



Domov sociálních služeb Skřivany
Dr. Vojtěcha 93, Skřivany, PSČ 503 52, IČ: 00578991
tel., fax: 495491336, e-mail: socprac@usp-skřivany.cz



DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ

PRO OPATROVNÍKY, RODIČE A OSTATNÍ RODINNÉ
PŘÍSLUŠNÍKY UŽIVATELŮ DSS SKŘIVANY

2019



Vedení Domova sociálních služeb Skřivany v dubnu roku 2019 požádalo a oslovilo opatrovníky, rodiče a další rodinné příslušníky uživatelů DSS Skřivany o vyplnění krátkého dotazníku. Cílem tohoto dotazníkového šetření bylo zjistit názor rodinných příslušníků a opatrovníků našich uživatelů na kvalitu poskytovaných sociálních služeb a případně zjistit možná řešení na vylepšení služeb v našem Domově.

Dotazník obsahoval celkem 12 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 možnost a způsob podávání stížností, na množství a pestrost nabízených volnočasových aktivit a terapeutických činností atd. Současně měli respondenti ve formuláři dotazníku k dispozici prostor pro jakékoliv další podněty připomínky a svá vyjádření.

	ks	%
Odesláno dotazníků	61	100 %
Návratnost	41	67 %
Využití anonymity	32	78 %

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

Vyhodnocení výsledků dotazníkového šetření



1. Jak jste spokojen/a s prostředím a vybaveností našeho Domova?

	ano	částečně	ne
• celkové uspořádání Domova	41	0	0
• velikost a vybavení pokojů	41	0	0
• velikost a vybavení společných prostor na domácnostech	41	0	0
• velikost, uspořádání a vybavení venkovních prostor	40	0	0
• počet a vybavenost prostor určených pro terapie	38	0	0

Otázka č. 1 se dotazovala na spokojenost s prostředím a vybavením Domova. 100% respondentů pozitivně hodnotilo celkové uspořádání DSS, pokoje a vybavení společných prostor na domácnostech. Jedna osoba nehodnotila venkovní prostory a 3 osoby (7 %) vůbec nehodnotily prostory pro terapie.

2. Jak hodnotíte úklid a čistotu prostor našeho zařízení? (1- nejlepší, 5- nejhorší)

1	39	95 %
2	2	5 %
3	0	0 %
4	0	0 %
5	0	0 %
Neodpověděl	0	0 %

Drtivá většina dotazovaných hodnotila úklid a čistotu prostor našeho zařízení známkou 1, pouze dvě osoby nám daly známku č. 2.

3. Jak hodnotíte přístup našich pracovníků ve vztahu k Vaší osobě a ve vztahu k uživateli? (1- nejlepší, 5- nejhorší)

Kategorie pracovníků	Ve vztahu k Vaší osobě	Ve vztahu k uživateli
a) vedoucí pracovníci DSS	40x 1 1x nehodnoceno	33x 1 8x nehodnoceno
b) pracovníci přímé péče	40x 1 1x 2	32x 1 8x nehodnoceno 1x 2
c) sociální pracovnice	40x 1 1x nehodnoceno	32x 1 9x nehodnoceno
d) ostatní pracovníci	39x 1 2x nehodnoceno	32x 1 9x nehodnoceno

Téměř všichni respondenti hodnotili přístup našich zaměstnanců ke své osobě známkou 1, pouze v případě pracovníků přímé péče jeden respondent dal 2. Dvě osoby tuto oblast nehodnotily.

V případě přístupu našich pracovníků k uživateli 20% osob v této části dotazník nevyplnilo.

Zbývající respondenti u všech kategorií pracovníků hodnotili známkou 1, pouze pracovníci přímé péče dostali známku 2.

4. Máte v současné době dostatek informací o našem zařízení a o našich poskytovaných službách?

a) ano	31	76%
b) spíše ano	8	19%
c) ne	2	5%
d) spíše ne	0	0%

Naprostá většina dotazovaných potvrdila, že má dostatek informací o našich poskytovaných službách, pouze 2 osoby odpověděly, že tyto informace nemají.

5. Sledujete naše webové stránky?

a) ano	6	14%
b) jen někdy	13	32%
c) ne	22	54%

Šetřením bylo zjištěno, že 6 dotazovaných osob pravidelně sleduje naše webové stránky, což činí 14 % navracených dotazníků, téměř třetina osob odpověděla, že naše webové stránky sleduje jen někdy a větší polovina respondentů (54 %) na web nechodí vůbec, přičemž většina z nich nemá PC ani přístup na internet.

6. Pokud ano, jsou pro Vás zde uvedené informace přehledné a dostatečné?

a) ano	18	44%
b) částečně	1	2%
c) ne	0	0%
Nehodnoceno	22	54%

Z 19 osob, které znají a chodí na naše webové stránky, 18 lidí uvádí, že zde uvedené informace jsou pro ně dostatečné a přehledné.

7. Víte o možnosti podat stížnost na kvalitu a způsob poskytování našich služeb?

a) ano	37	90%
b) ne	4	10%

Otázka č. 7 zjišťovala, zda dotazovaní vědí o možnosti podat stížnost na kvalitu a způsob poskytování našich služeb. 90 % respondentů o této možnosti ví a 10 % uvedlo, že nikoliv.

8. Kdybyste si chtěl/a stěžovat, věděl/a byste, na koho se můžete obrátit?

a) ano	36	88%
b) ne	4	10%
Nehodnoceno	1	2%

Na dotaz v osmé otázce nám 10 % lidí (4 osoby) odpovědělo, že nevědí, na koho by se měli se svou případnou stížností obrátit, 1 osoba tuto otázku vůbec nehodnotila.

9. Domníváte se, že uživatelé mají dostatek volného času pro činnosti dle vlastního výběru?

a) ano	37	90%
b) nevím	3	7%
c) ne	0	0%
Nehodnoceno	1	3%

Celých 90 % dotazovaných se domnívá, že naši uživatelé mají dostatek volného času pro sebe, 3 osoby to nedovedou posoudit a jeden člověk tuto otázku nezodpověděl vůbec.

10. Jak hodnotíte kvalitu našich nabízených činností a aktivit pro uživatele?

	Kladně		Záporně		Nehodnoceno	
harmonogram dne – rozvržení jednotlivých činností	38	93%	0	0%	3	7%
možnosti pracovního uplatnění	40	98%	0	0%	1	2%
společenské akce pořádané Domovem	36	88%	0	0%	5	12%
návštěvy kulturních a společenských akcí mimo DSS	40	98%	0	0%	1	2%
výlety, turistika	37	90%	0	0%	4	10%
sportovní vyžití	36	88%	0	0%	5	12%
vícedenní rekreace	40	98%	0	0%	1	2%
nabídka terapeutických aktivit	39	95%	0	0%	2	5%
nabídka zooterapií	38	93%	0	0%	3	7%
ostatní aktivity	39	95%	0	0%	2	5%
setkávání s externisty	40	98%	0	0%	1	2%

V otázce č. 10 respondenti hodnotili kvalitu našich nabízených činností a aktivit rozdělených do 11 kategorií dle jejich charakteru.

Žádná aktivita nebyla hodnocena negativně.

Nejlepší hodnocení (95 % a více) získaly:

- *možnost pracovního uplatnění*
- *návštěvy kulturních a společenských akcí mimo DSS*
- *vícedenní rekreace*
- *setkávání s externisty, nabídka terapií*

11. Myslíte si, že je o Vašeho blízkého u nás pečováno s úctou a respektem?

a) ano	38	93%
b) ne	0	0%
c) nedovedu posoudit	1	2%
Nehodnoceno	2	5%

K této otázce se 38 osob domnívá, že je o naše uživatele pečováno s úctou a respektem, 1 osoba to nedovede posoudit a dva lidé tuto otázku nezodpověděli

12. Domníváte se, že naši pracovníci respektují práva našich uživatelů?

a) ano	34	83%
b) ne	0	0%
c) nedovedu posoudit	5	12%
Nehodnoceno	2	5%

K otázce ochrany práv uživatelů ze strany našich pracovníků se kladně vyjádřilo 83 % (34 osob) respondentů, 12 % (5 lidí) nedovede tuto oblast posoudit a dvě osoby tuto otázku nezodpověděly vůbec.



13. Co byste nám chtěli ještě říci, o co nás požádat, co nám vytknout anebo za co nás třeba pochválit:

„Celkově jsem velmi spokojená jak s prostředím, tak i s personálem. Všichni jsou milí a ochotní. Za mě 1*.“
„Jsem spokojen s kompletní komunikací.“
„Nevytýkám, pouze chválím a děkuji.“
„Pomáháte druhým to vás ctí a je to krásné.“
„Pochvala za individuální přístup ke klientům.“
„Pochvala, vstřícnost ke klientům a opatrovníkům Při jakékoliv komunikaci jsem byl velice spokojen.“
„Chtěla bych poděkovat všem pracovníkům Domova. Víím, že dcera je spokojená a ráda se, když je doma zase vrací. To je pro mě moc důležité, a ještě jednou moc děkuji.“
„Velká pochvala Vám všem a poděkování.“
„DSS Skřivany je špičkové zařízení jeho fundování pracovníci poskytují všem 32 opatrovankám luxusní péči. Domnívám se, že DSS Skřivany se řadí mezi nejlepší zařízení svého druhu v celé České republice. Děkuji za vzornou spolupráci.“
„Jsem spokojena se všemi službami, které poskytujete. Velice chválím zvláště přímé sociální pracovníce, děkuji.“
„Děkuji všem pracovníkům za dobře vykonanou práci. A všem děkuji za to, jak se hezky chovají ke schovankám tohoto ústavu.“
„Super Domov – mohu jenom chválit. Sestra je také velice spokojena.“
„Velmi bych chtěla poděkovat všem, kteří se starají o mou dceru, velmi si této péče vážím.“
„Jsme velice spokojeni, neumíme ani vyjádřit poděkování za péči a starostlivost se kterou se věnujete naší dceři.“

„Výtka – odhlašování stravy – 3 dny.“

Závěrečné shrnutí

Zjišťování kvality a spokojenosti s našimi službami ze strany opatrovníků a rodinných příslušníků našich uživatelů bylo opět provedeno s odstupem 1 roku. Letos jsme odeslali celkem **61** dotazníků, přičemž se nám zpět vrátilo **41** vyplněných, nebo alespoň částečně vyplněných dotazníků – to je **78 %** těchto dokumentů.

Tato čísla jsou srovnatelná s rokem 2018, kdy se nám vrátilo 80 % dotazníků ze 60 odeslaných. Anonymity využilo 78 % dotazovaných, v letošním roce si vyplněný dotazník podepsalo o 5 % více respondentů.

Odpovědi u všech otázek v dotazníku byly řádně pročteny, spočítány a současně vyhodnoceny v procentech. Pro větší názornost a přehlednost byly hodnoty uspořádány do tabulek.

a) Oblast prostředí domova, jeho vybavenost a čistota (otázky č. 1 a 2):

Tato oblast byla respondenty hodnocena kladně, vybavenost prostor pro terapie 3 osoby nehodnotily.

b) Oblast hodnocení přístupu našich pracovníků ve vztahu osobě dotazovaného a ve vztahu k uživateli (otázka č. 3):

Přístup našich zaměstnanců ke své osobě hodnotili respondenti ve většině případech známkou 1, dvakrát nebyla oblast hodnocena vůbec. Přístup zaměstnanců k uživateli zůstal nehodnocen ve 20 % případů.

c) Oblast informovanosti o našich službách, sledování našich webových stránek (otázky č. 4 – 6)

Většina respondentů uvedla, že má dostatečné informace o našich poskytovaných službách, pouze 2 osoby uvedly, že tyto informace nemají. V otázce týkající se návštěvy našich www stránek bylo zjištěno, že pouhých 56 % dotazovaných tyto stránky někdy navštíví. Většina osob, které stránky neznají a nenavštěvují jsou lidé bez PC a bez přístupu na internet, což je s přihlédnutím k věku některých opatrovníků a rodinných příslušníků našich uživatelů pochopitelné.

d) Oblast možnosti podat stížnost na kvalitu poskytovaných sociálních služeb (otázky č. 7 a 8)

Z doručených odpovědí vyplývá, že 10 % dotazovaných neví o možnosti stěžovat si, a stejný počet osob (4) neví, na koho se s případnou stížností obrátit.

e) Oblast volného času uživatelů, hodnocení nabízených aktivity a terapií (otázky č. 9 a 10)

V této otázce 90 % dotazovaných věří, že uživatelé mají dostatek volného času na činnosti dle svého vlastního výběru. Z 11 kategorií a terapií uvedených v této otázce se neobjevilo žádné negativní hodnocení. Nejvíce byla oceněna možnost pracovního uplatnění, návštěvy kulturních a společenských akcí, vícedenní rekreace a pobyty v lázních, setkávání s externisty a nabídka různorodých terapií. Některé nabízené činnosti nebyly hodnoceny vůbec (sportovní aktivity, společenské akce pořádané domovem, výlety, turistika).

f) Oblast důstojné péče o uživatele a oblast ochrany práv uživatelů ze strany pracovníků (otázky č. 11 a 12)

V této oblasti se 93 % dotazovaných domnívá, že je u nás o uživatele pečováno s úctou a respektem, 1 osoba to nedovede posoudit a 2 lidé nehodnotili. 83 % respondentů věří, že naši pracovníci respektují práva uživatelů, 5 osob uvádí, že to nedovede posoudit a opět 2 lidé nehodnotili. Nikdo nehodnotil záporně.

Většina odpovědí ze strany respondentů byla převážně pozitivní, nižší hodnotící známky se týkaly přístupu pracovníků v přímé péči k respondentům samotným (za 2 jako ve škole) a k uživatelům (také za 2).

Z výsledků dotazníkového šetření vyplývá, že jen necelá polovina opatrovníků či rodinných příslušníků našich uživatelů má možnost získávat informace prostřednictvím našich webových stránek. Tentokrát

byla u větší poloviny otázek některá oblast nehodnocena s uvedením, že dotazovaný není schopen tuto oblast posoudit.

Možnost k vlastnímu vyjádření své spokojenosti či kritiky (v otázce č. 13) využilo celkem 14 dotazovaných, což je téměř jedna třetina respondentů. Vyjádření obsahovala téměř výhradně kladná hodnocení a pochvaly – viz citace v otázce č. 13.

Součástí jednoho pochvalného vyjádření za individuální přístup byla současně i „výtka – odhlašování stravy – 3 dny“. Domníváme se, že v tomto případě jde o omyl či nesprávnou informaci, neboť lhůta pro odhlašování stravy je 48 hodin, což jsou 2 dny.

Celkové hodnocení kvality poskytovaných služeb bylo ze strany respondentů převážně pozitivní a všechny ohlasy a chvála je pro nás všechny odměnou a povzbuzením do další práce. Jsme velice rádi za trvalou přízeň opatrovníků a dalších rodinných příslušníků, jejichž podněty a poskytnutá zpětná vazba nám poslouží jako inspirace pro naši práci pro zkvalitňování 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: 15. 7. 2019

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

Schválil: Ing. Slavomil Štefán – ředitel



DOTAZNÍK

Pro opatrovníky, rodiče a ostatní rodinné příslušníky klientů

Domova sociálních služeb Skřivany, Dr. Vojtěcha 93, Skřivany 503 52

Vedení Domova sociálních služeb Skřivany si Vás dovoluje touto cestou oslovit a požádat Vás o **vyplnění tohoto dotazníku**. Využijte prosím této cesty a vyjádřete svůj názor na kvalitu poskytovaných služeb a případně navrhněte možné řešení vylepšení služeb. Děkujeme Vám za vyjádření názoru a dojmů, které ve Vás zanecháváme. Hodnocení využijeme pro další rozvoj námi poskytovaných služeb, zkvalitnění práce s klienty a zpříjemnění jejich pobytu u nás.

Prosím zakroužkujte vždy dle vás vhodnou odpověď, pokud bude u otázek číselná stupnice, tak nás oznámujte jako ve škole (**1- nejlepší, 5- nejhorší**).

1) Jak jste spokojen/a s prostředím a vybaveností našeho Domova? (odpověď zakroužkujte)

- | | | | |
|--|-----|----------|----|
| • celkové uspořádání Domova | ano | částečně | ne |
| • velikost a vybavení pokojů | ano | částečně | ne |
| • velikost a vybavení společných prostor na domácnostech | ano | částečně | ne |
| • velikost, uspořádání a vybavení venkovních prostor | ano | částečně | ne |
| • počet a vybavenost prostor určených pro terapie | ano | částečně | ne |

2) Jak hodnotíte úklid a čistotu prostor našeho zařízení? (1- nejlepší, 5- nejhorší)

1 2 3 4 5

3) Jak hodnotíte přístup našich pracovníků ve vztahu k Vaší osobě a ve vztahu k uživateli?

(Svoje hodnocení u jednotlivých kategorií vyjádřete známkou jako ve škole: 1 = nejlepší, 5 = nejhorší)

Kategorie pracovníků	Ve vztahu k Vaší osobě	Ve vztahu k uživateli
a) vedoucí pracovníci DSS		
b) pracovníci přímé péče		
c) sociální pracovníce		
d) ostatní pracovníci		

V případě hodnocení známkou 3,4, nebo 5 napište zdůvodnění

.....

.....

4) Máte v současné době dostatek informací o našem zařízení a o našich poskytovaných službách?

- a) ano
- b) spíše ano
- c) ne
- d) spíše ne

Připomínky:

.....

.....

5) Sledujete naše webové stránky?

- a) ano
- b) jen někdy
- c) ne

6) Pokud ano, jsou pro Vás zde uvedené informace přehledné a dostatečné?

- a) ano
- b) částečně
- c) ne

Případně rozved'te:

.....

7) Víte o možnosti podat stížnost na kvalitu a způsob poskytování našich služeb?

- a) ano
- b) ne

8) Kdybyste si chtěl/a stěžovat, věděl/a byste, na koho se můžete obrátit?

- a) ano
- b) ne

9) Domníváte se, že uživatelé mají dostatek volného času pro činnosti dle vlastního výběru?

(ruční práce – pletení, vyšívání, stavebnice, navlékání, čtení, vyřizování korespondence, malování, poslech hudby, sledování TV, tanec, procházky v areálu a v obci, relaxace, odpočinek...)

- a) ano
- b) nevím
- c) ne

Případně blíže rozved'te:

.....

10) Jak hodnotíte kvalitu našich nabízených činností a aktivit pro uživatele?

(vybranou možnost zakroužkujte – kladně + nebo záporně -)

	kladně	záporně
harmonogram dne – rozvržení jednotlivých činností	+	-
možnosti pracovního uplatnění (práce pro firmu, v kuchyni, v prádelně v DSS)	+	-
společenské akce pořádané Domovem (zábavy, plesy, oslavy...)	+	-
návštěvy kulturních a společenských akcí mimo DSS (kino, divadlo, plesy, festival, jarmark...)	+	-
výlety, turistika (ZOO, zámky, hrady, výstavy, nákupy, restaurace, kavárny, horky...)	+	-
sportovní vyžití (lyžování, výlety na běžky, plavání, cyklistika, stolní tenis, přehazovaná...)	+	-
více denní rekreace (lázeňské pobyty, wellness pobyty, letní tábor, zimní rekreace...)	+	-
nabídka terapeutických aktivit (muzikoterapie, keramická a svičkařská dílna, RHB plavání...)	+	-
nabídka zooterapií (canisterapie, rekreační ježdění na koních, návštěva zoo farmy...)	+	-
ostatní aktivity (výroba dekorací – na výstavy a jarmarky, činnosti zaměřené na procvičování jemné motoriky, trénování paměti, rozšiřování slovní zásoby a procvičování výslovnosti, nácvik sociálních dovedností, nácvik hospodaření s finanční hotovostí, cestování hromadnou dopravou...)	+	-
setkávání s externisty (vzdělávání se speciálním pedagogem, předčítání – pracovníce knihovny NB, povídání s páterem Benkem, návštěvy pracovníků a uživatelů z jiných zařízení...)	+	-

11) Myslíte si, že je o Vašeho blízkého u nás pečováno s úctou a respektem?

- a) ano
- b) ne
- c) nedovedu posoudit

Případně blíže rozved'te:

.....

.....

12) Domníváte se, že naši pracovníci respektují práva našich uživatelů?

(právo na soukromí, na možnost vlastní volby, právo stěžovat si, na důstojné zacházení, na individuální přístup, právo být vslechnut...)

- a) ano
- b) ne
- c) nedovedu posoudit

Případně blíže rozved'te:

.....

.....

13) Co byste nám chtěli ještě říci, o co nás požádat, co nám vytknout anebo za co nás třeba pochválit:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Pokud došlo v posledních šesti měsících ke změně Vašich kontaktních údajů, sdělte nám prosím aktuální data:

Adresa:
Telefon:
Email:

Děkujeme za Váš čas a ochotu při vyplňování tohoto dotazníku. **Dotazník je anonymní** a není tedy nutné jej podepisovat. Prosíme Vás o jeho **vyplnění a navrácení** zpět na adresu DSS – bude možné jej vhodit do připravené schránky v den rodičovské schůzky – tedy dne **25. 5. 2019** nebo dotazník v tento den předat zaměstnancům Domova. Pokud si nejste jisti svojí účastí na této schůzce, prosíme Vás o odeslání vyplněného dotazníku na adresu:

*Domov sociálních služeb Skřivany
K rukám sociálních pracovníků
Dr. Vojtěcha 93
503 52 Skřivany*

Děkujeme za spolupráci a jsme s pozdravem

vedení DSS Skřivany