



JIHOMĚSTSKÁ
SOCIÁLNÍ a.s.

PRŮZKUM SPOKOJENOSTI

TERÉNNÍ PEČOVATELSKÁ SLUŽBA

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 i 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 měsíce října 2020 prostřednictvím distribuce dotazníku v tištěné podobě. Dotazník se nepodařilo doručit všem uživatelům služby, např. z důvodu probíhající hospitalizace či jiného déle-trvajících pobytu mimo domácnost.

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

Celkem bylo rozdáno **93 dotazníků**. Zpět se vrátilo **54 dotazníků**, z toho 2 nevyplněné. Z celkového počtu vrácených dotazníků bylo **36 podepsáno uživateli**. Celková **návratnost** vyplněných dotazníků činila **58 %**.

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 pečovateli/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



Otázka č. 2



Poznámky k otázce:

„Zpočátku jsem službu využívala několikrát denně, nyní několikrát týdně.“

Otázka č. 3



Poznámky k otázce:

„Nemám peníze na obědy i péči.“

„Dlouhodobé pevné a datově neměnitelné objednávky služeb! Potřeba přichází různě a naléhavě!“

Odpověď: Jihoměstská sociální a.s. je registrovaným poskytovatelem sociálních služeb. Sazebník 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 pracovníce poskytují sociální poradenství k Žádosti o příspěvek na péči a budou nápomocny jak při podání žádosti, tak i sociálního šetření pro úřad práce, ze kterého je možné hradit poskytované úkony.

Pečovatelská služba je poskytována v kratším časovém rozmezí, zpravidla 30–60 minut, ve vymezeném čase. V případě potřeby uživatele, která přichází naléhavě a v delších časových úsecích, je možné tuto službu kombinovat s osobní asistencí. Tyto sociální služby si navzájem nikterak nekonkurují. Obě zajišťují podporu, pomoc či péči osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, jejichž situace vyžaduje pomoc druhé osoby.

Otázka č. 4



Otázka č. 5



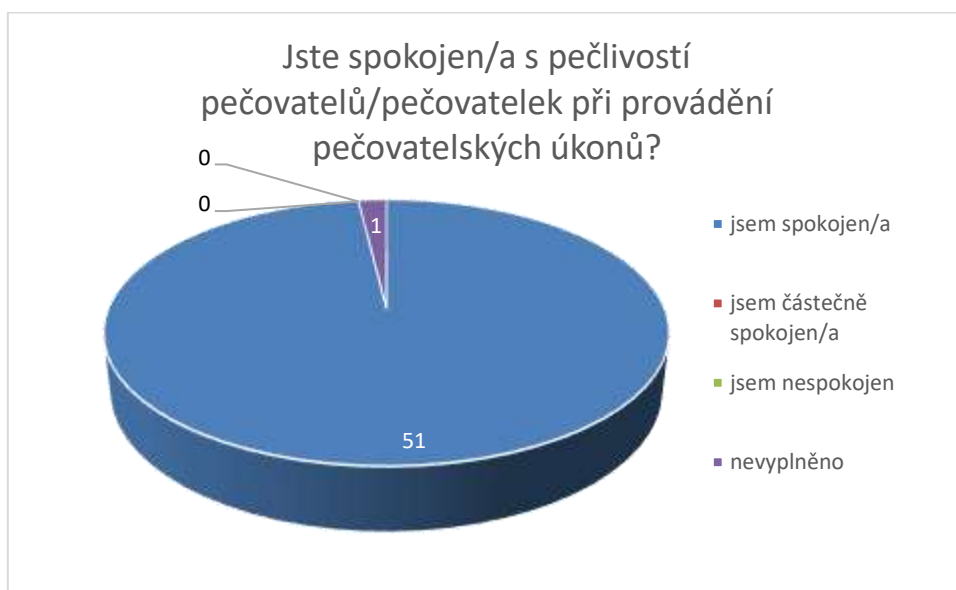
Poznámky k otázce:

„Naprosto spokojen.“

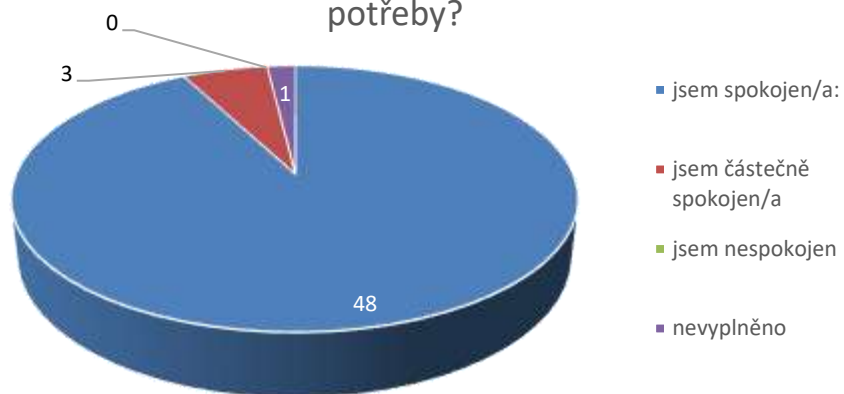
„Velmi spokojen.“

Otázka č. 6

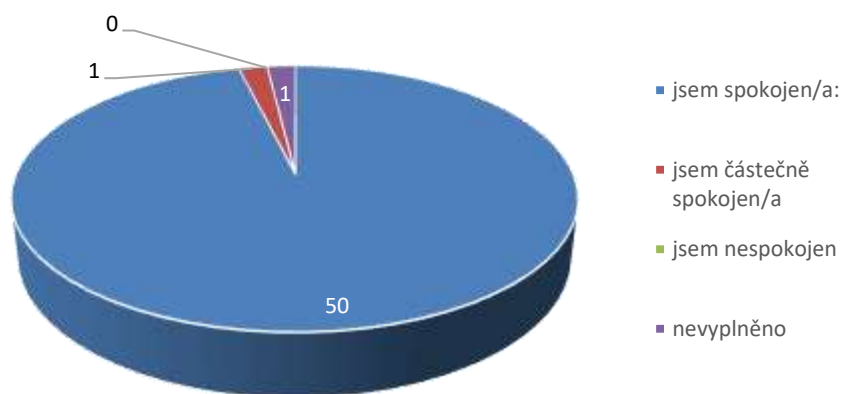
Jaký je přístup pečovatелů/pečovatelek k Vám?



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



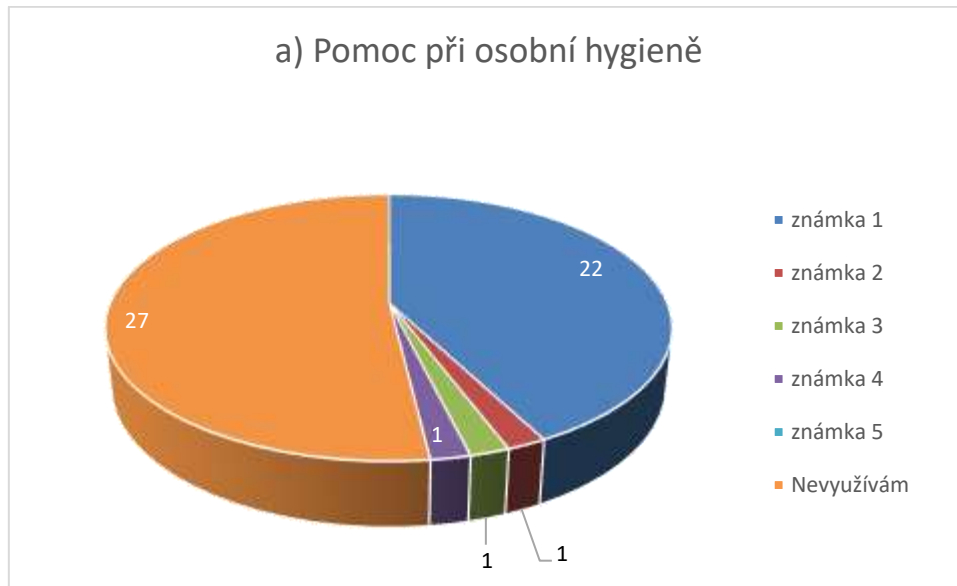
Jste spokojen/a se způsobem komunikace mezi
pečovateli/pečovatelkami a Vámi?



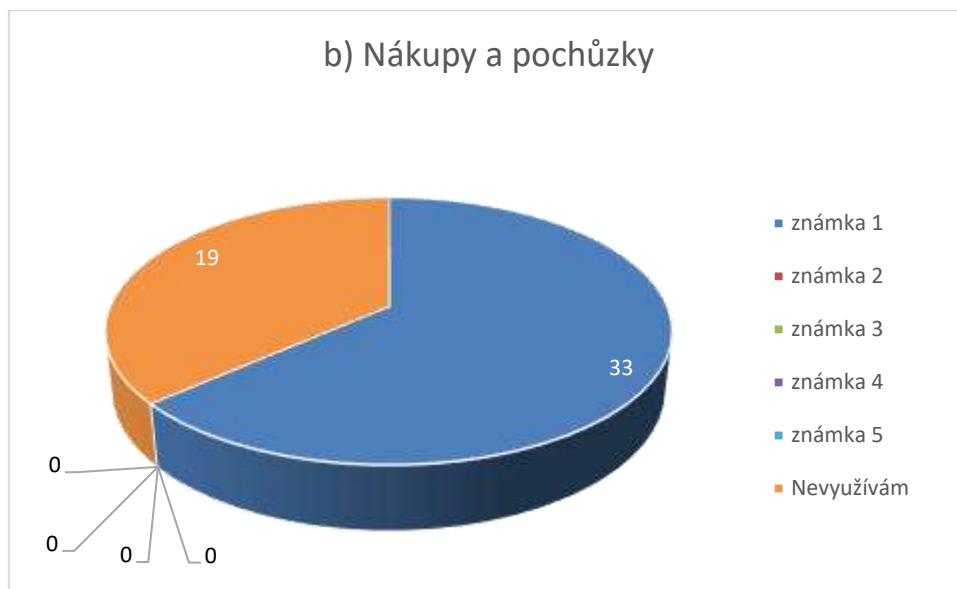
Otázka č. 7

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

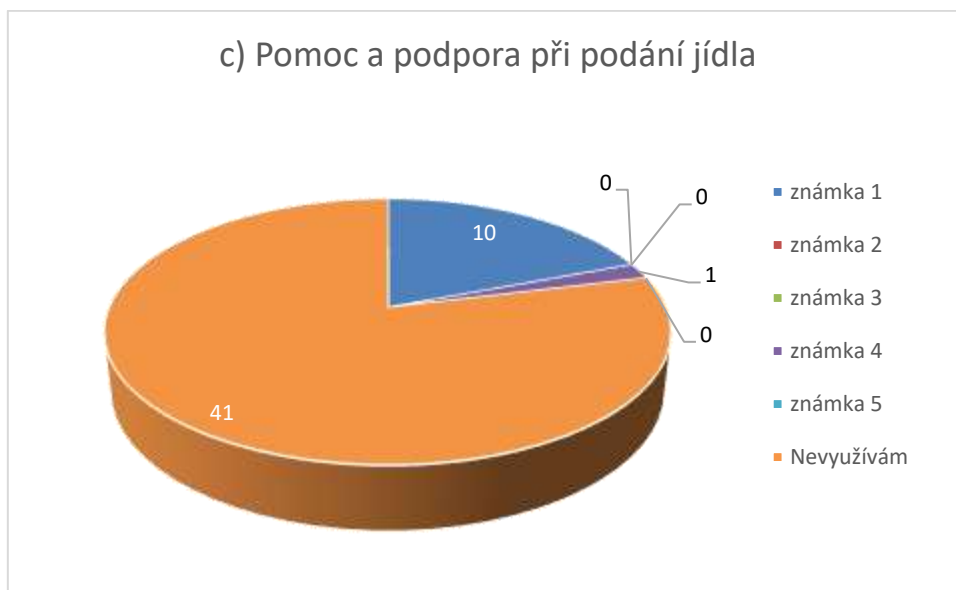
a) Pomoc při osobní hygieně



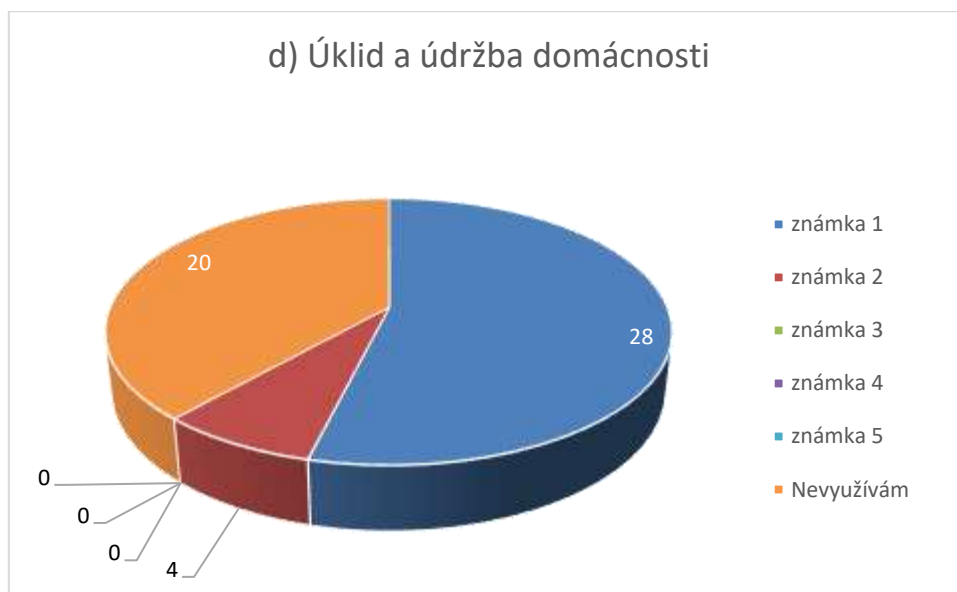
b) Nákupy a pochůzky



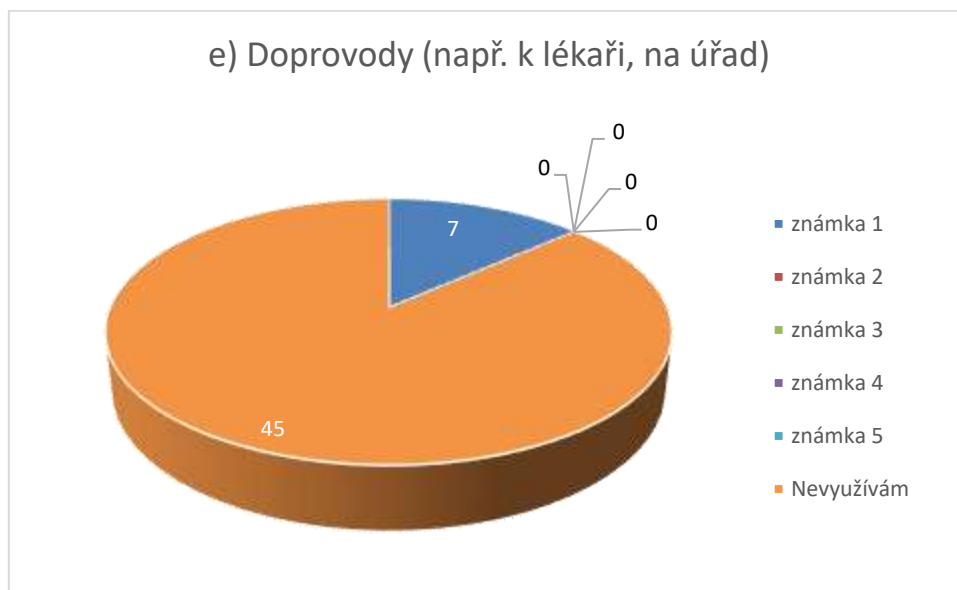
c) Pomoc a podpora při podání jídla



d) Úklid a údržba domácnosti



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



f) Pomoc při přesunu na lůžko



Otázka č. 8

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



Poznámky k otázce:

„K poskytované službě nemám žádné připomínky a ani změny.“

„Přála bych si, aby takové pečovatelky, jako je paní Lenka V., byly lépe finančně ohodnoceny. Bylo by také dobré, kdybyste byly propojeni se zdravotní péčí.“

„Aby služba byla poskytována i po 19:00 hodině.“

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.

„Moje pečovatelka mi pomůže i s úkony, které nemám nasmlouvané, např. pomoc při převlékání ložního prádla.“

„Mít stále jednu svoji pečovatelku.“

Odpověď: Ve smlouvě pečovatelské služby jsou vymezeny konkrétní poskytované úkony dle potřeb zájemce. Jejich zajištění však není vázáno na konkrétní pečovatelku. Pokud nám to provozní možnosti dovolí, tj. s výjimkou čerpání dovolených či pracovní neschopnosti, se snažíme vycházet uživatelům vstříc.

„Pochvala – OK. Týká se paní Katky D., pečovatelky.“

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

„Nic nepotřebuji měnit, se službou jsem spokojena.“

„Jsem velmi spokojen s pí. Katkou D. Je pečlivá a spolehlivá.“

„Pochvala – OK. Týká se paní Katky D., pečovatelky.“

„Nic neměnit, jsme spokojená.“

„Zrušení pevných termínů, minimálně 2 dny předem.“

Odpověď: Toto vymezení v Základních pravidlech pro poskytování pečovatelské služby bylo stanoveno s ohledem na efektivní využívání pracovní doby.

„Pokud je moje pečovatelka nemocná nebo má dovolenou, ostatní jsou zoufalé.“ Klientka M.

„V nabídce služeb chybí *specifikace pochůzkař* - vyřizoval by návštěvu úřadů, vyzvedával by též tiskopisy, podával by doporučené zásilky na poště, dtto by je vyzvedával (kód + ošetřená plná moc). Musel by mít samozřejmě čistý trestní rejstřík a se sociální službou JMS uzavřenu dlouhodobou dohodu, osvědčení. V případě zájmu mne kontaktujte.“

P.S. „V současném stavu pandemie „koronaviru“ nelze takovou službu zřídit! Ale lze ji dokonale připravit! Objednané časy, případně na zavolání. Jinak to ztrácí smysl i význam.“

S pozdravem Ing. F.

Odpověď: Mezi základní činnosti pečovatelské služby náleží zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, jako je doprovázení dospělých k lékaři, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby a doprovázení zpět. Pečovatelská služba může pomáhat např. při komunikaci s úřadem práce, může zprostředkovat doručení zásilky do bytu uživatele. Nemůže však zastupovat např. svéprávné osoby v bance, ale může tam uživatele doprovodit. V případě omezených kognitivních schopností uživatele spolupracuje s Odborem sociálních věcí a zdravotnictví. Čistý trestní rejstřík je podmínkou pro přijímání nových zaměstnanců v JMS a.s. a stejně také všechny zaměstnance v pracovním poměru.

„Mne do vaší péče donutil úraz na páteři a následné zjištění těžké osteoporózy hrudních obratlů. Jsem v léčení osteologa. Stále ještě trpím velkými bolestmi v bederní páteři. Musím během jakékoliv činnosti často si sednout a odpočívat. Přesto se snažím. Tatínek říkával: „co člověk nepoužívá, příroda MU VEZME.“

Odpověď: Z povahy naší profese jsme připraveni pomáhat, podporovat či pečovat o uživatele s chronickým onemocněním nebo zdravotním postižením. Máme pro Vaše omezení pochopení a naši pracovníci v sociálních službách (pečovatelé/pečovatelky) jsou také

proškolení na základě jejich potřeb, silných či slabých stránek. Metodicky jsou vedeny koordinátorkou pečovatelské služby.

Poděkování za spolupráci

Děkujeme všem, kteří věnovali svůj čas vyplnění našeho dotazníků, za pochvalu i podnětná sdělení, na základě kterých můžeme zlepšovat poskytovanou službu.

Děkujeme za slova chvály a podpory našim pečovatelkám. Jsou pro ně povzbuzujícím oceněním jejich práce.

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, údržbě i administrativním pracovníkům.

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

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 24.11.2020

Dotazník sestavila: Šárka Vracovská, Dis, koordinátorka terénní pečovatelské služby

Zpracovala: Bc. Jana Holubová, sociální pracovníce