

### **Souhrnná zpráva – výsledky dotazníkového šetření**

#### **Dotazník dodržování pravidel Pečovatelské služby města Chropyně a spokojenosti s poskytovanou službou**

V měsíci únoru 2016 se uskutečnilo zjišťování spokojenosti se službou a způsobem jejího poskytování. Skupinu respondentů tvořili všichni klienti Pečovatelské služby města Chropyně. Dotazníky byli klientům distribuovány prostřednictvím pečovatelek. Dotazník byl předán klientovi v obálce, kterou mohl před odevzdáním použít s tím, že odevzdat vyplněný dotazník bylo možné pečovatelce v zalepené obálce, osobně odevzdat vedoucí PS, zaslat poštou nebo obyvatelé DPS měli možnost dotazník vhodit ve výdejně obědů do k tomu určené krabice. Bylo distribuováno 65 dotazníků, dotazníkového šetření se zúčastnilo 41 klientů. Žádný dotazník nebyl pro neúplnost ani z jiného důvodu z šetření vyřazen. Byla dána možnost klientům také využít volné prostory dotazníků k dalším případným námětům a připomínkám k poskytování pečovatelské služby, nikdo toho však nevyužil.

<b>Otázka</b>	<b>ano</b>	<b>ne</b>	<b>nevím</b>
Můžete se sám (a) rozhodnout, jakou službu potřebujete?	39	0	0
Je vám vnucována pracovníky služba, kterou nepotřebujete?	0	40	0
Chovají se k vám pečovatelky slušně?	41	0	0
Požádáte o rozšíření služby, pokud to potřebujete?	33	3	2
Dáváte pečovatelkám nějaké pozornosti?	3	36	1
Myslíte, že je to správné? – velká většina považuje za správné to, že nedávají pečovatelkám pozornosti. Ti, co odpověděli NEVÍM lze chápat, že nedávají pozornosti, ale neví, zda je to správné (otázka nebyla vhodně položena – odpovědi NE a NEVÍM nelze jednoznačně vyhodnotit).	20	9	10
Jsou dodržovány dohodnuté časy na služby, které jste si objednal(a)?	36	0	2
Myslíte si, že některé pečovatelky zvýhodňují vybrané klienty?	2	21	18
Pocítujete nějakou změnu v přístupu pečovatelek k vám vzhledem k nastalým personálním změnám z důvodu dlouhodobé nemoci dvou pečovatelek? Pokud ano, napište konkrétní připomínky do volném prostoru dotazníku.	0	36	3
Vyžadujete pomoc pečovatelky pouze v úkonech, které sám (a) nezvládáte? (vzhledem k tomu, že počet odpovědí NE - 9 není zanedbatelný, bude nutné důslednější sociální šetření při uzavírání smlouvy a přehodnocování již poskytované péče)	29	9	1

Přispívá pomoc pečovatelské služby k tomu, že můžete bydlet ve svém bytě (domě)?	30	2	5
Jste v kontaktu se svojí rodinou?	40	0	0
Znáte svého klíčového pracovníka – jak se jmenuje?	35	1	4
Máte zajištěny základní potřeby (jídlo, hygienu, úklid domácnosti apod.) ? Odpověď NE – 1, nevíme o kterého klienta se jedná, při poskytování péče se nejvíce nikdo z klientů s problémy tohoto rázu, ani se nikdo nesvěřil. Pokud je tomu tak, jsme schopni s problémem pomoci.	38	1	0
Poskytuje vám pečovatelka požadovanou službu tak, aby vám vyhovovala?	39	0	0
Víte co je individuální plán péče? Odpovědi NEVÍM by se daly považovat i za NE, má stejný význam	22	3	12
Je s vámi individuální plán péče projednáván a upravován podle vašich potřeb?	25	0	10
Doporučili byste naši službu svým přátelům a známým?	35	0	3
V případě nespokojenosti se službou podal(a) byste stížnost?	20	10	9
Cítíte potřebu rozšíření pracovních hodin pečovatelské služby na volné dny – soboty, neděle a svátky? I když odpověděli pouze 2 klienti ANO, poskytování péče ve volné dny je již naplánována, bude pouze pro omezený počet a okruh klientů v závislosti na počtu pracovníků.	2	27	8

Zde můžete uvést své názory ohledně rozšíření pečovatelské služby na dny pracovního klidu (soboty, neděle, svátky). Uveďte konkrétní služby, které byste v tuto dobu potřeboval (a).

*- nikdo se nevyjádřil*

Zde můžete napsat své další a konkrétní připomínky a náměty ke zlepšení kvality služeb Pečovatelské služby města Chropyně.

*- nikdo se nevyjádřil*

Pozn.

Výsledky dotazníkového šetření budou zveřejněny v měsíci květnu 2016 v časopise Střípky PS, na nástěnkách v Domech s pečovatelskou službou č.p. 26 a č.p. 27 a také na internetových stránkách města Chropyně.

10.5.2016

Zpracovala : Bc. Horáková Lenka