



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 října 2019**. 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 **108 uživatelů**. Navrátilo se **55 vyplněných dotazníků**, kdy 33 dotazníků bylo podepsáno. návratnost je **51 %**.

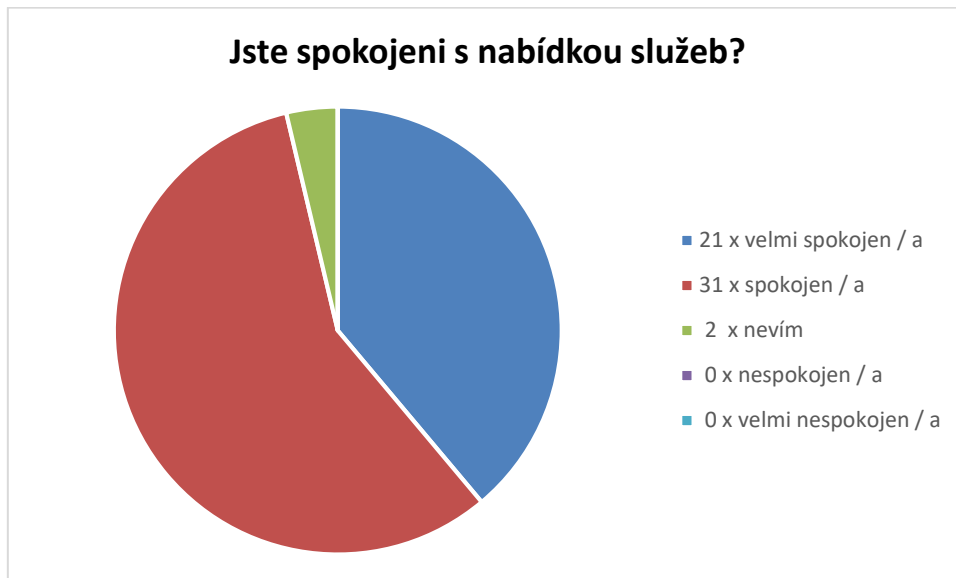
Grafy níže jsou zpracovány za obě DPS dohromady vzhledem ke stejnému typu služby, poskytované péči, pracovní době.

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. Jste spokojeni s nabídkou služeb?
2. Jste spokojeni s tím, jakým způsobem s vámi pečovatelky komunikují při poskytované péči?
3. Jste spokojeni s tím, jakým způsobem pečovatelky dojednávají provedení pečovatelské služby?
4. 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, doprovod.
5. Jaký obličej nejčastěji vídáte na tvářích pečovatelek?
6. Jste spokojeni s kvalitou poskytované služby?
7. Pokud byste měli šanci změnit cokoliv na službě, kterou využíváte, co konkrétně by to bylo?
8. Prostor pro Vaše podněty.

Otázka první:



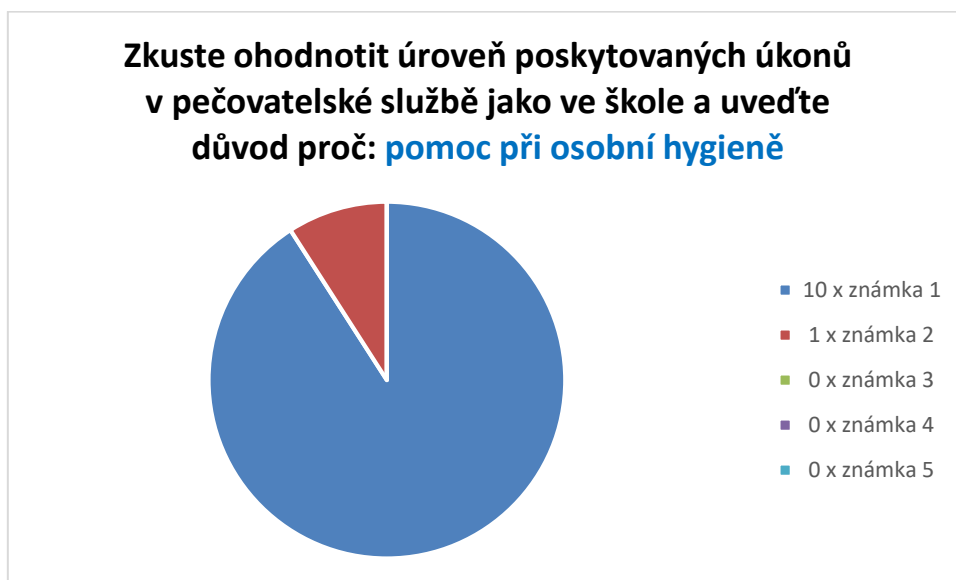
Otázka druhá:



Otázka třetí:



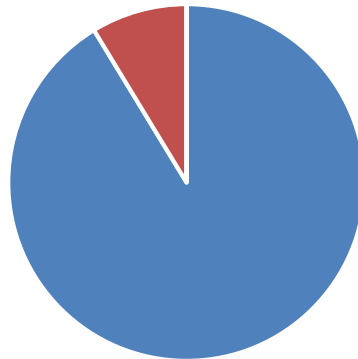
Otázka čtvrtá:



Poznámka k otázce:

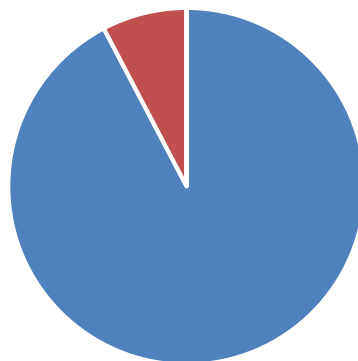
„Pečovatelka pečlivě a s citem ošetřuje manžela při sprchování a vůbec při veškeré hygieně.“

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



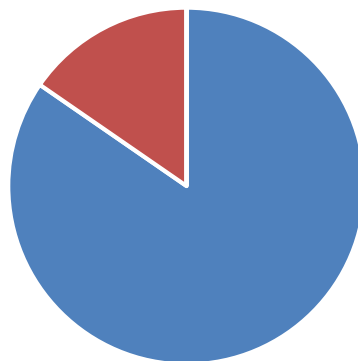
- 21 x známka 1
- 2 x známka 2
- 0 x známka 3
- 0 x známka 4
- 0 x známka 5

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



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

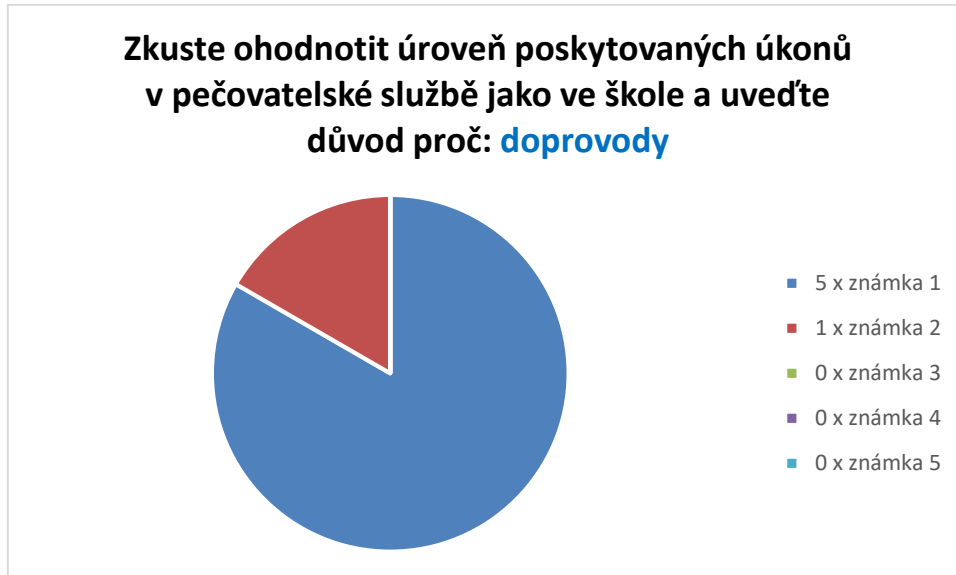
**Zkuste ohodnotit úroveň poskytovaných úkonů
v pečovatelské službě jako ve škole a uveďte
důvod proč: **úklid a údržba domácnosti****



- 33 x známka 1
- 6 x známka 2
- 0 x známka 3
- 0 x známka 4
- 0 x známka 5

Poznámky k otázce:

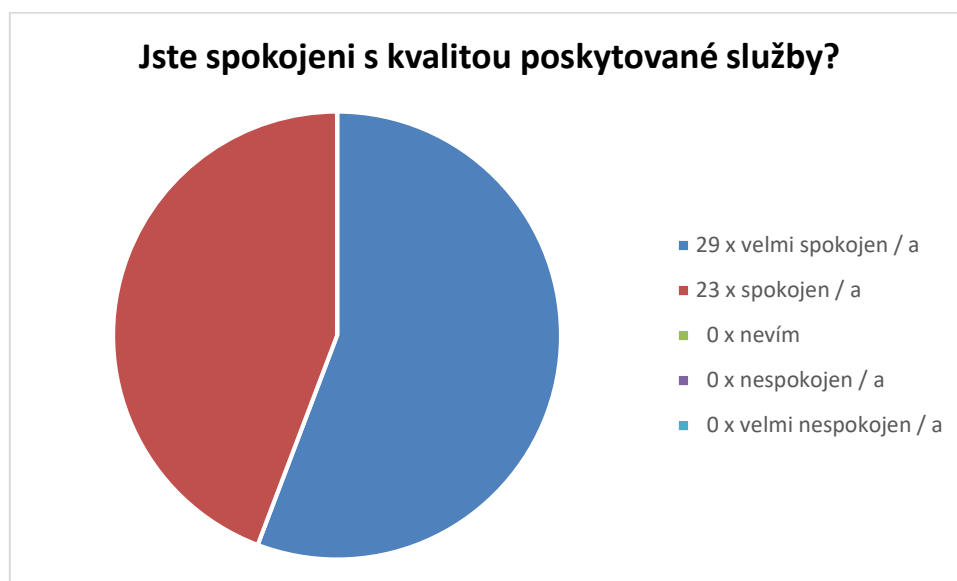
„Perfektní čistota po úklidu. Paní pečovatelky jsou všechny velmi milé, vstřícné, ochotné –
VELKÁ POCHVALA.“



Otázka pátá:



Otázka šestá:



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

„Jelikož jsem zde v DPS Blatenská moc spokojená, žádnou připomínku k již prováděným službám ani nemám.“

„Vše v pořádku, nic bych neměnil.“

„Nic bych neměnila, jsem velmi spokojená s poskytováním služeb.“

„Bývala zde společná pračka, kde si mohl každý své osobní prádlo vyprat.“ – Obyvatel DPS, který již nezvládne sám své prádlo vyprat ve své pračce v domácnosti, může mít zajištěnou pomoc pečovatelky, která mu v rámci úklidu pomůže dát prádlo do pračky, pověsí a suché uloží do skříně. Pokud obyvatel DPS z různých důvodů pračku nemá, má možnost zajistit si službu soukromé prádelny, nebo si zajistit praní prádla v prádelně pečovatelské služby v rámci smlouvy o pečovatelské službě. Společnou pračku v DPS nemáme v plánu zavádět.

„Velmi bych uvítala možnost péče ošetřovatelky v noci.“ – v DPS je zajištěna pečovatelská služba od 7:00 do 19:00 každý den. Noční směny, které dříve byly poskytovány, byly zrušeny pro jejich velmi malé využívání. Pečovatelská služba zaměstnává pracovníky v sociálních službách (pečovatelky), které pomáhají s hygienou, podáváním jídla, zajišťují nákupy a pomoc s úklidem, nebo doprovod k lékaři. Pečovatelky nesmějí provádět ošetřovatelské úkony ve významu zdravotní péče, kdy pod slovem ošetřovatel se rozumí nižší odborný zdravotnický pracovník. Pokud někdo potřebuje ošetřovatelskou pomoc v noci, jsme schopni klienta odkázat na služby, které tuto pomoc nabízejí a zajišťují.

„Údržba domácnosti – nezajišťujete čištění oken, věšení záclon, malování bytu, odborné práce (světlo, elektrika, topení).“ – Údržbou domácnosti pečovatelskou službou se rozumí především úklid a udržování domácnosti tak, jak si ji klient do nedávné doby zajišťoval sám

ale s ohledem na zdravotní stav nebo věk již toto nezvládne sám – tedy luxování, zemetání, utření prachu, vynesení odpadků, převlečení lůžkovin, uklizení věcí do skříněk, umytí toalety a koupelny aj. Pečovatelská služba nikdy nebude a ani nemůže malovat byt nebo dělat odborné práce, stejně tak nesmí nahrazovat úklidové firmy, které provádějí generální úklidy včetně mytí oken, leštění podlah aj. Na úklidové firmy, které jsou běžně komerčně dostupné, nebo odborné profese (elektrikáře, topenáře, instalatéry, „hodinového manžela“) jsme schopni poskytnout kontakt tak, aby byla potřebná údržba vaší domácnosti zajištěna.

„Obědy nosit do deseti hodin a úklid do jedenácti hodin.“ – Čas doručení oběda do domácnosti uživatele závisí na době, kdy jsou obědy pro klienty připraveny k distribuci ve stravovacím centru a dovezeny do DPS pečovatelkám, které obědy roznáší po objektu. Snažíme se, aby obědy byly předány vždy nejpozději v obvyklý čas oběda. Ve většině případů jsou obědy předány do jedenácti hodin. Co se týká času úklidu – úklidy jsou poskytovány a domlouvány v době, kdy pečovatelka nemá smlouvenou „potřebnější“ péči jako je hygiena nebo podávání oběda. Úklidy tedy vždy budou poskytovány v době, kdy si na něj pečovatelka je schopna vyšetřit čas, a může tak být poskytnut ve dvě odpoledne nebo v šest podvečer.

„Měl by být více poskytován odvoz na vyšetření. Taxi je moc drahé.“ – Pečovatelská služba nemá jako základní úkon ze zákona danou přepravu osob k lékaři. Tuto službu – převoz – je možno poskytovat pouze jako fakultativní službu (tedy službu navíc) a taková služba je hrazena uživatelem až do výše skutečných nákladů. Odvoz k lékaři od pečovatelské služby by tedy mohl být dražší než taxi služba. V Praze existuje řada „levnějších taxi služeb“, dále existuje kartička ZTP, případně ZTP / P, dávka příspěvek na mobilitu určenou osobám, které musí často dojíždět k lékaři. Stejně tak je řada přepravních společností, které přepravují pacienty k lékařům. A v neposlední řadě – u osob, které mají opravdu vážné zdravotní problémy, anebo omezení pohybového aparátu je vždy možnost domluvit s lékařem předepsání převozu sanitkou, kdy je tento převoz hrazen ze zdravotního pojištění.

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

"Naprostě spokojená klientka. Děkuji."

"Vzhledem k věku 91 let a vývoji psychického stavu mé matky, si velice vážím práce a péče zdejších pečovatelek a děkuji."

„S prací pečovatelek jsem velmi spokojen.“

„Jsem velmi spokojen se službou.“

„Jsem ráda, že mohu žít v DPS. Jsem zde již 19 let. Jsem spokojená a proto, že nemám žádné rodinné příslušníky, tak jedinou mojí rodinou jsou moje pečovatelky. Mám je ráda takové, jaké jsou. Milé, usměvavé, a také někdy unavené, ale vždy ochotné mi pomoci. Jejich práce není lehká, ale dělají ji na jedničku s hvězdičkou. Díky jim.“

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).