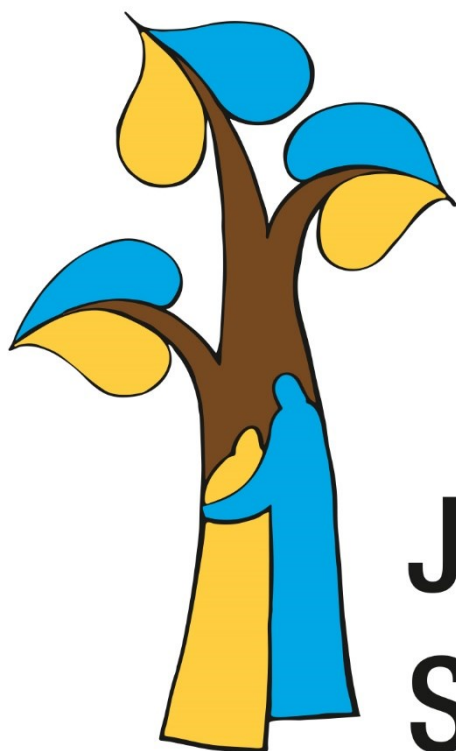


**Vyhodnocení spokojenosti klientů  
Domova pro seniory  
Jihoměstská sociální a.s.  
za rok 2022**



**JIHOMĚSTSKÁ  
SOCIÁLNÍ a.s.**

**Bc. Lucie Strašíková**

# OBSAH

<b>PODĚKOVÁNÍ.....</b>	<b>1</b>
<b>SHRNUTÍ .....</b>	<b>1</b>
Cíle průzkumu spokojenosti klientů.....	1
Obsah dotazníku.....	1
Návratnost .....	2
Interpretace výsledků průzkumu spokojenosti klientů .....	2
<b>DETAILNÍ VÝSLEDKY .....</b>	<b>3</b>

# PODĚKOVÁNÍ

Rádi bychom poděkovali všem klientům, kteří se na vyplňování dotazníků podíleli, jejich připomínky se budeme snažit zpracovat do našich cílů, abychom i nadále službu Domova pro seniory zkvalitňovali. Ceníme si též i spokojenosti klientů a jejich pochvaly zaměstnancům. Vnímáme to jako poděkování za jejich obětavou a laskavou péči.

# SHRNUTÍ

## CÍLE PRŮZKUMU SPOKOJENOSTI KLIENTŮ

Každoroční dotazníkové šetření klientů Domova pro seniory Jihoměstská sociální a.s. se realizuje s cílem získání co nejucelenějších informací o spokojenosti klientů s poskytovanou pobytovou službou a tím zvyšování kvality poskytovaných služeb.

Respondenty byli uživatelé, kteří v uvedeném období využívali služeb Domova pro seniory. Sběr dat probíhal v období listopadu 2022 prostřednictvím distribuce dotazníku v tištěné podobě. Většina respondentů využila nabídku pomoci při vyplňování jednotlivých otázek formou anonymního dotazování prostřednictvím rozhovoru, tři klienti vyplnili dotazník samostatně. Primárně nebyli rodinní příslušníci do výzkumu zahrnuti.

## OBSAH DOTAZNÍKU

Byl aplikován soubor 18 strukturovaných otázek, které pokrývají oblasti vybavenosti zařízení, stravování, úklidu, volnočasových aktivit, personálního obsazení apod.

## NÁVRATNOST

**Celková návratnost distribuovaných dotazníků byla 43,5 %:**

- celkový počet dotázaných: 76
- vyplněno bylo celkem dotazníků: 33

**Zdůvodnění této úrovně návratnosti:**

- velká část klientů odmítla nebo nebyla schopná relevantně na dotazy odpovědět z důvodu omezení kognitivních funkcí v důsledku pokročilého věku nebo zhoršeného zdravotního stavu.

## INTERPRETACE VÝSLEDKŮ PRŮZKUMU SPOKOJENOSTI KLIENTŮ

**Doporučení ke znění dotazů ohledně personální oblasti**

Změnit znění dotazů, aby uživatel mohl hodnotit více konkrétně.

**Doporučení k oslovování dalších zainteresovaných stran**

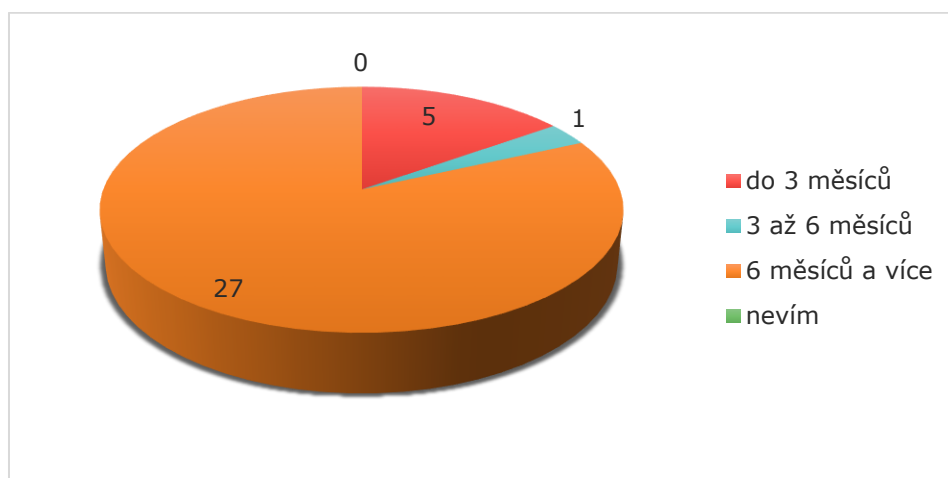
Zpracovat dotazník pro rok 2023 pro rodinné příslušníky (třetí stranu zainteresovaných osob).

# DETAILNÍ VÝSLEDKY

Tato kapitola prezentuje vyhodnocení odpovědí klientů na jednotlivé otázky:

## 1. Jak dlouho využíváte služeb zařízení?

**Výsledek:**

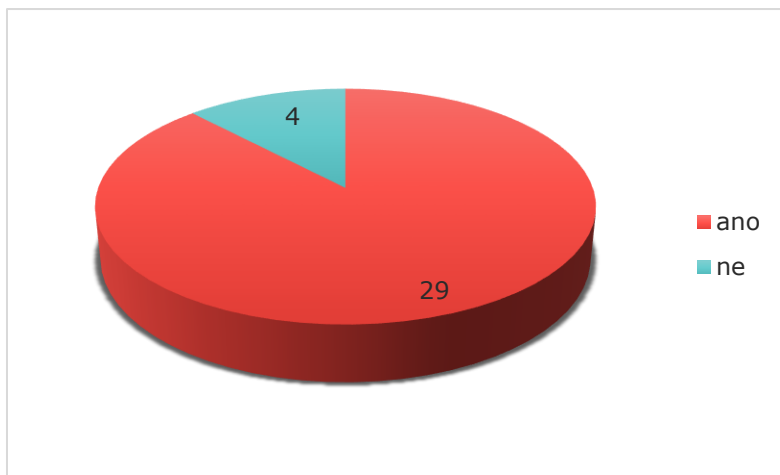


**Podněty:**

Nejsou.

## 2. Měl/a jste před začátkem vašeho pobytu dostatek informací o poskytované službě?

**Výsledek:**



**Podněty:**

Nejsou.

## 3. Jaké informace Vám scházely?

- *O provozu a řádu.*
- *Pomáhala zařizovat rodina a musela jsem se přesvědčit.*

Odpověď:

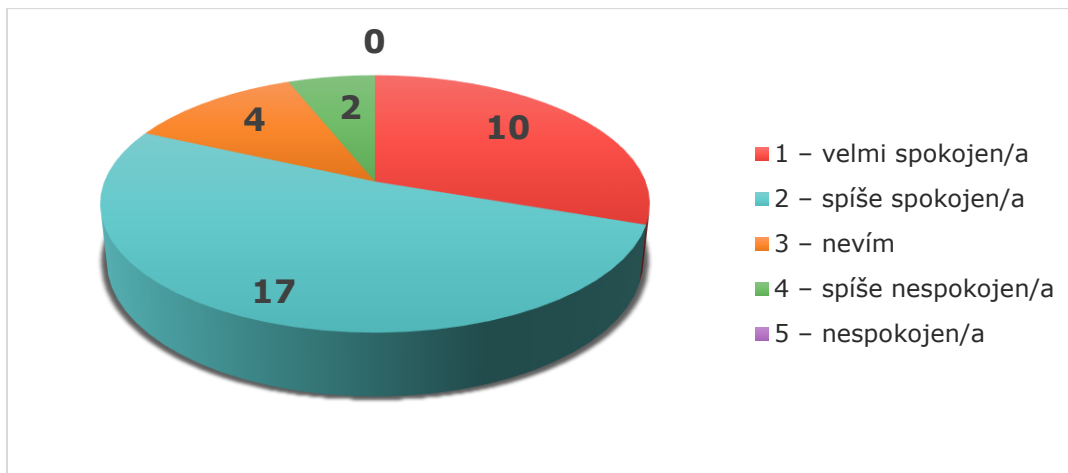
Při nastoupení nového klienta je součástí seznámení s těmito informacemi, které klientovi předává sociální pracovnice.

Domovní řád, Sazebník, vzor Smlouvy a popis služby jsou předávány při sociálním šetření, případně jsou kdykoli dostupné na webových stránkách zařízení.

Provozní řád je vyvěšen na nástěnkách Domova, aby byl kdykoliv dostupný pro nahlédnutí.

#### 4. Ohodnoťte, jak jste spokojeni se společnými prostorami?

**Výsledek:**



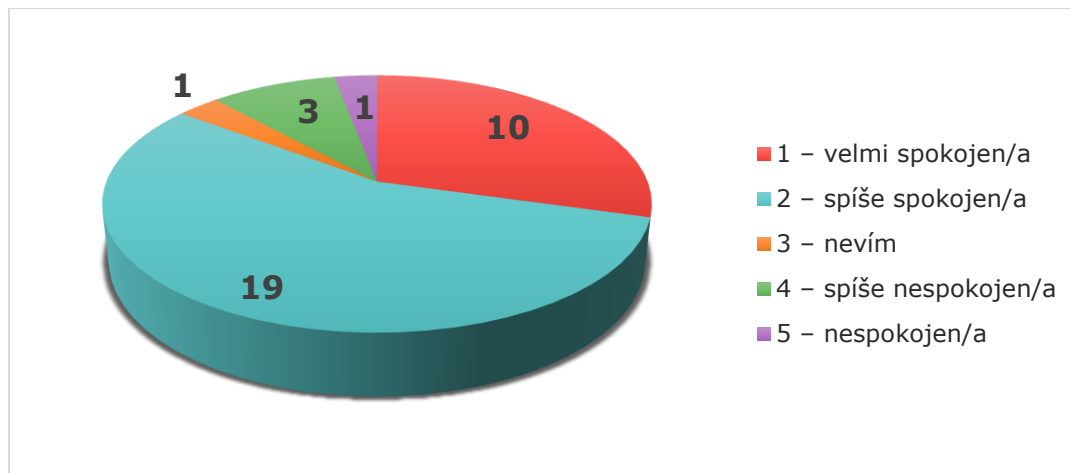
**Podněty:**

- *Místnost pro návštěvy.*
- *Tělocvična.*
- *Jedna lednička pro tolik lidí je málo.*
- *Menší místnost pro kutily.*

Domov má omezené prostory, ale i přesto se snažíme je alespoň zútulnit. V jídelně byl postupně vytvořen odpočinkový koutek s křesly, na chodbě v 1. patře OC vyvěšeny obrazy.

## 5. Ohodnoťte, jak jste spokojeni s vybavením pokoje

**Výsledek:**



**Podněty:**

- *Malé pokoje, stísněný prostor, chybí mi svoboda.*
- *Stísněné prostory.*
- *Chybí mi na pokoji židle a hadr na utření v koupelně po hygieně.*
- *Těžká peřina, špatně se mi spí.*
- *Malá skříň.*
- *Chybí na pokoji stůl a židle pro návštěvy nebo pro lepší pohodlí k jídlu.*
- *Chybí malá lednička.*
- *Malý pokoj.*

Odpověď:

Domov je limitován velikostmi pokojů, stále čekáme na plánovanou rekonstrukci objektu. Pokud si klient přeje být umístěn na větší nebo jednolůžkový pokoj, sociální pracovnice ho napíše na seznam.

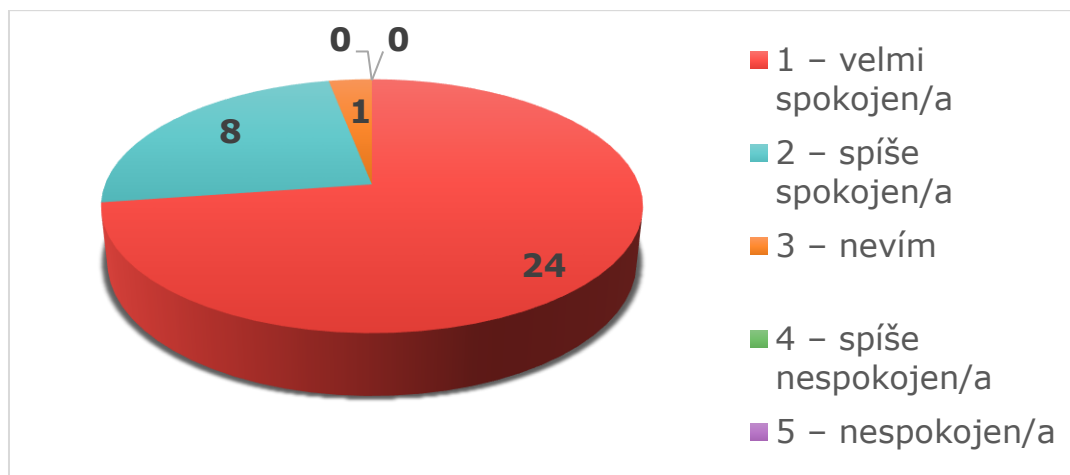
Pokoje postupně vybavujeme drobným nábytkem – lampičky, zrcadla apod.

Pokoj je také možné se souhlasem Domova dovybavit vlastním drobným nábytkem, případně ledničkou, dle velikosti pokoje a volného prostoru.



## 6. Ohodnoťte, jak jste spokojeni s úklidem v zařízení

**Výsledek:**



**Podněty:**

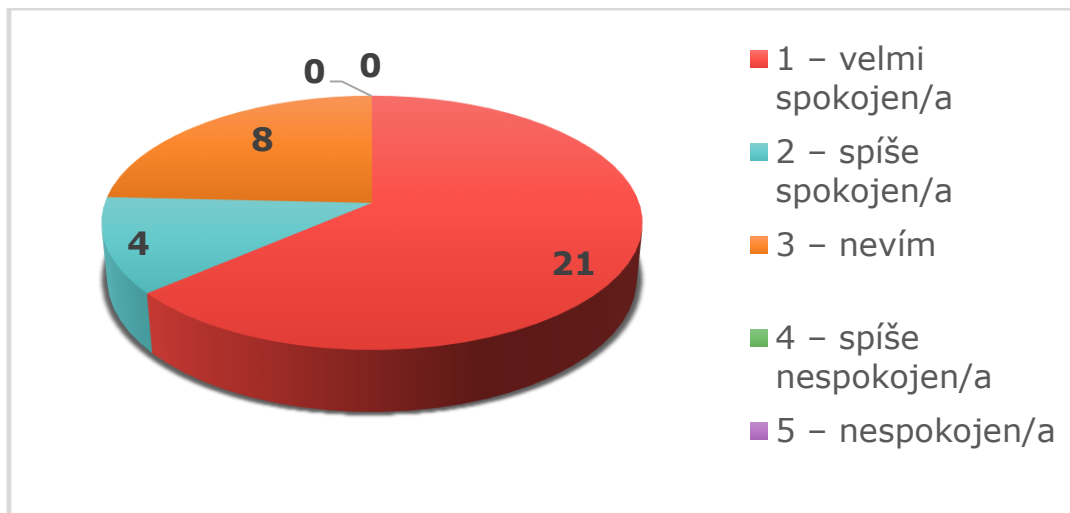
- *Úklid býval lepší, častější čištění podlah, jsou tam šmouhy.*

Odpověď:

Úklid je prováděn denně a dle týdenního a měsíčního harmonogramu. Každý rok je pravidelně sjednáváno ošetření podlah ve všech společných prostorech a na chodbách polymery. Byl pořízen speciální mycí stroj na podlahy na pokojích klientů.

## 7. Ohodnořte, jak jste spokojeni se zázemím v zahradě

**Výsledek:**



**Podněty:**

- *Chybí venkovní hry, např. kuželky, šipky.*
- *Využívám jen terasu.*
- *Chybí bytelnější posezení.*

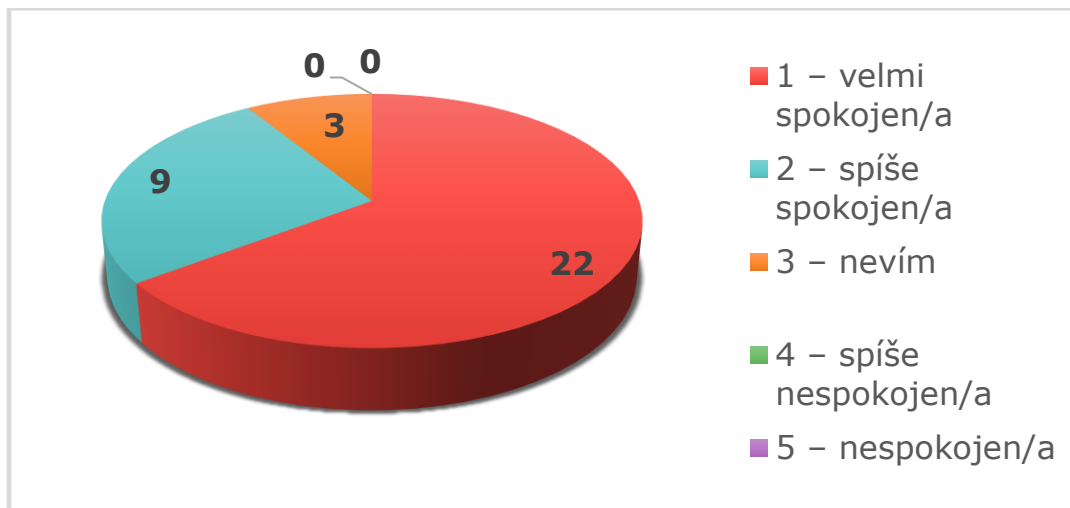
**Odpověď:**

V plánované rekonstrukci je i z minulých let počítáno například se zarovnáním zahrady. Vznikl by tak prostor pro další venkovní aktivity.

K venkovnímu posezení je k dispozici klientům zahradní nábytek, který je dostatečně bytelný, s podsedáky, vybraný pro snadné vstávání/usazování z/do křesla.

## 8.Ohodnoťte, jak jste spokojeni s prádelnou a s kvalitou vyprání prádla

**Výsledek:**



**Podněty:**

- *Doplnit knoflíky u povlečení.*
- *Bylo lepší, občas neznalost, co komu patří.*
- *Perou dobře, občas spletou a něco se mi vrátí pozdě nebo mám něco cizího.*
- *Občas delší návratnost.*
- *Ztrácení prádla.*

Odpověď:

V letošním roce proběhla v prádelně personální obměna. S tou souvisí i seznámení s provozem domova a postupné zaučení pradelnek.

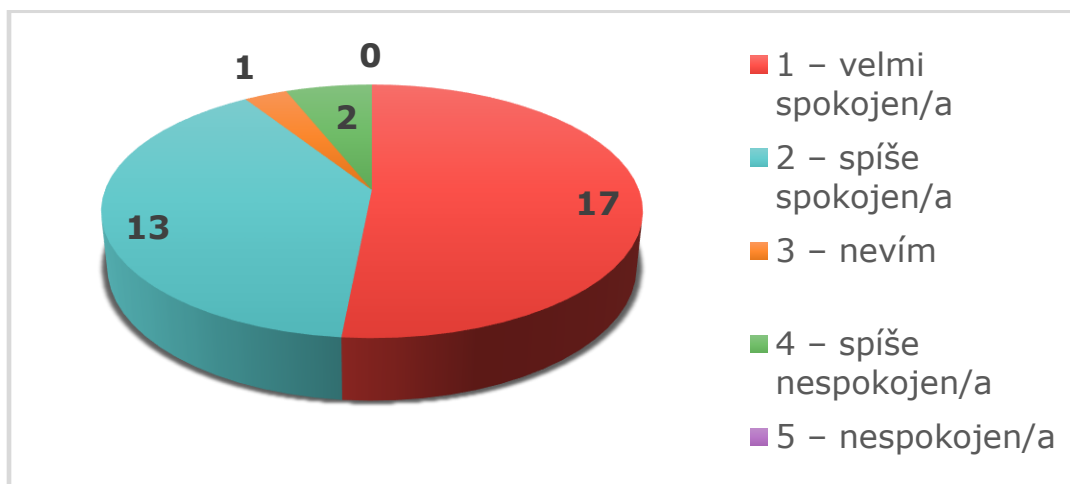
Prádlo klientů musí být řádně označené, aby pradelny věděly, které prádlo, jakému klientovi patří. Pokud je prádlo označené fixou na textil, časem se písmena sepírají a je třeba prádlo znovu označit. To mohou udělat po upozornění v prádelně nebo pečovatelky.

Pokud by bylo potřeba něco zašít nebo přišít, lze vyřešit domluvou s prádelnou, o knoflících bude prádelna informována.

## 9. Ohodnoťte, jak jste spokojeni s poskytováním stravy a nápojů

Výsledek:

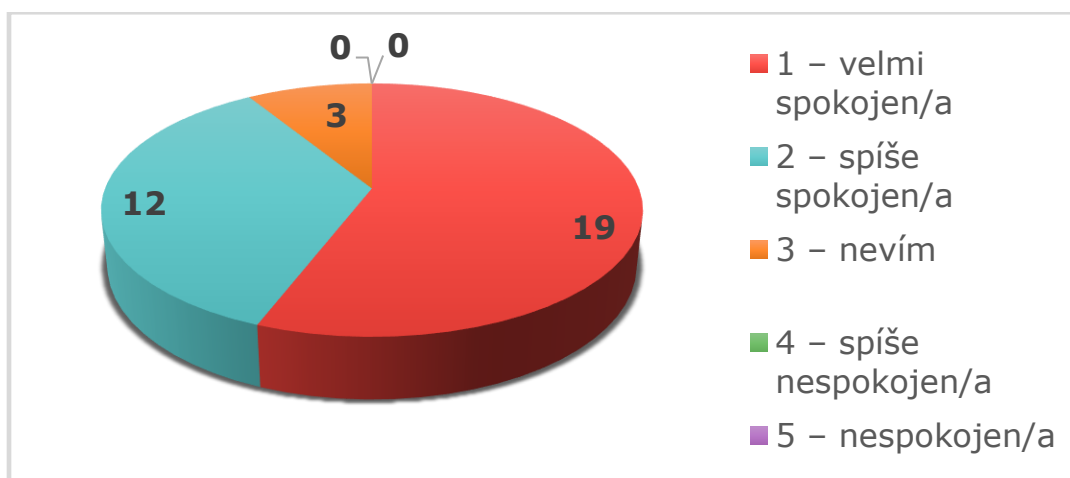
### 9. A Nabídka stravy



**Podněty:**

- *Výborné polívky.*
- *Jídlo se zlepšilo, jsou velké porce.*
- *Dietní sestra mi vyjde vstříc, když nechci večer polívky.*
- *Jídlo je výborné.*
- *Občas zařadit špagety nebo smažený sýr.*

### 9. B Nabídka nápojů



**Podněty:**

- *Častější doplňování čaje, někdy se večer stane, že už není.*

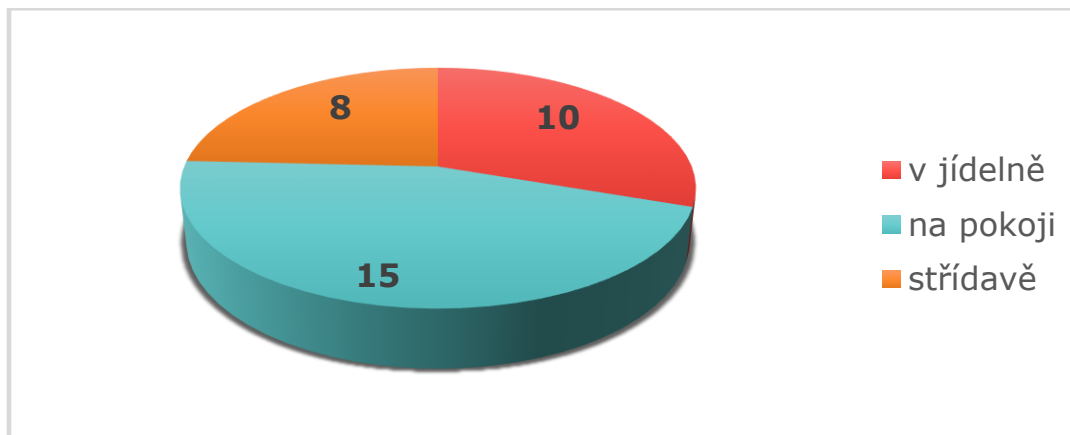
Odpověď:

V Domově je stanovena Stravovací komise, které se účastní 3 zástupci z řad klientů a vedení Domova 3 – 4 x ročně. Zde se pravidelně vyhodnocují jednotlivé připomínky od klientů prostřednictvím jejich zástupců a ze sešitu, který slouží k písemnému vyjádření spokojenosti/nespokojenosti klientů i zaměstnanců k jídlu. Snažíme se v rámci možností jídelníček co nejvíce přizpůsobit chutím a požadavkům klientů na základě spolupráce s vedoucí stravovacího úseku a nutriční terapeutkou. V některých případech nelze vyhovět všem s ohledem na zdravotní či dietní omezení klienta.

Své připomínky mohou směřovat i do schránek důvěry, rozmístěných po Domově. Lze je podávat i anonymně.

## 10. Stravujete se převážně

**Výsledek:**

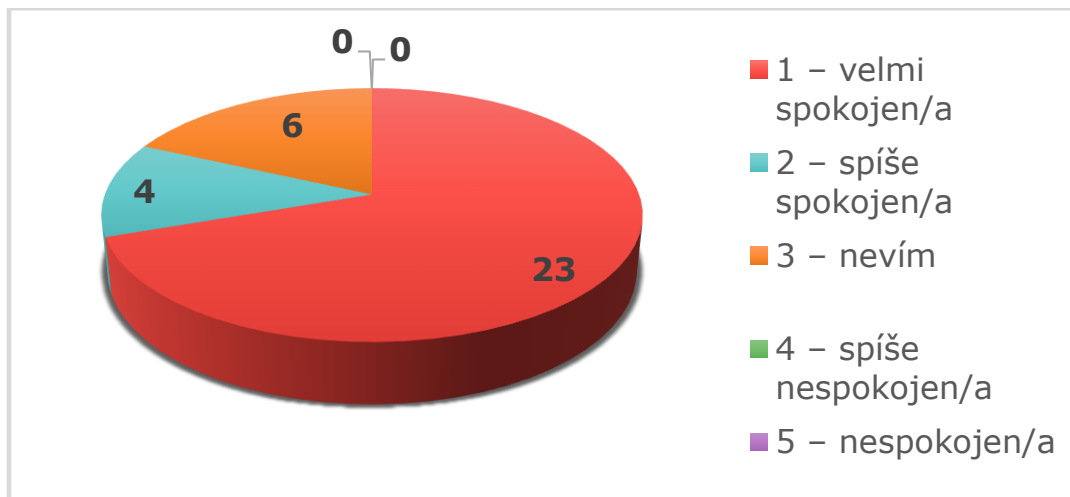


**Podněty:**

- *Nejsou.*

## 11. Ohodnoťte spokojenost s aktivitami a společenskými akcemi v zařízení

**Výsledek:**



**Podněty:**

- *Mohly by být také výjezdy pro vozíčkáře.*
- *Více aktivit, lépe utíká čas, klidně i dopoledne nebo delší odpoledne.*
- *Koukáme stále jen na staré filmy, proč nekoukáme na něco nového.*
- *Při pouštění filmů koukáme furt na ty samé.*

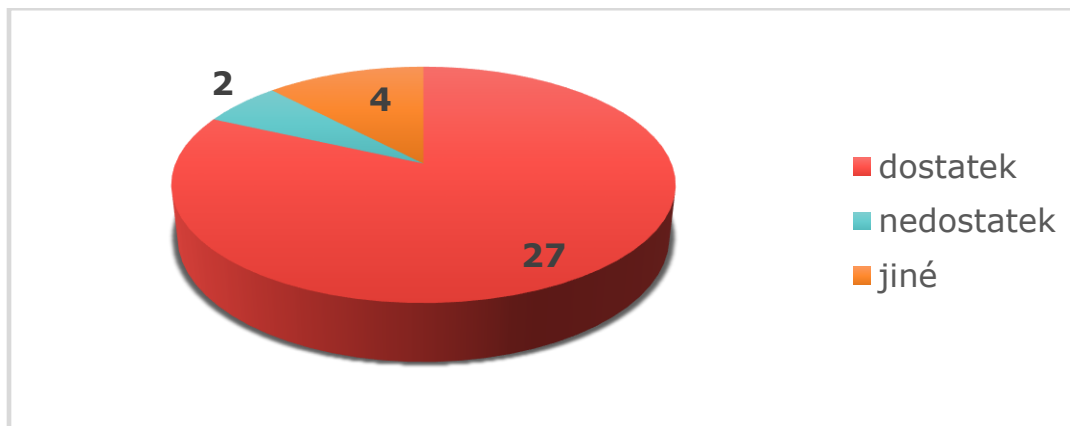
**Odpověď:**

Plánujeme pořízení automobilu, který bychom mohli využívat jen pro potřeby klientů Domova pro seniory a Odlehčovacího centra. Automobil pak můžeme využívat na výlety pro vozíčkáře, doprovody k lékařům apod. Měl by být uzpůsoben pro přepravu imobilního klienta na vozíku.

Doplníme naši filmotéku novými filmy.

## 12. Ohodnoťte soukromí při provádění osobní hygieny

**Výsledek:**



**Podněty:**

- *Vzhledem k mému zdravotnímu stavu nelze hygienu provádět jinak.*
- *Jsme čtyři špatně chodící na 1 společnou koupelnu.*
- *Málo soukromí na společném WC a koupelně.*

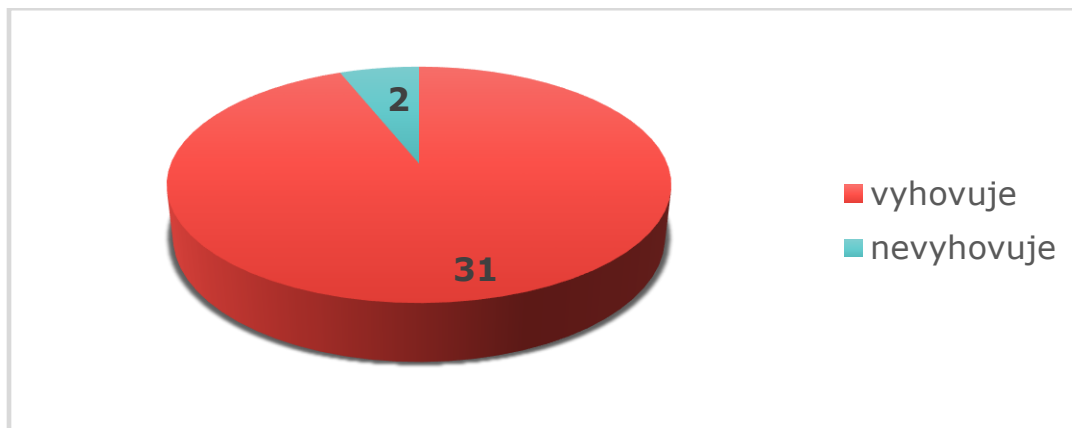
Odpověď:

Zmiňované dispozice Domova (viz výše) neumožňují v některých požadavcích zkvalitnění péče o klienty.



### 13. Jak jste spokojeni s četností koupání

**Výsledek:**



**Podněty:**

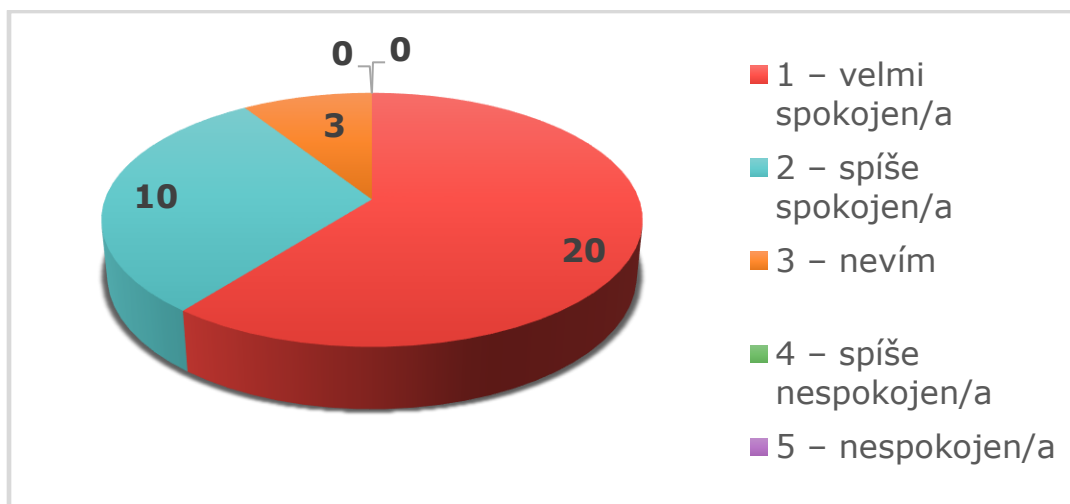
- *Chtěla bych koupání alespoň 2x týdně.*
- *Ideálně ob den.*

**Odpověď:**

Pokud by si klient přál koupání častěji nebo v jiný den, může se domluvit s personálem v přímé péči, či přímo s vedoucí přímé péče.

## 14. A Hodnocení týmu zaměstnancův našem zařízení – pracovníci přímé obslužné péče (pečovatelé)

**Výsledek:**



**Podněty:**

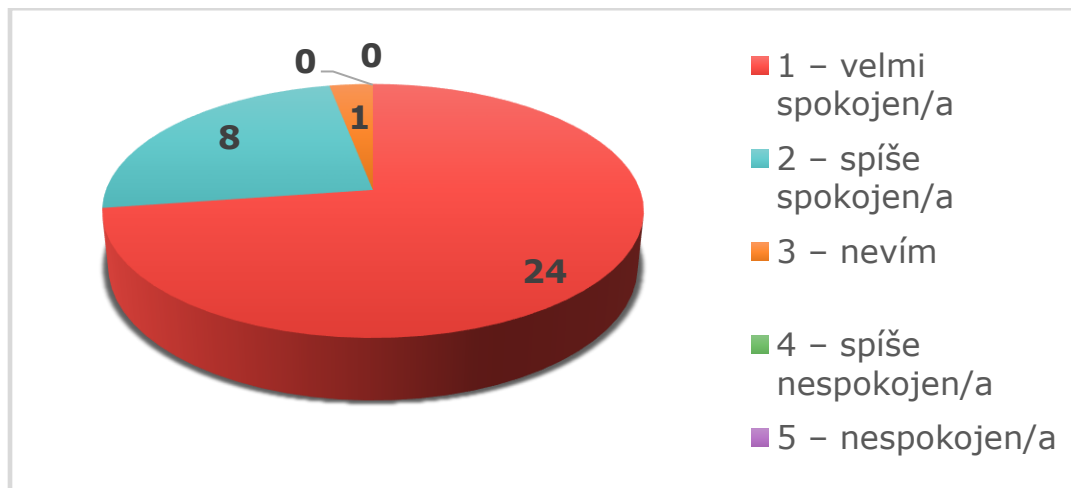
- *U pečovatelek nemůžu známkovat hromadně, některé jsou na 1, některé na 5.*
- *Pečovatelky těžko hodnotit hromadně.*
- *Pečovatelky by mohli mít klidnější tempo, moc se u nás nezdrží, hodnoceno i se sestřičkami dohromady, mají různé oblečení a nevím kdo je kdo.*
- *Jak která pečovatelka.*

**Odpověď:**

S vedoucími směn pečovatelek řešena intenzivnější komunikace s klienty v rámci individuálního plánování. Máme k dispozici několik dobrovolníků, které můžeme zapojit do dobrovolnictví - povídání si s klienty – s dalšími zájemci z řad našich klientů.

## 14. B Hodnocení týmu zaměstnanců v našem zařízení – zdravotní sestry

**Výsledek:**

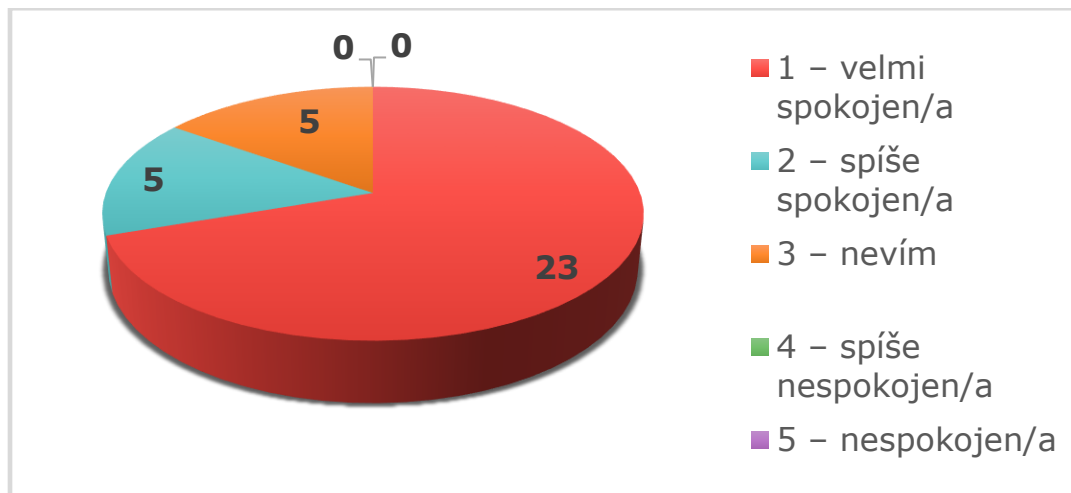


**Podněty:**

- *Nejsou.*

#### 14. C Hodnocení týmu zaměstnancův našem zařízení – vedoucí pracovníci

**Výsledek:**

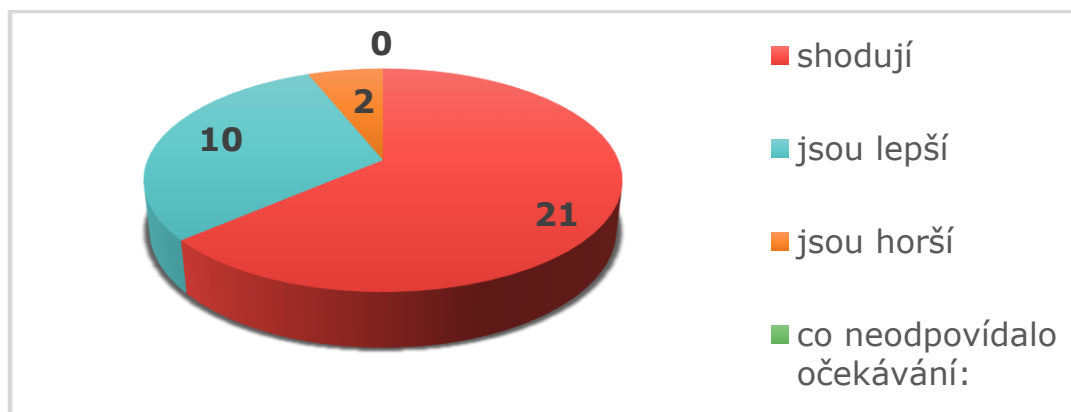


**Podněty:**

- *Nejsou.*

**15. Jak se shodují vaše zkušenosti s očekáváním, které jste měl před nástupem do zařízení?**

**Výsledek:**



**Podněty:**

- *Neměla jsem očekávání, myslela jsem, že to bude jen na krátkou dobu.*
- *Neměla jsem představu do čeho jdu.*

## 16. Celkové podněty ke zlepšení a ke zkvalitnění služeb:

### *Podněty:*

- *Vysoce hodnotím milé a vstřícné prostředí, které dokáže personál v Domově vytvořit, i když je práce obtížná a náročná. Všichni si zaslouží za svoje úsilí pochvalu.*
- *Milé jednání všech pečujících osob, oproti zkušenosti z poslední hospitalizace.*
- *Lidštější přístup pečovatelek oproti minulému zařízení.*
- *Praktická lékařka by mohla chodit na častější návštěvy a s větší pečlivostí.*
- *Dosluhuje automat.*
- *Svačinářka – 1x denně docházka do okolí pro něco na zub dle přání klientů.*

Odpověď:

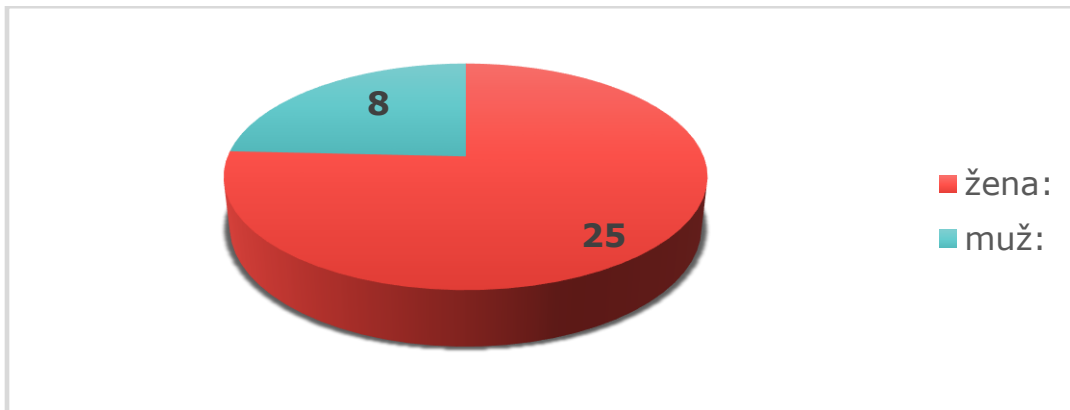
Otázku praktického lékaře a jeho služeb aktuálně řešíme.

Na základě informací automat nyní funguje dobře, firma jezdí pravidelně automat doplňovat. V případě potřeby nedostatečného fungování automatu nebo firmy je dobré obrátit se na vedení Domova.

Další pracovník navíc - "svačinářka" - je otázka mzdových prostředků a změny organizační struktury. Obojí schvaluje Představenstvo s dostatečným časovým předstihem.

## 17. Osobní údaje

### *Pohlaví:*



### *Věkové rozložení:*

