

ZPRÁVA

**Vyhodnocení spokojenosti
klientů Odlehčovacího centra
DS Jihoměstská sociální a.s.
za rok 2019**



Mgr. Hana Čančíková a Mgr. Michaela Konvičná

OBSAH

PODĚKOVÁNÍ 1

Shrnutí.....1

Cíle průzkumu spokojenosti klientů..... 1

Obsah dotazníku 2

Návratnost 2

Interpretace výsledků průzkumu spokojenosti klientů 3

DETAILNÍ VÝSLEDKY 4

**Vyjádření k
podnětům.....11**

PODĚKOVÁNÍ

Úvodem bychom rádi poděkovali všem klientům Odlehčovací služby, jejich rodinným příslušníkům a známým, kteří se na hodnocení podíleli. Vaše zpětná vazba je pro nás důležitá, neboť ji vnímáme jako prostředek a motivaci ke zkvalitnění naší služby. Naším cílem je, aby byli naši klienti na Odlehčovací službě spokojeni a cítili se u nás během krátkodobých pobytů, kdy jsou vytrženi ze svého domácího prostředí, co nejvíce jako doma. Naší snahou je co nejvíce přizpůsobit naše služby individuálním potřebám a požadavkům klientů.

Děkujeme též i kolegům, kteří byli nápomocni při administrativě dotazníků, jež je s vyhodnocením tohoto cíle nezbytně spojena.

SHRNUTÍ

CÍLE PRŮZKUMU SPOKOJENOSTI KLIENTŮ

V součinnosti s každoročním dotazníkovým šetřením klientů Domova pro seniory Jihoměstská sociální a.s. se realizuje také průběžné dotazníkové šetření klientů Odlehčovacího centra, které probíhá celoročně. Oba průzkumy pomáhají ve zmapování názorů klientů na poskytovanou pobytovou službu a tím získání vstupů pro zlepšování.

Respondenty v tomto šetření byli klienti popř. rodinní příslušníci, kteří v uvedeném období využívali služeb Odlehčovacího centra nebo zde umístili svého blízkého člena domácnosti. Primárně nebyli rodinní příslušníci do průzkumu zahrnuti. Dotazníky umožňují anonymní vyjádření, také jejich podání je možné zrealizovat pomocí schránek důvěry umístěných na chodbách zařízení. V roce 2019 byl u dvou z třinácti odevzdaných dotazníků připojen podpis respondenta.

Sběr dat probíhal v průběhu roku 2019 prostřednictvím dotazníku, který je v tištěné podobě předáván spolu s ostatními dokumenty při nástupu klienta na Odlehčovací pobyt.

OBSAH DOTAZNÍKU

Byl aplikován soubor 6 strukturovaných otázek, ve kterých většinou respondenti na položené otázky pouze odškrtovali odpovědi z nabídnuté škály. Někteří také využili volný prostor pro doplňující poznámky. Jako poslední byla naformulována otevřená otázka s dostatečným prostorem k možnosti písemného vyjádření.

Konkrétní otázky měly následující znění:

- *1. Jste spokojeni s vybavením pokoje?*
- *2. Jak jste spokojeni s prostředím v OC?*
- *3. Jak jste se cítili při kontaktu s našimi pracovníky?*
- *4. Jak jsme vycházeli vstříc Vaším přáním?*
- *5. Jak bylo naplněno to, co jsme v úvodu dojednali?*
- *6. Co byste v našem zařízení změnili?*

NÁVRATNOST

Celková návratnost distribuovaných dotazníků byla **17,56 %**:

- *celkový počet dotázaných:* 74
- *vyplněno bylo celkem dotazníků:* 13

Zdůvodnění této úrovně návratnosti:

- *zpětná vazba spokojenosti klientů popř. rodinných příslušníků s pobytem na OC je podávána také formou písemného vyjádření, které bývá často elektronicky adresováno paní vedoucí domova nebo řediteli JMSOC.*

- *klienti i rodinní příslušníci v době požadované zpětné vazby (při ukončování pobytu) již často z časových důvodů dotazník nevyplňují.*

INTERPRETACE VÝSLEDKŮ PRŮZKUMU SPOKOJENOSTI KLIENTŮ

Doporučení k výsledkům hodnocení

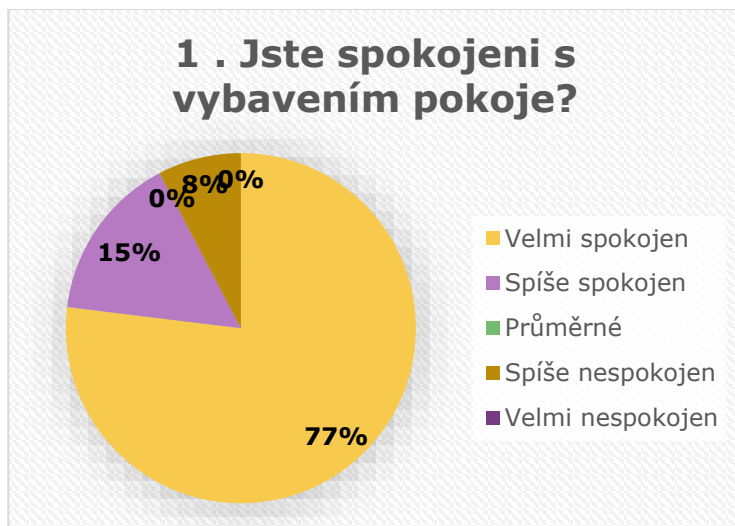
Viz Vyjádření k podnětům na str.7.

Doporučení k rozsahu dotazů

Upravit formulaci dotazů – jejich zjednodušení pro lepší srozumitelnost.

Detailní výsledky

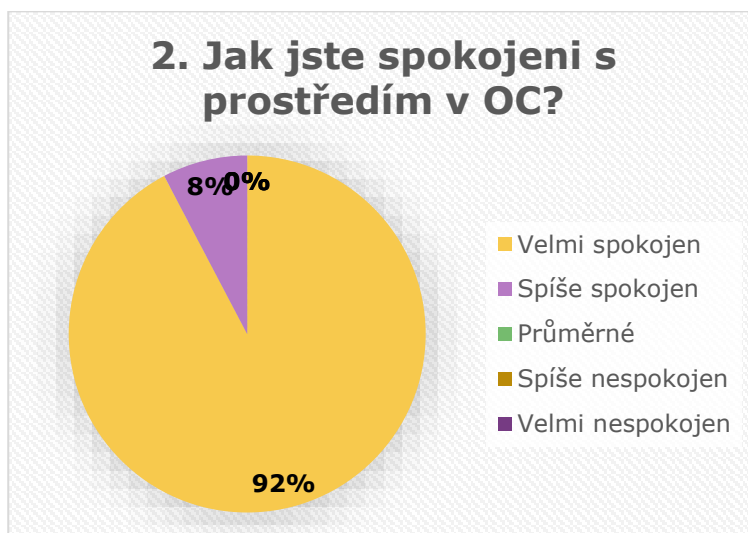
Tato kapitola prezentuje vyhodnocení odpovědí klientů na jednotlivé otázky:



Velmi spokojen	10
Spíše spokojen	2
Průměrné	0
Spíše nespokojen	1
Velmi nespokojen	0

Podněty:

- *malý prostor pro dva*
- *moc těsno (4lůžkový pokoj) a stará skříň*

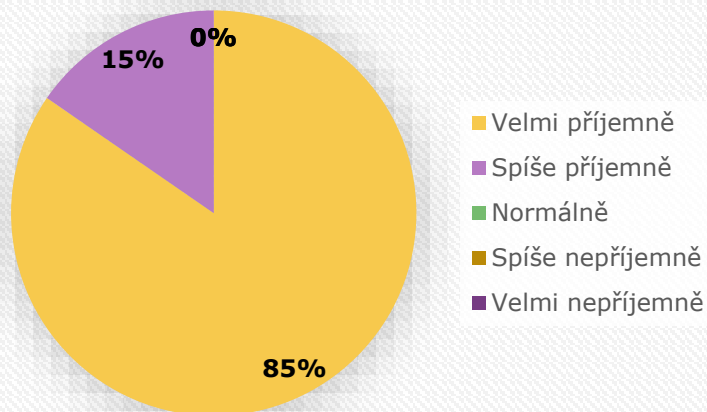


Velmi spokojen	12
Spíše spokojen	1
Průměrné	0
Spíše nespokojen	0
Velmi nespokojen	0

Podněty:

- *oceňují řešení venkovních ploch s dostatkem laviček a altánů*

3. Jak jste se cítili při kontaktu s našimi pracovníky?

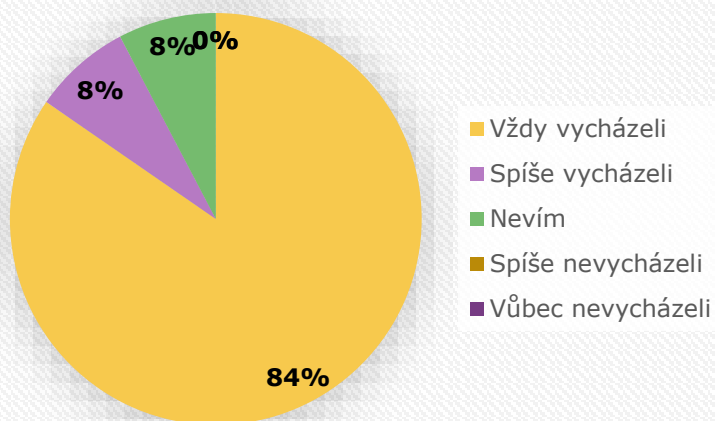


Velmi příjemně	11
Spíše příjemně	2
Normálně	0
Spíše nepříjemně	0
Velmi nepříjemně	0

Podněty:

- *jsem velmi spokojen*
- *velice ochotní a vstřícní*

4. Jak jsme vycházeli vstříc Vašim přáním?

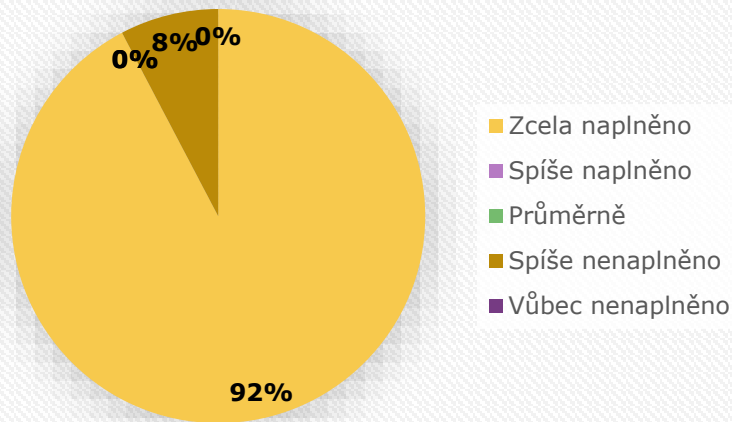


Vždy vycházeli	11
Spíše vycházeli	1
Nevím	1
Spíše nevycházeli	0
Velmi nevycházeli	0

Podněty:

- *vaši pracovníci jsou velmi vstřícní*

5. Jak bylo naplněno to, co jsme v úvodu dojednali?



Zcela naplněno	12
Spíše naplněno	0
Průměrně	0
Spíše nenaplněno	1
Velmi nenaplněno	0

Podněty:

- *měla být 2x sprcha, bylo 1x mytí bez sprchy, nenamazali mě, nevěděla jsem a personál nevěděl, že a kde mám vozík, nejzdila jsem na oběd do jídelny*

6. Co byste v našem zařízení změnili?

- *není třeba nic měnit, jsem spokojen*
- *ve vašem zařízení jsme již po několikáté a vždy bylo všechno v nejlepším pořádku.*
- *dodržet to, co bylo v úvodu dojednáno - babička zapomíná, nikdy si o nic neřekne a je potřeba ji motivovat*
- *byli jsme spokojeni*
- *málo místa v pokoji, staré skříně*
- *nepřišla jsem zatím na nic*
- *větší propagace aktivit připravovaných pro seniory - ne všichni si vzpomenu číst vývěsky*

Vyjádření k podnětům

Z dotazníku vyplývá, že převážná většina klientů je se službou velmi spokojena.

U každého klienta je služba nastavována individuálně na začátku pobytu, lze ji kdykoliv upravit podle přání klienta. Pokud má klient nebo rodina pocit, že by chtěli něco změnit, mohou se obrátit na vedoucí směny pečovatelek na oddělení Odlehčovacího pobytu nebo přímo na vedoucí Domova.

Každý klient má přiděleného klíčového pracovníka, který zpracovává podle klientových potřeb a přání Plán péče a Individuální plán. Na jeho dodržování dohlíží vedoucí směny pečovatelek.

Každoročně plánujeme v rámci krátkodobých cílů zlepšení materiálního vybavení pro klienty v celém zařízení. I na rok 2020 plánujeme dovybavit Odlehčovací centrum novými koupacími židlemi, jídelními a nočními stolky, odhlučněnými servírovacími vozíky a zástěnami na vícelůžkové pokoje.

Propagace aktivit probíhá formou vyvěšování programů na každý týden a distribuce těchto programů konkrétním klientům prostřednictvím aktivizační pracovníce na každý pokoj klientů, kteří o to mají zájem. Pečovatelky každý všední den klienty zvou a motivují k návštěvě plánovaného programu, který probíhá většinou od pondělí do pátku.

Je domluveno s aktivizační pracovníci, že nyní bude distribuovat tyto programy na každý pokoj, aby měli klienti možnost rozhodnout se, zda budou chtít aktivity navštívit. Pečovatelky budou na každém oddělení klientům v průběhu dne připomínat, co se koná a motivovat na každou aktivitu v daný den.