

**Zjišťování spokojenosti
s poskytovanou službou
v roce 2018**

Souhrnná zpráva

Obsah

- I. Úvod
- II. Metodika a analýza sběru dat
- III. Analýza dat
- IV. Hlavní poznatky a nastínění problémů pro další řešení
 - 1) Vyhodnocení dotazníků určených uživatelům služby
 - 2) Vyhodnocení dotazníků určených nezávislým odborníkům a veřejnosti
 - 3) Vyhodnocení dotazníků určených zaměstnancům služby
- V. Závěr
- VI. Opatření za účelem zkvalitnění poskytované služby

I. Úvod

Zjišťování spokojenosti osob se službou či způsobem jejího poskytování bylo provedeno mezi třemi hlavními skupinami respondentů. První skupinu respondentů tvořili uživatelé služby, druhou skupinu pracovníci pečovatelské služby a třetí skupinu zástupci obecního úřadu a další odborníci jako lékaři, apod. Do třetí skupiny se započítává veřejnost jako taková.

Zjišťování spokojenosti se provádí jednou za rok mezi všemi třemi skupinami respondentů. V roce 2018 dotazníkové šetření probíhalo v měsíci říjnu.

Dotazníky jsou sestavovány každoročně s určitým tematickým zaměřením, v roce 2018 byly dotazníky zaměřeny na volnočasové aktivity a zvyšování kvality života seniorů v pečovatelském domě.

Dotazníky distribuovali uživatelům pracovníci přímé péče. Obec, lékaře, jiné odborníky dotazovala vedoucí. Distribuce dotazníků této skupině respondentů se uskutečnila elektronickou formou. Pracovníky poskytované služby dotazovala vedoucí předáním dotazníků k vyplnění.

Při zjišťování spokojenosti se dodržují obecné zásady dle základního prohlášení uvedeného ve SQSS č. 1.

II. Metodika a analýza sběru dat

Metodika se zabývá popisem zvolené metody a techniky sběru dat, základními postupy, způsobem výběru respondentů.

- a. Pečovatelská služba pro sběr dat zvolila metodu dotazování.
- b. Technikou sběru dat je dotazník, což je standardizovaný soubor otázek, které jsou předem připraveny na určitém formuláři. Dotazníky tvoří vedoucí DPS. Pečovatelská služba volí anonymní i neanonymní typ dotazníkového šetření. V dotazníku mohou být použity otevřené, polootevřené a uzavřené otázky.

Výběr respondentů proběhl následovně:

- a. Bylo dotazováno všech 100% uživatelů služby s platnou smlouvou.
- b. Ze skupiny nezávislých odborníků byli dotazováni alespoň 2 zástupci obce a minimálně 2 další odborníci.
- c. Bylo dotazováno 100% pracovníků organizace.

Distribuce dotazníků pro uživatele proběhla tak, že pracovníci v přímé péči nebo vedoucí předali uživateli dotazníkový formulář. Respondenti po vyplnění dotazník zalepili do obálky a předali jej zpět pracovníkům nebo je měli možnost vložit přímo do sběrného boxu umístěného v přízemí DPS Zákostelní 661 a Za Rybníkem 804.

Distribuci dotazníků pro pracovníky zajistila vedoucí. Pracovníci měli možnost anonymního vyplnění dotazníku s tím, že anonymně vyplněný dotazník zalepili do obálky a vložili jen do sběrného boxu. Distribuci dotazníků zástupcům obce a ostatním osobám provedla vedoucí prostřednictvím e-mailu. Respondenti mohli dotazník zaslat e-mailem nebo jej rovněž vložit do sběrného boxu v DPS.

Po ukončení dotazníkového šetření byly dotazníky ze sběrných dotazníků podrobeny analýze.

III. Analýza dat

V první fázi analýzy byla provedena kontrola úplnosti získaných dat za účelem vyřazení těch dotazníků, které byly zpracovány zcela nedostatečně. V roce 2018 bylo z výzkumu vyřazeno 5 dotazníků ze skupiny uživatelů služby a to z důvodu neúplnosti dotazníků (nebyla vyplněna žádná otázka). Analýza proběhla bezprostředně po návratu dotazníků (maximálně do 1 měsíce). Konkrétně se počítaly a vyhodnocovaly jednotlivé odpovědi v jednotlivých skupinách, porovnávaly se navzájem v rámci zkoumaného souboru.

IV. Hlavní poznatky a nastínění problémů pro další řešení

a. Vyhodnocení dotazníků určených uživatelům služby

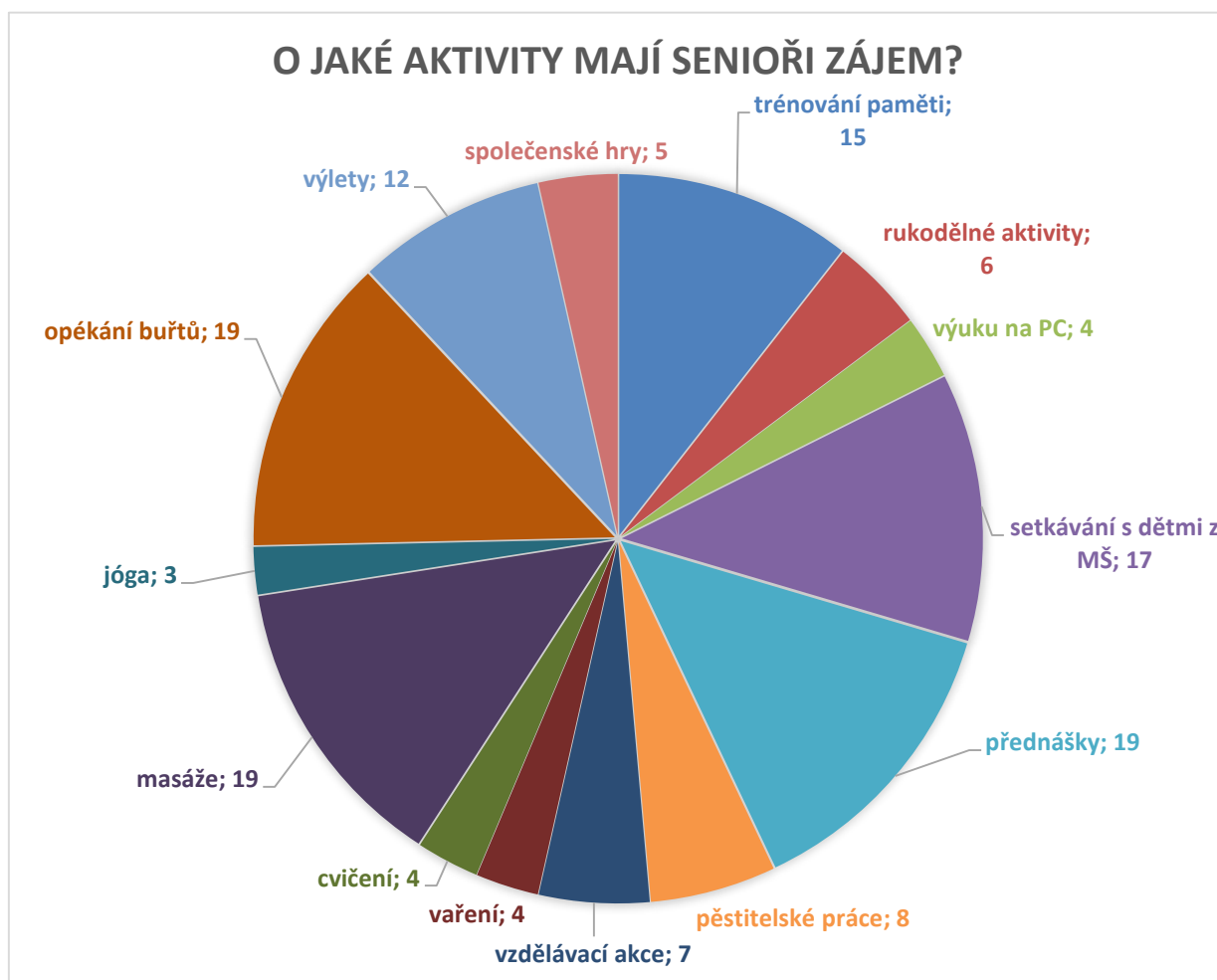
Dotazníkového šetření se zúčastnilo celkem 52 uživatelů pečovatelské služby. Pět dotazníků bylo pro neúplnost vyřazeno. Všichni uživatelé odpovídali sami, nebylo potřeba pomoci nezávislé osoby.

- 1) První otázkou jsme se dotazovali, zda se respondenti účastní, nebo mají zájem účastnit aktivit pořádaných organizací. 16 jich odpovědělo, že ano, 19 že většinou ano, 12 že nikoliv. Jako důvod, proč se akcí neúčastní, uváděli jako nejčastější důvod zdravotní omezení a problémy s chůzí.



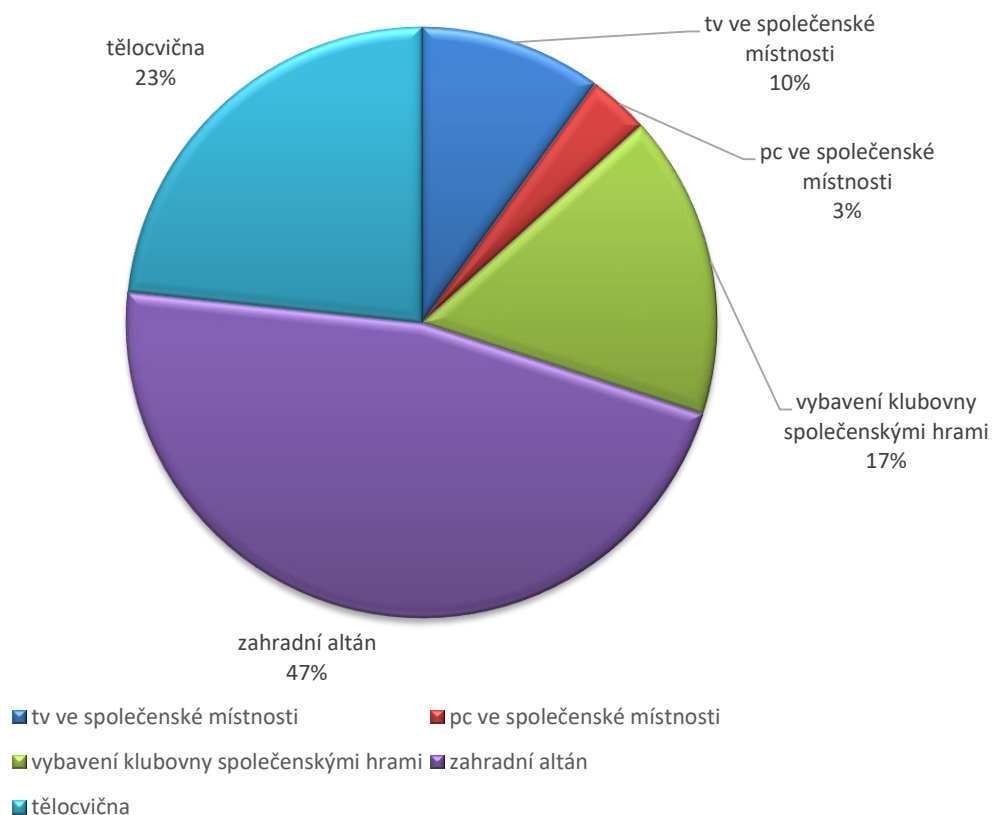
- 2) Druhou otázkou jsme se ptali, jaké aktivity by uživatelé uvítali. Respondenti odpovídali následovně:
 - a. trénování paměti – 16x
 - b. rukodělné aktivity – 6x
 - c. výuku – práci s počítačem – 4x
 - d. setkávání s dětmi z mateřské školy – 17x

- e. přednášky – setkání se zajímavými lidmi – 19x
- f. pěstitelské práce – 8x
- g. vzdělávací akce – 7x
- h. vaření – 4x
- i. cvičení – 4x
- j. masáže – 19x
- k. jógu pro seniory – 3x
- l. opékání buřtů u DPS – 19x
- m. výlety – 12x
- n. společenské hry – 5x
- o. *jiné, prosím uveďte*: Mezi jinými aktivitami by respondenti uvítali například hraní karet nebo klubovnu v DPS Za Rybníkem.



3) Další otázkou jsme se zaměřili na zjišťování toho, co uživatelé v domě s pečovatelskou službou postrádají. Mezi odpověďmi se objevila 3x televize ve společenské místnosti, 1x počítač, 5x vybavení klubovny společenskými hrami a 7x tělocvična. Co jiného dotazovaným chybí? Například procházky, poskytování služby o víkendech nebo sportovní stanice na TV.

Co seniři v DPS postrádají?



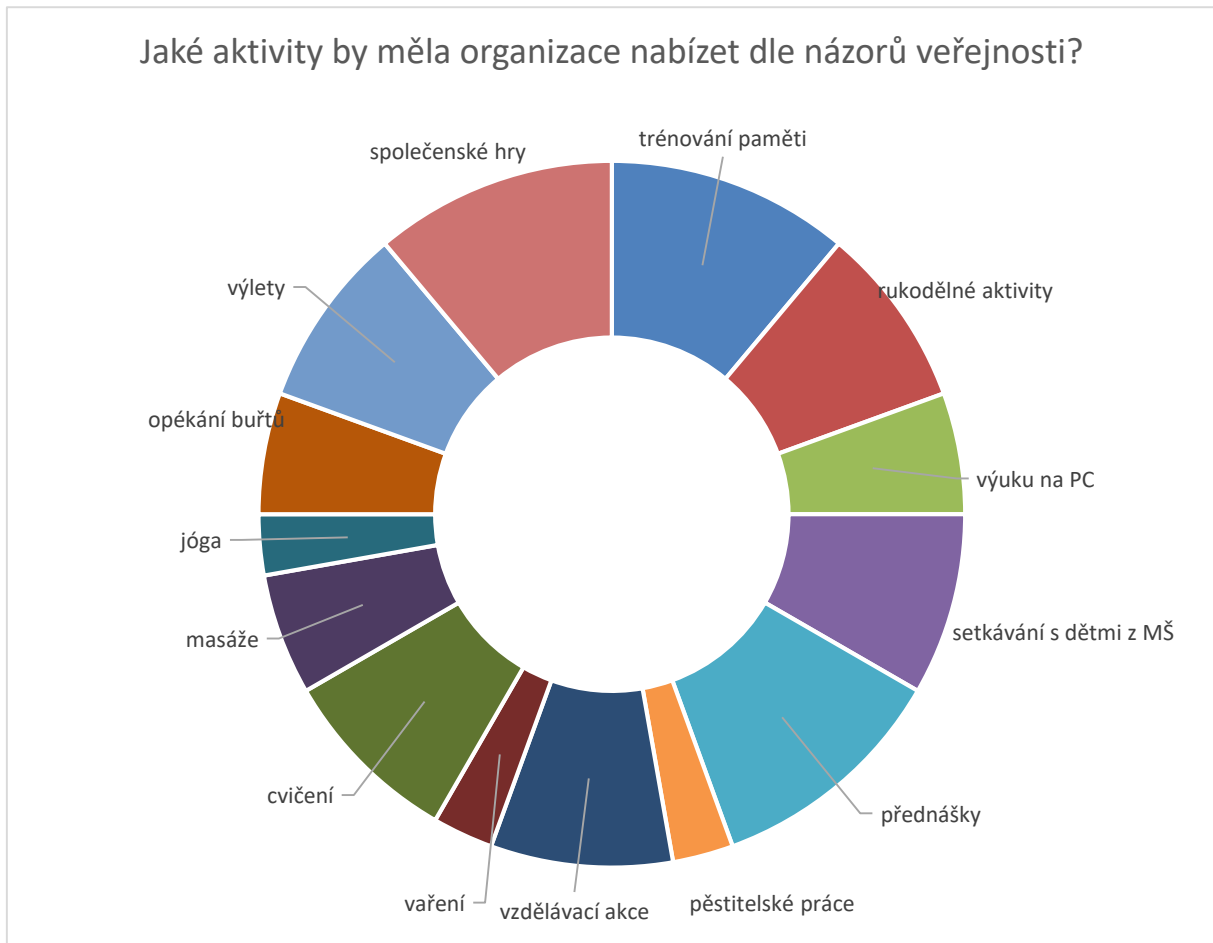
- 4) Jiné podněty či připomínky ke zlepšení práce pracovníků respondenti neuvodli. Třikrát se objevilo poděkování za jejich obětavou práci.

b. Vyhodnocení dotazníků určených nezávislým odborníkům a veřejnosti

Ze skupiny nezávislých odborníků bylo osloveno celkem 10 respondentů. V této skupině byla návratnost dotazníků nejnižší, vrátily se pouze 4 vyplněné dotazníky.

- 1) Všichni respondenti z řad nezávislé veřejnosti považují způsob trávení volného času seniorů za důležitý.
- 2) Zároveň se všichni respondenti domnívají, že by organizace měla nabízet seniorům volnočasové aktivity.
- 3) Jaké konkrétní aktivity bychom měli nabízet? Všichni dotázaní odpověděli, že trénování paměti, přednášky se zajímavými lidmi, společenské hry, třikrát se pozitivní odpověď objevila u rukodělných aktivit, setkávání s dětmi z mateřské školy, vzdělávacích akcí, cvičení, výletů. Dvakrát byli respondenti pro práci s počítačem, masáže, opékání buřtů, jednou pro vaření a jógu pro seniory. Mezi dalšími typy na volnočasové aktivity se objevilo: společný zpět, poslouchání vážné hudby, předčítání knih, soutěžení, cvičení na rotopedech spojené s povídáním o městech, společné oslavy narozenin, společné

vydávání časopisu (senioři by mohli přispívat recepty, hádankami, příběhy), společné návštěvy akcí – divadel, kin, slavností.



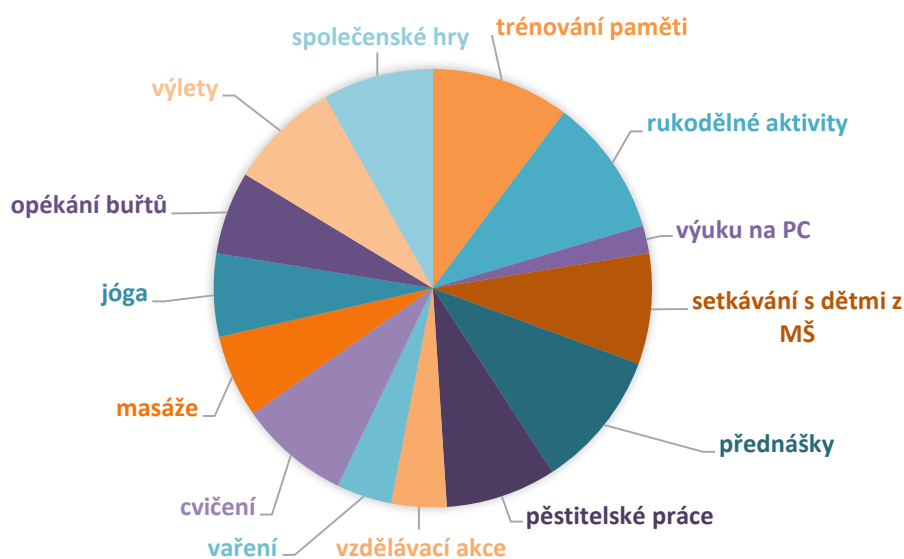
- 4) Za vhodné vybavení považují všichni respondenti venkovní posezení, dále se mezi odpověďmi jedenkrát objevila společná klubovna, televize a počítač ve společenské místnosti.
- 5) Jako podnět ke zlepšení se objevil názor na vybudování 24hodinové služby, ve které by jednotlivé byty byly napojeny na centrální systém, který by seniorům umožňoval přivolat si pracovníka v případě potřeby. Zároveň by taková služba nabízela i zdravotní péči a celodenní stravu.

c. **Vyhodnocení dotazníků určených zaměstnancům pečovatelské služby**

Třetí zkoumaný soubor tvořilo 5 zaměstnanců pečovatelské služby.

- 1) Z nich 3 považují způsob trávení volného času seniorů za důležitý ukazatel kvality života, 2 nikoliv.
- 2) Všichni zaměstnanci se domnívají, že by organizace měla uživatelům pečovatelské služby nabízet volnočasové aktivity.
- 3) Jaké aktivity by dle názoru zaměstnanců uživatelé uvítali? Všichni zaměstnanci se domnívají, že by uživatelé uvítali trénování paměti, rukodělné aktivity, přednášky se zajímavými lidmi, 4 z nich pak setkávání s dětmi z mateřské školy, pěstitelské práce, cvičení, výlety, společenské hry. Celkem odpověděli:
 - a. trénování paměti – 5x
 - b. rukodělné aktivity – 5x
 - c. výuku – práci s počítačem – 1x
 - d. setkávání s dětmi z mateřské školy – 4x
 - e. přednášky – setkání se zajímavými lidmi – 5x
 - f. pěstitelské práce – 4x
 - g. vzdělávací akce – 2x
 - h. vaření – 2x
 - i. cvičení – 4x
 - j. masáže – 3x
 - k. jógu pro seniory – 3x
 - l. opékání buřtů u DPS – 3x
 - m. výlety – 4x
 - n. společenské hry – 4x
 - o. *jiné, prosím uveďte*: Mezi jinými aktivitami zaměstnanci uvedli například promítání filmů nebo hraní pexesa.

**JAKÉ AKTIVITY BY MĚLA ORGANIZACE NABÍZET DLE
NÁZORŮ ZAMĚSTNANCŮ?**



- 4) Co zaměstnanci v DPS postrádají? Všichni dotázaní uvedli televizi v klubovně DPS, vybavení klubovny společenskými hrami, zahradní altán v blízkosti DPS. Jeden zaměstnanec uvedl navíc počítač v klubovně DPS.

V. Závěr

Z dotazníkového šetření vyplývá, že více než 60 % respondentů má zájem účastnit se aktivit pořádaných organizací. Největší zájem je o aktivity: Přednášky se zajímavými lidmi, opékání buřtů, masáže, setkávání s dětmi z mateřské školy, trénování paměti, pořádání výletů, dále také pěstičské práce, vzdělávací aktivity a rukodělné práce a společenské hry.

V této odpovědi se shodují všechny skupiny respondentů, podobně jako v otázce zaměřené na vybavení DPS. Zde se nejvíce objevovala odpověď zahradní altán v blízkosti DPS. Mezi uživateli služby to byla také tělocvična a vybavení klubovny společenskými hrami nebo televize v klubovně.

VI. Opatření za účelem zkvalitnění poskytované služby

Pečovatelská služba přijímá na základě zjištěných výsledků výzkumu příslušná opatření za účelem zkvalitnění poskytované služby:

- 1) Od listopadu 2018 bude organizace nabízet uživatelům služby jedenkrát týdně volnočasové aktivity dle naplánovaného harmonogramu, který bude vždy zveřejněn na nástěnkách obou pečovatelských domů, uživatelé z terénu o něm budou informováni prostřednictvím pečovatelky. Aktivity budou probíhat nejčastěji ve společenské místnosti DPS Zákostelní 661. Zájemcům z DPS Za Rybníkem nebo terénu obce Planá nad Lužnicí bude nabízena na tyto aktivity doprava. Tematicky budou aktivity zaměřeny na činnosti, které získaly největší pozitivní ohlas v dotazníkovém šetření.
- 2) Do rozvojového plánu na další roky bude zapracováno vybudování altánu v blízkosti pečovatelského domu a tělocvičny v DPS Zákostelní 661.
- 3) Součástí rozvojového plánu se stane vybavení společenské místnosti televizí a společenskými hrami.
- 4) Pracovníci se budou aktivně podílet na organizování jednotlivých činností a přijímat podněty na nové aktivity.

S výsledky dotazníkového šetření bude veřejnost seznámena prostřednictvím nástěnek, webových stránek, na vyžádání zasláním závěrečné zprávy emailem.

Zpracovala Mgr. Tereza Jindrová
5.11.2018