

**ZPRÁVA O ČINNOSTI
PEČOVATELSKÉ SLUŽBY
MĚSTSKÁ ČÁST PRAHA 20
ZA ROK 2023**

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

I. Aktivity pečovatelské služby

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

Pečovatelská služba MČ Praha 20 je terénní sociální služba, která je poskytována přímo v domácnostech jejích uživatelů na území Městské části Praha 20 (výjimečně, v případě doprovodů i mimo Městskou část). Organizačně je součástí Odboru sociálních věcí a školství Úřadu městské části Praha 20.

Posláním pečovatelské služby 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. Pečovatelská služba proto nabízí individuálně sestavený komplex služeb, který je poskytován v domácnosti uživatele, nebo v jeho sociálním prostředí.

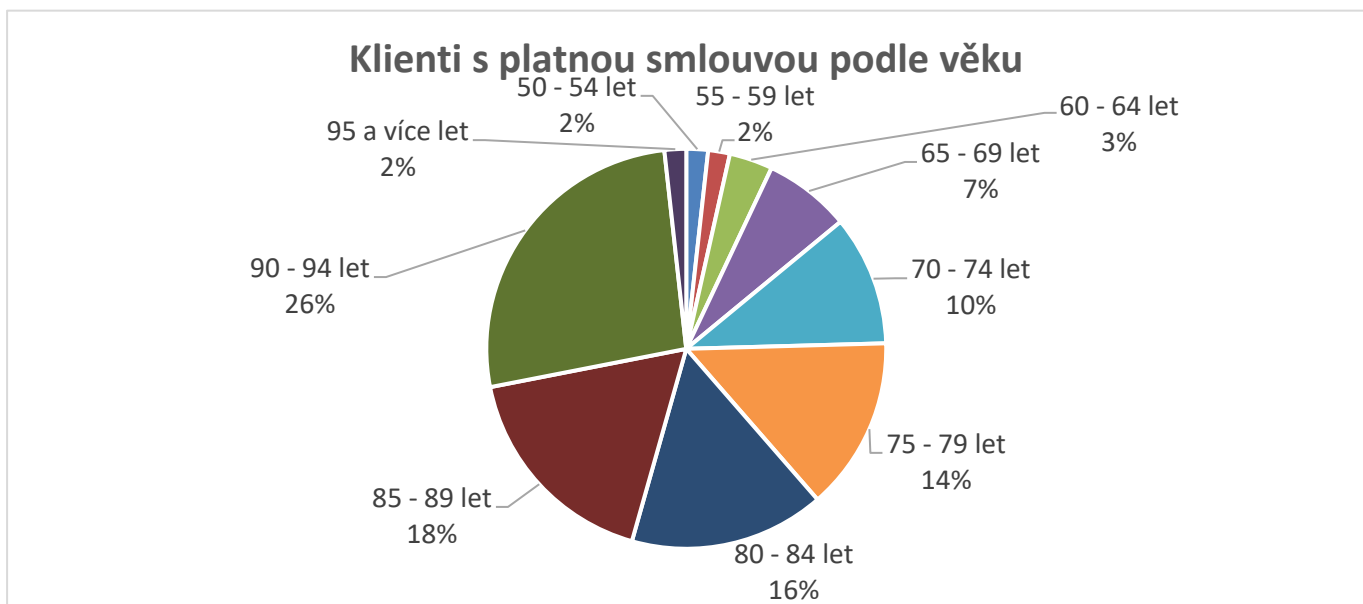
Pečovatelská služba je poskytována každému uživateli v nepříznivé sociální situaci, tedy tomu, kdo z důvodu věku, nebo zdravotního stavu nezvládá samostatně naplňovat své potřeby, řešit běžné situace, zachovat si běžné životní návyky a nemá vnitřní (dovednosti, schopnosti) nebo vnější (rodina, přátelé) dostupné zdroje.

Poskytování pečovatelské služby předchází jednání se zájemcem o službu. Během tohoto jednání je identifikována a popsána konkrétní nepříznivá sociální situace a jsou specifikovány potřeby zájemce a možnosti pečovatelské služby. Po tomto jednání je uzavřena smlouva o poskytování pečovatelské služby a zpracován individuální plán péče.

Pečovatelskou službu poskytujeme zcela individuálně tak, aby uživatel mohl zůstat ve svém vlastním prostředí, využívat co nejvíce své schopnosti a dovednosti, zachovat své zvyklosti a sám rozhodovat o svém životním stylu.

V roce 2023 jsme poskytli pečovatelskou službu 73 uživatelům.

Ve věkové struktuře našich uživatelů převažují zástupci seniorů, ačkoliv službu nabízíme širokému spektru osob, například osobám od 27 let a rodinám s dětmi. Věková struktura je uvedena v grafu níže.



2. Typy poskytované péče

Poskytujeme široký rozsah péče, tak abychom umožnili našim uživatelům zůstat v domácím prostředí i v okamžiku, když se jim nedaří zvládnout některé úkony sebeobsluhy, nebo péči o domácnost.

Poskytujeme:

- ✓ **pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu**, pomáháme s oblékáním, přesunem na lůžko a podobně,
- ✓ **pomoc při osobní hygieně**, tu poskytujeme podle aktuálních schopností našich 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 například připravujeme snídaně, svačiny a večeře, nebo dovážíme a ohříváme obědy**,
- ✓ **pomoc se zajištěním chodu domácnosti**, kdy pomáháme zajistit **jednoduchý úklid**, jako je převlékání postele, vynesení odpadků, zametení, umytí koupelny a WC, **nákupy**, kdy je možné nakoupit a odnést nákup, nebo doprovodit uživatele do obchodu a tam mu pomoci nakoupit, **pochůzky**, které lze využít zejména jako donášku léků z lékárny, zaplacení inkasa na poště a podobně,
- ✓ **pomoc s úklidem**, kdy pomáháme s jednoduchým úklidem, jako je převlékání postele, vynesení odpadků, zametení, umytí koupelny a WC atd.,
- ✓ **doprovody**, kdy lze uživatele doprovodit k jeho lékařům, nebo do obchodů,
- ✓ **procházký a návštěvy**, které nabízíme jako služby fakultativní (tj. vždy s některou službou výše uvedenou).

V roce 2023 jsme poskytli v domácnostech našich uživatelů celkem 3 493 hodin přímé péče, 73 velkých nákupů, 78 kg vypraného prádla, roznos 4 973 ks obědů a 16 hodin procházek.
--

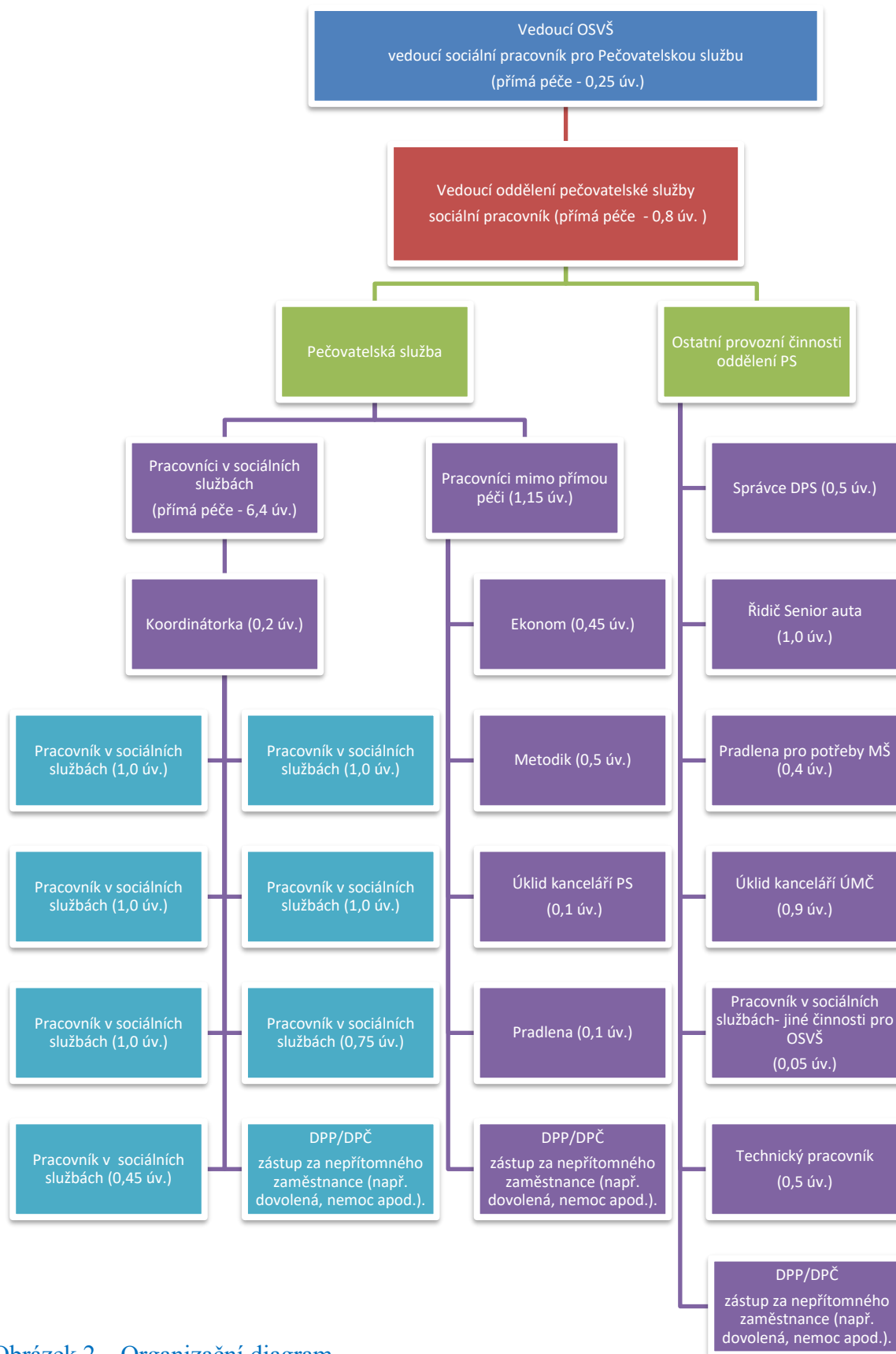
II.

Pracovní tým pečovatelské služby

Pracovní tým oddělení pečovatelské služby je součástí Odboru sociálních věcí a školství Úřadu městské části Praha 20. V rámci oddělení pečovatelské služby poskytujeme jak činnosti spadající do registrované pečovatelské služby, tak činnosti ostatní.

Níže je uveden organizační diagram, ve kterém jsou uvedeny odděleně úvazky za registrovanou sociální službu a ostatní provozní činnosti oddělení. Rozdělení úvazků je nutné uvádět proto, že na podporu činností registrované pečovatelské služby čerpá Městská část Praha 20 dotace a granty (MPSV a Hlavní město Praha), zatímco na ostatní provozní činnosti nelze tuto finanční podporu využívat.

Organizační diagram



Obrázek 2 – Organizační diagram

III.

Hospodaření pečovatelské služby Městská část Praha 20

Zajištění financování pečovatelské služby je zásadní pro možnost poskytovat sociální službu v náležitě kvalitě a v náležitém rozsahu. Na financování naší služby se podílí její zřizovatel Městská část Praha 20 a prostřednictvím dotací a grantů také Hlavní město Praha a Ministerstvo práce a sociálních věcí.

Níže jsou uvedeny příjmy a výdaje týkající se výhradně poskytování registrované pečovatelské služby dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, na které je možné čerpat dotace a granty.

Příjmy a výdaje Pečovatelské služby Městské části Praha 20 za rok 2023

Příjmy za úhradu služeb	1 124 572
Příspěvek zřizovatele	2 148 830
Dotace a granty MPSV a Magistrátu hl. m. Prahy	2 836 000
Neinvestiční výdaje (platy zaměstnanců, vzdělávání, materiál atd.)	6 109 402

IV.

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

1. Hodnocení naplnění poslání pečovatelské služby v roce 2023

Posláním pečovatelské služby 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. Pečovatelská služba proto nabízí individuálně sestavený komplex služeb, který je poskytován v domácnosti uživatele, nebo v jeho sociálním prostředí.

Naplňování poslání pečovatelské služby se snažíme tak, že již při úvodním jednání se zájemcem o službu projednáváme a písemně zaznamenáváme jeho sociální situaci a poté s každým budoucím uživatelem sestavujeme individuální plán jeho péče.

Ukazatelem naplnění poslání pečovatelské služby je zejména identifikace nepříznivé sociální situace u osob, kterým bude poskytována pečovatelská služba.

V roce 2023 byla nepříznivá sociální situace identifikována u všech 73 uživatelů pečovatelské služby a u všech byl sestaven, nebo přehodnocen individuální plán. Tímto bylo zajištěno 100% naplnění poslání pečovatelské služby.

2. Plnění cílů Pečovatelské služby Městská část Praha 20 v roce 2023

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.

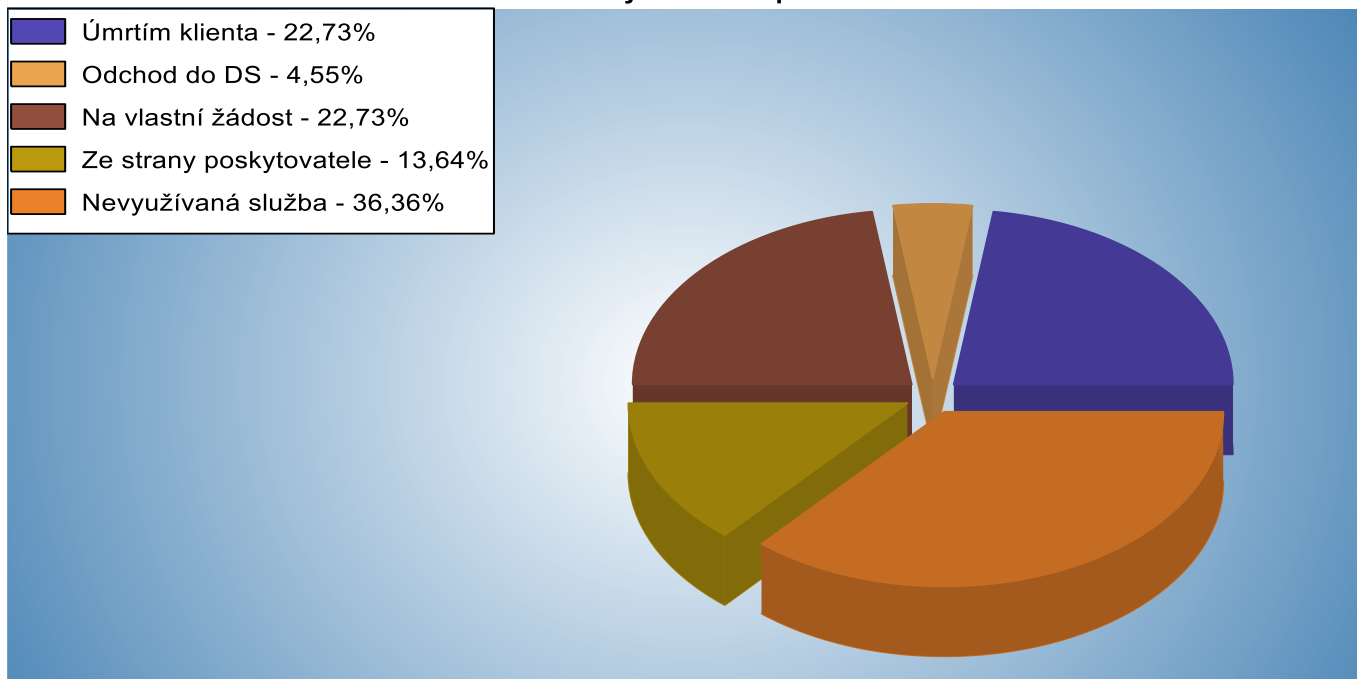
Ukazatelem naplnění cíle č. 1 je co nejnižší počet našich uživatelů, kteří odchází ze svých domovů přímo do domovů pro seniory.

Tento cíl se podařil naplnit z 95 %, protože z 22 uživatelů odcházejících z naší služby v roce 2023 odešel jen 1 uživatel přímo do domova pro seniory.

V zájmu naplnění tohoto cíle poskytuje naše služba své úkony také ve všední dny až do 18.00 hodin a o víkendech. Pro uživatele, kteří potřebují pomoc každý den, je toto rozšíření přínosem, o čemž svědčí zájem o poskytování péče v tuto dobu. K hodnocení naplnění cíle č. 1 je ale třeba zdůraznit, že v některých případech nelze odchod do domovů pro seniory ovlivnit ani nabídkou navýšení péče, protože existují specifické osobní životní situace, kdy může být pobyt v domově jedinou možnou cestou k zachování vlastní důstojnosti člověka.

Důvod	Počet
Úmrtím klienta	5
Odchod do DS	1
Na vlastní žádost	5
Ze strany poskytovatele	3
Nevyužívaná služba	8
Celkem:	22

Důvody ukončení péče



Obrázek č. 3 – Graf Důvody ukončení péče

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

Ukazatelem naplnění cíle č. 2 jsou zpracované aktuální individuální plány a zároveň počet provedených úkonů, které zajišťují podporu uživatele ve způsobu života, na který je zvyklý.

Cíl č. 2 je naplněn na 93 %, protože v roce 2023, kdy přišlo do naší služby 14 nových uživatelů, bylo tedy sestaveno 13 nových individuálních plánů. U 1 uživatele plán nebyl zhotoven, protože využíval službu pouhých 21 dní a péče v tuto dobu byla poskytována podle dojednaného Záznamu z jednání se zájemcem.

Naše podpora je ale velmi individuální a vyžaduje změny v rozsahu i způsobu poskytování péče, proto pravidelně přehodnocujeme s našimi uživateli jejich individuální plány tak, aby odpovídaly jejich aktuálním potřebám, schopnostem a dovednostem.

V roce 2023 bylo provedeno 69 přehodnocení u stávajících individuálních plánů.

3. Hodnocení naplnění zásad poskytování pečovatelské služby

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

1. *Službu poskytujeme na základě zmapovaných a popsanych potřeb uživatele, jeho schopností, možností a osobních cílů*

V roce 2023 byl s každým novým žadatelem vypracován Záznam z jednání, a poté s každým uživatelem nový individuální plán – přibylo 14 nových uživatelů služby a bylo vytvořeno 13 individuálních plánů, a to proto, že 1 uživatel využíval službu pouze 21 dní.

2. *Individuální plán je tvořen spolu s uživatelem a respektuje jeho rozhodování*

Každý plán, vytvořený v roce 2023 je s uživatelem, případně také s jeho pečujícími vytvořen, projednán a pokud uživatel zvládne se podepsat, pak podepsán.

3. *Služby poskytujeme dle uživatelova přání, potřeb a v rozsahu, na kterém se obě strany dohodly*

Každý individuální plán je tvořen společně s uživatelem a respektuje jeho potřeby a přání, společně se také dojednávají rozsah péče, který se dle potřeby mění.

4. *Uživatel je se službou spokojený.*

Spokojenost uživatelů zjišťujeme několika způsoby:

- kontaktováním (osobně nebo telefonicky) našich uživatelů sociální pracovníci (záznamy o průběhu služby),
- přehodnocováním individuálních plánů (složky uživatelů),
- dotazníkovým průzkumem.

V roce 2023 jsme provedli 69 přehodnocení stávajících individuálních plánů a Dotazníkový průzkum. Dotazník se zaměřoval na spokojenost našich uživatelů s rozsahem a provozní dobou služby. Zpracovaný dotazníkový průzkum uvádíme v příloze.

- **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, která uživatel zná, doprovody k jeho lékařům, na pošty, do bank, do obchodů, na pedikúry a další.

V roce 2023 jsme poskytli celkem 58 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 2023 bylo našimi pracovníky učiněno celkem 1682 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 poskytování pečovatelské služby v praxi.

V roce 2023 absolvoval každý sociální pracovník a pracovník v sociálních službách nejméně 24 hodin povinného vzdělávání, které se zaměřilo na tato témata:

- asertivní komunikace,
- demence,
- ochrana práv uživatelů sociálních služeb,
- podpora soběstačnosti našich uživatelů,
- život s postižením,
- aktivizační činnosti uživatelů s Alzheimerovou chorobou,
- stres a jeho prevence.

Důležitou součástí vzdělávání týmu je také konání skupinových supervizí, které se zaměřují na jednotlivé kazuistiky a postupy péče.

V roce 2023 se konaly 3 případové supervize, určené pro všechny členy týmu.

V.

Popis dalších aktivit v oddělení pečovatelské služby

Do ostatních činností oddělení pečovatelské služby patří tyto projekty:

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 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 roce 2023 najelo Senior auto celkem 22 860 km a službu využilo 994 osob.

2. Služba pomoc s údržbou domácnosti

Služba údržba domácnosti je určena pro osoby se sníženou soběstačností. Je poskytována za úhradu přímo v domácnostech žadatelů žijících na území Městské části Praha 20, a to zaměstnancem odboru sociálních věcí a školství. Pomoc zahrnuje zejména drobnější úkony z oboru instalatérství, údržby zahrady apod.

V roce 2023 byla služba poskytnuta celkem 3 osobám, z nichž 2 osoby byly zároveň uživateli pečovatelské služby.

3. Zápůjčka ústředen pro poskytování tísňové péče Života 90

Na základě smlouvy o výpůjčce Městská část Praha 20 svým občanům zdarma zapůjčuje zařízení tísňové péče. Zařízení zůstává majetkem MČ. Občanům je zapůjčeno na dobu využívání sociální služby tísňové péče. Služba je poskytována organizací Život 90, z.ú., na základě uzavřené rámcové smlouvy s Městskou částí Praha 20.

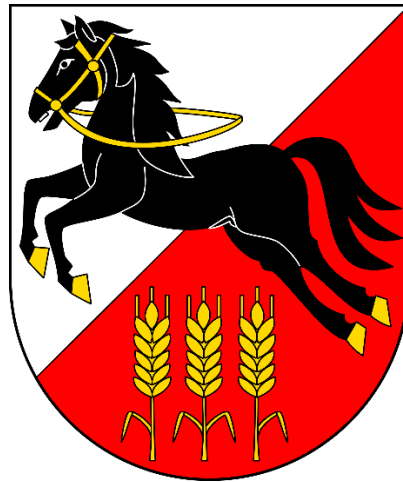
V průběhu roku 2023 byly zapůjčeny nové ústředny zařízení tísňové péče 2 žadatelům. Celkem tedy v roce 2023 službu tísňové péče, s výpůjčkou ústředny od Městské části Praha 20, využívalo celkem 7 klientů.

Schválila RMČ dne 18. 7. 2024 usnesením č. RMC/65/13/0382/24.

Ing. Monika Brzkovská, vedoucí OSVŠ

Mgr. Olga Švrčulová, vedoucí oddělení pečovatelské služby

Příloha č. 1: Vyhodnocený dotazníkový průzkum spokojenosti s pečovatelskou službou



**PRŮZKUM SPOKOJENOSTI
S KVALITOU POSKYTOVANÝCH SLUŽEB
PEČOVATELSKÉ SLUŽBY
MĚSTSKÁ ČÁST PRAHA 20
2023**

1.11.2023

Úvod

V období od 1. 10. – 15. 10. 2023 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.

Dotazníkové šetření se nově konalo v rámci spolupráce s Odborem sociální péče Magistrátu hl. m. Prahy, který se na naši Pečovatelskou službu MČ Praha 20 obrátil se žádostí o provedení průzkumu, který se zaměřil na doby poskytování pečovatelské služby a na spokojenost uživatelů.

Dotazníky rozdali uživatelům pečovatelské služby pracovníci v sociálních službách a požádali je o jejich vyplnění, případně jim s vyplněním pomohli.

Respondenti 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 57 dotazníků. Vyplněných dotazníků bylo vráceno 47. Ne všechny otázky se týkaly všech uživatelů, a ne všichni respondenti odpověděli na všechny své otázky. Proto je u některých vyhodnocení nižší počet respondentů nežli 47.

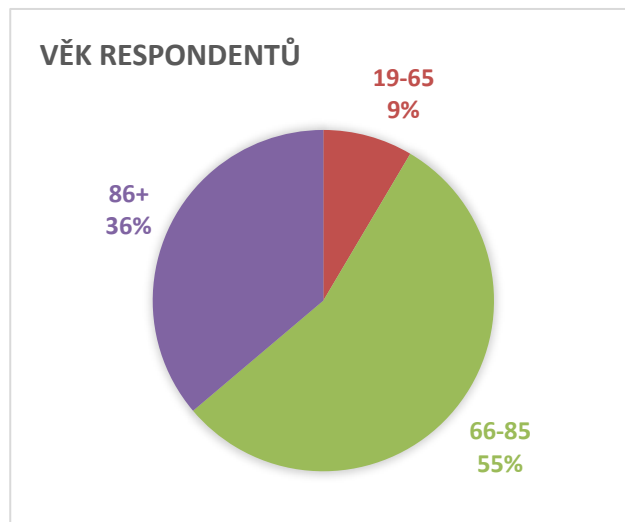
Ve většině případů odpovídali sami respondenti, ve zbývajících případech za uživatele odpovídali příbuzní či blízká osoba.

VÝSLEDKY PRŮZKUMU

Dotazník – otázky a odpovědi

1. Kolik je Vám let?

věkové rozpětí	
19-65	4
66-85	26
nad 86	17



Odpovídali převážně respondenti v seniorském věku, z nich 17 bylo starších 86 let.

2. Bydlíte v bytě zvláštního určení (nebo v tzv. domě s pečovatelskou službou)?

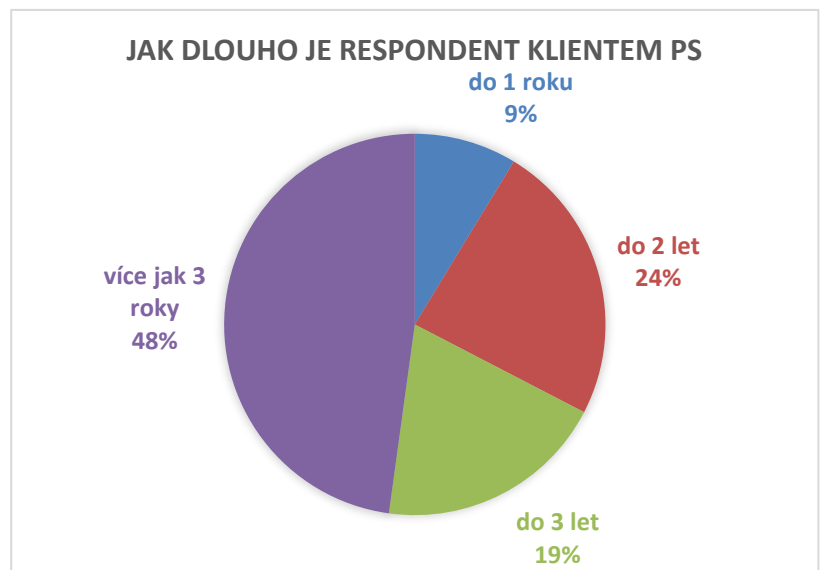
DPS ano	7
DPS ne	38

Odpovídalo 7 obyvatel Domu s pečovatelskou službou. 38 respondentů žije ve vlastních domech a bytech na území Prahy 20.

3. Jak dlouho jste klientkou/klientem pečovatelské služby?

doba služby	
do 1 roku	4
do 2 let	11
do 3 let	9
více jak 3 roky	22

Respondenti jsou většinou uživateli služby déle než rok, 22 respondentů využívá službu více než 3 roky.



4. Jaké úkony Vám pečovatelská služba poskytuje? (Můžete zvolit více odpovědí.)

- a) pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu (např. přesuny na lůžko nebo na vozík, pomoc s oblékáním)
- b) pomoc při osobní hygieně (např. péče o vlasy, nehty, použití WC, koupání, sprchování)
- c) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy (např. příprava a podání jídla a pití)
- d) dovoz nebo donáška jídla
- e) dovoz nebo donáška nákupu
- f) pomoc při zajištění chodu domácnosti (např. úklid, praní, žehlení)
- g) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím (např. procházky, rozhovory)
- h) doprovod (k lékařům, při nákupu, na úřady a jiné instituce)

úkony	
přesuny, oblékání	7
osobní hygieny	13
poskytnutí stravy	7
nákupy	9
úklid	17
doprovody	5
procházky	4

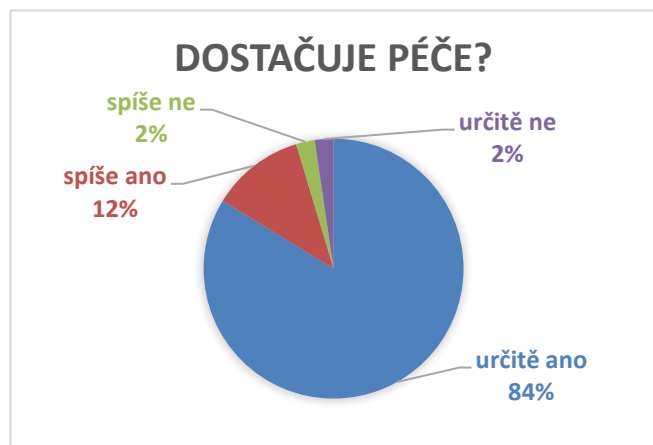


Odpovídali respondenti, kteří využívají široké spektrum úkonů, která naše služba nabízí. Z toho vyplývá, že výsledky šetření jsou dostatečně vypovídající.

5) Je pro Vás poskytovaná péče dostačující (nepotřebujete více péče) a vyhovuje Vaším potřebám?

- a) určitě ano
- b) spíše ano
- c) spíše ne
- d) určitě ne

dostačuje péče	
určitě ano	36
spíše ano	5
spíše ne	1
určitě ne	1



Péče vyhovuje 36 respondentů, jako spíše nevyhovující ji označil pouze 1 respondent a určitě nevyhovující také pouze 1.

6) Pokud potřebujete více péče, z jakého důvodu Vám není poskytován větší rozsah péče?
(Můžete zvolit více odpovědí.)

- a) služba není dostupná v čase, ve kterém potřebuji
- b) nemám dostatek financí
- c) potřebuji pomoc, kterou pečovatelská služba nevykonává
- d) jiný důvod (napíšte jaký)

Potřeba více péče – proč není poskytována?	
služba není dostupná v čase, ve kterém potřebuji	1
nemám dostatek financí	0
jiný důvod	2

Péče je 36 respondenty označovaná jako dostačující – viz odpověď na otázku č. 5, jako nedostačující, nebo spíš nedostačující ji označili 2 respondenti. Důvod nedostupnosti označil 1 respondent, že není poskytována v čase, který potřebuje, 2 respondenti důvod neuvědli.

7) Vyhovuje Vám doba, kdy je Vám služba poskytována?

- a) ano
- b) ne
- c) někdy

vyhovuje doba provozu	
ano	46
ne	0
někdy	1

Doba provozu někdy nevyhovuje pouze 1 uživateli.





8) Potřeboval/a byste pečovatelskou službu i mimo stávající provozní dobu?

a) ano

b) ne

potřeba péče mimo dobu	
ano	3
ne	44



Péči mimo stávající provozní dobu by uvítali 3 respondenti.

9) Pokud jste v předchozí otázce odpověděl/a ano, v jakých dnech a časech? (Můžete zvolit více odpovědí.)

a) o víkendech

b) o svátcích

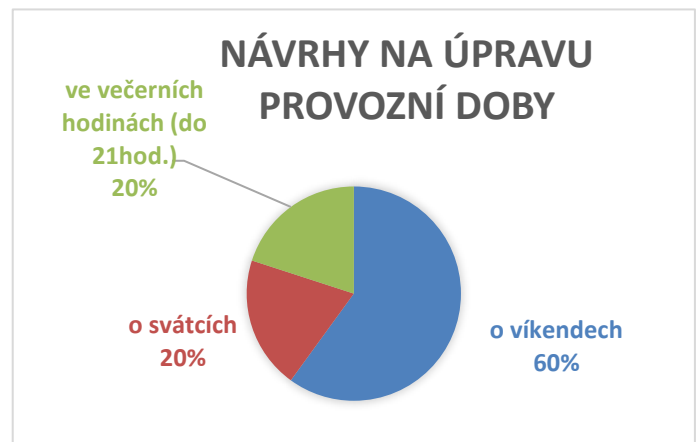
c) ve večerních hodinách (do 21 hodin)

d) v nočních hodinách (od 21 hodin do půlnoci)

e) v brzkých ranních hodinách (od půlnoci do 6 ráno)

f) v ranních hodinách (od 6 do 8 hodin ráno)

Potřebná doba poskytování	
víkendy	3
svátky	1
do 21 hodin	1
do 24.00	0
24.00-6.00	0
6.00-8.00	0



Službu by potrebovali o víkendu 3 respondenti, 1 uživatel by uvítal službu o svátcích a 1 uživatel do 21.00 hodin.

10) Využíváte pečovatelskou službu ve večerních hodinách?

a) ano, pravidelně



b) občas

c) ne, nepotřebuji

d) pečovatelská služba ve večerních hodinách není poskytována, ale měl/a bych zájem

využívání PS večer	
ano pravidelně	1
nepotřebuje	43
neví o tom	1

1 uživatel neví o tom, že služba je schopná poskytnout péči až do 18.00 hodin.

11) Využíváte pečovatelskou službu o víkendech?

a) ano, pravidelně

b) občas

c) ne, nepotřebuji

d) pečovatelská služba není o víkendech poskytována, ale měl/a bych zájem

využívání PS víkendy	
ano	3
občas	1
nepotřebuje	39
neví o tom	3

3 respondenti neví o tom, že poskytujeme péči o víkendech.

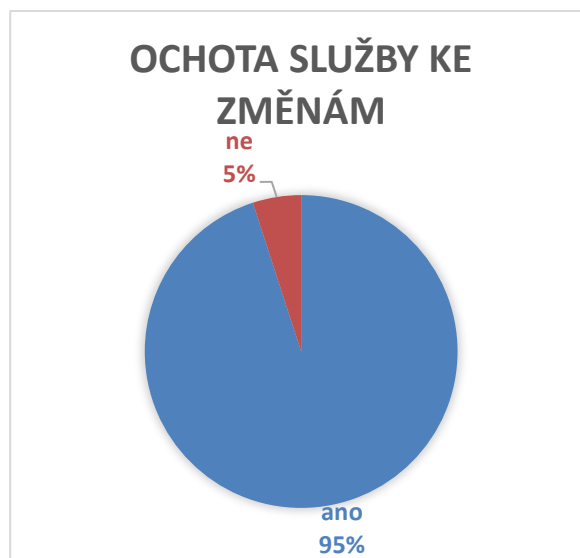


12) Potřebujete-li změnit den nebo čas pomoci, vyjdou Vám pracovníci pečovatelské služby vstříc?

- a) ano
- b) ne
- c) někdy

změny ve službě – vstřícnost	
ano	38
ne	2
někdy	0

Změnit den, nebo čas pocitují jako problém 2 respondenti.



13) Potřebujete-li navýšit pomoc o jiné úkony nebo navýšit počet dnů, ve kterých je Vám pomoc poskytována, je toto zrealizováno do 1 týdne?

- a) ano
- b) ne
- c) někdy

změna do týdne	
ano	23
ne	9
někdy	1



14) Pokud jste v předchozí otázce odpověděl/a ne, za jak dlouho (přibližně) ke změně dojde?

- a) do 2 týdnů
- b) do 3 týdnů
- c) do měsíce
- d) víc jak měsíc

Rychlost změny	
do týdne	23
do 2 týdnů	2
do 3 týdnů	0
do měsíce	1

Do týdne zrealizuje změny naše služba u 23 uživatelů, ale 1 uživatel vnímá, že změny jsou zrealizovány až do 1 měsíce.

15) Využíváte služeb i jiných organizací poskytujících sociální péči?

- a) ano
- b) ne

jiné služby	
ano	9
ne	36

9 uživatelů využívá i další služby.

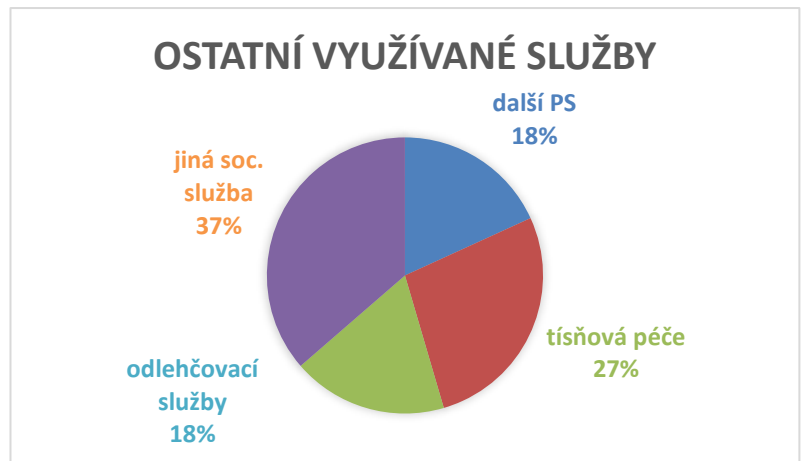




16) Pokud jste v předchozí otázce odpověděl/a ano, uveďte, o jaké další sociální služby se jedná? (Můžete zvolit více odpovědí.)

- a) další pečovatelská služba
- b) osobní asistence
- c) tísňová péče
- d) denní stacionáře
- e) odlehčovací služby
- f) jiná sociální služba (napište jaká)

jaké služby	
jiná pečovatelská služba	2
osobní asistence	0
tísňová péče	3
denní stacionáře	0
odlehčovací služby	2
Jiná soc. služba	4



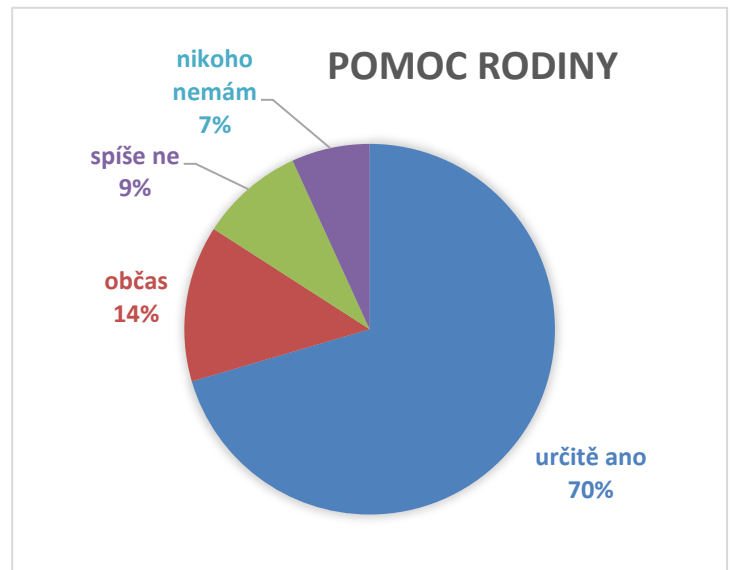
Další pečovatelskou službu využívají 2 respondenti, 3 respondenti užívají také tísňovou péči. Městská část Praha 20 zapůjčuje ústředny TP zdarma v rámci podpory možného, co nejdelšího pobytu ve vlastním prostředí. S pečovatelskými službami v regionu spolupracujeme, v případě péči velkého rozsahu.



17) Můžete se s Vašimi potřebami a žádostí o pomoc obrátit na svou rodinu, přátele?

- a) určitě ano
- b) občas nezkoušel/a jsem
- c) spíše ne
- d) nikoho nemám

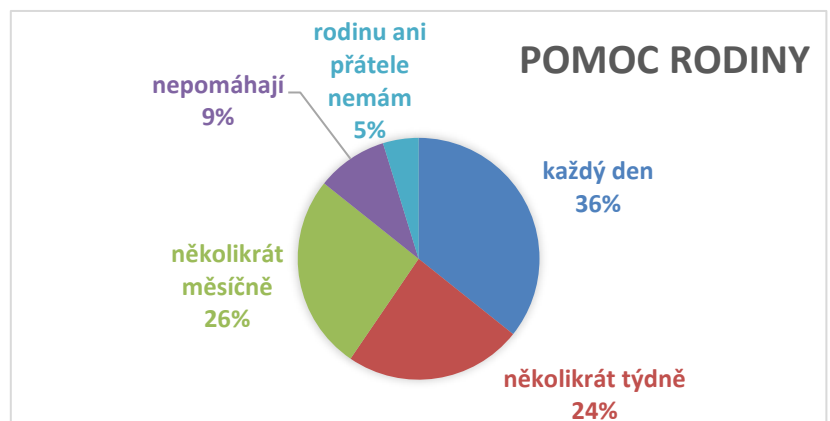
pomoc rodiny	
ano	31
občas	6
spíš ne	4
nikoho nemám	3



18) Jak často Vám rodina, přátele pomáhají?

- a) každý den
- b) několikrát do týdne
- c) několikrát do měsíce
- d) nepomáhají
- e) rodinu ani přátele nemám

jak často pomáhá rodina	
několikrát denně	15
několikrát týdně	10
několikrát měsíčně	11
nepomáhají	4
není rodina	2



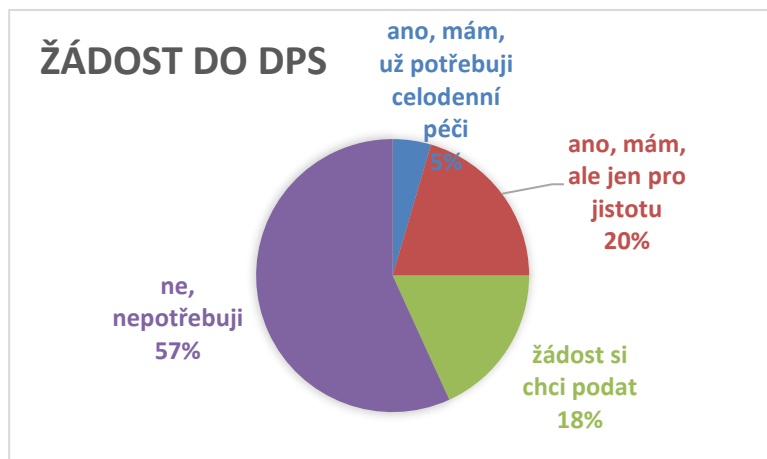
Na další osoby se nemohou obrátit 4 respondenti, nikoho nemají – další 2-3, tj. celkem cca 7 uživatelů nedisponuje dalšími zdroji pomoci.

19) Máte podanou žádost do pobytové služby (např. domov pro seniory, domov se zvláštním režimem)?



- a) ano, mám, už potřebuji celodenní péči
- b) ano, mám, ale jen pro jistotu
- c) žádost si chci podat
- d) ne, nepotřebu

Domov pro seniory žádost	
ano potřebuji celodenní péči	2
ano pro jistotu	9
žádost chci podat	8
nepotřebuji	25



25 respondentů předpokládá, že Domov pro seniory nepotřebují, 11 respondentů již má žádost podanou a 8 o tom uvažuje.



VYHODNOCENÍ A NAVRHOVANÁ OPATŘENÍ

I. Specifikace skupiny respondentů:

Z vyhodnocení vyplynulo, že odpovídali respondenti Pečovatelské služby MČ Praha 20, převážně v seniorském věku, 17 z nich bylo starších 86 let. Mezi respondenty bylo 7 obyvatel Domu s pečovatelskou službou, ostatních 38 respondentů žije ve vlastních domech a bytech na území Městské části Prahy 20.

Respondenti byli většinou dlouhodobí uživatelé služby - 22 respondentů využívá službu více než 3 roky. Z výsledků vyplynulo také to, že využívají také široké spektrum úkonů, která naše služba nabízí. Z těchto dat lze předpokládat, že výsledky dotazníkového šetření jsou dostatečně vypovídající.

II. Spokojenost s rozsahem služby

V této části dotazníku jsme zjišťovali, zda jsou naši respondenti spokojeni s poskytovaným rozsahem služby, zda je poskytovaná péče dostačující a vyhovuje jejich potřebám.

Z vyhodnocení vyplynulo, že rozsah péče vyhovuje 36 respondentům, jako spíše nevyhovující ji označil 1 respondent a určitě nevyhovující také 1 respondent.

Na otázku, zda je pro jednotlivé respondenty stávající péče dostatečná, odpovědělo 36 respondentů kladně, 2 respondenti uvedli, že by potřebovali péče více.

Jako důvod, proč nečerpají péče více, označil 1 respondent, že péče není dostupná v čase, kdy ji potřebuje a 2 respondenti jako důvod uvádí, že péče není poskytována.

Zároveň 38 respondentů vnímá ochotu zaměstnanců k provádění individuálních změn v poskytování péče a pouze 2 respondenti vnímají neochotu zaměstnanců ke změnám

Závěr vyplývající z této části dotazníku nám poskytuje informaci o převážné spokojenosti našich uživatelů s rozsahem poskytování naší služby. Pouze je třeba zaměřit se na zlepšení informovanosti žadatelů a uživatelů služby o možném rozsahu pečovatelské služby.

III. Spokojenost s provozní dobou služby

V této části jsme se věnovali spokojenosti uživatelů s aktuální provozní dobou služby, která je ve všední dny od 7.30 do 18.00 hodin a o víkendech od 7.30 do 16.00 hodin.

Bylo zjištěno, že doba provozu vyhovuje 46 uživatelům, jednomu vyhovuje pouze někdy, nikdo ale neodpověděl, že provozní doba nevyhovuje. O službu mimo provozní dobu by měli zájem



3 respondenti, 44 respondentům provozní doba vyhovuje. Konkrétní požadavky jsou tyto: službu by potřebovali o víkendu 3 respondenti, 1 by uvítal službu o svátcích a 1 do 21.00 hodin. 1 respondent uvedl, že neví o tom, že služba je schopná poskytnout péči ve všední dny do 18.00 hodin.

Závěr z této oblasti zdůrazňuje nutnost podávat při úvodním jednání i poté například při individuálním plánování přesné informace o provozní době, a to jak při prvním setření a jednání, tak i v průběhu služby.

IV. Přehled využívání další služeb a dalších zdroje které mají respondenti k dispozici

Tato oblast mapuje sociální kontakty našich respondentů a z toho vyplývající možné potřeby, k poskytování péče o víkendech, v noci, o svátcích.

- **Sít' sociálních služeb**

V oblasti dalších sociálních služeb bylo výzkumem zjištěno, že další pečovatelskou službu využívají 2 respondenti, 3 respondenti využívají tísňovou péči.

Využívání dalších služeb podporujeme, naše uživatele o službách informujeme a předáváme na ně kontakty. S pečovatelskými službami v regionu spolupracujeme, pokud se jedná o péče velkého rozsahu, tísňovou péči pomáháme aktivně zajišťovat tím, že Městská část Praha 20 spolupracuje s organizací Život 90, nakupuje ústředny tísňové péče a zapůjčuje je zdarma občanům, kteří potřebují využívat tísňovou péči.

- **Žádosti o využívání institucionálních pobytových zařízení**

Na otázku, zda respondenti plánují v případě zhoršení jejich soběstačnosti odejít do domovů pro seniory bylo zjištěno, že 25 respondentů předpokládá, že Domov pro seniory nebude potřebovat, 11 respondentů již má žádost podanou a 8 o tom uvažuje.

- **Neformální zdroje péče – přátelé a rodina**

Tato část dotazníku mapuje možnosti našich uživatelů využívat neformální podporu od své rodiny a přátel. Z výsledků vyplynulo, že 36 respondentů pomoc rodiny pravidelně využívá, celkem 6 respondentů ale uvedlo, že nemají nikoho, kdo by se o ně mohl starat.



Tato informace je důležitá k posuzování možností rozsahu poskytování sociálních služeb a rozvíjení další spolupráce s dalšími službami. Je třeba mít na zřeteli, že pro tyto respondenty je v případě zvýšení potřeby soběstačnosti nezbytné požádat o podporu a pomoc jim se zajištěním dalších služeb.

Tato podotázka nám poskytuje vhled do aktuální pocitové situace seniorů, jak vnímají schopnosti svoje, ale také schopnosti naší služby, kdy se většina necítí nucena požádat si o rezidenční pobyt, protože jsou jejich kontakty pomoci včetně sociálních služeb a rodiny dostatečné.

Zaměstnanci Pečovatelské služby MČ 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

**Vyhodnocení dotazníkového šetření a navrhovaná opatření.**

JMÉNO	DATUM	PODPIS
Mgr. Jiří Arnošt		
Ing. Monika Brzkovská		
Anna Fénešová		
Marie Hepová		
Eliška Kopová		
Michala Brhlíková Hájková		
Jana Růthová		
Markéta Ryšavá		
Terezie Svobodová		
Mgr. Olga Švrčulová		
Barbora Zelingerová		
Pavla Zoulová		