

Vyhodnocení dotazníků o kvalitě služby a spokojenosti pracovníků

Charitní pečovatelské služby Zlín

Celkem 14 pracovníků Charitní pečovatelské služby Zlín odevzdalo dotazníky ověřující soulad poskytované služby s naplňováním veřejného závazku (poslání, cíle, zásady).

1. Myslíte si, že se daří pečovatelské službě zachovat běžný, resp. dosavadní způsob života uživatelů?

- a. rozhodně ANO 11x
- b. spíše ANO 3 x
- c. spíše NE 0x
- d. rozhodně NE 0x

Pracovnice udávají, že se pečovatelské službě daří u uživatelů zachovat běžný, respektive dosavadní způsob života, je zde tedy soulad s cílem ChPS Zlín.

2. Pomáhají činnosti, které vykonáváte, našim uživatelům v tom, aby mohli co nejdéle setrvat v domácím prostředí?

- a. rozhodně ANO 12x
- b. spíše ANO 2x
- c. spíše NE 0x
- d. rozhodně NE 0x

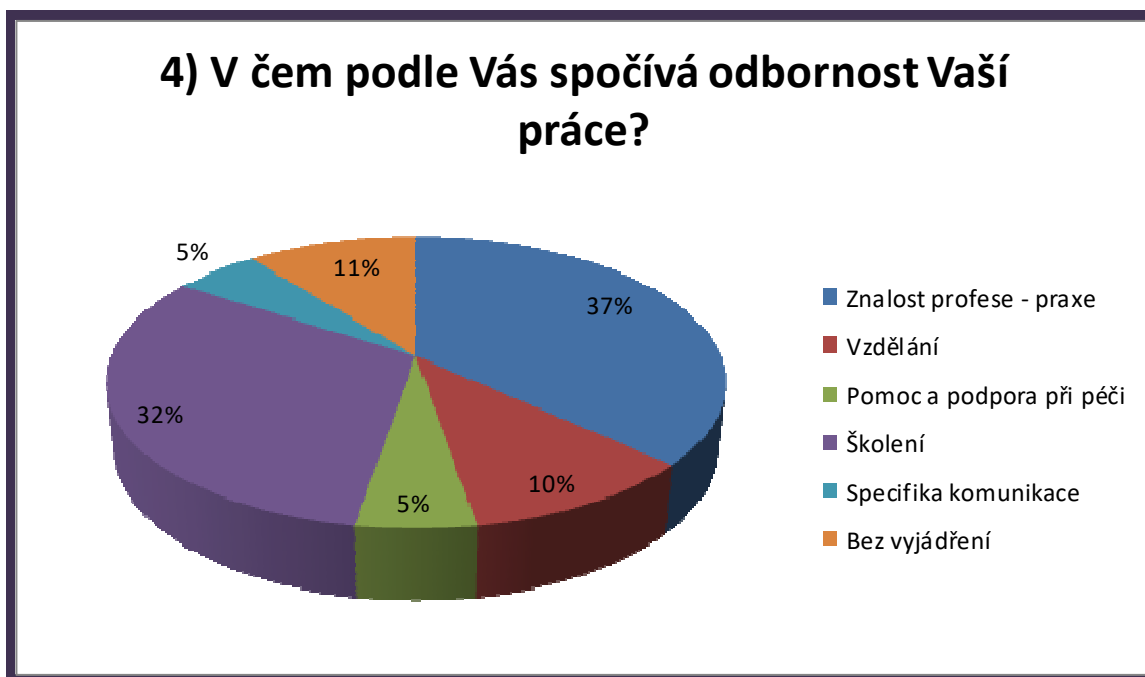
Pracovnice uvádí, že činnostmi, které vykonávají u uživatelů, pomáhají uživateli s tím, aby mohli co nejdéle setrvat v domácím prostředí, což je v souladu s posláním a cílem služby.

3. Jsou námi poskytované služby pro uživatele bezpečné?

- a. rozhodně ANO 13x
- b. spíše ANO 1x
- c. spíše NE 0x
- d. rozhodně NE 0x

S výjimkou jedné pracovnice, jsou pracovnice přesvědčeny o tom, že se během výkonu jejich činnosti u uživatele, cítí uživatelé bezpečně. Potvrzují tedy soulad s cílem služby.

4. V čem podle Vás spočívá odbornost Vaší práce?



Většina pracovníků vidí odbornost poskytování pečovatelské služby v praxi a ve zkušenostech, dále také v průběžném vzdělávání a individuálním přístupu. Tento výsledek je v souladu s cílem služby.

5. Uveďte své 3 vlastnosti či způsoby chování, které považujete za nejdůležitější pro Vaši práci.

Empatie	7x	Flexibilita	2x
Slušnost/laskavost	5x	Schopnost plánovat a organizovat práci	2x
Ochota/vstřícnost	4x	Rozhodnost	2x
Mlčenlivost/diskrétnost	3x	Zkušenost	2x
Komunikativnost	3x	Spolehlivost	1x
Pracovitost	3x	Spolupráce s týmem	1x
Trpělivost	2x	Zručnost	1x

Vlastnosti či způsoby chování, které pracovníci považují za nejdůležitější pro svou práci, jsou v souladu se zásadami služby.

6. Označte všechny zásady, jejichž naplnění v praxi služby Vám dělá nějaký problém nebo tu cítíte tzv. slabou stránku?

Nejčastější zásady, které dělají pracovníkům nějaký problém, jsou nestrannost a spolupráce s rodinou. Přičemž v loňském roce označilo nestrannost za problematickou 5 pracovníků, nyní pouze 2. Nově

označily za problém spolupráci s rodinou 2 pracovnice. Zaměříme se na problematiku nestrannosti a na úskalí spolupráce s rodinou. Nicméně z uvedeného plyne, že zásady služby jsou v pořádku.

7. Odhadněte prosím, kolik % uživatelů pečovatelské služby žije podle vás osamoceně nebo cítí, prožívá samotu.



Oproti loňskému roku stoupl procentuální odhad osamocení uživatelů služby. Pracovnice vnímají ze svého úhlu pohledu, že více než 50% uživatel se cítí osamoceně. Cílem služby tedy zůstává snaha o snižování osamělosti uživatelů.

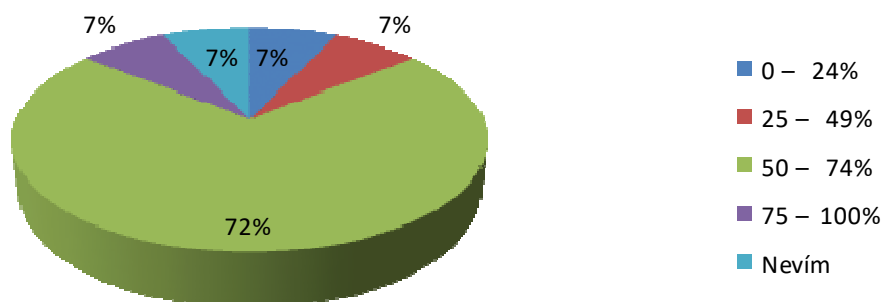
8. Pomáhají činnosti, které vykonáváte u uživatelů, zmírňovat jejich ztrátu soběstačnosti?

Celkem 86% pracovnic uvedlo, že činnosti, které u uživatelů vykonávají, rozhodně pomáhají zmírňovat jejich ztrátu soběstačnosti. Podpora soběstačnosti je v souladu s cílem a posláním služby.

9. Odhadněte prosím, kolik % uživatelů by bez pečovatelské služby pravděpodobně nemohlo nadále žít v domácím prostředí a muselo by se stěhovat.

Oproti loňskému roku došlo k navýšení procentuálního odhadu uživatelů, kteří by bez pečovatelské služby nemohli nadále žít v domácím prostředí. Pracovnice svým vyjádřením potvrdily soulad s posláním a cílem ChPS Zlín.

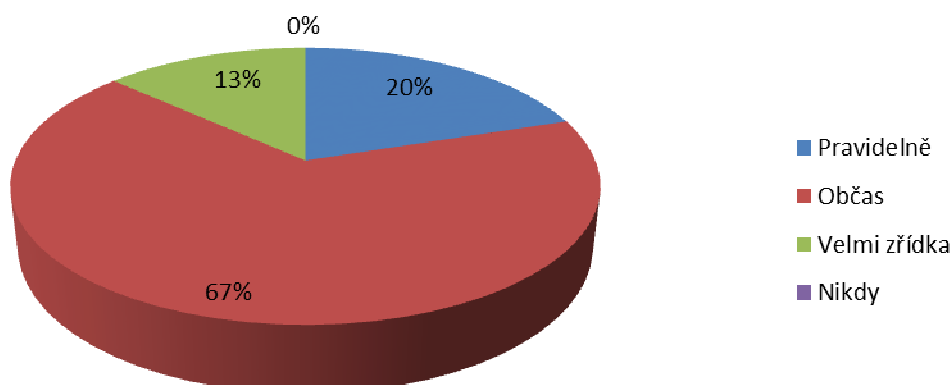
9) Odhadněte prosím, kolik % uživatelů by bez pečovatelské služby pravděpodobně nemohlo nadále žít v domácím prostředí a muselo by se stěhovat.



10. Stává se, že se u uživatele setkáváte s rodinnými příslušníky, kteří se běžně starají o našeho uživatele?

- a. pravidelně 3x
- b. občas 10x
- c. velmi zřídka 2x
- d. nikdy 0x

10) Stává se, že se u uživatele setkáváte s rodinnými příslušníky, kteří se běžně starají o našeho uživatele?

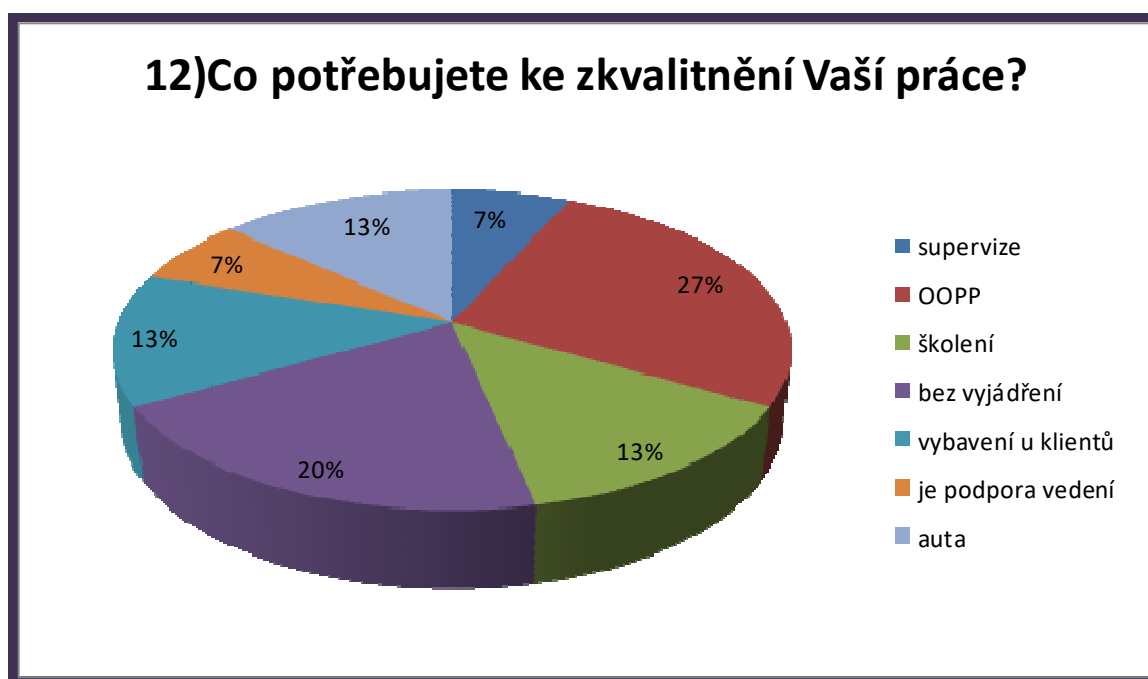


Pouze 20% pracovníc uvedlo, že se setkávají u uživatele s rodinnými příslušníky pravidelně. 80% pracovníc potvrdilo, že rodinným příslušníkům naše služba umožňuje vykonávat svá zaměstnání, což je v souladu s cílem ChPS Zlín. Tuto otázku pro příští dotazníkové šetření přehodnotíme.

11. Myslíte si, že přistupujete ke všem uživatelům nestranně (stejně)?

Polovina pracovníc, si je rozhodně jistá, že ke všem uživatelům přistupuje stejně. Druhá polovina připouští, že je těžké tuto nestrannost zachovávat. Ani jedna pracovníce však neuvedla zápornou odpověď. Dotaz na zásadu nestrannosti je v dotazníku cíleně uváděn 2x, k prověření dodržování.

12. Co potřebujete od organizace ke zkvalitnění Vaší práce?



Pracovnice uvádějí, že ke zkvalitnění práce přivítají kvalitní ochranné pomůcky – zimní obuv, rukavice. V měsíci únoru převezme ChPS Zlín sociální automobil, v realizaci je projekt na vozový park. Požadavek supervize diskutován s metodičkou ChZ. Vybavení u uživatelů nemůžeme ovlivnit, je předáván kontakt na půjčovnu kompenzačních pomůcek, či Občanskou poradnu Charity Zlín

Závěr

Dotazníkovým šetřením byl zjištěn soulad poskytování služby s veřejným závazkem.

Mgr. Zdeňka Vlčková, vedoucí Charitní pečovatelské služby Zlín

Bc. Hana Svízelová, sociální pracovníce Charitní pečovatelské služby Zlín

Ve Zlíně dne 21. 1. 2019