VYHODNOCENÍ DOTAZNÍKOVÉHO ŠETŘENÍ SPOKOJENOSTI PEČUJÍCÍCH OSOB KLIENTŮ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY 2026

Cílem dotazníkového šetření bylo zjistit míru spokojenosti pečujících osob s poskytovanou pečovatelskou službou, ověřit kvalitu poskytovaných služeb, úroveň komunikace, respektování práv klientů a získat podněty pro další rozvoj služby.

Získané informace budou využity při plánování opatření ke zvyšování kvality poskytované sociální služby v souladu se Standardy kvality sociálních služeb.

Dotazníkové šetření probíhalo v období **duben–květen 2026**.

K 30. 4. 2026 využívalo Pečovatelskou službu **125 klientů**.

Dotazníky byly rozdány společně s dotazníky spokojenosti klientů. Z organizačních důvodů byly předány téměř všem klientům bez ohledu na to, zda mají blízkou pečující osobu. U části klientů totiž pečující osoba není přítomna – klienti žijí sami, bez podpory rodiny. Při interpretaci výsledků je třeba zohlednit, že část klientů žije osaměle bez blízké pečující osoby. U některých klientů sice rodina existuje, avšak její členové žijí ve značné vzdálenosti od místa bydliště klienta, případně mimo kraj nebo v zahraničí, a nemohou se pravidelně podílet na poskytování každodenní péče. V těchto případech představuje pečovatelská služba, případně další návazné sociální a zdravotní služby, hlavní zdroj podpory, pomoci a sociálního kontaktu. V těchto případech nebylo možné dotazník určený pečujícím osobám reálně vyplnit.

Rozdáno bylo 124 dotazníků, 1 dotazník nebyl předán z důvodu dlouhodobé hospitalizace klienta.

Vráceno bylo **44 vyplněných dotazníků**, **8 nevyplněných dotazníků**.

Celková návratnost činila **41,9 %**, přičemž plně vyplněných bylo **35,5 %** dotazníků.

Vzhledem k tomu, že část klientů nemá žádnou pečující osobu z řad rodiny nebo blízkých, vyšší počet nevyplněných odpovědí proto neodráží nespokojenost se službou, ale skutečnost, že dotazník nebyl určen osobám, které by mohly poskytovanou péči z pozice rodinného pečujícího hodnotit.

Vyhodnocení jednotlivých oblastí

1. Dostupnost a srozumitelnost služby
Tato oblast byla hodnocena velmi pozitivně.

Naprostá většina respondentů uvedla, že má dostatek informací o službě, rozumí podmínkám poskytování služby, ví, na koho se obrátit při změně situace, služba odpovídá potřebám jejich blízkého.

Ve všech otázkách převládalo hodnocení **1 – výborné**, pouze ojediněle se objevilo hodnocení 3 nebo 4. Negativní hodnocení stupněm 5 se nevyskytlo.

Hodnocení oblasti: výborná.

2. Kvalita poskytované péče
Respondenti hodnotili velmi kladně spolehlivost služby, schopnost pracovníků reagovat na aktuální potřeby klientů, způsob poskytování péče, přínos služby pro kvalitu života klienta.

Více než 90 % odpovědí tvořilo hodnocení stupněm 1.

Pouze jednotlivé odpovědi označily hodnocení stupněm 3 nebo 4.

Negativní hodnocení stupněm 5 nebylo zaznamenáno.

Hodnocení oblasti: výborná.

3. Komunikace pracovníků
Komunikace pracovníků byla jednou z nejlépe hodnocených oblastí.

Pečující osoby oceňují zejména vstřícnou komunikaci, otevřenost, možnost obracet se na pracovníky s dotazy, ochotu pracovníků naslouchat.

Nejvyšší hodnocení získala otázka týkající se srozumitelné komunikace, kde 40 respondentů označilo známku 1.

Hodnocení oblasti: výborná.

4. Respektování práv a důstojnosti klienta
Velmi pozitivně byla hodnocena také oblast ochrany práv klientů.

Respondenti potvrzují, že pracovníci respektují důstojnost klientů, zachovávají soukromí, podporují klienty při rozhodování, jednají s klienty s úctou.

Vyšší počet odpovědí „0 – nemohu posoudit" lze vysvětlit tím, že některé pečující osoby nejsou každodenně přítomny při poskytování péče.

Negativní hodnocení nebylo zaznamenáno.

Hodnocení oblasti: výborná.

5. Ochrana integrity klienta

Také tato oblast byla hodnocena velmi příznivě.

Pečující osoby oceňují zejména citlivý přístup pracovníků, respektování individuálních potřeb, bezpečné poskytování služby, důvěru v pracovníky.

Nejvíce odpovědí "0" souvisí opět s tím, že část respondentů není přítomna při poskytování péče.

Hodnocení oblasti: výborná.

6. Spolupráce s pečující osobou

Velmi dobré hodnocení získala také spolupráce s rodinnými příslušníky.

Respondenti oceňují podporu při péči, poskytované informace, možnost spolupracovat na plánování péče.

V této oblasti se objevil vyšší počet nevyplněných odpovědí a odpovědí „0 – nevím / nemohu posoudit“. Tento výsledek souvisí se strukturou klientů Pečovatelské služby. Významná část klientů žije osaměle, bez rodinného zázemí nebo jiné blízké pečující osoby. V těchto případech zajišťuje potřebnou podporu výhradně pečovatelská služba, případně ve spolupráci s dalšími návaznými sociálními či zdravotními službami. Respondenti proto některé otázky zaměřené na spolupráci s pečující osobou nemohli relevantně posoudit.

Přesto odpovědi, které byly vyplněny, svědčí o velmi dobré spolupráci mezi službou a rodinnými pečujícími osobami, převažuje jednoznačně hodnocení stupněm 1.

Hodnocení oblasti: velmi dobrá až výborná.

7. Celkové hodnocení služby

Celkové hodnocení potvrzuje vysokou spokojenost respondentů.

Ze 37 respondentů, kteří otázku vyplnili 33 hodnotí službu známkou 1, tři respondenti známkou 2 a jeden respondent známkou 3.

Na otázku doporučení služby 36 respondentů by službu jednoznačně doporučilo, nikdo službu nedoporučit nechtěl, jeden respondent odpověděl "nevím".

Výsledky potvrzují vysokou důvěru veřejnosti v poskytovanou službu.

Slovní připomínky respondentů

Komentáře respondentů byly převážně velmi pozitivní.

Nejčastěji oceňovali:

- profesionální a lidský přístup pracovnic,
- ochotu pomoci,
- vstřícnost,
- možnost zůstat co nejdéle ve vlastním domácím prostředí,
- donášku obědů,
- sociální kontakt,
- podporu celé rodiny,
- odlehčení pečujícím osobám.

Velmi často respondenti uváděli například:

- „Jsme spokojeni."
- „Vážím si Vaší práce."
- „Jsem s pečovatelskou službou velmi spokojen."
- „Vašich služeb si velmi vážím."

Největší přínosy služby

Nejčastěji respondenti uváděli:

- možnost setrvat v domácím prostředí,
- pomoc při běžných činnostech,
- donášku obědů,
- každodenní kontakt s pečovatelkami,
- odlehčení rodinným pečujícím,
- lidský přístup pracovníků,
- pocit bezpečí,
- sociální kontakt.

Návrhy na zlepšení

Naprostá většina respondentů uvedla, že službu není třeba zásadně měnit.

Objevily se pouze jednotlivé podněty:

- zlepšení bezpečnosti přístupu k budově Zámečku (rozbitá komunikace),

- možnost zprostředkování pedikúry,

- možnost zprostředkování kadeřnických služeb.

Tyto připomínky se netýkají přímo kvality poskytované pečovatelské služby, ale mohou být využity při plánování doplňkových nebo návazných služeb.

Závěr

Dotazníkové šetření potvrdilo **spokojenost pečujících osob** s poskytovanou pečovatelskou službou.

Ve všech sledovaných oblastech jednoznačně převládalo hodnocení **výborné (stupeň 1)**. Nebylo zaznamenáno žádné hodnocení stupněm **5 – nevyhovuje**, pouze ojediněle se objevilo hodnocení stupněm 4.

Velmi pozitivně je hodnoceno zejména kvalita poskytované péče, lidský přístup pracovníků, komunikace, respektování důstojnosti klientů, podpora rodinných pečujících, spolehlivost služby.

Výsledky potvrzují, že Pečovatelská služba dlouhodobě naplňuje poslání služby, podporuje klienty v zachování jejich soběstačnosti a umožňuje jim setrvání v přirozeném domácím prostředí při současném respektování jejich práv, důstojnosti a individuálních potřeb.

Současně byly získány drobné podněty pro další rozvoj služby, zejména v oblasti rozšiřování informací o návazných službách (mobilní pedikúra, kadeřnictví) a předání připomínky týkající se bezpečnosti přístupové komunikace.

Při vyhodnocení výsledků je nutné přihlédnout ke specifické skladbě cílové skupiny. Pečovatelská služba poskytuje podporu nejen klientům, o které pečují rodinní příslušníci, ale také značnému počtu osob žijících osaměle. U těchto klientů představuje pečovatelská služba často hlavní nebo jediný zdroj pravidelné pomoci, podpory a sociálního kontaktu. Vyšší počet nevyplněných odpovědí u některých otázek proto nelze interpretovat jako projev nespokojenosti, ale jako důsledek skutečnosti, že dotazník byl distribuován i klientům bez rodinného pečujícího.

Návrh opatření na rok 2027

V návaznosti na výsledky šetření se doporučuje:

1. Zachovat stávající standard poskytované péče.
2. Nadále podporovat otevřenou komunikaci s rodinnými příslušníky a pečujícími osobami.
3. Pokračovat v pravidelném zjišťování spokojenosti klientů a pečujících osob nejméně 1× ročně v souladu se Standardy kvality sociálních služeb.
4. Zajistit informování klientů a rodin o možnostech návazných služeb (pedikúra, kadeřnické služby, další komunitní služby).
5. Předat podnět týkající se bezpečnosti přístupové komunikace.
6. Výsledky dotazníkového šetření projednat na poradě pracovníků a využít je při každoročním hodnocení kvality sociální služby a plánování rozvoje služby.

zpracovala: Jitka Erlebachová, DiS.