



Zpravodaj

Pečovatelské služby

Číslo 25

prosinec 2021



Vážení klienti,

do nového roku Vám přejeme
pevné zdraví, štěstí a osobní pohodu.

Rádi bychom Vás seznámili s výsledky dotazníkového šetření, které jste vyplňovali v druhé polovině listopadu. Velice si vážíme, že téměř devadesátka klientů dotazník vyplnila. Pro nás je to důležitá zpětná vazba.

Celkem jsme rozdali 120 kusů dotazníků. Vyplněné dotazníky odevzdalo 89 uživatelů z toho 62 žen a 27 mužů.

Máte v současné době všechny informace o důležitých věcech, které se týkají Vámi užívané pečovatelské služby?

Dostatečné předávání informace vnímá 84 uživatelů. 3 uživatelé mají informací nedostatek.

Víte, na koho se obrátit v případě, že budete potřebovat rozšířit služby?

V případě potřeby rozšíření služby by se 27 uživatelů obrátilo na pečovatelku, která k uživateli přichází, 64 uživatelů by kontaktovalo vedoucí služby, 13 uživatelů by se obrátilo na sociální pracovníci. 4 uživatelé uvedli, že neví, na koho se obrátit. Někteří uživatelé uvedli více odpovědí.

V případě, že budete cokoli potřebovat, můžete se obrátit přímo na pečovatelku, která informaci předá dál sociální pracovníci a vedoucí.

Je pro Vás dostačující provozní doba služby, ve všední dny: 6:30 – 19:00 hodin a o víkendech – 7.30 – 13.30 hodin?

Pro 76 uživatelů je dostupnost služby dostatečná, 2 uživatelé uvedli, že je pro ně provozní doba nedostatečná. Důvod byl uveden pouze u jedné odpovědi a to doba 15 hodin bez bližší specifikace. Můžeme se domnívat, že se jedná o dobu volných dní.

Prodlužování provozní doby do večerních hodin i o víkendech a svátcích prozatím neplánujeme.

Jsou pro Vás služby, které nabízíme dostačující

81 uživatelů považuje rozsah nabízených služeb dostačující, 2 uživatelé uvedli v odpovědi nedostačující rozsah. Tyto odpovědi však byly bez uvedeného důvodu, co v daném rozsahu chybí.

Jak jste spokojen/a se stravováním?

	velmi spokojen/a	spokojen/a	nespokojen/a
pestrost a skladba stravy	36	41	
kvalita stravy	32	40	
velikost porcí	36	34	2
teplota podávané stravy	31	33	1
srozumitelnost jídelních lístků	39	30	1

V doplněných odpovědích zaznělo: „Polévky jsou vynikající, polévky by mohly být méně solené, malé porce, někdy studené“

Vaše podněty budou projednány na poradě vedení.

Jak jste spokojen/a s péčí zaměstnanců?

	velmi spokojen/a	spokojen/a	nespokojen/a
vstřícnost, úcta a respekt k Vám	52	12	
komunikace personálu s Vámi	45	13	
čas věnovaný péči o Vás	32	9	
rychlost pomoci po objednání služby	30	11	
ochota pečovatelek vyhovět Vašemu přání	37	12	
ochota a vstřícnost vedoucí služby	37	13	
ochota a vstřícnost sociální pracovnice	34	12	

Jste spokojen/a/ se vzájemnou spoluprací s Vaším klíčovým pracovníkem?

Spokojenost s klíčovým pracovníkem uvedlo 47 uživatelů (ano – 43, spíše ano – 4), nespokojenost uvedly 2 uživatelé (spíše ne – 1, ne – 1). 25 uživatelů uvedlo, že neví, kdo je jeho klíčový pracovník.

Každý klient v následujících týdnech obdrží vizitku svého klíčového pracovníka, kterou mu předá přímo klíčová pracovnice.

Jak jste spokojen/a s nabídkou základních činností pečovatelské služby? (pokud tyto služby nečerpáte, na otázku neodpovídejte)

	velmi spokojen/a	spokojen/a	nespokojen/a
pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu	5	1	

pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro os. hygienu	6		
pomoc při zajištění chodu domácnosti – úklid, nákupy	9		
doprovod k lékaři	11		
doprava podle přání	12		

Pokud nejste se službou vždy spokojen/a, víte, na koho se obrátit se stížností?

V případě nespokojenosti by se se stížností obrátilo 15 uživatelů na pečovatelku, 47 uživatelů na vedoucí služby, 15 uživatelů na sociální pracovníci, 4 uživatelé by kontaktovali ředitelku domova, 5 uživatelů by se obrátilo na Městský úřad, 9 by vhodilo stížnost do schránky stížností a 7 uživatelů neví, na koho se se stížností obrátit.

Nejrychlejší způsob vyřízení stížnosti je, když se obrátíte přímo na vedoucí služby p. Valáškovou (tel. 775 196 343) nebo na sociální pracovníci p. Povrovou (773 497 591). Samozřejmě se můžete obrátit také na pečovatelku, se kterou jste v kontaktu a ona stížnost předá k vyřízení. Za vyřízení zodpovídá vedoucí, obrátit se můžete také na paní ředitelku. Pro anonymní stížnost je určená schránka přímo v Domě s pečovatelskou službou. Označená schránka se nachází nedaleko kanceláře PS přímo v přízemí.

Doporučil/a/ byste pečovatelskou službu Vaším blízkým nebo známým?

Pečovatelskou službu by doporučilo 79 uživatelů. Někteří pro spokojenost s dovážkou obědů, někdo pro spokojenost při vyřizování žádosti o příspěvek na péči. 2 uživatelé by službu nedoporučili. Bohužel nebyl uveden důvod.