

OCENA JAKOŚCI USŁUG OPIEKUŃCZYCH – 2024r.

CEL BADANIA I DOBÓR BADANEJ ZBIOROWOŚCI

W dniach od 14 do 31 października 2024r. zostało przeprowadzone badanie ankietowe, mające na celu ocenę jakości świadczonych usług. Kwestionariusz zawierał 4 pytania.

W ww. okresie usługi opiekuńcze były realizowane u 115 osób. Z badania ankietowego wyłączono osoby, które okresowo nie korzystały z pomocy oraz te, z którymi kontakt był utrudniony lub niemożliwy z uwagi na stan zdrowia. Liczba wydanych i wypełnionych ankiet stanowiła zatem 70 szt. (61%).

CHARAKTERYSTYKA BADANEJ POPULACJI

Płeć

	I. osób	%
kobieta	51	73
mężczyzna	19	27

Wiek

	I. osób	%
do 60	6	8,5
pow. 60 do 70	6	8,5
pow. 70 do 80	23	33
pow. 80 do 90	28	40
pow. 90	7	10

Sytuacja rodzinna

	I. osób	%
osoba samotna	10	14
osoba samotnie gospodarująca	47	67
osoba zamieszkująca i gospodarująca z rodziną	13	19

Wśród 70 uczestników badania, 51 osób stanowiły kobiety a 19 osób mężczyźni. Połowa, to osoby powyżej 80 roku życia (35 osób - 50%).

Biorąc pod uwagę sytuację rodzinną, najliczniejszą grupą są podopieczni prowadzący jednoosobowe gospodarstwa domowe (57 osób - 81%), z tego 10 osób - 14% to osoby samotne (osoby samotnie gospodarujące, niepozostające w związku małżeńskim i nieposiadające wstępnych ani zstępnych). Pozostałych 13 osób - 19% zamieszkiwało z rodziną prowadząc wspólne gospodarstwo domowe.

WYNIKI BADAŃ

1. Czy jest Pan/Pani zadowolony/a ze świadczonych usług i w jakim stopniu?

	I. osób	%
1	0	0
2	0	0
3	0	0
4	7	10
5	63	90

Wszyscy podopieczni są zadowoleni ze świadczonych usług, bowiem 90% określiło swoje zadowolenie na poziomie 5 (bardzo dobrym), a 10% na poziomie 4 (dobrym).

2. Jak ocenia Pan/Pani jakość świadczonych usług opiekuńczych?

	l. osób	%
1	0	0
2	0	0
3	1	1
4	11	16
5	58	83

Wyniki pokazują, że niemalże wszyscy podopieczni ocenili jakość świadczonej opieki na poziomie „bardzo dobrym” (58 osób - 83%) i „dobrym” (11 osób - 16%).

3. Jak ocenia Pan/Pani jakość świadczonych usług opiekuńczych w następującym zakresie?

	1		2		3		4		5	
	l. osób	%	l. osób	%	l. osób	%	l. osób	%	l. osób	%
wiedza i umiejętności praktyczne pracowników świadczących usługi	0	0	0	0	0	0	5	7	65	93
komunikatywność/komunikacja interpersonalna	0	0	0	0	0	0	6	9	64	91
uprzejmość, życzliwość pracowników świadczących usługi	0	0	0	0	0	0	7	10	63	90
znajomość i zrozumienie potrzeb podopiecznego	0	0	0	0	0	0	7	10	63	90
zaangażowanie pracowników w pomoc	0	0	0	0	1	1	6	9	63	90
zaufanie do pracowników świadczących usługi	0	0	0	0	0	0	6	9	64	91
przestrzeganie wymiaru godzin świadczonych usług	0	0	0	0	0	0	4	6	66	94
realizacja usług zgodnie z zakresem czynności	0	0	0	0	0	0	4	6	66	94

Zdecydowana większość, bo aż 92% badanych oceniło jakość świadczonej opieki według poszczególnych kryteriów bardzo dobrze. Najwyżej oceniono przestrzeganie wymiaru godzin świadczonych usług (66 osób) oraz realizację usług zgodnie z zakresem czynności (66 osób). Ocena pozostałych kryteriów przedstawiała się następująco: wiedza i umiejętności praktyczne pracowników świadczących usługi (65 osób), komunikatywność/komunikacja interpersonalna (64 osoby) oraz zaufanie do pracowników świadczących usługi (64 osoby), uprzejmość i życzliwość pracowników świadczących usługi, znajomość i zrozumienie potrzeb podopiecznego, zaangażowanie pracowników w pomoc (po 63 osoby).

4. W jakim stopniu usługi opiekuńcze spełniają Pana/Pani oczekiwania?

	l. osób	%
1	0	0
2	0	0
3	1	1
4	8	12
5	61	87

Usługi opiekuńcze w najwyższym stopniu spełniają oczekiwania 87% osób korzystających. W przypadku 12% badanych ich oczekiwania spełnione są na poziomie dobrym.

Opracowała: Sylwia Kubajewska
Iwona Kluska