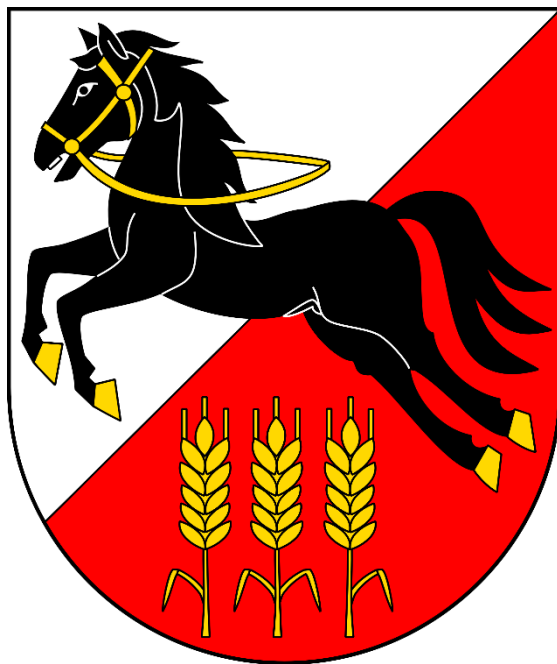




ZPRÁVA O ČINNOSTI PEČOVATELSKÉ SLUŽBY MČ PRAHA 20 ZA ROK 2021

Městská část Praha 20
Úřad městské části
Odbor sociálních věcí a školství
Oddělení pečovatelské služby
Jívanská 647/10
193 00 Praha 9 – Horní Počernice

Obsah výroční zprávy

I. Informace o naplňování poslání, cílů a zásad pečovatelské služby, včetně informace o naplňování osobních cílů uživatelů

1. Hodnocení naplnění poslání pečovatelské služby v roce 2021
2. Plnění cílů Pečovatelské služby Městská část Praha 20 v roce 2021
3. Hodnocení naplnění zásad poskytování pečovatelské služby

II. Hospodaření pečovatelské služby

III. Aktivity pečovatelské služby

1. Informace o počtu a složení uživatelů pečovatelské služby a typech poskytované péče
2. Realizované změny v činnosti pečovatelské služby
3. Přijaté stížnosti
4. Dotazníkové šetření
5. Řešení nouzových situací a jejich dopad na poskytování služby

IV. Pracovní tým

V. Popis dalších aktivit v oddělení pečovatelské služby

1. Služba Senior auto MČ Praha 20
2. Služba pomoc s údržbou domácnosti
3. Zápůjčka ústředěn pro poskytování tísňové péče Života 90

I.

Informace o naplňování poslání, cílů a zásad pečovatelské služby, včetně informace o naplňování osobních cílů uživatelů

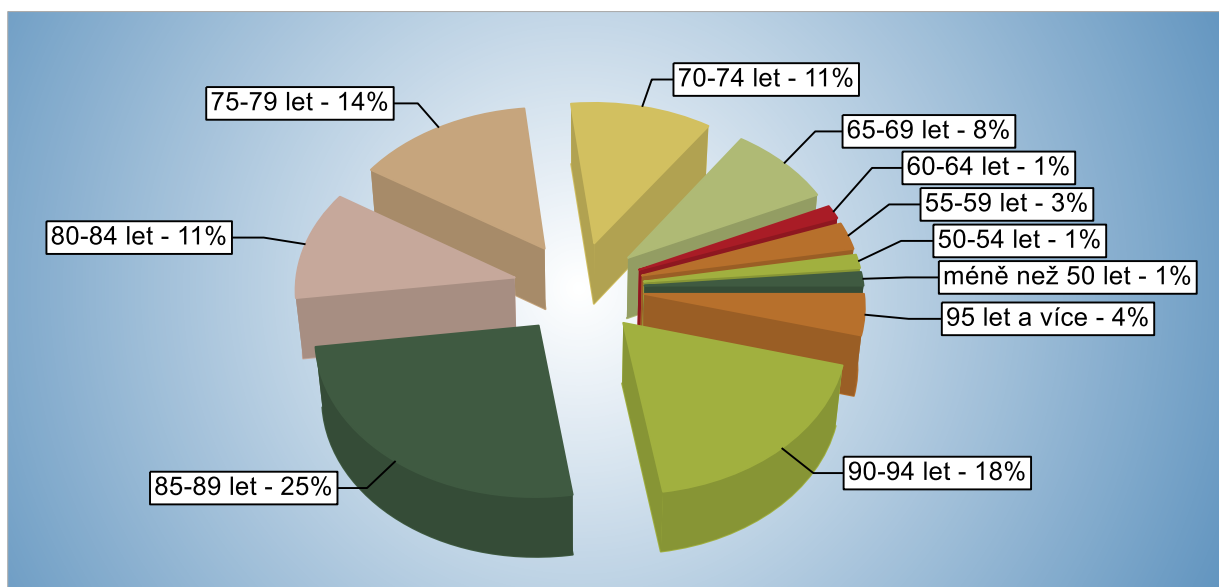
1. Hodnocení naplnění poslání pečovatelské služby v roce 2021

Naplnění poslání pečovatelské služby, kterým je poskytovat pomoc osobám, nebo rodinám s dětmi, které se z důvodu věku nebo zdravotního postižení ocitly v nepříznivé sociální situaci a potřebují pomoc jiné osoby, se podařilo v roce 2021 naplnit na 100 %. U každého uživatele byla identifikována nepříznivá sociální situace a nastavena potřebná míra pomoci. Celkem byla služba poskytnuta 100 osobám v nepříznivé sociální situaci.

Nepříznivá sociální situace, která indikuje poskytování pečovatelské služby, vzniká z důvodu věku nebo zdravotního postižení – osoba nezvládá samostatně naplňovat své běžné životní potřeby, řešit běžné situace, nedokáže si zachovat běžné životní návyky. Současně jí chybí zdroje k jejich naplňování, a to buď vnitřní (tj. vlastní dovednosti a schopnosti) nebo vnější (tj. rodina, přátelé) veřejně dostupné zdroje, případně oboje.

Individuální nepříznivá situace našich uživatelů je vždy popsána v záznamu z jednání se zájemcem o službu a v individuálních plánech. Všechny osoby, se kterými byla uzavřena smlouva, věkem také spadají do cílových skupin definovaných pro naši službu.

Graf č. 1: Věkové rozmezí uživatelů služby



2. Plnění cílů Pečovatelské služby Městská část Praha 20 v roce 2021

Pečovatelská služba Městská část Praha 20 má tyto cíle:

Cíl 1: Uživatel pečovatelské služby má takovou míru podpory, aby mohl žít doma bez nutnosti odejít do pobytového zařízení sociálních služeb, případně aby mohl odchod do pobytového zařízení co nejvíce oddálit.

Cíl 2: Uživatel za podpory a pomoci poskytované péče žije tak, jak byl zvyklý, s ohledem na svá přání a potřeby.

K naplnění cílů je třeba nastavit každému uživateli dostatečnou míru podpory tak, aby nebyl nucen odejít do pobytového zařízení. Nastavení takové podpory probíhá pomocí individuálního plánování s uživateli služby.

V roce 2021 bylo společně s uživateli pečovatelské služby sestaveno 32 nových individuálních plánů a 155 plánů stávajících bylo přehodnoceno. S každým uživatelem byl vždy při zahajování poskytování pečovatelské služby sestaven Záznam z jednání, který obsahuje zjištěné potřeby, možnosti a osobní cíle. Po zahájení péče byl sestaven individuální plán, který stanovuje míru péče, pomoci a podpory, která povede k řešení jeho nepříznivé sociální situace a naplnění osobních cílů, tedy zejména k tomu, aby uživatel pečovatelské služby mohl nadále zůstat ve svém prostředí.

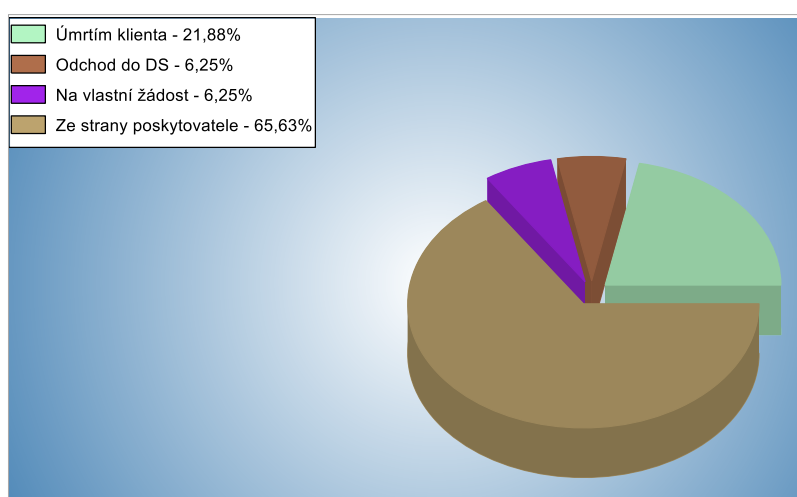
Individuální plány byly přehodnocovány v pravidelných intervalech a vždy, když došlo ke změně situace a potřeb našich uživatelů.

Ukazatel naplnění cíle by měl být co nejvyšší počet našich uživatelů, kteří odchází ze svých domovů přímo do domovů pro seniory.

Ze statistiky počtu uživatelů vyplývá, že v roce 2021 došlo k ukončení smlouvy s celkem 31 osobami, z nichž 7 zemřelo, 2 službu ukončili na vlastní žádost a 20 osobám byla smlouva ukončena z důvodu dlouhodobého neodebírání naší služby. Pouze 2 uživatelé odešli přímo do domova pro seniory, ale ani u jednoho z nich nebyl důvodem nedostatečný rozsah péče. Obě tyto osoby čerpaly pečovatelskou službu a zároveň žily ve společné domácnosti se svými potomky. Jejich zdravotní stav již neumožňoval bezpečně žít v domácím prostředí, a proto došlo k odchodu do DS.

Graf č. 2: Důvody ukončení služby mezi 1. 1. 2021 a 31. 12. 2021

Důvod	Počet
Úmrtím klienta	7
Odchod do DS	2
Na vlastní žádost	2
Ze strany poskytovatele	20



3. Hodnocení naplnění zásad poskytování pečovatelské služby:

- **Respektujeme jedinečnost každého uživatele a poskytujeme služby bez diskriminace**

1. Služba je poskytována na základě zmapovaných a popsanych potřeb uživatele, jeho schopností, možností a osobních cílů – v roce 2021 byl s každým uživatelem vytvořen individuální plán. (Počty hotových IP viz výše v hodnocení naplnění cílů.)
2. Individuální plán je tvořen spolu s uživatelem a respektuje jeho rozhodování.
3. Služby jsou poskytovány dle uživatelského přání, potřeb a v rozsahu, na kterém se obě strany dohodly. (Počty hotových IP viz výše v hodnocení naplnění cílů.)
4. Uživatel je se službou spokojený. Spokojenost uživatelů zjišťujeme několika způsoby:
 - kontaktováním (osobně nebo telefonicky) našich uživatelů sociální pracovníci
 - přehodnocováním individuálních plánů (kterých bylo za rok 2021 uskutečněno 155),
 - dotazníkovým průzkumem – viz příloha č. 1.

- **Nevytváříme závislost uživatele na službě**

1. Dbáme na aktuální zjišťování potřeb a schopností našich uživatelů (viz individuální plánování) a proto neposkytujeme úkony, které by sám uživatel mohl zvládnout.
2. Nabízíme a poskytujeme doprovody našim uživatelům za účelem využívání veřejných zdrojů, návštěv míst, které uživatel zná, doprovody k jeho lékařům, na pošty, do bank, do obchodů, na pedikúry a další. V roce 2021 jsme poskytli celkem 248 hodin procházek a doprovodů.

- **Služby nastavujeme individuálně a pružně se přizpůsobujeme měnícím se potřebám jednotlivých uživatelů**

Jedinečnost poskytování pečovatelské služby zabezpečuje proces individuálního plánování a pravidelného přehodnocování dojednaných individuálních plánů.

Změny v průběhu poskytování pečovatelské služby jsou dle pravidel zaznamenávány do záznamů o průběhu pečovatelské služby. Záznamy jsou zapisovány do PC systému Pečovatelská služba vždy, když dojde k nějaké změně.

V roce 2021 bylo našimi pracovníky učiněno celkem 2.221 těchto záznamů.

- **Poskytujeme služby na odborné úrovni**

Všichni zaměstnanci splňují předepsané vzdělání. Každý pracovník v přímé péči absolvuje průběžné předepsané vzdělávání. Všichni pracovníci v přímé péči znají standardy kvality v praxi.

Vzdělávání pracovního týmu

V roce 2021 trvaly složité podmínky pro realizaci vzdělávání z důvodu celosvětové pandemie onemocnění Covid-19. Přesto se podařilo zajistit vzdělávání pro každého zaměstnance v požadovaném rozsahu 24 hodin ročně. Téma vzdělávání byla zaměřena na zvýšení dovedností zaměstnanců v oblasti paliativní péče, nastavení osobních hranic, na oblast prožívání a zvládání emocí, asertivity, komunikace a práce s rodinou.

Z důvodu špatné epidemiologické situace se konalo pouze 1 skupinové supervizní setkání.

II. Hospodaření pečovatelské služby Městská část Praha 20

Níže jsou uvedeny výdaje a příjmy, týkající se výhradně poskytování pečovatelské služby dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Nejsou zde uvedeny další výdaje a příjmy oddělení pečovatelské služby za aktivity, které nesouvisí s přímým poskytováním pečovatelské služby. Důvodem je zákonná povinnost prokazovat hospodárné využívání prostředků a soulad s efektivním hospodařením čerpaných dotací a grantů poskytovaných Magistrátem hl. m. Prahy na sociální služby, kdy je nutné do vyúčtování grantů a dotací uvádět pouze skutečně vynaložené náklady za poskytovanou registrovanou sociální službu.

Příjmy a výdaje Pečovatelské služby Městské části Praha 20 za rok 2021

Příjmy za úhradu služeb	1 261 770,-
Příspěvek zřizovatele	2 212 355,-
Dotace a granty MPSV Magistrátu hl. m. Prahy	2 266 000,-
Neinvestiční výdaje (platy zaměstnanců, vzdělávání, materiál atd.)	5 740 125,-

III. Aktivity pečovatelské služby

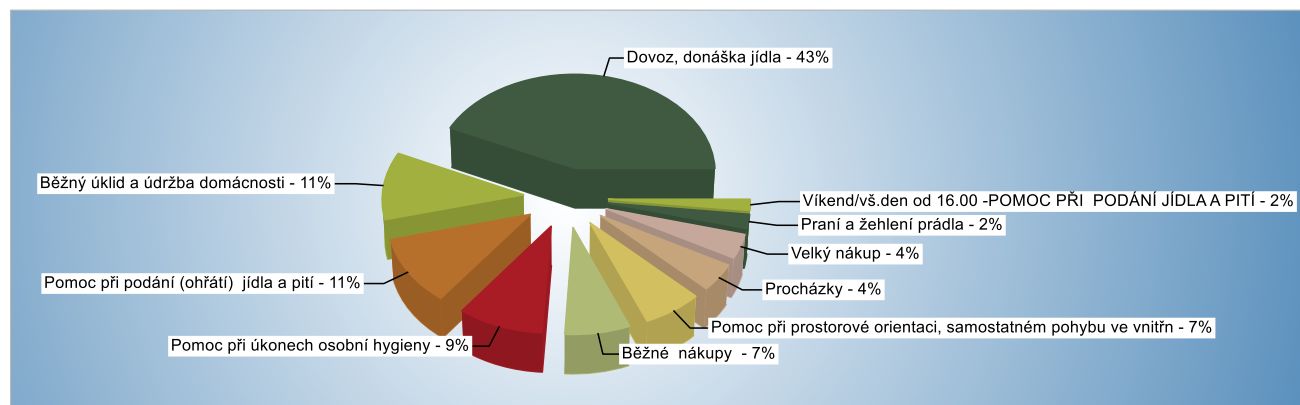
1. Informace o počtu a složení uživatelů pečovatelské služby a typech poskytované péče

V roce 2021 jsme poskytli službu 100 uživatelům. Službu poskytujeme osobám, nebo rodinám s dětmi, které se z důvodu věku, nebo zdravotního postižení ocitly v nepříznivé sociální situaci a potřebují pomoc jiné osoby. Poskytujeme službu individuálně, nejprve zjišťujeme potřeby žadatelů a pak poskytujeme službu tak, aby uživatel mohl zůstat ve svém prostředí, zachovával si své schopnosti, dovednosti a zvyklosti a mohl rozhodovat o svém životním stylu.

Typy poskytované péče

V roce 2021 poskytla Pečovatelská služba Městská část Praha 20 celkem 2.750 hodin přímé péče, zejména pomoc s osobní hygienou, nákupy, pochůzky a doprovody, pomoc s podáváním jídla a pití a další, zajistili jsme 209 velkých nákupů, vyprání 182 kg prádla a rozvezli 9.606 ks obědů.

Graf č. 3: Péče podle úkonů 01.01.2021 - 31.12.2021



2. Realizované změny v poskytování pečovatelské služby

- **Rozšíření pracovní doby poskytování pečovatelské služby:**

Do poloviny roku 2021 byla poskytována pečovatelská služba od 7.30 do 16.00 hodin, každý všední den. Z důvodů požadavků našich uživatelů i z důvodu naplnění našeho poslání, jsme přistoupili k rozšíření pracovní doby služby.

Rozšíření pracovní doby bylo od 1. 9. 2021 nastaveno takto:

Všední dny: 7.30–18.00

Víkendy: 8.00–16.00

- **Stanovení nové kapacity služby**

V souvislosti s úpravou pracovní doby bylo nutné stanovit také novou kapacitu služby. Dříve stanovená kapacita 150 uživatelů byla již nevypovídající.

Nově byla stanovena tato kapacita:

Všední dny: 7.30–16.00

- okamžitá kapacita služby 6 uživatelů.

Všední dny: 16.00–18.00 a víkendy: 8.00 – 16.00

- okamžitá kapacita služby 1 uživatel.

3. Přijaté stížnosti

Pečovatelská služba Městská část Praha 20 obdržela celkem 2 písemné stížnosti, které se týkaly kvality obědů. Z tohoto důvodu byla dne 12. 7. 2021 svolána schůzka s dodavatelem, od kterého naše služba jídlo objednává. Byly podrobně projednány nedostatky jídel i poznatky pracovníků, kteří jídlo uživatelům předávají. Bylo dohodnuto, že do budoucna dodavatel obědů zvýší kontrolu, aby se předešlo stížnostem, týkajících se kvality jídla.

4. Dotazníkové šetření

V roce 2021 jsme provedli dotazníkové šetření, které bylo zaměřeno na kvalitu poskytování pečovatelské služby a na spokojenost uživatelů s touto službou. Zpráva z dotazníkového šetření je součástí této výroční zprávy a vyplynulo z ní, že služba je poskytována kvalitně a uživatelé jsou se službou spokojeni.

5. Řešení nouzových situací a jejich dopad na poskytování služby

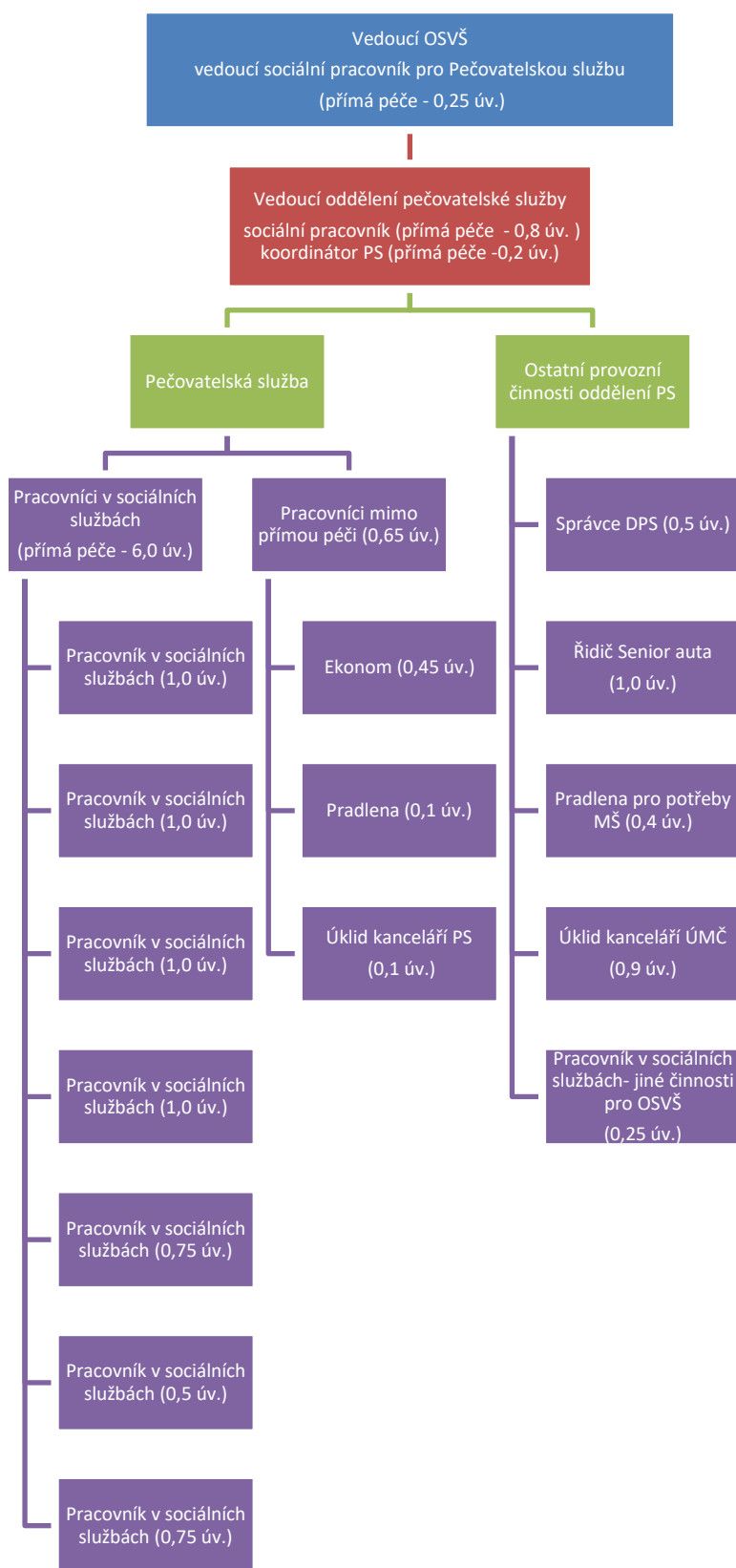
V roce 2021 nedošlo k žádným závažným nouzovým situacím v poskytování pečovatelské služby.

IV.

Pracovní tým pečovatelské služby

Pracovní tým oddělení pečovatelské služby je součástí Odboru sociálních věcí Úřadu městské části Praha 20. V rámci oddělení pečovatelské služby poskytujeme jak činnosti spadající do registrované pečovatelské služby, tak činnosti ostatní. Oddělit tyto činnosti je nutné, protože registrovaná sociální služba čerpá dotace a granty ze státního rozpočtu (MPSV a Hlavní město Praha). Tyto dotace a granty podléhají vyúčtování a je nezbytné, aby bylo doloženo, že se z těchto financí čerpalo pouze na registrovanou sociální službu.

Struktura oddělení pečovatelské služby:



V.

Popis dalších aktivit v oddělení pečovatelské služby

Do ostatních činností oddělení pečovatelské služby patří:

1. Služba Senior auto MČ Praha 20
2. Služba pomoc s údržbou domácnosti
3. Zápůjčka ústředen pro poskytování tísňové péče Života 90

1. Služba Senior auto MČ Praha 20

Služba Senior auto poskytuje dovoz automobilem k lékařům a do zdravotních zařízení svým občanům, a to seniorům nebo osobám, které mají sníženou soběstačnost a trvale žijí na území Městské části Praha 20.

V lednu až březnu 2021, v době nepříznivé pandemické situace, bylo auto využíváno především pro dopravu seniorů z naší městské části na jednotlivé dávky očkování proti nemoci Covid-19, a to do Fakultní nemocnice Bulovka, nebo do Léčebného a rehabilitačního střediska Chvaly. Doprava na očkování byla zajištěna celkem 56 osobám.

Od 12. 4. 2021 byl obnoven běžný provoz Senior auta, kdy byli zájemci převáženi k lékařům do různých zdravotnických zařízení po celé Praze. Celkem byla zajištěna doprava až 750 občanům Městské části Praha 20, ujeto bylo 15.730 km.

2. Služba pomoc s údržbou domácnosti

Služba údržba domácnosti je určena pro osoby se sníženou soběstačností, která se poskytuje v domácnostech těchto osob, žijících na území Městské části Praha 20, prostřednictvím zaměstnance odboru sociálních věcí a školství. Pomoc se týká zejména jednoduchých instalatérských výkonů, jednoduché údržby zahrady apod.

V roce 2021 byla služba poskytnuta celkem 2 osobám, které jsou zároveň uživateli pečovatelské služby.

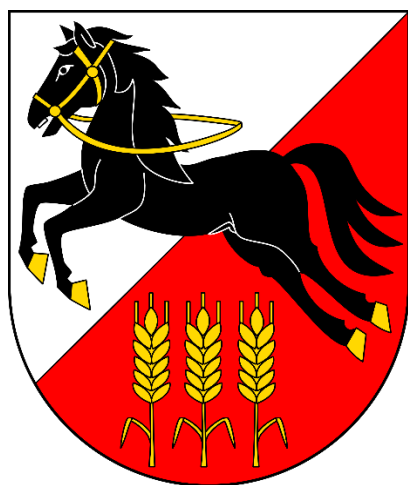
3. Zápůjčka ústředen pro poskytování tísňové péče Života 90

Městská část Praha 20 zdarma zapůjčuje svým občanům na základě smlouvy o výpůjčce zařízení tísňové péče, kdy na základě uzavřené rámcové smlouvy s poskytovatelem sociálních služeb Život 90, z.ú., pořizuje MČ zařízení pro vybrané občany. Zařízení tísňové péče je majetkem MČ a občanům je zapůjčováno po dobu využívání sociální služby tísňové péče AREÍON, kterou poskytuje organizace Život 90, z.ú.

V průběhu roku 2021 byly zapůjčeny nové ústředny zařízení tísňové péče 2 žadatelům. Celkem tedy v roce 2021 službu tísňové péče využívalo 6 klientů.

Zpracovala: Ing. Monika Brzkovská, vedoucí OSVŠ, Mgr. Olga Švrčulová, koordinátorka pečovatelské služby, Bc. Helena Hamplová, administrativní pracovník, dne 30. 5. 2022

Příloha č. 1: Průzkum spokojenosti s kvalitou poskytovaných služeb



**PRŮZKUM SPOKOJENOSTI
S KVALITOU POSKYTOVANÝCH SLUŽEB
PEČOVATELSKÉ SLUŽBY
MĚSTSKÉ ČÁSTI PRAHA 20
2021**

1. ÚVOD

Koncem roku 2021 byl mezi uživateli pečovatelské služby proveden tradiční dotazníkový průzkum zaměřený na zjišťování spokojenosti uživatelů s kvalitou poskytované terénní pečovatelské služby. Osloveni byli všichni uživatelé pečovatelské služby, kteří v době dotazníkového průzkumu službu využívali. Dotazníky nebyly předány těm uživatelům, kteří byli hospitalizováni, nebo byli z jiného důvodu dlouhodobě nepřítomni ve svém bydlišti a službu nečerpali.

Dotazníky předali uživatelům pečovatelské služby pracovníci v sociálních službách a požádali je o jejich vyplnění.

Uživatelé mohli dotazník odevzdat těmito způsoby:

- ✓ vložit do schránek důvěry pečovatelské služby,
- ✓ doručit na podatelnu Úřadu městské části Praha 20,
- ✓ předat je přímo pracovníkům v sociálních službách.

Celkem bylo rozdáno 82 dotazníků. Vyplněných dotazníků bylo vráceno 63. Ne všechny otázky se týkaly všech uživatelů, a ne všichni uživatelé odpověděli na všechny své otázky. Proto je u některých vyhodnocení nižší počet respondentů nežli 63.

Mezi uživateli, kteří nám dotazník vyplnili, převládaly ženy – odpovědělo 46 žen a 14 mužů (3 respondenti se nevyjádřili).

Ve většině případů odpovídali sami uživatelé, ve zbývajících případech za uživatele odpovídali příbuzní či blízká osoba.

Co se nabízených služeb týče, pouze dovoz obědů využívá 30 respondentů, pouze ostatní služby 17 respondentů a dovoz obědů i ostatní služby 16 respondentů z celkových 63 respondentů.

Uživatelé měli možnost služby hodnotit čtyřmi stupni spokojenosti – od „velmi spokojen“ po „velmi nespokojen“, a u každé otázky jim byl poskytnut prostor se k otázce více vyjádřit.

6. Věděl/a byste na koho se obrátit v případě nespokojenosti s kvalitou či způsobem poskytování služby?

2. VÝSLEDKY PRŮZKUMU

1. VŠEOBECNÁ ČÁST

Zjišťovali jsme, je-li respondent žena či muž, vyplňuje-li dotazník sám uživatel nebo jeho příbuzný či blízká osoba a jaké služby respondenti využívají.

počet účastníků celkem	63
z toho ženy	46
z toho muži	14
neodpověděli	3

počet účastníků celkem	63
z toho pouze dovoz obědů	30
z toho pouze ostatní péče	17
z toho dovoz obědů i péče	16

2. HLAVNÍ ČÁST

Ad1) V této části měli respondenti uvést spokojenost s jednotlivými poskytovanými službami.

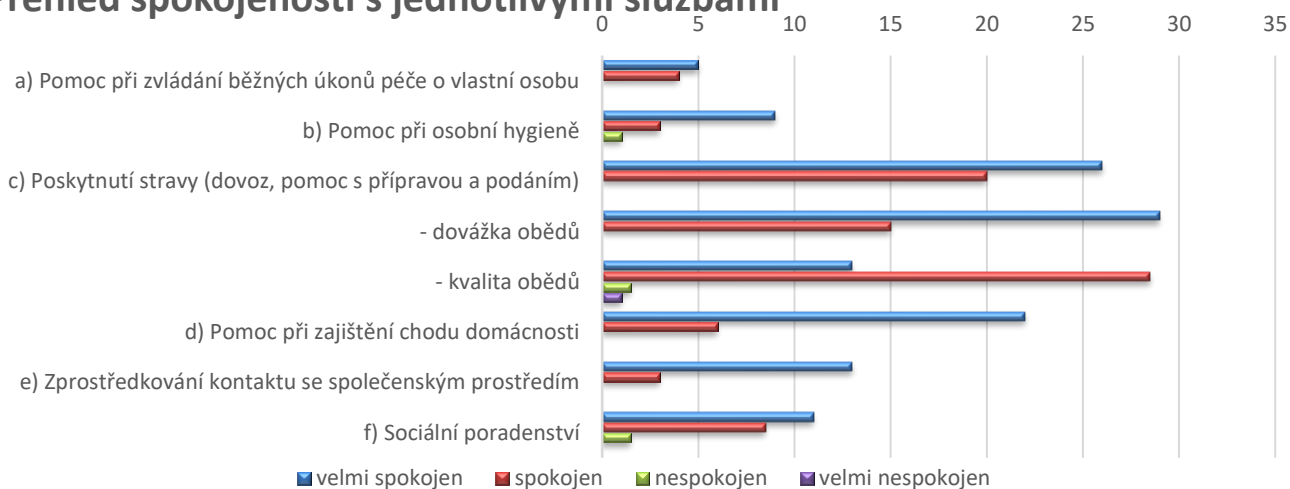
Nejhojněji využívaná je služba „Poskytnutí stravy“, která zahrnuje, jak dovoz hotového jídla a pomoc s jeho podáním a přípravou, tak pomoc s podáním a přípravou pití či jídla vlastního.

Převážná část respondentů je s touto službou spokojená. Uvedené výhrady se týkají kvality dovážených obědů. Respondenti uvedli 2 připomínky:

- ✓ Obědy hodně slané, někdy tvrdé maso, málo masa.
- ✓ Pokrmy špatná kvalita surovin, špatná kuchařská úprava.

Druhou nejčastěji využívanou službou je „Pomoc při zajištění chodu domácnosti“ – tato služba zahrnuje zajištění běžného nebo většího úklidu, běžných či větších nákupů, praní a žehlení.

Přehled spokojenosti s jednotlivými službami



Ad 2) V této části měli respondenti uvést, zda postrádají v nabídce námi poskytovaných služeb nějakou službu, která by pro ně byla potřebná.

Respondenti uvedli:

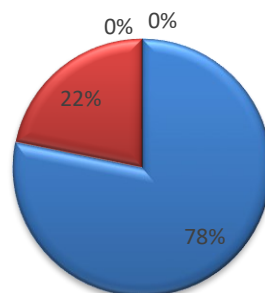
- ✓ zajištění stravy o víkendech,
- ✓ manikúra/pedikúra,
- ✓ umývání nohou, namazání suché kůže,
- ✓ sprchování či koupel,
- ✓ příspěvek na úpravu koupelny apod.

Ad 3) V další části dotazníku byli respondenti požádáni, aby se vyjádřili k chování a přístupu pečovatelek a kvalitě poskytovaných služeb.

V této oblasti jsou všichni respondenti spokojeni a neuvedli žádné výhrady.

velmi spokojen	43
spokojen	12
nespokojen	0
velmi nespokojen	0

Spokojenost s kvalitou a spolehlivostí služeb PS



■ velmi spokojen ■ spokojen ■ nespokojen ■ velmi nespokojen

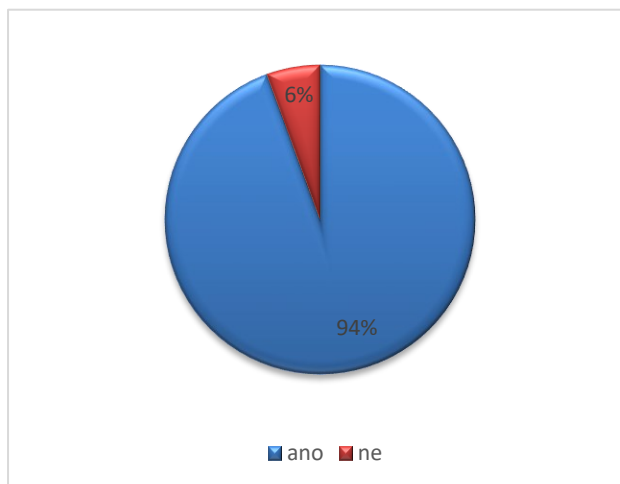
Ad4) Dali jsme respondentům prostor, aby se k otázce kvality služeb a přístupu pečovatelek na závěr vyjádřili vlastními slovy.

Z jejich odpovědí vyplývá, že jsou s touto oblastí skutečně spokojeni. Níže uvádíme některé z odpovědí:

- ✓ služby výborné, chování vynikající, milé a empatické,
- ✓ profesionální,
- ✓ velice milé,
- ✓ velmi spokojena,
- ✓ velmi dobře, pečovatelky ochotné, vstřícné,
- ✓ pečovatelky jsou ochotné a laskavé,
- ✓ vynikající,
- ✓ vše v pořádku,
- ✓ chování pečovatelek je velice dobré,
- ✓ velmi ochotná a milá,
- ✓ spokojena,
- ✓ všechny jsou milé a vstřícné,
- ✓ ochota,
- ✓ velmi dobře,
- ✓ pečovatelky – výborné,
- ✓ velice ochotné a hodné,
- ✓ poskytování služby i chování pečovatelek je dobré,
- ✓ služba funguje dobře, chování pečovatelek velmi vstřícné,
- ✓ jsem velmi spokojená,
- ✓ ochotné a přívětivé,
- ✓ jsou prima, příjemné a hodné,
- ✓ spokojenost se všemi službami (nákup, úklid, prádlo),
- ✓ dobře,
- ✓ paní pečovatelky jsou ochotné a milé – děkuji za vše,
- ✓ Anička je milá, ochotná. Dovede poradit i potěšit,
- ✓ přiměřený,
- ✓ jedním slovem – super,
- ✓ děvčata jsou úžasná, moc děkuji,
- ✓ výborně! Bez připomínek,
- ✓ jsou hodné a ochotné,
- ✓ bezvadné, slušné,
- ✓ OK.

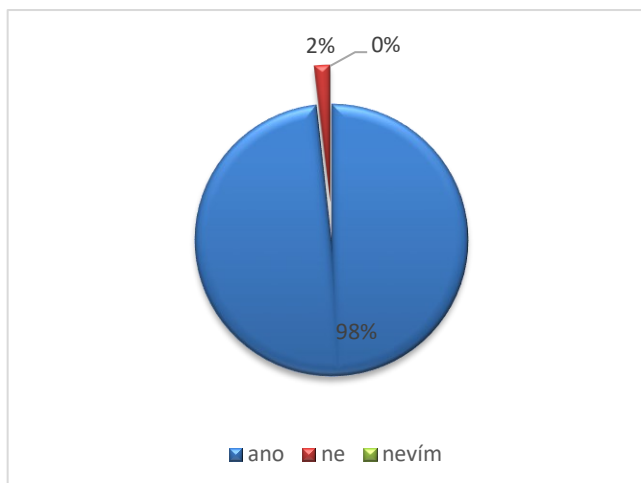
Ad5) Dotázali jsme se respondentů, zda ví, jak postupovat, budou-li s něčím nespokojení.

ano	51
ne	3



Ad6) Dotázali jsme se respondentů, zda by naši pečovatelskou službu doporučili svým známým.

ano	56
ne	1
nevím	0



3. VYHODNOCENÍ A NAVRHOVANÁ OPATŘENÍ

Ad 1) Spokojenost s jednotlivými službami

Nebyly evidovány žádné připomínky ke způsobu a kvalitě poskytované služby. Ke kvalitě stravy se negativně vyjádřili 2 respondenti, kteří uvedli jako nedostatky – hodně slané jídlo, někdy tvrdé maso, špatná kvalita surovin, špatná kuchařská úprava.

Opatření: Nedostatky v přípravě jídla jsou průběžně telefonicky předávány vedoucímu GZD s.r.o, kde si pečovatelská služba obědy objednává. Vzhledem k tomu, že negativní připomínky uvedli pouze 2 respondenti, nebude přistoupeno ke změně dodavatele.

Ad 2) Jakou službu respondenti v nabídce služeb postrádají – mapování situace

Bylo zjištěno, že respondenti by uvítali tyto změny:

- ✓ zajištění stravy o víkendech,
- ✓ manikúra/pedikúra,
- ✓ umývání nohou, namazání suché kůže,
- ✓ sprchování či koupel,
- ✓ respondent by uvítal příspěvek na úpravu koupelny apod.

Opatření: S potřebou využití úkonů budou seznámeni všichni zaměstnanci, vzhledem k rozmanitosti požadavků je ale nutné, aby bylo rozlišeno to, co je možné poskytovat a co možné není. Proto je nutné opatření provést u jednotlivých požadavků zvlášť, a to takto:

- ✓ **požadavek zajištění stravy o víkendech** – je třeba nabízet donášku jídla v rámci úkonu nákup, kapacita služby je zatím stanovena tak, že pracuje 1 pracovník v sociálních službách, proto jsou poskytovány služby individuálně.
- ✓ **požadavek na službu manikúra/pedikúra** – tuto službu nenabízíme, ale disponujeme kontakty na odborné služby pedikúry, které na požádání našim uživatelům předáváme. Zajištění služby jiným poskytovatelem pomůže omezit závislost našich uživatelů na naší službě.
- ✓ **požadavek na umývání nohou, namazání suché kůže** – tento úkon provádíme v rámci poskytování osobní hygieny, je nutné informovat jednotlivé uživatele, kteří by o tuto službu měli zájem. Provedou pracovníci v sociálních službách.
- ✓ **požadavek na sprchování či koupel** – provádí se v rámci poskytování osobní hygieny, je nutné informovat jednotlivé uživatele, kteří by o tuto službu měli zájem. Provedou pracovníci v sociálních službách.
- ✓ **požadavek finanční příspěvek na úpravu koupelny apod.** – finance je možné získat z úřadu práce, je třeba informovat jednotlivé uživatele, kteří by o tuto službu měli zájem. Provedou pracovníci v sociálních službách.

Ad3, Ad4) Jak hodnotí respondenti chování a přístup našich zaměstnanců k uživatelům.

V oblasti chování a přístupu našich zaměstnanců jsou všichni respondenti spokojeni. Nespokojenost neuvedl žádný z nich.

Opatření: Informovat o výborném hodnocení naše zaměstnance a vedení služby a ocenit jejich práci.

Ad5) Zjištění, zda respondenti ví, jak postupovat v případě stížností? Z výsledků vyplynulo, že převážná většina respondentů uvádí, že ví, jak postupovat.

Opatření: Je třeba pokračovat v písemném předávání Postupů stížností novým uživatelům a projednávání těchto postupů vždy při hodnocení individuálních plánů – zajistí sociální pracovníce.

Ad6) Zjištění, zda by respondenti doporučili naši službu dalším osobám.

Převážná většina respondentů uvedla, že by naši službu doporučila. Svědčí to o dobrém kreditu poskytování našich služeb.

Zaměstnanci Pečovatelské služby Městské části Praha 20 byli seznámeni s průzkumem spokojenosti a s jeho výsledky a byla projednána výše uvedená opatření plynoucí z průzkumu.

Zpracovaly:

Dotazník statisticky zpracovala Bc. Helena Hamplová

Hodnocení dotazníku zpracovala Mgr. Olga Švrčulová