

## **VYHODNOCENÍ DOTAZNÍKOVÉHO ŠETŘENÍ,** které proběhlo v měsíci únoru 2024 dle přílohy č. 1 ke standartu č. 15 **VNITŘNÍ PRAVIDLA PRO ZJIŠŤOVÁNÍ SPOKOJENOSTI OSOB** **SE ZPŮSOBEM POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY**

Se žádostí o vyplnění dotazníku (viz příloha) byli osloveni stávající klienti služby ke dni 1.2.2024 bez osob, které v té době byli hospitalizovány nebo kdekoliv mimo domov; nejzazší termín pro odevzdání dotazníku byl stanoven na 5.3.2024:

- vydáno 82 dotazníků
- vráceno 48 dotazníků – **návratnost 59 %**

### **Z vyplněných dotazníků vyplývá následující:**

- klienti služby jsou dobře informováni o tom, jaké služby naše pečovatelská služba nabízí, jak mají postupovat při rozšíření (změně) požadavků na službu
- provozní doba nevyhovuje jednomu klientovi, který vyjádřil přání mít v případě nutnosti zajištěnou pomoc o víkendu
- pouze jeden z klientů neví, že může svou klíčovou pracovníci kdykoliv změnit
- klienti jsou dobře informováni o možnosti podat stížnost, ví kde a komu si stěžovat, tři klienti nevěděli, že si lze stěžovat také anonymně
- klienti vysoce hodnotili kvalitu a spolehlivost prováděných úkonů pečovatelské služby,

mimo známky nejlepší známkovali:

**KVALITA** – 3x známkami 2, jednou známkou 1-, jednou známkou 5

**SPOLEHLIVOST** – 2x známkami 2, jednou známkou 1-, jednou známkou 5, jednou známkou 10

- k uvedeným známkám 5 (šlo o jeden dotazník) je možné konstatovat, že šlo zřejmě o omyl, z takto vyplněného dotazníku je zřejmé, že jde o klienta jinak se službou spokojeného

- klienti by v drtivé většině doporučili naši pečovatelskou službu dalším osobám, jeden klient uvedl „možná“
- dle klientů dochází poskytováním naší sociální služby k naplňování stanoveného cíle, jeden klient uvedl „půl napůl“

Klientům byla dotazníkem také dána možnost vyjádření ke třem oblastem, níže jsme vypsali reakce:

### **V ČEM SLUŽBA SPLNILA VAŠE OČEKÁVÁNÍ:**

- laskavost, ochota, příjemnost
- jsem spokojena 2x
- vše o co jsem si řekla jsou ochotné splnit
- když něco potřebuji tak pomohu
- jsem spokojený, dobré vztahy
- věděla jsem do čeho jdu
- dá se říct že ve všem
- poctivě vykonanou prací; vřelým a srdečným přístupem ke starému člověku; kdykoli potřebuji tak pomohou nebo poradí
- ve všem

- mohu žít sama s pomocí PS
- mohu žít plnohodnotný život ve své domácnosti
- kvalita služby, ochotný a vstřícný personálem
- jsem spokojená, pečovatelky jsou dobré a vždy si vycházíme
- oč jsme žádali, ve všem
- zajištění obědů, nákup, pomoc při hygieně, úklid, zajištění léků
- starají se o mě a povídají si, kdykoliv když potřebuji i mimo služby stanovené na určitý den, s úsměvem pomůžou
- praní, nákupy, úklid, odvoz k doktorovi
- při úklidu, při hygieně, praní prádla

Klienti se ke službě vyjadřovali kladně, neuváděli žádný negativní poznatek.

### **CHCETE NÁM JEŠTĚ NĚCO SDĚLIT? MÁTE NÁPAD, PŘIPOMÍNKU ČI SDĚLENÍ KE ZKVALITNĚNÍ SLUŽEB:**

- jsem spokojena
- kdyby to šlo odstranit zápach ve sprše
- nefungují zvonky – opravit 2x
- aby uklízečka pořádně uklízela společné prostory
- schází údržbář; nebylo by špatné zajistit donášku obědů v sobotu a neděli, o svátcích a o prázdninách
- v případě nutnosti pomoc o víkendu
- starají se o mě
- chybí tu údržbář

Klienti se většinou vyjadřovali ke správě bytového fondu, nehodnotili naši sociální službu; jde o závady, které jsou všeobecně známé a pracuje se postupně na jejich odstranění.

Jeden klient uvádí, že by v případě nutnosti přivítal pomoc o víkendu – naše služba nabízí o víkendech v případě potřeby zajištění nezbytně nutných úkonů, jedná se o pomoc při osobní hygieně a pomoc při poskytnutí stravy; v případě projevení zájmu klientem či rodinou o služby typu „dohled nad klientem“ v informujeme klienta a jeho rodinu o možnosti zajištění nejrůznějších tísňových SOS zařízení s připojením na dispečink.

Jeden klient vyjádřil přání zajistit donášku obědů v sobotu a neděli, o svátcích a prázdninách – služba zajišťuje dovoz jídla ze školní jídelny, v minulosti jsme již klientovi zajišťovali donášku stravy také o víkendech, svátcích a prázdninách z restaurací, s tímto požadavkem se na nás v současnosti žádný klient zřejmě i kvůli vyšší cenové hladině těchto neobrátil; v některých případech klientům nakupujeme na víkendy hotovou stravu, kterou si „pouze“ ohřejí.

### **CO JINÉ SLUŽBY POSKYTUJÍ A MY NE, PŘITOM BY TO MOHLO BÝT POTŘEBNÉ A UŽITEČNÉ:**

- nebylo by na škodu, aby tu byla vrátnice, aby se tu nepohybovali cizí lidé v době, kdy tu není personál

- více společenského života – besedy, přednášky, výtvarka (viz zdobení perníku či malování kamenů apod.), třibení mozku
- mohli by každý den obejít všechny klienty a ujistit se, že jsou v pořádku

Klienti v objektech s byty zvláštního určení Nad Výtopnou 1010 a Poštovní 656 bydlí v nájemních bytech. K těmto klientům musíme přistupovat stejně, jako ke klientům služby, bydlících v běžných bytech „v terénu“ v Horním Slavkově a Krásně. V běžných bytových domech není žádná vrátnice, kde by se museli návštěvníci nájemníků jakkoliv prokazovat, totéž platí také v námi spravovaných objektech s byty zvláštního určení (nejsme pobytová služba).

Totéž platí o přání „denně obejít všechny klienty a ujistit se, že jsou v pořádku“ – klienti si s naší pečovatelskou službou nasmlouvávají úkony, které chtějí, aby pro ně služba vykonávala a tyto úkony si hradí dle ceníku; vyjádřené přání představuje námi nabízenou fakultativní službu „dohled nad klientem“, o kterou není mezi klienty zájem a který lze nahradit nejrůznějšími tíšňovými SOS zařízeními s připojením na dispečink.

Jeden z klientů vyjádřil přání o organizaci většího množství besed, přednášek, výtvarných posezení apod.; nejde o činnosti, které jsou v přímé kompetenci pečovatelské služby, ta ale dává své prostory k dispozici např. Sboru pro občanské záležitosti, MěKS, družině, ZUŠ, nebo i zájemcům o uspořádání besedy z řad občanů města; nejnověji se v prostorách objektu Poštovní 656 pořádají každou sudou sobotu od 14.00 hodin mše; ze strany klientů nebývá o tyto akce příliš velký zájem, ten stoupá v případě, že jsou tyto akce spojené s občerstvením.

## **VÝSTUPY Z PROVEDENÉHO DOTAZNÍKOVÉHO ŠETŘENÍ:**

V rámci jednání se zájemci o službu při jednání o poskytování sociální služby a klienty služby v rámci jednání o změně služby budou více zdůrazňovány a vysvětlovány:

- kompetence klíčové pracovníce i možnosti kdykoliv tuto pracovníci změnit,
- možnosti podání stížnosti, vč. možnosti podat stížnost anonymně,
- bude ještě více soustředěna pozornost na zjišťování požadavků na zajištění potřeb v odpoledních hodinách a o víkendech,
- v případě vyjádření přání nebo vysledování potřeby dohledu bude zájemci/klientovi i jeho rodině aktivně nabízena možnost pořízení si tíšňového SOS zařízení s napojením na dispečink, tato možnost bude také představena také v rámci nejbližší zveřejňovaných informací o naší službě ve Slavkovském zpravodaji,
- bude ještě více předávána informace o možnosti zajištění nákupů hotových jídel, popř. dovozu stravy z restaurace o víkendech a svátcích ze strany služby, stávající klienty, kterým naše služba zajišťuje stravu, pečovatelky znovu o této možnosti informují.

Horní Slavkov dne 18.3.2024

Mgr. Viktorie Nagy, v. r.  
sociální pracovníce