



**Domov sociálních služeb Skřivany**  
Dr. Vojtěcha 93, Skřivany, PSČ 503 52, IČ: 00578991  
tel., fax: 495491336, e-mail: [socprac@usp-skrivany.cz](mailto:socprac@usp-skrivany.cz)



**Dotazníkové šetření**  
**pro opatrovníky, rodiče a ostatní rodinné příslušníky**  
**uživatelů DSS Skřivany**  
**2018**



Vedení Domova sociálních služeb Skřivany začátkem roku 2018 požádalo a oslovilo opatrovníky, rodiče a ostatní příslušníky uživatelů DSS Skřivany o vyplnění krátkého dotazníku. Cílem tohoto dotazníkového šetření bylo zjistit názor rodinných příslušníků a opatrovníků našich uživatelů na kvalitu poskytovaných služeb a případně zjistit možná řešení na vylepšení služeb v našem Domově.

Dotazník obsahoval celkem 10 uzavřených otázek, byl zcela anonymní a každému respondentovi byl zaslán poštou. Otázky byly zaměřeny na spokojenost s prostředím a vybavením Domova, na kvalitu služeb, na spokojenost s přístupem zaměstnanců vůči uživatelům a vůči opatrovníkům či rodinným příslušníkům, na oblast respektování lidských práv, na tvorbu a naplňování individuálních plánů našich uživatelů atd. Respondenti měli k dispozici prostor pro jakékoliv další podněty či připomínky.

	<b>ks</b>	<b>%</b>
<b>Odesláno dotazníků</b>	<b>60</b>	<b>100 %</b>
<b>Návratnost</b>	<b>48</b>	<b>80 %</b>
<b>Anonymita</b>	<b>41</b>	<b>87 %</b>

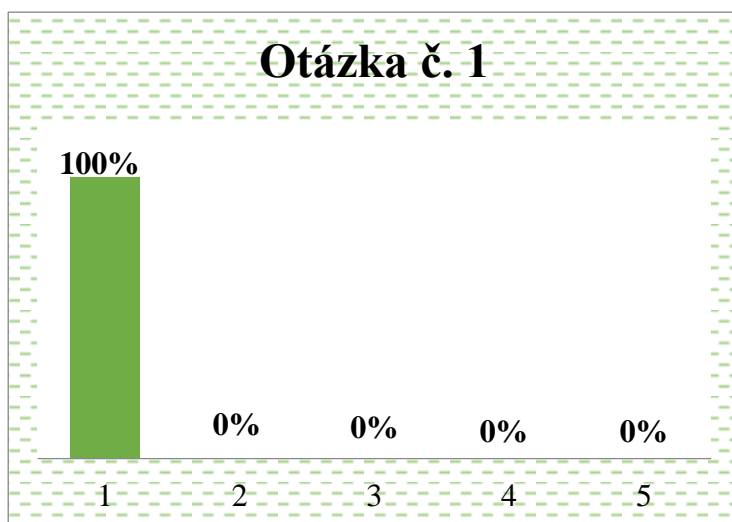
Výsledky dotazníkového šetření budou zpracovány do přehledných grafů a tabulek s následným komentářem a vyhodnocením.

## Vyhodnocení výsledků dotazníkového šetření

### 1. **JAK SE VÁM U NÁS LÍBÍ? (CELKOVÉ PROSTŘEDÍ, VYBAVENOST NAŠEHO ZAŘÍZENÍ)**

1	47	100 %
2	0	0 %
3	0	0 %
4	0	0 %
5	0	0 %

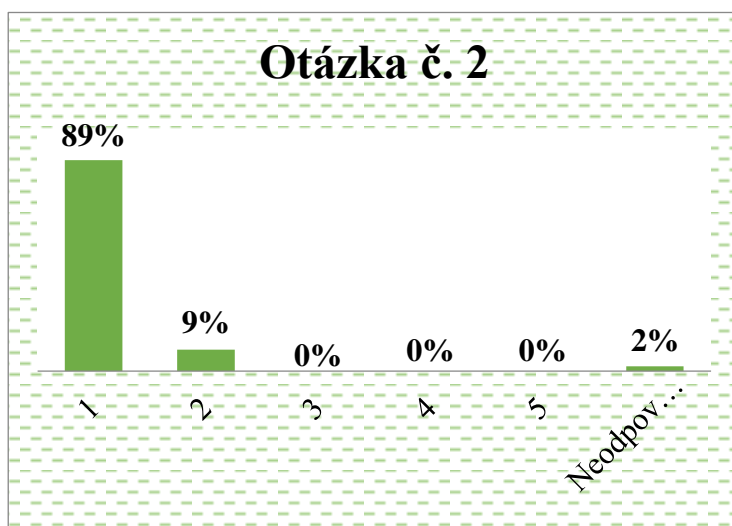
Otázka č. 1 zjišťovala spokojenost s celkovým prostředím našeho zařízení a jeho vybaveností. Všichni dotázaní v počtu 100 % vyjádřili v dotazníku naprostou spokojenost v této oblasti. Nebylo žádných připomínek.



### 2. **JAK BYSTE OHODNOTILI KVALITU SLUŽEB POSKYTOVANÝCH KLIENTŮM DSS?(Vaše návrhy na případné zvýšení kvality těchto služeb, uveďte konkrétní oblast rozvoje (napište prosím vlastními slovy).**

1	42	89 %
2	4	9 %
3	0	0 %
4	0	0 %
5	0	0 %
Neodpověděl	1	2 %

Otázka č. 2 se týkala kvality poskytovaných služeb našim klientům. Respondenti měli k dispozici stupnici od 1 do 5 (přičemž 1 – nejlepší, 5-nejhorší). 89% zvolilo 1, 9% - 2 a 1 respondent neodpověděl.

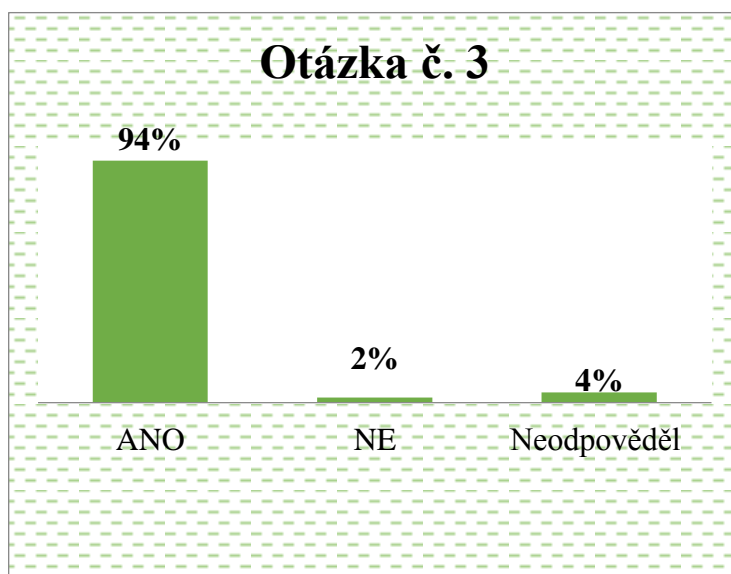


Současně dotazník nabízel možnost vyjádřit návrh na případné zvýšení kvality těchto služeb, čehož využil 1 respondent s tím, že by uvítal nestřídání ošetrovateľského personálu mezi domácnostmi, protože z pohledu respondenta dochází k úniku informací a menším přehledu o konkrétním zdravotním stavu uživatele.

### 3. **DOMNÍVÁTE SE, ŽE KLIENTI PLNĚ VYUŽÍVAJÍ NAŠICH NABÍZENÝCH SLUŽEB?**

ANO	NE	NEODPOVĚDĚL
44	1	2
94 %	2 %	4 %

V odpovědích na otázku č. 3 se 94 % dotazovaných domnívá, že uživatelé plně využívají nabízených služeb v našem zařízení, 1 respondent si myslí, že ne a 2 respondenti na tuto otázku neodpověděli.

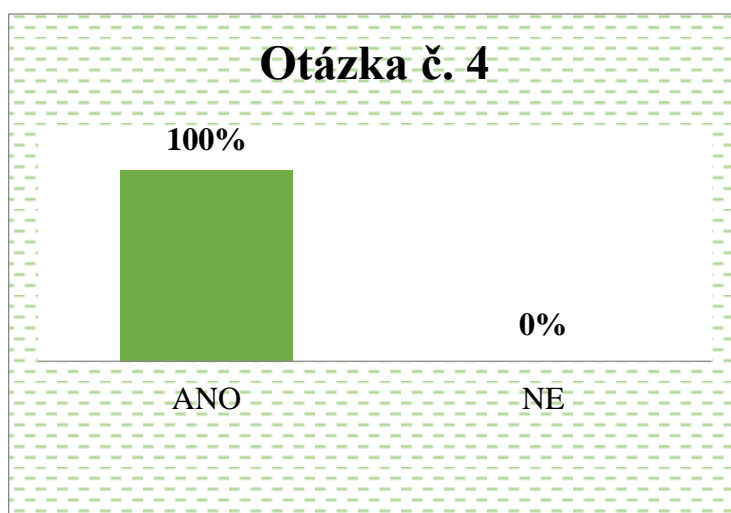


### 4. **MYSLÍTE SI, ŽE TENTO DRUH SOCIÁLNÍ SLUŽBY (POBYTOVÁ) JE NEJVHODNĚJŠÍ FORMOU POMOCI A PODPORY VAŠEHO OPATROVANCE (PŘÍBUZNÉHO) VZHLEDEM K JEHO AKTUÁLNÍM SCHOPNOSTEM A DOVEDNOSTEM? (V případě záporné odpovědi prosím zdůvodněte.)**

ANO	NE
47	0
100 %	0 %

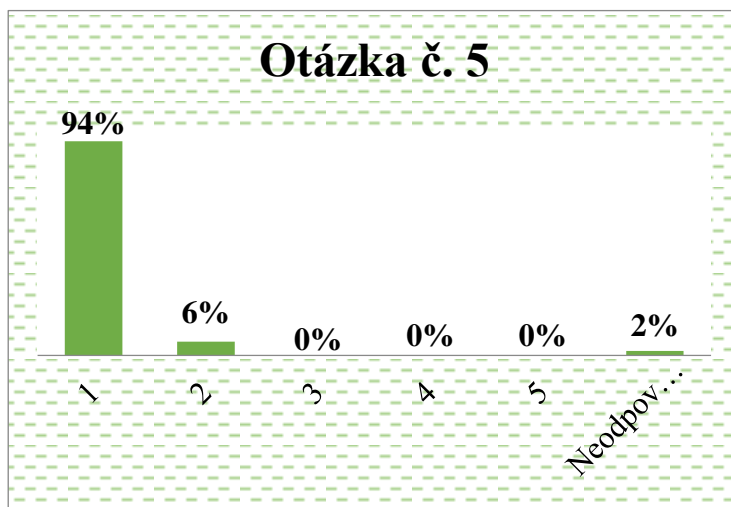
Otázkou č. 4 jsme zjišťovali, zda se opatrovníci a rodinní příslušníci našich klientů domnívají, že je tento druh sociální služby tou nejvhodnější formou pomoci a podpory vzhledem k aktuálním

schopnostem jejich opatrovanců. Celých 100 % respondentů odpovědělo na tuto otázku jednoznačně ano a nikdo nevyjádřil žádnou pochybnost.



**5. JAK HODNOTÍTE PŘÍSTUP NAŠICH PRACOVNÍKŮ V PŘÍMÉ PÉČI VE VZTAHU K VAŠÍ OSOBE PŘI KOMUNIKACI (OSOBNÍ I TELEFONICKÁ JEDNÁNÍ)?**

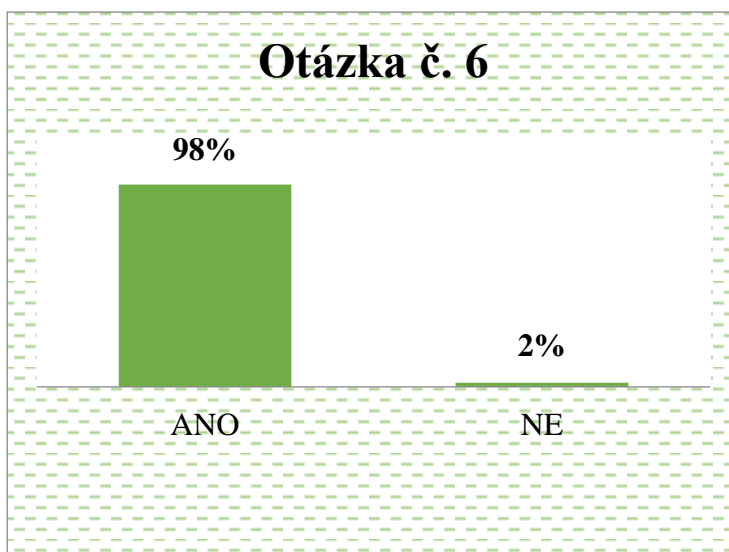
1	44	94 %
2	3	6 %
3	0	0 %
4	0	0 %
5	0	0 %
Neodpověděl	0	0 %



V otázce č. 5 měli respondenti ohodnotit spokojenost s přístupem pracovníků při osobním či telefonickém jednání. K dispozici byla stupnice od 1 – 5 (příčemž 1 – nejlepší, 5 – nejhorší). Většina (94%) respondentů neměla k jednání a vystupování našich pracovníků žádné výhrady. Pomyslnou známkou 2 byl přístup zaměstnanců ohodnocen třemi respondenty, což činí 6 % z celkového počtu odpovědí.

**6. DOMNÍVÁTE SE, ŽE PRACOVNÍCI DSS SKŘIVAVY VŽDY RESPEKTUJÍ ZÁKLADNÍ LIDSKÁ PRÁVA UŽIVATELŮ A ZAMEZUJÍ JEJICH PŘÍPADNÉMU PORUŠOVÁNÍ?**

ANO	NE
46	1
98 %	2 %

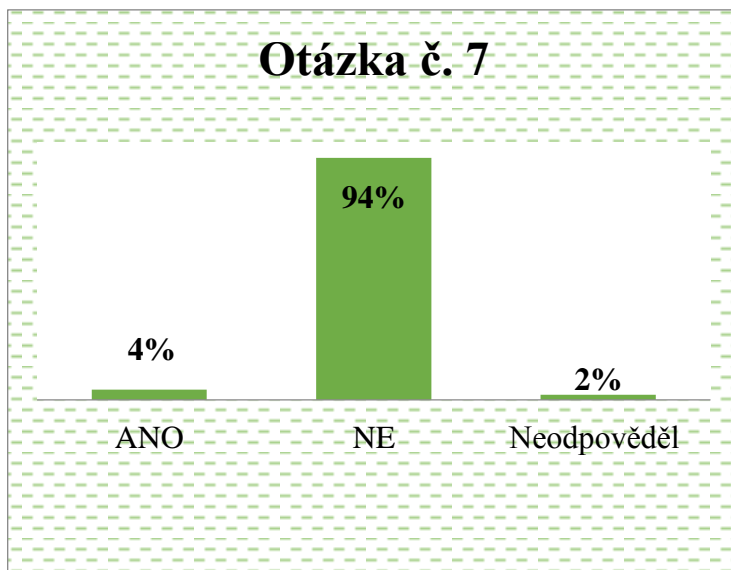


Téměř všichni respondenti se domnívají, že pracovníci našeho zařízení vždy respektují základní lidská práva uživatelů a zamezují jejich případnému porušování, jedna odpověď (2 %) byla záporná.

**7. BYLI JSTE NĚKDY SVĚDKEM, KDY DOŠLO K PORUŠENÍ PRÁV UŽIVATELE ZE STRANY NAŠEHO ZAMĚSTNANCE? (Pokud ANO, popište konkrétní situace.)**

ANO	NE	NEODPOVĚDĚL
2	44	1
4 %	94 %	2%

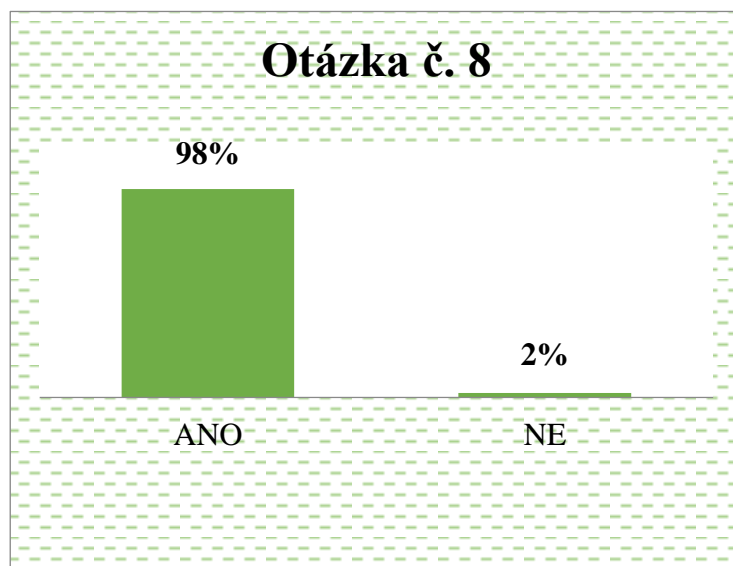
Na otázku č. 7 dva respondenti odpověděli, že byli svědkem situace, při které došlo k porušení práv uživatele ze strany našich zaměstnanců. Bohužel respondenti nepopsali konkrétní situaci porušení práv uživatele.



**8. VÍTE O MOŽNOSTI PODAT STÍŽNOST NA KVALITU NAŠICH SLUŽEB ČI CHOVÁNÍ NAŠICH PRACOVNÍKŮ, A ŽE TOTO PRÁVO MÁTE VY, STEJNĚ JAKO NAŠI KLIENTI?**

ANO	NE
46	1
98 %	2 %

Otázka č. 8 zjišťovala, zda dotazovaní vědí o možnosti podat stížnost na kvalitu služeb či chování našich pracovníků. Drtivá většina (98 %) respondentů si je vědoma možnosti podat stížnost na kvalitu služeb či na chování našich pracovníků. Pouze jeden respondent uvedl, že o této možnosti neví.

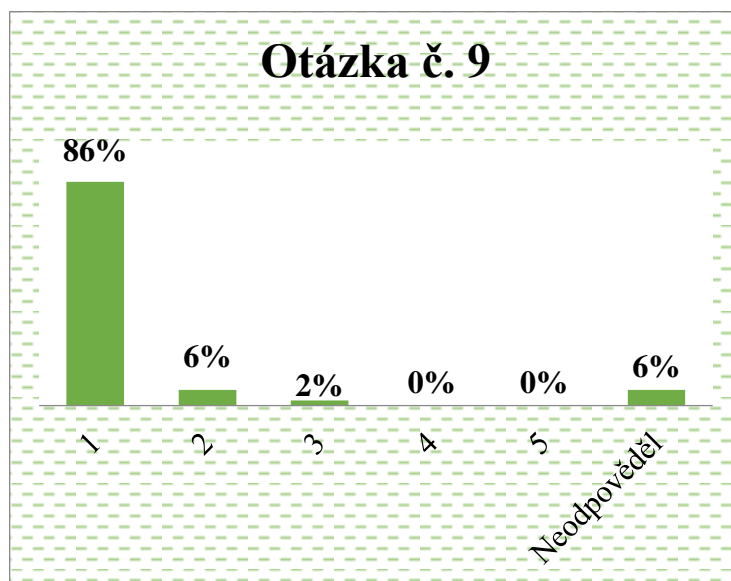


**9. JAK BYSTE OHODNOTILI TVORBU A NAPLŇOVÁNÍ INDIVIDUÁLNÍHO PLÁNU VAŠÍ/VAŠEHO DCERY/SYNA, SESTRY/BRATRA, NETERĚ/SYNOVCE..?**

1	40	86 %
2	3	6 %
3	1	2 %
4	0	0 %
5	0	0 %
Neodpověděl	3	6 %

V této otázce měli dotazovaní k dispozici stupnici od 1 do 5 (1 – nejlepší, 5- nejhorší), díky které mohli ohodnotit tvorbu a naplňování individuálního plánu jejich opatrovanců/příbuzných.

Z grafu vyplývá, že 86 % respondentů je spokojeno s tvorbou a naplňováním individuálního plánu. Tři respondenti (6 %) ohodnotili tento plán známkou 2, jeden respondent (2 %) známkou 3 a tři respondenti (6 %) na otázku neodpověděli vůbec.

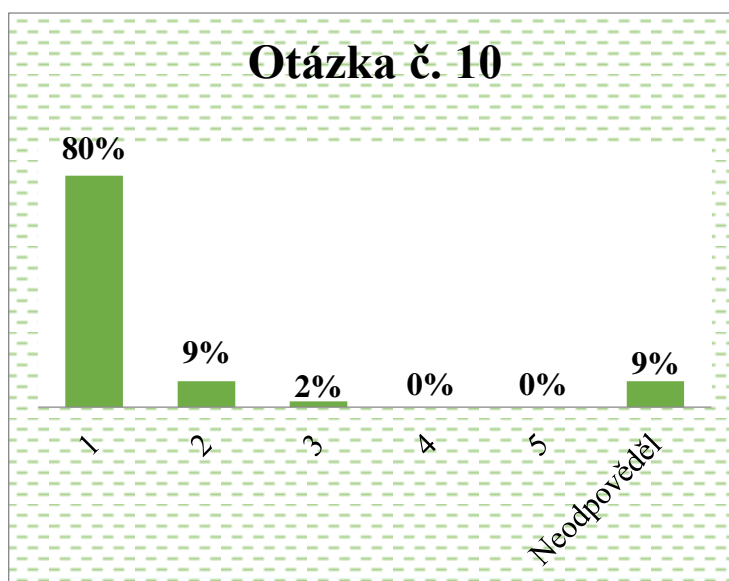


**10. JAK HODNOTÍTE NABÍDKU AKTIVIZAČNÍCH ČINNOSTÍ NAŠICH KLIENTŮ (VOLNOČASOVÝCH, VZDĚLÁVACÍCH, TERAPEUTICKÝCH)? DOPLNILI BYSTE NAŠÍ NABÍDKU O NĚJAKÉ DALŠÍ? (Doplňili byste naši nabídku o nějaké další)?**

1	38	80 %
2	4	9 %
3	1	2 %
4	0	0 %
5	0	0 %
Neodpověděl	4	9 %

Prostřednictvím otázky č. 10 jsme zjišťovali spokojenost opatrovníků a rodinných příslušníků s nabídkou aktivizačních činností, které poskytujeme našim uživatelům. Současně měli respondenti možnost

uvést, co jim popřípadě v nabídce chybí nebo co považují naopak za nevyužité. Celých 80 % tazatelů je s nabídkou aktivizačních činností zcela spokojeno. Čtyři respondenti (9 %) ohodnotili nabídku známkou 2 a jedna osoba známkou 3. Čtyři respondenti neodpověděli na



otázku vůbec. K úpravě či rozšíření nabídky námi nabízených aktivizačních činností se vyjádřili dva respondenti, rádi by doplnili nabídku „o rehabilitaci a sport pro méně zdatné“ a „o pobyty v lázních, u moře, na horách.“

V závěru dotazníkového šetření měli respondenti k dispozici prostor pro jakékoliv další podněty a připomínky. Této možnosti využilo 5 (11 %) dotazovaných. Následně budou uvedeny podněty a připomínky, které se ve výpovědích objevily:

- *„Jsme velice šťastní, že Zdenička může pobývat v tak nádherném areálu, kde jí je poskytnuta veškerá péče ve všech směrech. Děkujeme všem zaměstnancům.“*
- *„Děkuji a přeji mnoho úspěchů v další práci.“*
- *„Vážení zaměstnanci, chtěla bych Vám všem poděkovat za příkladnou a obětavou práci, za neskonalé laskavý přístup. Za 37 let pobytu mé dcery ve Skřivanech jsem se nesečkala s neochotou. Přeji Vám hodně zdraví a pohody. Za Vaši obětavou a nelehkou práci ještě jednou děkuji.“*
- *„Děkuji za všechny Vaše služby. Obdivuji a cením si Vaší práce a poslání.“*
- *„Jarušce se u Vás líbí a mě se tam také líbí, zámek to ale není.“*



## Závěrečné shrnutí

Zjišťování kvality a spokojenosti s našimi službami bylo provedeno s odstupem 1 roku opakovaně. V letošním roce jsme odeslali celkem **60** dotazníků, z čehož se nám vrátilo 48 dotazníků = **80%**, z toho jeden dotazník nebylo možno vyhodnotit z důvodu nedostatečného vyplnění, hodnocení bylo podrobena 47 kompletně vyplněných dotazníků.

Oproti roku 2017 došlo k výraznému nárůstu navrácených vyplněných dotazníků (v roce 2017 navráceno 53 %), tuto skutečnost je možno přičíst k zjednodušené variantě dotazníku s možností jeho rychlého vyplnění. Anonymity využilo 87 % dotazovaných.

Všechny položky dotazníkového šetření byly řádně vyhodnoceny (početně a v procentech) a pro větší názornost byly hodnoty uspořádány do sloupcových grafů a tabulek.

*Většina odpovědí ze strany respondentů byla převážně pozitivní, nižší hodnotící známky se týkaly přístupu k uživatelům či neupřesněného porušení práva uživatele ze strany pracovníků, k dalšímu nepatrně nižšímu hodnocení došlo u otázky týkající se spokojenosti s tvorbou a naplňováním individuálního plánu. Možnost vlastních návrhů a připomínek dotazovaní využili pouze v případě návrhu dalších volnočasových aktivit, kdy by uvítali více rehabilitace, sportovních aktivit pro méně zdatné a více rekreačních pobytů u moře a na horách.*

Celkové hodnocení na kvalitu poskytovaných služeb bylo ze strany respondentů hodnoceno pozitivně a všechny ohlasy a chvála je pro nás všechny odměnou za dobře odvedenou práci. Otázky obsahovaly často prostor pro případné návrhy a podněty k dané oblasti, ale bohužel respondenti této možnosti využili jen zřídka. Přesto jsme velice rádi za trvalou přízeň opatrovníků a dalších rodinných příslušníků, jejichž podněty a poskytnutá zpětná vazba nám poslouží jako inspirace pro zlepšení a zkvalitnění poskytovaných služeb a péče o naše uživatele.

Vedení zařízení děkuje všem, kteří věnovali svůj čas vyplnění dotazníku a poskytli nám cenné podněty pro naši další práci.

**Dne:** 13. 8. 2017

**Zpracovala:** Bc. Kristýna Kuncová – sociální pracovníce .....  
Stanislava Ludvíková – sociální pracovníce .....

**Schválil:** Ing. Slavomil Štefán, ředitel .....