

Vyhodnocení dotazníku spokojenosti uživatelů pečovatelské služby

Vážení uživatelé pečovatelské služby, vážení pečující,

chtěla bych Vám poděkovat za Vaši ochotu a Váš čas při vyplňování anonymních dotazníků, kterými se snažíme každoročně zjišťovat vaši celkovou spokojenost či nespokojenost s kvalitou naší pečovatelské služby.

Dotazníky byly předány 64 uživatelům pečovatelské služby, zpět nám bylo vráceno 41 vyplněných dotazníků. V následujícím textu Vás seznámím s výsledky šetření.

U každé otázky je uvedeno, kolik respondentů (uživatelů pečovatelské služby) na ni odpovědělo. Protože někteří uživatelé využili možnost označit více odpovědí v jedné otázce, uvedená procenta jsou počítána vždy z počtu respondentů, kteří na otázku odpověděli - součet procent v rámci jedné otázky není vždy 100.



Jakou pomoc Vám pečovatelská služba poskytuje? Odpovědělo 34 respondentů.

- **Pomoc při péči o mou osobu** (např. pomoc při hygieně – sprchování, hygiena na lůžku, oblékání, výměna inkontinenčních pomůcek, pomoc při použití WC, pomoc s přesunem z lůžka na vozík...): **68%**
- **Pomoc při péči o mou domácnost** (např. stlaní lůžka, převlékání lůžkovin, praní prádla, vynášení odpadků...): **56%**
- **Pomoc při zajištění stravy** (např. donáška oběda, dovoz oběda, příprava jídel a jejich servírování, pomoc při podání jídla, nákup potravin...): **50%**
- **Zprostředkování kontaktu s veřejnými službami a lékaři** (např. doprovody, vyřizování pochůzek...): **32%**
- **Jiné:** **6%**

V odpovědi jiné bylo uvedeno: „kapání do očí“ a „odvoz autem 1 x měsíčně“.

Komentář: Odvoz autem na pochůzky či nákupy není realizován prostřednictvím

pečovatelské služby, tuto pomoc již neposkytujeme. Jedná se o službu, která je 1 x měsíčně poskytována obyvatelům Penzionu v rámci Ostatních služeb pracovníkem Penzionu pro důchodce Rosice, nikoliv v rámci pečovatelské služby.



Kde či od koho jste se dozvěděli nejvíce informací o pečovatelské službě, pravidlech poskytované péče a úkonech, které uživatelům poskytujeme? Odpovědělo 33 respondentů.

- | | |
|---|-----|
| - Na sociálním šetření: | 33% |
| - Od ředitelky, vedoucí pečovatelské služby, sociálního pracovníka: | 55% |
| - Z informačních materiálů: | 9% |
| - Novinový článek nebo článek ve zpravodaji: | 6% |
| - Z internetových stránek: | 6% |
| - Od pečovatelky, která u mě poskytuje péči: | 21% |
| - Od rodinného příslušníka nebo lékaře: | 15% |
| - Jiné: | 6% |

V odpovědi jiné bylo uvedeno: „Od pečovatelky, která se starala o moji manželku.“ a „Od paní ředitelky Tomšíkové.“



Je péče poskytována v takové kvalitě, jak potřebujete? Odpovědělo 34 respondentů.

- | | |
|---|-----|
| - Poskytovaná pomoc pečovatelek je kvalitní: | 85% |
| - Poskytovaná péče je dostatečná: | 18% |
| - Poskytovaná péče není v dostatečné kvalitě: | 0% |

Komentář: Moc nás těší, že většina našich uživatelů považuje naši pomoc za kvalitní, ostatní za dostatečnou. Budeme se i nadále snažit, abyste byli s kvalitou naší péče spokojeni, a pečovatelky Vám pomáhaly tak, jak potřebujete.



Pokud nejste nebo jste nebyli spokojeni s kvalitou naší pomoci, jaké oblasti se tato nespokojenost týkala? Odpovědělo 32 respondentů.

- Nebyl/a jsem spokojen/á s chováním pracovníka: 6%
- Péče nebyla pracovníkem kvalitně provedena: 3%
- Pomoc nebyla poskytnuta v domluveném čase: 6%
- Jiné (prosím uveďte): 3%
- Jsem vždy spokojen/á: 84%

V odpovědi jiné bylo uvedeno: „Začátky byly divoké, nyní jsme spokojení.“

Komentář: Uvědomujeme si, že zahájení péče je mnohdy náročné pro všechny zúčastněné: uživatele služby, pečující i pracovníky naší služby. Ještě více tehdy, pokud má náš uživatel specifické požadavky na péči, trpí závažným onemocněním nebo je na pomoci druhých výrazně závislý. Pokud budete v průběhu služby vnímat, že spolupráce s námi neprobíhá dle Vašich představ a potřeb, vyžádejte si společnou schůzku s některým naším sociálním pracovníkem (Tomšíková, Kavková, Hytych) a klíčovou pracovnící (pečovatelkou). Společně službu zhodnotíme a jistě najdeme řešení vedoucí ke spokojenosti všech stran.

V případě, že nebudete spokojeni s chováním pracovníka, vždy prosím o situaci informujte vedoucí pracovníky služby (Tomšíková, Kavková).

*U jedné odpovědi (Péče nebyla poskytnuta v domluveném čase.) bylo dopsáno „nedodání objednaného obědu“. Protože naše pečovatelky obědy na dovoz a donášku nepřipravují, ale objednané obědy přebírají v kuchyni Penzionu připravené od kuchařek, nemají přehled, kdy máte obědy objednané a kdy ne. Pokud Vám pečovatelka nedonese nebo nedoveze oběd (a máte jej objednaný – vždy si prosím v jídelníčku ověřte, zda jste si oběd na daný den objednali), zavolejte prosím paní kuchařce na telefonní číslo 546 125 596 (pro obyvatele Penzionu klapka 696). Ta Vám sdělí, zda byl pečovatelkám oběd vydán (tudíž je na cestě k Vám) nebo zajistí, aby Vám byl dodán dodatečně (nebo byl odhlášen, pokud dodání již není možné). Děkujeme za pochopení.

Co děláte nebo byste udělali v případě, že nejste spokojeni s kvalitou poskytované péče či chováním zaměstnance?

odpovědělo 20 respondentů

- Kontaktuji ředitelku Janu Tomšíkovou, vedoucí pečovatelské služby Adélu Kavkovou nebo sociálního pracovníka Petra Hytycha: 50%
- Nespokojenost nebo výhrady řeším ihned s přítomnou pečovatelkou: 10%
- Nespokojenost nebo výhrady řeším s pečovatelkou, které nejvíce důvěřuji: 40%
- Nespokojenost řeším s rodinou: 5%
- Situaci řeším jinak (prosím uveďte): 0%
- Situaci neřeším, protože (prosím uveďte proč): 0%

Komentář: Je pro nás velmi důležité, aby každý uživatel měl v naší službě alespoň jednoho pracovníka, kterému plně důvěřuje a mohl se na něj s pocitem bezpečí obrátit, pokud by nebyla služba poskytována dle jeho představ a nevedla k jeho spokojenosti. Prosím, pokud se Vám nebude cokoliv líbit nebo potřebujete pomáhat jinak, vždy nám to řekněte. Každým vaším podnětem se zabýváme. Pokud Vám nemůžeme vyhovět, např. ze zákonných důvodů nebo organizačních možností, vždy s Vámi situaci probereme a pomůžeme Vám najít jiné řešení.

***Důležité:** Mnoho respondentů uvedlo, že situaci neřeší, protože jsou spokojeni. Tyto odpovědi jsem nezaznamenávala, protože spokojeností se službou se zabývala předchozí otázka. Touto otázkou jsme se snažili zjistit, zda uživatelé svou nespokojenost řeší, s kým a jakým způsobem, případně jaké jsou důvody, pokud nám svou nespokojenost nesdělí.

Hodnocení pracovníků

V této části Vás seznámíme s tím, jak byli hodnoceni pracovníci pečovatelské služby. Nebude zveřejňováno hodnocení konkrétních pracovníků, ale obecné informace týkající se celého týmu. Za hodnocení Vám všem děkujeme, využijeme ho jako podklad pro práci se zpětnou vazbou a vzdělávání v rámci individuálních rozvojových plánů pracovníků.



Sociální pracovníci:

Hodnoceni byli ředitelka – sociální pracovnice Bc. Jana Tomšíková, vedoucí pečovatelské služby – sociální pracovnice Bc. Adéla Kavková a sociální pracovník Mgr. Petr Hytych.

Jaký výraz vidíte nejčastěji na našich tvářích nebo jaký dojem na Vás děláme, pokud spolu telefonujeme?

(U každého výrazu je uvedeno, kolikrát byl označen u všech sociálních pracovníků dohromady.)



negativní - 0 x



neutrální - 14 x



pozitivní - 79 x



Jaké výroky byste o nás mohli říct nebo si o nás myslíte?

(U každé odpovědi je uvedeno, kolikrát byla v dotaznících označena u všech sociálních pracovníků dohromady.)

- Důvěřujete nám – když potřebujete, požádáte nás o pomoc.

84x

- Nemáte v nás důvěru - s problémem jdete raději za někým jiným. 0x
- Zajímáme se o to, co Vás trápí a co nám říkáte. 37 x
- Vaše starosti a problémy nás nezajímají nebo obtěžují. 0 x
- Umíme Vám poradit, když potřebujete. Zjistíme pro Vás potřebné informace. 51x
- Neumíme Vám dobře poradit, když něco potřebujete. 1x
- Záleží nám na tom, abyste byl/a se službou spokojený/á. 39x
- Pokud nejste spokojený/á s naší pomocí, situaci neřešíme nebo zlehčujeme. 0x
- Chováme se k Vám slušně a uctivě, i když máme každý jiný názor. 39x
- Pokud máte jiný názor než my, nezajímáme se o něj nebo jsme nepříjemní. 0x



Jakou známku bychom od Vás dostali za své celkové vystupování, chování k Vám a pomoc, kterou Vám poskytujeme? (U každé známky je uvedeno, kolikrát byla v dotaznících označena u všech sociálních pracovníků dohromady).

1 - výborný - 88 x

2 - chvalitebný - 11 x

3 - dobrý - 3 x

4 - dostatečný - 0 x

5 - nedostatečný - 0 x



Pečovatelky

Hodnoceny byly pečovatelky: Milena Doležalová, Lenka Junová, Jana Kliská, Zdeňka Kochová, Leona Pleváková, Lenka Podlahová, Renata Ráčková, Martina Svobodová a Lenka Tesařová.

Jaký výraz vidíte nejčastěji na našich tvářích?

(U každého výrazu je uvedeno, kolikrát byl označen u všech pečovatelek dohromady.)



negativní - 0 x



neutrální - 16 x



pozitivní - 204 x



Jste rádi, když u Vás poskytují péči já? (U každé odpovědi je uvedeno, kolikrát byla daná odpověď označena u všech pečovatelek dohromady.)

ano - 181 x

ne - 2 x



Jakou známku bychom od Vás dostaly za své celkové vystupování, chování k Vám a pomoc, kterou Vám poskytujeme? (U každé známky je uvedeno, kolikrát byla v dotaznících označena u všech pečovatelek dohromady).

1 - výborný - 177 x

2 – chvalitebný – 20 x

3 – dobrý – 10 x

4 – dostatečný – 0 x

5 – nedostatečný – 0 x

Poděkování a slovo závěrem

Jménem všech zaměstnanců pečovatelské služby Vám moc děkuji za milé a vlídné vzkazy, které jste nám do dotazníku napsali. Všechny Vaše osobní komentáře a poděkování jednotlivým pracovníkům předám.

Jsem moc ráda, že velká většina respondentů naši službu považuje za kvalitní, pracovníkům důvěřuje a na příchod pečovatelky se těší. Budeme se i nadále snažit, aby naše služby byly kvalitní a vy, naši uživatelé, spokojení.

Adéla Kavková, vedoucí pečovatelské služby

červenec 2023