



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



Dotazníkové šetření

pro opatrovníky, rodiče a ostatní rodinné příslušníky uživatelů
DSS Skřivany

2023



Vedení Domova sociálních služeb Skřivany na podzim roku 2023 požádalo a oslovilo opatrovníky, rodiče a další rodinné příslušníky uživatelů našeho Domova o vyplnění krátkého dotazníku. Cílem tohoto dotazníkového šetření bylo zjistit názor rodinných příslušníků a opatrovníků našich uživatelů na kvalitu našich poskytovaných sociálních služeb a případně získat od nich případné podněty na vylepšení služeb v našem Domově.

Dotazník obsahuje celkem 11 otázek, již tradičně byl anonymní a respondentům byl zaslán v listinné podobě poštou. Otázky byly zaměřeny na spokojenost s prostředím a vybavením Domova, na kvalitu služeb, na spokojenost s přístupem zaměstnanců vůči uživatelům, na oblast respektování lidských práv, na možnost podávání stížností, na kvalitu ošetrovatelské péče a zprostředkované zdravotní péče, na množství a pestrost nabízených volnočasových aktivit a terapeutických činností, na zřízení návštěvní místnosti v hlavní budově Domova. Současně měli respondenti ve formuláři dotazníku k dispozici prostor pro jakékoliv další podněty, připomínky a svá vyjádření.

	ks	%
Odesláno dotazníků	52	100 %
Návratnost	31	60 %
Využilo anonymity	27	87 %

Výsledky dotazníkového šetření jsou zpracovány dle jednotlivých otázek dotazníku s následným komentářem a vyhodnocením v procentech.

Vyhodnocení výsledků dotazníkového šetření



1. Líbí se Vám v našem Domově? (celkové prostředí, atmosféra či vybavenost)

a) ano	31	100 %
b) ne	0	0

Otázkou č. 1 je zjišťována spokojenost s prostředím a celkovou vybaveností Domova a jak na respondenty působí atmosféra prostor našeho zařízení. Všichni dotazovaní, tedy celých 100 % respondentů pozitivně hodnotilo celkové uspořádání, zařízení i atmosféru Domova.

2. Domníváte se, že náš Domov disponuje vhodným a dostatečným materiálně technickým vybavením ke kvalitnímu poskytování sociálních služeb?

a) ano	31	100 %
b) ne	0	0

K otázce č. 2 naprosto všichni oslovení vyjádřili svoji naprostou spokojenost s materiálně technickým vybavením našeho Domova, které pomáhá našim pracovníkům k poskytování sociálních služeb v náležitě kvalitě a spokojenosti uživatelů.

3. Myslíte si, že klienti dostávají dostatečnou nabídku našich aktivit, terapií a nabízených služeb?

a) ano	29	94 %
b) ne	1	3 %
c) nevím	1	3 %

V odpovědi na otázku č. 3 dotazovaní vyjadřovali svůj názor na množství, kvalitu a pestrost naší nabídky účasti na volnočasových aktivitách, možnostech vzdělávání, pracovního uplatnění a možnosti věnovat se nabízeným terapeutickým činnostem. Jeden respondent k této otázce uvedl, že se mu nabídka nezdá dostatečná, jeden další dotazovaný nezná nabídku a tak nehodnotí a zbývajících 29 osob vyjádřilo svoji spokojenost s nabídkou těchto činností.

4. Domníváte se, že je o Vašeho blízkého pečováno s úctou a respektem?

a) ano	31	100 %
b) ne	0	0

V otázce č. 4 všichni dotazovaní dali souhlasnou odpověď na dotaz, zda mají za to, že je o jejich příbuzného v našem Domově pečováno s úctou a respektem k jeho osobě a potřebám.

5. Změnili byste něco v přístupu zaměstnanců Domova ke klientům? Pokud ano, co a proč?

a) ano	0	0 %
b) ne	31	100 %

V 5. otázce měli respondenti možnost podrobněji se vyjádřit k přístupu našich zaměstnanců k uživatelům. Současně byli oslovení vybídnuti ke konkrétnímu sdělení, zda a co by případně na přístupu našich zaměstnanců chtěli změnit a případně uvést zdůvodnění. Nikdo z oslovených nevyjádřil žádnou připomínku ani podnět ke změně přístupu či chování pracovníků ve vztahu k uživatelům.

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

a) ano	31	100 %
b) ne	0	0 %

V otázce č. 6 nikdo z oslovených respondentů nevyjádřil pochybnost o tom, že naše pobytová sociální služba je vhodnou formou pomoci a podpory pro jeho příbuzného.

7. Kdybyste si chtěl/a stěžovat, víte, na koho se obrátit?

a) ano	30	97 %
b) ne	1	3 %

V otázce č. 7 jeden respondent odpověděl, že neví, na koho se v našem Domově obrátit v případě, kdy by chtěl podat stížnost, zbývajících 97 % oslovených ví, jak v případě stížnosti postupovat.

8. Vyhovuje Vám konat návštěvu v naší návštěvní místnosti?

a) ano	26	84 %
b) ne	3	10 %
c) bez odpovědi	2	6 %

V otázce č. 8 bylo naší snahou zjistit, jak opatrovníkům a dalším příbuzným či přátelům našich uživatelů vyhovuje strávit dobu návštěvy v naší nově zřízené a k tomuto účelu zařízené návštěvní místnosti. Necelých 10 % oslovených není s tímto způsobem výkonu návštěvy svého příbuzného u nás spokojeno a preferuje návštěvu konanou v pokoji klienta. Ve dvou případech zůstala tato otázka bez odpovědi. Spokojenost s vykonáním návštěvy v návštěvní místnosti vyjádřilo 84 % dotazovaných.

9. Jste spokojeni s ošetrovatelskou péčí poskytovanou pracovníky Domova?

a) ano	31	100 %
b) ne	0	0 %

V otázce č. 9 naprosto všichni oslovení respondenti vyjádřili svoji spokojenost s poskytováním našich ošetrovatelských služeb a nikdo z nich nevyjádřil žádnou nespokojenost či připomínku.

10. Jste spokojeni se zdravotní péčí poskytovanou prostřednictvím smluvních lékařů Domova?

a) ano	31	100 %
b) ne	0	0 %

V otázce č. 10 respondenti měli možnost hodnotit a vyjádřit se ke kvalitě poskytovaných zdravotních služeb ze strany našich smluvních lékařů. Nikdo z oslovených nevyjádřil žádnou nespokojenost.

11. Domníváte se, že je vaše dcera, syn (sestra, neteř) s našimi službami spokojená/ý a že naše zařízení dostatečně uspokojuje její (jeho) potřeby?

a) ano	29	94 %
b) neví	1	3 %
c) bez odpovědi	1	3 %

K této poslední otázce se 94 % oslovených vyjádřilo souhlasně k tomu, že jejich opatrovanec či příbuzný je spokojený s našimi poskytovanými sociálními službami a že naše zařízení dostatečně uspokojuje jeho potřeby. Jeden respondent uvedl, že nezná odpověď na tuto otázku a jedna osoba se nevyjádřila.



Doplňující sdělení v některých dotaznících (citace vyjádření respondentů):

1. <i>Velké poděkování hlavně sestřičkám, ale i celému kolektivu Domova sociálních služeb Skřivany za péči o mou dceru.</i>
2. <i>Velice si vážím práce pracovníků Domova a chtěla bych jim moc poděkovat, vím, že to nemají vždy lehké. Ještě jednou moc děkuji.</i>
3. <i>Mohu jenom chválit. Jste nejlepší. Moc děkuji.</i>
4. <i>Děkujeme Vám za trpělivost, se kterou k naší příbuzné přistupujete, vím, že to opravdu někdy není snadné. Velice si vaši práci vážíme.</i>
5. <i>Návštěvy nám více vyhovují na pokojích než v návštěvní místnosti.</i>

Shrnutí

V rámci zjišťování kvality a spokojenosti s našimi službami ze strany opatrovníků a rodinných příslušníků našich uživatelů bylo v roce 2023 osloveno **52** respondentů, z nich 19 osob vykonává opatrovnickou funkci. K vyhodnocení se nám vrátilo **31** dotazníků, což je **60%** návratnost, anonymity využila tradičně většina dotazovaných - 27 osob. V porovnání s minulým rokem jsme zaznamenali velký pokles návratnosti vyplněných dotazníků, a to o 28 %.

Všechny dotazníky byly v rámci jejich hodnocení řádně pročteny, spočítány, a odpovědi u jednotlivých otázek byly početně i v procentním vyjádření zhodnoceny. U každé otázky je hodnotící tabulka s textovým komentářem.

Připomínky, nesouhlasná vyjádření nebo chybějící odpovědi se vyskytly v těchto otázkách:

• č. 3	<i>nedostatečná nabídka aktivit, terapií ...</i>	1 NE	1 nezná odpověď
• č. 7	<i>stížnosti...</i>	1 NE	-
• č. 8	<i>návštěvní místnost...</i>	3 NE	2 bez odpovědi
• č. 11	<i>spokojenost klienta samotného</i>	-	2 nezná odpověď

Matematické vyjádření spokojenosti se službami

1. Líbí se Vám v našem domově? (celkové prostředí, atmosféra či vybavenost našeho zařízení)	100 %
2. Domníváte, že náš Domov disponuje vhodným a dostatečným materiálně technickým vybavením ke kvalitnímu poskytování sociálních služeb?	100 %
3. Myslíte si, že klienti dostávají dostatečnou nabídku našich aktivit, terapií a nabízených služeb?	94 %
4. Domníváte se, že je o Vašeho blízkého pečováno s úctou a respektem?	100 %
5. Změnili byste něco v přístupu zaměstnanců domova ke klientům? Pokud ano, co a proč?	100 %
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?	100 %
7. Kdybyste si chtěl/a stěžovat, víte, na koho se obrátit?	97 %
8. Vyhovuje Vám konat návštěvu v naší návštěvní místnosti?	84 %
9. Jste spokojeni s ošetrovatelskou péčí poskytovanou pracovníky Domova?	100 %
10. Jste spokojeni se zdravotní péčí poskytovanou prostřednictvím smluvních lékařů DSS Skřivany?	100 %
11. Domníváte se, že je Vaše dcera, syn (setra, neteř) s našimi službami spokojená (ý) a že naše zařízení dostatečně uspokojuje její (jeho) potřeby?	94 %
CELKOVÁ SPOKOJENOST (průměr z otázek)	97 %

Celkové hodnocení kvality poskytovaných služeb bylo ze strany respondentů převážně pozitivní, průměr hodnocení jednotlivých otázek dosáhl **97 %**, což lze považovat za vysoké hodnocení kvality našich poskytovaných služeb - viděno očima opatrovníků a rodinných příslušníků.

Všechny ohlasy, připomínky i pochvaly jsou pro nás všechny velmi cenným sdělením. Jsme velice rádi za trvalou přízeň opatrovníků a dalších rodinných příslušníků, jejichž podněty a poskytnutá zpětná vazba nám poslouží jako inspirace a motivace pro naši další práci.

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

Dne: 14. 12. 2023

Zpracovala: Stanislava Ludvíková – sociální pracovníce

Schválil: Ing. Slavomil Štefán – ředitel