

Vyhodnocení dotazníku spokojenosti uživatelů pečovatelské služby 2026

Vážení uživatelé pečovatelské služby, vážení pečující,

chtěli bychom Vám poděkovat za Vaši ochotu a Váš čas při vyplňování anonymních dotazníků, kterými se snažíme každoročně zjišťovat Vaši celkovou spokojenost či nespokojenost s kvalitou naší pečovatelské služby.

Dotazníky byly počátkem léta 2026 předány 85 uživatelům pečovatelské služby, zpět nám bylo vráceno 40 vyplněných dotazníků. V následujícím textu Vás seznámíme s výsledky šetření.

U každé otázky je uvedeno, kolik respondentů (uživatelů pečovatelské služby) na ni odpovědělo. Protože někteří uživatelé využili možnost označit více odpovědí v jedné otázce, uvedená procenta jsou počítána vždy z počtu respondentů, kteří na otázku odpověděli – součet procent v rámci jedné otázky není vždy 100.



Jakou pomoc Vám pečovatelská služba poskytuje?

Odpovědělo 33 respondentů.

- **Pomoc při péči o mou osobu** (např. pomoc při hygieně – sprchování, hygiena na lůžku, oblékání, výměna inkontinenčních pomůcek, pomoc při použití WC, pomoc s přesunem z lůžka na vozík...): 58%
- **Pomoc při péči o mou domácnost** (např. stlaní lůžka, převlékání lůžkovin, praní prádla, vynášení odpadků...): 55%
- **Pomoc při zajištění stravy** (např. donáška oběda, dovoz oběda, příprava jídel a jejich servírování, pomoc při podání jídla, nákup potravin...): 64%
- **Zprostředkování kontaktu s veřejnými službami a lékaři** (např. doprovody, vyřizování pochůzek...): 30%
- **Jiné:** 0%



Kde či od koho jste se dozvěděli nejvíce informací o pečovatelské službě, pravidlech poskytované péče a úkonech, které uživatelům poskytujeme? Odpovědělo 34 respondentů.

- | | |
|---|-----|
| - Na sociálním šetření: | 29% |
| - Od ředitelky, vedoucí pečovatelské služby, sociálního pracovníka: | 35% |
| - Z informačních materiálů: | 15% |
| - Novinový článek nebo článek ve zpravodaji: | 6% |
| - Z internetových stránek: | 12% |
| - Od pečovatelky, která u mě poskytuje péči: | 26% |
| - Od rodinného příslušníka nebo lékaře: | 29% |
| - Jiné: | 3% |

V odpovědi jiné nebyla uvedena žádná odpověď.



Je péče poskytována v takové kvalitě, jak potřebujete? Odpovědělo 34 respondentů.

- | | |
|---|-----|
| - Poskytovaná pomoc pečovatelek je kvalitní: | 88% |
| - Poskytovaná péče je dostatečná: | 9% |
| - Poskytovaná péče není v dostatečné kvalitě: | 0% |
| - Jiné: | 6% |

V odpovědi jiné bylo uvedeno:

- jsem spokojen
- jak u kterých pečovatelek



Pokud nejste nebo jste někdy nebyli spokojeni s naší pomocí, jaké oblasti se tato nespokojenost týkala? Odpovědělo 29 respondentů.

- Nebyl/a jsem spokojen/á s chováním či přístupem pracovníka: 10%
- Péče nebyla provedena tak kvalitně jako obvykle: 10%
- Pomoc nebyla poskytnuta v domluveném čase: 0%
- Jiné: 0%
- Jsem vždy spokojen/á: 83%

Co děláte nebo byste udělali v případě, že nejste spokojeni s kvalitou poskytované péče či chováním zaměstnance? Odpovědělo 29 respondentů.

- Kontaktuji ředitelku Janu Tomšíkovou, vedoucí pečovatelské služby Adélu Kavkovou nebo sociálního pracovníka Petra Hytycha: 48%
- Nespokojenost nebo výhrady řeším ihned s přítomnou pečovatelkou: 17%
- Nespokojenost nebo výhrady řeším s pečovatelkou, které nejvíce důvěřuji: 7%
- Nespokojenost řeším s rodinou: 14%
- Situaci řeším jinak (prosím uveďte): 0%
- Situaci neřeším, protože (prosím uveďte proč): 17%

*V odpovědi „Situaci neřeším, protože...“ byly uvedeny slovní odpovědi, že situaci respondenti neřeší, protože není důvod, jsou vždy spokojeni, péče je kvalitní.



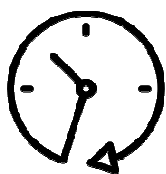
Pokud jste měl/a připomínky ke kvalitě nebo způsobu poskytované péče, byla situace vyřešena k Vaší spokojenosti? Odpovědělo 31 respondentů.

- Ano: 42%
- Spíše ano: 6%
- Spíše ne: 3%
- Ne: 0%
- Neměl/a jsem žádné připomínky: 48%
- Jiné: 0%



Pokud Vám pracovníci doporučí například používání pomůcek nebo jiný způsob provádění péče s cílem zvýšení Vašeho bezpečí nebo zvýšení komfortu péče, přijímáte tato doporučení? Odpovědělo 33 respondentů.

- | | |
|--------------------------------------|-----|
| - Ano: | 70% |
| - Spíše ano: | 12% |
| - Spíše ne: | 0% |
| - Ne: | 0% |
| - Doporučení jsem zatím neobdržel/a: | 18% |
| - Jiné: | 0% |



Jak dlouho jste čekal/a na zahájení poskytování pečovatelské služby z důvodu plné kapacity - v případě, že u Vás nebyla pomoc zahájena ihned po projevení Vašeho zájmu o naši pomoc? Odpovědělo 32 respondentů.

- | | |
|--|-----|
| - Nečekal/a jsem, pomoc byla zahájena ihned: | 56% |
| - Méně než 1 měsíc: | 13% |
| - 1–3 měsíce: | 16% |
| - 3–6 měsíců: | 0% |
| - Déle než 6 měsíců: | 3% |
| - Nevím / nepamatuji si: | 13% |
| - Jiné: | 0% |



Pokud byste na naší službě mohli cokoli změnit, co by to konkrétně bylo?

Jednalo se o otevřenou otázku, odpovědělo 10 respondentů.

- Bylo by dobré, kdybych mohla jet přímo s vaším autem k lékaři a sociální pracovnice by mne mohla doprovodit. „odvoz k lékaři, do lékárny“
- jsem spokojen, nemám důvod něco měnit
- nic; jsem spokojená

- není třeba
- nic
- Častější doprovod pečovatelky na akce nebo na vycházku.
- Co se týče pečovatelek, jsem spokojená.
- nic – spokojenost
- chování pečovatelek – některých
- Lepší kvalita obědů. Možnost poloviny porcí.

Komentář:

Doprava k lékaři, do lékárny apod.: Naše pečovatelská služba bohužel nemůže zajišťovat odvoz k lékaři, do lékárny a na podobná místa. Tento typ pomoci není v souladu s naším posláním. Pečovatelská služba by totiž neměla nahrazovat jiné služby, které jsou pro dopravu určené – například Senior taxi nebo převozovou sanitku. Víme, že služba Senior taxi není v současné době dostupná na celém území ORP Rosice. V případě, že ve Vaší obci Senior taxi zatím není, můžete se obrátit na své zastupitele a požádat je o zajištění této služby.

Doprovody pečovatelky: Potřebujete-li častější doprovod pečovatelky, dejte nám prosím vědět – ideálně sociálním pracovníkům nebo vedoucí pečovatelské služby. Doprovod tak můžeme předem naplánovat. Někdy se může stát, že doprovod z kapacitních důvodů nemůžeme zajistit, například v době, kdy jsme personálně oslabení a potřebujeme přednostně zajistit pravidelně nasmlouvané úkony. Ve většině případů se ale snažíme Vašemu požadavku vyhovět. Pokud ale potřebujete někoho, kdo by Vás doprovázel na vycházku nebo procházku bez konkrétního účelu, je potřeba obrátit se na rodinu nebo někoho blízkého. Doprovod na vycházky či procházky není úkonem pečovatelské služby.

Spokojenost s chováním pečovatelek: Nejste-li spokojeni s chováním některé z pečovatelek nebo máte pocit, že se k Vám nechová tak, jak by měla, určitě nám o tom dejte vědět. Rádi si s Vámi o situaci promluvíme a společně se pokusíme zjistit, co je důvodem Vaší nespokojenosti. Může se stát, že si s pečovatelkou jednoduše „nesednete“, někdy může jít o nedorozumění nebo rozdílná očekávání. Samozřejmě ale může jít také o oprávněnou nespokojenost, kterou je potřeba řešit. Naše pečovatelky se snaží svou práci dělat co nejlépe. Když pečovatelky nevědí, co Vám konkrétně vadí nebo co by měly dělat jinak, nemohou svůj přístup změnit. Právě proto budeme rádi, pokud nám důvody své nespokojenosti vždy co nejdříve sdělíte a společně se nám podaří situaci vyřešit.

Obědy a velikost porcí: Poloviční porce obědů bohužel v naší kuchyni zajistit nemůžeme. Je-li pro Vás běžná porce příliš velká, můžete si objednávat menší počet obědů a jídlo si rozdělit na dva dny. Tento způsob využívá řada našich

uživatelů. Pokud Vám naše obědy nevyhovují například svou chutí, způsobem přípravy nebo velikostí porcí, můžete využít také nabídku jiných provozovatelů. Ve všech obcích, kde poskytujeme pečovatelskou službu, je možné zajistit dovoz obědů z místních restaurací nebo z restaurací v okolních obcích. Odběr obědů z naší kuchyně není podmínkou pro využívání pečovatelské služby. Běžně pomáháme uživatelům se servírováním obědů, které si objednávají od jiného poskytovatele. Jestliže Vám tedy naše obědy z jakéhokoli důvodu nevyhovují, můžete si vybrat jinou možnost, která Vám bude více vyhovovat.

Hodnocení pracovníků

V této části Vás seznámíme s tím, jak byli hodnoceni pracovníci pečovatelské služby. Nebude zveřejňováno hodnocení konkrétních pracovníků, ale obecné informace týkající se celého týmu. Za hodnocení Vám všem děkujeme. Využijeme ho jako podklad pro práci se zpětnou vazbou a vzdělávání v rámci individuálních rozvojových plánů pracovníků.



Sociální pracovníci:

Hodnoceni byli ředitelka – sociální pracovnice Bc. Jana Tomšíková, vedoucí pečovatelské služby – sociální pracovnice Bc. Adéla Kavková a sociální pracovník Mgr. Petr Hytych.

Jaký výraz vidíte nejčastěji na našich tvářích nebo jaký dojem na Vás děláme, pokud spolu telefonujeme?

(U každého výrazu je uvedeno, kolikrát byl označen u všech sociálních pracovníků dohromady.)



velmi pozitivní (veselý, dobrá nálada...)

označeno 71x



pozitivní (příjemný, milý...)

označeno 10x



neutrální (přiměřený, dostačující...)

označeno 5x



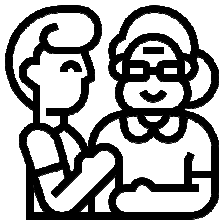
nepřístupný (necítím ochotu, vstřícnost....)

označeno 0x



negativní (nepříjemný, vyloženě neochotný, nepřístupný...)

označeno 0x



Pečovatelky

Hodnoceny byly pečovatelky: Milena Doležalová, Simona Fikarová, Barbora Jeřábková, Zuzana Macová, Jiřina Pavlová, Leona Pleváková, Kristýna Podborská, Lenka Podlahová, Renata Ráčková,

Lenka Tesařová a Yveta Tomanová.

Jaký výraz vidíte nejčastěji na našich tvářích nebo jaký dojem na Vás děláme, pokud spolu spolupracujeme?

(U každého výrazu je uvedeno, kolikrát byl označen u všech pečovatelek dohromady.)



velmi pozitivní (veselý, dobrá nálada...)

označeno 281x



pozitivní (příjemný, milý...)

označeno 45x



neutrální (přiměřený, dostačující...)

označeno 9x



nepřístupný (necítím ochotu, vstřícnost....)

označeno 0x



negativní (nepříjemný, vyloženě neochotný, nepřístupný...)

označeno 1x

Poděkování a slovo závěrem

Moc Vám děkujeme za všechna milá slova, poděkování, vzkazy i připomínky, které jste nám v dotaznících zanechali. Udělalo nám velkou radost, kolik z Vás ocenilo práci našich sociálních pracovníků a pečovatelek, jejich ochotu a především lidský přístup. Vaše vzkazy a poděkování jim samozřejmě předáme – věříme, že je potěší stejně jako nás.

Děkujeme také za připomínky a podněty. Díky Vaší zpětné vazbě můžeme naši práci posouvat dál.

Budeme se i nadále snažit, abyste se s námi cítili dobře a věděli, že se na nás můžete spolehnout. A pokud někdy budete mít pocit, že tomu tak není, řekněte nám to. Vaše spokojenost je pro nás důležitá – stejně jako Vaše důvěra.

Ještě jednou Vám děkujeme, že jste si našli čas na vyplnění dotazníku.

Adéla Kavková, vedoucí pečovatelské služby

srpen 2026