

Vyhodnocení dotazníků spokojenosti pečujících osob s Pečovatelskou službou Astra za 5/2023 – 4/2024

Dotazníky vyplňovali rodinní příslušníci nebo blízcí uživatelů Pečovatelské služby Astra, kterou poskytuje Charita Třeboň v období měsíce července 2024.

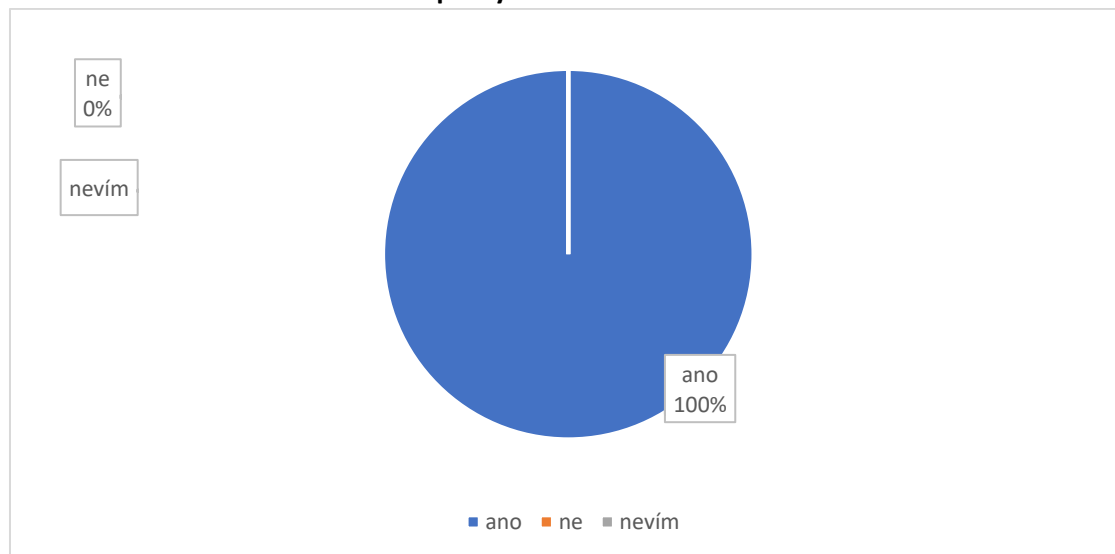
Vyplněné je odevzdávali pracovnícím a využívali uzavřené „mobilní schránky“, kterou pracovnice vozily ve služebním vozidle a na vyžádání ji přinesly, aby do ní mohl být vyplněný dotazník vhozen.

Možnosti anonymního zaslání poštou na adresu Charity Třeboň, či vhození do schránky umístěné na budově Charity Třeboň využili 3 dotazovaní.

Celkem bylo distribuováno 23 dotazníků a vráceno 15 (návratnost 65 %).

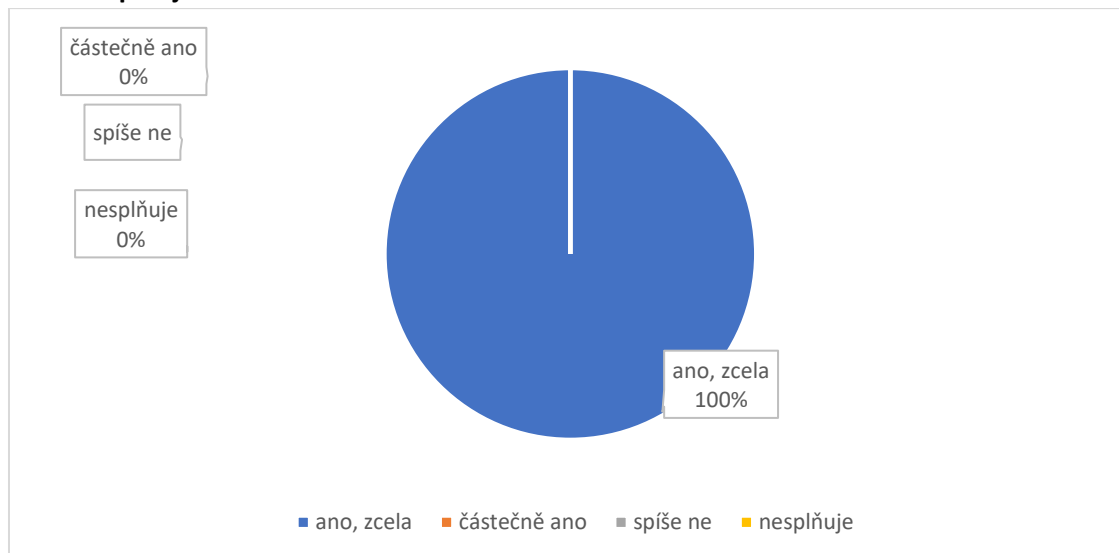
Odpovědi na položené otázky:

1. Máte dostatek informací o poskytované službě?



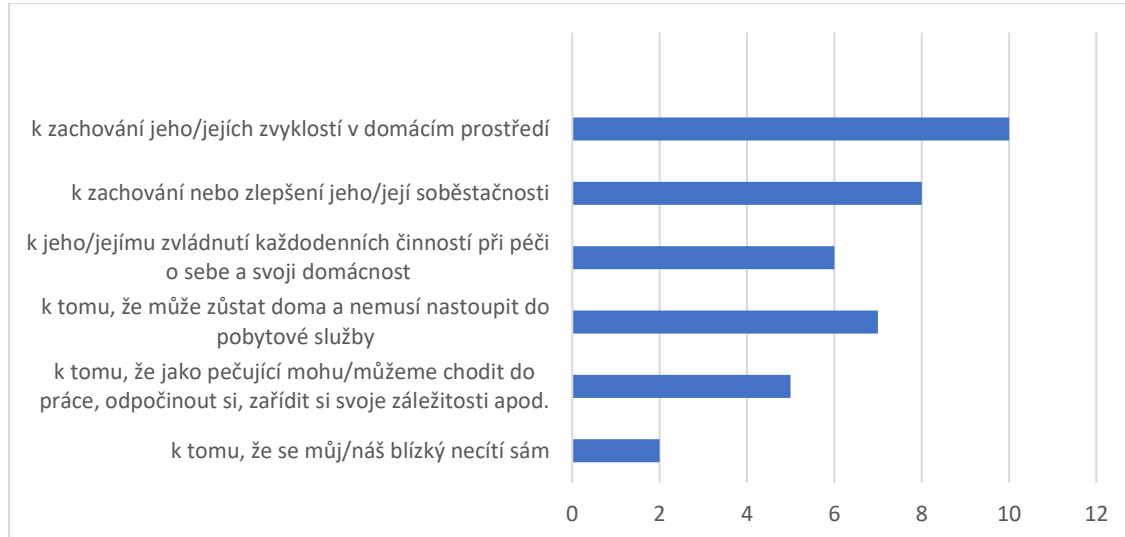
Možnost slovního komentáře nevyužil žádný z dotazovaných.

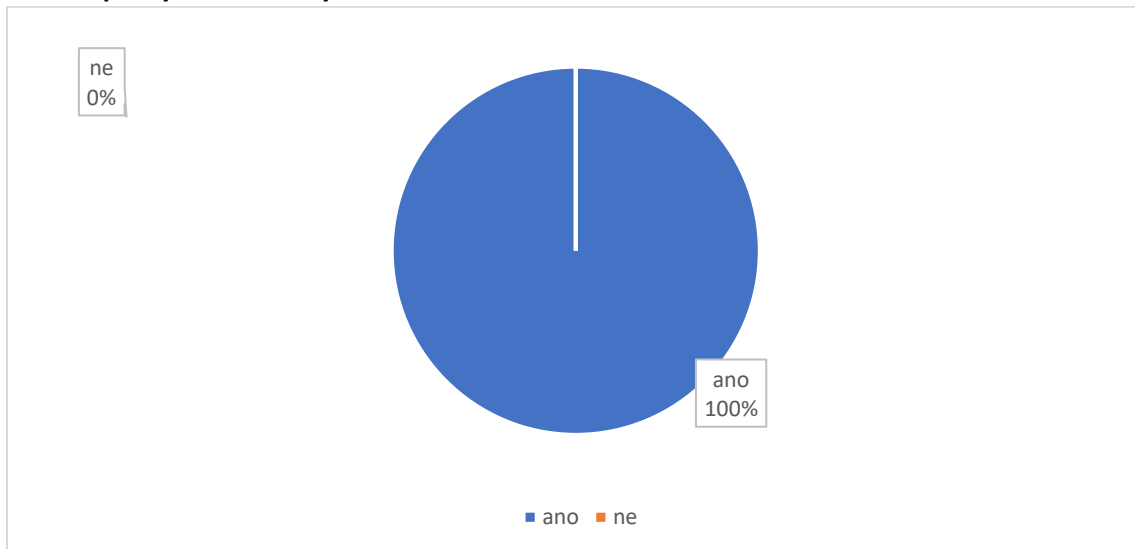
2. Splňuje služba Vaše očekávání?



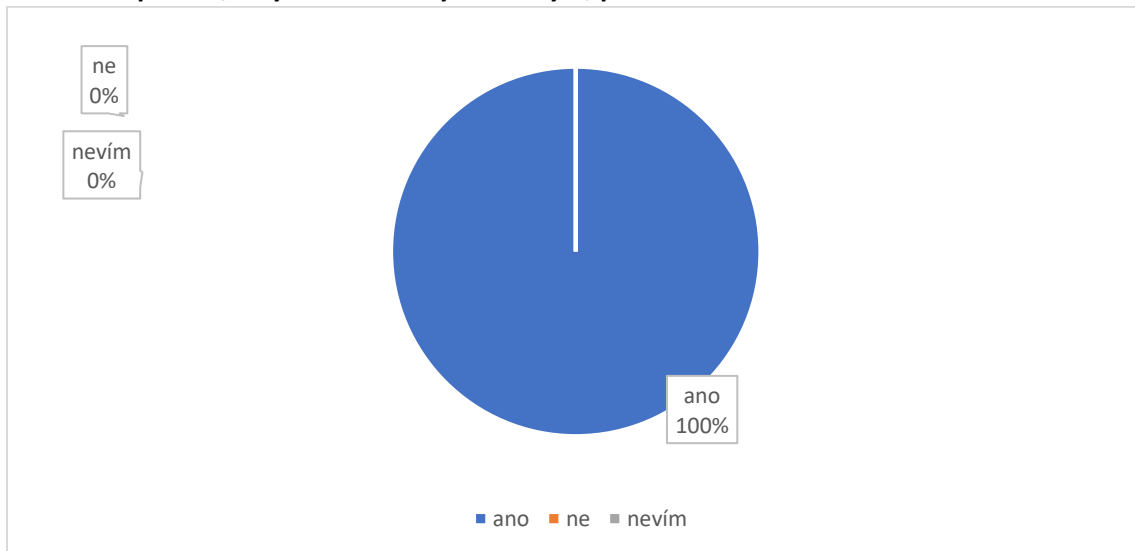
Možnost slovního komentáře nevyužil žádný z dotazovaných.

3. K čemu přispívá pomoc pečovatelské služby Vašemu blízkému?



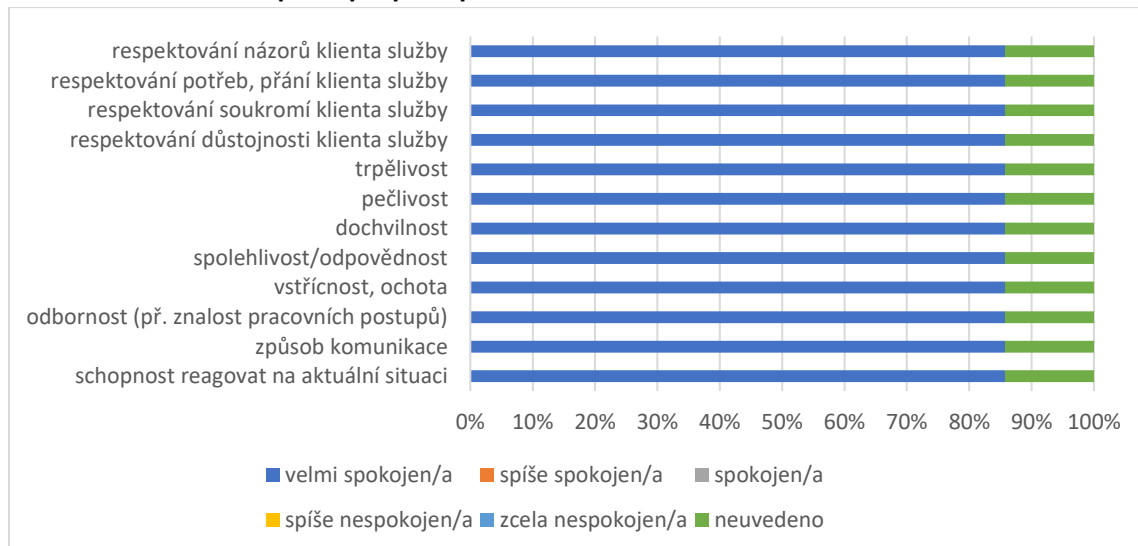
4. Víte, že i Vy, jako zástupce klienta, máte možnost stěžovat si na kvalitu nebo způsob poskytování služby?

Slovní komentář: „Nikdy nebylo žádné stížnosti třeba.“

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

Možnost slovního komentáře nevyužil žádný z dotazovaných.

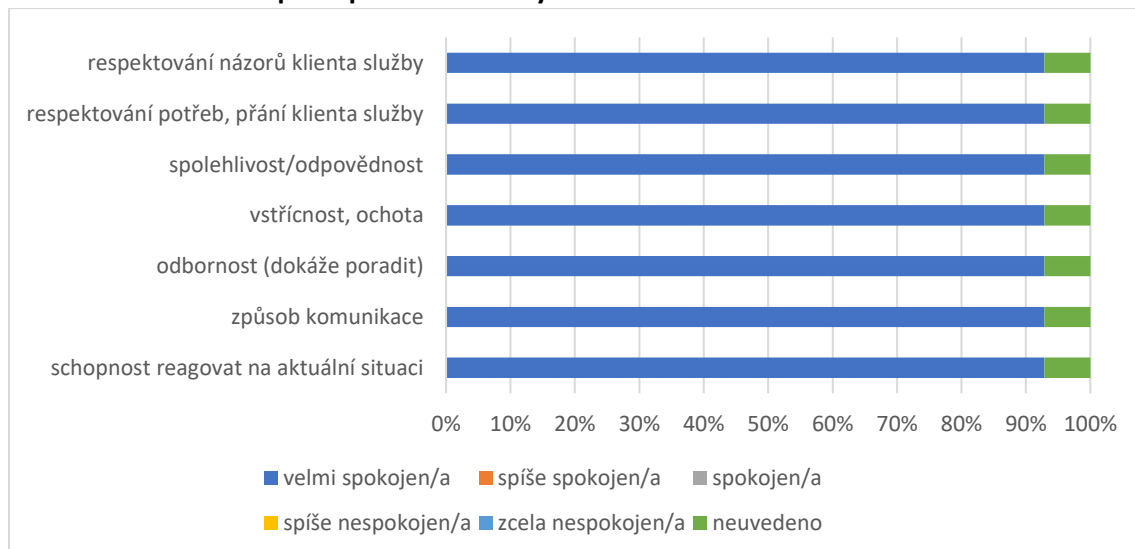
6. Jak hodnotíte přístup a práci pečovatelek?



Slovní komentář: „Všechny pečovatelky jsou skvělé, profesionální a lidské.“

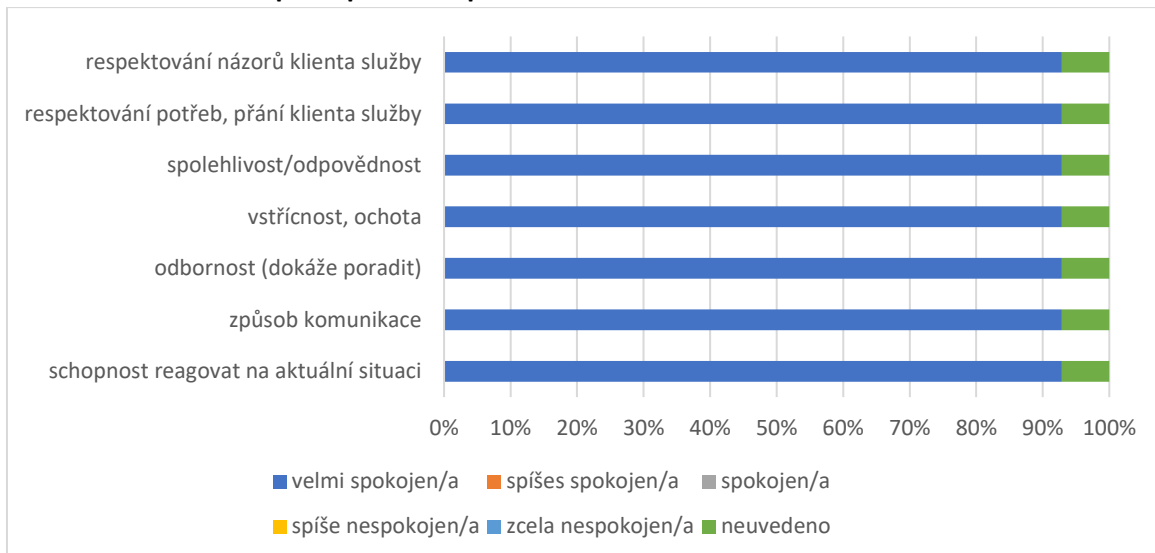
„Je obtížné hodnotit všechny dohromady, některé jsou skvělé, některé dobré.“

7. Jak hodnotíte přístup vedoucí služby?



Slovní komentář: „Spokojená. Každý problém vždy obratem vyřízen.“

8. Jak hodnotíte přístup sociální pracovníce?



Slovní komentář: „Asi jsme se nepotkaly, nevím.“

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

- „Praktičnost, pečlivost.“
- „Jmenovky – alespoň křestní jména pečovatelek, které se střídají. I když jsem s nimi v každodenním kontaktu, tak je neumím někdy rozeznat, pojmenovat, oslovit.“
- „Vadí mi velká anonymita pečovatelek. Nikdy nevím, kdo u otce byl. Když se potkáme, neznám je jménem. Ani když přijde poprvé, tak se málokterá představí. Velmi bych uvítala (a myslím nejen já) cedulky se jménem, třeba jen křestním. Tím, jak se jich tolik střídá, je ta anonymita nepříjemná.“

Další postřehy a podněty:

- „Vím, proč se neustále střídají, z hlediska klientů je to nepříjemné. Nešlo by to alespoň trochu omezit?“
- „Aby služba byla kompletní, chybí nám večerní služba o víkendech.“
- „Děkujeme za pomoc, vstřícnost, ochotu, spolehlivost.“
- „Děkuji vám za pomoc s péčí o otce.“
- „Je třeba vždy servírovat oběd na talíř a dohlédnout, aby pí Ryšánková oběd snědla (nebylo nandáno dnes, tj. 20. 7. 2024 – důvod neznám). Bylo dohodnuto, že při objednávce, resp. výběru jídelníčku, budou preferována jídla s masem (kromě přílohy rýže) a neobjednávala se jídla bezmasá nebo sladká. Z tohoto důvodu, prosím, přeobjednat týden 29. 7. - 4. 8. 2024. S pí Ryšánkovou výběr jídel nekonzultovat!! Dále: dne 20. 7. 2024 nebyla pí Ryšánková převlečená z nočního úboru. Prosím o sdělení důvodu. V přehledu poskytnutých činností není dnes (20. 7. 16:00) žádný zápis.“

ZÁVĚR:

Z vyhodnocení dotazníků vyplněných pečujícími osobami vyplývá celkové pozitivní hodnocení služby.

Z uvedených odpovědí je zřejmé, že pečující cítí, že jsou dostatečně informováni o poskytované službě a 100 % spokojeni s tím, jak služba splňuje jejich očekávání. Všichni dotazovaní také odpověděli, že ví, jak by si případně mohli na kvalitu služby stěžovat. Tyto výsledky poukazují na výbornou komunikaci mezi pracovníky služby, uživateli a jejich rodinnými příslušníky. Také z nich vyplývá, že vedoucí služby a sociální pracovníci dbají na důkladný rozhovor při prvotním mapování životní situace uživatele a srozumitelné předávání informací ohledně možností pečovatelské služby, a to jak při jejím zahajování, tak v jejím průběhu. Z této spokojenosti vyplývá také vyjádření všech korespondentů, že by službu doporučili svým známým.

Tři čtvrtiny dotázaných uvedlo, že pečovatelská služba pomáhá jejich blízkým především k zachování jejich zvyklostí v domácím prostředí. Další nejčastější odpověď byla, že využívání pečovatelské služby vede k zachování nebo zlepšení soběstačnosti jejich blízkých, a dále také k tomu, aby nemuseli opustit svůj domov a nastoupit do pobytové služby.

Všechny otázky týkající se přístupu a práce pečovatelek, vedoucí služby a sociální pracovníce byly na oblasti zjišťování (respekt názorů, přání, potřeb klienta, spolehlivost, vstřícnost, ochota aj.) shodně zodpovězeny „velmi spokojen/a“, což značí, že všechny pracovníce Pečovatelské služby Astra se úspěšně snaží být svým uživatelům nápomocny kvalitně, s citem a s individuálním přístupem („*Všechny pečovatelky jsou skvělé, profesionální a lidské.*“). Každý člověk má jiné osobní preference, a proto je pochopitelný i komentář „*Je obtížné hodnotit všechny dohromady, některé jsou skvělé, některé dobré.*“

Opatření za účelem zkvalitnění poskytované služby:

Všechny pracovníce si budou dále zvyšovat odbornost a kvalifikaci prostřednictvím pravidelného vzdělávání, skupinovými či individuálními supervizemi. I nadále budou prostřednictvím porad v týmu probírány nově vzniklé situace a snaha o jejich ideální řešení.

Pracovní doba pečovatelek je určena jejich pracovním úvazkem a právy a povinnostmi z něj vycházejících. Snahou vedoucí služby je nestranná distribuce pracovních směn tak, aby celá služba zdárně fungovala. Střídání pečovatelek je podstatné nejen k zajištění spravedlivého přerozdělení služeb v rámci pracovního kolektivu, ale také k eliminaci nežádoucího ulpívání a přílišné citové vazby konkrétního uživatele s konkrétní pracovnící.

Provozní doba pečovatelské služby je pevně stanovena v pověření k poskytování služby a v blízké době je plánováno její rozšíření.

Postřehy k zavedení jmenovek jsou podnětné. Toto téma bude vzneseno při týmové poradě, kde se k němu budou moci vyjádřit všichni zainteresovaní.

S výsledky dotazníkového hodnocení je veřejnost seznámena prostřednictvím webových stránek, na vyžádání je možné je zaslat elektronicky či vytisknout.

Velmi děkujeme za jejich odpovědi, které jsou pro nás důležitým zdrojem informací potřebných pro rozvoj a zkvalitnění služby.

V Třeboni 9. 8. 2024

Mgr. Jana Šimáková
Sociální pracovnice Pečovatelské služby Astra