

PROJEKT JE REALIZOVÁN S PODPOROU HL. M. PRAHY

ZPRÁVA O ČINNOSTI

**PEČOVATELSKÁ SLUŽBA
MĚSTSKÁ ČÁST PRAHA 20**

ROK 2025

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



Obsah zprávy o činnosti

- I. Aktivity pečovatelské služby
- II. Pracovní tým
- III. Hospodaření služby
- IV. Komplexní zhodnocení naplňování poslání, cílů a zásad pečovatelské služby, včetně informace o naplňování osobních cílů uživatelů v roce 2025
- V. Popis dalších aktivit v oddělení pečovatelské služby



I. AKTIVITY PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

Pečovatelská služba Městská část Praha 20 je terénní sociální služba, která je poskytována přímo v domácnostech uživatelů na území Městské části Praha 20 (v odůvodněných případech, například při doprovodech, i mimo její území). Organizačně spadá pod Odbor sociálních věcí a zdravotnictví Úřadu městské části Praha 20.

POSLÁNÍ A CÍLOVÁ SKUPINA SLUŽBY

Posláním pečovatelské služby je pomáhat osobám a rodinám s dětmi, které se v důsledku věku, zdravotního postižení nebo jiné nepříznivé situace ocitly v nepříznivé sociální situaci a potřebují pomoc jiné osoby. Služba je určena osobám, které:

- nezvládají samostatně naplňovat své každodenní potřeby,
- nemají dostatečnou podporu ze strany rodiny nebo komunity,
- nacházejí se v nepříznivé sociální situaci z důvodu věku, zdravotního stavu nebo jiné obtížné životní situace.

Pečovatelská služba poskytuje individuálně sestavený komplex služeb, který je poskytován v domácnosti uživatele, nebo v jeho sociálním prostředí.

Proces zahájení služby

Před zahájením poskytování služby probíhá jednání se zájemcem, při kterém jsou identifikovány jeho potřeby a zhodnocena nepříznivá sociální situace, která se zaznamenává do dokumentu *Záznam z jednání se zájemcem služby*, dalším krokem je uzavření smlouvy o poskytování pečovatelské služby a následně je sestaven individuální plán péče.

Počet uživatelů v roce 2025

V průběhu roku 2025 byla pečovatelská služba poskytnuta celkem 69 uživatelům nacházejícím se v nepříznivé sociální situaci. Počet uživatelů se v jednotlivých letech průběžně mění, přičemž služba je aktuálně poskytována menšímu počtu osob než v předchozích obdobích. Současně však dlouhodobě narůstá celkový rozsah poskytované péče u jednotlivých uživatelů, vyjádřený počtem hodin, který každoročně převyšuje hodnoty předchozích let.

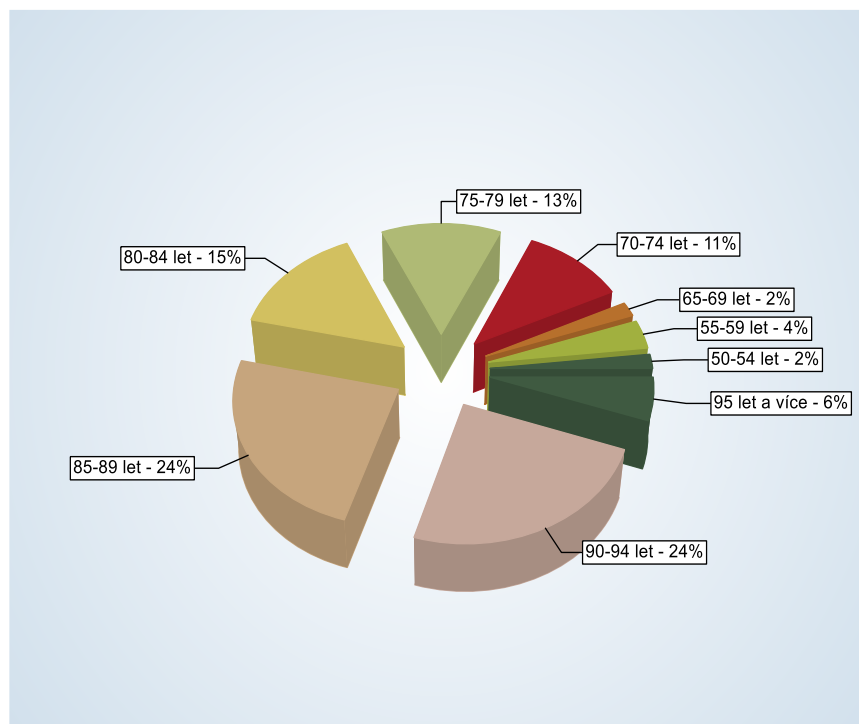
Tento trend souvisí zejména se zvyšující se mírou závislosti uživatelů na poskytované pomoci a s rostoucí náročností jejich individuálních potřeb. Zároveň dochází ke změně struktury poskytovaných úkonů. Zatímco v minulosti převažovaly zejména služby spojené s dovážkou stravy, úklidem domácnosti a zajištěním nákupů, v současné době jsou nejčastěji poskytovány úkony zaměřené na pomoc při osobní hygieně, zajištění a podání stravy a podporu bezpečného setrvání uživatelů v domácím prostředí.



Věková struktura uživatelů

Věkové složení uživatelů pečovatelské služby v roce 2025 dokládá, že převažují senioři, přestože je služba nabízena širokému spektru cílových skupin – od seniorů, mladších dospělých až po rodiny s dětmi.

Graf věkového rozdělení uživatelů pečovatelské služby



2. Typy poskytované péče

Služba poskytuje široký rozsah péče, tak aby umožnila uživatelům zůstat v domácím prostředí i v okamžiku, když se jim nedaří zvládnout některé úkony sebeobsluhy, nebo péči o domácnost.

Typy úkonů:

- ✓ **Základní sociální poradenství**, úkon, který poskytuje potřebné informace přispívající k řešení nepříznivé sociální situace. Jedná se o poskytování informací například o nárocích, službách a možnostech, které vyplývají ze systému sociálního zabezpečení, nebo zprostředkování konkrétní odborné pomoci a návrh praktického řešení situace.
- ✓ **Pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu**, jedná se o pomoc s oblékáním, přesunem na lůžko a podobně.
- ✓ **Pomoc při osobní hygieně**, tento úkon se poskytuje podle aktuálních schopností uživatelů různými způsoby, ať je to již prostá dopomoc při sprchování nebo koupání, anebo se jedná o provedení osobní hygieny na lůžku u imobilních uživatelů.



- ✓ **Poskytování stravy nebo pomoc se zajištěním stravy**, kdy služba připravuje snídaně, svačiny a večeře, nebo dováží a ohřívá obědy.
- ✓ **Pomoc se zajištěním chodu domácnosti**, kdy služba pomáhá zajistit jednoduchý úklid, jako je převlékání postele, vynesení odpadků, zametení, umytí koupelny a WC. Tento úkon obsahuje také nákupy, kdy je možné nakoupit a odnést nákup, nebo doprovodit uživatele do obchodu a tam mu pomoci nakoupit, anebo pochůzky, které lze využít zejména jako donášku léků z lékárny, zaplacení inkasa na poště a podobně.
- ✓ **Doprovody**, kdy lze uživatele doprovodit k jeho lékařům, nebo do obchodů.
- ✓ **Pomoc při zajištění bezpečí a možnosti setrvání v přirozeném sociálním prostředí**, kdy se poskytuje dohled, aby osoba závislá na pomoci, nezpůsobila ohrožení sobě ani svému okolí. Jedná se o osobní návštěvu zaměstnance v domácnosti, při které dojde k podpoře uživatele při jeho pobytu v domácím prostředí, k případnému dohlédnutí na uživatele, nebo na stav domácnosti. V rámci tohoto úkonu lze poskytovat také asistenci při užití léků, realizovat ho i mimo bydliště uživatele jako doprovod na procházku, nebo jako podporu při prevenci rizik spojených s imobilitou klienta (např. diskomfort, nesprávná poloha v lůžku, zhoršení pokožky).
- ✓ **Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí**. Jedná se o pomoc uživatelům při komunikaci s úřady, institucemi a dalšími subjekty, o pomoc při přípravě písemných žádostí, dopisů, vyplňování tiskopisů, asistenci při telefonické nebo elektronické komunikaci s úřady a dalšími institucemi poskytujícími veřejné služby a jiné související úkony.

Přehled poskytovaných úkonů v roce 2025

V roce 2025 bylo poskytnuto našim uživatelům celkem:

- **5 144 hodin přímé péče,**
- **275 kg vypraného prádla,**
- **3 608 ks roznosu obědů**

Tyto údaje dokládají rozsah poskytované péče a aktivní podporu našich uživatelů při zajišťování každodenních potřeb.



II.

Pracovní tým pečovatelské služby

Pracovní tým oddělení pečovatelské služby je součástí Odboru sociálních věcí a zdravotnictví Úřadu městské části Praha 20.

V rámci činnosti oddělení je zajišťovaná jak registrovaná sociální služba dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, tak další související provozní a organizační činnosti, které nejsou poskytovány v režimu registrované sociální služby. Tyto činnosti jsou personálně, kapacitně i finančně od poskytování registrované sociální služby odděleny.

Registrovaná pečovatelská služba je personálně zajištěna 6 pracovníky v sociálních službách, 1 sociální pracovnící a 1 pracovnící zajišťující praní prádla. Částečným pracovním úvazkem se na zajištění služby podílí rovněž vedoucí odboru sociálních věcí a zdravotnictví.

Všichni zaměstnanci podílející se na poskytování registrované pečovatelské služby splňují odbornou způsobilost pro výkon své pracovní pozice v souladu s platnými právními předpisy. Dále se průběžně účastní dalšího vzdělávání, a to v rozsahu minimálně 24 hodin ročně. Vzdělávání je zaměřeno zejména na oblast sociální práce a sociální péče, komunikaci s uživateli služby, rozvoj empatického přístupu, problematiku zdravotních omezení a onemocnění cílové skupiny a poskytování první pomoci.

III.

Hospodaření pečovatelské služby Městská část Praha 20

Zajištění odpovídajícího financování pečovatelské služby je klíčové pro možnost poskytovat tuto sociální službu v požadované kvalitě a rozsahu. Financování služby umožňuje reagovat na individuální potřeby uživatelů a zajistit odborný a stabilní tým pracovníků.

Na financování se podílí Městská část Praha 20 jako zřizovatel služby, a pak Hlavní město Praha a Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR formou poskytování dotací a grantů.

Níže je uveden přehled příjmů a výdajů, které se vztahují výhradně k poskytování registrované pečovatelské služby dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Právě na tuto činnost je možné čerpat dotace a granty z veřejných zdrojů.

Příjmy a výdaje Pečovatelské služby Městské části Praha 20 za rok 2025

Příjmy za úhradu služeb	1 301 462
Příspěvek zřizovatele	2 164 246
Dotace a granty MPSV a Magistrátu hl. m. Prahy	3 181 000
Neinvestiční výdaje (platy zaměstnanců, vzdělávání, materiál atd.)	6 646 708



IV.

Komplexní zhodnocení naplňování poslání, cílů a zásad pečovatelské služby, včetně informace o naplňování osobních cílů uživatelů v roce 2025

1. Hodnocení naplnění poslání pečovatelské služby v roce 2025

Posláním pečovatelské služby je pomáhat osobám a rodinám s dětmi, které se v důsledku věku, zdravotního postižení nebo jiné nepříznivé situace ocitly v nepříznivé sociální situaci a potřebují pomoc jiné osoby.

K naplňování poslání služba přistupuje systematicky:

Již při **úvodním jednání se zájemcem** zaznamená jeho životní a sociální situaci a na základě tohoto zjištění následně sestavuje **individuální plán péče**, který se dále upravuje dle vývoje potřeb uživatele. Klíčovým indikátorem naplnění poslání služby je právě schopnost identifikovat **nepříznivou sociální situaci** a přizpůsobit poskytovanou péči konkrétním podmínkám dané osoby.

V roce **2025** byla nepříznivá sociální situace **identifikována u všech 69 uživatelů** pečovatelské služby. U všech těchto osob byl zároveň vypracován nebo přehodnocen jejich individuální plán péče. Díky tomuto přístupu došlo k **100% naplnění poslání pečovatelské služby** v daném roce.

2. Hodnocení plnění cílů Pečovatelské služby Městská část Praha 20 v roce 2025

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.

Indikátory pro hodnocení cíle č. 1

Indikátor č. 1 - Počet uživatelů, kteří odchází ze svých domovů přímo do domovů pro seniory.

V roce 2025 odešlo ze služby 23 uživatelů, 2 z nich z důvodu odchodu do domova pro seniory.

Hodnocení: Tento indikátor se podařilo naplnit z 91 %, neboť z celkového počtu 23 uživatelů, kteří v roce 2025 odešli z naší služby, pouze 2 přestoupili přímo do domova pro seniory. Nikoliv ale proto, že bychom nedokázali poskytnout víc péče, jednalo se spíše o rozhodnutí samotných uživatelů, například v situaci, kdy přechod do jiné formy péče lépe odpovídá jejich aktuálním potřebám.

Míra naplnění cíle je pravidelně vyhodnocována v rámci individuálního plánování a interního hodnocení kvality služby.



Indikátor č. 2 - Zajištění dostatečné podpory pro setrvání v domácím prostředí

V roce 2025 bylo poskytnuto 5 144 hodin přímé péče, 275 kg vypraného prádla a 3 608 ks roznosu obědů 69 lidem v nepříznivé sociální situaci, podpora byla nastavována dle aktuálních potřeb pomocí individuálních plánů, bylo vyjednáno 25 nových a 98 přehodnocených individuálních plánů. Významnou součástí podpory byla rovněž spolupráce s rodinnými příslušníky, širší rodinou a neformálně pečujícími osobami. Pracovníci služby poskytují rodinám základní sociální poradenství, informace o návazných službách a možnostech další podpory směřující k udržení péče v domácím prostředí. Uživatelům i jejich blízkým jsou předávány kontakty a doporučení na další dostupné sociální, zdravotní a podpůrné služby dle jejich aktuální situace a potřeb.

Služba aktivně spolupracuje také s dalšími poskytovateli sociálních služeb, zdravotnickými zařízeními, praktickými lékaři a poskytovateli domácí zdravotní péče. Tato mezioborová spolupráce přispívá k zajištění návaznosti péče, komplexní podpory uživatelů a efektivnímu řešení jejich nepříznivé sociální a zdravotní situace. Poskytovaná podpora přispívá k zachování soběstačnosti uživatelů a umožňovala jim setrvání v přirozeném domácím prostředí i v situacích zhoršeného zdravotního stavu nebo nepříznivé sociální situace. Současně docházelo k oddalování nebo předcházení nutnosti umístění do pobytových sociálních či zdravotních zařízení.

Hodnocení: Indikátor byl v hodnoceném období naplňován v plném rozsahu 100 %. Naplnění indikátoru dokládá vývoj struktury poskytované péče. Přestože je služba poskytována menšímu počtu osob než v předchozích obdobích, dochází k nárůstu rozsahu přímé péče poskytované jednotlivým uživatelům. Současně se proměňuje charakter poskytovaných úkonů. Oproti předchozím obdobím, kdy převažovaly zejména služby související s dovážkou stravy, úklidem domácnosti a zajištěním nákupů, jsou nyní nejčastěji poskytovány úkony zaměřené na pomoc při osobní hygieně, podávání a zajištění stravy, podporu mobility a zajištění bezpečného setrvání uživatelů v domácím prostředí.

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

Indikátory pro hodnocení cíle č. 2

Indikátor č. 1 – Služba respektuje přání uživatele

Přání jsou zaznamenána v individuálních plánech, také jsou respektována v průběžném poskytování služby, v tomto případě jsou zaznamenávána v záznamech o průběhu služby.

Hodnocení: uživatelé služby v roce 2025 vyslovovali svá přání a pracovníci je dle možností naplňovali – viz *záznamy o průběhu služby a výsledky dotazníkového průzkumu*, kde respondenti uvedli, že jsou do tvorby individuálního plánu zapojováni, plán péče odpovídá jejich aktuálním potřebám a je pravidelně aktualizován podle změn jejich situace. Uživatelé rovněž oceňují možnost pravidelně vyjadřovat svou spokojenost s poskytovanou službou a diskutovat průběh péče s pracovníky.



Indikátor č. 2 - Služba podporuje uživatele při zachování jeho životního stylu

Při poskytování a plánování služby jsou vždy akceptovány denní návyky a činnosti. Plnění tohoto indikátoru vychází z možností, kdy je sociální služba poskytována v přirozeném prostředí, a proto si vždy uživatel svůj životní styl zachovává a služba se přizpůsobuje jeho návykům. Viz záznamy o průběhu služby a výsledky dotazníkového průzkumu.

Hodnocení: Indikátor byl v hodnoceném období naplňován v souladu s cílem služby. Při poskytování podpory byla respektována individualita uživatelů, jejich denní režim, zvyklosti a osobní preference. Služba byla poskytována v domácím prostředí uživatelů a přizpůsobována jejich běžnému způsobu života tak, aby podporovala zachování samostatnosti, důstojnosti a setrvání v přirozeném sociálním prostředí.

Naplňování indikátoru bylo průběžně vyhodnocováno prostřednictvím individuálních plánů, záznamů o poskytování služby, komunikace s uživateli a zpětné vazby získané také formou dotazníkového šetření.

Indikátor č. 3 - Služba je flexibilní

Služba stále přizpůsobuje čas poskytování služby a rozsah služby dle aktuálních potřeb našich uživatelů. Viz záznamy o průběhu služby.

Hodnocení: Indikátor byl v hodnoceném období průběžně naplňován. Služba reagovala na aktuální potřeby uživatelů a v rámci provozních možností přizpůsobovala čas i rozsah poskytované podpory jejich individuální situaci. Flexibilita služby je doložena záznamy o průběhu poskytování služby a průběžným vyhodnocováním potřeb uživatelů.

Indikátor č. 4 - Služba zjišťuje spokojenost uživatelů

Spokojenost uživatelů se monitoruje průběžně, v rámci přehodnocení individuálních plánů, osobními návštěvami a kontrolami sociální pracovnice a také v rámci pravidelně prováděného dotazníkového šetření, které tvoří přílohu této výroční zprávy.

Hodnocení: Indikátor byl v hodnoceném období naplňován průběžně. Spokojenost uživatelů byla zjišťována při pravidelném přehodnocování individuálních plánů, osobními návštěvami sociální pracovnice a prostřednictvím dotazníkového šetření. Získaná zpětná vazba potvrzuje, že služba respektovala individuální potřeby a přání uživatelů a podporovala zachování jejich běžného způsobu života.

3. Hodnocení plnění zásad poskytování pečovatelské služby

Hodnocení plnění zásad poskytování pečovatelské služby

Zásada č. 1: Služba respektuje jedinečnost každého uživatele a poskytuje služby bez diskriminace.
--



Indikátory pro hodnocení plnění zásad pečovatelské služby

Indikátor č. 1 - Služba se poskytuje na základě zmapovaných a popsanych potřeb uživatele, jeho schopností, možností a osobních cílů

V roce 2025 byl se všemi novými žadateli o službu standardně vypracován **Záznam z jednání se zájemcem**. Celkem do služby vstoupilo 23 nových uživatelů, a bylo tedy vytvořeno **23 záznamů z jednání**.

Indikátor č. 2 - Individuální plán je tvořen spolu s uživatelem a respektuje jeho rozhodování

Každý individuální plán vytvořený v roce 2025 byl sestaven ve spolupráci s uživatelem služby, případně také s jeho pečující osobou. Plán je s uživatelem vždy projednán a – pokud to jeho zdravotní stav umožňuje – také podepsán.

Indikátor č. 3 - Služba je poskytována dle uživatelských přání, potřeb a v rozsahu, na kterém se obě strany dohodly

Individuální plán vzniká ve spolupráci s uživatelem služby s ohledem na jeho potřeby, přání a aktuální situaci. Podle potřeby se zapojují i rodinní příslušníci či pečující osoby, aby byla péče sladěná napříč prostředími.

Plán zahrnuje dohodu o rozsahu a způsobu péče a může se průběžně upravovat podle změn zdravotního stavu nebo zázemí. Pravidelně se proto přehodnocuje – z podnětu pracovníků i uživatele či jeho blízkých – s cílem co nejlépe odpovídat aktuálním potřebám.

Indikátor č. 4 - Uživatel je se službou spokojený. Zjišťujeme osobně, hodnocením stížností a dotazníkovým průzkumem

1. Osobní komunikace

Komunikace s uživateli, nebo rodinnými příslušníky, kterou zajišťují pracovníci v sociálních službách i sociální pracovníci se průběžně zjišťuje, zda je uživatel spokojený a také zda je poskytování péče v souladu se standardy kvality sociální služby – viz záznamy z kontrol.

2. Dotazníkový průzkum

V roce 2025 proběhl na podzim. Respondenti hodnotili zejména:

- **spolehlivost a odbornost pracovníků,**
- **dodržování dohodnutých termínů poskytování služby,**
- **zdvořilost a respekt v jednání,**
- **dostupnost informací o službě,**
- **možnost snadného kontaktu s pracovníky poskytovatele.**

Samostatná část dotazníku byla věnována oblasti individuálního plánování péče, zejména:

- **zapojení uživatele do tvorby individuálního plánu,**
- **procesu přehodnocování individuálního plánu,**
- **průběžnému zjišťování spokojenosti se službou,**
- **celkové spokojenosti se službou.**



Výsledky dotazníkového šetření prokázaly vysokou míru spokojenosti uživatelů s poskytovanou pečovatelskou službou. V oblasti **kvality péče** byla většina sledovaných kritérií hodnocena známkou „výborně“, zejména spolehlivost a odbornost pracovníků, dodržování sjednaných termínů, zdvořilý a respektující přístup, dostatečná informovanost o službě a snadná dostupnost kontaktu na pracovníky služby. Pouze v ojedinělých případech bylo hodnocení uvedeno jako „chvalitebně“.

V oblasti **zachování důstojnosti a respektu** při poskytování služby respondenti uvádějí, že pracovníci přistupují k jejich potřebám s úctou a pochopením a důsledně respektují jejich soukromí. Pouze malá část respondentů tuto oblast nehodnotila.

Positivní hodnocení proběhlo i v oblasti **individuálního plánování péče**. Uživatelé uvádějí, že jsou aktivně zapojováni do tvorby individuálního plánu, který odpovídá jejich aktuálním potřebám a je průběžně aktualizován v návaznosti na změny jejich situace. Oceňována je rovněž možnost pravidelného vyjadřování spokojenosti se službou a otevřené komunikace s pracovníky o průběhu poskytované péče.

Hodnocení: Zásada č. 1 byla naplňována – služba vycházela z individuálně zjištěných potřeb a průběžně je vyhodnocovala.

Zásada č. 2: Služba nevytváří závislost uživatele na službě

Indikátory:

- Počet hodin poskytnutých doprovodů
- Informování o ostatních službách v místě poskytování pečovatelské služby

1. Zaměstnanci služby sledují aktuální potřeby a schopnosti uživatelů prostřednictvím individuálního plánování. Cílem je podporovat soběstačnost uživatelů, a proto se neposkytují takové úkony, které uživatel zvládne samostatně, případně s přiměřenou podporou. Informují uživatele o službách poskytovaných v místě. Viz zpracovaný seznam Služby nejen pro seniory.
2. V rámci podpory aktivního života a orientace ve známém prostředí služba nabízí doprovody – například k lékaři, na poštu, do banky, do obchodů, na pedikúru a další běžně navštěvovaná místa. V roce 2025 bylo uskutečněno 43 hodin doprovodů, kdy je uživatelům služby umožněno využívat veřejně dostupné služby a zdroje, aby zůstávali co nejvíce zapojeni do běžného života.

Hodnocení: V roce 2025 bylo poskytnuto celkem 43 hodin doprovodů, a to především za účelem podpory samostatnosti, orientace v běžném prostředí a udržení sociálních kontaktů.

**Zásada č. 3: Individuální a flexibilní nastavení služby podle potřeb uživatele**

Indikátory:

- Počet uskutečněných záznamů o službě
- Počet individuálních plánů a jejich přehodnocení

Záznamy o službě se evidují vždy, když dojde ke změně v rozsahu, obsahu nebo organizaci poskytované péče.

Individuální plány, které zohledňují jedinečné potřeby, přání a životní situaci každého uživatele jsou pravidelně přehodnocovány a v případě změn pružně upravovány tak, aby odpovídaly aktuálním okolnostem.

Hodnocení: V roce 2025 bylo pracovníky služby zaznamenáno celkem 1660 takových záznamů, což dokládá vysokou míru individuálního sledování průběhu služby a přizpůsobování se konkrétním potřebám uživatelů. Plánů bylo zpracováno celkem 123, z toho 25 nových a 98 přehodnocených. Z výše uvedeného vyplývá, že služba je poskytována individuálně a flexibilně.

Zásada č. 4: Poskytujeme služby na odborné úrovni

Indikátory:

- Počet pracovníků splňující kvalifikaci
- Počet pracovníků, kteří se průběžně vzdělávají
- Péče je poskytována v souladu se standardy kvality

100 % zaměstnanců splňuje požadavky na odbornou způsobilost dle platné legislativy. Pracovníci v přímé péči pravidelně absolvují předepsané průběžné vzdělávání a aktivně uplatňují standardy kvality pečovatelské služby v každodenní praxi.

Významnou součástí profesního rozvoje týmu jsou také skupinové supervize, které se zaměřují na sdílení zkušeností, analýzu konkrétních kazuistik a hledání vhodných postupů péče. V roce 2025 proběhly 2 případové supervize, kterých se zúčastnili všichni členové přímého týmu.

Hodnocení:

Zásada byla naplňována na 100 % – tým pracoval na odborné úrovni a průběžně rozvíjel své kompetence.

Celkové shrnutí:

Zásady poskytování služby byly v roce 2025 dodržovány a naplněny ze 100 %.



V.

Popis dalších aktivit v oddělení pečovatelské služby

Do ostatních činností oddělení pečovatelské služby patří tyto projekty:

1. Služba Senior auto Městské části Praha 20
2. Zápůjčky ústředen pro poskytování tísňové péče Života 90

1. Služba Senior auto Městské části Praha 20

Služba Senior auto poskytuje dovoz automobilem k lékařům a do zdravotnických zařízení seniorům nebo osobám, které mají sníženou soběstačnost a trvale žijí na území Městské části Praha 20. Senior auto je využíváno každý pracovní den, většinou občany staršími 70 let, pro které je již jakékoliv samostatné cestování náročné.

V rámci možností Senior auto pomáhá i pracovnícím pečovatelské služby při dopravě ke uživatelům v rámci Horních Počernic.

2. Zápůjčka ústředen pro poskytování tísňové péče Života 90

Na základě smlouvy o výpůjčce poskytuje Městská část Praha 20 svým občanům bezplatně zařízení tísňové péče, které po celou dobu výpůjčky zůstává majetkem městské části.

Zařízení je občanům zapůjčeno po dobu využívání sociální služby tísňové péče, kterou na základě rámcové smlouvy s Městskou částí Praha 20 zajišťuje organizace Život 90, z.ú.

V průběhu roku 2025 byly zapůjčeny nové ústředny zařízení tísňové péče 3 novým žadatelům.

Schválila RMČ dne 28.05.2026 usnesením č. RMC/133/39/0256/26.

Mgr. Štěpánka Konejlová, vedoucí odboru sociálních věcí a zdravotnictví

Mgr. Olga Švrčulová, vedoucí oddělení pečovatelské služby

Příloha č.1: Vyhodnocení dotazníku spokojenosti



Příloha č.1

Vyhodnocení dotazníku spokojenosti

Městská část Praha 20 Pečovatelská služba

Období šetření: 15.11.2025 – 15.12.2025

Skupina respondentů: uživatelé pečovatelské služby a jejich rodiny

Rozdané dotazníky: 51

Vrácené dotazníky: 36 → návratnost 71 % (výsledek považován za relevantní)

I. Základní informace o respondentech

- **Věkové rozpětí:** odpovídá skutečnému rozložení uživatelů služby.
 - Nejvíce respondentů: **nad 85 let (53 %)**

Věkové rozložení respondentů

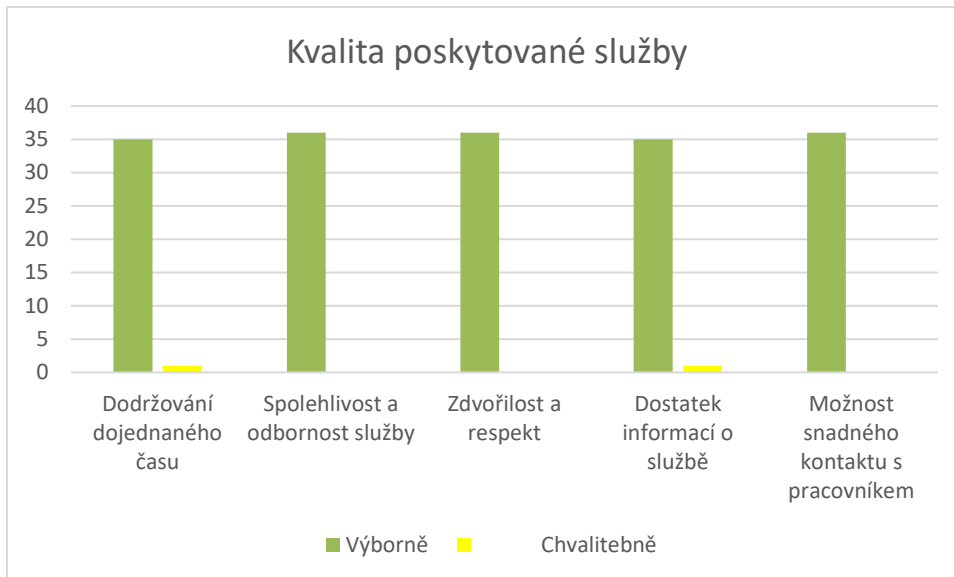


- **Pohlaví:** 27 žen, 8 mužů
- **Délka využívání služby:**
 - méně než 6 měsíců – 4 respondenti
 - 6–12 měsíců – 1 respondent
 - 1–3 roky – 10 respondentů
 - déle než 3 roky – 19 respondentů
 - **80 % respondentů využívá službu déle než 1 rok → vysoká relevance odpovědí**



II. Kvalita poskytované služby

Kritérium	Výborně	Chvalitebně
Dodržování dojednaného času	35	1
Spolehlivost a odbornost služby	36	0
Zdvořilost a respekt	36	0
Dostatek informací o službě	35	1
Možnost snadného kontaktu s pracovníkem	36	0

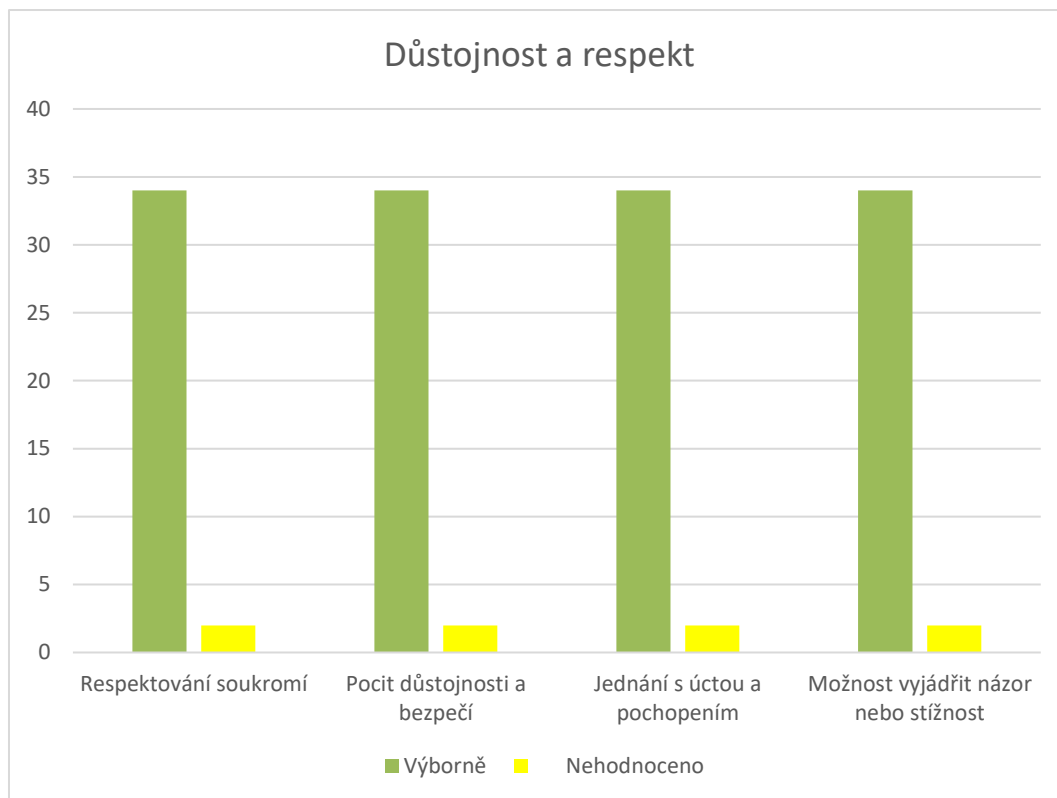


Shrnutí:

Respondenti hodnotili kvalitu služby převážně jako výbornou, výjimečně chvalitebnou.

III. Důstojnost a respekt

Kritérium	Výborně	Nehodnoceno
Respektování soukromí	34	2
Pocit důstojnosti a bezpečí	34	2
Jednání s úctou a pochopením	34	2
Možnost vyjádřit názor nebo stížnost	34	2

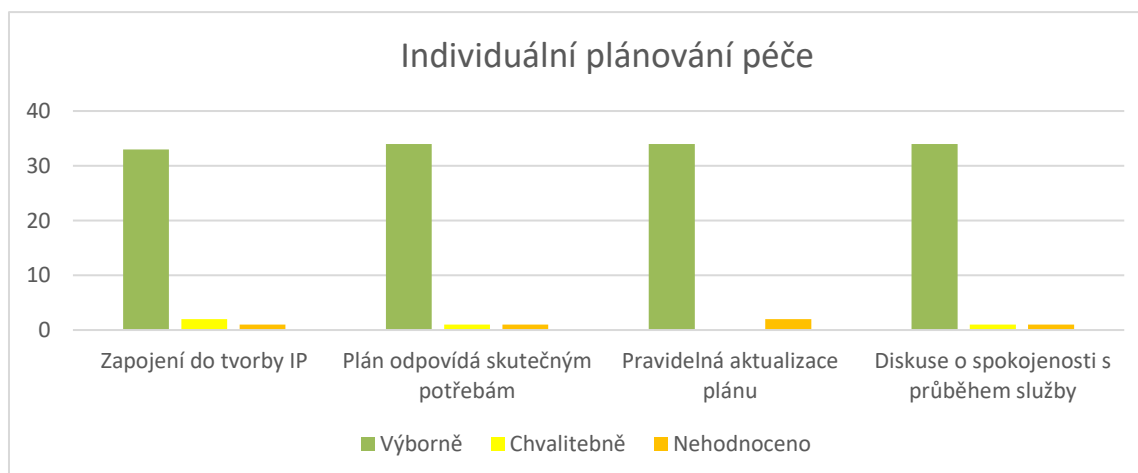


Shrnutí:

Většina respondentů pocítuje důstojné a respektující zacházení, pouze 2 nehodnotili.

IV. Individuální plánování péče (IP)

Kritérium	Výborně	Chvalitebně	Nehodnoceno
Zapojení do tvorby IP	33	2	1
Plán odpovídá skutečným potřebám	34	1	1
Pravidelná aktualizace plánu	34	0	2
Diskuse o spokojenosti s průběhem služby	34	1	1



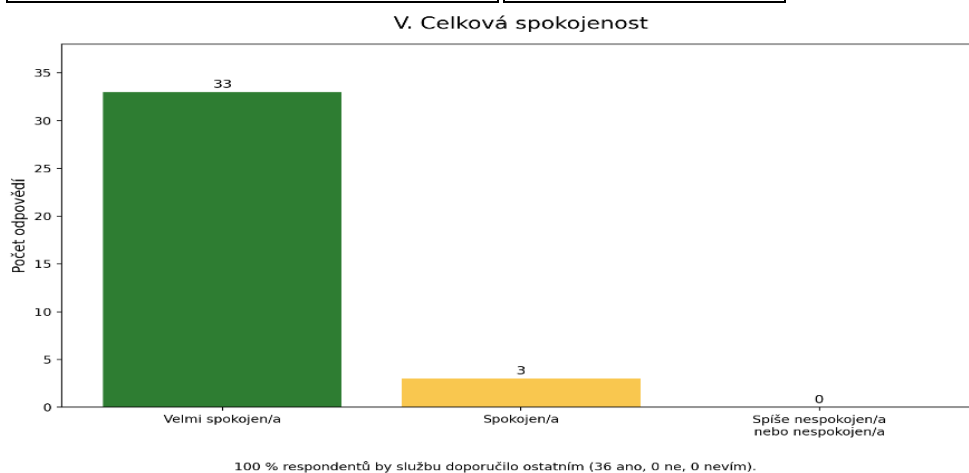


Shrnutí:

Respondenti jsou spokojeni s individuálním plánováním péče, zejména s aktualizací a zapojením do rozhodování.

V. Celková spokojenost

Otázka	Počet odpovědí
Velmi spokojen/a	33
Spokojen/a	3
Spíše nespokojen/anebo nespokojen/a	0
Doporučil/a by službu ostatním	36 ano, 0 ne, 0 nevím



100 % respondentů by službu doporučilo ostatním (36 ano, 0 ne, 0 nevím).

Shrnutí:

100 % respondentů by službu doporučilo ostatním, což dokládá vysokou celkovou spokojenost.

VI. Zkušenosti se stížnostmi

Všichni respondenti ponechali pole nevyplněné, což naznačuje, že stížnosti nebyly podávány.

VII. Vzkazy pro pracovníky pečovatelské služby

Respondenti vyjádřili **spokojenost s poskytovanou službou**, např.:

- „Děkuji za péči a vstřícnost“
- „Děkuji pečovatelkám“
- „Velké díky za vaši pomoc“
- „Jsem spokojená“



- „Doporučuji, stížnosti nejsou třeba“
- „Děkuji“
- „Velké díky za Vaši pomoc“
- „Děkuji za vaše služby“
- „Velké díky“
- „Děkuji za všechno“
- „Děkuji za všechno, co pro mě děláte“

Shrnutí:

Veškerá zpětná vazba je pozitivní a vyjadřuje spokojenost a poděkování za poskytovanou péči.

VIII. Celkové zhodnocení

Dotazníkové šetření bylo realizováno s cílem zjistit míru spokojenosti uživatelů pečovatelské služby a získat zpětnou vazbu k jednotlivým oblastem poskytované péče. Dotazník byl zaměřen především na hodnocení kvality poskytované služby, způsob komunikace a přístup pracovníků, na oblast respektování důstojnosti uživatelů, průběh individuálního plánování péče a celkovou spokojenost se službou.

Dotazník byl strukturován do několika tematických částí. Respondenti hodnotili zejména spolehlivost a odbornost pracovníků, dodržování dohodnutých termínů poskytování služby, zdvořilost a respekt v jednání, dostupnost informací o službě a možnost snadného kontaktu s pracovníky poskytovatele. Samostatná část byla věnována oblasti individuálního plánování péče, zejména zapojení uživatele do tvorby individuálního plánu, jeho aktualizaci a průběžnému zjišťování spokojenosti se službou. Dotazník obsahoval také otázky zaměřené na celkovou spokojenost se službou a na doporučení služby dalším osobám. Součástí dotazníku byl rovněž prostor pro vyjádření zkušeností s vyřizováním stížností a možnost zanechat osobní vzkaz pracovníkům pečovatelské služby.

Celkem bylo rozdáno 51 dotazníků, z nichž se vrátilo 36 vyplněných, což představuje návratnost 71 %. Na základě této návratnosti lze výsledky šetření považovat za relevantní. Největší zastoupení respondentů bylo ve věkové kategorii nad 85 let (53 %), což odpovídá věkovému složení uživatelů služby. Z hlediska délky využívání služby uvedlo přibližně 80 % respondentů, že službu využívají déle než jeden rok, což rovněž přispívá k objektivitě a vypovídací hodnotě získaných odpovědí.

Výsledky dotazníkového šetření potvrzují vysokou míru spokojenosti uživatelů s poskytovanou pečovatelskou službou. V oblasti kvality poskytované péče hodnotili respondenti většinu sledovaných kritérií známkou „výborně“. Jednalo se především o spolehlivost a odbornost pracovníků, dodržování dohodnutých termínů, zdvořilý a respektující přístup, dostatek informací o službě a možnost snadného kontaktu s pracovníky služby. Pouze v ojedinělých případech bylo hodnocení uvedeno jako „chvalitebně“.



Velmi pozitivně byla hodnocena také oblast zachování důstojnosti a respektu při poskytování služby. Respondenti uváděli, že pracovníci přistupují k jejich potřebám s úctou a pochopením a respektují jejich soukromí. Pouze malá část respondentů některé otázky v této oblasti nehodnotila.

Pozitivní hodnocení se objevilo také v oblasti individuálního plánování péče. Respondenti uvedli, že jsou do tvorby individuálního plánu zapojováni, plán péče odpovídá jejich aktuálním potřebám a je pravidelně aktualizován podle změn jejich situace. Uživatelé rovněž oceňují možnost pravidelně vyjadřovat svou spokojenost s poskytovanou službou a diskutovat průběh péče s pracovníky.

V části dotazníku zaměřené na zkušenosti s vyřizováním stížností nebyly uvedeny žádné odpovědi, což lze interpretovat tak, že respondenti neměli potřebu podávat stížnosti. V otevřených odpovědích se objevovaly pozitivní komentáře a poděkování pracovníkům pečovatelské služby za jejich pomoc, vstřícnost a poskytovanou péči.

Celková spokojenost uživatelů se službou byla hodnocena velmi pozitivně. Všichni respondenti uvedli, že by pečovatelskou službu doporučili dalším osobám, což svědčí o vysoké důvěře uživatelů v poskytovanou péči a o pozitivním vnímání práce pracovníků služby.

Na základě výsledků dotazníkového šetření lze konstatovat, že pečovatelská služba je uživateli dlouhodobě hodnocena velmi kladně a naplňuje jejich očekávání v oblasti kvality poskytované péče, respektujícího přístupu i individuálního plánování služeb. Do budoucna je vhodné nadále udržovat nastavený standard kvality služby, podporovat otevřenou komunikaci s uživateli a pokračovat v pravidelném zjišťování jejich spokojenosti jako nástroje pro další rozvoj služby.

Mgr. Štěpánka Konejlová, vedoucí odboru sociálních věcí a zdravotnictví

zpracovala: Mgr. Olga Švrčulová, 24.3.2026