DOMOV SOCIÁLNÍCH SLUŽEB SKŘIVANY

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

2017

Během dubna 2017 byli vedením domova sociálních služeb Skřivany osloveni opatrovníci, rodiče a ostatní příslušníci DSS Skřivany s žádostí o vyplnění dotazníků. Účelem tohoto dotazníkového šetření bylo cílenými otázkami zjistit názor rodin našich uživatelů na kvalitu a způsob poskytování služeb v našem Domově. Otázky byly zaměřeny především na tyto oblasti: na spokojenost se službami z pohledu samotných uživatelů, na přístup zaměstnanců k uživatelům, na možnost získat informace o naší službě, na kvalitu zpracovávaných individuálních plánů, využití možnosti podávat stížnost, atd.

Výzkum probíhal formou anonymního dotazníku, který obsahoval celkem 21 otázek a byl každému respondentovi zaslán poštou. Otázky byly otevřené i uzavřené, respondenti měli k dispozici prostor pro jakékoliv další podněty či připomínky, popřípadě prostor pro sdělení aktuálních kontaktních údajů.

	ks	%
Odesláno dotazníků	**68**	**100%**
Návratnost	**36**	**53 %**
Anonymita	**31**	**86%**

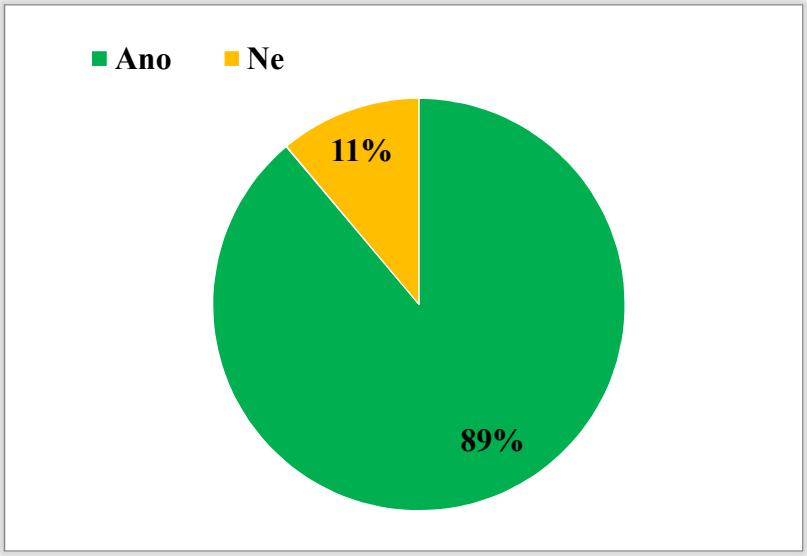
Výsledky dotazníkového šetření budou zpracovány do přehledných grafů a tabulek s následným komentářem a vyhodnocením.

Vyhodnocení výsledků dotazníkového šetření

Vykonáváte funkci opatrovníka uživatele DSS Skřivany?

ANO	32	89%
NE	4	11%

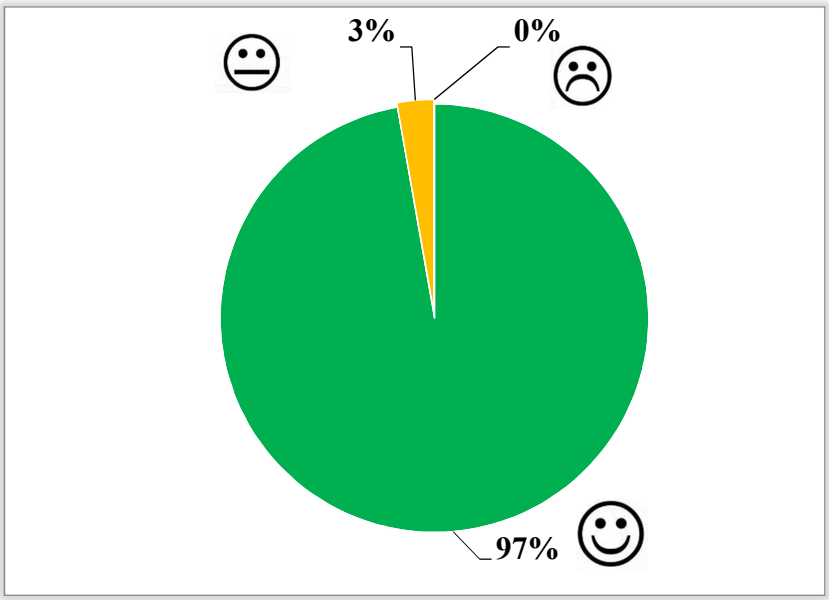
Z úvodní otázky vyplývá, že většina navrácených dotazníků byla vyplněna respondenty, kteří jsou nejen rodinnými příslušníky našich uživatelů, ale současně vykonávají funkci opatrovníka – 89 %. Zbylých 11 % tvořili rodinní příslušníci a rodiče, kteří tuto funkci nevykonávají.



1. **Jak se Vám u nás líbí (celkové prostředí, vybavenost našeho zařízení)?**

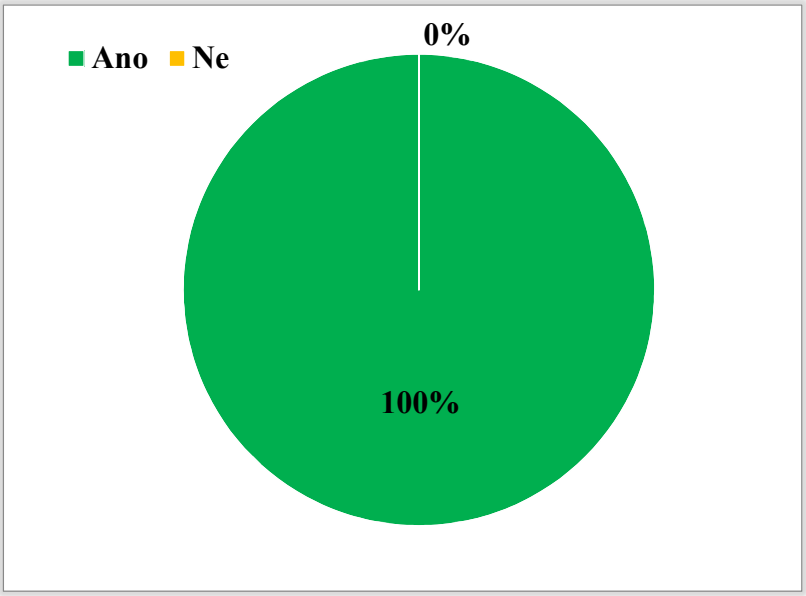
☺	35	97%
😐	1	3%
☹	0	0%

Otázka č. 1 zjišťovala spokojenost s celkovým prostředím našeho zařízení a jeho vybaveností. Naprostá většina tazatelů v počtu 97 % je spokojena. 3 tazatelé zvolili neutrální odpověď. Žádný z respondentů neprojevil nespokojenost.



2. **Jste spokojeni s kvalitou poskytovaných sociálních služeb?**

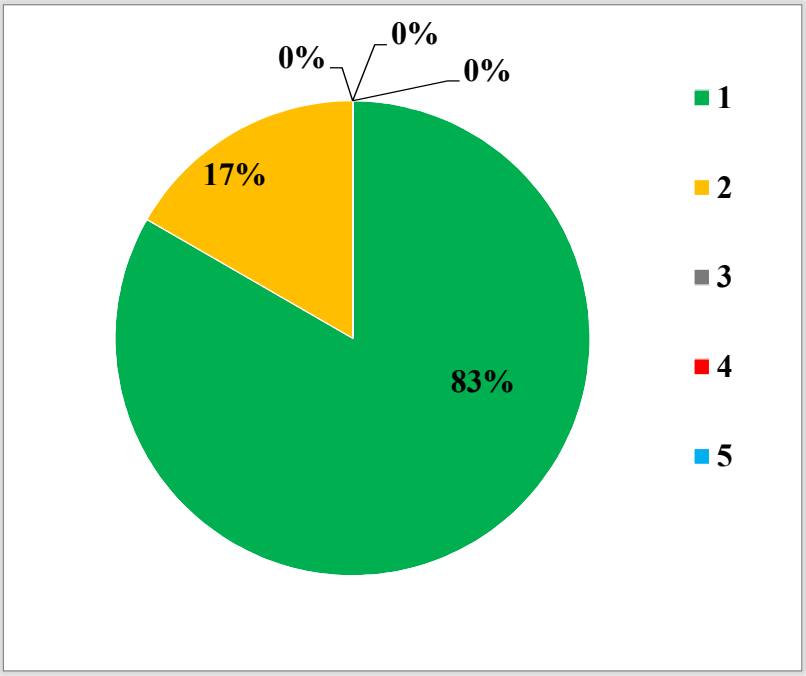
ANO	36	100%
NE	0	0%



Na základě odpovědí můžeme u této otázky jednoznačně vyvodit 100% spokojenost všech dotazovaných s kvalitou poskytovaných sociálních služeb v našem zařízení.

3. **Jak byste ohodnotili kvalitu služeb poskytovaných klientům DSS?**

1	30	83%
2	6	17%
3	0	0%
4	0	0%
5	0	0%



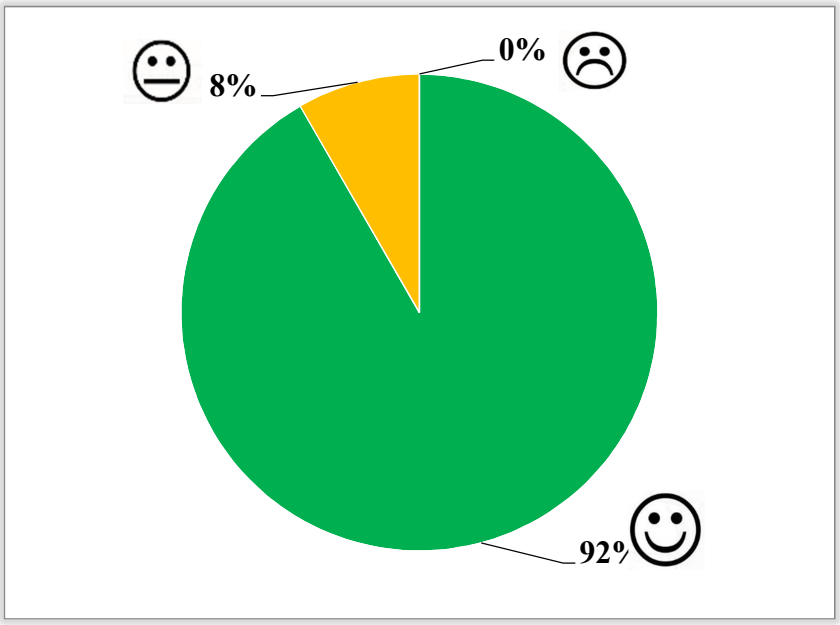
Na otázku č. 2 navazovala i tato otázka, která se dotazovala na ohodnocení kvality poskytovaných služeb našim klientům. Respondenti měli k dispozici stupnici od 1 do 5 (přičemž 1 – nejlepší, 5- nejhorší). 83% zvolilo 1, 17% - 2.

Zároveň zde byla možnost vyjádřit návrh na případné zvýšení kvality těchto služeb, čehož využil 1 respondent (např. žádost na zajištění fyzioterapeuta či speciálního pedagoga).

4. **Jak si myslíte, že jsou naši klienti spokojeni s poskytovanými službami?**

☺	33	92%
😐	3	8%
☹	0	0%

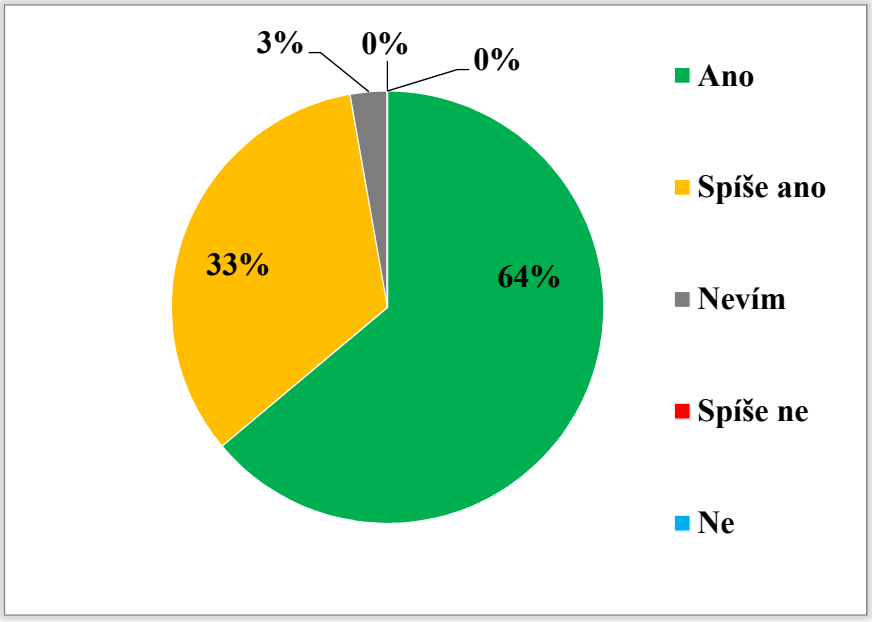
Celkem 92% dotazovaných uvedlo, že si myslí, že jsou naši klienti spokojeni s poskytovanými službami. Zbylých 8% z celkového počtu oslovených se vyjádřilo neutrálně.



5. **Domníváte se, že klienti plně využívají tyto služby?**

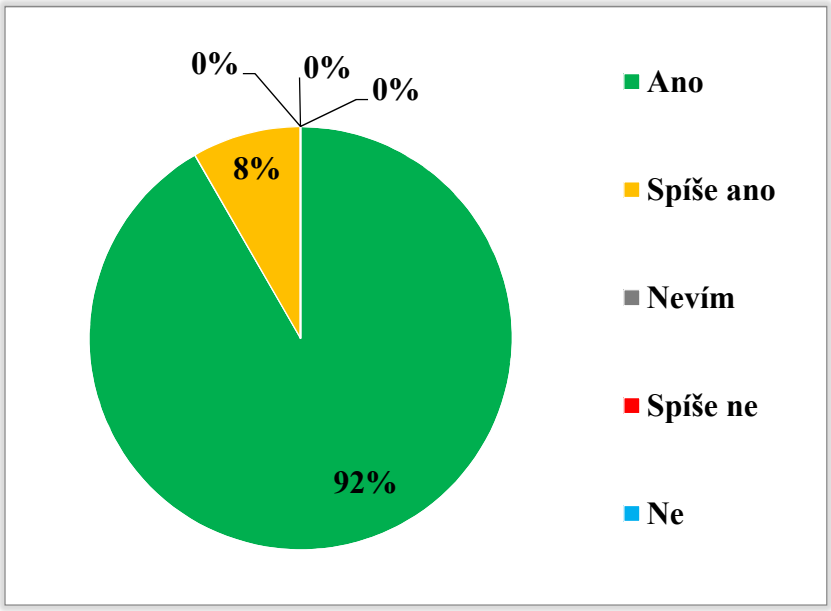
Ano	23	64%
Spíše ano	12	33%
Nevím	1	3%
Spíše ne	0	0%
Ne	0	0%

64 % dotazovaných se domnívá, že uživatelé plně využívají služeb v našem zařízení, 33% z nich si myslí, že spíše ano a jeden respondent zvolil odpověď nevím.



6. **Myslíte si, že tento druh sociální služby (pobytová) je nejvhodnější formou pomoci a podpory Vašeho opatrovance (příbuzného) vzhledem k jeho aktuálním schopnostem a dovednostem?**

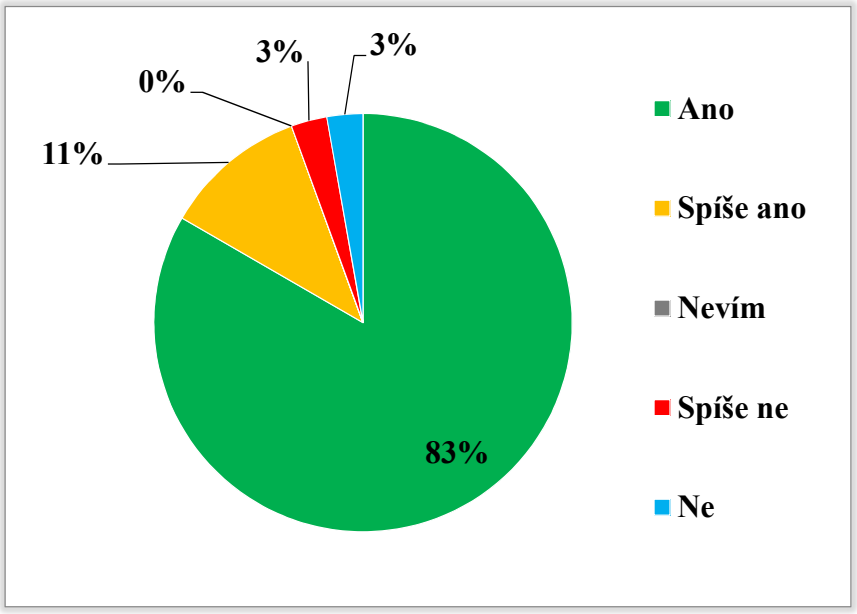
Ano	33	92%
Spíše ano	3	8%
Nevím	0	0%
Spíše ne	0	0%
Ne	0	0%



Otázka č. 6 zjišťovala, zda si opatrovníci a rodinní příslušníci našich klientů myslí, že je tento druh sociální služby tou nejvhodnější formou pomoci a podpory vzhledem k aktuálním schopnostem jejich opatrovanců. 92% respondentů odpovědělo na tuto otázku jednoznačně ano. 8% odpovědělo spíše ano. Zápornou odpověď nezvolil nikdo z dotazovaných.

7. **Jste dostatečně informováni o naší službě, metodách práce s klienty, skladbě zaměstnanců apod.?**

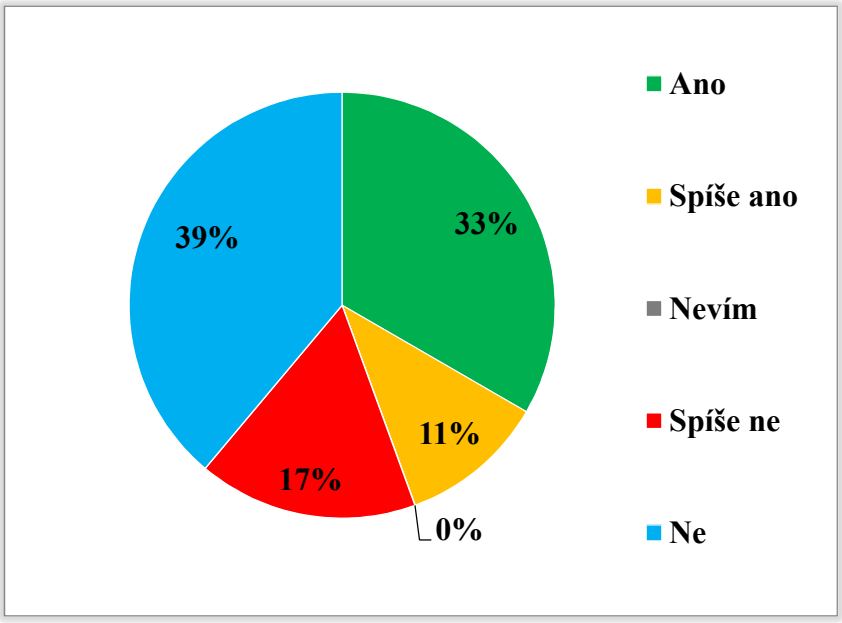
Ano	30	83%
Spíše ano	4	11%
Nevím	0	0%
Spíše ne	1	3%
Ne	1	3%



Pokud jde o informovanost o naší službě, metodách práce s klienty, skladbě zaměstnanců apod., průzkum ukázal, že dobře informováno se cítí 83% respondentů, 11% jen spíše ano, 3% spíše ne a 3% vůbec. Respondenti, kteří odpověděli záporně, měli prostor pro vyjádření. Této možnosti využil pouze jeden z dotazovaných a uvedl, že by uvítal informací více.

8. **Sledujete alespoň občas naše webové stránky?**

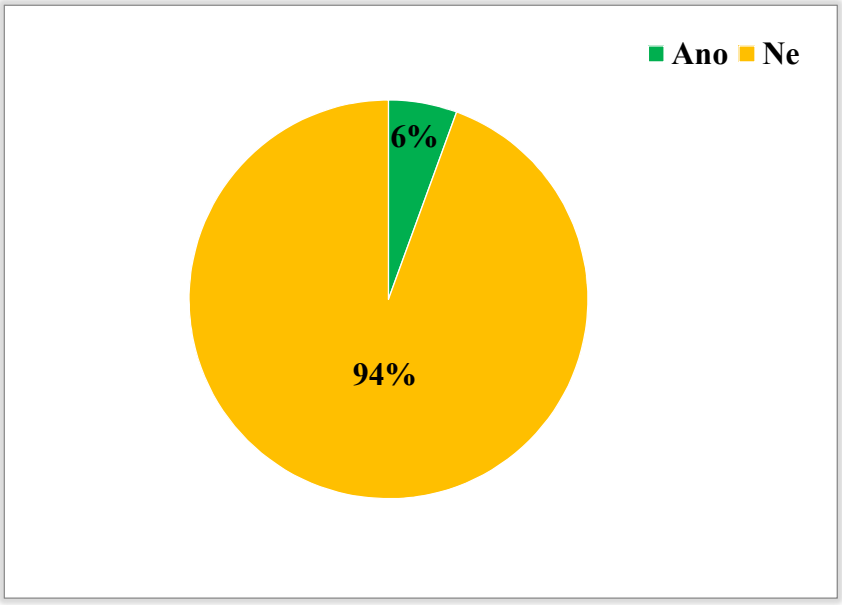
Ano	12	33%
Spíše ano	4	11%
Nevím	0	0%
Spíše ne	6	17%
Ne	14	39%



U otázky č. 8 měli respondenti sdělit, zda alespoň občas navštěvují naše webové stránky. 33% dotazovaných odpovědělo, že ano. 11% spíše ano, 11% spíše ne a 39% odpovědělo, že naše webové stránky nenavštěvuje. Respondenti zde mohli zároveň vyjádřit svůj návrh na zlepšení těchto webových stránek, této možnosti nevyužil žádný z respondentů. Jeden respondent pouze podotkl, že se mu webové stránky DSS velmi líbí a u pěti případů bylo zjištěno, že nemá k dispozici počítač.

9. **Měli byste zájem o sdělování informací také prostřednictvím sociálních sítí (např. Facebook)?**

ANO	2	6%
NE	34	94%



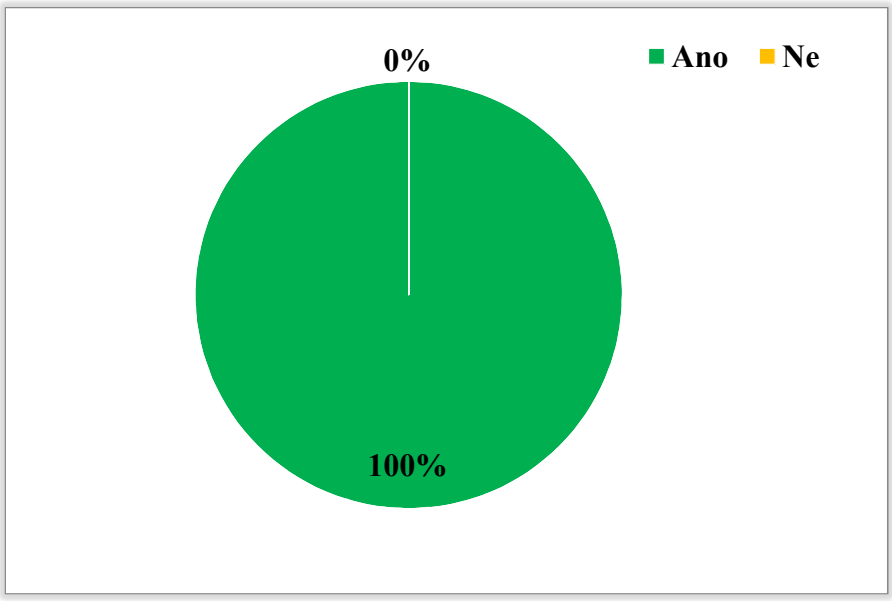
Mezi našimi respondenty byla převážná část populace středního a vyššího věku. Zájem o sdělování informací prostřednictvím sociálních sítí tedy projevilo pouze 6% dotazovaných. Převážná většina – 94 % zájem nemá.

I přesto je námět na zřízení Facebookové stránky v současné době v jednání. Tato stránka by sloužila ke sdělování aktuálních informací o našem zařízení především široké veřejnosti.

10. Domníváte se, že pracovníci DSS Skřivany vždy respektují základní lidská práva uživatelů a zamezují jejich případnému porušování?

ANO	36	100%
NE	0	0%

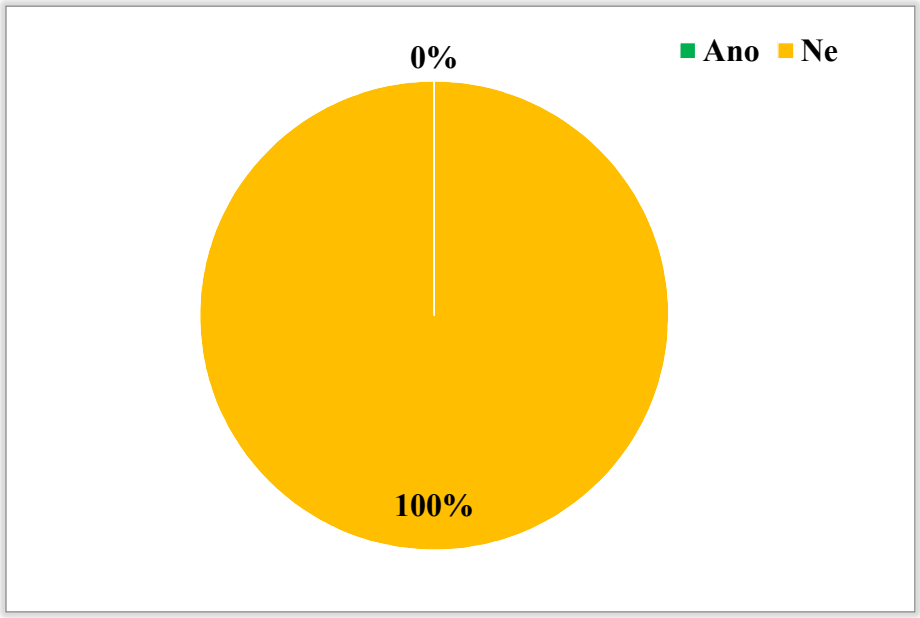
Všichni respondenti se domnívají, že pracovníci našeho zařízení vždy respektují základní lidská práva uživatelů a zamezují jejich případnému porušování.



11. Byli jste někdy svědkem, kdy došlo k porušení práv uživatele ze strany našeho zaměstnance?

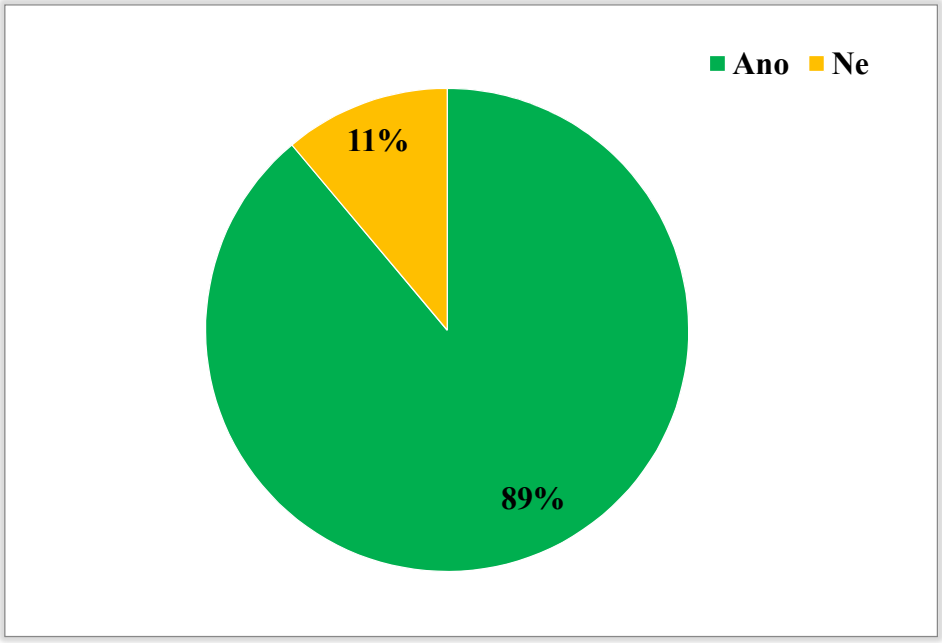
ANO	0	0%
NE	36	100%

Dle výpovědí můžeme vyvodit, že žádný z opatrovníků či rodinných příslušníků nebyl svědkem situace, při které by došlo k porušení práv uživatele ze strany našich zaměstnanců.



12. Víte o možnosti podat stížnost na kvalitu našich služeb či chování našich pracovníků, a že toto právo máte vy, stejně jako naši klienti?

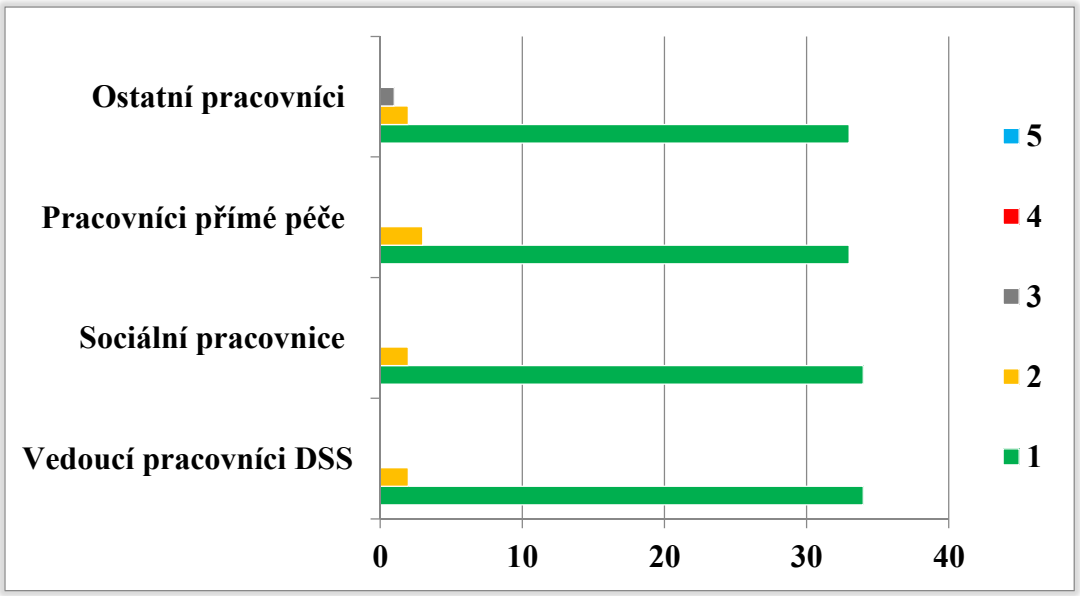
ANO	32	89%
NE	4	11%



Otázka č. 12 zjišťovala, zda dotazovaní vědí o možnosti podat stížnost na kvalitu služeb či chování našich pracovníků. 89% o této možnosti ví a 11% respondentů uvedlo, že nikoliv. Součástí byla také otevřená doplňující otázka, která se zaměřovala na popis konkrétních stížností na naše služby. V této otázce podotklo 5 respondentů, že žádnou ze stížností od svého příbuzného nezaznamenali.

13. Jak hodnotíte přístup našich pracovníků ve vztahu k Vaší osobě při komunikaci (osobní i telefonická jednání)?

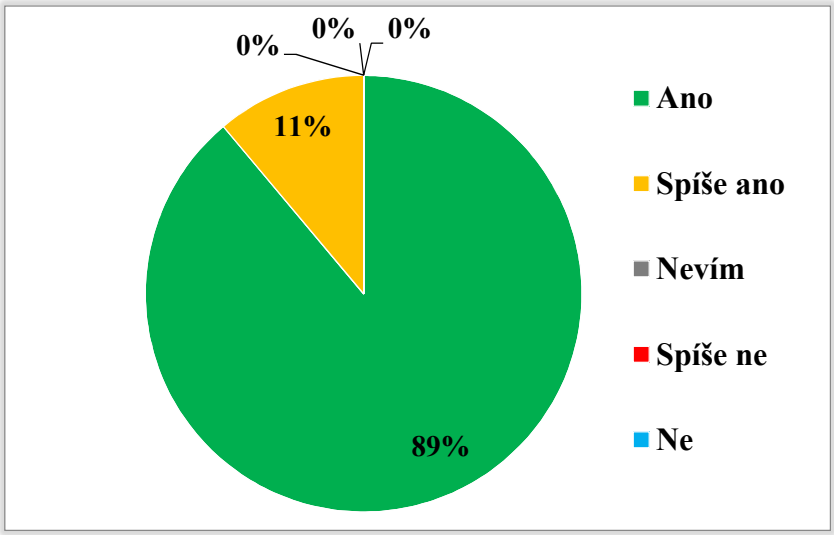
	1		2		3		4		5	
Vedoucí pracovníci DSS	34	94%	2	6%	0	0%	0	0%	0	0%
Sociální pracovnice	34	94%	2	6%	0	0%	0	0%	0	0%
Pracovníci přímé péče	33	92%	3	8%	0	0%	0	0%	0	0%
Ostatní pracovníci	33	92%	2	5%	1	3%	0	0%	0	0%



U otázky č. 13 měli respondenti ohodnotit spokojenost s přístupem pracovníků při osobním či telefonickém jednání. K dispozici byla stupnice od 1 – 5 (přičemž 1 – nejlepší, 5 – nejhorší). Většina respondentů hodnotila všechny pracovníky Domova na výbornou. Chvalitebně ohodnotilo vedoucí pracovníky DSS, sociální pracovnice a ostatní pracovníky DSS 6 respondentů. Další 3 respondenti ohodnotili pracovníky přímé péče též chvalitebně. V jednom případě dostali ostatní pracovníci hodnocení za tři.

14. <u>Jste spokojeni s chováním pracovníků ke klientům?</u>

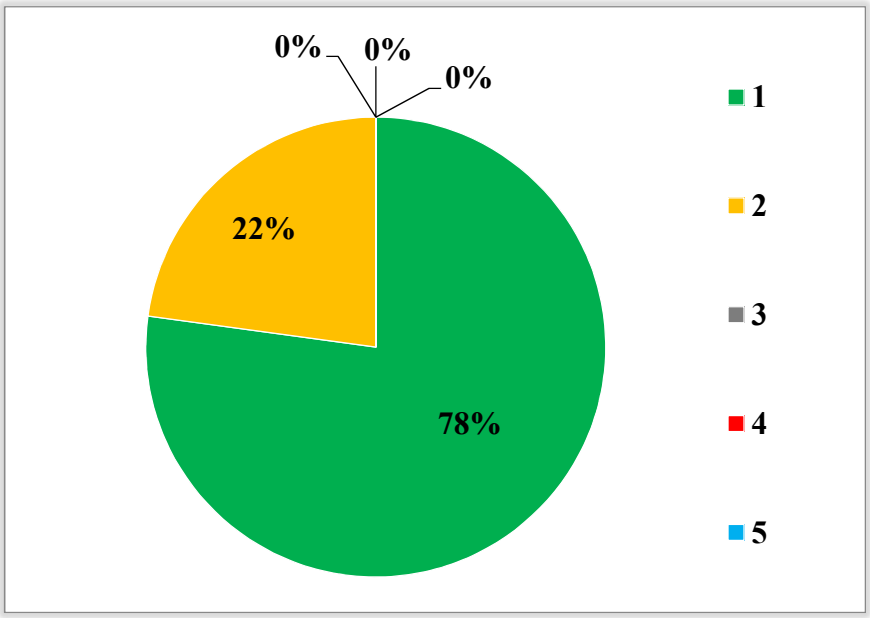
Ano	32	89%
Spíše ano	4	11%
Nevím	0	0%
Spíše ne	0	0%
Ne	0	0%



V otázce č. 14 jsme se dotazovali, zda jsou respondenti spokojeni s chováním našich pracovníků ke klientům. Zjištěno bylo, že v 89% jsou zcela spokojeni a v 11% že jsou spíše spokojeni.

15. <u>Jak byste ohodnotili tvorbu a naplňování individuálního plánu Vaší/Vašeho dcery/syna, sestry/bratra, neteře/synovce,.?</u>

1	28	78%
2	8	22%
3	0	0%
4	0	0%
5	0	0%

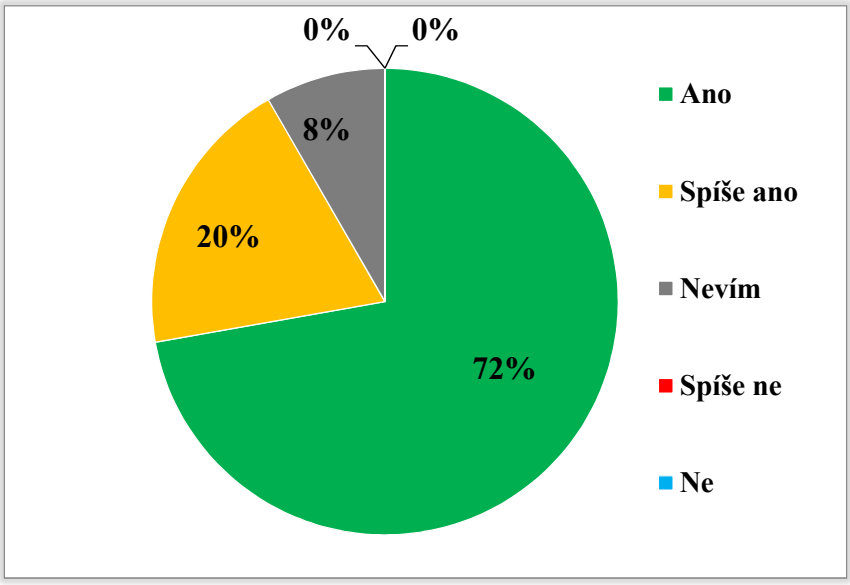


V této otázce měli dotazovaní k dispozici stupnici od 1 do 5 (1 – nejlepší, 5- nejhorší), díky které mohli ohodnotit tvorbu a naplňování individuálního plánu jejich opatrovanců/příbuzných. Z grafu vyplývá, že 78% z nich je s indiviuálním plánováním naprosto spokojeno a 22% respondentů spíše

spokojeno. Jeden respondent využil volné odpovědi a uvedl, že je z jeho strany veliká spokojenost s individuálním plánováním jeho opatrovance/příbuzného.

16. <u>Myslíte si, že tento plán dobře a dostatečně vystihuje individuální potřeby a požadavky Vaší/Vašeho dcery/syna, sestry/bratra, neteře/synovce,.?</u>

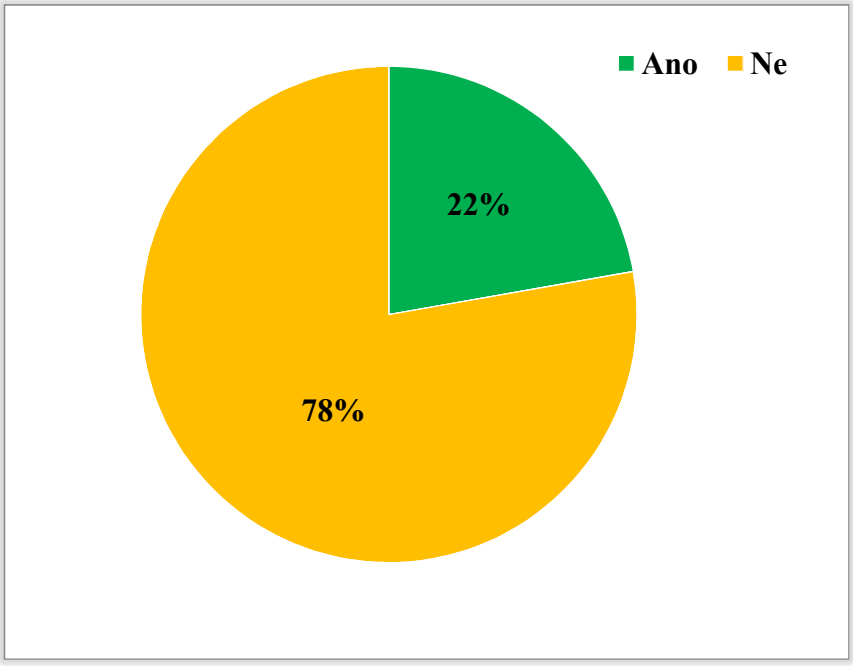
Ano	26	72%
Spíše ano	7	20%
Nevím	3	8%
Spíše ne	0	0%
Ne	0	0%



Na otázku č. 15 navazovala i tato otázka, ve které jsme se respondentů dotazovali, zda si o individuálním plánu jejich opatrovance/příbuzného myslí, že dostatečně vystihuje jeho potřeby a požadavky. 72% z nich odpovědělo, že ano, 20% spíše ano a 8% dotazovaných zvolilo odpověď nevím.

17. <u>Spolupracoval jste někdy při jeho tvorbě formou podnětu, připomínky k jeho obsahu?</u>

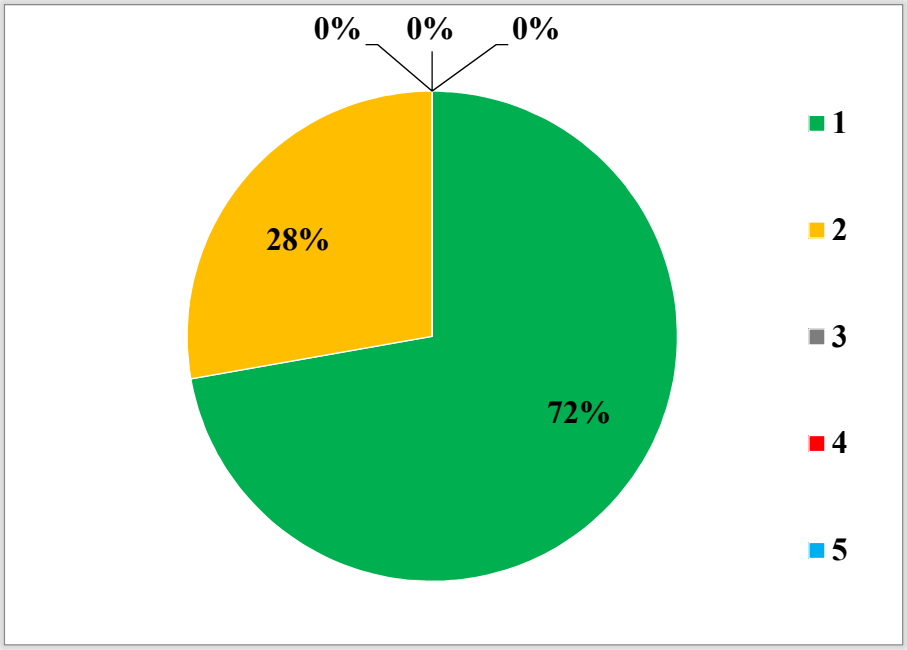
ANO	8	22%
NE	28	78%



V případě této otázky jsme zjišťovali, zda se dotazovaní někdy podíleli na tvorbě individuálního plánu jejich opatrovance/příbuzného, což je v našem zařízení umožněno. Z odpovědí jsme se dozvěděli, že se 22% všech dotazovaných podílí na tvorbě individuálního plánování u jejich opatrovance/příbuzného či k obsahu tohoto plánu vznesli připomínky. 78% odpovědělo, že se na tvorbě individuálních plánů vůbec nepodílí.

18. Jak hodnotíte nabídku aktivizačních činností našich klientů (volnočasových, vzdělávacích, terapeutických)? Doplnili byste naší nabídku o nějaké další?

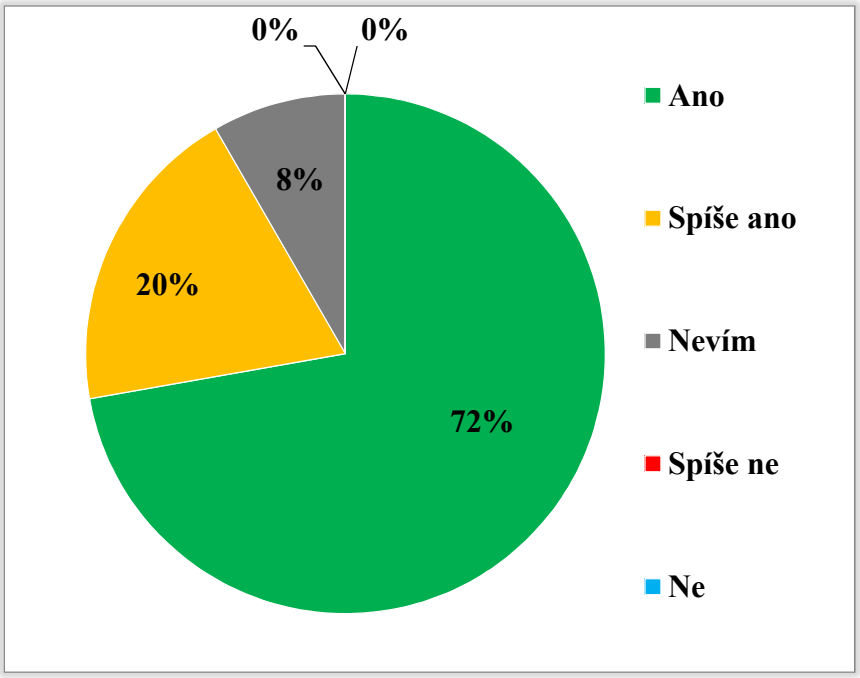
1	26	72%
2	10	28%
3	0	0%
4	0	0%
5	0	0%



Otázka č. 18 zjišťovala, zda je vyhovující nabídka aktivizačních činností, které poskytujeme našim uživatelům. Respondenti měli možnost uvést, co jim popřípadě chybí nebo co považují naopak za zbytečné. 72% tazatelů je s nabídkou aktivizačních činností zcela spokojeno. 28% je spíše spokojeno. Možnost se k otázce vyjádřit využili dva respondenti, jeden z nich by uvítal zavedení rehabilitace a druhý v našem zařízení postrádá přítomnost fyzioterapeuta a speciálního pedagoga.

19. Domníváte se, že naši klienti dostatečně využívají veřejné služby, které jsou jim poskytovány mimo náš Domov? (kadeřník, knihovna, pošta, obchody, kino, divadlo, rekreace…)

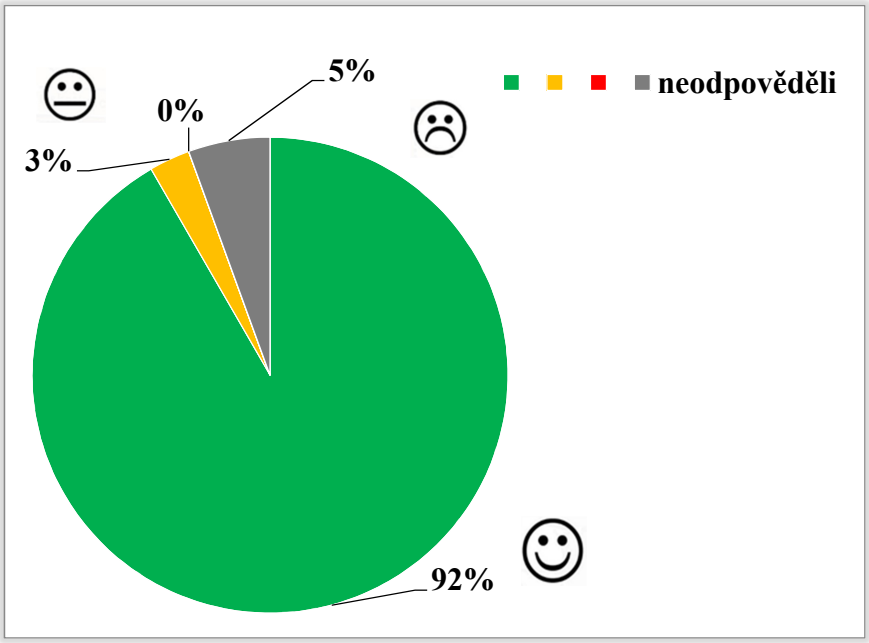
Ano	26	72%
Spíše ano	7	20%
Nevím	3	8%
Spíše ne	0	0%
Ne	0	0%



V otázce č. 19 jsme se respondentů tázali, jak moc se domnívají, že naši uživatelé využívají veřejných služeb mimo zařízení. 72% z nich odpovědělo ano, tedy že jejich opatrovanci/příbuzní plně využívají nabízených veřejných služeb. 20% si myslí, že spíše ano a 8% dotazovaných využili odpovědi nevím.

20. <u>Jak jste spokojeni se způsobem stravování a nabídkou a kvalitou jídla?</u>

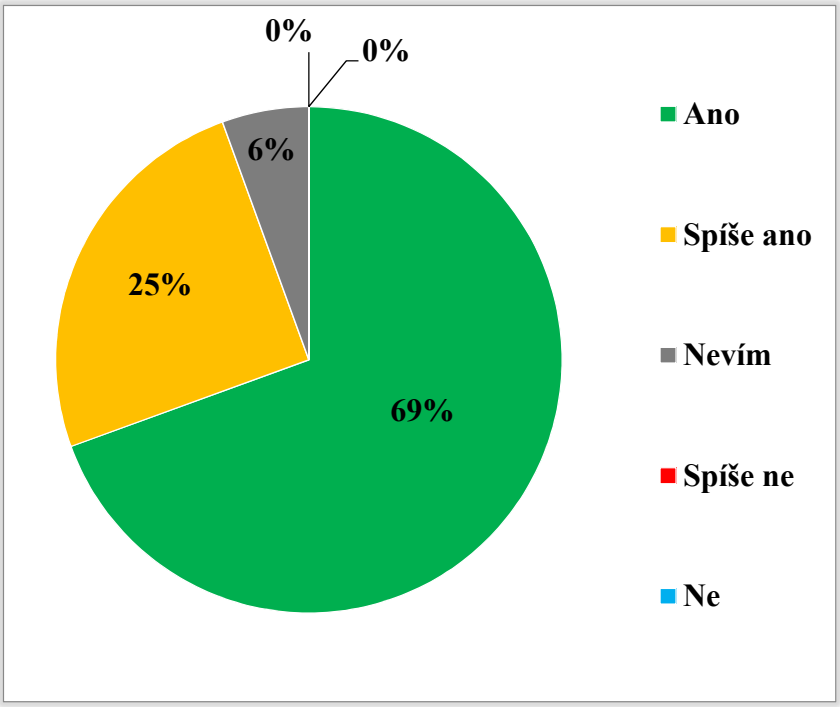
☺	33	92%
😐	1	3%
☹	0	0%
neodpověděli	2	5%



V této otázce mohli respondenti vyjádřit spokojenost se způsobem stravování, nabídkou a kvalitou jídla v našem zařízení. 92% se ke stravování vyjádřilo pozitivně, 3% neutrálně a 5% z dotazovaných neodpovědělo. Jako návrh na případné zlepšení stravování dva respondenti uvedli, že by uvítali méně pálivá a více dietní jídla.

21. <u>Myslíte se, že takto získané informace nám pomohou ke zkvalitnění služeb?</u>

Ano	25	69%
Spíše ano	9	25%
Nevím	2	6%
Spíše ne	0	0%
Ne	0	0%



V poslední otázce se měli opatrovníci a rodinní příslušníci možnost vyjádřit, zda si myslí, že nám takto získané informace pomohou ke zkvalitnění našich služeb. 69% z nich si myslí, že rozhodně ano, 25% spíše ano a 6% respondentů zvolilo odpověď - nevím.

V závěru dotazníkového šetření měli respondenti k dispozici prostor pro jakékoliv další podněty a připomínky. Této možnosti využilo 6 (17 %) dotazovaných. Následně budou uvedeny podněty a připomínky, které se ve výpovědích objevily:

- *Velmi oceňuji práci všech Vašich zaměstnanců, která je na velmi vysoké a profesionální úrovni. Děkuji Vám všem.*
- *Mám radost, že má dcera může jet do lázní, je to nadstandard.*
- *Děkuji všem za péči a pochopení a starost o chovance ústavu. Přeji hodně porozumění ve Vaší práci. Ještě jednou děkuji.*
- *Jsme naprosto spokojeni, že naše sestra a teta může být ve Vašem zařízení. Nikdo z nás jí není schopen poskytovat takovou péči, zábavu i léčebné pobyty, které pořádáte. Patří Vám nekonečné poděkování a přání moc sil v neskutečně těžké práci.*
- *Spokojenost.*
- *Uvítala bych více možností účasti na kulturních, hudebních a tanečních akcích. Dále pobyt v lázních, na horách, samozřejmě v rámci možností ÚSP.*

V poslední části dotazníkového šetření měli všichni opatrovníci a rodinní příslušníci prostor pro sdělení kontaktních údajů, v případě, že došlo v poslední době k jejich změně. Této možnosti nevyužil žádný respondent, jelikož u nich ke změně údajů nedošlo.

Závěrečné shrnutí

Zjišťování kvality a spokojenosti s našimi službami bylo provedeno s odstupem doby opakovaně. Z výzkumu vyplynulo, že většinu našich respondentů tvoří opatrovníci, u kterých zaznamenáváme velice dobrou spolupráci s naším zařízením. V letošním roce jsme odeslali celkem 68 dotazníků, z čehož se nám vrátilo kompletně vyplněných 36 (53%). Z celkového počtu oslovených nám dotazník vyplnilo 32 (89%) opatrovníků a 4 (11%) rodinných příslušníků a anonymity využilo celkem 31 (86%) respondentů. V porovnání s rokem 2016 došlo k nepatrnému poklesu navrácených dotazníků a to pouze o 7 %.

Všechny položky dotazníkového šetření byly řádně vyhodnoceny a okomentovány výše. Celkové hodnocení na kvalitu poskytovaných služeb bylo ze stran respondentů hodnoceno pozitivně a všechny ohlasy a chvála je pro nás všechny odměnou za dobře odvedenou práci. Většina otázek obsahovala vždy prostor pro případné návrhy a podněty k dané oblasti. Ve většině případů respondenti této možnosti nevyužili, i přesto jsme velice rádi za trvalou přízeň opatrovníků, jejich

podněty a poskytnutou zpětnou vazbu, která nám přinese informace 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: 9. 8. 2017
Ve Skřivanech

Zpracovala: Bc. Kristýna Kuncová – sociální pracovnice
Bc. Tereza Pospíšilová, DiS. – sociální pracovnice

Schválil: Ing. Slavomil Štefán
ředitel DSS

DOTAZNÍK
Pro opatrovníky, rodiče a ostatní rodinné příslušníky klientů DSS Skřivany

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, popřípadě zvolte jeden z těchto jednoduchých symbolů ☺ ,😐 , ☹. Pokud bude u otázek číselná stupnice, tak nás oznámkujte jako ve škole (1- nejlepší, 5- nejhorší).*

Vykonáváte funkci opatrovníka uživatele DSS Skřivany? *ANO* *NE*

1. Jak se Vám u nás líbí? (celkové prostředí, vybavenost našeho zařízení)

☺ 😐 ☹

2. Jste spokojeni s kvalitou poskytovaných sociálních služeb?

ANO *NE*

3. Jak byste ohodnotili kvalitu služeb poskytovaných klientům DSS?

1 2 3 4 5

Vaše návrhy na případné zvýšení kvality těchto služeb, uveďte konkrétní oblast rozvoje (*napište prosím vlastními slovy).*

……

……

……

4. Jak si myslíte, že jsou naši klienti spokojeni s poskytovanými službami?

☺ 😐 ☹

5. Domníváte se, že klienti plně využívají tyto služby?

a) Ano

b) Spíše ano

c) Nevím

d) Spíše ne

e) Ne

6. 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.*

a) Ano *d) Spíše ne*

b) Spíše ano *e) Ne*

c) Nevím

……

……

7. Jste dostatečně informování o naší službě, metodách práce s klienty, skladbě zaměstnanců apod.?

a) Ano *d) Spíše ne*

b) Spíše ano *e) Ne*

c) Nevím

V případě záporné odpovědi navrhněte prosím další možné způsoby vaší informovanosti.

……

8. Sledujete alespoň občas naše webové stránky?

a) Ano *d) Spíše ne*

b) Spíše ano *e) Ne*

c) Nevím

Uveďte Váš event. podnět pro jejich zlepšení:

……
……

9. Měli byste zájem o sdělování informací také prostřednictvím sociálních sítí (např. Facebook)?

ANO *NE*

10. Domníváte se, že pracovníci DSS Skřivany vždy respektují základní lidská práva uživatelů a zamezují jejich případnému porušování? *Vyberte možnost, popř. napište vlastními slovy*

ANO *NE*

……..……

11. Byli jste někdy svědkem, kdy došlo k porušení práv uživatele ze strany našeho zaměstnance?

ANO *NE*

Pokud ANO, popište konkrétní situaci.

……
……

12. 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*

Zaznamenal/a jste u Vašeho příbuzného, který u nás pobývá, nějaké konkrétní stížnosti na naše služby? Pokud ano – popište situaci:

……

……

13. Jak hodnotíte přístup našich pracovníků ve vztahu k Vaší osobě při komunikaci (osobní i telefonická jednání)? *Známkujte: 1 = nejlepší, 5 = nejhorší*

a)	*vedoucí pracovníci DSS*	*1*	*2*	*3*	*4*	*5*
b)	*sociální pracovnice*	*1*	*2*	*3*	*4*	*5*
c)	*pracovníci přímé péče*	*1*	*2*	*3*	*4*	*5*
d)	*ostatní pracovníci*	*1*	*2*	*3*	*4*	*5*

14. Jste spokojeni s chováním pracovníků ke klientům?

a) Ano *d) Spíše ne*

b) Spíše ano *e) Ne*

c) Nevím

15. Jak byste ohodnotili tvorbu a naplňování individuálního plánu Vaší/Vašeho dcery/syna, sestry/bratra, neteře/synovce,.?

1 *2* *3* *4* *5*

16. Myslíte si, že tento plán dobře a dostatečně vystihuje individuální potřeby a požadavky Vaší/Vašeho dcery/syna, sestry/bratra, neteře/synovce,.?

a) Ano *d) Spíše ne*

b) Spíše ano *e) Ne*

c) Nevím

17. Spolupracoval jste někdy při jeho tvorbě formou podnětu, připomínky k jeho obsahu?

ANO *NE*

18. Jak hodnotíte nabídku aktivizačních činností našich klientů (volnočasových, vzdělávacích, terapeutických)? Doplnili byste naší nabídku o nějaké další

1 2 3 4 5

Doplnili byste naší nabídku o nějaké další činnosti?

……

19. Domníváte se, že naši klienti dostatečně využívají veřejné služby, které jsou jim poskytovány mimo náš Domov? (kadeřník, knihovna, pošta, obchody, kino, divadlo, rekreace…)

a) Ano *d) Spíše ne*

b) Spíše ano *e) Ne*

c) Nevím

20. Jak jste spokojeni se způsobem stravování a nabídkou a kvalitou jídla?

☺ 😐 ☹

Uveďte prosím Váš případný návrh na jejich zlepšení:

……

21. Myslíte se, že takto získané informace nám pomohou ke zkvalitnění služeb?

a) Ano *d) Spíše ne*

b) Spíše ano *e) Ne*

c) Nevím

Váš prostor pro jakékoliv další podněty a připomínky:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

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 **27. 5. 2017** 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 pracovnic
Dr. Vojtěcha 93
503 52 Skřivany

Děkujeme za spolupráci a jsme s pozdravem

vedení DSS Skřivany