

VÝSLEDKY DOTAZNÍKOVÉHO ŠETŘENÍ SPOKOJENOSTI KLIENTŮ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY V HLAVNÍM MĚSTĚ PRAZE

V rámci zvyšování kvality poskytování pečovatelské služby v hlavním městě Praze, odbor sociálních věcí MHMP, zjišťoval dotazníkovým šetřením spokojenost klientů pečovatelské služby. V tomto dotazníku měli klienti možnost se vyjádřit k fungování pečovatelské služby a informovat odbor o tom, co klientům na službě vyhovuje, a co by naopak rádi změnili. Výsledky dotazníkového šetření nám dávají možnost služby zlepšovat, tak aby vyhovovaly co největšímu počtu klientů.

Dotazníkové šetření bylo realizováno skrze poskytovatele pečovatelské služby. Tímto děkujeme všem zapojeným poskytovatelům za spolupráci.

- **REALIZACE:** 1. 7. – 15. 10. 2023
- **ZAPOJENO:** 39 (ze 40) poskytovatelů pečovatelské služby
- **ODPOVĚDĚLO:** 3 195 klientů

Příloha: Dotazník spokojenosti klientů pečovatelské služby v hlavním městě Praze

Použité zkratky: PS = pečovatelská služba; PSS = pracovník v sociálních službách (pečovatel/pečovatelka)



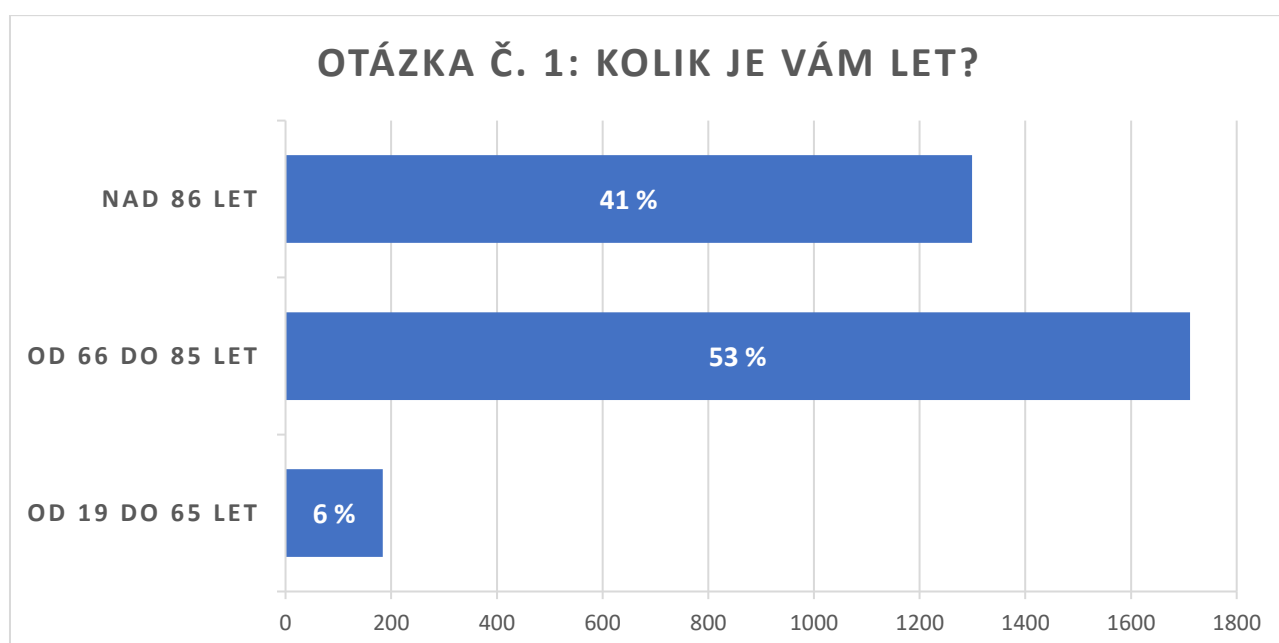
MAGISTRÁT HLAVNÍHO MĚSTA PRAHY
Odbor sociálních věcí, Oddělení sociálních služeb

Otázka č. 1: Kolik je Vám let?

➤ **ODPOVĚDĚLO:** 3 195 klientů (100 %)

Věk	Počet	Procenta
nad 86 let	1 299	41 %
od 66 do 85 let	1 712	53 %
od 19 do 65 let	184 *	6 %
Celkový součet	3 195	100 %

* z toho jsou 4 osoby do 18 let



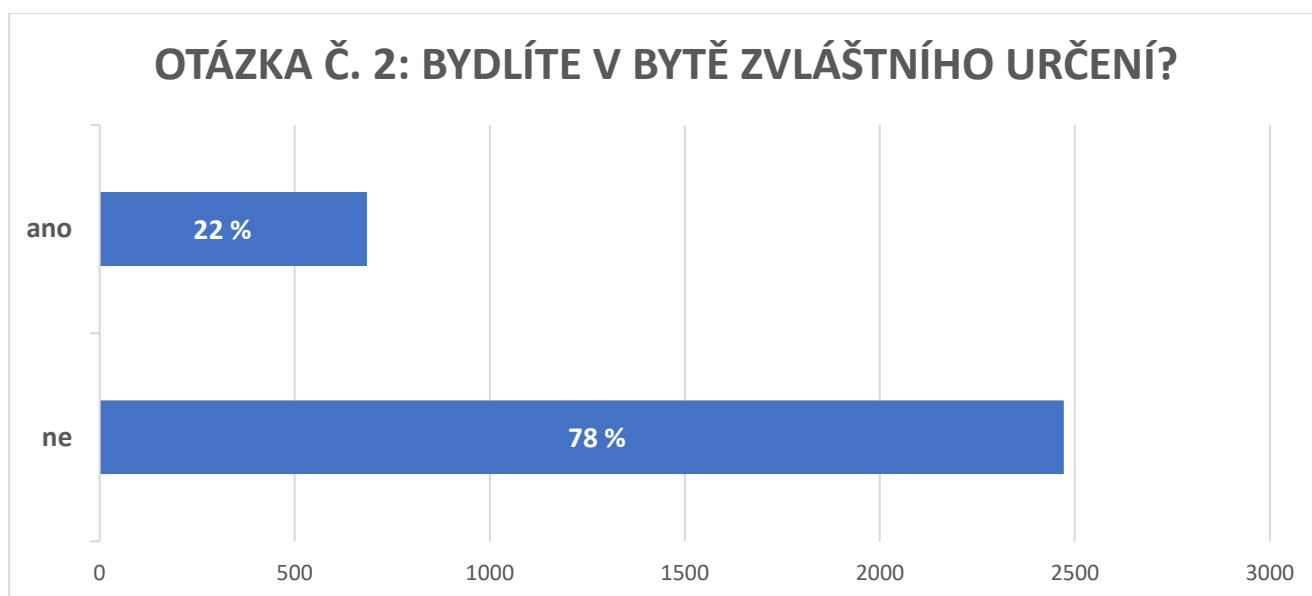
Potvrzuje se, že klienti pečovatelské služby jsou nejvíce v seniorském věku.

➤ Pečovatelská služba by měla být dostupná pro všechny cílové a věkové skupiny.

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

➤ **ODPOVĚĎELO:** 3 157 klientů (99 %)

Byty zvláštního určení	Počet	Procenta
ano	685	22 %
ne	2 472	78 %
Celkový součet	3 157	100 %

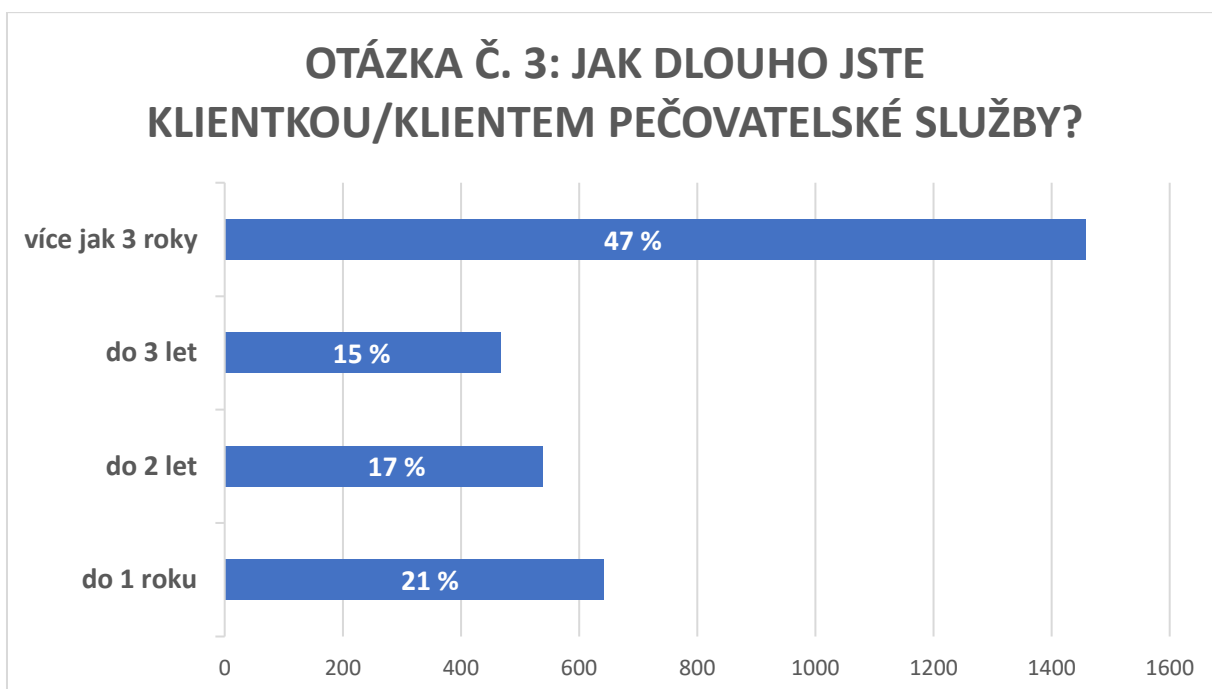


➤ Pečovatelská služba má být poskytována shodně klientům v bytech zvláštního určení i v terénu.

Otázka č. 3: Jak dlouho jste klientkou/klientem pečovatelské služby?

➤ **ODPOVĚDĚLO:** 3 106 klientů (97 %)

Klient	Počet	Procenta
více jak 3 roky	1 458	47 %
do 3 let	468	15 %
do 2 let	538	17 %
do 1 roku	642	21 %
Celkový součet	3 106	100 %



Téměř polovina klientů má pečovatelskou službu dlouhodobě (více jak 3 roky).

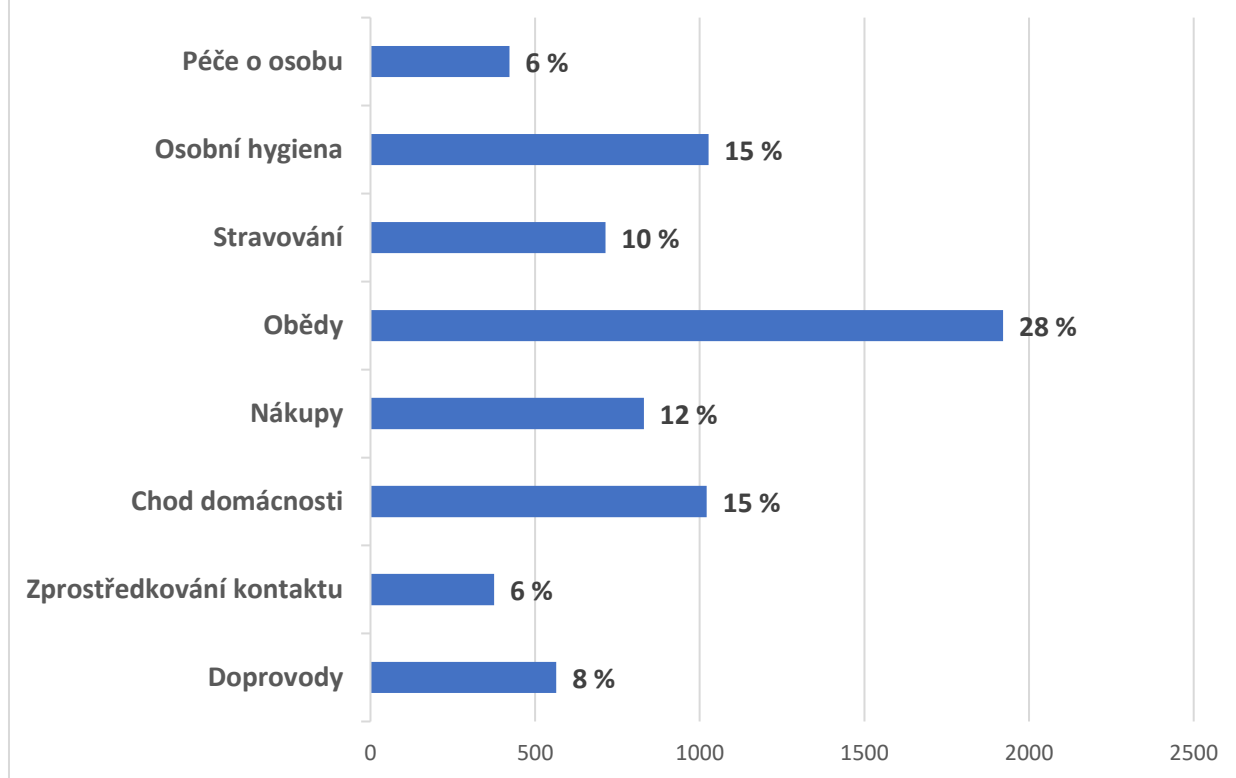
Otázka č. 4: Jaké úkony Vám pečovatelská služba poskytuje?

- **ODPOVĚĎELO:** 3 091 klientů (97 %)
(možnost zvolit více odpovědí)

Úkony péče	Počet	Procenta
a) pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu (např. přesuny na lůžko nebo na vozík, pomoc s oblékáním)	422	6 %
b) pomoc při osobní hygieně (např. péče o vlasy, nehty, použití WC, koupání, sprchování)	1 027	15 %
c) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy (např. příprava a podání jídla a pití)	714	10 %
d) dovoz nebo donáška jídla	1 921	28 %
e) dovoz nebo donáška nákupu	830	12 %
f) pomoc při zajištění chodu domácnosti (např. úklid, praní, žehlení)	1 021	15 %
g) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím (např. procházky, rozhovory)	375	6 %
h) doprovod (k lékařům, při nákupu, na úřady a jiné instituce)	564	8 %
Celkový součet	6 874	100 %

- 1 klient má přibližně 2 úkony péče.
- 17 klientů má všechny úkony péče.

Otázka č. 4: Jaké úkony Vám pečovatelská služba poskytuje?

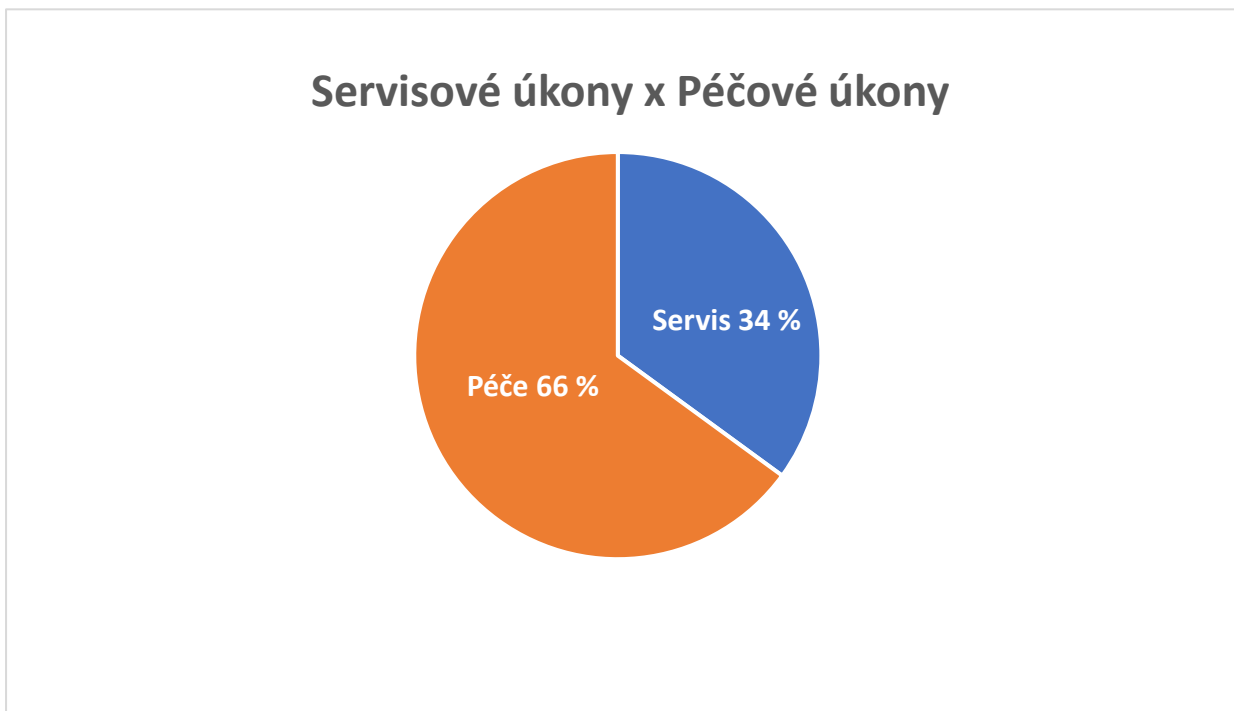


SERVISOVÉ SLUŽBY (OBĚD, NÁKUP, ÚKLID)

- **62 % (1 921) klientů má dovoz/donášku jídla**, 35 % (1 092) osob k dovozu/donášce má další úkon péče.
- **34 % (1 041) klientů má pouze servisové služby** (jeden ze tří úkonů – oběd, nákup, úklid); 2 % (64) klientů má všechny tři servisové služby (oběd, nákup, úklid).
 - 27 % (829) klientů má pouze dovoz/donášku jídla.
 - 5 % (153) klientů má pouze úklid.
 - 2 % (59) klientů má pouze nákup.
- Došlo ke snížení počtu klientů, kteří mají pouze dovoz/donášku jídla o 7 % během 3 let.

Snížení počtu klientů, kteří mají pouze dovoz/donášku jídla podle doby poskytování PS:

- 12 % (386) klientů PS nad 3 roky má pouze dovoz/donášku jídla.
- 5 % (155) klientů PS do 3 let má pouze dovoz/donášku jídla.
- 5 % (140) klientů PS do 2 let má pouze dovoz/donášku jídla.
- 5 % (148) klientů PS do 1 roku má pouze dovoz/donášku jídla.



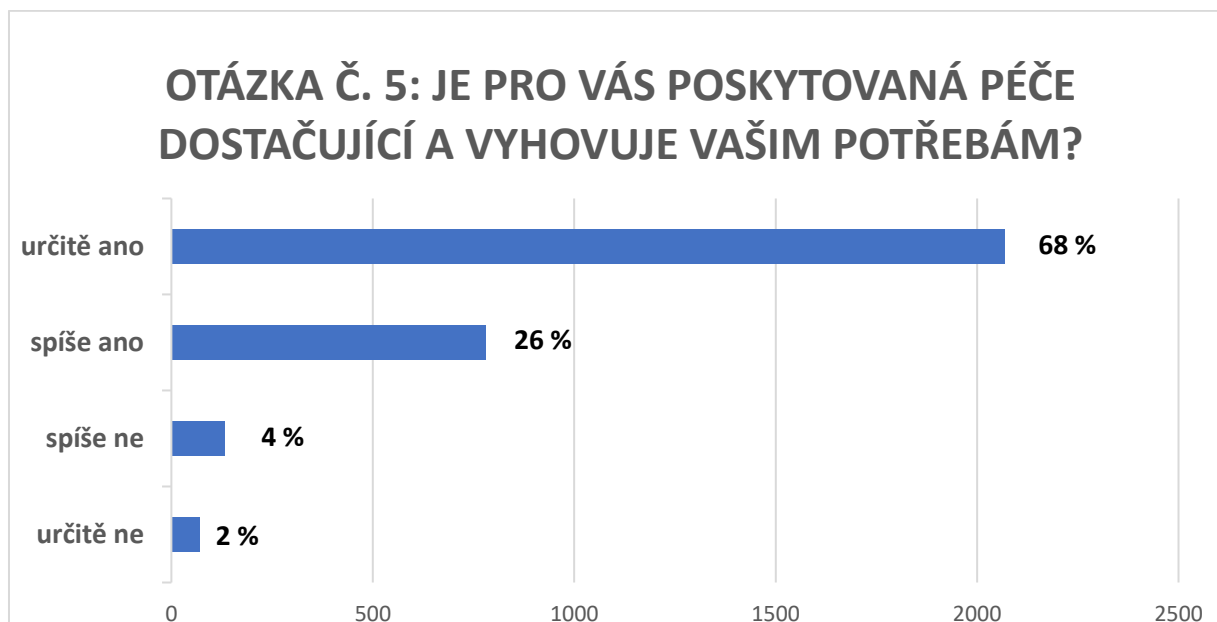
Nejčastěji poskytovaný úkon pečovatelské služby je dovoz/donáška jídla.

- Pečovatelská služba má být zaměřená primárně na **úkony péče** (tzn. méně „servisových služeb“ – donáška obědů, nákupy a úklid).

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

➤ **ODPOVĚDĚLO:** 3 052 klientů (96 %)

Spokojenost	Počet	Procenta
určitě ano	2 069	68 %
spíše ano	780	26 %
spíše ne	132	4 %
určitě ne	71	2 %
Celkový součet	3 052	100 %



SPOKOJENOST S PEČOVATELSKOU SLUŽBOU

- 65 % (2 069) klientů je s poskytováním pečovatelské služby zcela spokojeno.
- 89 % (2 834) klientů je s dobou, kdy je jim služba poskytována spokojeno.
- 69 % (2 197) klientům vyjdou pracovníci pečovatelské služby vstříc, pokud potřebují změnit den nebo čas pomoci.
- U 44 % (1 400) klientů dojde k navýšení rozsahu péče do 1 týdne.

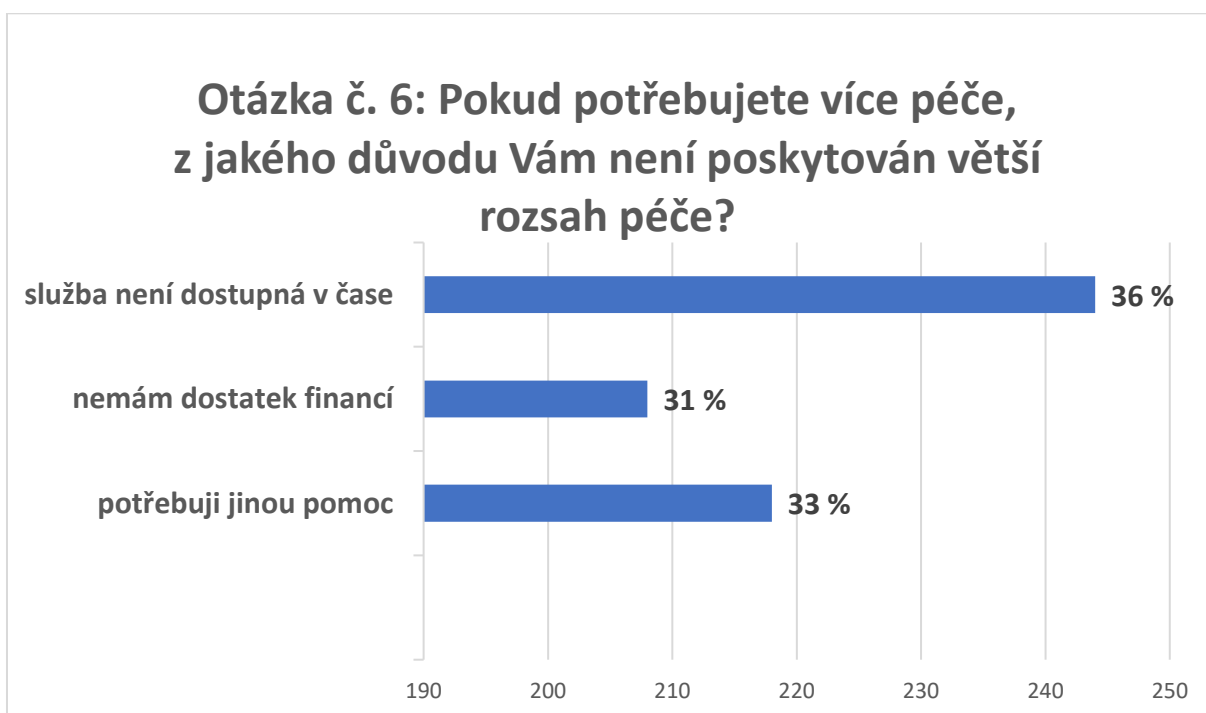


Otázka č. 6: Pokud potřebujete více péče, z jakého důvodu Vám není poskytován větší rozsah péče?

- **ODPOVĚĎELO:** 663 klientů (21 %)
(možnost zvolit více odpovědí)

Důvody, proč není navýšena péče	Počet	Procenta
a) služba není dostupná v čase, ve kterém potřebuji	244	36 %
b) nemám dostatek financí	208	31 %
c) potřebuji pomoc, kterou pečovatelská služba nevykonává	218	33 %
Celkový součet	670*	100 %

* Dalšíh 183 odpovědí uvedeno jako jiný důvod. Celkem 853 odpovědí.



U této otázky byla možnost napsat jiný důvod (183 odpovědí). Některé odpovědi jsme zařadili přímo mezi výše nabízené odpovědi.

Služba není dostupná v čase a v kapacitě, ve které klienti potřebují:

- Potřebnost již celodenní péče.
- Chybí doprovody, zejména k lékaři, chybí nákupy a úklid.
- Špatná zastupitelnost PSS (v době nemoci a dovolených).
- Nedostatek PSS.
- Nedostatek času PSS (spěchají za dalším klientem).
- Není volná kapacita služby.
- PS není poskytována ve večerních hodinách, o víkendech a svátcích.

Klienti potřebují pomoc, kterou pečovatelská služba nevykonává:

- Komerční služby (mytí oken, malování bytu, pedikúra).
- Doprava autem k lékaři.
- Venčení psa.
- Tísňová péče.

Jiný důvod:

- Nebyl nabídnut větší rozsah péče.
- Špatná kvalita péče.
- Zajištění péče neformálním pečujícím.
- Špatná kvalita jídla.

Otázka č. 7: Vyhovuje Vám doba, kdy je Vám služba poskytována?

➤ **ODPOVĚDĚLO:** 3 065 klientů (96 %)

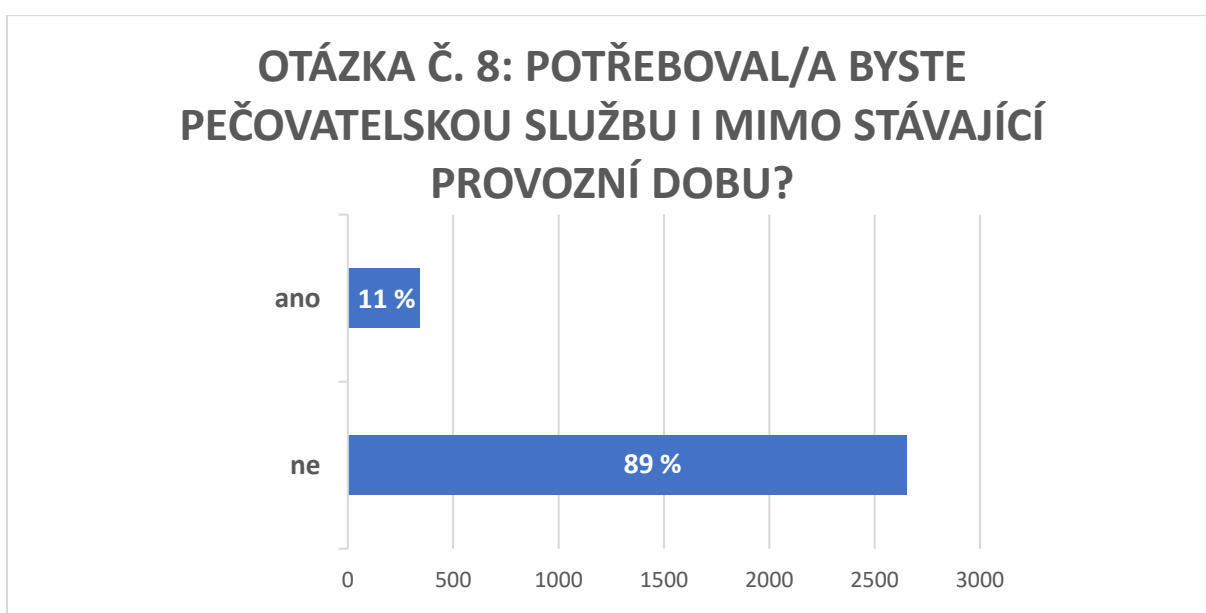
Čas	Počet	Procenta
ano	2 834	93 %
někdy	198	6 %
ne	33	1 %
Celkový součet	3 065	100 %



Otázka č. 8: Potřeboval/a byste pečovatelskou službu i mimo stávající provozní dobu?

➤ **ODPOVĚDĚLO:** 2 991 klientů (94 %)

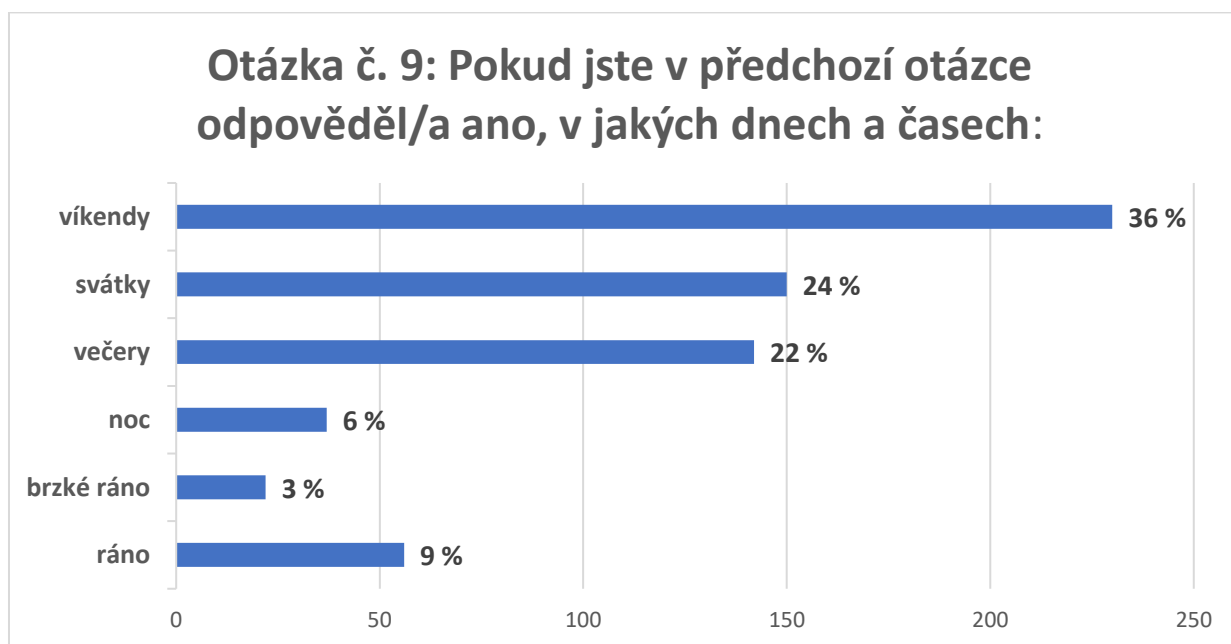
Změna času	Počet	Procenta
ano	339	11 %
ne	2 652	89 %
Celkový součet	2 991	100 %



Otázka č. 9: Pokud jste v předchozí otázce odpověděl/a ano, v jakých dnech a časech:

- **ODPOVĚĎELO:** 357 klientů (12 %)
(možnost zvolit více odpovědí)

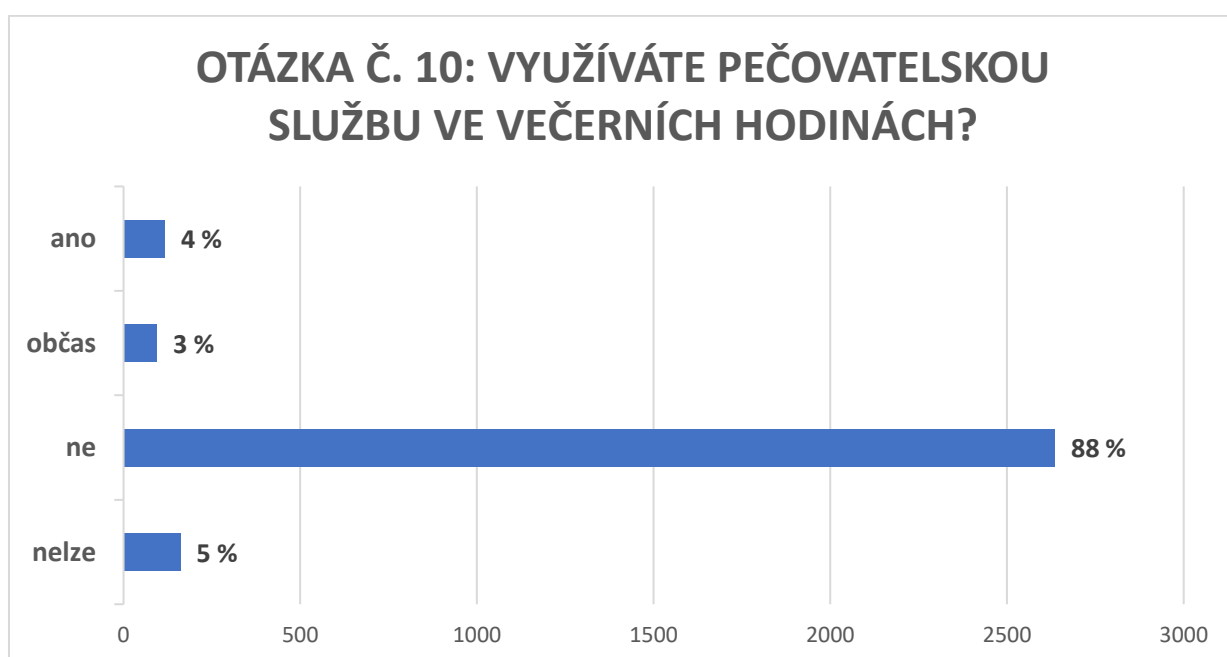
Provozní doba	Počet	Procenta
a) o víkendech	230	36 %
b) o svátcích	150	24 %
c) ve večerních hodinách (do 21 hodin)	142	22 %
d) v nočních hodinách (od 21 hodin do půlnoci)	37	6 %
e) v brzkých ranních hodinách (od půlnoci do 6 ráno)	22	3 %
f) v ranních hodinách (od 6 do 8 hodin ráno)	56	9 %
Celkový součet	637	100 %



Otázka č. 10: Využíváte pečovatelskou službu ve večerních hodinách?

➤ **ODPOVĚDĚLO:** 3 008 klientů (94 %)

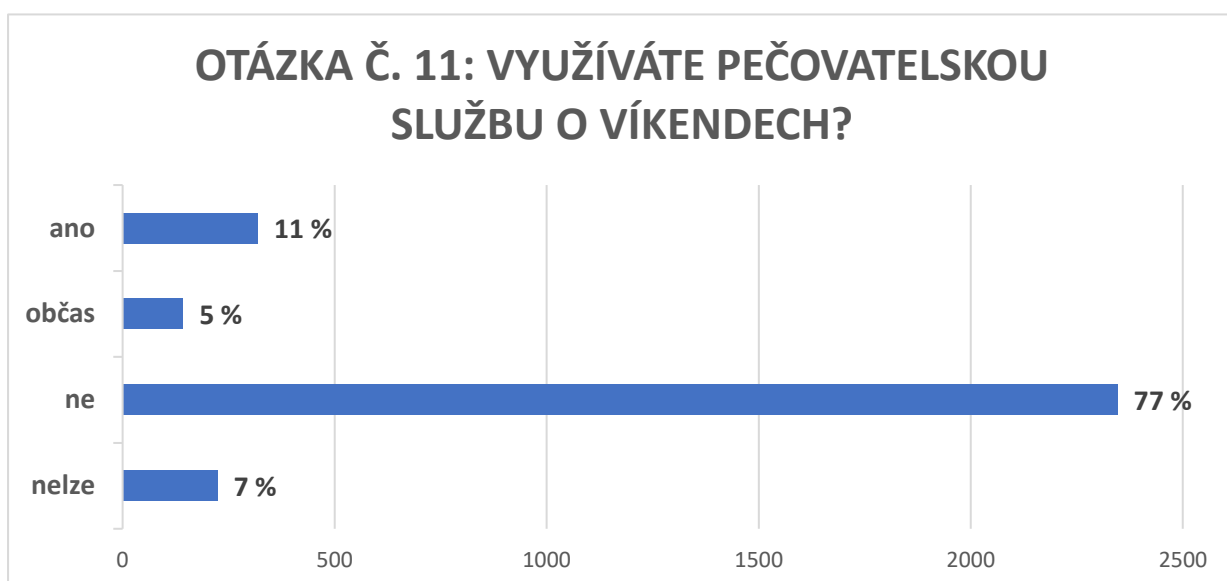
Večery	Počet	Procenta
ano, pravidelně	117	4 %
občas	95	3 %
ne, nepotřebuji	2 635	88 %
pečovatelská služba ve večerních hodinách není poskytována, ale měl/a bych zájem	161	5 %
Celkový součet	3 008	100 %



Otázka č. 11: Využíváte pečovatelskou službu o víkendech?

➤ **ODPOVĚDĚLO:** 3 034 klientů (95 %)

Víkendy	Počet	Procenta
ano, pravidelně	320	11 %
občas	143	5 %
ne, nepotřebuji	2 347	77 %
pečovatelská služba o víkendech není poskytovaná, ale měl/a bych zájem	224	7 %
Celkový součet	3 034	100 %



PROVOZNÍ DOBA

Víkendy:

- 14 % (463) klientů využívá pečovatelskou službu o víkendech.
- 7 % (224) klientů má zájem o poskytování služby o víkendech.
- 5 % (150) klientů má zájem o poskytování služby o svátcích.

Večery:

- 7 % (212) klientů využívá pečovatelskou službu ve večerních hodinách.
- 5 % (161) klientů má zájem o poskytování služby ve večerních hodinách (tj. do 21 hodin).
- 4 % (115) klientů má zájem o službu v nočních a brzkých ranních hodinách (od 21 hodin do 8 hodin ráno).

Klienti mají největší zájem o poskytování pečovatelské služby **o víkendech**.

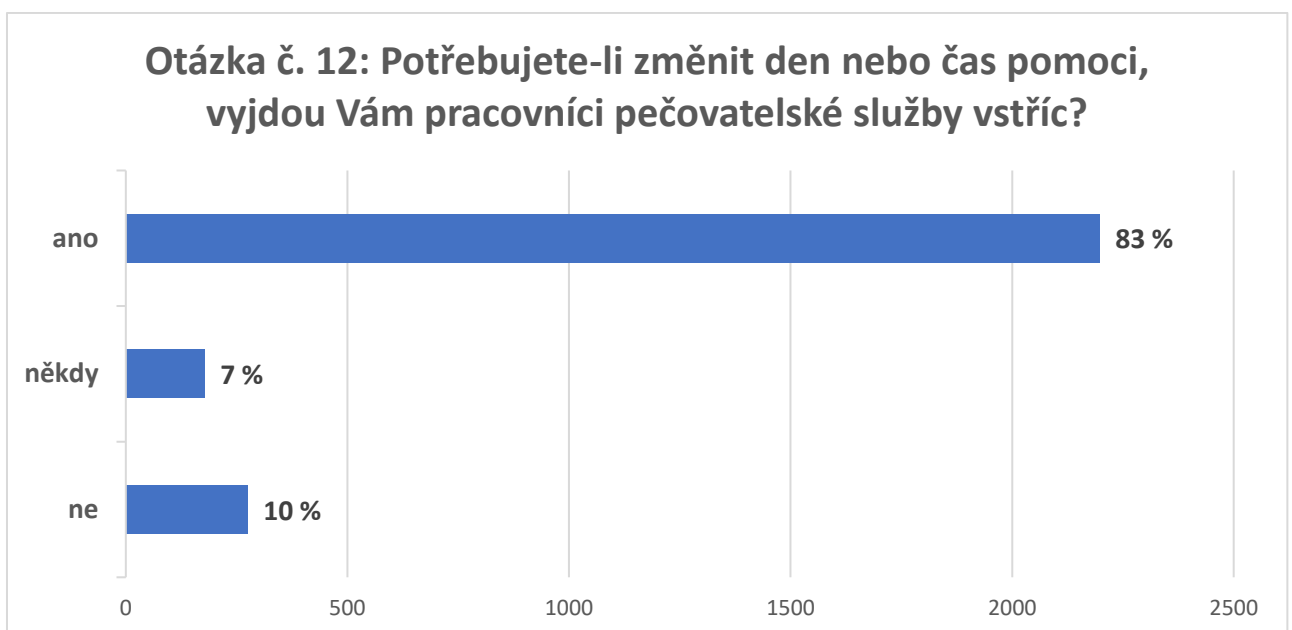
- 16 % (518) klientů již pečovatelskou službu o víkendech nebo večerních hodinách využívá.
- 20 % (650) požadavků je na poskytování pečovatelské služby o víkendech, svátcích a ve večerních až brzkých ranních hodinách.

➤ **Pečovatelská služba má mít provozní dobu i ve večerních hodinách včetně víkendů a svátků.** Pečovatelská služba má postupně rozšiřovat svou provozní dobu tak, aby mohla pečovat i o klienty s vyšší mírou podpory.

Otázka č. 12: Potřebujete-li změnit den nebo čas pomoci, vyjdou Vám pracovníci pečovatelské služby vstříc?

➤ **ODPOVĚDĚLO:** 2 649 klientů (83 %)

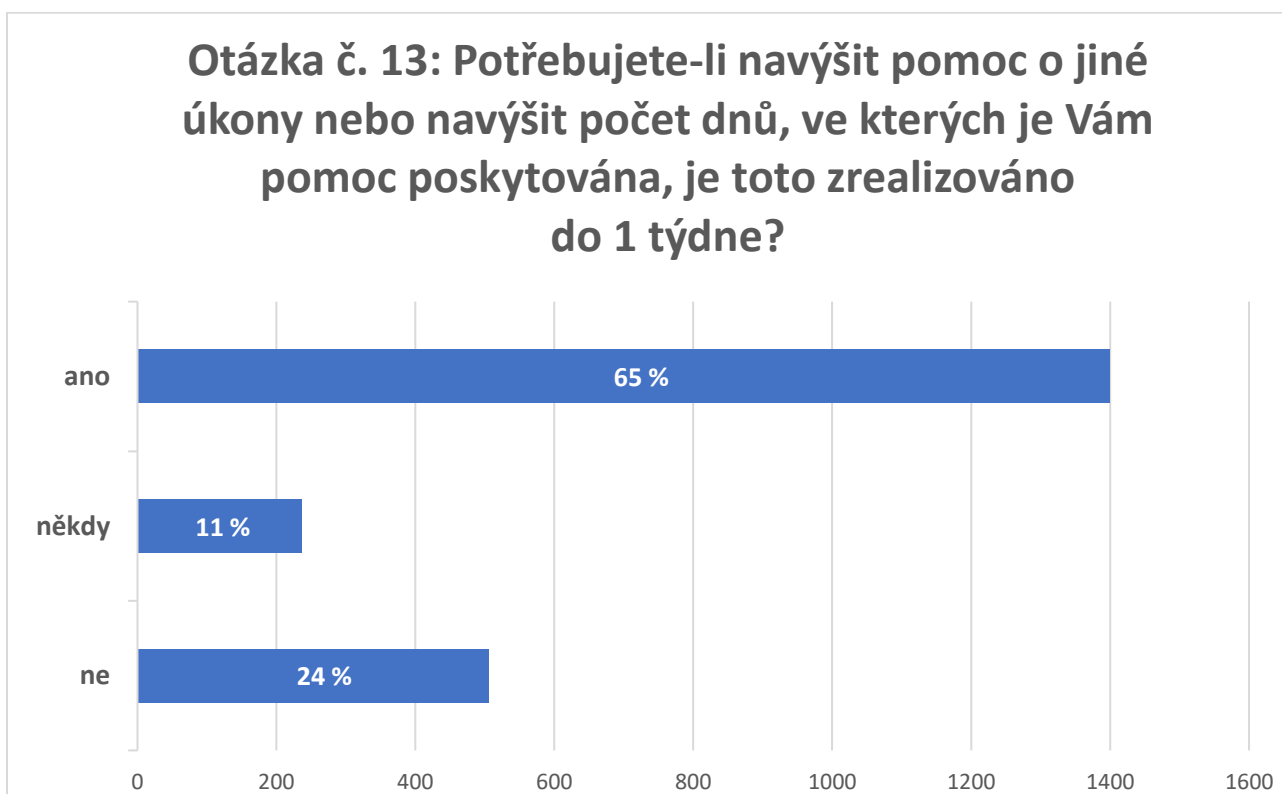
Změny	Počet	Procenta
ano	2 197	83 %
někdy	177	7 %
ne	275	10 %
Celkový součet	2 649	100 %



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

➤ **ODPOVĚDĚLO:** 2 143 klientů (67 %)

Změna do 1 týdne	Počet	Procenta
ano	1 400	65 %
někdy	237	11 %
ne	506	24 %
Celkový součet	2 143	100 %

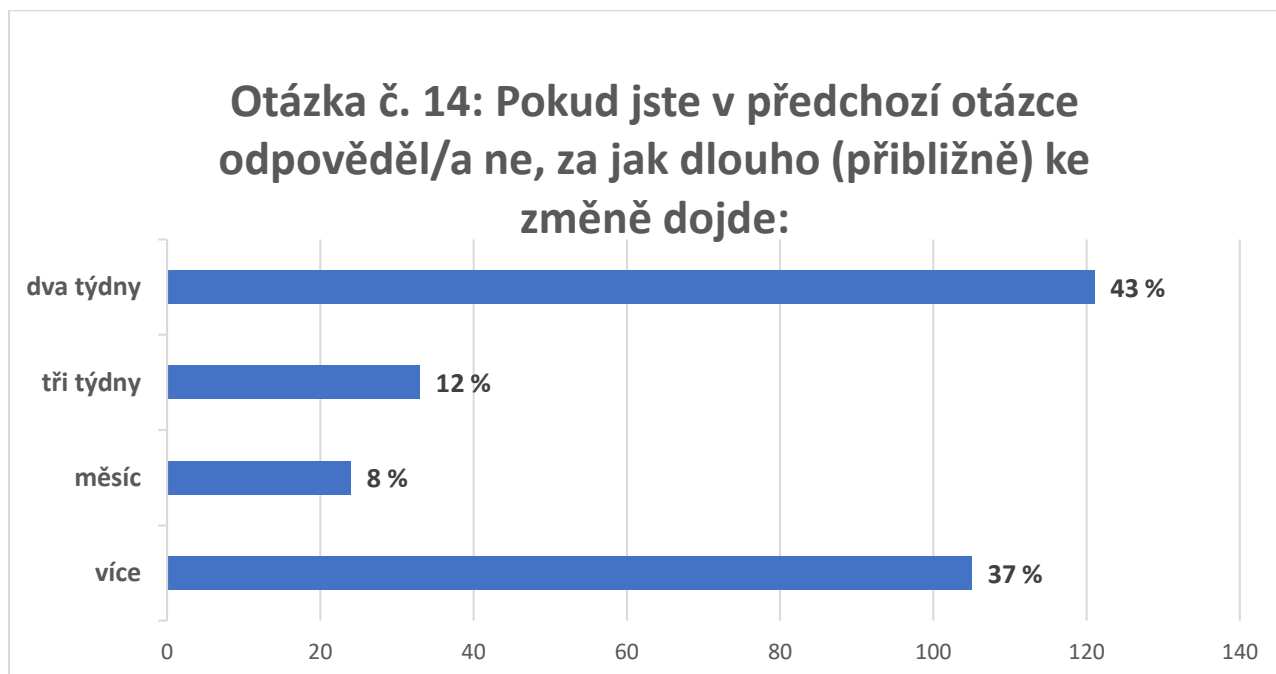


➤ Přibližně 23 % (743) klientů čeká déle než týden na navýšení potřebné péče. 3 % (105) klientů čeká na navýšení péče více než měsíc.

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

➤ **ODPOVĚDĚLO:** 283 klientů (9 %)

Do kdy	Počet	Procenta
do 2 týdnů	121	43 %
do 3 týdnů	33	8 %
do měsíce	24	12 %
víc jak měsíc	105	37 %
Celkový součet	283	100 %



Otázka č. 15: Využíváte služeb i jiných organizací poskytujících sociální péči?

➤ **ODPOVĚDĚLO:** 2 952 klientů (92 %)

Další sociální služby	Počet	Procenta
ano	548	19 %
ne	2 404	81 %
Celkový součet	2 952	100 %

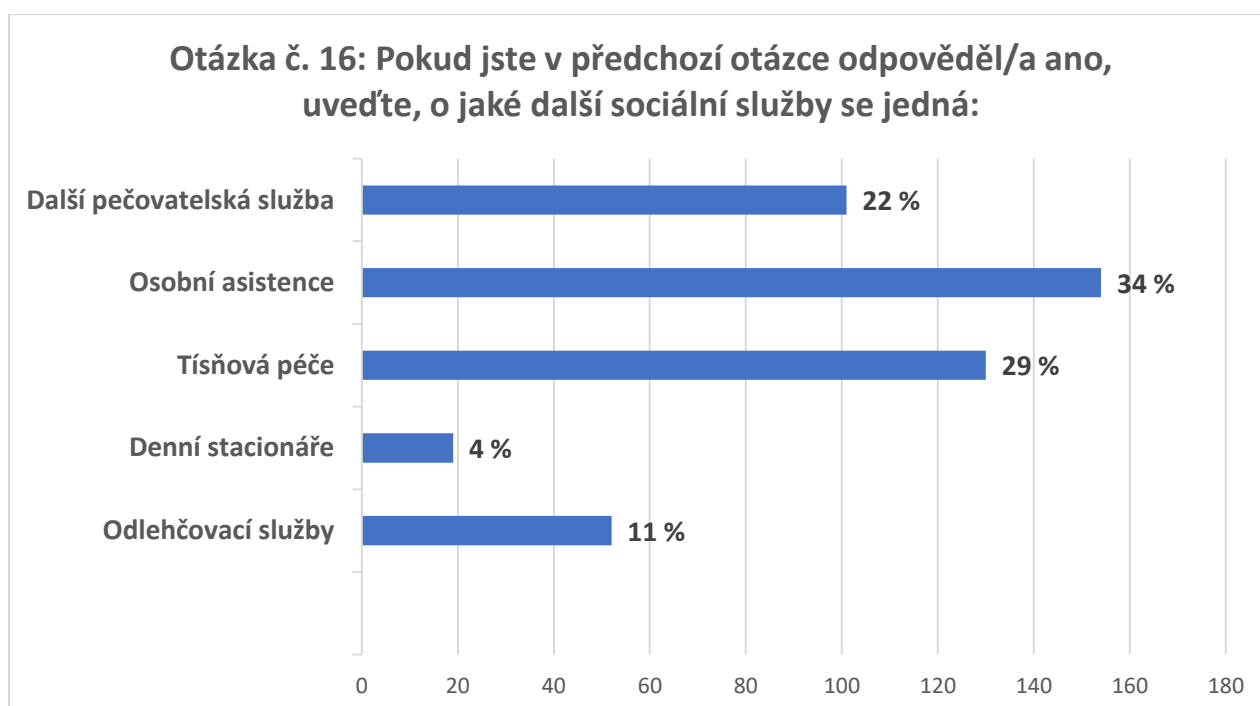


Otázka č. 16: Pokud jste v předchozí otázce odpověděl/a ano, uveďte, o jaké další sociální služby se jedná:

- **ODPOVĚĎELO:** 529 klientů (17 %)
(možnost zvolit více odpovědí)

Další sociální služby	Počet	Procenta
a) další pečovatelská služba	101	22 %
b) osobní asistence	154	34 %
c) tísňová péče	130	29 %
d) denní stacionáře	19	4 %
e) odlehčovací služby	52	11 %
Celkový součet	456*	100 %

* Dalších 182 odpovědí uvedeno jako jiná sociální služba. Celkem 638 odpovědí.



U této otázky byla možnost napsat jiný důvod (182 odpovědí). Některé odpovědi jsme zařadili přímo mezi výše nabízené odpovědi. Pod čarou uvádíme odpovědi, které se netýkají sociálních služeb.

Jiná sociální služba (10 odpovědí):

- Podpora samostatného bydlení.
 - Sociální rehabilitace.
-

Zdravotní služby (75 odpovědí):

- Domácí zdravotní péče.
- Rehabilitace.
- Paliativní péče.

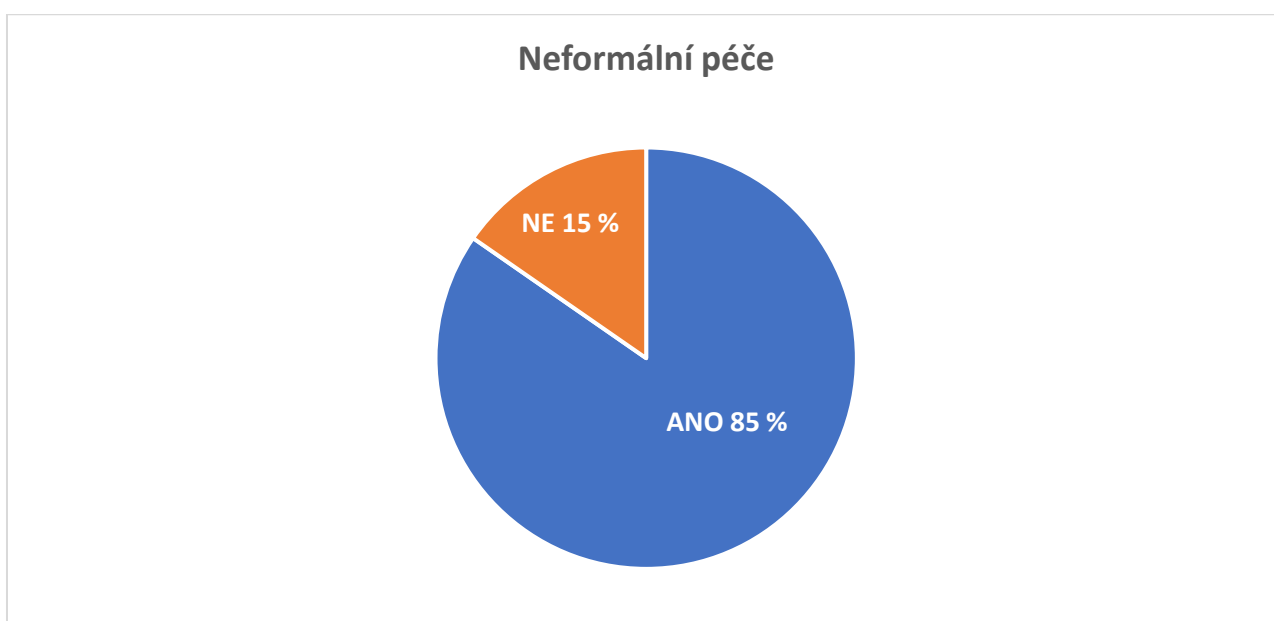
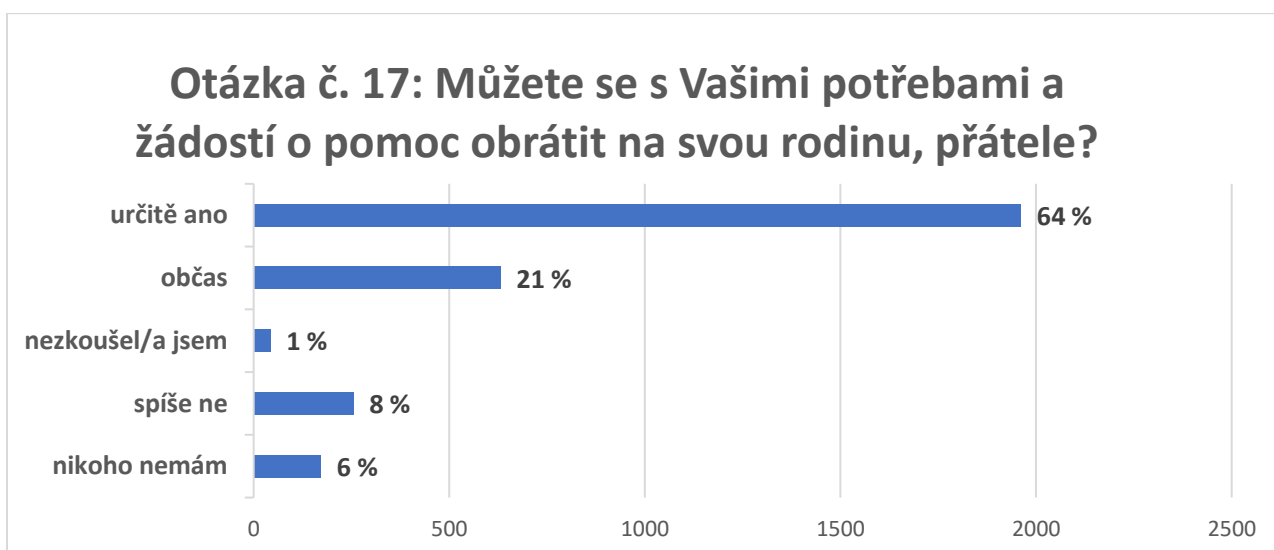
Jiné služby (97 odpovědí):

- Bezbariérová doprava.
- Neformální péče a dobrovolníci.
- Komerční služby (dovoz obědů, úklid, mytí oken, nákupy, praní prádla, pedikúra, kadeřnice).

Otázka č. 17: Můžete se s Vašimi potřebami a žádostí o pomoc obrátit na svou rodinu, přátele?

➤ **ODPOVĚĎELO:** 3 062 klientů (96 %)

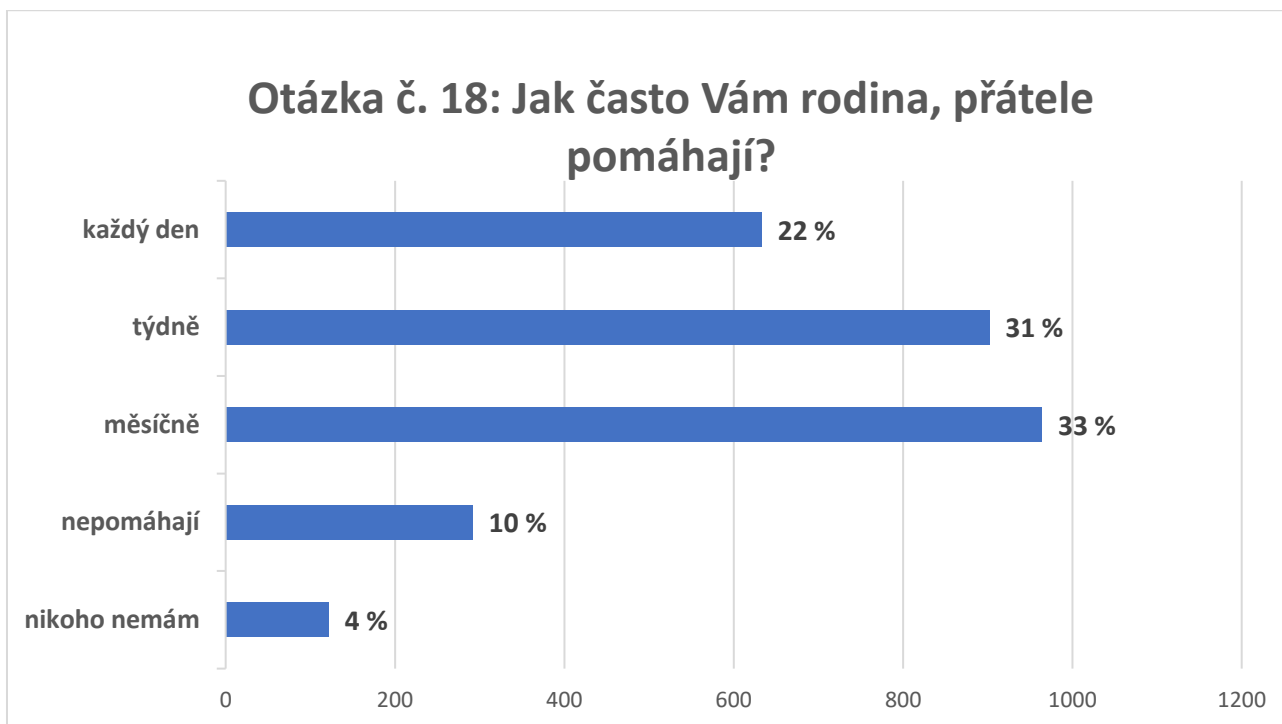
Neformální péče	Počet	Procenta
určitě ano	1 961	64 %
občas	631	21 %
nezkoušel/a jsem	43	1 %
spíše ne	255	8 %
nikoho nemám	172	6 %
Celkový součet	3 062	100 %



Otázka č. 18: Jak často Vám rodina, přátele pomáhají?

➤ **ODPOVĚĎELO:** 2 913 klientů (91 %)

Četnost neformální péče	Počet	Procenta
každý den	633	22 %
několikrát do týdne	902	31 %
několikrát do měsíce	964	33 %
nepomáhají	292	10 %
rodinu ani přátele nemám	122	4 %
Celkový součet	2 913	100 %

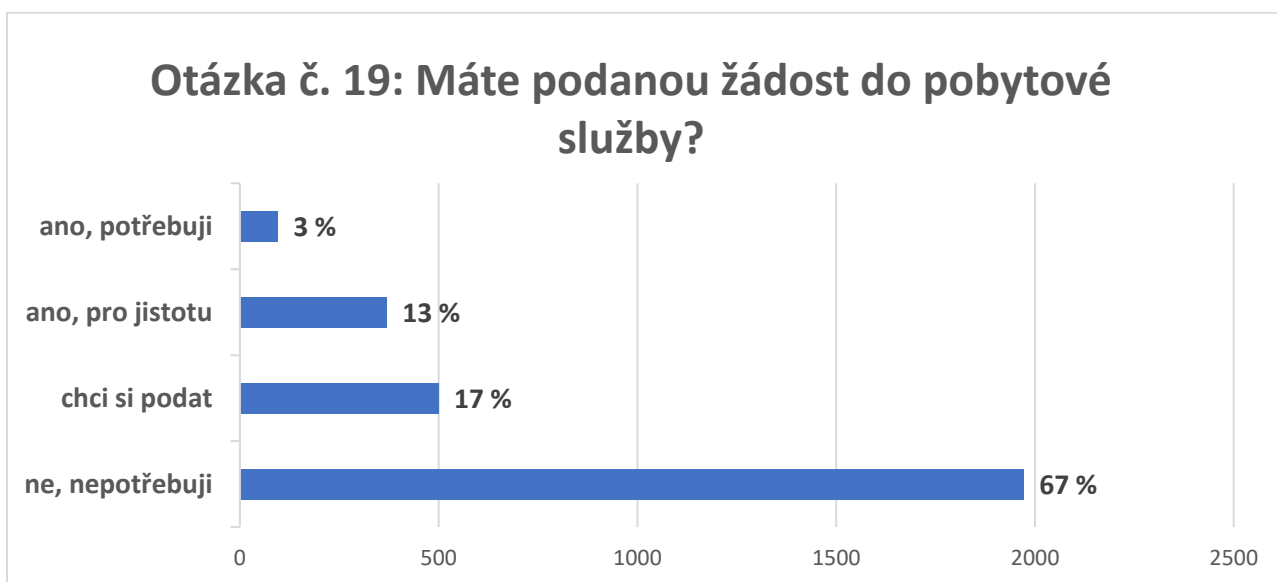


15 % (470) klientů nemá zajištěnou neformální péči.

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

➤ **ODPOVĚĎELO:** 2 933 klientů (92 %)

Pobytová služba	Počet	Procenta
ano, mám, už potřebuji celodenní péči	94	3 %
ano, mám, ale jen pro jistotu	369	13 %
žádost si chci podat	499	17 %
ne, nepotřebuji	1 971	67 %
Celkový součet	2 933	100 %



Otázka č. 20: Pokud máte nějaký nápad, připomínku či sdělení, které by mohlo být prospěšné pro zkvalitnění pečovatelské služby:

➤ **ODPOVĚDĚLO:** 589 klientů (18 %)

7 % (216) klientů uvedlo, že je s poskytováním pečovatelské služby spokojeno. Dále jsme odpovědi roztrídili do jednotlivých oblastí, u kterých uvádíme i přímé citace klientů. Pod čarou jsou uvedeny oblasti, které nesouvisí s poskytováním pečovatelské služby.

Střídání PSS (21 sdělení, 1 %)

- Klientům nevyhovuje časté střídání PSS (zejména u osobní hygieny).
- Klienti nevědí, jaký PSS k nim přijde.

„Neměl by se tolik střídat personál, v mnoha případech, když nemáme rodinu, nám ji nahrazují.“

„Na osobní hygienu bych prosila max. tři pečovatelky. Důvod je ten, že se moc stydím, je mi to nepříjemné. Na doprovod k lékaři žádám o mou klíčovou pečovatelku.“

„Nechápu a velmi mi nevyhovuje neustálé střídání pečovatelky, prý aby si klient nezvykl! Proč se osamělý klient nemůže těšit (což je velmi důležité!) na jemu sympatickou pečovatelku, aniž by tím cokoli sledoval?!“

„Pomohlo by mi, kdybych předem věděla, kdo a kdy z pečovatelské služby přijde.“

„Každá používá jiná slova a já jim špatně rozumím. Potřebuji si zvyknout na jednu a mít jistotu, kdo přijde.“

Rozšíření péče (19 sdělení, 1 %)

- Zjišťování, zda klient nepotřebuje více péče a poskytnutí informací, jak má o rozšíření péče zažádat.
- Chybí doprovody k lékaři, na úřady, na procházky.

„Obávám se, že časem budu potřebovat více péče.“

„Právě v těchto dnech se situace mění a péče bude muset být zintenzivněna.“

„Velmi bych stála o pohyb venku, zatím (jsem na vozíku) alespoň půl hodiny.“

Ocenění PSS (prestiž povolání) (13 sdělení, 0,4 %)

- Zlepšit finanční ohodnocení PSS.
- Dostatek odborného personálu.

„Myslím si, že je nutné navýšit i platy pracovníků PS, protože vzhledem k počtu starých a nemocných lidí nejsou platy dostačující a noví pracovníci, hlavně mladí, nemají o tuto náročnou práci z ekonomických důvodů zájem.“

„Lépe platit pečovatelkám, mít větší počet pečovatelek tak, aby nebyly ve stresu a časové tísní.“

Vytíženost PSS (12 sdělení, 0,4 %)

- Nedostatek PSS.
- PSS jsou unavení, přetěžovaní.
- PSS mají **málo času na povídání**.
- Více času na poskytovanou službu, spěch PSS je stresující.
- Služba je zatížena velkou dávkou administrativy, která PSS zbytečně zatěžuje.

„Jenom si myslím, že by mohlo být více pečovatelek, aby nebyly tak unavené.“

„Škoda, že není více pečovatelek v terénu, měly by čas si se mnou povídat.“

Kvalita služby (8 sdělení, 0,3 %)

- Chybí informace, jak a kde si stěžovat.
- Chybí informace o přibližném času příchodu PSS.
- Úkony péče jsou vykonány rychle a někdy nedostatečně.
- Začínající nezkušenosti PSS (dohled zkušeného PSS, vedení).

„Potřebuji vědět komu zavolat, když se pečovatelky nechovají tak jak mají.“

„Více potřebuji poradit, jak mám co udělat, než aby to pečovatelka udělala za mě.“

„Bylo by dobré zaškolit pečovatele, když dochází k lidem na vozíku, aby věděli, jak s nimi manipulovat při přesunech z vozíku a na vozík. Myslím, že by to bylo pro ně dobré z důvodu jak fyzické zátěže, tak ulehčení práce.“

Lepší komunikace (8 sdělení, 0,3 %)

- Ochota, naslouchání PSS.
- Kontakt s koordinátorkou PS, nedostatečné poskytování informací.

„Aby se pečovatelky usmívaly a netvářily se, že je strašně obtěžujeme.“

„Kéž by pečovatelky více naslouchaly.“

„Větší kontakt s pečovatelkami, různé informace, krátké sezení s vedením, o víkendu alespoň částečně pečovatelka.“

Kapacita služby (8 sdělení, 0,3 %)

- **Nedostatek kapacity.**
- Dlouhá doba do zavedení služby, musí ji zapojovat se službami více poskytovatelů, některé úkony služba neposkytuje.
- Zastupitelnost (v době nemoci, dovolených PSS) v zajištění péče.
- Více pracovníků, kteří by mohli chodit k lidem o víkendu častěji.
- Nepravidelnost – každý den stejný čas příchodu PSS.

„Pokud nepřijde přidělený pečovatel, tak není zajištěno koupání. Pokud má volno, dovolenou atd. Ostatní pečovatelky, které přijdou mají rozvržený čas pro ostatní klienty a časově jim to nevyhovuje.“

„Potřebovala bych, kdyby pečovatelská služba chodila na úklid až odpoledne – je-li to možné, protože v noci často nespím a ráno spím déle.“

Víkendy, večery (7 sdělení, 0,2 %)

- **Chybí možnost péče (případně výběru času) o víkendech, svátcích a večerech.**

„Využila bych občasnou pomoc v sobotu i dřívější péči (v 6 nebo v 7 hodin ráno).“

„Více možností vybrat si o víkendu svůj čas (omezená nabídka) a více pečovatelek večer – mimo můj obvyklý čas je večer změna těžší.“

Finance (6 sdělení, 0,2 %)

- **Zamítnutí zvýšení PnP, dlouhotrvající řízení o přiznání PnP.**
- **Nemohou si dovolit platit více péče.**

„Žádala jsem už 2x o zvýšení příspěvku na péči a byla zamítnuta, nemohu si finančně dovolit platit péči, kterou bych potřebovala, úklid, sprchování apod.“

Doprava autem (33 sdělení, 1 %)

- Posílit dopravní službu.
- Zajistit pro seniory za nižší poplatek odvozy na kontroly k lékařům, do nemocnice, na úřady (tzv. senior taxi).
- Chybí možnost odvozu do nemocnic v časných ranních hodinách.
- Zprostředkovat odvoz i do jiné MČ.

„Častější možnost odvozu autem k lékaři.“

„Při návštěvě nemocnice musím používat TAXI službu a ta je dost drahá, kdyby tak existovala podobná služba pro seniory a byla by levnější.“

Ostatní (93 sdělení, 3 %)

- Opravy v domácnosti.
- Domácí zdravotní péče při PS.
- Komerční služby (úklid, pedikúra, kadeřnice, masáže, mytí oken, kulturní akce).
- Pobytové služby (domovy pro seniory, odlehčovací služby).
- Auta pro PSS.

„Bylo by vhodné, aby pečovatelská služba měla vlastní zdravotní sestru.“

„Chci podat žádost do domova pro seniory, prosím, poradte mi, na koho se mám obrátit o radu. Chci to učinit co nejdřív.“

„Kdyby bylo možné nasmlouvat služby, které vaši zaměstnanci nemohou vykonávat a které jednorázově čas od času potřebujeme každý. Např mytí oken, odmrazování lednice, výměna žárovek atd... aby to byli lidé spolehliví, které si beze strachu můžeme pustit do bytu.“

„Pečovatelky by měly mít k dispozici služební auta, aby se mohly rychleji a pohodlněji pohybovat mezi jednotlivými klienty.“

Kvalita stravy (114 sdělení, 4 %)

- Diety, výběr z více jídel.
- Chutnější jídlo.
- Chybí obědy o víkendu.
- **Kontrola kvality** a množství dováženého jídla.
- Jídlo v plastových obalech.

Porovnání MČ HMP

Pro porovnání jednotlivých MČ HMP jsme vytvořili 5 skupin podle dojezdových vzdáleností. Poskytovatelé, kteří poskytují pečovatelskou službu na více MČ (spadají do více skupin) jsou zařazeni do skupiny podle sídla organizace.

Skupina 1 (8 poskytovatelů, 564 dotazníků):

Praha 3, Praha 8, Praha 9, Praha 14, Praha 18, Praha 19, Praha 20

Skupina 2 (7 poskytovatelů, 761 dotazníků):

Praha 2, Praha 4, Praha 11, Praha 12

Skupina 3 (7 poskytovatelů, 272 dotazníků):

Praha 10, Praha 15, Praha 21, Praha 22

Skupina 4 (10 poskytovatelů, 945 dotazníků):

Praha 1, Praha 6, Praha 7

Skupina 5 (7 poskytovatelů, 653 dotazníků):

Praha 5, Praha 13, Praha 16, Praha 17

Vzhledem k tomu, že jednotlivé skupiny nejsou, co se týče počtu poskytovatelů a počtu odevzdaných dotazníků rovnoměrně zastoupeny, jedná se o údaje pouze orientační pro dané území.

Jednotlivá území se lišila pouze v 5 otázkách, kde nejčastější odpověď byla rozdílná:

1) **„věk“**

Skupina 3 má nejvíce nejstarších klientů.

2) **„důvod, proč není poskytován větší rozsah péče“**

Služba není dostupná v čase, ve kterém klienti potřebují – skupina 1, 3.

Nedostatek financí – skupina 2, 5.

Klienti potřebují jinou pomoc, kterou PS nevykonává – skupina 4.

3) **„doba, za jak dlouho dojde k navýšení péče“**

Do 2 týdnů – skupina 1, 2.

Za více jak měsíc (u 75 klientů) – skupina 3, 4 a 5.

4) **„využití další sociální služby“**

Osobní asistence – skupina 1, 2, 5.

Další pečovatelská služba – skupina 3.

Tísňová péče – skupina 4.

5) **„jak často je zajištěna neformální péče“**

Několikrát do měsíce, kromě skupiny 5, kde je péče zajištěna častěji, a to několikrát do týdne.

Otázka č. 1: Kolik je Vám let?

V této otázce byl rozdíl v nejčastější odpovědi:

- Na území MČ 1, 6, 7 (skupina 4) je nejvíce nejstarších klientů.

Skupina 1	Počet	Procenta
nad 86 let	236	42 %
od 66 do 85 let	277	49 %
od 19 do 65 let	51	9 %
Celkový součet	564	100 %

Skupina 2	Počet	Procenta
nad 86 let	304	40 %
od 66 do 85 let	417	55 %
od 19 do 65 let	40	5 %
Celkový součet	761	100 %

Skupina 3	Počet	Procenta
nad 86 let	72	26 %
od 66 do 85 let	182	67 %
od 19 do 65 let	18	7 %
Celkový součet	272	100 %

Skupina 4	Počet	Procenta
nad 86 let	464	49 %
od 66 do 85 let	442	47 %
od 19 do 65 let	39	4 %
Celkový součet	945	100 %

Skupina 5	Počet	Procenta
nad 86 let	223	34 %
od 66 do 85 let	394	60 %
od 19 do 65 let	36	6 %
Celkový součet	653	100 %

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

Skupina 1	Počet	Procenta
ano	136	25 %
ne	413	75 %
Celkový součet	549	100 %

Skupina 2	Počet	Procenta
ano	139	18 %
ne	613	82 %
Celkový součet	752	100 %

Skupina 3	Počet	Procenta
ano	117	44 %
ne	150	56 %
Celkový součet	267	100 %

Skupina 4	Počet	Procenta
ano	180	19 %
ne	762	81 %
Celkový součet	942	100 %

Skupina 5	Počet	Procenta
ano	113	17 %
ne	534	83 %
Celkový součet	647	100 %

Otázka č. 3: Jak dlouho jste klientkou/klientem pečovatelské služby?

Skupina 1	Počet	Procenta
více jak 3 roky	290	54 %
do 3 let	82	15 %
do 2 let	78	14 %
do 1 roku	94	17 %
Celkový součet	544	100 %

Skupina 2	Počet	Procenta
více jak 3 roky	327	44 %
do 3 let	125	17 %
do 2 let	139	19 %
do 1 roku	145	20 %
Celkový součet	736	100 %

Skupina 3	Počet	Procenta
více jak 3 roky	120	45 %
do 3 let	46	17 %
do 2 let	54	21 %
do 1 roku	44	17 %
Celkový součet	264	100 %

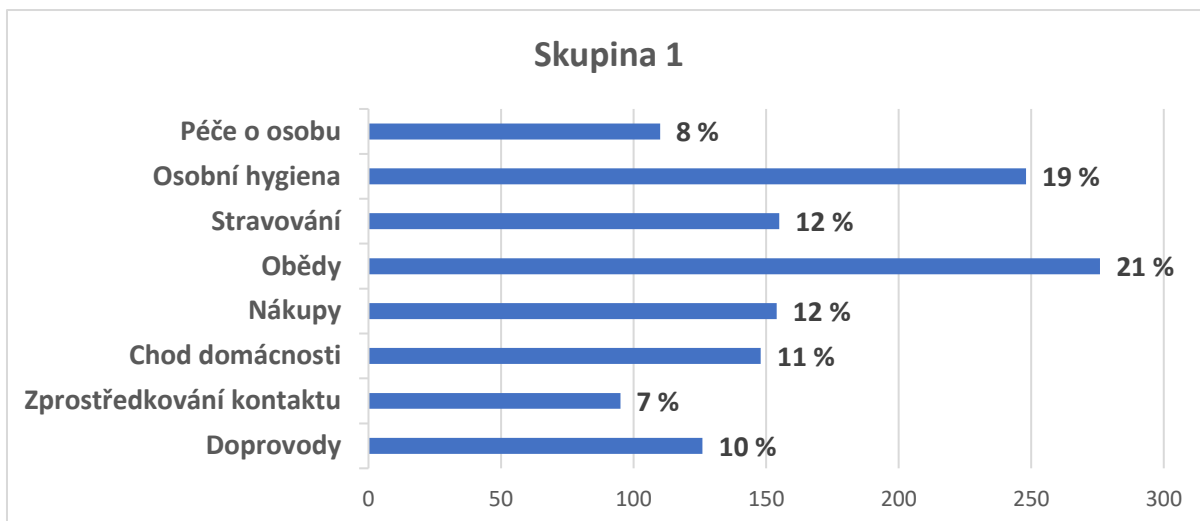
Skupina 4	Počet	Procenta
více jak 3 roky	437	47 %
do 3 let	129	14 %
do 2 let	167	18 %
do 1 roku	192	21 %
Celkový součet	925	100 %

Skupina 5	Počet	Procenta
více jak 3 roky	284	45 %
do 3 let	86	13 %
do 2 let	100	16 %
do 1 roku	167	26 %
Celkový součet	637	100 %

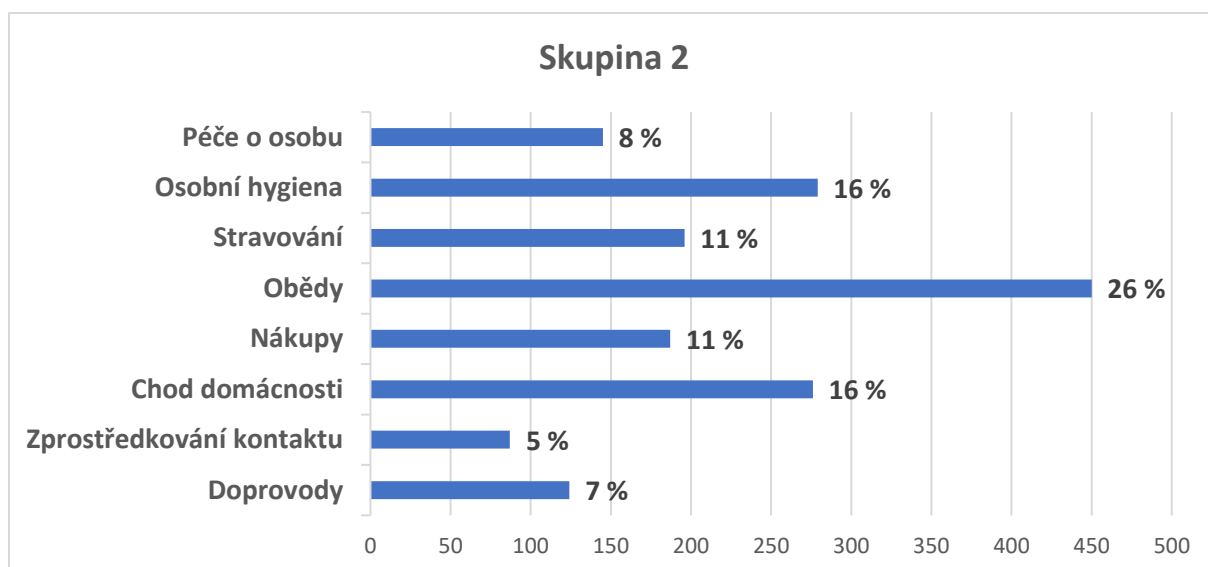
Otázka č. 4: Jaké úkony Vám pečovatelská služba poskytuje?

(možnost zvolit více odpovědí)

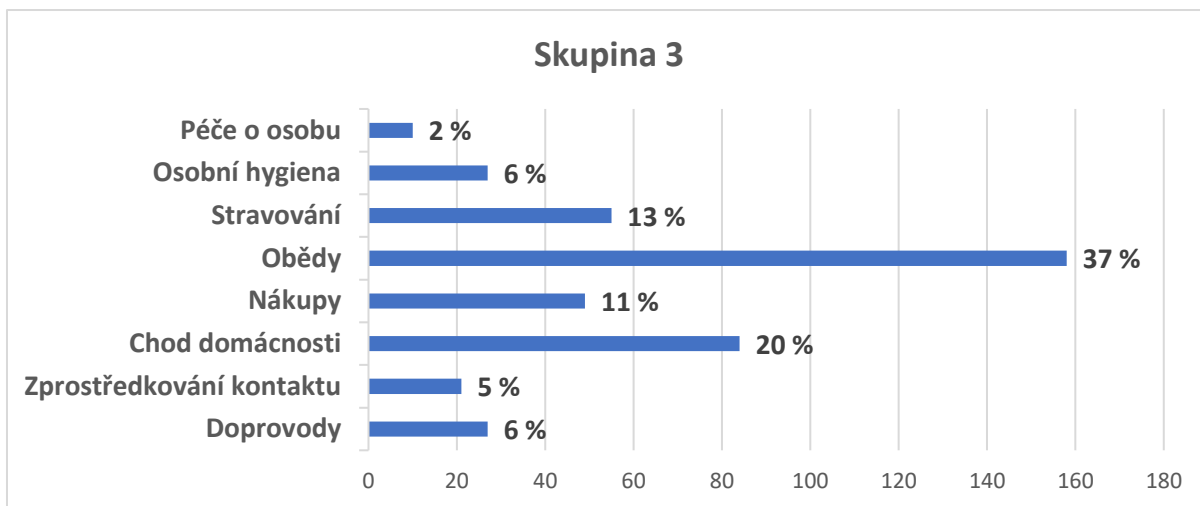
Skupina 1	Počet	Procenta
a) pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu (např. přesuny na lůžko nebo na vozík, pomoc s oblékáním)	110	8 %
b) pomoc při osobní hygieně (např. péče o vlasy, nehty, použití WC, koupání, sprchování)	248	19 %
c) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy (např. příprava a podání jídla a pití)	155	12 %
d) dovoz nebo donáška jídla	276	21 %
e) dovoz nebo donáška nákupu	154	12 %
f) pomoc při zajištění chodu domácnosti (např. úklid, praní, žehlení)	148	11 %
g) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím (např. procházky, rozhovory)	95	7 %
h) doprovod (k lékařům, při nákupu, na úřady a jiné instituce)	126	10 %
Celkový součet	1 312	100 %



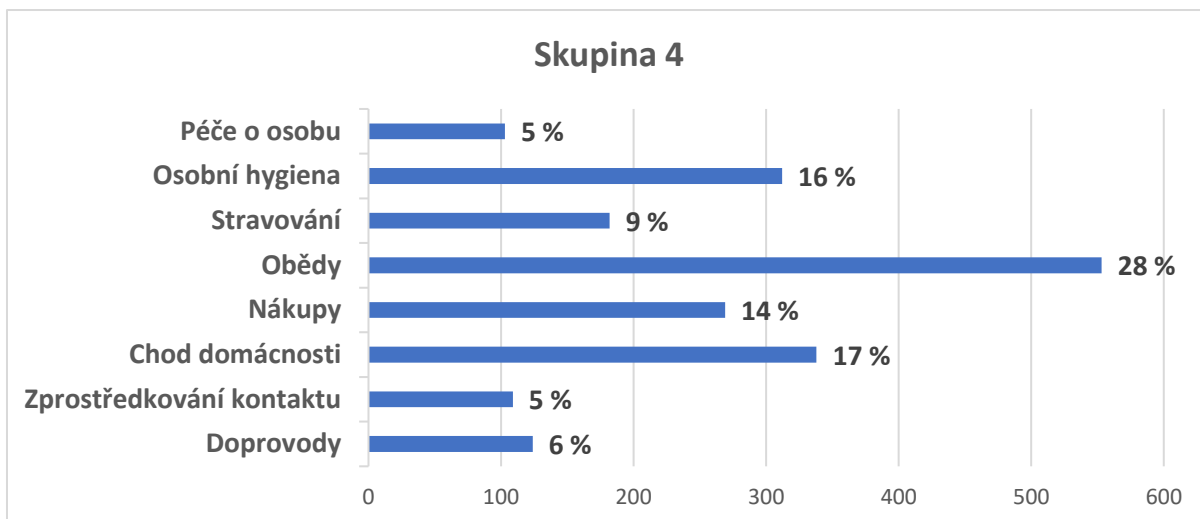
Skupina 2	Počet	Procenta
a) pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu (např. přesuny na lůžko nebo na vozík, pomoc s oblékáním)	145	8 %
b) pomoc při osobní hygieně (např. péče o vlasy, nehty, použití WC, koupání, sprchování)	279	16 %
c) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy (např. příprava a podání jídla a pití)	196	11 %
d) dovoz nebo donáška jídla	450	26 %
e) dovoz nebo donáška nákupu	187	11 %
f) pomoc při zajištění chodu domácnosti (např. úklid, praní, žehlení)	276	16 %
g) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím (např. procházky, rozhovory)	87	5 %
h) doprovod (k lékařům, při nákupu, na úřady a jiné instituce)	124	7 %
Celkový součet	1 744	100 %



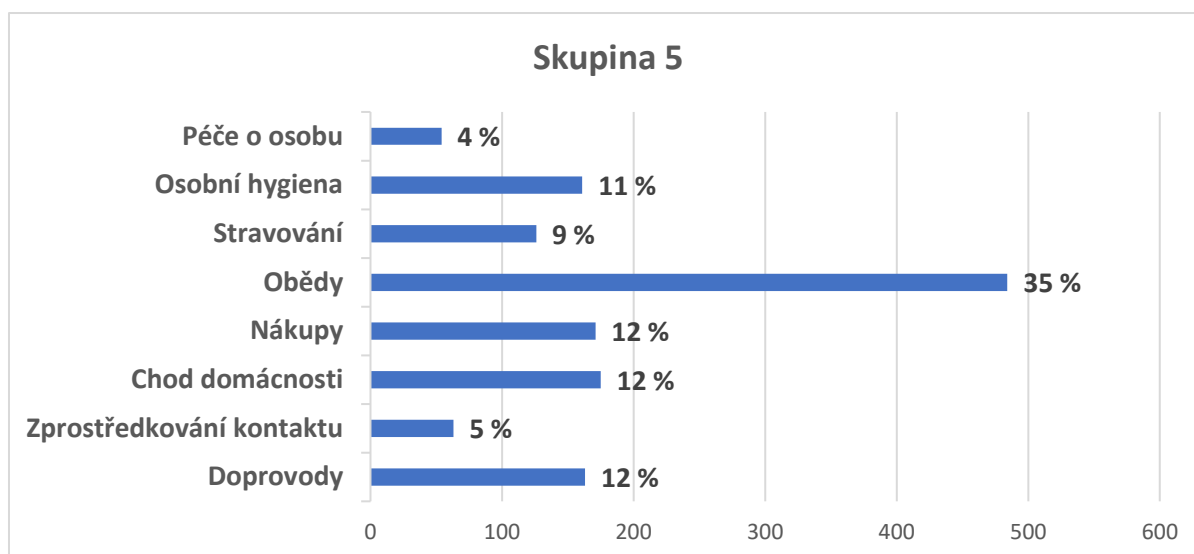
Skupina 3	Počet	Procenta
a) pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu (např. přesuny na lůžko nebo na vozík, pomoc s oblékáním)	10	2 %
b) pomoc při osobní hygieně (např. péče o vlasy, nehty, použití WC, koupání, sprchování)	27	6 %
c) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy (např. příprava a podání jídla a pití)	55	13 %
d) dovoz nebo donáška jídla	158	37 %
e) dovoz nebo donáška nákupu	49	11 %
f) pomoc při zajištění chodu domácnosti (např. úklid, praní, žehlení)	84	20 %
g) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím (např. procházky, rozhovory)	21	5 %
h) doprovod (k lékařům, při nákupu, na úřady a jiné instituce)	27	6 %
Celkový součet	431	100 %



Skupina 4	Počet	Procenta
a) pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu (např. přesuny na lůžko nebo na vozík, pomoc s oblékáním)	103	5 %
b) pomoc při osobní hygieně (např. péče o vlasy, nehty, použití WC, koupání, sprchování)	312	16 %
c) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy (např. příprava a podání jídla a pití)	182	9 %
d) dovoz nebo donáška jídla	553	28 %
e) dovoz nebo donáška nákupu	269	14 %
f) pomoc při zajištění chodu domácnosti (např. úklid, praní, žehlení)	338	17 %
g) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím (např. procházky, rozhovory)	109	5 %
h) doprovod (k lékařům, při nákupu, na úřady a jiné instituce)	124	6 %
Celkový součet	1 990	100 %



Skupina 5	Počet	Procenta
a) pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu (např. přesuny na lůžko nebo na vozík, pomoc s oblékáním)	54	4 %
b) pomoc při osobní hygieně (např. péče o vlasy, nehty, použití WC, koupání, sprchování)	161	11 %
c) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy (např. příprava a podání jídla a pití)	126	9 %
d) dovoz nebo donáška jídla	484	35 %
e) dovoz nebo donáška nákupu	171	12 %
f) pomoc při zajištění chodu domácnosti (např. úklid, praní, žehlení)	175	12 %
g) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím (např. procházky, rozhovory)	63	5 %
h) doprovod (k lékařům, při nákupu, na úřady a jiné instituce)	163	12 %
Celkový součet	1 397	100 %



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

Skupina 1	Počet	Procenta
určitě ano	356	67 %
spíše ano	129	24 %
spíše ne	36	7 %
určitě ne	11	2 %
Celkový součet	532	100 %

Skupina 2	Počet	Procenta
určitě ano	471	64 %
spíše ano	218	30 %
spíše ne	30	4 %
určitě ne	12	2 %
Celkový součet	731	100 %

Skupina 3	Počet	Procenta
určitě ano	186	73 %
spíše ano	51	20 %
spíše ne	7	3 %
určitě ne	10	4 %
Celkový součet	254	100 %

Skupina 4	Počet	Procenta
určitě ano	611	68 %
spíše ano	229	25 %
spíše ne	38	4 %
určitě ne	27	3 %
Celkový součet	905	100 %

Skupina 5	Počet	Procenta
určitě ano	445	71 %
spíše ano	153	24 %
spíše ne	21	3 %
určitě ne	11	2 %
Celkový součet	630	100 %

Otázka č. 6: Pokud potřebujete více péče, z jakého důvodu Vám není poskytován větší rozsah péče?

V této otázce byl rozdíl v nejčastější odpovědi:

- Nejčastějším důvodem na území MČ 3, 8, 9, 14, 18, 19 a 20 (skupina 1) i na území MČ 10, 15, 21, 22 (skupina 3) proč není péče rozšířena je, že služba není dostupná v čase, ve kterém klienti potřebují.
- Zatímco na území MČ 2, 4, 11, 12 (skupina 2) i na území MČ 5, 13, 16, 17 (skupina 5) je nejčastějším důvodem nedostatek financí.
- Nejčastějším důvodem u poslední skupiny 4, tj. na území MČ 1, 6, 7 je, že klienti potřebují jinou pomoc, kterou pečovatelská služba nevykonává.

(možnost zvolit více odpovědí)

Skupina 1	Počet	Procenta
a) služba není dostupná v čase, ve kterém potřebuji	55	42 %
b) nemám dostatek financí	33	26 %
c) potřebuji pomoc, kterou pečovatelská služba nevykonává	42	32 %
Celkový součet	130	100 %

Skupina 2	Počet	Procenta
a) služba není dostupná v čase, ve kterém potřebuji	73	35 %
b) nemám dostatek financí	78	38 %
c) potřebuji pomoc, kterou pečovatelská služba nevykonává	55	27 %
Celkový součet	206	100 %

Skupina 3	Počet	Procenta
a) služba není dostupná v čase, ve kterém potřebuji	14	41 %
b) nemám dostatek financí	8	24 %
c) potřebuji pomoc, kterou pečovatelská služba nevykonává	12	35 %
Celkový součet	34	100 %

Skupina 4	Počet	Procenta
a) služba není dostupná v čase, ve kterém potřebuji	56	34 %
b) nemám dostatek financí	39	24 %
c) potřebuji pomoc, kterou pečovatelská služba nevykonává	68	42 %
Celkový součet	163	100 %

Skupina 5	Počet	Procenta
a) služba není dostupná v čase, ve kterém potřebuji	46	34 %
b) nemám dostatek financí	50	36 %
c) potřebuji pomoc, kterou pečovatelská služba nevykonává	41	30 %
Celkový součet	137	100 %

Otázka č. 7: Vyhovuje Vám doba, kdy je Vám služba poskytována?

Skupina 1	Počet	Procenta
ano	489	89 %
někdy	50	9 %
ne	8	2 %
Celkový součet	547	100 %

Skupina 2	Počet	Procenta
ano	674	92 %
někdy	46	6 %
ne	13	2 %
Celkový součet	733	100 %

Skupina 3	Počet	Procenta
ano	241	97 %
někdy	7	3 %
ne	1	0 %
Celkový součet	249	100 %

Skupina 4	Počet	Procenta
ano	837	93 %
někdy	58	6 %
ne	6	1 %
Celkový součet	901	100 %

Skupina 5	Počet	Procenta
ano	593	93 %
někdy	37	6 %
ne	5	1 %
Celkový součet	635	100 %

Otázka č. 8: Potřeboval/a byste pečovatelskou službu i mimo stávající provozní dobu?

Skupina 1	Počet	Procenta
ano	83	16 %
ne	450	84 %
Celkový součet	533	100 %

Skupina 2	Počet	Procenta
ano	89	12 %
ne	624	88 %
Celkový součet	713	100 %

Skupina 3	Počet	Procenta
ano	10	4 %
ne	236	96 %
Celkový součet	246	100 %

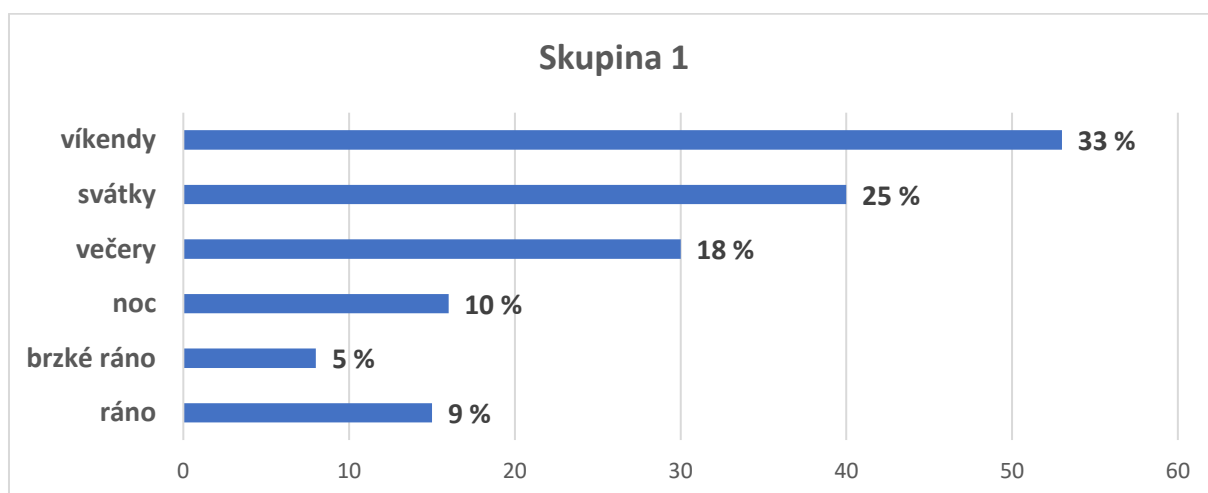
Skupina 4	Počet	Procenta
ano	90	10 %
ne	797	90 %
Celkový součet	887	100 %

Skupina 5	Počet	Procenta
ano	67	11 %
ne	545	89 %
Celkový součet	612	100 %

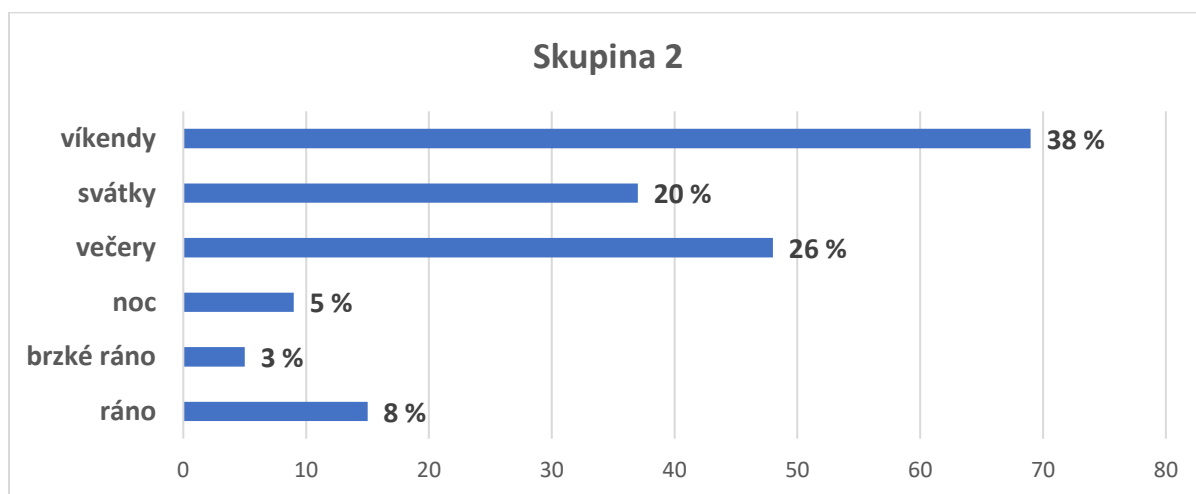
Otázka č. 9: Pokud jste v předchozí otázce odpověděl/a ano, v jakých dnech a časech:

(možnost zvolit více odpovědí)

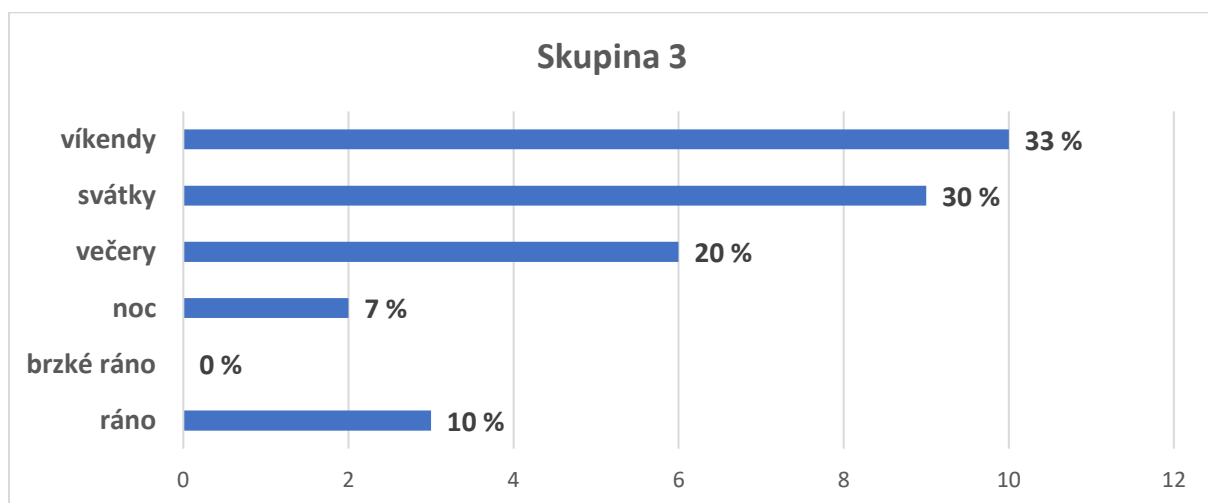
Skupina 1	Počet	Procenta
a) o víkendech	53	33 %
b) o svátcích	40	25 %
c) ve večerních hodinách (do 21 hodin)	30	18 %
d) v nočních hodinách (od 21 hodin do půlnoci)	16	10 %
e) v brzkých ranních hodinách (od půlnoci do 6 ráno)	8	5 %
f) v ranních hodinách (od 6 do 8 hodin ráno)	15	9 %
Celkový součet	162	100 %



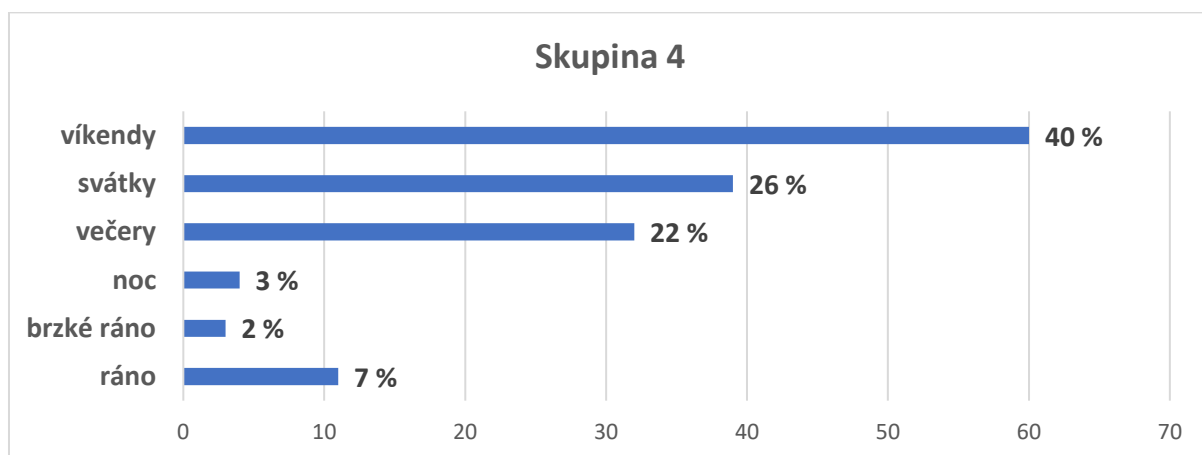
Skupina 2	Počet	Procenta
a) o víkendech	69	38 %
b) o svátcích	37	20 %
c) ve večerních hodinách (do 21 hodin)	48	26 %
d) v nočních hodinách (od 21 hodin do půlnoci)	9	5 %
e) v brzkých ranních hodinách (od půlnoci do 6 ráno)	5	3 %
f) v ranních hodinách (od 6 do 8 hodin ráno)	15	8 %
Celkový součet	183	100 %



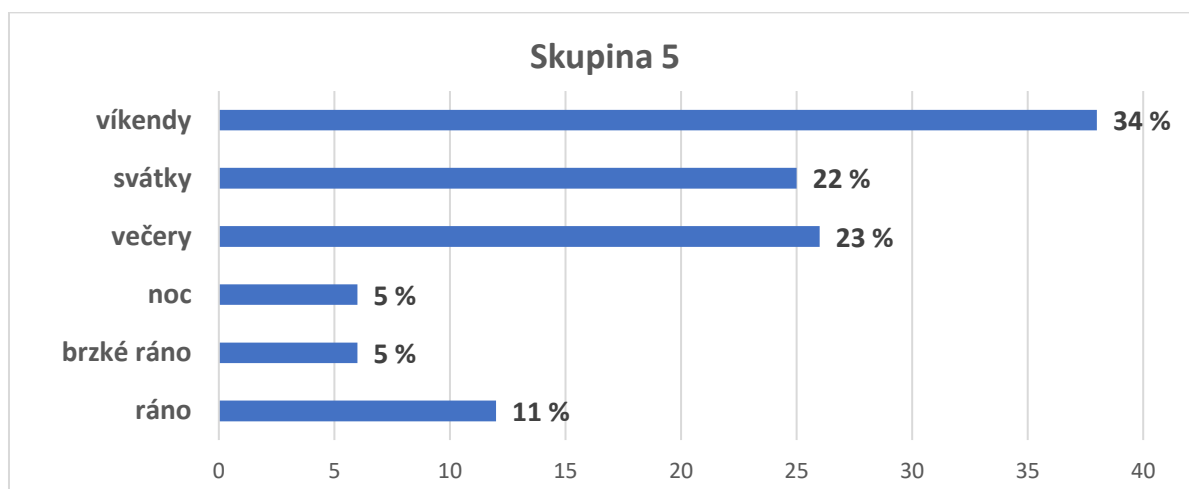
Skupina 3	Počet	Procenta
a) o víkendech	10	33 %
b) o svátcích	9	30 %
c) ve večerních hodinách (do 21 hodin)	6	20 %
d) v nočních hodinách (od 21 hodin do půlnoci)	2	7 %
e) v brzkých ranních hodinách (od půlnoci do 6 ráno)	0	0 %
f) v ranních hodinách (od 6 do 8 hodin ráno)	3	10 %
Celkový součet	30	100 %



Skupina 4	Počet	Procenta
a) o víkendech	60	40 %
b) o svátcích	39	26 %
c) ve večerních hodinách (do 21 hodin)	32	22 %
d) v nočních hodinách (od 21 hodin do půlnoci)	4	3 %
e) v brzkých ranních hodinách (od půlnoci do 6 ráno)	3	2 %
f) v ranních hodinách (od 6 do 8 hodin ráno)	11	7 %
Celkový součet	149	100 %



Skupina 5	Počet	Procenta
a) o víkendech	38	34 %
b) o svátcích	25	22 %
c) ve večerních hodinách (do 21 hodin)	26	23 %
d) v nočních hodinách (od 21 hodin do půlnoci)	6	5 %
e) v brzkých ranních hodinách (od půlnoci do 6 ráno)	6	5 %
f) v ranních hodinách (od 6 do 8 hodin ráno)	12	11 %
Celkový součet	113	100 %



Otázka č. 10: Využíváte pečovatelskou službu ve večerních hodinách?

- Zájem o poskytování pečovatelské služby ve večerních hodinách (bez této možnosti) se pohybuje na území HMP mezi 4–7 %.

Skupina 1	Počet	Procenta
ano, pravidelně	34	6 %
občas	36	7 %
ne, nepotřebuji	437	82 %
pečovatelská služba ve večerních hodinách není poskytována, ale měl/a bych zájem	29	5 %
Celkový součet	536	100 %

Skupina 2	Počet	Procenta
ano, pravidelně	24	3 %
občas	27	4 %
ne, nepotřebuji	619	87 %
pečovatelská služba ve večerních hodinách není poskytována, ale měl/a bych zájem	41	6 %
Celkový součet	711	100 %

Skupina 3	Počet	Procenta
ano, pravidelně	4	2 %
občas	2	1 %
ne, nepotřebuji	235	93 %
pečovatelská služba ve večerních hodinách není poskytována, ale měl/a bych zájem	11	4 %
Celkový součet	252	100 %

Skupina 4	Počet	Procenta
ano, pravidelně	36	4 %
občas	12	1 %
ne, nepotřebuji	795	89 %
pečovatelská služba ve večerních hodinách není poskytována, ale měl/a bych zájem	49	6 %
Celkový součet	892	100 %

Skupina 5	Počet	Procenta
ano, pravidelně	19	3 %
občas	18	3 %
ne, nepotřebuji	549	89 %
pečovatelská služba ve večerních hodinách není poskytována, ale měl/a bych zájem	31	5 %
Celkový součet	617	100 %

Otázka č. 11: Využíváte pečovatelskou službu o víkendech?

- Zájem o poskytování pečovatelské služby o víkendech (bez této možnosti) se pohybuje na území HMP mezi 6–8 %.

Skupina 1	Počet	Procenta
ano, pravidelně	82	15 %
občas	34	6 %
ne, nepotřebuji	389	72 %
pečovatelská služba o víkendech není poskytována, ale měl/a bych zájem	36	7 %
Celkový součet	541	100 %

Skupina 2	Počet	Procenta
ano, pravidelně	65	9 %
občas	38	5 %
ne, nepotřebuji	566	79 %
pečovatelská služba o víkendech není poskytována, ale měl/a bych zájem	53	7 %
Celkový součet	722	100 %

Skupina 3	Počet	Procenta
ano, pravidelně	32	13 %
občas	8	3 %
ne, nepotřebuji	191	78 %
pečovatelská služba o víkendech není poskytována, ale měl/a bych zájem	15	6 %
Celkový součet	246	100 %

Skupina 4	Počet	Procenta
ano, pravidelně	96	11 %
občas	31	3 %
ne, nepotřebuji	702	78 %
pečovatelská služba o víkendech není poskytována, ale měl/a bych zájem	73	8 %
Celkový součet	902	100 %

Skupina 5	Počet	Procenta
ano, pravidelně	45	7 %
občas	32	5 %
ne, nepotřebuji	499	80 %
pečovatelská služba o víkendech není poskytována, ale měl/a bych zájem	47	8 %
Celkový součet	623	100 %

Otázka č. 12: Potřebujete-li změnit den nebo čas pomoci, vyjdou Vám pracovníci pečovatelské služby vstříc?

Skupina 1	Počet	Procenta
ano	415	84 %
ne	51	10 %
někdy	31	6 %
Celkový součet	497	100 %

Skupina 2	Počet	Procenta
ano	536	82 %
ne	63	9 %
někdy	57	9 %
Celkový součet	656	100 %

Skupina 3	Počet	Procenta
ano	174	83 %
ne	28	13 %
někdy	8	4 %
Celkový součet	210	100 %

Skupina 4	Počet	Procenta
ano	647	85 %
ne	72	9 %
někdy	45	6 %
Celkový součet	764	100 %

Skupina 5	Počet	Procenta
ano	425	81 %
ne	61	12 %
někdy	36	7 %
Celkový součet	522	100 %

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

Skupina 1	Počet	Procenta
ano	275	63 %
ne	114	26 %
někdy	46	11 %
Celkový součet	435	100 %

Skupina 2	Počet	Procenta
ano	345	66 %
ne	98	19 %
někdy	81	15 %
Celkový součet	524	100 %

Skupina 3	Počet	Procenta
ano	124	74 %
ne	36	21 %
někdy	9	5 %
Celkový součet	169	100 %

Skupina 4	Počet	Procenta
ano	408	67 %
ne	153	25 %
někdy	52	8 %
Celkový součet	613	100 %

Skupina 5	Počet	Procenta
ano	248	62 %
ne	105	26 %
někdy	49	12 %
Celkový součet	402	100 %

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

V této otázce byl rozdíl v nejčastější odpovědi:

- K navýšení péče dojde do 2 týdnů na území MČ Praha 3, 8, 9, 14, 18, 19, 20 (skupina 1) a na území MČ Praha 2, 4, 11, 12 (skupina 2).
- Zatímco k navýšení potřebné péče dojde za více jak měsíc (u 75 klientů) na území MČ Praha 10, 15, 21, 22 (skupina 3) a MČ Praha 1, 6, 7 (skupina 4) a MČ Praha 5, 13, 16, 17 (skupina 5).

Skupina 1	Počet	Procenta
do 2 týdnů	36	58 %
do 3 týdnů	7	11 %
do měsíce	8	13 %
víc jak měsíc	11	18 %
Celkový součet	62	100 %

Skupina 2	Počet	Procenta
do 2 týdnů	31	52 %
do 3 týdnů	3	5 %
do měsíce	7	11 %
víc jak měsíc	19	32 %
Celkový součet	60	100 %

Skupina 3	Počet	Procenta
do 2 týdnů	8	31 %
do 3 týdnů	4	15 %
do měsíce	1	4 %
víc jak měsíc	13	50 %
Celkový součet	26	100 %

Skupina 4	Počet	Procenta
do 2 týdnů	28	38 %
do 3 týdnů	13	17 %
do měsíce	1	1 %
víc jak měsíc	33	44 %
Celkový součet	75	100 %

Skupina 5	Počet	Procenta
do 2 týdnů	18	30 %
do 3 týdnů	6	10 %
do měsíce	7	12 %
víc jak měsíc	29	48 %
Celkový součet	60	100 %

Otázka č. 15: Využíváte služeb i jiných organizací poskytujících sociální péči?

Skupina 1	Počet	Procenta
ano	109	21 %
ne	416	79 %
Celkový součet	525	100 %

Skupina 2	Počet	Procenta
ano	140	20 %
ne	574	80 %
Celkový součet	715	100 %

Skupina 3	Počet	Procenta
ano	29	12 %
ne	209	88 %
Celkový součet	238	100 %

Skupina 4	Počet	Procenta
ano	169	20 %
ne	696	80 %
Celkový součet	865	100 %

Skupina 5	Počet	Procenta
ano	101	17 %
ne	509	83 %
Celkový součet	610	100 %

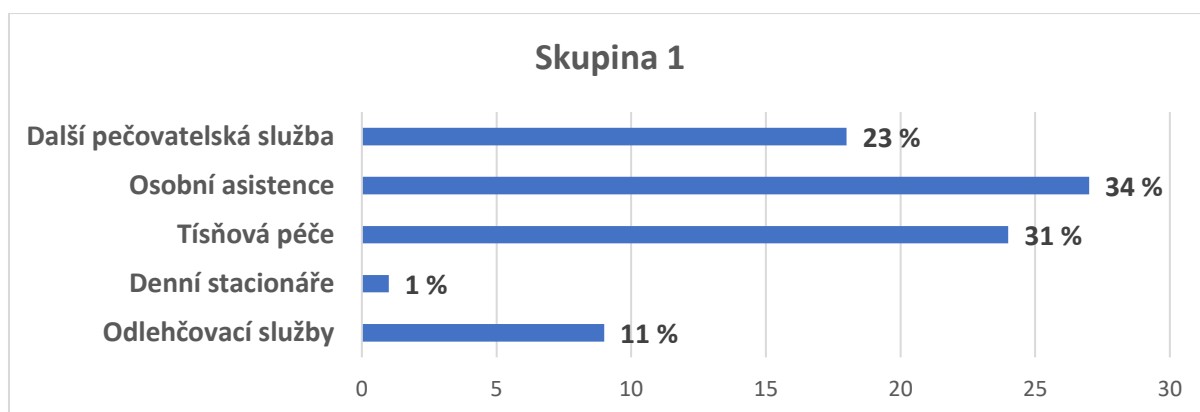
Otázka č. 16: Pokud jste v předchozí otázce odpověděl/a ano, uveďte, o jaké další sociální služby se jedná:

V této otázce byl rozdíl v nejčastější odpovědi:

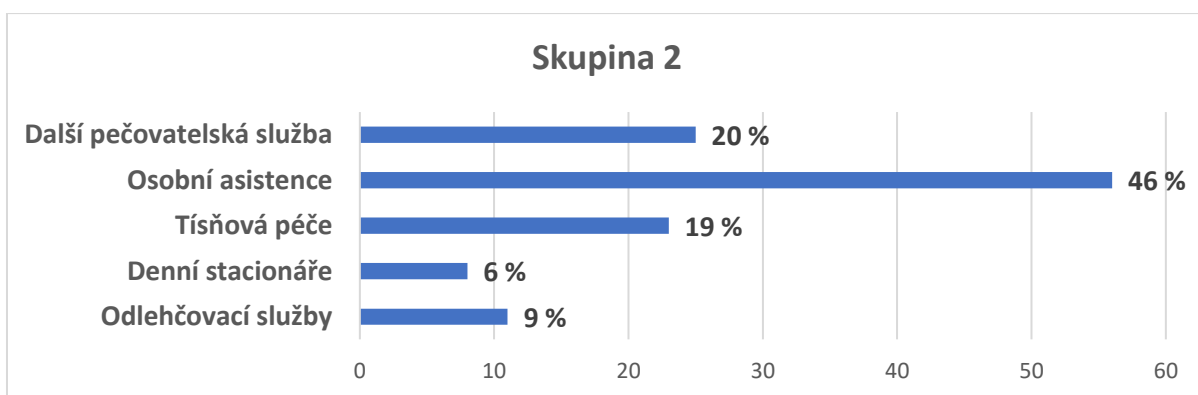
- Nejčastější další sociální službou je osobní asistence (skupina 1, 2, 5).
- Zatímco nejčastější sociální službou u skupiny 3 je další pečovatelská služba a u skupiny 4 je to tísňová péče.

(možnost zvolit více odpovědí)

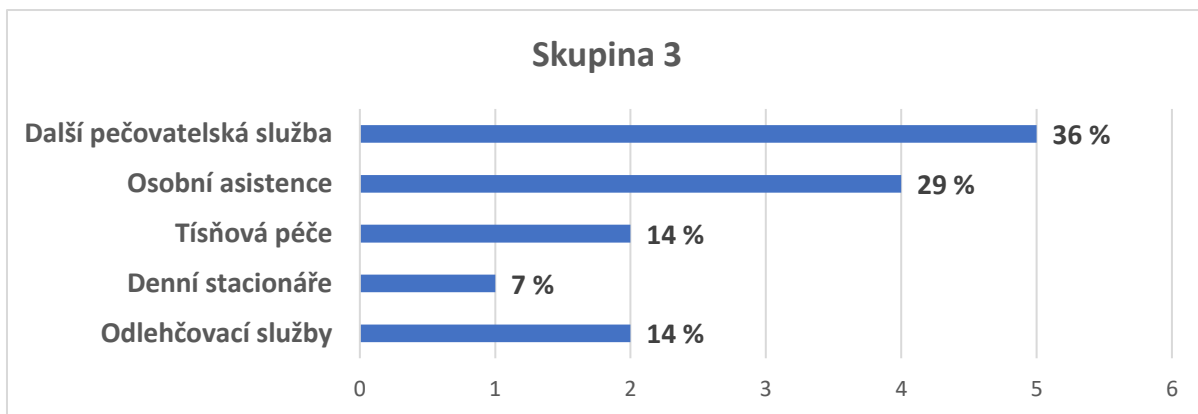
Skupina 1	Počet	Procenta
a) další pečovatelská služba	18	23 %
b) osobní asistence	27	34 %
c) tísňová péče	24	31 %
d) denní stacionáře	1	1 %
e) odlehčovací služby	9	11 %
Celkový součet	79	100 %



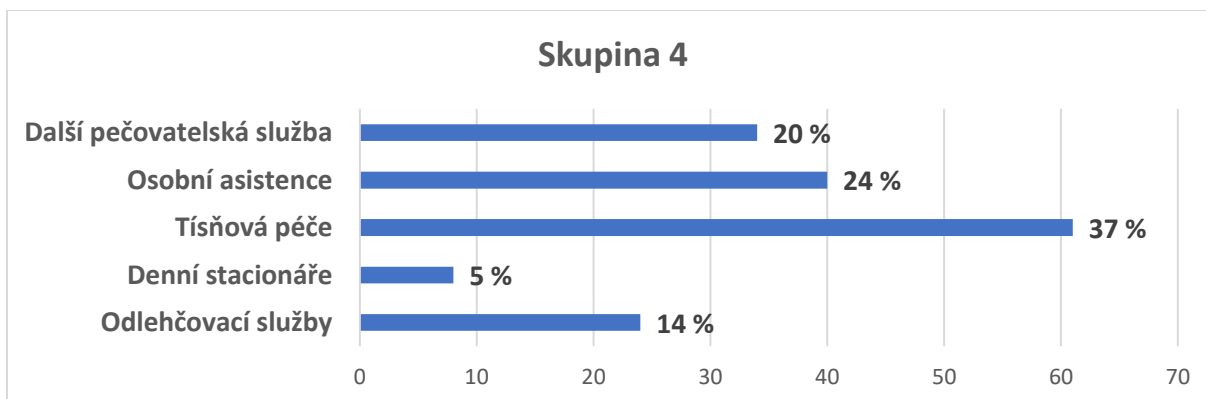
Skupina 2	Počet	Procenta
a) další pečovatelská služba	25	20 %
b) osobní asistence	56	46 %
c) tísňová péče	23	19 %
d) denní stacionáře	8	6 %
e) odlehčovací služby	11	9 %
Celkový součet	123	100 %



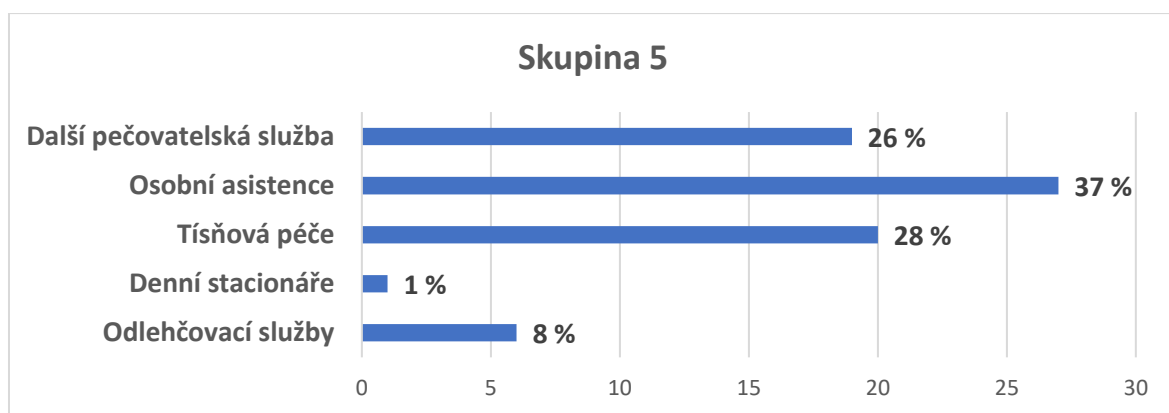
Skupina 3	Počet	Procenta
a) další pečovatelská služba	5	36 %
b) osobní asistence	4	29 %
c) tísňová péče	2	14 %
d) denní stacionáře	1	7 %
e) odlehčovací služby	2	14 %
Celkový součet	14	100 %



Skupina 4	Počet	Procenta
a) další pečovatelská služba	34	20 %
b) osobní asistence	40	24 %
c) tísňová péče	61	37 %
d) denní stacionáře	8	5 %
e) odlehčovací služby	24	14 %
Celkový součet	167	100 %



Skupina 5	Počet	Procenta
a) další pečovatelská služba	19	26 %
b) osobní asistence	27	37 %
c) tísňová péče	20	28 %
d) denní stacionáře	1	1 %
e) odlehčovací služby	6	8 %
Celkový součet	73	100 %



Otázka č. 17: Můžete se s Vašimi potřebami a žádostí o pomoc obrátit na svou rodinu, přátele?

Skupina 1	Počet	Procenta
určitě ano	301	56 %
občas	124	23 %
nezkoušel/a jsem	11	2 %
spíše ne	62	12 %
nikoho nemám	37	7 %
Celkový součet	535	100 %

Skupina 2	Počet	Procenta
určitě ano	465	62 %
občas	165	23 %
nezkoušel/a jsem	10	1 %
spíše ne	58	8 %
nikoho nemám	45	6 %
Celkový součet	734	100 %

Skupina 3	Počet	Procenta
určitě ano	187	73 %
občas	45	17 %
nezkoušel/a jsem	5	2 %
spíše ne	14	5 %
nikoho nemám	7	3 %
Celkový součet	258	100 %

Skupina 4	Počet	Procenta
určitě ano	586	65 %
občas	167	19 %
nezkoušel/a jsem	4	0 %
spíše ne	79	9 %
nikoho nemám	62	7 %
Celkový součet	898	100 %

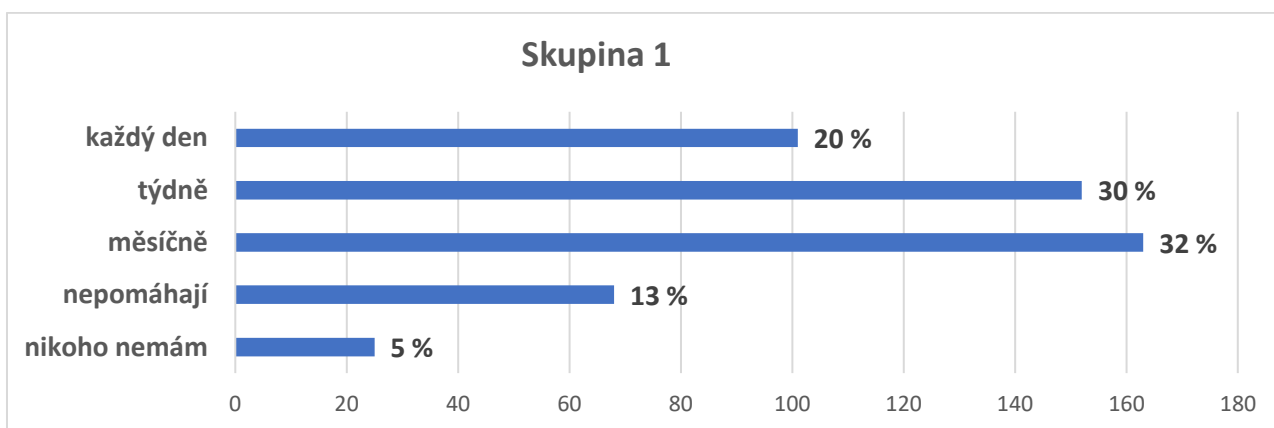
Skupina 5	Počet	Procenta
určitě ano	431	68 %
občas	130	20 %
nezkoušel/a jsem	13	2 %
spíše ne	42	7 %
nikoho nemám	21	3 %
Celkový součet	637	100 %

Otázka č. 18: Jak často Vám rodina, přátele pomáhají?

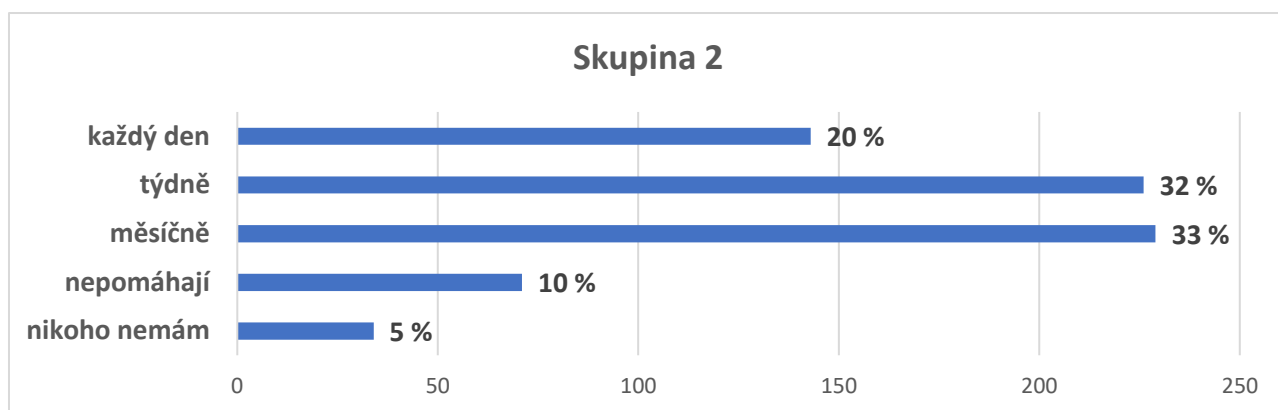
V této otázce byl rozdíl v nejčastější odpovědi:

- Nejčastěji mají klienti zajištěnou neformální péči několikrát do měsíce. Kromě skupiny 5 (MČ Praha 5, 13, 16 a 17), kde je péče zajištěna několikrát do týdne.

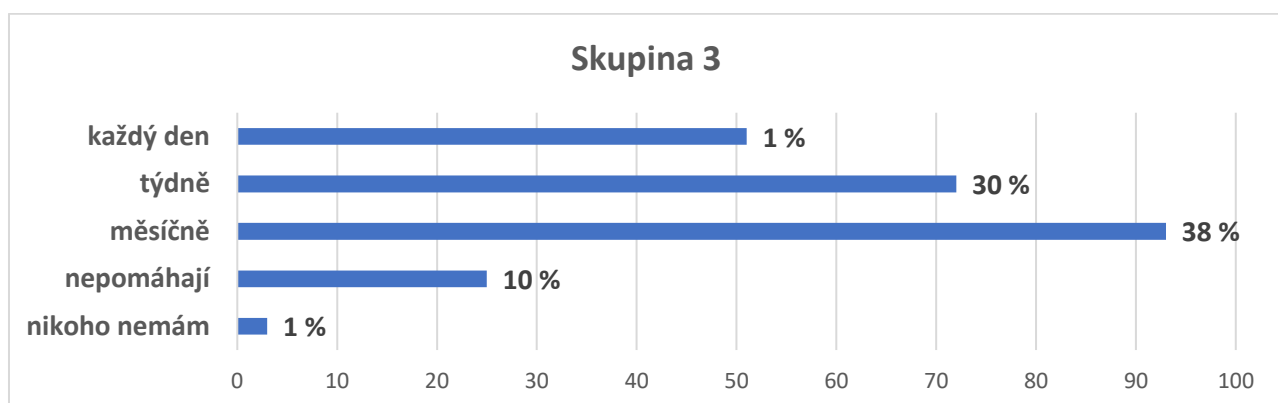
Skupina 1	Počet	Procenta
každý den	101	20 %
několikrát do týdne	152	30 %
několikrát do měsíce	163	32 %
nepomáhají	68	13 %
rodinu ani přátele nemám	25	5 %
Celkový součet	509	100 %



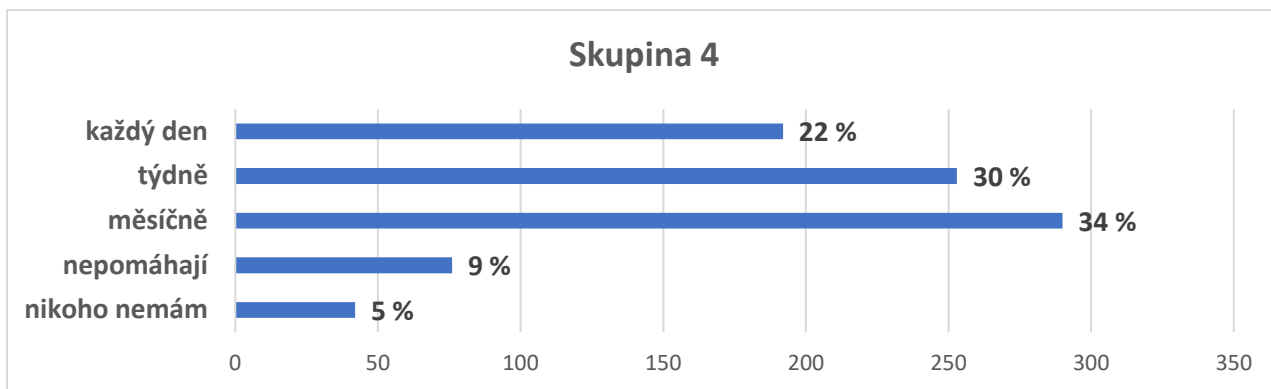
Skupina 2	Počet	Procenta
každý den	143	20 %
několikrát do týdne	226	32 %
několikrát do měsíce	229	33 %
nepomáhají	71	10 %
rodinu ani přátele nemám	34	5 %
Celkový součet	703	100 %



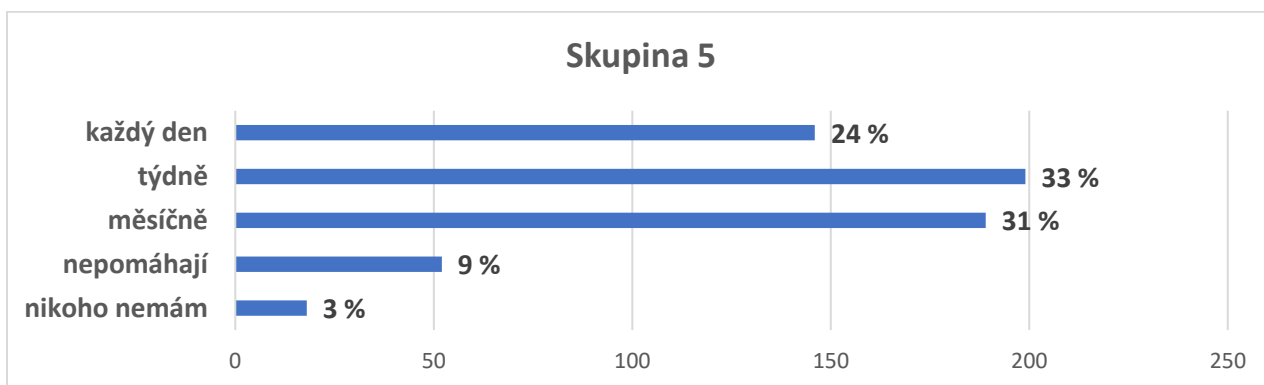
Skupina 3	Počet	Procenta
každý den	51	21 %
několikrát do týdne	72	30 %
několikrát do měsíce	93	38 %
nepomáhají	25	10 %
rodinu ani přátele nemám	3	1 %
Celkový součet	244	100 %



Skupina 4	Počet	Procenta
každý den	192	22 %
několikrát do týdne	253	30 %
několikrát do měsíce	290	34 %
nepomáhají	76	9 %
rodinu ani přátele nemám	42	5 %
Celkový součet	853	100 %

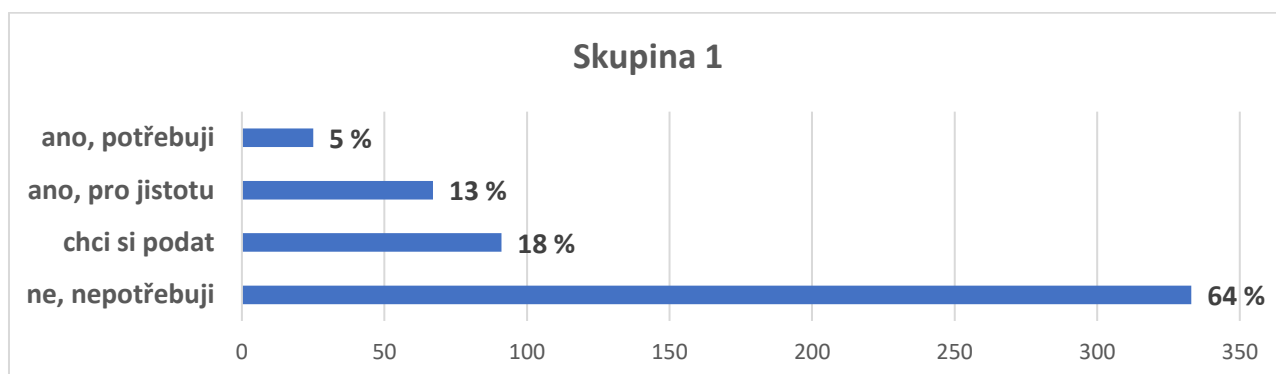


Skupina 5	Počet	Procenta
každý den	146	24 %
několikrát do týdne	199	33 %
několikrát do měsíce	189	31 %
nepomáhají	52	9 %
rodinu ani přátele nemám	18	3 %
Celkový součet	604	100 %

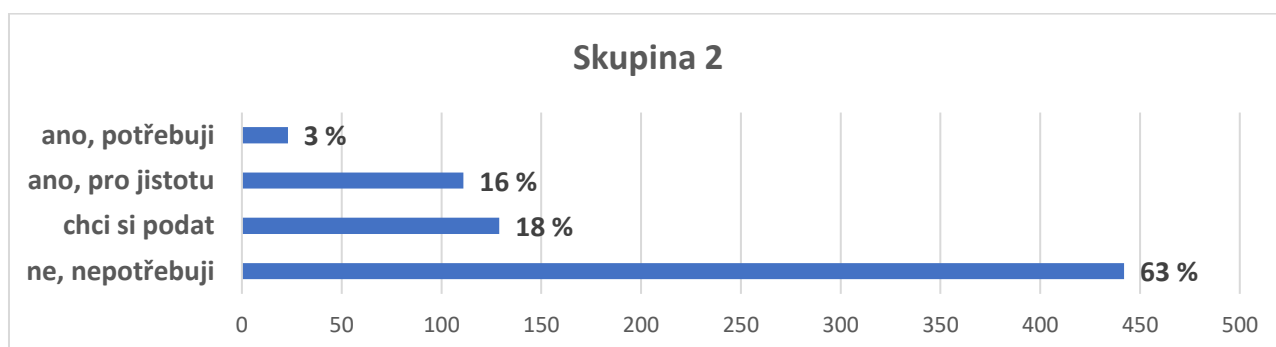


Otázka č. 19: Máte podanou žádost do pobytové služby? (např. domov pro seniory, domov se zvláštním režimem)

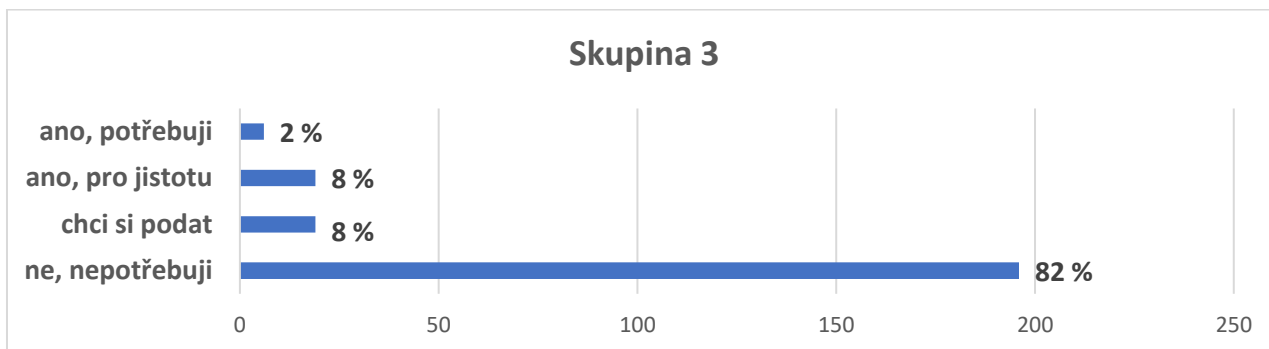
Skupina 1	Počet	Procenta
ano, mám, už potřebuji celodenní péči	25	5 %
ano, mám, ale jen pro jistotu	67	13 %
žádost si chci podat	91	18 %
ne, nepotřebuji	333	64 %
Celkový součet	516	100 %



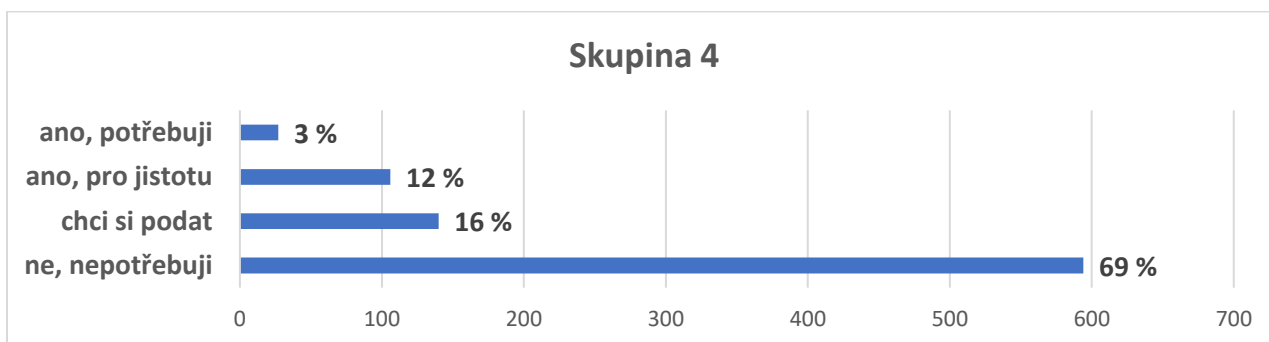
Skupina 2	Počet	Procenta
ano, mám, už potřebuji celodenní péči	23	3 %
ano, mám, ale jen pro jistotu	111	16 %
žádost si chci podat	129	18 %
ne, nepotřebuji	442	63 %
Celkový součet	705	100 %



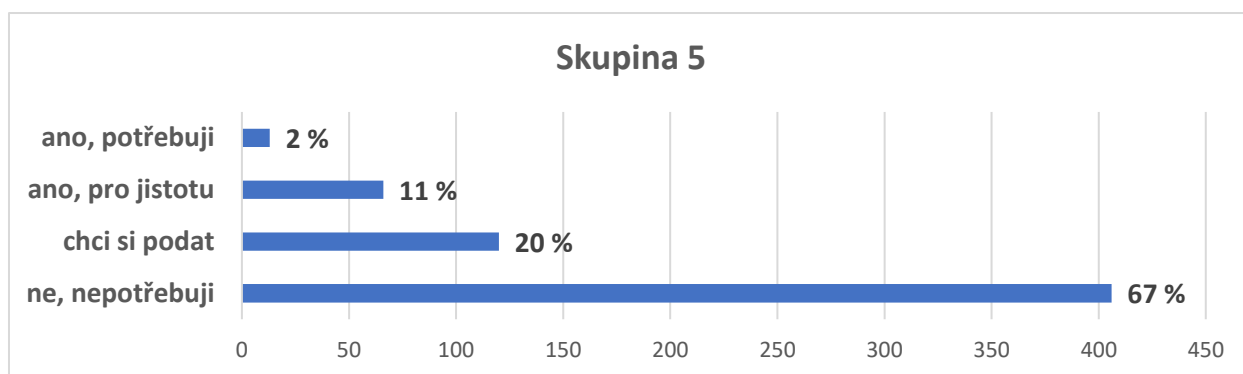
Skupina 3	Počet	Procenta
ano, mám, už potřebuji celodenní péči	6	2 %
ano, mám, ale jen pro jistotu	19	8 %
žádost si chci podat	19	8 %
ne, nepotřebuji	196	82 %
Celkový součet	240	100 %



Skupina 4	Počet	Procenta
ano, mám, už potřebuji celodenní péči	27	3 %
ano, mám, ale jen pro jistotu	106	12 %
žádost si chci podat	140	16 %
ne, nepotřebuji	594	69 %
Celkový součet	867	100 %



Skupina 5	Počet	Procenta
ano, mám, už potřebuji celodenní péči	13	2 %
ano, mám, ale jen pro jistotu	66	11 %
žádost si chci podat	120	20 %
ne, nepotřebuji	406	67 %
Celkový součet	605	100 %



Shrnutí

- 1) Potvrzuje se, že klienti pečovatelské služby jsou **nejvíce v seniorském věku**.
 - *Pečovatelská služba by měla být dostupná pro všechny cílové a věkové skupiny.*
- 2) Nejčastěji poskytovaný úkon pečovatelské služby je **dovoz/donáška jídla**.
 - *Pečovatelská služba má být zaměřena primárně na úkony péče (tzn. méně „servisových služeb“ – donáška obědů, nákupy a úklid).*
 - *Kvalitní sociální šetření, zda je klient opravdu v nepříznivé sociální situaci.*
- 3) 21 % (663) klientů **potřebuje více péče** (pro 244 klientů služba není dostupná v čase, ve kterém potřebují, 208 klientů nemá dostatek financí a 218 klientů potřebuje jinou pomoc)
 - *Úbytek servisových úkonů (oběd, nákup, úklid) přinese více času a prostoru pro úkony péče.*
 - *Kvalitní sociální šetření (potřeby a zdroje).*
 - *Sociální dávky (příspěvek na péči ad.) a Sociálně nadační fond HMP.*
- 4) 7 % (231) klientům nevyhovuje doba, kdy jim je služba poskytována, 11 % (357) klientů potřebuje péči mimo stávající **provozní dobu**, 650 požadavků na provozní dobu.
 - *Pečovatelská služba má mít provozní dobu i ve večerních hodinách včetně víkendů a svátků.*
 - *Provozní doba odráží potřeby zájemců a klientů PS.*
- 5) 14 % (452) klientům nevyjdou pracovníci vstříc při změně doby, rozsahu péče. 23 % (506-743) klientů čeká déle než týden na potřebnou změnu. K **navýšení potřebné péče** dojde za více jak měsíc u 3 % (105) klientů.
- 6) 15 % (470) klientů **nemá neformální péči**. 3 % (94) klientů **potřebuje pobytovou službu**.
 - *Kvalitní sociální šetření a sociální poradenství.*
 - *Zavedení tísňové péče.*

Náměty od klientů na zlepšení pečovatelské služby:

- Klientům nevyhovuje časté střídání PSS (zejména u osobní hygieny).
- Klientům chybí doprovody k lékařům, na úřady apod.
- Dlouhá doba do zavedení služby.
- Klienti často službu kombinují se službami více poskytovatelů.
- Nedostatečná kapacita PSS, nedostatek odborného personálu.
- Více času na poskytovanou službu, spěch PSS je stresující.
- PSS mají málo času na povídání (ochota, naslouchání).
- Zastupitelnost (v době nemoci, dovolených PSS) v zajištění péče.
- Zlepšit finanční ohodnocení PSS.
- Zjišťování, zda klient nepotřebuje více péče a poskytování informací, jak má o rozšíření péče požádat.

Příloha:

**DOTAZNÍK SPOKOJENOSTI KLIENTŮ
PEČOVATELSKÉ SLUŽBY
V HLAVNÍM MĚSTĚ PRAZE**

Vážená paní, vážený pane,

v rámci zvyšování kvality poskytování pečovatelské služby v hlavním městě Praze se na Vás obracíme s prosbou o vyplnění dotazníku týkajícího se Vaší spokojenosti s pečovatelskou službou.

V tomto dotazníku máte možnost se vyjádřit k fungování pečovatelské služby a informovat nás o tom, co Vám na službách vyhovuje, a co byste naopak rádi změnili. Vyplněním dotazníku nám dáváte možnost služby zlepšovat, tak aby vyhovovaly co největšímu počtu klientů.

Dotazník je anonymní a jeho vyplnění Vám zabere přibližně 20 minut. Vyplněný dotazník předejte pracovníkům pečovatelské služby. Dotazník odevzdávejte do 15. 10. 2023. Za vyplnění dotazníku děkujeme.

Zakroužkujte vybrané odpovědi:

1) Kolik je Vám let?

- a) do 18 let
- b) od 19 do 65 let
- c) od 66 do 85 let
- d) nad 86 let

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

- a) ano
- b) ne

3) Jak dlouho jste klientkou/klientem pečovatelské služby?

- a) do 1 roku
- b) do 2 let
- c) do 3 let
- d) více jak 3 roky

4) Jaké úkony Vám pečovatelská služba poskytuje?

(můžete zvolit více odpovědí)

- a) pomoc při zvládnutí 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)

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

1	2	3	4
určitě ano	spíše ano	spíše ne	určitě ne

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 *(napište jaký)*

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

- a) ano
- b) ne
- c) někdy

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

- a) ano
- b) ne

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)

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

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

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

- a) ano
- b) ne
- c) někdy

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

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

15) Využíváte služeb i jiných organizací poskytujících sociální péči?

- a) ano
- b) ne

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*)

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

1	2	3	4	5
určitě ano	občas	nezkoušel/a	jsem spíše ne	nikoho nemám

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

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, nepotřebuji

