ZPRÁVA Z DOTAZNÍKOVÉHO ŠETŘENÍ

Domov pro seniory Věstonická, p. o.

DOTAZNÍK SPOKOJENOSTI PRO PŘÍBUZNÉ

2024

Mgr. Šárka Korkešová, sociální pracovník-metodik

Obsah

Poděkování 2

Vyhodnocení otázek 2

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

Závěr 16

Poděkování

Vážené rodiny a blízcí klientů,

v měsíci červenci 2024 probíhalo dotazníkové šetření zaměřené na hodnocení zásad poskytování sociálních služeb „domov pro seniory“ a „domov se zvláštním režimem“ a kvalitu péče o naše klienty.

Děkujeme vám všem, kteří jste se zapojili do vyplnění dotazníku. Vaše pozitivní reakce, poděkování a spokojenost s poskytováním služeb nás velmi těší. Víme tak, že naši práci děláme správně a jsme tak nadále motivováni naše služby zlepšovat. Připomínky, které jste uváděli si bereme k srdci a reálné požadavky se budeme snažit realizovat.

Do dotazníkového šetření se vás zapojilo celkem 177, což je více než v minulém roce. 83 % z vás uvádělo, že je velmi spokojeno, 16 % částečně spokojeno a jen 1 % nespokojeno. Navíc jste se zapojili do slovního hodnocení, vyjádření názorů i podnětů k tomu, co se nám daří, a naopak co bychom mohli dělat pro zlepšení našich služeb.

Souhrnnou zprávu z dotazníkového šetření je možné shlédnout na našich webových stránkách https://www.dsves.cz nebo v kanceláři asistentky pana ředitele, kde jsou navíc uloženy všechny odpovědi v tištěné podobě.

Vyhodnocení otázek

Každoročně oslovujeme a žádáme rodinné příslušníky, opatrovníky či osoby blízké klientů (dále jen „respondenti“) o hodnocení zásad při poskytování sociálních služeb. V měsíci červenci bylo e-mailovou poštou rozesláno cca 400 dotazníků. Obsahem dotazníku bylo 15 otázek (otevřené i uzavřené) a prostor ke slovnímu hodnocení péče o klienty, co bychom mohli dělat pro zlepšení našich služeb a co se nám naopak daří.

Dotazníkové šetření probíhalo do 31.7.2024 včetně prostřednictvím on-line nástroje Google Forms. Vyhodnocení anonymních dotazníků se uskutečnilo dne 1.8.2024 za účasti vrchních sester paní Mgr. Hany Kudličkové a paní Bc. Lenky Horkové, sociálního pracovníka – metodika paní Mgr. Šárky Korkešové a následně projednáno na poradě vedení s panem ředitelem Ing. Rudolfem Nytlem, a to dne 15.8.2024.

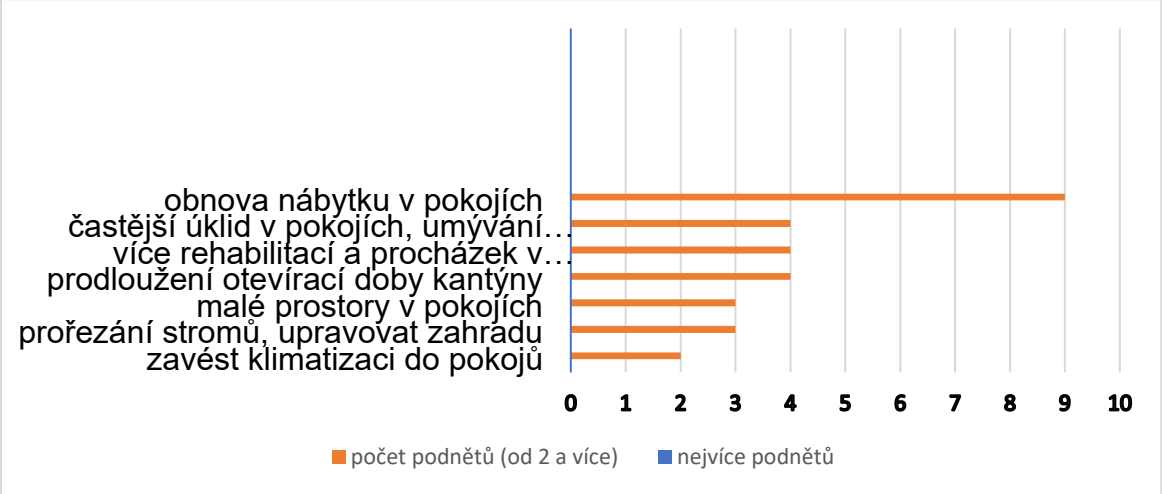
Výsledky dotazníků jsou zpracovány do jednotlivých a přehledných tabulek a grafů. Na nejčastější podněty a připomínky respondentů reagujeme jednotlivě a zvlášť. Všechny odpovědi budou projednány na nejbližší poradě středního managementu a klíčových pracovníků na odděleních.

1. Prostředí a vybavení

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 174 respondentů.

Označilo:	**%**	**počet**
Velmi spokojen/a	86,2	150
Částečně spokojen/a	13,2	23
Nespokojen/a	1	0,6
Celkem odpovědělo:		**174**
Připomínky a podněty:		34
Poděkování a spokojenost:		32
Nevyjádřilo se konkrétně:		-
Celkem se slovně vyjádřilo:		**66**

Nejčastější připomínky a podněty:



Reakce vedení domova:

Obnova nábytku v pokojích, malé prostory v pokojích
Prostorem pokojů jsme limitováni architektonickým řešením a stavebními možnostmi. V současné době na odděleních v budově C vyměňujeme podlahy za nové a v příštích letech zvažujeme postupně vyměňovat skříně a stoly ve všech pokojích. Klienti, po domluvě se staniční sestrou nebo sociálním pracovníkem si mohou dovybavit pokoje osobními věcmi, drobným nábytkem z domova (např. křeslem, skříňkou, poličkou, fotografiemi apod.).

Častější úklid v pokojích, umývání stolů
Pokoje uklízíme pravidelně a zahradní nábytek (stoly a židle) umýváme pokaždé před konáním i po skončení jakékoli činnosti s klienty. Pokud někdo z rodinných příslušníků a klientů si přeje nadstandardní úklid a sám si pokoj uklízet, nebráníme tomu.

Více rehabilitací a procházek v zahradě
Rehabilitační péči provádí fyzioterapeutky nebo sestry pověřené rehabilitací, které u klientů zajišťují individuální léčebnou terapii, a to na základě doporučení lékaře.

K těmto účelům máme k dispozici různé terapeutické a zdravotní přístroje, které průběžně doplňujeme a obnovujeme. Nedávno jsme pořídili 2 motomedy (mobilní, k lůžku), laser a chystáme se na pořízení suché masážní vany. Důležité je však zmínit, že náš domov není primárně rehabilitační zařízení, ale probíhá zde jen ošetřovatelská rehabilitace se 4 pracovnicemi určenými pro 404 klientů. Pokud někdo z rodinných příslušníků a klientů požaduje více, než je v našich možnostech, nebráníme tomu a může si zajistit soukromou rehabilitaci.

Na aktivizaci klientů se podílí aktivizační pracovníci a pracovníci v sociálních službách (pečovatelky a pečovatelé). Nejsme však schopni zajistit, aby všichni klienti pobývali častokrát venku. Proto žádáme rodinné příslušníky, aby při svých návštěvách využívali prostor naší zahrady a chodili se svými blízkými na procházky.

Prodloužení otevírací doby kantýny
Kantýna je otevřena od pondělí do pátku 7:30 – 11:00, 13:30 – 15:30, v neděli 13:30 – 16:30 a slouží především klientům. Je třeba vnímat provoz kantýny jako jeden z našich vstřícných kroků, ze kterého nemáme zisk. V domově máme vedle recepce k dispozici nápojové automaty a automaty s drobným občerstvením. Prodloužení otevírací doby kantýny neplánujeme.

Prořezání stromů, upravovat zahradu
O zahradu celoročně pečujeme. Nyní sečeme trávníky, zastřihujeme nezbytné výhony keřů a údržba většího rozsahu nás čeká v období vegetačního klidu.

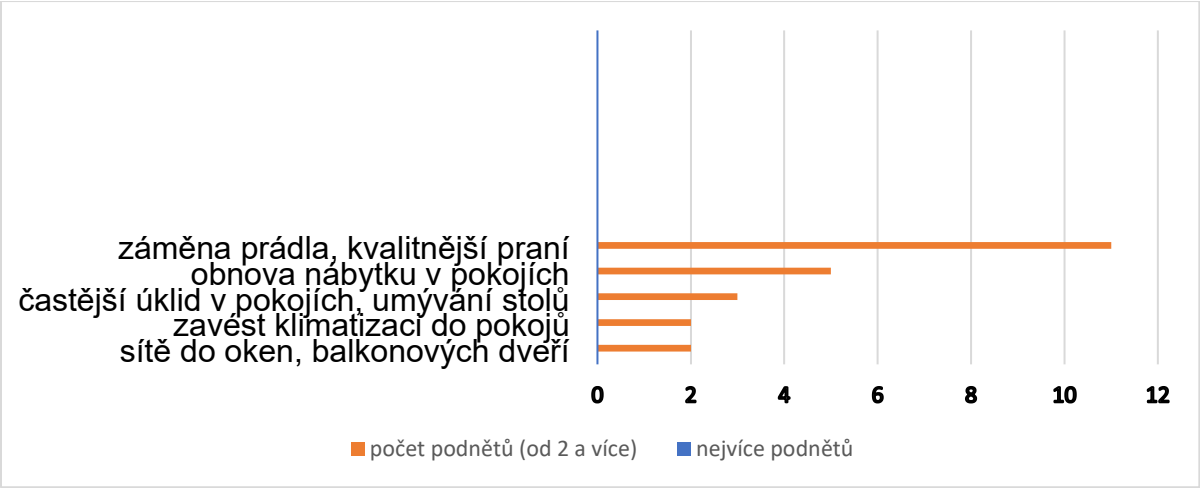
Zavést klimatizaci do pokojů:
Zavedení klimatizace do všech pokojů by pro náš domov znamenalo energetickou zátěž, kterou si nemůžeme dovolit. Úlevu v podobě osvěžení z klimatizace, klienti mohou poznat ve společenských prostorech domova nebo aktivizačních klubech. Do boje proti horku se naši pracovníci pouští spolehlivými prostředky, a tím hlavním je samozřejmě dodržování pitného režimu a větrání v pokojích. Rodinným příslušníkům doporučujeme pořídit svým blízkým do pokoje ochlazující stolní ventilátor či větrák.

2. Služby (úklid, praní, vybavení apod.)

Jak jste spokojen/a se službami související s ubytováním? *(úklid, praní prádla, vybavení, soukromí apod.)*
Na otázku odpovědělo 173 respondentů.

Označilo:	**%**	**počet**
Velmi spokojen/a	77,5 %	134
Částečně spokojen/a	22,5 %	39
Nespokojen/a	-	-
Celkem odpovědělo:		**173**
Připomínky a podněty:		25
Poděkování a spokojenost:		21
Nevyjádřilo se konkrétně:		-
Celkem se slovně vyjádřilo:		**46**

Nejčastější připomínky a podněty:



Reakce vedení domova:

Na podněty obnova nábytku v pokojích, častější úklid v pokojích, umývání stolů a zavést klimatizaci do pokojů bylo reagováno již v předcházející otázce č. 1.

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

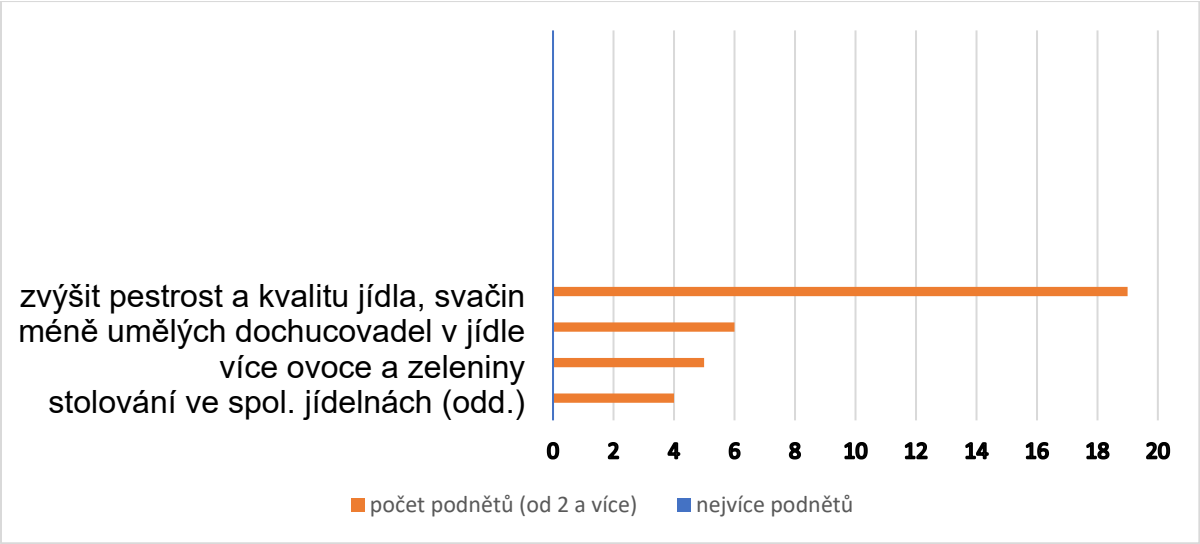
Sítě do oken, balkónových dveří
Sítě proti hmyzu jsou instalovány v každém pokoji. Doplnění sítí do balkonových dveří zatím nezvažujeme.

3. Stravování

Jak jste spokojen/a se stravou? *(kvalita, pestrost, výběr, množství, druhy diety, přístup personálu při podávání jídla dostatek tekutin, kultura stravování)*
Na otázku odpovědělo 167 respondentů.

Označilo:	**%**	**Počet**
Velmi spokojen/a	70,1 %	117
Částečně spokojen/a	23,4 %	39
Nespokojen/a	6,6 %	11
Celkem odpovědělo:		**167**
Připomínky a podněty:		32
Poděkování a spokojenost:		25
Nevyjádřilo se konkrétně:		-
Celkem se slovně vyjádřilo:		**57**

Nejčastější připomínky a podněty:



Reakce vedení domova:

Zvýšit pestrost a kvalitu jídla, svačin, více ovoce a zeleniny
Klientům nabízíme jídelníček, který zahrnuje nejen ovoce a zeleninu, ale i tradiční pokrmy, na které byli klienti zvyklí. Jídelníček vychází z potřeb a zdravotního stavu klientů. Klienti mají na výběr ze 2 variant obědů a pokud by pociťovali, že jim skladba jídelníčku nevyhovuje, mohou se obrátit na nutriční terapeutku a individuálně svůj požadavek projednat. U těch klientů, kteří si sami již nedokáží z jídelníčku vědomě vybrat, spolupracujeme s rodinnými příslušníky. Pracovníci mají hodně odpozorováno a většina klientů má nejraději sladké, protože sladká chuť zůstává intenzivní i v pozdním stáří.

Méně umělých dochucovadel
Spotřebu konzervantů, sladidel, barviv a glutamátů snižujeme. Nedávno jsme pořídili nový kotel pro vaření domácího vývaru, který považujeme za důležitý základ pro dobře stravitelné jídlo. Uznáváme, že ne vždy se vše povede ke spokojenosti všech. Stále je co zlepšovat a pracujeme na zdokonalení stravování.

Stolování ve společných jídelnách (na odděleních)
Klienty ve společném stolování podporujeme a snažíme se o zachování přirozené etiky a estetiky prostředí při jídle. Stolování přizpůsobujeme požadavkům a potřebám našich klientů. Klientům nabízíme možnost jíst ve společnosti spolubydlících. Na každém oddělení je společná jídelna, kterou si klienti využívají sami nebo s naším doprovodem.

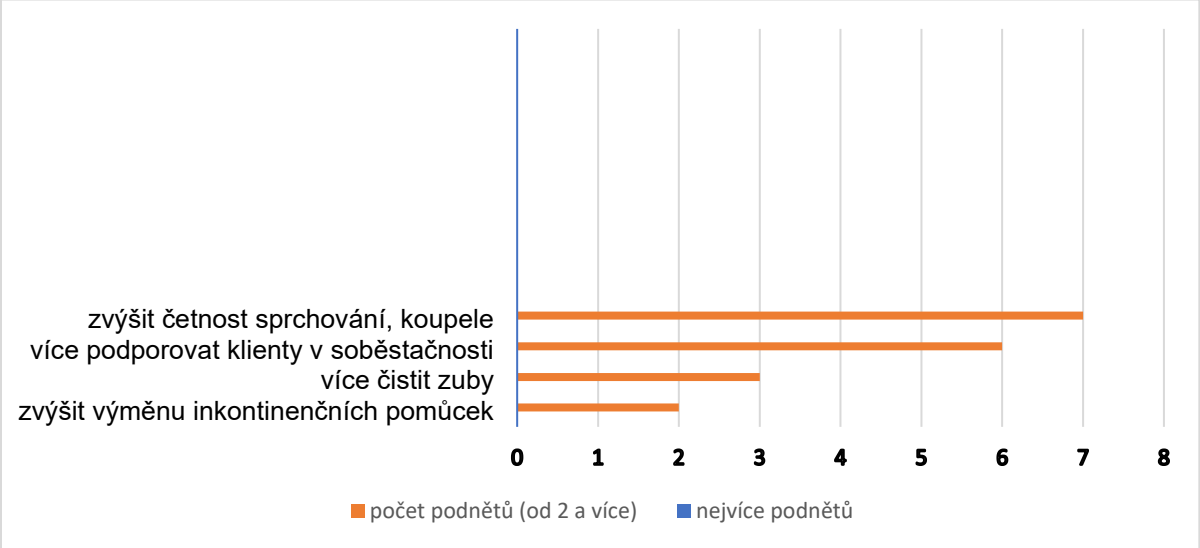
4. Péče dle individuálních potřeb

Myslíte si, že poskytovaná péče odpovídá individuálním potřebám Vašeho blízkého? *(zajištění hygieny, osobní péče, podpora při udržení soběstačnosti, přístup personálu apod.)* Na otázku odpovědělo 172 respondentů.

Označilo:	%	Počet
Ano	81,4 %	140

Částečně	18,6 %	32
Ne	-	-
Celkem odpovědělo:		**172**
Připomínky a podněty:		19
Poděkování a spokojenost:		26
Nevyjádřilo se konkrétně:		-
Celkem se slovně vyjádřilo:		**45**

Nejčastější připomínky a podněty:



Reakce vedení domova:

Zvýšit četnost sprchování, koupele
Celková koupel klientů se provádí dle harmonogramu minimálně 1x týdně a častěji dle potřeby klientů (především v letních dnech). Klientům vycházíme maximálně vstříc. Pokud klient nebo rodinný příbuzný je nespokojený s úrovní hygienické péče, může se obrátit na pracovníka oddělení nebo staniční sestru a požadavek projednat.

Více podporovat klienty v soběstačnosti
Podporovat klienty k zachování jejich soběstačnosti co nejdéle a v největším rozsahu, je povinností každého pracovníka.

Více čistit zuby
Čištění dutiny ústní je jedna z hlavních činností hygienické péče o klienta. Pracovníci podporují klienty v čištění zubů či zubní náhrady při ranní a večerní hygieně každý den.

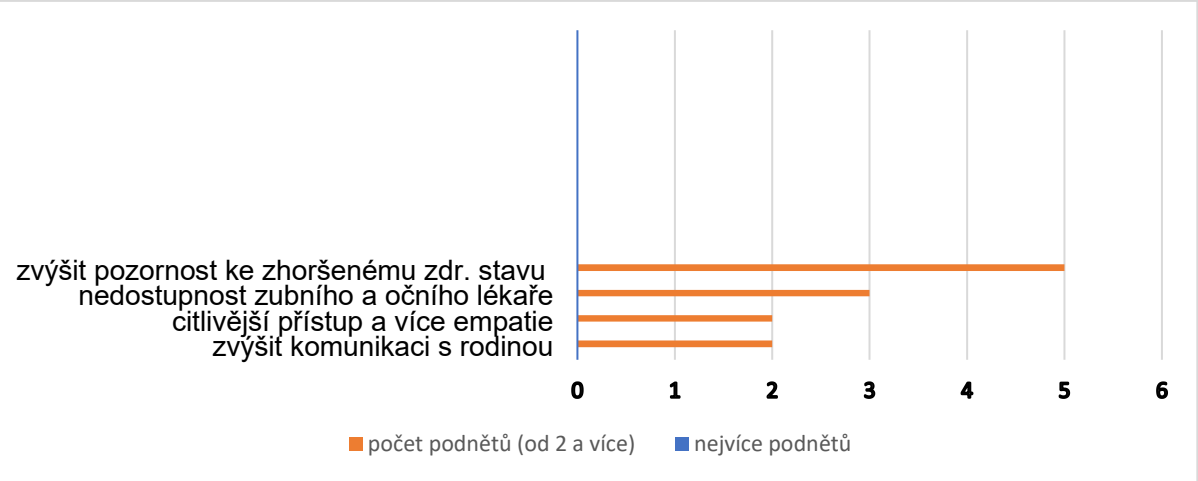
Zvýšit výměnu inkontinenčních pomůcek
Inkontinenční pomůcky předepisuje ošetřující lékař na 3 měsíce a zdravotní pojišťovny hradí 3 pleny za den. Cílem naší péče je snaha udržet klienty co nejdéle kontinentními. Pracovníci vědí, koho z klientů vysazovat na (přenosné) WC, komu pomáhat dojít na toaletu, komu použití toalety připomínat a jak často. Klientům pravidelně mění inkontinenční pomůcky min. 3x denně, dle potřeby klienta i častěji, neboť používáme vzorky z různých darů a bonusů.

5. Zdravotní, ošetřovatelská a sociální péče

Jak jste spokojen/a se zdravotní, ošetřovatelskou a sociální péčí? *(přístup zdravotních sester, pracovníků sociálních služeb sociálních pracovnic apod.)*
Na otázku odpovědělo 171 respondentů.

Označilo:	**%**	**Počet**
velmi spokojen/a	78,4 %	134
částečně spokojen/a	21,6 %	37
nespokojen/a	-	-
Celkem odpovědělo:		**171**
Připomínky a podněty:		14
Poděkování a spokojenost:		27
Nevyjádřilo se konkrétně:		-
Celkem se slovně vyjádřilo:		**41**

Nejčastější připomínky a podněty:



Reakce vedení domova:

Zvýšit pozornost ke zhoršenému zdravotnímu stavu
Ke klientům přistupujeme individuálně, přání a potřeby klientů plánujeme. Průběh péče pracovníci zaznamenávají a potřebné informace si vzájemně předávají. Ke klientům se zhoršeným zdravotním stavem přistupují obzvlášť individuálně.

Nedostupnost zubního a očního lékaře
Domov nemá svého zaměstnaného lékaře, ale lékaře včetně specialistů zajišťuje. V pravidelných termínech lékaři do domova dochází. Konkrétně oftalmolog dochází 1x za měsíc, stomatolog 1x týdně, ale pokud je nutné i dle potřeby. Je třeba si uvědomit, že nejsme zdravotnické zařízení. Přesto jsme jeden z mála domovů, který si vybavil prostor zubní ordinací s bezbariérovým přístupem i pro ležící klienty. Pokud si klient přeje, nebráníme tomu, aby si zvolil svého lékaře, je to jeho vůle.

Citlivější přístup a více empatie
Důstojný a empatický přístup je jedna z povinností každého zaměstnance domova.

Pokud by se klient nebo jeho rodinný příslušník setkal s necitlivým přístupem nebo neúctou některého konkrétního pracovníka, musí se bezodkladně obrátit na vedoucího pracovníka nebo vedení domova či podat stížnost.

Zvýšit komunikaci s rodinou
Dobrá komunikace s rodinou je jedním z důležitých předpokladů kvalitní péče o klienty. Bohužel informace o zdravotním stavu klienta nemůže podávat každý, ale pouze lékař. Staniční sestry informují rodinné příslušníky o potvrzené hospitalizaci klienta do 20:00 hodin nejpozději. Pokud si rodinní příslušníci přejí tuto informaci podávat kdykoli (např. v noci), je nutné se domluvit se staniční sestrou. Na webových stránkách domova jsou uvedeny kontakty odborných lékařů, které mohou rodinní příslušníci kontaktovat a informovat se o zdravotním stavu jejich blízkých.

6. Obstarávání osobních záležitostí

Jak jste spokojen/a s podporou při obstarávání osobních záležitostí? *(přístup a komunikace zaměstnanců, zprostředkování jednání s úřady apod.).*
Na otázku odpovědělo 167 respondentů.

Označilo:	%	Počet
Velmi spokojen/a	92,2 %	154
Částečně spokojen/a	7,2 %	12
Nespokojen/a	0,6 %	1
Celkem odpovědělo:		**167**
Připomínky a podněty:		-
Poděkování a spokojenost:		17
Nevyjádřilo se konkrétně:		4
Celkem se slovně vyjádřilo:		**21**

7. Komunikace zaměstnanců s rodinou

Jste spokojen/a s komunikací s našimi zaměstnanci a jejich přístupem a vstřícnosti k Vám? Na otázku odpovědělo 170 respondentů.

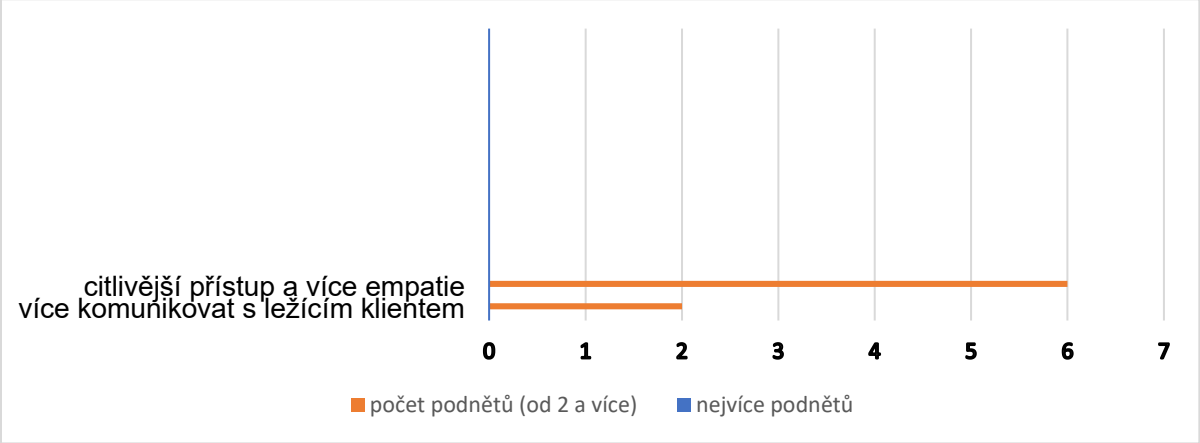
Označilo:	%	Počet
Velmi spokojen/a	90 %	153
Částečně spokojen/a	9,4 %	16
Nespokojen/a	0,6 %	1
Celkem odpovědělo:		**170**
Připomínky a podněty:		-
Poděkování a spokojenost:		21
Nevyjádřilo se konkrétně:		2
Celkem se slovně vyjádřilo:		**23**

8. Komunikace zaměstnanců s klienty

Jak jste spokojen/a s komunikací našich pracovníků s Vašim blízkým? *(úcta, respekt apod.).* Na otázku odpovědělo 168 respondentů.

Označilo:	%	Počet
Velmi spokojen/a	86,3 %	145
Částečně spokojen/a	13,1 %	22
Nespokojen/a	0,6 %	1
Celkem odpovědělo:		**168**
Připomínky a podněty:		10
Poděkování a spokojenost:		14
Nevyjádřilo se konkrétně:		2
Celkem se slovně vyjádřilo:		**26**

Nejčastější připomínky a podněty:



Reakce vedení domova:

Na podněty citlivější přístup a více empatie bylo reagováno v otázce č. 5.

Více komunikovat s ležícím klientem
V domově vytváříme příjemnou atmosféru a snažíme se o to, aby se klienti u nás cítili dobře a zajímali se o věci kolem sebe. Celodenně ležícím klientům se pracovníci věnují se zvýšenou pozorností. Klienty se snaží individuálně aktivizovat a častěji navštěvovat v pokoji, aby se tak necítili osamoceni. Zaměstnanci jsou pravidelně v této oblasti pravidelně proškolováni.

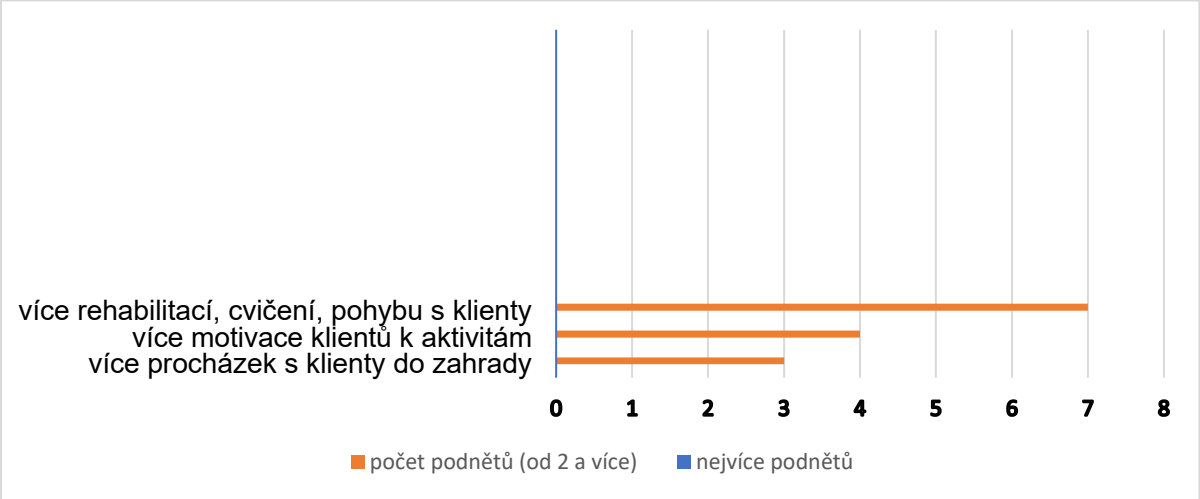
9. Zachování schopností klienta

Myslíte si, že poskytovaná péče umožňuje klientovi zůstat co nejvíce aktivní?
Na otázku odpovědělo 168 respondentů.

Označilo:	%	Počet
Ano	75,6 %	127
Částečně	19,6 %	33
Ne	4,8 %	8

Celkem odpovědělo:	168
Připomínky a podněty:	14
Poděkování a spokojenost:	20
Nevyjádřilo se konkrétně:	4
Celkem se slovně vyjádřilo:	**30**

Nejčastější připomínky a podněty:



Reakce vedení domova:

Na podněty více rehabilitací a cvičení bylo reagováno v otázce č. 1.

Více pohybu s klienty
Pracovníci oddělení ve spolupráci s aktivizačními pracovníky, ostatním ošetřujícím personálem, fyzioterapeutkami a rehabilitačními sestrami se zaměřují na zachování mobility klientů v co největší míře. Aktivity zaměřené na pohyb a cvičení jsou součástí denních činností klientů, a to i v rámci skupinové a individuální aktivizace aj.

Více motivace klienty k aktivitám
Zájem klientů o aktivity pravidelně a opakovaně zjišťujeme. Pokud se nechce klient zapojit, tak ho nenutíme. Klienty se snažíme motivovat k aktivnímu, důstojnému a spokojenému životu. Nabízíme klientům velkou škálu kulturních a společenských akcí, sportovních aktivit, procvičování paměti, poslech hudby, tanec, promítání filmů v kině, tvoření v keramice, zahradní terapii, canisterapii, ale i návštěvu kněze a kaple nebo knihovny. Necháváme také prostor návštěvám a rodinným příslušníkům se do aktivizací svých blízkých zapojit. Oficiální stanovisko APSS (asociace poskytovatelů sociálních služeb) je právě aktivizace oblastí, do které se mohou rodiny nejvíce zapojit. Je nutno říct, že řada rodinných příslušníků a přátel toho využívá, pravidelně své blízké navštěvuje a společně tráví čas.

Více procházek s klienty do zahrady
Pobyt venku je pro klienty nejvhodnější aktivizací, ale není v našich silách zajistit, aby všech 404 klientů pobývalo častokrát na zahradě. Četnost procházek nebo individuální doprovody klientů do zahrady jsou závislé na aktuálním počtu pracovníků ve službě. V rámci skupinové a individuální aktivizace se snažíme s klienty využívat pobytu na

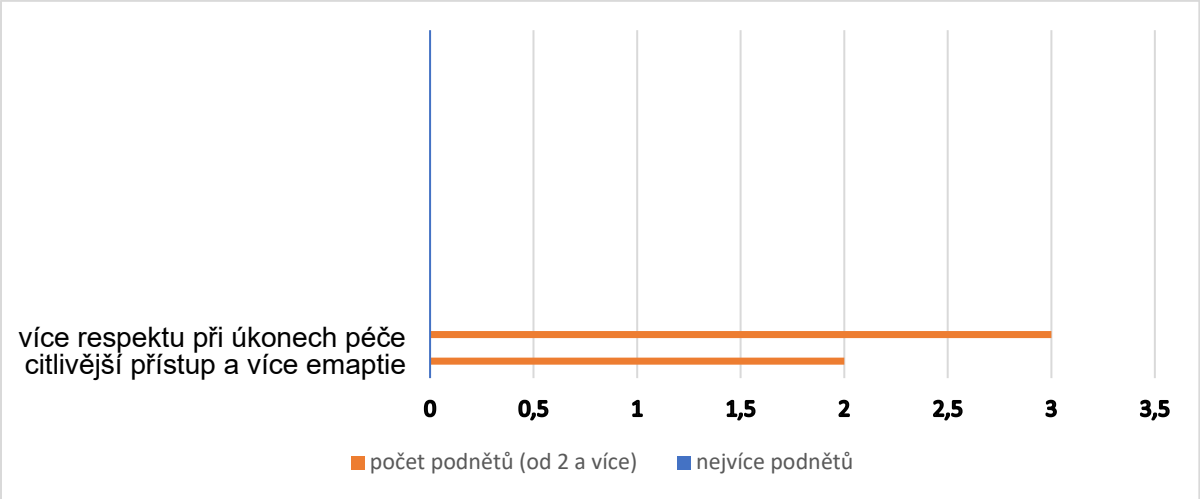
vzduchu co nejvíce. Žádáme rodinné příslušníky, aby se zapojili při setkání s jejich blízkými a využívali prostory naší zahrady k procházkám.

10. Lidská důstojnost

Myslíte si, že je zachována lidská důstojnost Vašeho blízkého? *(způsob oslovování, respekt, rozhodování o věcech, které se blízkého týkají apod.*
Na otázku odpovědělo 174 respondentů.

Označilo:	**%**	**Počet**
Ano	91,4 %	159
Částečně	8,6 %	15
Ne		
Celkem odpovědělo:		**174**
Připomínky a podněty:		5
Poděkování a spokojenost:		10
Nevyjádřilo se konkrétně:		2
Celkem se slovně vyjádřilo:		**17**

Nejčastější připomínky a podněty:



Reakce vedení domova:

Na podněty citlivější přístup a více empatie bylo reagováno v otázce č. 5.

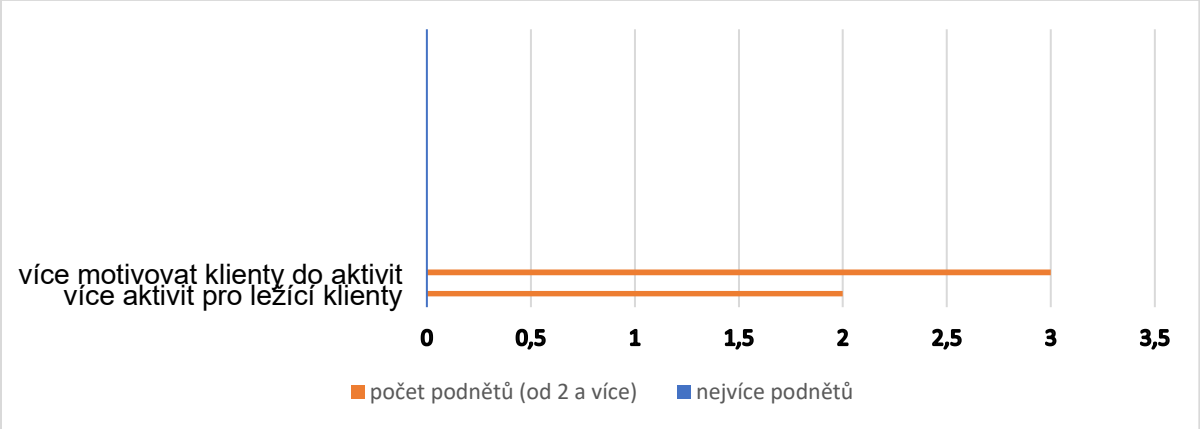
Více respektu při úkonech péče
Respekt a úcta ke klientům je základem slušného chování každého zaměstnance domova. Zaměstnanci jsou povinni dodržovat Etický kodex. V opačném případě se klient nebo jeho rodinný příslušník musí obrátit na vedoucího pracovníka nebo ředitele domova a projednat nedodržování etiky konkrétního pracovníka vůči klientovi.

11. Kulturní a volnočasové aktivity

Jak jste spokojen/a s nabídkou kulturních a volnočasových aktivit? *(nabídka aktivit, prostor pro vlastní koníčky a zájmy, návštěva dílny).*
Na otázku odpovědělo 164 respondentů.

Označilo:	%	Počet
Velmi spokojen/a	84,6 %	144
Částečně spokojen/a	11 %	18
Nespokojen/a	1,2	2
Celkem odpovědělo:		**164**
Připomínky a podněty:		14
Poděkování a spokojenost:		19
Nevyjádřilo se konkrétně:		4
Celkem se slovně vyjádřilo:		**37**

Nejčastější připomínky a podněty:



Reakce vedení domova:

Na podněty více motivovat klienty do aktivit, více aktivit pro ležící klienty již bylo reagováno v otázce č. 9.

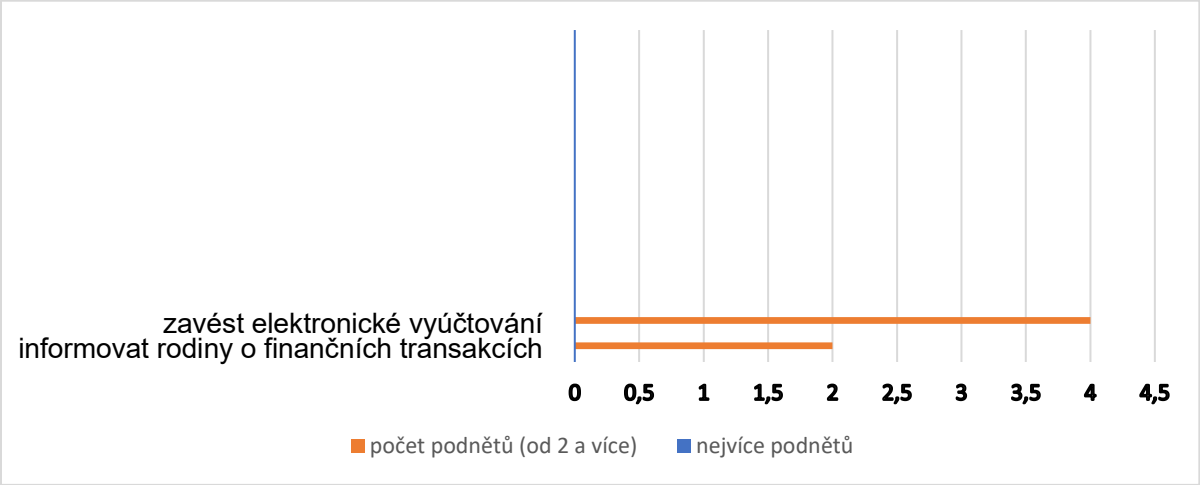
12. Informace o poskytované službě

Máte dostatečné informace o poskytované službě?
Na otázku odpovědělo 172 respondentů.

Označilo:	%	Počet
Ano	82,6 %	142
Částečně	16,3 %	28
Ne	1,2 %	2
Celkem odpovědělo:		**172**
Připomínky a podněty:		6
Poděkování a spokojenost:		9

Nevyjádřilo se konkrétně:	1
Celkem se slovně vyjádřilo:	**16**

Nejčastější připomínky a podněty:



Reakce vedení domova:

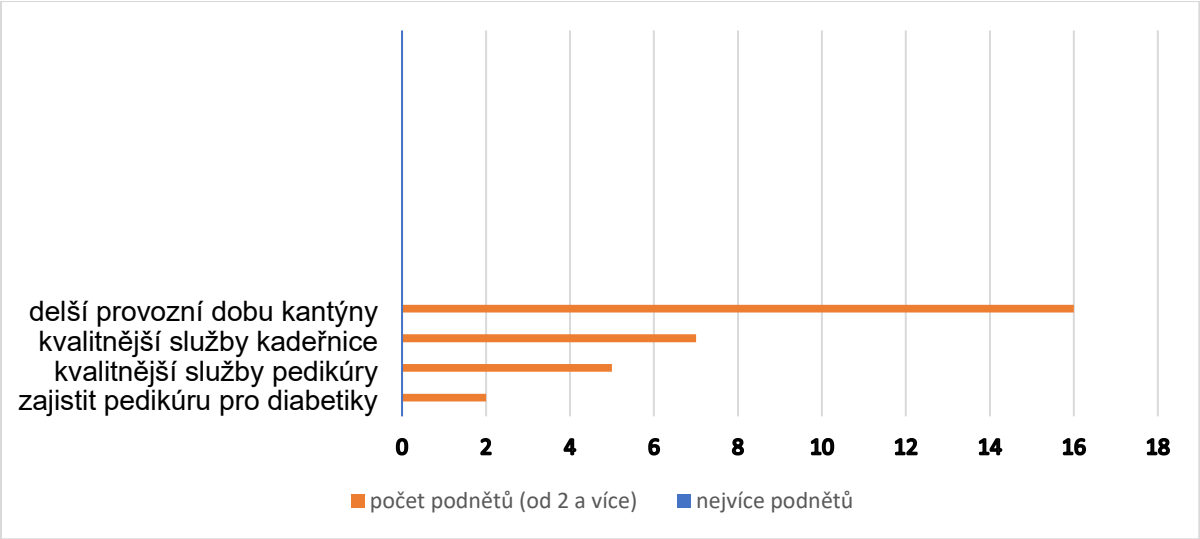
Zavést elektronické vyúčtování, informovat rodiny o finančních transakcích
Pokud úhradu za poskytované služby hradí klient převodem z účtu, je jeho povinností se informovat v kanceláři pokladny našeho domova, kolik má zaplatit za pobyt, stravu a doplatky za léky a inkontinenční pomůcky. Vyúčtování finančních prostředků na depozitním účtu vždy náleží klientovi nebo jemu stanovenému opatrovníkovi (na základě rozhodnutí soudu), který je uveden ve Smlouvě o poskytnutí sociální služby. Domov je povinen uložené věci a peníze řádně evidovat na osobním účtu klientů, zajistit jejich bezpečné uložení v trezoru nebo na bankovním účtu a předat klientům, popřípadě opatrovníkovi nebo jejich zástupci, doklad o jejich převzetí. Žádné informační e-maily o výši doplatků nerozesíláme.

13. Nabídka služeb

Jak jste spokojen/a s nabídkou služeb v Domově? *(kantýna, kadeřník, pedikérka apod.).* Na otázku odpovědělo 172 respondentů.

Označilo:	**%**	**Počet**
Ano	83,7 %	144
Částečně	15,1 %	26
Ne	1,2 %	2
Celkem odpovědělo:		**172**
Připomínky a podněty:		33
Poděkování a spokojenost:		9
Nevyjádřilo se konkrétně:		1
Celkem se slovně vyjádřilo:		**43**

Nejčastější připomínky a podněty:



Reakce vedení domova:

Na podnět delší provozní doba kantýny bylo reagováno v otázce č. 1.

Kvalitnější služby kadeřnice a pedikúry, zajištění pedikúry pro diabetiky
Služby kadeřnictví a pedikúru pouze zprostředkováváme a objednáváme dle přání a potřeby klientů. Pokud si někdo z klientů nebo rodinných příslušníků přeje jiné služby, nebráníme tomu a může si je zajistit.

14. Návštěvnost rodinných příslušníků

Jak často navštěvujete Vaše blízké? Na otázku odpovědělo 169 respondentů.

Označilo:	**%**	**Počet**
1x týdně	46,2 %	78
2x – 3x měsíčně	20,7 %	35
vícekrát	33,1 %	56
Celkem odpovědělo:		**169**

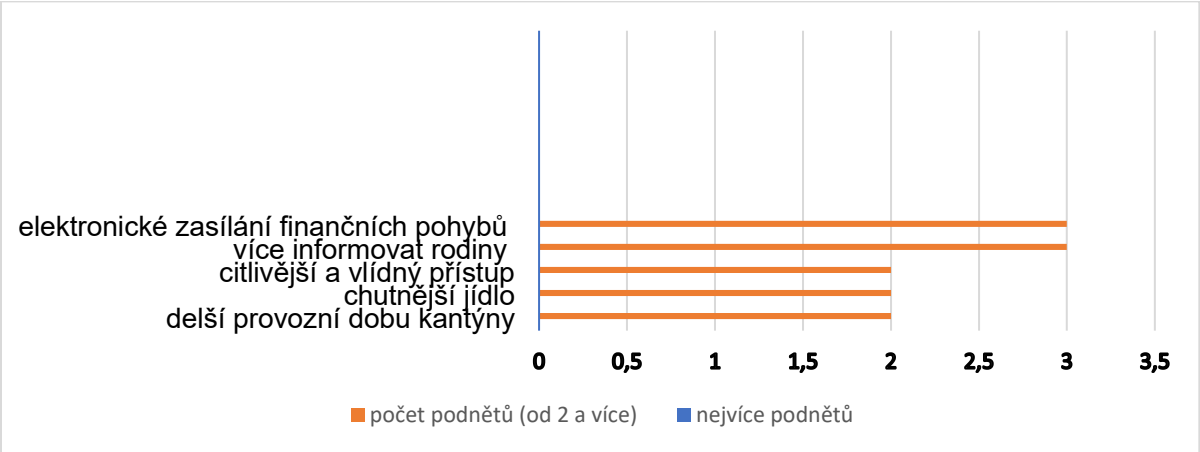
Tato otázka byla uzavřená a nebylo možné se slovně vyjádřit. Jsme rádi, když jsou klienti v pravidelném kontaktu se svou rodinou. Přejeme si také, aby pobyt u nás byl klientům co nejvíce příjemný, a co nejméně stresující. Aby se především cítili u nás jako doma. Každá změna je zvláště pro staršího člověka obrovskou zátěží, ale pokud budeme všichni mezi sebou komunikovat, všechno bude snadnější.

15. Náměty, připomínky, vzkazy

Uveďte Vaše náměty, připomínky, vzkazy? Vyjádřilo se 57 respondentů.

V poslední otázce byl ponechán prostor pro náměty, připomínky a vzkazy. Celkem 57 respondentů nám děkovalo a vyjadřovalo spokojenost za poskytovanou péči jejím blízkým. Vážíme si toho a děkujeme.

Nejčastější připomínky a podněty.



Na všechny tyto podněty bylo reagováno v otázkách č. 12, 8, 3 a 1.

Závěr

Všem děkujeme za váš čas, který jste nám věnovali a vyplňovali jste dotazník, poskytli jste nám cenné názory a podněty pro naši další práci.

Podněty si bereme k srdci, konstruktivní kritiku přijímáme a za poděkování děkujeme.

Potěšila nás vaše zpětná vazba a celková spokojenost s poskytovanou péčí, nabídkou aktivit a společenských akcí, prostorem zahrady, přístupem našich zaměstnanců aj.

Setkáte-li se kdykoli s něčím, co se vám nebude líbit, nebo budete mít potřebu nám cokoli sdělit, neváhejte se obrátit na vedoucího pracovníka, staniční či vrchní sestru nebo přímo na ředitele domova. V případě podání stížnosti postupujte dle letáčku „Jak podat stížnost“, který je k dispozici na každém oddělení na nástěnkách nebo webových stránkách domova.

Ještě jednou děkujeme a těšíme se na další vzájemnou komunikaci.

Zpracovala: Mgr. Šárka Korkešová, sociální pracovník – metodik

V Brně dne 15.8.2024

Ing. Rudolf Nytl
ředitel DS