

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

Dotazníky vyplňovali rodinní příslušníci nebo blízcí uživatelů Pečovatelské služby Astra, kterou poskytuje Charita Třeboň, v období měsíce května 2023.

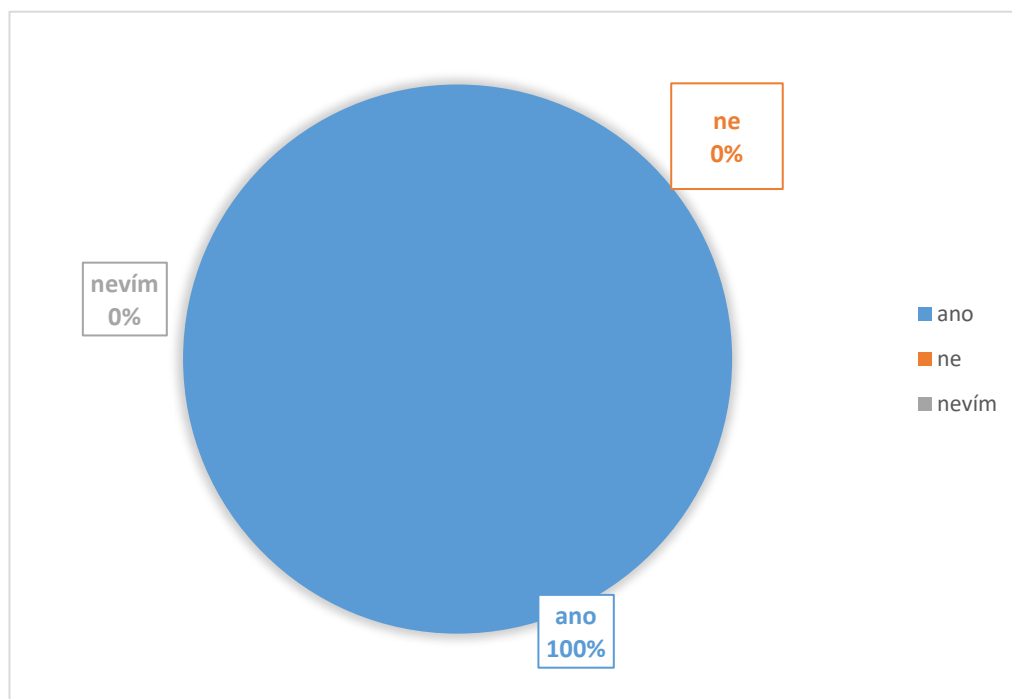
Vyplněné je odevzdávali pracovnícím a využívali uzavřené „mobilní schránky“, kterou pracovnice vozily ve služebním vozidle, na vyžádání ji přinesly a do ní byl vyplněný dotazník vhozen.

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

**Celkem bylo distribuováno 33 dotazníků a vráceno 12 (návratnost 36 %).**

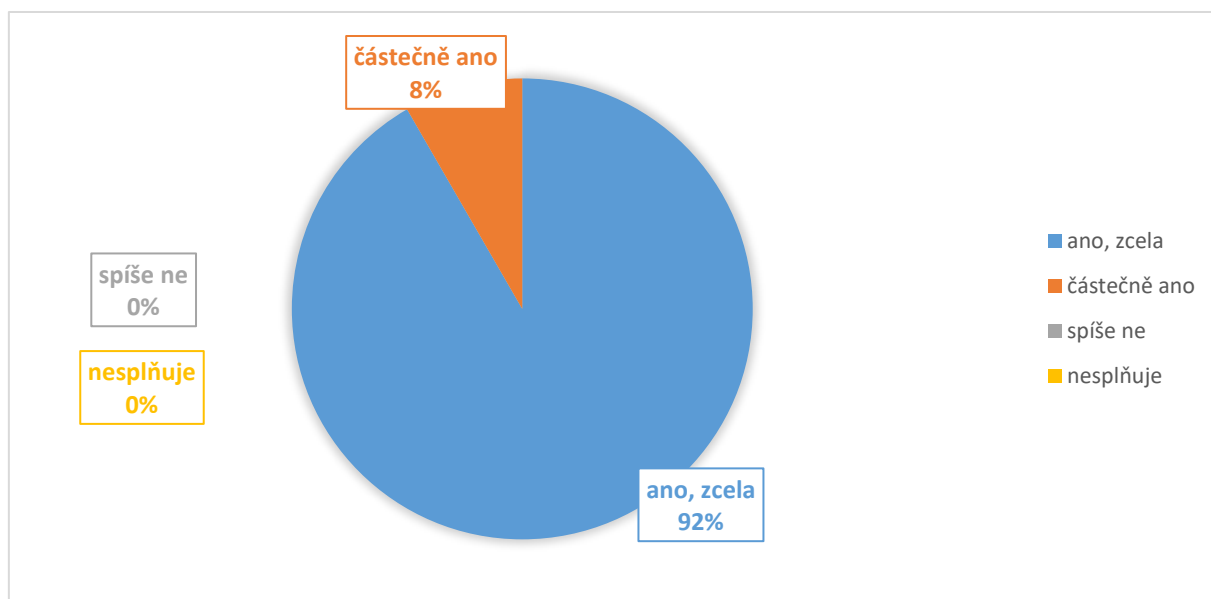
### Odpovědi na položené otázky:

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



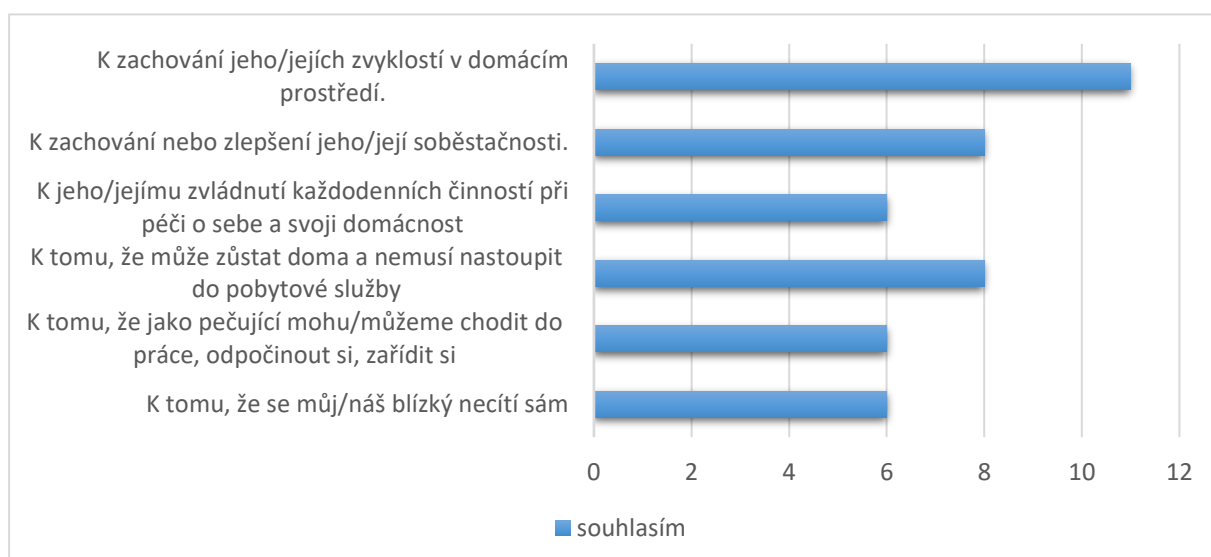
**Možnost slovního komentáře nevyužil žádný z dotazovaných.**

## 2. Splňuje služba Vaše očekávání?



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

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



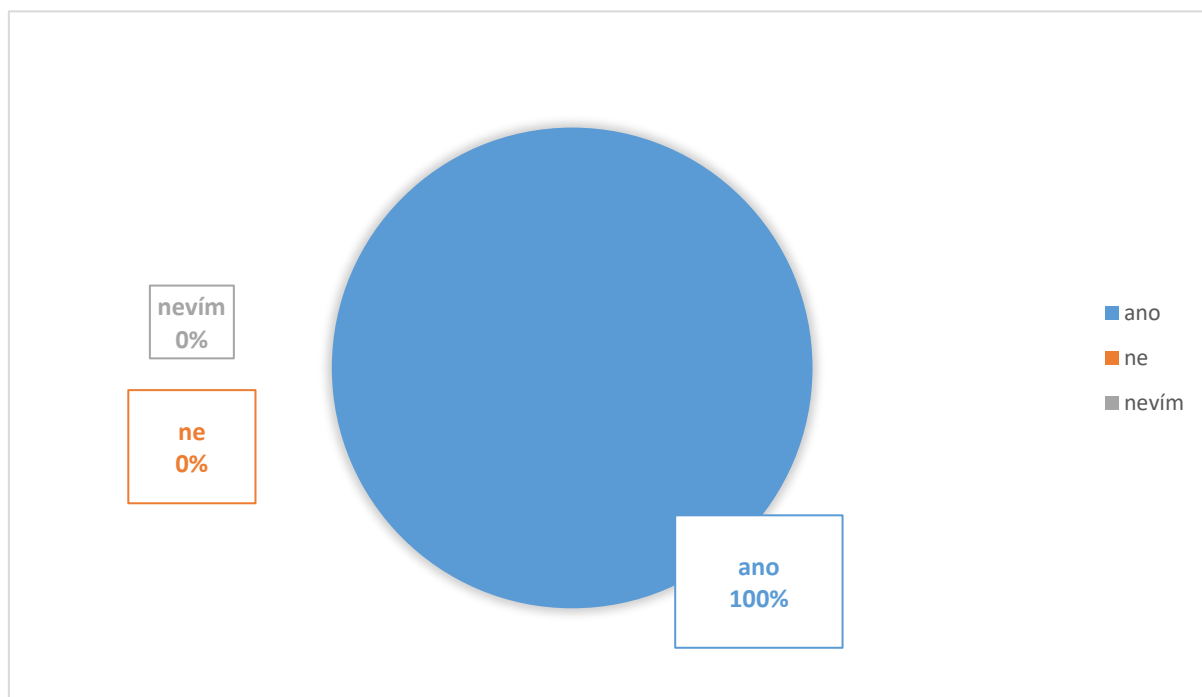
**Slovní komentář: „pomoc při hygieně“**

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



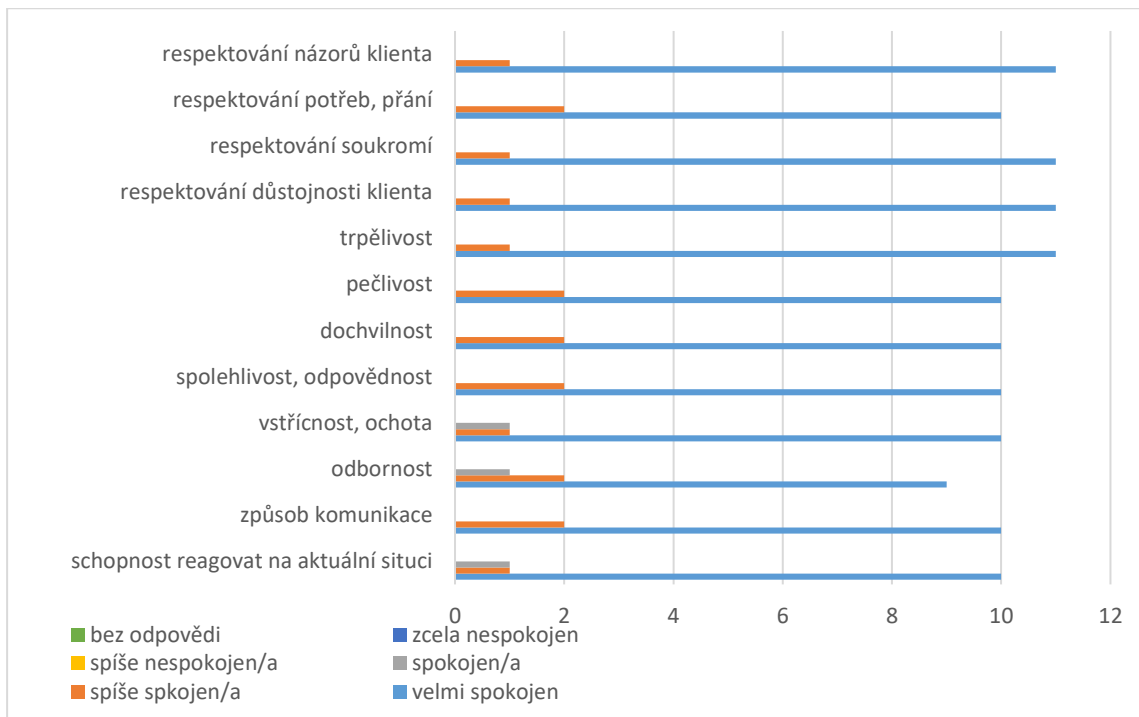
Slovní komentář: „Já si nestěžuji, moc chválím, pečovatelky, službu. Děkuji moc“

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



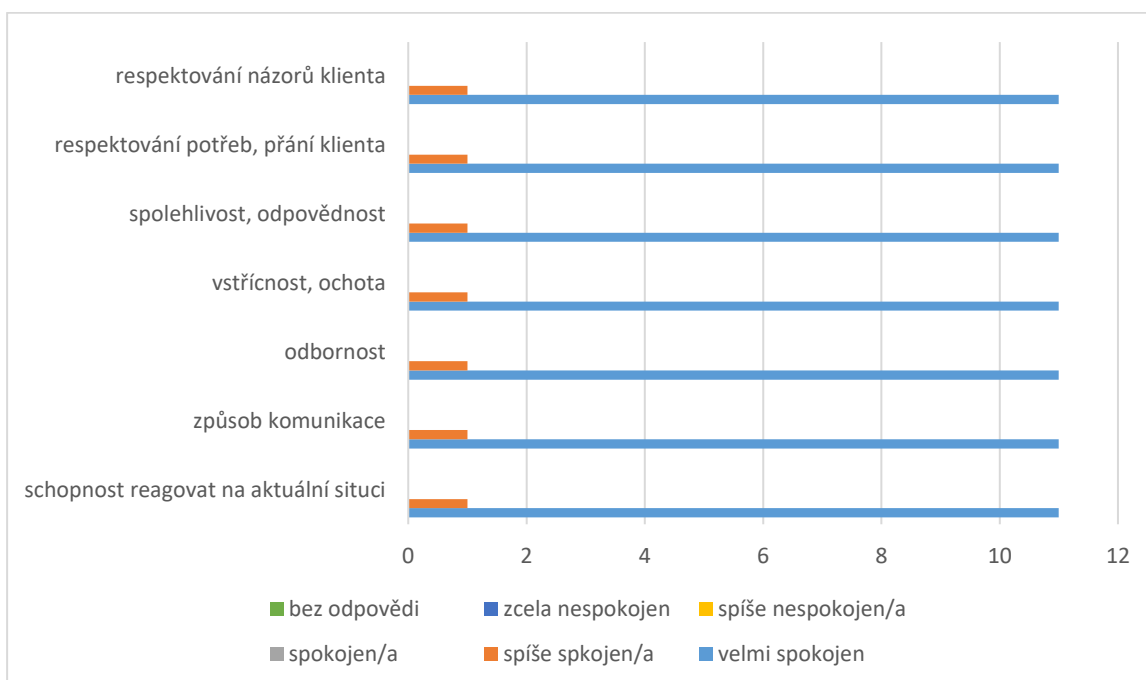
**Možnost slovního komentáře nevyužil žádný z dotazovaných.**

## 6. Jak hodnotíte přístup a práci pečovatelek?



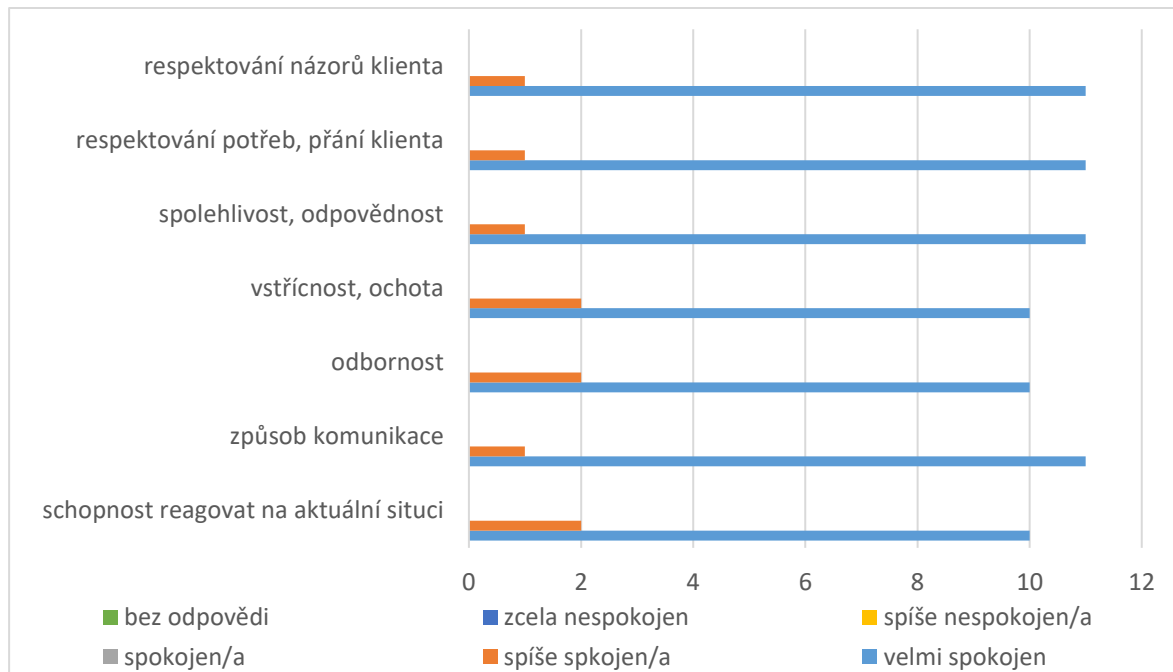
**Slovní komentář: „Některé pečovatelky (začínající) nemají zatím dostatek zkušeností“**

## 7. Jak hodnotíte přístup vedoucí služby?



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

## 8. Jak hodnotíte přístup a práci sociální pracovníce



Možnost slovního komentáře nevyužil žádný z dotazovaných.

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

Odpovědi:

*„Vše nám vyhovuje, necítíme potřebu změny.“*

*„Nevím, byli jsme spokojeni.“*

*„Z důvodu častého hledání jídelničky (nového) bych uvítala dávat do schránky, protože maminka si nic nepamatuje a vše schovává. (Sousední schránka č.p. 513 – dcera Eva Hosnedlová“*

*„Stávající způsob péče mi velmi vyhovuje“*

*„Rozšířit služby o večerní během víkendů“*

*„nevím“*

Na otázku neodpovědělo 6 z 12 dotazovaných.

**Další postřehy, podněty:**

**Žádný z dotazovaných nevyužil možnosti uvést postřehy a podněty.**

## **ZÁVĚR:**

### **Z výsledků vyhodnocení dotazníků od pečujících osob vyplývá celkové pozitivní hodnocení služby.**

Pečující osoby mají ve 100% dostatek informací o poskytované službě a v 92% splňuje služba jejich očekávání. Výsledky poukazují na dobrou komunikaci mezi pracovníci služby, klient a jejich rodinou. Službu pečující čerpají převážně pro to, aby jejich blízkým byla zachována nebo zlepšena soběstačnost, aby byly zachované jejich zvyklosti v domácím prostředí a mohli i nadále žít doma a nemuset nastoupit do pobytové služby. Dle odpovědí poloviny z dotazovaných služba přispívá k tomu, aby mohli i nadále docházet do zaměstnání, odpočinout si, aby potřební blízcí zvládali každodenní činnosti péče. Kontakt s pečovatelkami je pro 50% dotázaných důležitý pro to, aby se jejich blízký necítil sám. Známkou toho, že službě je poskytována kvalitně, je skutečnost, že každý z dotázaných by službu doporučil svým známým, stejně tak 100% dotázaných ví, že v případě nespokojenosti si mohou jako zástupci klienta stěžovat na kvalitu služby.

Dotazovaní jsou s přístupem a prací všech pracovníků spokojeni. Jeden z dotazovaných ve slovním komentáři uvedl, že některé začínající pečovatelky nemají dostatek zkušeností. V hodnotícím období byl větší počet nově přijatých pečovatelek, které se zaučovaly. Zkušenosti se získávají praxí, proto ne všichni se mohou pečujícím osobám zdát zpočátku jako 100% odborníci.

S přístupem vedoucí služby bylo 11 z 12 dotazovaných velmi spokojeno ve všech oblastech hodnocení. S přístupem sociální pracovníce byli dotazovaní spokojeni, nejlépe byl hodnocen její způsob komunikace a respekt k názorům, potřebám a přáním klientů.

Tří z dotazovaných by na službě nechtěli nic měnit. Jeden z dotazovaných by uvítal večerní služby během víkendů a svátků. Zbylí dotazovaní se k žádaným změnám nevyjádřili.

### **Opatření za účelem zkvalitnění poskytované služby:**

Zvyšování odbornosti všech pracovníků, nejenom těch začínajících, prostřednictvím pravidelného vzdělávání. Prostřednictvím rozhovoru a porad v týmu a s vedoucí služby budou s pracovníci probírány vzniklé nové situace a bude jim dány rady od těch zkušenějších. Dobrou spoluprací v týmu a péčí získají zkušenosti a odbornost.

Provozní doba pečovatelské služby je pevně stanovena v pověření k poskytování služby a z důvodu kapacity služby není plánováno její rozšíření.

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 9.6.2023

Bc. Barbora Tětková  
sociální pracovníce Pečovatelské služby Astra