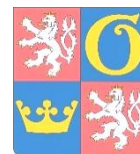




Domov sociálních služeb Skřivany
Dr. Vojtěcha 93, Skřivany, PSČ 503 52, IČ: 00578991
tel.: 495491336, e-mail: socprac02@dssskrivany.cz



DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ

PRO OPATROVNÍKY, RODIČE A OSTATNÍ RODINNÉ
PŘÍSLUŠNÍKY UŽIVATELŮ DSS SKŘIVANY

2022



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 2022 byl zaměřen na 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 možnost a způsob podávání stížností, na možnost věnovat se volnočasovým aktivitám a terapeutickým činnostem atd. Současně měli respondenti ve formuláři dotazníku k dispozici prostor pro jakékoliv další podněty, připomínky a svá vyjádření.

V prosinci bylo odesláno celkem 55 dotazníků. Navráceno bylo 43 dotazníků. Možnosti anonymity využilo celkem 81 % respondentů.

	počet	procenta
Odesláno	55	100 %
Vráceno	43	78 %
Využilo anonymity	35	81 %

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

Cílem u této otázky bylo zjistit spokojenost s prostředím a vybavením Domova a byla členěna na 5 oblastí – celkové uspořádání Domova, velikost a vybavení pokojů, velikost a vybavení společných prostor, velikost a uspořádání venkovních prostor, počet a vybavenost prostor pro terapie. Drtivá většina respondentů je spokojena s prostředím a vybaveností Domova, několik málo oslovených se k této otázce nevyjádřilo.

Celkové uspořádání domova		
	počet	procenta
ANO	41	95 %
Částečně	-	-
NE	-	-
Nevyjádřil se	2	5 %

Velikost a vybavení pokojů		
	počet	procenta
ANO	40	93 %
Částečně	1	2 %
NE	-	-
Nevyjádřil se	2	5 %

Velikost a vybavení společných prostor na domácnostech		
	počet	procenta
ANO	39	91 %
Částečně	-	-
NE	-	-
Nevyjádřil se	4	9 %

Velikost, uspořádání a vybavení venkovních prostor		
	počet	procenta
ANO	30	93 %
Částečně	-	-
NE	-	-
Nevyjádřil se	3	7 %

Počet a vybavenost prostor určených pro terapie		
	počet	procenta
ANO	38	88 %
Částečně	-	-
NE	-	-
Nevyjádřil se	5	12 %

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

Většina dotazovaných hodnotila úklid a čistotu prostor našeho zařízení známkou 1, pouze dvě osoby se nevyjádřily.

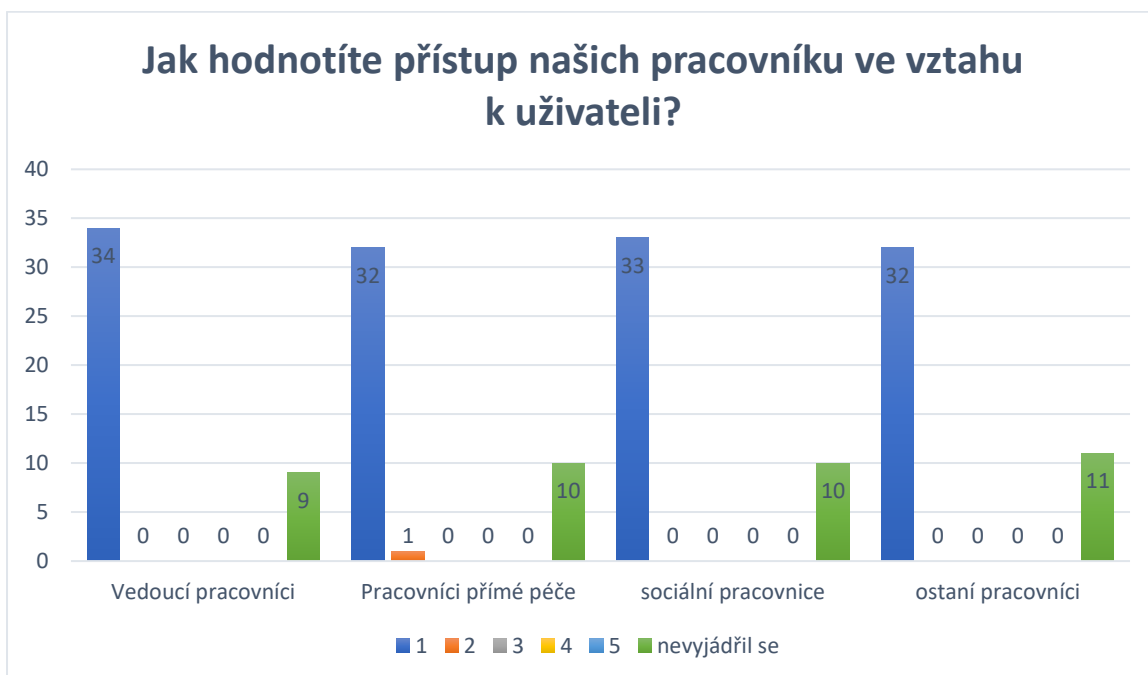
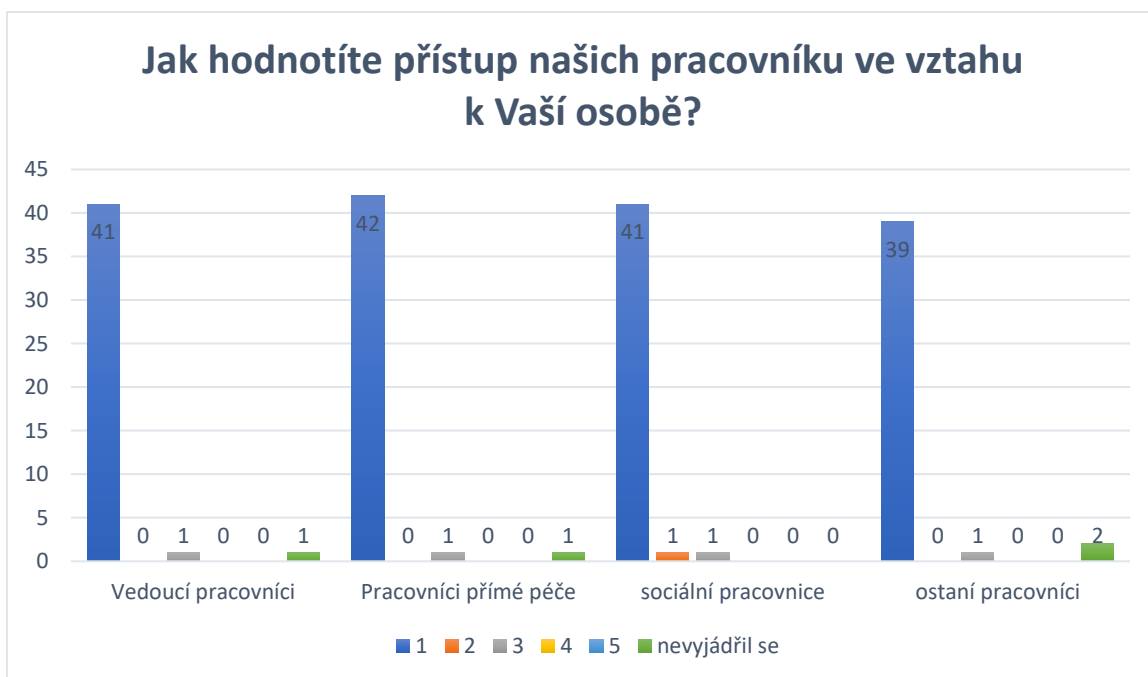
Jak hodnotíte úklid a čistotu prostor našeho zařízení		
	počet	procenta
1	41	95 %
2	-	-
3	-	-
4	-	-
5	-	-
Nevyjádřil se	2	5 %



3. Jak hodnotíte přístup našich pracovníků ve vztahu k Vaší osobě a ve vztahu k uživateli:

95 % respondentů hodnotilo přístup našich zaměstnanců ke své osobě známkou 1, pouze 2 % hodnotila přístup pracovníků známkou 2 a 2 % osob hodnotila přístup pracovníků známkou 3 a 1 % respondentů se nevyjádřilo.

V případě přístupu našich pracovníků k uživateli 76 % osob hodnotilo přístup našich zaměstnanců ve vztahu k uživateli známkou 1, 1 % známkou 2 a 23 % respondentů se nevyjádřilo.



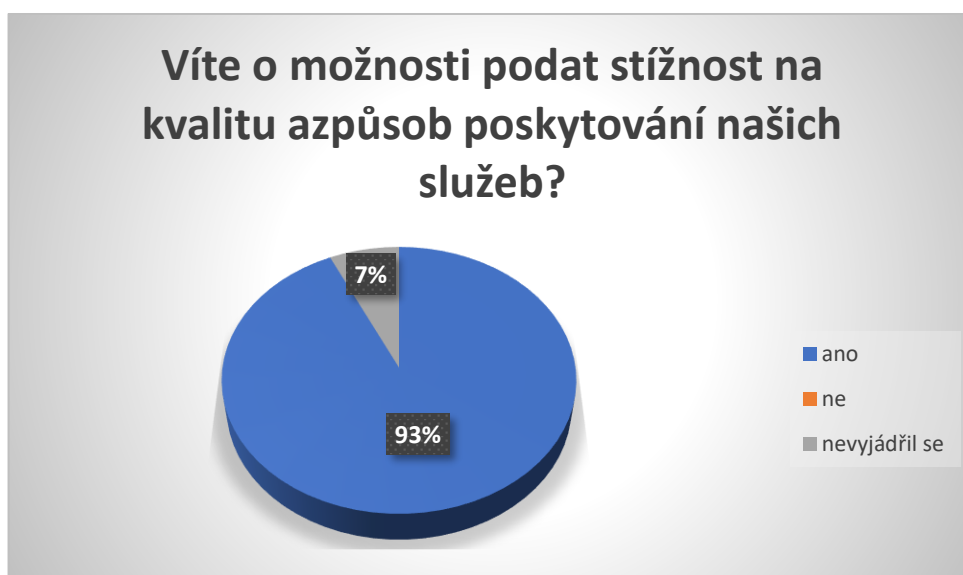
4. **Máte v současné době dostatek informací o našem zařízení a o našich poskytovaných službách?**

Většina osob uvedla, že má dostatek informací o našem zařízení. 3 osoby se nevyjádřily.

Máte v současné době dostatek informací o našem zařízení a o našich poskytovaných službách		
	počet	procenta
ANO	31	72 %
Spíše ANO	7	16 %
NE	1	2 %
Spíše NE	1	2 %
Nevyjádřil se	3	7 %

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

Celkem 93 % respondentů uvádí, že vědí o možnosti stěžovat si. Tři osoby se nevyjádřily.



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

Většina dotazovaných uvádí, že ví, na koho se může obrátit v případě podání stížnosti. Jedna osoba uvedla, že neví na koho se obrátit a 3 osoby se k otázce nevyjádřily.

Kdybyste si chtěl/a stěžovat, věděl/a byste, na koho se můžete obrátit?		
	počet	procenta
ANO	39	91 %
NE	1	2 %
Nevyjádřil se	3	7 %

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

86 % respondentů se domnívá, že naši uživatelé mají dostatek volného času pro činnosti, které je baví. 5% uvedlo, že neví a 9% respondentů je nevyjádřilo.

Domníváte se, že uživatelé mají dostatek volného času pro činnosti dle vlastního výběru		
	počet	procenta
ANO	37	86 %
Nevím	2	5%
NE	-	-
Nevyjádřil se	4	9 %

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

Většina respondentů má za to, že o jejich blízké je pečováno s úctou a respektem. V jednom případě bylo uvedeno, že to nedovede posoudit a 7% respondentů se nevyjádřilo.

Myslíte si, že je o Vašeho blízkého u nás pečováno s úctou a respektem?		
	počet	procenta
ANO	39	91 %
NE	-	-
Nedovedu posoudit	1	2%
Nevyjádřil se	3	7 %

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

93 % dotázaných se domnívá, že naši pracovníci respektují práva našich uživatelů a 3 osoby uvedly, že to nedokážou posoudit.

Domníváte se, že naši pracovníci respektují práva našich uživatelů?		
	počet	procenta
ANO	40	93 %
NE	-	-
Nedovedu posoudit	3	7 %
Nevyjádřil se	-	-

10. Zajímáte se o plánování poskytování péče uživateli a naplňování jeho přání a potřeb v rámci individuálního plánování?

Celých 86 % dotazovaných se zajímá o plánování poskytování péče a plnění přání a potřeb uživatelů v rámci individuálního plánování. 4 osoby se nezajímají a 2 osoby se k danému tématu nevyjádřily.

Zajímáte se o plánování poskytování péče uživatele a naplňování jeho přání a potřeb v rámci individuálního plánování?		
	počet	procenta
ANO	37	86 %
NE	4	9 %
Nevyjádřil se	2	5 %

11. Víte o možnosti aktivně se zapojovat do těchto činností?

Celých 83 % dotazovaných ví o možnosti aktivně se zapojovat do plánování poskytování péče a plnění přání a potřeb uživatelů v rámci individuálního plánování. 5 osoby uvádí, že o této možnosti nejsou informováni a 2 osoby se k danému tématu nevyjádřily.


Víte o možnosti aktivně se zapojovat do těchto činností		
	počet	procenta
ANO	36	83 %
NE	5	12 %
Nevyjádřil se	2	5 %

15. Co byste nám chtěli ještě říci, o co nás požádat, co nám vytknout anebo za co nás

třeba pochválit:

Zde uvádíme přesné citace od našich respondentů

- + *Děkujeme, že se tak dobře staráte o naši dceru.*
- + *Děkuji všem pracovníkům Domova sociálních služeb Skřivany nejen za naši dobrou spolupráci, ale hlavně za skvělou péči o všechny opatrovanky Obce Skřivany.*
- + *Velice si vážím Vaší každodenní práce a chtěla bych Vám všem poděkovat za obětavost a vytváření příjemného prostředí. Vždy jsem se setkala z Vaší strany se vstřícností, pochopením a pomocí, za což vám velice děkuji.*
- + *Jsem velice spokojená se službami a přístupem.*
- + *Jste perfektní a ochotní. Odvádíte důležitou a prospěšnou práci. Nedovedu si to bez vás představit.*
- + *Jsem maximálně spokojená. Dá se jenom chválit!!!*
- + *Jsem spokojen.*
- + *Za vaši práci a trpělivost vám moc děkujeme.*
- + *Děkujeme.*
- + *Děkuji za péči o Verunku, vím, že to není lehké, a sama zvládám obtížně. Děkuji.*
- + *Chtěli bychom Vám z celého srdce poděkovat za péči, kterou věnujete nejen Zdeničce.*
- + *Chválím Váš profesionální přístup, vstřícnost a pochopení, obětavost vůči klientkám – veliká spokojenost! Jsem vděčná, že tu může sestra pobývat a vzdělávat se.*
- ⊖ *Jediné, co bych zmínila, tak bychom uvítali pro Blanku 1-lůžkový pokoj, na který byla zvyklá. Vnímám trochu problémy a mírnou nespokojenost, a také změnu jejího chování od doby, kdy byla přemístěna do dvoulůžkového pokoje. Ale samozřejmě chápu, že vaše možnosti uspokojit takto všechny klientky jsou omezené.*
- + *Pochvala ze perfektní zvládnutí covidových opatření. Jak po stránce zdravotní, tak po stránce zvládnutí péče o klienty, kteří byli dlouhodobě v karanténě, bez možnosti jezdit domů.*
- + *Z mého pohledu lze jen chválit.*

- + *Chtěla bych všem zaměstnancům ústavu poděkovat za jejich obětavost a přístup ke klientům i k nám. Víím, že to někdy nemají jednoduché.*
- + *Chtěla bych Vám poděkovat za příkladnou a obětavou a laskavou péči nejen o mou sestru, ale také o všechny klientky a klienty DSS Skřivany. Jste nejlepší!*
- + *Dcera se ráda vrací do Domova sociálních služeb ve Skřivanech, a to pro mě znamená, že se k ní pracovnice Domova hezky chovají a za to bych jim touto cestou chtěla poděkovat.*
- + *Chci všem zaměstnancům poděkovat za hezký přístup k mé dceři.*
- + *Velmi děkuji za péči, která je nadstandartní. Děkuji!*
- + *Všechno je u Vás v nejlepším pořádku, nedá se nikomu nic vytknout. Nejlépe to hodnotí klientky, jsou spokojené a mají Vás všechny moc rády. To se dozvídáme při návštěvách. Za všechnu péči vám patří velké poděkování.*
- + *Vynikající součinnost mezi složkami, vytváření podmínek i pro alternativní aktivity – beseda s knihovnicí, tematická odpoledne, další vzdělávání klientů v jejich domácím prostředí...*
- + *Jsem velice spokojena s péčí a mám i výbornou zpětnou vazbu od sestry – 1 *
- + *O uživatelku je dobře postaráno v rámci její domácnosti, ráda se z pobytu doma vrací mezi kamarádky a do kolektivu*
- ⊖ *Absence akcí pro tuto uživatelku (výlety , apod.)*
- ⊖ *Nemohla jsem nahlédnout do IP uživatelky, tudíž nevím, zda moje podněty byly využity*
- ⊖ *Nemohu hodnotit prostory pro terapie – neviděla jsem je*
- ⊖ *Návštěva na pokoji mi byla umožněna v září 2021, jinak návštěvy probíhaly venku nebo v jídelně (chápu v době Covid- 19) a mám pocit, že návštěva na pokoji klienta není žádoucí ač není zakázaná.*

Závěr:

Zjišťování kvality a spokojenosti s našimi službami bylo stejně jako v minulém roce zaměřeno na názor rodinných příslušníků a opatrovníků našich uživatelů na kvalitu poskytovaných sociálních služeb a případně zjistit možná řešení na vylepšení služeb v našem Domově. 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 atd. Současně měli respondenti ve formuláři dotazníku k dispozici prostor pro jakékoliv další podněty připomínky a svá vyjádření, mnoho z nich této možnosti využilo.

Celkem bylo rozesláno 55 dotazníků. Návratnost dotazníků je 78 %, což je o 9 procent více než loni. Anonymity využilo 81 % respondentů.

První část dotazníku je věnována hodnocení kvality vybavení a prostředí domova. Respondenti velice kladně hodnotí jak vybavení domova, tak i venkovní prostory a celkovou čistotu. Přístup všech pracovníků domova ve vztahu k dotazovaným, tak i ke klientům, je hodnocen velice pozitivně. Většina dotázaných se domnívá, že naši klienti mají dostatek volného času na věnování se činnostem, které je baví. 91 % osob si myslí, že o jejich blízké je pečováno s úctou a respektem a 93 % dotázaných se domnívá, že jsou respektována jejich práva. Vysoké procento respondentů (86 %) uvádí, že se zajímá o plánování poskytování péče uživatele a naplňování jeho přání a potřeb v rámci individuálního plánování. 5 osob uvádí, že neví o možnosti aktivně se zapojit do tohoto procesu.

Závěrem lze konstatovat, že hodnocení kvality bylo u většiny respondentů pozitivní a všechny doplňující poznámky dotazovaných rodinných příslušníků jsou pro nás všechny skvělou zpětnou vazbou a oceněním naší práce. Možnosti vyjádřit svůj názor využilo více než 65 % respondentů, což je o 10 % více oproti loňskému roku. Jsme velice rádi za trvalou přízeň opatrovníků a dalších rodinných příslušníků, za jejich ochotu s námi spolupracovat a poskytovat své podněty, které nám poslouží jako inspirace pro další případné zlepšení a udržování nastavené kvality poskytovaných služeb a péče o naše uživatele.

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

Dne: 17. 2. 2023

Zpracovala: Bc. Pavlína Mikácsiová – sociální pracovníce

Schválil: Ing. Slavomil Štefán – ředitel