



DOMOV SOCIÁLNÍCH SLUŽEB SKŘIVANY

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

2016



Vedení domova sociálních služeb Skřivany během listopadu roku 2016 oslovilo a požádalo opatrovníky, rodiče a ostatní příslušníky uživatelů DSS Skřivany o vyplnění dotazníku. Smyslem šetření bylo jako každý rok zjistit kvalitu a spokojenost rodičů a rodinných příslušníků našich uživatelů s poskytovanými službami Domova. Rodiče a rodinní příslušníci tak měli možnost vyjádřit svůj názor na kvalitu poskytovaných služeb a případně navrhnout možné řešení vylepšení služeb.

Kvantitativní výzkum probíhal formou anonymního dotazníku, který byl každému respondentovi zaslán poštou. Dotazník obsahoval celkem 19 otázek (otázky byly otevřené i uzavřené). Na závěr měli respondenti k dispozici prostor pro jakékoliv další podněty či připomínky a prostor pro sdělení aktuálních kontaktních údajů. Otázky byly zaměřeny na spokojenost s prostředím zařízení, nabídku aktivizačních činností, které poskytuje naše zařízení, na spokojenost s přístupem zaměstnanců, na spokojenost s předáváním všeobecných informací či na kvalitu poskytovaných služeb, zdravotní péči v Domově a mimo něj atd.

- Celkem odesláno dotazníků: 71 = 100%
- Návratnost: 42 = 59 %

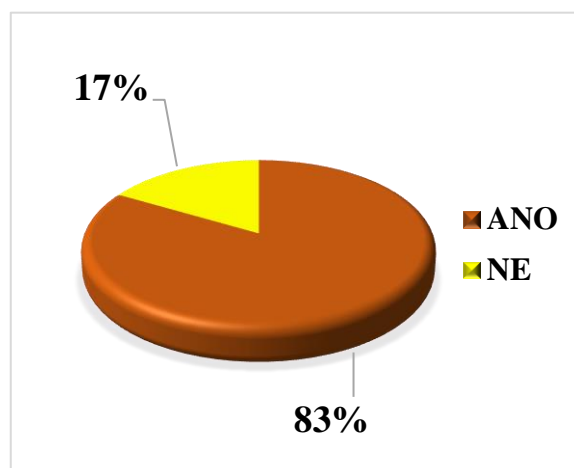
Výsledky dotazníkového šetření budou zpracovány do přehledných grafů a tabulek s následným komentářem a vyhodnocením.

Vyhodnocení výsledků dotazníkového šetření

1. Vykonáváte funkci opatrovníka uživatele DSS Skřivany?

ANO	35	83 %
NE	7	17 %

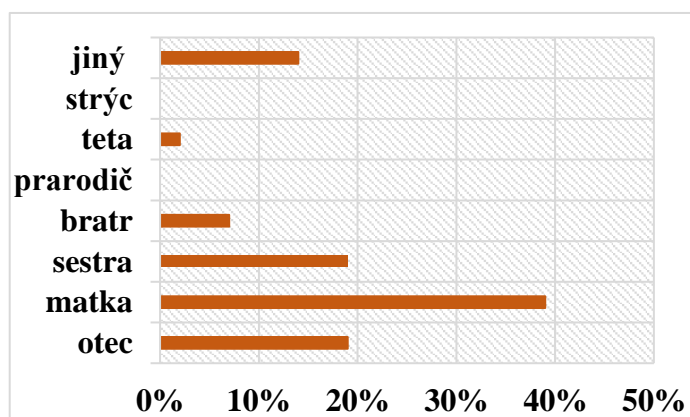
Z otázky č. 1 vyplývá, že většina navrácených dotazníků byla vyplněna respondenty, kteří jsou nejen rodinnými příslušníky našich uživatelů, ale současně vykonávají funkci opatrovníka – 83 %. Zbýlých 17 % tvořili rodinní příslušníci a rodiče, kteří tuto funkci nevykonávají.



2. Jaký je Váš příbuzenský (nebo jiný) vztah ke klientovi v zařízení?

otec	matka	sestra	bratr	prarodič	teta	strýc	jiný:
8	17	8	3	0	1	0	6
19 %	39 %	19 %	7 %	0%	2 %	0%	14 %

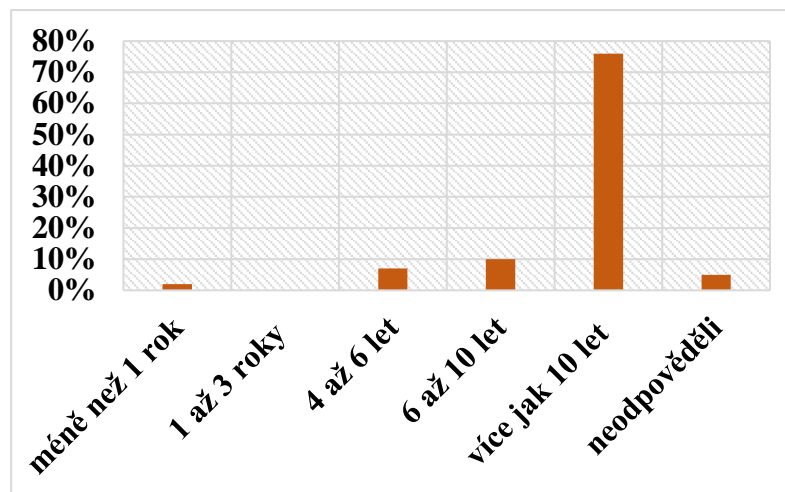
Otázka č. 2 zjišťovala příbuzenský vztah ke klientovi. Největší počet tvoří rodiče a sourozenci našich klientů, dále odpovídal veřejný opatrovník a další rodinní příbuzní. Jedna respondentka uvedla, že má v zařízení umístěnou dceru i tetu.



3. Jak dlouho pobývá Váš příbuzný v našem zařízení:

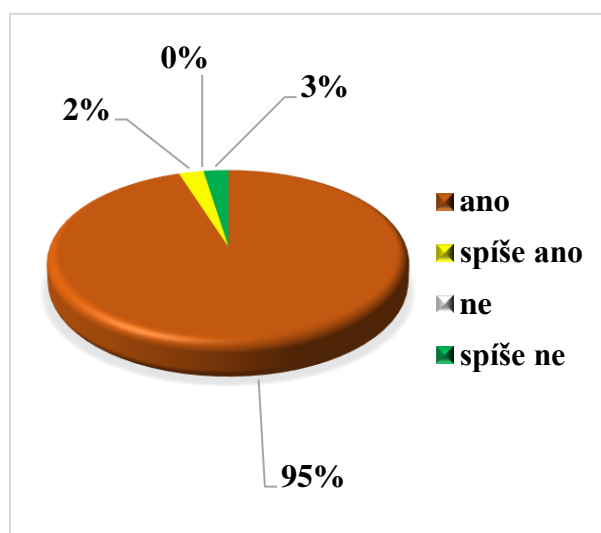
méně než 1 rok	1 až 3 roky	4 až 6 let	6 až 10 let	více jak 10 let	neodpověděli
1	0	3	4	32	2
2 %	0 %	7 %	10 %	76 %	5 %

Na základě odpovědí můžeme vyvodit, že většina klientů – 76 % jsou v našem zařízení více jak 10 let. 10% klientů využívá naše služby v rozmezí od 6 – 10 let, 7% v rozmezí 4 – 6 let a 1 klient je v zařízení méně jak 1 rok. 2 respondenti na otázku neodpověděli.



4. Jak jste spokojen/a s celkovým prostředím a vybaveností našeho zařízení?(Co konkrétně se Vám líbí, co konkrétně se Vám nelíbí)

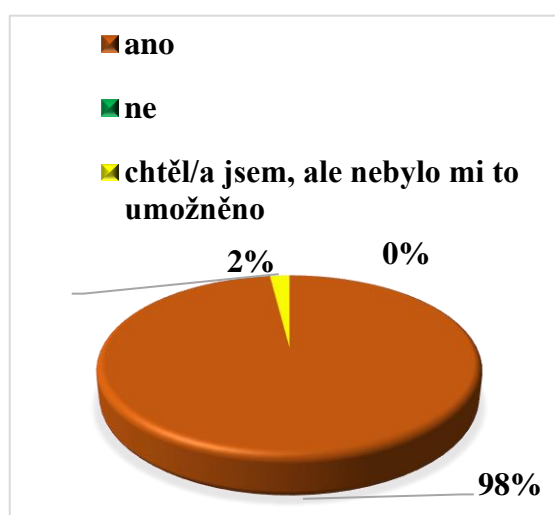
ano	spíše ano	ne	spíše ne
40	1	0	1
95 %	2,5 %	0 %	2,5 %



Naprostá většina tazatelů v počtu 95 % je spokojena s celkovým prostředím a vybaveností našeho zařízení. 1 tazatel odpověděl, že je spíše spokojen a jeden uvedl, že je spíše nespokojen. Respondenti měli možnost se u této otázky vyjádřit a uvést, co se jim konkrétně líbí nebo nelíbí. Této možnosti využilo 20 vyplňujících. Otevřené odpovědi byly velice pozitivní. Rodiče i rodinní příslušníci jsou spokojeni s ubytováním, s vybaveností domova, s vyplněním volného času uživatelů, s komplexní péčí a přístupem všech pracovníků. Slovní vyjádření jsou uvedena v příloze.

5. Víte, jak Váš příbuzný v zařízení bydlí? Viděl/a jste jeho pokoj?

ano	ne	chtěl/a jsem, ale nebylo mi to umožněno
41	0	1
98 %	0 %	2 %



Celkem 98 % respondentů, uvedlo, že vidělo pokoj svého příbuzného a ví, jak v zařízení daný uživatel bydlí. Jeden respondent uvedl, že mu to nebylo umožněno.

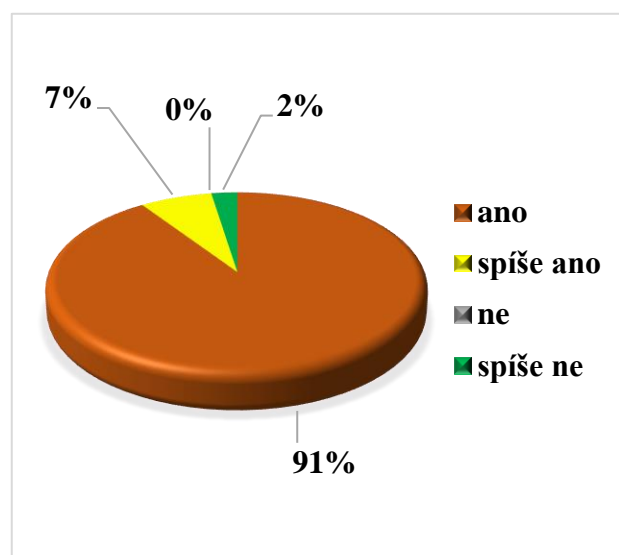
6. Pokud jste pokoj viděl/a, jak se Vám líbil? Dalo by se něco zlepšit?

Otázka č. 6 byla otevřená a navazovala na otázku č. 5. Respondenti zde mohli uvést, jak se jim pokoj líbil nebo zda mají nějaká doporučení a požadavky na zlepšení. Na otázku odpovědělo 45 % (19 respondentů). Ze získaných výpovědí vyplynulo, že rodiče a rodinní příslušníci nemají žádné podněty pro zlepšení a jsou zcela spokojeni. Slovní vyjádření respondentů jsou uvedena v příloze.

7. Jste spokojen/a s tím, jak jste ze strany zařízení informován/a o pobytu Vašeho příbuzného, jeho aktivitách v zařízení atd.?

ano	spíše ano	ne	spíše ne
38	3	0	1
91 %	7 %	0 %	2,5 %

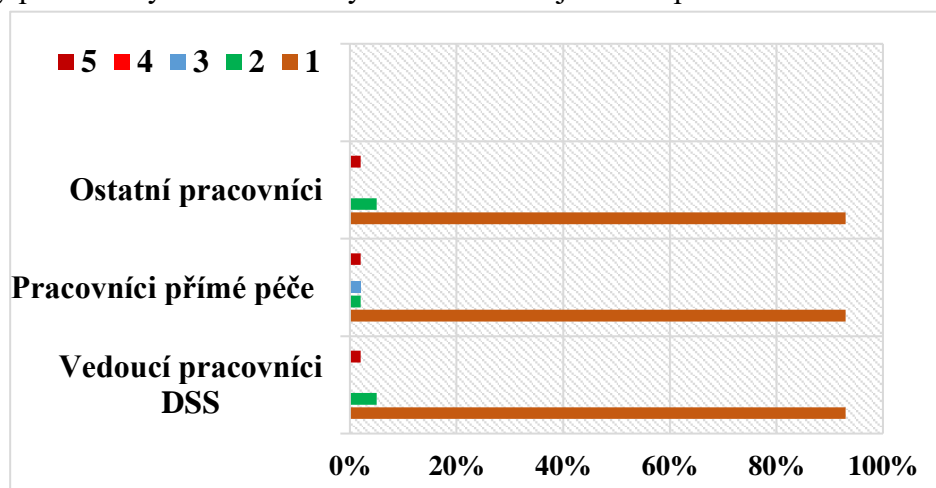
91 % rodičů a rodinných příslušníků je zcela spokojeno se způsobem, jakým naše zařízení podává informace o pobytu klienta a jeho aktivitách. 7 % je spíše spokojeno a jeden respondent uvedl, že je spíše nespokojen. U otázky byla možnost uvést jakékoliv připomínky. Této možnosti využil pouze jeden z vyplňujících. Respondentka např. uvedla, že ji velice potěšila oslava dceřiných narozenin a krásné fotky z oslavy.



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

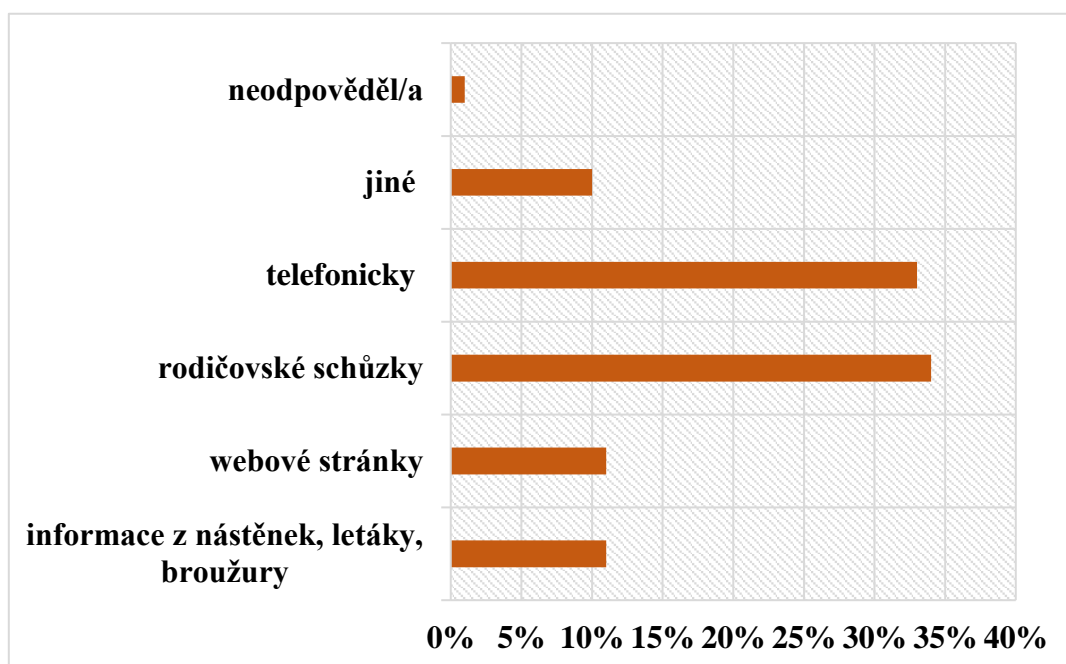
	1	2	3	4	5
Vedoucí pracovníci DSS	39 (93 %)	2 (5 %)	0 (0%)	0 (0 %)	1 (2 %)
Pracovníci přímé péče	39 (93 %)	1 (2 %)	1 (2 %)	0 (0 %)	1 (2 %)
Ostatní pracovníci	39 (93 %)	2 (5 %)	0 (0 %)	0 (0 %)	1 (2 %)

U otázky č. 8 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. Pouze jeden respondent ohodnotil všechny pracovníky 5.



9. Které z informačních zdrojů o našem zařízení využíváte, jak se dozvídáte o našich aktivitách a o podstatných věcech, které se týkají Vašeho příbuzného?

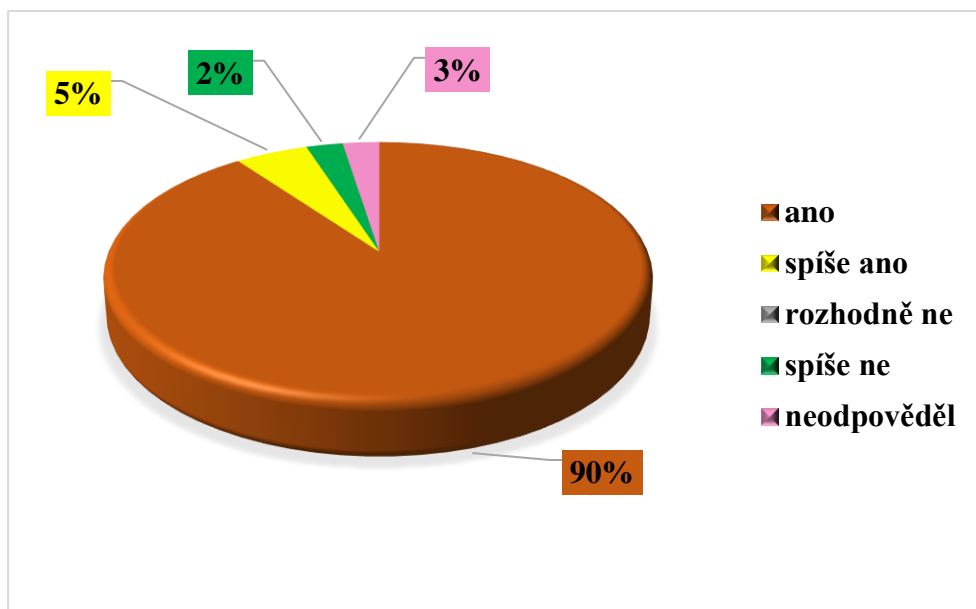
informace z nástěnek, letáky, brožury	10	11 %
webové stránky	10	11 %
rodičovské schůzky	31	34 %
telefonicky	30	33 %
jiné	9	10 %
neodpověděl	1	1 %



Otázka č. 9 zjišťovala, jakých informačních zdrojů rodiče a příbuzní využívají, jak se dozvídájí o našich aktivitách a podstatných věcech. Respondenti měli k dispozici na výběr z 5 možných variant. Nejvíce respondentů (34 %) uvedlo, že informace získává především prostřednictvím rodičovských schůzek, které se konají 2 x ročně v našem zařízení. Hned za rodičovskými schůzkami je využíváno telefonického sdělování informací, které také rodiče preferují. Informace z nástěnek, letáků a brožurek či webových stránek využívá stejný počet rodičů a příbuzných, a to je 11 %. Jeden respondent neodpověděl a 10 % respondentů uvedlo jiné informační zdroje, kterých využívá. Patří mezi ně: časté osobní návštěvy, průběžné informace od příbuzného, s kterým je opatrovník stále v kontaktu nebo informace zasílané poštou či emailem.

10. Připadá Vám podpora ze strany zařízení jako dostatečná?

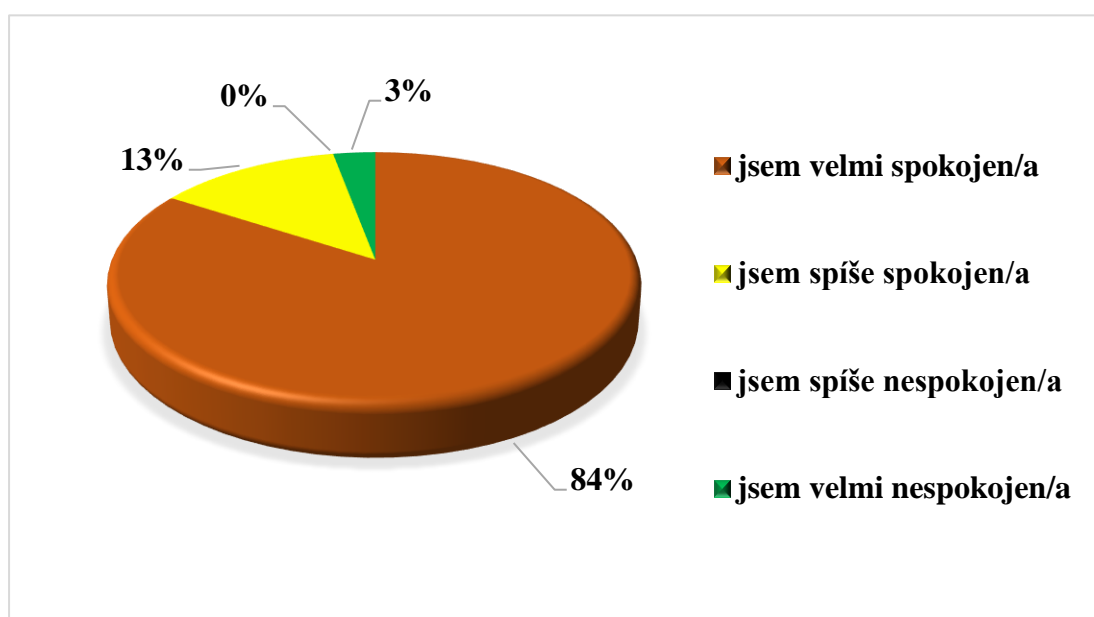
ano	spíše ano	rozhodně ne	spíše ne	neodpověděl
38	2	0	1	1
90 %	5 %	0 %	2,5 %	2,5 %



Dle výpovědí můžeme vyvodit, že většina odpovídajících je spokojena s podporou ze strany zařízení a považují ji za dostatečnou. 5 % uvedlo, že podpora je spíše dostatečná. Pro jednoho respondenta je spíše nedostatečná a svou odpověď také zdůvodnil tím, že dcera a sestra jsou u nás v zařízení neprávem a klidně mohou být doma nadobro. Jeden respondent se k odpovědi nevyjádřil.

11. Jak Vám vyhovuje nabídka aktivizačních činností (volnočasových, vzdělávacích, terapeutických), které Vašemu příbuznému poskytujeme?

jsem velmi spokojen/a	jsem spíše spokojen/a	jsem spíše nespokojen/a	jsem velmi nespokojen/a
30	11	0	1
71,5 %	26 %	0 %	2,5 %

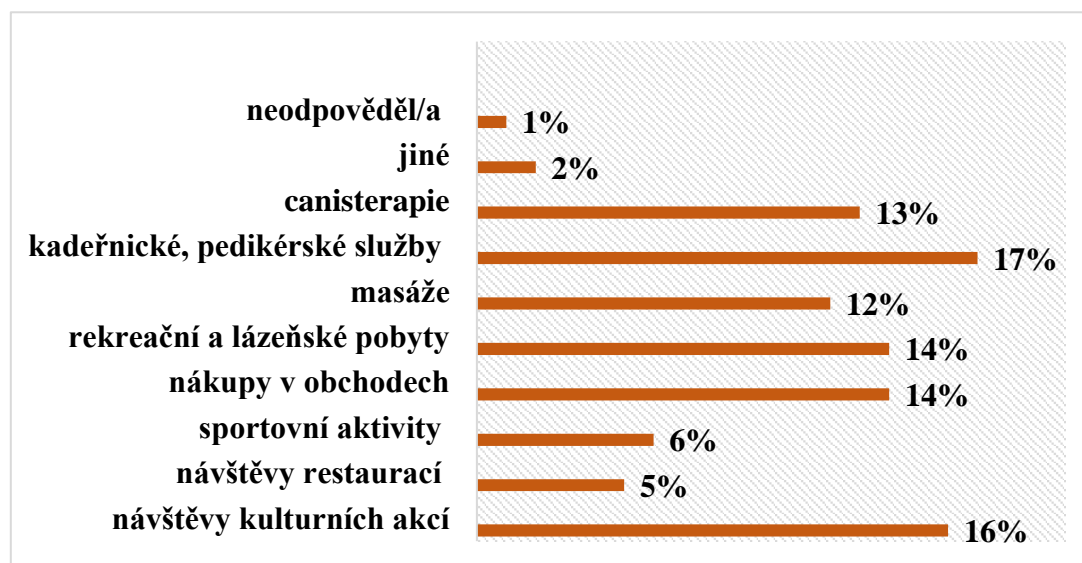


Otázka č. 11 zjišťovala, zda je vyhovující nabídka aktivizačních činností, které poskytujeme našim uživatelům. Respondenti měli k dispozici napsat, co jim popřípadě chybí nebo co považují naopak za

zbytečně. 71,5 % tazatelů je s nabídkou aktivizačních činností zcela spokojeno. 26 % je spíše spokojeno a jeden klient je velmi nespokojen, svou odpověď ale nezdůvodnil. Možnost se k otázce vyjádřit využili 4 respondenti, kteří by uvítali cílenou rehabilitaci, častější volnočasové aktivity, pobyty na horách, v lázních nebo u moře. Jeden z opatrovníků by také rád zajistil dceři fyzioterapii, popřípadě individuální přístup speciálního pedagoga jako placenou službu. Pozitivní ohlas vyjádřil opatrovník, který je velice rád, že dcera jezdí do lázní Poděbrady.

12. Víte, které služby mimo zařízení Váš příbuzný v rámci našich aktivit běžně využívá?

návštěvy kulturních akcí	30	16%
návštěvy restaurací	9	5%
sportovní aktivity	11	6%
nákupy v obchodech	27	14%
rekreační a lázeňské pobyty	26	14%
masáže	22	12%
kadeřnické, pedikérské služby	32	17%
canisterapie	25	13%
jiné	4	2%
neodpověděl/a	2	1%

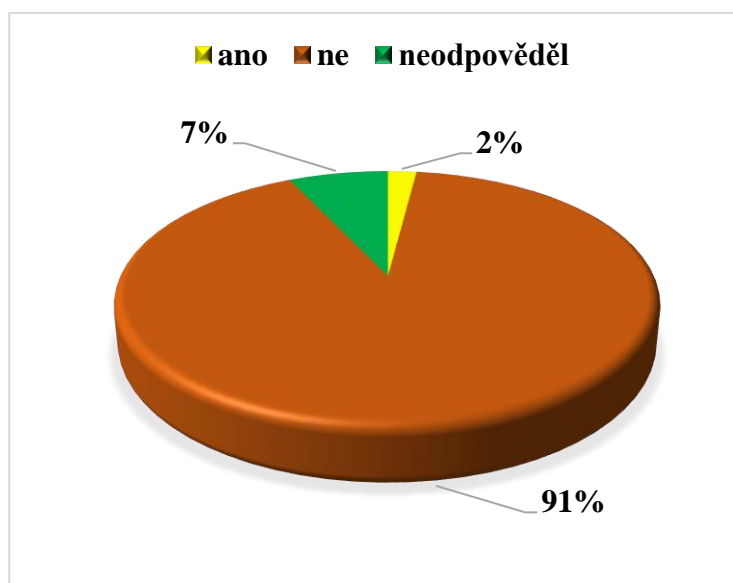


Otázka č. 12 zjišťovala, zda opatrovníci, rodiče a rodinní příslušníci mají přehled o tom, jaké z nabízených služeb mimo zařízení jejich příbuzní běžně využívají. Otázka nabízela 9 oblastí s možností uvedení i dalších. Na základě vyhodnocení výsledků mají respondenti celkem rozhled o využívaných službách svých příbuzných. Nejčastěji byla uváděna možnost 7 – kadeřnické a pedikérské služby, návštěvy kulturních akcí, dále nákupy v obchodech či rekreační a lázeňské pobyty. V poznámkách se také objevila rehabilitační jízda na koních, rehabilitační pobyty a požadavek na to, aby výlety mimo zařízení byly kráceny. Jeden z rodinných příslušníků uvedl, že zatím nebyl informován.

13. Je něco, co Vám v našich službách významně chybí?

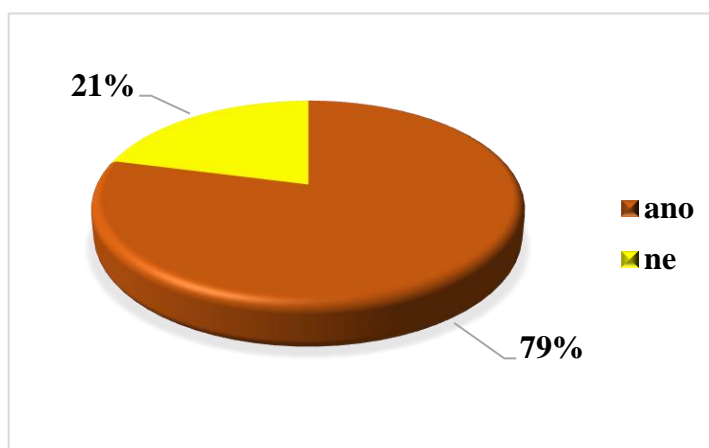
ano	ne	neodpověděl
1	38	2
2,5 %	90,5 %	7 %

V otázce č. 13 mohli dotazovaní vyjádřit svůj názor a uvést, zda je něco, co jim v našich službách významně chybí. 38 dotazovaných ze 42 odpovědělo, že jsou spokojeni a nic jim nechybí. Jeden klient uvedl, že něco významně chybí, ale konkrétně se nevyjádřil. Dva respondenti neodpověděli. V poznámce pod otázkou bylo podotknuto, že v našem zařízení chybí cílená rehabilitace.



14. Víte, kdo je klíčovým pracovníkem Vašeho příbuzného v zařízení (kdo ho má na starosti, kdo s ním vyřizuje důležité věci, zajišťuje během pobytu jeho práva, plánuje mu činnosti a pobyt)?

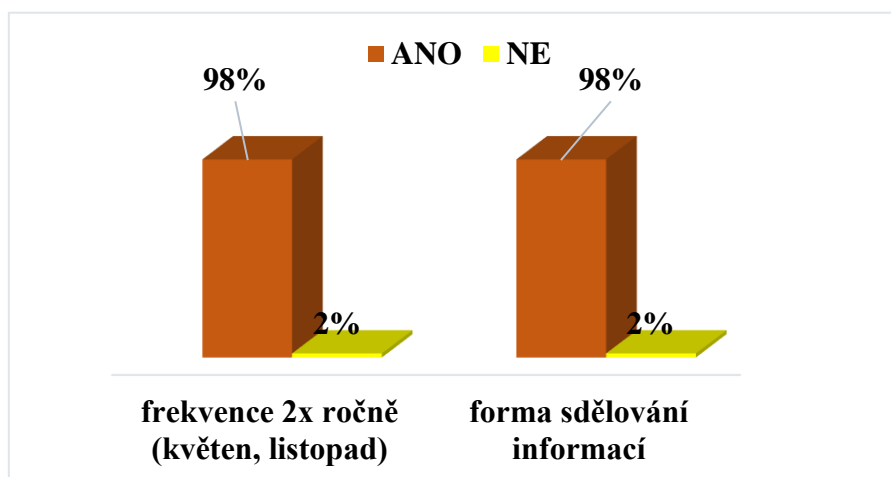
ano	ne
33	9
79 %	21 %



79 % opatrovníků a rodinných příslušníků je informováno o tom, kdo je klíčovým pracovníkem jejich příbuzného v našem zařízení. Vědí, na koho se mohou obrátit, kdo má daného klienta na starosti, kdo plánuje činnosti atd. Klíčový pracovník pravidelně zpracovává opatrovníkům a příbuzným osobám Individuální plán s informacemi o klientovi. 21 % respondentů neví, kdo je klíčovým pracovníkem. Například veřejný opatrovník uvedl, že vzhledem k vysokému počtu klientů, u kterých plní funkci opatrovníka, nezná klíčové opatrovníky u všech uživatelů.

15. Vyhovuje Vám způsob předávání všeobecných informací z jednotlivých úseků Domova formou pravidelných schůzek s opatrovníky a rodinnými příslušníky našich uživatelů?

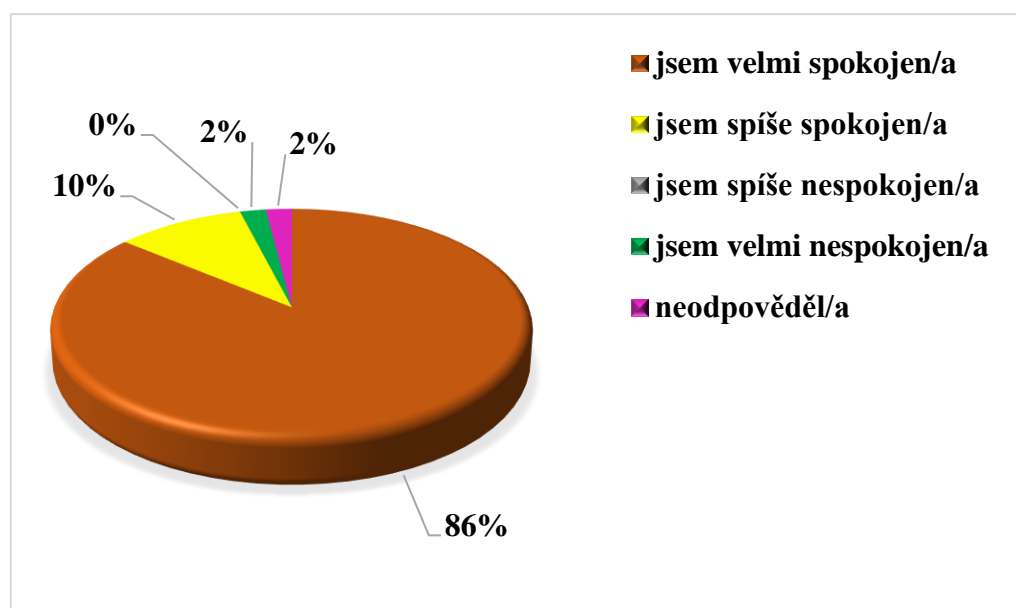
	ANO	NE
frekvence 2x ročně (květen, listopad)	41 (98 %)	1 (2 %)
forma sdělování informací	41 (98 %)	1 (2 %)



Všem dotazovaným kromě jednoho respondenta vyhovuje způsob předávání všeobecných informací z jednotlivých úseků Domova formou pravidelných schůzek s opatrovníky a rodinnými příslušníky, které se konají 2x ročně v našem zařízení (květen, listopad). Forma, jakou jsou informace předávány, též všem dotazovaným vyhovuje. Jediný respondent, který odpověděl záporně, nebyl opatrovníkem a svou odpověď nezdůvodnil.

16. Jste spokojeni s kvalitou poskytovaných sociálních služeb?

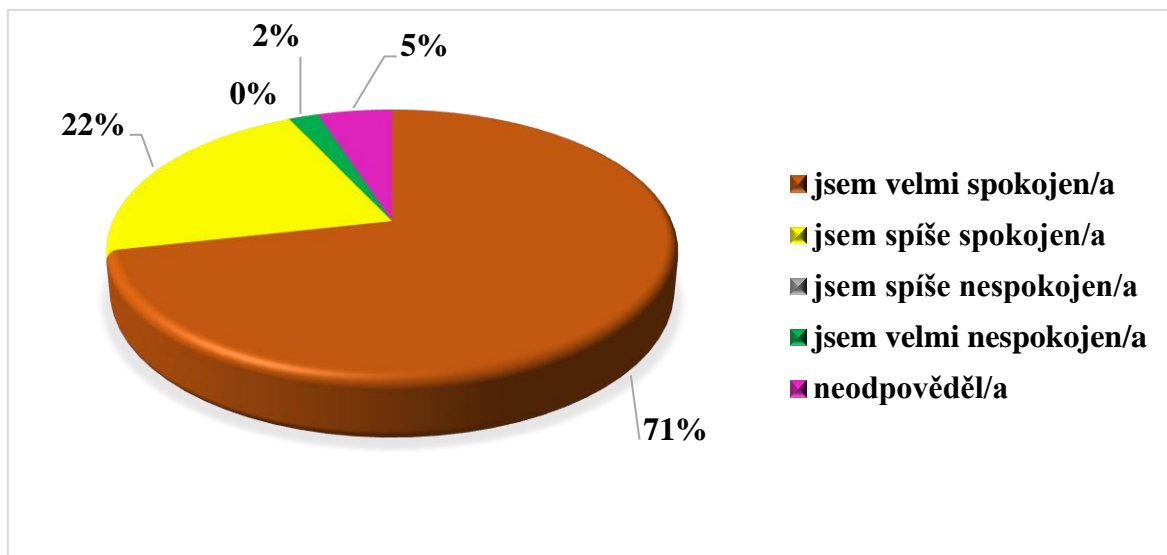
jsem velmi spokojen/a	36	86 %
jsem spíše spokojen/a	4	10 %
jsem spíše nespokojen/a	0	0 %
jsem velmi nespokojen/a	1	2 %
neodpověděl/a	1	2%



Velmi spokojeno je s kvalitou poskytovaných sociálních služeb 86 % respondentů. 10 % uvedlo, že je spíše spokojeno s kvalitou poskytovaných služeb. Jeden klient odpověděl záporně a uvedl, že je velice nespokojen, v jeho odůvodnění bylo uvedeno: „Nesmíme rozhodovat o ničem – musíme Vás poslouchat.“ Jeden respondent se k otázce nevyjádřil.

17. Jste spokojeni se zdravotní péčí poskytovanou Domovem?

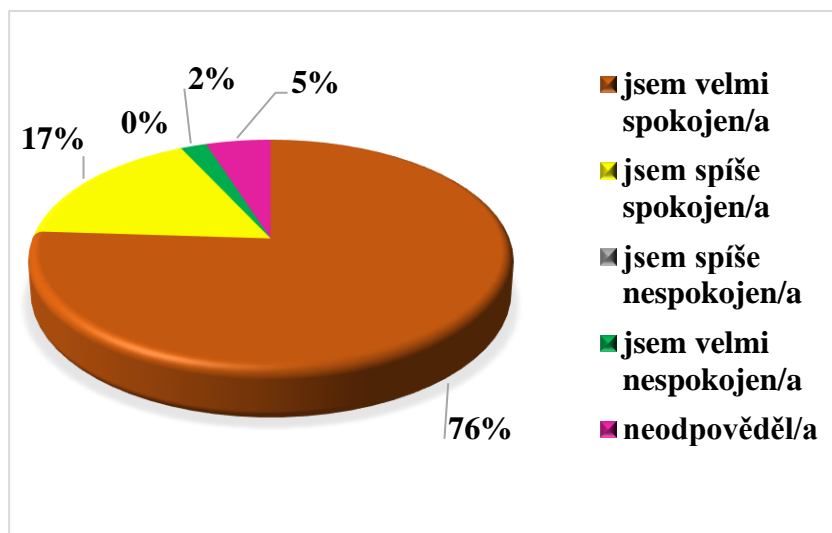
jsem velmi spokojen/a	30	71 %
jsem spíše spokojen/a	9	22 %
jsem spíše nespokojen/a	0	0 %
jsem velmi nespokojen/a	1	2%
neodpověděl/a	2	5%



Spokojenost opatrovníků a rodinných příslušníků se zdravotní péčí, která je poskytována našim klientům Domovem, též hodnotí respondenti ze 71,5 % velmi dobře. 21,5 % tazatelů uvedlo, že je spíše spokojeno. Jeden klient opět uvedl, že je nespokojen z důvodu, že klientky mají zkažené zuby. Dva respondenti na tuto otázku neodpověděli. Prostor pro vyjádření využili dva respondenti. Poznámka se týkala požadavku, zda by mohly být opatrovníkovi hlášeny informace při změně medikace.

18. Jste spokojeni se zdravotní péčí poskytovanou našimi smluvními lékaři?

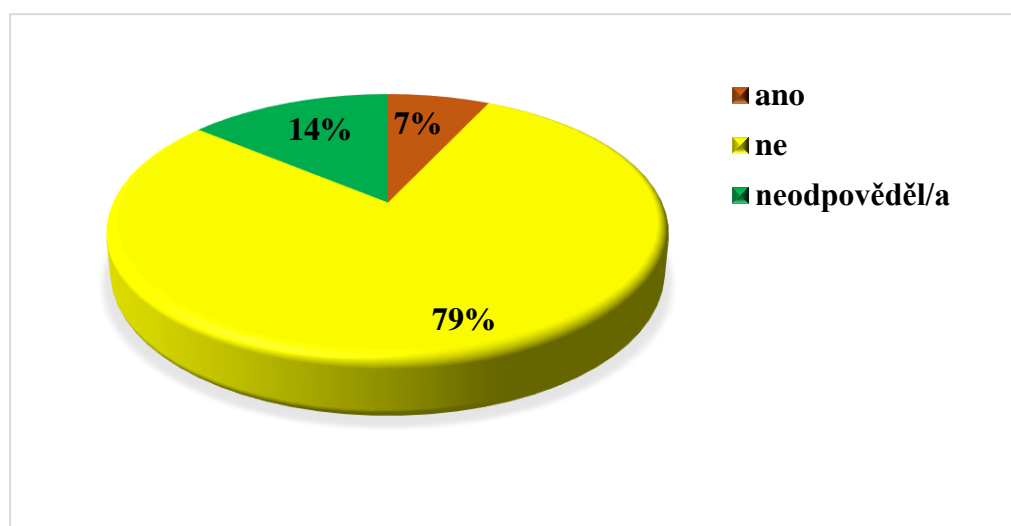
jsem velmi spokojen/a	32	76 %
jsem spíše spokojen/a	7	17 %
jsem spíše nespokojen/a	0	0 %
jsem velmi nespokojen/a	1	2%
neodpověděl/a	2	5%



Spokojeno se zdravotní péčí poskytovanou našimi smluvními lékaři je 76 % dotazovaných. 17 % je spokojeno jen spíše. 5 % respondentů neodpovědělo, protože služby nevyužívá, dceru si vozí k lékaři i k odborným lékařům do Hradce Králové osobně – uvedla jedna z dotazovaných. Jeden klient uvedl bez odůvodnění, že je velmi nespokojen. V komentářích se také objevila nespokojenost se službou nemocnice v Novém Bydžově.

19. Zaznamenala jste u Vašeho příbuzného, který u nás pobývá, nějaké konkrétní stížnosti na naše služby (něco se mu nelíbilo, něco nedělá nebo nemá rád atd.)? Popřípadě se něco nelíbilo Vám samotným?

ano	ne	neodpověděl/a
3	33	6
7 %	79 %	14 %



V poslední otázce se měli opatrovníci a rodinní příslušníci možnost vyjádřit k jakýmkoliv stížnostem ze strany klientů nebo ze svého pohledu. 79 % respondentů neuvodlo, že by zaznamenalo u svého příbuzného, který u nás v Domově pobývá nějaké konkrétní stížnosti. 7 % nějakou stížnost zaznamenalo, prostor pro vyjádření využili 2 tazatelé (*nedostačující zubní vyšetření, kdy klientka přišla*

o zuby a druhá stížnost se týkala stravy, klientovi nevyhovuje stálé podávání omáček k obědu). 14 % respondentů se této otázce nevyjádřilo.

V závěru dotazníkového šetření měli respondenti k dispozici prostor pro jakékoliv další podněty a připomínky. Této možnosti využilo 6 (14 %) dotazovaných. Následně budou uvedeny podněty a připomínky, které se ve výpovědích objevily:

- *Bylo by možné pro případ výjimečné neúčasti opatrovníka na pravidelné schůzi zaslat nejdůležitější informace z této schůze například emailem nebo zveřejnit na web?*
- *Myslím, že dcera je spokojená. Pokud se to dá posoudit. Je povídavá a usměvavá.*
- *Děkujeme za Vaši péči.*
- *Jsem spokojen a děkuji za péči a porozumění. Děkuji všem.*
- *Vzhledem k mému zdravotnímu stavu se nemohu zúčastňovat schůzek rodičů, ale pokud se ptám telefonicky nebo se dívám na webové stránky, vše se dozvím a jsem velice spokojena a moc za vše děkuji.*
- *Uvítala bych více možností v rámci pobytů u moře, rekreací v ČR a zájezdů na hudební a taneční akce.*

Poslední částí dotazníkové šetření byl prostor pro sdělení kontaktních údajů, v případě, že došlo v poslední době k jejich změně. Této možnosti využil pouze jeden respondent, který doplnil telefonní číslo do práce. Informace budou zaneseny do karty klienta v Cygnus 2.

Závěrečné shrnutí

Zjišťování kvality a spokojenosti s našimi službami bylo provedeno s odstupem doby opakovaně. V porovnání s rokem 2015 z průzkumu vyplynulo, že došlo k výrazným změnám z hlediska návratnosti vyplněných dotazníků a to i přes to, že dotazník obsahoval o 10 otázek více, než předešlý rok. Minulý rok ze 71 oslovených odpovědělo pouze 28 respondentů. V letošním roce byla návratnost vyplněných dotazníků vyšší. Ze 71 oslovených nám vyplněný dotazník vrátilo 42 dotazovaných = 59 %. Dotazníky byly odeslány 39 (55 %) opatrovníkům a 32 (45%) rodinným příslušníkům, kteří funkci opatrovníka nevykonávají. Respondenty dotazníkového šetření tvořilo 83 % opatrovníků a 17 % neopatrovníků. Anonymity využilo 78,5 % respondentů. 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.

Všechny položky dotazníkového šetření byly řádně vyhodnoceny a okomentovány výše. Celkové hodnocení na kvalitu poskytovaných služeb bylo ze stran respondentů hodnoceno velmi pozitivně a všechny pozitivní ohlasy a chvála je pro nás všechny odměnou za dobře odvedenou práci. V případě negativních ohlasů měli respondenti k dispozici prostor pro vyjádření podnětů a připomínek pro zlepšení u téměř všech položek dotazníku. I přesto bylo této možnosti využito minimálně. V případě negativních výpovědí a jejich odůvodnění budou jednotlivé připomínky konzultovány s vedením Domova a následně se budeme snažit o jejich nápravu.

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

Ve Skřivanech

Dne: 13. 1. 2017

Zpracovala: Bc. Kristýna Kuncová – sociální pracovnice

Schválil: Ing. Slavomil Štefán – ředitel DSS

Příklady některých slovních vyjádření v dotaznících:

K otázce č. 4 – Co konkrétně se Vám líbí?

😊	<i>Pěkné bydlení a výborné poskytování vašich služeb, jsem velice spokojená.</i>
😊	<i>Celkové vybavení pokoje, společných prostor, přizpůsobeno schopnostem dcery, může pracovat.</i>
😊	<i>Velmi důstojné ubytování po celý rok, komplexní zařízení (skleník, pracoviště, jídelna, místo pro setkání, bazén, gril atd.) a podpora samostatnosti</i>
😊	<i>Vyplnění volného času, sportovní aktivity, výuka, zařízení domečků, sál, herny.</i>
😊	<i>Dcera je šťastná ve vašem zařízení, děkuji za ní.</i>
😊	<i>Přívětivost pracovníků.</i>
😊	<i>Líbí se mi celkové zázemí domova.</i>
😊	<i>Komplexí péče</i>
😊	<i>Pracovníci</i>

K otázce č. 4 – Co se Vám nelíbí

😞	<i>Občasná špatná komunikace mezi svěřenkyní a její sociální pracovníci.</i>
---	--

K otázce č. 6 – Pokud jste viděl/a pokoj, jak se Vám líbil? Dalo by se něco zlepšit?

😊	<i>Líbí se mi.</i>
😊	<i>Vybavení se mi líbí, dcera je spokojená.</i>
😊	<i>Moc se mi líbí, pro dceru ideální.</i>
😊	<i>Bez připomínek, perfektní.</i>
😊	<i>Je naprosto vyhovující.</i>
😊	<i>Velmi se mi líbí, plní své účely.</i>
😊	<i>Není třeba něco zlepšovat.</i>
😞	<i>Určitě všechno, nelhat a říkat pouze upřímnou pravdu.</i>