



Vyhodnotenie dotazníka spokojnosti prijímateľov sociálnych služieb
Opatrovateľská služba

Bratislava, február 2024



02/49 253 226
02/49 253 415

e-mail:

katarina.velsmidova@banm.sk
jana.bachmanova@banm.sk

Úradné hodiny:

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

www.banm.sk



OBSAH

Úvod	3
1 Vyhodnotenie dotazníka	
1 - 3 Pohlavie, vek a rodinný stav prijímateľov	3-4
Otázka č. 4. <i>Ako dlho využívate domácu opatrovateľskú službu</i>	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>	7
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>	9
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>	10
2 Záver	10



02/49 253 226
02/49 253 415

e-mail:
katarina.velsmidova@banm.sk
jana.bachmanova@banm.sk

Úradné hodiny:
Pondelok 8⁰⁰ - 12⁰⁰ 13⁰⁰ - 17⁰⁰
Streda 8⁰⁰ - 12⁰⁰ 13⁰⁰ - 17⁰⁰



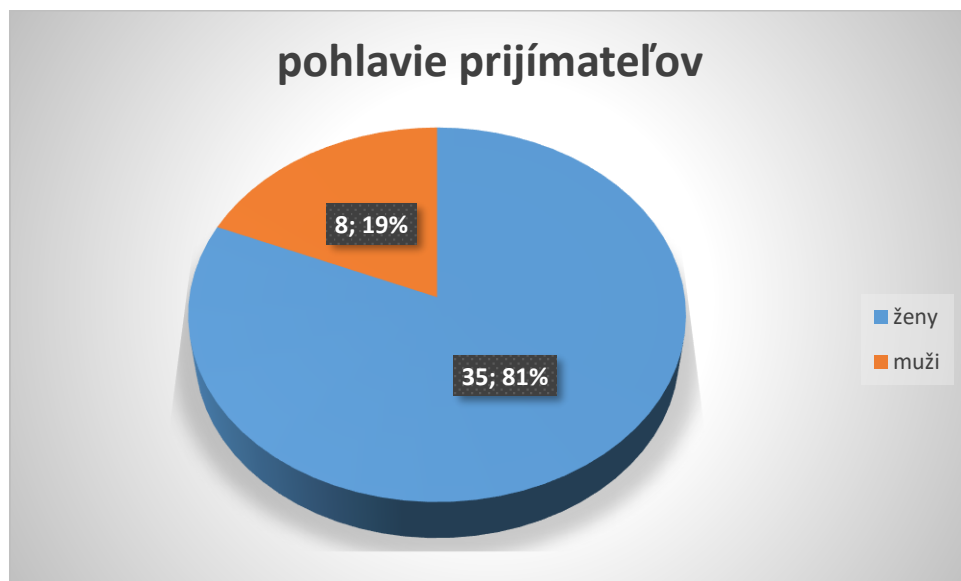
Úvod

Referát opatrovateľskej služby Mestskej časti Bratislava-Nové Mesto realizoval prieskum spokojnosti prijímateľov opatrovateľskej služby aj v roku 2023. V novembri 2023 rozdali opatrovateľ/ky prijímateľom opatrovateľskej služby anonymný dotazník spokojnosti prijímateľov sociálnych služieb Opatrovateľská služba ďalej len „dotazník“. Cieľom dotazníka bolo zistiť spokojnosť, prípadne nespokojnosť s poskytovanými službami v terénnej opatrovateľskej službe.

Opatrovateľ/ky doručili dotazník 48-tim prijímateľom spolu s prázdnu neoznačenou obálkou.. Zisťovania spokojnosti sa zúčastnilo 43 prijímateľov opatrovateľskej služby, ktorí dotazník vyplnili a doručili späť.

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

Prieskumu sa zúčastnilo 35 žien a 8 mužov.



02/49 253 226
02/49 253 415

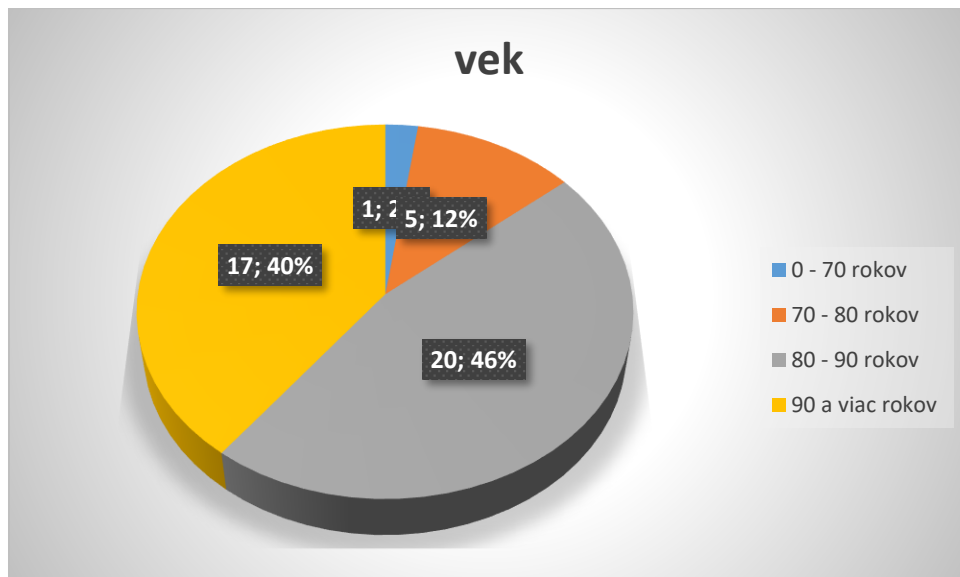
e-mail:
katarina.velsmidova@banm.sk
jana.bachmanova@banm.sk

Úradné hodiny:
Pondelok 8⁰⁰ - 12⁰⁰ 13⁰⁰ - 17⁰⁰
Streda 8⁰⁰ - 12⁰⁰ 13⁰⁰ - 17⁰⁰

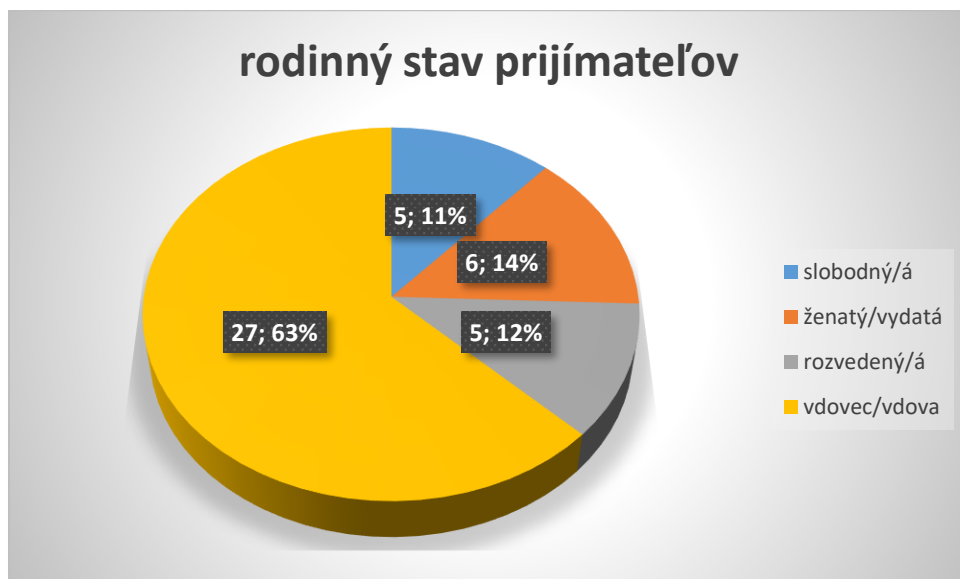
www.banm.sk



Väčšina prijímateľov až 86 % má viac ako 80 rokov.



Aj rodinný stav našich prijímateľov poukazuje na to, že poskytujeme starostlivosť zväčša vdovám a vdovcom až 63 %.



02/49 253 226
02/49 253 415

e-mail:
katarina.velsmidova@banm.sk
jana.bachmanova@banm.sk

Úradné hodiny:
Pondelok 8⁰⁰ - 12⁰⁰ 13⁰⁰ - 17⁰⁰
Streda 8⁰⁰ - 12⁰⁰ 13⁰⁰ - 17⁰⁰

www.banm.sk



Otázka č. 4.



13 prijímateľov využíva opatrovateľskú službu menej ako rok, čo predstavuje 30 percent z celkového počtu. Najväčší percentuálny podiel 40% prijímateľov (17) využíva opatrovateľskú službu 1 až 2 roky. Jedenásť z opýtaných prijímateľov sú klientami opatrovateľskej služby 2 až 5 rokov. Jeden z prijímateľov je klientom opatrovateľskej služby roka a jeden nevedel uviesť ako dlho má zavedenú opatrovateľskú službu.

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



02/49 253 226
02/49 253 415

e-mail:
katarina.velsmidova@banm.sk
jana.bachmanova@banm.sk

Úradné hodiny:
Pondelok 8⁰⁰ - 12⁰⁰ 13⁰⁰ - 17⁰⁰
Streda 8⁰⁰ - 12⁰⁰ 13⁰⁰ - 17⁰⁰



Informácie o opatrovateľskej službe získavali prijímatelia najmä od rodiny, priateľov a susedov až 56 %, ale aj z Hlasu Nového Mesta a informačnej brožúry o sociálnych službách.

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

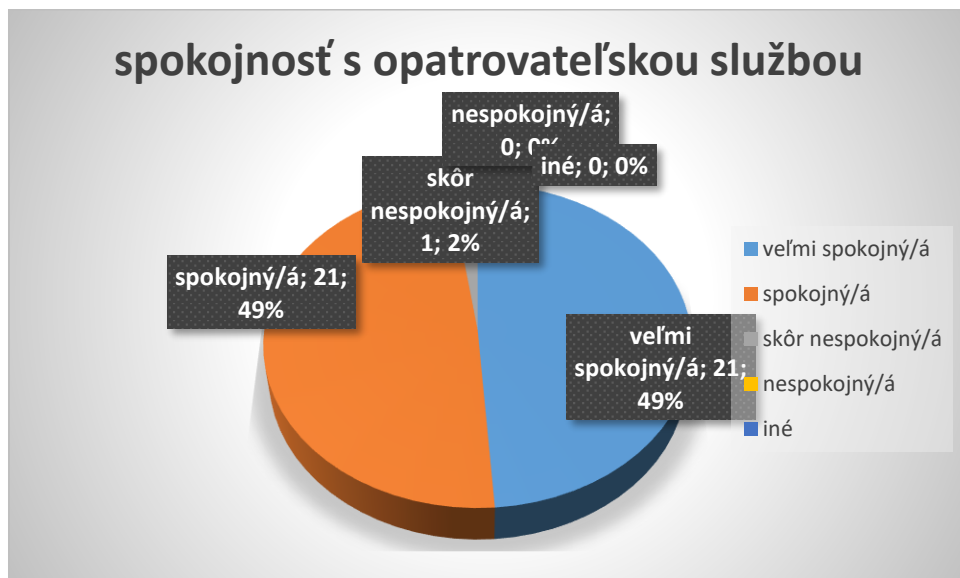


Teší nás, že obyvatelia mestskej časti sú informovaní o opatrovateľskej službe: 28 prijímateľov odpovedalo kladne na túto otázku. 12 prijímateľov nemalo dostatok informácií o opatrovateľskej službe. Traja uviedli možnosť iné.



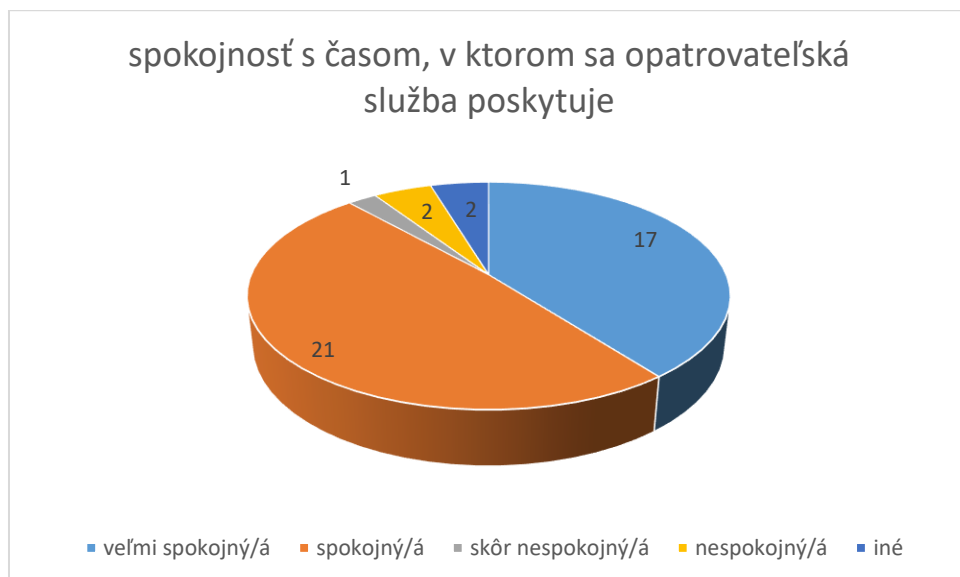


Otázka č. 7. Ako ste spokojný/á s opatrovateľskou službou?



Žiadny z prijímateľov nie je nespokojný s opatrovateľskou službou, 49 % prijímateľov je veľmi spokojných s poskytovanou opatrovateľskou službou, 49 % je spokojných. Skôr nespokojný je jeden z prijímateľov a vyslovene nespokojný nie je žiadny z dotazovaných.

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



02/49 253 226
02/49 253 415

e-mail:
katarina.velsmidova@banm.sk
jana.bachmanova@banm.sk

Úradné hodiny:
Pondelok 8⁰⁰ - 12⁰⁰ 13⁰⁰ - 17⁰⁰
Streda 8⁰⁰ - 12⁰⁰ 13⁰⁰ - 17⁰⁰



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

Junácka č. 1, 832 91 Bratislava 3

Oddelenie sociálnych služieb - referát opatrovateľskej služby

21 prijímateľov je veľmi spokojných s časom, v ktorom ich opatrovateľ/ka navštevujú. 17. prijímatelia sú spokojní, 2 sú skôr nespokojní a 2 sú nespokojní s časom kedy sa im opatrovateľská služba poskytuje. V dopňujúcich návrhoch a pripomienkach k tejto otázke bolo uvedené:

- potrebujeme opatrovanie na dlhšiu dobu, ako nám je poskytované
- ráno mi trvá dlhšie, než sa prebudím do denného režimu. Opatrovateľka chodí od 10,30 – 11,30, vyhovovalo by mi to lepšie od 11,30 hod.

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



S prístupom a komunikáciou opatrovateľ/a/ky je 57 % prijímateľov (24) veľmi spokojných a 38 % (16) spokojných. Žiadny z prijímateľov nie je nespokojný. Jeden z prijímateľov uviedol, že je skôr nespokojný a jeden si vybral z možnosti iné.



02/49 253 226
02/49 253 415

e-mail:

katarina.velsmidova@banm.sk
jana.bachmanova@banm.sk

Úradné hodiny:

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

www.banm.sk



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 16 prijímateľov (37 %), spokojných je 27 prijímateľov (63 %), nikto nie je nespokojný.

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



02/49 253 226
02/49 253 415

e-mail:
katarina.velsmidova@banm.sk
jana.bachmanova@banm.sk

Úradné hodiny:
Pondelok 8⁰⁰ - 12⁰⁰ 13⁰⁰ - 17⁰⁰
Streda 8⁰⁰ - 12⁰⁰ 13⁰⁰ - 17⁰⁰



98 % 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

- *Strava by sa mala celkovo zlepšiť, omáčky k cestovinám sú nedochutené, mäso nedovarené a tvrdeé, hlavne v pondelok. Prečo sú jedlá pomenované po španielsky alebo taliansky. Opatrovateľka je inteligentná aj ústretová, ale nemá čas na to, aby dovarila jedlo.*
- *Málo opatrovateľiek, najmä počas dovoleniek nemá kto zastupovať.*
- *Viac zamestnancov počas DV a PN.*
- *Opatrovateľskú službu by som odporučila každému, pretože mi to veľmi uľahčuje život a starobu.*
- *Bolo vy veľmi dobré, ak by sa dalo vyriešiť v rámci celej opatrovateľskej služby prípadná pomoc pri návšteve lekára, alebo inej dôležitej udalosti, ktorá je ale v inom čase ako je opatrovateľská služba poskytovaná.*
- *Opakujúca strava, mizerné polienky.*
- *Hodilo by sa nám z jednoduchých operatívnych dôvodov mať telefonický kontakt na opatrovateľku.*
- *Pani opatrovateľka aj celková komunikácia sú skvelé, nemáme žiadne podnety na zlepšenie. Veľmi pekne ďakujeme.*

Záver

Najcenejšími poznatkami pre nás sú postrehy, návrhy a pripomienky, ktoré slúžia ako námety na zlepšenie kvality s poskytovanou opatrovateľskou službou. **Preto v tomto roku budeme pracovať na tom, aby sme vytvorili systém zastupiteľnosti, najmä počas letných dovoleniek. Sprievody do zdravotníckeho zariadenia poskytujeme prijímateľom aj mimo hodín opatrovateľskej služby, vtedy ak sú v pracovnej dobe a nahlásené zo strany prijímateľa týždeň vopred. Pripomienky k strave odovzdáme dodávateľovi, ktorý zabezpečuje pre mestskú časť obedy. V roku 2024 zrealizujeme a vyhodnotíme anonymný dotazník na kvalitu obedov.**



02/49 253 226
02/49 253 415

e-mail:
katarina.velsmidova@banm.sk
jana.bachmanova@banm.sk

Úradné hodiny:
Pondelok 8⁰⁰ - 12⁰⁰ 13⁰⁰ - 17⁰⁰
Streda 8⁰⁰ - 12⁰⁰ 13⁰⁰ - 17⁰⁰