

## Vyhodnocení dotazníků spokojenosti uživatelů s Pečovatelskou službou Astra za 5/2022 – 4/2023

Dotazníky vyplňovali uživatelé Pečovatelské služby Astra, kterou poskytuje Charita Třeboň, v období měsíce května 2023.

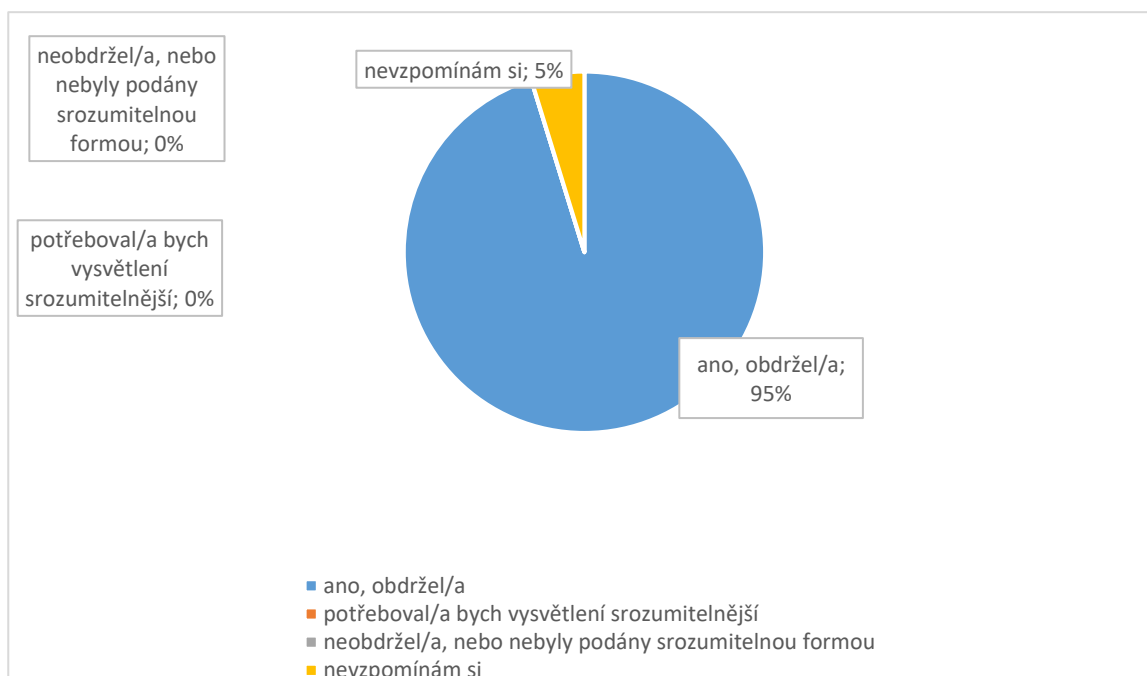
Vyplněné je odevzdávali pracovnícím pečovatelské služby nebo využívali uzavřené „mobilní schránky“, kterou pracovnice vozily ve služebním vozidle, na vyžádání ji přinesly a do ní byl vyplněný dotazník vhozen.

Možnosti anonymního zaslání poštou na adresu Charity Třeboň, či vhození do schránky umístěné na budově Charity Třeboň využili dva dotazovaní.

Celkem bylo distribuováno 46 dotazníků a vráceno 24 (návratnost 52%).

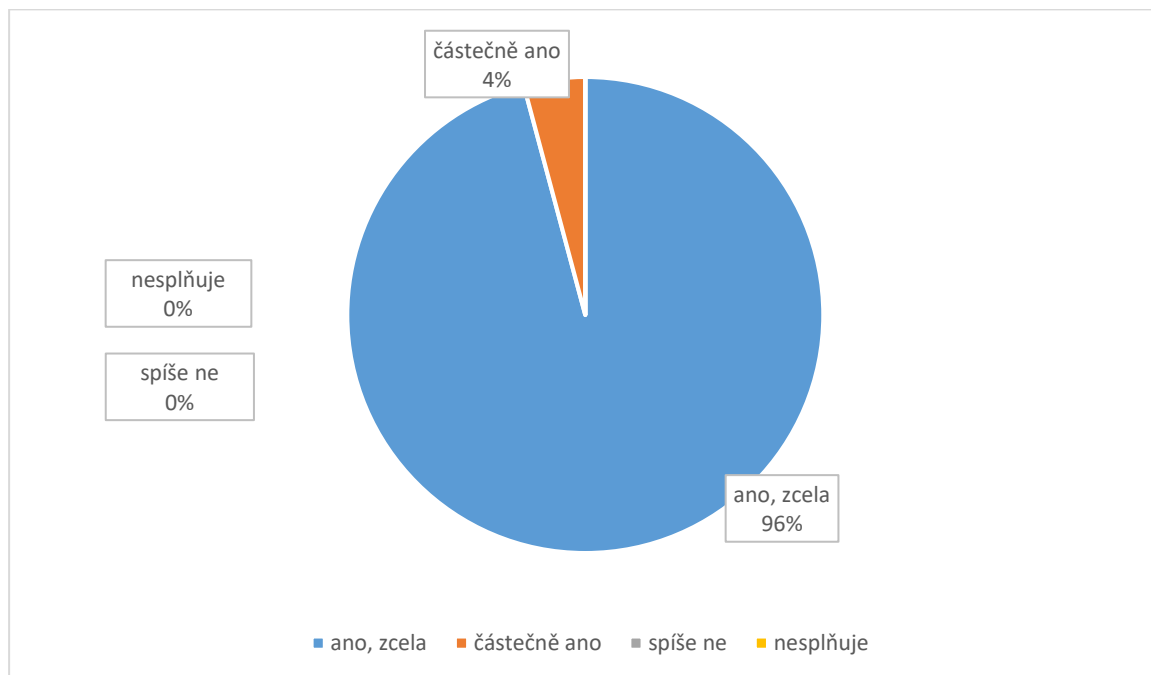
### Odpovědi na položené otázky:

**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 2022.**



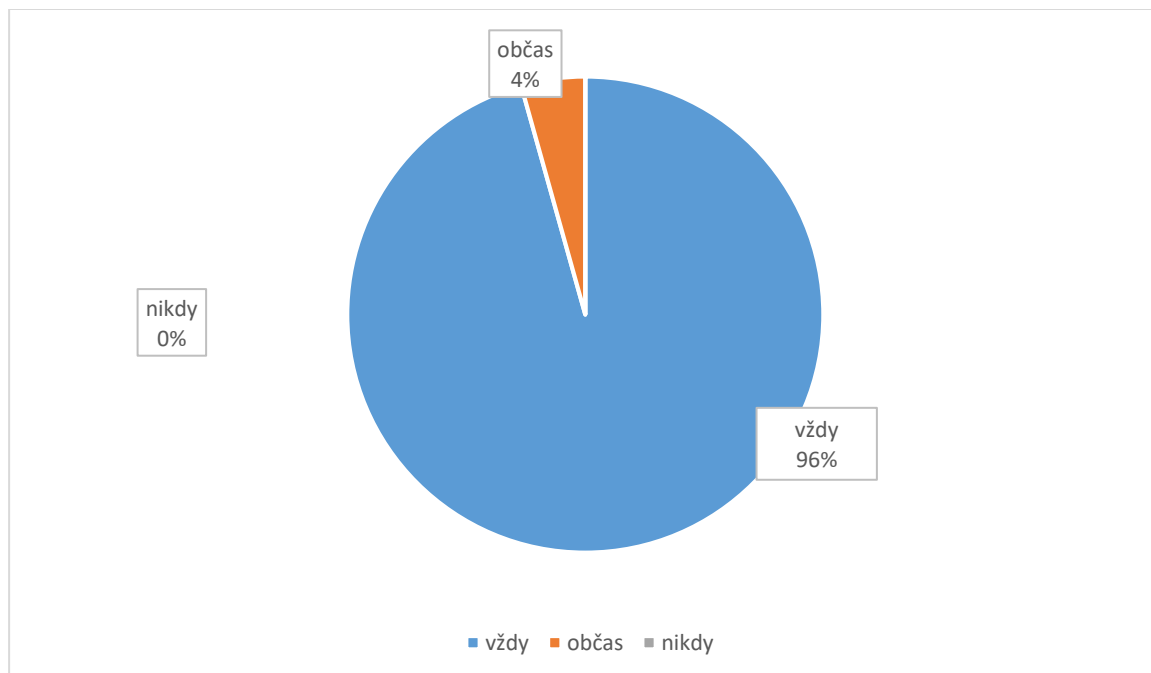
**Na otázku odpovědělo 21 dotazovaných, ostatních se otázka netýkala.**

## 2. Splňuje poskytovaná služba Vaše očekávání?



**Slovní komentář: „Vše OK“**

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

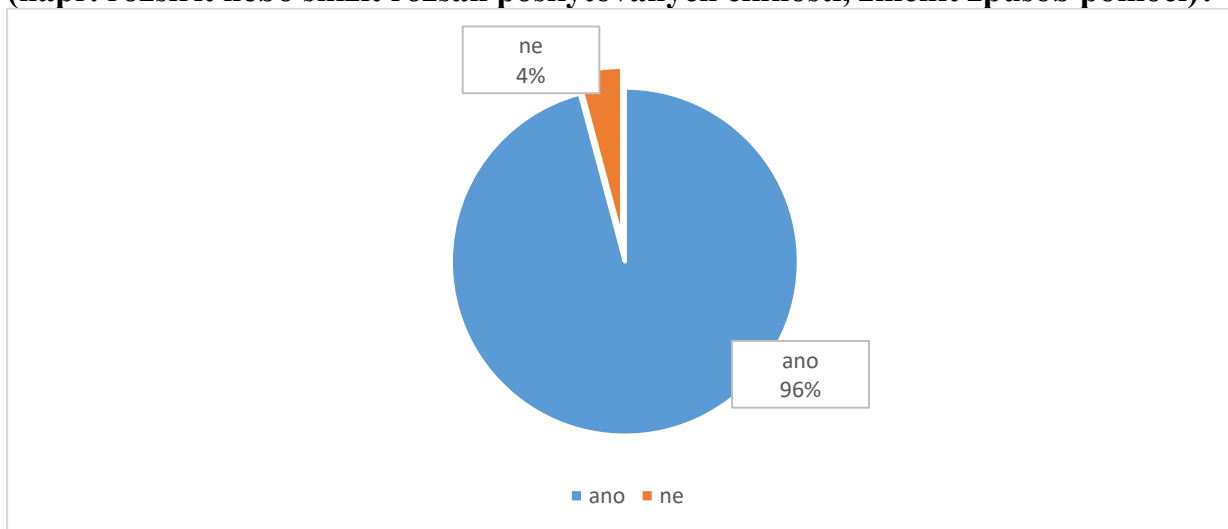


**Jeden dotázaný na otázku neodpověděl, ale přidal slovní komentář: „žádné služby kromě stravy zatím nevyužívám“**

Slovní komentář u odpovědi vždy: „*Jsem spokojena.*“;

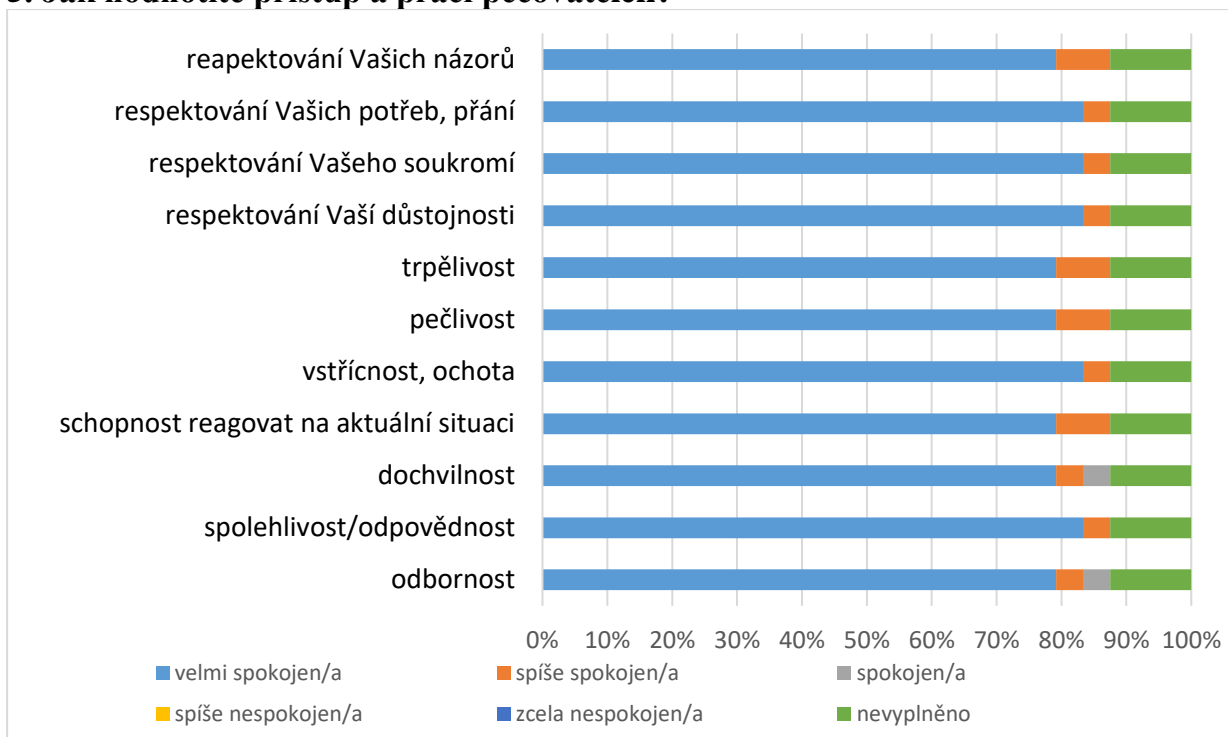
Slovní komentář u odpovědi občas: „*Služba je poskytována, když rodina potřebuje něco zařídit, udělat, aby bylo o babičku postaráno.*“

#### 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.**

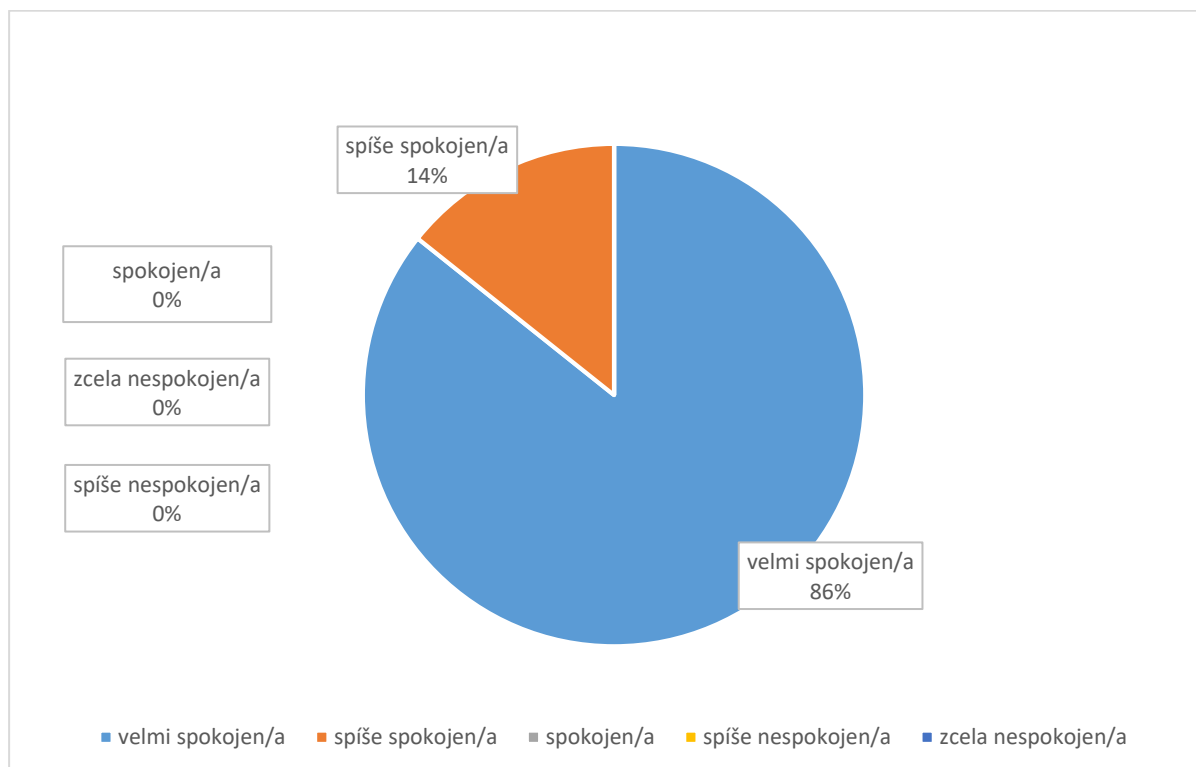
#### 5. Jak hodnotíte přístup a práci pečovatelek?



**Slovní komentář: „Každou práci vzorně vykonají.. Díky.“  
„Jsem spokojena; dovoz obědů, odvoz k lékaři, na nákup“**

**Slovní komentář dotazovaného, který na otázku neodpověděl: „služby pečovatelek zatím nepoužívám – nemohu hodnotit“**

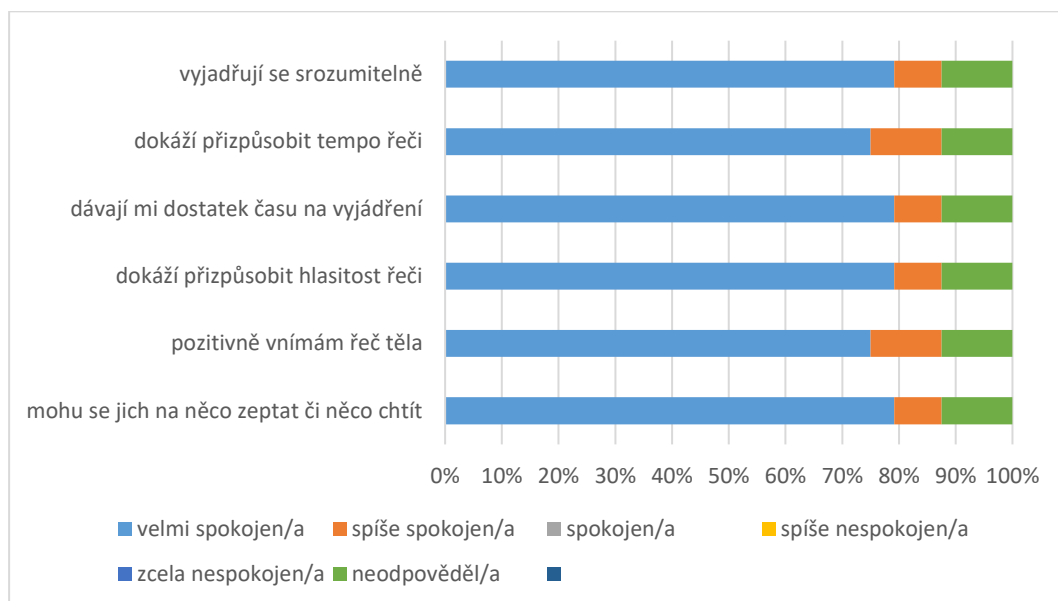
## 6. Jak hodnotíte schopnost pečovatelek reagovat na aktuální situaci uživatele?



**Tři z dotazovaných neuvedli žádnou odpověď**

**Možnost slovního komentáře nevyužil žádný z dotazovaných.**

## 7. Jak hodnotíte komunikaci s pečovatelkami?



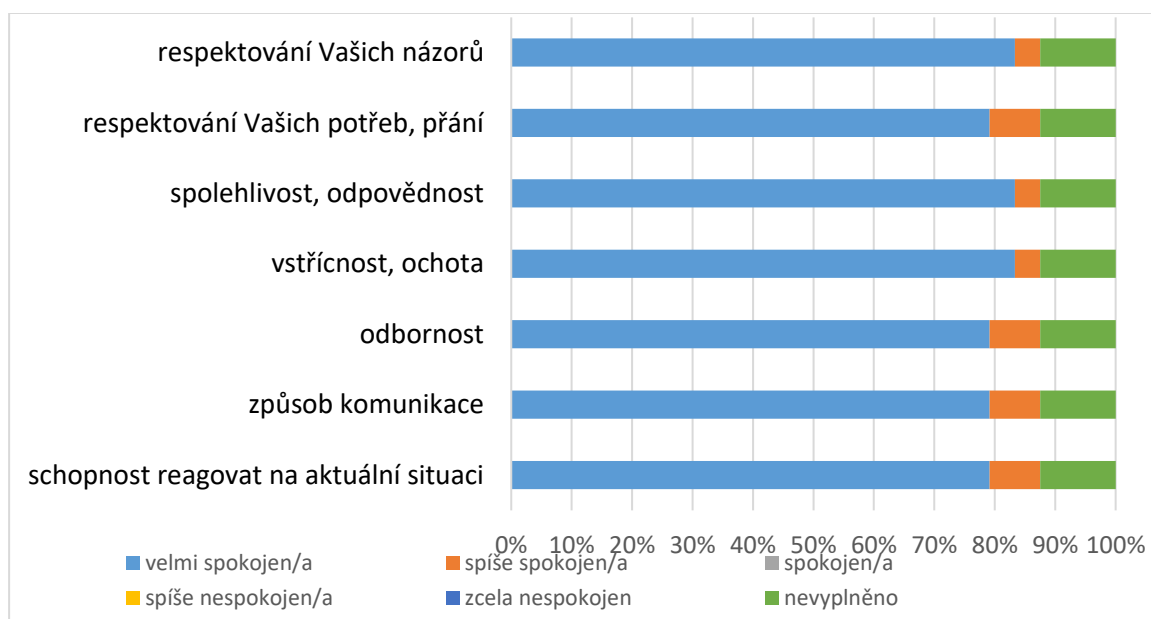
**Tři z dotazovaných neuvědli žádnou odpověď.**

**Slovní komentář: „Pečovatelky umí povzbudit i porozumět. Díky!“**

**„Komunikace je v pořádku“**

**„Je obtížné hodnotit tolik lidí najednou, ale v podstatě spokojenost“**

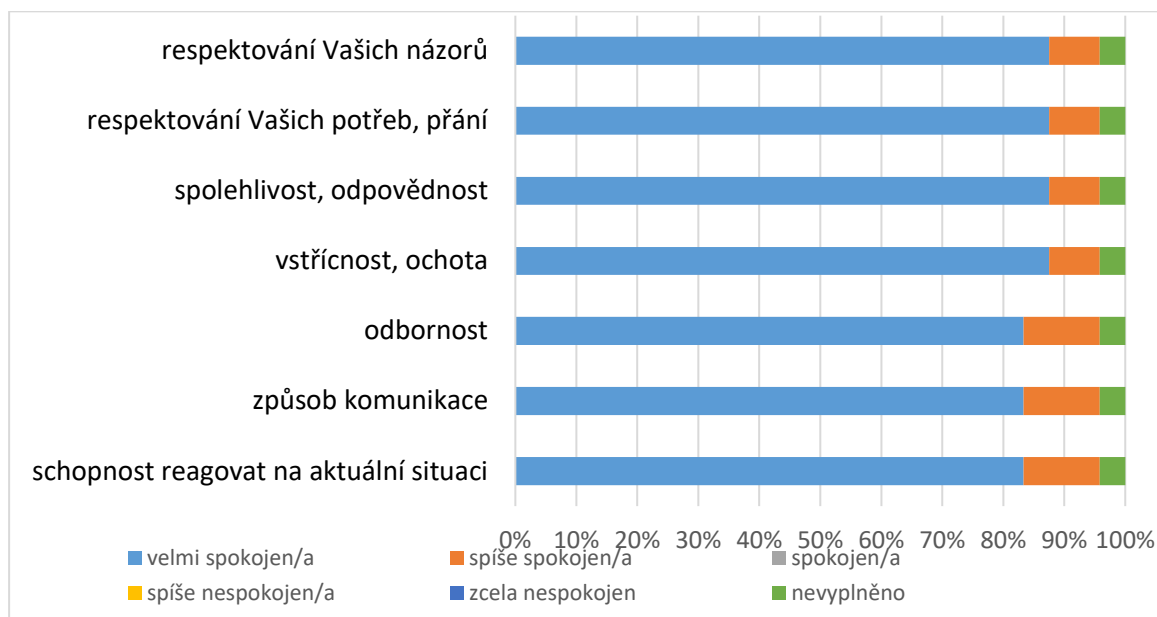
## 8. Jak hodnotíte přístup a práci vedoucí služby?



**Slovní komentář: „Vše v pořádku 1.“**

**„ Vedoucí služby dovedou poradit, díky za ochotu “**

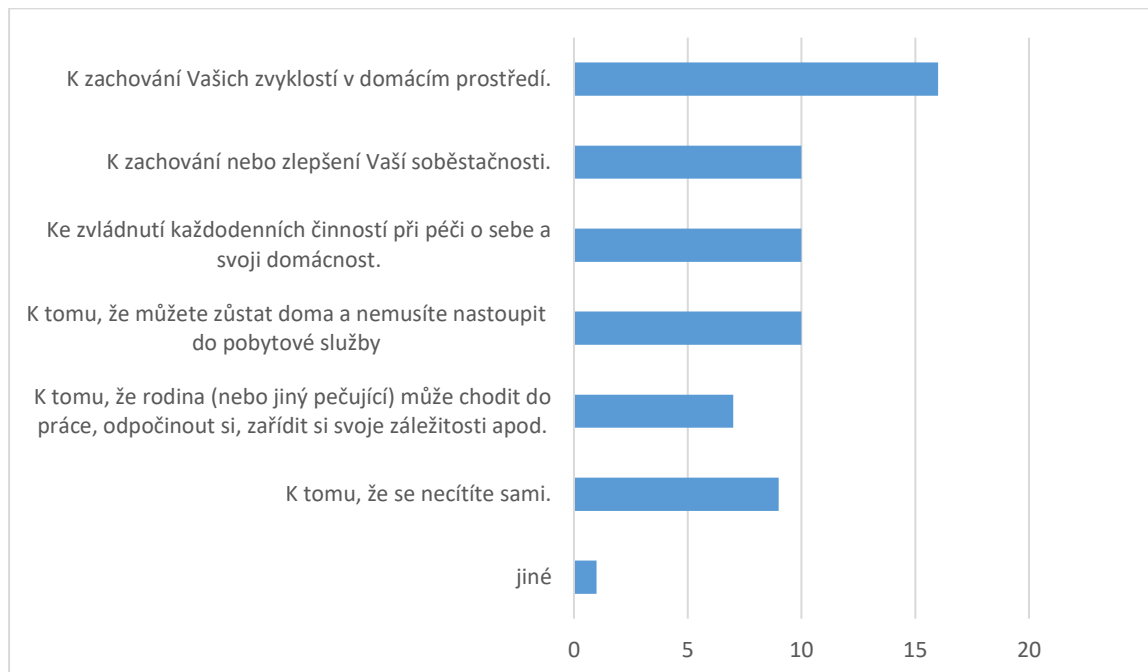
## 9. Jak hodnotíte přístup a práci sociální pracovníce?



**Slovní komentář: „Jsem velmi spokojena“**

**„Sociální pracovníce vzorně plní svoji práci. Díky!“**

## 10. K čemu Vám přispívá pomoc pečovatelské služby?

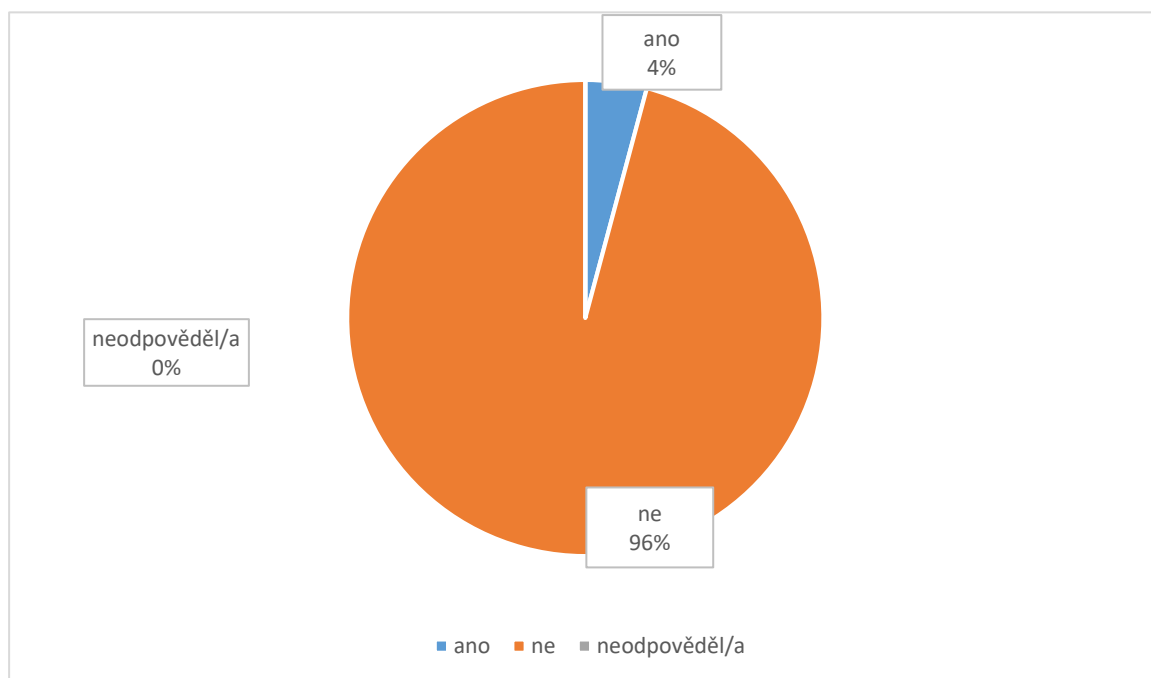


**Slovní komentář u odpovědi „Jiné“: „K zajištění dietní kvalitní stravy“**

**Slovní komentář: „Je to moc dobře necítím se sama“**

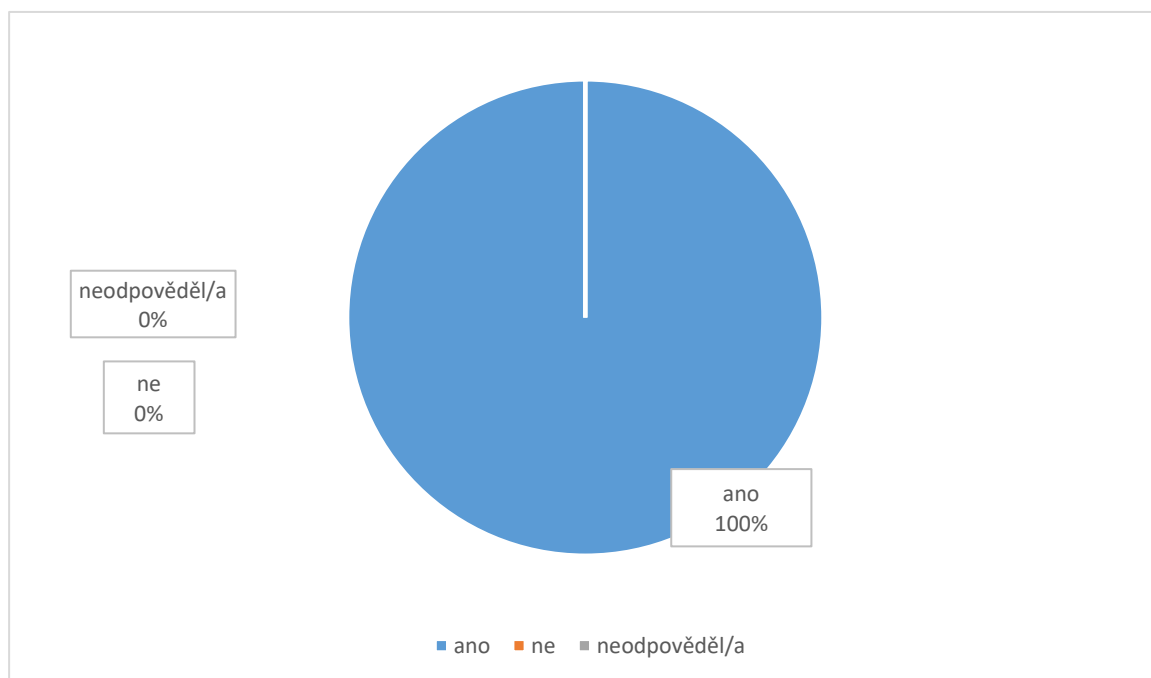
**„Bez pomoci celé služby by se mně těžko žilo“**

### 11. Změnil/a byste na službě něco?



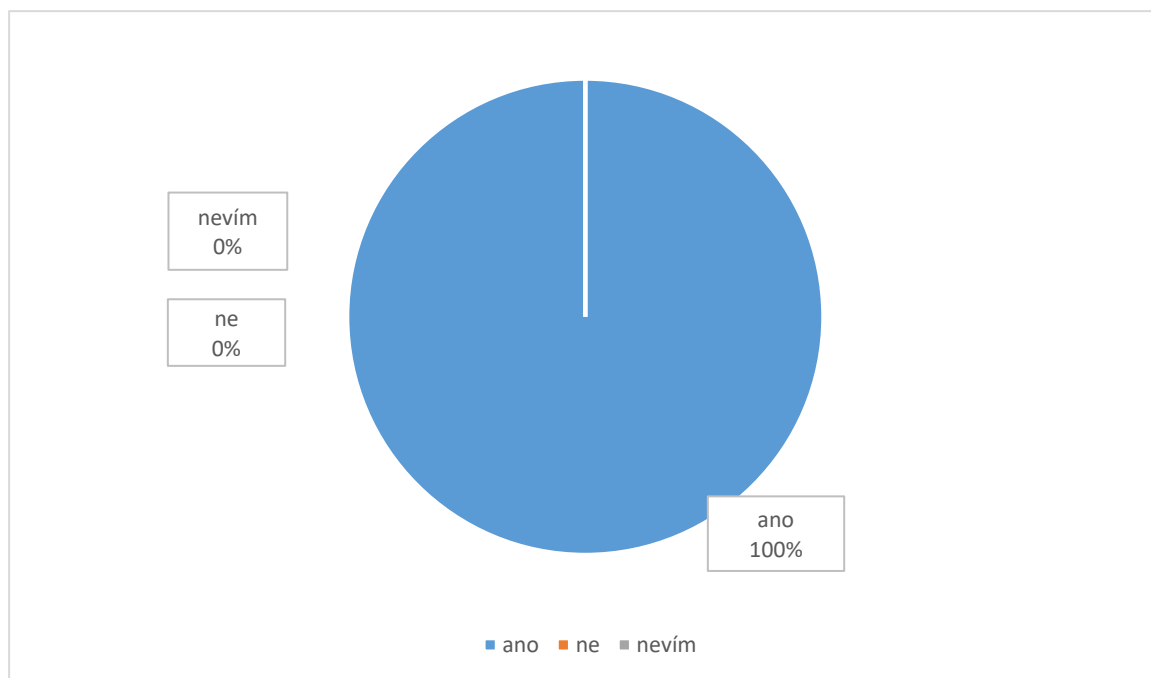
**Slovní komentář u odpovědi „Ano“ :** „*Občas bych potřebovala pomoc ze dne na den, nejde vše naplánovat týden dopředu.*“

### 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?



**Možnost slovního komentáře nevyužil žádný z dotazovaných.**

#### Další postřehy a doporučení:

- „Vaše pečovatelky jsou nejlepší a mají se platit zlatem.“
- „Kvalita obědů zejména polévek“
- „Jsem spokojena, moc děkuji.“
- „Za Vaše služby moc děkuji.“
- „Charita je pro mne jako rodina. Všem děkuji za starost a péči a přeji jen to dobré v práci i v životě.“

#### ZÁVĚR:

**Z celkového vyhodnocení dotazníků bylo zjištěno velmi pozitivní hodnocení služby.**

Služba splňuje očekávání dotazovaných, což prokazuje srozumitelnou komunikaci v rámci jednání se zájemcem, dostatečné množství předaných informací, které jsou reálné s nejsou pracovníci přikreslené. Skutečnost, že očekávání klientů od služby jsou naplněna, může být zapříčiněna i tím, že 96% klientů je zapojeno do rozhodování o tom, jakým způsobem bude služba poskytována.

Srozumitelný způsob předávání informací ze strany pracovníků je dokázán tím, že dotazovaní uvedli, že obdrželi všechny potřebné informace o službě, v 96% ví, jak postupovat při potřebě



změny služby a 100% z nich je srozuměno s tím, že si mohou v případě nespokojenosti stěžovat.

S pracovníci jsou dotazovaní klienti spokojeni. Jejich vyjadřování je dle odpovědí srozumitelné, dokáží řeč přizpůsobit individuálním potřebám klienta (hlasitostí, tempem řeči). Dotazovaní jsou též spokojeni s přístupem a prací pečovatelek. Tato skutečnost je potvrzena slovními komentáři „každou práci vzorně vykonávají“ a „pečovatelky umí povzbudit a porozumět“. Jeden z dotazovaných uvedl, že „je obtížné hodnotit tolik lidí najednou“. Každá z pečovatelek má ke klientům jiný přístup, má jiné vlastnosti má jiný způsob komunikace i práce. S některou z nich může dotazovaný sympatizovat více, s některou méně. Neobjevilo se však negativní hodnocení ve směru k nim, proto lze usuzovat, že všechny pracovnice poskytují službu kvalitně, a přitom každá jinak. Spokojenost ze strany dotazovaných je i směrem k vedoucí služby a k sociální pracovníci. Ty jsou hodnocené jako ochotné, spolehlivé, respektující potřeby a přání klientů i jejich názory. Spokojenost je vyjádřena slovními komentáři „vedoucí služby dovedou poradit, díky za ochotu“ a „Sociální pracovnice vzorně plní svoji práci.“

Dotazovaným služba nejvíce dopomáhá k zachování zvyklostí v domácím prostředí. Pomoc služby je pro ně důležitá i proto, že přispívá k zachování nebo zlepšení soběstačnosti dotazovaných, ke zvládnutí každodenních činností péče i k tomu, k tomu, že mohou zůstat doma v přirozeném prostředí i k tomu, že rodina může docházet do zaměstnání odpočinout si nebo zařídit si své záležitosti. Slovní komentáře „Bez pomoci celé služby by se mně těžko žilo“ a „je to moc dobře necítím se sama“ vyjadřují, jak moc je pro dotazované služba důležitá.

Kvalitu služby dokazuje i fakt, že 100% dotazovaných by doporučilo službu svým známým a přátelům. 96% dotazovaných by na službě nic neměnilo. Jeden z dotazovaných uvedl, že by nic neměnil, jen aby služba reagovala na potřeby pomoci ze dne na den.

### **Postřehy a podněty:**

*„Vaše pečovatelky jsou nejlepší a mají se platit zlatem.“*

*„Kvalita obědů zejména polévek“*

*„Jsem spokojena, moc děkuji.“*

*„Za Vaše služby moc děkuji.“*

*„Charita je pro mne jako rodina. Všem děkuji za starost a péči a přeji jen to dobré v práci i v životě.“*

### **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.

V oblasti „postřehy a podněty“ se objevila zmínka o kvalitě obědů, zejména polévek. Kvalitu obědů jako organizace nedokážeme přímo ovlivnit. Při zjištění nedostatečného množství porce nebo stížnosti na kvalitu, průběžně během roku kontaktujeme Lázně Aurora, aby byla dodržována gramáž porcí i jejich kvalita.

Jeden z dotazovaných uvedl, že by potřeboval pružnější reakce služby na jeho potřeby ze dne na den. Rozpisy služeb jsou vypracovávány několik dní dopředu na základě termínů péče, které jsou s klienty pevně domluvené. Pokud potřebuje klient poskytnout službu mimo domluvené

termíny, záleží vždy na kapacitě služby, zda mu může být vyhověno nebo ne. Pokud potřebu mimořádné péče vyjádří dostatečně dopředu, bude s ním do rozpisu počítáno, případně se domluví alternativní řešení. I nadále se budeme snažit vyhovět potřebám klientů.

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 21.6.2023

Bc. Barbora Tětková  
sociální pracovnice Pečovatelské služby Astra