

14. Pravidla pro zjišťování spokojenosti klienta

1. Metody zpětné vazby ze strany klienta:

- dotazník PS Proseč – je k dispozici ve společenských místnostech čp. 344 a čp.372 Proseč, vyjádření je možné vhodit do schránky v budově nebo v chodbě MěÚ Proseč
- rozhovory s klienty, záznam, datum, podpis- pečovatelky
- sledování reakcí klientů – chování, emoce,..
- vyhodnocování stížností na poskytovanou službu

2. Metody zpětné vazby ze strany příbuzných klienta

- podpora poskytování pravdivých názorů
- pozorné naslouchání tomu, co chtějí říci
- ujištění o respektování jejich názorů
- jejich účast na plánování péče, pokud mají zájem
- umožnění kontaktů na všechny pracovníky PS a města Proseč
- využívání stížností a pochval

3. Zapojení zaměstnanců:

- prostřednictvím rozhovorů
- při příležitosti supervize – pohovor, sdělení reakcí klienta, možnost konzultace
- společným hodnocením práce PS za účasti zaměstnanců
- kontrola pečovatelek hlavní pečovatelkou, zápis, datum podpis
- hodnocení na konci kalendářního roku předložené poskytovateli
- zapojení sociální komise a ostatních zaměstnanců města

Zpracovala: Stanislava Češková

Dne 03. 01. 2008

Schváleno Radou Obce Proseč dne 27. 02. 2008, účinnost od 03. 03. 2008

Určeno pro pracovnice PS Proseč.

Změna schválena dne 15. 05. 2012 Radou města Proseč, účinnost od 16. 05. 2012.

Dotazník k zjišťování spokojenosti klientů

(nehodící se škrtněte)

Jste spokojen (a) s kvalitou Pečovatelské služby Proseč?

ANO

NE

Je nabídka služeb pro Vás vyhovující?

ANO

NE

O kterou další službu byste měl (a) zájem, ale PS Proseč neposkytuje?

Je přístup pracovníků PS Proseč profesionální?

ANO

NE

Vyřizují Vaše služby spolehlivě a podle Vašich požadavků?

ANO

NE

Pokud máte stížnosti na kvalitu služeb, jsou vyřizovány včas?

ANO

NE

Dochází po vyřešení stížnosti, pokud je oprávněná, ke zlepšení?

ANO

NE

Co byste chtěl (a) zlepšit, nebo změnit na PS Proseč?