



Centrum sociálních služeb Jindřichův Hradec

Domov seniorů Budíškovice

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

e-mail: vedouci@ddbudiskovice.cz

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



VYHODNOCENÍ DOTAZNÍKŮ SPOKOJENOSTI V DOMOVĚ SENIORŮ BUDÍŠKOVICE

V měsíci listopadu roku 2013 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 25 dotazníků, od opatrovníků, či zmocněných zástupců se jich vrátilo 12. Celkem se tedy k úrovni poskytovaných služeb vyjádřilo 38 dotazovaných.

Po vrácení vyplněných dotazníků bylo provedeno jejich vyhodnocení, které je k dispozici k nahlédnutí v kanceláři 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 12 dotázaných (100%).

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

- žádné sdělení - 10 dotázaných (83%),

- bez vyjádření 0 dotázaný (0%),

- sdělené informace – 2 dotázaní (17%)

Sdělené informace

Citují: „ Po celou dobu jeho bydlení v zařízení nedošlo k žádnému nedorozumění.“

„Klientka není schopna posoudit situaci a podle jejich slov má u Vás „všeho dost“.“

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

- spokojeno 11 dotázaných, (92%),
- nespokojeni 0 dotázaných,
- bez vyjádření 1 dotázaný (8%).

Citují: „ prosím telefonické sdělení, pokud klient odejde i na několik málo hodin na vyšetření do nemocnice (návštěva“)

4) Chcete sdělit zaměstnancům Domova ještě něco jiného ?

- ANO – 10 dotázaných (83%),

Citují:

„ S Vašimi službami jsem spokojená, mám pochopení pro tuto těžkou práci, neboť ji sama jako zdravotnice vykonávám v domově již 12 let. Se starými lidmi pracuji 35 let, jelikož mi nejde tiskárna, tak na všechny otázky odpovídám kladně, děkuji za odbornou péči mého otce.“

„Děkujeme Vám za Vaši péči a maminku, jsem maximálně spokojena a jsem ráda, že jsem si pro svoji maminku vybrala právě Váš Domov. Ještě jednou děkuji.“

„Chybí bezbariérový přístup do parku.“

„ Jsem velice spokojena s přístupem zaměstnanců jak k naší babičce, tak i nám. Velice se nám líbí akce, které připravujete pro svoje klienty a jaký máte hezký vztah ke všem babičkám a dědečkům. Při své nelehké práci se stále usmíváte a vytváříte jim domácí prostředí a za to Vám patří velké poděkování.“

„ Vám všem za všechno dík.“ „ Velmi děkujeme za vzornou péči o moji tetu.“

„Díky.“ „ Jsem plně spokojena.“ „ Děkujeme za péči, kterou poskytujete.“ „ Chci poděkovat za vzorný přístup k nám i k naší příbuzné (vaší klientce).“ „ Děkuji.“

- NE – 2 dotázaní (17%)
- neodpovězeno – 0 dotázaný (0%).

Přijatá opatření na základě zjištění z předložených dotazníků:

- 1) S výsledky dotazníků v rámci porady byli všichni zaměstnanci přímé obslužné péče a ostatních oddělení prokazatelně seznámeni.
- 2) Na připomínku že, chybí bezbariérový přístup do parku, jen můžu konstatovat, že již byl vybudován bezbariérový přístup již koncem roku a proto je možnost i s vozíčkem celoročně

navštívit zámecký park.

- 3) 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 Budíškovic.

1) Spokojenost klienta s prostředím Domova a bydlením

- spokojeno s prostředím a bydlením – 25 dotázaných (100%),

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 – 25 dotázaných (100%),
- neopovězeno - 0 dotázaný (0%).

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

- můžou se svěřovat zaměstnancům – 23 dotázaných (92%),
- nemůžou se svěřovat – 2 dotázaní, a to z důvodu, že se nikdy nesvěřovali (8%).

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 - 25 dotázaných (100%),
- vyjádření - „ zaměstnanci jsou laskaví, milí, hodní, slušní ochotní, chování velmi dobré, chování hodnotíme velice kladně.

5) Možnost aktivně žít v Domově a setkávat se s příbuznými

- ano uvádí - 25 dotázaných (100%),

6) Spokojenost s ošetřovatelskou péčí

- spokojeno - uvádí – 25 (100%),

7) Spokojenost s prací ostatních zaměstnanců

- spokojenost uvádí – 2 dotázaných (100%) „Všichni se hodně snaží“.

8) Jiná sdělení

„ - údržba parku, - postrádá obálky a známky.“

Přijatá opatření na základě zjištění z předložených dotazníků:

1) Všichni zaměstnanci Domova seniorů Budíškovice byli 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 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 2014.

Mgr. Stanislava Šenkyplová
vedoucí DS Budíškovice