

RAPORT OCENIAJĄCY FUNKCJONOWANIE KODEKSU ETYCZNEGO

W DOMU POMOCY SPOŁECZNEJ W GOŚCINIE w roku 2016

Zespół w składzie:

- Grażyna Sepioł – przewodnicząca
- Magdalena Szczęśniak – członek
- Karolina Szymańska – członek

na posiedzeniu w dniu 11 stycznia 2017 r. dokonał gruntownej analizy ankiet oceniających funkcjonowanie Kodeksu Etycznego w Domu Pomocy Społecznej w Gościnie, które zostały wypełnione przez 11 mieszkańców Domu na przełomie listopada i grudnia 2016 r. – ankiety są anonimowe.

Poniżej prezentujemy zestawienie liczbowe odpowiedzi ankietowanych na postawione pytania:

1. Czy słyszał/a Pan/i o wprowadzeniu Kodeksu Etycznego Pracowników Domu Pomocy Społecznej w Gościnie?
 - Tak – 9
 - Nie – 2
2. Czy będąc w Domu pytał/a Pan/i o Kodeks lub prosił/a o udostępnienie jego treści:
 - Tak – 5
 - Nie – 6
3. Czy wie Pan/Pani, że Kodeks jest dostępny na stronie internetowej Domu?
 - Tak – 7
 - Nie – 4
4. Czy uważa Pan/Pani, że wprowadzenie Kodeksu Etycznego było dobrym rozwiązaniem i przyczyniło się do poprawy jakości pracy pracowników?
 - Tak – 10
 - Nie wiem – 1
5. Czy uważa Pan/Pani, że pracownicy kierują się Kodeksem Etycznym w swojej pracy?
 - Tak – 9
 - Nie – 2
6. Jeżeli nie to z jakim naruszeniem Kodeksu Etycznego spotkał/a się Pan/Pani do tej pory:
 - „nie szanują naszej pracy na rzecz Domu, Kierownictwo”

7. Czy wg Pana/Pani zasady Kodeksu Etycznego mają wpływ na zwiększenie zaufania mieszkańców Domu do pracowników, kierownictwa Domu:
- Tak – 10
 - Nie – 0
 - 1 osoba nie udzieliła odpowiedzi
8. Czy wg Pana/Pani zawarte w Kodeksie Etycznym zasady są zgodne z Pana/Pani oczekiwaniami?
- Tak – 8
 - Nie – 0
 - 3 osoby nie udzieliły odpowiedzi

Powyższe odpowiedzi wskazują, że zdecydowana większość ankietowanych mieszkańców (ponad 91%) słyszało o wprowadzeniu Kodeksu Etycznego Pracowników Domu Pomocy Społecznej w Gościnie. 46% badanych będąc w Domu pytało o Kodeks lub prosiło o udostępnienie jego treści. 63% ankietowanych wie, że Kodeks jest dostępny na stronie internetowej Domu. 91% badanych mieszkańców uważa, że wprowadzenie Kodeksu Etycznego było dobrym rozwiązaniem i przyczyniło się do poprawy jakości pracy pracowników, którzy w ocenie prawie 82% ankietowanych kierują się Kodeksem Etycznym w swojej pracy. Tylko 1 mieszkaniec stwierdził, że tak nie jest, uzasadniając swoją odpowiedź słowami: „nie szanują naszej pracy na rzecz Domu, Kierownictwo”. Według 100% ankietowanych mieszkańców, którzy odpowiedzieli na dwa ostatnie pytania, zasady Kodeksu Etycznego mają wpływ na zwiększenie zaufania mieszkańców Domu do pracowników i kierownictwa Domu oraz są zgodne z ich oczekiwaniami.

Ponieważ nie wszyscy mieszkańcy słyszeli o wprowadzeniu Kodeksu Etycznego Pracowników Domu Pomocy Społecznej w Gościnie, warto byłoby ponownie przekazać im taką informację i zapoznać z treścią Kodeksu w najbliższym czasie, poprzez udostępnienie na ogólnodostępnej tablicy, w trakcie najbliższego zebrania z Radą Mieszkańców i Mieszkańcami lub za pośrednictwem kierownika działu opiekuńczo – terapeutycznego, pracownika socjalnego lub pracowników pierwszego kontaktu.

W miesiącu grudniu 2016 r. do pracownika socjalnego Domu wpłynęły dwie anonimowe ankiety – karty satysfakcji klienta. Pierwsza wypełniona została po załatwieniu sprawy dotyczącej odwiedzin i spraw finansowych, druga również po odwiedzinach – w obie sprawy był zaangażowany dział opiekuńczo – terapeutyczny. Poniżej prezentujemy cyfrowe oceny poszczególnych kwestii:

Jak ocenia Pani/Pan	Ocena I ankieta	Ocena II ankieta
Jakość wykonanej usługi	5	6
Termin realizacji zadań	5	6
Zaangażowanie pracowników DPS w Gościnie w spełnianie wymagań mieszkańców	5	6
Informacja o świadczonych usługach	6	6

Ocena kompetencji pracownika obsługującego Panią/ Pana	5	6
Kultura obsługi klienta	5	6

Z powyższego wynika, że satysfakcja klientów (rodzin mieszkańców) po załatwieniu poszczególnych spraw jest wysoka.

Na tym raporcie zakończono.

Gościno, dnia 11 stycznia 2017 r.

Podpisy Zespołu:

G. Szmol

S. Kubiś

Zapoznałem/am się z treścią niniejszego raportu:

Gościno, dnia *18.01.2017*

ZASTĘPCA DYREKTORA
W. Matyasz
 mgr inż. *Wiesław Matyasz*

.....
 (podpis Dyrektora Domu)