

## Vyhodnocení dotazníků spokojenosti pečujících osob s Pečovatelskou službou Astra za 5/2021 – 4/2022

Dotazníky vyplňovali rodinní příslušníci nebo blízcí uživatelů Pečovatelské služby Astra, kterou poskytuje Charita Třeboň, v období měsíce května 2022.

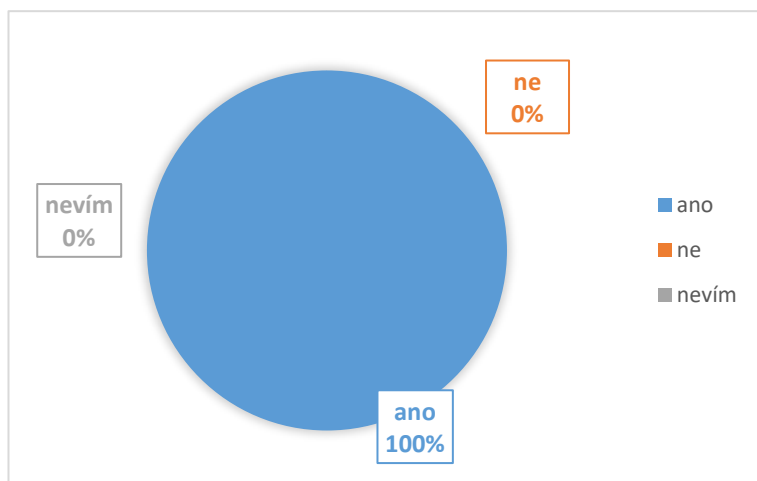
Vyplněné je odevzdávali pracovnícím a využívali uzavřené „mobilní schránky“, kterou pracovnice vozily ve služebním vozidle, na vyžádání ji přinesly a do ní byl vyplněný dotazník vhozen.

Možnosti anonymního zaslání poštou na adresu Charity Třeboň, či vhození do schránky umístěné na budově Charity Třeboň využil jeden z dotázaných.

**Celkem bylo distribuováno 18 dotazníků a vráceno 10 (návratnost 56 %).**

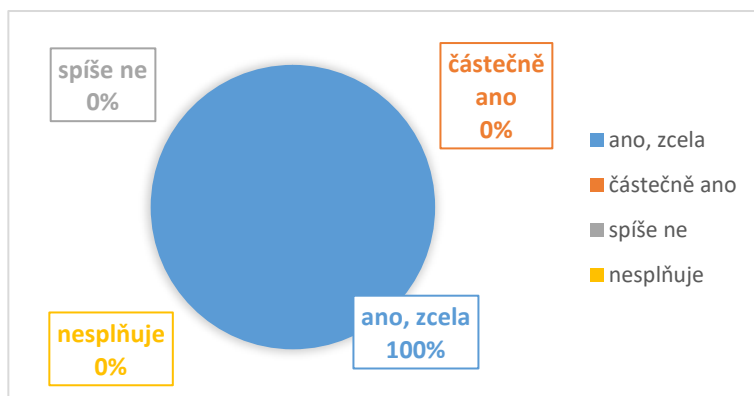
### Odpovědi na položené otázky:

#### 1. Máte dostatek informací o poskytované službě?



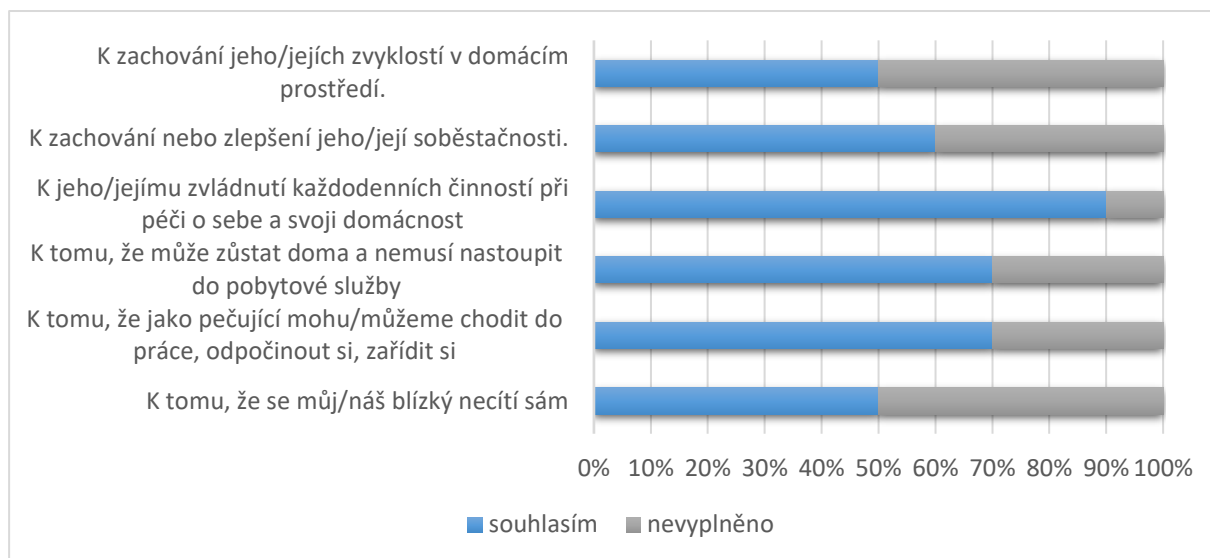
Možnost slovního komentáře nevyužil žádný z dotazovaných.

#### 2. Splňuje služba Vaše očekávání?



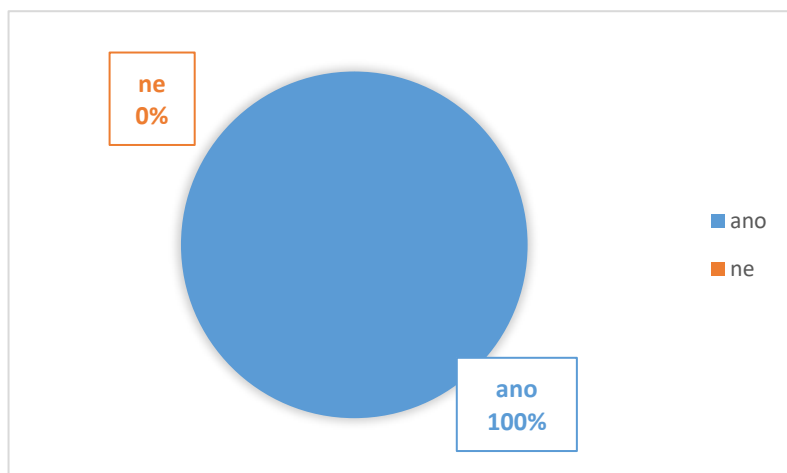
Možnost slovního komentáře nevyužil žádný z dotazovaných.

### 3. K čemu přispívá pomoc pečovatelské služby Vašemu blízkému?



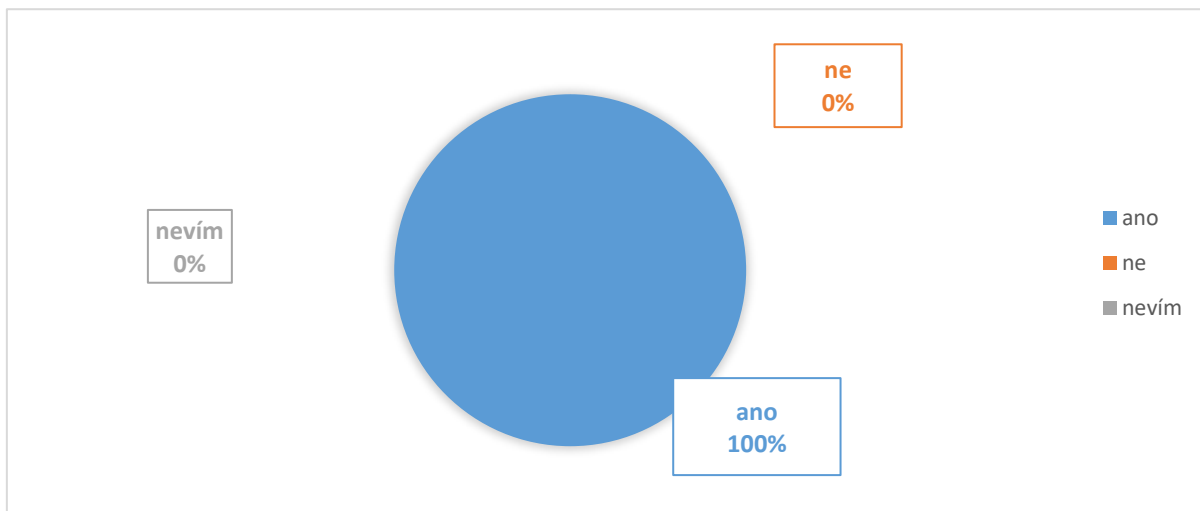
Možnost slovního komentáře nevyužil žádný z dotazovaných.

### 4. Víte, že i Vy, jako zástupce klienta máte možnost stěžovat si na kvalitu nebo způsob poskytování služby?

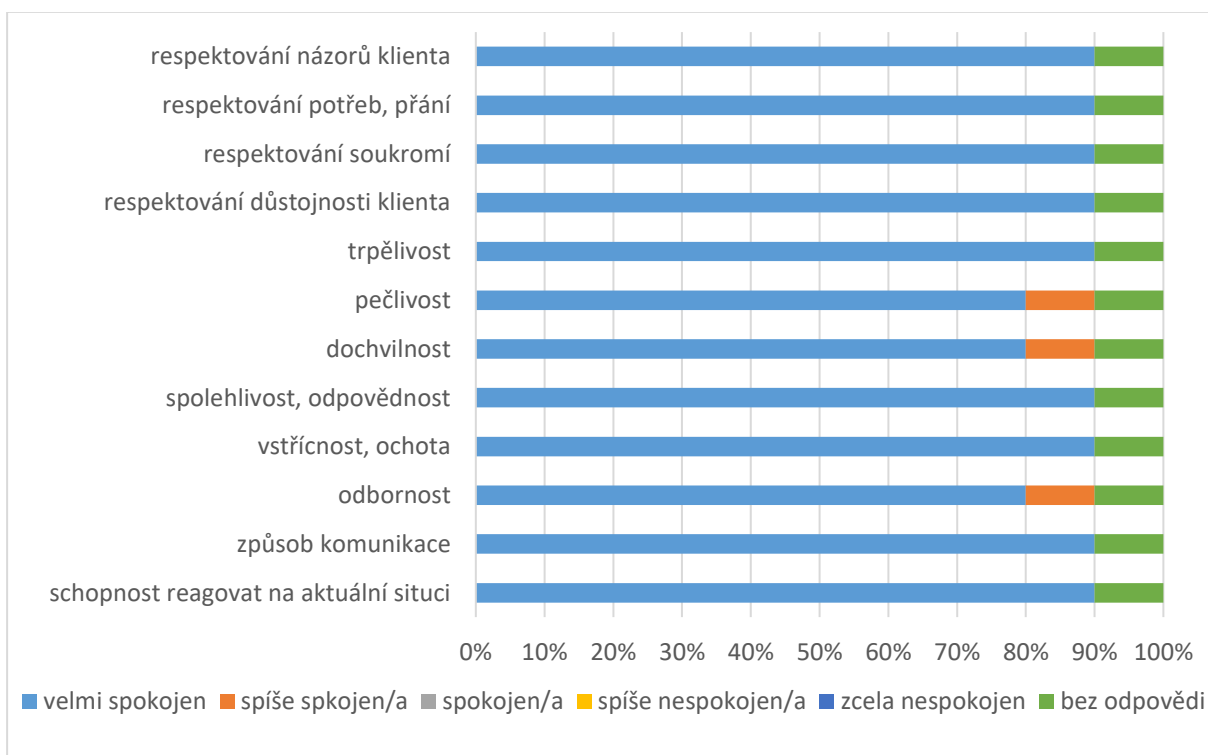


Slovní komentář: „Vždy vyřešeno vše k oboustranné spokojenosti“

## 5. Doporučil/a byste službu svým známým, přátelům?

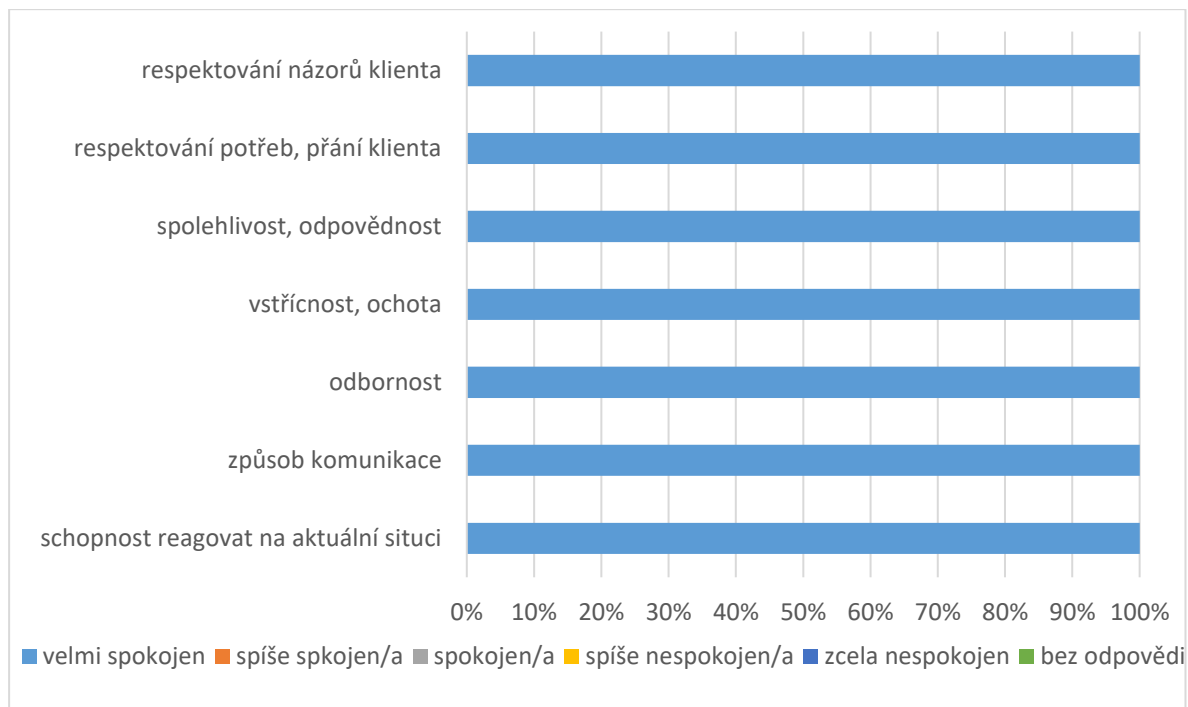


## 6. Jak hodnotíte přístup a práci pečovatelek?



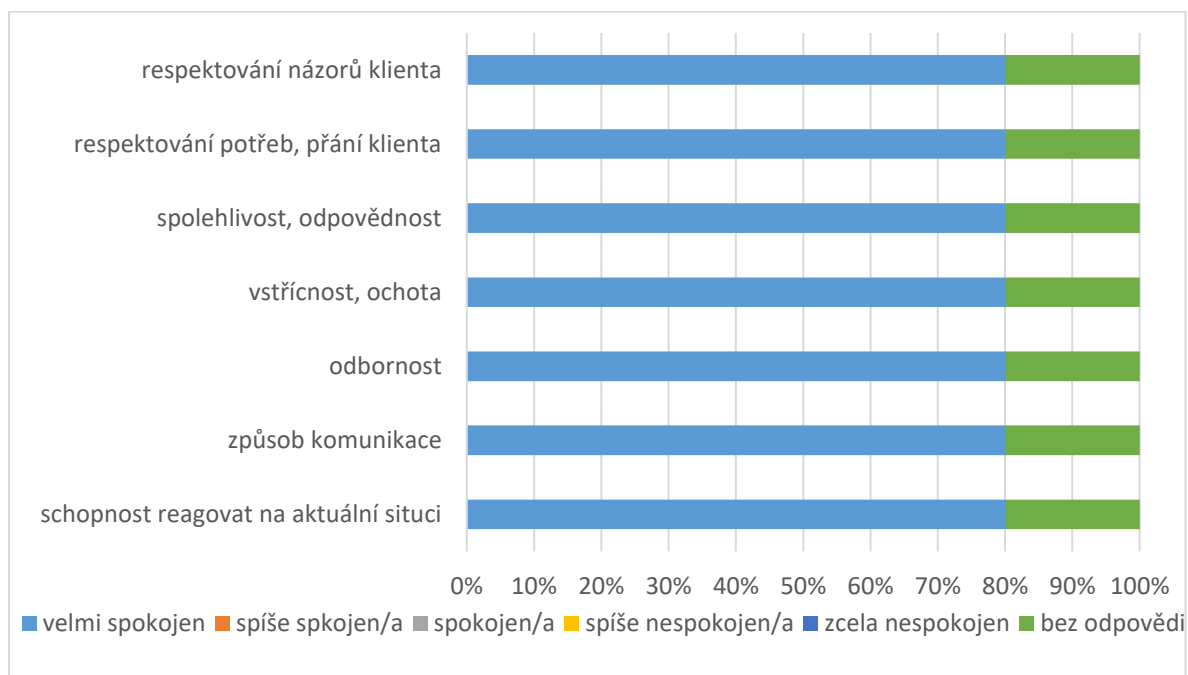
Možnost slovního komentáře nevyužil žádný z dotazovaných.

## 7. Jak hodnotíte přístup vedoucí služby?



Slovní komentář: „Velká snaha najít vždy řešení.“

## 8. Jak hodnotíte přístup a práci sociální pracovníce



Slovní komentář: „Nejsme v kontaktu.“

## 9. Co byste ve službě doporučil/a změnit a proč?

Odpovědi:

*„Nic, jsme opravdu spokojené a nevíme, co bychom bez vašich služeb dělaly.“*

*„Opatrnější zacházení s nosiči jídla. Polévka bývá často vylitá. Kvalita jídla není nejlepší.“*

Na otázku neodpovědělo 8 z 10 dotazovaných.

**Další postřehy, podněty:**

*„Velmi oceňuji Vaši flexibilitu při nastavování služeb a péče na samém počátku. V porovnání s ostatními poskytovateli jste nám vyšli ve všem vstříc a měli jste k dispozici i dostatek kapacity. Nejvíce oceňuji to, že poskytujete služby i v sobotu a neděli. Babička si na péče ani sestry nikdy nestěžovala a je spokojená. To je pro mě nejdůležitější. Zároveň musím zmínit, že sestry velmi striktně dodržují všechna pravidla a nařízení.“*

## 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 očekávání každého z nich. Největší výhodou služby spatřují v možnosti, že jejich blízký může setrvat doma v přirozeném prostředí a nemusí nastoupit do pobytové služby. Dále vidí přínos v zachování soběstačnosti, zvládnutí každodenních činností při péči o blízkého a jeho domácnosti. Polovině z dotázaných dopomáhá služba k odpočinku, zařízení si svých záležitostí a umožňuje jim chodit do zaměstnání.

S pracovníci, které službu zajišťují, jsou pečující osoby velmi spokojeni. Pozitivně hodnotí především respekt k názorům, potřebám, soukromí a důstojnosti uživatelů. Pečovatelky jsou trpělivé, spolehlivé, pečlivé. Komunikace s nimi je dobrá, stejně tak velmi dobře reagují na aktuální situaci. Jeden z deseti dotázaných uvedl, že pečovatelky mají rezervy v dochvilnosti, pečlivosti a odbornosti. S vedoucí služby je spokojeno 100% dotázaných. Pozitivně hodnotí její velkou snahu najít vždy řešení. Přístup sociální pracovníce je hodnocen též kladně, přičemž 2 z dotazovaných otázku nevyplnili, a jeden z nich uvedl, že není se sociální pracovnící v kontaktu.

O možnosti podat stížnost na kvalitu poskytované služby ví 100% dotázaných, jeden z nich uvádí, že je vždy vyřešeno vše k oboustranné spokojenosti. Každý z dotázaných by doporučil službu svým přátelům a známým.

Na dotaz, co by ve službě doporučili změnit a proč, odpovědělo pouze 2 z 10 dotázaných. Jeden respondent není spokojen s kvalitou obědů, a doporučuje opatrnější zacházení s jídlonosiči ze strany pečovatelek. Důvodem je opakované vylití polévek. Další z dotázaných uvádí, že by se nemělo nic měnit, je zde uvedena spokojenost se službou, bez které by se situace doma nezahládla.

Na závěr je v jednom z dotazníků uvedena celková spokojenost s nastavením služby, s jejím průběhem i s pracovníci.

**Opatření za účelem zkvalitnění poskytované služby:**

Zvyšování odbornosti pracovníků prostřednictvím pravidelného vzdělávání.

Zaměříme se na pečlivost a dochvilnost pracovníků, které budeme prostřednictvím rozhovorů a porad motivovat. Dochvilnost může být ovlivněna silničním provozem nebo mimořádnými situacemi v domácnosti uživatelů. V případě, že by hrozilo zpoždění pečovatelek, které lze dopředu předpokládat, uživatelé budou o tomto zdržení včas informováni – jako je tomu do teď.

Se stížnostmi na kvalitu obědů je vždy jejich dodavatel obratem seznámen. I nadále budeme s dodavatelem v kontaktu a budeme se snažit nespokojenost uživatelů vyřešit.

I nadále se budeme snažit udržet kvalitu služby vzděláváním pracovníků, skupinovými či individuálními supervizemi, týmovými diskusemi, individuálním plánováním a 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 1.8.2022

Bc. Barbora Tětková  
sociální pracovníce Pečovatelské služby Astra