

Vyhodnocení dotazníků pro uživatele pečovatelské služby

rok 2025

V průběhu měsíce června 2025 byly mezi uživateli pečovatelské služby rozdány dotazníky týkající se jejich spokojenosti s poskytovanou službou. Celkem bylo rozdáno 71 dotazníků, a to 37 dotazníků uživatelům obývajícím dům s pečovatelskou službou a dalších 34 dotazníků uživatelům žijícím ve vlastních domácnostech v rámci města Letovice. Uživatelé měli možnost dotazníky vyplnit sami nebo s pomocí rodiny či blízkých osob. Návrat zpět byl možný pomocí schránky důvěry nebo přímo zaměstnancům PS a anonymita byla zachována pro uživatele obývající vlastní domácnosti, a to tak, že mohli využít přenosné sběrné schránky, které byly otevřeny až po skončení dotazníkového šetření.

Zpět se vrátilo vyplněných celkem 62 dotazníků, což je 87% návratnost. Za toto jsme velmi rádi, protože tento počet již může mít vypovídající hodnotu, jde o velký podíl uživatelů využívajících PS. Další procentní hodnocení u jednotlivých odpovědí tedy budeme vztahovat k celkově vráceným dotazníkům v počtu 62 ks.

Jednotlivé otázky a výsledky jsou uvedeny níže

JAK ČASTO VYUŽÍVÁTE POMOC PEČOVATELSKÉ SLUŽBY?

- ☐ denně 27 (43 %)
- ☐ týdně 17 (27 %)
- ☐ měsíčně 6 (10 %)
- ☐ nepravidelně 11 (18 %)
- ☐ neodpovědělo 1 (2 %)

Shrnutí:

Téměř polovina dotázaných uživatelů využívá službu denně, další využívají službu týdně (jak je uvedeno výše, konkretizovali i dny, např. 3 x v pondělí, středu a pátek, nebo 2 x úterý a čtvrtek). Někteří uživatelé uvedli, že měsíčně nebo nepravidelně.

KTERÉ ZÁKLADNÍ ÚKONY VYUŽÍVÁTE NEJČASTĚJI (S ČÍM VÁM SLUŽBA POMÁHÁ)?

Můžete označit více činností, dle aktuální skutečnosti.

- ☐ pomoc s pohybem, oblékáním 16 (26 %)
- ☐ pomoc s osobní hygienou 31 (50 %)
- ☐ pomoc při stravování 26 (42 %)
- ☐ pomoc s domácností (úklid, nákupy) 37 (60 %)

☐ doprovod	15 (24 %)
☐ pomoc při vyřizování osobních záležitostí a uplatňování práv	24 (39 %)
☐ dohled nad bezpečím (např. dohled při užití léků, kontrola stavu)	19 (31 %)
☐ neodpovědělo	4 (6 %)

Shrnutí:

Uživatelé označovali často více možností/úkonů, které jim PS zajišťuje. V rámci péče o domácnost jsou to často nákupy, dále ve velkém rozsahu využívají pomoc při osobní hygieně, při stravování a také při vyřizování osobních záležitostí, uplatňování práv. Více jak třetina dotázaných využívá úkon „dohled nad bezpečím“, což značí pomoc při zajištění bezpečného fungování v domácnosti.

POSTAČUJE VÁM AKTUÁLNĚ NASTAVENÝ ROZSAH SLUŽBY?

☐ ano	57 (92 %)
☐ ne, přál/a bych si	4 (6%)
☐ neodpovědělo	1 (2 %)

Shrnutí:

Celkem 92 % dotázaných uvedlo, že s nastaveným rozsahem služby je spokojeno. U jedné odpovědi se objevil dodatek „zatím“, další dotázaný uvedl slovní komentář podporující jeho tvrzení.

Ve čtyřech případech byla zvolena odpověď „Ne, přál/a bych si“. Ve většině případů víme, kterých uživatelů se připomínky týkaly, snažíme se s nimi pracovat. Vysvětlujeme časovou působnost služby a personální možnosti. Objevil se požadavek na využívání služby více, jak 1 x denně, bohužel v tomto případě je dotazník opravdu anonymní a nevíme, který uživatel tento požadavek vznesl.

JAK SE K VÁM CHOVÁJÍ ZAMĚSTNANCI PEČOVATELSKÉ SLUŽBY?

Vyberte i více možností, nebo doplňte vlastní komentář

☐ zdvořile, s respektem	41
☐ ve všem mi vyhoví	32
☐ nemám výhrady	37
☐ něco je špatně – buďte prosím konkrétní	1

Shrnutí:

Dotázaní uživatelé často ve svých odpovědích zakřížkovali dvě i tři odpovědi, tedy možnost první, druhou a/nebo třetí. V součtu tak nelze uvažovat 62 odpovědí. Ale z procentuálního hlediska jsou uživatelé zřejmě většinově s chováním zaměstnanců spokojeni.

Pouze jedna reakce byla negativní – víme, o kterého uživatele se jedná, jelikož dotazník byl podepsaný. Negativní komentář se týkal léčby dekubitů a jejich rozpoznání – k této problematice obecně dodáváme, že pečovatelské nejsou zdravotníci, z odborného hlediska tedy nelze očekávat, že pečovatelská bude hodnotit stav pokožky a vyhodnocovat

riziko vzniku dekubitu. Uživatelé mají možnost využívat pomoc domácí zdravotní péče (např. Oblastní Charita Blansko, Český červený kříž). S těmito zdravotními službami velmi dobře spolupracujeme stejně jako s ošetřujícími lékaři jednotlivých uživatelů, pokud je naše součinnost dohodnuta.

JE NĚCO, CO BYSTE SI PŘI POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY PŘÁLI ZMĚNIT, NEBO VÁM NEVYHOVUJE?

☐ **ne, nemám připomínky** 55 (89 %)

☐ **ano, uveďte prosím konkrétně:** 5 (8 %)

Komentář:

„zrušení vaření obědů pro PS“

„nevyhovuje mi někdy kvalita obědů“

„víc chválit, pochvaly, míň kritiky“

„víc pečovatelek, aspoň o 1 či 2“

„péče o pejska – venčení, výběr peněz z bankomatu (nemohu na nohy)“

☐ **neodpovědělo** 2 (3 %)

Shrnutí:

U této otázky celkem 89 % dotázaných odpovědělo, že nemají připomínky a změny nepožadují. Mezi pěti připomínkami byly uvedeny dva vzkazy ke stravování – již dlouhodobě nezajišťujeme vaření obědů pro uživatele PS a s ohledem na komerční služby, od nichž stravu pouze zprostředkováváme, nemáme možnost kvalitu stravy ovlivnit. V tomto duchu s uživateli služby i jednáme.

K dalším dvěma připomínkám – navyšování personálu jsme s konkrétním uživatelem také probírali (připomínka není anonymní, dotazník byl podepsaný). A venčení psa – zajišťuje u konkrétní paní rodina, PS zajišťuje především péči o člověka, druhá připomínka k výběru hotovosti z bankomatu bohužel musí být také bez kladné odezvy – pečovatelky nevybírají hotovost a s bankovními kartami uživatelů nesmí manipulovat.

UMÍTE SI PŘEDSTAVIT, ŽE BYSTE MOHLI FUNGOVAT BEZ OBTÍŽÍ I BEZ POMOCI PEČOVATELSKÉ SLUŽBY?

☐ **ano** 8 (13 %)

Komentář: *„zatím“*

☐ **ne** 54 (87 %)

Shrnutí:

Přestože jsme se domnívali, že všichni uživatelé PS nás potřebují a neumí si bez nás fungování představit, objevily se i odpovědi, že si fungování bez pomoci PS umí uživatelé představit. Což může být dáno větší pomocí jiných subjektů, nebo tím, že zatím většinu úkonů uživatelé zvládají sami. Jedná se o menšinu, převážná většina uživatelů uvádí, že si fungování bez pomoci PS představit nedokáže, což by mělo odrážet princip sociální služby – pomáhat tam, kde již nejsou jiné zdroje a člověk si pomoc nemůže zajistit sám.

Vzhledem k tomu, že dotazníky jsou anonymní, nelze s těmi uživateli, kteří odpověděli „ano“ dále jednat. V dalším období se ale můžeme zaměřit na ty uživatele, kteří službu nevyužívají pravidelně či často a zhodnotit jejich nepříznivou sociální situaci. Při vyhodnocování individuálních plánů projednat, jestli je pečovatelská služba pro ně přínosem a přispívá k řešení jejich nepříznivé sociální situace.

JE NĚCO, NA CO JSME SE NEZEPTALI A VY SI PŘEJETE NÁM TO SDĚLIT?

Poslední otázka směřovala k tomu, že uživatelé mají možnost sdělit nám cokoli, na co jsme se nezeptali, nebo chtějí vyjádřit. Celkem 20 dotázaných se v dotazníku nějak slovně vyjádřilo. Ať už k otázkám výše, nebo zde, v otevřené otázce.

Slovní komentáře uživatelů uvádíme níže:

„velice jsem s PS spokojená“

„jsem velmi spokojena se službami, které mi byly poskytnuty“

„není, jen chci podotknout, že bez vaší pomoci bychom těžko zvládali péči o dědečka – při plném pracovním úvazku, děkuji moc“

„jsem velmi spokojen s péčí i ubytováním“

„Všichni pracovníci v DPS jsou příjemní, zdvořilí a poradí. Jsem ráda, že je zde obchůdek, že sem zajíždí ovoce a zelenina. Potřebné si čtu na vývěsce. Děkuji za vše“

„víc kulturních akcí během roku, procházky, výlety“

„Jsem velmi spokojená a moc děkuji, že tady mohu bydlet, všem, kdo se o nás starají a celému vedení pečovatelské služby. Přeji všem pevné zdraví a krásné léto.“

„Narušení soukromí hlučným chováním, které omezuje pobyt ve vlastním pokoji. Celému personálu děkuji za jejich služby.“

„Zatím jsem spokojená, ale počítám, že té pomoci budu časem potřebovat více.“

„Kořistkovou – jsem s paní pečovatelkou velmi spokojená, je velmi příjemná, ochotná a obětavá“

„Se spoluprací s paní pečovatelkou jsem velmi spokojen a děkuji za dosavadní péči.“

Závěrem:

Z výše uvedeného i z jednotlivých odpovědí k položeným dotazům lze usuzovat, že většina uživatelů PS je s poskytováním služby spokojena. Jednotlivými konkrétními dotazy jsme se již v průběhu poskytování služby zabývali, neobjevil se nový podnět, se kterým bychom se nesetkali. Bohužel pomoc přes noc PS zajistit nemůže, stejně tak výběry z bankomatu. Neovlivníme ani kvalitu stravy. Ale tyto dotazy jsou ojedinělé. I tak jim věnujeme pozornost. O čemž na druhou stranu svědčí pochvalná vyjádření, která v dotaznících zazněla. Uživatelé si uvědomují, že jim zaměstnanci věnují čas a pomoc PS jim pomáhá žít v jejich domácím prostředí.