



MESTSKÁ ČASŤ BRATISLAVA-NOVÉ MESTO
MIESTNY ÚRAD BRATISLAVA-NOVÉ MESTO

Junácka č. 1, 832 91 Bratislava 3

Oddelenie sociálnych služieb - referát opatrovateľskej služby

Vyhodnotenie dotazníka spokojnosti prijímateľov sociálnych služieb
Domáca opatrovateľská služba

Bratislava, november 2021



02/49 253 226
02/49 253 415
02/49 253 130

www.banm.sk

e-mail:

katarina.velsmidova@banm.sk
jana.bachmanova@banm.sk
socialnastarostlivost@banm.sk
terezia.kniezova@banm.sk

Úradné hodiny:

Pondelok	8 ⁰⁰ - 12 ⁰⁰	13 ⁰⁰ - 17 ⁰⁰
Streda	8 ⁰⁰ - 12 ⁰⁰	13 ⁰⁰ - 17 ⁰⁰
Piatok	8 ⁰⁰ - 12 ⁰⁰	



OBSAH

Úvod	3
1 Vyhodnotenie dotazníka	
1 - 3 Pohlavie, vek a rodinný stav prijímateľov	3
Otázka č. 4. Ako dlho využívate domácu opatrovateľskú službu	4
Otázka č. 5. <i>Odkiaľ ste sa dozvedeli o opatrovateľskej službe?</i>	5
Otázka č. 6. <i>Mali ste dostatok informácií o opatrovateľskej službe?</i>	5
Otázka č. 7. <i>Ako ste spokojný/á s opatrovateľskou službou?</i>	6
Otázka č. 8. <i>Ako ste spokojný/á s časom, v ktorom Vás opatrovateľka navštevuje?</i>	6
Otázka č. 9. <i>Ako ste spokojný/á s prístupom a komunikáciou opatrovateľky?</i>	7
Otázka č. 10. <i>Ako ste spokojný/á s prístupom a komunikáciou koordinátorky opatrovateľskej služby?</i>	7
Otázka č. 11. <i>Odporučili by ste opatrovateľskú službu poskytovanú Mestskou časťou Bratislava-Nové Mesto priateľom či známym?</i>	8
Otázka č. 12. <i>Poznáte svoje základné ľudské práva a slobody?</i>	8
Otázka č. 13. <i>Viete o tom, že Vás s nimi môžu oboznámiť pracovníci opatrovateľskej služby?</i>	8
Otázka č. 14. <i>Postrehy, návrhy a pripomienky, ktoré súvisia s poskytovaním opatrovateľskej služby a mohli by slúžiť ako námety na zlepšenie kvality s poskytovanou opatrovateľskou službou....</i>	9
2 Záver	10

Prílohy:

Príloha č. 1 Vzor dotazníka spokojnosti prijímateľov sociálnych služieb Domáca opatrovateľská služba



02/49 253 226
02/49 253 415
02/49 253 130

www.banm.sk

e-mail:

katarina.velsmidova@banm.sk
jana.bachmanova@banm.sk
socialnastarostlivosť@banm.sk
terezia.kniezova@banm.sk

Úradné hodiny:

Pondelok	8 ⁰⁰ - 12 ⁰⁰	13 ⁰⁰ - 17 ⁰⁰
Streda	8 ⁰⁰ - 12 ⁰⁰	13 ⁰⁰ - 17 ⁰⁰
Piatok	8 ⁰⁰ - 12 ⁰⁰	



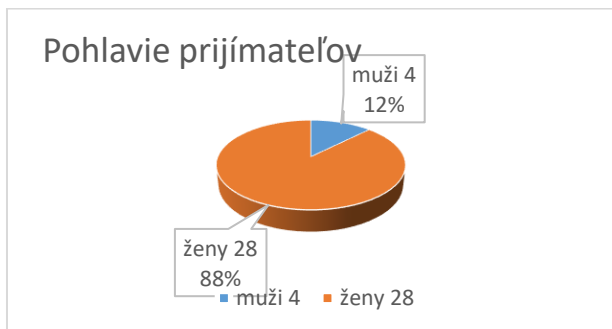
Úvod

Referát opatrovateľskej služby Mestskej časti Bratislava-Nové Mesto začiatkom októbra 2021 rozdal prijímateľom domácej opatrovateľskej služby anonymný dotazník spokojnosti prijímateľov sociálnych služieb Domáca opatrovateľská služba ďalej len „dotazník“. Cieľom dotazníka bolo zistiť spokojnosť, prípadne nespokojnosť s poskytovanými službami domácej opatrovateľskej služby. Názor prijímateľov bol kľúčový aj vzhľadom k tomu, že opatrovateľská služba v tomto roku prešla viacerými zmenami. Najvýznamnejšia z nich ovplyvnila najmä prijímateľov opatrovateľskej služby. Od 10.06.2021 sa poskytuje opatrovateľská služba na hodiny, nie na úkony, čo prináša pre prijímateľom individuálny prístup a väčšiu variabilitu.

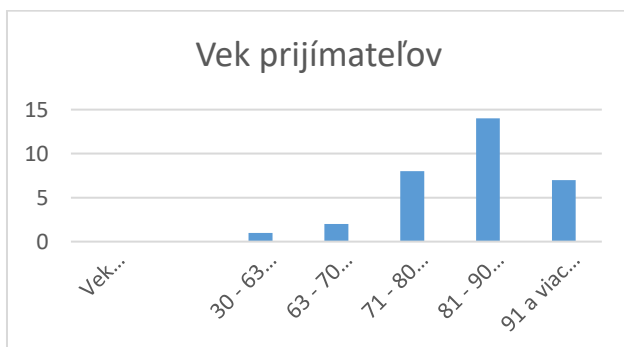
Opatrovateľ/ky doručili dotazník 45-tim prijímateľom spolu s prázdnu neoznačenou obálkou. Do 15.11.2021 sa vrátilo spolu 33 dotazníkov, z toho jeden bol nevyplnený. Zisťovania spokojnosti sa zúčastnilo 32 prijímateľov opatrovateľskej služby.

Otázky 1 – 3 boli zamerané na zistenie pohlavia, veku a rodinného stavu prijímateľov.

Prieskumu sa zúčastnilo 28 žien a 4 muži.



Najviac respondentov (14) bolo vo vekovom rohraní 81-90 rokov.



02/49 253 226
02/49 253 415
02/49 253 130

www.banm.sk

e-mail:

katarina.velsmidova@banm.sk
jana.bachmanova@banm.sk
socialnastarostlivost@banm.sk
terezia.kniezova@banm.sk

Úradné hodiny:

Pondelok	8 ⁰⁰ - 12 ⁰⁰	13 ⁰⁰ - 17 ⁰⁰
Streda	8 ⁰⁰ - 12 ⁰⁰	13 ⁰⁰ - 17 ⁰⁰
Piatok	8 ⁰⁰ - 12 ⁰⁰	

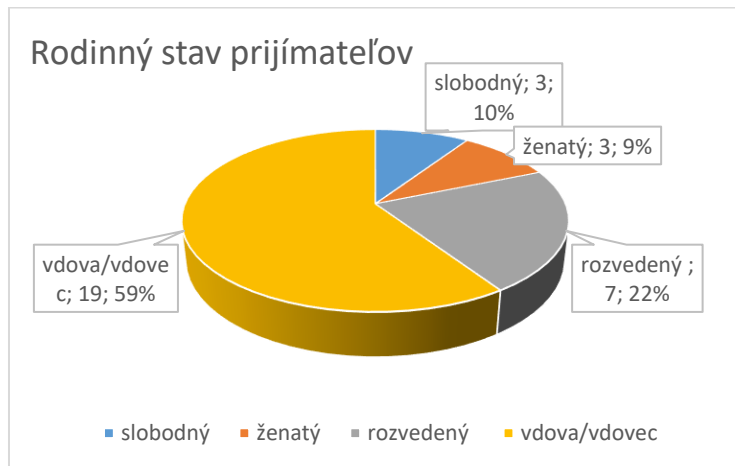


MESTSKÁ ČASŤ BRATISLAVA-NOVÉ MESTO MIESTNY ÚRAD BRATISLAVA-NOVÉ MESTO

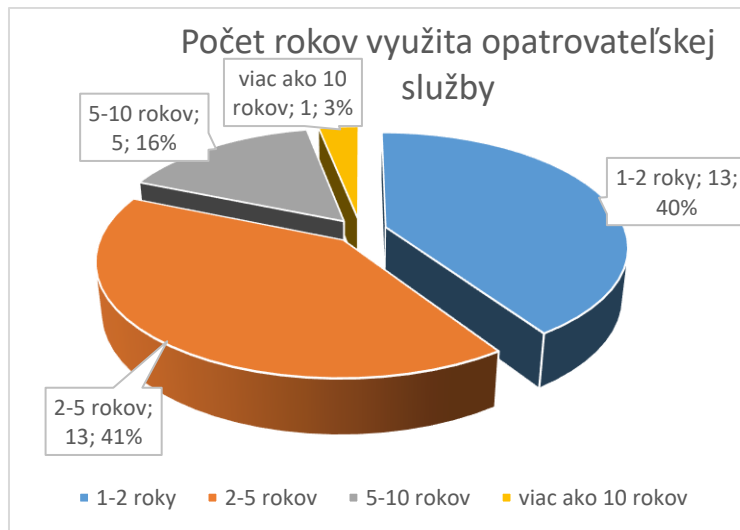
Junácka č. 1, 832 91 Bratislava 3

Oddelenie sociálnych služieb - referát opatrovateľskej služby

Väčšina dotazovaných boli ovdovení.



Otázka č. 4. Ako dlho využívate domácu opatrovateľskú službu?



Po 41% prijímateľov (14) využíva opatrovateľskú službu 2 až 5 rokov. 40% prijímateľov (13) využíva opatrovateľskú službu 1 až 2 roky. Piaty prijímateľ sú klientami opatrovateľskej služby 5 až 10 rokov. Viac ako 10 rokov využíva opatrovateľskú službu jeden z respondentov.



02/49 253 226
02/49 253 415
02/49 253 130

www.banm.sk

e-mail:

katarina.velsmidova@banm.sk
jana.bachmanova@banm.sk
socialnastarostlivosť@banm.sk
terezia.kniezova@banm.sk

Úradné hodiny:

Pondelok	8 ⁰⁰ - 12 ⁰⁰	13 ⁰⁰ - 17 ⁰⁰
Streda	8 ⁰⁰ - 12 ⁰⁰	13 ⁰⁰ - 17 ⁰⁰
Piatok	8 ⁰⁰ - 12 ⁰⁰	



Otázka č. 5. Odkiaľ ste sa dozvedeli o opatrovateľskej službe?



Prijímatelia v tejto otázke zaškrtovali viac možností. Informácie o opatrovateľskej službe získavali najmä od rodiny, priateľov a susedov až 62 %. Informačná brožúra o sociálnych službách v MČ BaNm sa už dostáva do povedomia obyvateľov. V prípade možnosti iné doplnili prijímatelia, že úvodné informácie im poskytli v dennom centre pre seniorov.

Otázka č. 6. Mali ste dostatok informácií o opatrovateľskej službe?



19 prijímateľov odpovedalo kladne na túto otázku. 13 prijímateľov nemalo dostatok informácií o opatrovateľskej službe. Jedna z nich uviedla, že „spočiatku som nemala všetky potrebné informácie, ale pracovníčky úradu mi všetko ochotne vysvetlili. Aj ma viac krát navštívili.“



02/49 253 226
02/49 253 415
02/49 253 130

www.banm.sk

e-mail:

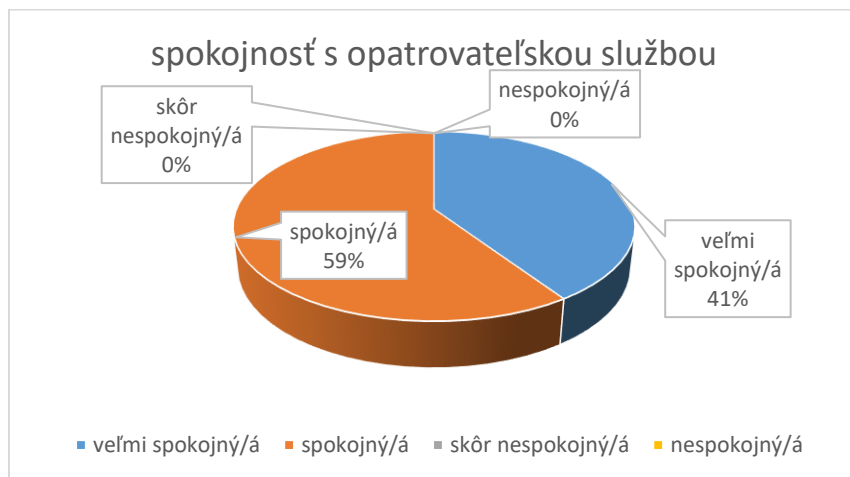
katarina.velsmidova@banm.sk
jana.bachmanova@banm.sk
socialnastarostlivost@banm.sk
terezia.kniezova@banm.sk

Úradné hodiny:

Pondelok	8 ⁰⁰ - 12 ⁰⁰	13 ⁰⁰ - 17 ⁰⁰
Streda	8 ⁰⁰ - 12 ⁰⁰	13 ⁰⁰ - 17 ⁰⁰
Piatok	8 ⁰⁰ - 12 ⁰⁰	

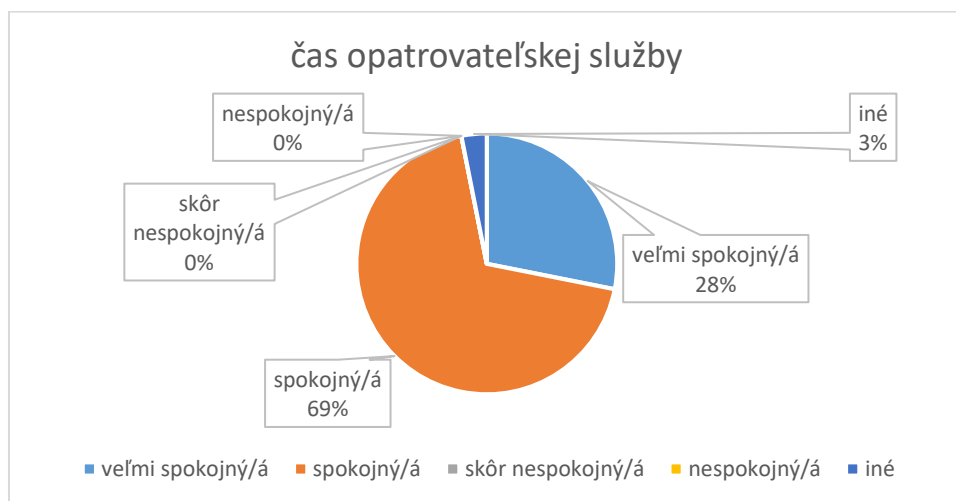


Otázka č. 7. Ako ste spokojný/á s opatrovateľskou službou?



Žiadny z prijímateľov nie je nespokojný s opatrovateľskou službou, 41 % prijímateľov je veľmi spokojných s poskytovanou opatrovateľskou službou, 59 % je spokojných.

Otázka č. 8. Ako ste spokojný/á s časom, v ktorom Vás opatrovateľ/ka navštevuje?



28 % prijímateľov je veľmi spokojných s časom, v ktorom ich opatrovateľ/ka navštevujú. 69 % prijímateľov sú spokojní a nikto nie je nespokojný. V dopňujúcich návrhoch a pripomienkach k tejto otázke bolo uvedené:

- „Momentálne som veľmi spokojná, presne to som chcela, vďaka.“
- „Po istom čase a konzultáciách mám všetko čo potrebujem a p. Vešmídová a jej kolegyne trpezlivo riešili problémy a napokon sa podarilo vyhovieť mi.“
- „Mohlo by byť aj dlhšie, vyhovovalo by mi čo najdlhšie.“



02/49 253 226
02/49 253 415
02/49 253 130

www.banm.sk

e-mail:

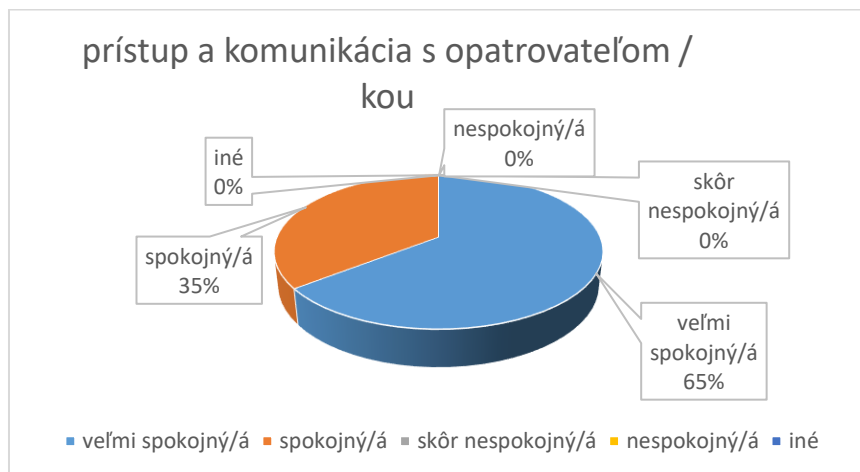
katarina.velsmidova@banm.sk
jana.bachmanova@banm.sk
socialnastarostlivost@banm.sk
terezia.kniezova@banm.sk

Úradné hodiny:

Pondelok	8 ⁰⁰ - 12 ⁰⁰	13 ⁰⁰ - 17 ⁰⁰
Streda	8 ⁰⁰ - 12 ⁰⁰	13 ⁰⁰ - 17 ⁰⁰
Piatok	8 ⁰⁰ - 12 ⁰⁰	

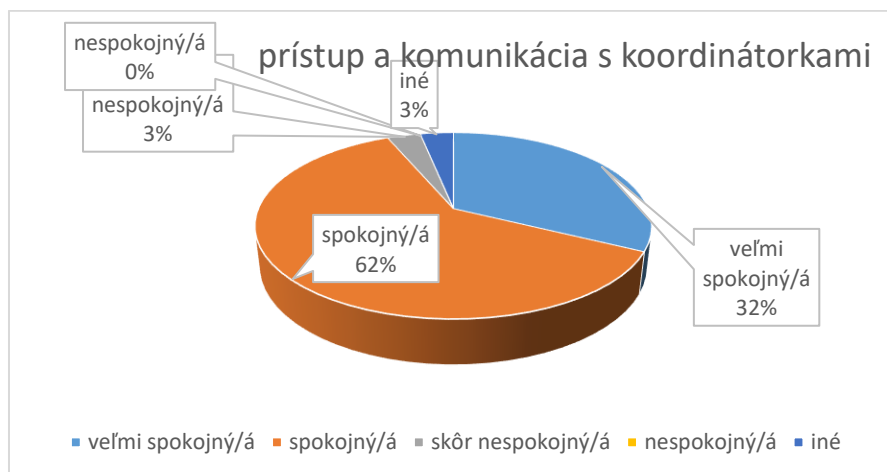


Otázka č. 9. Ako ste spokojný/á s prístupom a komunikáciou opatrovateľa/ky?



S prístupom a komunikáciou opatrovateľa/ky je 65 % prijímateľov veľmi spokojných a 35 % spokojných. Žiadny z prijímateľov nie je nespokojný. V dopňujúcich postrehoch, návrhoch a pripomienkach k tejto otázke bolo uvedené „opatrovateľka je empatická, chápe moje ťažkosti a zdravotné problémy, sústreďuje sa na to podstatné, čo potrebujem“.

Otázka č. 10. Ako ste spokojný/á s prístupom a komunikáciou koordinátorky opatrovateľskej služby?



S prístupom a komunikáciou s koordinátorkami opatrovateľskej služby je veľmi spokojných 10 prijímateľov (32 %), spokojní sú 19-ti prijímatelia (62 %), nespokojný jeden a možnosť iné zvolil jeden z prijímateľov.



02/49 253 226
02/49 253 415
02/49 253 130

www.banm.sk

e-mail:

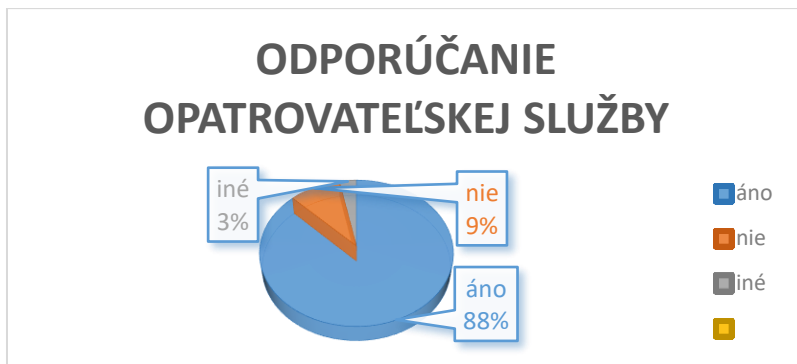
katarina.velsmidova@banm.sk
jana.bachmanova@banm.sk
socialnastarostlivost@banm.sk
terezia.kniezova@banm.sk

Úradné hodiny:

Pondelok	8 ⁰⁰ - 12 ⁰⁰	13 ⁰⁰ - 17 ⁰⁰
Streda	8 ⁰⁰ - 12 ⁰⁰	13 ⁰⁰ - 17 ⁰⁰
Piatok	8 ⁰⁰ - 12 ⁰⁰	



Otázka č. 11. Odporučili by ste opatrovateľskú službu poskytovanú Mestskou časťou Bratislava-Nové Mesto priateľom či známym?



88 % percent z prijímateľov by odporúčili opatrovateľskú službu poskytovanú Mestskou časťou Bratislava-Nové Mesto svojim priateľom či známym. 9 % percent z prijímateľov by odporúčili známim inú možnosť pomoci.

Otázky 12 a 13 boli zamerané na zistenie informácií a poznatkov o základných ľudských právach prijímateľov opatrovateľskej služby. Cieľom týchto otázok bolo poskytnúť prijímateľom opatrovateľskej služby vedomosť o tom, že ak by potrebovali vieme im poskytnúť informácie z danej oblasti.

Otázka č. 12. Poznáte svoje základné ľudské práva a slobody?



Otázka č. 13. Viete o tom, že Vás s nimi môžu oboznámiť pracovníci opatrovateľskej služby?

Na túto otázku odpovedalo kladne 19 prijímateľov (59 %). 13 prijímateľov nevedelo o tom, že prostredníctvom opatrovateľskej služby je možné sa dozvedieť viac o základných ľudských právach a slobodách.



02/49 253 226
02/49 253 415
02/49 253 130

www.banm.sk

e-mail:

katarina.velsmidova@banm.sk
jana.bachmanova@banm.sk
socialnastarostlivost@banm.sk
terezia.kniezova@banm.sk

Úradné hodiny:

Pondelok	8 ⁰⁰ - 12 ⁰⁰	13 ⁰⁰ - 17 ⁰⁰
Streda	8 ⁰⁰ - 12 ⁰⁰	13 ⁰⁰ - 17 ⁰⁰
Piatok	8 ⁰⁰ - 12 ⁰⁰	



Otázka č. 14. Postrehy, návrhy a pripomienky, ktoré súvisia s poskytovaním opatrovateľskej služby a mohli by slúžiť ako námety na zlepšenie kvality s poskytovanou opatrovateľskou službou:

- Sama si vybrať opatrovateľku, po vyskúšaní troch. Aspoň týždeň skúsiť každú opatrovateľku.
- Privítala by som doprovod na vyšetrenie do nemocníc mimo návštevných hodín opatrovateľky, pravidelne i nepravidelne.
- Zlepšenie kvality obedov.
- Pokiaľ by bola voľná kapacita, rada by som čas navýšila.
- K opatrovateľskej službe chýba tel. rozhovor o spokojnosti.
- Odporúčam zachovávať istú stabilitu v osobách a časoch poskytovania opatrovateľskej služby. Klientom najmä osamelým istotne dobre padne krátky rozhovor, čo je neraz jediný živý kontakt s vonkajším svetom. Jednoznačne odporúčam vyšším orgánom zlepšiť financovanie opatrovateľiek. Robia náročnú a veľmi rôznorodú prácu a musia ju absolvovať bez ohľadu, či mrzne, prší alebo páli slnko.
- So stravou nie som vždy spokojná, porcie sú relatívne malé, mená a názvy jedál sú neznáme bežnému obyvateľovi Slovenska. Mäso býva občas tuhé. Striedanie opatrovateľiek v čase DV nie je celkom jednoduché najmä pre staršie navyknuté kontakty.
- Využívam službu rok, z toho mesiace v lete som mala prestávku, napriek tomu sa mi zdá, že sa uskutočnili v poslednom období zmeny v logistike. Napr.: obedy už doručujú autom, nenosia ich opatrovateľky. Mne sa na hygienu, ktorú potrebujem ušiel ranný čas, čo je dôležité pre moju psychohygienu, aby som sa neobliekala po noci až na obed. Myslím, že dobré je aj delenie služieb na hodiny rámcovo a vyššiu pružnosť v poskytovaní úkonov podľa potreby klienta v tom čase.
- Predĺžiť čas, prípadne na víkend, chápem obmedzené možnosti.
- S prácou opatrovateľky som spokojná, s jej prístupom voči mojej osobe, vzhľadom na moju zníženú pohyblivosť. Jej komunikácia je dostatočná a primeraná k môjmu veku.
- Vyriešiť lekára, priniesť papiere, ak je v inom obvode ako v Novom Meste.
- Mohli by variť lepšie.
- Strava by sa mohla vylepšiť.
- Obedy by mohli byť lepšie a chutnejšie.



02/49 253 226
02/49 253 415
02/49 253 130

www.banm.sk

e-mail:

katarina.velsmidova@banm.sk
jana.bachmanova@banm.sk
socialnastarostlivost@banm.sk
terezia.kniezova@banm.sk

Úradné hodiny:

Pondelok	8 ⁰⁰ - 12 ⁰⁰	13 ⁰⁰ - 17 ⁰⁰
Streda	8 ⁰⁰ - 12 ⁰⁰	13 ⁰⁰ - 17 ⁰⁰
Piatok	8 ⁰⁰ - 12 ⁰⁰	



Záver

Na základe získaných poznatkov a informácii je zrejmé, že všetci prijímatelia opatrovateľskej služby poskytovanou Referátom opatrovateľskej služby mestskej časti Bratislava-Nové Mesto sú spokojní. Žiadny z nich nevyjadril nespokojnosť. Najcenejšími poznatkami pre nás sú postrehy, návrhy a pripomienky, ktoré slúžia ako námety na zlepšenie kvality s poskytovanou opatrovateľskou službou.

Na základe uvedených námetov a postrehov sa budeme snažiť do budúcnosti zabezpečiť:

- ďalšieho terénneho pracovníka na sprevádzanie prijímateľov do nemocničných zariadení,
- zisťovanie spokojnosti prijímateľov s opatrovateľskou službou aj prostredníctvom tel. rozhovorov,
- častejšie kontrolovať kvalitu stravy, resp. nastaviť efektívnejší mechanizmus na kontrolu kvality stravy.



02/49 253 226
02/49 253 415
02/49 253 130

www.banm.sk

e-mail:

katarina.velsmidova@banm.sk
jana.bachmanova@banm.sk
socialnastarostlivost@banm.sk
terezia.kniezova@banm.sk

Úradné hodiny:

Pondelok	8 ⁰⁰ - 12 ⁰⁰	13 ⁰⁰ - 17 ⁰⁰
Streda	8 ⁰⁰ - 12 ⁰⁰	13 ⁰⁰ - 17 ⁰⁰
Piatok	8 ⁰⁰ - 12 ⁰⁰	