



HODNOCENÍ DOTAZNÍKU SPOKOJENOSTI UŽIVATELŮ TERÉNNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

Cíl dotazníkového šetření

- zjistit spokojenost uživatelů s nabízenými službami
- připomínky na kvalitu těchto sociálních služeb
- získat od uživatelů připomínky a náměty ke zlepšení sociálních služeb

Metoda výzkumu

- Sběr dat byl realizován prostřednictvím strukturovaných dotazníků s otevřenými a polootevřenými otázkami.
- Uživatelé hodnotí známkou 1 až 5, přičemž 1 značí *výborně* a 5 *nedostatečně*

Cílová skupina

- Uživatelé Terénní pečovatelské služby Mělník
- Oslovení respondenti nevyplnili veškeré zadané otázky.

Počet dotazovaných: 135

Počet vrácených dotazníků: 105

Návratnost dotazníků TPS: 77,7%

I. Informovanost o službách Centra sociálních služeb Mělník (CSSM)

Cítíte se informován/a o všech službách poskytovaných TPS (hodnocení 1–5)?

1 = 80 respondentů se cítí být dostatečně informováno

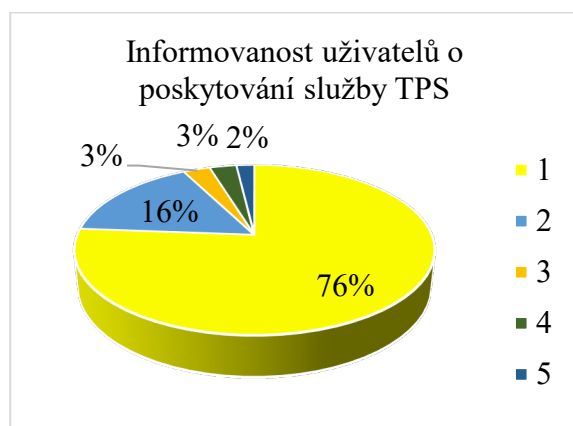
2 = 17 respondentů je spokojeno s informovaností

3 = 3 respondenti by uvítali více informací

4 = 3 respondenti považují informace za neúplné

5 = 2 respondentů není spokojeno s informovaností

Graf č. 1



Související standardy:

Standard č. 12 *Informovanost o poskytované sociální službě*

Standard č. 4 *Smlouva o poskytování sociální služby*

Z dotazníkového šetření vyplývá, že 76 % uživatelů TPS je naprosto spokojeno s informovaností a přístupem k informacím o pečovatelské službě. Pouze 2 respondenti se cítí být nedostatečně informováni. Veškeré informace lze získat prostřednictvím webových stránek, facebooku, informačních letáků, telefonicky nebo osobním jednáním s vedoucím nebo sociálním pracovníkem či pečovatelem.

Aktuální informace týkající se pečovatelské služby dostávají také uživatelé služeb v papírové formě (prostřednictvím informačních materiálů – informace týkající se nákazy COVID 19, rozšíření pracovní doby, kontakty na sociální pracovníky...).

Jste informován o tom, jak a kým Vám budou služby TPS poskytovány (hodnocení 1–5)?

1 = 78 respondentů

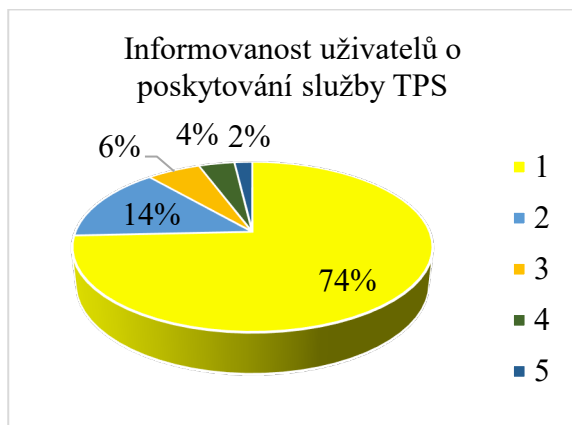
2 = 15 respondentů

3 = 6 respondentů

4 = 4 respondenti

5 = 2 respondent

Graf č. 2



Související standardy:

Standard č. 12 *Informovanost o poskytované sociální službě.*

Standard č. 4 *Smlouva o poskytování sociální služby*

Z grafu vyplývá, že 74 % uživatelů se cítí být plně informováno o tom, jak, kdy a kým jim bude služba poskytnuta. Naopak celkem 6 % uživatelů nejsou zcela spokojeni s informovaností o věci. Při sociálním šetření jsou zájemci vždy plně informováni o chodu a personálním zabezpečení terénní pečovatelské služby. Sociální pracovníce sděluje, v jakých časech bude péče realizována, na jakém telefonním čísle může uživatel službu odhlásit, rozšířit či zúžit, jak bude péče probíhat. V případě mimořádné události (nedostatku personálu či změně poskytovaného času jsou všichni dotčení uživatelé informováni předem sociální pracovníci).

Znáte svá práva a povinnosti vyplývající z Vaší smlouvy o poskytování služeb?

Ano = 101 respondentů

Ne = 4 respondenti

Graf č. 3



Související standardy:

Standard č. 2 *Ochrana práv osob*

Standard č. 4 *Smlouva o poskytování sociální služby*

Standard č. 12 *Informovanost o poskytované sociální službě.*

Každý zájemce o službu je při sociálním šetření se sociální pracovníci poučen o svých právech a povinnostech vyplývajících ze smlouvy a vnitřních pravidel TPS. Smlouvu stvrzuje každý uživatel svým podpisem. Součástí smlouvy jsou i Vnitřní pravidla TPS.

Řada seniorů průběžně kontaktuje sociální pracovníce nebo vedoucí terénní pečovatelské služby s dotazy, které souvisejí s právy a povinnostmi. Pokud nestačí telefonní hovor, sociální pracovníci navštíví seniora v jeho domácnosti.

V jakých oblastech se Vám nedostává pomoci a podpory?

Tento prostor zůstal nekomentován ve všech 105 vrácených dotaznících. Uživatelé využívali k poznámkám poslední otázku z dotazníku „ Přivítali byste nějaké další služby, které Vám doposud TPS neposkytuje? Zde se již objevovaly odpovědi ve smyslu: rádi bychom přivítali odlehčovací službu i pozdější večerní péči.

Pokud by měl někdo z uživatelů či rodinných příslušníků pocit, že uživateli není poskytována některá z oblastí péče dostatečně, nebo si rodinný příslušník myslí, že stav seniora se změnil a je zapotřebí pomoci druhé, je možné obrátit se na vedoucí pečovatelské služby či sociální pracovníka a vše s nimi prodiskutovat.

Související standardy:

Standard č. 4 *Smlouva o poskytování sociální služby*

Standard č. 12 *Informovanost o poskytované sociální službě.*

Standard č. 11 *Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby.*

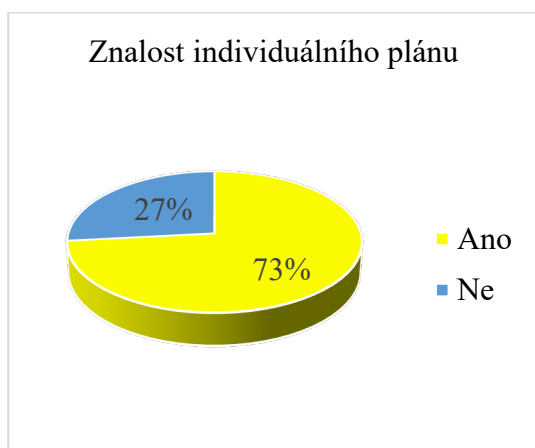
II. Individuální plánování

Víte, co je to individuální plán?

Ano: 77 dotázaných respondentů ví, co je individuální plán.

Ne: 28 respondentů neví, co si pod pojmem individuální plán má představit.

Graf č. 4



Související standardy:

Standard č. 4 *Smlouva o poskytování sociální služby*

Standard č. 5 *Individuální plánování v průběhu sociální služby.*

Každému novému uživateli je již při jednání se zájemcem vypracován individuální plán, na kterém se podílí sám uživatel, a sociální pracovnice, popřípadě rodina uživatele. Individuální plán je poté podrobně zpracován klíčovým pracovníkem a uživatelem služby maximálně do jednoho měsíce od zahájení služby a průběžně se hodnotí. Na základě stanovených potřeb, vyjádřených přání uživatele a možností poskytovatele je stanoven cíl spolupráce. Na základě zjištěných informací definuje uživatel společně se sociální pracovnící či pečovatelkou, čeho by chtěl prostřednictvím sociální služby dosáhnout. (Např. Potřebuji osobní hygienu, Potřebuji alespoň 1x denně teplé jídlo, Chci být do konce života doma, Chci se stýkat s přáteli apod.)

Cíl spolupráce je takový cíl uživatele, který je možný naplnit základními a fakultativními úkony poskytovatele a na kterém se dohodne uživatel s poskytovatelem.

Sociální pracovník dále zjišťuje, zda stanovený cíl odpovídá nepříznivé sociální situaci a typu služby, kterou si uživatel zvolil.

Cíle jsou vždy hodnoceny spolu s uživatelem, případně s jeho opatrovníkem.

Sociální pracovník dále zjišťuje, zda stanovený cíl odpovídá nepříznivé sociální situaci a typu služby, kterou si uživatel zvolil.

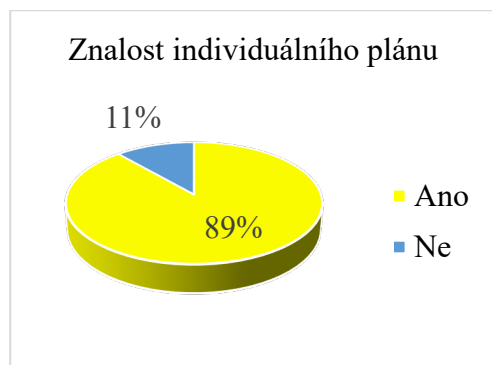
27 % respondentů, uvádí neznalost individuálního plánu. I tyto uživatele individuální plán mají vypracovaný a průběžně hodnocený. Lze předpokládat, že pouze termín „individuální plán“, je pro ně neznámý, jelikož část respondentů, kteří uvedli, že nevědí co je IP, v následující otázce zda je s nimi IP projednáván a upravován, uvedli ano.

Je s Vámi individuální plán projednáván a upravován podle Vašich potřeb?

Ano: 93 respondentů

Ne: 12 respondentů

Graf č. 5



Související standardy:

Standard č. 4 *Smlouva o poskytování sociální služby*

Standard č. 5 *Individuální plánování v průběhu sociální služby.*

Všichni pracovníci v sociálních službách TPS mají povinnost ve spolupráci s uživatelem projednávat a upravovat individuální plán dle individuálních potřeb uživatelů. Při sociální šetření sděluje uživatel své možnosti, přání, potřeby i rizika. Sociální pracovník vypracovává tzv. Záznam ze sociálního šetření, který slouží jako podklad pro vypracování IP. Z těchto informací plyne míra soběstačnosti uživatele a rozsah pomoci a podpory, který je uživateli poskytován prostřednictvím TPS. Někteří uživatelé toto jednání považují za pouhý rozhovor nikoli však za individuální plánování. Je možné, že proto z grafu vyplývá v celkových 11 % absence projednávání individuálního plánu. Potřeby seniorů se v průběhu poskytování služby mění, jsme schopni reagovat na situace okamžitě, což je patrné i ve změnách, které se objevily v individuálních plánech a dodatcích smlouvy.

Víte, kdo je Váš klíčový pracovník? Znáte jeho jméno?

Ano: 87 respondentů

Ne: 18 respondentů

Graf č. 6



Sociální pracovník při sociálním šetření seznamuje uživatele služby s pojmem klíčový pracovník. Následně se koordinátor služby snaží se o to, aby úkony péče byly převážně realizovány klíčovým pracovníkem. Klíčový pracovník zodpovídá za vypracování a vyhodnocení IP u uživatele. Uživatel zná klíčového pracovníka jménem, lze tedy předpokládat, že si jeho jméno nespojí s výrazem klíčový pracovník. V dotaznících se vedle odpovědi objevily také jména pečovatelek a pečovateliů.

Související standardy:

Standard č. 4 *Smlouva o poskytování sociální služby*

Standard č. 5 *Individuální plánování v průběhu sociální služby.*

Doporučili byste naši službu přátelům a známým?

Ano: 100 respondentů

Ne: 5 respondenti

Graf č. 7



Související standardy:

Standard č. 1 *Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb.*

Standard č. 4 *Smlouva o poskytování sociální služby.*

Standard č. 5 *Individuální plánování v průběhu sociální služby.*

Z grafu jasně vyplývá, že celých 95% dotazovaných by služby TPS doporučilo svým přátelům a známým. Je tedy zcela zřejmé, že jsou spokojeni s péčí a přístupem pečovatelek. Péči považují za dostatečnou a vyhovující. V rámci grafu vidíme, že 5 % respondentů by službu nedoporučilo. Nevíme však žádné důvody. Každý uživatel má telefonické spojení na sociálního pracovníka, kterému může sdělit svá přání a připomínky, popřípadě jej sdělit pečovatelce. V roce 2023 terénní pečovatelská služba nezaznamenala žádnou formu stížnosti na poskytování péče či práci pracovníků.

Sociální pracovnice terénní pečovatelské služby realizují snímkové dny, kdy dohlíží nad probíhající péčí přímo v přirozeném prostředí uživatele. Vždy je předem vše dohodnuto přímo s uživatelem služby. Zaměřují se především na chování pečovatele, dodržování časového harmonogramu a také na prováděné úkony péče. Závěrem snímkových dnů je rozhovor se samotným uživatelem, kdy se ho sociální pracovnice doptává zda je se službou spokojen, jestli mu nastavené služby vyhovují. V průběhu snímkových dnů pečovatelská služba nezaznamenala žádnou námitku či stížnost na prováděné úkony či chování pečujícího personálu.

III. Přístup pracovníků k uživatelům

Ohodnoťte chování pracovníků TPS k Vám: (hodnocení 1-5):

1 = 94 respondentů

2 = 7 respondenti

3 = 4 respondenti

4 = 0 respondent

5 = 0 respondent

Graf č. 8



Související standardy:

Standard č. 4 Smlouva o poskytování sociální služby.

Standard č. 5 *Individuální plánování v průběhu sociální služby*

Standard č. 7 *Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby.*

Etický kodex pracovníka TPS

Pracovníci TPS se vždy snaží o individuální přístup ke každému uživateli tak, aby mohli být v maximální možné míře uspokojena jeho přání a potřeby. Sociální pracovníce následně pečovatelky vychází ze znalosti životního příběhu a z jeho aktuální míry soběstačnosti. Do zajištění péče se snažíme zapojit rodinu a blízké osoby. Na grafu můžeme vidět, že 96% respondentů je s chováním pracovníků spokojeno.

Jaký obličej nejčastěji vidíte na tvářích pracovníků TPS?



(1) = 79 respondentů



(2) = 22 respondentů



(3) = 4 respondenti

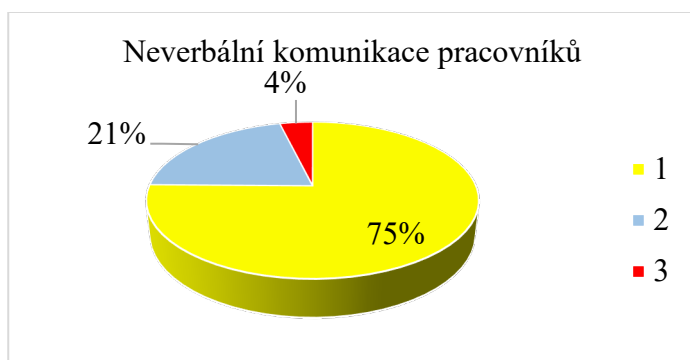


= 0 respondent



= 0 respondent

Graf č. 9



Související standardy:

Standard č. 4 *Smlouva o poskytování sociální služby.*

Standard č. 5 *Individuální plánování v průběhu sociální služby.*

Z grafu je patrné, že pečovatelé působí na uživatele přívětivě. Celých 96% hodnotí pečovatele jaké usměvavé, vstřícné a milé osoby. Pouze 4 respondenti uvedli, že vidají na tvářích pečovatelek neutrální výraz.

Narušil někdy pracovník TPS Vaše soukromí a choval/a se k Vám nevhodně?

1 = 94 respondentů

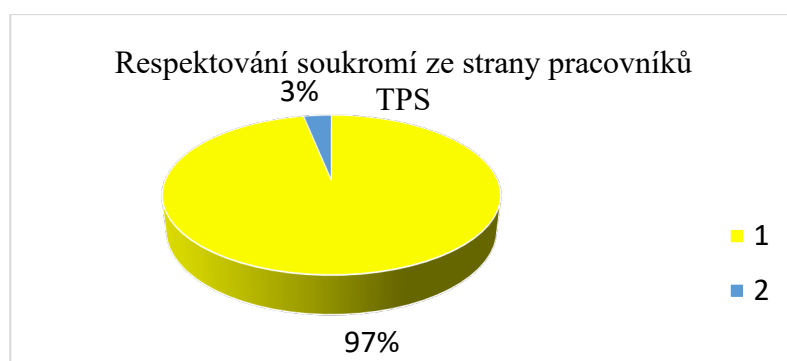
2 = 7 respondenti

3 = 4 respondenti

4 = 0 respondent

5 = 0 respondent

Graf č. 10



Související standardy:

Standard č. 2 *Ochrana práv osob.*

Standard č. 4 *Smlouva o poskytování sociální služby*

Standard č. 5 *Individuální plánování v průběhu sociální služby.*

Etický kodex pracovníků TPS

93% respondentů uvádí, že pracovníci TPS nikdy nenarušili jejich soukromí. I u uživatelů, kteří zapůjčili TPS klíče od svých domácností je i nadále dodržováno soukromí a nedotknutelnost obydlí. Pečovatelka zvoní a klepe před vstupem do domácnosti, následně se hlasitě ohlásí. Pracovníci jednají s uživatelem s úctou a důstojností. Všichni pracovníci TPS jsou proškoleni v souvislosti se zachováním osobní důstojnosti uživatele a respektování jeho soukromí, práv a svobody. Je-li tomu jinak, je vhodné kontaktovat pověřenou osobu například sociální pracovníci, která je kompetentní k tomu uvést situaci na pravou míru a zajistit individuální potřeby uživatele.

Jste spokojeni s tím, jakým způsobem pracovníci TPS komunikují?

Ano: 102 respondentů

Ne: 3 respondenti

Graf č. 11



Související standardy:

Standard č. 4 *Smlouva o poskytování sociální služby*

Standard č. 5 *Individuální plánování v průběhu sociální služby.*

97% uživatelů uvádí, že s nimi pečovatelé komunikují s úctou a důstojností a jsou s jejich způsobem komunikace spokojeni. 3 respondenti nejsou se zvoleným typem komunikace spokojeni, avšak nevedli konkrétní podnět či výtku. V takových to případech má možnost uživatel či jeho blízcí kontaktovat sociální pracovníci nebo vedoucí služby a sdělit jim své námitky.

IV. Kvalita služeb

Víte, na koho se obrátit v případě nespokojenosti s poskytováním služeb?

Ano: 94

Ne: 11

Graf č. 12



Související standardy:

Standard č. 3 *Jednání se zájemcem o sociální službu.*

Standard č. 4 *Smlouva o poskytování sociální služby.*

Standard č. 7 *Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby.*

Celých 90 % dotázaných respondentů uvádí, že v případě své nespokojenosti přesně ví, na koho se obrátit. Při sociálním šetření předává sociální pracovníce TPS informace týkající se důležitých kontaktů, které může využít v případě, bude-li se službami nespokojen či bude-li mít jakékoli další připomínky a podněty pro pracovníky TPS. Rovněž se uživatel může kdykoli obrátit na pracovníky TPS a sociální pracovníce.

Víte, jak postupovat když chcete službu rozšířit?

Ano: 95

Ne: 10

Graf č. 13



Související standardy:

Standard č. 4 *Smlouva o poskytování sociální služby.*

Standard č. 7 *Stížnosti na kvalitu nebo na způsob poskytování sociální služby*

V případě, že uživatel klesla míra soběstačnosti a je potřeba změnit rozsah služby celých 90% ví, na koho se obrátit. Uživatel může požádat buď přímo sociální pracovníci skrze mobilní telefon či pečovatelku, která uživatele navštívuje. Následně si sociální pracovník smluví u uživatele schůzku, kde se dohodnou na úkonech o které je potřeba smlouvu rozšířit. Výsledkem toho je dodatek smlouvy a nový individuální plán.

Jak hodnotíte kvalitu prováděných úkonů péče ze strany pracovníků (hodnocení 1-5)?

1 = 93 respondentů

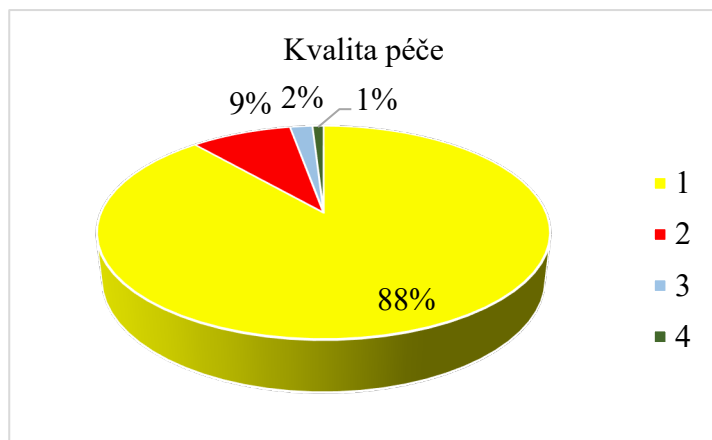
2 = 9 respondentů

3 = 2 respondentů

4 = 1 respondentů

5 = 0 respondenti

Graf č. 14



Z grafu jasně vyplývá, že celých 97% respondentů jsou s kvalitou poskytovaných služeb více než spokojeni. 2% dotazovaných službu hodnotí známkou 3, tedy že služby jsou dobré. V případě, že uživatel či jeho rodině cokoli nevyhovuje má možnost se obrátit na sociální pracovníce TPS či podat stížnost, kterou se bude zabývat vedoucí TPS společně s ředitelkou organizace.

Jak hodnotíte kvalitu stravy, kterou Vám TPS dodává (hodnocení 1-5)?

1 = 64 respondentů

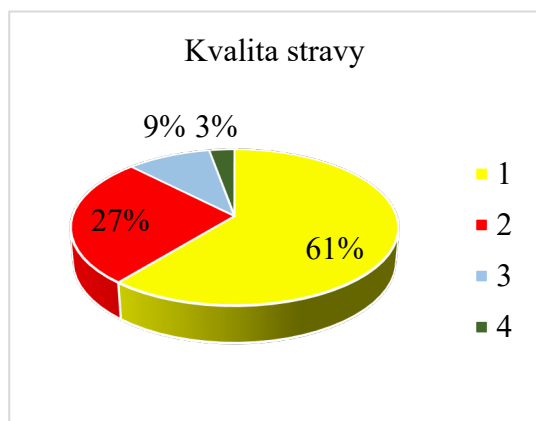
2 = 28 respondentů

3 = 10 respondentů

4 = 3 respondentů

5 = 0 respondenti

Graf č. 15



Související standardy:

Standard č 4 Smlouva o poskytování sociální služby

Standard č. 7 Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby.

Strava je uživatelům TPS poskytována pouze v případě nepříznivé sociální situace. Pokud má žadatel zájem pouze o zajištění stravy, jsou mu předány kontakty na soukromého dovozce. Vždy je však každý žadatel individuálně prošetřen sociální pracovníci.

Mezi nejčastější připomínky týkající se stravy respondenti uváděli chybějící zeleninu, příliš řídké polévky, dále menší porce, tuhost masa, málo uvařené těstoviny.

Mají-li uživatelé požadavky týkající se stravy, mohou se obrátit na vedoucí terénní pečovatelské služby a podněty předá k projednání na stravovací komisi, která se realizuje zpravidla 1x za 3 měsíce. Zde mohou být projednány nové podněty týkající se stravy. Většina pokrmů se připravuje u nás v zařízení, stravovací komise se snaží jídelníčky vytvářet tak, aby byly co nejpestřejší.

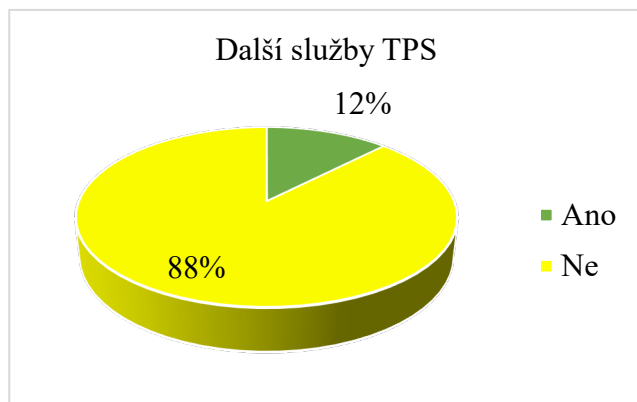
Co se týká chuti stravy, ačkoliv se v kuchyni snaží pokrmy vytvářet tak, aby byli všichni uživatelé spokojeni, připravují pokrmy pro cca 350 osob, proto není možné, aby se strava vždy přiblížila té domácí, na kterou byl senior zvyklý, případně, kterou si vařil sám v době, kdy byl soběstačný. Každý člověk má chuť zcela individuální, preferujeme to, na co jsme byli zvyklý, přesto můžeme konstatovat, že i oblasti stravování došlo v CSSM ke značnému posunu. Využíváme též nutričního specialistu, který dohlíží nad tím, aby strava byla vyvážená a respektovali jsme diabetické požadavky.

Přivítali byste nějaké další služby, které Vám doposud TPS neposkytuje?

Ano: 13

Ne: 92

Graf č. 16



Související standardy:

Standard č. 4 *Smlouva o poskytování sociální služby.*

Standard č. 8 *Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje.*

U odpovědí ano se nejčastěji jednalo o odlehčovací službu. CSSM odlehčovací službu neposkytuje. Uživatel či rodinný příslušník musí hledat jiného poskytovatele služeb a to už na internetu nebo v katalogu sociálních služeb.

Další respondenti by uvítali pozdější večerní péči. Momentálně není možné z kapacitních důvodů tomuto požadavku vyhovět. Ovšem, není to zcela nereálné. Do budoucna s touto možností počítáme.

ZÁVĚREČNÉ HODNOCENÍ

Poskytování stravy:

- Respondenti měli nejvíce námitek k polévkám – hodnotí je jako vodové, bez chutě.
- Velké připomínky mají uživatelé také na podávané maso k obědům, sdělují, že maso je nedostatečně měkké a činí tak problém s rozžvýkáním, špatné krájení masa.
- Uživatelé naopak chválí sladká jídla, včasný rozvoz a teplotu stravy.

Uživatelé mají možnost individuálně se k této věci vyjádřit, a to skrze pečující personál či sociální pracovníci, která tyto informace předá vedoucí stravovacího úseku obratem nebo na pravidelných setkáních v rámci tzv. stravovací komise. Zde se řeší podněty a připomínky ke stravě a sjednává se náprava.

Zajištění úkonů péče

- 1 uživatel uvádí, že mu nevyhovuje přílišné střídání pečovatelek.
- 12 uživatelů uvádí, že by rádi využívali služeb odlehčovací péče.
- Převažují však pozitivní ohlasy na terénní pečovatelskou službu, kterou uživatelé označují za nadstandartní, pochvalují si lidskost a profesionalitu personálu TPS a poskytování sociální péče si váží.

V současné době pečovatelská služba funguje od 7:00 do 20:00 hodin v týdnu a od 8:00 do 19:00 o víkendech. Není zcela možné zajistit, aby k danému uživateli vždy chodila jedna pečovatelka. O této skutečnosti je uživatel vždy předem informován sociální pracovnící při sociálním šetření. Při pravidelných návštěvách seniora v domácím prostředí se však koordinátor péče snaží zachovávat klíčové pracovníky tam, kde je to možné.

Odlehčovací služba byla poskytována v CSSM do konce roku 2023, nebyla zájemci plnohodnotně využívána, tudíž ji od ledna 2024 již v CSSM neposkytujeme. V případě potřeby odlehčovací služby se musí žadatel či jiná osoba obrátit na jiného poskytovatele. Kontakty jsou dostupné na internetových stránkách či katalogu sociálních služeb.

Dle zjištěných informací z dotazníkového šetření vyplývá, že uživatelé jsou se službou spokojeni. Služba jim dopomáhá zůstat co nejdéle v jejich přirozeném domácím prostředí. Pečovatelská služba nabízí svým uživatelům možnost zapůjčení kompenzačních pomůcek do domácnosti uživatele. Největší poptávka je po polohovacích postelích, které usnadňují manipulaci s imobilním uživatelem a toaletní křesla.

Dále pro rok 2024 plánujeme nové elektromobily, které nám umožní rozšířit poskytovanou péči i do okolních obcí.

Dotazník slouží ke zjištění spokojenosti uživatelů s poskytovanou sociální službou. Skrze něj nám uživatelé mohou vyjádřit své návrhy a podněty, které budou nadále projednány. Prostřednictvím dotazníku spokojenosti se i nadále snažíme o zvyšování kvality poskytované sociální služby tak, aby odpovídala individuálním potřebám, možnostem a přáním uživatelů.

Respondenti neodpovídali na všechny uvedené otázky, proto se počty odpovědi nemusí shodovat s počtem respondentů.

V závěru bychom rádi poděkovali všem respondentům za vyplnění dotazníku. Jsme rádi za veškeré podněty a připomínky, které nám pomohou zvyšovat kvalitu poskytovaných služeb. Též děkujeme za pozitivní zpětnou vazbu.

Vyhodnoceno dne: 16. 01. 2024

Zpracovala: Bc. Karolína Jiráková, DiS