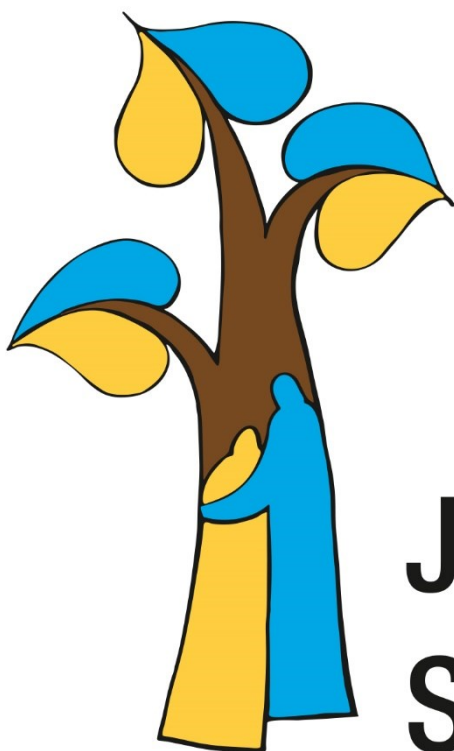


**Vyhodnocení spokojenosti klientů
Odlehčovacího centra
Jihoměstská sociální a.s.
za rok 2022**



**JIHOMĚSTSKÁ
SOCIÁLNÍ a.s.**

Bc. Lucie Strašíková

OBSAH

SHRNUTÍ	1
Cíle průzkumu spokojenosti klientů	1
Obsah dotazníku	1
Návratnost	2
Interpretace výsledků průzkumu spokojenosti klientů	2

SHRNUTÍ

CÍLE PRŮZKUMU SPOKOJENOSTI KLIENTŮ

Dotazníkové šetření klientů Odlehčovacího centra probíhá průběžně celoročně. Průzkum pomáhá ve zmapování názorů klientů na poskytovanou pobytovou službu, a tím získání impulzů a námětů pro zlepšování.

Respondenty v tomto šetření byli klienti, kteří v uvedeném období využívali služeb Odlehčovacího centra, případně jejich rodinní příslušníci. Primárně nebyli rodinní příslušníci do průzkumu zahrnuti. Dotazníky umožňují anonymní vyjádření, také jejich podání je možné zrealizovat pomocí schránek důvěry umístěných na chodbách zařízení. U tří dotazníků ze čtrnácti odevzdaných byl připojen podpis respondenta.

Sběr dat probíhal v průběhu roku 2022 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. Dle podnětu hodnocení z minulých let byly otázky přeformulovány na srozumitelnější znění.

- 1. *Jste spokojeni s prostředím domova a vybavením pokoje?*
- 2. *Jak jste spokojeni se službami – úklidem, prádelnou a kuchyní?*
- 3. *Jak jste spokojeni s programem aktivit a společenskými akcemi?*
- 4. *Jak jste byli spokojeni se zaměstnanci?*
- 5. *Bylo naplněno Vaše očekávání, které jste měli před nástupem na odlehčovací pobyt?*
- 6. *Máte nějaké podněty ke zlepšení a zkvalitnění služby?*

NÁVRATNOST

Celková návratnost distribuovaných dotazníků byla 41 %:

- celkový počet dotázaných: 34
- vyplněno bylo celkem dotazníků: 14

Zdůvodnění této úrovně návratnosti:

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

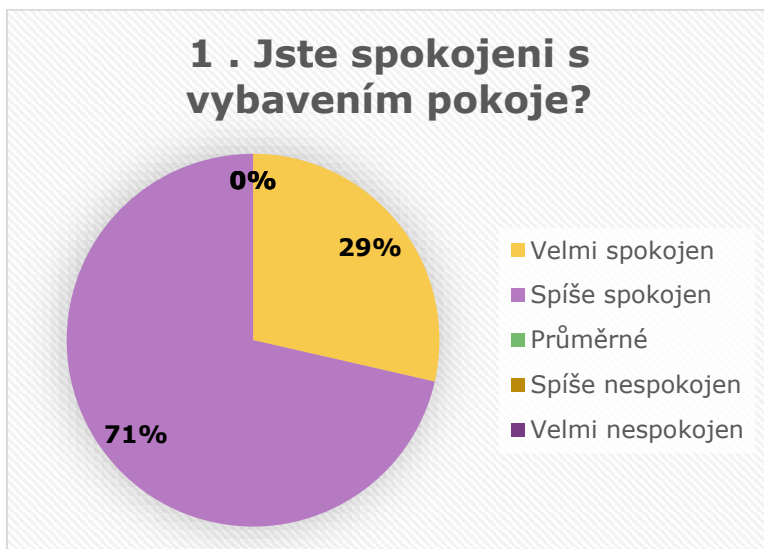
INTERPRETACE VÝSLEDKŮ PRŮZKUMU SPOKOJENOSTI KLIENTŮ

Doporučení k výsledkům hodnocení

- viz str. 6

DETAILNÍ VÝSLEDKY

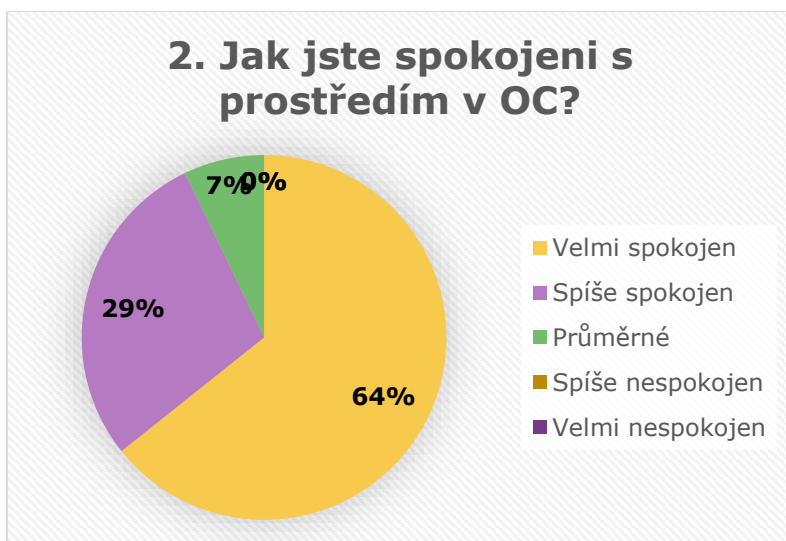
Tato kapitola prezentuje vyhodnocení odpovědí klientů na jednotlivé otázky:



Velmi spokojen	4
Spíše spokojen	10
Průměrné	0
Spíše nespokojen	0
Velmi nespokojen	0

Podněty:

- Malá skříňka, např. pod umyvadlo.
- Pokoj pro 4 lůžka velmi malý.
- Málo toalet.

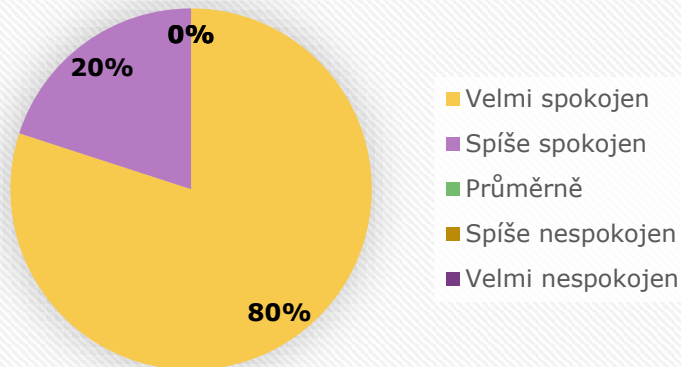


Velmi spokojen	9
Spíše spokojen	4
Průměrné	1
Spíše nespokojen	0
Velmi nespokojen	0

Podněty:

- Nehodnotím prádelnu, prádlo práno doma.

3. Jak jste spokojeni s programem aktivit a společenskými akcemi?

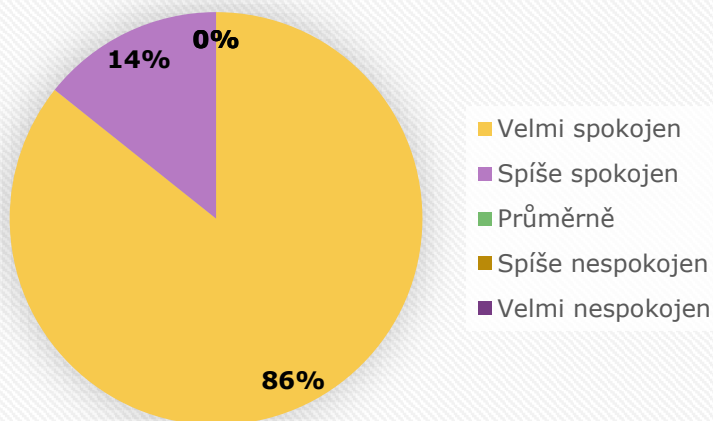


Velmi spokojen	8
Spíše spokojen	2
Průměrně	0
Spíše nespokojen	0
Velmi nespokojen	0

Podněty:

- Více informovat o aktuální aktivitě.
- Paní sestřička Zuzanka velmi hodná, vstřícná.
4 klienti nevyužili - nehodnotili

4. Jak jste byli spokojeni se zaměstnanci?

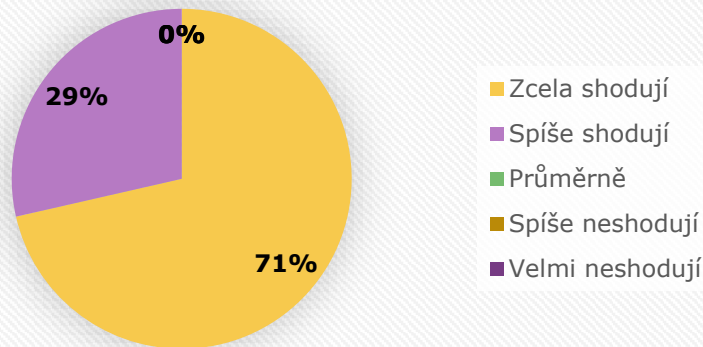


Velmi spokojen	12
Spíše spokojen	2
Průměrně	0
Spíše nespokojen	0
Velmi nespokojen	0

Podněty:

- Všichni moc ochotní s čímkoli pomoci.
- Sestřičky, pečovatelky i pečovatelé ochotní a vstřícní.
- Velmi příjemné jednání.

5. Bylo naplěno vaše očekávání, které jste měli před nástupem na odlehčovací pobyt?



Zcela shodují	10
Spíše shodují	4
Průměrně	0
Spíše neshodují	0
Velmi neshodují	0

Podněty:

- *Nad očekáváníí.*
- *Děkuji všem, kteří se podíleli na péči o mého manžela.*
- *Byla jsem velmi spokojena se vstřícným jednáním všech zaměstnanců, se kterými jsem se setkala. Díky.*

6. Co byste v našem zařízení změnili?

- *Háčky na kabáty (pro návštěvy), koš na prádlo?*
- *Toaleta součástí pokoje.*
- *Pokoj by mohl být větší, ale s tím se nedá nic dělat. Jsem velmi vděčná za tuto službu.*
- *V případě, že je na OC plně obsazen 4lůžkový pokoj, je to náročnější. Pro vozíčkáře je 2L lepší. Ale je jasné, že je potřeba více lůžek, aby se uspokojil zájem.*

Z hodnocení vyplývá, že klienti byli se službou převážně velmi spokojeni.

Většina podnětů ke změně se týká velikosti nebo uspořádání pokojů či zařízení. Objekt nebyl projektován jako sociální zařízení a uvedené nedostatky tomu odpovídají. Stále čekáme na plánovanou rekonstrukci.

Aktivizační pracovnice každý týden pravidelně obchází klienty a zve je na plánované akce. Také klientům připomíná každý den po aktivitě, jaký program bude druhý den. O programu si s klienty povídá, kdykoliv je možnost např. při procházce. Pečovatelky si též s klienty povídají o tom, jaký bude program aktivit. Na nástěnkách zařízení jsou pravidelně vyvěšovány aktuální programy.