



**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, december 2022**



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

[www.banm.sk](http://www.banm.sk)

e-mail:

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

Úradné hodiny:

|          |                                    |                                     |
|----------|------------------------------------|-------------------------------------|
| Pondelok | 8 <sup>00</sup> - 12 <sup>00</sup> | 13 <sup>00</sup> - 17 <sup>00</sup> |
| Streda   | 8 <sup>00</sup> - 12 <sup>00</sup> | 13 <sup>00</sup> - 17 <sup>00</sup> |
| Piatok   | 8 <sup>00</sup> - 12 <sup>00</sup> |                                     |



## OBSAH

|                                                                                                                                                                                                       |     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Úvod .....                                                                                                                                                                                            | 3   |
| 1 Vyhodnotenie dotazníka                                                                                                                                                                              |     |
| 1 - 3 Pohlavie, vek a rodinný stav prijímateľov .....                                                                                                                                                 | 3-4 |
| Otázka č. 4. Ako dlho využívate domácu opatrovateľskú službu .....                                                                                                                                    | 5   |
| 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> .....                                                                                                                      | 6   |
| 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> .....                                                                                                          | 7   |
| Otázka č. 9. <i>Ako ste spokojný/á s prístupom a komunikáciou opatrovateľky?</i> .....                                                                                                                | 8   |
| Otázka č. 10. <i>Ako ste spokojný/á s prístupom a komunikáciou koordinátorky opatrovateľskej služby?</i> .....                                                                                        | 8   |
| Otázka č. 11. <i>Odporučili by ste opatrovateľskú službu poskytovanú Mestskou časťou Bratislava-Nové Mesto priateľom či známym?</i> .....                                                             | 9   |
| Otázka č. 12. <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  |



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

[www.banm.sk](http://www.banm.sk)

e-mail:

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

Úradné hodiny:

|          |                                    |                                     |
|----------|------------------------------------|-------------------------------------|
| Pondelok | 8 <sup>00</sup> - 12 <sup>00</sup> | 13 <sup>00</sup> - 17 <sup>00</sup> |
| Streda   | 8 <sup>00</sup> - 12 <sup>00</sup> | 13 <sup>00</sup> - 17 <sup>00</sup> |
| Piatok   | 8 <sup>00</sup> - 12 <sup>00</sup> |                                     |



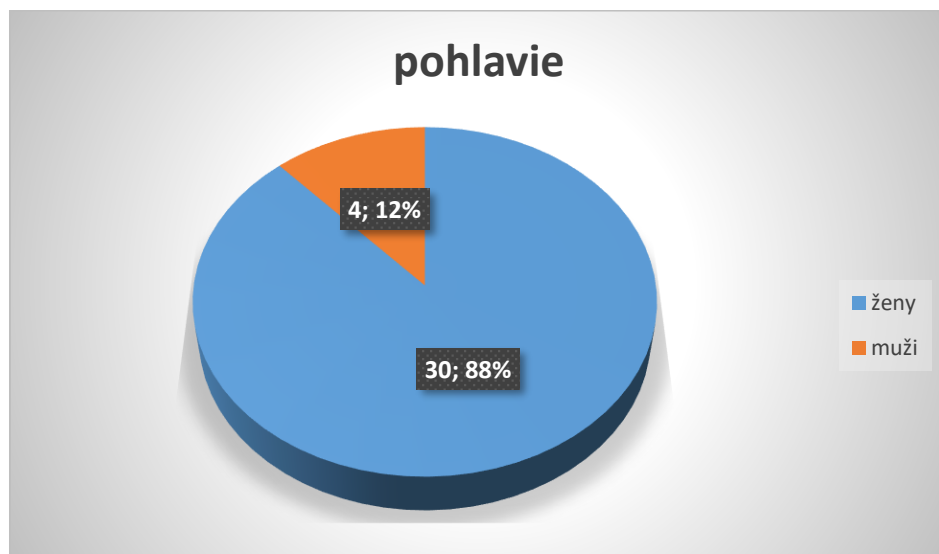
## Úvod

Referát opatrovateľskej služby Mestskej časti Bratislava-Nové Mesto realizoval aj v tomto roku prieskum spokojnosti prijímateľov opatrovateľskej služby. V novembri 2022 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.

Opatrovateľ/ky doručili dotazník 47-tim prijímateľom spolu s prázdnu neoznačenou obálkou.. Zisťovania spokojnosti sa zúčastnilo 34 prijímateľov opatrovateľskej služby, ktorí dotazník vyplnili a doručili po opatrovateľke späť.

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

Prieskumu sa zúčastnilo 30 žien a 4 muži.



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

[www.banm.sk](http://www.banm.sk)

e-mail:

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

Úradné hodiny:

|          |                                    |                                     |
|----------|------------------------------------|-------------------------------------|
| Pondelok | 8 <sup>00</sup> - 12 <sup>00</sup> | 13 <sup>00</sup> - 17 <sup>00</sup> |
| Streda   | 8 <sup>00</sup> - 12 <sup>00</sup> | 13 <sup>00</sup> - 17 <sup>00</sup> |
| Piatok   | 8 <sup>00</sup> - 12 <sup>00</sup> |                                     |



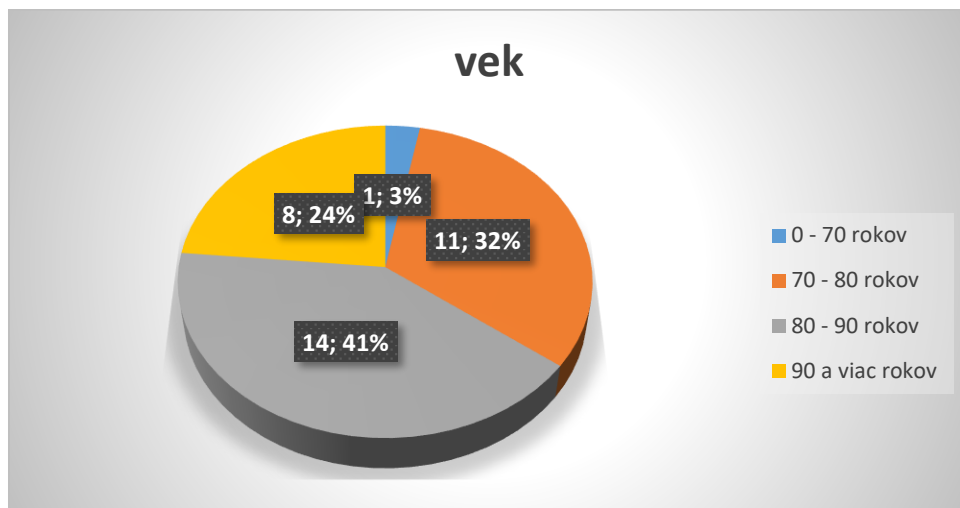
# MESTSKÁ ČASŤ BRATISLAVA-NOVÉ MESTO

## MIESTNY ÚRAD BRATISLAVA-NOVÉ MESTO

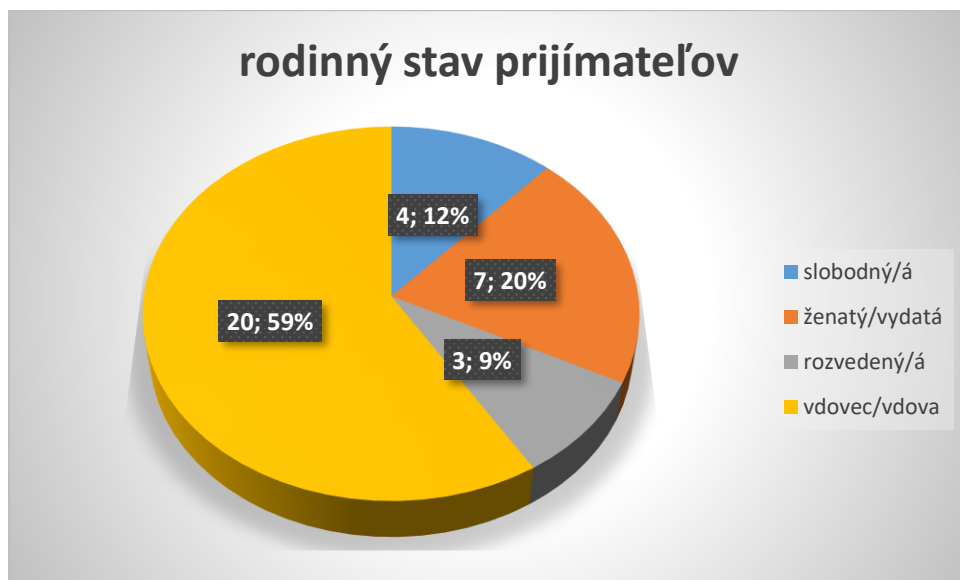
Junácka č. 1, 832 91 Bratislava 3

Oddelenie sociálnych služieb - referát opatrovateľskej služby

Najviac respondentov (14) bolo vo vekovom rohraní 80-90rokov.



Väčšina dotazovaných boli ovdovení.



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

[www.banm.sk](http://www.banm.sk)

e-mail:

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

Úradné hodiny:

|          |                                    |                                     |
|----------|------------------------------------|-------------------------------------|
| Pondelok | 8 <sup>00</sup> - 12 <sup>00</sup> | 13 <sup>00</sup> - 17 <sup>00</sup> |
| Streda   | 8 <sup>00</sup> - 12 <sup>00</sup> | 13 <sup>00</sup> - 17 <sup>00</sup> |
| Piatok   | 8 <sup>00</sup> - 12 <sup>00</sup> |                                     |

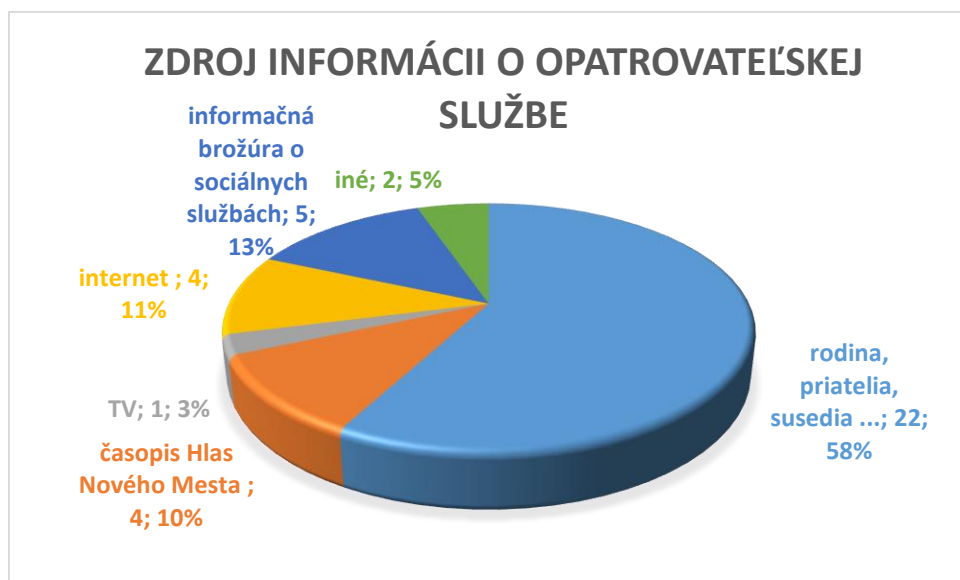


**Otázka č. 4.**



44% prijímateľov (15) využíva opatrovateľskú službu menej ako rok. 38% prijímateľov (12) využíva opatrovateľskú službu 1 až 2 roky. Dvaja prijímatelia sú klientami opatrovateľskej služby 2 až 5 rokov. Jeden z prijímateľov nevedel uviesť ako dlho je klientom opatrovateľskej služby.

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



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

[www.banm.sk](http://www.banm.sk)

e-mail:

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

Úradné hodiny:

|          |                                    |                                     |
|----------|------------------------------------|-------------------------------------|
| Pondelok | 8 <sup>00</sup> - 12 <sup>00</sup> | 13 <sup>00</sup> - 17 <sup>00</sup> |
| Streda   | 8 <sup>00</sup> - 12 <sup>00</sup> | 13 <sup>00</sup> - 17 <sup>00</sup> |
| Piatok   | 8 <sup>00</sup> - 12 <sup>00</sup> |                                     |



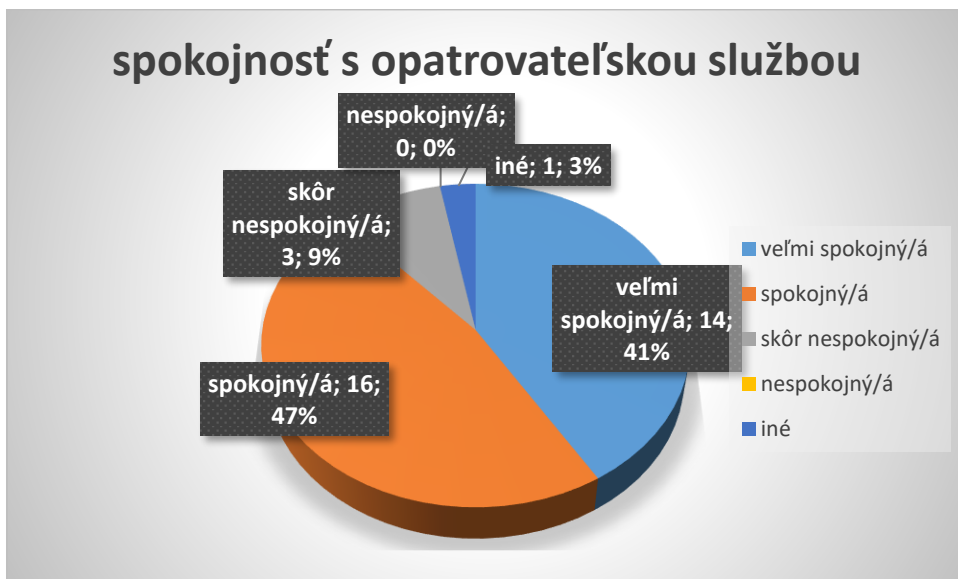
Informácie o opatrovateľskej službe získavali prijímatelia najmä od rodiny, priateľov a susedov až 58 %.

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



22 prijímateľov odpovedalo kladne na túto otázku. 10 prijímateľov nemalo dostatok informácií o opatrovateľskej službe. Dvaja prijímatelia zvolili možnosť iné a jeden z nich dodal, že „syn priniesol knižku z úradu“.

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



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

[www.banm.sk](http://www.banm.sk)

e-mail:

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

Úradné hodiny:

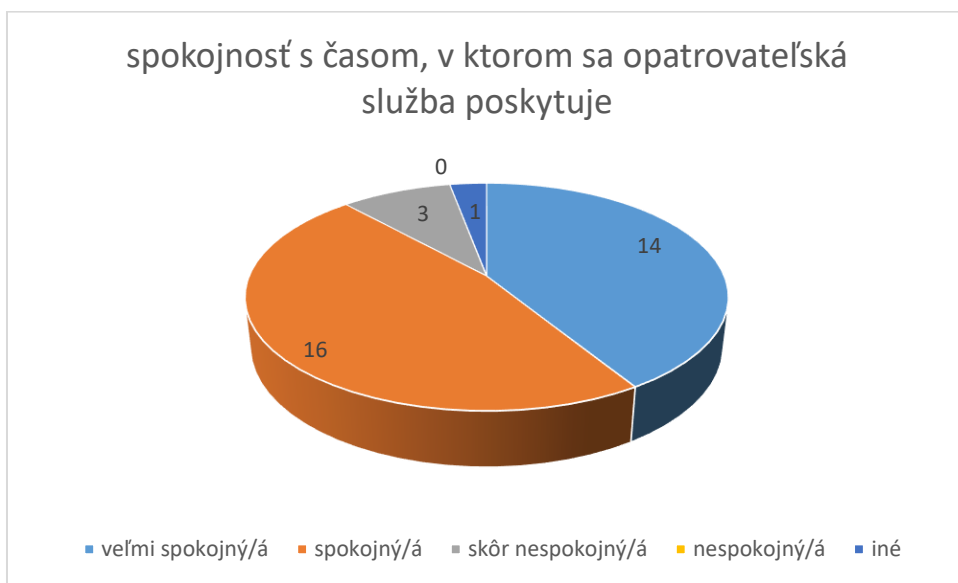
|          |                                    |                                     |
|----------|------------------------------------|-------------------------------------|
| Pondelok | 8 <sup>00</sup> - 12 <sup>00</sup> | 13 <sup>00</sup> - 17 <sup>00</sup> |
| Streda   | 8 <sup>00</sup> - 12 <sup>00</sup> | 13 <sup>00</sup> - 17 <sup>00</sup> |
| Piatok   | 8 <sup>00</sup> - 12 <sup>00</sup> |                                     |



Žiadny z prijímateľov nie je nespokojný s opatrovateľskou službou, 41 % prijímateľov je veľmi spokojných s poskytovanou opatrovateľskou službou, 47 % je spokojných. K uvedenej otázke bol aj priestor pre vyjadrenie postrehov, návrhov a pripomienok:

- *vekom sa moje požiadavky postupne menia, tlmočím ich na príslušnom oddelení ja alebo moja dcéra.*

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



14 prijímateľov je veľmi spokojných s časom, v ktorom ich opatrovateľ/ka navštevujú. 16. prijímatelia sú spokojní 3 sú skôr nespokojní a nikto nie je vyslovene nespokojný. V dopňujúcich návrhoch a pripomienkach k tejto otázke bolo uvedené: „lepšie by mi vyhovoval čas medzi 14,00 – 14,30“.



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

[www.banm.sk](http://www.banm.sk)

e-mail:

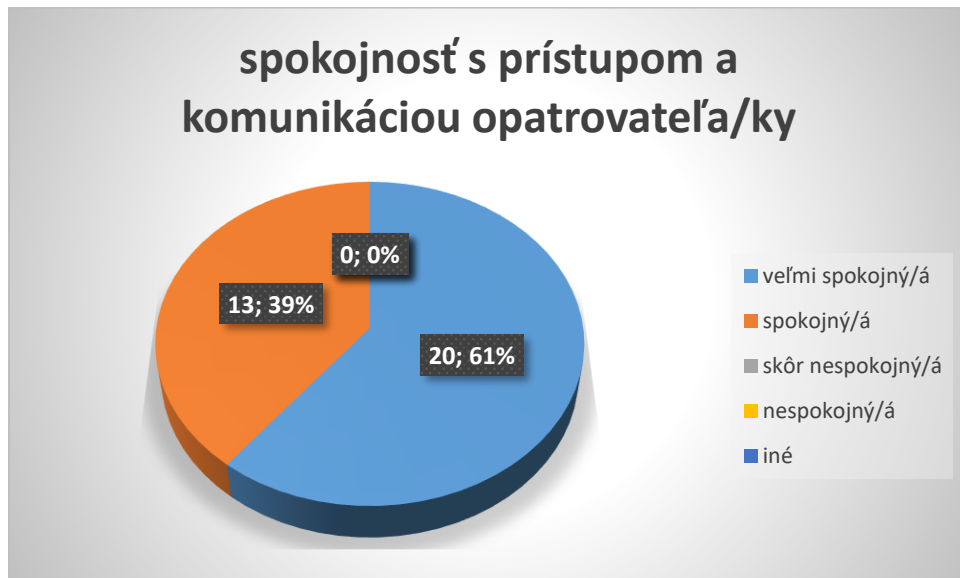
katarina.velsmidova@banm.sk  
jana.bachmanova@banm.sk  
socialnastarostlivost@banm.sk  
terezia.kniezova@banm.sk

Úradné hodiny:

|          |                                    |                                     |
|----------|------------------------------------|-------------------------------------|
| Pondelok | 8 <sup>00</sup> - 12 <sup>00</sup> | 13 <sup>00</sup> - 17 <sup>00</sup> |
| Streda   | 8 <sup>00</sup> - 12 <sup>00</sup> | 13 <sup>00</sup> - 17 <sup>00</sup> |
| Piatok   | 8 <sup>00</sup> - 12 <sup>00</sup> |                                     |



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



S prístupom a komunikáciou opatrovateľa/ky je 61 % prijímateľov veľmi spokojných a 39 % spokojných. Žiadny z prijímateľov nie je nespokojný. V dopňujúcich postrehoch, návrhoch a pripomienkach k tejto otázke bolo uvedené „uvítala by som ak by mohli opatrovateľky poskytovať svoje telefónne číslo pre pripomenutie oznámenia obojstranných zmien, tak aby mohli klientovi volať aj pri nákupoch“.

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



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

[www.banm.sk](http://www.banm.sk)

e-mail:

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

Úradné hodiny:

|          |                                    |                                     |
|----------|------------------------------------|-------------------------------------|
| Pondelok | 8 <sup>00</sup> - 12 <sup>00</sup> | 13 <sup>00</sup> - 17 <sup>00</sup> |
| Streda   | 8 <sup>00</sup> - 12 <sup>00</sup> | 13 <sup>00</sup> - 17 <sup>00</sup> |
| Piatok   | 8 <sup>00</sup> - 12 <sup>00</sup> |                                     |



S prístupom a komunikáciou s koordinátorkami opatrovateľskej služby je veľmi spokojných 9 prijímateľov (29 %), spokojných je 21 prijímateľov (62 %), skôr nespokojný jeden a nespokojní nie je nikto.

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



94 % percent z prijímateľov by odporúčili opatrovateľskú službu poskytovanú mestskou časťou Bratislava-Nové Mesto svojim priateľom či známym. Jeden z prijímateľov by odporúčili známim inú možnosť pomoci.

**Otázka č. 12.**

**Priestor pre postrehy, návrhy a pripomienky, ktoré súvisia s poskytovaním opatrovateľskej služby a mohli by slúžiť ako námety na zlepšenie kvality s poskytovanou opatrovateľskou službou**

- *Ďakujem za služby, ktoré mi poskytujete.*
- *S poskytovanou starostlivosťou som spokojná. V mojom veku je takáto starostlivosť potrebná a veľmi výkonná.*
- *Opatrovateľky sú spoľahlivé a dochvilne.*
- *Nepýtať si potvrdenia o úhradách, predsa Vašej účtovníčke nabehnú sumy od klientov na účte MÚ.*
- *Som spokojná so súčasnou opatrovateľkou, ale som nerada, keď ju nemám.*



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

[www.banm.sk](http://www.banm.sk)

e-mail:

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

Úradné hodiny:

|          |                                    |                                     |
|----------|------------------------------------|-------------------------------------|
| Pondelok | 8 <sup>00</sup> - 12 <sup>00</sup> | 13 <sup>00</sup> - 17 <sup>00</sup> |
| Streda   | 8 <sup>00</sup> - 12 <sup>00</sup> | 13 <sup>00</sup> - 17 <sup>00</sup> |
| Piatok   | 8 <sup>00</sup> - 12 <sup>00</sup> |                                     |



# MESTSKÁ ČASŤ BRATISLAVA-NOVÉ MESTO

## MIESTNY ÚRAD BRATISLAVA-NOVÉ MESTO

Junácka č. 1, 832 91 Bratislava 3

Oddelenie sociálnych služieb - referát opatrovateľskej služby

---

- *Pre kárte časové pôsobenie zatiaľ nemáme žiadne pripomienky, so spoluprácou opatrovateľky sme spokojní, plní naše požiadavky veľmi dobre.*
- *Som spokojná s poskytovanou službou, námety nepodávam.*

### Záver

Najcenejšími poznatkami pre nás sú postrehy, návrhy a pripomienky, ktoré slúžia ako námety na zlepšenie kvality s poskytovanou opatrovateľskou službou. ***Tento rok však nie je možné zo získaných informácií stanoviť ciele na ďalšie obdobie. Táto skutočnosť pravdepodobne nastala preto, že väčšina zúčastnených prijímateľov užíva opatrovateľskú službu menej ako rok. Sme ale nemierne vďační za to, že prijímatelia vnímajú opatrovateľskú službu ako potrebnú, sú s ňou spokojní a sú za ňu vďační.***



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

[www.banm.sk](http://www.banm.sk)

e-mail:

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

Úradné hodiny:

|          |                                    |                                     |
|----------|------------------------------------|-------------------------------------|
| Pondelok | 8 <sup>00</sup> - 12 <sup>00</sup> | 13 <sup>00</sup> - 17 <sup>00</sup> |
| Streda   | 8 <sup>00</sup> - 12 <sup>00</sup> | 13 <sup>00</sup> - 17 <sup>00</sup> |
| Piatok   | 8 <sup>00</sup> - 12 <sup>00</sup> |                                     |