ CHARITA KUTNÁ HORA Duhové Atrium

Třebišovská 611, 284 01 Kutná Hora, tel. 327 524 028,
e-mail: pecovatelky.charita@kh.cz, bezdomovci.kh@seznam.cz



Dotazník spokojenosti klientů Charitní pečovatelské služby Kutná Hora - vyhodnocení

V průběhu měsíce července 2017 měli klienti a jejich rodiny možnost anonymně hodnotit činnost jim poskytovanou – způsob, rozsah, poskytování informací a také dovoz obědů. Z 35 dotazníků, které byly rozdány klientům a jejich rodinám, se nám vrátilo 26, tj. 74 %.

1) Kvalita služby

100% klientů je spokojeno s kvalitou poskytované péče. Většina klientů neměla potřebu si někdy stěžovat, pouze dva klienti uvedli, že byli nespokojení, ale nebylo to důležité, tak to neřešili. Jednalo se o zaměněný oběd.

Všichni klienti uvedli, že jsou natolik spokojeni s poskytovanou službou, že by ji doporučili svým blízkým přátelům a uvedli, že služba splnila jejich očekávání, které měli před zavedením služby. Zároveň ale devatenáct klientů uvedlo, že neví o nikom, komu by službu doporučili. Naopak 100% dotázaných rodinných příslušníků uvedlo, že službu doporučují svým přátelům.

V porovnání s kvalitou je cena za poskytované služby přijatelná - odpovědělo 89% dotázaných klientů, 11% se zdá cena spíše přijatelná.

Ze slovních hodnocení:

Pracovnice jsou velmi ochotné s velmi lidským přístupem; pomáhají mi při každém maléru v domácnosti; nabídnou odvoz k lékaři; lépe to nejde, hodnotím 100%; setkávám se s ochotou pomoci; vždy se domluvíme a oni to zařídí; děkuji za ochotu pomoci starým lidem, Pán Bůh pomáhej a opatruj vás.

2) Přístup pracovníků ke klientům

Všem klientům vyhovuje individuální přístup a zároveň uvedli, že jsou velmi spokojeni s osobním přístupem pracovníků, kdy uvádí: *jsou ochotní, milí, nesetkal jsem se s neochotou; s personálem se znám dlouho, líbí se mi osobní přístup a jejich milé jednání.*

Na otázku, jak jsou klienti spokojeni se spolehlivostí pracovníků, většina klientů odpověděla, že jsou velmi spokojeni, pouze jeden klient je spíše spokojený. To koresponduje s otázkou č.7, kde všichni klienti uvádí, že se jim nikdy nestalo, že by jim personál odmítl v něčem neoprávněně vyhovět.



OBLASTNÍ CHARITA KUTNÁ HORA Duhové Atrium

Třebišovská 611, 284 01 Kutná Hora, tel. 327 524 028,
e-mail: pecovatelky.charita@kh.cz, bezdomovci.kh@seznam.cz



3) Rozsah poskytovaných služeb

V případě provozní doby, tedy doby, kdy lze využít našich služeb je 100% klientů určitě spokojeno, a žádný klient nenapsal komentář např. k rozšíření provozní doby. Jeden rodinný příslušník by rád: *uvítal možnost čerpat službu i ve večerních hodinách nebo o víkendu – spíše jen občas.*

Otázkou, zda klienty napadá nějaká služba, která zde chybí, jsme se snažili zjistit, zda je náš rozsah poskytované péče dostatečný a zároveň jsme chtěli zjistit, zda by klienti uvítali nějaký kroužek či aktivitu i nad rámec základních činností poskytované služby. Na tuto otázku odpověděl pouze jeden klient, který by rád uvítal službu kadeřníka a plavání.

4) Informovanost klientů o poskytovaných službách

V této oblasti jsme se snažili zjistit, zda mají klienti dostatečné informace o všech úkonech, které poskytujeme, zda vědí, jak postupovat při rozšíření služeb a také zda mají dostatek informací o tom, jak se zachovat v případě nespokojenosti s poskytovanými službami, popřípadě s personálem.

5 klientů z 26 dotazovaných, tj. 19% si nejsou jisti, jak se zachovat v případě nespokojenosti se službou nebo personálem. Jeden klient uvádí, že mu nebyla podána informace. Dále většina klientů je dostatečně informována o všech úkonech, které služba poskytuje, a také znají, jak postupovat v případě rozšíření služby.

5) Obědy

Na tuto otázku odpovídalo 19 klientů z 26 tj. 73%. Všichni klienti odpověděli, že mají jídelníček k dispozici s dostatečným předstihem a většině klientům vyhovuje pestrost jídelníčku. V případě velikostí porcí jsou odpovědi klientů různorodější. 78% z nich uvedlo, že porce jsou přiměřené, 22% uvádí porce obědů velké. *Zbytečně velké porce, hodně knedlíků, devět je zbytečně hodně, stačilo by šest.* Stejný počet klientů uvádí, že čas dovážky vyhovuje nebo obvykle vyhovuje.

V Kutné Hoře dne 31.7.2017

Zpracovala: Mgr. Slávka Kunášková – vedoucí střediska Duhové Atrium