



JIHOMĚSTSKÁ
SOCIÁLNÍ a.s.

Průzkum spokojenosti Terénní pečovatelská služba

Zjišťování spokojenosti uživatelů pečovatelské služby probíhalo formou anonymního dotazování prostřednictvím papírového dotazníku rozdávaného uživatelům. 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 odpovědi, 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 října 2019**. Dotazník se nepodařilo doručit všem uživatelům pečovatelské služby vzhledem k probíhajícím hospitalizacím, nebo delšímu pobytu mimo jejich domácnost.

Celkem se rozdalo **99 dotazníků**. Navrátilo se **63 vyplněných dotazníků**. Z toho 45 dotazníků bylo podepsáno uživatelem. Návratnost je tedy **64 %**.

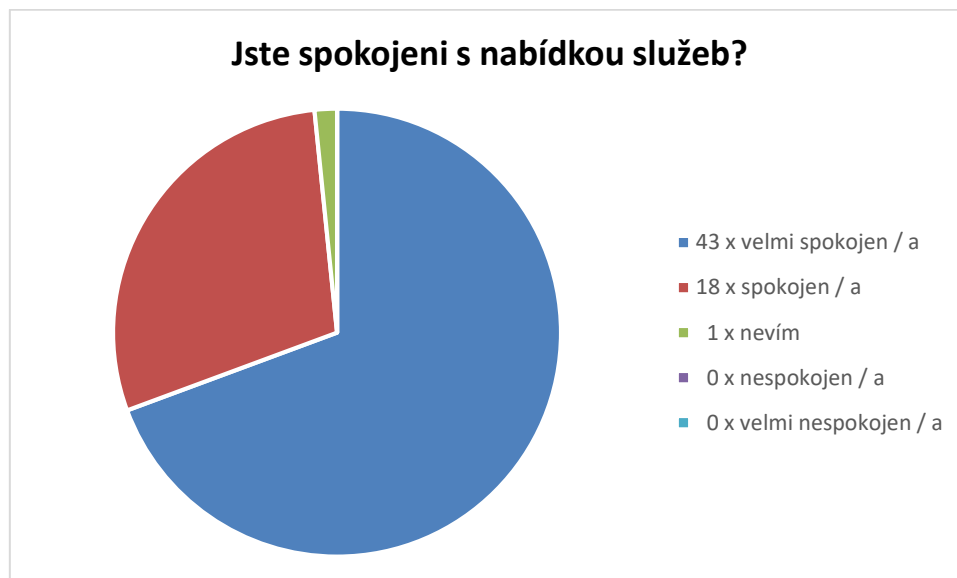
Na následujících stránkách jsou vyhodnoceny jednotlivé otázky formou grafů, ve kterých je zaznamenán celkový počet odpovědí. Pod grafem jsou přepsány poznámky, které nám uživatelé formou dotazníků sdělili. Otázka osmá poskytla uživatelům prostor pro vyjádření jejich přání na případné změny v poskytované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

Jednotlivé otázky měly následující znění:

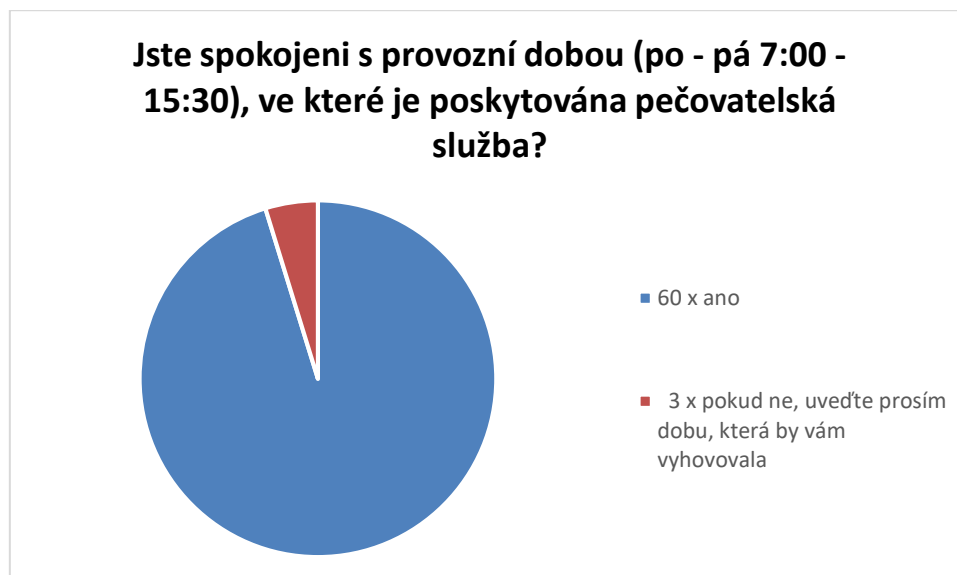
1. Jste spokojeni s nabídkou služeb?
2. Jste spokojeni s provozní dobou (po – pá 7:00 – 15:30), ve které je poskytována pečovatelská služba?
3. Jste spokojeni s tím, jakým způsobem pečovatelky s Vámi komunikují?
4. Jste spokojeni s tím, jakým způsobem pečovatelky dojednávají provedení pečovatelské služby?
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?

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 sdělil, že by mu vyhovovala provozní doba od 7:00 do 19:00, případně i v soboty a neděle.

Dva respondenti uvedli požadavek na péči po deváté hodině, kdy však zároveň uvedli, že čerpají úkony nákup a úklid – tyto úkony mohou být poskytovány ve vybraný čas, nicméně přednost mají po deváté hodině úkony pro tuto dobu důležitější – jako např. hygiena na lůžku, podávání snídaně aj. Nákupy a úklidy se zpravidla poskytují v časech, kdy nejsou žádány „potřebnější“ neodkladné úkony.

Otázka třetí:

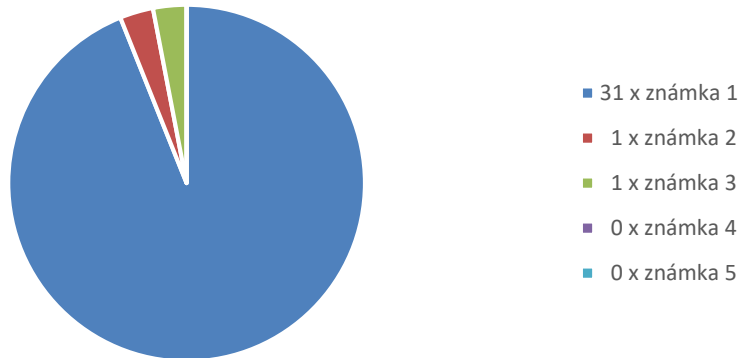


Otázka čtvrtá:



Otázka pátá:

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

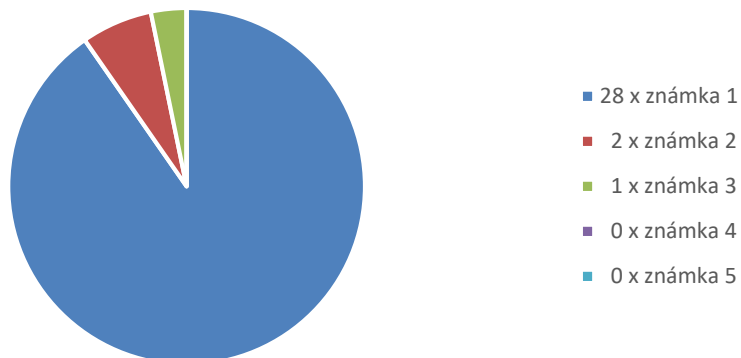


Poznámky k otázce:

„Ochotné, vstřícné.“

„Pracuje s citem.“

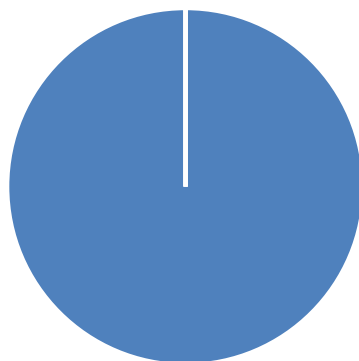
**Zkuste ohodnotit úroveň poskytovaných úkonů
v pečovatelské službě jako ve škole a uveďte
důvod proč: nákupy a pochůzky**



Poznámky k otázce:

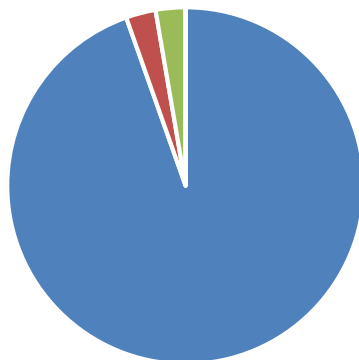
„Vynikající v tom, že zavčas upozorní na docházející čisticí prostředky či potraviny.“

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



- 15 x známka 1
- 0 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**



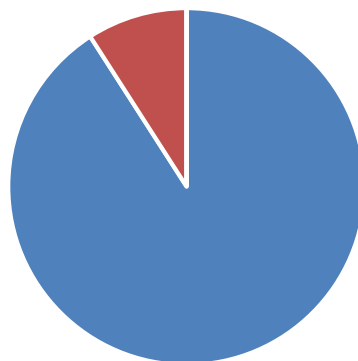
- 35 x známka 1
- 1 x známka 2
- 1 x známka 3
- 0 x známka 4
- 0 x známka 5

Poznámky k otázce:

„Návštěvy oceňují čistotu, já navíc úklid podlah a míst, kam se pro své zranění nedostanu.“

„Důkladně a pečlivě proveden úklid.“

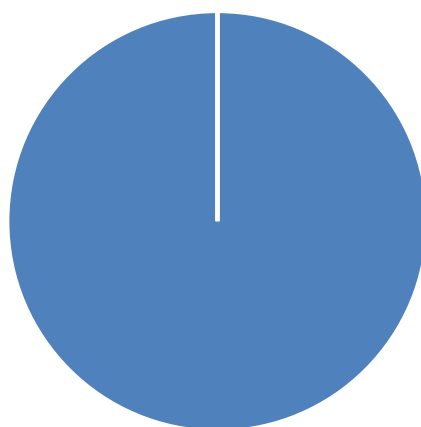
**Zkuste ohodnotit úroveň poskytovaných úkonů
v pečovatelské službě jako ve škole a uveďte
důvod proč: **doprovody****



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

Otázka šestá:

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

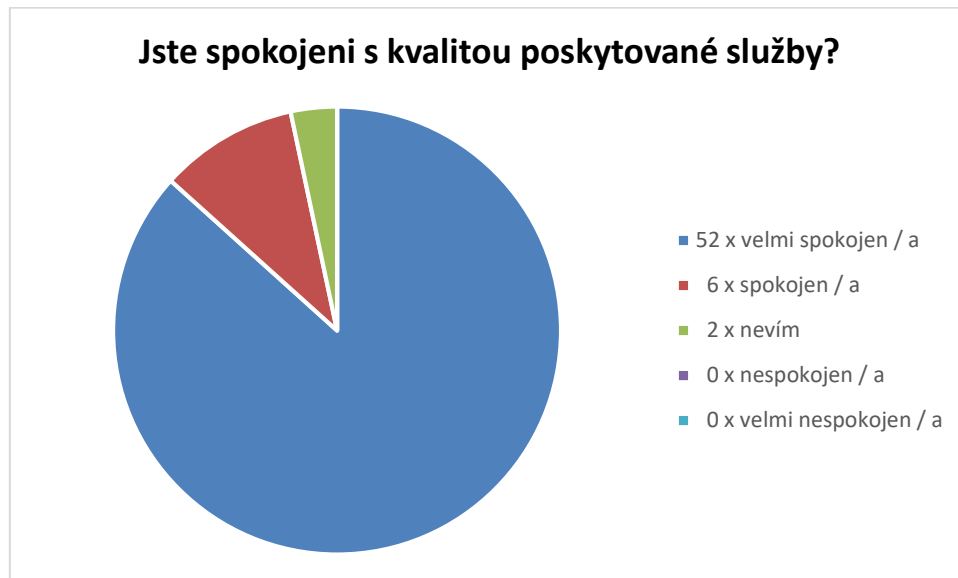


- 54 x úsměv
- 0 x neutrální
- 0 x špatná nálada

Poznámky k otázce:

„Úsměv od ucha k uchu.“

Otázka sedmá:



Poznámky k otázce:

„Jsem spokojená.“

„Zatím jsem velmi spokojen a nic bych v tom neměnil. Pečovatelka se velmi ochotně stará o manželku a věnuje jí každý den vzornou péči při osobní hygieně.“

Otázka osmá:

Pokud byste měli šanci změnit cokoliv na službě, kterou využíváte, co konkrétně by to bylo?

„Nic nepotřebuji měnit, se službou jsem spokojena – nákupy pečlivě provedeny a vždy poradí.“

„Nemám žádné připomínky.“

„Není co vylepšovat. Děkuji za služby provedené paní Magdou, jsou vždy kvalitně provedené, s úsměvem a dobrou náladou, i když provádí služby velice náročné.“

„Všechno v pořádku.“

„Pokud bych měl šanci něco změnit, tak jenom to, aby se manželka nedostala do situace, ve které se nachází. Moc děkuji pečovatelce paní Lence V. Je ohleduplná, milá, pečlivá.“

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

„Díky za vaši práci pro nás seniory.“

„Pečovatelky jsou velmi laskavé, šikovné, všemu vyhoví. Velmi děkuji za poskytovanou péči jak paní Iloně, tak Lence. Obě jsou laskavé, milé a obětavé. Je vidět, že ke své práci přistupují s láskou a porozuměním pro potřeby klientů. Ještě jednou díky.“

„Touto cestou bych chtěl poděkovat paní Holasové, že mi v době, kdy jsem na tom nebyl psychicky dobře, pomohla vyřešit všechny potřebné záležitosti, které se týkaly pomoci mé manželce, která je upoutána na lůžko. Rovněž tak i paní Kateřině, která se o mou paní každodenně pečlivě stará. Bez jejich pomoci bych to určitě nezvládl... Přeji si, aby všichni potřební lidé měli stejné zkušenosti, jako mám já.“

„Není co dodat. Chci, aby zůstala paní Eva. Z. Díky.“

„Protože pro klienty vyššího věku je důležitá nejen fyzická, ale i psychická stránka pomoci, přála bych každému takovou oporu, jakou mi je pečovatelka Monika N. Je spolehlivá, srdečná, vstřícná a taktní. Její lidský přístup k nám starším ročníkům si zaslouží nejvyšší ohodnocení. Jako ve škole 1*.“

„Velmi chválíme pečovatelku Lenku V.“

„Jsem moc ráda, že pečovatelská služba existuje, je to pro nás velká pomoc a útěcha, že žijeme v čistotě, ačkoliv jsme staří a nemohoucí a nemocní.“

„Paní Magda je velmi hodná a udělá vše, co potřebuji a vždy s úsměvem. Můj pětiletý synovec (vyprávěla mi to neteř) u prarodičů při obědě z ničeho nic prohlásil *Ještě že máme paní Magdu*. A je to tak, ještě že mám paní Magdu.“

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).