



Vyhodnotenie dotazníka spokojnosti prijímateľov sociálnych služieb
Opatrovateľská služba

Prieskum spokojnosti zrealizoval a vyhodnotil:
referát terénnej opatrovateľskej služby MČ Bratislava – Nové Mesto

Bratislava, január 2025



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



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>	8
Otázka č. 9. <i>Ako ste spokojný/á s prístupom a komunikáciou opatrovateľky?</i>	9
Otázka č. 10. <i>Ako ste spokojný/á s prístupom a komunikáciou koordinátorky opatrovateľskej služby?</i>	10
Otázka č. 11. <i>Odporučili by ste opatrovateľskú službu poskytovanú Mestskou časťou Bratislava-Nové Mesto priateľom či známym?</i>	10
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>	11
2 Záver	11



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

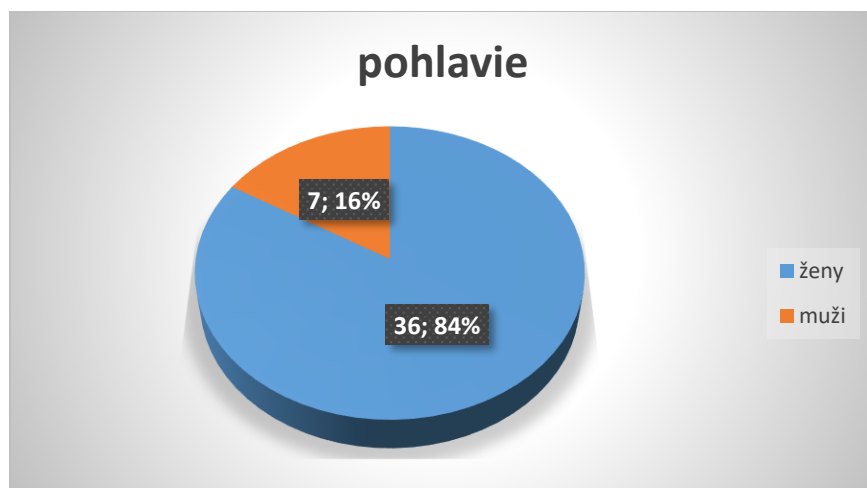
Referát terénnej opatrovateľskej služby Mestskej časti Bratislava-Nové Mesto realizuje anonymný prieskum spokojnosti prijímateľov opatrovateľskej služby od roku 2021. Koncom októbra 2024 rozdali opatrovateľ/ky prijímateľom opatrovateľskej služby anonymný dotazník spokojnosti prijímateľov sociálnych služieb Opatrovateľská služba ďalej aj „dotazník“. Cieľom dotazníka je zistiť spokojnosť s poskytovanými službami v terénnej opatrovateľskej službe ako aj získať spätnú väzbu najmä v zmysle námetov a pripomienok na zlepšenie kvality služieb.

Opatrovateľ/ky doručili dotazník 56-tim prijímateľom spolu s prázdnu neoznačenou obálkou. 45 prijímateľov opatrovateľskej služby doručilo dotazník späť. Po otvorení neoznačených obálok sa zistilo, že dva dotazníky sa vrátili späť nevyplnené. To znamená, že v roku 2024 hodnotilo spokojnosť s poskytovanými službami 43 prijímateľov opatrovateľskej služby.

1 Vyhodnotenie dotazníka

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

Prieskumu sa zúčastnilo 36 žien a 7 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



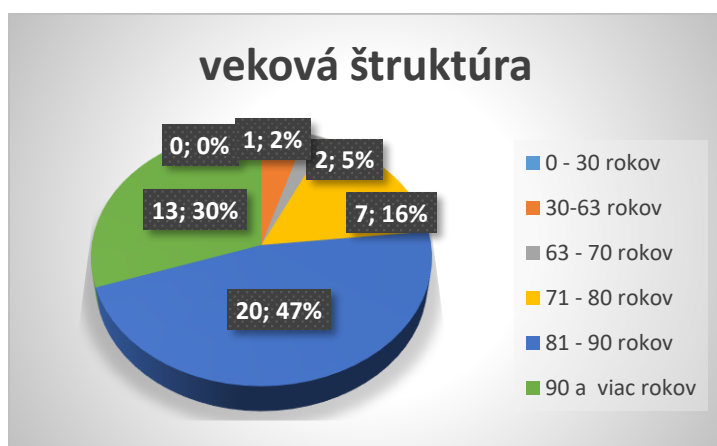
MESTSKÁ ČASŤ BRATISLAVA-NOVÉ MESTO MIESTNY ÚRAD BRATISLAVA-NOVÉ MESTO

Junácka č. 1, 832 91 Bratislava 3

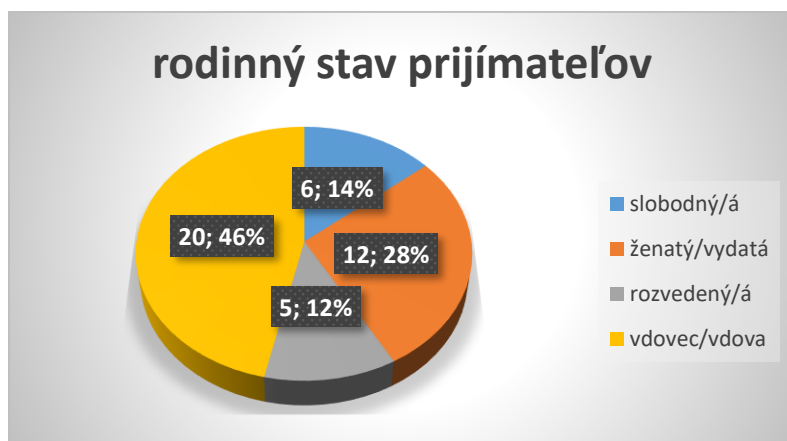
Oddelenie sociálnych služieb - referát opatrovateľskej služby

Zloženie prijímateľov podľa uvedenej vekovej štruktúry:

vek	počet prijímateľov
0 - 30 rokov	0
30-63 rokov	2
63 - 70 rokov	1
71 - 80 rokov	7
81 - 90 rokov	20
90 a viac rokov	13



Rodinný stav našich prijímateľov poukazuje na to, že poskytujeme starostlivosť zväčša vdovám a vdovcom 20 prijímateľov, čo predstavuje 46 %. 28 percent dotazovaných prijímateľov sú manželské páry.



02/49 253 226
02/49 253 415

e-mail:

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

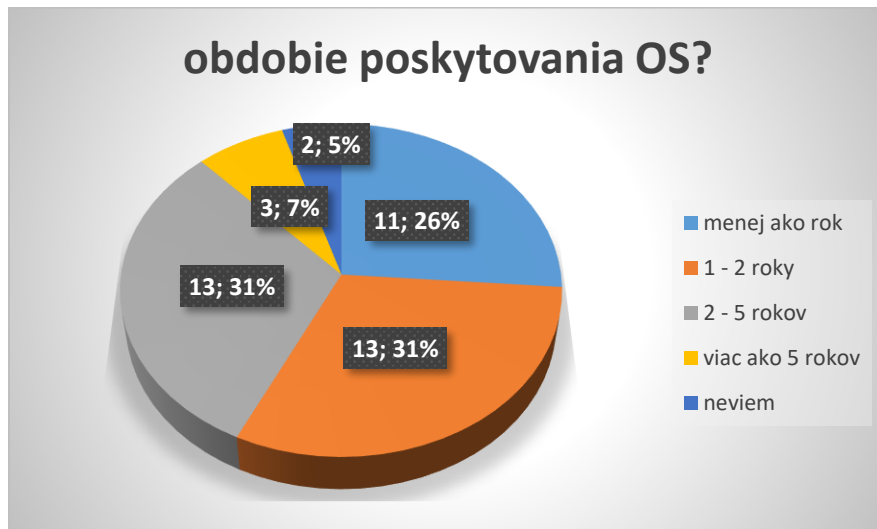
Úradné hodiny:

Pondelok 8⁰⁰ - 12⁰⁰ 13⁰⁰ - 17⁰⁰
Streda 8⁰⁰ - 12⁰⁰ 13⁰⁰ - 17⁰⁰

www.banm.sk

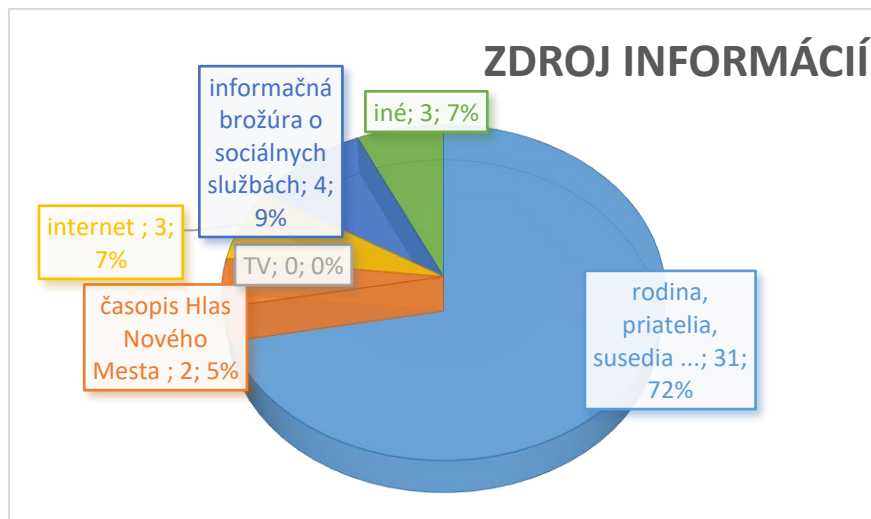


Otázka č. 4. Ako dlho využívate opatrovateľskú službu?



13 prijímateľov využíva opatrovateľskú službu menej ako rok, čo predstavuje 30 percent z celkového počtu. Rovnaké údaje dosiahli aj tí prijímatelia, ktorí sú našimi klientami 1-2 roky. Jedenásť z opýtaných prijímateľov sú klientami opatrovateľskej služby 2 až 5 rokov. 3 prijímatelia majú zavedenú opatrovateľskú službu viac ako 5 rokov. 2 uviedli že nevedia ako dlho využívajú naše služby.

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



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

Junácka č. 1, 832 91 Bratislava 3

Oddelenie sociálnych služieb - referát opatrovateľskej služby

Informácie o opatrovateľskej službe získavali prijímatelia najmä najbližších osôb až 72 %. Menšie zastúpenie mali v prieskume informácie získané z „Informačnej brožúry o sociálnych službách“ a z internetu. Z časopisu Hlas nového mesta čerpali informácie 2 prijímateľia a traja uviedli inú možnosť.

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 iné možnosti.

V priestore na postrehy, návrhy a pripomienky k tejto otázke boli uvedené tieto:

- postup som sa dozvedela z vašich brožúr,
- v čase vybavovania som mala málo informácií,
- nepamätám si.



02/49 253 226
02/49 253 415

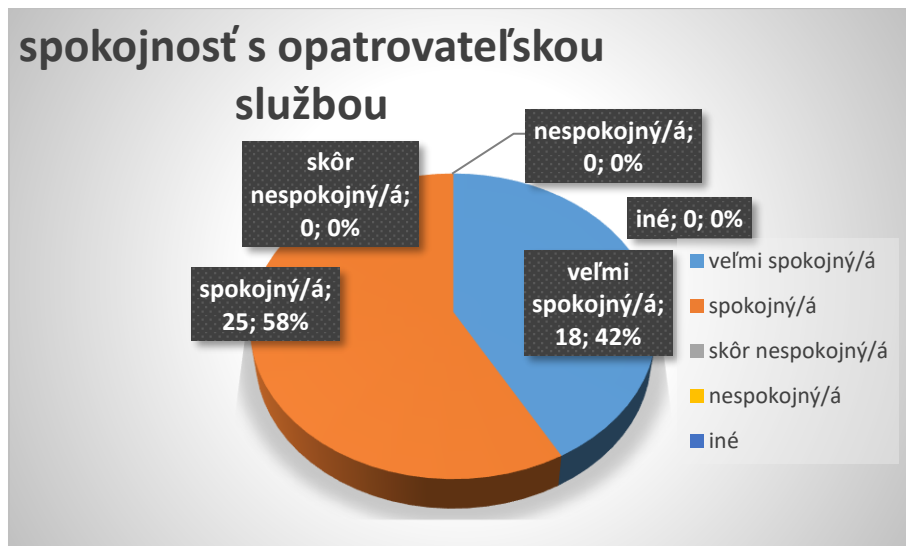
e-mail:
katarina.velsmidova@banm.sk
jana.bachmanova@banm.sk

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

www.banm.sk



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



Žiadny z prijímateľov nie je nespokojný s opatrovateľskou službou. 42 % prijímateľov z opýtaných je veľmi spokojných s poskytovanou opatrovateľskou službou, 58 % je spokojných. Ostatné možnosti nemali zastúpenie v tejto otázke, z čoho máme veľkú radosť.

V priestore na postrehy, návrhy a pripomienky k tejto otázke boli uvedené tieto:

- Referát opatrovateľskej služby by mal zlepšiť zastupiteľnosť opatrovateľiek.
- Prioritne by mali opatrovateľky zabezpečiť svojich klientov až potom zástup, je to zložitý mechanizmus.
- Všetko je podľa mojich predstáv.
- Toho času som spokojná, keď sa menia opatrovateľky je to stres.
- Zabezpečenie náhradnej opatrovateľskej služby po dobu choroby, DV a iné.



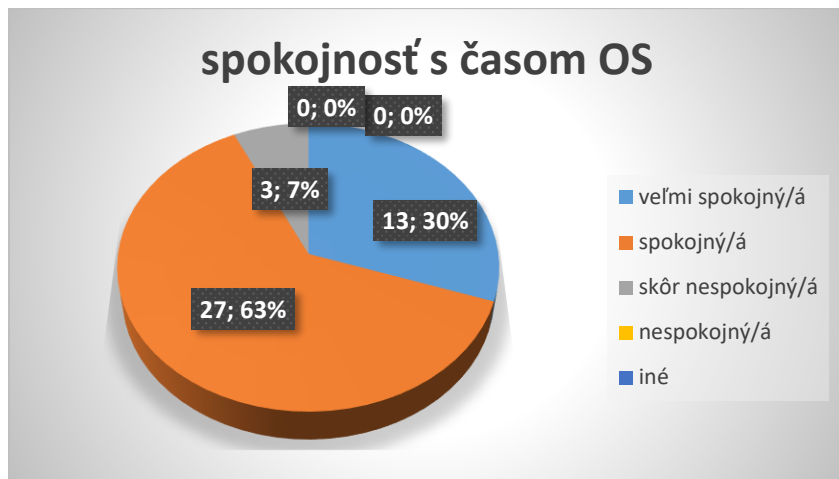
02/49 253 226
02/49 253 415

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

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



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



13 prijímateľov je veľmi spokojných s časom, v ktorom ich opatrovateľ/ka navštevujú. 27. prijímatelia sú spokojní a 3 sú skôr nespokojní s časom kedy sa im opatrovateľská služba poskytuje. V dopňujúcich návrhoch a pripomienkach k tejto otázke bolo uvedené:

- Ráno mám 2,5 hodiny a ešte by som uvítala 1 alebo 1,5 hodinu na organizačné záležitosti. Diár resp. dokumentačnú evidenciu – lek. správy a styk s poisťovňami.
- Je to skoro ráno, inak dobre.
- Pôvodne som mala čas určený okolo obeda. Neskôr sa mi čas zmenil omnoho skoršie, čo mi nie veľmi vyhovuje vzhľadom na to, že mám prístroj na spanie a to moje spanie je dosť komplikované a preto vstávam neskôr,
- zabezpečiť viac pracovníkov na zastupovanie, aby sa mohli venovať chorým pacientom po dobu návštevy.
- Doobedňajší čas pre mňa stres, poobede ok.
- Viac hodín na opatrovateľskú službu,
- Čas príchodu mi vyhovuje 12,15, pretože skoršie musím svoje problémy zvládať sama.



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



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



S prístupom a komunikáciou opatrovateľa/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.

V priestore na postrehy, návrhy a pripomienky k tejto otázke boli uvedené tieto:

- *Súčasnú opatrovateľku mám len štyri mesiace, ale napriek tomu máme dobrú spoluprácu. Je ochotná, dochvilná a organizačne veľmi zdatná. Som s ňou veľmi spokojná.*
- *Od septembra mám novú opatrovateľku, s predchádzajúcou som bola tiež spokojná.*



02/49 253 226
02/49 253 415

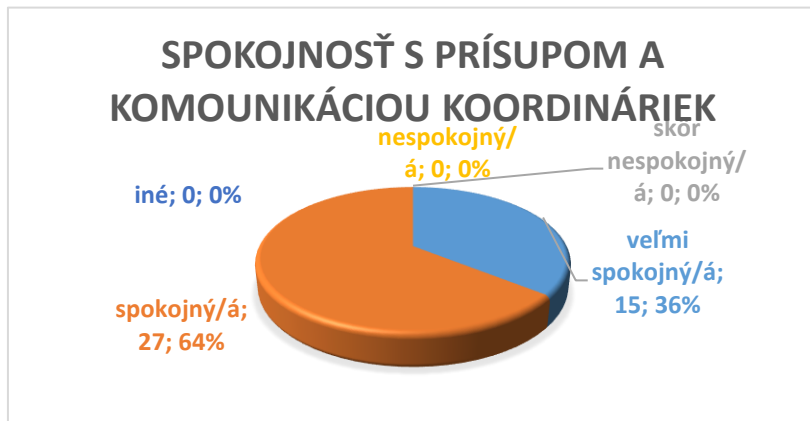
e-mail:
katarina.velsmidova@banm.sk
jana.bachmanova@banm.sk

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

www.banm.sk



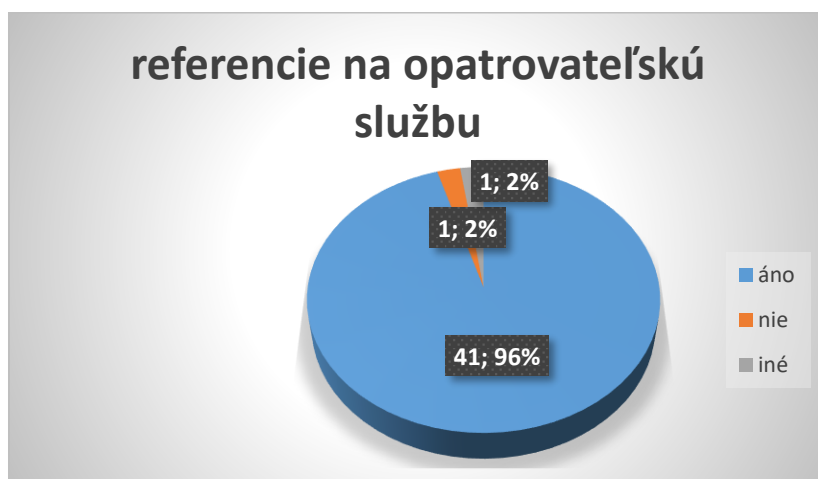
Otázka č. 10. Ako ste spokojný/á s prístupom a komunikáciou koordinátorky opatrovateľskej služby?



S prístupom a komunikáciou s koordinátrkami opatrovateľskej služby je veľmi spokojných 15 prijímateľov (36 %), spokojných je 27 prijímateľov (64 %), nikto nie je nespokojný. V dopňujúcich návrhoch a pripomienkach k tejto otázke bolo uvedené:

- Avizovať neprítomnosť opatrovateľky okamžite (choroba, úraz, rod. problémy). Stalo sa, že neprišiel niekto, nie sú náhrady, iba obedy.

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



96 % percent z prijímateľov by odporúčili opatrovateľskú službu poskytovanú mestskou časťou Bratislava-Nové Mesto svojim priateľom či známym. Jeden z prijímateľov by neodporučil a jeden by preferoval známim inú možnosť pomoci.



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



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

- *Aby si mohol klient sám určiť návrh práce opatrovateľky.*
- *So všetkým som veľmi spokojná a hlavne s mojou opatrovateľkou. Robí všetko, aby som bola spokojná a ja som veľmi šťastná, že ju mám.*
- *Počas neprítomnosti opatrovateľky je len minimálne zastupovanie.*
- *Počas dovolenky alebo PN opatrovateľky nie je plnohodnotné zastupovanie.*
- *Možno by sme privítali zvýšenie opatrovateľského času na dvojnásobok.*
- *Aby bola opatrovateľská služba poskytovaná oveľa rýchlejšie od podania žiadosti.*

2 Záver

Najcennejšími poznatkami pre nás sú postrehy, návrhy a pripomienky, ktoré slúžia ako námety na zlepšenie kvality s poskytovanou opatrovateľskou službou.

1. Preto urobíme všetko preto, aby sa nám podarilo v tomto roku zabezpečiť zastupiteľnosť počas dovolenkového obdobia. K zastupiteľnosti počas PN pristupujeme individuálne, pretože počas krátkodobej PN sa nedá zabezpečiť plnohodnotné zastupovanie z personálnych dôvodov. Prijímatelia, ktorí majú príbuzných v Bratislave, sú ihneď informovaní o práce neschopnosti opatrovateľky s informáciou, že môžu čerpať krátkodobé (14 dní) alebo dlhodobé ošetrovné (90 dní) aj na rodiča, ako člena rodiny (OČR).

2. Návrh práce opatrovateľky resp. úkony, ktoré môžu opatrovateľky v domácnostiach vykonávať určuje zákon č. 448/2008 o sociálnych službách v prílohe č. 4 „úkony sebaobsluhy, úkony starostlivosti o domácnosť a základné sociálne aktivity“. Tieto úkony sú aj súčasťou prílohy č. 1 VZN mestskej časti Bratislava-Nové Mesto 5/2024, každý prijímateľ ich v písomnej podobe prevezme na začiatku vybavovania opatrovateľskej služby. V snahe zabezpečiť väčšiu spokojnosť a kvalitu sociálnej služby sme ku koncu roku pristúpili k tvorbe individuálneho opatrovateľského plánu pre prijímateľov opatrovateľskej služby. Súčasťou opatrovateľského plánu prijímateľov budú úkony opatrovateľskej služby, popis priebehu opatrovateľskej služby, zaužívané zvyklosti, čo rád robí prijímateľ, o čom diskutuje, dôležité informácie a opis krízových situácií.

Preto bude ako jeden z cieľov referátu opatrovateľskej služby na rok 2025 implementácie individuálnych opatrovateľských plánov do praxe.



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