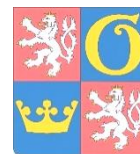




Domov sociálních služeb Skřivany
Dr. Vojtěcha 93, Skřivany, PSČ 503 52, IČ: 00578991
tel.: 495491336, e-mail: socprac02@dssskrivany.cz



DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ

PRO OPATROVNÍKY, RODIČE A OSTATNÍ RODINNÉ PŘÍSLUŠNÍKY UŽIVATELŮ DSS SKŘIVANY

2021



Vedení Domova sociálních služeb Skřivany již tradičně oslovilo opatrovníky, rodiče a ostatní rodinné příslušníky za účelem zjišťování a hodnocení kvality poskytovaných služeb. Dotazník pro rok 2021 byl zaměřen na názor rodinných příslušníků a opatrovníků našich uživatelů na kvalitu poskytovaných sociálních služeb a případně zjistit možná řešení na vylepšení služeb v našem Domově.

Dotazník obsahoval celkem 14 otázek, byl zcela anonymní a každému respondentovi byl zaslán poštou. Otázky byly zaměřeny na spokojenost s prostředím a vybavením Domova, na kvalitu služeb, na spokojenost s přístupem zaměstnanců vůči uživatelům a vůči opatrovníkům či rodinným příslušníkům, na možnost a způsob podávání stížností, na množství a pestrost nabízených volnočasových aktivit a terapeutických činností atd. Současně měli respondenti ve formuláři dotazníku k dispozici prostor pro jakékoliv další podněty, připomínky a svá vyjádření.

V listopadu bylo odesláno celkem 55 dotazníků. Navráčeno bylo 38 dotazníků. Možnosti anonymity využilo celkem 87 % respondentů.

	počet	procenta
Odesláno	55	100 %
Vráceno	38	69 %
Využilo anonymity	33	87 %

Vyhodnocení:**1. Jak jste spokojen/a s prostředím a vybaveností našeho Domova?**

Cílem u této otázky bylo zjistit spokojenost s prostředím a vybavením Domova a byla členěna na 5 oblastí – celkové uspořádání Domova, velikost a vybavení pokojů, velikost a vybavení společných prostor, velikost a uspořádání venkovních prostor, počet a vybavenost prostor pro terapie. Všichni respondenti jsou spokojeni s prostředím a vybaveností Domova, jedna osoba nehodnotila pokoje a jejich vybavení, 3 osoby se nevyjádřily k vybavenosti společných prostor, 2 osoby nehodnotily venkovní prostory a jejich uspořádání, 4 osoby se nevyjádřily k prostorám pro terapie.

Celkové uspořádání domova		
	počet	procenta
ANO	38	100 %
Částečně	-	-
NE	-	-
Nevyjádřil se	-	-

Velikost a vybavení pokojů		
	počet	procenta
ANO	37	97,4 %
Částečně	-	-
NE	-	-
Nevyjádřil se	1	2,6 %

Velikost a vybavení společných prostor na domácnostech

	počet	procenta
ANO	35	92,1 %
Částečně	-	-
NE	-	-
Nevyjádřil se	3	7,9 %

Velikost, uspořádání a vybavení venkovních prostor

	počet	procenta
ANO	36	94,7 %
Částečně	-	-
NE	-	-
Nevyjádřil se	2	5,3 %

Počet a vybavenost prostor určených pro terapie

	počet	procenta
ANO	34	89,5 %
Částečně	-	-
NE	-	-
Nevyjádřil se	4	10,5 %

2. Jak hodnotíte úklid a čistotu prostor našeho zařízení? (1- nejlepší, 5- nejhorší)

Většina dotazovaných hodnotila úklid a čistotu prostor našeho zařízení známkou 1, pouze dvě osoby nám daly známku č. 2, jedna osoba 5 a jedna osoba se nevyjádřila.

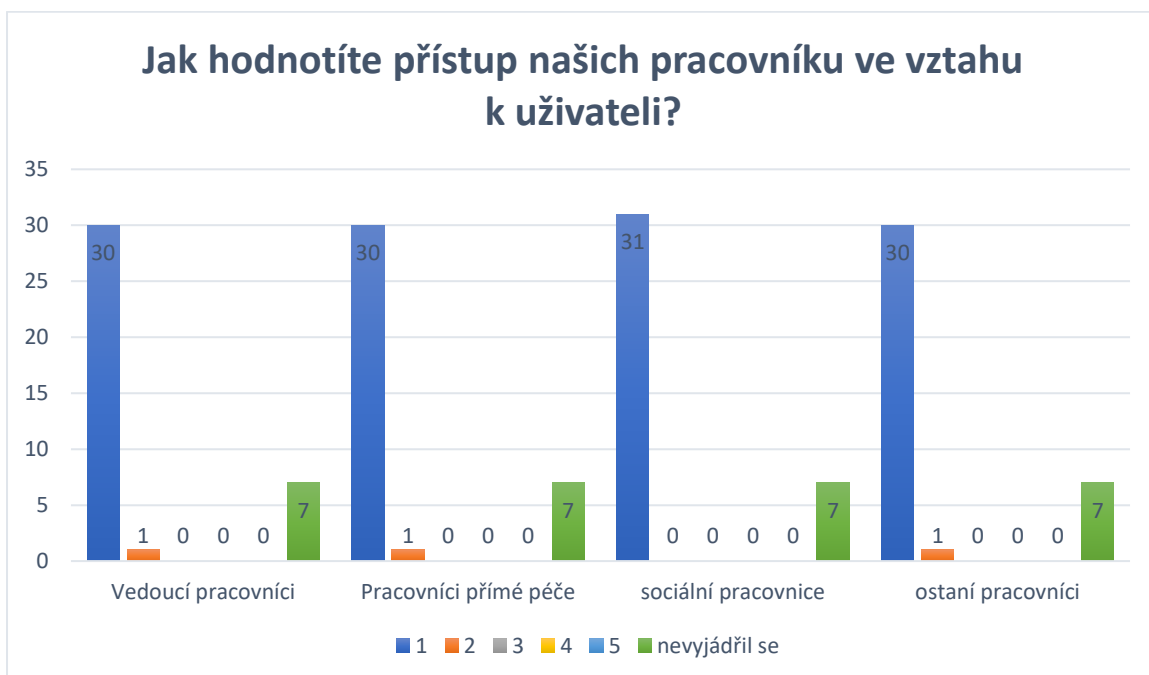
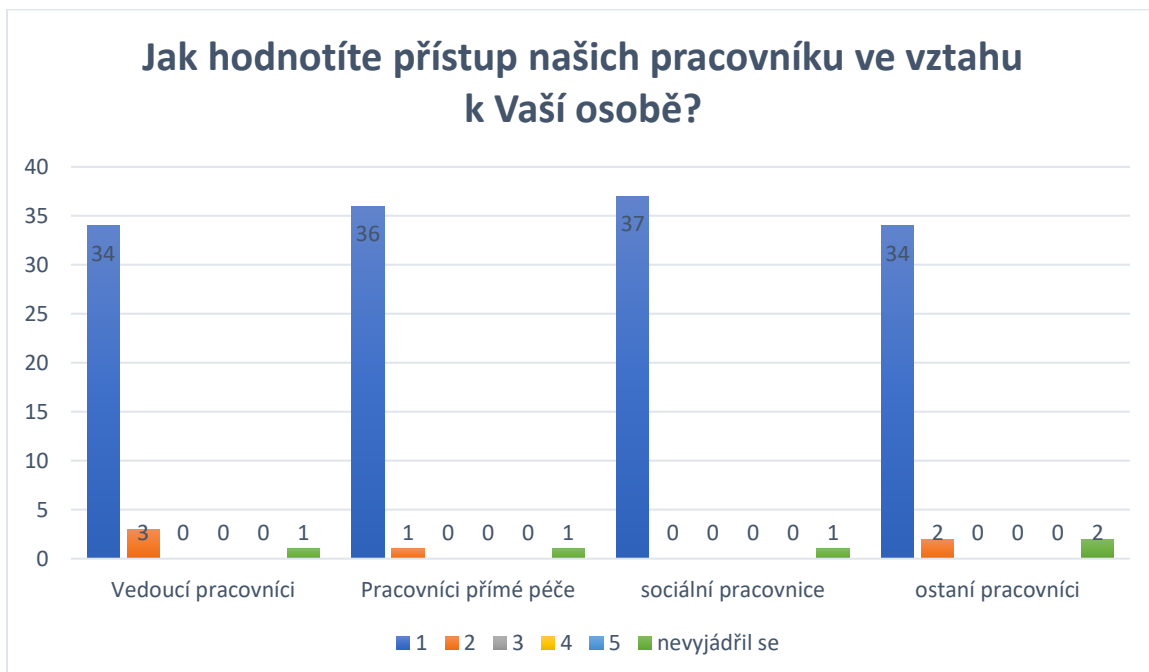
Jak hodnotíte úklid a čistotu prostor našeho zařízení		
	počet	procenta
1	34	89,5 %
2	2	5,3 %
3	-	-
4	-	-
5	1	2,6 %
Nevyjádřil se	1	2,6 %



3. Jak hodnotíte přístup našich pracovníků ve vztahu k Vaší osobě a ve vztahu k uživateli:

93 % respondentů hodnotilo přístup našich zaměstnanců ke své osobě známkou 1, pouze 4 % hodnotila přístup pracovníků známkou 2 a 3 % osob se nevyjádřilo.

V případě přístupu našich pracovníků k uživateli 80 % osob hodnotilo přístup našich zaměstnanců ve vztahu k uživateli známkou 1, 2 % známkou 2 a 18 % respondentů se nevyjádřilo.



4. Máte v současné době dostatek informací o našem zařízení a o našich poskytovaných službách?

Většina osob uvedla, že má dostatek informací o našem zařízení. Jedna osoba uvedla, že jí v současné době chybí osobní styk a schůzky, které jsou v této době z důvodu mimořádných opatření v souvislosti s nemocí Covid-19 omezeny.

Máte v současné době dostatek informací o našem zařízení a o našich poskytovaných službách

	počet	procenta
ANO	29	76 %
Spíše ANO	9	24 %
NE	-	-
Spíše NE	-	-
Nevyjádřil se	-	-

5. Sledujete naše webové stránky?

39 % všech dotazovaných uvedlo, že nesledují naše webové stránky a z toho jedna osoba dodala, že nemá internet. 37 % osob sleduje naše stránky občas a 24 % uvedlo ANO.

Sledujete naše webové stránky

	počet	procenta
ANO	9	24 %
Jen někdy	14	37 %
NE	15	39 %
Nevyjádřil se	-	-

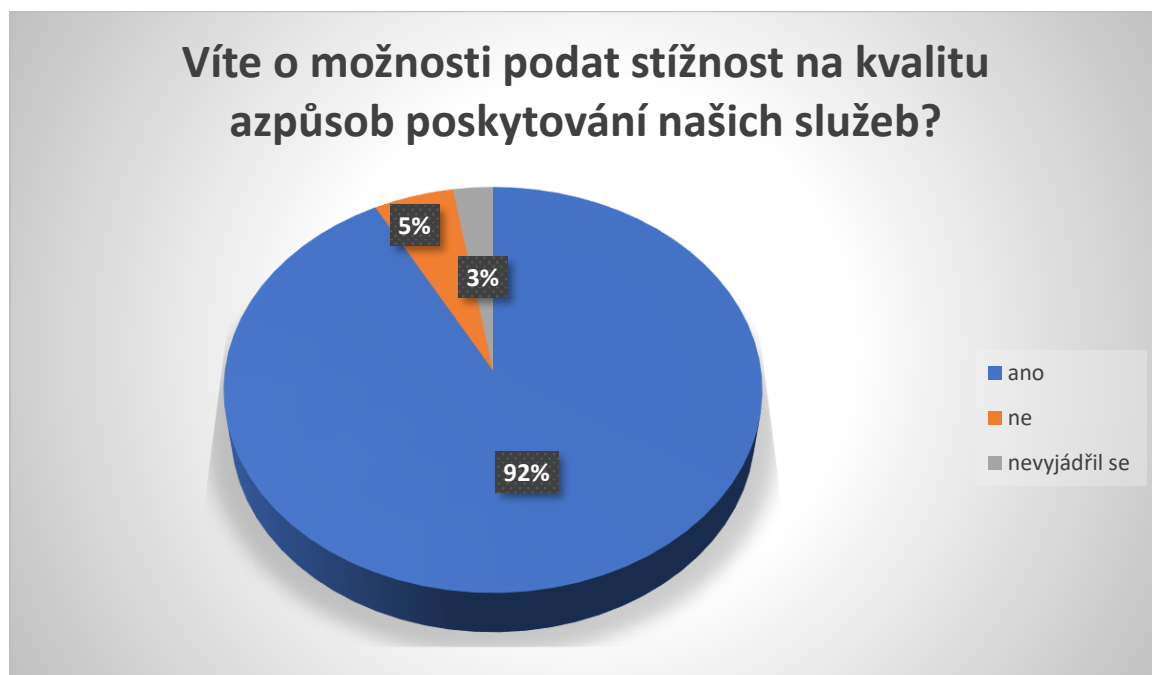
6. **Pokud Ano, jsou pro Vás zde uvedené informace přehledné a dostatečné?**

91 % respondentů, kteří navštěvují naše webové stránky uvedlo, že jsou pro ně informace přehledné a dostatečné.

Pokud ANO, jsou pro Vás zde uvedené informace přehledné a dostatečné?		
	počet	procenta
ANO	21	91 %
částečně	2	9 %
NE	-	-
Nevyjádřil se	-	-

7. **Víte o možnosti podat stížnost na kvalitu a způsob poskytování našich služeb?**

Celkem 92 % respondentů uvádí, že vědí o možnosti stěžovat si. Jedna osoba se nevyjádřila a dvě osoby o možnosti podat stížnost nevědí.



8. Kdybyste si chtěl/a stěžovat, věděl/a byste, na koho se můžete obrátit?

Všichni dotazovaní uvádějí, že vědí, na koho se můžou obrátit v případě podání stížnosti.

Kdybyste si chtěl/a stěžovat, věděl/a byste, na koho se můžete obrátit?		
	počet	procenta
ANO	38	100 %
NE	-	-
Nevyjádřil se	-	-

9. Domníváte se, že uživatelé mají dostatek volného času pro činnosti dle vlastního výběru?

100 % respondentů se domnívá, že naši uživatelé mají dostatek volného času pro činnosti, které je baví.

Domníváte se, že uživatelé mají dostatek volného času pro činnosti dle vlastního výběru		
	počet	procenta
ANO	38	100 %
Nevím	-	-
NE	-	-
Nevyjádřil se	-	-

10. Jak hodnotíte kvalitu nabízených činností a aktivit pro uživatele?

V otázce č. 10 dotazovaní hodnotili kvalitu našich nabízených činností a aktivit rozdělených do 11 kategorií dle jejich charakteru.

Nejlepší hodnocení (82 % a více) získaly:

- společenské akce pořádané Domovem

- výlety, turistika
- nabídka zooterapií
- setkávání s externisty

Jak hodnotíte kvalitu nabízených činností a aktivit pro uživatele?

	Kladně		Záporně		Nevyjádřil se	
harmonogram dne – rozvržení jednotl. činností	30	79 %			8	21 %
možnosti pracovního uplatnění	29	76 %			9	24 %
společenské akce pořádané Domovem	32	84 %			6	16 %
návštěvy kultur. a společ. akcí mimo DSS	30	79 %	1	3 %	7	18 %
výlety, turistika	31	82 %	1	3 %	6	16 %
sportovní vyžití	28	74 %			10	26 %
vícedenní rekreace	29	76 %	2	6 %	7	18 %
nabídka terapeutických aktivit	28	74 %			10	26 %
nabídka zooterapií	31	82 %			7	18 %
ostatní aktivity	29	76 %			9	24 %
setkávání s externisty	31	82 %			7	18 %

11. Myslíte si, že je o Vašeho blízkého u nás pečováno s úctou a respektem?

Naprostá většina respondentů má za to, že o jejich blízké je pečováno s úctou a respektem.

Myslíte si, že je o Vašeho blízkého u nás pečováno s úctou a respektem?

	počet	procenta
ANO	36	95 %
NE	-	-
Nedovedu posoudit	2	5%
Nevyjádřil se	-	-

12. Domníváte se, že naši pracovníci respektují práva našich uživatelů?

92 % dotázaných se domnívá, že naši pracovníci respektují práva našich uživatelů a 3 osoby se k dané otázce nevyjádřily.

Domníváte se, že naši pracovníci respektují práva našich uživatelů?		
	počet	procenta
ANO	35	92 %
NE	-	-
Nedovedu posoudit	-	-
Nevyjádřil se	3	8 %

13. Zajímáte se o plánování poskytování péče uživateli a naplňování jeho přání a potřeb v rámci individuálního plánování?

Celých 84 % dotazovaných se zajímá o plánování poskytování péče a plnění přání a potřeb uživatelů v rámci individuálního plánování. 2 osoby se nezajímají a 4 osoby se k danému tématu nevyjádřily.

Zajímáte se o plánování poskytování péče uživatele a naplňování jeho přání a potřeb v rámci individuálního plánování?		
	počet	procenta
ANO	32	84 %
NE	2	5 %
Nevyjádřil se	4	11 %

14. Víte o možnosti aktivně se zapojovat do těchto činností?

Celých 84 % dotazovaných se zajímá o plánování poskytování péče a plnění přání a potřeb uživatelů v rámci individuálního plánování. 2 osoby se nezajímají a 4 osoby se k danému tématu nevyjádřily.

Víte o možnosti aktivně se zapojovat do těchto činností		
	počet	procenta
ANO	27	71 %
NE	5	13 %
Nevyjádřil se	6	16 %

15. Co byste nám chtěli ještě říci, o co nás požádat, co nám vytknout anebo za co nás třeba pochválit:

- Jenom chválím.
- Spokojenost.
- Chválím možnost pobytu v lázních, ostatní je u Verunky možné jen částečně nebo vůbec.
- Poděkování za vaši činnost.
- Poděkování celému kolektivu v Domově za zvládnutí celé situace covidové.
- Jsem spokojená, že můžu mít dceru Andrejku Vítkovou právě ve Skřivanech. Děkuji Vám.
- Není co vytknout, jen chválit, chválit a chválit krásné prostředí, úžasní lidé.
- S péčí o Zdeničku jsme maximálně spokojeni. To, že je spokojená je Vaší zásluhou a tou nejlepší vizitkou. Také komunikace DSS s námi je vždy příjemná a vstřícná. Moc za vše děkujeme.
- Jen chválit, neboť v této době (COVID) to není jednoduché.
- Všem zaměstnancům děkuji za slušné chování ke klientkám.
- Velmi všem děkuji.
- Jsem naprosto spokojená.

- Pochvalu za perfektní zvládnutí covidu do současné doby, včetně vytvoření takových podmínek pro klienty, aby se jich tento problém co nejméně dotknul, zejména po psychické stránce. Děkujeme.
- Jsme stále velice spokojeni s vaší péčí a obětavostí se kterou se děvčatům věnujete, moc vám všem za to děkujeme.
- Chtěla bych všem moc poděkovat, vím, že to není lehké ani jednoduché a v době epidemiologie všechna děvčata zabavit. Díky vám všem.
- Není co dodat ani vytknout, jsme velice spokojeni. Pochvalu posíláme všem pracovníkům Domova a přejeme pevné zdraví a pevnou vůli dál vykonávat toto pracovní zatížení.
- Chtěly bychom vám poděkovat za vstřícnost, laskavý přístup k nám rodičům i našim dětem. Děkujeme za péči, jakou se věnujete našim dětem a za příjemné prostředí, které vytváříte. Přejeme vám všem hodně zdraví a spokojenosti. Díky.
- Jsem velice spokojena s péčí o mou sestru. Velice chválím vstřícnost a pochopení při různých dotazech a nejasnostech z mé strany. Přímá péče je na velmi profesionální úrovni. Mám zpětnou vazbu a ta je velice kladná (přímo od klientky) – je spokojená a cítí se dobře. Případné problémy jsou vždy rychle a vstřícně vyřešeny. Děkuji vám za všechno!!! Uvítala bych pobyt na horách, v lázních apod.
- Chválím za trpělivost a vstřícnost.
- Děkuji za veškerou péči a služby, již jsou všem našim opatrovankám poskytovány, velmi si vážím i naší dobré spolupráce.
- Všechny klientky jsou spokojené, je to na nich znát. Velké poděkování všem pracovníkům Domova. Zbývá Vám popřát mnoho úspěchů ve Vaší záslužné práci a hodně pevného zdraví.

Závěr:

Zjišťování kvality a spokojenosti s našimi službami bylo letos zaměřeno na názor rodinných příslušníků a opatrovníků našich uživatelů na kvalitu poskytovaných sociálních služeb a případně zjistit možná řešení na vylepšení služeb v našem Domově. Otázky byly zaměřeny na spokojenost s prostředím a vybavením Domova, na kvalitu služeb, na spokojenost s přístupem zaměstnanců vůči uživatelům a vůči opatrovníkům či rodinným příslušníkům, na oblast respektování lidských práv, na možnost a způsob podávání stížností, na množství a pestrost nabízených volnočasových aktivit a terapeutických činností atd. Současně měli respondenti ve formuláři dotazníku k dispozici prostor pro jakékoliv další podněty připomínky a svá vyjádření.

Celkem bylo rozesláno 55 dotazníků. Návratnost dotazníků je 69 % a anonymity využilo 87 % respondentů.

První část dotazníku je věnována hodnocení kvality vybavení a prostředí domova. Respondenti velice kladně hodnotí jak vybavení domova, tak i venkovní prostory a celkovou čistotu. Přístup všech pracovníků domova ve vztahu k dotazovaným, tak i ke klientům, je hodnocen velice pozitivně. Všichni dotázaní se domnívají, že naši klienti mají dostatek volného času na věnování se činnostem, které je baví, a naše nabídka volnočasových aktivit je hodnocena kladně. 95 % osob si myslí, že o jejich blízké je pečováno s úctou a respektem a 92 % dotázaných se domnívá, že jsou respektována jejich práva.

84 % respondentů uvádí, že se zajímá o plánování poskytování péče uživatele a naplňování jeho přání a potřeb v rámci individuálního plánování. 13 % říká, že neví o možnosti aktivně se zapojit do tohoto procesu.

Celkové hodnocení na kvalitu poskytovaných služeb bylo ze strany respondentů pozitivní a veškeré odezvy a pochvaly jsou pro nás všechny odměnou za dobře odvedenou práci. Možnosti vyjádřit svůj názor využilo více jak 55 % respondentů, což je téměř o 20 % více než v loňském roce. Jsme velice rádi za trvalou přízeň opatrovníků a dalších rodinných příslušníků, jejichž podněty a poskytnutá zpětná vazba nám poslouží jako inspirace pro případné zlepšení a udržení kvality poskytovaných služeb a péči o naše uživatele.

Dotazníkové šetření 2021

Vedení zařízení děkuje všem, kteří věnovali svůj čas vyplnění dotazníku a poskytli nám cenné podněty pro naši další práci.

Dne: 24. 2. 2022

Zpracovala: Bc. Pavlína Mikácsiová – sociální pracovníce

Schválil: Ing. Slavomil Štefán – ředitel