



Centrum sociálních služeb Jindřichův Hradec

**Domov seniorů Budíškovice**

378 91 Budíškovice 1 tel., fax: 384 495 122

e-mail: [vedouci@ddbudiskovice.cz](mailto:vedouci@ddbudiskovice.cz)

mob.: 728 728 122, tel.: 384 496 477



## VYHODNOCENÍ DOTAZNÍKŮ SPOKOJENOSTI V DOMOVĚ SENIORŮ BUDÍŠKOVICE

V měsíci listopadu roku 2012 proběhlo v Domově seniorů Budíškovice dotazníkové šetření na základě předaných dotazníků jak klientům Domova, tak také jejich opatrovníkům a zmocněným zástupcům klientů, za účelem zjištění spokojenosti klientů a jejich blízkých osob s úrovní poskytované sociální služby v našem Domově seniorů.

Z poskytnutých dotazníků se od klientů Domova vrátilo celkem 29 dotazníků, od opatrovníků, či zmocněných zástupců se jich vrátilo 11. Celkem se tedy k úrovni poskytovaných služeb vyjádřilo 40 dotazovaných.

Po vrácení vyplněných dotazníků bylo provedeno jejich vyhodnocení, které je k dispozici k nahlédnutí v kanceláři pověřené vedoucí Domova seniorů Budíškovice v pracovních dnech v době od 07:30 do 15:00 hodin.

### Výsledky dotazníků vyplněných opatrovníky, či zmocněnými zástupci klientů:

1) Spokojenost s přístupem zaměstnanců Domova ke klientům a jejich blízkým osobám.

- spokojeno bylo všech 11 dotázaných (100%).

2) Sdělení informací od klienta, které byste chtěli sdělit zaměstnancům Domova.

- žádné sdělení - 7 dotázaných (64%),

- bez vyjádření 1 dotázaný (9%),

- sdělené informace – 3 dotázaní (27%).

### Sdělené informace

Cituji: „ Maminka chválí práci sestřiček.“

„Dobrý přístup a péče.“

„Zatím je maminka krátkou dobu a je spokojená a i spokojenost se na ni odráží – velice děkuji.“

### 3) Spokojenost s informovaností o důležitých skutečnostech týkajících se klienta.

- spokojeno 10 dotázaných, 1x – maximálně (90%),
- nespokojeni 0 dotázaných,
- bez vyjádření 1 dotázaný (10%).

### 4) Chcete sdělit zaměstnancům Domova ještě něco jiného ?

- ANO – 6 dotázaných (50%),

Cítuji:

„Srdečně děkuji a přeji mnoho trpělivosti při opatrování mého příbuzného.“

„Jsme s péčí, kterou paní FF poskytujete spokojeni a za tuto, Vám velmi děkujeme. Jsme velmi spokojeni.“

„Chtěla bych Vám velmi poděkovat za milou a starostlivou péči a pozornost mojí mamince.“

„Chtěla bych za maminku MK, i za sebe poděkovat sestřičkám za jejich obětavou práci.“

„Jsme plně spokojeni.“

„Dotazníky neposílám, protože nepovažuji za rozumnou věc zjišťování nedostatků formou dotazníků. Většina lidí není v dotazníku upřímná. Pokud mám nějaký problém nebo jej zjistím, tak jej okamžitě řeším a nespolehám na případnou anonymitu dotazníků.“

- NE – 4 dotázaní (40%)
- neodpovězeno – 1 dotázaný (10%).

### **Přijatá opatření na základě zjištění z předložených dotazníků:**

- 1) S výsledky dotazníků budou v rámci porad všichni zaměstnanci přímé obslužné péče a ostatních oddělení prokazatelně seznámeni.
- 2) Vedoucí jednotlivých oddělení budou i nadále zodpovědně přistupovat ke kontrolní činnosti svých podřízených zaměstnanců jednotlivých oddělení a kontrolní činnosti týkající se samotné kvality odváděné práce, jednání s klienty a jejich blízkými osobami.

## Výsledky dotazníků vyplněných klienty Domova seniorů Budíškovice

### 1) Spokojenost klienta s prostředím Domova a bydlením

- spokojeno s prostředím a bydlením – 25 dotázaných (87%),
- nespokojeno s prostředím – 3 dotázaní (10%),
- nespokojeno s bydlením – 1 dotázaný (3%).

### 2) V otázce, jestli mají klienti v Domově seniorů zajištěné vše, co ke svému životu a spokojenosti potřebují, bylo odpověděno následovně: .

- spokojeno se zajištěním, co ke svému životu a spokojenosti potřebují – 28 dotázaných (97%),
- neopovězeno - 1 dotázaný (3%).

### 3) Zda-li se klienti můžou svěřovat zaměstnancům odpovědělo takto:

- můžou se svěřovat zaměstnancům – 25 dotázaných (90%),
- nemůžou se svěřovat – 3 dotázaní, a to z důvodu, že se nikdy nesvěřovali (10%).

Ve třech odpovědích v této otázce byla napsána i konkrétní jména zaměstnanců, kteří dostali plnou důvěru klientů.

### 4) Hodnocení vystupování a chování zaměstnanců Domova vůči vlastní osobě a nebo jiným lidem.

- spokojenost s vystupováním uvedlo - 28 dotázaných (97%),
- pochvala vedoucí domova za vystupování a jednání - 1 dotázaný,
- v jednom dotazníku bylo uvedeno, že si klient zaměstnanců váží tak moc, jako své vlastní rodiny (3%).

### 5) Zdali si klient našel v zaměstnancích svého důvěrníka

- ano uvádí – 20 dotázaných (70%),
- ne uvádí – 7 dotázaných (24%),
- spoléhá sám na sebe jeden klient (3%).
- neodpovězeno – 1 dotázaný (3%).

Ve třech odpovězených dotaznicích byla uvedena konkrétní jména svého důvěrníka z řad pracovníků v sociálních službách i všeobecné sestry. Tímto bych chtěla našim zaměstnancům poděkovat.

#### 6) Možnost aktivně žít v Domově a setkávat se s příbuznými

- ano uvádí - 26 dotázaných (90%),
- rodina nejezdí, uvádí – 2 dotázaní (7%),
- neodpovězeno – 1x (3%).

#### 7) Co se líbí a nelíbí na našem Domově?

- nevedlo – 6 dotázaných klientů (21%),
- spokojeno – 13 dotázaných (45%),
- uvedlo konkrétně – 10 dotázaných (34%),
- *líbí se*: přístup personálu, nová fasáda, krásné prostředí, park, detailnost, výzdoba chodeb,
- *nelíbí se*: chování klientů k zaměstnancům 4x, spolubydlíci 2x, zavírání dveří 1x.

#### 8) Spokojenost s ošetrovatelskou péčí

- spokojeno - uvádí – 27 dotázaných, 1x – „Všichni jsou hodní.“ (94%),
- ne - uvádí – 0 dotázaných,
- částečně - 1 dotázaný (3%),
- nemohu posoudit – 1 dotázaný (3%).

#### 9) Spokojenost s prací ostatních zaměstnanců

- spokojenost uvádí – 26 dotázaných (90%)
- další názory byly ohledně jídla a prádla - 3x (10%).

#### 10) Spokojenost s prací sociální pracovnice.

- spokojenost uvádí – 22 dotázaných (76%),
- neznalost sociální pracovnice uvádí – 4 dotázaní (14%),
- neodpovědělo – 3 dotázaní (10%).

### **Přijatá opatření na základě zjištění z předložených dotazníků:**

1) Všichni zaměstnanci Domova seniorů Budíškovice budou prokazatelně seznámeni na poradě s výsledky předložených dotazníků jak vyplněných klienty, tak jejich opatrovníky či zmocněnými zástupci a jejich následném vyhodnocením.

Vzhledem k tomu, že nebyly zjištěny téměř žádné nedostatky, budou přijatá opatření probíhat v souvislosti s výskytem jakýkoliv problémů.

Samozřejmě i nadále bude nařízena kvalitnější a efektivnější kontrolní činnost ze strany vedoucích oddělení přímé péče a vedoucího oddělení kuchyně. Na požadavky odváděné práce každého zaměstnance jsou stanovena určitá kritéria, která podléhají kvalitě. Jde především o to, aby byla zajištěna kvalitní poskytovaná péče v souladu se Standardy kvality. Chceme, abychom každému našemu klientovi zajistili důstojné podmínky pro jeho život, ale také především klidné a spokojené stáří. Jsme si vědomi toho, že klient je odtržen od rodiny, svého přirozeného prostředí, proto mu chceme nabídnout a zajistit takové podmínky, aby mohl být i u nás v rámci možností spokojený. Jsme si také plně vědomi, že rodinu a blízké přátele nelze nahradit, ale upřímným a individuálním přístupem ji můžeme částečně zastoupit.

Při zjištění nedostatků bude u konkrétních zaměstnanců přistoupeno ke snížení finančního ohodnocení a u závažnějších pochybení, či opakovaném zjištěné porušování povinností ze strany konkrétního zaměstnance bude přistoupeno i k případnému ukončení pracovního poměru.

2) Dotazníky týkající se spokojenosti klientů, jejich opatrovníků, či zákonných zmocněnců budou jako zpětná kontrola opět všem uvedeným předloženy v závěru roku 2013.

Mgr. Stanislava Šenkyplová  
pověřená vedením DS Budíškovice