

**Wyniki badań dotyczących  
realizacji usług opiekuńczych  
i specjalistycznych usług opiekuńczych oraz specjalistycznych usług  
opiekuńczych dla osób z zaburzeniami psychicznymi  
w gminie Gostyń w 2012 roku**

W sierpniu 2012 roku zostało przeprowadzone badanie wśród osób korzystających z usług opiekuńczych, specjalistycznych usług opiekuńczych oraz specjalistycznych usług opiekuńczych dla osób z zaburzeniami psychicznymi.

Celem badania było uzyskanie odpowiedzi na pytania dotyczące jakości świadczonych usług, zadowolenia klientów z uzyskanych świadczeń oraz poznanie opinii klientów na temat wysokości odpłatności za świadczone usługi, realizowane przez Centrum Pielęgniarsko-Opiekuńcze J. Aleksanderek z Rawicza.

W celu przeprowadzenia rozmów i uzyskania odpowiedzi został opracowany kwestionariusz pytań dla osób korzystających z pomocy w formie usług opiekuńczych zawierający 21 pytań.

Do przeprowadzenia rozmowy zostały wskazane 62 osoby korzystające w tym czasie z takiej formy pomocy, spośród których 49 wyraziło zgodę na przeprowadzenie wywiadu. Odpowiedzi na pytania zawarte w kwestionariuszu udzieliło 10 mężczyzn oraz 39 kobiet, co potwierdza zaobserwowany fakt, że z usług opiekuńczych częściej korzystają panie, niż panowie.

W pierwszej kolejności osoby zostały poproszone o wskazanie z jakich usług opiekuńczych korzystają. Uzyskane odpowiedzi przedstawia poniższy wykres:



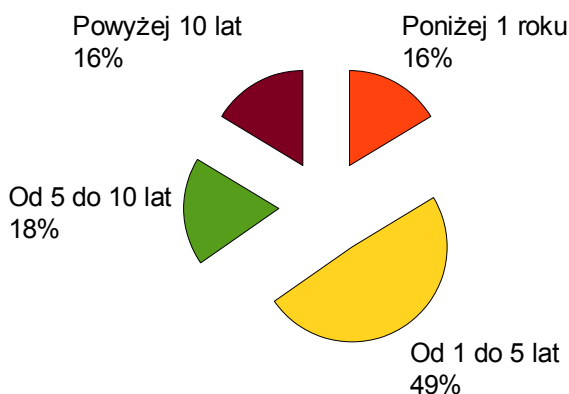
Wykres nr 1: Rodzaje świadczonych usług

Jak wynika z powyższej ilustracji, zdecydowana większość świadczonych usług, to usługi opiekuńcze (87,76%). Specjalistyczne usługi opiekuńcze wśród osób badanych wskazały zaledwie 2 osoby, a 4 osoby – specjalistyczne usługi opiekuńcze dla osób z zaburzeniami psychicznymi.

Konsekwencją tego jest wskazanie osoby świadczącej opiekę, stąd 46 osób wskazało, że korzysta z pomocy opiekunki, 3 osoby z pomocy rehabilitanta, 2 z pomocy pielęgniarki, 1 osoba z pomocy pedagoga.

Istnieją takie sytuacje, że klient może mieć przyznane usługi świadczone przez 2 specjalistów.

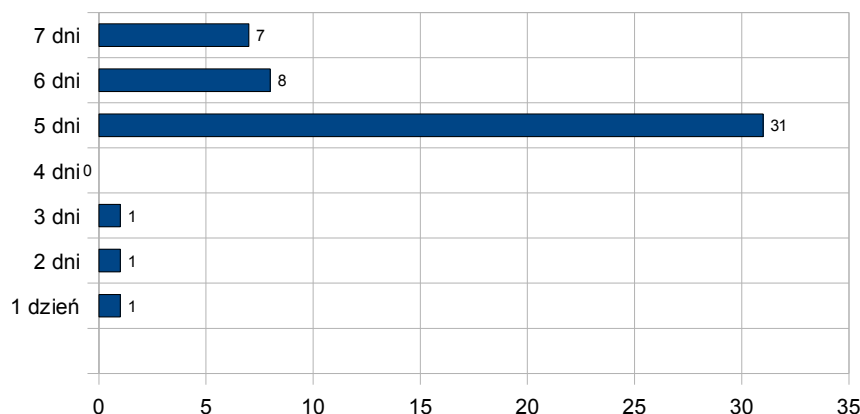
Różnie rozkłada się okres korzystania z usług. Co roku zgłaszają się do Ośrodka nowe osoby, które wymagają wsparcia w postaci usług opiekuńczych.



Wykres nr 2: Okres korzystania z usług opiekuńczych

Wśród osób badanych 8 osób podało, że korzysta z usług krócej niż 1 rok. Blisko połowa osób korzystających z usług oświadcza, że opiekunka przychodzi do nich już od 1 do 5 lat. W dłuższym okresie czasu od 5 do 10 lat z usług korzysta tylko 18% osób badanych (czyli 9 osób), natomiast ponad 10-letni okres pomocy opiekuńczej wykazuje 8 osób.

Osoby, które wyraziły zgodę na przeprowadzenie wywiadu, zostały poproszone o wskazanie ilości dni w tygodniu, kiedy korzystają z pomocy usługowej oraz w jakim wymiarze godzin. Ilość dni w tygodniu przedstawia poniższy wykres:



Wykres nr 3: Ilość dni w tygodniu, kiedy świadczone są usługi opiekuńcze

Jak wynika z wykresu, największa liczba osób podaje, że korzysta z usług opiekuńczych przez 5 dni w tygodniu, 8 i 7 osób odpowiedni 6 lub 7 dni w tygodniu. Pojedyncze osoby wnioskowały o pomoc usługową przez 1, 2 lub 3 dni w tygodniu.

Ilość godzin w tygodniu rozkłada się od 1 godziny do 56 godzin na tydzień. Największa ilość osób – 15 poinformowało, że opiekunka przychodzi do nich na 10 godzin w tygodniu. Drugą grupę stanowią osoby, które pomoc mają świadczoną przez 20 godzin na tydzień – 6 osób, dalej 5 osób z

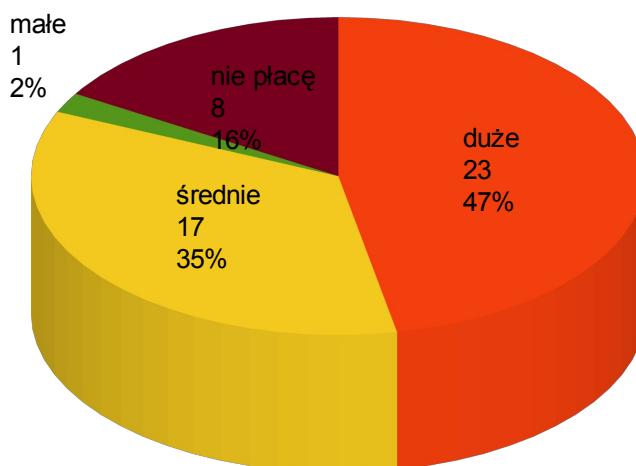
pomocą usługową przez 15 godzin w tygodniu. 20 osób wskazało bardzo różne wartości godzin, zapewne dostosowane do potrzeb i oczekiwań klienta.

Największą liczbę godzin podały 3 osoby, które korzystają z usług opiekuńczych 56 godzin w tygodniu.

Spośród osób, z którymi przeprowadzono rozmowę ponad 90% podało, że liczba godzin, które zostały im przyznane jest wystarczająca. Tylko 3 osoby uznały, że liczba godzin, kiedy przychodzi opiekunka im nie wystarcza, ale nie wnioskuje o zwiększenie ilości godzin ze względów finansowych.

Na pytanie o ponoszenie odpłatności za usługi opiekuńcze 41 osób odpowiedziało, że ponosi koszty usług, co stanowi 83% badanych.

Osoby te zostały poproszone o ocenę, jakie obciążenie domowego budżetu stanowi odpłatność za usługi opiekuńcze.



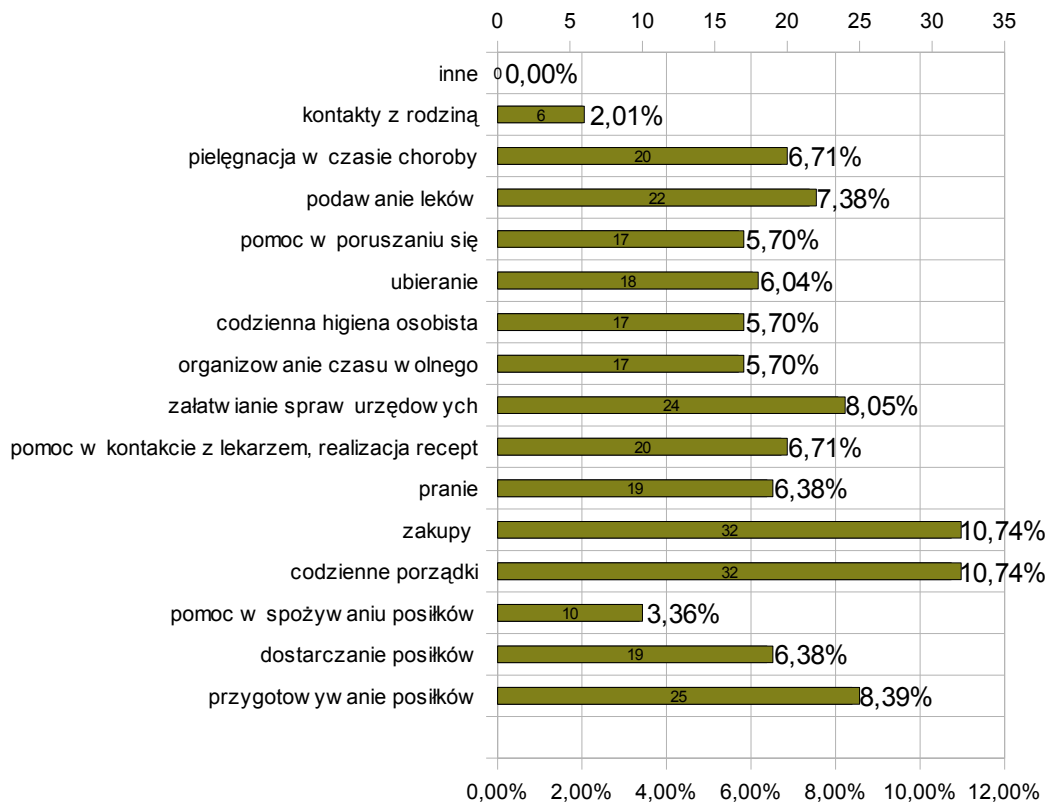
Wykres nr 4: Ocena obciążenia domowego budżetu kosztami usług

Jak przedstawia powyższy wykres blisko połowa spośród osób badanych (47%) uznała, że odpłatność za usługi opiekuńcze jest dużym obciążeniem ich budżetu domowego. Ponad 1/3 osób oceniła koszty usług, jako średnie obciążenie dla budżetu, natomiast tylko 1 osoba podała, że to są małe koszty dla niej.

Osoby, z którymi przeprowadzano rozmowy zostały także poproszone o wskazanie form pomocy z jakich korzystają najczęściej.

Jak wynika z przedstawionego poniżej zestawienia najliczniejszą grupę stanowią codzienne czynności, czyli zakupy i porządki. Takie odpowiedzi stanowią razem 20 % wszystkich możliwych form pomocy i wskazało je 32 rozmówców. W drugiej kolejności opiekunki proszone są o pomoc w przygotowaniu posiłków – 25 osób, pomoc w załatwianiu spraw urzędowych – 24 osoby, podanie leków – 22 osoby, pomoc w kontakcie z lekarzem, realizacja recept oraz pielęgnacja w czasie choroby – 20 osób. Najrzadziej klienci korzystający z usług opiekuńczych proszą o pomoc w kontakcie z rodziną. Taką formę pomocy wskazało zaledwie 6 osób, co stanowi 2 % badanych.

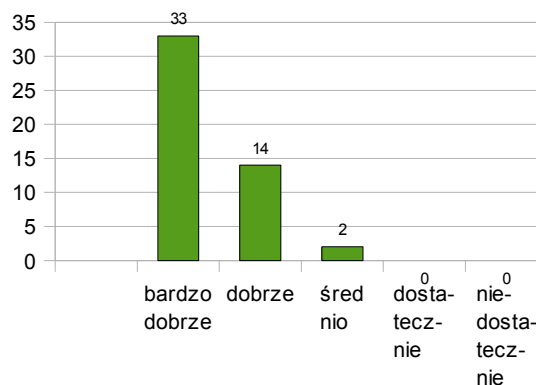
## Formy pomocy usługowej



Wykres nr 5: Najczęstsze formy pomocy usługowej.

Kolejne pytania dotyczyły oceny świadczonych usług. Respondenci zostali poproszeni o wskazanie, jak oceniają wywiązywanie się z zadań przez osoby świadczące usługi. Większość osób badanych – 46 osób ocenia prawidłowo wywiązywanie się z zadań, 3 osoby wydały ocenę „przeciętnie”. Nikt nie wskazał, że osoba świadcząca usługi źle wywiązuje się ze swoich zadań.

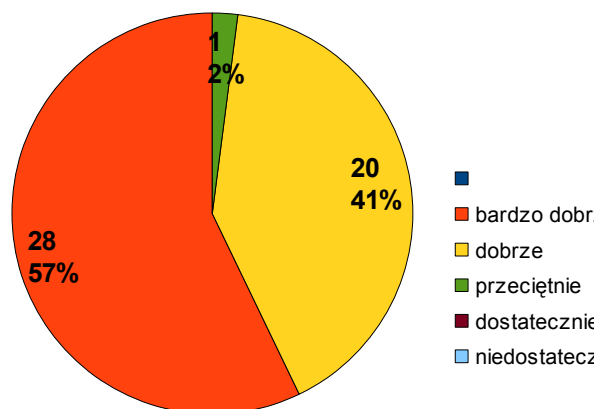
Następne pytanie miało na celu uzyskanie informacji, jak osoby świadczące usługi odnoszą się do klientów, biorąc pod uwagę szacunek i zrozumienie.



Wykres nr 6: Ocena sposobu odnoszenia się do klienta

Prawie wszyscy respondenci uznali, że odnoszono się do nich dobrze (14 osób) lub bardzo dobrze (33 osoby). Tylko 2 osoby spośród badanych oceniły sposób odnoszenia się do nich jako „średnio”.

Respondenci zostali też poproszeni o ocenę zaangażowania osoby świadczącej usługi w wykonywanie obowiązków.



Wykres nr 7: Ocena zaangażowania w obowiązki

Aż 57% badanych oceniło zaangażowanie opiekunek w wykonywanie obowiązków na poziomie bardzo dobrym, 41% na poziomie dobrym, natomiast 1 osoba oceniła zaangażowanie opiekunki jako przeciętne.

Osoby, z którymi przeprowadzono rozmowy poproszono także o odpowiedź na pytanie jak często zmieniała się osoba świadcząca usługi w ciągu roku. Odpowiedzi udzieliło 46 badanych.

częstotliwość zmian osób świadczących usługi		
	ilość	udział procentowy
co miesiąc	0	0,00%
co kwartał	1	2,17%
częściej	8	17,39%
raz w roku	4	8,70%
nigdy	33	71,74%
razem	46	100,00%

Z przedstawionego zestawienia wynika, że u zdecydowanej większości osób nie nastąpiła zmiana osoby świadczącej usługi.

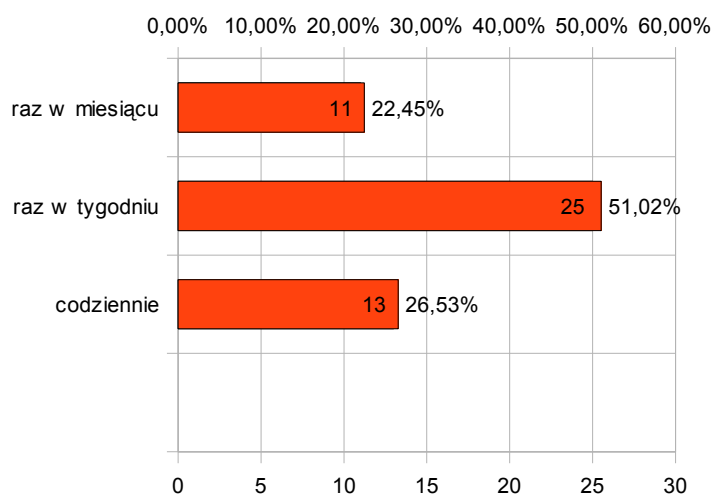
W kolejnym pytaniu respondenci mieli ocenić czy zmiana osoby świadczącej usługi ma dla nich znaczenie. 27 osób (55%) uznało, że tak, natomiast 22 osoby (45%) odpowiedziały, że nie.

Kilka pytań w kwestionariuszu dotyczyło spraw organizacyjnych.

Osoby badane miały ocenić punktualność osób świadczących usługi. W 48 przypadkach osoby potwierdziły, że opiekunka zawsze przychodzi punktualnie. Tylko 1 osoba wskazała, że opiekunka „czasami” przychodzi punktualnie. Natomiast na pytanie czy osoba świadcząca pomoc odmawia wykonania jakiejś usługi wszystkie osoby badane odpowiedziały, że nie.

Ostatnie pytanie dotyczyło częstotliwości podpisywania kart pracy.

## Częstotliwość podpisywania kart pracy



Wykres nr 8: Częstotliwość podpisywania kart pracy

Odpowiedzi na pytanie miały ukazać czy osoby świadczące pomoc dbają i pamiętają o codziennym wypełnieniu i podpisaniu karty pracy. Jak wynika z powyższego wykresu tylko 13 osób potwierdziło, że podpisuje karty pracy codziennie. Połowa rozmówców poinformowała, że podpisuje karty raz w tygodniu, a 11 osób tylko raz na miesiąc.

Z przedstawionych powyżej wyników przeprowadzonych rozmów z klientami można wysnuć ogólny wniosek, że klienci są zadowoleni z usług opiekuńczych. Usługi specjalistyczne i specjalistyczne dla osób z zaburzeniami psychicznymi stanowią znacznie mniejszą część realizowanych form pomocy.

Połowa respondentów korzysta z takiej formy pomocy już kilka lat, są więc doświadczonymi odbiorcami usług. Praca osób świadczących opiekę oceniana jest bardzo dobrze lub dobrze, tak samo jak stosunek do podopiecznych czy chęć pomocy. Można zatem uznać, że zadania wynikające z umowy realizowane są prawidłowo.

Trudno odnieść się do ewentualnych zmian opiekunek, ponieważ dzieje się to bardzo rzadko i chociaż znaczna część osób deklaruje, że taka zmiana nie ma znaczenia, trudno przewidzieć ich reakcję.

Osoby badane dużą wagę przywiązują do kosztów odpłatności za usługi. Spośród respondentów tylko kilku jest zwolnionych z opłaty za usługi. Prawie połowa klientów uważa, że ponoszenie kosztów za usługi opiekuńcze jest dużym obciążeniem dla ich domowego budżetu, a kolejna spora grupa uważa, że to średni wydatek. Z tego powodu także niektóre osoby nie wnioskują o zwiększenie ilości godzin w tygodniu, chociaż chciałyby dłużej korzystać z pomocy drugiej osoby.

Zdecydowana większość osób, które korzystają z usług, korzysta z usług opiekuńczych i wymaga pomocy w podstawowych czynnościach codziennych. Z przedstawionego zestawienia wynika, że osoby zwracają się do Ośrodka Pomocy ws. wsparcia na co dzień. Z posiadanej wiedzy można wnioskować, że w większości są to osoby samotne, rzadziej w rodzinie, której członkowie zazwyczaj z powodu obowiązków zawodowych nie są w stanie pomagać starszemu członkowi rodziny w codziennych czynnościach. Wtedy konieczne staje się wsparcie z zewnątrz. Z tym wiąże się także ilość dni i godzin, z jakich korzystają klienci. Niewielka ilość osób korzysta z usług przez cały tydzień. Znacznie częściej są to tylko dni robocze. Można wnioskować, że podczas weekendu ktoś z członków rodziny pomaga tej osobie.

Z pozyskanych informacji, a także wiedzy posiadanej przez pracowników wynika, że osoby świadczące usługi opiekuńcze nie tylko pomagają w codziennych czynnościach. Często są także powiernikami codziennych radości i smutków osób, do których przychodzą. Czasami też jedynymi, z którymi ta osoba codziennie może porozmawiać.

Pomoc w formie usług opiekuńczych stanowi pewną alternatywę i pomaga utrzymać w środowisku lokalnym osoby starsze lub chore, przynajmniej przez pewien okres.

Gostyń, wrzesień 2012 r.