



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

2024



Vedení Domova sociálních služeb Skřivany na podzim roku 2024 již tradičně oslovilo opatrovníky, rodiče a další rodinné příslušníky uživatelů našeho Domova o vyplnění krátkého dotazníku. Cílem dotazníkového šetření bylo zjistit názor rodinných příslušníků a opatrovníků našich uživatelů na kvalitu našich poskytovaných sociálních služeb a případně získat od nich podněty na vylepšení služeb v našem Domově.

Dotazník obsahoval celkem 10 otázek, byl zcela 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. Současně měli respondenti ve formuláři dotazníku k dispozici prostor pro jakékoliv další podněty, připomínky a svá vyjádření.

	počet	%
Odesláno dotazníků	53	100 %
Návratnost	34	64 %
Využilo anonymity	26	49 %

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	33	97 %
b) ne	0	0
c) bez odpovědi	1	3 %

Cílem otázky č. 1 bylo zjistit spokojenost s prostředím a vybavením Domova a jak na respondenty působí atmosféra prostor našeho zařízení. Většina respondentů hodnotila pozitivně celkové prostředí, zařízení i atmosféru Domova. Pouze jeden respondent se k této otázce nevyjádřil.

2. Domníváte se, že náš Domov disponuje vhodným a dostatečným materiálně technickým vybavením a zařízením?

a) ano	32	94 %
b) ne	0	0
c) nevím	1	3 %
d) bez odpovědi	1	3 %

U otázky č. 2 většina respondentů zvolila svoji naprostou spokojenost s materiálně technickým vybavením našeho Domova, které pomáhá našim pracovníkům k poskytování sociálních služeb v náležité kvalitě a spokojenosti uživatelů. Pouze jeden respondent se k otázce nevyjádřil a jeden respondent zvolil, že odpověď na danou otázku neví, neumí posoudit.

3. Myslíte si, že klienti mají k dispozici dostatečnou nabídku volnočasových, vzdělávacích a pracovních aktivit?

a) ano	33	97 %
b) ne	0	0 %
c) bez odpovědi	1	3 %

Otázka č. 3 se zaměřovala na zjištění, zda mají klienti k dispozici dostatečnou nabídku volnočasových, vzdělávacích a pracovních aktivit. Z celkového počtu dotazovaných se k této otázce nevyjádřil pouze jeden respondent. 97 % účastníků výzkumu uvedlo souhlas s tímto tvrzením.

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

a) ano	34	100 %
b) ne	0	0

V otázce č. 4 všech 34 respondentů volilo jednohlasnou souhlasnou odpověď na dotaz, zda se domnívají, že je o jejich příbuzného v našem Domově pečováno s úctou a respektem k jeho právům.

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

a) ano	5	15 %
b) ne	29	85 %

V 5. otázce měli respondenti možnost se podrobněji vyjádřit k přístupu našich zaměstnanců k uživatelům. 29 respondentů by přístup zaměstnanců ke klientům neměnili. Pouze 5 respondentů zvolilo jako odpověď ano bez uvedeného zdůvodnění.

6. Myslíte si, že náš druh sociální služby (pobytová) je nejvhodnější formou pomoci a podpory Vašeho opatrovance (příbuzného) vzhledem k jeho aktuálnímu zdravotnímu stavu a jeho schopnostem a dovednostem?

a) ano	34	100 %
b) ne	0	0 %

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

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

a) ano	32	94 %
b) ne	1	3 %
c) bez odpovědi	1	3 %

V otázce č. 7 jeden respondent odpověděl, že neví, na koho se v našem Domově obrátit v případě, kdyby chtěl podat stížnost a jeden respondent se k otázce nevyjádřil. Zbývajících 94 % oslovených ví, jak v případě stížnosti postupovat.

8. Jste spokojeni s ošetrovatelskou péčí poskytovanou pracovníky Domova?

a) ano	34	100 %
b) ne	0	0 %

V otázce č. 8 naprosto všichni oslovení respondenti vyjádřili svoji spokojenost s poskytováním našich ošetrovatelských služeb a nikdo z nich nevyjádřil žádnou nespokojenost či připomínku.

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

a) ano	34	100 %
b) ne	0	0 %

Otázka č. 9 se zaměřovala na spokojenost s kvalitou poskytovaných zdravotních služeb ze strany našich smluvních lékařů. Nikdo z dotazovaných nevyjádřil žádnou nespokojenost.

10. Domníváte se, že je Váš opatrovanec (příbuzný) s našimi službami spokojený/a a že naše zařízení dostatečně uspokojuje její (jeho) potřeby?

a) ano	32	94 %
b) ne	0	0 %
c) neví	1	3 %
d) bez odpovědi	1	3 %

V poslední 10. 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 k otázce nevyjádřila.

Doplňující sdělení v některých dotaznících (citace vyjádření respondentů):

1. <i>Chtěla bych pochválit celý tým za Vaše služby a za vstřícnost k nám opatrovníkům. Za to, jak k vše funguje a myslím si, že děvčata jsou u Vás spokojená.</i>
2. <i>Myslím, že Verunka je u Vás spokojená, vždy se usmívá, když pro ni přijedu. To je důležité!</i>
3. <i>Musím všem zaměstnancům poděkovat za jejich trpělivost, vstřícnost a lidskost. Moje sestra i já jsme velmi spokojené. Mohu jenom chválit.</i>
4. <i>Jste úžasní, nemám co dodat.</i>
5. <i>Děkuji všem pečovatelkám, které se o Lucii starají za jejich trpělivost a vstřícnost v péči o ni.</i>
6. <i>Děkuji celému personálu za veškerou péči, kterou poskytují mé sestře a všem ostatním.</i>

7. <i>Chtěla bych poděkovat vedení DSS Skřivany za veškerou péči a služby, které jsou personálem poskytovány uživatelům Domova. Děkuji Vám všem za Vaši obětavost, laskavost, za lidský přístup, za úsměv a pochopení, se kterým přistupujete k Vaším klientům. Moc si Vaši práce vážím.</i>
8. <i>Chtěla bych Vám všem velice poděkovat za přístup k našim dětem a za ochotu k nám rodičům. Za 43 let, co je dcera klientkou Domova jsem se vždy setkala jen se vstřícností, pochopením a milou podporou. Jsem Vám velice vděčná za práci, kterou vykonáváte, jsem v klidu a spokojená, že dcera může žít zrovna ve Skřivanech.</i>

Shrnutí

V rámci zjišťování kvality a spokojenosti s našimi službami ze strany opatrovníků a rodinných příslušníků našich uživatelů bylo v roce 2024 osloveno **53** respondentů, z nich 17 osob vykonává opatrovnickou funkci. K vyhodnocení se nám vrátilo **34** dotazníků, což je **64 %** návratnost, která je o 4 % vyšší než v loňském roce. Anonymity využilo 26 dotazovaných.

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.

Matematické vyjádření spokojenosti se službami

1. Líbí se Vám v našem domově? (celkové prostředí, atmosféra či vybavenost našeho zařízení)	97 %
2. Domníváte, že náš Domov disponuje vhodným a dostatečným materiálně technickým vybavením a zařízením?	94 %
3. Myslíte si, že klienti dostávají dostatečnou nabídku volnočasových, vzdělávacích a pracovních aktivit?	97 %
4. Domníváte se, že je o Vašeho blízkého pečováno s úctou a respektem k jeho právům?	100 %
5. Změnili byste něco v přístupu zaměstnanců domova ke klientům? Pokud ano, co a proč?	85 %
6. Myslíte si, že náš druh sociální služby (pobytová) je nejvhodnější formou pomoci a podpory Vašeho opatrovance (příbuzného) vzhledem k jeho aktuálnímu zdravotnímu stavu a jeho schopnostem a dovednostem?	100 %
7. Kdybyste si chtěl/a stěžovat, víte, na koho se obrátit?	94 %

8. Jste spokojeni s ošetrovatelskou péčí poskytovanou pracovníky Domova?	100 %
9. Jste spokojeni se zdravotní péčí poskytovanou prostřednictvím smluvních lékařů DSS Skřivany?	100 %
10. Domníváte se, že je Váš opatrovanec (příbuzný) s našimi službami spokojený (ý) a že naše zařízení dostatečně uspokojuje její (jeho) potřeby?	94 %
CELKOVÁ SPOKOJENOST (průměr z otázek)	96 %

Celkové hodnocení kvality poskytovaných služeb bylo ze strany respondentů převážně pozitivní, průměr hodnocení jednotlivých otázek dosáhl **96 %**, 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 a pro případné zlepšení a udržování nastavené kvality poskytovaných služeb.

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

Dne: 19. 12. 2024

Zpracovala: Eliška Šedivá, DiS. – sociální pracovnice

Schválil: Ing. Slavomil Štefán – ředitel