

## Vyhodnocení dotazníku „ Pečovatelská služba, rok 2025 „

Dotazník byl předán k vyplnění všem uživatelům, kteří službu odebírají. Řádně vyplněno a vráceno bylo 130 lístků. Dotazník byl sestaven s cílem sledovat jak spokojenost klientů se službou tak plnění cílů, které si služba klade za cíl.

Dotazníkem byly zjištěny následující výsledky:

V první otázce, která zjišťovala celkovou spokojenost klienta se službou, využilo jako hodnocení školní známku jedna 110 klientů, to je 84,6 %. Známkou dvě využilo 10 klientů, to je 10 7,7 %, známku tři pak jeden respondent (0,8 %), horší známku než tři využilo 5 klientů (3,8 %). Čtyři respondenti na otázku neodpověděli (3,1 %).

Přínos služby pro zkvalitnění života seniora potvrdilo 122 respondentů (93,8 %), 1 klient (0,8 %) její přínos negovat. Na otázku neodpovědělo 7 respondentů (5,4 %).

Podíl služby na možnosti klienta setrvat v domácím prostředí uznalo 114 klientů (87,7 %), dva jej negovali (1,5 %) a 14 respondentů na otázku odpovědět neumělo (10,8 %).

Přístup a chování pečovatelky ohodnotilo školní známkou 1 celkem 112 klientů (86,2 %), známkou dvě 4 klienti (3,1 %), známkou tři, čtyři a pět vždy po jednom klientovi (0,7 %). Na otázku neodpovědělo 11 respondentů (8,5 %).

Respektování veškerých požadavků, potřeb a názorů potvrzuje 119 klientů (91,5 %), jejich respektování pouze někdy uvádí 7 klientů (5,4 %) a nerespektování pak 2 klienti (1,5 %). Dva respondenti dotaz nezodpověděli (1,5 %). Jako příklad tohoto nerespektování bylo uvedeno

střídání pečovatelek, nestejný čas příchodu pečovatelky, četnost úklidu v bytě a nedostatečné mytí nádob na obědy.

Zájem o víkendové poskytování služby projevilo 9 respondentů (6,9 %), jeden z nich má zájem pouze o dovoz oběda.

Zájem o prodloužení doby poskytování služby o jednu hodinu, tedy do 19,00, mají 4 klienti (3,1 %).

Pokud klienti jako součást pečovatelské služby využívají i dovoz oběda, pak jsou tyto jako velmi kvalitní a velmi chutné hodnoceny u 19 respondentů (14,6 %), jako spíše kvalitní a chutné u 52 respondentů (40,0 %), za spíše nekvalitní a nechutné považuje dovezené obědy 8 respondentů (6,2 %) a za nechutné je označili 2 klienti (1,5 %). 37,7 %, to je 49 osob, otázku nezodpovědělo, neboť dovoz obědů jako součást pečovatelské služby nemá sjednán.

Možnost prezentovat vlastní náměty a připomínky využilo 37 respondentů, to je 28,5 %.

Jejich obsahem bylo:

- požadavek na častější zařazování zeleniny (4x)
- požadavek na více osolené a chutnější polévky (5x, dokonce i v případě diety)
- stížnost na tuhé maso (4x)

- požadavek na větší porce (1x)
- nedovařené či jinak chybně připravovaná rýže a těstoviny (2x)
- požadavek na častější zařazování bezmasých jídel (4x)
- vyjádření spokojenosti a poděkování (18x)
- nespokojenost s dobou dovozu jídla – požadavek mít polévku ke snídani (1x)
- požadavek na zajištění autodopravy klientů (1x)
- hodnocení konkrétního jídla /chutnalo-nechutnalo/ (2x)
- pozdní příchody pečovatelky (1x)
- nedostatek denního tisku a časopisů (1x)
- požadavek na jiný způsob předání dotazníku pro dodržení anonymity (1x)

Závěr:

Spokojenost klientů s kvalitou služby zůstává i nadále vysoká. Školní známku jedna a dvě pro hodnocení její kvality použilo 92,3 % respondentů. Velmi pěkné je rovněž hodnocení pečovatelek, které službu zajišťují – horší známku než dvojku použili pouze 3 respondenti ze 130.

Výsledky ankety rovněž potvrzují, že služba plní cíle, které si stanovila:

- přispívá ke zkvalitnění života (jediný respondent ze 130 tvrzení popírá),
- pomáhá oddálit nutnost odchodu klienta do pobytového zařízení sociálních služeb (tvrzení negují pouze dva respondenti),
- služba ve velké většině případů respektuje požadavky klienta a jeho individuální potřeby (v

91,5 % případů vždy), nerespektování požadavků uvádějí pouze dva klienti. Požadavky u nich nebyly respektovány např. tím, že nedošlo k většímu zastoupení zeleniny v jídle, doba příchodu pečovatelky neodpovídala přání klienta, nebyla respektována četnost úklidu jako úkonu služby.

Anketa dále znovu potvrdila malý zájem klientů o prodloužení provozní doby poskytování služby o jednu hodinu, to je do 19,00 hod. (4 klienti ze 130 dotázaných) a nízký zájem o službu poskytovanou o víkendu (9 ze 130, přičemž jeden z nich má zájem pouze o dovoz oběda a dva využívání služby plánují do budoucnosti).

Prezentované připomínky a náměty lze rozdělit do dvou oblastí - přímá práce a dovoz obědů. Řada z nich je řešitelná na úrovni komunikace s pečovatelkami (zajištění novin, časopisů v rámci nákupů). Další je třeba řešit jednáním se sociální pracovníci – doba příchodu ke klientovi, otázka studeného jídla, ... Problém střídání pečovatelek je těžko řešitelný, neboť jde prakticky o jediný způsob řešení pracovních neschopností personálu. Případy svévolného střídání pečovatelek u klienta nejsou ve službě praktikovány. Zajištění dopravy klientů k lékaři, na úřady, není v možnostech organizace a to

s ohledem na její technické, personální a finanční možnosti. Je třeba si uvědomit několik zásadních skutečností:

- dovoz klienta není sociální službou dle zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách,
- organizace disponuje pouze automobily pro rozvoz obědů (malé nákladní vozy), případně jeden osobní vůz upravený pro rozvoz obědů,
- nezbytnost splnění hygienických požadavků stanovených pro rozvoz obědů,
- organizace nemá koncesy nezbytnou pro dopravu osob.

Klienti tak musí pro svou dopravu využít běžné hromadné dopravní prostředky či služby taxi.

V opodstatněných případech může lékař schválit přepravu pacienta do zdravotnického zařízení prostřednictvím přepravní sanitky.

Hodně připomínek, byť připomínek jednotlivců či málo početných skupin, se týkalo oblastí zajišťovaných obědů. Problematika tuhosti potravin zvláště hovězího masa a rýže, je opakujícím se problémem, jehož řešení je velmi těžké. Delší doba vaření nejen masa, která je praktikována již na základě připomínek z minulých let, zřejmě stále nestačí. Znovu však připomínám, že cílová skupina, pro kterou je strava určena, je charakterizovaná problematickým stavem chrupu a jeho ještě problematičtější prognózou. Nabízející se řešení – umletí masa, stále naráží na skutečnost, že tento způsob úpravy nepotřebují všichni klienti.

Jako zajímavé se jeví připomínky týkající se chuti polévek. Zajímavé proto, že jsou zcela opačné, než ty, které byly zaznamenány v minulé anketě. Slané polévky se na základě připomínek klientů začaly méně dochucovat a to se nyní odrazilo v požadavku na zlepšení jejich chuti, na jejich solení.

Všechny připomínky budou projednány. Ty, které se týkají přímé práce u klienta, budou předány sociální pracovníci a majitelce smluvní agentury zajišťující pečovatelskou službu v bytech některých klientů. Ostatní pak vedení organizace a pracovníkům stravovacího provozu.

V Praze dne 18.3. 2026, zpracovala PaedDr. Marie Mandíková, CSc.