



Peel Senior Link
helping seniors live independently

Ankieta Dotycząca Satysfakcji Klienta- 2018

Cel

Peel Senior Link chce wiedzieć co Państwo myślą o serwisach które my oferujemy.

Poufność

To jest poufała ankieta o opiece i serwisach jakie Państwo otrzymują od Peel Senior Link. Jest to Państwa wybór czy brać udział w tym sondażu, czy nie. Decyzja Państwa czy uczestniczyć w tej ankiecie czy nie, oraz konkretnie odpowiedzi nie będą miały żadnego negatywnego efektu na serwis jaki Państwo otrzymują.

Prosimy o nie podawanie swoich danych w ankiecie. Jeśli potrzebują Państwo pomocy w odpowiedziach na pytania, proszę się zwrócić do któregoś z członków rodziny lub przyjaciela. Gdyby to nie było możliwe, Kierownik może znaleźć inną osobę do pomocy. Pracownicy Peel Senior Link nie mają zezwolenia aby Państwu pomagać w wypełnieniu ankiety.

Prosimy włożyć wypełnioną ankietę do koperty zwrotnej, zakleić ją i oddać Kierownikowi przed 22 Marca 2018. Klienci którzy nie mieszkają na miejscu, są proszeni o włożenie ankiety do koperty zwrotnej, zaklejenie jej i oddanie jednemu z naszych pracowników który odda ją Kierownikowi. Prosimy o wypełnienie ankiety przed 22 Marca 2018.

Odpowiedzi na Ankietę

Odpowiedzi na ankietę będą zamieszczone na naszej stronie internetowej i będą do wglądu dla wszystkich klientów i ich rodzin.

To jest jedynie przykład-ankieta zaczyna się na następnej stronie!

Przykład: Lato jest moją ulubioną porą roku.

1 stanowczo nie zgadzam się	2 nie zgadzam się	3 neutralny	4 zgadzam się	5 całkowicie zgadzam się
-----------------------------------	-------------------------	----------------	------------------	--------------------------------

Przykład: Czy lubisz muzykę Big Band?

1 stanowczo nie zgadzam się	2 nie zgadzam się	3 neutralny	4 zgadzam się	5 całkowicie zgadzam się
-----------------------------------	----------------------	----------------	------------------	--------------------------------

Pytania na Ankiety:

Prosimy o podanie informacji o sobie, używając znacznika wyboru.

Ta ankieta była wypełniona przez:

- klienta członka rodziny w imieniu klienta
 ochotnika, przyjaciela lub studenta w imieniu klienta

Mieszkam w miejscu oznaczonym poniżej:

- Hillside Place King Street Knightsbridge Manorbridge
 Millbrook Place Queen Frederica South Common Stavebank
 Summerville Pines Turtle Creek Wisma Mega Indah

Mieszkam pod innym adresem i otrzymuję pomoc z następującego miejsca:

- Hillside Place King Street Knightsbridge Manorbridge
 Millbrook Place Queen Frederica South Common Stavebank
 Summerville Pines Turtle Creek Wisma Mega Indah

Proszę wybrać odpowiedź która najlepiej określa odpowiedź na pytanie

1	W ciągu ostatniego roku spotkałem Kierownika do spraw usług dla klientów aby rozmawiać o opiece nade mną.				
	1 stanowczo nie zgadzam się	2 nie zgadzam się	3 neutralny	4 zgadzam się	5 całkowicie zgadzam się

2	Czy jest Pan (Pani) zadowolony(a) z możliwości podejmowania decyzji w sprawie opieki i serwisu?				
❖	1 zupełnie niezadowolony	2 nie zadowolony	3 neutralny	4 zadowolony	5 całkowicie zadowolony

3	Gdy potrzebuję pomocy, Kierownik jest dostępny aby pokazać mi drogę gdzie mam się zwrócić o pomoc i w razie potrzeby będzie mi asystował.				
	1 stanowczo nie zgadzam się	2 nie zgadzam się	3 neutralny	4 zgadzam się	5 całkowicie zgadzam się

4	Gdy potrzebuję lub proszę o zmianę planu serwisu, Kierownik próbuje to zorganizować.				
	1 stanowczo nie zgadzam się	2 nie zgadzam się	3 neutralny	4 zgadzam się	5 całkowicie zgadzam się

5	Zwykle otrzymuję usługę w czasie przewidzianych 15 minut.				
	1 stanowczo nie zgadzam się	2 nie zgadzam się	3 neutralny	4 zgadzam się	5 całkowicie zgadzam się

6	Czy jest Pan (Pani) zadowolony(a) z okazywanego przez pracowników szacunku i godności?				
❖	1 zupełnie niezadowolony	2 nie zadowolony	3 neutralny	4 zadowolony	5 całkowicie zadowolony

7	Moja prywatność jest respektowana.				
	1 stanowczo nie zgadzam się	2 nie zgadzam się	3 neutralny	4 zgadzam się	5 całkowicie zgadzam się

8	Pracownicy myją ręce lub używają płynu dezynfekującego przed i po zapewnieniu mi usługi osobistej.				
	1 stanowczo nie zgadzam się	2 nie zgadzam się	3 neutralny	4 zgadzam się	5 całkowicie zgadzam się

9	Jestem zadowolony(a) z osobistej opieki którą udzielają mi pracownicy.				
	1 stanowczo nie zgadzam się	2 nie zgadzam się	3 neutralny	4 zgadzam się	5 całkowicie zgadzam się

10	Jestem zadowolony(a) z usług pracownika domowego.				
	1 stanowczo nie zgadzam się	2 nie zgadzam się	3 neutralny	4 zgadzam się	5 całkowicie zgadzam się

11	Personel wykonuje obowiązki w sposób wykwalifikowany i kompetentny.				
	1 stanowczo nie zgadzam się	2 nie zgadzam się	3 neutralny	4 zgadzam się	5 całkowicie zgadzam się

12	Personel dostarcza mi usług które usprawniają moje bezpieczeństwo.				
	1 stanowczo nie zgadzam się	2 nie zgadzam się	3 neutralny	4 zgadzam się	5 całkowicie zgadzam się

13	Mam wrażenie że personel przychodzący do mojego domu słucha mnie.				
	1 stanowczo nie zgadzam się	2 nie zgadzam się	3 neutralny	4 zgadzam się	5 całkowicie zgadzam się

14	Mam wrażenie że personel Peel Senior Link wczuwa się w moje potrzeby, pomimo różnic językowych i kulturalnych.				
	1 stanowczo nie zgadzam się	2 nie zgadzam się	3 neutralny	4 zgadzam się	5 całkowicie zgadzam się

15	Program pozwala mi na niezależne życie w społeczności.				
	1 stanowczo nie zgadzam się	2 nie zgadzam się	3 neutralny	4 zgadzam się	5 całkowicie zgadzam się

16	Ogólnie biorąc, czy jest Pan (Pani) zadowolony(a) z opieki i serwisu otrzymywanych przez Peel Senior Link?				
❖	1 zupełnie niezadowolony	2 niezadowolony	3 neutralny	4 zadowolony	5 całkowicie zadowolony

17	Gdyby przyjaciel lub członek rodziny potrzebował podobnej pomocy, czy zarekomendowałby Pan (Pani) nasz program?				
	1 stanowczo nie zgadzam się	2 nie zgadzam się	3 neutralny	4 zgadzam się	5 całkowicie zgadzam się

18	Nie mam obawy aby poprosić mojego pracownika osobistego/ pomocnika domowego o pomoc która nie należy do mojego regularnego planu usług.				
	1 stanowczo nie zgadzam się	2 nie zgadzam się	3 neutralny	4 zgadzam się	5 całkowicie zgadzam się

Proszę odpowiedzieć swoimi słowami

W jaki sposób Peel Senior Link mógłby lepiej zaspokoić Pana (Pani) potrzeby lub polepszyć nasz serwis?

Prosimy o dodatkowe uwagi.

Dziękujemy za wypełnienie tej ankiety. Pomaga nam to w dalszym doskonaleniu opieki oraz serwisu dla naszych klientów, rodzin i opiekunów.