



Zpravodaj

Pečovatelské služby

Číslo 6

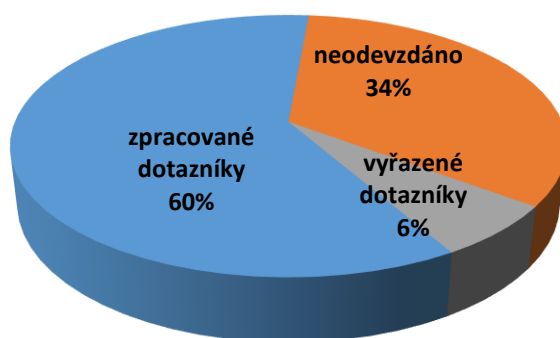
říjen 2015

Vážení uživatelé,

v průběhu měsíce září jste se zúčastnili dotazníkového šetření. Celkem bylo rozdáno 77 dotazníků. Z toho vyplněných jsme obdrželi 51. U pěti dotazníků bylo vyplněno méně než 5 otázek, ty jsme museli vyřadit.

Všem, kteří se zapojili, děkujeme za vyplnění.

Návratnost dotazníků od 77 respondentů



Z průzkumu vyplynuly tyto výsledky:

1. Nejčastěji jste se o Pečovatelské službě dozvěděli od rodiny a známých a dále pak v místním tisku. Další odpovědi se objevovaly s menší četností. Výsledky odráží skutečnost, že prvotními zájemci o informace jsou právě rodinní příslušníci.

2. Spokojenost s Pečovatelskou službou jste hodnotili známkami 1 – 5. Aritmetický průměr vyšel 1,2.

Podněty, které vyplynuly z vyhodnocených dotazníků, byly projednány s kompetentními osobami:

1. **podnět ke stravování** – projednáno s vedoucí stravovacího provozu:
 - ✓ výběr z 2 jídel o víkendech – nelze zajistit, protože ve volných dnech je přítomen jen jeden z kuchařů, z organizačních důvodů není možné posílit směnu o dalšího kuchaře
 - ✓ více ovocných knedlíků – knedlíky se vaří přibližně 1x měsíčně, ale ovoce se objevuje i v jiných sladkých jídlech a to právě pro zachování pestrosti stravy, např. ovocný koláč, nákyp s ovocem
2. **dotazník ke stravě** - vzhledem k připomínkám ke stravování jsme se rozhodli, že v následujícím roce provedeme průzkum ke stravování
3. **informace ke stížnostem** - informace o možnostech podání stížností, podnětů a připomínek jsou uvedeny ve Vnitřních pravidlech, které jste obdrželi při uzavírání smlouvy. Zde nabízíme shrnutí:

Stížnosti lze vyjádřit několika způsoby:

- *osobně, telefonicky nebo písemně ředitelce, vedoucí Pečovatelské služby, sociální pracovníci, zaměstnancům Pečovatelské služby*
- *uživatel má možnost podání písemné anonymní stížnosti do tzv. schránky stížností, která je umístěna v Domě s pečovatelskou službou*
- *k dispozici je i kniha stížností v kanceláři vedoucí Pečovatelské služby*

Stížnosti vyřizujeme písemně do 30 dnů od podání stížnosti. U anonymních stížností je stanovisko vyvěšeno v Domě s pečovatelskou službou vedle schránky stížností a na webových stránkách poskytovatele.

Proti vyřízení stížnosti je možné se do 14 dnů od doručení vyjádření odvolat.

Netrváme na formální úpravě stížnosti, pro snadnější vyřízení stížnosti je však dobré, aby stěžovatel uvedl: jaké konkrétní věci se stížnost týká, na jaké zaměstnance se stížnost vztahuje, kdy se tak stalo, jakou formu nápravy stěžovatel očekává

3. Nejčastěji jste uváděli, že je pro Vás pečovatelská služba důležitá pro zajištění Vašich potřeb a dostupnost pomoci v oblasti snížené soběstačnosti. Za podstatné považujete zajištění stravy i ve volných dnech. Pozitivně vnímáte také sociální kontakt, jistotu a vědomí pomoci.
4. Nejvíce Nejčastěji jste uváděli, že je pro Vás pečovatelská služba důležitá pro zajištění Vašich potřeb a dostupnost pomoci v oblasti snížené soběstačnosti. Za podstatné považujete zajištění stravy i ve volných dnech. Pozitivně vnímáte také sociální kontakt, jistotu a vědomí pomoci.
5. Nejvíce uživatelů odpovědělo, že se pečovatelky snaží vyhovět požadavkům uživatelů. U odpovědi, že pečovatelky samy určí, kdy bude služba poskytnuta, se domníváme, že se jedná o zajišťovanou službu dovoz oběda, kde není časová variabilita možná.
6. Většina uživatelů nepodala podnět ke změně. Jeden z uživatelů se vyjádřil ke stravování.
7. V následující tabulce uvádíme hodnocení zaměstnanců:

Spokojenost se zaměstnanci PS	průměrná známka
1. chování, komunikace s Vámi	1,2
2. vystupování, profesionalita	1,2
3. ochota pomoci	1,3
4. kvalita zajišťování úkonů	1,2
5. umění poradit	1,3
6. umění vyslechnout	1,3
7. respektování Vašich potřeb, přání, názorů,...	1,3

8. Ve většině případů jste pracovnice hodnotili kladně. Ve dvou dotaznících se objevila konkrétní jména pečovatelek s pochvalou za jejich individuální přístup.
9. Možnost podání stížností či podnětů zná 85% uživatelů, 9% uživatelů o této možnosti nevědělo, 6% uživatelů ponechalo otázku bez odpovědi.

Pozvánky:

- 17. 10. 2015 od 13,00 hod.
Mše svatá v jídelně Domova pro seniory
- 18. 10. 2015 od 14,00 hod.
Módní přehlídka v jídelně Domova pro seniory
- 19. 10. 2015 od 14,00 hod.
Posvícenská zábava v jídelně Domova pro seniory
- 27. 10. 2015 od 9,30 hod.
Hudební vystoupení Pavlíny Filipovské a Pavla Skalického v jídelně Domova pro seniory se uskuteční