**Vyhodnocení dotazníků spokojenosti pečujících osob   
 s Pečovatelskou službou Astra za 3/2018 – 3/2019**

Dotazníky vyplňovali rodinní příslušníci nebo blízcí uživatelů Pečovatelské služby Astra, kterou poskytuje Oblastní charita Třeboň v období měsíce dubna 2019.

Vyplněné je odevzdávali pracovnicím pečovatelské služby nebo využívali uzavřené „mobilní schránky“, kterou pracovnice vozily ve služebním vozidle, na vyžádání ji přinesly a do ní byl vyplněný dotazník vhozen.

Možnosti anonymního zaslání poštou na adresu Oblastní charity Třeboň, či vhození do schránky umístěné na budově Oblastní charity Třeboň nikdo nevyužil.

**Celkem bylo distribuováno 10 dotazníků a vráceno 9 (návratnost 90 %).**

**Odpovědi na položené otázky:**

1. **Máte dostatek informací**

**o poskytované službě?**

1. **Splňuje služba**

**Vaše očekávání?**

Komentář u odpovědi částečně ano: *„U nesoběstačné imobilní osoby očekávám plný výkon = dokončení úkonu, např. při přebalování plen i jejich likvidaci do určené popelnice mimo dům.*

1. **K čemu přispívá pomoc pečovatelské služby Vašemu blízkému?**

Komentář jednoho dotazovaného: *„Po dobu mé nemoci dopravuje mé rodiče k lékařům.“*

**4. Víte, že i Vy, jako zástupce klienta máte možnost stěžovat si na kvalitu nebo**

**způsob poskytování služby?**

Komentář jednoho dotazovaného: *„Je vhodné, aby všechny pracovnice ctily soukromí majitelů a vždy před příchodem předem použily zvonek!“*

**5. Doporučil/a byste službu svým**

**známým, přátelům?**

**6. Jak hodnotíte přístup a práci pečovatelek ?**

**Slovní komentář:** *„Samozřejmě jsou rozdíly dle osobnosti jednotlivých pečovatelek.“*

*„Po odchodu sestřiček jsem na tom lépe psychicky.“*

**7.Jak hodnotíte přístup a práci sociální pracovnice a vedoucí služby?**

**Slovní komentář:** *„Jsem víc než spokojená.“*

*„Uvítala bych rozpis služeb jednotlivých pečovatelek na dny, pro možnost*

*domluvy o aktuálních potřebách.“*

**8.Co byste ve službě doporučil/a změnit a proč?**

Odpovědi:

*„Nic bych neměnila, s veškerými službami naprostá spokojenost.“*

*„Zvýšit počet pečovatelek + služby o víkendech a svátcích.“*

*„Obědy, ale to dle Vašich pracovnic nelze, bohužel.“*

*„U specifických klientů špatně reagujících na změny = střídání pečovatelek zúžit jejich okruh na max. 3 osoby z důvodu zastupitelnosti., takto senior mnohem hůře navazuje s pečovatelkou kontakt.“*

**Další postřehy, podněty:**

*„Zvýšení zásad hygieny úkonů pečovatelek k zabránění přenosu možných infekcí – mimo rukavic je hlavní zásadou mytí rukou při příchodu i odchodu. Občas nacházím exkrementy znečištěné obaly od čistící pěny. Nikdy v mé přítomnosti dosud nikdo nepožádal o možnost umýt si ruce = 1. pravidlo hygieny v ošetř. Péči. Bohužel tento moment se týká všech fungujících peč. služeb na němž je potřeba zapracovat při zaškolení pracovnic*

**ZÁVĚR:**

**Z výsledků vyhodnocení dotazníků od pečujících osob vyplývá celkové pozitivní hodnocení služby – od naplnění účelu služby po přístup pracovníků.**

Pečující osoby mají dostatek informací o službě, služba naplňuje jejich očekávání. Pozitivně hodnotí přístup a práci pečovatelek, vedoucí služby i sociální pracovnice. Největší přínos vidí v tom, že jako pečující osoby mohou díky službě chodit do práce, odpočinout si a zařídit si své záležitosti, jejich blízký může zůstat doma a nemusí nastoupit do pobytové služby a může si zachovat své zvyklosti. Jeden dotazovaný by uvítal zvýšení počtu pečovatelek + služby o víkendech a svátcích. Od nového roku byly navýšeny úvazky v pečovatelské službě. Požadavek jednoho dotazovaného ohledně zúžení okruhu pečovatelek na tři osoby u daného klienta nelze uskutečnit – platí stejné podmínky poskytování služby pro všechny uživatele.

**Postřehy a podněty:**

Jeden z dotazovaných zdůrazňuje potřebu zlepšení hygieny rukou pečovatelek před a po úkonu u klienta. Dále bylo zmíněno, že by pracovnice měly ctít soukromí klientů a používat zvonek. **Opatření:** bude projednáno s pracovnicemi na poradě.

**Opatření za účelem zkvalitnění poskytované služby:** službu budeme nadále zkvalitňovat pravidelným vzdělávání pracovníků, reflektujícími diskusemi o aktuálních situacích ve službě, individuálním plánováním, revizemi metodických postupů.

S výsledky dotazníkového hodnocení je veřejnost seznámena prostřednictvím webových stránek, na vyžádání je možné zaslat elektronicky či vytisknout.

Velmi děkujeme dotazovaným za jejich odpovědi, které jsou pro nás důležitým zdrojem informací potřebných pro rozvoj a zkvalitnění služby.

V Třeboni dne 30. 4. 2019

Mgr. Alena Brožová

sociální pracovnice Pečovatelské služby Astra