

 <p>ZPS a ZOS Kežmarok</p>	<p align="center">Zariadenie pre seniorov a Zariadenie opatrovateľskej služby Vyšný mlyn 13, 060 01 Kežmarok, IČO: 00691852, DIČ: 2020703223 Tel: 052/452 35 44, www.zpskk.sk</p>
--	--

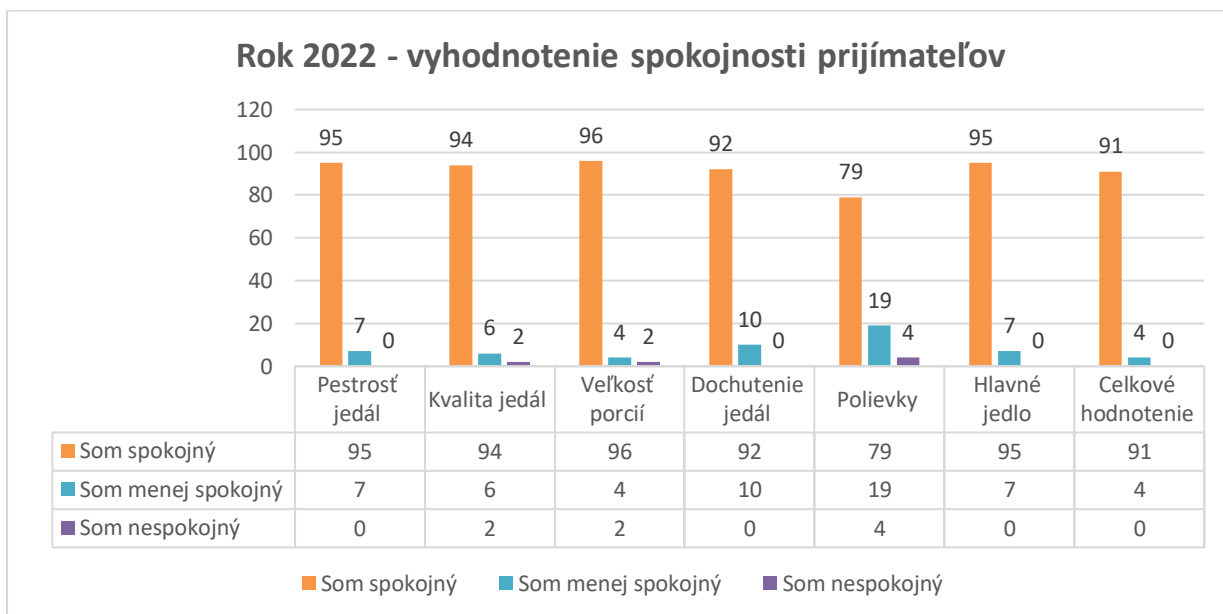
Prieskum spokojnosti prijímateľov podpornej sociálnej služby jedáleň

- Zber dát prebiehal v období od 14.07.2022 do 31.07.2022.
- Prieskumu bol zameraný na 145 prijímateľov podpornej sociálnej služby jedáleň (ambulantná aj terénna forma).
- Respondentom bolo odovzdaných **145 dotazníkov spokojnosti**.
- Vrátených bolo **105** dotazníkov spokojnosti, čo predstavuje **72,41% návratnosť**.
- Traja respondenti odovzdali dotazníky spokojnosti nevyplnené, takže údaje sme vyhodnocovali zo **102 dotazníkov**.
- Nie všetci respondenti vyplnili všetky otázky, prípadne ich vyplnené dotazníky obsahovali len pripomienky bez hodnotenia. Z tohto dôvodu je celkový sumár odpovedí v niektorých otázkach menší ako 102.
- V tabuľke č.1 je zobrazené spôsob hodnotenia výsledkov.

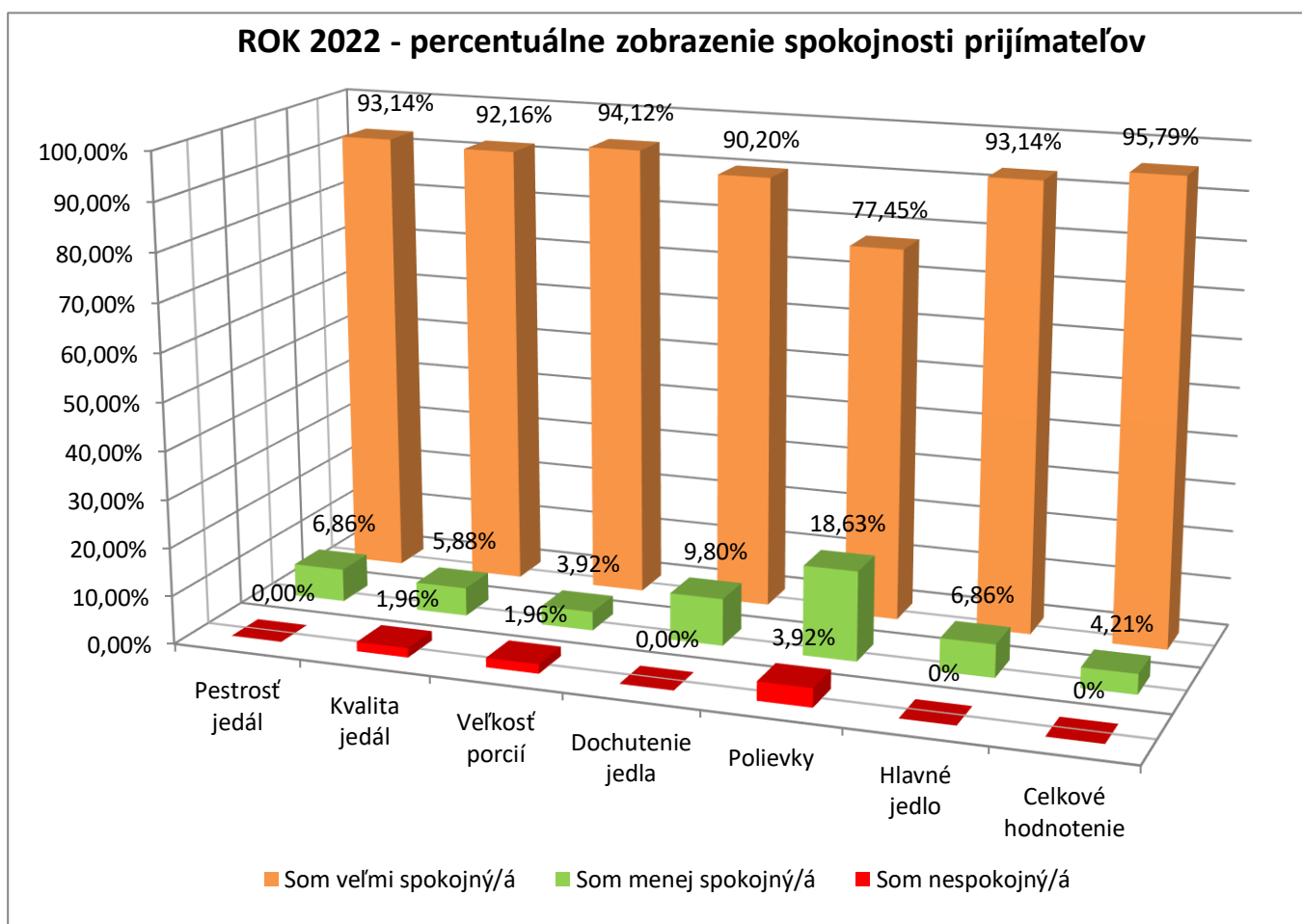
Pre účel analýzy vývoja spokojnosti boli zariadením stanovené nasledovné kritériá, dimenzie prípustnosti, ktoré sú platné pre jednotlivé kontrolné body	Opatrenia
Zhoda:	Nameraná miera spokojnosti pri najpozitívnejšom (Som veľmi spokojný/á) možnom hodnotení je v rozmedzí 90 - 100% .
Nedostatok	Nameraná miera spokojnosti pri najpozitívnejšom (Som veľmi spokojný/á) možnom hodnotení je v rozmedzí: 85 - 90% .
Odchýlka	Nameraná miera spokojnosti pri najpozitívnejšom (Som veľmi spokojný/á) možnom hodnotení je v rozmedzí: 80 - 85% .
Nezhoda	Nameraná miera spokojnosti pri najpozitívnejšom (Som veľmi spokojný/á) možnom hodnotení je menej ako: 80%

Tabuľka č. 1 Hodnotenie výsledkov

V nasledujúcom grafe č. 1 je zobrazené vyhodnotenie spokojnosti prijímateľov podpornej sociálnej služby jedáleň za rok 2022. Tabuľka s grafom č. 1 uvádzajú skutočné počty odpovedí prijímateľov v jednotlivých kontrolných bodoch.



Graf č.1 Spokojnosť prijímateľov podpornej sociálnej služby jedáleň za rok 2022



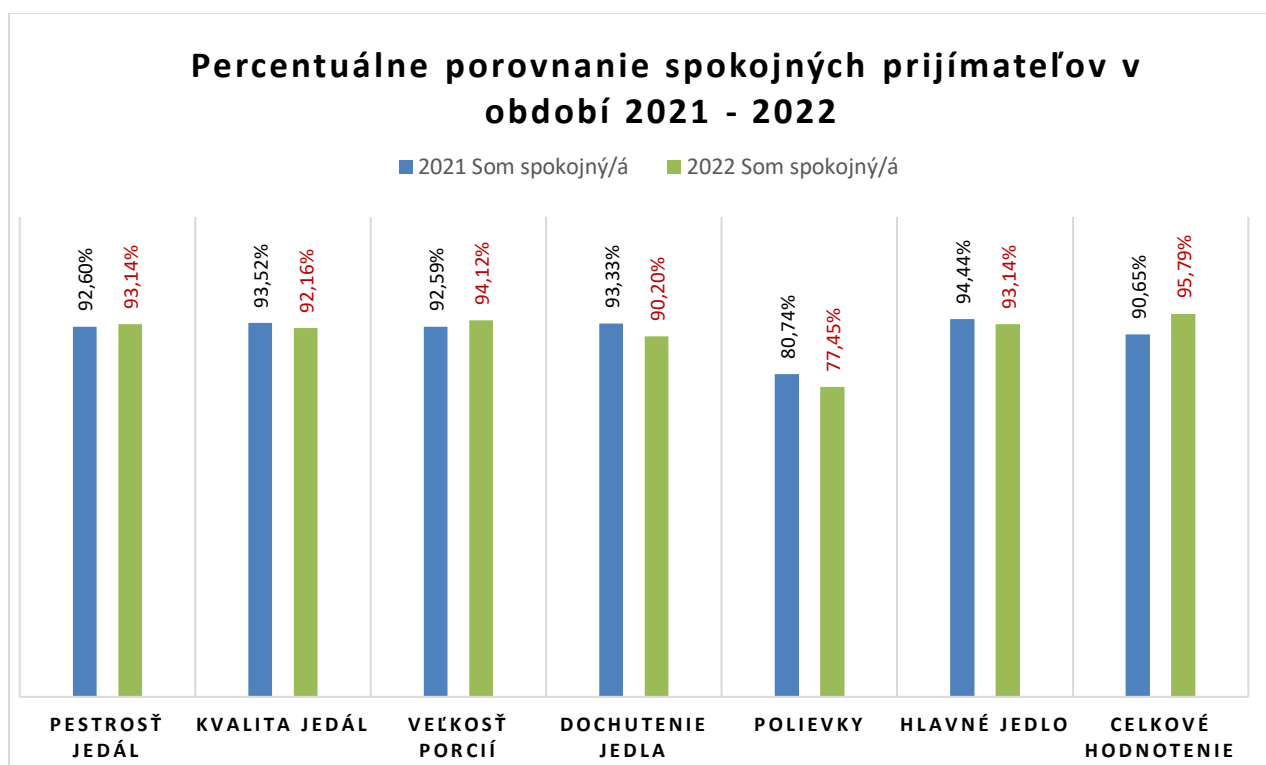
Graf č. 2. Percentuálne zobrazenie spokojnosť prijímateľov podpornej sociálnej služby jedáleň za rok 2022

Graf č. 2 zobrazuje vyhodnotenie spokojnosti prijímateľov podpornej sociálnej služby jedáleň za rok 2022 v percentuálnej forme.

Zhodu s plánovanými cieľmi zariadenia, teda hodnotenie nad 90% vykazuje 6 zo 7 kontrolných bodov. **Nezhodu** od stanovených cieľov vykazuje kontrolný bod, ktorý monitoruje spokojnosť externých stravníkov s podávanými polievkami, kde je miera spokojnosti na úrovni **77,45%**.

Priemerná miera spokojnosti pri najpozitívnejšom (Som spokojný/á) možnom hodnotení je **90,86 %**. Priemerný podiel menej spokojných je **8,02%**. Priemerný podiel nespokojných predstavuje **1,12%**.

Prieskum potvrdzuje, že miera spokojnosti PSS jedálne je vysoká, že procesy prebiehajú správne, že výsledný produkt je kvalitný a v zhode s očakávaniami spotrebiteľov a s plánmi zariadenia čo potvrdzuje aj na celkové hodnotenie za rok 2022, ktoré je **95,79%**.



Graf č. 3 Percentuálne porovnanie spokojnosti prijímateľov podpornej sociálnej služby jedáleň v období 2021 - 2022

Nasledujúci graf. č. 3 a tabuľka č. 2 vyjadrujú percentuálne porovnanie spokojnosti prijímateľov sociálnej služby jedáleň v období 2021 – 2022.

- V roku 2021 bol prieskum spokojnosti v období od **01.06.2021** do **26.08.2021**, pričom bolo odovzdaných **130** dotazníkov a z toho bolo vrátených **110** dotazníkov, čo predstavovalo **84,61%** návratnosti.
- V tomto roku 2022 bolo odovzdaných **145** dotazníkov a z toho bolo **105** dotazníkov vrátených čo predstavuje **72,41%** návratnosť.

Spokojnosť prijímateľov sociálnej služby za roky 2022 a 2021 v kontrolovaných kategóriách poukazujú, že oproti roku 2021 boli prijímatelia podpornej sociálnej služby menej spokojný červeným označené kontrolné body a spokojnejší zelenými vid' tabuľka č. 2. Celkové hodnotenie spokojnosti je oproti roku 2021 priemerne vyššie o **5,14%**.

Porovnanie spokojnosti prijímateľov za roky 2022 a 2021								
Rok		Pestrosť jedál	Kvalita jedál	Veľkosť porcií	Dochutenie jedla	Polievky	Hlavné jedlo	Celkové hodnotenie
2022	Som spokojný/á	93,14%	92,16%	94,12%	90,20%	77,45%	93,14%	95,79%
2021	Som spokojný/á	92,60%	93,52%	92,59%	93,33%	80,74%	94,44%	90,65%

Tabuľka č. 2 Porovnanie spokojnosti prijímateľov sociálnej služby za roky 2022 a 2021

Vedenie zariadenia na základe nameraných výsledkov a ich analýzy prijme opatrenia, ktoré povedú k zvýšeniu kvality služieb. Cieľom takýchto opatrení má byť trvalé zvyšovanie kvality služieb a rastúca spokojnosť respondentov.

V Kežmarku 21.10.2022
Spracoval: Ing. Simona Vosovičová
Manažér kvality

Schválil : Mgr. Marcela Ištocyová
Riaditeľka ZPS a ZOS