



ZPRÁVA Z DOTAZNÍKOVÉHO ŠETŘENÍ HODNOCENÍ ZÁSAD PŘI POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB 2021

Domov pro seniory Věstonická Brno



DOMOV PRO SENIORY
DOMOV SE ZVLÁŠTNÍM REŽIMEM

Mgr. Dana Starostková
metodička

Obsah

Obsah	2
Úvod	3
Základní informace o účastnících dotazníkového šetření	4
Vyhodnocení dotazníku hodnocení zásad poskytovaných sociálních služeb	5
1. Ke klientům je přístupováno individuálně, podle jejich aktuálních potřeb a možností *	5
2. Klienti jsou zapojováni do života domova. *	6
3. Klientům je poskytována přiměřená míra péče a podpory. *	7
4. Mám dostatek srozumitelných informací o poskytování služby. *	8
5. Práva klientů jsou dodržována. *	9
Místo závěru.....	10
Příloha č. 1 Dotazník Hodnocení zásad při poskytování sociálních služeb v DS Věstonická.....	11

Úvod

Hlavním cílem zrealizovaného šetření bylo hodnocení zásad poskytovaných sociálních služeb v Domově pro seniory Věstonická s poskytovanými sociálními službami klientům. Domov poskytuje dvě registrované sociální služby – Domov pro seniory a Domov se zvláštním režimem.

Dotazníkové šetření proběhlo v období od 25. června do 25. července 2021. V rámci dotazníkového šetření bylo využito aplikace v prostředí docs.google.com s využitím technologie forms.google¹.

Respondenti z řad zaměstnanců, osob blízkých a externích spolupracovníků a dalších zainteresovaných osob vyplňovali dotazníky anonymně, aby měli větší prostor k otevřenosti při sdělování zpětné vazby.

Dotazníkové šetření je dílčí částí komplexní oblasti hodnocení kvality a řízení lidských zdrojů Domova pro seniory Věstonická.

¹ <https://www.google.com/forms/about/>

Základní informace o účastnících dotazníkového šetření

Dotazníkového šetření se zúčastnilo celkem 180 respondentů z řad zaměstnanců Domova pro seniory Věstonická (dále také DSV), osob blízkých a externích spolupracovníků a dalších zainteresovaných osob při poskytování sociálních služeb v DSV.

Ze zpětné vazby:

„Děkuji za veškerou péči, která byla věnována moji mamince. Práce zaměstnanců je stále velmi nedocenená. Přeji všem hodně sil a pevné nervy.“

Respondent/ka dotazníkového šetření

„Výtka ke stravování, pořád dokola a to několikrát týdně kupované buchty a sýrové pomazánky, které mají vesměs stejnou chuť, i když jsou dle jídelníčku pokaždé z jiného sýra.“

Respondent/ka dotazníkového šetření

„Celý chod domova a prostředí hodnotím kladně, jen připomínka k podávání ovoce: jablka, kiwi, pomeranče atd. - často velice tvrdé, ani za několik dní nejsou vhodné ke konzumaci... a oloupat tvrdý a velký pomeranč je nad lidské síly seniorů... je vhodnější podat šťávu, případně kompot... nejlepší a nejvhodnější jsou banány, strouhaná mrkev, rajský a okurkový salát apod.“

Respondent/ka dotazníkového šetření

Vyhodnocení dotazníku hodnocení zásad poskytovaných sociálních služeb

1. Ke klientům je přístupováno individuálně, podle jejich aktuálních potřeb a možností *

Pro hodnocení tvrzení byly použity tyto možnosti:

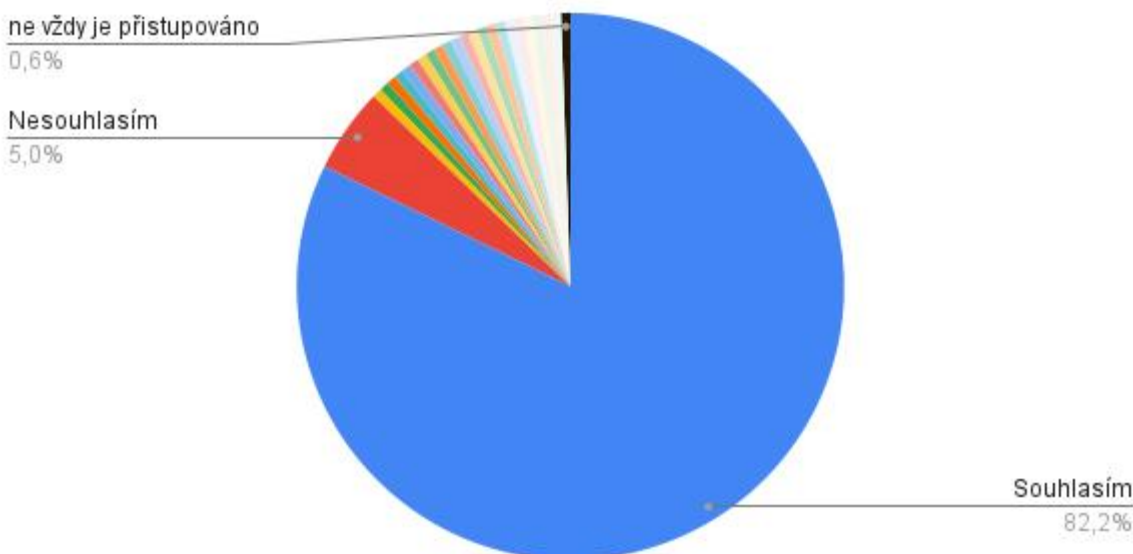
1=souhlasím; 2=nesouhlasím; 3=jiné – zde možnost otevřené odpovědi

Ke klientům je přístupováno individuálně, podle jejich aktuálních potřeb a možností	
1=souhlasím	82,2%
2=nesouhlasím	5,0%
3=jiné	12,8%

Výsledek hodnocení této zásady poukazuje na vysokou míru uvedeného tvrzení. O této skutečnosti je přesvědčeno celkem 82,2% respondentů a pouhých 5,0% respondentů nesouhlasí. 12,8% respondentů využilo možnosti slovního vyjádření. Například:

- „S výjimkou zajištění očkování pro jednotlivé klienty, kteří nebyli očkováni v rámci očkovací akce. Důvod – nedostatek klientů pro vyčerpání všech dávek vakcíny. Když mám porovnat zdraví člověka versus pár dávek vakcíny, připadá mi tento důvod absurdní.“
- „Nabrat více personálu, aby na klienty byl delší čas a pečovatelky se nemusely honit.“

Ke klientům je přístupováno individuálně, podle jejich aktuálních potřeb a možností.



2. Klienti jsou zapojováni do života domova.*

Pro hodnocení tvrzení byly použity tyto možnosti:

1=souhlasím; 2=nesouhlasím; 3=jiné – zde možnost otevřené odpovědi

Klienti jsou zapojováni do života domova	
1=souhlasím	83,3%
2=nesouhlasím	3,3%
3=jiné	13,4%

Výsledek hodnocení této zásady poukazuje na vysokou míru uvedeného tvrzení. O této skutečnosti je přesvědčeno celkem 83,3% respondentů a pouhých 3,3% respondentů nesouhlasí. 13,4% respondentů využilo možnosti slovního vyjádření. Například:

- „V PŘÍPADĚ MOŽNOSTI DOBROVOLNÍKŮ A PRAXE STUDENTŮ, UMOŽNIT KLIENTŮM, KTERÍ NECHODÍ A RODINA NENÍ SCHOPNÁ NA NÁVŠTĚVĚ ZAJISTIT POBYT NA ZAHRADĚ.JEN ZA VHODNÉHO POČASÍ, DLE PŘÁNÍ KLIENTA, ASI DVAKRÁT TÝDNĚ NA PŮL HODINY AŽ HODINU A UMOŽNIT BÝVALÝM ZAHRÁDKÁŘŮM NAVÁZÁNÍ HOVORU A VZPOMÍNEK, KTERÉ MAJÍ Z POBYTU NA SVÝCH ZAHRÁDKÁCH, PŘÍPADNĚ JEN TAK O NĚČEM SI VYKLÁDAT A NETRÁVIT TAK ČAS JEN V POKOJI NA LŮŽKU.“



3. Klientům je poskytována přiměřená míra péče a podpory. *

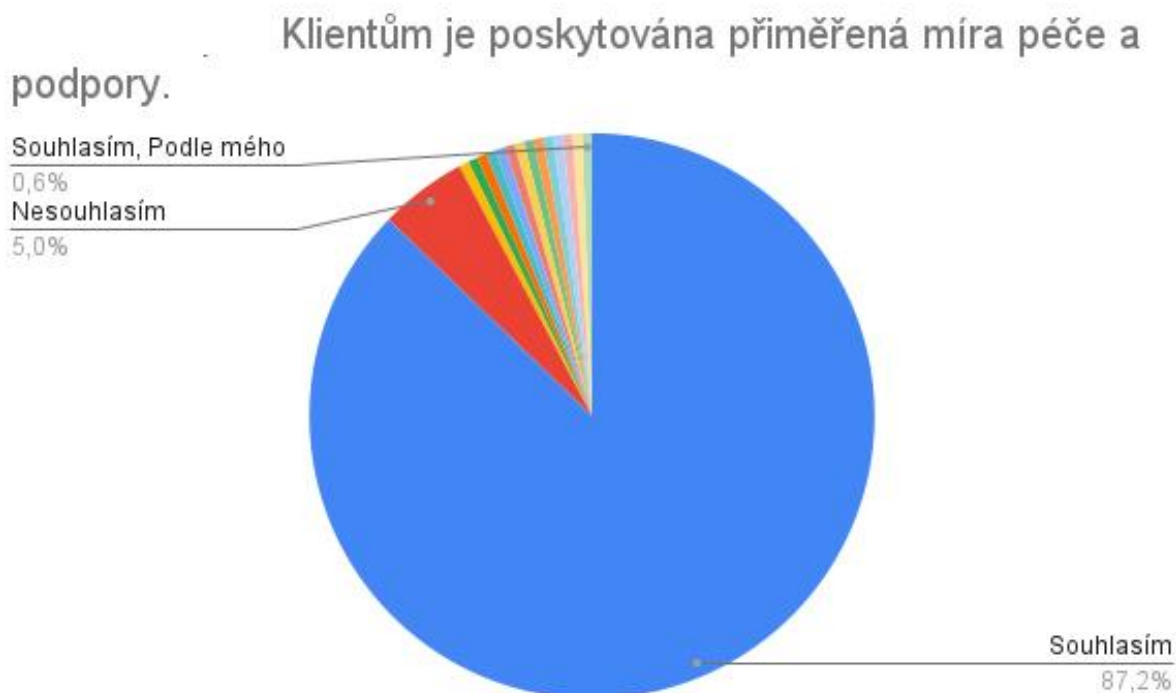
Pro hodnocení tvrzení byly použity tyto možnosti:

1=souhlasím; 2=nesouhlasím; 3=jiné – zde možnost otevřené odpovědi

Klientům je poskytována přiměřená míra péče a podpory	
1=souhlasím	87,2%
2=nesouhlasím	5,0%
3=jiné	7,8%

Výsledek hodnocení této zásady poukazuje na vysokou míru uvedeného tvrzení. O této skutečnosti je přesvědčeno celkem 87,2% respondentů a pouhých 5,0% respondentů nesouhlasí. 7,8% respondentů využilo možnosti slovního vyjádření. Například:

- „Nějak zaktivizovat pasivní klientku, která si samozřejmě stěžuje jen nám... personálu si asi o nic neřekne“.
- „V covidové době, je práce ve Vašem domově náročná – obdivuji Vaše pracovní nasazení, ale nevhodné vybavení koupelny /nedostupná madla, zvonek na sestru – aby byly dosažitelné všem klientům a zajistily jim bezpečí při samostatném provedení osobní hygieny/ je problém z dřívější doby. Za nápravu děkuji.“



4. Mám dostatek srozumitelných informací o poskytování služby. *

Pro hodnocení tvrzení byly použity tyto možnosti:

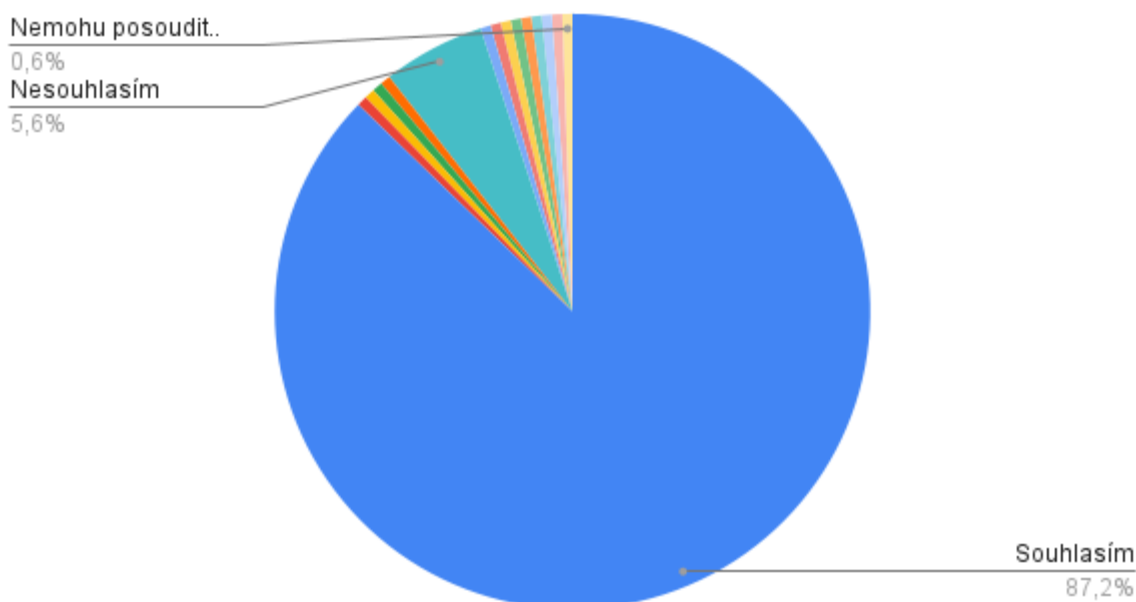
1=souhlasím; 2=nesouhlasím; 3=jiné – zde možnost otevřené odpovědi

Mám dostatek srozumitelných informací o poskytování služby	
1=souhlasím	87,2%
2=nesouhlasím	5,6%
3=jiné	7,2%

Výsledek hodnocení této zásady poukazuje na vysokou míru uvedeného tvrzení. O této skutečnosti je přesvědčeno celkem 87,2% respondentů a 5,6% respondentů nesouhlasí. 7,2% respondentů využilo možnosti slovního vyjádření. Například:

- „Přivítal bych měsíční zprávu o celkovém zdravotním stavu, způsobu léčby, námětů pro možnosti zlepšení péče a celkového zhodnocení toho měsíce. Jde nám přece o pohodlí a důstojné zaopatření umístěných osob.“
- „V případě náhle hospitalizace prosíme o okamžitou informaci.“
- „Větší informovanost ohledně úpravy medikace.“
- „Větší upřímnost a otevřenost při informování rodinných příslušníků. Děkuji.“
- „Informace personálu je hluchým klientkám potřeba psát na stírací tabulky, aby vše lépe pochopily.“

Mám dostatek srozumitelných informací o poskytování služby.



5. Práva klientů jsou dodržována.*

Pro hodnocení tvrzení byly použity tyto možnosti:

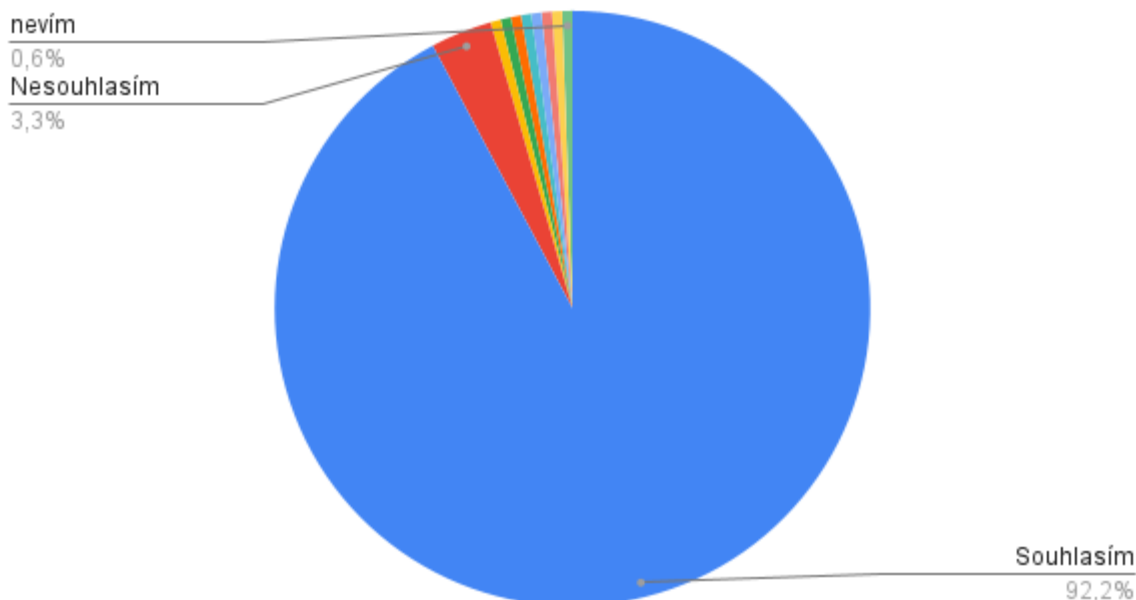
1=souhlasím; 2=nesouhlasím; 3=jiné – zde možnost otevřené odpovědi

Práva klientů jsou dodržována	
1=souhlasím	92,2%
2=nesouhlasím	3,3%
3=jiné	4,5%

Výsledek hodnocení této zásady poukazuje na vysokou míru uvedeného tvrzení. O této skutečnosti je přesvědčeno celkem 92,2% respondentů a pouhých 3,3% respondentů nesouhlasí. 4,5% respondentů využilo možnosti slovního vyjádření. Například:

- „Jako problém vidím TV na dvoulůžkovém pokoji, kde její majitelka může obtěžovat spolubydlící, která se nemá, jak bránit. A že to JE tedy kravál...“
- „Na chodbě za recepcí proti kantýně jsou zamčené záchody. Je to silně diskriminující a pro mého rodiče traumatizující...“
- „...Za necelého 1/2 roku mému rodiči nebyla dělaná lékařská prohlídka. Teprve na mé upozornění, byla odebrána krev (před nástupem do domova mu byly dělány pravidelné odběry, ale lékař kterému jsem po třech měsících volala, mi řekl, že můj rodič není v nemocnici a teprve po dalších dvou měsících nečinnosti jsem měla odvahu zavolat znovu. To jsem mluvila s příjemnou paní doktorkou. Na základě toho, se teprve něco začalo řešit.“

Práva klientů jsou dodržována.



Místo závěru...

„Důležitá je pro mě spokojenost maminky, přes dílčí neshody se spolubydlíci, vše řeším s personálem, který mi vždy poskytne informace ohledně zdraví event. kolizi. Přes pandemii mi vždy zprostředkovali kontakt s maminkou a nesmírný dík jim patří za to, že celou situaci zvládli, a i nad rámec svých povinností mi pomohli navázat kontakt s milovanou osobou, kterou jsem neviděla 5 měsíců. Jenom mě překvapilo, že nebyla vytvořena žádná místnost /kontejner, budka/ venku, kde by se dalo s klienty hovořit třeba i pomocí telefonu. Navíc maminka je nahluchlá, takže komunikace po telefonu je obtížná. Ale stačilo by jenom zamávat, poslat vzdušný polibek, ujistit vizuálně, že jsme všichni v pořádku. Toto ani dopisy nezvládnou. Prosím proto vedení za úvahu, jestli by nebylo možné takovou izolovanou místnost vytvořit. Oceňuji také aktuální web, kde jsem se jasně a přehledně dozvěděla o všech změnách.“

Respondentka dotazníkového šetření

„Zdravím!!! Žádné připomínky... Mám matku v v domově více než 3tím rokem!! Jsem velice spokojená ale co je hlavní!! Matka také!! Péče max. kuchyň-mňamka!!Čisto!! Útulno...televize a aktivity... Sestřičky-veselé, ochotné!! Zahrada-nádherná!! Dílničky, kino, koncert!! Nemám co dodat!! Jen moooc poděkovat!!! Děkuji!!!“

Respondentka dotazníkového šetření

Zpracovala Mgr. Dana Starostková, metodička

Příloha č. 1 Dotazník Hodnocení zásad při poskytování sociálních služeb v DS Věstonická

Zvu vás k vyplnění formuláře:

Hodnocení zásad při poskytování sociálních služeb v Domově pro seniory Věstonická

Dobrý den, velice si vážíme Vaší spolupráce, a proto bychom Vám velmi rádi nabídli možnost vyjádřit se k zásadám naší práce při poskytování péče a služeb našim klientům. Je to pro nás jedna z možností neustálého zlepšování.

Váš názor je pro nás důležitý, děkujeme Vám za čas věnovaný vyplnění dotazníku.

Vyplnění dotazníku Vám zabere jen pár minut.

U každého tvrzení máte možnost pod výběrem "JINÁ" slovně vyjádřit svůj názor.

Klientům je poskytována přiměřená míra péče a podpory. *

- [] Souhlasím
- [] Nesouhlasím
- [] Jiné:

Práva klientů jsou dodržována. *

- [] Souhlasím
- [] Nesouhlasím
- [] Jiné:

Klienti jsou zapojováni do života domova. *

- [] Souhlasím
- [] Nesouhlasím
- [] Jiné:

Ke klientům je přístupováno individuálně, podle jejich aktuálních potřeb a možností. *

- [] Souhlasím
- [] Nesouhlasím
- [] Jiné:

Mám dostatek srozumitelných informací o poskytování služby. *

- [] Souhlasím
- [] Nesouhlasím
- [] Jiné:

Zde můžete doplnit Vaše podněty, návrhy, připomínky: *