



JIHOMĚSTSKÁ
SOCIÁLNÍ a.s.

PRŮZKUM SPOKOJENOSTI

PEČOVATELSKÁ SLUŽBA DPS Šalounova, DPS Blatenská a DBB Petýrkova

Každoroční dotazníkový průzkum mezi uživateli pečovatelské služby Jihoměstské sociální a.s. je realizován s cílem získání informací o jejich spokojenosti s poskytovanou službou a tím k zvyšování její kvality.

Respondenty byli uživatelé, kteří v uvedeném období čerpali jiné úkony pečovatelské služby než je dovoz obědů (pro tyto byl vytvořen vlastní průzkum spokojenosti), tzn. ty úkony, při kterých dochází k intenzivnějšímu kontaktu mezi pečovateli a klientem: pomoc při osobní hygieně, nákupy a pochůzky, pomoc a podpora při podávání jídla, úklid domácnosti, doprovody k lékaři atd.

Sběr dat probíhal v období od poloviny října do poloviny listopadu 2020 prostřednictvím distribuce dotazníku v tištěné podobě. Dotazník se nepodařilo doručit některým všem uživatelům služby, např. pro jejich hospitalizaci či jiný – déle trvající pobyt mimo domácnost.

Dotazníkový průzkum byl dobrovolný se zachováním anonymity. Celkové vyhodnocení dotazníku bylo provedeno sociální pracovníci.

Celkem bylo rozdáno **182 dotazníků**. Zpět se vrátilo **49 dotazníků**. Z celkového počtu vrácených dotazníků bylo **18 podepsáno uživateli**. Celková **návratnost** vyplněných dotazníků činila **27 %**.

Odpovědi uživatelů pečovatelské služby jsou vyhodnoceny formou grafů. Pod některými grafy jsou přepsány poznámky či podněty uživatelů. Některé jsou uvedeny ve zkrácené podobě. Otevřená osmá otázka poskytla uživatelům prostor pro vyjádření jejich přání, podnětů či připomínek. Poslední list dotazníku mohli uživatelé využít pro další písemná sdělení.

Jednotlivé otázky měly následující znění:

1. Jak dlouho jste klientem pečovatelské služby?
2. Jak často využíváte pečovatelskou službu (kolikrát denně, týdně, měsíčně)?
3. Jste spokojen/a s tím, jak často pečovatelskou službu využíváte?
4. Jste spokojen/a se svými klíčovými pečovateli/pečovatelkou?
5. Jste spokojen/a s nabídkou poskytovaných úkonů pečovatelské služby?
6. Jaký je přístup pečovatelů/pečovatelek k Vám?
7. Ohodnoťte jako ve škole kvalitu úkonů pečovatelské služby, které využíváte.
8. Pokud byste měli šanci změnit cokoliv na službě, která je Vám poskytována, co konkrétně by to bylo?
9. Prostor pro Vaše další podněty.

Otázka č. 1



Poznámky k otázce:

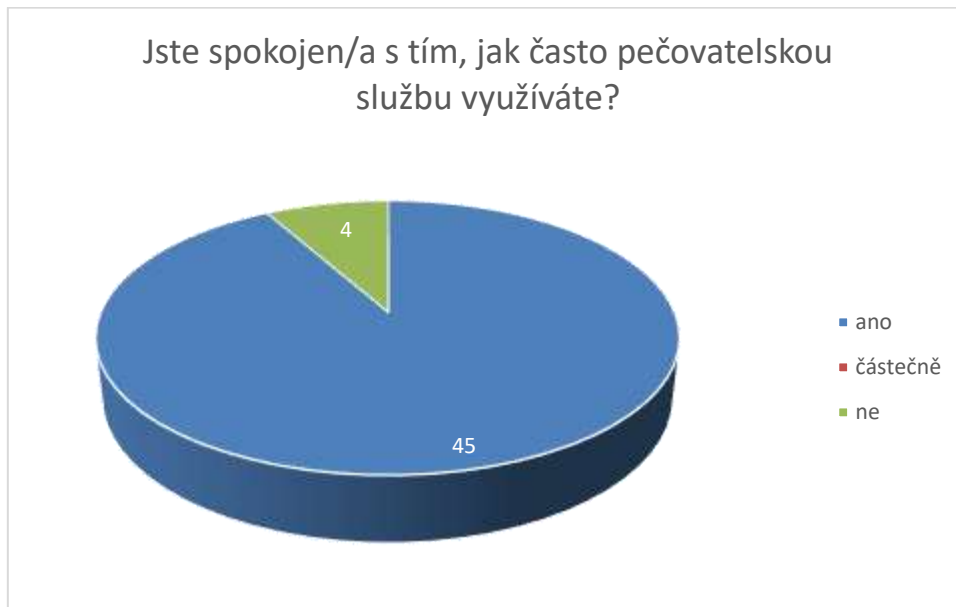
„Jsem klientkou pečovatelské služby od r. 2006.“ (H.V.)

„Jsem klientkou 14 let.“ (V.K.)

Otázka č. 2



Otázka č. 3



Poznámky k otázce:

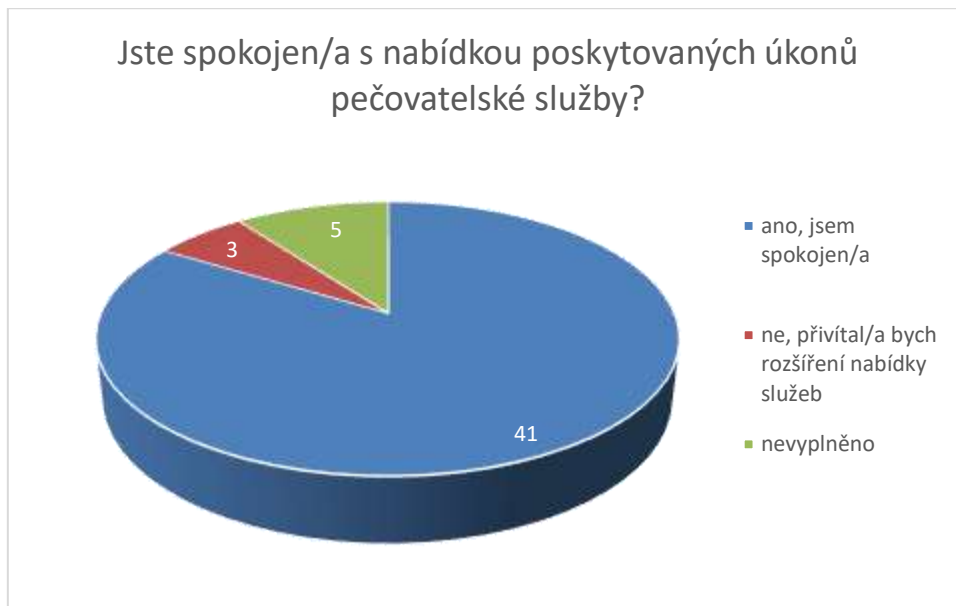
„Pokud není příspěvek na péči, je to drahé za nákup (mléko, rohlíky) platit 85 Kč.“ (H.V.)

Odpověď: Jihoměstská sociální a.s. je registrovaným poskytovatelem sociálních služeb. Sazební úhrad je v souladu se Zákonem o sociálních službách, č. 108/2006 Sb. a prováděcí Vyhláškou č. 505/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů. Koordinátorka pečovatelské služby nebo sociální pracovnice poskytují sociální poradenství k podání Žádosti o příspěvek na péči, ze kterého je možné hradit poskytované úkony.

Otázka č. 4



Otázka č. 5

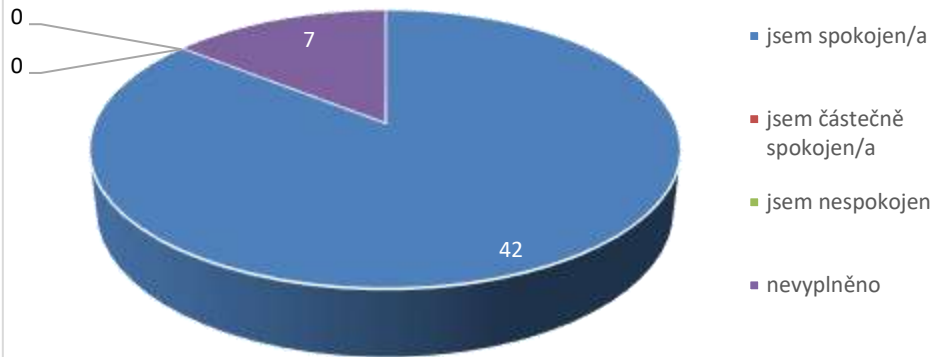


Otázka č. 6

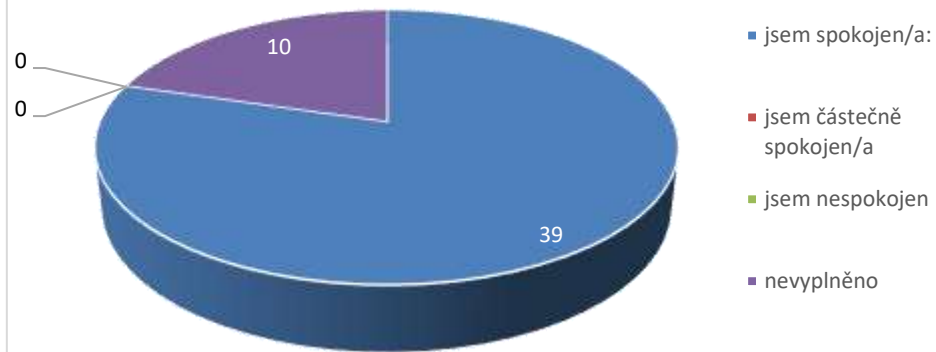
Jaký je přístup pečovatелů/pečovatelek k Vám?

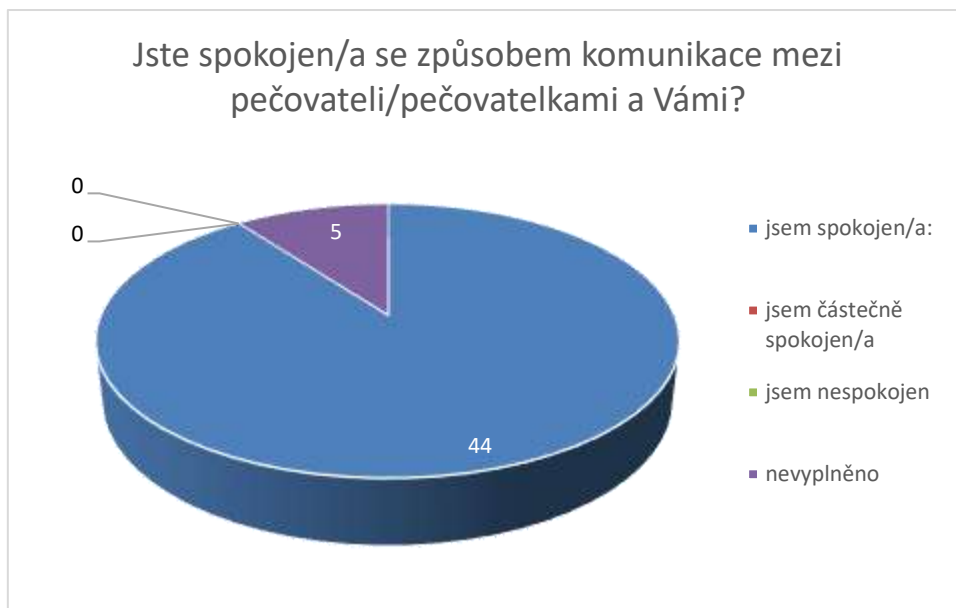


Jste spokojen/a s pečlivostí
pečovatelů/pečovatelek při provádění
pečovatelských úkonů?



Jste spokojen/a s přístupem pečovatelů,
pečovatelek s ohledem na Vaše individuální
potřeby?

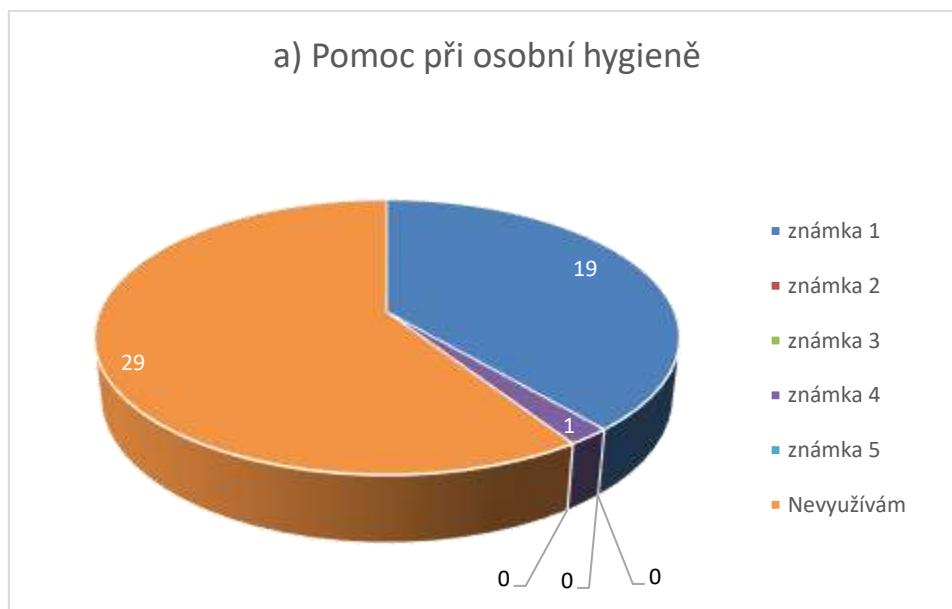




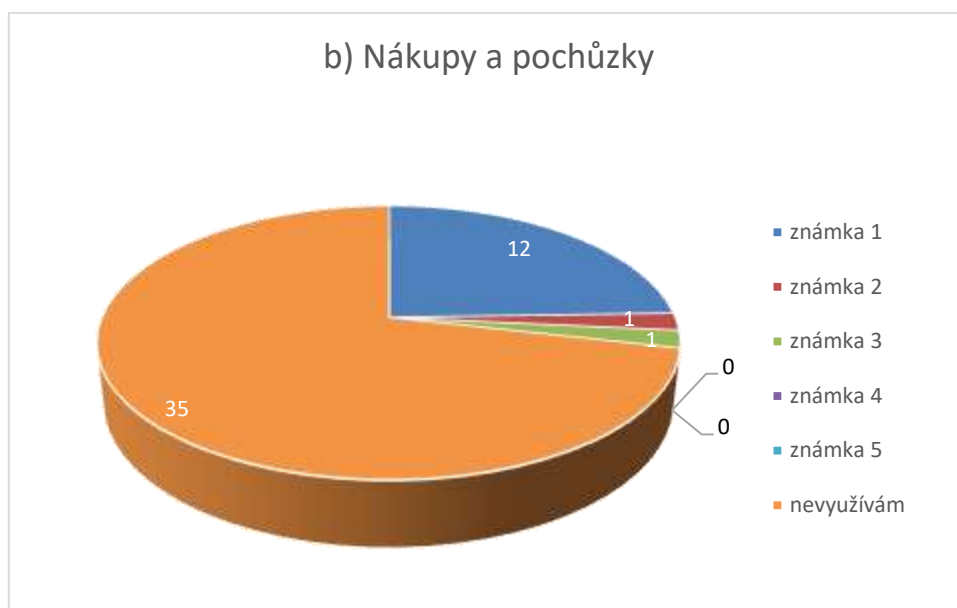
Otázka č. 7

Ohodnoťte (jako ve škole) kvalitu úkonů pečovatelské služby, které využíváte (ostatní nehodnoťte).

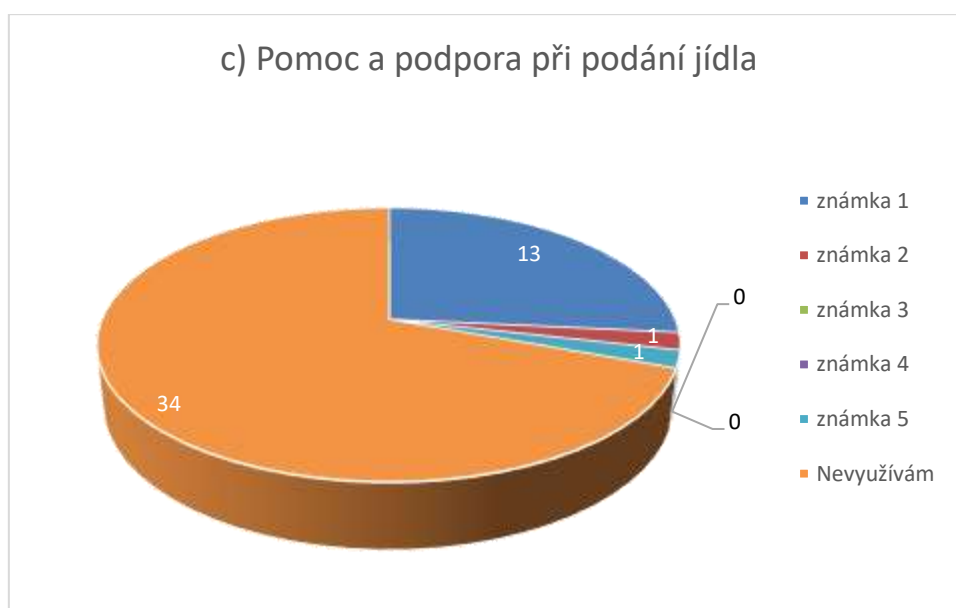
a) Pomoc při osobní hygieně



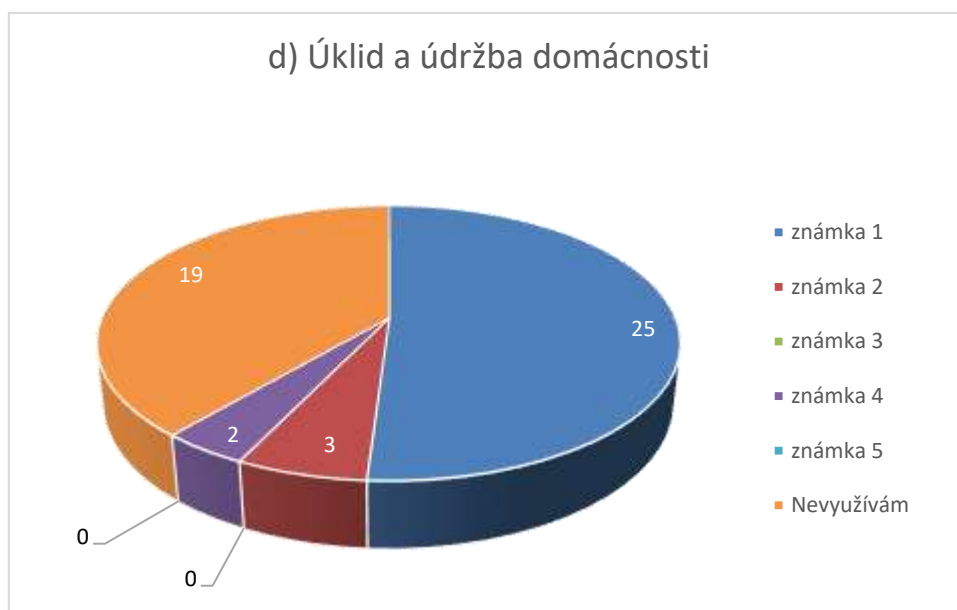
b) Nákupy a pochůzky



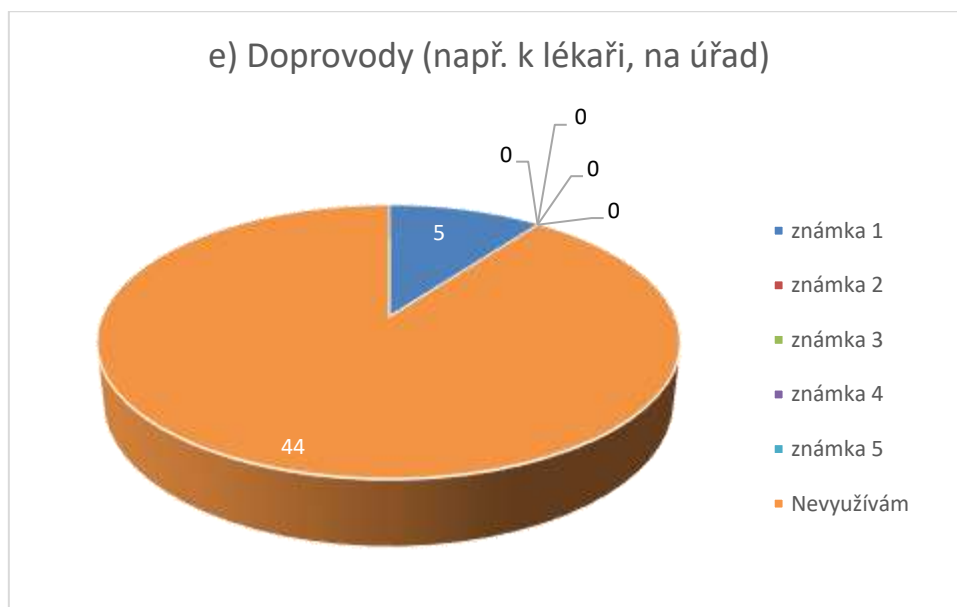
c) Pomoc a podpora při podání jídla



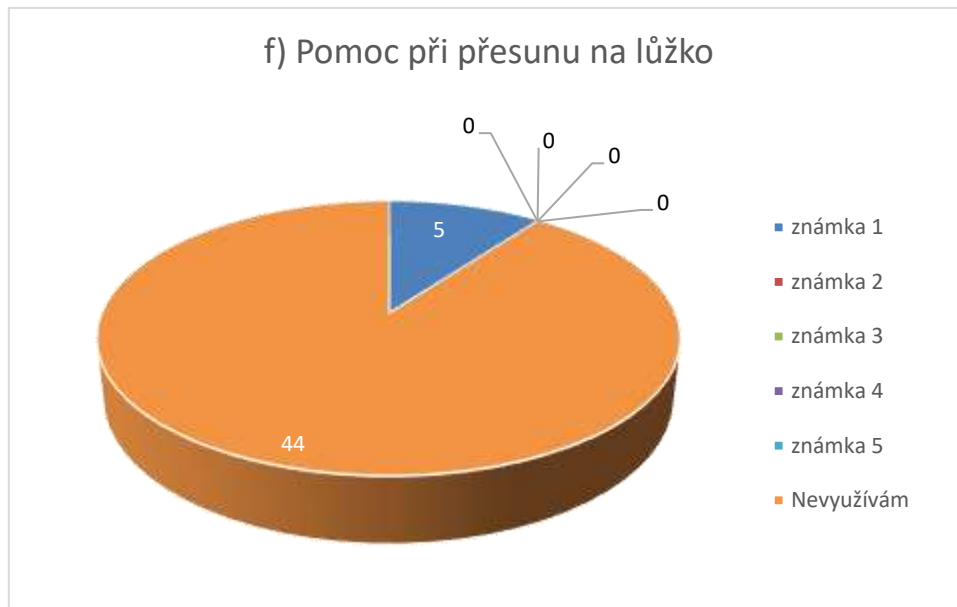
d) Úklid a údržba domácnosti



e) Doprovody (např. k lékaři, na úřad)



f) Pomoc při přesunu na lůžko



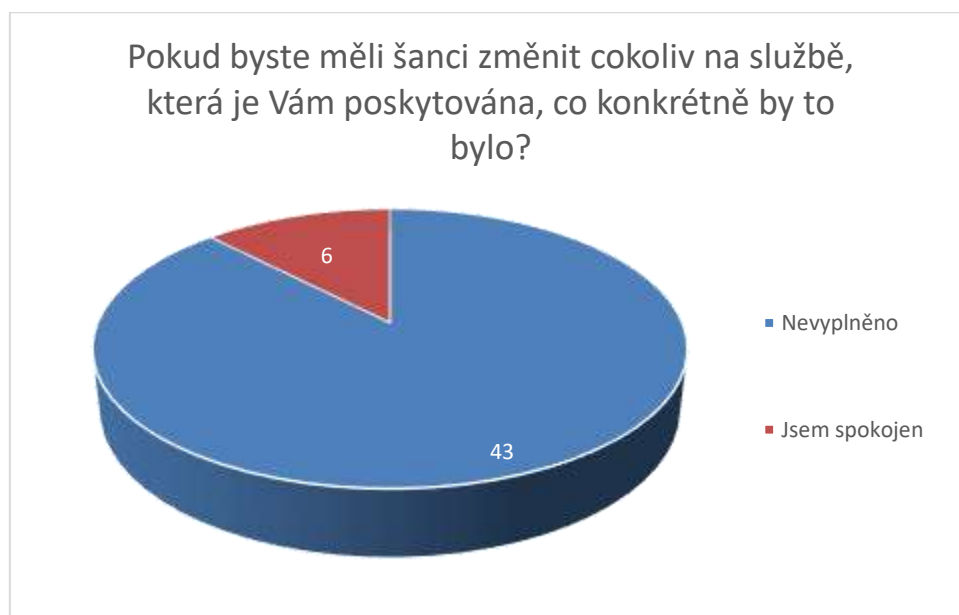
Poznámky k otázce:

„Pokud jde o kmenové pečovatelky v Blatenské, jsem spokojena, u zastupujících – nemají zkušenosti, omezují se na dohled 2x denně s otázkou: „Je všechno v pořádku?“ (H.V.)

„Pokud jde o doprovody k lékaři – na úřad, se ještě se u mě neuskutečnil, není to v Blatenské zvykem dle mých zkušeností a vědomostí.“

Otázka č. 8

Pokud byste měli šanci změnit cokoli na službě, která je Vám poskytována, co konkrétně by to bylo?



Poznámky k otázce:

„Rád bych, aby byla poskytnuta služba praní prádla.“ 2x

Odpověď: Úkon praní prádla je zajišťován pečovatelskou službou jak pro uživatele v terénu, tak i v domech s pečovatelskou službou a domě s bezbariérovými byty. Pro bližší informace se lze kdykoliv obrátit na koordinátorku pečovatelské služby nebo pečovatelky. Praní prádla je možné zajistit svozem prádla do prádelny nebo v případě, že je domácnost vybavena vlastní pračkou, je možné zajistit praní prádla v bytě pečovatelskou službou.

„Vzhledem k současné situaci a možnostem pečovatelek jsem spokojen/a, nic bych neměnil/a.“ 3x

Prostor pro další podněty nebo cokoliv, co byste nám chtěli sdělit.

„Jsem velmi spokojena s paní Lenkou i Věrou, jsou dobré obě.“

„V poslední době se hlásá, že žijeme v normálním domě a každý je povinen se starat sám o sebe. S pomocí přátel a rodiny to jde.“

Odpověď: Pečovatelská služba je poskytována na smluvním základě, jak v terénu, tak i v domech s byty zvláštního určení (DPS). Služba je zavedena na základě žádosti, jednání se zájemcem o službu, sociálního šetření a dle sociální potřeby žadatele.

„Nelíbí se mi cedule pro Covid neměníme peníze – kam máme jít? V obchodě Vám nerozmění, to se máme ve špatném stavu vydat do banky?“

Odpověď: S ohledem na ochranu obyvatel domu s byty zvláštního určení, ale i zaměstnanců účtárny v době jejího personálního oslabení, byla tato nadstandardní nabídka po krátkou dobu omezena.

„Více možností, vybrat si vlastního klíčového pečovatele/pečovatelku.“

Odpověď: V souladu s našimi vnitřními metodikami a pokud nám to personální možnosti dovolí, snažíme se přání klienta vyhovět.

„Aby byl vedoucí pracovník zkušený v přímé péči, nejen koordinátorem. Aby se snažil usnadnit pečovatelkám v přímé péči jejich nesnadnou úlohu a zvyšování kvalifikace v současné situaci, kdy je pečovatelek málo (H.V., 92 let).“

Odpověď: Jihoměstská sociální a.s. postupně dle finančních možností vybavuje domy s pečovatelskou službou pomůckami, které mají usnadnit a ulehčit náročnou práci pečovatelů/pečovatelek, jako např. nové invalidní vozíky či elektrický zvedák.

„Profesionální pečovatel/pečovatelka je nová profese, která se vyvíjí. Kvalita pečovatele/lky a vnímavosti pro potřeby klienta, ale též na kvalitě jejich znalostí a dovedností.

- a) domácích prací a vedení domácnosti,
- b) některých zdravotnických vědomostí a dovedností v případě nehody a pomoci při udržování hygieny,
- c) některé znalosti rehabilitační sestry. Tímto směrem vést témata školení. Jako problém řešit a vyřešit zajištění noční dostupnosti pomoci v domě s pečovatelskou službou.“

Odpověď: Pracovníci v sociálních službách (pečovatelé/pečovatelky) jsou proškolení na základě sebehodnotících dotazníků, jejich potřeb, silných či slabých stránek. Při výběru vhodných témat je sledován nejen seberozvoj zaměstnanců. Odborná témata školení cílí na kvalitu poskytované služby a jejich škála nabídky je vždy široká. Všechna školení jsou akreditována.

Odpověď: V letošním roce MČ Praha 11 nabídla uživatelům pečovatelské služby Jihoměstské sociální a.s. registrovanou sociální službu tísňové a asistenční péče Anděl na drátě, kdy si senior zcela jednoduše stisknutím tlačítka přivolá pomoc např. při pádu či jiném ohrožení života či zdraví nebo v případě psychické nepohody. Tento pilotní projekt mohli senioři testovat cca 6 měsíců zcela zdarma. Cílem této služby je poskytnout rychlou a dostupnou pomoc v jakoukoliv dobu 7 dní v týdnu, 24 hodin denně, tj. i včetně noční doby.

Odpověď: Pracovnice v sociálních službách (pečovatelé/pečovatelky) z povahy výkonu své profese nemohou poskytovat žádné odborné výkony, které náleží k profesi zdravotnických pracovníků; nemohou např. podávat léky, převazovat rány atd.

Shrnutí:

S ohledem na náročnou dobu spojenou s Covid 19, kdy byly v některých obdobích roku poskytovány jen nezbytně nutné úkony, např. pomoc při hygieně, nákupy, pochůzky či dovoz obědů, z čeho lze odvodit menší návratnost dotazníků a poptávku po některých úkonech, než tomu bylo v letech předešlých.

Pozitivní zpětnou vazbou je, že nadpoloviční většina klientů je spokojena nejen s nabídkou poskytovaných pečovatelských služeb, ale zejména s ochotou, pečlivostí a přístupem pečovatelek.

Pozitivně byla hodnocena také komunikace mezi klientem a pečovatelem /pečovatelkou, kteří přizpůsobují tempo i obsah sdělovaných informací každému dle jeho individuálních potřeb.

Poděkování za spolupráci

Děkujeme všem, kteří v náročné době spojené s koronavirem věnovali svůj čas vyplnění našeho dotazníku. Děkujeme za pochvalu i podnětná sdělení, na základě kterých můžeme zlepšovat poskytovanou službu.

Poděkování náleží všem pracovníkům v sociálních službách – pečovatelům i pečovatelkám, kteří nám pomáhali s distribucí dotazníků.

V neposlední řadě děkujeme všem, bez nichž by poskytování pečovatelské služby nebylo možné, řidičům, kuchařům, údržbářům, administrativním pracovníkům.

Průběžným odborným vzděláváním, pravidelnými poradami, supervizemi, komunikací s uživateli i personálem se snažíme o zkvalitnění poskytovaných služeb i vztahovou péči v týmu.

Případné dotazy a reakce ohledně tohoto průzkumu spokojenosti uživatelů s pečovatelskou službou, stejně tak jako jakékoliv další dotazy související s pečovatelskou službou, můžete směřovat prostřednictvím e-mailové adresy: poradenstvi@jmsoc.cz, nebo telefonicky: 267 990 151 (provolba 2, 4, 1).

V Praze dne 3.12.2020

Dotazník sestavila: PhDr. Ludmila Jarošová, koordinátorka pečovatelské služby

Zpracovala: Bc. Jana Holubová, sociální pracovníce