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

Dotazníky vyplňovali uživatelé 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 29 dotazníků a vráceno 20 (návratnost 68%).

**Odpovědi na položené otázky:**

1. **Obdržel/a jste při prvním kontaktu všechny potřebné informace (co služba nabízí, kolik stojí apod.)? Byly předané informace srozumitelné? Otázka je určena těm, kteří začali službu využívat až v roce 2018.**

*Na otázku odpovědělo 14 dotazovaných, ostatních se otázka netýkala.*

**2. Splňuje poskytovaná služba Vaše očekávání?**

Komentář k odpovědi ANO, ZCELA: *„Jsem zde docela krátce a tak vzhledem k mému zdraví si práce děvčat velice vážím.“*

**3. Jste dostatečně zapojen/a do rozhodování o tom, jakým způsobem Vám bude služba poskytována? Máte dostatek prostoru pro své rozhodování?**

Komentář k odpovědi VŽDY: *„Je mi to vždy sdělováno, abych to pochopila, i když se někdy musím zeptat znova a ony nemají žádné potíže mi znovu vysvětlit.“*

**5. Víte jak postupovat, pokud byste chtěl/a své dosavadní služby nějak změnit (např. rozšířit nebo snížit rozsah poskytovaných činností, změnit způsob pomoci)?**

Komentáře u odpovědi ANO: *„Po dohodě s děvčaty z pečov. služby se mohu kdykoliv i na co, chci zeptat, vždycky s úsměvem vysvětlují, co potřebuji, a poradí.*

*„Jakoukoliv službu potřebuji, vždy je mi maximálně vyhověno.“*

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

Komentář: *„Všechna děvčata i vedoucí mají tu nejlepší známku.“*

**7. Jak hodnotíte komunikaci s pečovatelkami?**

Jeden dotazovaný zaškrtal všechny možnosti – i ty které si protiřečí, přesto tyto odpovědi byly zahrnuty do grafu. Komentář: *„Obdivuji jejich trpělivost s námi nemocnými. Hlavně s mojí osobou, když mi není často dobře, ony mně povzbudí, že bude zase lépe.“*

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

Komentář: *„Naprostá spokojenost se všemi body.“*

*„Snaží se pomoc, jak nejlépe to jde.“*

**9. K čemu Vám přispívá pomoc pečovatelské služby?**

Komentář u odpovědi JINÉ: *„Velmi dobrá a šetrná péče o moji osobní hygienu a laskavá komunikace se mnou.“*

*„Doprava k lékařům.“ – 2x*

*„Dovoz jídla.“*

*„Jsem ráda, že jsem dostala tento pokojík, protože u mé rodiny to nebylo k normálnímu životu. (v rodině, kde jsem bydlela a kde mi měli pomáhat, ale bylo to naopak)“*

**10. Změnil/a byste na službě něco?**

Komentář u odpovědi ANO: *„Každý, kdo si stěžuje na vaši službu, tak bych ho vyškrtl ze seznamu a přestal mu pomáhat. Když se někomu něco nelíbí na vaší službě, tak ať si jí zruší a drží ústa. Každý nemocný nebo nemohoucí, by měl být rád, že mu někdo chce pomáhat. Je jasný, že nic není zadarmo.*

Komentáře u odpovědi NE: *„Nic bych neměnil, jsem s veškerými službami spokojen.“*

*„Neměnila bych za mou osobu nic, jen všem přeji, aby jim jejich příjemné chování vůči nám nemocným vydrželo.*

**11. Víte, že máte možnost stěžovat si na kvalitu nebo způsob poskytování služby?**

Komentář u odpovědi ANO: *„Až na mě bude někdo škaredý, určitě se ozvu.“*

**12. Doporučil/a byste službu svým známým, přátelům?**

Komentář u odpovědi ANO: *„Hlavně těm, kdo si prožívá to co, jsem zažívala tolik let „doma“ já.“*

**Další postřehy a doporučení:**

* Pomoc o víkendech a svátcích

**ZÁVĚR:**

**Z výsledků vyhodnocení dotazníků od uživatelů služby vyplývá celkové pozitivní hodnocení služby – služba splňuje jejich očekávání, jsou spokojeni s přístupem pracovnic.**

Pro uživatele, kteří začínali s využíváním služby, byly obdržené informace o službě dostatečné a byly podány srozumitelnou formou. Uživatelé vysoko hodnotí míru jejich zapojení do rozhodování o tom, jakým způsobem jim bude služba poskytována. 100% dotazovaných ví, jak postupovat v případě, že by chtěli své dosavadní služby nějak změnit. U přístupu pečovatelek jsou uživatelé nejvíce spokojeni s respektováním jejich potřeb, kladně hodnotí vstřícnost a ochotu pracovnic, dále jejich spolehlivost a odpovědnost. U komunikace s pečovatelkami vysoce hodnotí, to že se vyjadřují srozumitelně, nespěchají, pozitivně je vnímána řeč těla. Dotazovaní nemají strach se pečovatelek na něco zeptat, či něco chtít. Pozitivně též hodnotí přístup sociální pracovnice a vedoucí služby, vysoké procento dotazovaných je velmi spokojeno s respektováním potřeb, vstřícností a ochotou, způsobem komunikace i schopností reagovat na aktuální situaci. Podle názoru dotazovaných jim pomoc služby nejvíce přispívá k zachování jejich zvyklostí v domácím prostředí a k tomu, že mohou zůstat doma a nemusí nastoupit do pobytové služby. Důležité je pro ně také, že jim služba pomáhá ke zvládnutí každodenních činností při péči o sebe a svou domácnost, a umožňuje rodině (nebo jiným pečujícím) chodit do práce, odpočinout si, zařídit si svoje záležitosti. Uživatelé vědí, že si mohou na službu stěžovat. Většina dotazovaných by na službě nic neměnila, doporučili by ji svým známým. Ve slovních komentářích se opakovaně objevovaly pochvaly pracovnic.

**Postřehy a podněty:**

Jeden z dotazovaných zmínil pomoc o víkendech a svátcích – z odpovědi není zcela jasné, co tím mínil, služba v tyto dny funguje, od 1. 1. 2019 je dokonce rozšířena provozní doba služby.

**Opatření za účelem udržení a zvyšování kvality poskytované služby:**

Pokračovat v nastaveném způsobu poskytování služby, který se osvědčil a je uživateli hodnocen pozitivně, a který naplňuje účel služby.

Službu budeme nadále zkvalitňovat pravidelným vzděláváním pracovníků, supervizní podporou, reflektujícími diskusemi o aktuálních situacích ve službě, individuálním plánováním, revizemi metodických postupů.

Výsledky dotazníkového hodnocení jsou uživatelům služby předány v tištěné podobě, veřejnost je s nimi 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