



Centrum sociálních služeb Jindřichův Hradec  
Česká 1175, 377 01 Jindřichův Hradec II  
Domov seniorů Budíškovice  
378 91 Budíškovice 1



## VYHODNOCENÍ DOTAZNÍKŮ SPOKOJENOSTI V DOMOVĚ SENIORŮ BUDÍŠKOVICE

---

V únoru roku 2016 proběhlo v Domově seniorů Budíškovice dotazníkové šetření, které bylo zaměřeno na zjištění spokojenosti s úrovní poskytované sociální služby v našem Domově. Dotazníkové šetření bylo anonymní, účastnili se ho uživatelé Domova a také jejich příbuzní s dalšími osobami.

Dotazník spokojenosti příbuzných a jiných osob byl zaměřen především na hodnocení přístupu zaměstnanců Domova k uživatelům i jejich blízkým a na informovanost kontaktních osob o důležitých skutečnostech týkajících se uživatelů. Byla zde možnost vyjádřit se otevřeně k pozitivním, negativním a dalším skutečnostem. Dotazník spokojenosti uživatelů byl obsáhlejší. Jeho záměrem bylo zjistit, jak se uživatelům v našem Domově žije a jak se cítí. Obsahoval dotazy týkající se spokojenosti s prací zaměstnanců na jednotlivých úsecích, na jejich chování a vystupování, na spokojenost s prostředím a zajištěním jednotlivých potřeb.

Z poskytnutých dotazníků se od příbuzných a jiných osob vrátilo 25 dotazníků, od uživatelů Domova se vrátilo 24 dotazníků. K úrovni poskytovaných služeb v našem Domově seniorů se vyjádřilo celkově 49 osob.

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

---

### VÝSLEDKY DOTAZNÍKŮ SPOKOJENOSTI PŘÍBUZNÝCH A JINÝCH OSOB

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

- **spokojenost** vyjádřilo 24 dotázaných (96%).

„Při návštěvě v DS jsem se setkala s ochotným a vstřícným jednáním.“

„Ano, jsem velice spokojen a děkuji celému personálu.“

*„Přístup je dobrý, zaměstnanci jsou ochotní.“*

*„Náš bratr ... je ve Vašem zařízení velmi spokojen.“*

*„Ano, velice za obětavou a náročnou práci. Ještě jednou moc děkuji všem zaměstnancům.“*

- **nespokojenost** vyjádřil 1 dotázaný (4%), který si stěžoval na neposkytnutí informace.

## **2) Sdělení informací (pozitivních i negativních) od uživatele:**

- **bez sdělení** – 17 dotázaných (68%).

- **sdělení** – 8 dotázaných (32%).

### **Sdělené informace:**

*„Matka je v domově celkově spokojená.“*

*„Poděkování za péči našeho tatínka pana....“*

*„Z toho, co mi řekne, je poznat, že je spokojený.“*

*„Pouze pozitivní. Na nikoho a na nic si nestěžuje.“*

*„Ano, vše v pořádku.“*

*„Sestra je spokojená.“*

*„Pozitivní, spokojenost.“*

*„My i maminka jsme s Vaším milým a vstřícným přístupem maximálně spokojeni.“*

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

- **spokojenost** – 24 dotázaných (96%).

- **nespokojenost** vyjádřil 1 dotázaný (4%), který si stěžoval na nesdělení informace.

## **4) Jiná sdělení:**

- **sdělení** – 12 dotázaných (48%).

*„Děkuji Vám za vzornou péči o naši matku.“*

*„Děkuji za výpomoc a spolupráci s otcem....“*

*„Přeji hodně sil fyzických i psychických při v procesu péče o klienta.“*

*„Jsme spokojeni s přístupem personálu i s péčí, jaká je tatínkovi věnována.“*

*„Moc děkuji.“*

*„Vřelé díky všem zaměstnancům DS za obětavou péči a přístup ke klientům.“*

*„Poděkování patří všem i sestrám (i mužskému pohlaví) za ochotu při zajištění telefonického spojení s naším bratrem. Za vše děkuji....“*

*„Děkuji za Vaši starostlivou péči.“*

*„S přístupem a jednáním zaměstnanců jsme spokojeni.“*

*„Děkujeme za dožití stáří maminky v důstojnosti.“*

„Věřím, že přístup zaměstnanců DS se nemění ani v momentě, kdy klient se již nedokáže vyjádřit!“

„Přenosné WC u postelí zůstávají po velké straně několik hodin nevynešené. Mělo by to být tak, že uživatel po velké straně zazvoní a pracovníce WC vyčistí. Jinak by musely pracovníce WC každou hodinu kontrolovat a vynášet.“

- **bez sdělení** – 13 dotázaných (52%).

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

1) S výsledky dotazníkového šetření budou na poradě seznámeni všichni zaměstnanci přímé obslužné péče a ostatních úseků.

2) Vedoucí jednotlivých oddělení budou i nadále zodpovědně přistupovat ke kontrolní činnosti svých podřízených, ke kvalitě jejich odváděné práce, k jednání s uživateli a jejich blízkými osobami.

## **VÝSLEDKY DOTAZNÍKŮ SPOKOJENOSTI UŽIVATELŮ**

### **1) Spokojenost uživatelů s prostředím Domova:**

- **spokojenost** – 22 dotázaných (91,6%), z toho 1 dotázaný dodal, že „pro milovníky přírody je to zde nádherné prostředí. Na udržení té krásy by to chtělo více pracovníků.“

- **nespokojenost** – 1 dotázaný (4,2%), který si stěžoval na zápach při hygieně uživatelů.

- **neurčitá odpověď** – 1 dotázaný (4,2%). „Nedokážu říct, protože nevidím.“

### **2) Spokojenost se zajištěním životních potřeb:**

- **spokojenost** – 21 dotázaných (87,5%), z toho 1 dotázaný pochválil „za dobré jídlo i úklid.... Chválím kuchaře a kuchařky za dobře vypracované a upečené těsto (štola, buchty).“

- **částečná spokojenost** – 3 dotázaní (12,5%). Jeden dotázaný odpověděl, že by si přál, aby veškeré ovoce ke svačině bylo nošeno již oloupané, protože na to nevidí. Další připomínka byla, aby personál mluvil hlasitěji.

### **3) Možnost svěřit se zaměstnancům se svými názory, připomínkami, problémy, stížnostmi:**

- **ano** – 21 dotázaných (87,5%) se může se svěřit.

- **ne** – 3 dotázaní (12,5%) se nemohou svěřit, z toho jeden dotázaný si raději nestěžuje, protože má obavy, že by se vše následně odráželo, další dotázaný odpověděl, že „dříve ano“.

**4) Hodnocení vystupování a chování zaměstnanců vůči vlastní osobě a jiným uživatelům:**

- **spokojenost** s vystupováním a chováním zaměstnanců uvedlo 20 dotázaných (83,3%), z toho bylo hodnoceno jako 11x dobré, 2x výborné, 2x v pořádku, 2x ano, líbí, 1x kladné, 1x velice kvalitně, 1x velice vstřícné (vyjmenování konkrétní zaměstnanci).
- **nespokojenost** s vystupováním a chováním zaměstnanců uvedl 1 dotázaný (4,2%), který si stěžoval, že zaměstnanci nerespektují pokyny a požadavky.
- **neurčitá odpověď** – 2 dotázaní (8,3%) odpověděli: „Každý jsme nějaký, nejsme stoprocentní.“ „Někdy dobrý, někdy to zavrže, vše nejde najednou.“
- **bez vyjádření** – 1 dotázaný (4,2%).

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

- **ano** – 21 dotázaných (87,5%) může v Domově aktivně žít.  
„V rámci mého zdravotního handicapu.“  
„Mohla bych, ale na mě je to moc.“  
„Možnost by byla, ale v těchto letech už mě to nebaví....“  
„Já bych chodila aktivně, kdybych mohla, hlavně, že jsem mezi lidmi.“  
„Aktivně se věnuji všemu, s rodinou se setkávám málo.“  
„Jsem spokojena s aktivitami, chodím každý den.“
- **neurčitá odpověď** – 2 dotázaní (8,3%). „Jen čtu.“ „Nechodím na aktivity.“
- **bez vyjádření** – 1 dotázaný (4,2%).

**6) Spokojenost s ošetrovatelskou péčí:**

- **spokojenost** – 22 dotázaných (91,7%).  
„Když mě něco bolí, sestřička hned přijde, jsem spokojená.“  
„Mám ráda všechny sestry. Vše v pořádku.“
- **bez vyjádření** – 2 dotázaní (8,3%).

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

- **spokojenost** – 20 dotázaných (83,3%).  
„Jídlo dobré, sním vše, mně to chutná.“  
„Prádlo na 100%, očišťa také. Nemám výhrady k ničemu.“  
„Ano, jsem spokojena se všemi zaměstnanci.“
- **částečná spokojenost** – 1 dotázaný (4,2%).

„Ano. Kolikrát mi nepřijde každé jídlo vhod.“

- **nespokojenost** – 1 dotázaný (4,2%), jenž upozornil, že neposílají všechno vyprané prádlo.

- **bez vyjádření** – 2 dotázaní (8,3%).

#### **8) Jiná sdělení uživatelů:**

- **sdělení** – 5 dotázaných (20,8%).

„Ráda bych chodila více ven....“ (Jedná se o požadavek nevidomého uživatele).

„Složitost a výběr jídel, nemám ráda džem, je moc často. Nejsme malá děcka....“

„V pořádku.“

„Ano – v pořádku.“

„Nechápu, z jakého důvodu je pravidelně rožnuto na pokoji ... do 21 hod., když na celém patře je zhasnuto na všech pokojích.“

- **bez sdělení** – 19 dotázaných (79,2%).

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

1) Všichni zaměstnanci Domova seniorů Budíškovice budou na poradě seznámeni s výsledky a vyhodnocením dotazníků spokojenosti uživatelů i dotazníků spokojenosti jejich příbuzných a jiných osob. Jelikož nebyly zjištěny závažnější nedostatky, budou přijatá opatření probíhat v souvislosti s výskytem jakýkoliv problémů. Nadále bude nařízena kvalitnější a efektivnější kontrolní činnost ze strany vedoucích oddělení přímé péče a vedoucího oddělení kuchyně. Kontrolována více bude samozřejmě i práce zaměstnanců na ostatních odděleních, aby vše probíhalo v souladu se *Standardy kvality sociálních služeb*, a tím byly zajištěny co nejdůstojnější podmínky pro kvalitní život uživatelů v našem zařízení.

2) Dotazníky spokojenosti uživatelů a jejich příbuzných a jiných osob budou jako zpětná kontrola opět předloženy na počátku roku 2017.

Mgr. Stanislava Šenkyplová  
vedoucí DS Budíškovice