



ZPRÁVA Z DOTAZNÍKOVÉHO ŠETŘENÍ

Domov pro seniory Věstonická



DOTAZNÍK SPOKOJENOSTI PRO PŘÍBUZNÉ

2023

Mgr. Šárka Korkešová, sociální pracovnice-metodik

Obsah

Úvod.....	2
Poděkování	2
Vyhodnocení dotazníku	2
Vyhodnocení otázek	3
Prostředí a vybavení	3
Služby (úklid, praní, vybavení apod.)	4
Stravování	5
Péče dle individuálních potřeb	6
Zdravotní, ošetrovatelská a sociální péče	8
Obstarávání osobních záležitostí	9
Komunikace zaměstnanců s rodinou	10
Komunikace zaměstnanců s klienty	10
Zachování schopností klienta.....	11
Lidská důstojnost	12
Kulturní a volnočasové aktivity	13
Informace o poskytované službě.....	14
Nabídka služeb	14
Návštěvnost rodinných příslušníků.....	15
Náměty, připomínky, vzkazy.....	16
Závěr	16

Úvod

Vedení Domova pro seniory Věstonická, p.o. (dále jen „Domov“) během měsíce června roku 2023 oslovilo a požádalo rodinné příslušníky, opatrovníky a osoby blízké našich klientů (dále jen „respondenti“) o vyplnění dotazníku. Smyslem dotazníkového šetření bylo zjistit kvalitu a spokojenost s poskytovanými sociálními službami „**Domov pro seniory**“ a „**Domov se zvláštním režimem**“ a hodnocení zásad poskytovaných sociálních služeb s poskytovanými sociálními službami klientům.

Dotazníkové šetření probíhalo formou anonymního dotazníku prostřednictvím on-line nástroje Google Forms, který byl každému respondentovi rozeslán elektronickou poštou. Obsahem dotazníku bylo celkem 15 otevřených a uzavřených otázek s možností se vyjádřit a uvést, co bychom mohli dělat pro zlepšení našich služeb a co se nám naopak daří.

Poděkování

Rádi bychom poděkovali všem rodinným příslušníkům, opatrovníkům či osobám blízkým našich klientů, kteří se na vyplňování dotazníků podíleli. Tím, že jste se zapojili a sdělovali svůj názor je pro nás motivací nadále zlepšovat kvalitu a zásady poskytování sociálních služeb.

Ceníme si Vaší spokojenosti, všechny pozitivní ohlasy a poděkování, které jsou pro nás odměnou za dobře odvedenou práci. Vzhledem ke skutečnosti, že nebyly zjištěny závažné nedostatky, víme že naši práci děláme správně. Veškeré Vaše připomínky, náměty a vzkazy jsme si vzali k srdci a v rámci možností se je budeme snažit realizovat.

Chtěli bychom Vás i Vaše blízké informovat, že pokud budete mít jakýkoliv dotaz či budete-li potřebovat cokoliiv řešit, nebojte se obrátit na klíčového pracovníka klienta jakožto jeho nejbližší osobu nebo i kteréhokoliv zaměstnance či vedení Domova. Případně můžete podat stížnost nebo konkrétní podnět. Postup a způsob podání stížností je na každém oddělení zveřejněn na nástěnkách.

Vyhodnocení dotazníku

Dotazníkové šetření bylo vyhodnoceno dne 6.11.2023 za účasti vedoucí sociálního úseku paní Bc. Jany Hudečkové, sociální pracovnice – metodik paní Mgr. Šárky Korkešové, vrchních sester paní Mgr. Hany Kudličkové a paní Bc. Lenky Horkové.

Ukončení dotazníkového šetření bylo dne 31.8.2023 včetně. Celkem bylo rozesláno respondentům cca 400 dotazníků a **vrátilo se celkem 168 odpovědí**.

Výsledky jsou zpracovány do přehledné tabulky a grafu. U každé otázky je počet odpovědí u jednotlivých otázek zapsán do tabulky (% , ks) a nejčastější připomínky (požadavky) do grafu. Vyhodnocení dotazníkového šetření a všechny připomínky dotazovaných jsou k dispozici k nahlédnutí v kanceláři sekretariátu Domova v pracovních dnech. S výsledky dotazníkového šetření je možno se rovněž seznámit na webových stránkách zařízení <https://www.dsves.cz>. Ze všech odevzdaných dotazníků je patrné, že rodinní příslušníci jsou se službami Domova velmi spokojeni. Nejvíce se opakovala spokojenost např. s kantýnou, místní zahradou, nabídkou kulturních a společenských akcí a v neposlední řadě s poskytovanou péčí personálu.

V podnětech, připomínkách a názorech se často respondenti vyjadřovali k nedostatečnému informování rodiny o svých blízkých (o jeho zdravotním stavu, lécích, úhradách apod.), k nízké komunikaci mezi rodinou a ošetřovatelským personálem, k častému ztracení prádla klientů po vyprání či prodloužení otevírací doby místní kantýny. Z oblasti stravování byly požadavky na zařazení více ovoce, zeleniny a zdravějších jídel do jídelníčku a na snížení uzenin, sýrů

a párků. Další opakované připomínky se týkaly doporučení k častějším procházkám s klienty na čerstvém vzduchu, pobytům v zahradě apod. Ze zdravotnické péče nejvíce respondenty tíží dlouhé čekací doby na odborné lékaře a málo rehabilitačních cvičení včetně fyzioterapie. V dotazníku se některé podněty vztahovaly k individuálnímu přístupu jednotlivců (zaměstnanců), ale jejich konkrétní jména nebyly ve většině zmíněné, tudíž nebylo možné tyto podněty řešit. Proto doporučujeme rodinným příslušníkům a klientům se obrátit přímo na kohokoliv z vedení Domova nebo na svého klíčového pracovníka či staniční sestru. Zároveň zdůrazňujeme, že v prostorech Domova jsou umístěné schránky na stížnosti, připomínky a pochvaly. Podrobný postup a informace, jak podávat stížnost je předáván každému klientovi a rodinnému příslušníkovi při zahájení poskytování sociální služby, dále na každém oddělení jsou tyto informace zveřejněny.

Vyhodnocení otázek

Otázky v dotazníkovém šetření byly zaměřené na hodnocení kvality poskytovaných sociálních služeb a jejich zásad s poskytováním služeb klientům. Otázky (uzavřené i otevřené) byly strukturované podle jednotlivých oblastí zásad poskytovaných sociálních služeb. U každé otázky byl prostor k vyjádření, co bychom mohli dělat pro zlepšení našich služeb a co se nám naopak daří.

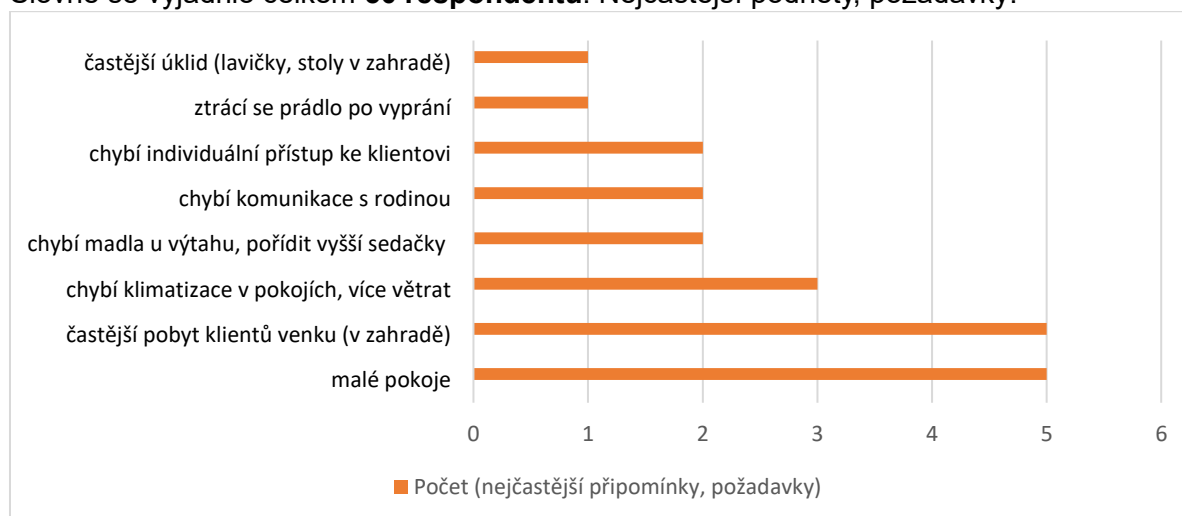
Prostředí a vybavení

1. Jak jste spokojen/a s prostředím a vybavením Domova? (vybavení společných prostor a pokoje blízké osoby, zahrada, místa k posezení, osvětlení, bezpečné prostředí apod.)

Na otázku odpovědělo celkem **168 respondentů**.

Velmi spokojen/a	87,5	147
Částečně spokojen/a	12,5	21
Nespokojen/a	-	-
Celkem odpovědělo:		168
Připomínky a podněty:		22
Poděkování a spokojenost:		28
Celkem se slovně vyjádřilo:		50

Slovně se vyjádřilo celkem **50 respondentů**. Nejčastější podněty, požadavky:



Vyjádření k nejčastějším připomínkám a podnětům:

Velikost pokojů – je dána architektonickým řešením a jiné možnosti nemáme. Vybavení pokojů je bohužel limitováno prostorovým vymezením a stavebními možnostmi. Přesto individuální požadavky na vybavení pokojů je možné po domluvě se staniční sestrou, popřípadě se sociální pracovnící.

Pobyt klientů venku, vycházky v zahradě – jsou součástí denních aktivit klientů a uskutečňují se s ohledem na roční období a aktuální počasí pravidelně v rámci skupinové a individuální aktivizace. Jsme si vědomi, že pobyt venku je pro klienty jednou z nejlepších aktivizací. Individuální doprovázení a četnost procházek klientů je také závislá na aktuálním počtu pracovníků. Rodinní příslušníci se zapojují a pravidelně v době návštěv své blízké doprovázejí na procházkách po naší zahradě, což je pro klienta příjemný okamžik.

Klimatizace – v pokojích nejsou instalovány. V současné době není z technického i finančního hlediska možné každý pokoj klimatizací vybavit. Úlevu v podobě osvěžení z klimatizace mohou klienti poznat alespoň ve velkých prostorech Domova a v místnostech aktivizačních pracovníků, kde se klienti věnují volnočasovým aktivitám. Ošetřující personál se do boje proti horku pouští spolehlivými prostředky a tím hlavním je samozřejmě dodržování pitného režimu a pravidelné větrání pokojů. Rodinným příslušníkům doporučujeme pořídit klientům do pokoje ochlazující stolní ventilátor či větrák.

Madla – jsou základní výbavou Domova, nejen z důvodu bezpečnosti našich klientů, ale i ze zákonných požadavků. Prostory každoročně udržujeme, dle potřeby inovujeme a opravujeme, samozřejmě s ohledem na finanční možnosti. V letošním roce jsme již zahájili výměnu vodících madel na chodbách v budově A+B a budeme pokračovat s výměnou také v dalším roce. Požadavku jsme si vědomi.

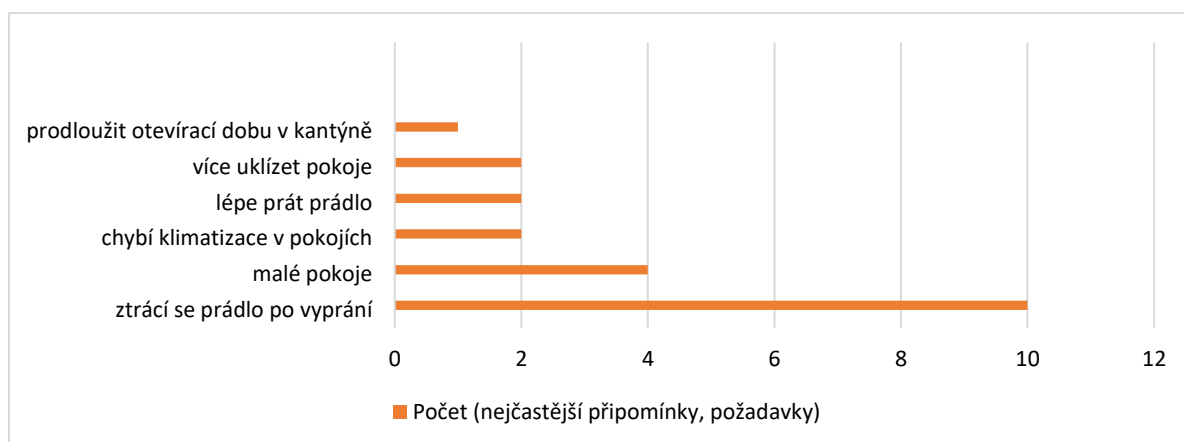
Služby (úklid, praní, vybavení apod.)

2. Jak jste spokojen/a se službami související s ubytováním? (úklid, praní prádla, vybavení, soukromí apod.)

Na otázku odpovědělo celkem **167 respondentů**.

Velmi spokojen/a	78,4	131
Částečně spokojen/a	21	35
Nespokojen/a	0,6	1
Celkem odpovědělo:		167
Připomínky a podněty:		21
Poděkování a spokojenost:		21
Celkem se slovně vyjádřilo:		42

Slovně se vyjádřilo celkem **42 respondentů**. Nejčastější podněty, požadavky:



Vyjádření k nejčastějším připomínkám a podnětům:

K podnětům ohledně velikosti pokojů a chybějící klimatizace na pokojích bylo zodpovězeno v předcházející otázce č. 1.

Prádlo klientů – již při zahájení poskytování sociální služby musí být řádně označeno, aby nedocházelo ke případným ztrátám po cestě z prádelny. Pracovníci oddělení opakovaně žádají rodinné příslušníky, aby v zájmu klienta předávali nově přinesený nebo zakoupený oděv na sesternu k označení. Čistotu prádla průběžně sleduje vedoucí provozu prádelny.

Úklid – na pokojích našich klientů probíhá pravidelně, tak stejně se pravidelně umývají okna, perou záclony apod. Pokud si někdo z rodin či klientů přeje a chce uklízet pokoj sám nebo vyžaduje větší pořádek, než je standard, není jim v tom nijak bráněno.

Prodloužení otevírací doby kantýny – nelze prozatím z provozních a finančních důvodů zajistit a navýšení pracovníka nelze.

Stravování

3. Jak jste spokojen/a se stravou? (kvalita, pestrost, výběr, množství, druhy diety, přístup personálu při podávání jídla dostatek tekutin, kultura stravování)

Na otázku odpovědělo celkem **162 respondentů**.

Velmi spokojen/a	67,9	110
Částečně spokojen/a	28,4	46
Nespokojen/a	3,7	6
Celkem odpovědělo:		162
Připomínky a podněty:		44
Poděkování a spokojenost:		15
Celkem se slovně vyjádřilo:		59

Slovně se vyjádřilo celkem **59 respondentů**. Nejčastější podněty, požadavky:



Vyjádření k nejčastějším připomínkám a podnětům:

Jídelní lístek – je tvořen nutriční terapeutkou dle zásad zdravé a racionální výživy tak, aby splňoval požadavky výživy klientů v sociálních službách. Několikrát týdně jsou zařazovány bezmasá jídla, ovoce, zelenina apod. a klienti mají na výběr ze 2 variant obědů. Snažíme se do stravování zařazovat i tradiční, jednoduché pokrmy, na které byli klienti dříve zvyklí. Samozřejmě přihlížíme k aktuálnímu zdravotnímu stavu každého klienta. Snažíme se vyhovět a přizpůsobit požadavkům klientů na stravu, které projednáváme na společných poradách s vedoucí stravovacího úseku, nutriční terapeutkou a kuchaři. Pokud i přesto klient cítí, že mu jídelníček nevyhovuje, má možnost obrátit se na nutriční terapeutku, se kterou může řešit jakýkoliv požadavek týkající se stravování. Uznáváme, že ne vždy se vše povede ke spokojenosti všech. Stále je co zlepšovat, pracujeme na zdokonalení a neustálém zlepšování se.

Individuální přístup – ke každému klientovi je základním principem poskytování sociální služby. Nejen ošetrovatelský personál, ale všichni zaměstnanci přistupujeme ke klientům na základě jedinečnosti jeho potřeb a zájmů. Klientům nabízíme pestrý jídelníček, který zahrnuje mléčné výrobky, ovoce, zeleninu, domácí moučníky, pomazánky apod. Skladba jídelníčku vychází z potřeb klientů a jejich zdravotního stavu a doporučení lékaře v případě dietního stravování. Klienti, se mohou aktivně podílet na skladbě jídelníčku, uvádět připomínky a dotazy vztahující se ke stravování. V rámci pravidelných a společných porad se vedení Domova problematice stravování intenzivně věnuje. Připomínky budou projednány.

Podávání tekutin – považujeme za nezbytnou součástí naší péče a ošetrovatelský personál dohlíží na pitný režim klientů několikrát denně. V případě zvýšené míry rizika všeobecné sestry sledují u klientů příjem tekutin, které zaznamenávají.

Péče dle individuálních potřeb

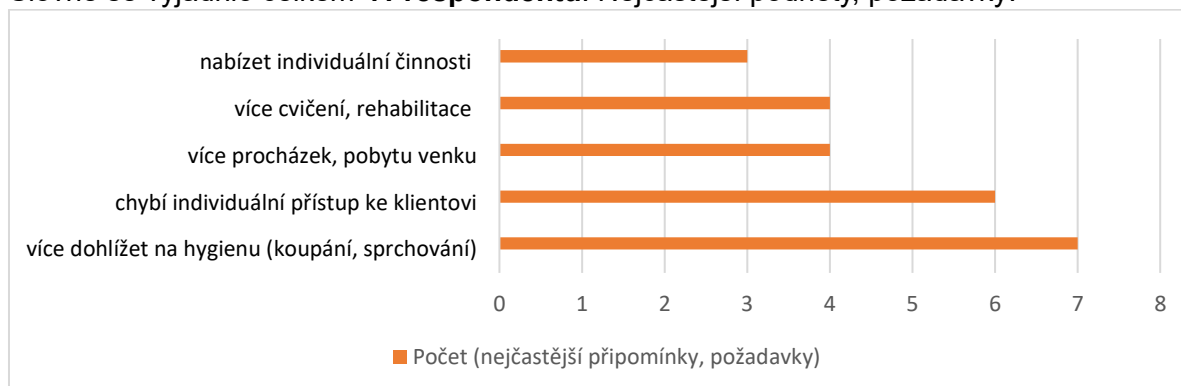
4. Myslíte si, že poskytovaná péče odpovídá individuálním potřebám Vašeho blízkého? (zajištění hygieny, osobní péče, podpora při udržení soběstačnosti, přístup personálu apod.)

Na otázku odpovědělo celkem **166 respondentů**.

Ano	79,5	132
Částečně	18,1	30
Ne	2,4	4
Celkem odpovědělo:		166

Připomínky a podněty:	24
Poděkování a spokojenost:	17
Celkem se slovně vyjádřilo:	41

Slovně se vyjádřilo celkem **41 respondentů**. Nejčastější podněty, požadavky:



Vyjádření k nejčastějším připomínkám a podnětům:

K podnětům ohledně častějšího pobytu klientů venku v zahradě bylo zodpovězeno již v předcházející otázce č. 1.

Individuální přístup – ke každému klientovi považujeme bezpochyby za prioritu. S každým klientem se domlouváme a zaznamenáváme průběh péče, hodnotíme jeho přání a potřeby. Pravidelně na společných setkávání edukujeme naše pracovníky k individuálnímu přístupu v rámci péče o klienta. K podnětům ohledně individuálního přístupu ke klientům bylo zodpovězeno také v předcházející otázce č. 3.

Práce ošetřujícího personálu (pečovatelů a pečovatelek) - je velmi náročná a lidsky i finančně nedocenená. Řada lidí vůbec není schopna se o svého blízkého postarat v těch nejdůležitějších záležitostech a málokdo si dokáže představit, co tato práce obnáší po stránce fyzické i psychické. Nejvíce tuto práci oceňují ti, kteří někdy sami o někoho pečovali. Kvalita péče ve všech oblastech potřeb se v našem Domově sleduje, mimo jiné se zaměřuje na zajištění tělesného komfortu a čistoty klientů, aby měl suchou a neporušenou kůži. Stejně tak kvalitu péče sleduje staniční sestra na každém oddělení a koordinátor přímé péče. Z našeho pohledu je zde péče velmi dobrá a pracovníci se skutečně zajímají o klienty i jejich individuální potřeby. Pokud však klient nebo příbuzný není spokojen s úrovní ošetřovatelské péče, může se obrátit na staniční sestru oddělení nebo sociální pracovníci k projednání nespokojenosti v jakékoliv oblasti potřeb např. v osobní hygieně. V rámci pravidelných a společných porad se zaměstnanci budou připomínky projednány.

Inkontinenční pomůcky – vyměňuje personál klientům dle potřeby. Zdravotní pojišťovny hradí cca 3 pleny za den. I přesto jsou našim klientům vyměňovány pomůcky při inkontinenci výrazně častěji, neboť používáme vzorky z různých darů a bonusů. Někdo potřebuje výměnu častěji i několikrát násobně více než 3, což lze pouze tak, že si bude část pomůcek hradit sám klient.

Rehabilitační pracovníci – se věnují klientům, kteří mají lékařsky indikovanou fyzioterapii. Každý den také probíhají skupinová cvičení klientů s fyzioterapeutkou a s aktivizačními pracovníky. Pokud požadujete více, než je v našich možnostech, může vždy rodinný příslušník zajistit rehabilitaci soukromě formou docházení externí pracovníce. Domov tomu nebrání.

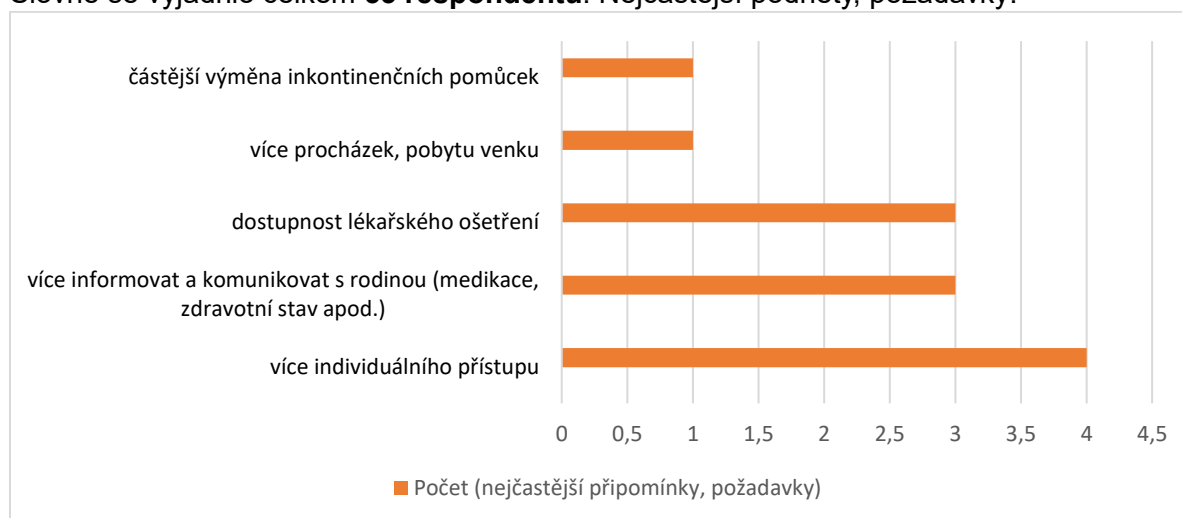
Zdravotní, ošetřovatelská a sociální péče

5. Jak jste spokojen/a se zdravotní, ošetřovatelskou a sociální péčí? (přístup zdravotních sester, pracovníků sociálních služeb sociálních pracovníků apod.)

Na otázku odpovědělo celkem **163 respondentů**.

velmi spokojen/a	80,4	131
částečně spokojen/a	19	31
nespokojen/a	0,6	1
Celkem odpovědělo:		163
Připomínky a podněty:		16
Poděkování a spokojenost:		17
Celkem se slovně vyjádřilo:		33

Slovně se vyjádřilo celkem **33 respondentů**. Nejčastější podněty, požadavky:



Vyjádření k nejčastějším připomínkám a podnětům:

K podnětům ohledně zvýšení individuálního přístupu ke klientům bylo zodpovězeno již v předcházejících otázkách č. 3, 4. K podnětům ohledně častějších pobytů klientů venku v zahradě bylo zodpovězeno již v předcházející otázce č. 1.

Informování rodiny – klienta o jeho hospitalizaci se děje pravidelně a vždy. Zdravotní sestry podávají informace, které podávat směřjí a jsou v jejich kompetenci. Na našich webových stránkách jsou uvedené kontakty odborných lékařů, které mohou rodinní příslušníci sami kontaktovat a informovat se o zdravotním stavu svého blízkého.

Medikaci – vždy určuje ošetřující lékař. Náš zdravotnický personál vždy jedná na základě ordinaci lékaře, a nemůže, jakkoliv medikaci ovlivňovat. Změny medikace řeší klient, případně opatrovník přímo s lékařem a záleží vždy na vzájemné dohodě mezi lékařem a klientem, případně opatrovníkem.

Platby za léky – a vyúčtování finančních prostředků na depozitním účtu náleží vždy klientovi nebo na základě rozhodnutí soudu opatrovníkovi. S poskytnutím vyúčtování finančních prostředků jiným osobám, musí klient vždy souhlasit nebo udělit plnou moc např. rodinnému příslušníkovi. Nemůžeme jej poskytnout na požádání komukoliv jinému. Informace o úhradách dostávají klienti na pokladně v Domově.

Lékařská péče – je poskytována praktickým lékařem od pondělí do pátku, stomatolog 1x týdně, internista 1x 14 dní, kožní lékař dle potřeby, psychiatr 1x 14 dní, diabetolog dle potřeby a oční lékař dle potřeby klientů. Zdravotní sestra je v Domově k dispozici klientům 24 hodin denně. Je třeba si uvědomit, že nejsme zdravotnické zařízení a v případě nespokojenosti si může rodinný příslušník sám vyhledat odborného lékaře a svého blízkého k němu doprovodit.

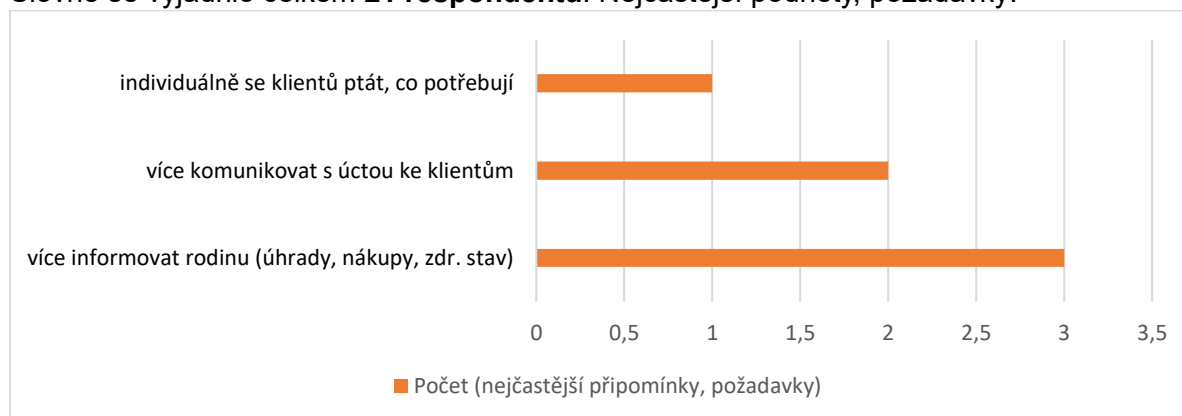
Obstarávání osobních záležitostí

6. Jak jste spokojen/a s podporou při obstarávání osobních záležitostí? (přístup a komunikace zaměstnanců, zprostředkování jednání s úřady apod.)

Na otázku odpovědělo celkem **162 respondentů**.

Velmi spokojen/a	86,4	140
Částečně spokojen/a	11,1	18
Nespokojen/a	2,5	4
Celkem odpovědělo:		162
Připomínky a podněty:		7
Poděkování a spokojenost:		10
Nevyjádřilo se konkrétně:		7
Celkem se slovně vyjádřilo:		21

Slovně se vyjádřilo celkem **21 respondentů**. Nejčastější podněty, požadavky:



Vyjádření k nejčastějším připomínkám a podnětům:

K podnětům ohledně zvýšení individuálního přístupu ke klientům bylo zodpovězeno již v předcházejících otázkách č. 3, 4. K podnětům ohledně informování rodiny bylo již částečně zodpovězeno již v předcházející otázce č. 5.

Sociální pracovníci – jsou povinné poskytovat základní sociální poradenství všem lidem a odborné potom našim žadatelům a klientům. Domníváme se, že pracovníci podávají ucelené a kompletní informace jak ústně, tak i v písemné podobě. Pochopitelně je spousta informací taková, že někdy nelze všechno najednou projednat, nicméně je možné se ptát opakovaně. Informace o úhradách mohou dostat klienti a rodinní příslušníci v kanceláři pokladny u příslušných pracovníků. Klienti a jejich rodinní příslušníci (popř. opatrovníci) v den zahájení poskytování sociální služby obdrží informativní letáček o způsobu úhrad. S konkrétním požadavkem se kdykoliv naši klienti či rodinní příslušníci mohou obrátit na sociální pracovníce.

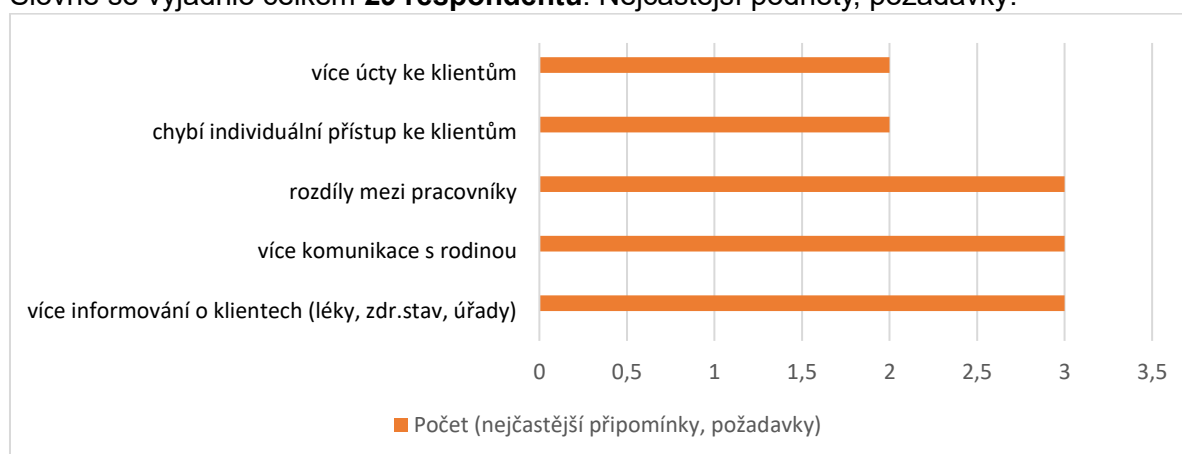
Komunikace zaměstnanců s rodinou

7. Jste spokojen/a s komunikací s našimi zaměstnanci a jejich přístupem a vstřícností k Vám?

Na otázku odpovědělo celkem **167 respondentů**.

Velmi spokojen/a	86,2	144
Částečně spokojen/a	12,6	21
Nespokojen/a	1,2	2
Celkem odpovědělo:		167
Připomínky a podněty:		13
Poděkování a spokojenost:		15
Nevyjádřilo se konkrétně:		1
Celkem se slovně vyjádřilo:		29

Slovně se vyjádřilo celkem **29 respondentů**. Nejčastější podněty, požadavky:



Vyjádření k nejčastějším připomínkám a podnětům:

K podnětům ohledně zvýšení individuálního přístupu ke klientům bylo zodpovězeno již v předcházejících otázkách č. 3, 4. K podnětům ohledně informování rodiny bylo zodpovězeno již v předcházejících otázkách č. 5, 6. Postřehy k rozdílnému přístupu pracovníků bereme na vědomí a k práci pečujícího personálu bylo zodpovězeno v předcházející otázce č. 4.

V komunikaci – se náš personál průběžně vzdělává a zásady komunikace je každoročně součástí vzdělávacích plánů Domova. Dále se snažíme na týmových poradách vést naše zaměstnance ke vstřícnosti, naslouchání a vzájemné komunikaci s rodinnými příslušníky a klienty. Na společné poradě vedení budou připomínky projednány.

Úcta – zájem, trpělivost ke klientům je jedna z hlavních zásad poskytované služby, naši zaměstnanci úcty ke klientům projevují citlivým, chápavým a tolerantním přístupem. Pokud se však setká rodinný příslušník s neúctou některého zaměstnance, musí se obrátit na vedení Domova či podat stížnost (ústně či písemně). Na společné poradě vedení budou připomínky projednány.

Komunikace zaměstnanců s klienty

8. Jak jste spokojen/a s komunikací našich pracovníků s Vaším blízkým? (úcta, respekt apod.)

Na otázku odpovědělo celkem **163 respondentů**.

Velmi spokojen/a	82,8	135
Částečně spokojen/a	16	26
Nespokojen/a	1,2	2
Celkem odpovědělo:		163
Připomínky a podněty:		13
Poděkování a spokojenost:		10
Nevyjádřilo se konkrétně:		3
Celkem se slovně vyjádřilo:		26

Slovně se vyjádřilo celkem **26 respondentů**. Nejčastější podněty, požadavky:



Vyjádření k nejčastějším připomínkám a podnětům:

K podnětům ohledně rozdílného přístupu pracovníků bereme na vědomí a k práci pečujícího personálu bylo zodpovězeno v předcházející otázce č. 4.

Respekt ke klientům – je základem slušného chování všech zaměstnanců. Základní pravidla pro jednání zaměstnanců Domova s klienty, rodinnými příslušníky atd. je definováno také Etickým kodexem. Etické uvědomění je součástí naší odborné práce.

Jednání s klientem – probíhá vždy se zachováním jeho lidské důstojnosti, osobní cti, dobré pověsti a ochrany jeho jména. Klienty oslovujeme podle jeho přání, užíváme při rozhovoru i dosaženého titulu a vykáme. Opatřením před vznikem porušení práv klientů máme vypracovaná pravidla závazná pro všechny zaměstnance, aby nedocházelo k porušení práv klientů. Klienti nebo rodinní příslušníci mají možnost si stěžovat ústně, písemně i anonymně.

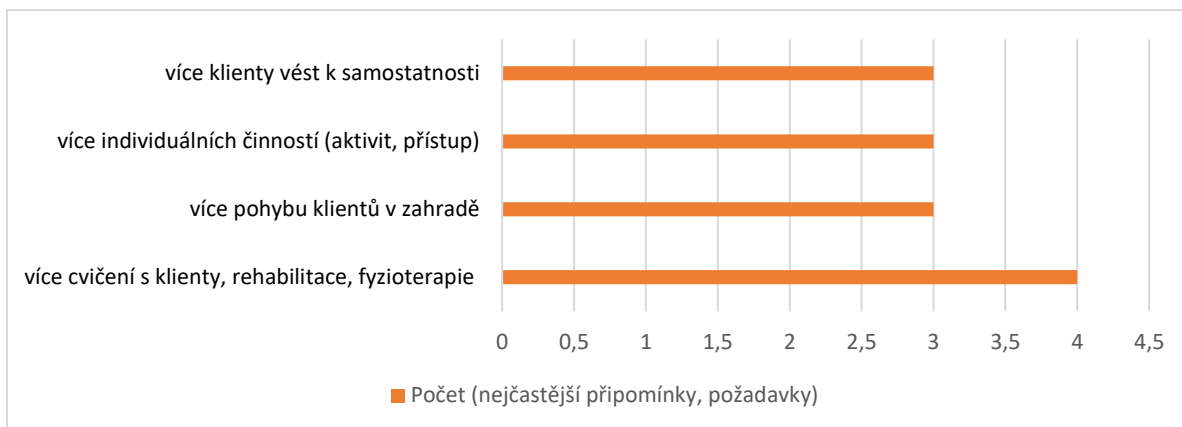
Zachování schopností klienta

9. Myslíte si, že poskytovaná péče umožňuje klientovi zůstat co nejvíce aktivní?

Na otázku odpovědělo celkem **161 respondentů**.

Ano	77	124
Částečně	17,4	28
Ne	5,6	9
Celkem odpovědělo:		161
Připomínky a podněty:		14
Poděkování a spokojenost:		7
Nevyjádřilo se konkrétně:		3
Celkem se slovně vyjádřilo:		24

Slovně se vyjádřilo celkem **24 respondentů**. Nejčastější podněty, požadavky:



Vyjádření k nejčastějším připomínkám a podnětům:

K podnětům ohledně navýšení cvičení, rehabilitace, fyzioterapie bylo zodpovězeno již v předcházejících otázkách č. 3, 4. K podnětům ohledně informování rodiny bylo zodpovězeno již v předcházejících otázkách č. 5, 6. Postřehy k rozdílnému přístupu pracovníků bereme na vědomí a k práci pečujícího personálu bylo zodpovězeno v předcházející otázce č. 4.

Zachování soběstačnosti – klientů co nejdéle v co největším rozsahu, dále ochranu práv klientů a zajištění jejich aktivního, důstojného a spokojeného života je pro nás povinností.

Lidská důstojnost

10. Myslíte si, že je zachována lidská důstojnost Vašeho blízkého? (způsob oslovení, respekt, rozhodování o věcech, které se blízkého týkají apod.)

Na otázku odpovědělo celkem **165 respondentů**.

Ano	90,3	149
Částečně	8,5	14
Ne	1,2	2
Celkem odpovědělo:		165
Připomínky a podněty:		4
Poděkování a spokojenost:		10
Nevyjádřilo se konkrétně:		2
Celkem se slovně vyjádřilo:		16

Slovně se vyjádřilo celkem **16 respondentů**. Nejčastější připomínky, požadavky:



Vyjádření k nejčastějším připomínkám a podnětům:

Dodržování lidské důstojnosti klientů – je jedna z hlavních zásad přístupu našich zaměstnanců ke klientům. Zaměstnanci dbají, aby byla zachována lidská důstojnost každého klienta, projevují klientům respekt a úctu. Pokud je však rodinný příslušník nespokojený

s chováním zaměstnance, který nerespektuje lidskou důstojnost ke klientovi, musí bezodkladně tyto podněty řešit, a to formou např. stížnosti (formou osobního nebo písemného sdělení) nebo informovat staniční sestru či sociální pracovníci, tak uvedeno ve vyjádření u otázky č. 9. Zaměstnance edukujeme na pravidelných schůzkách či poradách k dodržování lidské důstojnosti našich klientů.

Osobní poštu klientů – neotevíráme. Příchozí korespondenci přebírají sociální pracovníci (oddělení) od doručovatelky. Obyčejné zásilky předávají na recepci, odkud je vyzvedne pracovník daného oddělení a neprodleně je předává adresátovi (klientovi). Doporučenou poštu, balíky a poukázky zapisují sociální pracovníci do sešitu došlé pošty a neprodleně je proti podpisu předávají adresátovi (klientovi). Pokud není klient schopen převzetí zásilky podepsat, učiní tak za něho zmocněnec nebo svědek (viz. Domácí řád). Poštovní zásilky klientů omezených ve svéprávnosti přebírá jejich opatrovník stanovený soudem, případně klient, pokud je oprávněn k převzetí. Pokud dojde k otevření osobní pošty jinou osobou než adresátem (klientem) nebo viz. výše, je nutné tuto situaci řešit stížností na konkrétního zaměstnance způsobem, jaký je popsán v předcházejících vyjádření u otázky č. 9.

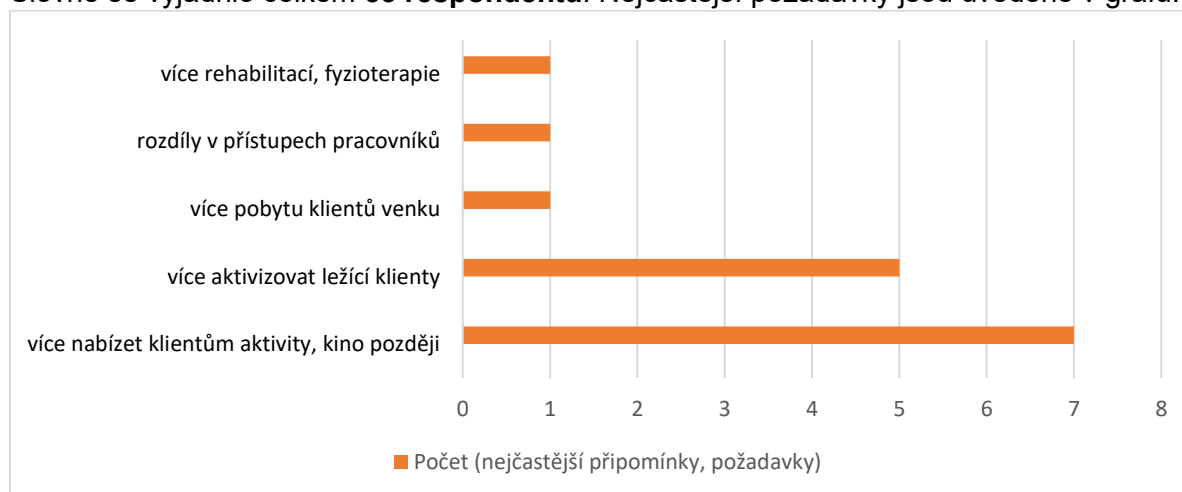
Kulturní a volnočasové aktivity

11. Jak jste spokojen/a s nabídkou kulturních a volnočasových aktivit? (nabídka aktivit, prostor pro vlastní koníčky a zájmy, návštěva dílny)

Na otázku odpovědělo celkem **154 respondentů**.

Velmi spokojen/a	82,5	127
Částečně spokojen/a	16,9	26
Nespokojen/a	0,6	1
Celkem odpovědělo:		154
Připomínky a podněty:		15
Poděkování a spokojenost:		14
Nevyjádřilo se konkrétně:		4
Celkem se slovně vyjádřilo:		33

Slovně se vyjádřilo celkem **33 respondentů**. Nejčastější požadavky jsou uvedené v grafu.



Vyjádření k nejčastějším připomínkám a podnětům:

K podnětům ohledně navýšení cvičení, rehabilitace, fyzioterapie a častějších pobytů klientů venku bylo zodpovězeno již v předcházejících otázkách č. 1, 3, 4. Postřehy k rozdílnému

přístupu pracovníků bereme na vědomí a k práci pečujícího personálu bylo zodpovězeno v předcházející otázce č. 4.

Co se týče aktivizací klientů – vždy vycházíme z přání a potřeb klientů, nabízíme tedy to, o co mají zájem z velké škály činností. Klienti jsou aktivizováni ve skupinách i individuálně. Každý den probíhají aktivity v klubech či na pokojích přímo u klienta dochází k individuální aktivizaci. Snažíme se, aby se naši klienti cítili dobře, měli zájem o věci kolem sebe a aktivně se zapojovali do dění v Domově. Aktivity jednotlivých klientů jsou součástí individuálního plánu péče a oproti předchozímu období došlo objektivně k velkému nárůstu aktivit. Domníváme se, že co se týká aktivního a společenského života, je v Domově zajištěn mnohonásobně víc, než mají senioři doma. Jen upozorňujeme, že klienty nesmíme k aktivitám nutit, a pokud někdo nechce, tak se ničeho účastnit nemusí. Na webových stránkách či nástěnkách je možno shlédnout fotografie z aktivit a jaké činnosti nabízíme. Je pravdou, že většina aktivit probíhá dopoledne, kdy jsou klienti nejméně unaveni, odpoledne jsou pořádané většinou kulturní a společenské akce, kino nebo sportovní aktivity a necháváme prostor pro návštěvy rodinným příslušníkům se do aktivizací svých blízkých zapojit. Oficiálním stanoviskem Asociace poskytovatelů sociálních služeb je právě aktivizace oblastí, do které se mohou rodiny nejvíce zapojit a nutno říct, že řada blízkých našich klientů toho využívá, pravidelně navštěvují své rodiče a společně se procházejí po zahradě, nebo hrají různé hry, čtou jim apod.

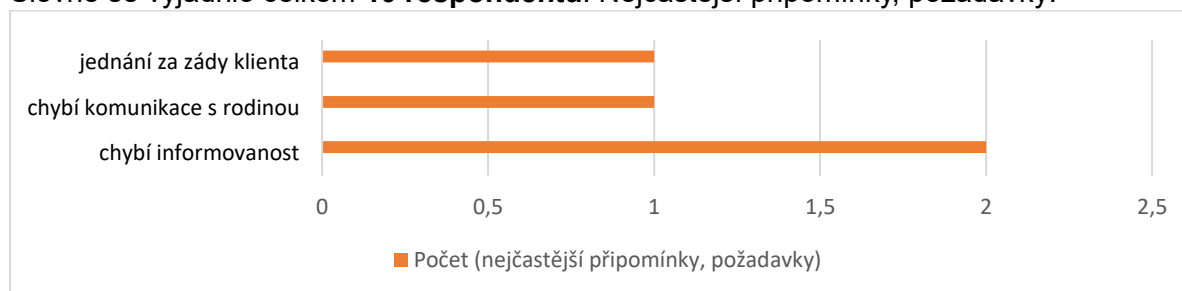
Informace o poskytované službě

12. Máte dostatečné informace o poskytované službě?

Na otázku odpovědělo celkem **164 respondentů**.

Ano	84,8	139
Částečně	13,4	22
Ne	1,8	3
Celkem odpovědělo:		164
Připomínky a podněty:		4
Poděkování a spokojenost:		5
Nevyjádřilo se konkrétně:		1
Celkem se slovně vyjádřilo:		10

Slovně se vyjádřilo celkem **10 respondentů**. Nejčastější připomínky, požadavky:



K podnětům ohledně informovanosti rodinných příslušníků, komunikaci s rodinou a jednání s klientem bylo zodpovězeno již v předcházejících otázkách č. 5,6,7,8.

Nabídka služeb

13. Jak jste spokojen/a s nabídkou služeb v Domově? (kantýna, kadeřník, pedikérka apod.)

Na otázku odpovědělo celkem **163 respondentů**.

Označilo:	%	Počet
Ano	78,5	128
Částečně	20,9	34
Ne	0,6	1
Celkem odpovědělo:		163
Z toho se celkem vyjádřilo (připomínky, podněty, vzkazy)		33
Připomínky a podněty:		21
Poděkování a spokojenost:		11
Nevyjádřilo se konkrétně:		1

Slovně se vyjádřilo celkem **33 respondentů**. Nejčastější připomínky, požadavky:



Vyjádření k nejčastějším připomínkám a podnětům:

K požadavkům na prodloužení otevírací doby kantýny bylo zodpovězeno v předcházející otázce č. 2 a k podnětu nedostatečné zubní péče bylo zodpovězeno v otázce č. 5.

Služby kadeřnictví a pedikúry – zprostředkováváme formou externích služeb, podnět k dlouhé čekací době budeme na setkání a poradě vedení projednávat.

Návštěvnost rodinných příslušníků

14. Jak často navštěvujete Vaše blízké?

Na otázku odpovědělo celkem **161 respondentů**.

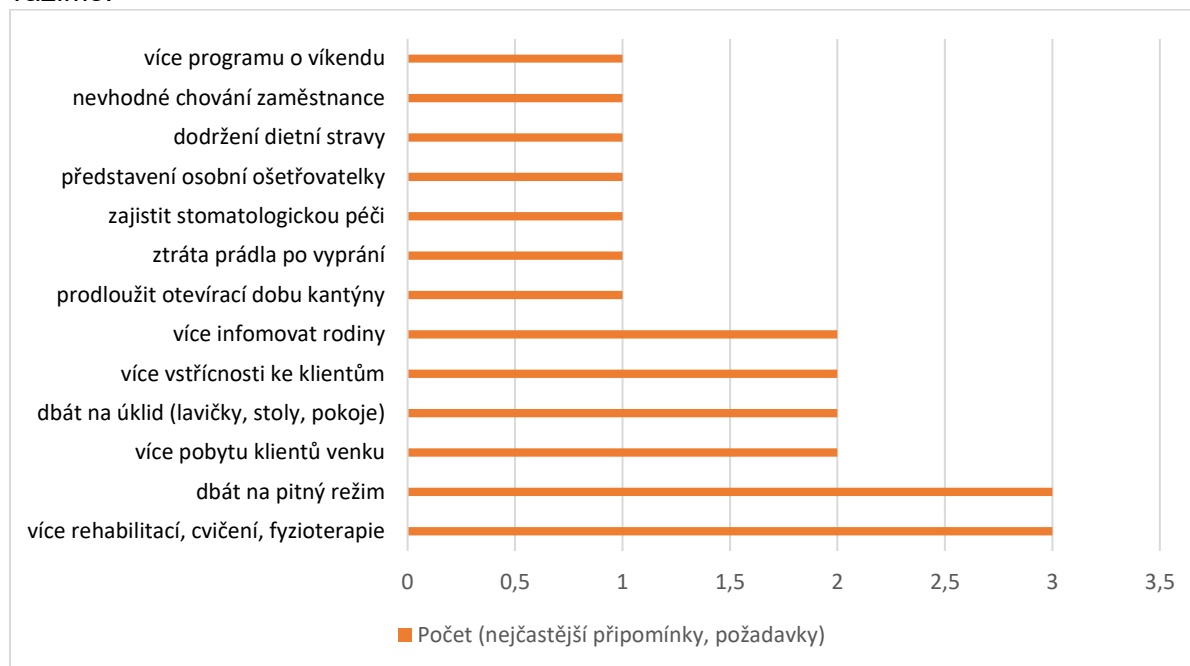
Označilo:	%	Počet
1x týdně	35,4	57
2x – 3x měsíčně	19,9	32
vícekrát	44,7	72
Celkem odpovědělo:		161

Tato otázka byla uzavřená a nebylo možné se slovně vyjádřit. Jsme rádi, když jsou klienti v pravidelném kontaktu se svou rodinou, vždyť právě rodinní příslušníci (děti) by se o své blízké měly postarat, ale bohužel ne vždy to ale lze. S rodinou se snažíme komunikovat a zajišťovat příznivé připomínky pro společné trávení času se svými blízkými. Děkujeme za spolupráci a neváhejte se na nás kdykoliv obrátit s jakýmkoliv dotazem.

Náměty, připomínky, vzkazy

15. Uveďte Vaše náměty, připomínky, vzkazy?

V poslední otázce byl ponechán prostor respondentům pro náměty, připomínky a vzkazy. Celkem se vyjádřilo 50 odpovídajících. Nejčastějších slovní podněty či připomínky jsou zaznamenány v grafu. Další vyjádření se týkalo poděkování a spokojenost, čehož si velice vážíme.



Závěr

Zjišťování kvality a spokojenosti s našimi službami je prováděno každoročně. V porovnání s rokem 2022 z průzkumu vyplynulo, že došlo ke změnám z hlediska návratnosti vyplněných dotazníků, a to i přes to, že dotazník obsahoval o několik otázek více než v loňském roce. Minulý rok ze cca 400 oslovených nám vyplněný dotazník vrátilo 105. dotazovaných. Jsme velice rádi za přízeň rodinných příslušníků, opatrovníků a blízkých osob našich klientů, jejich podněty a poskytnutou zpětnou vazbu, která nám přináší informace pro zlepšení a z kvalitnění poskytovaných služeb a péče o naše klienty.

Odpovědi dotazníkového šetření byly řádně vyhodnoceny a připomínky či podněty okomentovány výše. Celkové hodnocení na kvalitu poskytovaných služeb bylo ze stran respondentů hodnoceno velmi pozitivně, všechny pozitivní reakce a pochvaly jsou pro nás všechny odměnou za dobrou práci. V případě negativních podnětů měli respondenti k dispozici prostor pro připomínky, co bychom mohli dělat ještě lépe u téměř všech otázek v dotazníku. Této možnosti využilo menší počet respondentů. Přesto všechny jednotlivé podněty, připomínky a vzkazy budou projednány s vedením a zaměstnanci Domova.

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

V Brně dne 6.11.2023

Zpracovala: Mgr. Šárka Korkešová, sociální pracovníce – metodik

Ing. Rudolf Nytl
ředitel DS