

Zjišťování spokojenosti uživatelů pečovatelské služby v DBB Petýrkova probíhalo formou anonymního dotazování prostřednictvím papírového dotazníku. Dotazníky se distribuovaly pouze mezi uživatele, kteří čerpají úkony pečovatelské služby.

Zjišťování spokojenosti s pečovatelskou službou probíhalo **během měsíce června 2018**. Dotazníky byly rozdávány všem uživatelům pečovatelské služby, kteří čerpají jinou péči než jen dovoz obědů (na dovoz obědů byl samostatný dotazník spokojenosti). Celkem se tak mohlo vyjádřit **39 uživatelů**. Navrátilo se **29 vyplněných dotazníků**. Návratnost se tak pohybuje lehce nad **74 %**.

Na následujících stránkách jsou vyhodnoceny jednotlivé otázky formou grafů, ve kterých je zaznamenán celkový počet odpovědí. Pod grafem jsou přepsány poznámky, které nám uživatelé formou dotazníků sdělili. Otázka čtvrtá poskytla uživatelům prostor pro vyjádření jejich přání na případné změny v poskytované službě.

#### Jednotlivé otázky měly následující znění:

1. Proč nevyužíváte / využíváte pečovatelskou službu?
2. Je rozsah poskytovaných služeb pro vás dostačující?
3. Jste spokojeni s kvalitou pečovatelské služby?
4. Pokud byste měli možnost něco změnit, co by to bylo?
5. Dodržují pečovatelky smluvený čas domluveného úkonu?
6. Jaký obličej nejčastěji vidáte na tvářích pečovatelek?

#### Otázka první:

##### Proč nevyužíváte / využíváte pečovatelskou službu?

Protože mi usnadňuje život.

Pro její dostupnost a velice dobrou komunikaci.

Protože ji potřebuji.

Ze zdravotních důvodů vše nezvládám.

Vzhledem ke své nemoci potřebuji pomoc při některých úkonech sebeobsluhy.

Nejsem soběstačná.

Bez pomoci se neobejdu - jsem kvadruplegik.

Otázka druhá:



Otázka třetí:



Otázka čtvrtá:

**Pokud byste měli možnost něco změnit, co by to bylo?**

„Nic změnit nechci. Jsem spokojena.“

„Jsem takto plně spokojena. Nenapadá mě nic, co bych chtěla změnit.“

„Jsem naprosto spokojen se službami a velice ochotnými pečovatelkami. Nic bych neměnil.“

Děkujeme za vyjádření vaší spokojenosti.

### „Více pečovatelek a více času, třeba i noční služba.“

Počet pečovatelek je momentálně stanoven na 3 pečovatelky. Vzhledem k tomu, že si poslední dobou všímáme vyšší poptávky po péči v pracovní době, zvažujeme nyní zvýšit počet pečovatelek na 4 pracovnice.

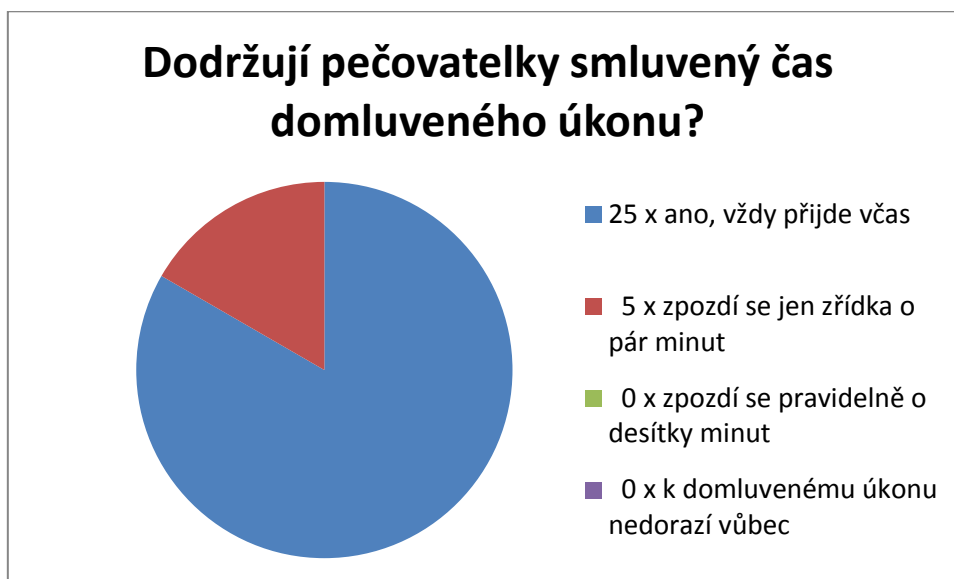
Co se týká nočních služeb, momentálně je nemáme v plánu zavádět ani na Petýrkově, ani v dalších místech poskytování pečovatelské služby (DPS Blatenská, DPS Petýrkova, území městské části Praha 11).

### „Služby o sobotách a nedělích.“

Služby o sobotách a nedělích v současné době na DBB Petýrkova neplánujeme zavést. Nyní má na DBB platnou smlouvu 47 uživatelů. Z toho 7 uživatelů čerpá pouze dovoz obědů, 2 čerpají pouze praní prádla, 4 čerpají službu velmi nepravidelně, 4 službu nečerpají dlouhodobě několik měsíců a 30 uživatelů čerpá péči pravidelně od návštěvy jednou měsíčně až po péči pečovatelky každý den. Ve většině případů se jedná o nákupy, úklidy, praní prádla – úkony, které lze poskytovat ve všední den od 7:00 do 15:30. Z těchto 30 lidí využívá pravidelně pomoc s jídlem, oblékáním, přesuny a hygienou „pouze“ 8 lidí. Z navrácených dotazníků pouze u 2 lidí z 29 respondentů zazněl požadavek na služby o víkendech.

Do budoucna nemůžeme vyloučit zavedení krátkého a dlouhého týdne včetně sobot a nedělí jako na DPS Blatenská a Šalounova, nicméně počet pečovatelek a doba poskytování služby musí být odůvodněna jejím využíváním, a ne pouze přáním několika lidí, kteří by si přáli službu o víkendech. Věříme, že uživatelé, kteří potřebují služby každý den, včetně péče přes noc, mají zajištěny své potřeby díky asistenčním službám a do doby, než bude případně rozšířena provozní doba i u nás, Vám rádi předáme kontakty na různé poskytovatele pomoci a potřebnou péči vám tak pomůžeme zprostředkovat.

### Otázka pátá:



Otázka šestá:



**Poděkování a vzkazy, které nám udělaly radost, a zejména našim pečovatelkám:**

Jitka je nejlepší.

Oceňuji lidský a přátelský přístup pečovatelek, pečlivost.

„Jsem naprosto spokojen se službami a velice ochotnými pečovatelkami. Nic bych neměnil.“

## Poděkování za spolupráci

Dotazník pro DBB Petýrkova vytvořila Gabriela Podzemská.

Navracené dotazníky zpracovala Dominika Zemanová.

Děkujeme všem, kteří nám udělali radost navrácením vyplněného dotazníku, za jejich slova chvály i případnou kritiku, s kterou nyní můžeme pracovat a na základě podnětných sdělení zlepšovat poskytovanou službu.

Zejména děkujeme všem pracovníkům v sociálních službách – pečovatelům a pečovatelkám, kteří pomáhali s distribucí dotazníků uživatelům, pomáhali vysvětlovat, navracet a díky nimž tento průzkum spokojenosti proběhl bez komplikací, hladce a úspěšně.

A v neposlední řadě děkujeme všem těm, kteří nejsou vidět, ale na nichž poskytování služby ve velké míře závisí – řidičům, kuchařům, údržbářům, administrativní pracovní síle, zkrátka všem, bez nichž by poskytování pečovatelské služby nebylo možné.

Případné dotazy a reakce ohledně tohoto průzkumu spokojenosti uživatelů s pečovatelskou službou, stejně tak jako jakékoliv další dotazy související s pečovatelskou službou, můžete směřovat na vedoucí pečovatelské služby prostřednictvím emailové adresy [dominika.zemanova@jmsoc.cz](mailto:dominika.zemanova@jmsoc.cz), nebo telefonicky na čísle 267 990 151 (provolba 2, 1, 3).