

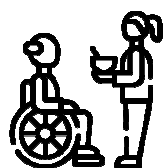
Vyhodnocení dotazníku spokojenosti uživatelů pečovatelské služby 2024

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 vaší celkovou spokojenost či nespokojenost s kvalitou naší pečovatelské služby.

Dotazníky byly koncem roku 2024 předány 78 uživatelům pečovatelské služby, zpět nám bylo vráceno 42 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 38 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...): 61%
- **Pomoc při péči o mou domácnost** (např. stlaní lůžka, převlékání lůžkovin, praní prádla, vynášení odpadků...): 47%
- **Pomoc při zajištění stravy** (např. donáška oběda, dovoz oběda, příprava jídel a jejich servírování, pomoc při podání jídla, nákup potravin...): 47%
- **Zprostředkování kontaktu s veřejnými službami a lékaři** (např. doprovody, vyřizování pochůzek...): 18%
- **Jiné:** 0%



Kde či od koho jste se dozvěděli nejvíce informací o pečovatelské službě, pravidlech poskytované péče a úkonech, které uživatelům poskytujeme? Odpovědělo 39 respondentů.

- Na sociálním šetření: 39%
- Od ředitelky, vedoucí pečovatelské služby, sociálního pracovníka: 51%
- Z informačních materiálů: 8%
- Novinový článek nebo článek ve zpravodaji: 5%
- Z internetových stránek: 15%
- Od pečovatelky, která u mě poskytuje péči: 21%
- Od rodinného příslušníka nebo lékaře: 8%
- Jiné: 2%

V odpovědi jiné bylo uvedeno: „Od sousedky, která využívá Vaše služby.“



Je péče poskytována v takové kvalitě, jak potřebujete? Odpovědělo 39 respondentů.

- Poskytovaná pomoc pečovatelek je kvalitní: 95%
- Poskytovaná péče je dostatečná: 15%
- Poskytovaná péče není v dostatečné kvalitě: 0%



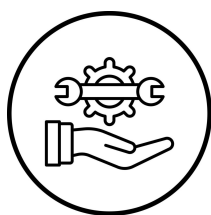
Pokud nejste nebo jste nebyli spokojeni s kvalitou naší pomoci, jaké oblasti se tato nespokojenost týkala? Odpovědělo 33 respondentů.

- Nebyl/a jsem spokojen/á s chováním pracovníka: 3%
- Péče nebyla pracovníkem kvalitně provedena: 3%
- Pomoc nebyla poskytnuta v domluveném čase: 3%
- Jiné (prosím uveďte): 3%
- Jsem vždy spokojen/á: 94%

Co děláte nebo byste udělali v případě, že nejste spokojeni s kvalitou poskytované péče či chováním zaměstnance? Odpovědělo 30 respondentů.

- Kontaktuji ředitelku Janu Tomšíkovou, vedoucí pečovatelské služby Adélu Kavkovou nebo sociálního pracovníka Petra Hytycha: 60%
- Nespokojenost nebo výhrady řeším ihned s přítomnou pečovatelkou: 23%
- Nespokojenost nebo výhrady řeším s pečovatelkou, které nejvíce důvěřuji: 13%
- Nespokojenost řeším s rodinou: 7%
- Situaci řeším jinak (prosím uveďte): 0%
- Situaci neřeším, protože (prosím uveďte proč): 26%

*V odpovědi „Situaci neřeším, protože...“ byly uvedeny slovní odpovědi, že situaci respondenti neřeší, protože nemají se službou žádný problém nebo jsou spokojeni.



Pokud byste na naší službě mohli cokoliv změnit, co by to konkrétně bylo?

Jednalo se o otevřenou otázku, odpověděli 3 respondenti.

- „Aby se pečovatelky u mne nestřídalý, ideálně pouze 3.
- „odvoz k lékaři, do lékárny“
- „Přáli jsme si i odpolední pokrytí víkendů vaší službou u nás doma.“

*Věřte, že se velmi snažíme, aby se u Vás pečovatelky střídaly co nejméně. Chápeme, že zvláště u pomoci spojené s intimitou (sprchování nebo hygiena na lůžku) je časté střídání pečovatelek pro některé uživatele služby nepříjemné. Můžete se spolehnout, že pokud naše služba nebude v personálním oslabení (nemocnost pracovníků, čerpání dovolené apod.) vynasnažíme se, aby k Vám docházela především Vaše klíčová pracovnice.

Někdy se setkáváme s požadavky, aby k Vám docházela pouze klíčová pracovnice, což bohužel organizačně není možné, zvláště pokud máte nasmlouvanou pomoc o víkendu nebo v odpoledních/večerních hodinách. Pečovatelky se v ranních, odpoledních a víkendových službách spravedlivě střídají, nemůžeme vybrané pracovnice nutit, aby sloužily pouze odpolední nebo víkendové služby.

**Naše pečovatelská služba neposkytuje odvoz k lékaři, do lékárny apod., protože tato pomoc není v souladu s naším posláním a cíli služby. Pečovatelká služba nesmí nahrazovat veřejně dostupné a jiné služby, což je v tomto případě např.

senior taxi nebo využívání dopravy k lékaři převozovou sanitkou. Víme, že služba senior taxi není dostupná na celém území ORP Rosice, proto se dlouhodobě snažíme o to, aby se tato situace změnila. V případě že ve Vaší obci není tato služba dostupná, doporučujeme Vám obrátit se na Vaše zastupitele a o zřízení služby ve Vaší obci je požádat.

*** Jsme si vědomi toho, že někteří zájemci o službu/uživatelé/pečující mohou na potřebnou péči čekat déle, než je jim příjemné. Pokud Vaším požadavkům nemůžeme z důvodu plné kapacity péče v požadovaných časech vyhovět, zařadíme Vaši žádost do evidence zájemců o službu odmítnutých z kapacitních důvodů. Vaše žádost bude ohodnocena dle míry potřeby a naléhavosti pomoci ze strany pečovatelské služby. Jakmile se nám uvolní kapacita služby v požadovaném čase, budeme Vás ihned kontaktovat. V současné době bohužel nemůžeme více navyšovat počet pracovníků sloužících víkendovou službu. Pokud na tuto pomoc z naší strany čekáte delší dobu a nemůžeme Vám vyhovět, doporučujeme zkusit tuto pomoc popat u soukromých pečovatelek.

Komentář:

Milí uživatelé, pečující. Moc bych si přála, abyste byli s naší pomocí vždy spokojeni. Jsem si vědoma, že to je cíl/sen, který se nepodaří na 100% splnit, ALE můžeme se o to pokusit 😊. Proto Vás prosím, abyste vždy, pokud nebude služba poskytována tak, jak potřebujete, nebo očekáváte, kontaktovali mne, paní ředitelku Tomšíkovou nebo pana sociálního pracovníka Hytycha – situaci s Vámi probereme a pokusíme se najít co nejlepší řešení. Přejeme si, abyste se na pracovníky „těšili“ a jejich pomoc pro Vás byla příjemná. Stejně tak je pro mne důležité, aby i k Vám chodili naši pracovníci rádi a vzájemná spolupráce nám dobře fungovala.

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.)



velmi pozitivní (veselý, dobrá nálada...)

označeno 76x



pozitivní (příjemný, milý...)

označeno 13x



neutrální (přiměřený, dostačující...)

označeno 8x



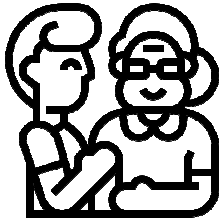
nepřístupný (necítím ochotu, vstřícnost...)

označeno 0x



negativní (nepříjemný, vyloženě neochotný, nepřístupný...)

označeno 0x



Pečovatelky

Hodnoceny byly pečovatelky: Veronika Crhová, Milena Doležalová, Jiřina Pavlová, Leona Pleváková, Lenka Podlahová, Renata Ráčková, Martina Svobodová, Lenka Tesařová, Yveta Tomanová a Lenka

Vítková.

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

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



velmi pozitivní (veselý, dobrá nálada...)

označeno 252x



pozitivní (příjemný, milý...)

označeno 51x



neutrální (přiměřený, dostačující...)

označeno 4x



nepřístupný (necítím ochotu, vstřícnost...)

označeno 0x



negativní (nepříjemný, vyloženě neochotný, nepřístupný...)

označeno 0x

Poděkování a slovo závěrem

Moc Vám děkujeme za slovní hodnocení a vzkazy, které jste napsali pracovníkům, případně jste jimi doplnili své odpovědi na otázky. Váš názor je pro nás velmi důležitý.

Těší mne, že se jednalo především o milé ocenění naší práce a lidského přístupu jednotlivých pracovníků. Pokud byla vyjádřena nespokojenost s prací a přístupem pracovníka, vždy se jednalo o situace, o kterých jsme v rámci služby věděli a snažili jsme se je s Vámi řešit. Vaše vzkazy, ocenění, poděkování a připomínky budou všem pracovníkům individuálně předány.

Budeme se i nadále snažit, aby naše služby byly kvalitní a Vy, naši uživatelé, spokojení. V případě, že tomu tak nebude, prosím, řekněte nám o tom.

Adéla Kavková, vedoucí pečovatelské služby

únor 2025