Stredisko sociálnych služieb PETRŽALKA
Mlynarovičova 23, 851 03 Bratislava

ZÁVEREČNÁ SPRÁVA Z VYHODNOTENIA DOTAZNÍKOV SPOKOJNOSTI

1. Úvod a metodika

Predložená záverečná správa prináša komplexné kvantitatívne a kvalitatívne vyhodnotenie prieskumu spokojnosti s poskytovaním opatrovateľskej služby (OS) v Stredisku sociálnych služieb PETRŽALKA. Prieskum bol realizovaný prostredníctvom anonymných dotazníkov, pričom bolo celkovo **distribuovaných 90 dotazníkov spokojnosti do všetkých domácností prijímateľov opatrovateľskej služby**.

Do finálneho spracovania bolo zahrnutých **22 vyplnených a odovzdaných dotazníkov** (označených ako Dotazník 1 až 22), čo predstavuje návratnosť na úrovni **24,4 %**.

2. Kvantitatívne vyhodnotenie (Štatistický prehľad)

Nasledujúca tabuľka zobrazuje rozdelenie odpovedí respondentov (**n = 22**) pre jednotlivé hodnotené oblasti. Percentuálne podiely sú zaokrúhlené na jedno desatinné miesto.

Hodnotená otázka / oblasť	Možnosť A	Možnosť B	Možnosť C / D	Špecifické odpovede
1. Doba využívania služby	Menej ako 3 mes.: **2 (9,1 %)**	3 až 6 mesiacov: **1 (4,5 %)**	6 mes. – 1 rok: **3 (13,6 %)** Viac ako 1 rok: **16 (72,7 %)**	—
2. Rozsah úkonov vyhovuje	Určite áno: **20 (90,9 %)**	Skôr áno: **2 (9,1 %)**	Skôr nie: **0 (0,0 %)** Určite nie: **0 (0,0 %)**	—
3. Včasná informovanosť	Určite áno: **20 (90,9 %)**	Skôr áno: **2 (9,1 %)**	Skôr nie: **0 (0,0 %)** Určite nie: **0 (0,0 %)**	—
4. Odbornosť a bezpečnosť	Určite áno: **20 (90,9 %)**	Skôr áno: **1 (4,5 %)**	Skôr nie: **1 (4,5 %)** Určite nie: **0 (0,0 %)**	—
5. Správanie s úctou a rešpektom	Určite áno: **19 (86,4 %)**	Skôr áno: **0 (0,0 %)**	Skôr nie: **0 (0,0 %)** Určite nie: **0 (0,0 %)**	**3 (13,6 %)** *(2× výhrada „ale len niektoré / aj také sú“, 1× „mimoriadne úctivo a s veľkým rešpektom“)*
6. Vie, na koho sa obrátiť	Presne vie: **19 (86,4 %)**	Skôr áno, má kont.: **3 (13,6 %)**	Nie, nevie: **0 (0,0 %)**	—

Súhrn kľúčových indikátorov maximálnej spokojnosti a dlhodobosti služby:

- **Doba využívania služby (Viac ako 1 rok):** 16 odpovedí (72,7 %)
- **Rozsah poskytovaných úkonov (Určite áno):** 20 odpovedí (90,9 %)
- **Včasná informovanosť o zmenách (Určite áno):** 20 odpovedí (90,9 %)
- **Odborné a bezpečné vykonávanie úkonov (Určite áno):** 20 odpovedí (90,9 %)
- **Správanie s úctou a rešpektom (Určite áno):** 19 odpovedí (86,4 %) *(+ 1× slovné vyjadrenie mimoriadnej úcty)*
- **Vedomosť, na koho sa v prípade podnetov obrátiť (Presne vie):** 19 odpovedí (86,4 %)

3. Kvalitatívne vyhodnotenie a verbálne pripomienky

Väčšina respondentov nevyužila otvorenú otázku na textové pripomienky (prípadne uviedla stručné „Nie“, ako v Dotazníku 20), zatiaľ čo štyria respondenti explicitne potvrdili generálnu spokojnosť:

- **Dotazník 9:** *„Som spokojný“*
- **Dotazník 14:** *„Som veľmi spokojná“* (doplnené o pochvalu v otázke č. 5: „mimoriadne úctivo a s veľkým rešpektom“)
- **Dotazník 15:** *„S poskytovaním opatrovateľskej služby som veľmi spokojný“*
- **Dotazník 18:** *„Som veľmi spokojná!“*

V dvoch prípadoch boli zaznamenané podnetné vecné pripomienky, ktoré predstavujú cennú spätnú väzbu pre interný manažment kvality:

- **Frekvencia striedania opatrovateliek (Dotazník 7):** *„Nevyhovuje mi časté striedanie opatrovateliek, nie je príjemné sa vyzliekať pred mne neznámym.“* (Respondent zároveň pri otázke č. 5 poznamenal, že s úctou a rešpektom sa správajú *„ale len niektoré“* a *„aj také sú“*).
- **Hygienické štandardy a odev (Dotazník 13):** *„pri príchode – umyť si ruky! oblečenie – výmena, obuv“*.

4. Závery a odporúčania pre prax

Z výsledkov prieskumu jednoznačne vyplýva, že **Stredisko sociálnych služieb PETRŽALKA poskytuje opatrovateľskú službu na mimoriadne vysokej kvalitatívnej úrovni**, pričom indikátory celkovej spokojnosti (súčet odpovedí *Určite áno* a *Skôr áno*) dosahujú v kľúčových oblastiach 95,5 % až 100 %. Klienti oceňujú stabilitu organizácie, včasnú komunikáciu zmien a odbornú spôsobilosť personálu.