

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.

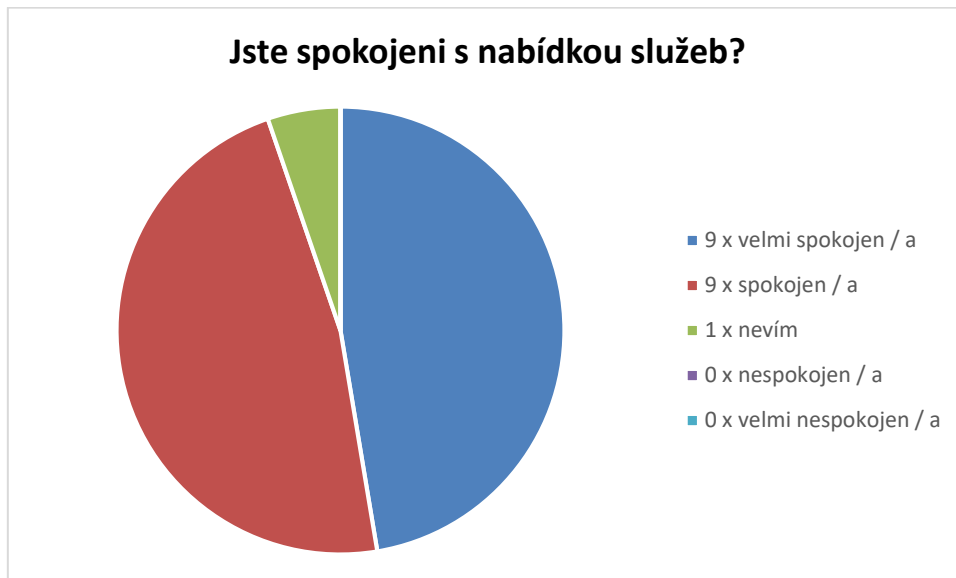
Zjišťování spokojenosti s pečovatelskou službou probíhalo **během měsíce října 2019**. Dotazníky byly rozdávány všem uživatelům pečovatelské služby, kteří čerpají jinou péči než jen dovoz obědů (na dovoz obědů byl samostatný dotazník spokojenosti). Celkem se tak mohlo vyjádřit **33 uživatelů**. Navrátilo se **19 vyplněných dotazníků**, z toho 10 bylo podepsaných. návratnost se tak pohybuje lehce nad **55 %**.

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.

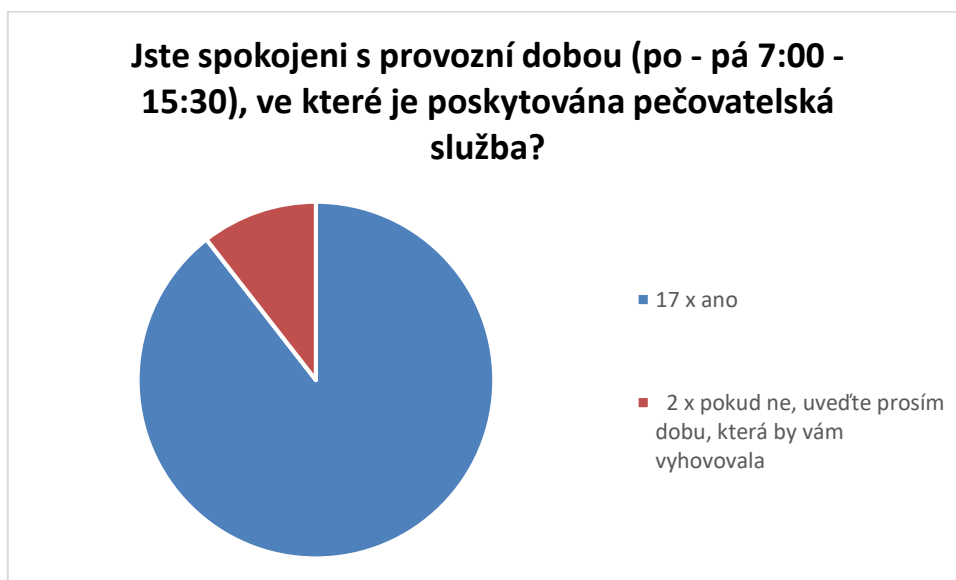
Jednotlivé otázky měly následující znění:

1. 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?
8. Pokud byste měli šanci změnit cokoliv na službě, kterou využíváte, co konkrétně by to bylo?
9. Prostor pro Vaše další podněty.

Otázka první:



Otázka druhá:



Poznámky k otázce:

Jeden respondent uvedl, že by mu vyhovovala provozní doba do 16:00, tedy o 30 minut déle.

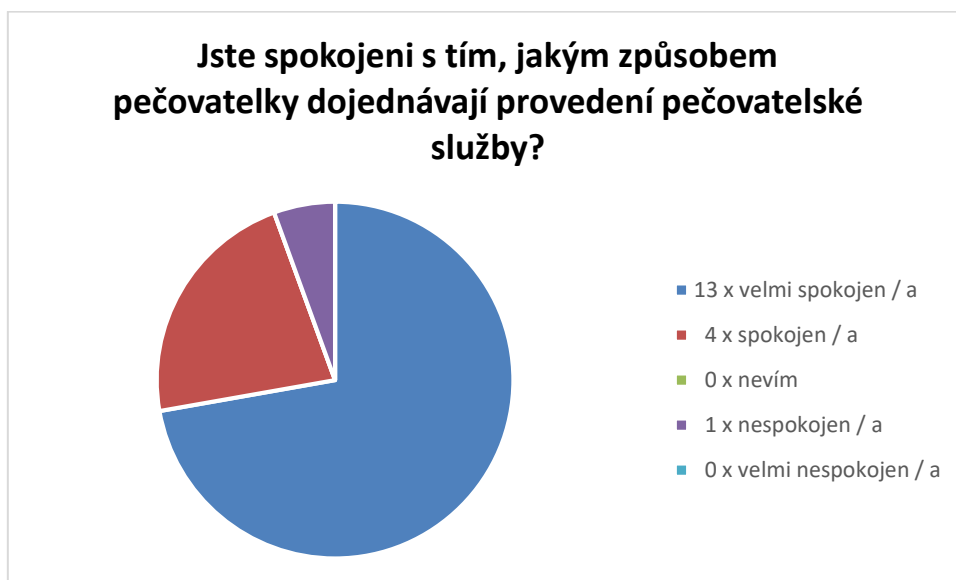
Druhý respondent uvedl, že by uvítal provozní dobu do 18:00.

„Jsem spokojen s rozsahem služby, ale popravdě řečeno – odpoledne již službu tolik nevyužívám. Stačilo by do 15:00.“

Otázka třetí:

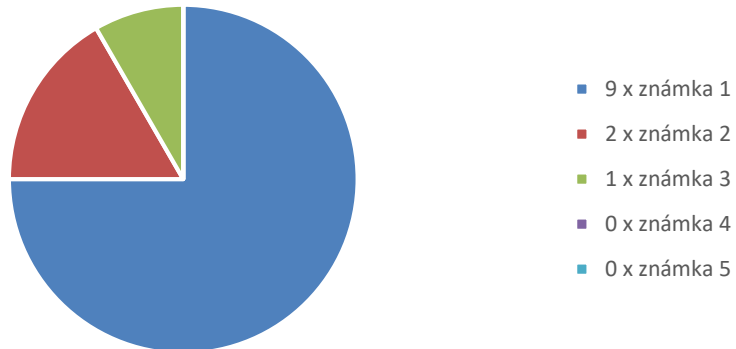


Otázka čtvrtá:

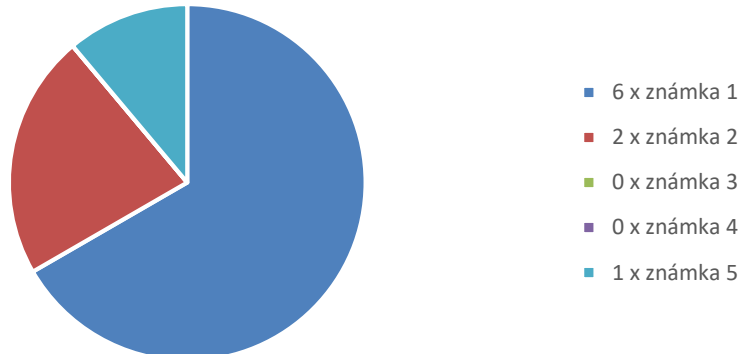


Otázka pátá:

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



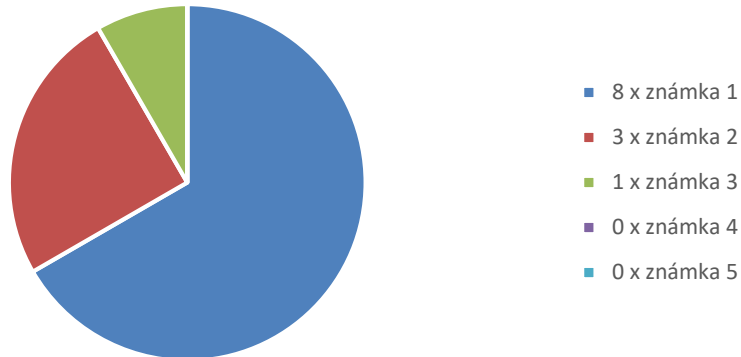
Zkuste ohodnotit úroveň poskytovaných úkonů
v pečovatelské službě jako ve škole a uveďte
důvod proč: **nákupy a pochůzky**



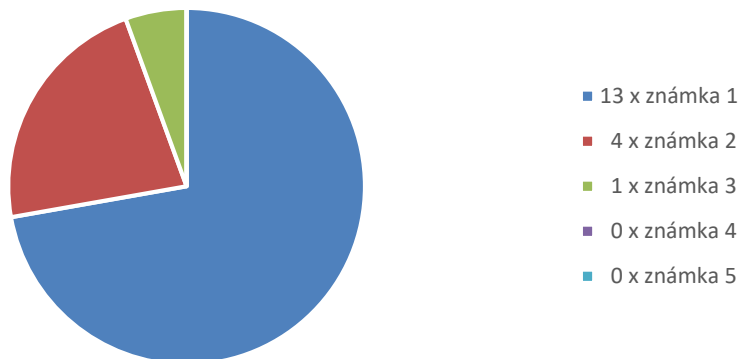
Poznámky k otázce:

Respondent, který oznámkoval úkon nákupy a pochůzky známkou 5 bohužel nenapsal důvod tohoto hodnocení. Nicméně i tak se budeme snažit pracovat na zlepšení poskytování tohoto úkonu tak, aby s ním byla větší spokojenost.

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



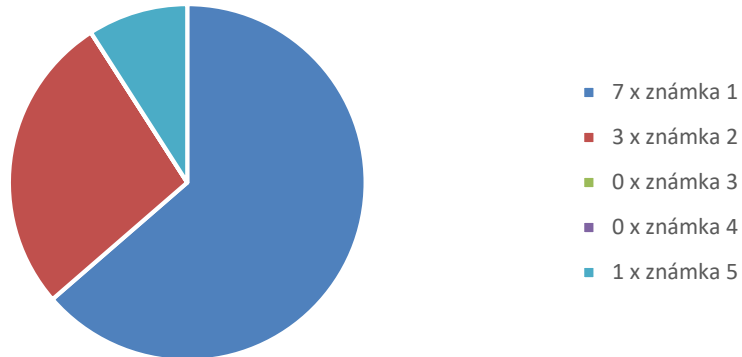
**Zkuste ohodnotit úroveň poskytovaných úkonů
v pečovatelské službě jako ve škole a uveďte
důvod proč: úklid a údržba domácnosti**



Poznámky k otázce:

„Na úklid bytu není velký časový prostor.“ – S ohledem na provoz pečovatelské služby a zajištění bezodkladných úkonů (pomoc s hygienou, přesuny, podáváním stravy) jsou úklidy nabízeny v časech, kdy není pečovatelka potřebnější u jiného klienta a jiného úkonu. Nicméně na pomoc s úklidem bytu je vždy šance najít čas – zejména v odpoledních hodinách mezi jednou a třetí, kdy pečovatelky nejsou tolik žádány na neodkladné úkony. Četnost a frekvenci úklidu si může každý klient domluvit s koordinátorkou pečovatelské služby. Úkon pečovatelské služby „úklid a údržba domácnosti“ však nikdy nesmí nahrazovat činnosti na úrovni profesionální úklidové služby, které jsou běžně dostupné – pečovatelka tedy nebude nikdy provádět dvouhodinový úklid, mýt okna, provádět úklid po malování nebo zajišťovat velké úklidy před Vánoci apod.

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

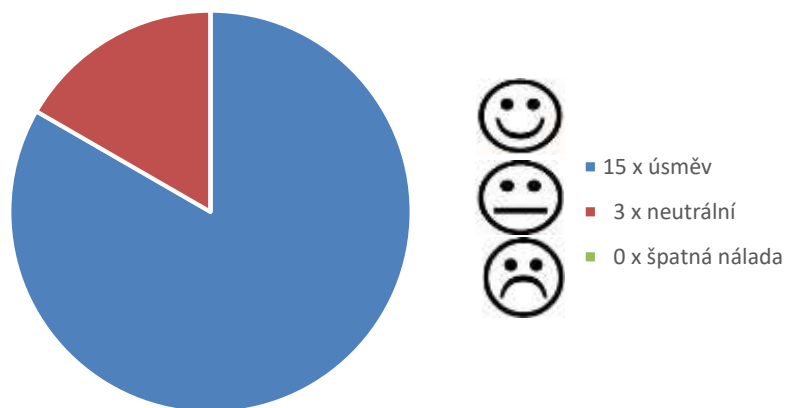


Poznámky k otázce:

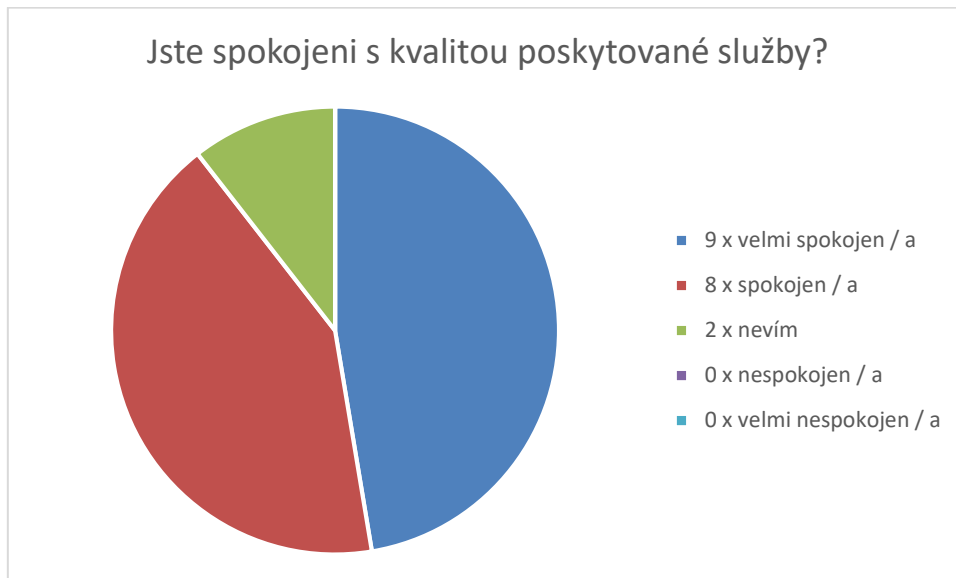
Respondent, který ohodnotil úkon doprovodu známkou 5, bohužel neuvedl důvod tohoto známkování. Nicméně i tak se budeme snažit pracovat na zlepšení poskytování tohoto úkonu tak, aby s ním byla větší spokojenost.

Otázka šestá:

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



Otázka sedmá:



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

„Lepší časová dostupnost služeb a kvalita.“

„Jsem velmi spokojena.“

„Nic měnit nechci.“

„Nic mě nenapadá.“

„Aby dívky nemusely tak spěchat.“

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

„Děkuji Jitce, Janě, Lence.“

Poděkování za spolupráci

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).