



Centrum sociálních služeb Jindřichův Hradec

Česká 1175, 377 01 Jindřichův Hradec II

Domov seniorů Budiškovice

378 91 Budiškovice 1

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

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



## VYHODNOCENÍ DOTAZNÍKŮ SPOKOJENOSTI V DOMOVĚ SENIORŮ BUDIŠKOVICE

---

V únoru roku 2015 proběhlo v Domově seniorů Budiškovice dotazníkové šetření za rok 2014. Dotazníky byly předány jak uživatelům Domova, tak rovněž zákonným zástupcům a dalším blízkým osobám uživatelů za účelem zjištění spokojenosti s úrovní poskytované sociální služby v našem Domově.

Z poskytnutých dotazníků se od uživatelů Domova vrátilo 21 dotazníků, od zákonných zástupců a blízkých osob uživatelů se vrátilo 18 dotazníků. Celkově se tedy k úrovni poskytovaných služeb v našem Domově seniorů vyjádřilo 39 dotazovaných osob.

Po vrácení vyplněných dotazníků bylo provedeno jejich vyhodnocení, které je k dispozici k nahlédnutí v kanceláři pověřené vedoucí Domova seniorů Budiškovice v pracovních dnech. S výsledky dotazníkového šetření je možno se rovněž seznámit na webových stránkách zařízení <http://www.ddbudiskovice.cz/>.

---

### **Výsledky dotazníků vyplněných zákonnými zástupci a blízkými osobami uživatelů:**

1) **Spokojenost s přístupem zaměstnanců Domova k uživatelům a jejich blízkým osobám:**

- spokojeno bylo všech 18 dotázaných, z toho 1 x maximálně (100%).

2) **Sdělení informací (pozitivních i negativních) od uživatele, které by měli zaměstnanci Domova vědět:**

- žádné sdělení – 15 dotázaných (83,3 %),

- sdělené informace – 3 dotázaní (16,7%).

**Sdělené informace:**

„Vše v pořádku a jsem spokojen.“

„Dobrý přístup zaměstnanců ke klientům.“

„Matka je u Vás podle jejího vyjádření spokojená.“

3) Spokojenost s informovaností o důležitých skutečnostech týkajících se uživatele:

- spokojenost – 17 dotázaných (94,4%),
- částečná spokojenost – 1 dotázaný uvedl „*Ne vždy*“ (5,6%).

4) Chcete sdělit zaměstnancům Domova ještě něco jiného?

- sdělení – 10 dotázaných (55,5%),

„*Za všechno moc děkuji.*“

„*Děkujeme.*“

„*Rodiče jsou velmi spokojeni za pobyt u Vás i Vaši ochotu a přístup.*“

„*Děkuji za dobrý přístup a služby Vašich zaměstnanců.*“

„*Jsmo spokojeni po všech stránkách s poskytovanou péčí.*“

„*Nemám, co bych mohl vytykat a jsem spokojen.*“

„*Babička je u Vás velmi spokojená. Moc děkuji.*“

„*Děkuji za péči, kterou klientům věnujete. S Vaším klientem, opatrovancem ... nejsem v úzkém kontaktu, ale vím od maminky, že byla vždy s péčí a s Vaším jednáním a přístupem spokojena.*“

„*Pro člověka ve zdravotním stavu paní ... je prostředí v DS Budiškovice ideální. Nemyslím si, že prostory s vlastním sociálním zařízením budou vhodnější!*“

„*Doporučuji občas pohovořit – delší dobu s některým z Vašich „obyvatel DD“, až ztratí ostych, tak Vám řekne vše. Takto se dovím to, co potřebuji vědět o poměrech v DD. A dozvím se i to, co Vy nevíte.*“

- bez sdělení – 8 dotázaných (44,5%)

**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 a také ke kontrolní činnosti týkající se samotné kvality odváděné práce, jednání s uživateli a jejich blízkými osobami.

## Výsledky dotazníků vyplněných uživateli Domova seniorů Budiškovice

### 1) Spokojenost uživatelů s prostředím Domova:

- spokojenost s prostředím – 19 dotázaných (90,5%), z toho 1x výborně a 2x velmi spokojen,  
- částečná spokojenost s prostředím – 2 dotázaní (9,5%), z toho jeden dotazovaný uvedl, že je spokojen, ale že na pokoji chybí přístup k vodě. Další dotazovaný vyjádřil spokojenost, pouze by chtěl vlastní toalety na pokoji.

### 2) V otázce, zda mají uživatelé v Domově zajištěné vše, co ke svému životu a spokojenosti potřebují, bylo odpověděno následovně:

- spokojenost se zajištěním potřeb – 20 dotázaných (95,2%),  
- nespokojeno se zajištěním potřeb – 1 dotázaný (4,8%).

### 3) Na dotaz, zda-li se uživatelé mohou svěřovat zaměstnancům Domova se svými názory, připomínkami, problémy, bylo odpověděno takto:

- ano, může se svěřit – 18 dotázaných (85,7%),  
- ne – 3 dotázaní (14,3%).

### 4) Hodnocení vystupování a chování zaměstnanců Domova vůči vlastní osobě anebo jiným uživatelům:

- spokojenost s vystupováním a chováním zaměstnanců uvedlo všech 21 dotázaných (100%), z toho bylo chování zaměstnanců hodnoceno 16x jako dobré, 1x kladné, 1x výborné, 1x velmi dobré, 2x vyjádřena spokojenost – „*Spokojená, jsou hodní.*“

### 5) Možnost žít v Domově aktivně a věnovat se svým zájmům a možnost setkávat se s blízkými:

- ano, může – 19 dotázaných (90,4%), z toho 1x „*V rámci možností ano*“, 1x „*Těm programům, co jsou tady, ano*“,  
- ne – 1 dotázaný (4,8%), a to pouze z důvodu zhoršeného zdravotního stavu, který nedovoluje uživateli věnovat se svým zájmům,  
- nekonkrétní odpověď – 1 dotázaný (4,8%) „*Na jaře a na podzim je více činností. Přes léto a zimu mohu více odpočívat.*“

### 6) Spokojenost s ošetrovatelskou péčí:

- spokojenost – 20 dotázaných (95,2%),  
- částečná spokojenost – 1 dotázaný (4,8%) odpověděl s připomínkou, že když si přeje lékařskou prohlídku, mělo by mu být vyhověno.

7) Spokojenost s prací ostatních zaměstnanců Domova (úklid, údržba, prádelna, kuchyň, kanceláře, sociální pracovnice):

- spokojenost – 19 dotázaných (90,5%), z toho 2x „*Výborně*“ a 1x „*Všude je čisto, prádlo v pořádku, jídlo dobré*“,

- částečná spokojenost – 2 dotázaní (9,5%). Jeden dotázaný uvedl požadavek na obměnu druhu jídla a druhý dotázaný měl připomínku ke ztrátě osobního prádla při praní.

8) Jiná sdělení uživatelů:

- sdělení – 4 dotázaní (19%)

„*Je to tady fajn. Jsem jako doma!*“

„*Přála bych si, když nemohu dojít na oběd ke stolu, abych mohla obědvat u stolečku u postele.*“

„*Na oběd bych si přála častěji kulajdu, fazolkovou polévku.*“

„*Ztratilo se mi za krátkou dobu, co tu jsem, dvoje kalhotky a jedna podprsenka nová.*“ (prádlo nebylo označené, následně bylo dohledáno).

- bez sdělení – 17 dotázaných (81%)

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

1) Všichni zaměstnanci Domova seniorů Budíškovice budou na poradě prokazatelně seznámeni s výsledky a vyhodnocením dotazníků od uživatelů i dotazníků od jejich zákonných zástupců či příbuzných. Vzhledem k tomu, že nebyly zjištěny žádné závažné nedostatky, budou přijatá opatření probíhat v souvislosti s výskytem jakýkoliv problémů. Samozřejmostí 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 péče v souladu se *Standardy kvality sociálních služeb*. Chceme, abychom každému uživateli zajistili důstojné podmínky pro jeho život a především pro klidné a spokojené stáří. Jsme si vědomi toho, že uživatel je odloučen od své rodiny a přirozeného prostředí, proto mu chceme nabídnout a zajistit takové podmínky, díky kterým by mohl být i u nás v rámci možností spokojený. Jsme si také plně vědomi, že tento aspekt nelze nahradit, ale upřímným a individuálním přístupem jej můžeme alespoň částečně zastoupit. Při zjištění nedostatků bude u konkrétních zaměstnanců přistoupeno ke snížení finančního ohodnocení a u závažnějších pochybení či opakovaném zjištěném porušování povinností ze strany konkrétního zaměstnance bude přistoupeno i k případnému ukončení pracovního poměru.

2) Dotazníky týkající se spokojenosti uživatelů, jejich zákonných zástupců a dalších blízkých osob budou jako zpětná kontrola opět všem uvedeným předloženy v počátku roku 2016.

V Budíškovicích 23. 02. 2015

Mgr. Stanislava Šenkyplová, vedoucí DS Budíškovice