

# Vyhodnocení dotazníků spokojenosti uživatelů s Pečovatelskou službou Astra za 5/2023 – 4/2024

Dotazníky vyplňovali uživatelé Pečovatelské služby Astra, kterou poskytuje Charita Třeboň, v období měsíce července 2024.

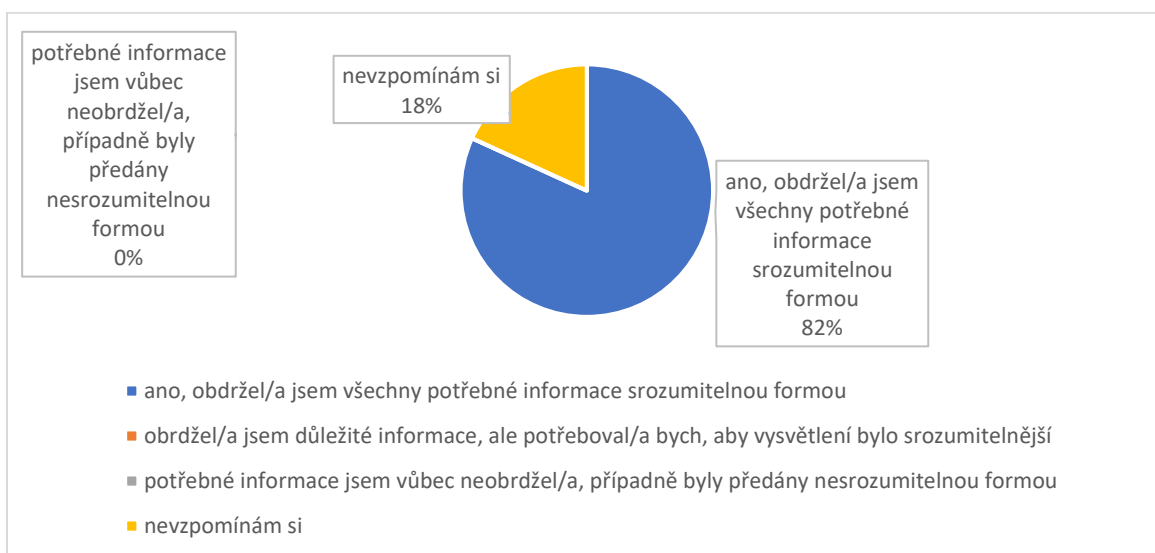
Vyplněné je odevzdávali pracovnícím pečovatelské služby, nebo využívali uzavřenou „mobilní schránku“, kterou pracovníce vozily ve služebním vozidle a na vyžádání ji přinesly, aby do ní mohl být vyplněný dotazník vhozen.

Možnosti anonymního zaslání poštou na adresu Charity Třeboň, či vhození do schránky umístěné na budově Charity Třeboň využil 1 dotazovaný.

**Celkem bylo distribuováno 44 dotazníků a vráceno 30. Návratnost činila 68 %.**

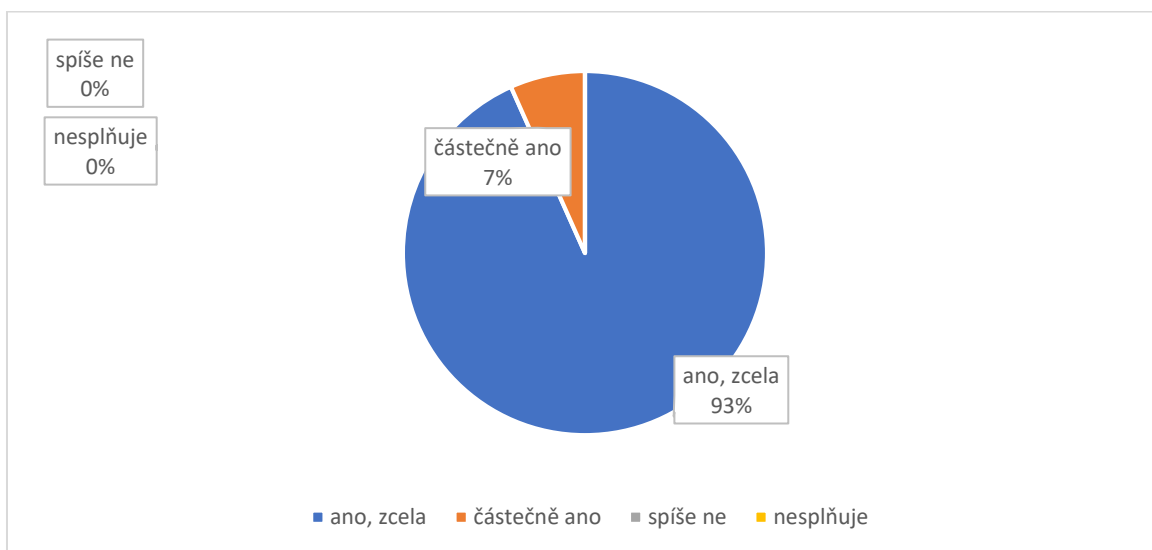
## Odpovědi na položené otázky:

- 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 2024.**



**Na otázku odpovědělo 11 dotazovaných, ostatních se otázka netýkala.**

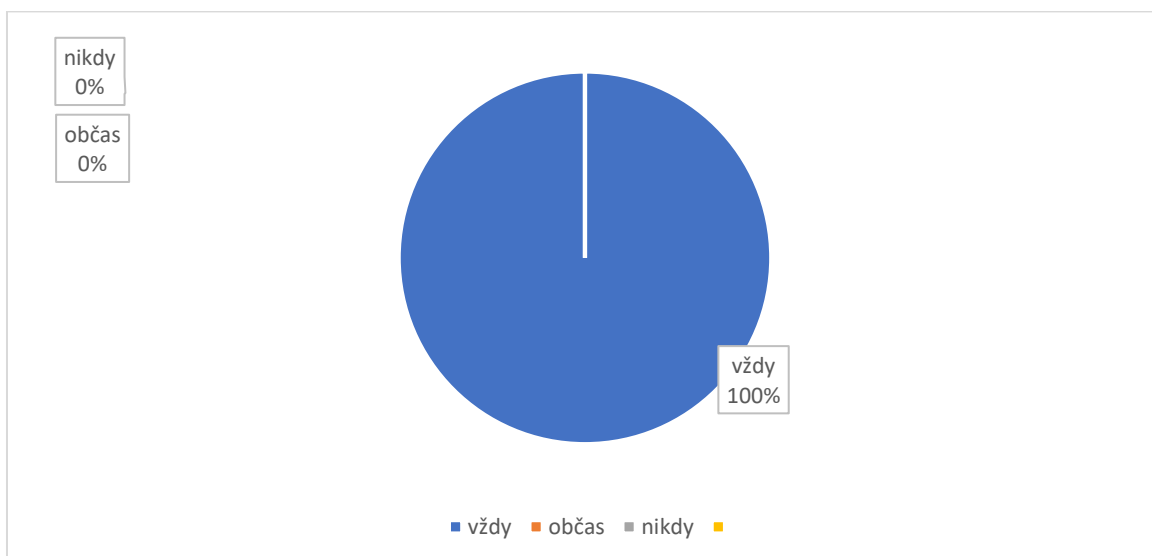
## 2. Splňuje poskytovaná služba Vaše očekávání?



Slovní komentář: „Dostanu dobrou a v případě potřeby dietní stravu.“

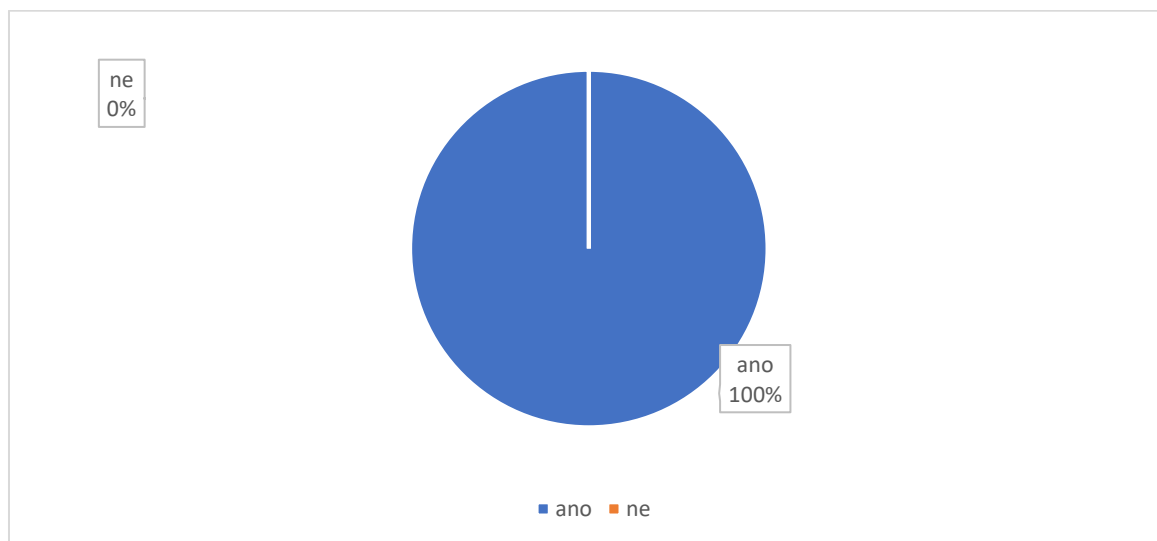
„O.K.“

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



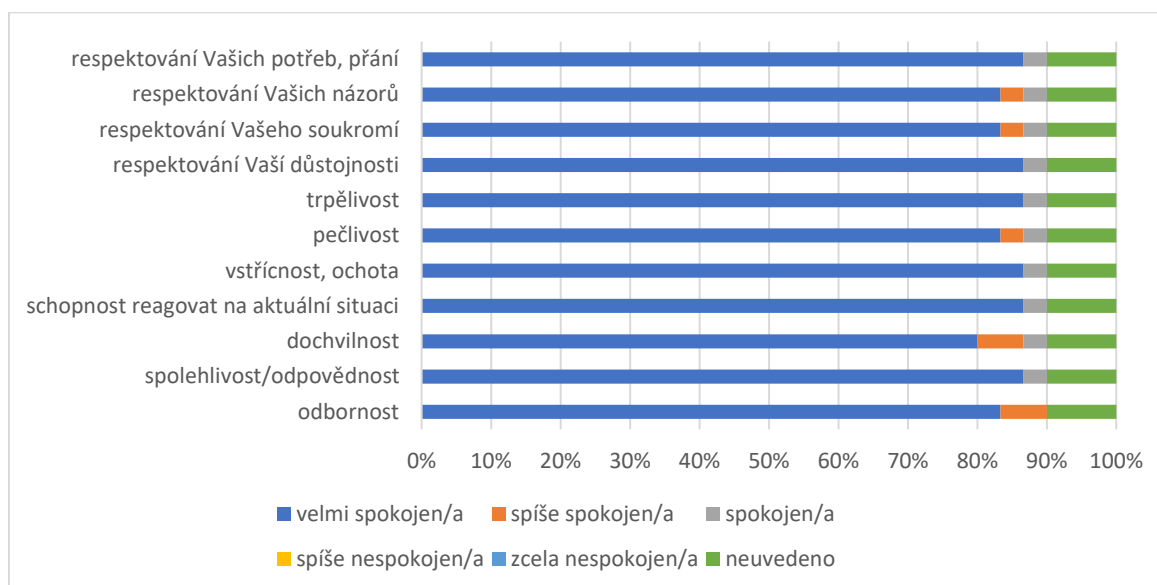
Možnost slovního komentáře nevyužil žádný z dotazovaných.

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



**Slovní komentář: „Rozšířit.“**

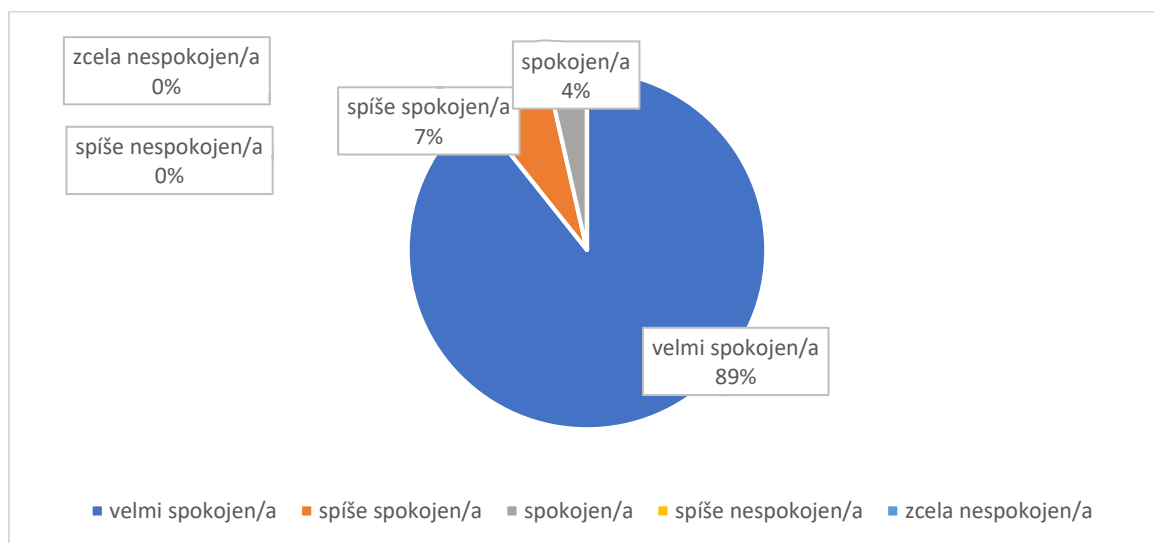
**5. Jak hodnotíte přístup a práci pečovatelek? Označte jako ve škole.**



**Slovní komentář: „Pečovatelská služba není zatím potřeba.“**

**„Pracovnice jsou maximálně milé, vstřícné a laskavé.“**

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

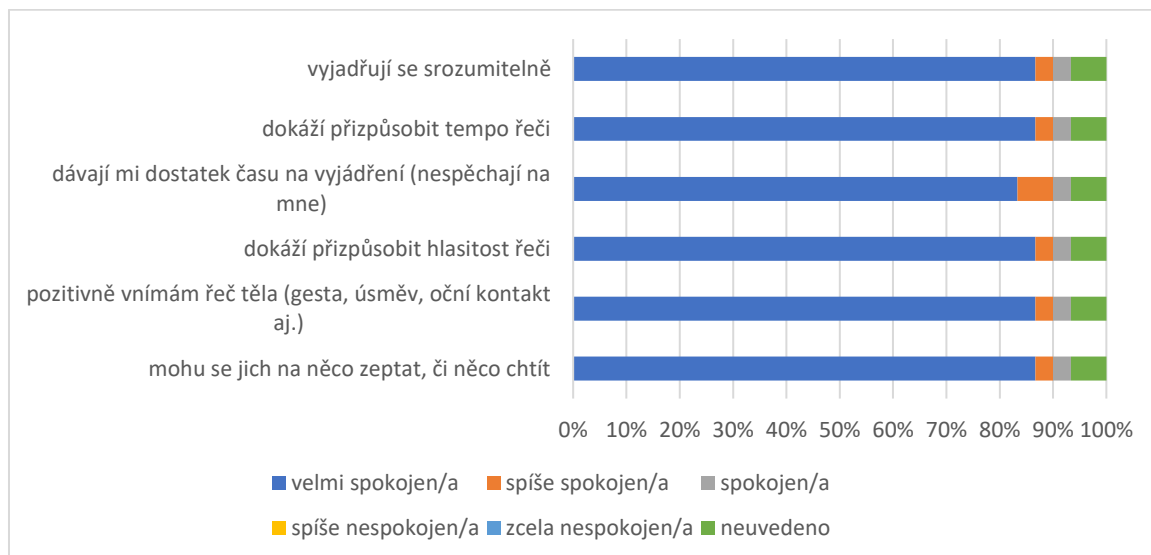


Dva z dotázaných neuvedli žádnou odpověď.

Slovní komentář: „Při problému komunikují a okamžitě hledají řešení.“

„Pečovatelská služba jako taková není realizována.“

## 7. Jak hodnotíte komunikaci s pečovatelkami?

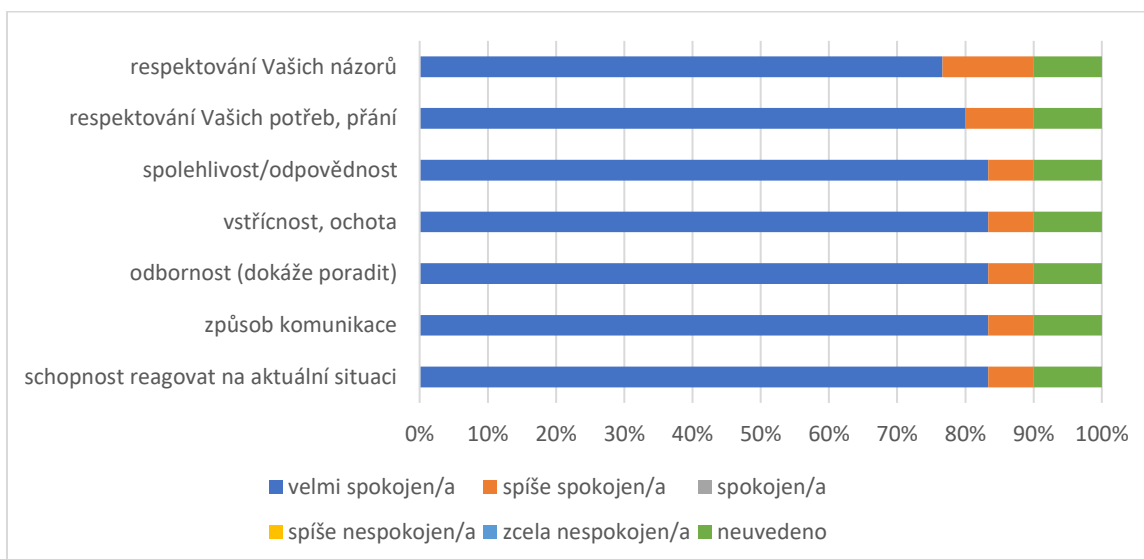


Slovní komentář: „Chtějí, abych víc mluvil. Když nechci, mluví ony.“

„Všechny pečovatelky jsou vždy ochotné mé přání ze srdce splnit.“

„Ráda je vidím.“

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



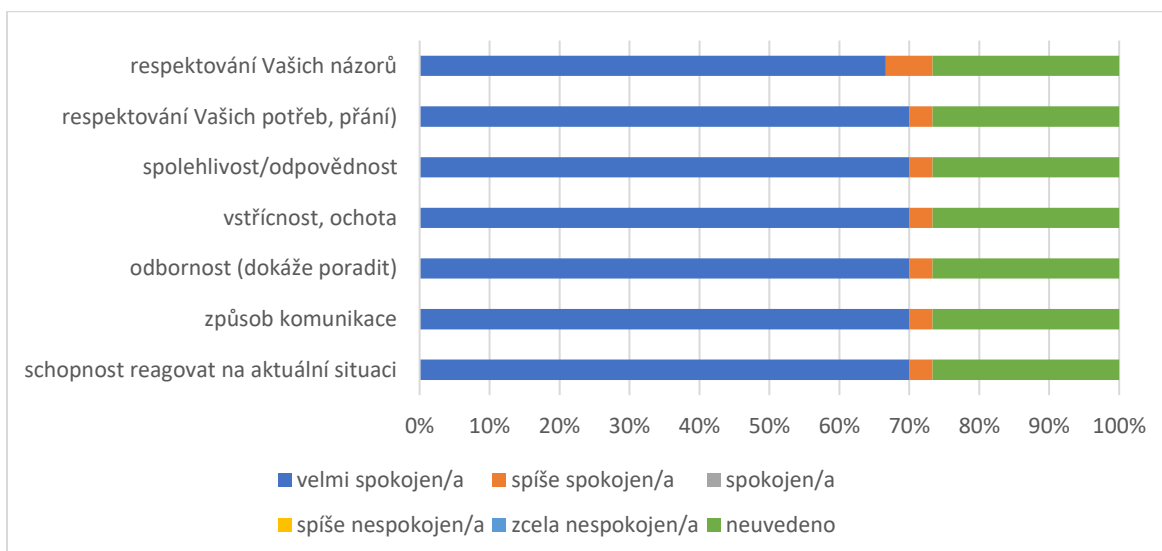
**Slovní komentář: „Paní vedoucí děkuji za velkou práci pro charitu.“**

**„Asi dobře, neznám jí.“**

**„Na co se zeptám, tak vždy mi všechno dobře vysvětlí. A usměje se.“**

**„Smlouva je respektována.“**

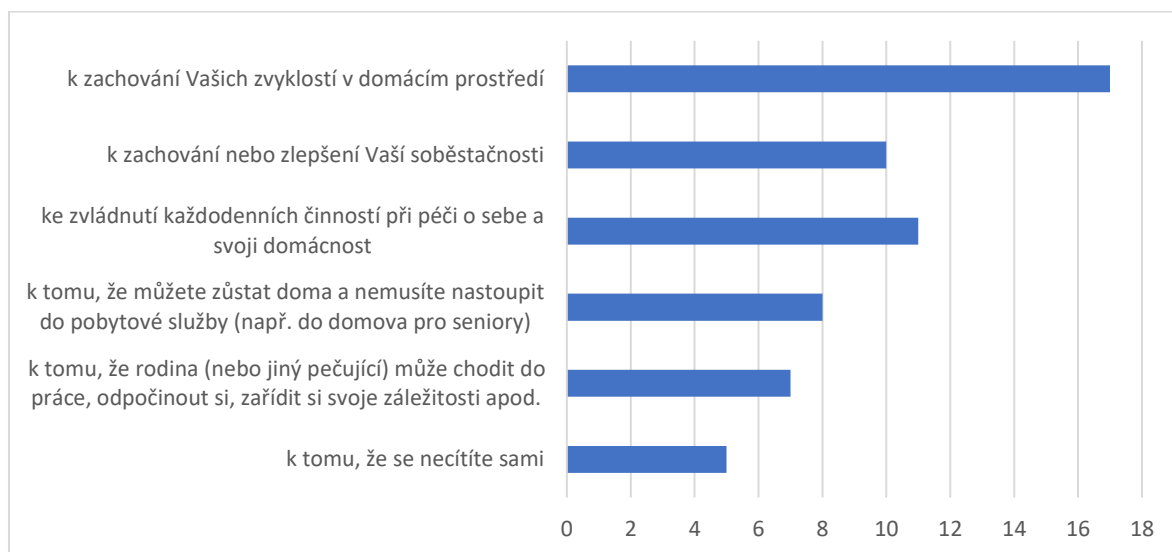
## 9. Jak hodnotíte přístup a práci sociální pracovníce?



**Slovní komentář: „Jako paní vedoucí, neznám ji.“**

**„Sociální pracovníci ještě neznám.“**

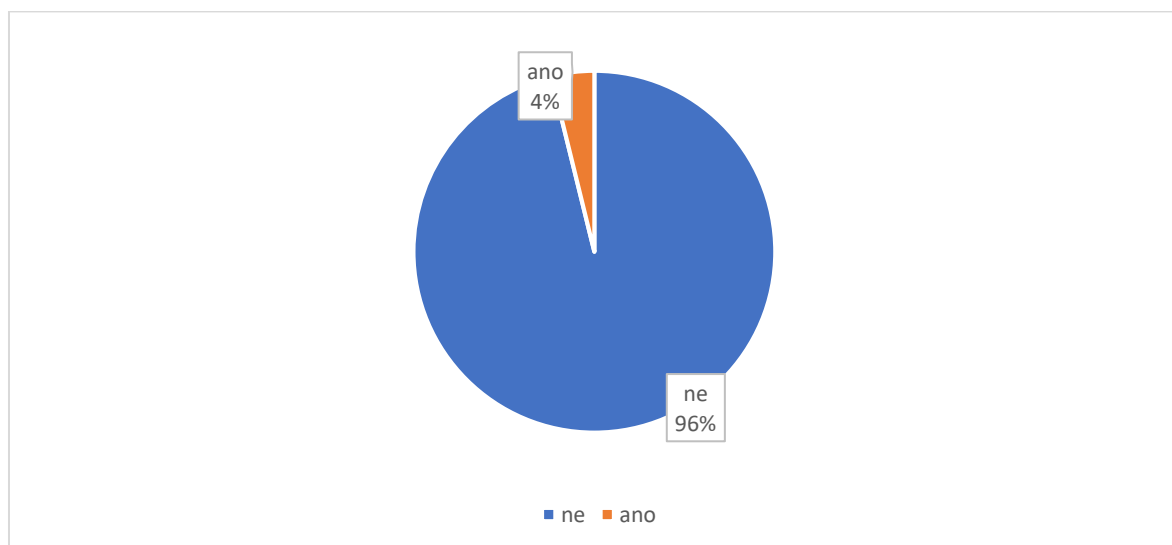
## 10. K čemu Vám přispívá pomoc pečovatelské služby?



Šest z dotazovaných neuvedlo žádnou odpověď.

**Slovní komentář:** „Pečovatelská služba je pro mne důležitá. Je to pro mne „jistota“. Ze srdce děkuji.“

## 11. Změnil/a byste na službě něco?



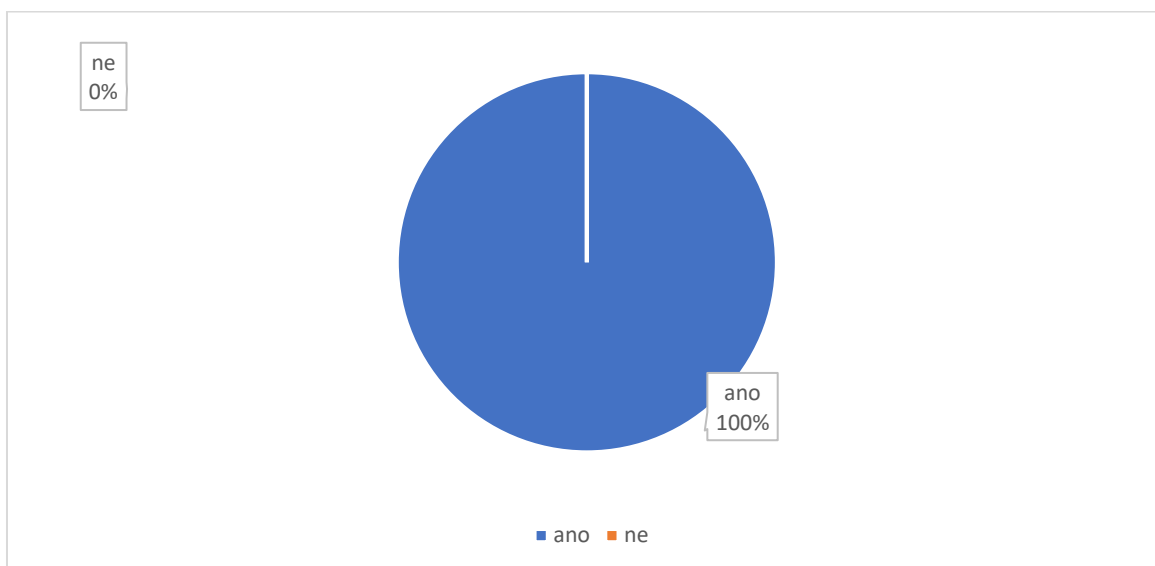
Čtyři z dotazovaných neuvedli žádnou odpověď.

**Slovní komentář:** „Jsou všichni moc hodní a dobře poradí.“

*„Vadí mi, že každý týden přijede jiná paní pečovatelka, ne vždy si se všemi rozumím.“*

*„Potřeboval bych delší dobu vaší účast.“*

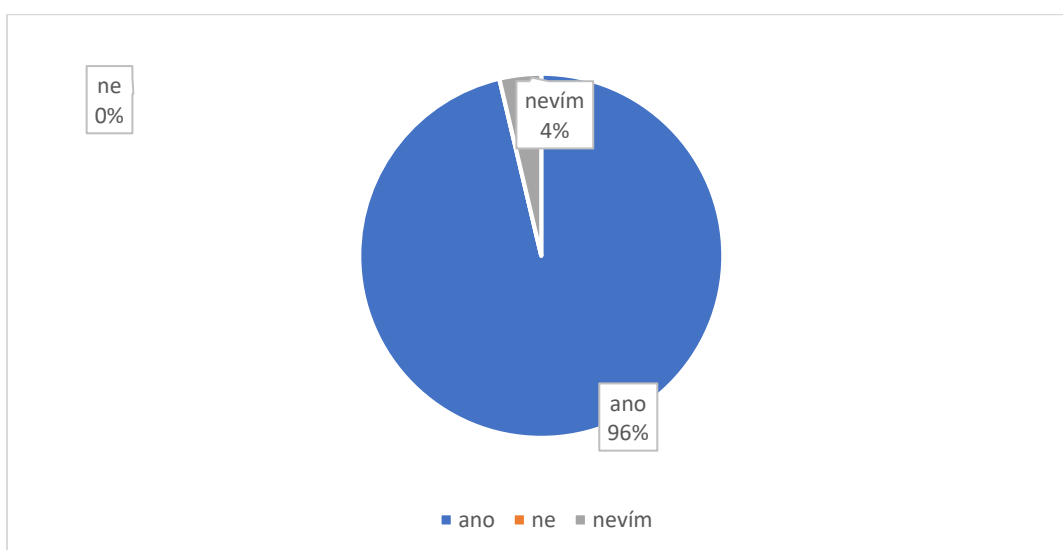
**12. Víte, že máte možnost stěžovat si na kvalitu nebo způsob poskytování služby?**



Tři z dotazovaných neuvedli žádnou odpověď.

Slovní komentář: „*Nemám důvod.*“

**13. Doporučil/a byste službu svých známým, přátelům?**



Tři z dotazovaných neuvedli žádnou odpověď.

Slovní komentář: „*Už jsem doporučila.*“

„*Chutné a pestré jídlo.*“

„*Všem lidem bych jí ráda doporučila.*“

### **Další postřehy a doporučení od uživatelů:**

- *„Jsem s péčí moc spokojen. Mám jedinou výhradu, a to pro kuchyň: občas bývá nedovařená rýže a brambory.“*
- *„Mezi 11,00 a 11,30 mi nosí domů do bytu obědy, otevrou mi je a pěkně se usmějí a všechny mi popřejí dobrou chuť. A některá sestřička mě pohladí po ruce a popřeje, abych se dobře měla.“*
- *„Všem pracovnícím v charitě přeji ze srdce, abyste byly zdravé, plné „síly“ a spokojenosti v práci i ve vašem životě.“*

### **ZÁVĚR:**

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

Ze šetření vyplývá, že noví uživatelé cítí, že jsou jim při jednání se zájemcem o pečovatelskou službu a domlouvání formy péče, podávány srozumitelné informace. Tato skutečnost souvisí s uživatelskými očekáváními od pečovatelské služby. Vzhledem k tomu, že je jim již při prvotních kontaktech jasně předneseno, co a jakým způsobem služba poskytuje, je jejich představa o ní reálná, což uživatelé svými odpověďmi potvrzují. Všichni klienti se shodují na tom, že se cítí být dostatečně zapojováni do rozhodování o tom, jakým způsobem jim je služba poskytována, což jejich pocit naplněného očekávání umocňuje. Všichni uživatelé také souhlasně odpovídají, že ví, jakým způsobem postupovat při potřebě rozšíření či snížení rozsahu poskytovaných činností, nebo při potřebě stěžovat si na kvalitu či způsob poskytování služby.

Uživatelé hodnotí pečovatelky a jejich přístup velice kladně. Oceňují respektování jejich potřeb, přání, názorů, soukromí i důstojnosti. Považují je za trpělivé, pečlivé, vstřícné, ochotné, dochvilné apod. Tato skutečnost je potvrzena několikerými slovními komentáři: „*Pracovnice jsou maximálně milé, vstřícné a laskavé.*“, „*Při problému komunikují a okamžitě hledají řešení.*“, „*Všechny pečovatelky jsou vždy ochotné mé přání ze srdce splnit.*“, „*Ráda je vidím.*“ aj. Kladné hodnocení se týká i přístupu a jednání vedoucí služby a sociální pracovnice. O vedoucí služby se ve slovních komentářích uživatelé vyjadřují pochvalně: „*Paní vedoucí děkuji za velkou práci pro charitu.*“, „*Na co se zeptám, tak vždy mi všechno dobře vysvětlí. A usměje se.*“ U hodnocení přístupu sociální pracovnice bylo ve dvou komentářích uvedeno, že jí uživatel nezná. To může být zapříčiněno především novým obsazením tohoto pracovního místa, kdy nebylo z technický důvodů možné, aby docházelo k častějším návštěvám uživatelů.

Uživatelé velice kladně hodnotí pomoc pečovatelské služby. Jako nejpodstatnější se jim jeví to, že si díky ní mohou zachovat své zvyklosti v domácím prostředí, že jsou s její asistencí schopni zvládnout každodenní činnosti při péči o sebe a svou domácnost, a také, že je jejím prostřednictvím zachovávána nebo zlepšována jejich soběstačnost. Slovní komentář „*Pečovatelská služba je pro mne důležitá. Je to pro mne „jistota“. Ze srdce děkuji.*“ vyjadřuje, jak je pro uživatele služba podstatná.

O tom, že je pečovatelská služba klientům poskytována kvalitně, vypovídá fakt, že drtivá většina dotázaných by pečovatelskou službu doporučila svým známým („*Všem lidem bych ji*

*ráda doporučila.“*). Markantně také převažuje vyjádření, že by uživatelé na službě nechtěli nic měnit.

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

Pečovatelská služba bude dále pokračovat v nastaveném způsobu poskytování služby, který se osvědčil, je uživateli hodnocen pozitivně, a který naplňuje účel služby.

V oblasti „postřehy a podněty“ se objevila kritika vývařovny „... *mám jedinou výhradu a to pro kuchyň: občas bývá nedovařená rýže a brambory.*“ Kvalitu obědů nedokáže pečovatelská služba, jako organizace, přímo ovlivnit, ale při průběžných kontaktech s Lázněmi Aurora je snaha na dodržování kvality stravy poukazovat. Komentáře k poskytování pečovatelské služby byly pochvalné a milé: „*Všem pracovnícím v charitě přeji ze srdce, abyste byly zdravé, plné síly a spokojenosti v práci i ve vašem životě.*“

Pečovatelská služba Astra se bude snažit nadále zkvalitňovat svou činnost prostřednictvím pravidelných vzdělávání pracovníků, supervizní podporou, reflektujícími diskusemi o aktuálních situacích ve službě, individuálním plánováním, revizemi metodických postupů aj.

Výsledky dotazníkového hodnocení jsou uživatelům služby předány v tištěné podobě, veřejnost je s nimi seznámena prostřednictvím webových stránek a na vyžádání je možné je 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 9.8. 2024

Mgr. Jana Šimáková

Sociální pracovnice Pečovatelské služby Astra