

Vyhodnocení dotazníků spokojenosti uživatelů s Pečovatelskou službou Astra za 5/2021 – 4/2022

Dotazníky vyplňovali uživatelé Pečovatelské služby Astra, kterou poskytuje Charita Třeboň, v období měsíce května 2022.

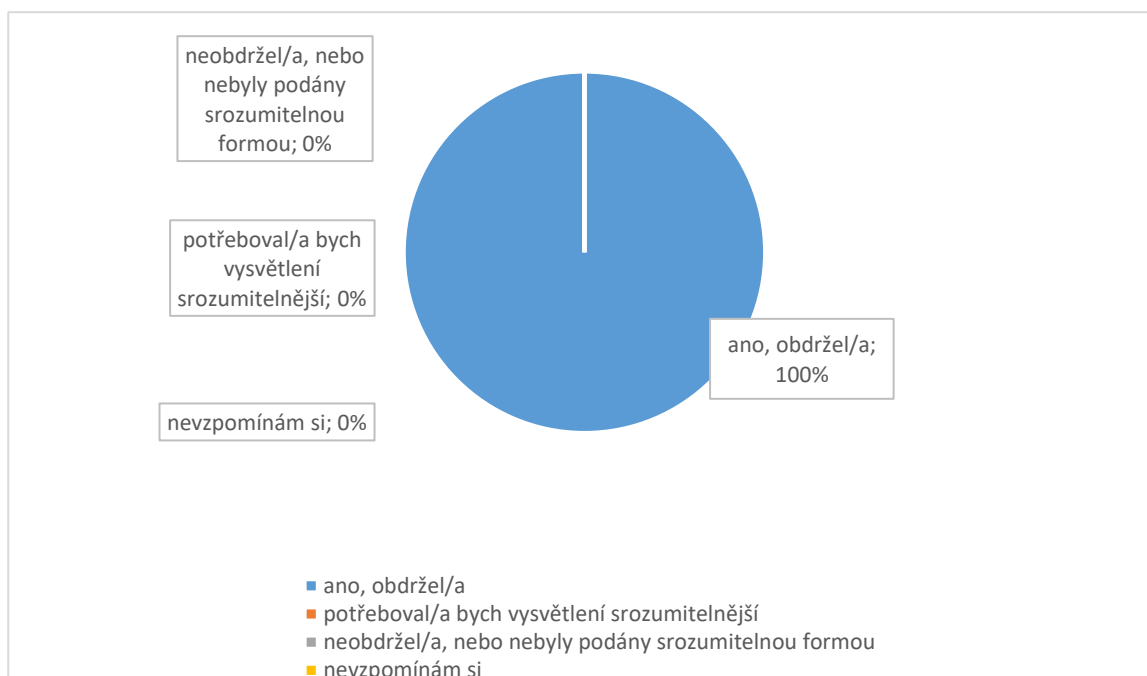
Vyplněné je odevzdávali pracovnícím pečovatelské služby nebo využívali uzavřené „mobilní schránky“, kterou pracovníce vozily ve služebním vozidle, na vyžádání ji přinesly a do ní byl vyplněný dotazník vhozen.

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

Celkem bylo distribuováno 42 dotazníků a vráceno 20 (návratnost 48%).

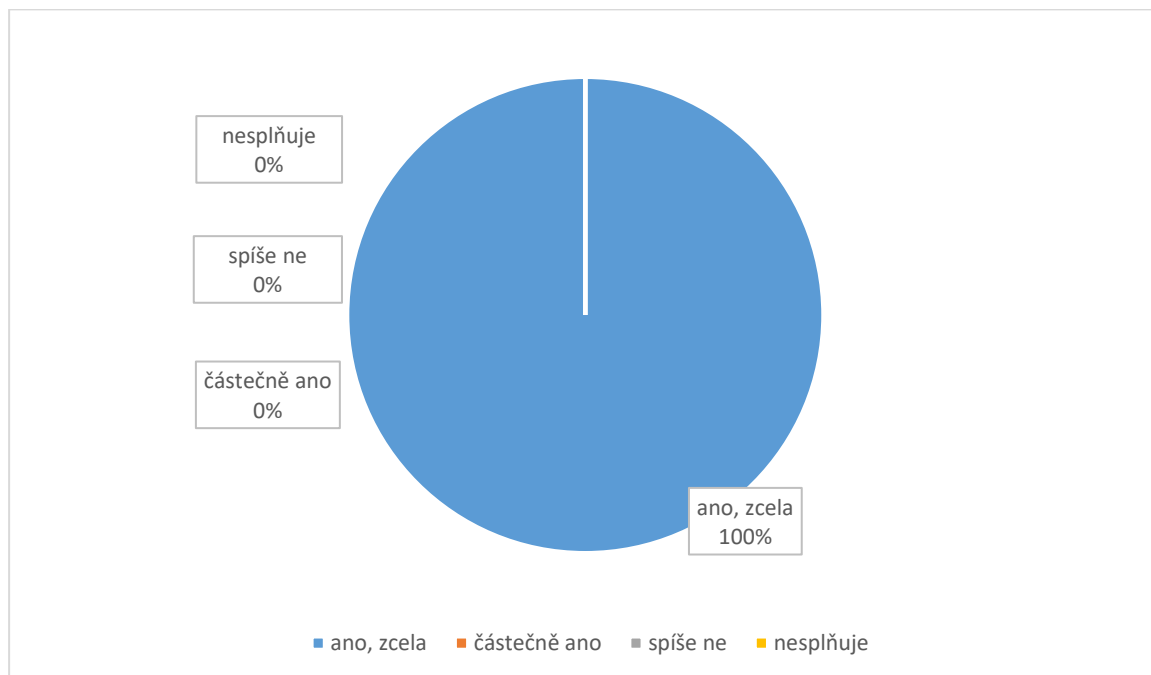
Odpovědi na položené otázky:

1. Obdržel/a jste při prvním kontaktu všechny potřebné informace (co služba nabízí, kolik stojí, jak bude probíhat apod.)? Byly předané informace srozumitelné? Otázka je určena těm, kteří začali službu využívat až v roce 2021.



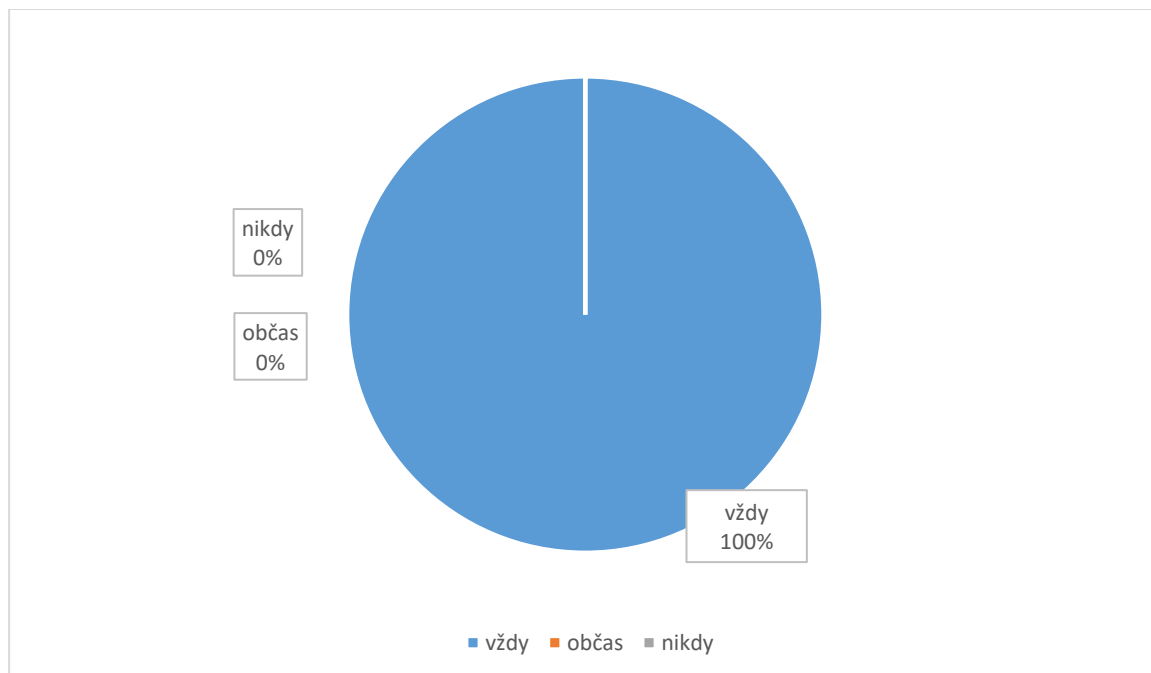
Na otázku odpovědělo 13 dotazovaných, ostatních se otázka netýkala.

2. Splňuje poskytovaná služba Vaše očekávání?



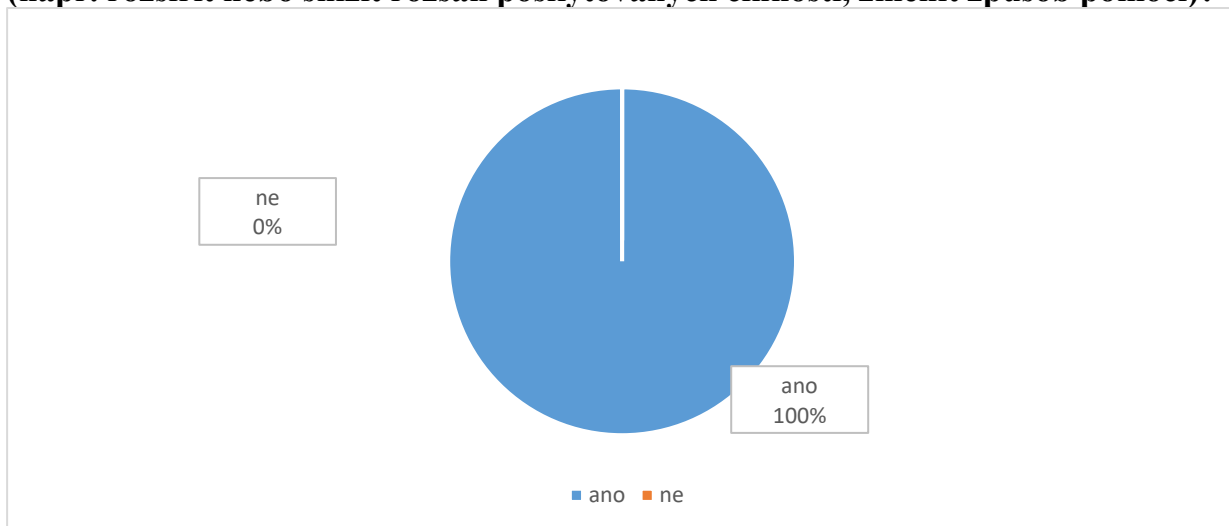
Slovní komentář: „*Ne, nečekala jsem nic jiného*“

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



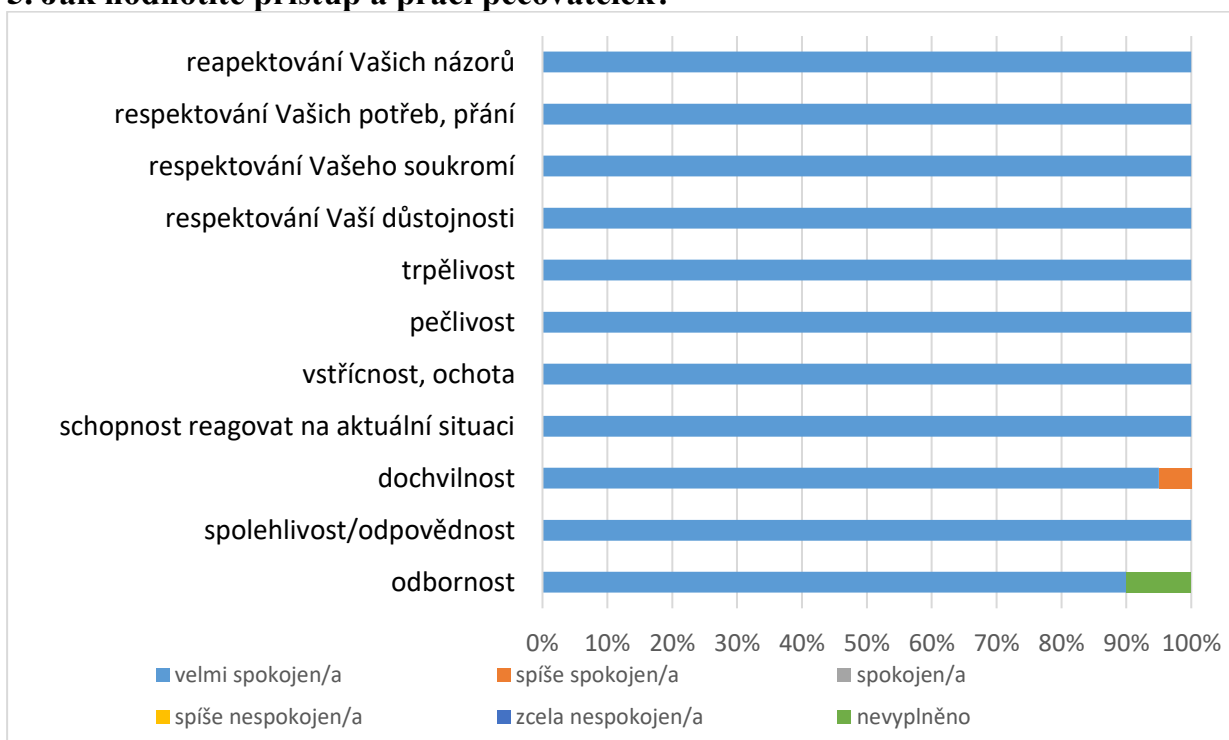
Slovní komentář: „*Výborná komunikace osobní i telefonní.*“

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



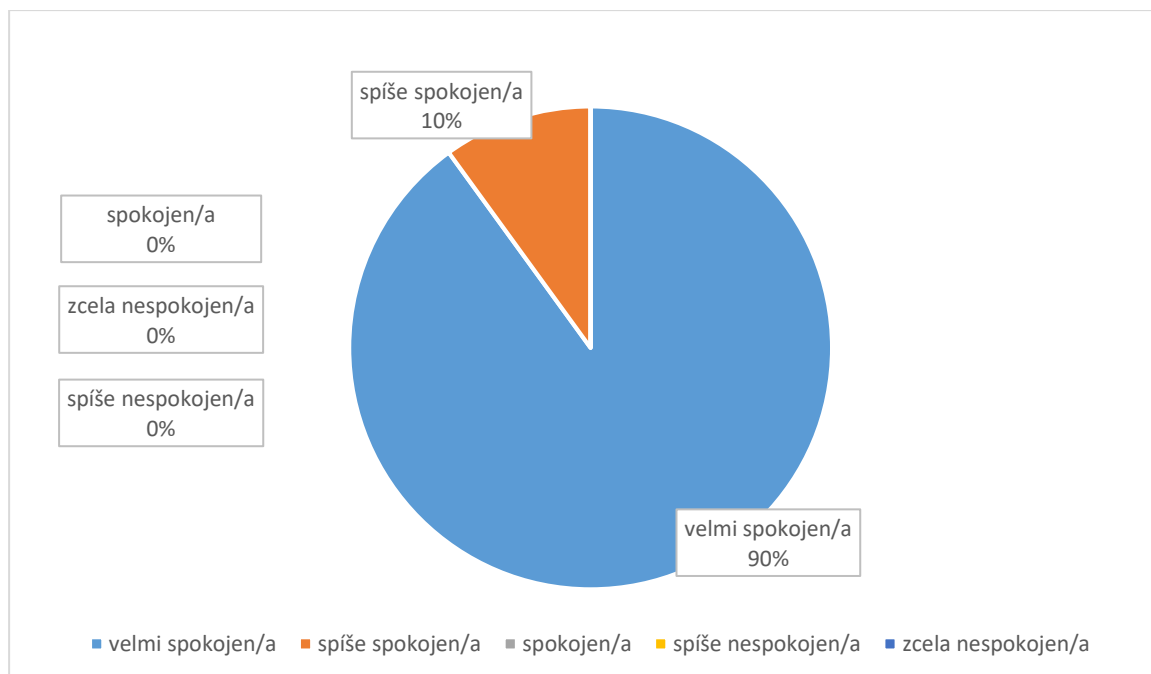
Možnost slovního komentáře nevyužil žádný z dotazovaných.

5. Jak hodnotíte přístup a práci pečovatelek?



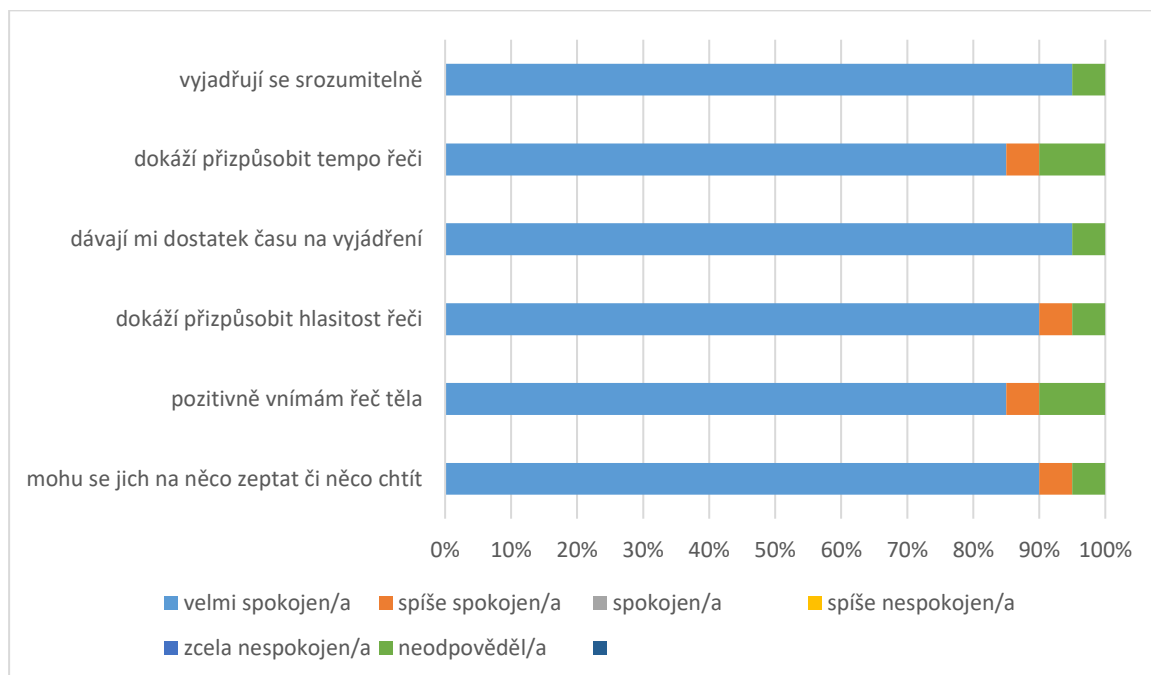
**Slovní komentář: „Pečovatelky jsou moje ochotné pomocnice“;
„Děkuji“**

6. Jak hodnotíte schopnost pečovatelek reagovat na aktuální situaci uživatele?



Slovní komentář: „*Všem pečovatelkám děkuji za službu, pomáhají mi překonávat těžkosti.*“

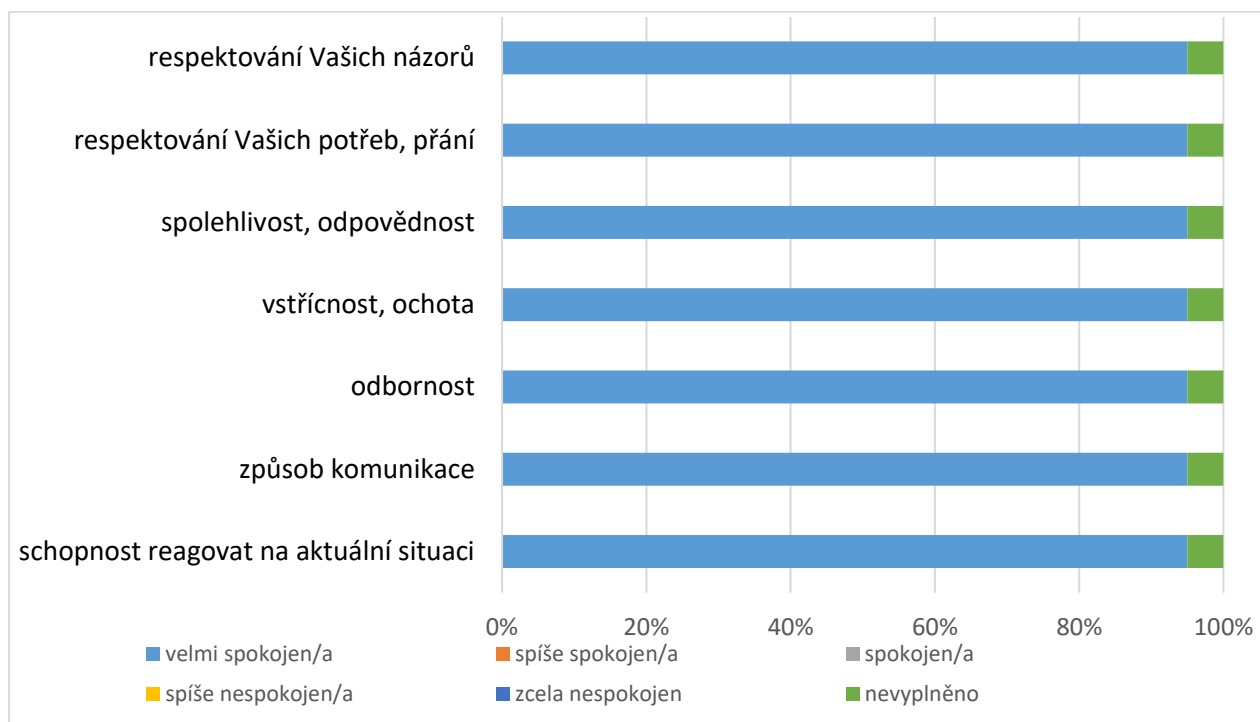
7. Jak hodnotíte komunikaci s pečovatelkami?



Jeden z dotazovaných nezaškrtnul ani jednu s možností.

Slovní komentář: „*Děkuji, vše v pořádku.*“

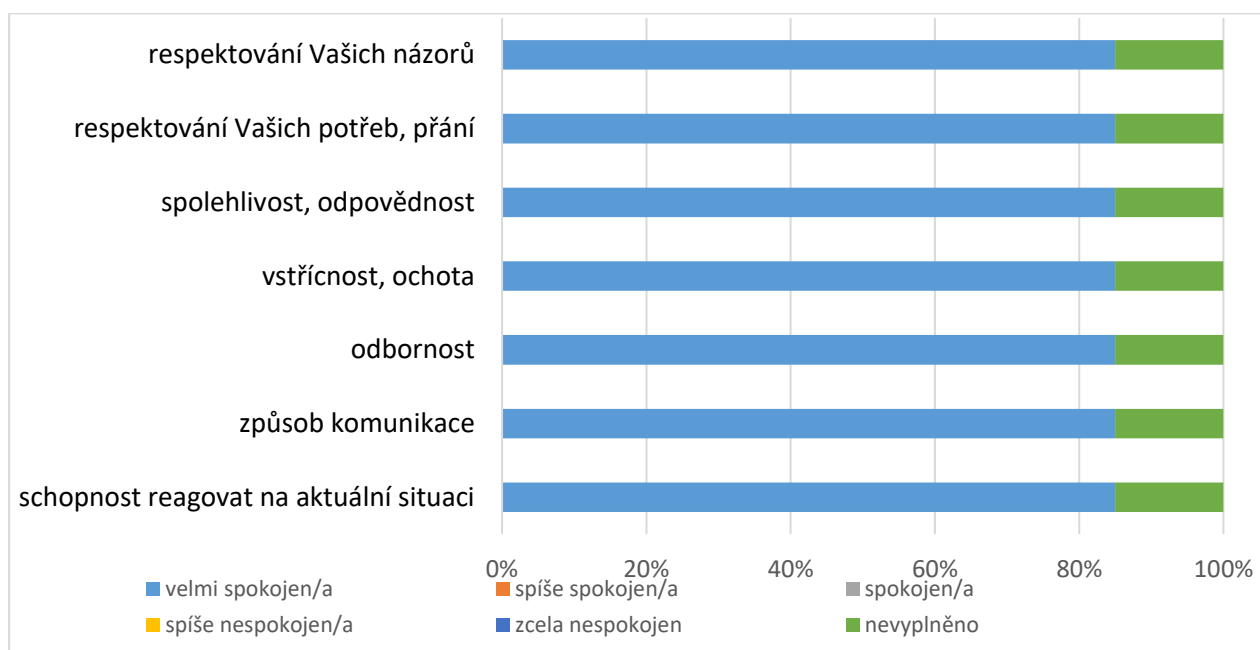
8. Jak hodnotíte přístup a práci vedoucí služby?



Slovní komentář: „Vedoucí služby je vždycky ochotná splnit moje přání“

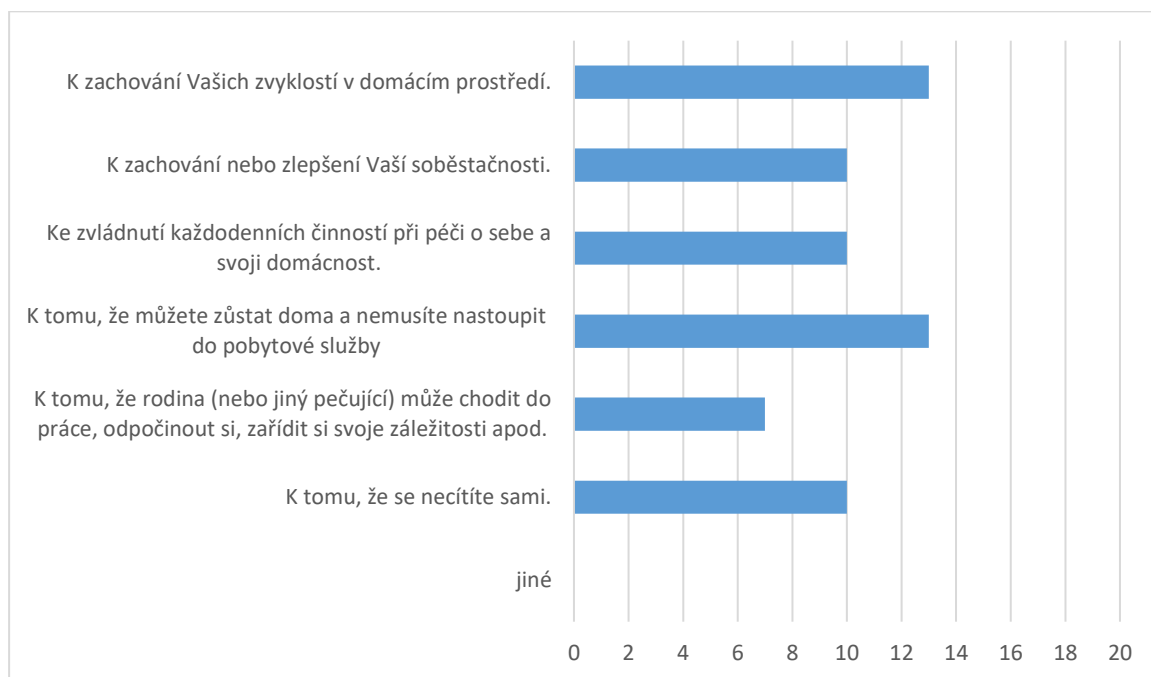
„Děkuji“

9. Jak hodnotíte přístup a práci sociální pracovnice?



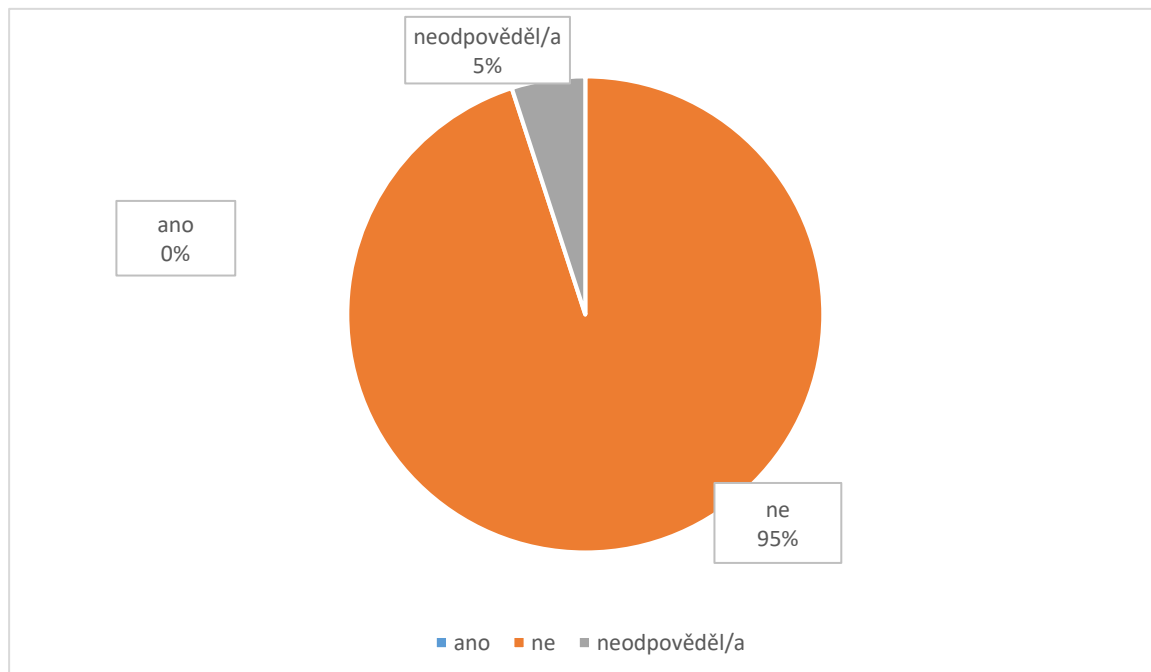
Slovní komentář: „Vše v pořádku“; „Se sociální pracovnicí jsem se nepotkala, proto nemůžu hodnotit“

10. K čemu Vám přispívá pomoc pečovatelské služby?



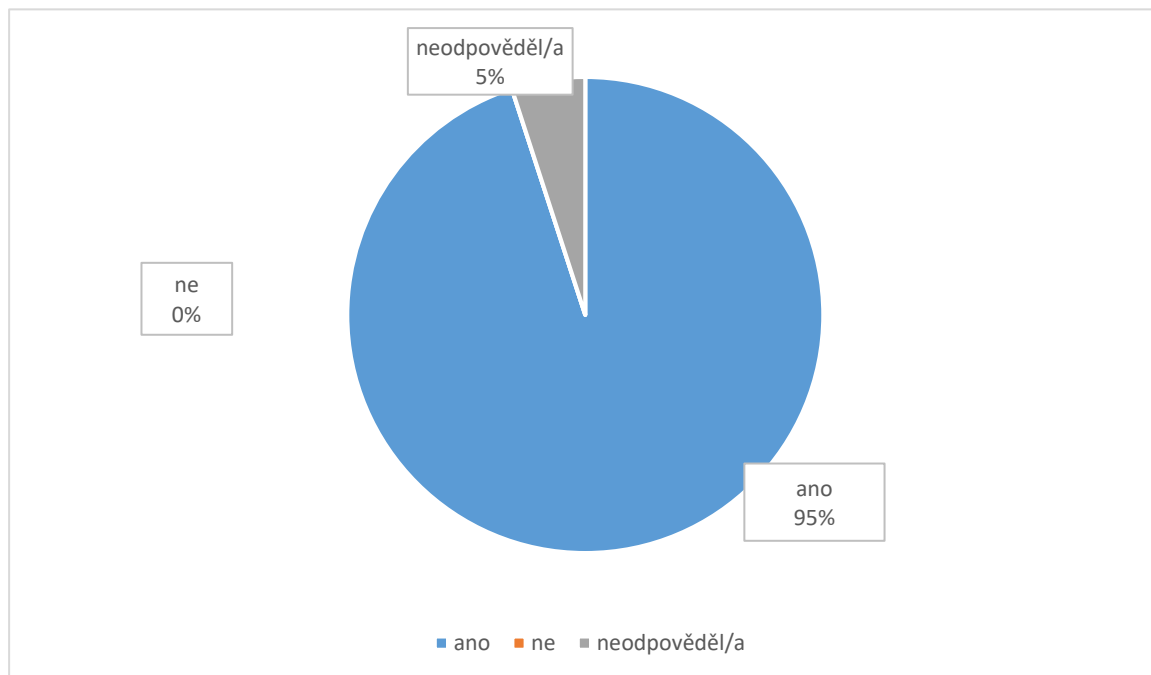
Možnost slovního komentáře nevyužil žádný z dotazovaných.

11. Změnil/a byste na službě něco?



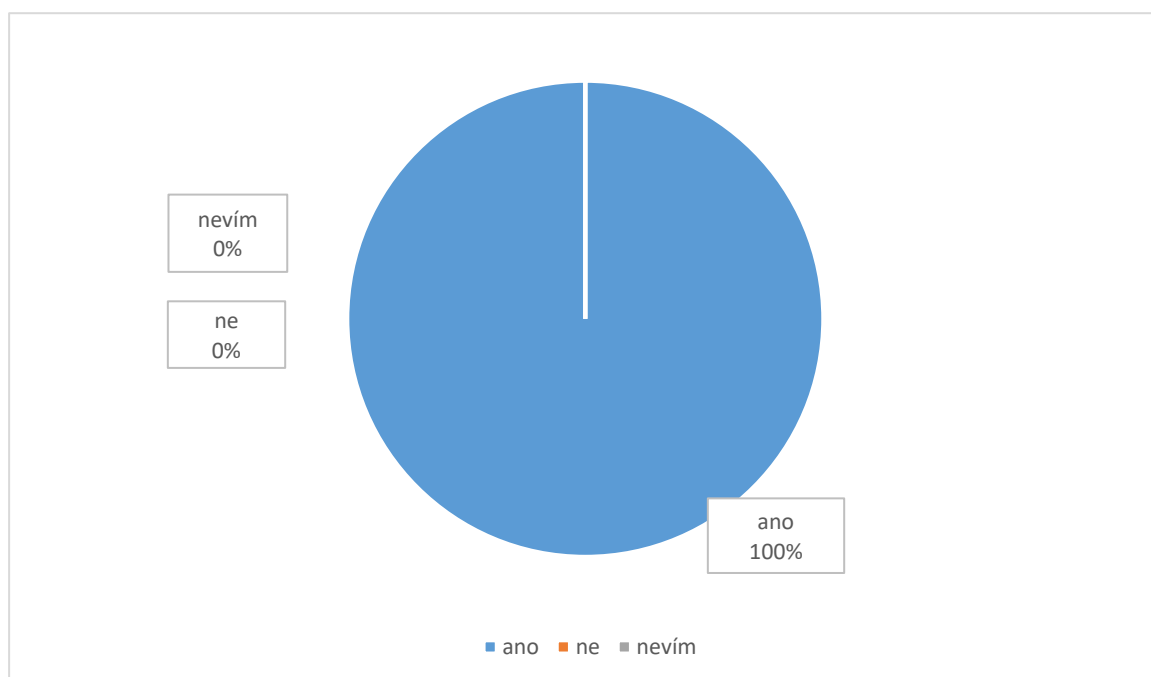
Možnost slovního komentáře nevyužil žádný z dotazovaných.

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



Možnost slovního komentáře nevyužil žádný z dotazovaných.

13. Doporučil/a byste službu svým známým, přátelům?



Slovní komentář: „*Určitě ano*“

Další postřehy a doporučení:

- Bez odpovědi

ZÁVĚR:

Vyhodnocením dotazníků bylo zjištěno velmi pozitivní hodnocení služby ze strany uživatelů.

Při prvním kontaktu uživatelé obdrželi vždy potřebné a srozumitelné informace. Služba splňuje očekávání, které od ní uživatelé měli. Z tohoto zjištění lze usoudit, že první kontakt a následné jednání se zájemcem je vedeno dobře, uživatelům jsou uváděny srozumitelné informace, které jim pomohou vytvořit obrázek o tom, jak bude služba fungovat a co lze od ní čekat. Protože služba splňuje očekávání, předpokládá se, že pracovníce hovoří o službě tak, jak opravdu probíhá, a nesnaží se uživatelům slibovat úkony, které nelze splnit.

Všichni dotázaní se shodli na tom, že jsou vždy zapojeni do rozhodování o tom, jak bude služba probíhat. V tomto rozhodování je klíčová komunikace pracovníků s uživatelem, která je dle slovního hodnocení výborná – osobní i telefonická. Všichni dotazovaní ví, jak postupovat, kdyby chtěli nastavený způsob poskytované služby změnit.

Dotazovaní hodnotí práci a přístup pečovatelek pozitivně. Jsou velmi spokojeni s respektem, se kterým k nim pečovatelky přistupují, s jejich trpělivostí, pečlivostí, spolehlivostí a vstřícností. Vstřícnost a trpělivost je zřejmá i ze slovního komentáře, kdy jeden z dotazovaných hodnotí pečovatelky jako „moje ochotné pomocnice“. Z tohoto lze dále usoudit, že pečovatelky si dokáží s uživateli vytvořit pozitivní vztah. Jeden z dotazovaných hodnotí dochvilnost pečovatelek pozitivně, ale s rezervami. Nedochovilnost může být způsobena dopravní situací při cestě za uživatelem, komplikacemi, které mohou nastat na předcházející péči. Uživatelé jsou při uzavírání smlouvy upozorňováni, že čas poskytování služby je orientační, a může dojít ke zdržení z různých důvodů. Pozitivně je hodnocena i schopnost pečovatelek reagovat na aktuální situaci podložena slovním komentářem, že pomáhají překonávat těžkosti. Způsob komunikace pečovatelek s uživateli je též hodnocen kladně. Pečovatelky se vyjadřují srozumitelně, přizpůsobují tempo a hlasitost řeči individuálním potřebám uživatele, dávají prostor pro vyjádření. Pozitivně vnímána je neverbální komunikace pečovatelek (řeč těla) a prostor pro vyjádření dotazů a přání.

Uživatelé jsou spokojeni i s dalšími pracovníky služby – vedoucí služby a sociální pracovníci. Hodnotí je pozitivně ve všech ohledech, přičemž u vedoucí služby vyzdvihují její ochotu splnit přání. Tři z dotazovaných nevedli žádné hodnocení na přístup a práci sociální pracovníce, se slovním komentářem, že jí nepotkali, proto nemohou hodnotit. Sociální pracovníce je v kontaktu s uživateli vždy při podpisu smlouvy a dále podle potřeb uživatelů. U uživatelů se stává, že si těžko přiřazují obličeje a jména k pracovním pozicím. Mohlo se tak stát, že při kontaktu uživatele se sociální pracovníci nebylo pro uživatele zřejmé na jaké pracovní pozici pracuje.

Přínos služby je spatřován především v zachování domácího prostředí a zvyklostí uživatelů. Neméně důležitá je pro ně pomoc při zvládnutí každodenních činností, při zachování soběstačnosti a při zachování možnosti rodiny odpočinout si nebo chodit do zaměstnání. Polovina dotazovaných uvedla, že služba jim dodává pocit, že nejsou sami.

Uživatelé by na službě nic neměnili, díky čemuž by ve 100% doporučili službu svým známým. 19 z 20 uživatelů ví, že si mohou stěžovat, pakliže se jim nebude poskytovaná služba líbit, jeden z uživatelů ponechal otázku bez odpovědi.

Slovní komentáře byly ze 100% pozitivní, uživatelé za službu děkují a pochvalují si službu jako celek.

Postřehy a podněty:

Možnost uvést postřehy a podněty nevyužil žádný z dotázaných.

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.

Podpořit setkávání sociální pracovníce s uživateli – např. při individuálním plánování.

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 4.8.2022

Bc. Barbora Tětková
sociální pracovníce Pečovatelské služby Astra