

**Wyniki badań dotyczących
realizacji usług opiekuńczych
i specjalistycznych usług opiekuńczych oraz specjalistycznych usług
opiekuńczych dla osób z zaburzeniami psychicznymi
w gminie Gostyń w 2014 roku**

W lipcu 2014 roku zostało przeprowadzone badanie ankietowe u osób korzystających z usług opiekuńczych, specjalistycznych usług opiekuńczych oraz specjalistycznych usług opiekuńczych dla osób z zaburzeniami psychicznymi.

Głównym celem badania było ustalenie oceny jakości świadczonych usług, zadowolenia klientów z uzyskanych świadczeń, a także zweryfikowanie wykonywania zadań przez osoby świadczące usługi, realizowane przez firmę TELEMEDICA s.c. Zagruszany.

W celu przeprowadzenia rozmów i uzyskania odpowiedzi został opracowany kwestionariusz pytań dla osób korzystających z pomocy w formie usług opiekuńczych zawierający 27 pytań.

Do przeprowadzenia badania wskazano 74 osoby, które w tym czasie korzystały z usług opiekuńczych. Na rozmowę i udzielenie odpowiedzi wyraziło zgodę 66 klientów.

Spośród respondentów 49 osób to kobiety, a 17 osób stanowili mężczyźni. To ponownie potwierdza zaobserwowany fakt, że kobiety częściej zwracają się o pomoc usługową. Wyniki badań nie zostały jednak zróżnicowane pod kątem płci, bowiem podczas analizy wykazano zdecydowaną zbieżność odpowiedzi.

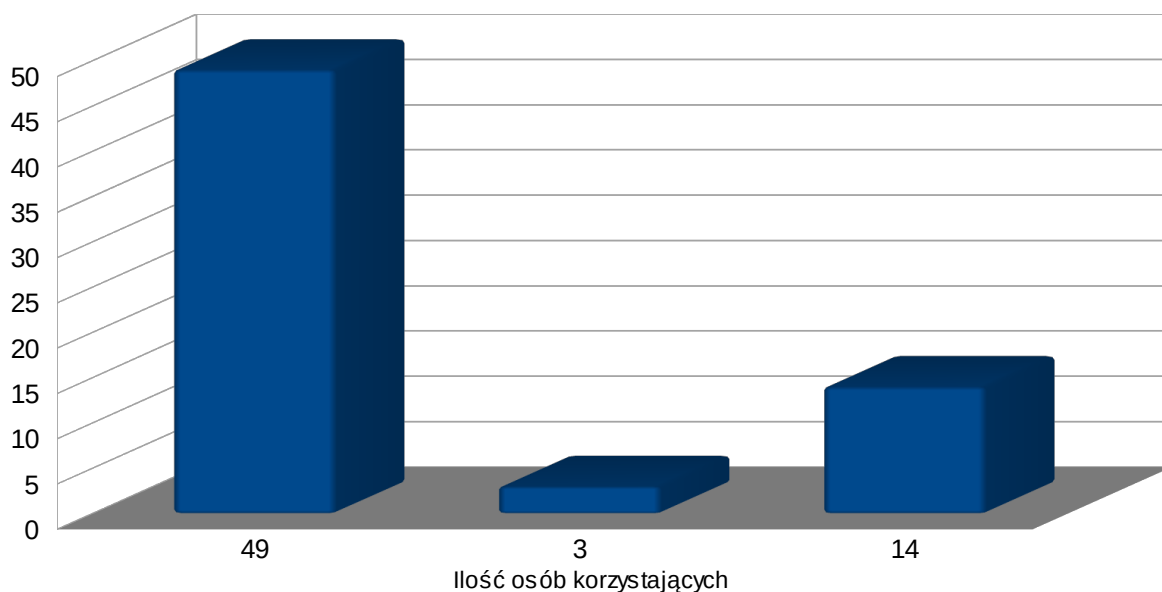
Poprzednie badanie miało miejsce w 2012 roku. Wówczas 49 osób spośród 62 wskazanych wyraziło zgodę na udzielenie odpowiedzi (39 kobiet oraz 10 mężczyzn).

Na początek poproszono klientów, aby wskazali z jakiego rodzaju usług korzystają. Ustalono, że zdecydowana większość osób korzysta z usług opiekuńczych (74,24%), kilka osób ze specjalistycznych usług opiekuńczych (4,55%), natomiast ze specjalistycznych usług opiekuńczych dla osób zaburzonych psychicznie – 14 osób (21,21%).

W porównaniu do wyników z 2012 roku zaobserwowano minimalny spadek osób korzystających z usług opiekuńczych, natomiast znaczny wzrost klientów, którzy mają przyznane usługi specjalistyczne dla osób zaburzonych psychicznie.

Rodzaj przyznanych świadczeń generuje osobę świadczącą usługi. Osoby badane miały również wskazać, kto świadczy usługi. Na podstawie tego pytania ustalono, że w 58 przypadkach usługi świadczy opiekunka, w czterech – rehabilitant, u 6 osób – pedagog, a u trzech klientów – pielęgniarka. Nie jest to zgodne z uzyskanymi informacjami o ilości poszczególnych rodzajów świadczeń, jednak może wskazywać, że dla klientów nie ma to aż tak dużego znaczenia i nie pamiętają specjalizacji osoby świadczącej usługi. Znaczna większość klientów podczas rozmów używa potocznej nazwy „Opiekunka”.

Poniżej znajduje się wykres obrazujący ilość osób korzystających z poszczególnych rodzajów usług.

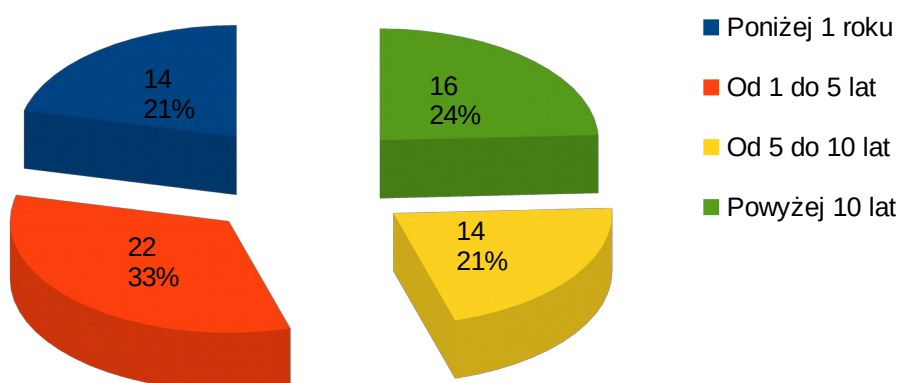


Wykres nr 1: Rodzaje świadczonych usług

Dla uzyskania informacji o rotacji beneficjentów usług opiekuńczych poproszono o udzielenie odpowiedzi na pytanie, jak długo osoba korzysta z usług.

Z uzyskanych informacji wynika, że większość świadczeniobiorców to klienci ze „stażem” do 5 lat, co stanowi niewiele ponad 33%. Pozostali klienci stanowią porównywalne grupy. I tak: krócej niż rok korzysta 14 osób, od 5 do 10 lat – również 14 osób, natomiast 16 osób, to klienci, którzy usługi mają świadczone od ponad 10 lat. Porównując obecne wyniki z danymi sprzed 2 lat wyraźnie wynika, że zmniejszyła się liczba osób, które korzystały z usług w przedziale „od 1 roku do 5 lat” (z 49% na 33%) na rzecz osób w kategorii „od 5 do 10 lat” oraz „powyżej 10 lat” (ze średnio 17% na ponad 20%).

Również większy odsetek osób stanowią nowi klienci, którzy w 2012 roku stanowili tylko 16% ogółu, a dzisiaj ponad 20%.

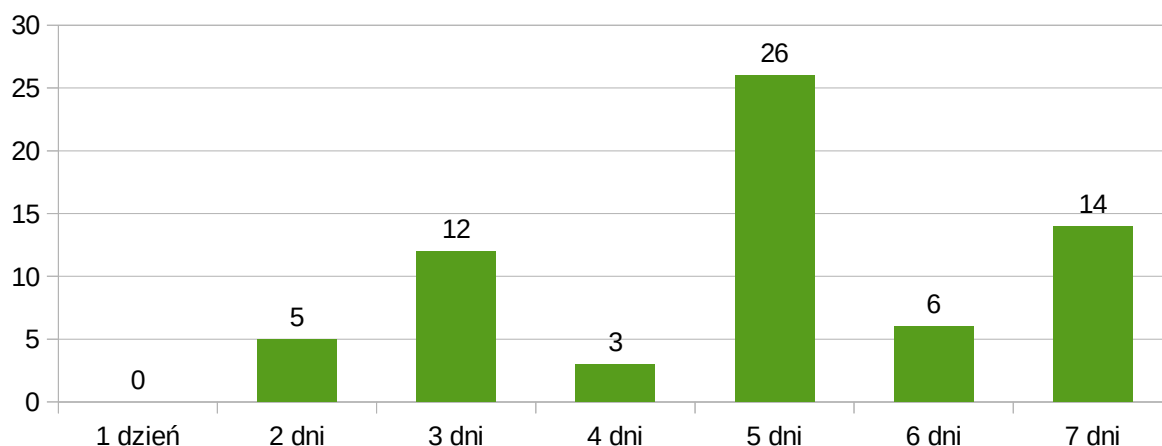


Wykres nr 2: Okres korzystania z usług opiekuńczych

Aby uszczegółowić zapotrzebowanie na usługi opiekuńcze poproszono klientów o wskazanie ilości dni w tygodniu, kiedy korzystają z pomocy usługowej oraz w jakim wymiarze godzin.

Zdecydowana większość świadczeniobiorców korzysta ze świadczenia 5 dni w tygodniu – 26 osób, 14 klientów ma usługi świadczone przez cały tydzień, 12 osób – przez 3 dni, kilka osób – przez 2, 4 lub 6 dni. Nie ma wśród klientów osób, które miałyby usługi przyznane tylko 1 dzień w tygodniu.

Poniżej wykres przedstawiający szczegółowe dane.



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

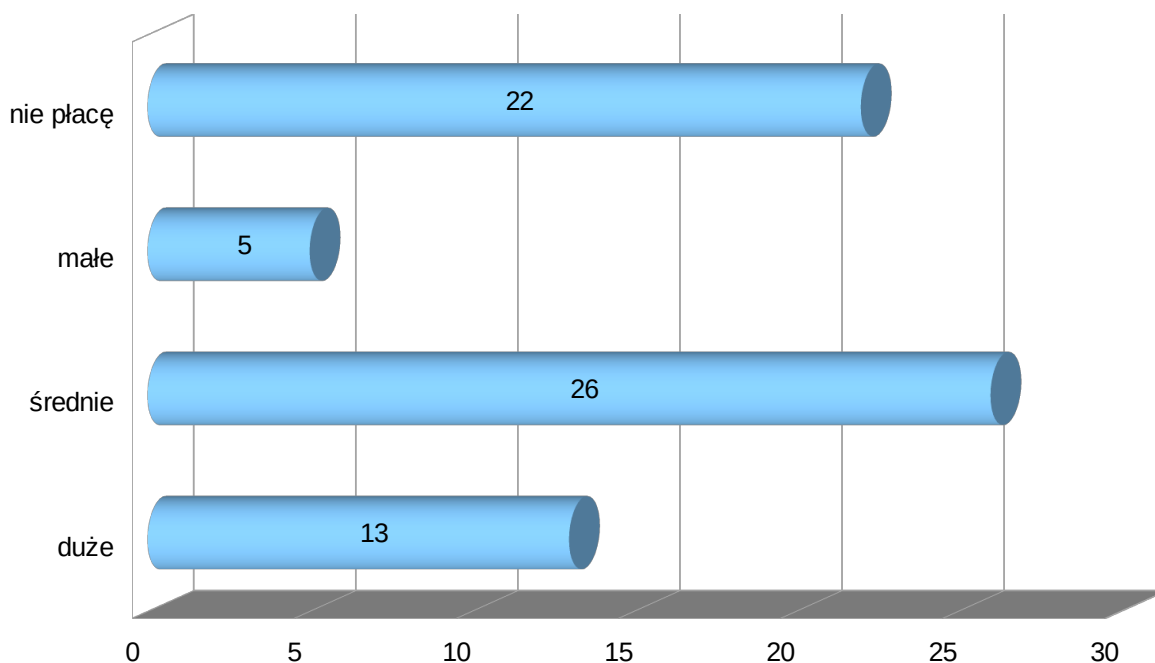
Przedstawione dane różnią się dość znacząco od wyników z 2012 roku. Wówczas zdecydowana większość osób korzystała z usług opiekuńczych 5 razy w tygodniu, kilka osób miało usługi świadczone przez 6 lub 7 dni w tygodniu. Pojedyncze osoby wnioskowały o pomoc usługową przez 1, 2 lub 3 dni w tygodniu. Ilość godzin w tygodniu jest bardzo różna, ponieważ dostosowywana do sytuacji klienta. Można wskazać: 10 osób, które korzystają z usług w ilości 10 godzin tygodniowo, 8 osób – 6 godzin w tygodniu, 5 osób – 20 godzin na tydzień.

Zdecydowana większość, bo 57 osób uznało, że przyznana decyzją liczba godzin zaspokaja ich potrzeby, natomiast 9 osób twierdzi, że niestety nie. Głównym powodem tego, że nie wnioskują o zwiększenie liczby godzin, są koszty za świadczenie usług.

Jednakże, jak wynika z poniżej zamieszczonego wykresu, obciążenie budżetu domowego kosztami za usługi nie jest bardzo dotkliwe.

Wśród ankietowanych 22 osoby nie płacą za świadczone im usługi opiekuńcze. Pozostałe 44 osoby są obciążane kosztami usług. Jednak tylko 13 świadczeniobiorców uznaje, że koszty stanowią duże obciążenie finansowe (19,7%), 26 osób twierdzi, że średnie (39%), natomiast 5 osób, że jest to dla nich małe obciążenie budżetu domowego (7%).

Poniżej przedstawiono wykres obrazujący dokładne dane w tym zakresie.



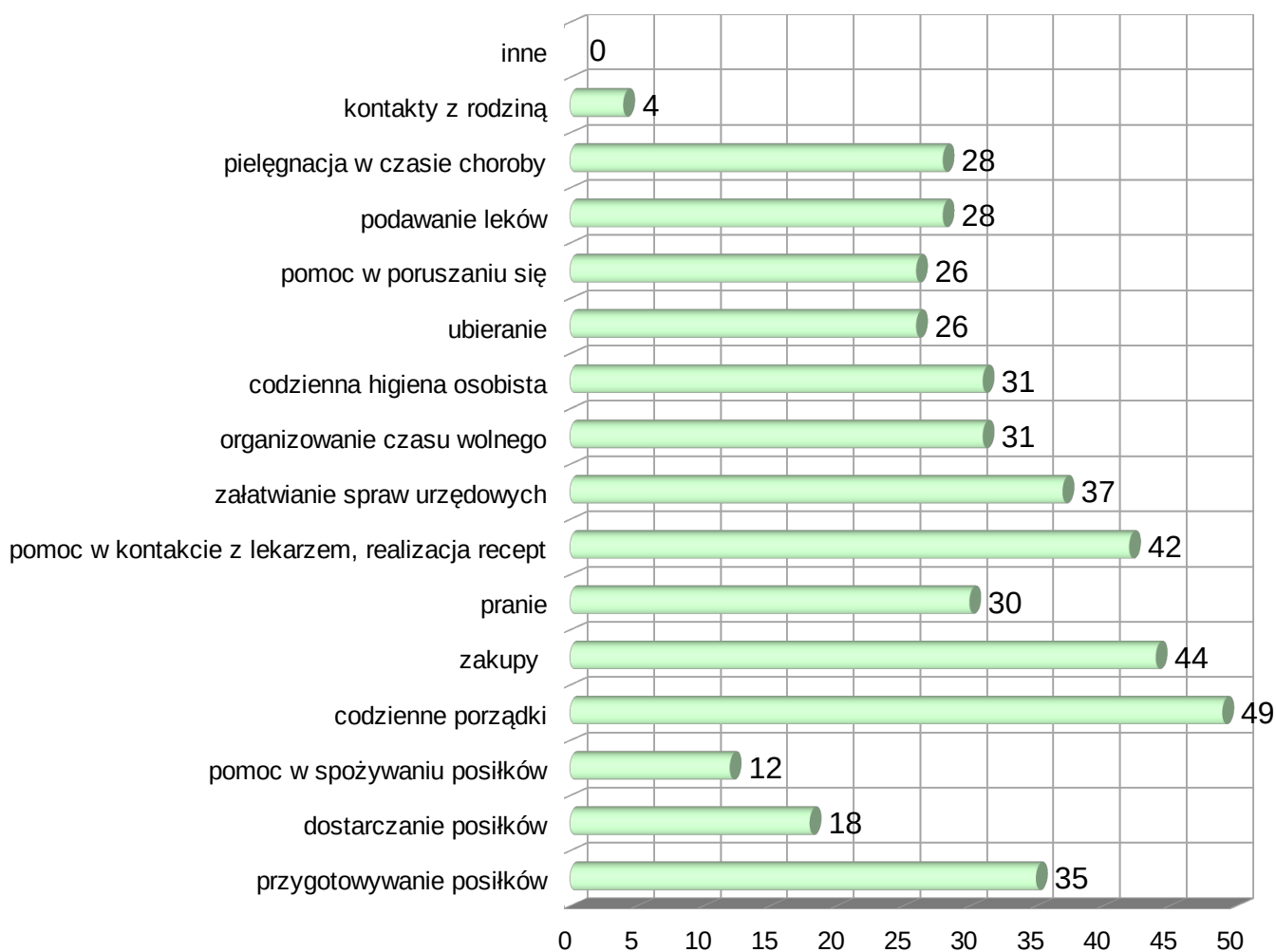
Wykres nr 4: Ocena obciążenia budżetu domowego kosztami usług

Biorąc pod uwagę wyniki sprzed 2 lat istnieje znaczna poprawa w tej kwestii. Poprzednio aż 47% badanych uznało, że koszty usług stanowią dla nich duże obciążenie finansowe. Jednak wtedy znacznie mniejsza była też liczba osób, które nie ponosiły odpłatności za usługi – tylko 8 osób. Teraźniejsze wyniki są zapewne generowane zmianą przepisów prawa miejscowego w zakresie ustalenia zasad odpłatności za usługi oraz warunków i możliwości obniżenia lub zwolnienia z odpłatności.

Jedno z kolejnych pytań dotyczyło form pomocy, z których najczęściej korzystają świadczeniobiorcy zwykłych usług opiekuńczych. Wyniki wskazują, że oczekiwania klientów w tym zakresie nie zmieniły się. Po porównaniu otrzymanych danych z wynikami z 2012 roku okazują się bardzo zbliżone. Osoby korzystające z usług potrzebują pomocy w podstawowych czynnościach życia codziennego, takich jak: codzienne porządki, zakupy, pomoc w kontaktach z lekarzem, realizacja recept. Wielu wskazało także załatwianie spraw urzędowych przez osoby świadczące usługę oraz przygotowywanie posiłków.

Najrzadziej – podobnie jak podczas poprzedniego badania – klienci korzystający z usług opiekuńczych proszą o pomoc w kontaktach z rodziną. Taka formę pomocy wskazały zaledwie 4 osoby.

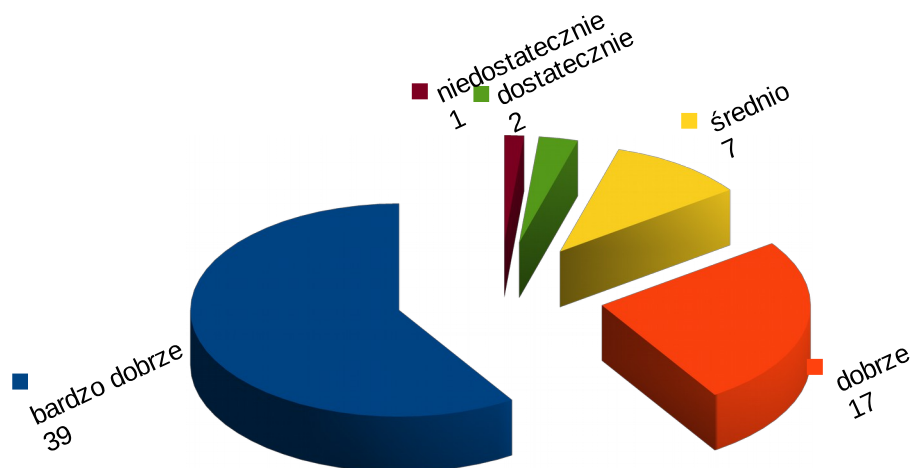
Szczegółowe wyniki przedstawia wykres poniżej.



Wykres nr 5: Najczęstsze formy pomocy usługowej

Drugi rodzaj pytań zadawanych osobom badanym miał na celu ustalenie stopnia zadowolenia ze świadczonych usług oraz poznanie opinii świadczeniobiorców.

Jak wynika z poniższego wykresu prawie 60% respondentów oceniło świadczone usługi bardzo dobrze. Ponad jedna czwarta klientów wystawiła ocenę „dobrą”. Tylko jedna osoba uznała, że jakość usług jest niedostateczna.



Wykres nr 6: Ocena jakości świadczonych usług

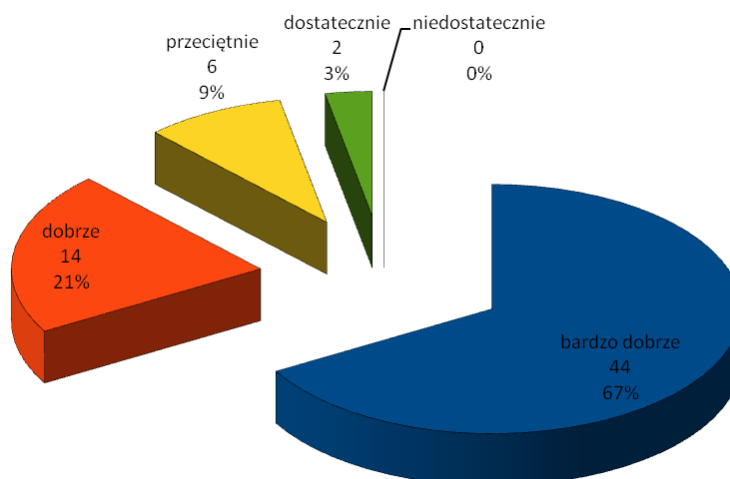
Tabela poniżej przedstawia z kolei ocenę wywiązywania się z powierzonych zadań. Jak wynika z przeprowadzonej ankiety blisko 90% świadczeniobiorców ocenia wywiązywanie się z zadań „prawidłowo”, tylko jedna osoba „źle”.

Ocena wywiązywania się z zadań		
	ilość	udział procentowy
prawidłowo	59	89,39%
przeciętnie	6	9,09%
źle	1	1,52%
razem	66	100,00%

Porównanie z wynikami badania z 2012 roku wypada bardzo podobnie. Wtedy również zdecydowana większość badanych osób była zadowolona z jakości świadczonych usług.

Respondenci zostali też poproszeni o dokonanie oceny zaangażowania osoby świadczącej usługi w wykonywanie obowiązków. Blisko 70% badanych oceniło zaangażowanie w pracę na poziomie „bardzo dobrym”, niewiele ponad 20% jako „dobrze”, natomiast 9% uznaje za „przeciętne” i 3% za „dostateczne”.

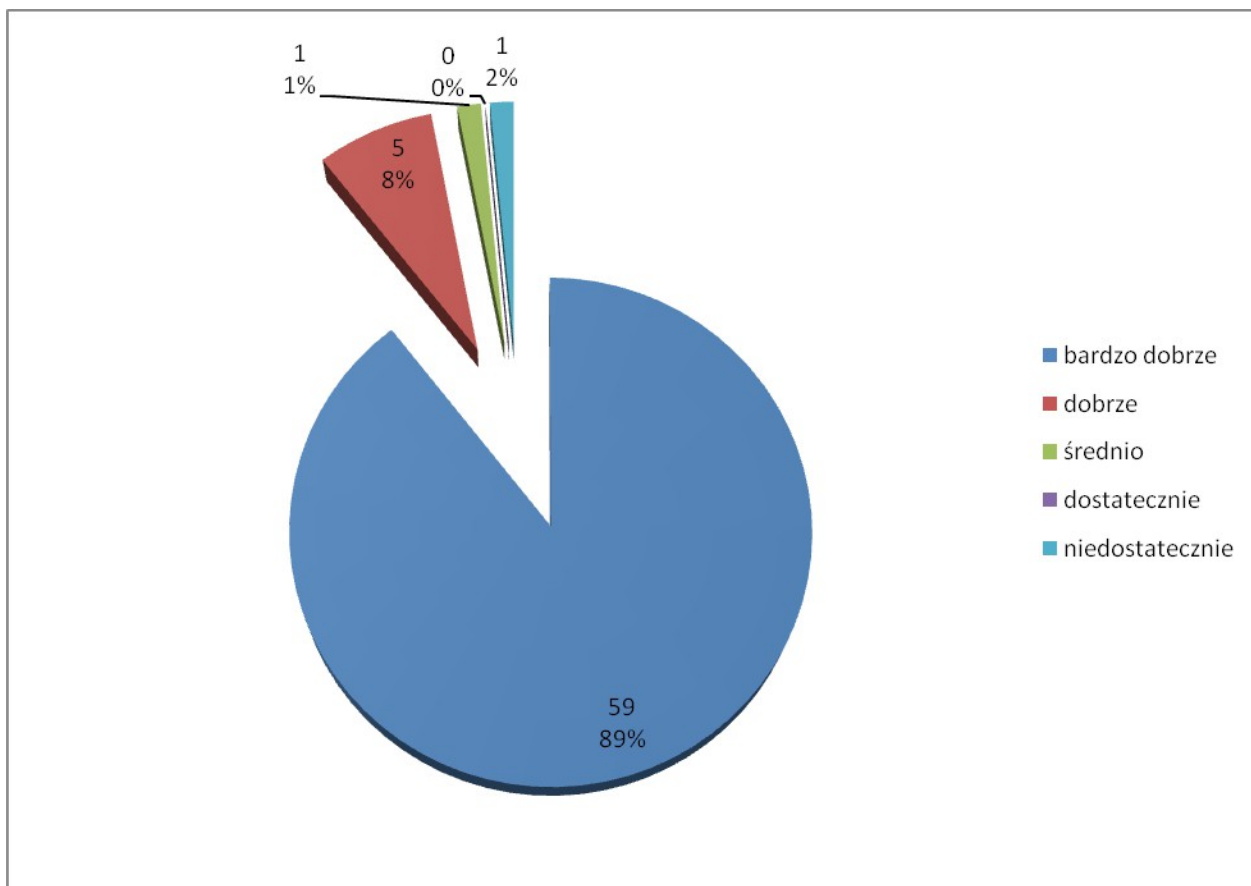
Dokładne dane przedstawia wykres poniżej:



Wykres nr 7: Ocena zaangażowania w obowiązki

Wyniki z 2012 roku wskazują na poprawę w tym zakresie, bowiem wówczas ocenę „bardzo dobrą” wystawiło tylko 57% badanych, a ocenę „dobrą” 41%. Jak wynika z bieżących danych osoby świadczące usługi zostały wysoko ocenione za zaangażowanie w wykonywanie swoich obowiązków.

Respondenci mieli również za zadanie ocenić, jak osoby świadczące usługi odnoszą się do nich – jako klientów – biorąc pod uwagę szczególnie szacunek i zrozumienie. Podobnie jak przed dwoma laty zdecydowana większość świadczeniobiorców ocenia relacje pozytywnie. Jedna osoba uważa, że postawa osoby świadczącej usługi jest niedostateczna.



Wykres nr 8: Ocena stosunku osoby świadczącej usługi do klienta

Z kolejnych pytań zawartych w kwestionariuszu udało się ustalić, że w prawie wszystkich przypadkach osoba świadcząca usługi uwzględnia wolę podopiecznego w sposobie wykonywania konkretnych czynności opiekuńczych (63 osoby), 2 osoby odpowiedziały, że czasami tak, a czasami nie, 1 osoba uznała, że jej wola nie jest brana pod uwagę. Jednocześnie uzyskano informacje, że osoby świadczące usługi wykonują wszystkie czynności, które świadczeniobiorca wskaże, o które poprosi, nie odmawiają wykonywania prac. Tego zdania jest 65 osób.

Istotną kwestią, którą badanie miało wyjaśnić było ustalenie czy osoby, które wykonują czynności opiekuńcze zachowują w tajemnicy pozyskane informacje na temat swoich podopiecznych. 63 osoby uznają, że osoba świadcząca pomoc zachowuje tajemnicę, natomiast 3 osoby uważają, że nie. Bardzo dobrze zostały ocenione również osoby realizujące usługi w zakresie rzetelnego i terminowego rozliczania się z powierzonych środków pieniężnych przeznaczonych na dokonanie zakupów i płatności. Z pośród ankietowanych 54 osoby nie mają uwag w tym zakresie, 11 osób poinformowało, że nie powierza „opiekunce” środków pieniężnych, 1 osoba natomiast wyjawiała, że osoba świadcząca usługi chciała pożyczyć pieniądze od podopiecznej.

Osoby ankietowane zostały poproszone o ocenę punktualności „opiekunki” i potwierdzenie czy osoba świadcząca usługi przychodzi zawsze w wyznaczonych godzinach. Jako „zawsze punktualne” oceniło osoby świadczące usługi 90% osób badanych, 3 klientów uznało, że „czasami”, również 3 wskazało, że osoba realizująca czynności opiekuńcze nie przychodzi we wskazanych godzinach.

Respondenci, którzy poinformowali, że korzystają z usług specjalisty pedagoga, zostali poproszeni o podanie zakresu pracy pedagoga oraz wskazanie czy wykorzystują wskazówki specjalisty w życiu codziennym. Z uzyskanych danych wynika, że pedagog w 3 przypadkach współpracuje z całą rodziną, 1 osoba przyznała, że ten specjalista ogranicza się tylko do pomocy dzieciom w nauce, natomiast 1 osoba uznała, że pedagog sporadycznie rozmawia ze wszystkimi członkami rodziny. Wykorzystywanie wskazówek pedagoga w życiu codziennym deklaruje 4 badanych, a 1 osoba podała, że czasami korzysta z tych rad.

Klienci podczas rozmowy musieli ocenić również czy po wdrożeniu usług opiekuńczych nastąpiła poprawa ich sytuacji życiowej. Prawie 90% badanych (59 osób) uznało, że usługi poprawiły ich sytuację życiową, a pozostali świadczeniobiorcy (7 osób) wskazało na częściową poprawę.

Odbiorcy usług opiekuńczych wskazywali też częstotliwość zmian osób świadczących usługi opiekuńcze.

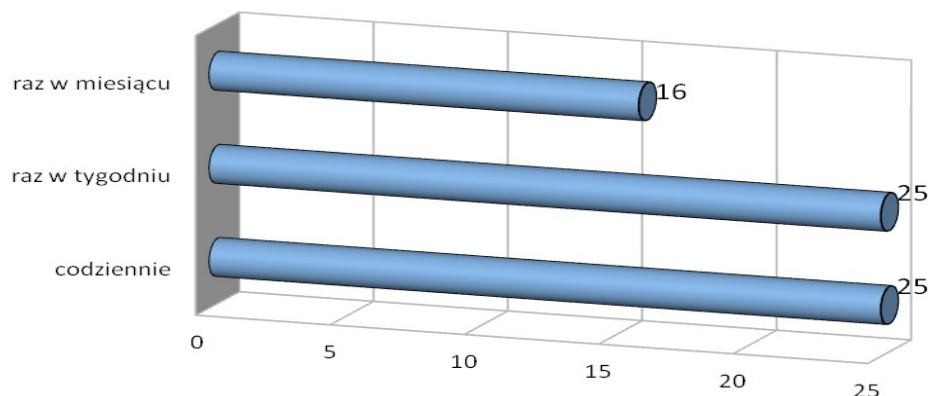
Szczegółowe dane przedstawia tabela:

Częstotliwość zmian osób świadczących usługi		
	ilość	udział procentowy
co miesiąc	3	4,55%
co kwartał	5	7,58%
częściej	0	0,00%
raz w roku	26	39,39%
nigdy	32	48,48%
razem	66	100,00%

Porównanie bieżących danych z danymi z 2012 roku wskazuje na zwiększenie rotacji osób świadczących usługi. Wówczas brak zmian osobowych deklarowało 70% badanych.

Jednocześnie 29 osób (85%), u których takie zmiany miały miejsce wskazywały, że zmiana osoby realizującej czynności opiekuńcze ma znaczenie, a tylko 5 osób uznało, że dla nich nie ma znaczenia.

Osoby ankietowane podczas rozmowy zostały poproszone jeszcze o podanie, jak często podpisują karty pracy osoby świadczącej usługi oraz o wskazanie miejsca przechowywania tej karty. Pytanie to miało na celu zobrazować dopełnianie formalności przez osoby świadczące usługi, co jest również ich obowiązkiem podczas świadczenia usług. Z zebranych informacji wynika, że niespełna 38% klientów podpisuje karty codziennie, tyle samo osób potwierdza wykonanie pracy przez „opiekunkę” raz na tydzień, a prawie jedna czwarta świadczeniobiorców uzupełnia podpisy 1 raz na miesiąc.



Wykres nr 9: Częstotliwość podpisywania kart pracy

W 2012 roku połowa ankietowanych przyznała, że uzupełnia karty 1 raz w tygodniu, a tylko jedna czwarta badanych codziennie.

Na koniec odbiorcy usług usłyszeli jeszcze pytanie jak często wnioskuje o zmianę w zakresie ilości i częstotliwości godzin usług oraz o wskazanie przyczyn tych zmian. Większość osób (75%) podała, że nie wnioskowała o takie zmiany, niewiele ponad 20% ankietowanych oceniło, że raz w roku wnioskuje o zmianę, a 1 osoba – 2 razy w roku. Jako argumenty zostały wskazane: zmiana sytuacji zdrowotnej oraz sugestia „opiekunki”.

Ewaluacja realizacji szeroko pojętych usług opiekuńczych wśród klientów Miejsko – Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Gostyniu umożliwia uzyskanie najbardziej rzetelnych informacji o jakości świadczonych usług, a co za tym idzie, o zadowoleniu i satysfakcji z otrzymanej pomocy naszych świadczeniobiorców. Usługi opiekuńcze adresowane są do osób, które ze względu na ograniczenia np. spowodowane podeszłym wiekiem lub chorobą, nie są w stanie same zadbać o podstawowe sprawy w życiu codziennym. Dlatego należy szczególnie zwrócić uwagę czy oferowane usługi są na odpowiednio wysokim poziomie, odbywają się zgodnie z zaleceniami i gwarantują zadowolenie klientów.

Na podstawie zebranych informacji podczas rozmów z podopiecznymi można ogólnie stwierdzić, że usługi realizowane są prawidłowo, a klienci nie mają uwag, które wskazywałyby, że realizacja usług nie przebiega tak, jak powinna.

Wyniki ankiety potwierdzają, że liczba klientów wymagających usług opiekuńczych wzrasta, a dotychczasowi świadczeniobiorcy nadal korzystają z pomocy. W ten sam sposób można porównać ilość dni w tygodniu, podczas których usługi są świadczone oraz ogólną ilość godzin. Są to parametry, które jednoznacznie wskazują na stale rosnące zapotrzebowanie na usługi.

Wychodząc na przeciw oczekiwaniom klientów – na podstawie badań z 2012 roku – dokonano zmiany uchwały ws. ustalenia zasad odpłatności za usługi oraz warunków i możliwości obniżenia lub zwolnienia z odpłatności. Dzisiaj znacznie mniejszy odsetek klientów uważa, że odpłatność za usługi, to dla nich za duże obciążenie finansowe.

Podczas ewaluacji istotną kwestią było ustalenie, jak świadczeniobiorcy postrzegają świadczone usługi. Może cieszyć fakt, że większość klientów ocenia działania jako pozytywne i nie ma zastrzeżeń do nich. Ważne dla Ośrodka były takie kwestie jak: wywiązywanie się z powierzonych zadań przez osoby świadczące usługi; zaangażowanie w wykonywanie obowiązków; odpowiedni stosunek osób realizujących usługi wobec świadczeniobiorców. Wszystkie te obszary klienci ocenili wysoko, co świadczy o satysfakcji z otrzymanej pomocy.

Podczas tegorocznej ewaluacji zapytano także o kwestie bardziej organizacyjne, jak punktualność osób świadczących usługi; zachowanie w tajemnicy powziętych informacji czy rozliczanie się z powierzonych środków pieniężnych. Zdecydowana większość ocen pozytywnych cieszy i pozwala wysnuć wniosek, że osoby świadczące usługi są profesjonalistami i należycie podchodzą do wykonywania swoich obowiązków.

Mankamentem świadczonych usług niestety jest brak systematyczności w podpisywaniu kart pracy oraz nieprzechowywanie kart w miejscu świadczenia usług. Należy bardziej zwrócić uwagę na te kwestie, gdyż m. in. na podstawie kart pracy ustalana jest odpłatność za zrealizowane usługi oraz rzeczywiste ich wykonanie.

Z zebranych informacji należy jeszcze wskazać, że dla klientów korzystających z pomocy usługowej ma znaczenie, gdy dochodzi do zmiany osoby świadczącej usługi. Nie zostało określone podczas badania z czego to wynika, jednak można domniemywać, że każda zmiana „opiekunki” może powodować powstanie sytuacji stresowej i zmusza świadczeniobiorcę do ponownego tłumaczenia zakresu usług, swoich przyzwyczajzeń i co być może najważniejsze – do budowania relacji z nową osobą i zaufania.

Podsumowując można uznać, że usługi opiekuńcze świadczone na rzecz mieszkańców gminy Gostyń są na odpowiednim poziomie, a świadczeniobiorcy są zadowoleni z otrzymanej pomocy.