



JIHOMĚSTSKÁ
SOCIÁLNÍ a.s.

Průzkum spokojenosti DPS Šalounova a DPS Blatenská

Zjišťování spokojenosti uživatelů pečovatelské služby v objektech DPS Šalounova a Blatenská 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**. Dotazník se nepodařilo doručit všem uživatelům pečovatelské služby vzhledem k probíhajícím hospitalizacím, nebo delšímu pobytu mimo jejich domácnost.

Dotazníky byly rozdávány všem uživatelům pečovatelské služby. Celkem se tak mohlo vyjádřit **150 uživatelů**. Navrátilo se **53 vyplněných dotazníků**. návratnost se tak pohybuje lehce nad **35 %**.

Grafy níže jsou zpracovány za obě DPS dohromady vzhledem ke stejnému typu služby, poskytované péči, pracovní době.

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 vídáte na tvářích pečovatelek?

Otázka první:

Proč nevyužíváte / využíváte pečovatelskou službu?

Protože ji potřebuji.

Ze zdravotních důvodů.

Manželka je naprosto nemohoucí.

Vyhovuje mi.

Jde o důkladné vyluxování a obědy z jídelny – velká úleva.

Zatím potřebuji malou pomoc – mám jistotu, že v případě potřeby bude pomoheno.

Úklid mne už velmi zmáhá.

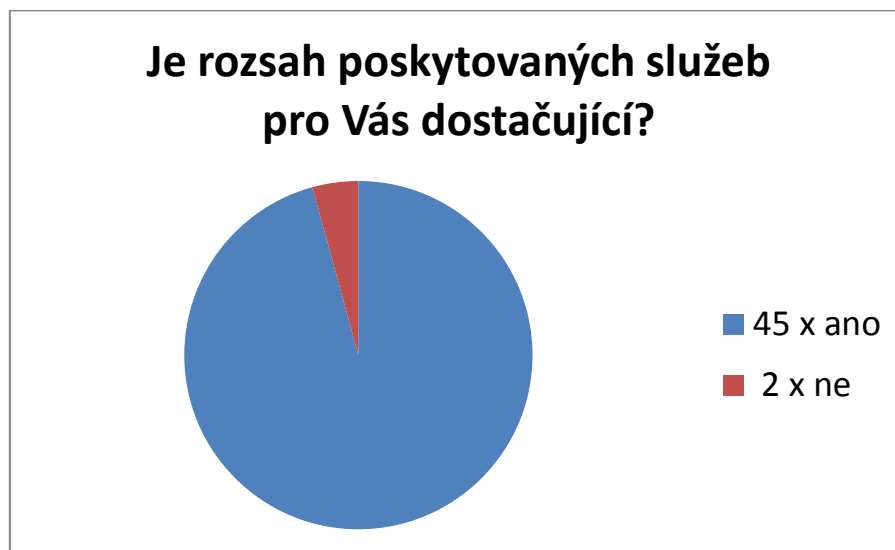
V mém věku si nejsem schopna vše nakoupit sama.

Využívám ji v rozumné míře, tj. rozhodně ji nechci zneužívat. Jsem za jejich ochotu a vstřícnost vděčná. Je evidentní, že jde o přirozenou reakci, nikoliv o hraní, falešné úsměvy ...

Mám poruchu pohyblivosti a neunesu těžší věci. V péči o domácnost a v nákupech jsem odkázána na cizí pomoc.

Nevyužívám – protože je příliš drahá.

Otázka druhá:



Otázka třetí:



Otázka čtvrtá:

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

„Chybí doprovod k lékaři.“

Doprovod k lékaři poskytujeme jako úkon pečovatelské služby. Jediné, co musíte udělat pro to, aby Vám byl poskytnut, je mít smlouvu ohledně pečovatelské služby s naší organizací a poté si u koordinátorky nebo prostřednictvím pečovatelky v dostatečném předstihu zajistit doprovod k lékaři. Doprovody poskytujeme jak na cestu k lékaři, tak na cestu od lékaře, a stejně tak může být pečovatelka s Vámi celou dobu přítomna. Doprovody v současné době poskytujeme bez zajištění přepravy – to znamená, že pečovatelka Vás doprovodí městskou hromadnou dopravou nebo smluvní přepravou.

„Byla bych ráda, kdybych mohla služby platit bankovní kartou.“

V současné době lze úhradu za pečovatelskou službu platit buď v hotovosti pečovatelce oproti stvrzence, v hotovosti v pokladně poskytovatele v DPS Šalounova, nebo bezhotovostním převodem na účet poskytovatele. Platba kartou není možná, protože pečovatelky nejsou vybaveny platebními terminály, ani o tom v současné době neuvažujeme.

„Určitě lékařské služby, uvážit že jsou zde starší lidé.“

Pečovatelská služba ze své podstaty není zdravotnickým zařízením, neposkytuje ani nezařizuje zdravotnické ani lékařské služby. Pečovatelská služba zajišťuje služby sociální. Nicméně v DPS Blatenská a DPS Šalounova je v určitou dobu přítomen obvodní lékař – můžete se zaregistrovat do jeho ordinace a mít tak praktického lékaře ve stejném domě kde bydlíte. Pokud o toto máte zájem, koordinátorka pro DPS Vám s tímto ráda pomůže. Samotný chod ordinace lékaře však není propojen s pečovatelskou službou.

„Nevyužívám – protože je příliš drahá.“

V současné době je sazba za základní činnosti pečovatelské služby 100 Kč za jednu hodinu péče, přičemž se péče hradí dle skutečné doby trvání úkonu. Zákon umožňuje maximální výši hodinové sazby 130 Kč za hodinu, nevyužíváme tedy maximální možné hranice.

„Kdo využívá všechny služby, tak už mu z důchodu nezbude ani koruna. A na taxíky k lékařům si už musí půjčovat.“

Uživatel by měl využívat ty služby a v takovém množství, které potřebuje. Pokud na pokrytí potřebných služeb nevystačí s důchodem, je zde možnost požádat o dávku od státu – příspěvek na péči, o který může žádat každá osoba, která čerpá pečovatelskou službu, ať už má důchod nízký nebo vysoký – protože se u žádosti nehodnotí výše důchodu, ale potřeba člověka mít péči zajištěnou. S nedostatečným příjmem a základní orientací

v dávkách, které lze získat od státu, Vám může pomoci sociální pracovnice Jana Holubová, pokud se na ni obrátíte.

Co se týká taxi služeb, které potřebujete využívat na přepravu k lékaři, tak je tu možnost požádat lékaře nebo zařízení, za kterým se musíte dopravit, aby Vám předepsal přepravní sanitu zdarma přes Vaši pojišťovnu – tu Vám však předepíše, pouze pokud to vyžaduje Váš zdravotní stav. S orientací v možnosti přepravy sanitou předepsanou lékařem Vám může pomoci koordinátorka Gabriela Podzemská.

„Platy pečovatelek.“

Těší nás, že je pro Vás důležité, aby pečovatelky byly řádně odměněny. Avšak výše mzdy pečovatelek je mezi pečovatelkou a jejím zaměstnavatelem. Jako zaměstnavatel se samozřejmě snažíme náročnou práci pečovatelek ocenit.

„Stálé služby pečovatelek u svých klientů - neposílat je tak často do jiných zařízení.“

Pečovatelky na DPS Blatenská, DPS Šalounova a DBB Petýrkova pracují jako jeden tým pod vedením jedné koordinátorky, i když mají samozřejmě své menší týmy s ohledem na své hlavní zázemí a rozpis směn. Pokud je akutní nedostatek pečovatelek na jednom objektu z důvodu náhlé nemoci, absence pečovatelky, její dovolené aj., a pracovnice z druhého objektu může vypomoci, vypomůže. Pokud nemůže vypomoci žádná pečovatelka z těchto objektů, je poskytnuta pomoc od pečovatelek z terénní pečovatelské služby (tedy týmu pečovatelek, které pečují o uživatele po území celé městské části Prahy 11), nebo vypomáhají pečovatelky z rozvozu obědů, protože mnohé z nich mají také zkušenosti s přímou péčí.

Jsme rádi, že jsme takto flexibilní a raději pošleme pečovatelku na výpomoc do objektu, kde je jí zapotřebí z důvodu náhlé absence stálé pečovatelky, než abychom rušili péči. Zastupitelnost pečovatelek na jednotlivých úsecích pečovatelské služby vnímáme jako výhodu, nikoli jako nežádoucí stav.

„Přijmout další pečovatelky, aby měly více času na klienty.“

Snažíme se, aby na každé DPS byl takový počet pečovatelek, který je potřebný pro uspokojení poptávky po úkonech pečovatelské služby tak, aby pečovatelka měla během své pracovní doby dostatek času na nasmlouvané úkony u jednotlivých uživatelů – tím se však rozumí řádně nasmlouvané úkony v dostatečném časovém předstihu tak, aby s nimi pečovatelka počítala ve svém rozvrhu práce. Pečovatelka není schopna (ani tu od toho není), aby uspokojovala poptávku po péči z hodiny na hodinu.

Vytíženost jednotlivých pečovatelek sledujeme, stejně tak sledujeme poptávku po péči, množství vykonané péče pečovatelkami, a zda daný počet pečovatelek na dané DPS je dostačující. Pokud jde o množství úkonů, které je uživateli na DPS žádáno, nezaznamenali jsme, že by bylo pečovatelek málo, že by nemohly nasmlouvané úkony stihnout v rámci své

pracovní doby. Spíše se stává, že pečovatelská služba je ze strany některých uživatelů využívána málo, zejména na DPS Blatenská a právě z toho důvodu jsou pečovatelky vysílány v rámci své pracovní doby na jiná pracoviště, kde je akutní poptávka po péči, což souvisí s předchozím dotazem.

„Vytvořit a vybudovat znovu původní koncepci domů s pečovatelskou službou jako domy se zvláštním určením a režimem a pečovatelskou stanicí.“

Toto je spíše podnět pro politiky a celkovou tvorbu koncepce sociálních služeb.

V současné době není dům s pečovatelskou službou nijak definován. Dům s pečovatelskou službou je nyní vnímán jako objekt s byty, které jsou zpravidla pronajímány za zvýhodněné nájemné zájemcům z dané cílové skupiny, pro které je např. tržní nájemné příliš vysoké, kteří potřebují opustit svůj byt ve čtvrtém patře bez výtahu, kteří chtějí mít možnost využívat pečovatelskou službu v daném objektu, a zároveň nepotřebují pomoc 24 hodin denně, nepotřebují přítomnost lékaře a zároveň nechtějí být umístěni v domově pro seniory, kde oproti domu s pečovatelskou službou nejsou byty, ale většinou sdílené pokoje.

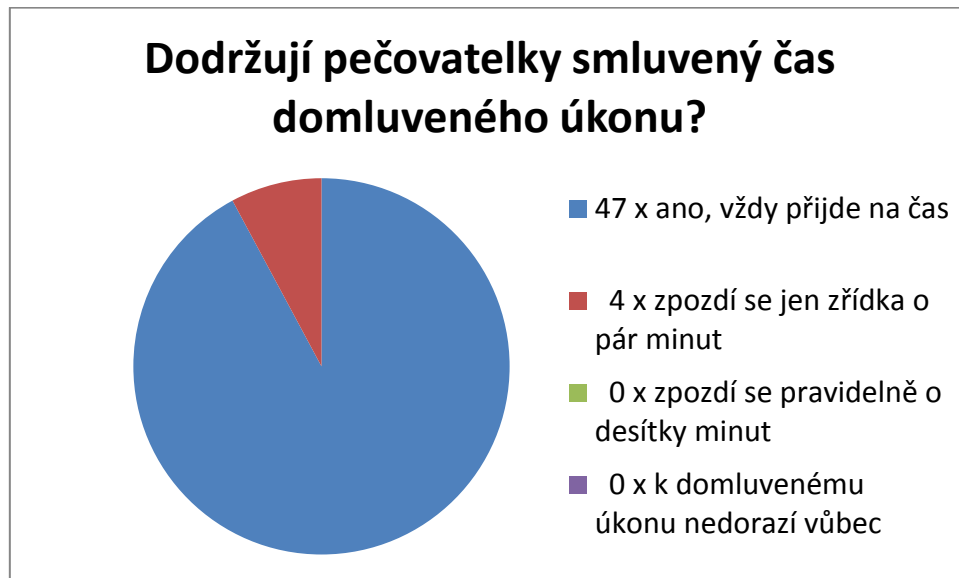
Domov pro seniory zabezpečí veškeré potřeby od lékaře, přítomnosti zdravotní sestry, pečujícího personálu 24 hodin denně, celodenní stravy, volnočasových aktivit apod. Je důležité rozlišovat mezi domem s pečovatelskou službou a domovem pro seniory. Dům s pečovatelskou službou nikdy nemůže množstvím a rozsahem poskytované péče nahrazovat činnost domova pro seniory.

V domě s pečovatelskou službou je každý obyvatel veden jako nájemce, který má možnost (nikoliv povinnost) zažádat si o pečovatelskou službu stejně tak jako má tuto možnost jakýkoliv obyvatel Prahy 11.

„Vzhledem k našemu věku a chorobám prosím o zajištění služby po 19:00 do 7:00.“

Dříve byly na DPS zabezpečeny noční služby. Vzhledem k minimálnímu využívání pečovatelek v nočních hodinách, byly tyto služby zrušeny a nadále se poskytuje péče pouze v rozmezí od 7:00 do 19:00 každý den. Byty v domě s pečovatelskou službou jsou přidělovány uchazečům, kteří v průběhu řízení o přidělení bytu jsou upozorňováni na skutečnost, že dům s pečovatelskou službou je určen pro zájemce, kteří jsou ještě schopni zajistit si péči o svou osobu, a potřebují případně takovou pomoc, která jim nabízená služba může poskytnout. Pokud někdo potřebuje zajistit 24 hodinovou péči, může se obrátit na koordinátorku, která mu předá kontakty na nejrůznější organizace, které poskytují péči 24 hodin denně – to však již zpravidla není pečovatelská služba, ale služba osobní asistence. Pokud nepotřebujete fyzickou přítomnost pečující osoby v objektu, ale chcete mít pocit jistoty, že se máte na koho obrátit v případě nočního pádu nebo náhlého zhoršení zdravotního stavu v nočních hodinách, opět se můžete obrátit na koordinátorku, která Vám poskytne základní poradenství v orientaci v tísňové péči, která je opět k dispozici od různých poskytovatelů sociálních služeb.

Otázka pátá:



Otázka šestá:



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

Jsem ráda, že tato služba tady je, děkuji.

Pečovatelky jsou vlídné, ochotné a vstřícné.

Musím je obdivovat, že mají stále milý, vstřícný úsměv na tvářích.

Jsem velice spokojena.

Poděkování za spolupráci

Dotazník pro DPS Blatenská a DPS Šalounova 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, nebo telefonicky na čísle 267 990 151 (provolba 2, 1, 3).