

Penzion pro důchodce Rosice, příspěvková organizace, Kaštanová 1223, Rosice

Pečovatelská služba

Vážení uživatelé pečovatelské služby, vážení pečující,

děkujeme všem, kteří vyplnili dotazník zaměřený na zjišťování kvality naší pečovatelské služby. Dotazník byl rozdán 70 uživatelům pečovatelské služby, vráceno bylo 37 vyplněných dotazníků. U každé otázky je uvedeno, kolik respondentů na ni odpovědělo. Protože někteří uživatelé využili více odpovědí v jedné otázce, uvedená procenta jsou počítána vždy z počtu respondentů, kteří na otázku odpověděli - součet procent v rámci jedné otázky vždy není 100.

Kdo nám na otázky odpovídal?

Respondenti (uživatelé), kteří nám dotazníky vyplnili, využívají tento typ služeb:

Pomoc při péči o mou osobu:	78%
Pomoc při péči o domácnost:	57%
Pomoc při zajištění stravy:	57%
Zprostředkování kontaktu (lékaři, veřejné služby):	35%
Jiné:	0%

Kde získáváte nejvíce informací o pečovatelské službě, pravidlech poskytované péče a úkonech, které poskytujeme? Odpovědělo 34 respondentů.

Na sociálním šetření:	50%
Od ředitelky, vedoucí pečovatelské služby, sociálního pracovníka:	29%
Z tištěných informačních materiálů:	21%
Z novinového článku nebo článku ve zpravodaji:	9%
Od pečovatelky, která u mne poskytuje službu:	15%
Od rodinného příslušníka:	15%
Jiné:	3%

**V následujícím období se zaměříme na vylepšení internetových stránek naší služby, aby byly přehledné a uživatelsky příjemné. Pro naše uživatele a pečující připravujeme sérii letáků a článků, ve kterých se budeme věnovat oblastem, které naše uživatele a jejich pečující trápí, či se s nimi na nás nejvíce obrací (inkontinence, kompenzační pomůcky, úprava domácnosti, možnosti odlehčení pro pečující...). Uvědomujeme si, že při osobních setkáních Vám často předáme mnoho informací najednou, proto budou tyto letáky srozumitelné a budou obsahovat všechny důležité informace a potřebné kontakty.*

Je Vám poskytována péče v takové kvalitě, jak potřebujete?

Odpovědělo 36 respondentů.

72% odpovědělo, že poskytovaná péče je kvalitní, 28% respondentů uvedlo, že je péče dostatečná. Odpověď, že péče není poskytována v dostatečné kvalitě, neoznačil nikdo.

**Záleží nám na tom, aby poskytovaná péče byla kvalitní a vy ji jako kvalitní také vnímali. Naši zaměstnanci pravidelně navštěvují odborné kurzy a průběžně se vzdělávají, aby mohli svou profesi vykonávat co nejlépe. Pokud se v průběhu péče vyskytne cokoli, co se Vám nelíbí či není příjemné, případně potřebujete, aby Vám pečovatelka pomáhala jinak, kontaktujte sociální pracovníky nebo požádejte pečovatelku. Pokud bude Váš požadavek na změnu oprávněný, rádi Vám vyhovíme.*

Jak řešíte nebo byste řešili nespokojenost se službou či pracovníkem? Odpovědělo 25 respondentů.

52% respondentů uvedlo, že kontaktují ředitelku Tomšíkovou, vedoucí pečovatelské služby Kavkovou nebo sociálního pracovníka Hytycha. 12% uživatelů nespokojenost ihned řeší s přítomnou pečovatelkou. 20% respondentů se při nespokojenosti obrátí na pečovatelku, které nejvíce důvěřují. 1 respondent uvedl, že nespokojenost řeší s rodinou, 12 % uvedlo, že: situaci neřeší, protože jsou spokojeni, přijímají situaci s pokorou, případně by nespokojenost řešil někdo z rodiny.

**Velmi děkuji všem uživatelům a jejich pečujícím, kteří nás ihned kontaktují, pokud nejsou s něčím spokojeni. Uvědomujeme si, že to pro Vás může být nepříjemné. Většinu podnětů z Vaší strany nepovažujeme za stížnost, ale spíše jako požadavek na změnu, často oprávněný. Informace od Vás jsou pro nás velmi důležité. Co člověk, to unikát, každý má jiné potřeby. I pečovatelky jsou jenom lidé, mohou zapomenout či něco splést. Prosím nepřecházejte naše případná pochybení, ale*

v partnerské rovině nás na ně upozorněte. O čem nevíme, nemůžeme změnit.

Hodnocení pečovatelek

V této části Vás seznámíme s tím, jak byly hodnoceny pracovnice pečovatelské služby. Nebude zveřejňováno hodnocení konkrétních pracovníků, ale obecné informace týkající se celého týmu. Za hodnocení jednotlivých pracovníků Vám všem děkujeme, využijeme ho jako podklad pro práci se zpětnou vazbou a vzdělávání v rámci individuálních rozvojových plánů pracovníků. Jako vedoucí pečovatelské služby mám radost z toho, že až na pár výjimek byly pečovatelky hodnoceny kladně, uživatelé vidí na jejich tvářích úsměv a jsou rádi, když k nim pečovatelky přijdou.

Je podoba či kvalita péče závislá na tom, která pečovatelka péči poskytuje? Odpovědělo 26 respondentů.

77% respondentů uvedlo, že pečovatelky pracují všechny stejně kvalitně, dle 8 % respondentů je péče kvalitní pouze od klíčové pracovnice. 15% uživatelů uvedlo, že jim pomáhá pouze jedna pracovnice – tudíž nemohou posoudit.

**Naším cílem je, aby péče byla vždy kvalitní a uživatelé spokojeni bez ohledu na to, kdo z pracovníků péči poskytuje. V současné době máme 80 uživatelů pečovatelské služby. Protože se pečovatelky střídají a někdy nás překvapí i nečekaná pracovní neschopnost, uvědomujeme si, že ne vždy je péče poskytnuta na 100%. Prosím Vás, pokud nebudete s péčí některého pracovníka spokojeni, kontaktujte mne, případně pracovníka o vaší nespokojenosti s kvalitou či provedením péče ihned informujte – konkrétně mu řekněte, co má dělat jinak. Při plánování péče se snažíme, aby se u Vás pečovatelky moc nestrídaly, případně jezdily ty, se kterými jste „nejvíce sehraní“. Pokud Vám pečovatelka pomáhá poprvé nebo po delší době, velmi ocení, pokud ji své potřeby sdělíte. Tato komunikace se nazývá individuální plánování a podpisem smlouvy jste stvrdili, že s námi službu takto budete plánovat.*

Hodnocené vlastnosti pečovatelek

Vlastnosti, které jste u pečovatelek hodnotili, jsme rozdělili na dvě kategorie – pozitivní a negativní. Níže naleznete přehled toho, jak respondenti naše pečovatelky ohodnotili. V závorkách je uvedený celkový počet označených vlastností za všechny pečovatelky dohromady, tzn.,

kolikrát byla daná vlastnost označená celkově ve všech dotaznících. Každá vlastnost mohla být tedy označena maximálně 296 x (8 pečovatelek x 37 dotazníků).

Uživatelé, kteří pečovatelky hodnotili, si na pečovatelkách cení **veselosti** (označeno 111 x), **ochoty** (označeno 108 x), **příjemného vystupování** (označeno 99 x), **pečlivosti** (označeno 92 x), **spolehlivosti** (označeno 90 x), **citlivosti** a **zodpovědnosti** (obojí označeno 77x), **dochvilnosti** (označeno 63 x), **profesionality** (označeno 60 x), **důvěryhodnosti** (53 x).

Některým pečovatelkám uživatelé vytkli, že jsou **uspěchané** (označeno 7x), **pomalé** (označeno 4x) a **neochotné, nedochvilné, nepříjemné** (vše označeno 2x).

**Velmi nás těší velké množství pozitivního hodnocení. Je to pro nás potvrzení toho, že se v naší péči ubíráme správným směrem. Co se týče negativního hodnocení – usuzuji, že je důsledkem neshody či nefungujícího vztahu mezi uživatelem a konkrétní pečovatelkou. Uvědomujeme si také, že mohou nastat situace, kdy uživatel cítí vůči pečovatelce osobní nesympatie, případně došlo k neshodě či dokonce pochybení pracovnice. Může se i stát, že pečovatelka odmítne něco udělat na základě neoprávněného požadavku uživatele (např. provést nedohodnutý úkon ihned) a uživatel je poté nespokojený. Pokud se v průběhu služby vyskytne situace, že se Vám cokoliv nelíbí, vždy mne prosím kontaktujte, ať můžeme situaci co nejdříve vyřešit, najít příčinu nespokojenosti a dohodnout se na řešení.*

Ještě jednou děkuji za Váš čas, který jste věnovali zamyšlení nad naší službou. Děkuji i za Vaše podněty na změnu či vyjádření konkrétní nespokojenosti – všemi se budu pečlivě zabývat a hledat vhodná opatření, abyste byli co nejvíce spokojeni s kvalitou pomoci i přístupem všem pracovníkům.

Adéla Kavková, vedoucí pečovatelské služby