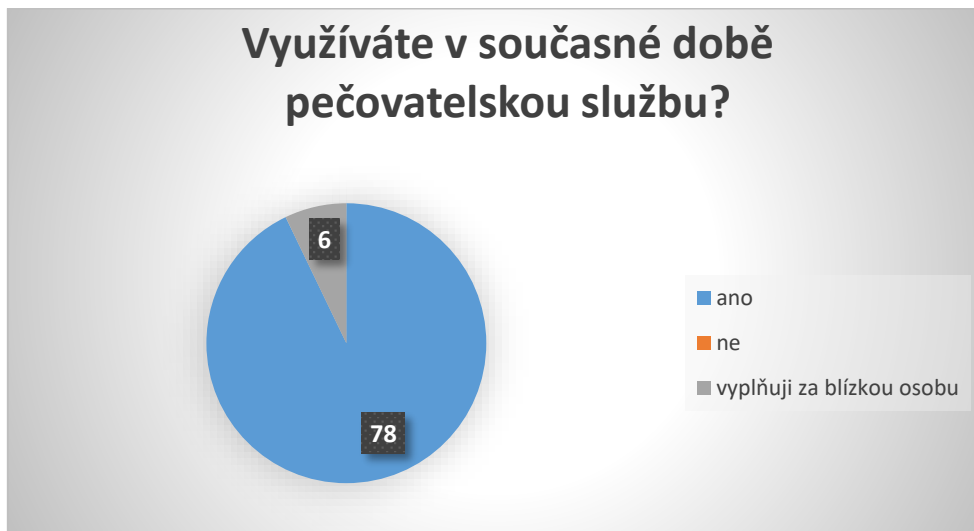


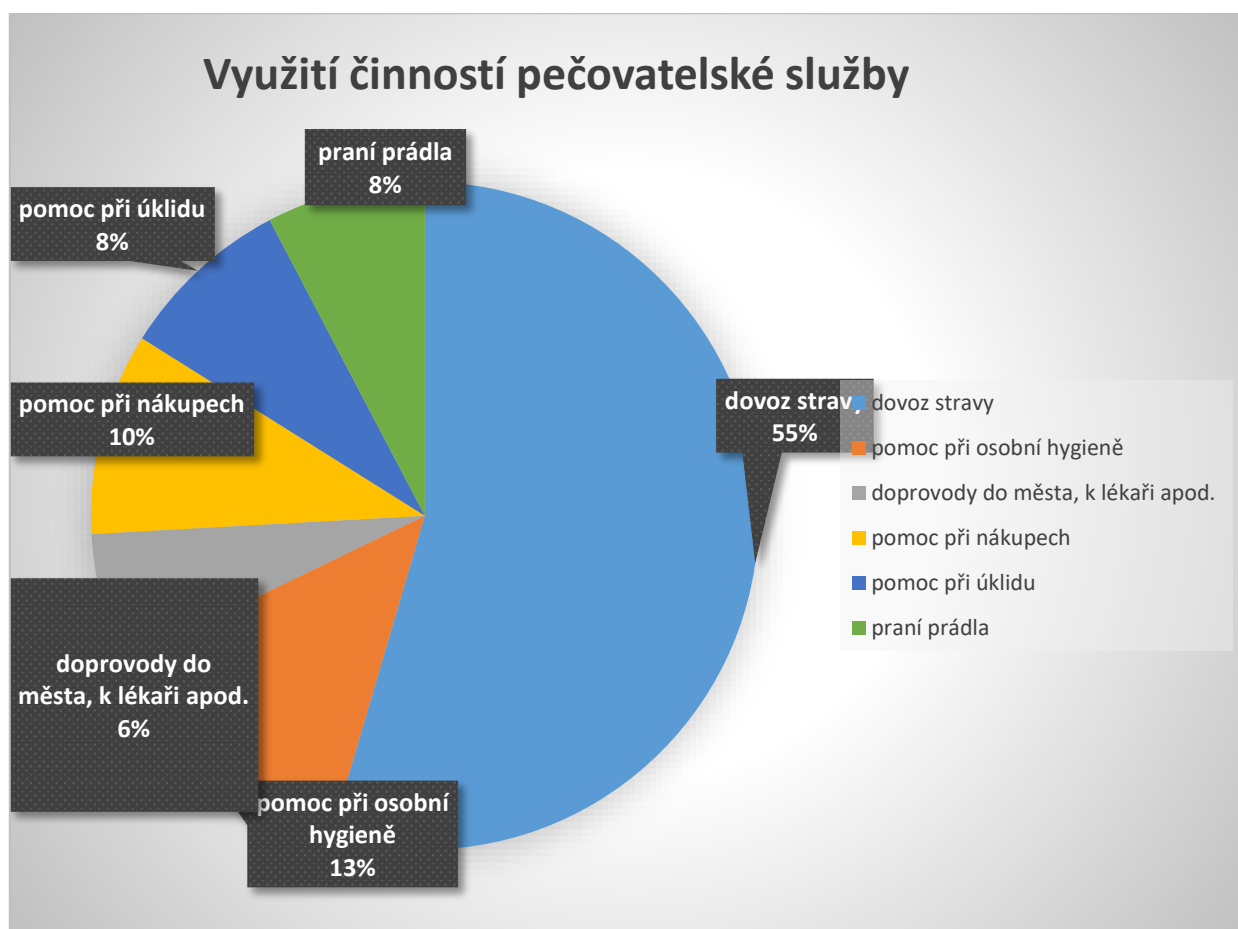
Spokojenost klientů s pečovatelskou službou.

Dotazníkového šetření se účastnilo **84 osob**, většina z nich využívá pečovatelskou službu přímo, za 6 klientů vyplnila dotazník blízká osoba. K vyplnění mohli klienti či jejich blízcí využít platformu Survio.cz, nebo využít písemné formy. V obou případech jsme chránili anonymitu odpovídajících.



V rámci dotazování jsme chtěli zjistit, jaké činnosti naší služby klienti využívají nejvíc.

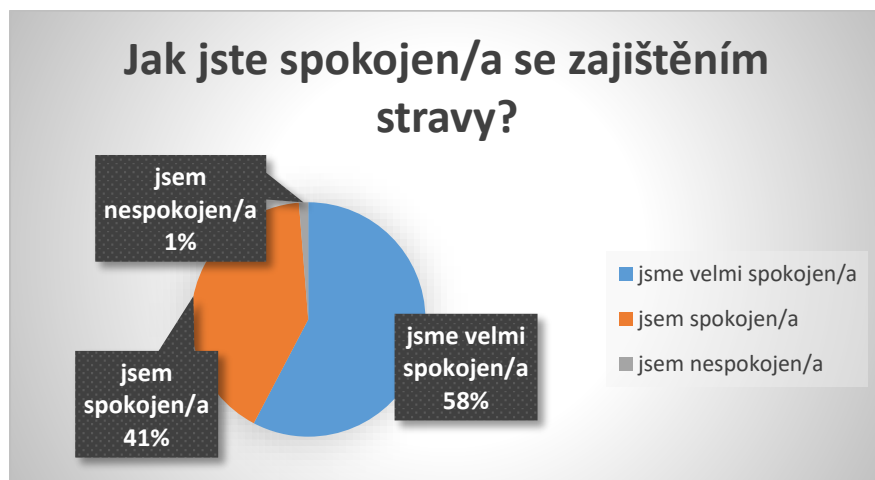
Nejvíce respondentů využívalo **dovoz stravy (78)** o trochu méně potom **pomoc při osobní hygieně (19)**, **pomoc při nákupech (14)**, **při úklidu (12)** a **s praním prádla (11)** a nejméně **doprovody k lékaři, na nákupy apod. (8)**



Jedním z hlavních témat dotazníku bylo zjistit spokojenost klientů s jednotlivými činnostmi služby.

Spokojenost s jednotlivými činnostmi služby

Co se týká zajištění stravy stravy, vyjádřila se většina klientů, že jsou se zajištěním stravy **velmi spokojeni (45)** nebo **spokojeni (32)**. Pouze jeden klient sdělil, že je s rozvozem stravy nespokojen.



Obdobně se respondenti vyjadřovali k zajištění osobní hygieny. Většina osob **byla velmi spokojena (14)** nebo **spokojena (5)**.



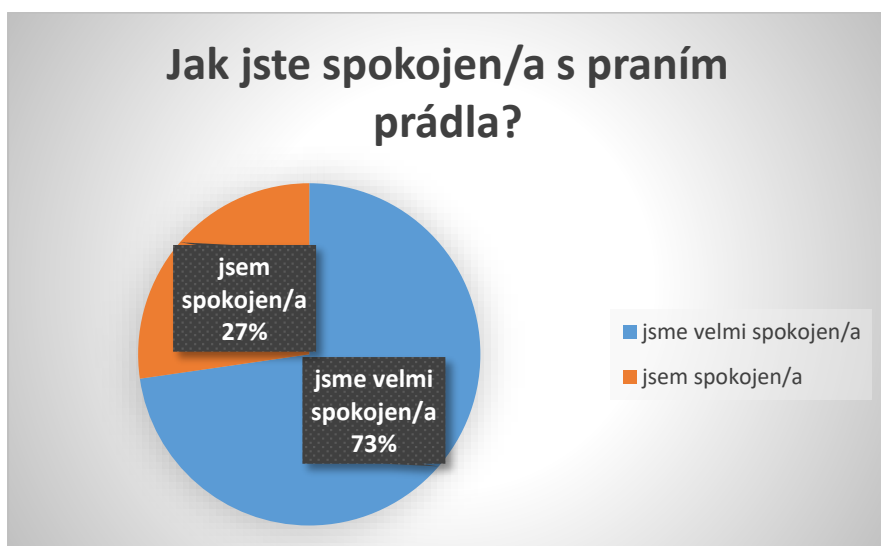
S pomocí při nákupech byla většina klientů **velmi spokojena (10)** anebo **spokojena (4)**.



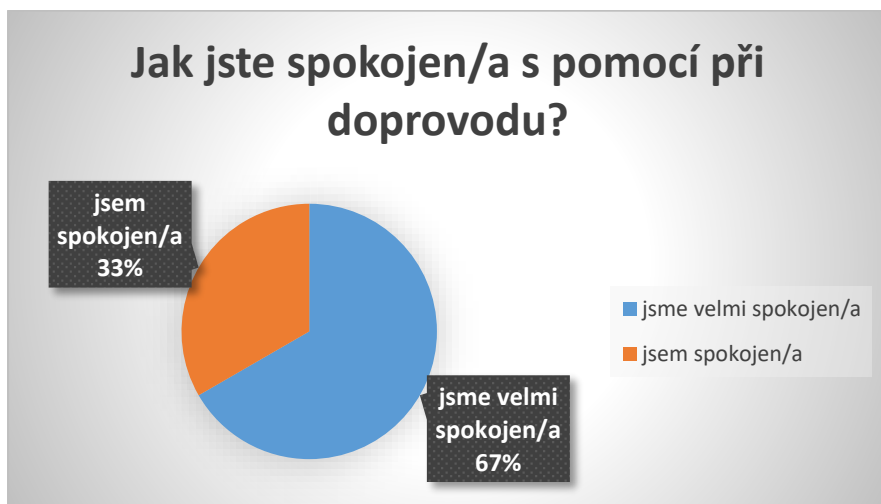
I s pomocí při úklidu jsou klienti nejčastěji **velmi spokojeni (8)** nebo alespoň **spokojeni (4)**.



Obdobně **spojenost** udávali respondenti i při pomoci při praní prádla. Velmi spokojeno je 8 klientů, spokojeni jsou 3 klienti nebo jejich blízké osoby.



Nejméně využívanou oblastí je doprovod klientů k lékaři, na nákupy apod. Zde bylo velmi spokojeno 6 klientů a spokojeni 3.



Spokojenost s osobnostními kvalitami našich pečovatelek

Při poskytování péče považujeme za velmi významnou oblast vzájemné vztahy a to, jak jsou klienty hodnoceny různé kvality pečujících pracovníků.

Jako první měli klienti ohodnotit hvězdičkami na škále 1 až 10 přívětivost našich pracovníků. Většina (57) hodnotila číslem 10, o mnoho méně je hodnotilo počtem hvězdiček 9 (6 klientů), 8 (2 klienti), 7 (2 klienti) a jeden klient ohodnotil naše pracovnice pěti hvězdičkami. **PRŮMĚRNÉ HODNOCENÍ PŘÍVĚTIVOSTI NAŠICH PRACOVNIC BYLO PĚKNÝCH 9,69 HVĚZDIČEK.**

Další, co nás zajímalo, byla důvěryhodnost našich pracovníků. Většina (58) je hodnotila číslem 10, méně (5) osob hodnotilo zaměstnankyně devíti hvězdičkami a po jedné osobě je hodnotili hvězdičkami sedmi a pěti. **PRŮMĚRNÉ HODNOCENÍ DŮVĚRYHODNOSTI NAŠICH PRACOVNIC BYLO 9,73 HVĚZDIČEK, COŽ NÁM UDĚLALO VELIKOU RADOST.**

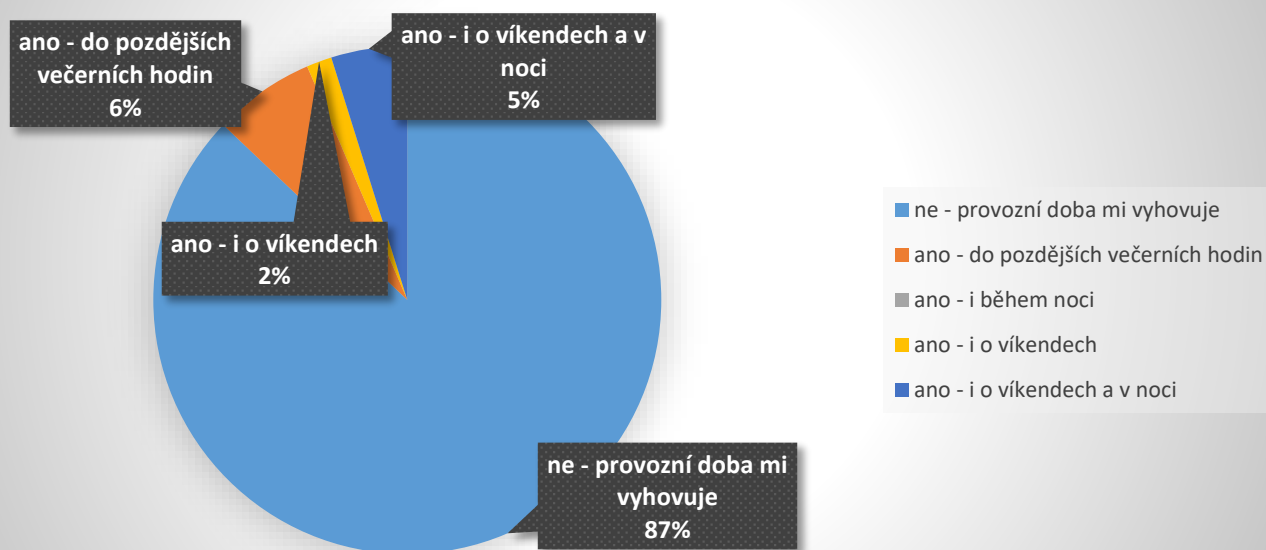
Velmi důležitá v terénních službách je dochvilnost, asi není klientovi příjemné čekat celý den a nevědět, kdy pečovatelka přijede. Na druhou stranu není ani snadní při letních objížďkách a zimních klouzanicích být v terénu vždy na minutu přesní. 55 respondentů hodnotilo pečovatelky nejvyšším počtem hvězdiček, sedm respondentů udělilo devět hvězdiček a po jednom respondentovi hvězdiček osm a šest. **PRŮMĚRNÉ HODNOCENÍ BYLO 9,79 HVĚZDIČEK.** A vzhledem k výše uvedenému považujeme toto hodnocení za úspěšné.

Pečlivost je vlastnost vlastní většině žen a i naše pečovatelky jí podle našich klientů disponují. 56 oslovených je hodnotilo desíti hvězdičkami, 4 devíti hvězdičkami, dvě osmi hvězdičkami a jeden šesti. **PRŮMĚRNĚ TEDY ZÍSKALY PEČOVATELKY 9,8 HVĚZDIČEK.**

Spokojenost s provozní dobou služby

Byť se jednalo o poslední otázku z dotazníku, byla pro nás nejdůležitější, neboť měla pomoci nasměrovat další kroky naší služby. Snažili jsme se zjistit, zda provozní doba vyhovuje našim stávajícím klientům a zda ji nemáme nějak změnit, například prodloužit provozní dobu do nočních hodin, nebo o víkendech. Zdá se, že provozní doba většině osob vyhovuje (54), někteří lidé by ocenili pomoc i v nočních hodinách (4), jedna osoba by byla ráda za rozšíření péče o víkendech a tři by využily péči o víkendech i v noci.

Využil/a byste prodloužení provozní doby?



Další připomínky

Závěrem dotazníku se mohli klienti i jejich blízcí vyjádřit a napsat něco, co nás třeba při vytváření dotazníku nenapadlo.

Většina osob zdůrazňovala poděkování za péči a přála naší službě a našim pečovatelkám hodně úspěchů a hodně spokojených klientů (14 vzkazů) – např. „*Paní pečovatelky obstarají vše, co potřebuji, jsou velmi ochotné a milé. Jsem ráda, že je máme*“, „*Poděkování za oběd na svatého Marina 11.11. celé kuchyni*“.

Některé osoby vyjadřovaly své další potřeby a snažily se službu si takto objednat – „*zajistit odvoz k lékaři*“, „*potřebuji pomoc s koupáním v čase 17 – 15 hodin*“. K objednání služeb dotazník neslouží, uvedené si musí klienti domluvit s pečovatelkami, či vedoucí služby.

Další okruh připomínek se týkal určitých výhrad:

- nejvíc připomínek bylo ke kvalitě stravy či dodání stravy (10 vzkazů)

„*méně těstovin*“, „*nechutné obědy*“, „*lépe zavírat víčka od polévek*“, „*chybí dieta na warfarin*“, „*není možnost výběru, tvrdé maso*“

Primárně by klienti měli připomínky řešit přímo s pečovatelkami, např. zavírání víček od polévek.

Pokud nevyhovuje klientům výběr, chuť nebo skladba stravy je možné to řešit ze strany domova pouze do určité míry. V domově vaříme stravu v kvalitě racionální výživy především pro obyvatelé domova pro seniory, s tím, že chceme, aby poměr bílkovin, tuků a cukrů byl v průběhu dne v požadovaných hodnotách. Klienti pečovatelské služby odebírají pouze obědy a doplnění do potřebného denního příjmu si musí pohlídat sami – když je třeba sladký oběd, tak si vezmou snídani bohatou na bílkoviny a večeři bohatou na zeleninu apod. Každý člověk je přitom zvyklý na jiné chutě určitých jídel a má zcela jiné preference, proto doporučuji v případě nespokojenosti vyzkoušet různé dodavatele stravy. Řada jiných vývařoven zajišťuje i rozvoz stravy a je možné si tedy srovnat, co právě tomu kterému člověku nejlépe chutná. Výběr z vícero jídel bohužel nejsme schopni za ceny stanovené Vyhláškou 505/2006 zajistit, stejně tak jako některé diety.

- někteří klienti také chtěli služby, jež nejsou v naší kompetenci

„*služba pedikérky*“ (3 vzkazy) - pedikúru jsme dříve zajišťovali jako fakultativní službu nad rámec našich základních služeb, nicméně pro opakované stížnosti na cenu jsme tuto činnost ukončili. Pedikúra je komerční služba, kterou si každý má zajišťovat sám dle svých možností, s pečovatelskou službou si můžete domluvit odvoz a dovoz k pedikérce, stejně jako například ke kadeřnici apod.

„*senior taxi*“ (1 vzkaz) – jsme pečovatelská služba a nikoli přepravní společnost, poskytovat taxislužbu je zcela mimo rámec našich kompetencí.

Ráda bych všem, kteří nám poskytli zpětnou vazbu na naší službu, poděkovala. Snažili jsme se nejen o analýzu dotazníků, ale i to osvětlit, proč nás některé věci zajímaly a proč některé věci nemůžeme dělat. Doufám, že budeme službu poskytovat i nadále ke spokojenosti většiny klientů.

Děkuji.

Mgr. Bc. Petra Kratochvílová, DiS.,

ředitelka Domova pro seniory Pelhřimov

Datum: 30.5.2022