

Vyhodnocení dotazníků o kvalitě služby a spokojenosti rodinných příslušníků uživatelů Charitní pečovatelské služby Zlín

Dotazníkové šetření pro rodinné příslušníky probíhalo v listopadu a prosinci 2018, ve stejné době jako pro uživatele. Opět byly kladeny pouze uzavřené otázky, vždy s možností vyjádření se. Na závěr byl ponechán prostor pro pochvaly, připomínky, náměty. Bylo rozdáno 120 dotazníků, vrácen šedesát jeden dotazník. Pouze jeden dotazník se vrátil nevyplněný.

1. Podporují pracovníci Charitní pečovatelské služby Zlín Vaše nejbližší v tom, aby mohli setrvat co nejdéle ve svém domácím prostředí a nemuseli se nikam stěhovat?

- | | |
|-----------------|-----|
| a. rozhodně ANO | 50x |
| b. spíše ANO | 10x |
| c. spíše NE | 0x |
| d. rozhodně NE | 0x |

„Jsem ráda, že jsem si zajistila pečovatelskou službu pro manžela.“

„S pracovníky jsme to neprobírali.“

97 % rodinných příslušníků potvrzuje, že služba podporuje uživatele v tom, aby mohli žít co nejdéle ve svém domácím prostředí. Vyjádřené procento je shodné s předchozím rokem. Toto je v souladu s posláním a cílem Charitní pečovatelské služby Zlín.

2. Myslíte si, že Vašemu blízkému pečovatelská služba pomáhá zachovat běžný, respektive dosavadní způsob života?

- | | |
|-----------------|-----|
| a. rozhodně ANO | 46x |
| b. spíše ANO | 14x |
| c. spíše NE | 0x |
| d. rozhodně NE | 0x |

„Manžel po provedené péči se cítí dobře.“

Víme-li, že jeden dotazník zůstal bez odpovědi, tak 100 % respondentů potvrdilo, že pečovatelská služba pomáhá uživatelům služby zachovávat běžný způsob života, což je v souladu s cílem služby.

3. Myslíte si, že se Váš blízký při výkonu pečovatelské služby cítí bezpečně?

- a. rozhodně ANO 52x
- b. spíše ANO 8x
- c. spíše NE 0x
- d. rozhodně NE 0x

„Se službami jsem velmi spokojena, děkuji.“

„Manžel je trvale ležící a vaše péči ve velmi důležitá.“

„Je rád, že k němu každý den někdo přijde.“

„Někdy je pečovatelka z důvodu přepracovanosti tak unavená, že je lépe asistovat při její práci.“

Víme- li, že jeden dotazník zůstal bez odpovědi, tak 100 % respondentů potvrdilo, že se uživatelé cítí při výkonu služby bezpečně. Byl potvrzen soulad s cílem a zásadami služby.

4. Myslíte si, že Charitní pečovatelská služba Zlín pomáhá zmírňovat osamělost Vašeho blízkého?

- a. myslím si, že není osamělý(á) 17x
- b. ano, pomáhá zmírňovat osamělost 34x
- c. pomáhá zmírňovat osamělost částečně 7x
- d. nepomáhá zmírňovat osamělost 0x
- bez odpovědi 3x

„Jsem jeho manželka, jsem stále doma s manželem. Manželé jsme 58 let.“

„Je v domácím prostředí a s rodinou.“

28 % rodinných příslušníků si myslí, že jejich blízký není osamělý. 67 % rodinných příslušníků si myslí, že služba pomáhá zmírňovat osamělost zcela či částečně. Byl potvrzen cíl služby- zmírňovat osamělost uživatelů.

5. Zaškrtněte zásady, které podle Vás pracovníci služby nedodržují?

- bez označení 53x
- bez odpovědi 1x

Za zásady, které nejsou dodržovány, byly vždy v jednom případě označeny tyto: vzájemná důvěra a pocit bezpečí, individuální přístup, možnost změny dohodnutého cíle. Na poradě pracovníků se vrátíme k dodržování zásad poskytované služby. Z uvedeného vyplývá, že pracovníci dodržují zásady poskytování služby. Pro další rok otázku přehodnotíme.

6. Domníváte se, že je Vašemu blízkému pečovatelská služba poskytována odborně?

- a. rozhodně ANO 52x
- b. spíše ANO 6x
- c. spíše NE 0x
- d. rozhodně NE 0x
- bez odpovědi 3x

„Jsou moc šikovné“ – přiřazeno k a.

„Pečovatelky jsou profesionálky“ – přiřazeno k a.

„Pečovatelská služba Zlín si plně zaslouží velký dík.“

Bez odpovědi zůstaly 3 dotazníky, 95 % rodinných příslušníků se domnívá, že služba je poskytována odborně. Je tak potvrzen cíl naší služby a soulad se zásadou odborné úrovně pracovníků.

7. Jste-li pracující, pomáhá Vám Charitní pečovatelská služba Zlín zajišťovat péči v době, kdy vykonáváte svá zaměstnání?

- a. rozhodně ANO 33x
- b. spíše ANO 9x
- c. spíše NE 0x
- d. rozhodně NE 0x
- e. nejsem pracující 18x
- bez odpovědi 1x

„Jinak bychom nemohli vůbec pracovat.“

„Musela bych opustit zaměstnání.“

„Máme přizpůsobené pracovní podmínky.“

18 dotázaných není pracujících. 42 rodinných příslušníků uvedlo, že jim pečovatelská služba pomáhá zajišťovat péči v době, kdy vykonávají svá zaměstnání, což je v souladu s cílem služby.

8. Jak se Vám s Charitní pečovatelskou službou Zlín spolupracuje?

- a. velmi dobře 49x
- b. dobře 11x
- c. mám výhrady 0x
- d. spolupráce není dobrá 0x
- bez odpovědi 1x

„Zatím dobře, jen by mi vyhovovalo flexibilní poskytování péče, když chodím na odpolední směnu.“

„Pokud něco potřebujeme, vždy najdeme společné řešení.“

„Spolupráce se odvíjí po dohodě.“

98 % dotázaných uvedlo velmi dobrou či dobrou spolupráci s CHPS Zlín. Jeden dotazník se vrátil prázdný, lze tedy uvést, že všichni respondenti jsou spokojeni se spoluprací služby. Spolupráce je především o komunikaci.

9. Doporučili byste Charitní pečovatelskou službu Zlín jiným zájemcům?

- | | |
|-----------------|-----|
| a. rozhodně ANO | 55x |
| b. spíše ANO | 5x |
| c. spíše NE | 0x |
| d. rozhodně NE | 0x |
| bez odpovědi | 1x |

„Již jsem doporučil a pokud bude mít někdo v mém okolí potřebu, tak rád doporučím.“

„Dělám to často.“

„Dělají svou práci zodpovědně.“

98 % dotázaných uvedlo, že by naši službu doporučilo. Jeden dotazník se vrátil prázdný, lze tedy uvést, že všichni rodinní příslušníci by naši službu doporučili ostatním zájemcům.

10. Závěrem prosíme, ohodnoťte spokojenost s Charitní pečovatelskou službou Zlín známkou, jako ve škole (1 – 5).

- | | |
|--------------|-----|
| a. 1 ... | 51x |
| b. 2 ... | 6x |
| c. 3 ... | 0x |
| d. 4 ... | 1x |
| e. 5 ... | 0x |
| bez odpovědi | 3x |

Poprvé jsme poprosili rodinné příslušníky o zhodnocení spokojenosti s naší službou známkou jako ve škole. 57 respondentů uvedlo výbornou či chvalitebnou. V jednom dotazníku rodinný příslušník vyjádřil velké poděkování za péči o manžela, ale zároveň v otázce č. 10 uvedl známku d. za 4.

„Děkujeme“ „Děkujeme Vám“ „Velké díky“ se objevilo 11x

„Jste skvělí“

„Tatínek i my jsme spokojení, Děkujeme.“

„Ještě že vás máme.“

„Náš velký obdiv a vřelé díky.“

„Velmi kvalitní služba a všem potřebným vaši službu doporučuji“

„Všechny jsou velmi pečlivé.“

„Nelze použít výraz, že stanovené zásady nedodrží, funguje dohoda.“

„Vážím si moc organizací, které se zabývají sociálními službami. Člověk sám bez pomoci by si nepomohl – ani jeho příbuzní. Děkujeme moc za dosavadní spolupráci.“

Závěr

Ze strany rodinných příslušníků vyplynulo, že naše služby jsou poskytovány v souladu s cíli, posláním a zásadami Charitní pečovatelské služby Zlín.

Mgr. Zdeňka Vlčková, vedoucí Charitní pečovatelské služby Zlín

Bc. Hana Svízellová, sociální pracovnice Charitní pečovatelské služby Zlín

Ve Zlíně dne 31. 1. 2019