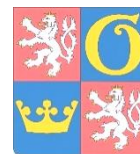




Domov sociálních služeb Skřivany
Dr. Vojtěcha 93, Skřivany, PSČ 503 52, IČ: 00578991
tel.: 495491336, e-mail: socprac02@dssskrivany.cz



DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ

PRO OPATROVNÍKY, RODIČE A OSTATNÍ RODINNÉ PŘÍSLUŠNÍKY UŽIVATELŮ DSS SKŘIVANY

2020



Ve Skřivanech

Březen 2021

Vedení Domova sociálních služeb Skřivany již tradičně oslovilo opatrovníky, rodiče a ostatní rodinné příslušníky za účelem zjišťování a hodnocení kvality poskytovaných služeb. Dotazník pro rok 2020 byl vzhledem ke stále se měnící epidemické situaci zaměřen na způsob a dostupnost předávaných informací a zároveň spokojenost s přístupem našich pracovníků při osobním i neosobním kontaktu a jejich schopnostmi zvládat nastalou dlouhotrvající situaci a vytváření podmínek ve snaze ochránit zdraví našich uživatelů.

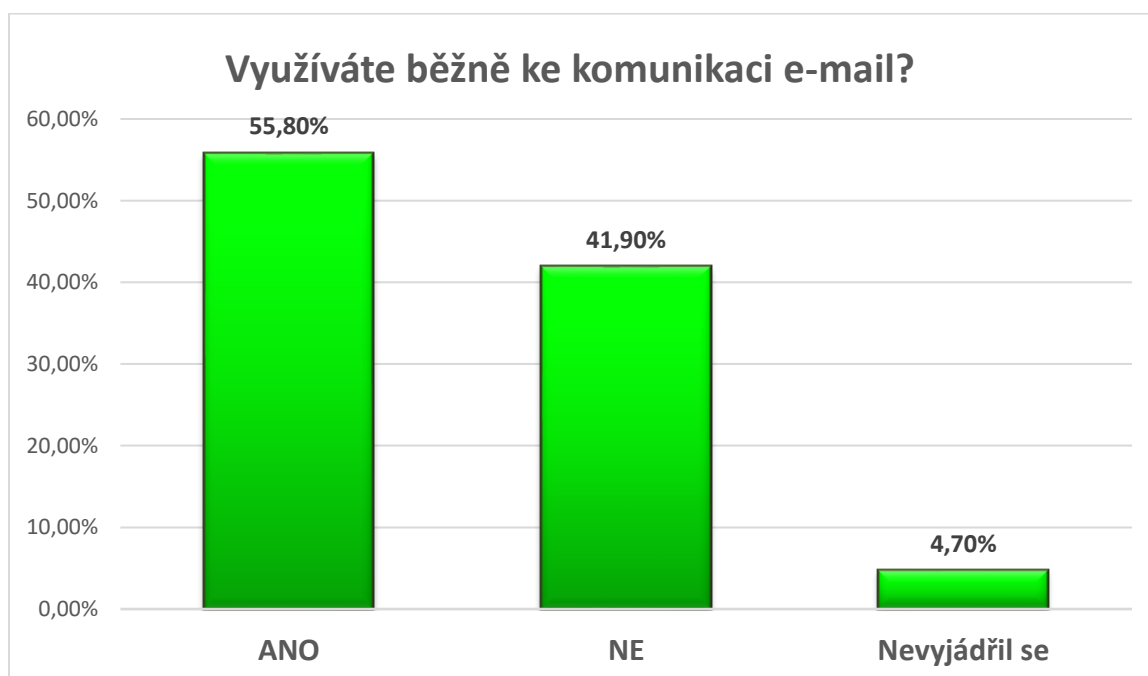
V listopadu bylo odesláno celkem 61 dotazníků. Dotazník byl zaslán 44 opatrovníkům a 17 rodinným příslušníkům našich uživatelů. Navráceno bylo 43 dotazníků. Možnosti anonymity využilo celkem 88,4 % respondentů.

	počet	procenta
Odesláno	61	100 %
Vráceno	43	70,5 %
Využilo anonymity	38	88,4 %

Vyhodnocení:**1. Využíváte běžně ke komunikaci e-mail?**

Snahou u této otázky bylo zjistit možnosti předávání informací prostřednictvím e-mailové pošty. 55,8 % dotázaných využívá k běžné komunikaci e-mail a 41,9 % respondentů této možnosti komunikace nevyužívá.

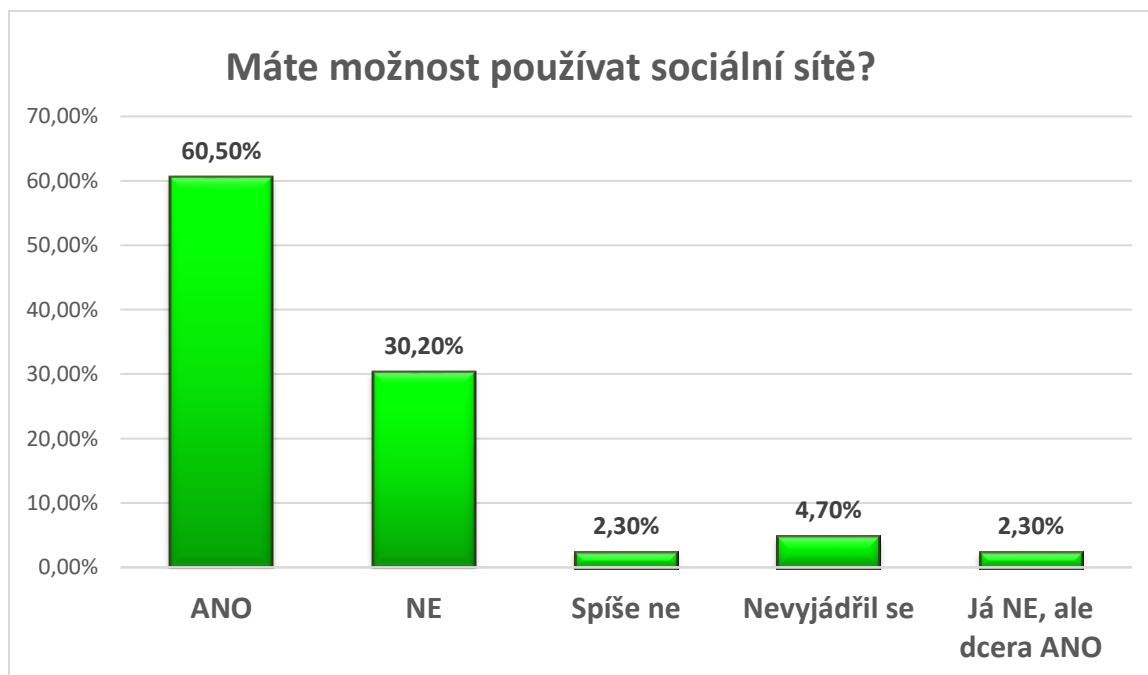
Využíváte běžně ke komunikaci e-mail?		
	počet	procenta
ANO	24	55,8 %
NE	18	41,9 %
Nevyjádřil se	1	2,3 %



2. Máte možnost používat sociální sítě?

Otázka č. 2 zjišťovala, zda respondenti používají sociální sítě. 60,5 % osob používá sociální sítě. Jedna osoba uvedla, že sama sociální sítě nevyužívá, ale její dcera ano. Ostatní dotázaní sociální sítě nevyužívají nebo se k této otázce nevyjádřili.

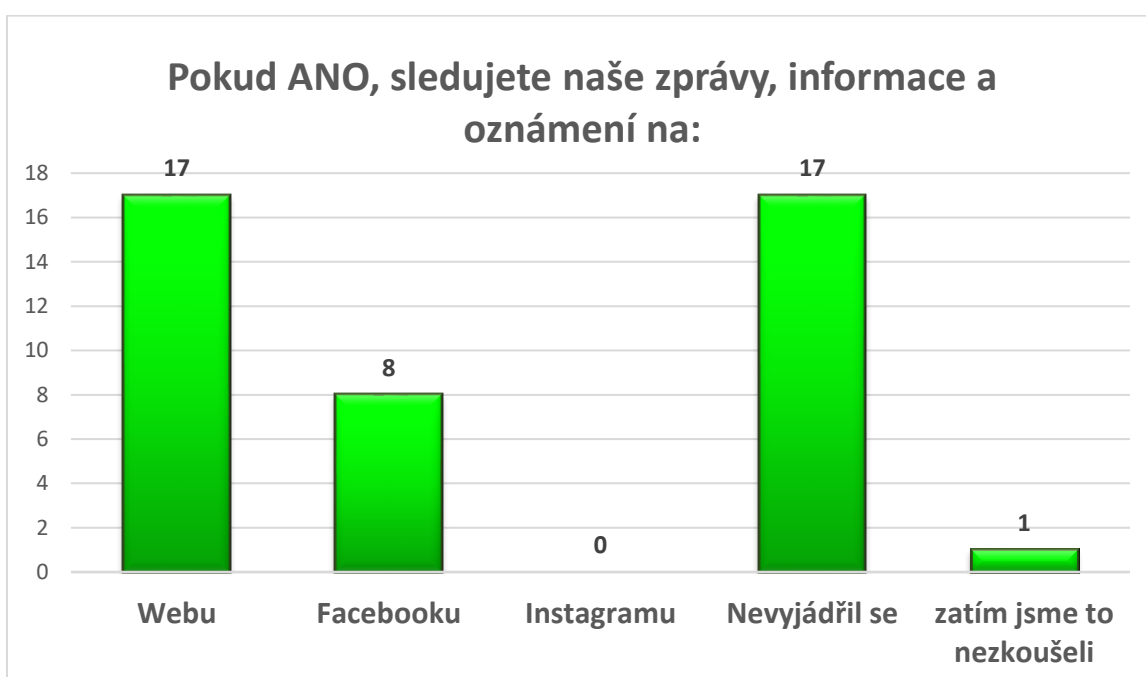
Máte možnost používat sociální sítě?		
	počet	procenta
ANO	26	60,5 %
NE	13	30,2 %
Nevyjádřil se	2	4,7 %
Spíše NE	1	2,3 %
Já NE, ale dcera ANO	1	2,3 %



3. Pokud ANO, sledujete naše zprávy, informace a oznámení na:

Otázka č. 3 přesně specifikovala, prostřednictvím jaké internetové služby respondenti sledují námi zveřejňované informace. 17 osob odpovědělo, že sledují naše webové stránky, 8 osob používá Facebook a 17 osob se k této otázce nevyjádřilo. Jedna osoba uvedla, že tuto možnost zatím nezkoušeli.

Pokud ANO, sledujete naše zprávy, informace a oznámení na:		
	počet	procenta
Webu	17	39,5 %
Facebooku	8	18,6 %
Instagramu	-	-
Nevyjádřil se	17	39,5 %
Zatím jsme to nezkoušeli	1	2,3 %



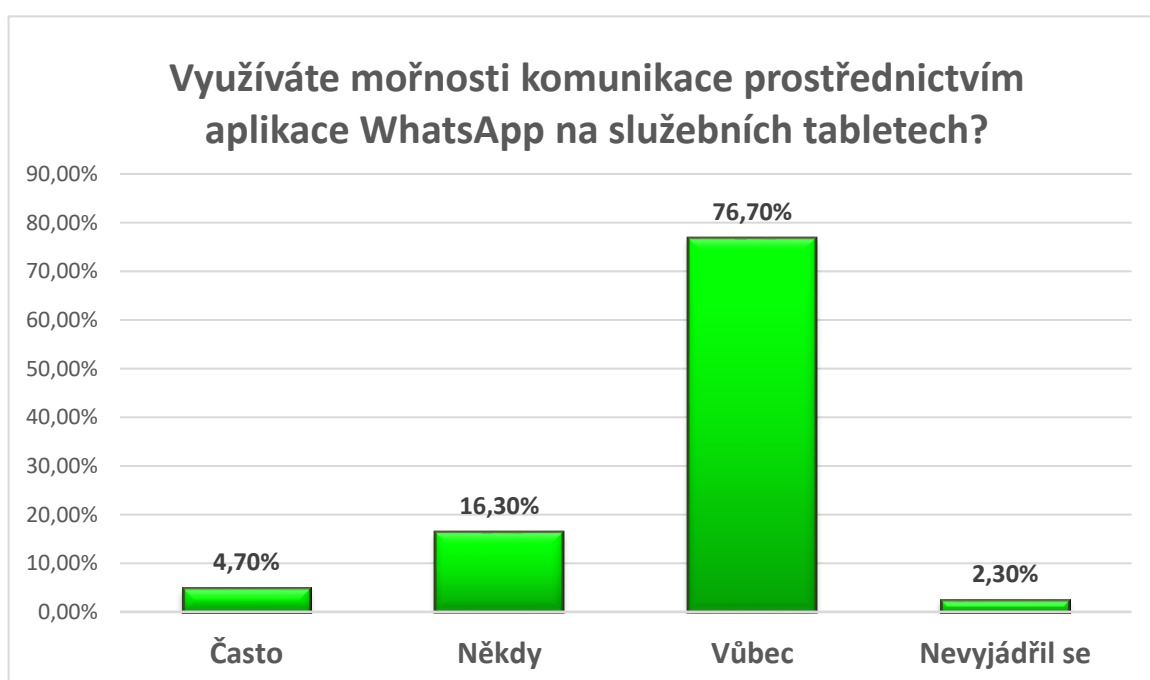
4. Využíváte možnosti komunikace prostřednictvím aplikace WhatsApp na služebních tabletech, které jsou na domácích a na ošetrovatelském úseku v budově E?

V období jarního nouzového stavu a s tím spojeným zákazem návštěv v DSS Skřivany obdrželo naše zařízení 3 tablety určené pro pobytová zařízení sociálních služeb, které převzala APSS prostřednictvím Nadace Charty 77 v rámci projektu „Tablety od srdce“ za účelem zprostředkování kontaktu s rodinou a přáteli pro naše uživatele pomocí aplikace WhatsApp. Zajímalo nás tedy, zda opatrovníci a rodinní příslušníci této možnosti využívají a jak často.

76 % dotázaných této možnosti vůbec nevyužívá.

Využíváte možnosti komunikace prostřednictvím aplikace WhatsApp na služebních tabletech?

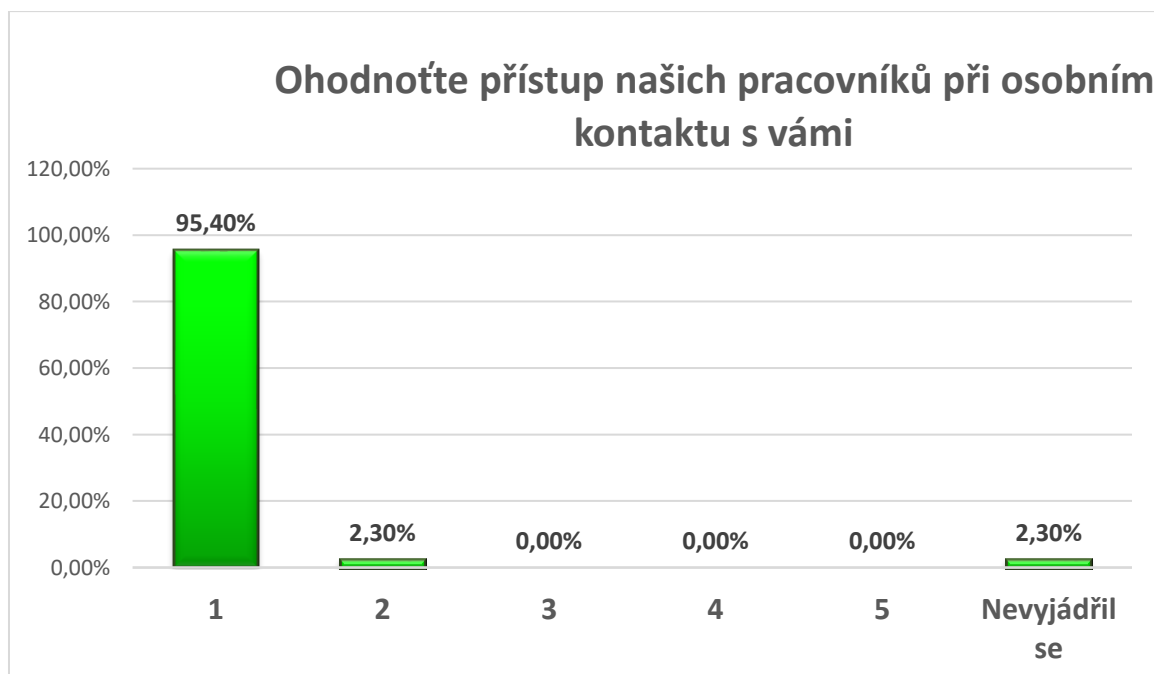
	počet	procenta
Často	2	4,7 %
Někdy	7	16,3 %
Vůbec	33	76,7 %
Nevyjádl se	1	2,3 %



5. Ohodnoťte přístup pracovníků při OSOBNÍM KONTAKTU s vámi

Většina respondentů (95,4 %) hodnotila přístup našich pracovníků při osobním kontaktu známkou 1, jedna osoba známkou 2 a jedna osoba se nevyjádřila.

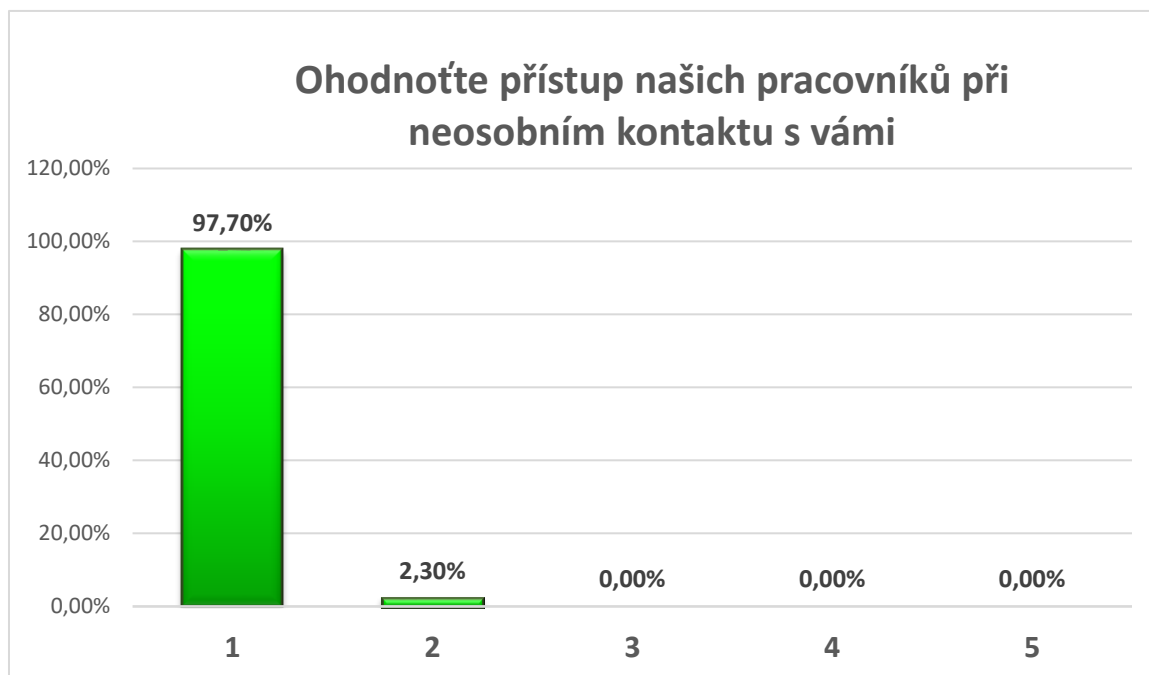
Ohodnoťte přístup pracovníků při OSOBNÍM KONTAKTU s vámi		
	počet	procenta
1	41	95,4 %
2	1	2,3 %
3	-	-
4	-	-
5	-	-
Nevyjádřil se	1	2,3 %



6. Ohodnoťte přístup pracovníků při NEOSOBNÍM KONTAKTU s vámi

Všichni respondenti hodnotili přístup našich pracovníků při neosobním kontaktu pozitivně.

Ohodnoťte přístup pracovníků při NEOSOBNÍM KONTAKTU s vámi		
	počet	procenta
1	42	97,7 %
2	1	2,3 %
3	-	-
4	-	-
5	-	-
Nevyjádřil se	-	-

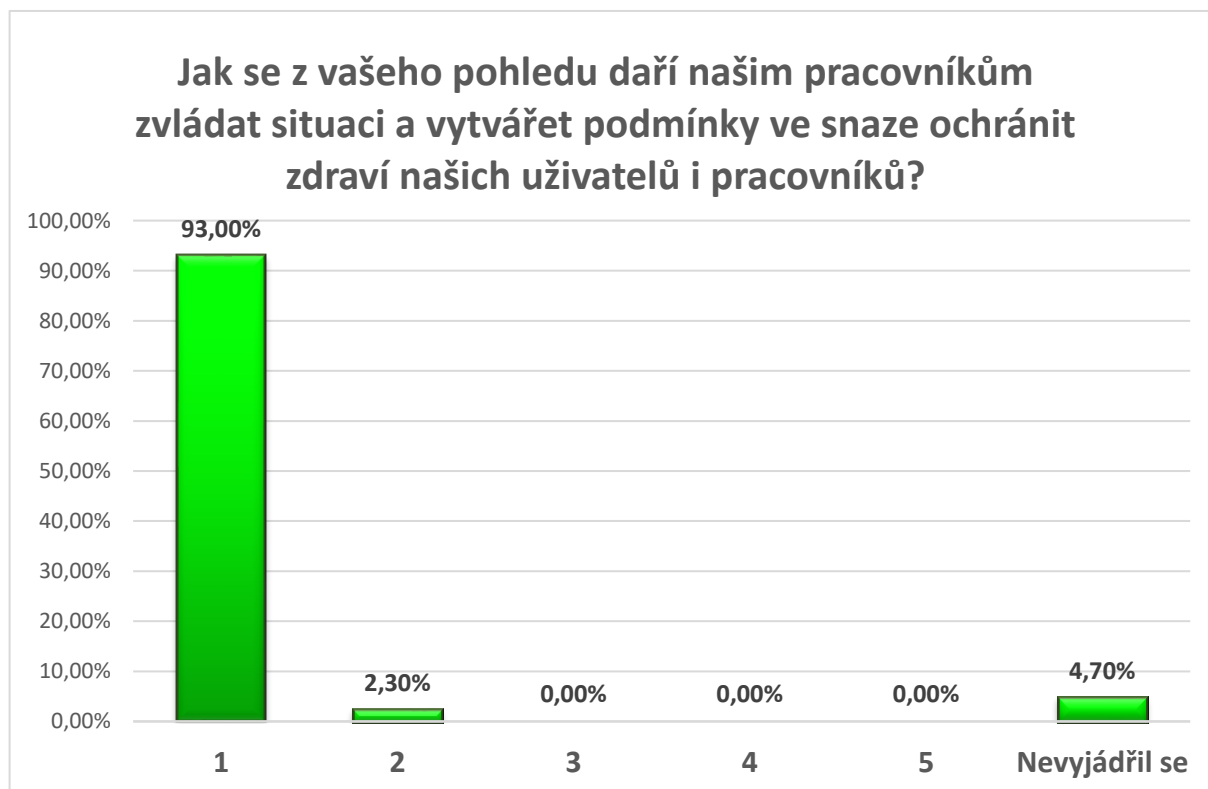


7. Jak se z vašeho pohledu daří našim pracovníkům zvládat situaci a vytvářet podmínky ve snaze ochránit zdraví našich uživatelů?

Většina respondentů ohodnotila schopnost našich pracovníků zvládat nastalou epidemickou situaci a vytvářet podmínky ve snaze ochránit zdraví našich uživatelů známkou 1. 2 osoby se nevyjádřily.

Jak se z vašeho pohledu daří našim pracovníkům zvládat situaci a vytvářet podmínky ve snaze ochránit zdraví našich uživatelů?

	počet	procenta
1	40	93 %
2	1	2,3 %
3	-	-
4	-	-
5	-	-
Nevyjádřil se	2	4,7 %



8. V tomto bodu je prostor pro vaše další sdělení, vzkazy, informace a podněty pro nás:

- **Občas nejde ústředna telefonní (přepínání). Doporučila bych mobilní telefon na každém domečku.**
- + **Děkuji za zasílané informace a péči o klientky.**
- + **Jsem naprosto spokojený.**
- + **Díky za vše mnohokrát.**
- + **Máte můj obdiv, jak zvládáte situaci v těžké době.**
- + **Všem pracovníkům ústavu, moc děkuji za péči a v této době za trpělivost a obětavost jakou vše zvládají. Jsem moc spokojená.**
- + **Velká spokojenost.**
- + **Děkuji.**
- + **Poděkování za náročnou práci.**
- + **Díky moc za vše a pěkné svátky**

Závěr:

Zjišťování kvality a spokojenosti s našimi službami bylo letos zaměřeno na možnosti opatrovníků a rodinných příslušníků získávat informace prostřednictvím internetu (e-mail, webové stránky DSS, Facebook, Instagram) a zároveň spokojenost s přístupem našich pracovníků při osobním i neosobním kontaktu a jejich schopnostmi zvládat nastalou dlouhotrvající situaci a vytváření podmínek ve snaze ochránit zdraví našich uživatelů.

Celkem bylo rozesláno 61 dotazníků. 44 dotazníků obdrželi opatrovníci a dalších 17 bylo zasláno rodinným příslušníkům, kteří nevykonávají opatrovnickou funkci. Návratnost dotazníků je 70,5 %, což je o trochu více než v loňském roce. Anonymity využilo 88,4 % respondentů.

První oblast otázek byla zaměřena na využití internetu. Celkem 55,8 % respondentů využívá e-mail k běžné komunikaci a 60,5 % uvádí, že mají možnost využívat sociální sítě. 17

respondentů zjišťuje informace o aktuálním dění v DSS Skřivany prostřednictvím našich webových stránek, 8 respondentů používá Facebook. Vzhledem k vysokému počtu respondentů, kteří nepoužívají e-mail (41,9 %) ani sociální sítě (30,2 %) je nadále nutné zasílat veškeré informace v listinné podobě.

Z výsledků druhé oblasti otázek zaměřených na hodnocení přístupu našich pracovníků při osobním i neosobním kontaktu s opatrovníky či rodinnými příslušníky a dále pak jejich schopnost zvládat nastalou dlouhotrvající situaci a vytvářet podmínky ve snaze ochránit zdraví našich uživatelů vyplývá, že všichni respondenti jsou velice spokojeni s přístupem našich pracovníků při osobním (95,4 %) a neosobním (97,7 %) kontaktu. Co se týče schopností našich pracovníků zvládat nastalou dlouhotrvající situaci a vytvářet podmínky ve snaze ochránit zdraví našich uživatelů je naprosto patrné, že velké většina respondentů je s jejich prací a přístupem spokojena (93 %). Tuto skutečnost také dokládají sdělení a vzkazy, které mohli respondenti napsat v bodě č. 8 tohoto dotazníku. Této možnost využilo 23,3 % respondentů. Ve výše zmíněných sděleních je pouze jedna připomínka, a to na občas nefungující ústřednu na domcích a doporučení pořízení mobilních telefonů na všechny domky.

Celkové hodnocení na kvalitu poskytovaných služeb bylo ze strany respondentů kladně hodnoceno a veškeré odezvy a pochvaly jsou pro nás všechny odměnou za dobře odvedenou práci. Možnosti vyjádřit svůj názor využilo pouze 23,3 % respondentů, ale i 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 péči o naše uživatele.

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

Dne: 23. 3. 2021

Zpracovala: Bc. Pavlína Mikáčsiová – sociální pracovníce

Schválil: Ing. Slavomil Štefán – ředitel