

V prosinci 2015 jsme uskutečnili dotazníkové šetření mezi klienty Centra sociálních služeb Kojetín, p. o. Cílem šetření bylo zjistit spokojenost s poskytováním pečovatelské služby naší organizací.

- Bylo rozdáno 110 dotazníků klientům CSS Kojetín, p. o.
- Bylo vráceno 82 dotazníků, což činí 74,5% rozdaných dotazníků.

Vyhodnocení dotazníkového šetření mezi klienty Centra sociálních služeb Kojetín, p. o.

Ze 110 rozdaných dotazníků pracovníci CSS Kojetín, p. o. se vrátilo 82 dotazníků, které byly vyhodnoceny.

Z 82 dotázaných:

1) otázka: „Pohlaví“

- ❖ 20 respondentů uvedlo pohlaví muž
- ❖ 62 respondentů uvedlo pohlaví žena

2) otázka: „Jak dlouho využíváte služeb CSS“

- ❖ 11 dotázaných využívá služeb CSS Kojetín **méně než 1 rok**
- ❖ 38 dotázaných využívá služeb CSS Kojetín **1 – 5 let**
- ❖ 31 dotázaných využívá služeb CSS Kojetín **více než 5 let**
- ❖ 2 dotázaní na tuto otázku **neodpověděli**

3) otázka: „Máte dostatek informací o tom, jaké služby CSS poskytuje a za jakou cenu?“

- ❖ 68 respondentů uvedlo, že „ano“ - **mají dostatek informací**
- ❖ 8 respondentů uvedlo, že „spíše ano“
- ❖ 5 respondentů uvedlo, že „neví“
- ❖ 1 respondent **neodpověděl**

4) otázka: „Jste spokojeni s kvalitou poskytovaných pečovatelských služeb (úkonů)? Pokud ne, můžete uvést důvod.“

- ❖ 80 dotázaných **je spokojeno** s kvalitou poskytovaných pečovatelských služeb (úkonů)
- ❖ 1 dotázaný je **spíše spokojen** s kvalitou poskytovaných pečovatelských služeb (úkonů)
- ❖ 1 dotázaný **neodpověděl**

5) otázka: „Jste spokojeni s tím, jak se k Vám pracovníci CSS chovají? Pokud ne, můžete uvést důvod.“

- ❖ 79 klientů uvedlo, že **je spokojeno** s chováním pracovníků CSS Kojetín
- ❖ 2 klienti uvedli, že **spíše ano**
- ❖ 1 klient **není spokojen** s chováním pracovníků CSS Kojetín

6) otázka: „Respektují zaměstnanci CSS Vaše názory, svobodnou volbu a Vaše soukromí? „

- ❖ 81 respondentů uvedlo, že „**ano**“ – zaměstnanci respektují jejich názory, svobodnou volbu a soukromí
- ❖ 1 respondent uvedl, že „**spíše ano**“

7) otázka: „S jakým výrazem obličeje se nejčastěji setkáváte u pracovníků, kteří o vás pečují?“



- ❖ 73 dotázaných se setkává s **úsměvem**
- ❖ 2 dotázaní se setkávají s **nepříjemnou** tváří
- ❖ 2 dotázaní uvedli u své pečovatelky **neutrální** výraz obličeje
- ❖ 5 dotázaných **neodpovědělo**

8) otázka: „Uvítali byste pečovatele mužského pohlaví?“

- ❖ 2 dotázaní **by uvítali** pečovatele mužského pohlaví
- ❖ 1 dotázaný uvedl, že „**spíše ano**“
- ❖ 18 dotázaných odpovědělo, že „**spíše ne**“
- ❖ 47 dotázaných **by neuvítalo** pečovatele mužského pohlaví
- ❖ 13 dotázaných **neví**, zda by uvítali pečovatele mužského pohlaví
- ❖ 1 dotázaný **neodpověděl**

Zde jsem **zvlášť vyhodnotila odpovědi mužů**, u kterých by mohl být vyšší předpoklad požadavku na pečovatele mužského pohlaví. **Z 20 mužů**, kteří dotazník odevzdali:

- 8 mužů **by neuvítalo** pečovatele
- 6 mužů „**spíše ne**“
- 2 muži „**ano**“
- 4 muži „**neví**“

9) otázka: „Jste spokojeni s časovou dostupností poskytovaných služeb?“

- ❖ 77 klientů je **spokojeno** s časovou dostupností poskytovaných služeb
- ❖ 4 klienti jsou **spíše spokojeni** s časovou dostupností poskytovaných služeb
- ❖ 1 klient **neodpověděl**

10) otázka: „Jste spokojeni s rozsahem nabízených úkonů?“

- ❖ **ANO** odpovědělo 76 respondentů
- ❖ **SPÍŠE ANO** odpověděli 4 respondenti
- ❖ 1 respondent **NEVÍ**
- ❖ 1 respondent **neodpověděl**

11) otázka: „Jak často využíváte nasmlouvané úkony?“

- ❖ **DENNĚ** využívá nasmlouvané úkony **25 klientů** ze všech, kteří dotazník odevzdali
- ❖ **NĚKOLIKRÁT ZA TÝDEN** využívá nasmlouvané úkony **24 klientů** ze všech, kteří dotazník odevzdali
- ❖ **NĚKOLIKRÁT ZA MĚSÍC** využívá nasmlouvané úkony **13 klientů** ze všech, kteří dotazník odevzdali
- ❖ **NĚKOLIKRÁT ZA ROK** využívá nasmlouvané úkony **13 klientů** ze všech, kteří dotazník odevzdali
- ❖ **V SOUČASNÉ DOBĚ NEVYUŽÍVÁ** nasmlouvané úkony **7 klientů** (např. proto, že jim pomáhá rodina)

12) otázka: „Účastníte se kulturních akcí pořádaných CSS? Pokud ano, na kterou/které nejraději vzpomínáte?“

- ❖ 32 klientů odpovědělo, že se **účastní** kulturních akcí pořádaných naší organizací. Nejčastěji byla zmiňována Mikulášská besídka, poté akce na Sokolovně, májové posezení s harmonikou
- ❖ 42 klientů odpovědělo, že se **neúčastní** (častý důvod neúčasti byl uvádět špatný zdravotní stav)
- ❖ 8 klientů **neuveďlo**

13) otázka: „Doporučili byste služby CSS své rodině, přátelům či známým?“

- ❖ 66 klientů by služby **doporučilo**
- ❖ 4 klienti by služby spíše **doporučili**
- ❖ 1 klient by služby spíše **nedoporučil**
- ❖ 3 klienti by služby **nedoporučili**
- ❖ 4 klienti odpověděli, že **neví**
- ❖ 4 klienti **neodpověděli**

14) Otázka: „Máte nějaké návrhy, co bychom měli zlepšit nebo nově zavést?“

- ❖ V odpovědích u této otázky se objevily především pochvalné vzkazy a poděkování za práci pečovatelek a všech zaměstnanců CSS Kojetín. Mezi náměty můžeme zmínit odstranění vysokých prahů, změnu systému otvírání dveří, lepší kvalitu jídla, zavést jmenovité označení pracovníků a jejich funkci, hraní hry petanque, dovoz na koupaliště či uskutečňování autobusových výletů alespoň 4x ročně.

Dotazníkové šetření vyhodnoceno dne 15. ledna 2016

Vyhodnotila: Ing. Hrdličková Andrea
organizační, propagační a aktivizační referent

ZÁVĚR:

- **75,6% respondentů, kteří odevzdali svůj hlas, tvořily ženy.**
- **24,4% respondentů, kteří odevzdali svůj hlas, tvořili muži.**
- **83% respondentů, kteří se zúčastnili dotazníkového šetření a odevzdali svůj hlas, mají dostatek informací o tom, jaké služby CSS poskytuje a za jakou cenu.**
- **97,6% respondentů je spokojeno s kvalitou poskytovaných pečovatelských služeb.**
- **96% respondentů je spokojeno s chováním pracovníků CSS Kojetín.**
- **57,3% respondentů by neuvítalo** pečovatele mužského pohlaví.
- **80,5% respondentů by služby CSS Kojetín doporučilo své rodině, přátelům či známým.**

Z dotazníkového šetření vyplynulo, že námi poskytované sociální služby jsou prováděny kvalitně. To se odrazilo na spokojenosti uživatelů služeb. Je to pro nás výzva neustále na sobě po odborné stránce pracovat – vzdělávat se a nastavenou kvalitu poskytovaných služeb i nadále udržet.

Mgr. Bc. Blanka Laboňová
ředitelka organizace

Vážená paní, vážený pane,

obracíme se na Vás s žádostí o vyplnění dotazníku, jehož cílem je zjistit Vaši spokojenost s poskytováním pečovatelské služby organizací Centrum sociálních služeb Kojetín, p. o. Vaše odpovědi jsou anonymní a poslouží ke zjištění Vašich potřeb a požadavků.

Zvolenou odpověď zakroužkujte.

Děkujeme Vám za Váš čas.

1. Pohlaví

- a) Muž
- b) Žena

2. Jak dlouho využíváte služeb CSS?

- a) Méně než 1 rok
- b) 1 – 5 let
- c) Více než 5 let

3. Máte dostatek informací o tom, jaké služby CSS poskytuje a za jakou cenu?

- a) Ano
- b) Spíše ano
- c) Spíše ne
- d) Ne
- e) Nevím

4. Jste spokojeni s kvalitou poskytovaných pečovatelských služeb (úkonů)? Pokud ne, můžete uvést důvod.

- a) Ano
- b) Spíše ano
- c) Spíše ne
- d) Ne
- e) Nevím

5. Jste spokojeni s tím, jak se k Vám pracovníci CSS chovají? Pokud ne, můžete uvést důvod.

- a) Ano
- b) Spíše ano
- c) Spíše ne
- d) Ne
- e) Nevím

6. Respektují zaměstnanci CSS Vaše názory, svobodnou volbu a Vaše soukromí?

- a) Ano
- b) Spíše ano
- c) Spíše ne
- d) Ne
- e) Nevím

7. S jakým výrazem obličeje se nejčastěji setkáváte u pracovníků, kteří o vás pečují?



8. Uvítali byste pečovatele mužského pohlaví?

- a) Ano
- b) Spíše ano
- c) Spíše ne
- d) Ne
- e) Nevím

9. Jste spokojeni s časovou dostupností poskytovaných služeb?

- a) Ano
- b) Spíše ano
- c) Spíše ne
- d) Ne
- e) Nevím

10. Jste spokojeni s rozsahem nabízených úkonů?

- a) Ano
- b) Spíše ano
- c) Spíše ne
- d) Ne
- e) Nevím

11. Jak často využíváte nasmlouvané úkony?

- a) Denně
- b) Několikrát za týden
- c) Několikrát za měsíc
- d) Několikrát za rok (např. na velký úklid, mytí oken apod.)
- e) V současné době nevyužívám, pomáhá mi rodina

12. Účastníte se kulturních akcí pořádaných CSS? Pokud ano, na kterou/které nejraději vzpomínáte?

- a) Ano.....
.....
- b) Ne

13. Doporučili byste služby CSS své rodině, přátelům či známým?

- a) Ano
- b) Spíše ano
- c) Spíše ne
- d) Ne
- e) nevím

14. Máte nějaké návrhy, co bychom měli zlepšit nebo nově zavést?

.....
.....
.....