
VYHODNOCENÍ DOTAZNÍKŮ SPOKOJENOSTI V DOMOVĚ SENIORŮ DAČICE

V květnu roku 2022 proběhlo v Domově seniorů Dačice dotazníkové šetření. Dotazníky byly předány jak uživatelům Domova, tak rovněž jejich blízkým s cílem zjištění spokojenosti s úrovní poskytované sociální služby v našem Domově seniorů.

Z poskytnutých dotazníků se od uživatelů Domova vrátilo 23 dotazníků, od blízkých osob uživatelů se vrátilo 12 dotazníků. K úrovni poskytovaných služeb v našem Domově se celkově vyjádřilo 35 osob.

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

VÝSLEDKY DOTAZNÍKŮ SPOKOJENOSTI UŽIVATELŮ

1. Spokojenost uživatelů s prostředím Domova:

- **spokojenost** vyjádřilo – 22 dotázaných (95,65 %);

„Jsem spokojena, všude je čisto.“

„Velmi pěkné a všude pořádek.“

„Domov je funkční, rozumně vybavený a vždy čistý.“

„Čisté, voňavé, za mě určitě spokojenost.“

„Myslím, že se tam nedá již nic zlepšovat, vše je výborné.“

„Jsem spokojena a čistota je taky velmi dobrá.“

„Jsem spokojena a uklízečky jsou příjemné.“

- **částečná spokojenost** – 1 dotázaný (4,35 %).

„Jsem spokojena, až na přílišné množství chemie. Příliš nízké záchody, nástavce se nevyrábí?“

2. Zajištěnost všeho, co uživatelé ke svému životu a spokojenosti v Domově potřebují:

- **spokojenost se zajištěním potřeb** – 18 dotázaných (78,3 %);

- **částečná spokojenost se zajištěním potřeb** – 3 dotázaní (13 %);
„Chtěla bych více klidu na chodbě. Někdy jsou ostatní uživatelé hluční.“
„Některé sestřičky ujdou, některé ne.“

- **nespokojenost se zajištěním potřeb** – 1 dotázaný (4,35 %);
- **neuvedeno** – 1 dotázaný (4,35 %).

3. Možnost uživatelů svěřit se zaměstnancům Domova se svými názory, připomínkami, problémy, přáními či stížnostmi:

- **ano, může se svěřit všem** – 21 dotázaných (91,3 %);
„Ano a snaží se mně pomoci.“
„Všechny moje dotazy jsou vždy hned vysvětleny a ev. přání splněna.“
- **ano, ale pouze některým zaměstnancům** – 2 dotázaní (8,7 %).

4. Hodnocení vystupování a chování zaměstnanců Domova vůči vlastní osobě či ostatním:

- **spokojenost** s vystupováním a chováním zaměstnanců uvedlo 21 dotázaných (91,3 %);
„Jsem spokojená. Personál vřídny a vždy ochotný.“
„Je více než laskavé.“
„Kladně – myslím, že někdy udělají více, než patří k náplni jejich práce.“
„Vše v pořádku, dobré vystupování.“
- **částečná spokojenost** – 2 dotázaní (8,7 %).
„Perfektní, ale přála bych si více kontaktu se zaměstnanci.“
„Padesát na padesát.“

5. Spokojenost uživatelů s aktivizačními činnostmi a nabídkou volnočasových aktivit:

- **spokojenost** uvedlo 20 dotázaných (86,96 %);
„Jsem ráda, že jsou.“
„To je nejlepší, co tady je. Sestřičky jsou příjemné. Jsem spokojena.“
„Aktivity mám moc ráda a pravidelně na ně chodím.“
„Ano, ale vybírám, na kterou aktivitu půjdu.“
- **částečná spokojenost** – 1 dotázaný (4,35 %);
- 2 dotázaní (8,69 %) uvedli, že **nevyužívají aktivizačních činností**.

6. Spokojenost s ošetrovatelskou a rehabilitační péčí:

- **spokojenost** uvedlo 21 dotázaných (91,3 %);
- **částečná spokojenost** – 1 dotázaný (4,35 %);
„Mám málo rehabilitace, v nemocnici byla lepší, chtěl bych i o víkendu.“

- **nekonkrétní odpověď** – 1 dotázaný (4,35 %).

7. Spokojenost s přímou obslužnou péčí:

- **spokojenost** uvedlo 20 dotázaných (86,96 %);

„Jsem spokojena a paní vrchní ochotně vše vyřídí.“

„Mám vše, co potřebuji.“

„Moc hodně, jsem spokojena.“

- **částečná spokojenost** – 2 dotázaní (8,69 %);

„Částečně – málo za mnou chodí na pokoj.“

„Některé se mnou zacházejí hůře, některé jemněji. Mohli by se chovat slušněji.“

- **neuvedeno** – 1 dotázaný (4,35 %).

8. Hodnocení spolupráce s klíčovým pracovníkem:

- **spokojenost** – 20 dotázaných (86,96 %);

- **neuvedeno** – 1 dotázaný (4,35 %);

- 2 dotázaní (8,69 %) uvedli, že **neví, kdo je jejich klíčovým pracovníkem**.

9. Spokojenost s prací ostatních zaměstnanců Domova (údržba, prádelna, úklid, kanceláře ekonomického a sociálního úseku):

- **spokojenost** – 21 dotázaných (91,3 %);

„Vše velmi dobré, jsem spokojena.“

„Úklid výborně, ostatní také.“

„Prádlo se mi vrací ve vzorném stavu.“

„Jsem spokojena, hlavně s prádelnou. Prádlo čistě vyprané a vyžehlené.“

- **částečná spokojenost** – 2 dotázaní (8,7 %).

„Prádlo perou dobře; údržba – ovladač šel, nákupy jsou horší, nemají pro to cit; s úklidem jsem spokojen.“

10. Jiná sdělení uživatelů ke kvalitě poskytovaných služeb:

- **sdělení** – 4 dotázaní (17,4 %);

„Měla by tu být vlastní kuchyně a normální knedlíky, protože ten, kdo je vymýšlel je jistě nepapá. Jídla méně, ale kvalitnější a už samé ryby a kuřata pečená, ne vařená.“

„Zajistit lepší stravu.“

„Přála bych si změnit stravu – vylepšením.“

„Zapomněli jste na stravu – spokojená nejsem jako většina klientů. Proč nesolíte brambory?“

- **bez sdělení** – 19 dotázaných (82,6 %).

VÝSLEDKY DOTAZNÍKŮ SPOKOJENOSTI BLÍZKÝCH OSOB

1. Spokojenost s prostředím a vybaveností Domova:

- **spokojenost** vyjádřilo všech 12 dotázaných (100 %).

2. Spokojenost s přístupem zaměstnanců Domova k uživatelům a jejich blízkým osobám:

- **spokojenost** vyjádřilo všech 12 dotázaných (100 %).

3. Sdělení informací (pozitivních i negativních) od uživatele, které by měli zaměstnanci Domova seniorů Dačice vědět:

- **žádné sdělení** – 7 dotázaných (58,3 %);
- **sdělené informace** – 5 dotázaných (41,7 %).

„Moc děkuje a říká, že jsou na ni všichni hodní.“

„Babička je spokojená s přístupem personálu, s péčí.“

„Máma říká, že je se vším spokojená, více než čekala.“

„Pozitivní přístup k uživateli, profesionální vystupování.“

„Velmi spokojená.“

4. Spokojenost s informovaností o důležitých skutečnostech týkajících se uživatele:

- **celkovou spokojenost** vyjádřilo 11 dotázaných (91,7 %);
- **neuvedeno** – 1 dotázaný (8,3 %).

5. Spokojenost s ošetrovatelskou, rehabilitační a přímou obslužnou péčí u uživatele:

- **spokojenost** vyjádřilo všech 12 dotázaných (100 %).

6. Spokojenost s prací ostatních zaměstnanců Domova (údržba, prádelna, úklid, kanceláře ekonomického a sociálního úseku):

- **spokojenost** vyjádřilo všech 12 dotázaných (100 %).

7. Jiná sdělení ke kvalitě poskytovaných služeb:

- **bez sdělení** – 6 otázaných (50 %);
- **sdělení** – 6 dotázaných (50 %).

„Moc děkujeme za Vaši velkou péči o maminku a přejeme Vám i klientům hodně zdraví v této nelehké době. Děkujeme i za Váš milý přístup a úsměv při návštěvě.“

„Chtěl bych Vám poděkovat za Vaši velmi dobrou práci a starost o naši babičku. Je vidět, že Vaši pracovníci mají cit pro tuto práci a o své „stařečky“ se starají s láskou a radostí, i když je to někdy opravdu složité. Děkujeme Vám za vaši práci.“

„Velmi milí a kvalifikovaní zaměstnanci.“

„Naprostá spokojenost, moc pěkné prostředí, čistota, ochota, komunikace. Vše výborné.“

„Vše je z naší strany naprosto v pořádku. Máma je motivovaná k péči o sebe, zajímá se o aktivity a komunikuje více s druhými lidmi. Za péči děkujeme.“

„Zlepšení některých jídel, hlavně obědů. Nedovařené brambory.“

Přijatá opatření na základě zjištění z předložených dotazníků:

Zaměstnanci Domova seniorů Dačice budou na poradě seznámeni s výsledky dotazníkového šetření. Děkujeme za pozitivní reakce a pochvaly a vzhledem ke skutečnosti, že nebyly zjištěny závažné nedostatky, víme že naši práci děláme správně. Zmíněné nedostatky jsou řešeny průběžně při poskytování sociální služby a všichni zaměstnanci usilují o maximální spokojenost každého uživatele. Aby byla naše pobytová sociální služba i nadále řádně a kvalitně poskytována, jsou v Domově několikrát ročně uskutečňována školení v různých oblastech. Vyzdvihneme i pravidelné supervize zajišťované externím pracovníkem, na kterých zaměstnanci mohou řešit problémové situace ve svém zaměstnání i mimo něj.

V dotazníku nebyl prostor pro vyjádření se k podávané stravě, a to z toho důvodu, že nemáme vlastní kuchyni a jsme jako Domov vázáni k odběru stravy z Nemocnice Dačice, s.r.o. I přesto, že nemůže přímo ovlivnit a zajistit požadavky zmíněné v dotaznících, garantujeme, že všechny Vaše připomínky a podněty budou předány vedení Nemocnice Dačice, s.r.o. k projednání.

Chceme všechny uživatele, jejich rodiny a přátele informovat, že pokud budete mít jakýkoliv dotaz nebo budete-li potřebovat cokoli řešit, nebojte se obrátit na klíčového pracovníka uživatele jakožto nejbližší osobu v Domově nebo i kteréhokoliv zaměstnance.

Pamatujte, že jsme tu pro Vás a chceme, abyste se cítili komfortně a prožívali své dny v Domově v klidu a harmonii a aby i Vaši nejbližší měli toto na paměti.

V Dačicích dne 03. 06. 2022

Mgr. Stanislava Šenkyplová
vedoucí DS Dačice