

Vyhodnocení dotazníkového šetření za rok 2025

Stejně jako v předešlých letech bylo provedeno příspěvkovou organizací Sociální služby Slezská Ostrava dotazníkové šetření zjišťující spokojenost uživatelů s poskytováním pečovatelské služby v roce 2025. Otázky v dotazníku byly vypracovány s ohledem na naplňování požadavků standardů kvality pečovatelské služby. Výsledky šetření budou sloužit jako zpětná vazba pro pracovníky o jejich práci a jako podklad pro zlepšení kvality naší služby. Vyplnění dotazníků bylo anonymní a dobrovolné.

Dotazníky byly distribuovány zaměstnanci pečovatelské služby v měsíci lednu 2026. Sběrným místem byla kancelář sociálních pracovníků v DPS Hladnovská 119 a, Ostrava – Muglinov. Pracovnice v sociálních službách při předání dotazníků informovaly uživatele o způsobu a účelu vyplnění dotazníku. Vyplněné dotazníky měli uživatelé možnost předávat zpět pečovatelkám, sociální pracovníci nebo je mohli vhodit do schránky důvěry, které jsou umístěny v blízkosti hlavních vchodů do zázemí pečovatelského personálu v budovách DPS. Celkem bylo uživatelům předáno 71 dotazníků, z toho bylo vráceno 25 vyplněných dotazníků.

Vyhodnocení dotazníků spokojenosti uživatelů pečovatelské služby

Dotazník vyplnilo celkem 25 uživatelů, což je 35,21 % z celkového množství uživatelů, kteří obdrželi dotazník.

V první části dotazníku bylo zjišťováno pohlaví respondentů, umístění domácností, ve kterých jsou poskytovány úkony pečovatelské služby (DPS Hladnovská, DPS Heřmanická a domácnosti mimo DPS) a způsob jakým se uživatelé dozvěděli o pečovatelské službě.

V další části dotazníku byly otázky zaměřeny na zjištění spokojenosti uživatelů s poskytováním pečovatelské služby a s dostupností informací o poskytování pečovatelské služby. Dále byli respondenti dotazováni na oblasti ochrany jejich práv, individuálního plánování a podávání připomínek, námětů a stížností na kvalitu služby.

V závěru dotazníku měli respondenti možnost vyjádřit připomínky, názory a návrhy na zlepšení kvality služby.

• Pohlaví uživatele:

Pohlaví	Absolutní četnost	Procentuální vyjádření
žena	15	60,0 %
muž	10	40,0 %
neuvedeno	0	0,0 %
celkem	25	100 %

Poměr žen byl mezi respondenty ve sledovaném období vyšší než mužů.

• Místo poskytování pečovatelské služby:

poskytování	Absolutní četnost	Procentuální vyjádření
domácnosti DPS Hladnovská	9	36,0 %
domácnosti DPS Heřmanická	5	20,0 %
domácnosti mimo DPS	11	44,0 %
neuvedeno	0	0,0 %
celkem	25	100 %

Mezi respondenty tohoto dotazníkového šetření převažovali uživatelé, kteří žijí v domácnostech v DPS Hladnovská a DPS Heřmanická což je 56 % respondentů dotazníkového šetření. Mimo DPS žije 44 % odpovídajících.

• **Zdroj informací o pečovatelské službě:**

Zdroj	Absolutní četnost	Procentuální vyjádření
letáky	1	4,0 %
internet	2	8,0 %
osobní návštěva oddělení	5	20,0 %
odbor sociálních věcí ÚMOB Sl.O.	12	48,0 %
jiné	4	16,0 %
neuvedeno	1	4,0 %
Celkem	25	100 %

Na otázku o zdrojích informací odpovědělo 24 z 25 respondentů. Nejdůležitějším zdrojem informací byli pracovníci odboru sociálních věcí ÚMOB Slezská Ostrava, tento zdroj využilo 48 % dotázaných. Dalších 20 % získalo informace při osobní návštěvě oddělení odlehčovací pobytové služby a pečovatelské služby. Od rodinných příslušníků či lékařů čerpalo informace 16 % dotazovaných. Naopak internet a letáky byly využívány jen minimálně.

U následujících otázek měli uživatelé možnost u odpovědi NE svou odpověď odůvodnit.

INFORMOVANOST O POSKYTOVANÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBĚ:

Cítíte se dostatečně informován/a o právech a povinnostech vyplývajících ze smlouvy a vnitřních pravidel pečovatelské služby?		
Odpověď	Absolutní četnost	Procentuální vyjádření
Ano	25	100,0 %
Ne	0	0,0 %
Nechci odpovídat/neuvedeno	0	0,0 %
Celkem	25	100 %

Na otázku, zda se cítí být dostatečně informováni o právech a povinnostech, které jsou uvedeny ve smlouvě a vnitřních pravidlech, odpověděli všichni respondenti kladně.

Jste spokojen/a s množstvím informací, které Vám sociální pracovnice předala při sjednávání služby?		
Odpověď	Absolutní četnost	Procentuální vyjádření
Ano	25	100,0 %
Ne	0	0,0 %
Nechci odpovídat/neuvedeno	0	0,0 %
Celkem	25	100 %

Spokojenost s množstvím předaných informací ze strany sociální pracovnice vyjádřilo 100 % respondentů.

Jste spokojen/a s tím, jakým způsobem s Vámi pečovatelky dojednávají provedení úkonů PS (dodržují dohodnuté termíny, informují Vás včas o případných změnách, reagují na Vaše potřeby změny termínu apod.?)		
Odpověď	Absolutní četnost	Procentuální vyjádření
Ano	25	100,0 %
Ne	0	0,0 %
Nechci odpovídat/neuvedeno	0	0,0 %
Celkem	25	100 %

Všichni respondenti vyjádřili spokojenost se způsobem dojednávání provedení úkonů ze strany pečovatelského personálu.

Máte dojem, že jsou informace o pečovatelské službě dobře dostupné?		
Odpověď	Absolutní četnost	Procentuální vyjádření
Ano	25	100,0 %
Ne	0	0,0 %
Nechci odpovídat/neuvedeno	0	0,0 %
Celkem	25	100 %

Všichni respondenti uvedli, že informace týkající se pečovatelské služby jsou pro ně dobře dostupné.

OCHRANA PRÁV OSOB:

Respektují pracovníci vaše názory a svobodu volby?		
Odpověď	Absolutní četnost	Procentuální vyjádření
Ano	25	100,0 %
Ne	0	0,0 %
Nechci odpovídat/neuvedeno	0	0,0 %
Celkem	25	100 %

Na tuto otázku odpovědělo kladně 100 % respondentů.

Respektují pracovníci při poskytování služby Vaše aktuální potřeby?		
Odpověď	Absolutní četnost	Procentuální vyjádření
Ano	25	100,0 %
Ne	0	0,0 %
Nechci odpovídat/neuvedeno	0	0,0 %
Celkem	25	100 %

Na tuto otázku všichni respondenti uvedli, že pracovníci při poskytování služby respektují jejich aktuální potřeby.

Cítíte se v průběhu poskytování služby bezpečně (respekt, vstřícnost ze strany pracovníků služby)?		
Odpověď	Absolutní četnost	Procentuální vyjádření
Ano	25	100,0 %
Ne	0	0,0 %
Nechci odpovídat/neuvedeno	0	0,0 %
Celkem	25	100 %

Na tuto otázku všech 100 % respondentů uvedlo, že se cítí v průběhu poskytování služby bezpečně.

Jste spokojena/a s kvalitou služeb, které Vám pracovníci poskytují?		
Odpověď	Absolutní četnost	Procentuální vyjádření
Ano	25	100,0 %
Ne	0	0,0 %
Nechci odpovídat/neuvedeno	0	0,0 %
Celkem	25	100 %

Spokojenost s kvalitou služeb, které jim pracovníci poskytují, vyjádřilo 100 % respondentů.

INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ PRŮBĚHU SOCIÁLNÍ SLUŽBY:

Máte možnost vyjadřovat a průběžně projednávat s pracovníky své aktuální potřeby?		
Odpověď	Absolutní četnost	Procentuální vyjádření
Ano	25	100,0 %
Ne	0	0,0 %
Nechci odpovídat/neuvedeno	0	0,0 %
Celkem	25	100 %

Všech 25 respondentů v dotazníku uvedlo, že má možnost vyjadřovat a průběžně s pracovníky projednávat své aktuální potřeby.

Máte dojem, že Vám spolupráce s pečovatelskou službou pomáhá při řešení Vaší nepříznivé sociální situace?		
Odpověď	Absolutní četnost	Procentuální vyjádření
Ano	25	100,0 %
Ne	0	0,0 %
Nechci odpovídat/neuvedeno	0	0,0 %
Celkem	25	100 %

Všichni dotazovaní uvedli, že jim spolupráce s pečovatelskou službou pomáhá řešit jejich nepříznivou sociální situaci.

Jste spokojen/a s nabídkou poskytovaných služeb?		
Odpověď	Absolutní četnost	Procentuální vyjádření
Ano	25	100,0 %
Ne	0	0,0 %
Nechci odpovídat/neuvedeno	0	0,0 %
Celkem	25	100 %

Spokojenost s nabídkou poskytovaných služeb vyjádřili všichni respondenti.

Jste spokojen/a s časovou dostupností poskytovaných služeb?		
Odpověď	Absolutní četnost	Procentuální vyjádření
Ano	25	100,0 %
Ne	0	0,0 %
Nechci odpovídat/neuvedeno	0	0,0 %
Celkem	25	100 %

V dotazníku vyjádřilo spokojenost s časovou dostupností poskytovaných služeb všech 100 % respondentů.

Využíváte služeb jiných organizací?		
Odpověď	Absolutní četnost	Procentuální vyjádření
Ano	5	20,0 %
Ne	20	80,0 %
Nechci odpovídat/neuvedeno	0	0,0 %
Celkem	25	100 %

Využívání služeb jiných organizací uvedlo 20,0 % respondentů. Pro 80,0 % respondentů je naše služba jediným poskytovatelem.

NÁMĚTY, PŘIPOMÍNKY A STÍŽNOSTI NA KVALITU POSKYTOVANÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBY:

Víte o možnosti podávat připomínky, náměty nebo stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb?		
Odpověď	Absolutní četnost	Procentuální vyjádření
Ano	24	96,0 %
Ne	1	4,0 %
Nechci odpovídat/neuvedeno	0	0,0 %
Celkem	25	100 %

Drtivá většina respondentů (96 %) ví, že má možnost podávat připomínky, náměty či stížnosti na kvalitu sociálních služeb. Pouze jeden dotázaný odpověděl záporně, ovšem z jeho doplňující poznámky („nemám stížnost“) vyplývá, že otázku pravděpodobně špatně pochopil.

Využil/a jste v předchozím kalendářním roce možnosti podat stížnost na poskytování pečovatelské služby?		
Odpověď	Absolutní četnost	Procentuální vyjádření
Ano	0	0,0 %
Ne	25	100,0 %
Nechci odpovídat/neuvedeno	0	0,0 %
Celkem	25	100,0 %

Stížnost na pečovatelskou službu nepodal v roce 2025 ani jeden z dotázaných.

V případě, že jste v předchozím kalendářním roce podal/a stížnost na poskytování pečovatelské služby, byl/a jste spokojen/a s jejím řešením? Vyplňte prosím pouze v případě, že jste připomínku či stížnost podal/a.		
Odpověď	Absolutní četnost	Procentuální vyjádření
Ano	0	0,0 %
Ne	3	12,0 %
Nechci odpovídat/neuvedeno	22	88,0 %
Celkem	25	100,0 %

I když 3 odpovídající uvedli možnost „NE“, dle odpovědí které k této možnosti vepsali (*nepodal(a) jsem stížnost*) vyplývá, že otázku špatně pochopili a chtěli jen vyjádřit, že nepodali stížnost.

V poslední části dotazníku, kde měli respondenti možnost napsat své připomínky, názory a návrhy ke zlepšení kvality pečovatelské služby, zaznělo např. toto:

- *Jsem spokojená*
- *Všechny paní pečovatelky, se kterými jsem se dosud setkala jsou velmi vstřícné, laskavé a šikovné. Jsem ráda, že mohu využívat Vaše služby. Děkuji.*
- *Jsem spokojený, děkuji*
- *Myslím, že máme štěstí na milé a příjemné pracovníky, kteří k nám docházejí. Děkujeme za vstřícnost a pomoc, kterou nám věnujete.*
- *Se sociální službou jsme velice spokojeni. Oceňujeme především vstřícný, lidský přístup pracovníků, kteří vždy jednají s ochotou a porozuměním. Komunikace je srozumitelná, jasná a probíhá v příjemné atmosféře. Velmi si vážíme profesionality a spolehlivosti. Poskytovaná služba nám velice pomáhá a dodává pocit jistoty a podpory. Děkujeme celému týmu za Vaši práci.*
- *Nemám připomínky, jsem spokojená*
- *Pečovatelky pracují až nad rámec svých fyzických a časových možností. Děkujeme.*
- *Se službami jsme velice spokojeni.*

Závěrečné shrnutí

V rámci dotazníkového šetření za rok 2026 bylo rozdáno celkem 71 dotazníků, z nichž se nám vyplněných vrátilo 25, tj. 35,21 %. Mezi respondenty, kteří odpověděli na dotazník převažovaly ženy.

V tomto sledovaném období 44,0 % respondentů tvořili uživatelé z domácností mimo domy s pečovatelskou službou, u 20 % respondentů byla pečovatelská služba poskytována v domácnostech obyvatelů DPS Heřmanická a 36,0 % v DPS Hladnovská.

Jako zdroj informací o službě respondentům sloužily nejčastěji informace předané prostřednictvím pracovníků ÚMOB Slezská Ostrava. Touto formou získalo informaci 48,0 % respondentů. Dalším důležitým informačním zdrojem informací byly osobní návštěvy na oddělení odlehčovací pobytové služby, tento zdroj uvedlo 20,0% dotazovaných. Respondenti získávali informace od své rodiny a praktických lékařů v 16,0 %. Letáky a internet byly jako informační zdroj zmíněny méně často a využili je 3 respondenti.

V otázkách týkajících se spokojenosti s informovaností o službě vyjádřili všichni respondenti spokojenost.

I v následujícím období je potřebné průběžně aktualizovat informace o pečovatelské službě, které mají k dispozici sociální pracovníce odboru sociálních věcí ÚMOB Slezská Ostrava. Také je potřeba se zaměřovat na zajištění informovanosti o naší službě prostřednictvím lékařů v městském obvodu Slezská Ostrava a webových stránek příspěvkové organizace Sociální služby Slezská Ostrava.

Míra spokojenosti v otázkách souvisejících s ochranou práv uživatelů při poskytování pečovatelské služby byla respondenty vyjádřena ve 100 % odpovědí.

Na otázky týkající spokojenosti s individuálním plánováním průběhu služby odpověděli respondenti kladně ve 100,0 % odpovědí.

Dle 100,0 % vyjádřených odpovědí odpovídající sdělili, že jim pečovatelská služba pomáhá řešit jejich nepříznivou sociální situaci.

Souběžně s pečovatelskou službou využívá služby jiných organizací 20,0 % odpovídajících (např. Senior taxi).

Ohledně připomínek či stížností na poskytovanou službu 96,0 % respondentů uvedlo, že ví o možnosti podávat připomínky, náměty nebo stížnosti na kvalitu či způsob poskytování sociálních služeb. Pouze 1 respondent uvedl, že o této možnosti neví. Během roku 2025 byly aktualizovány informace o podávání stížnosti, uživatelé je mohou najít u schránek na stížnosti a na webu příspěvkové organizace Sociální služby Slezská Ostrava, kde jsou uvedeny také v alternativní formě. Informace o možnostech podávat stížnosti jsou uvedeny také ve Vnitřních pravidlech pro poskytování pečovatelské služby. Uživatelé pečovatelské služby budou i nadále opakovaně informováni o možnostech podávání stížnosti na kvalitu a způsob poskytování pečovatelské služby pečovatelským personálem.

Otázku na spokojenost se způsobem řešení případné stížnosti měli přeskočit ti respondenti, kteří žádnou stížnost na poskytování pečovatelské služby nepodali. Otázku nechalo bez odpovědi 88,0 % respondentů. Z odpovědí, které k této možnosti někteří respondenti uvedli, však vyplývá, že otázku špatně pochopili a chtěli jen vyjádřit, že nepodali stížnosti.

V závěru dotazníku měli respondenti možnost zapsat své připomínky, názory a návrhy ke zlepšení kvality pečovatelské služby. Někteří respondenti zde vyjádřili poděkování a pochvalu pečovatelskému personálu za jejich práci.

Z dotazníkového šetření za rok 2025 lze usoudit, že uživatelé pečovatelské služby byli s poskytovanou službou spokojeni, naplnila jejich očekávání a účel, za jakým se na službu obrátili. Služba byla využívána v souladu se svým posláním a stanovenou cílovou skupinou.

Zpracovala: Milada Knězek Pustková DiS.

V Ostravě dne 23. 2. 2026