



## ANKETA S KLIENTY

(spokojenost klientů s kvalitou poskytovaných sociálních služeb) – rok 2023

Počet oslovených klientů:

14 žen ve věku 39 až 74 let

Všichni náhodně oslovení klienti souhlasili s rozhovorem.

Anketa probíhala v průběhu měsíce prosince 2023, oslovení klienti jsou z obou služeb (*Domov pro osoby se zdravotním postižením i z Chráněného bydlení*) a ze všech úseků (*úsek domky i ošetrovatelský úsek*)

### Celkové zhodnocení ankety:

Č.	O t á z k a	Hodnocení:
1.	Ubytování, prostředí – pokoj, jeho zařízení, vybavenost ...	100 %
2.	Stravování – množství a kvalita jídla, možnost samostatné přípravy...	100 %
3.	Možnost využívání veřejných služeb – nákup, kadeřník, pošta ....	100 %
4.	Zajištění lékařské péče – zprostředkování návštěvy lékaře, doprovod...	100 %
5.	Zajištění péče o vlastní osobu – pomoc se sebeobsluhou ...	100 %
6.	Pomoc se zajištěním ostatních potřeb – kontakt s rodinou ...	100 %
7.	Právo na soukromí, na individuální přístup, na vlastní volbu, být vyslyšen ...	100 %
8.	Vztah s pracovníky – oslovení, chování, přístup, respekt .....	86 %
9.	Možnost využití volného času – nabídka terapií a aktivit nebo sám v pokoji...	100 %
	<b>HODNOCENÍ CELKEM</b>	<b>98,44 %</b>

### Závěr:

V rámci anketního šetření s klienty našeho Domova za účelem zjistit jejich spokojenost s poskytovanými sociálními službami bylo dotazovaným respondentům položeno celkem devět otázek zaměřených na jednotlivé oblasti poskytování sociálních služeb, tak jak je výše uvedeno v tabulkovém přehledu.

**Z odpovědí u osmi otázek z celkového počtu devíti otázek byla zjištěna stoprocentní spokojenost klientů v daných oblastech.**

Bez stížností byly otázky týkající se ubytování i vybavenosti Domova, stejně tak i oblast stravování, možnosti využívání veřejných služeb, zajištění lékařské péče, pomoc v sebeobsluze i pomoc při kontaktu s rodinou.

K otázce respektování soukromí **ve třech případech** oslovení klienti připustili, že se občas stane, že k nim do pokoje **někdo vejde bez klepání**, nejedná se však v drtivé většině o pracovníky, ale stává se to ze strany jiných klientů z domácnosti. Pokaždé se jednalo o klienty, kteří se narušování soukromí ostatních klientů dopouštěli i v minulosti, a to i přes opakované domluvy a napomínání.

K otázce zjišťující vztah a přístup pracovníků ke klientům jedna oslovená klientka uvedla, že **ji pracovnice odbyla v případě, kdy se jí potřebovala něco zeptat a poradit se s ní. Údajně to nebyl jen jeden případ a myslí si, že se to stane, když pracovnice nemá dobrou náladu.**

Nikdo další z oslovených klientů takovou zkušenost neuvedl a ani u žádné další otázky nebyla zjištěna nespokojenost dotazovaných klientů. Nikdo si nestěžoval na chování ani na přístup pracovníků směrem ke klientům. Co se týká nabídky volnočasových aktivit včetně možnosti pracovního uplatnění či vzdělávání, anketa prokázala, že v této oblasti je ze strany klientů naprostá spokojenost.

Závěrem je možné konstatovat, že výsledek anketního šetření s uživateli na téma jejich spokojenosti s poskytovanými sociálními službami, je velmi uspokojivý.

**Uživatelé jsou s poskytovanými sociálními službami spokojeni z 98,44 %.**

Skřivany dne 19. 12. 2023

Zpracovala: Ludvíková Stanislava .....