Centrum sociálních služeb Uničov,

příspěvková organizace,

Bratří Čapků 662, 783 91 Uničov, tel 585 054 446

­­­­­­­­­­­­­­­­­­\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Pečovatelská služba (dále ps)

Dotazníkové šetření proběhlo v červenci 2019

Klienty pečovatelské služby jsme oslovili k vyplnění dobrovolného a anonymního dotazníkového šetření, jehož cílem bylo zjistit, jak jsou klienti s poskytovanou pečovatelskou službou spokojeni. Získané informace poslouží organizaci k analýze plnění veřejného závazku.

Osloveno bylo 100 klientů pečovatelské služby, všechny byly vyplněny vráceny zpět. Ne vždy všechny otázky byly klienty zodpovězeny.

Soubor otázek:

1. **Umožňuje Vám PS zachovat si své zvyklosti v přirozeném domácím prostředí a tím Vám umožňuje zůstat doma?**

Vyhodnocení: PS zachovává zvyklosti a standardní způsob života klientů – 93x ANO.

1. Je poskytování PS pro Vás vyhovující?

Vyhodnocení: PS poskytuje vyhovující službu - 97x ANO, využívají jiné sociální služby 3x.

1. **Jste spokojen/a s péčí a formou poskytování PS kterou Vám pracovníci PS poskytují?**

Vyhodnocení: Klient je spokojen 97x ANO, pracovníci se mohou zlepšit 3x.

1. Dokázal/a byste se v případě stížnosti/nespokojenosti s poskytnutou službou naší PS ozvat vedení s požadavkem nápravy?

Vyhodnocení: Klienti nemají obavu se v tomto ohledu projevit - 70x (ví kam a na koho se obrátit), 8x klient využil, 22x jiná odpověď (poradí se, sdělí, neřeší, atd.)

1. **Jste dostatečně informován/a o všech úkonech, které PS nabízí/poskytuje?**

Vyhodnocení: Klienti jsou informováni, vědí, kde se zeptat - 93x.

1. **Znáte svého klíčového pracovníka (pečovatelku)?**

Vyhodnocení: Znají svoji pečovatelku - 73x ANO, někteří pečovatelku identifikují podle tváře, ale nevybaví si jméno 27x.

1. **Jsou s Vámi projednávány Vaše individuální plány (zápis jaké služby jsou sjednány, jak a kdy je služba poskytnuta)?**

Vyhodnocení: Klienti znají co je individuální plánování - 59x ANO. Nevybavují si, o co jde 41x.

1. **Vyhovuje Vám časová dostupnost (pracovní doba) PS?**

Vyhodnocení: 95x ANO.

1. **Můžete se svobodně rozhodnout, jak Vám bude PS poskytována?**

Vyhodnocení: 72x ANO, 28x neví

1. **S jakým výrazem obličeje se nejčastěji u pracovníků setkáváte, kteří Vám poskytují službu?**

Vyhodnocení: Pracovníci mají ke klientům milý a laskavý přístup, klienti se tak mohou cítit bezpečně - 93x, 7 x neutrální, oficiální

1. **S čím Vám sociální pracovnice nejvíce pomohla?**

Vyhodnocení: Klienti pomoc nepotřebovali 66 x, častější pomoc byla poskytnuta ve vyřizování lékařské a ošetřovatelské péče 21x.

1. **Jste spokojen/a s dovozem a zajištěním stravy do domácnosti?**

Vyhodnocení: Klienti jsou s poskytovanou službou spokojeni – 77x ANO.

23 x tuto službu nevyužívají.

1. **Je respektováno Vaše psychické i fyzické tempo při poskytování služby pečovatelkou?**

Vyhodnocení: Pracovníci zachovávají a dodržují osobní tempo klienta (nespěchají, nedirigují, zachovávají osobní volnost) - 91x ANO, 9 x NĚKDY

1. **Je pro Váš přínosný zpravodaj PS „Žijeme společně“?**

Vyhodnocení: nejčastější odpověď byla „ANO“, dozvím se důležité a aktuální informace k poskytování PS - 75x, 25x o zpravodaji neví.

1. **Změnu v poskytování fakultativní služby Klubu sluníčko vnímáte jako?**

Vyhodnocení: Klienti, kteří chodí do Klubu sluníčko, jsou s aktivitami v programu velice spokojeni – 27x.

Fakultativní službu nevyužívá 70

1. **Máte ještě jiná svá sdělení, přání, požadavky, připomínky, které chcete PS sdělit.**
* Na domech Bratří Čapků chybí výtah (plošiny jsou nedostačující) -13x.
* Bezbariérový sjezd do sklepa, sjezd pro kola -2x.
* Kvalita obědů nedostačující 14x. Chybí dietní a bezlepková strava 2x.
* SeniorTAXI - rozšíření služby mimo Uničov, jiná evidence objednávkového systému 2x.

Vyhodnocení: Organizace se bude připomínkami k poskytování PS zabývat, technické záležitosti (provozní) předá zřizovateli, připomínky ke kvalitě stravy předá dodavatelům stravy. Kromě připomínek byly i nemalé pochvaly patřící pečovatelkám i sociálním pracovnicím za jejich práci, ochotu a vstřícnost pomoci řešit jejich problémy 23x.

Závěr:

Z celkového výstupu dotazníkového šetření vyplynulo, že organizace CSS Uničov – pečovatelská služba poskytuje služby v souladu s veřejným závazkem, naplňuje cíle pečovatelské služby, klienti jsou spokojeni. Chceme tak poděkovat klientům, že se podíleli na dotazníkovém šetření, které přispělo k hodnocení pečovatelské služby. Hodnocení služby v rámci zvyšování kvality sociální služby je jedním z kritérií standardů kvality sociálních služeb.

Nemalým dílem organizace děkuje všem zaměstnancům za poskytování služby, dotazníkové šetření je pro pracovníky vysvědčení, že poskytují službu kvalitně, zodpovědně a profesionálně.

Dotazníkové šetření proběhlo v období 8. -16.7. 2019 Jasmínou Růžičkovou (nezávislá osoba organizace).

 Jaroslava Kocurková

 ředitelka