



JIHOMĚSTSKÁ
SOCIÁLNÍ a.s.

Průzkum spokojenosti Terénní pečovatelská služba

Zjišťování spokojenosti uživatelů pečovatelské služby probíhalo formou anonymního dotazování prostřednictvím papírového dotazníku rozdávaného uživatelům v papírové obálce. Dotazníky s odpověďmi mohli vracet v zalepené obálce. Nemuseli se tak bát napsat negativní odpovědi s ohledem na skutečnost, že obálky s dotazníky se vyjímaly z obálek hromadně bez možnosti určení autora odpovědí, pokud se na dotazník dobrovolně nepodepsal.

Dotazníky se distribuovaly pouze mezi uživatele, kteří čerpají jiné úkony pečovatelské služby než je dovoz obědů (pro tyto uživatele byl vytvořen vlastní průzkum spokojenosti). Cílem bylo získat informace ohledně spokojenosti od uživatelů, kteří čerpají péči, při které dochází k většímu kontaktu uživatele a pečovatelky – tj. pomoc při osobní hygieně, nákupy a pochůzky, pomoc a podpora při podávání jídla, úklid domácnosti, doprovody k lékaři apod.

Zjišťování spokojenosti s pečovatelskou službou probíhalo **během měsíce května 2018**. Dotazník se nepodařilo doručit všem uživatelům pečovatelské služby vzhledem k probíhajícím hospitalizacím, nebo delšímu pobytu mimo jejich domácnost.

Celkem se rozdalo **114 dotazníků**. Navrátilo se **64 vyplněných dotazníků**. Z toho 44 dotazníků bylo podepsáno uživatelem. Návratnost se pohybuje lehce nad **56%**.

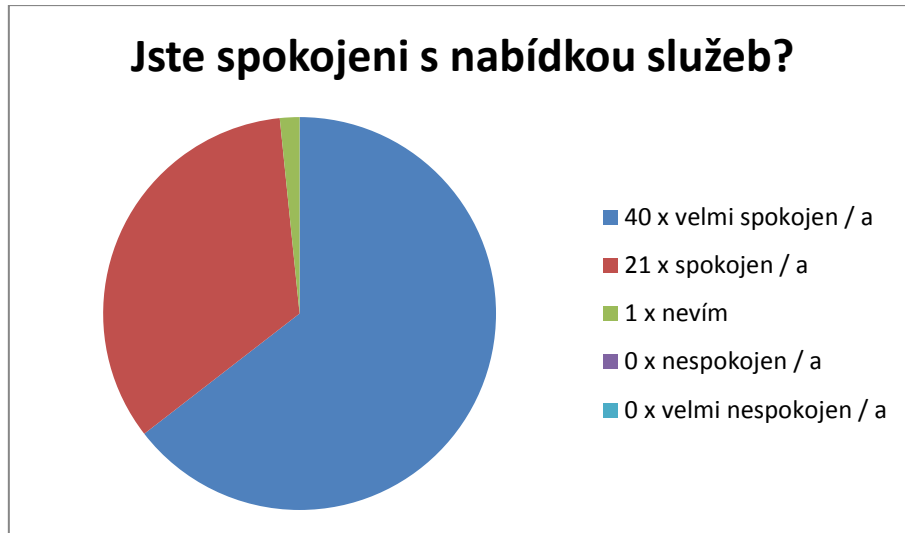
Na následujících stránkách jsou vyhodnoceny jednotlivé otázky formou grafů, ve kterých je zaznamenán celkový počet odpovědí. Pod grafem jsou přepsány poznámky, které nám uživatelé formou dotazníků sdělili. Otázka osmá poskytla uživatelům prostor pro vyjádření jejich přání na případné změny v poskytované službě. Dotazník končil prostorem pro další podněty, který někteří uživatelé využili k poděkování či pochvale pečovatelek.

Jednotlivé otázky měly následující znění:

1. Jste spokojeni s nabídkou služeb?
2. Jste spokojeni s provozní dobou (po – pá 7:00 – 15:30), ve které je poskytována pečovatelská služba?
3. Jste spokojeni s tím, jakým způsobem pečovatelky s Vámi komunikují?
4. Jste spokojeni s tím, jakým způsobem pečovatelky dojednávají provedení pečovatelské služby?
5. Zkuste ohodnotit úroveň poskytovaných úkonů v pečovatelské službě jako ve škole a uveďte důvod proč: pomoc při osobní hygieně, nákupy a pochůzky, pomoc a podpora při podání jídla, úklid a údržba domácnosti, doprovody.
6. Jaký obličej nejčastěji vídáte na tvářích pečovatelek?
7. Jste spokojeni s kvalitou poskytované služby?

- Pokud byste měli šanci změnit cokoliv na službě, kterou využíváte, co konkrétně by to bylo?
- Prostor pro Vaše další podněty.

Otázka první:



Poznámky k otázce:

Konkrétně s pečovatelkou Markétou Lejčkovou.

Otázka druhá:



Poznámky k otázce:

Ano, musím se ale napřed dohodnout.

Ne, rozšíření péče do 17:30.

Ne, 7:00 – 19:00.

Ne, také v sobotu a neděli.

Ne, 7:00 – 19:00, včetně soboty a neděle.

Otázka třetí:



Poznámky k otázce:

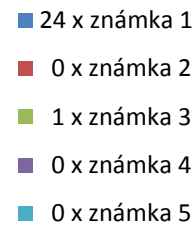
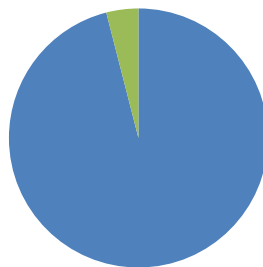
S paní Simonou jsem velmi spokojen již více jak 3 roky.

Otázka čtvrtá:



Otázka pátá:

Zkuste ohodnotit úroveň poskytovaných úkonů v pečovatelské službě jako ve škole a uveďte důvod proč: pomoc při osobní hygieně



Poznámky k otázce:

Ochota, trpělivost, vlídnost, inteligence.

Ohleduplnost.

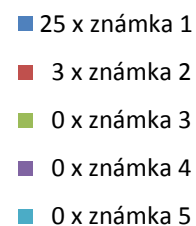
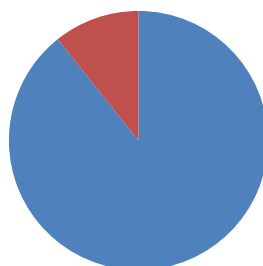
Za pravidelnost, empatii.

Vše probíhá bez problémů.

Pomoc – svléknutí, mytí, oblečení.

Protože si sama všude nedosáhnu.

Zkuste ohodnotit úroveň poskytovaných úkonů v pečovatelské službě jako ve škole a uveďte důvod proč: nákupy a pochůzky



Poznámky k otázce:

Nakoupí vše, co potřebuji.

Jsem spokojena – bezproblémová komunikace a příjemná.

Zcela výjimečné je sledování spotřeby věcí důležitých pro chod domácnosti a pro zdraví a včasné jejich zajištění.

Ochota, rychlost.

Vždy vše v pořádku.

Spolehlivost.

Vždy se setkám s ochotnou a vstřícností.

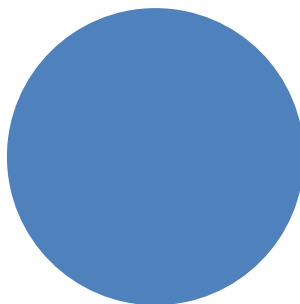
Vždy k mé naprosté spokojenosti.

Díky paní Simoně si nakupuji sám, pouze v zimě při náledí mi Simona nakupuje.

Paní koupí přesně to, co napíši.

Ty už nezvládnou.

**Zkuste ohodnotit úroveň
poskytovaných úkonů v pečovatelské
službě jako ve škole a uveďte důvod
proč: pomoc a podpora při podání jídla**



- 10 x známka 1
- 0 x známka 2
- 0 x známka 3
- 0 x známka 4
- 0 x známka 5

Poznámky k otázce:

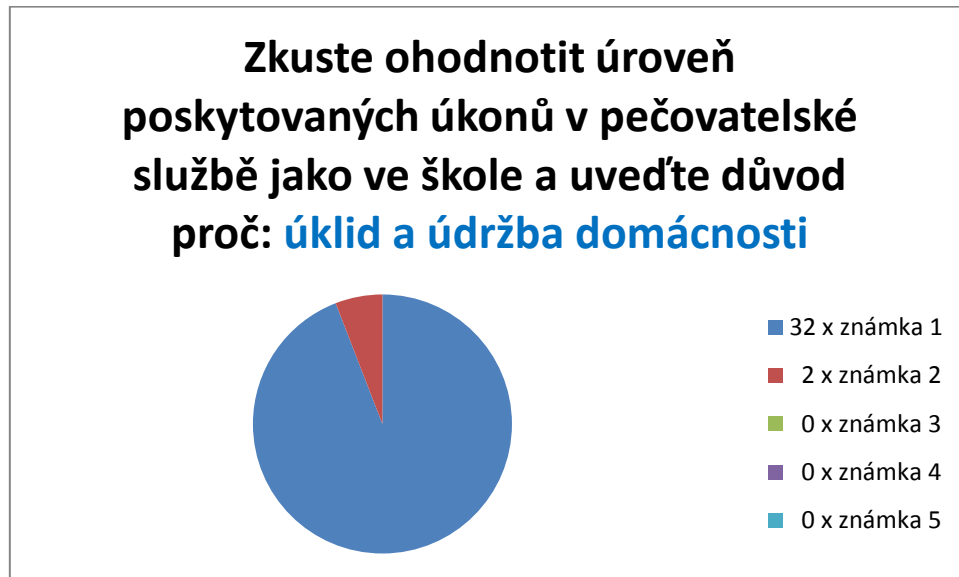
Pravidelná příprava a podávání snídaní.

Velmi příjemný vztah.

Jsem spokojena, jakým způsobem je mi podáváno jídlo.

Ochota.

Pomoc probíhá dle potřeby klienta.



Poznámky k otázce:

Vynikající, zejména u toho úklidu, který sám nezvládám (podlahy).

Perfektní provedení.

Vždy v pořádku.

Pečlivě vykonáno, velká ochota.

Vše, co jí řekneme, v rámci našich potřeb vykoná.

Pomoc, rada, ochota.

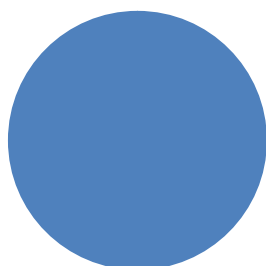
Uklízí velmi čistě.

Pomoc probíhá dle potřeby klienta.

Jednou týdně celý byt 3 + 1.

Pečlivá.

**Zkuste ohodnotit úroveň
poskytovaných úkonů v pečovatelské
službě jako ve škole a uveďte důvod
proč: doprovody**



- 10 x známka 1
- 0 x známka 2
- 0 x známka 3
- 0 x známka 4
- 0 x známka 5

Poznámky k otázce:

Na mé požádání jednak doprovod na úřední jednání, jednak na doprovody k lékaři.

Svědomitost.

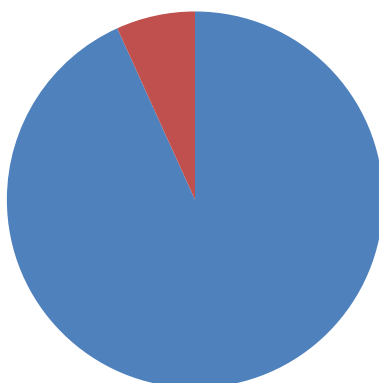
Setkávám se s ochotou pomoci a podpory při chůzi.

Pokud potřebuji, jsem opravdu moc spokojená.

Vždy v čase, který potřebuji.

Otázka šestá:

**Jaký obličej nejčastěji vídáte na
tvářích pečovatelek?**



■ 55 x úsměv



■ 4 x neutrální



■ 0 x špatná nálada

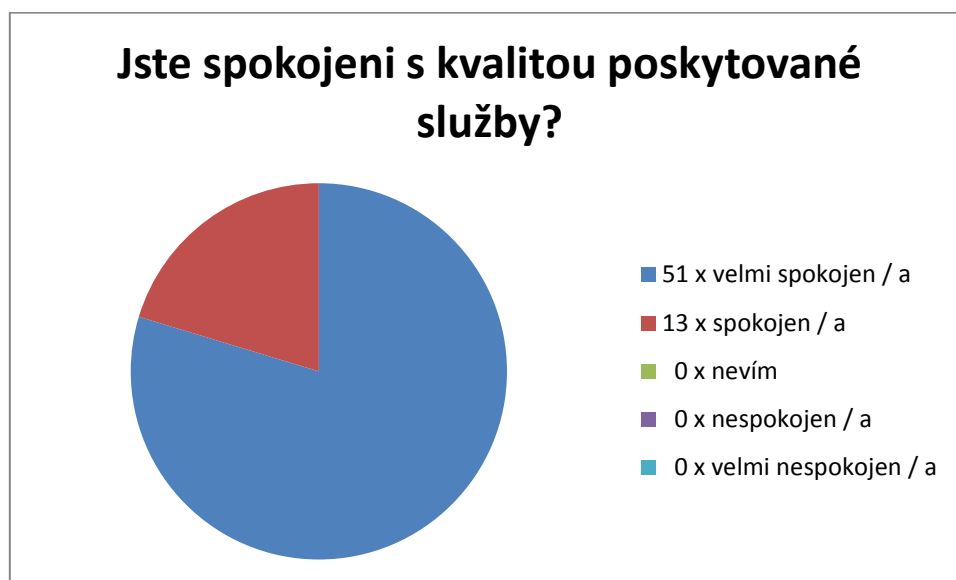
Poznámky k otázce:

Směje se stále.

V jednom z navrácených dotazníků byl úsměv vybarven žlutou pastelkou do podoby rozzářeného slunce.

V dalším z navrácených dotazníků byl úsměv protažen do obou stran a připsána poznámka „Sluníčko Magdička“.

Otázka sedmá:



Otázka osmá:

Pokud byste měli šanci změnit cokoli v službě, kterou využíváte, co konkrétně by to bylo?

„Není třeba nic měnit, vše probíhá k mé velké spokojenosti.“

Jsme rádi, že jste s námi spokojeni.

„Není třeba nic měnit, přeji si pokračovat v dosavadní praxi.“

Děkujeme za pozitivní zpětnou vazbu.

„K dokonalosti služby schází jedině: v případě nepředvídatelného onemocnění pečovatelky či její dovolené dochází k jisté redukci služeb. Ideální by bylo, kdyby tady existovala – stejně jako je tomu např. u operních divadel – stálá náhradnice, která by na ústředí čekala na nutné zastoupení.“

Děkujeme za podnět. Bohužel z personálních, ekonomických a jiných důvodů nemůžeme mít za pečovatelky jejich stálé náhradnice, které by měly v popisu práce čekat na telefonu.

Všechny naše pečovatelky pracují na plný pracovní poměr, jsou s námi každý den v kontaktu, všechny dobře známe, všechny mají odpovídající požadavky na tuto práci. Na každém pracovišti máme stanoven počet pečovatelek. V případě nenadálé nepřítomnosti většího množství pečovatelek se vždy snažíme zajistit služby u všech uživatelů v největším možném rozsahu. Zastupují i pečovatelky z jiných služeb, pokud je možnost a jiné pracoviště v ten den není natolik pracovním vytížen. Když není zbylí, rušíme jednotlivé úkony u uživatelů dle jejich důležitosti – první se ruší úklidy, poté se ruší nákupy, pokud je možnost, že nákup ten den zajistí rodina nebo uživatel nevádí přesunutí nákupu na další den. Nerušíme hygieny, podávání jídla, dohledy... Snažíme se zajistit službu v takové míře, aby péče proběhla a nikdo nebyl opomenut. Samozřejmě – negativní stránkou této věci je, že pečovatelka poté nemá na svého stálého uživatele tolik času, protože ten den poskytuje péči u více uživatelů. Nicméně péče je poskytnuta.

„Větší počet pečovatelek a rozšíření pečovatelské služby i o víkendy.“

Pečovatelek máme v pracovním poměru nyní 12. Zvládají pokrýt aktuální denní poptávku po péči v námi poskytovaném čase v průměru u 120 uživatelů měsíčně, kteří u nás mají nasmlouvanou přímou péči.

Jak je psáno v předchozím dotazu, nemůžeme mít větší počet pečovatelek, které by v zázemí čekaly, až je někdo bude potřebovat – nejsme pobytové zařízení, kde jsou pečovatelky přítomny, i když po nich nikdo nechce žádný úkon. U nás jsou pečovatelky přítomny pouze, když se od nich žádá nějaký konkrétní, předem nasmlouvaný úkon. Pokud není poptávka po větším objemu poskytované péče – není důvod nabírat další pracovní sílu. Jakmile je poptávka po péči dlouhodobě vyšší než naše možnosti poskytování, jsme vcelku flexibilní a okamžitě se snažíme přijmout novou stálou pečovatelku, která rozšíří naše řady.

Co se týká péče o víkendy – znamenalo by to několik změn. Jednak by uživatelé přišli o své „jediné“ klíčové pečovatelky, protože by z jednosměnného provozu přešly do směn ve formě krátkého a dlouhého pracovního týdne – tedy by se u uživatele střídaly minimálně tři pečovatelky tak, jak zrovna budou mít vypsány směny – uživatelé by museli tuto změnu akceptovat. Dále by to znamenalo možnou změnu u pečovatelek samotných – mnohé tuto práci v „terénu“ vykonávají právě z toho důvodu, že mají volné víkendy pro sebe a svou rodinu. Některé by tedy mohly odejít.

Naše pečovatelská služba je určena pro uživatele, kteří potřebují dopomoci s běžnými činnostmi a péčí o vlastní osobu. Je poskytována ve všední dny a v době, kdy je rodina (dětí, vnoučata) uživatele v práci – po tuto dobu – ráno, dopoledne, přes oběd a odpoledne - pomůžeme s péčí, ale večer a o víkendech opět nastupuje rodina, známí, nebo to uživatel zvládá sám.

Pokud někdo potřebuje celodenní nebo několikahodinovou dennodenní péči, není to primárně záležitost pro pečovatelskou službu, ale pro jinou sociální službu - osobní asistenci, která z povahy své činnosti poskytuje péči 24 hodin denně 365 dní v roce. Pokud někdo tuto

péči potřebuje, rádi mu poskytneme kontakty na všechny dostupné poskytovatele pomoci v jeho okolí.

Nikde není vyloučeno, že se naše pracovní doba do budoucna nerozšíří, nicméně v současné době to z naší strany není provozně možné a ani poptávka po rozšíření od našich uživatelů není tak velká.

„Pečovatelky by měly být vybaveny nejlepšími pojízdnými taškami a netahat nákup v ruce / na zádech. A měli bychom následovat vzor Německa, kde jezdí služebními autíčky.“

Hmotnost nákupu je dána Základními pravidly a pečovatelky i uživatelé by tyto pravidla měli respektovat – tedy že se nakupuje pouze pro osobní potřebu uživatele, nikoliv pro rodinné příslušníky, návštěvy, nakupuje se v nejbližším obchodě. Pokud potřebuje někdo zajistit velký – těžký nákup, měl by mít pro pečovatelku k dispozici pojízdnou tašku právě z toho důvodu, aby nákup nemusela tahat na zádech nebo v ruce. Pečovatelka je oprávněna odmítnout nakoupit těžší věci najednou (např. několik lahví zelí, okurek, piva, minerálek...), případně si nákup rozdělí do více pochůzek.

Měli jsme v plánu pečovatelky vybavit pojízdnými taškami, nicméně pečovatelky jsou celý den v terénu – mezi uživateli – mezi vámi – ráno jdou poskytnout hygienu, pak nákup, pak někde poklidí, pak jdou opět na nákup, pak podají oběd, pak poskytnou hygienu, pak nějakou pochůzku. Pečovatelky nechtějí celý den / každý den s sebou tahat prázdnou tašku pro případ, že někdo bude mít větší nákup.

Co se týká otázky služebních aut, také jsme nad tím uvažovali. Pečovatelky dostaly i možnost služební auto užívat. Nicméně ne každá má řidičské oprávnění, ne každá je ochotna řídit služební auto. A když jsme vytipovaly dvě pečovatelky, které by spolu nakoupily pro všechny uživatele větší nákupy v jeden den – samy pečovatelky přišly s tím, že by to bylo pro uživatele velmi problematické, protože každý uživatel je zvyklý na jinou pečovatelku, jiný den nákupu, jiný obchod, jinou hodinu doručení nákupu, někteří uživatelé jsou nedůvěřiví a chtějí nákup od své známé – prověřené – pečovatelky... .. Zkrátka a dobře, ne vše je na první pohled tak jednoduché, jak se zdá.

Závěrem, možná se nám někdy podaří stanovit pevně dané dny, kdy bude možnost objednat si větší nákup – např. ve čtvrtek všichni zájemci předají hotovost a nákupní seznam, v pátek dvě pečovatelky nakoupí pro všechny uživatele v jednom obchodě a poté postupně rozvezou mezi uživatele. Pečovatelkám by toto šetřilo čas i záda – nicméně určitě by se ozvali někteří uživatelé s tím, že si tuto změnu nepřejí, že jsou nyní spokojeni a že chtějí tu svou pečovatelku v tom svém obchodě a zrovna by někomu chyběla ta jejich pečovatelka na péči, protože by zrovna nakupovala pro všechny uživatele a na hygienu by k uživateli přišel zástup.

„Nevím, možná je víc lidí, co mají problém sehnat někoho, komu může věřit a vpustit do bytu, aby nám umyl okna a případně pověsil záclony. Možná by stačilo doporučení na koho je možné v této věci se obrátit. Kdo myje okna ve vašich zařízeních s pečovatelskou

službou? To by byla také jedna možnost. Nechci tuto práci v rámci sociální službu a to za 100 Kč.“

Ohledně důvěry v lidi, které si „musíte“ vpustit do bytu, i naše pečovatelky si ze začátku pouštíte do svého života jako cizí osoby. A co si budeme povídat – přes životopisy, výpisy z rejstříků, školení, praxe ... nikdy nevíte – a nevíme to ani my, zda se s tou konkrétní pečovatelkou nespálíme – to prověří až čas a zkušenosti s ní.

Co se týká mytí oken a věšení záclon – pečovatelky mají toto zakázáno nikoliv proto, že to neumí, ale proto, aby si při těchto činnostech „ve výškách“ (na štaflích, židlích, štokrleti) nepodvrkly kotník. Pečovatelka je pro nás cenná jako osoba, která poskytne hygienu, a neradi bychom měli pečovatelku na pracovní neschopnosti s podvrknutým kotníkem, protože spadla ze štaflí.

Chápeme, že čistá okna a čisté pověšené záclony jsou součástí uklizené domácnosti, nicméně toto opravdu neposkytujeme. Kromě prevence pracovních úrazů je to i z důvodu, že jako pečovatelská služba nesmíme nahrazovat komerční a běžně dostupné služby na volném trhu – a v Praze je spousta úklidových společností, které byt perfektně uklidí od podlahy až ke stropu. A ano, jsou dražší – nejsou dotované – musí si na sebe vydělat sami.

Pokud někdo z našich uživatelů nemá rodinu, známé, sousedy, kteří by mu byli ochotni okna umýt, rádi mu poskytneme kontakty na úklidové firmy, které na Praze 11 působí. Pokud tedy potřebujete předat kontakty na různé služby – můžete zavolat koordinátorce pečovatelské služby nebo se obrátit na svou pečovatelku, která Vám kontakty na tyto služby předá.

„Zamést podlahu, případně vytrít spadlé jídlo po podání oběda. Do večera se rozšlape. Děkuji.“

Pokud má uživatel nasmlouvanou pomoc s podáním oběda, je s tím spojeno i případné mytí použitého nádobí a jeho úklid či otření kuchyňské desky, stolu, pokud si to uživatel přeje a má to tak dáno v individuálním plánu péče, kde je psáno, co má pečovatelka u kterého uživatele poskytnout za péči. V případě, že uživatel není schopen poklidit spadlé jídlo na zemi, není nic jednoduššího, než kontaktovat koordinátorku pečovatelské služby, a požádat ji o rozšíření poskytovaných úkonů u jeho osoby o úklid. Koordinátorka poté předá pečovatelce příslušné informace.

Pokud však má uživatel nasmlouváno pouze předání oběda v rámci rozvozu, tato pečovatelka již v domácnosti nic dalšího nezajišťuje. Pokud uživatel potřebuje pomoci přendat jídlo na talíř, ohrát, nakrájet, umýt nádobí, umýt jídlonosič, poklidit stůl nebo podlahu od jídla – opět stačí o svých potřebách říci, a koordinátorka u Vás péči rozšíří dle Vašich požadavků a našich možností.

První krok je však vždy na Vás – a to – říci si, že potřebujete více péče.

„Hygiena a doprovod k lékaři a podobně.“

Platí to, co je psáno výše, pečovatelky poskytují veškeré úkony, které jsou uvedeny v Sazebníku pečovatelské služby. Uživatelé mají na základě sociálního šetření nasmlouvány určité úkony dle svých potřeb. Pokud dojde během poskytování pečovatelské služby ke změně – např. uživatel potřebuje kromě nákupu nově pomoc s hygienou – opět stačí toto sdělit koordinátorce. Koordinátorka Vás navštíví, situaci s Vámi probere a dle situace Vám nasmlouvá Vámi požadované úkony.

Pro úkony, které od nás ovšem požadujete, musí být z vaší strany poskytnuty podmínky – např. pokud chcete vyluxovat, musíte mít funkční vysavač, pokud chcete nakoupit, musíte mít hotovost a nákupní tašku, pokud chcete pomoci s hygienou ve vaně, musíte mít (dle konkrétní situace) protiskluzovou podložku, sedátko do vany, bezpečnostní madla

„Krmení.“

V pečovatelské službě nekrmíme, nepřebalujeme, nemáme ležáky a podobné pro nás i pro vás nedůstojná slova. V pečovatelské službě podáváme jídlo do úst, vyměňujeme inkontinentní pomůcky, máme osoby upoutané na lůžko nebo s horší pohyblivostí. Tolik na úvod. Pečovatelky samozřejmě podávají stravu, ale i u tohoto úkonu musí být zajištěny podmínky pro bezpečné provedení tohoto úkonu, a to jak pro nás, tak pro vás. Uživatel musí sám aktivně a vědomě otevírat ústa, sám musí polykat (mít funkční polykací reflex), musí být schopen s pečovatelkou komunikovat, udávat si tempo a množství podávané stravy.

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

Protože je perfektní prosím, aby dostala odměnu, doporučuje J.

Přeji, aby vše probíhalo jako doposud.

Chválím! Vynikající služby.

Jsem se službami velmi spokojena, vždy se domluvíme a vše proběhne jak má.

S paní Kubáčovou jsem velmi spokojena.

100 % - jede jak fretka, její optimismus je jistě pro okolí inspirací.

Mám jeden nápad, ale možná přání: Bylo by možné navrhnout na odměnu a ocenění nejlepší sociální pečovatelka v terénu paní Lenku Valíkovou? Třeba by se i ostatní klienti rádi připojili. Je to žena, která je usměvavá, pracovitá a při doprovodu dovede uklidnit atd. Těžko se to píše, ale pokud bych mohla, chtěla bych mít takovou dceru.

Děkuji všem pečovatelkám.

Poděkování za spolupráci

Dotazník pro terénní pečovatelskou službu vytvořila Lenka Holasová.

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).