

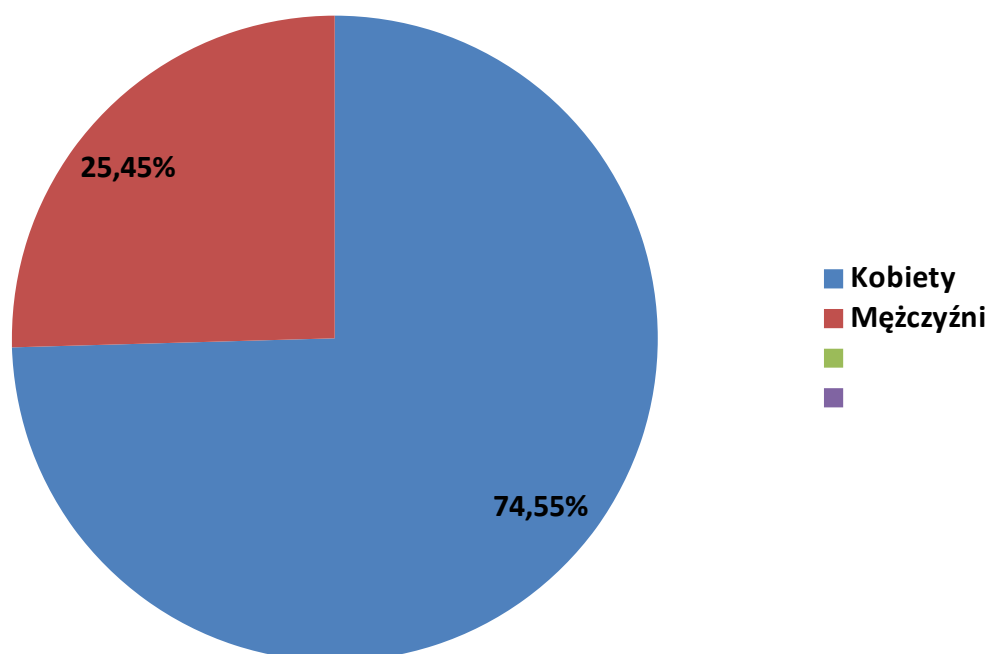
## **Wyniki badań dotyczących realizacji usług opiekuńczych i specjalistycznych usług opiekuńczych oraz specjalistycznych usług opiekuńczych dla osób z zaburzeniami psychicznymi w Gminie Gostyń w 2017 roku.**

W grudniu 2017 roku zostało przeprowadzone badanie ankietowe u osób korzystających z usług opiekuńczych, specjalistycznych usług opiekuńczych i specjalistycznych usług opiekuńczych dla osób z zaburzeniami psychicznymi.

Celem badania było ustalenie jakości świadczonych usług, zadowolenia klientów z uzyskanych świadczeń a także zweryfikowanie wykonywania zadań przez osoby świadczące usługi realizowane przez Spółdzielnię Socjalną „ARKA” ul. Kolejowa 24, 63-800 Gostyń. Uzyskane odpowiedzi oraz sformułowane wnioski mają stać się podstawą do doskonalenia poziomu usług.

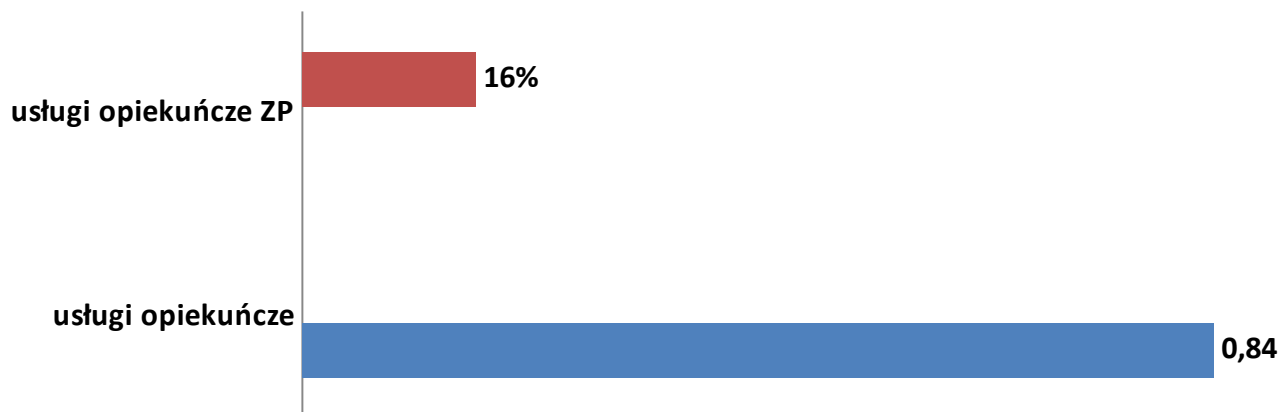
Ankieta złożona była z 30 pytań. Kwestionariusz został opracowany przez Miejsko – Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej w Gostyniu. Badanie było anonimowe.

W ramach badania przeprowadzono 55 ankiet. Na pytania kwestionariusza odpowiadało 41 kobiet (75%) i 14 mężczyzn (25%). Nieudało się nam przeprowadzić badań z 11 osobami, gdyż ich stan zdrowia, w tym także świadomości był zły.



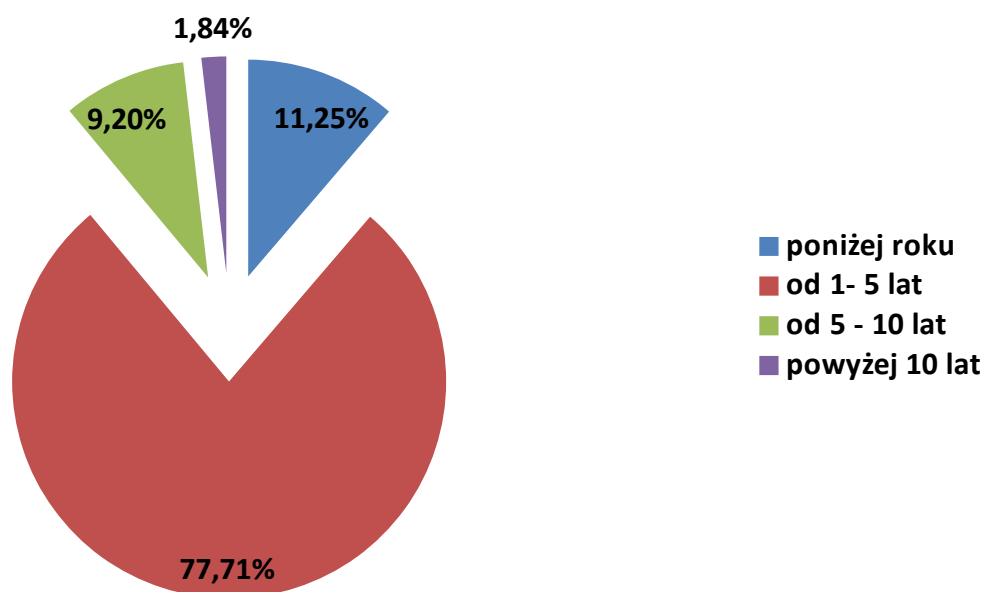
*Wykres 1. Płeć respondentów*

Pierwsze pytanie dotyczyło rodzaju usług z jakich korzystają świadczeniobiorcy. Zdecydowana większość respondentów korzysta z usług opiekuńczych – 46 osób, ze specjalistycznych usług z zaburzeniami psychicznymi korzysta 9 osób.



Wykres 2. Rodzaje usług opiekuńczych

Następnie zadano świadczeniobiorcom pytanie jak długo korzystają z usług opiekuńczych. Najliczniejszą grupę stanowią osoby korzystające z usług opiekuńczych w przedziale od 1 do 5 lat, co stanowi 42 świadczeniobiorców. 6 podopiecznych korzysta z usług opiekuńczych poniżej 1 roku, 5 podopiecznych – od 5 do 10 lat, natomiast 1 podopieczna deklaruje, że opiekunki środowiskowe przychodzą do niej powyżej 10 lat.

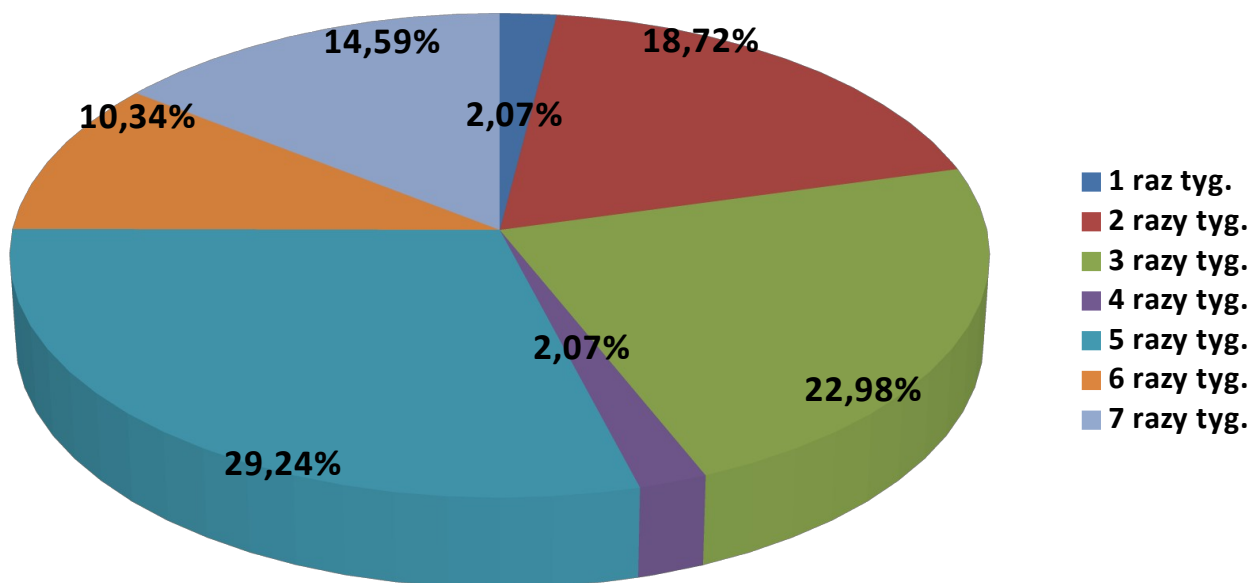


Wykres 3. Okres korzystania z usług opiekuńczych

Na pytanie ile razy w tygodniu korzysta Pan/i z usług opiekuńczych osoby korzystające z usług opiekuńczych odpowiadały następująco:

- 1 raz w tygodniu – 1 osoba
- 2 razy w tygodniu – 9 osób
- 3 razy w tygodniu – 11 osób
- 4 razy w tygodniu – 1 osoba
- 5 razy w tygodniu – 14 osób
- 6 razy w tygodniu – 5 osób
- 7 razy w tygodniu – 7 osób

Z poniższego wykresu wynika, że największy odsetek osób korzysta z usług 5 razy w tygodniu, co stanowi 29% ogółu świadczeniobiorców.

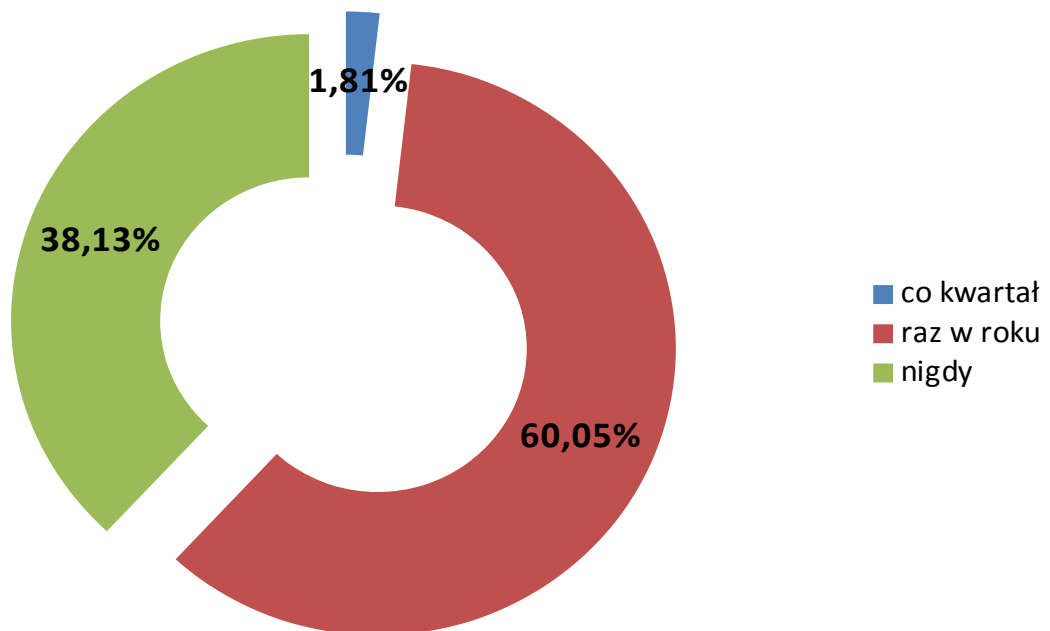


*Wykres 4. Częstotliwość korzystania z usług opiekuńczych*

O ilość godzin usług opiekuńczych w tygodniu zapytano w kolejnym pytaniu. Ilość godzin jest zróżnicowana i często zależy od stanu zdrowia podopiecznych. Największa ilość przyznanych godzin to 42 godziny tygodniowo – 2 badanych. 6 osób wskazało, że korzysta od 20 do 28 godzin tygodniowo, 28 osób podało, iż korzystają od 10 do 18 godzin tygodniowo. Od 2 do 9 godzin w tygodniu korzysta 29 badanych.

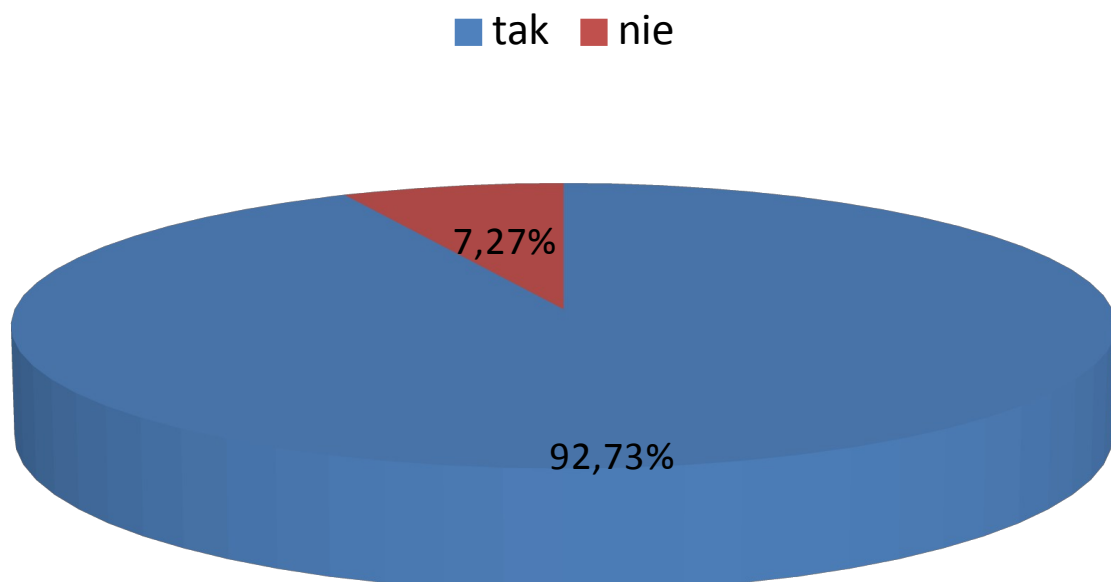
Zdecydowana większość świadczeniobiorców uznała, że przyznana decyzją ilość godzin usług jest dla nich wystarczająca. Potwierdziły to 52 osoby. Tylko 3 osoby oświadczyły, że ilość przyznanych godzin usług im nie wystarcza. Podopieczni nie wnioskują o zwiększenie godzin ponieważ wiąże się to z większymi kosztami.

Respondentów zapytano także jak często zmieniała się osoba świadcząca usługi opiekuńcze. 21 osób oświadczyło, że nigdy nie zmieniała się osoba świadcząca usługi opiekuńcze. Raz w roku opiekunka zmieniła się u 33 świadczeniobiorców, a co kwartał u 3 osób.



*Wykres 5. Częstotliwość zmiany osoby świadczącej usługi*

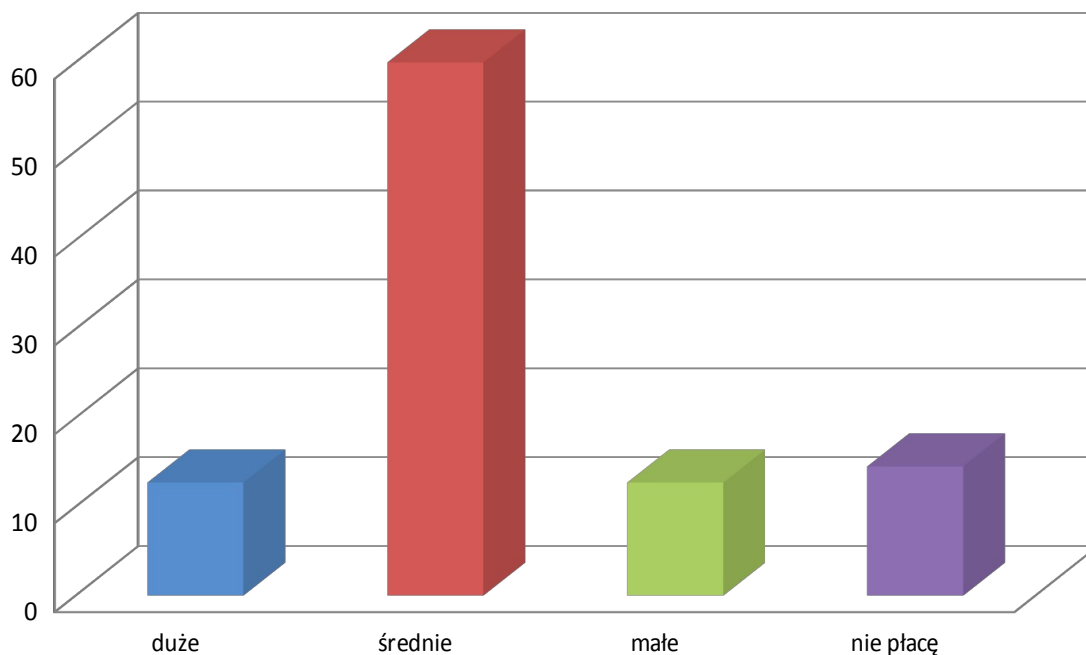
Dla 51 osób zmiana osoby pomagającej w codziennych czynnościach ma znaczenie. Osoby w podeszłym wieku mają problem z zaakceptowaniem nowej osoby, są przyzwyczajone do swoich opiekunek. Tylko 4 osoby odpowiedziały, że zmiana osoby świadczącej usługi nie ma dla nich znaczenia.



*Wykres 6. Wpływ zmiany osoby świadczącej usługi na podopiecznych*

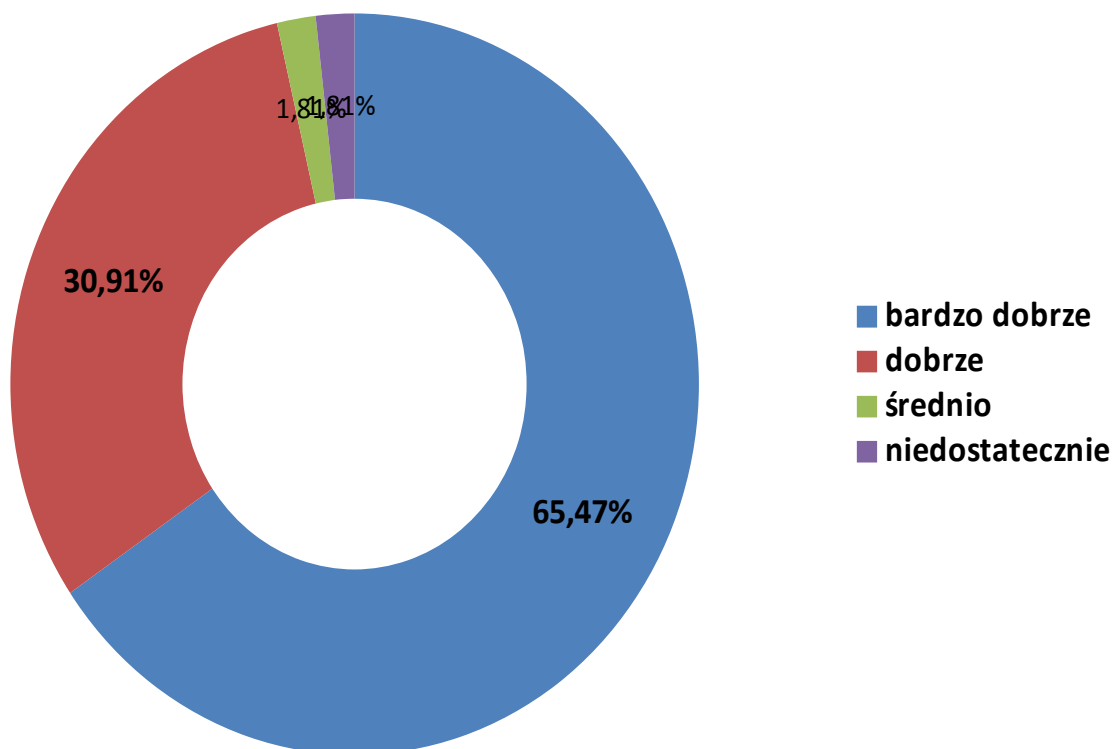
Na pytanie o ponoszenie opłat za usługi opiekuńcze, 44 osoby odpowiedziały, że płacą za usługi, co stanowi 80% ogółu odbiorców usług. Jedenaście podopiecznych nie ponosi wydatków na usługi opiekuńcze (20%).

Dla większości świadczeniobiorców usługi są płatne dlatego w następnym pytaniu sprawdzono jakie obciążenie budżetu domowego stanowią wydatki na usługi. Okazało się, że dla 7 osób jest to duże obciążenie, dla 33 osób jest to średnie obciążenie, dla 5 osób jest to małe obciążenie finansowe. Podopiecznych, którzy nie płacą za usługi opiekuńcze jest 8.



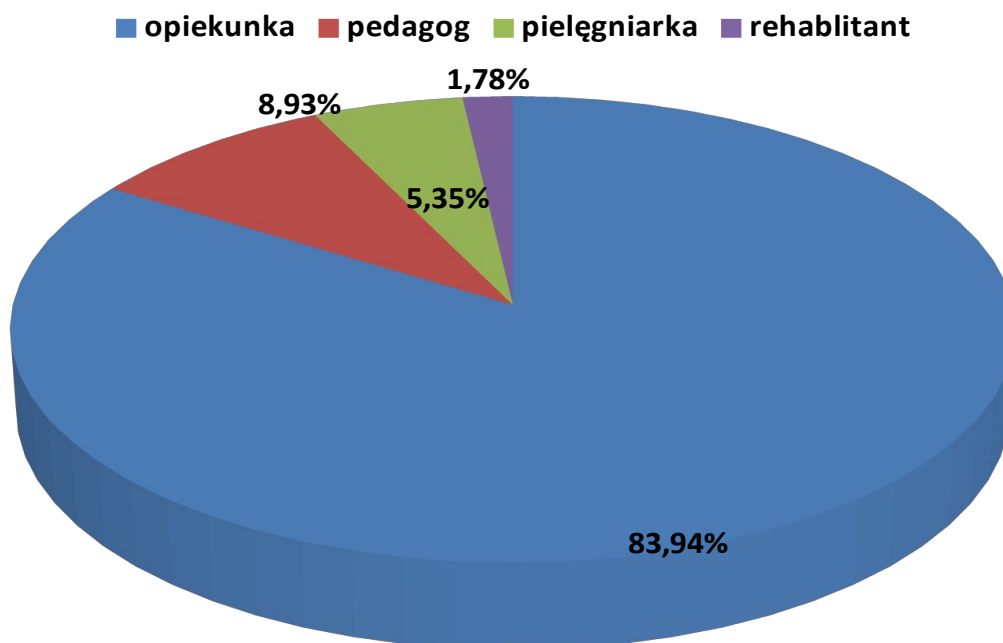
*Wykres 7. Wydatki na usługi a obciążenie budżetu domowego*

Ankietowanych poproszono także o ocenę jakości usług opiekuńczych. Jakość usług opiekuńczych oceniono różnie. Najwięcej osób oceniło usługi na poziomie bardzo dobrym – 36, poziom dobry wskazało 17 osób. Jeden badany uznał jakość usług średnio. 1 osoba oceniła jakość usług niedostatecznie.



*Wykres 8. Ocena jakości usług opiekuńczych*

Badani świadczeniobiorcy mieli także za zadanie odpowiedzieć na pytanie z czyjej pomocy korzystają. Najwięcej osób korzysta z pomocy opiekunki – 47 osoby. Nie ma natomiast zapotrzebowania na pomoc ze strony socjoterapeuty. Poniższy wykres przedstawia ile osób korzysta z usług poszczególnych specjalistów.



Wykres 9. Zapotrzebowanie na poszczególnych specjalistów

Następne pytanie ankiety dotyczyło osób, które korzystają z usług opiekuńczych świadczonych przez opiekunki. Poproszono o wskazanie form pomocy, z której korzystają ankietowani. Najwięcej osób odpowiedziało, że opiekunki robią codzienne porządki, zakupy, załatwiają sprawy urzędowe, pomagają w kontakcie z lekarzem, w tym także realizują recepty. W dalszej kolejności opiekunki przygotowują posiłki, robią pranie, pomagają w ubieraniu i codziennej higienie osobistej, podają leki, pomagają w poruszaniu się, organizują czas wolny podopiecznym. Najmniej osób wskazało, że proszą opiekunki o pomoc w spożywaniu posiłków i kontakt z rodziną.

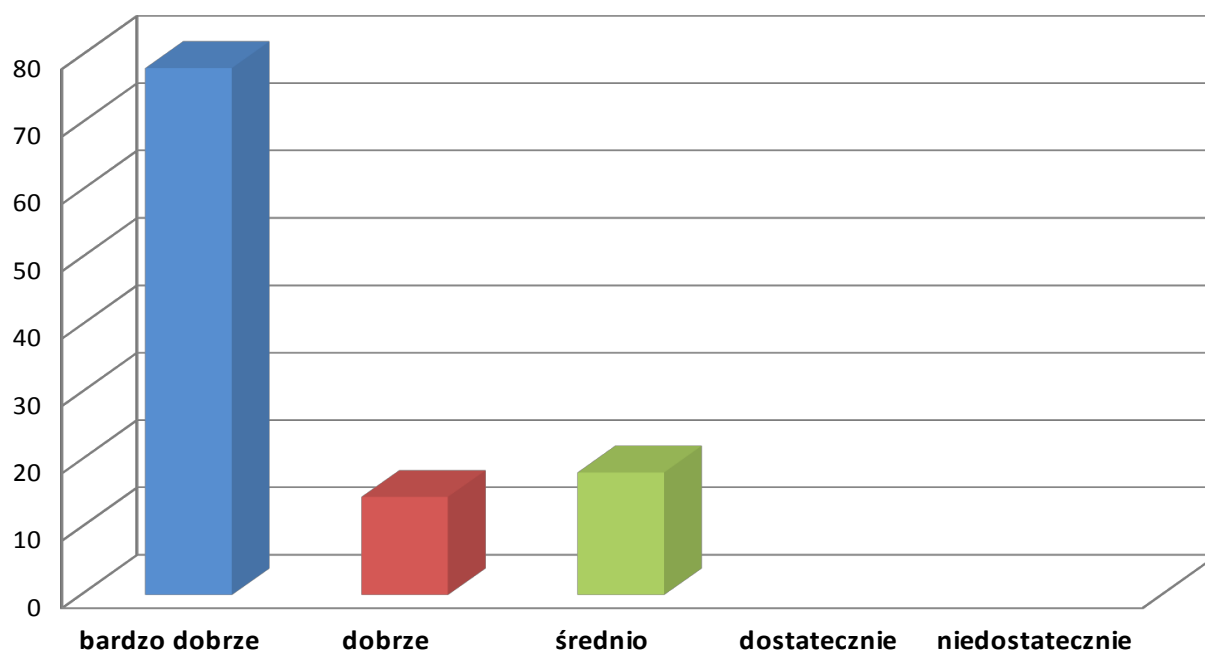
<i>Lp.</i>	<i>Rodzaj pomocy</i>	<i>Ilość osób</i>
1	<i>przygotowanie posiłków</i>	<b>28</b>
2	<i>dostarczanie posiłków</i>	<b>27</b>
3	<i>pomoc w spożywaniu posiłków</i>	<b>20</b>
4	<i>codzienne porządki</i>	<b>44</b>
5	<i>zakupy</i>	<b>44</b>
6	<i>pranie</i>	<b>41</b>
7	<i>pomoc w kontakcie z lekarzem, realizacja recept</i>	<b>37</b>
8	<i>załatwianie spraw urzędowych</i>	<b>43</b>
9	<i>organizowanie czasu wolnego</i>	<b>26</b>
10	<i>codzienna higiena osobista</i>	<b>32</b>
11	<i>ubieranie</i>	<b>31</b>

12	<i>pomoc w poruszaniu się</i>	<b>34</b>
13	<i>podawanie leków</i>	<b>29</b>
14	<i>pielęgnacja w czasie choroby</i>	<b>26</b>
15	<i>kontakty z rodziną</i>	<b>24</b>
16	<i>Inne</i>	<b>0</b>

**Tabela 1. Rodzaj pomocy**

Według 53 podopiecznych (96%) osoba świadcząca usługi prawidłowo wywiązuje się z zadań, 2 badanych (4%) odpowiedziało, że opiekunki wykonują swoją pracę przeciętnie. Żaden z respondentów nie uważa, że zadania są realizowane źle.

W pytaniu 14 świadczeniobiorcy odpowiedzieli na pytanie jak osoba świadcząca usługi odnosi się do nich – czy z szacunkiem i zrozumieniem. Większość ankietowanych odpowiedziało, że opiekunka odnosi się do nich bardzo dobrze – 43 osoby oraz dobrze – 8 osób. Dziesięć ankietowanych osób ocenia stosunek osoby pomagającej wobec niej na średnim poziomie.



**Wykres 10. Ocena stosunku osoby świadczącej usługi do osoby korzystającej ze świadczeń**

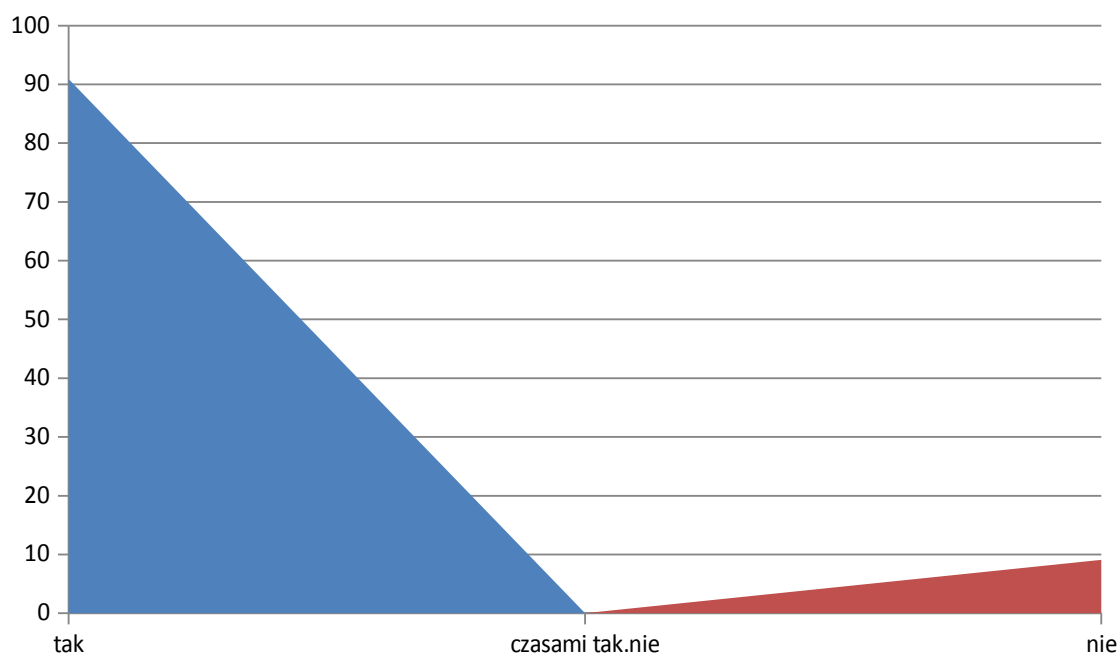
Następnie zapytano ankietowanych czy osoba świadcząca usługi uwzględnia ich wolę w sposobie wykonywania konkretnych czynności opiekuńczych. Prawie wszystkie osoby (53 osoby co stanowi 97% wszystkich badanych) oświadczyły, że opiekunki uwzględniają ich wolę w sposobie wykonywania czynności. Dwie osoby uważają, że czasami jest uwzględniana ich wola, a czasami nie jest (3%).

Obowiązek zachowania tajemnicy to jeden z obowiązków pracownika, dlatego poproszono respondentów o odpowiedź na pytanie czy ich zdaniem osoby świadczące usługi zachowują w tajemnicy informacje na ich temat, które uzyskują w związku z wykonywaniem czynności opiekuńczych. 1 badana nie udzieliła odpowiedzi na to pytanie. 53 osoby są pewne iż opiekunka środowiskowa zachowuje w tajemnicę, a 2 osoby uważają że czasami tak/ nie. Respondenci

przyznali, że trudno im się wypowiadać na ten temat, ponieważ nigdy nie słyszeli na swój temat żadnych plotek.

Przeprowadzenie badania miało także na celu ustalenie czy osoby świadczące usługi przychodzą zawsze w ustalonych godzinach. „TAK” odpowiedziały 51 osoby (93%), „CZASAMI TAK/NIE” – 2 osoby (6%), „NIE” – 1 osoba (1%). Większość ankietowanych odpowiedziało twierdząco, dlatego można uznać, że opiekunki są punktualne. Niektórym zdarza się jednak spóźnić. W ocenie świadczeniobiorców jest to spowodowane krótkim czasem, w którym osoby świadczące usługi muszą przemieścić się od jednego do drugiego podopiecznego.

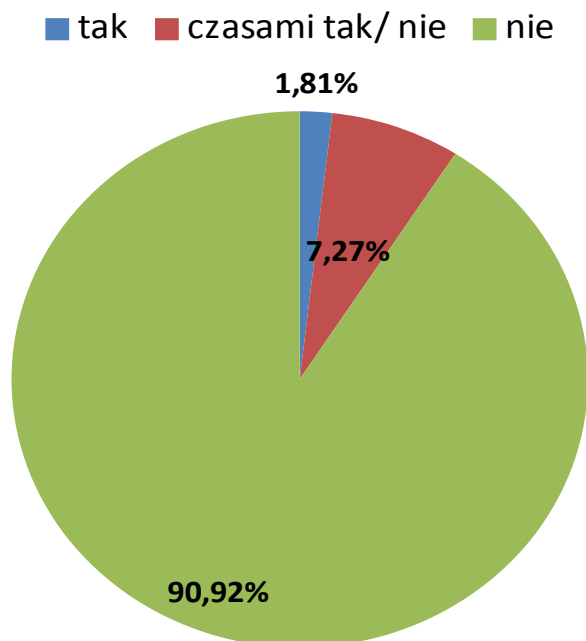
Podczas rozmowy ze świadczeniobiorcami zapytano również o rzetelne i terminowe rozliczanie się osób świadczących usługi z powierzonych im środków pieniężnych na dokonanie zakupów i płatności. Większa połowa ankietowanych, bo aż 50 osób odpowiedziało twierdząco na to pytanie. 5 osób przyznało, że opiekunka nie rozlicza się rzetelnie i terminowo z powierzonych środków finansowych. Nikt też nie wskazał odpowiedzi „czasami tak/nie”.



**Wykres 11. Ocena rzetelności i terminowości rozliczania się z powierzonych środków pieniężnych przez osoby świadczące usługi**



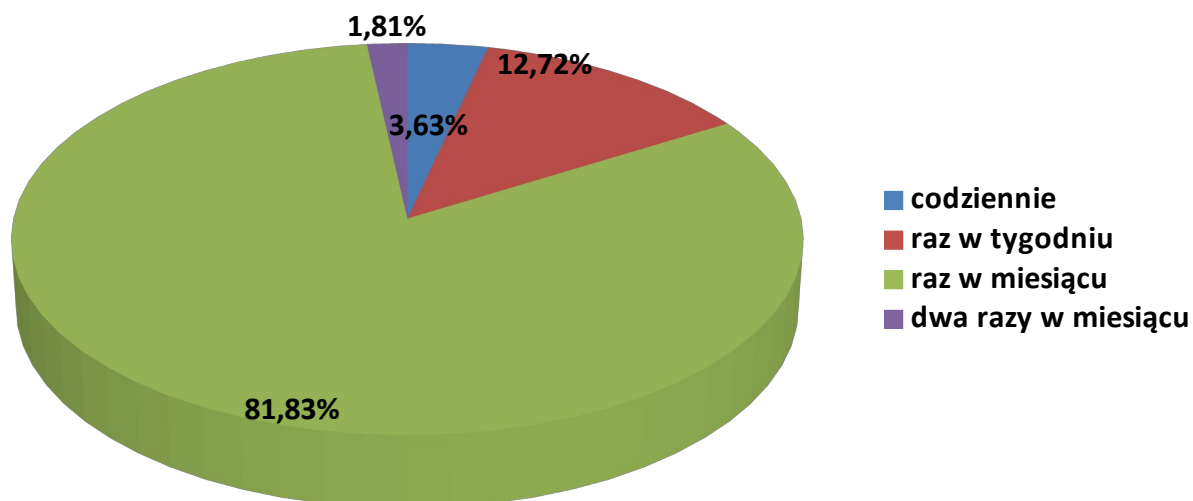
Kolejne pytanie miało na celu sprawdzenie czy osoba świadcząca pomoc odmawia wykonania jakiejś usługi. Odpowiedzi ankietowanych kształtują się następująco:



*Wykres 12. Odmowa wykonania czynności przez osoby pomagające*

Następne zagadnienie kwestionariusza dotyczyło zaangażowania osoby świadczącej usługi w wykonywanie obowiązków. Zarówno odpowiedź „bardzo dobrze” i „dobrze” wskazały 54 osoby. Jeden ankietowany ocenił zaangażowanie opiekunki jako przeciętnie. Nikt nie podał odpowiedzi „dostatecznie” i „niedostatecznie”.

Kartę czasu pracy najwięcej osób – 45 (82%) podpisuje raz w miesiącu. Raz w tygodniu robi to 7 świadczeniobiorców (12%). Codziennie kartę pracy podpisują tylko 2 osoby, co stanowi 4% korzystających z usług opiekuńczych. Pojawiła się także odpowiedź 1 badanej osoby, która oświadczyła, że kartę czasu pracy wypełnia dwa razy w miesiącu.



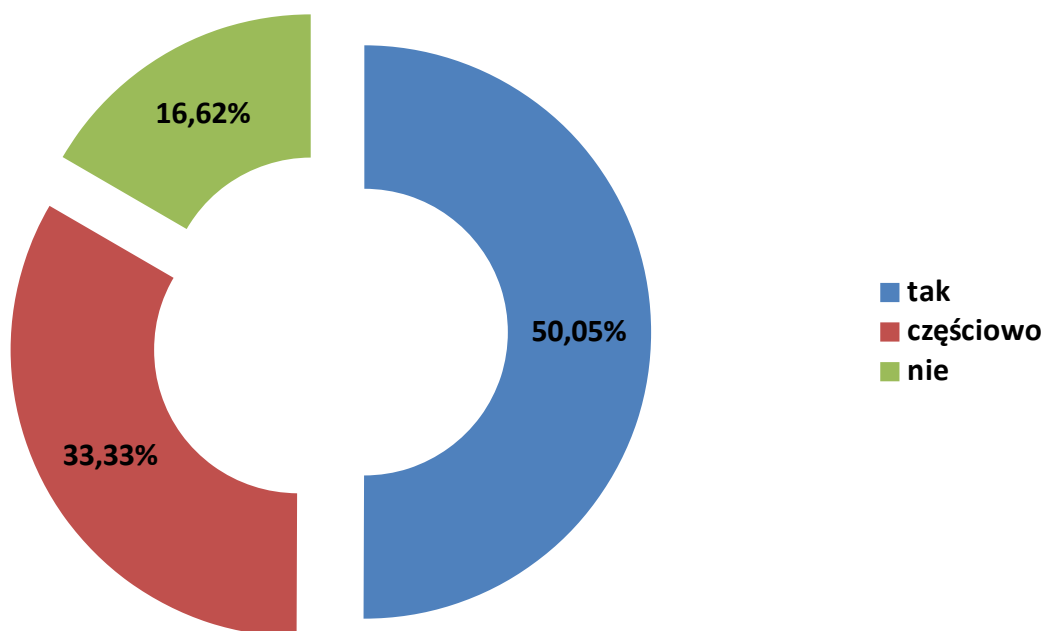
*Wykres 13. Jak często podpisywana jest Karta Pracy opiekunki.*

Dalsze pytania kwestionariusza - pytanie 22 i pytanie 23 zadano osobom, które poinformowały że korzystają z usług pedagoga.

I tak pytanie 22 dotyczyło tego czy cała rodzina korzysta z pomocy osoby świadczącej usługi, czy pomoc ogranicza się tylko do udzielania pomocy w nauce dzieciom. 80% badanych przyznało, że cała rodzina współpracuje z pedagogiem. 20% (1 osoba) ankietowana oświadczyła, że pedagog sporadycznie rozmawia z całą rodziną lub rodzicami oraz, że pomoc ogranicza się do pomocy w nauce dzieciom.

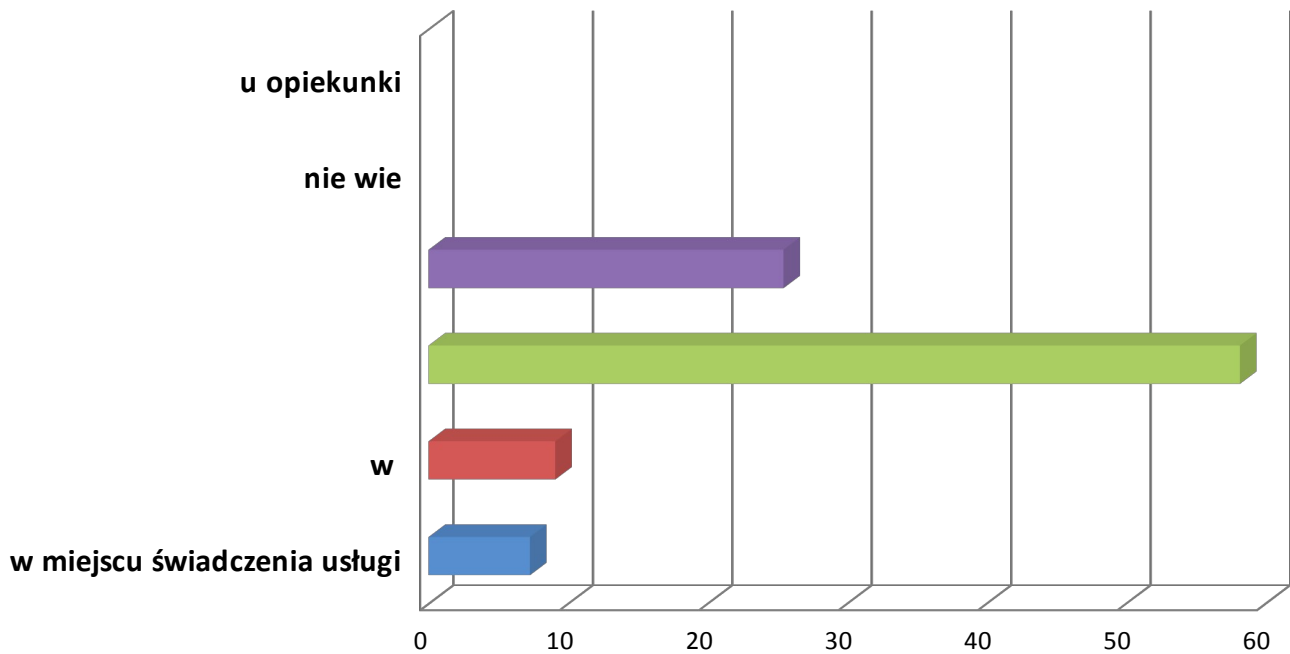
Pytanie 23 brzmiało: czy wskazówki przekazywane przez pedagoga są wykorzystywane przez rodzinę w życiu codziennym? Najwięcej świadczeniobiorców – 3 badanych (60%) - oznajmiło, że korzysta z rad udzielanych przez pedagoga. 40% badanych czyli 2 osoby odpowiedziały, że czasami stosują zalecenia pedagoga a czasami nie.

U prawie wszystkich osób, które miały przyznane specjalistyczne usługi dla osób z zaburzeniami psychicznymi obecność pedagoga, pielęgniarki lub rehabilitanta, poprawiła się sytuacja, która spowodowała konieczność skorzystania z usług specjalistów. Jedna osoba na dziesięć uważa, że jej sytuacja poprawiła się częściowo.



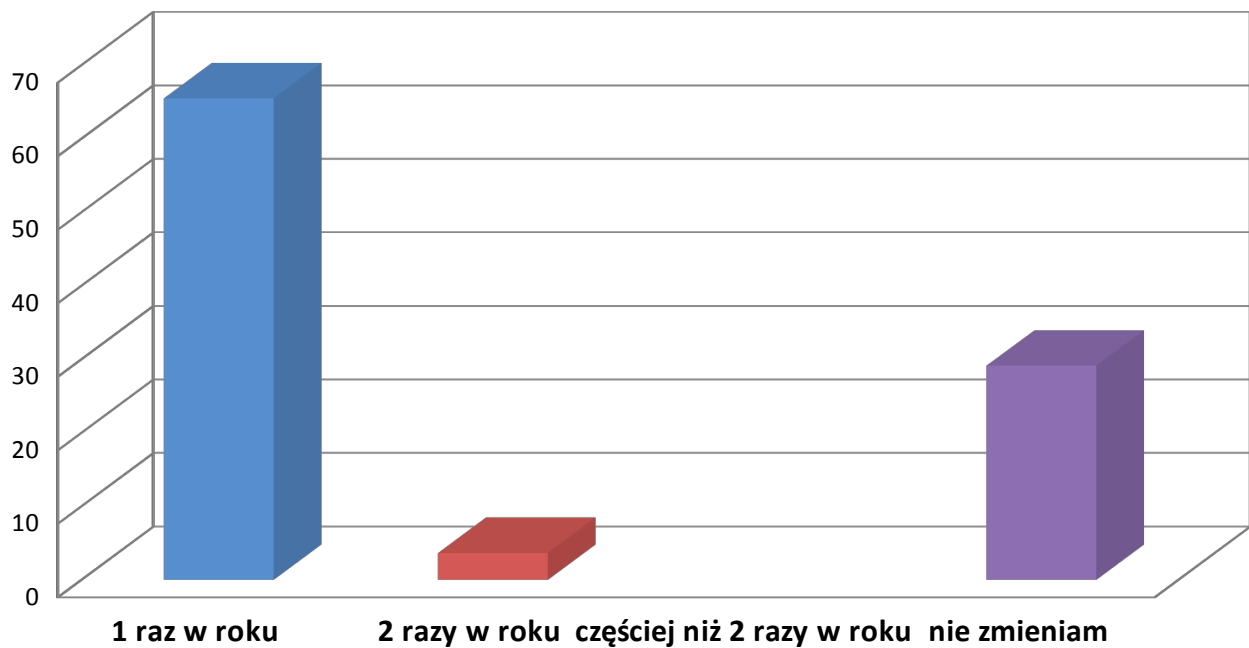
*Wykres 14. Poprawa sytuacji rodziny a korzystanie z usług specjalistów*

Badanie pozwoliło także na poznanie kwestii dotyczącej przechowywania kart pracy osoby świadczącej usługi. W miejscu świadczenia usługi karta jest u 4 osób. 32 świadczeniobiorców nie wie gdzie znajduje się karta. Najwięcej respondentów odpowiedziało, że kartę zabiera osoba świadcząca usługi lub przechowywana jest w Spółdzielni Socjalnej „ARKA”.



*Wykres 15. Miejsce przechowywania kart pracy*

Świadczeniobiorców poproszono także o odpowiedź na pytanie jak często zmieniają ilość i częstotliwość usług opiekuńczych. 36 osób określiło się iż 1 raz w roku zmienili ilość usług. 2 razy w roku – 2 osoby, natomiast częściej niż 2 razy w roku zmianę godzin nikt się nie zadeklarował. Brak zmian zadeklarowało – 16 osób.

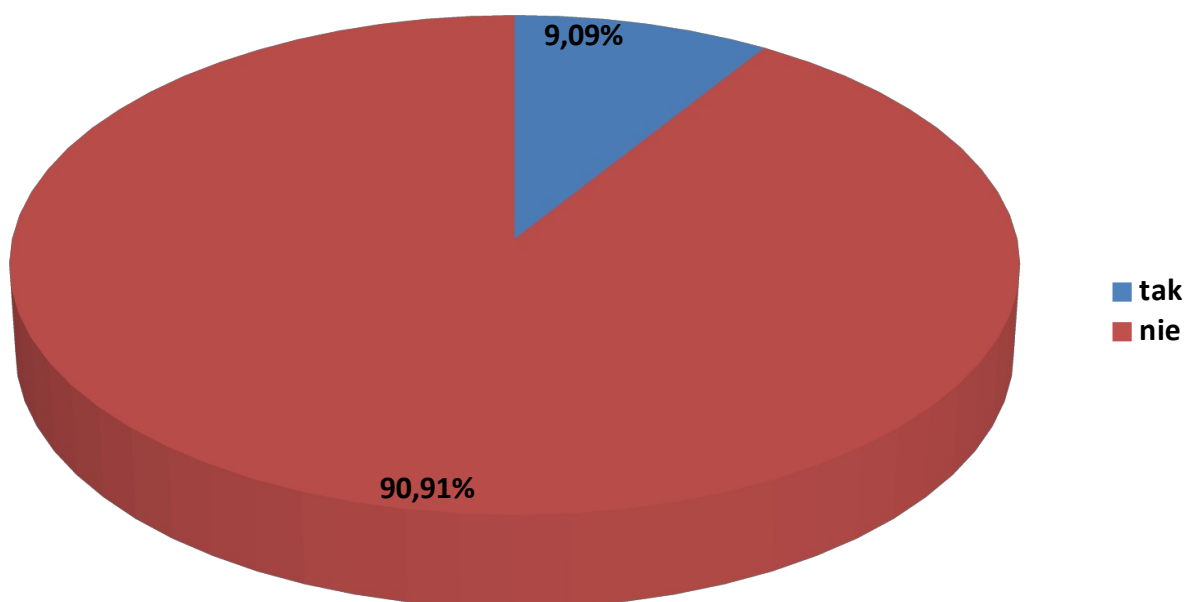


*Wykres 16. Ilość i częstotliwość zmian godzin usług*

Najczęstsze przyczyny zmiany ilości i częstotliwości godzin usług opiekuńczych:

- pogorszenie stanu zdrowia – 30 osób,
- poprawa stanu zdrowia – 1 osoba,
- zwiększenie obowiązków w okresie zimowym – 1 osoba,
- zmniejszenie ilości godzin z powodu wysokich kosztów finansowych – 1 osoba,
- 15 osób nie podało wyjaśnień.

Następne zagadnienie ankiety dotyczyło korzystania przez świadczeniobiorców z usług Domu Dziennego Pobytu. 5 badanych osób korzysta z usług tej placówki. Natomiast 50 osób nie uczestniczy w zajęciach Domu Dziennego Pobytu.



*Wykres 17. Korzystanie z usług Domu Dziennego Pobytu*

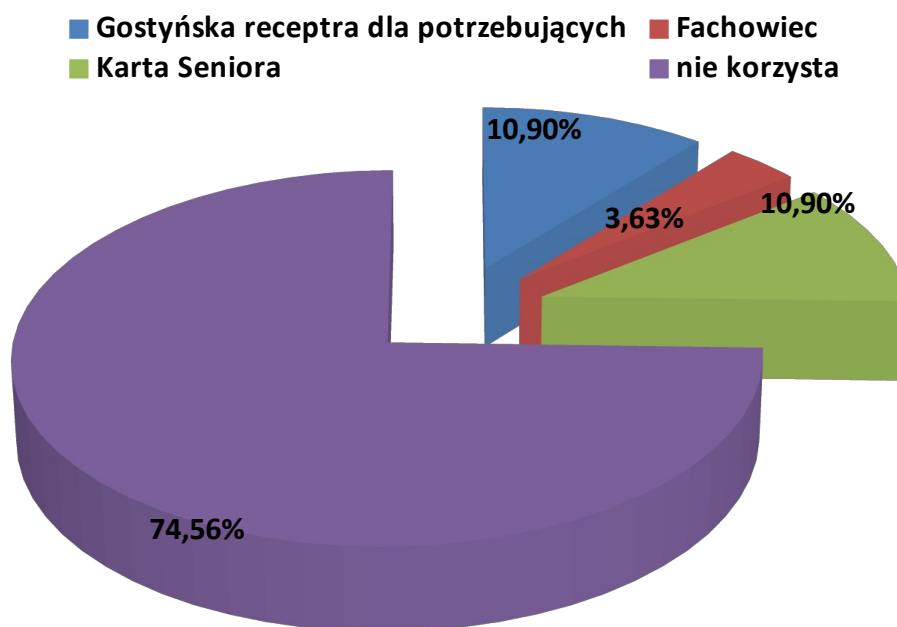
Osoby, które nie korzystają z usług Domu Dziennego Pobytu poproszono o podanie powodów, dla których nie są odbiorcami świadczeń ośrodka wsparcia. Poniższe zestawienie obrazuje przyczyny, które podali ankietowani:

<i>Przyczyny niekorzystania z usług Domu Dziennego Pobytu</i>	<i>Ilość osób</i>
<i>Przyczyny zdrowotne</i>	<i>16</i>
<i>Brak potrzeby</i>	<i>4</i>
<i>Nie są zainteresowane</i>	<i>29</i>
<i>Uczestnictwo w zajęciach ŚDS</i>	<i>1</i>
<i>Samodzielne organizowanie sobie czasu wolnego</i>	<i>1</i>
<i>Brak odpowiedzi</i>	<i>4</i>

*Tabela 2. Przyczyny braku zainteresowania usługami Domu Dziennego Pobytu.*

Przedostatnie pytanie dotyczyło dodatkowych usług z jakich świadczeniobiorcy chcieliby korzystać takich jak usługi fryzjerskie oraz kosmetyczne. 54 osoby zadeklarowały że nie chcą korzystać z innych usług, a 1 osobę interesują usługi kosmetyczne.

Ostatnie zagadnienie kwestionariusza dotyczyło udziału w programach realizowanych przez Gminę Gostyń. 6 osób badanych korzysta z programu „Gostyńska recepta dla potrzebujących”, 2 osoby skorzystały z programu „Fachowiec” oraz 6 osób skorzystało z „Karty Seniora”.



Wykres 18. Udział w programach realizowanych przez Gminę Gostyń

W przeciągu roku 2017r. możemy zauważyć zwiększające się zapotrzebowanie pomocy w formie usług opiekuńczych. Okres życia osób starszych wydłuża się, co bezpośrednio wpływa na większe zainteresowanie społeczeństwa tematem pomocy w zaspokajaniu codziennych potrzeb życiowych. Usługi opiekuńcze w miejscu zamieszkania są obowiązkowym zadaniem gminy zdefiniowanym w ustawie o pomocy społecznej. Beneficjenci usług to zazwyczaj osoby w podeszłym wieku, samotne i chore, które potrzebują pomocy w codziennych czynnościach. Obecnie najwięcej osób korzysta z pomocy 5 razy w tygodniu, a największa ilość godzin tygodniowo to 42 godziny. Jak można zaobserwować 3/4 świadczeniobiorców to kobiety.

Na podstawie analizy przeprowadzonych ankiet w 2017 roku można wywnioskować, że realizacja usług opiekuńczych i specjalistycznych usług opiekuńczych oraz specjalistycznych usług opiekuńczych dla osób z zaburzeniami psychicznymi w Gminie Gostyń w 2017 roku przebiega prawidłowo. Jakość usług oceniana jest bardzo dobrze i dobrze. Osoby świadczące usługi prawidłowo wywiązują się ze swoich obowiązków względem podopiecznych. Respondenci wysoko ocenili także punktualność, kulturę i pomocniczość osób świadczących usługi. Świadczeniobiorcy uważają, że osoby pomagające odnoszą się do nich z szacunkiem i zrozumieniem. Opiekunki zachowują w tajemnicy informacje uzyskane w związku z wykonywaniem czynności opiekuńczych. Jak wynika z wypowiedzi badanych zmiana opiekunki nie następuje często, co miałyby jednak znaczenie dla większości osób korzystających z usług. Wiele osób bardzo emocjonalnie przywiązało się do obecnych opiekunek i każda możliwa zmiana budzi u nich lęk. Większość podopiecznych ponosi wydatki za usługi, które stanowią średnie obciążenie budżetu domowego osób korzystających z tego rodzaju świadczeń.

Najslabiej wypada kwestia podpisywania kart pracy opiekunek przez świadczeniobiorców. Aż 82% badanych podało, iż podpisują kartę pracy 1 raz w miesiącu. Karta pracy w większości jest w posiadaniu opiekunek, a nie w miejscu świadczenia usług.

Słabym punktem również jest niekorzystanie ankietowanych z usług Domu Dziennego Pobytu, głównie z powodu złego stanu zdrowia uniemożliwiającym swobodne poruszanie się.

3 /4 badanych nie korzysta z udziału w programach realizowanych przez Gminę Gostyń, takich jak:

- „Gostyńska recepta dla potrzebujących”,
- „Fachowiec dla seniora”,
- „Karta Seniora”.

Opracowali: Ewa Ziemińska, Mateusz Żelazny