

WYWIAD NA TEMAT JAKOŚCI USŁUG OPIEKUŃCZYCH ŚWIADCZONYCH PRZEZ MOPS.

Informacja dla osoby przeprowadzającej wywiad:

Badanie ma na celu uzyskanie informacji na temat oczekiwań i wyobrażeń respondentów na temat świadczonej usługi opiekuńczej. Poniższy kwestionariusz zawiera pytania, które mają być pomocne w uzyskaniu informacji/opinii od respondentów.

Ważne jest, aby osoba przeprowadzająca wywiad została wprowadzona i przedstawiona przez opiekunkę – zapewni to zaufanie do respondenta. Podczas wizyty, osoba zbierająca dane powinna skoncentrować się w pierwszej kolejności na zdobyciu zaufania respondenta, zbudowania atmosfery, spowodowaniu że osoba poczuje się ważna, a także na przekazaniu osobie, jaki jest cel wizyty. Zwroty, które można wykorzystać to: „chcielibyśmy porozmawiać o tym co myśli Pan/i na temat świadczonych usług opiekuńczych”, / „Pan/i opinia jest dla nas ważna, cenna”, / „pytamy o opinię wszystkich Gdynian, którzy korzystają z usług opiekuńczych – dlatego kierujemy zapytanie także do Pana/i”, / „czy zechce nam pani pomóc i odpowie na parę pytań”.

Ważne jest, aby osoba przeprowadzająca wywiad na bieżąco notowała wypowiedzi respondentów.

Pytania ogólne:

- Co jest najważniejsze w usłudze wykonywanej dla Pana/i?
- Co dla Pana/i oznacza „dobrze wykonana usługa”?
- Czy jest coś co chciał(a)by Pan/i zmienić?
- Gdyby miała Pani wymienić 3 rzeczy, które są najważniejsze w usługach opiekuńczych, to jakie by one były?
- Co zmienił(a)by Pan/i w usłudze?
- Co się Panu(i) w niej podoba?

(Powyższe pytania mają na celu uzyskanie ogólnych odpowiedzi na temat preferowanych oraz niepożądanych cech usługi)

Na etapie pozyskania informacji o usłudze:

- Skąd pozyskał/a Pan/i informację o tym, że może Pan/i skorzystać z usług opiekuńczych, jak dowiedział/a się Pan/i o możliwości skorzystania z usług opiekuńczych (uzyskujemy informację o usłudze w zakresie sposobu pozyskania informacji)

Na etapie przyznawania usługi:

- Czy uważa Pan/i, że informacja uzyskana o usłudze (na czym polega i czego można oczekiwać) była przekazana w sposób jasny, zrozumiały i wystarczający? (uzyskujemy informację o usłudze w zakresie jasności i przejrzystości przekazywanego komunikatu oraz komunikatywności osoby przekazującej informację)
- Jak ocenia Pan/i formalności związane z przyznaniem usług opiekuńczych? (np. czy dokumentacja była zbyt rozbudowana, czy niezbyt obszerna/ czy czas od zgłoszenia potrzeby korzystania z usług a jej przyznaniem był krótki czy długi.....)

Na etapie świadczenia usługi:

- Co jest dla Pana/i ważne w kontakcie z opiekunką?
- Czy w Pana/i ocenie atmosfera świadczenia usługi jest zadowalająca? (np. czy opiekunka Pana/ią rozumie, w jaki sposób rozmawia z Panem/ią). (uzyskujemy informację na temat podejścia do człowieka, kultury rozmowy, relacji z klientem, uprzejmości personelu świadczącego usługę)

- Czy w Pana/i odczuciu czas jaki poświęca Panu/i opiekunka jest wystarczający? (uzyskujemy informację na temat czasowości i okresie wykonywania usługi)
- Czy czynności które wykonuje opiekunka są zgodne z Pana/i oczekiwaniami? – jeśli tak, to dlaczego, jeśli nie to dlaczego?
- Czy w Pana/i ocenie opiekunka zna się na tym co robi? (uzyskujemy informację na temat fachowości personelu)
- Czy opiekunka angażuje Pana/ią w wykonywane zajęcia? (uzyskujemy informację na temat aktywizowania klientów, próby włączania ich w zadania na miarę ich możliwości)
- Czy w Pana/i odczuciu czynności wykonywane są sprawnie i solidnie?
- Czy zgłaszał/a Pan/i potrzebę zmiany w sposobie świadczenia usługi i jaki był tego efekt? (uzyskujemy informację na temat uwzględniania oczekiwań i potrzeb klienta)

Rezultat świadczenia usługi:

- Czy czuje się Pan/i bezpiecznie? (zaufanie i rzetelność)
- Czy wg Pana/i opiekunka zna Pana/i potrzeby?
- Czy wie Pan/i do kogo się zwrócić, w przypadku jakichkolwiek problemów?
- Czy jest pan/i zadowolona z świadczonych dla Pana/i usług?