

# Šetření spokojenosti klientů a jejich rodin a přátel v Domově

## ALMA MATER, o.p.s.

### 1. Proč probíhá šetření

Ve snaze poskytovat klientům stále kvalitnější služby, které by odpovídaly individuálním přáním a požadavkům klientů probíhalo šetření spokojenosti se službou v době od 2.1. do 28.2.2020.

Pro šetření byl vytvořen tzv. Dotazník spokojenosti s poskytovanou službou pro uživatele, a Dotazník kvality poskytovaných služeb uživatelům v Domově Alma Mater, které jsou materiálem, jehož prostřednictvím mají uživatelé, jejich blízcí, příbuzní a přátelé, možnost změnit současnou podobu v služby, kterou poskytujeme.

Pro kvalitní předání informací o probíhající šetření se do prezentace šetření zapojil i personál Domova.

### 2. Cíl šetření

Cílem šetření je:

- zjištění spokojenosti uživatelů s poskytovanou službou v Domově
- zjištění spokojenosti příbuzných, známých, uživatelů s poskytovanou službou v Domově
- navrhnout vhodná opatření ke zkvalitnění poskytovaných služeb na základě vyjádření uživatelů

### 3. Obsah šetření

Šetření obsahuje dva druhy dotazníků:

- dotazník určený uživatelům
- dotazník určený příbuzným, blízkým a známým uživatelů

Seznámení se získanými daty, jejich grafické zpracování

Návrhy některých opatření, změn, které mohou vyplývat ze získaných odpovědí

### 4. Základní informace o klientele Domova

Domov má celkovou kapacitu 50 uživatelů. Vzhledem k cílové skupině se šetření zúčastnila pouze část uživatelů. Těm, kteří nebyli schopni vyplnit dotazník sami nebo za pomoci personálu, byl dotazník zaslán prostřednictvím České pošty, rodině nebo opatrovníkovi. S vyplněním byl uživatelům k dispozici aktivizační pracovník, který jim pomohl nestranně dotazník vyplnit, pokud projeví o tuto pomoc zájem.

## **5. Využití techniky šetření**

- Pro uskutečnění výzkumu byla zvolena technika standardizovaného dotazníkového šetření, byly zvoleny stejné podmínky a postupy u všech respondentů.
- V práci je využita metoda kvantitativního výzkumu jehož cílem je testování předem stanovených hypotéz (viz. výše).

### **Kde bylo možné získat dotazník?**

1. Dotazník určený uživatelům byl každému z nich nabídnut individuálně nebo bylo možné jej získat u sociálního pracovníka či aktivizačního pracovníka.
2. Dotazník určený příbuzným, známým, blízkým uživatelů byl umístěn na recepci či sesterně v jakémkoliv patře. Součástí dotazníku byla i písemná žádost a vysvětlení proč je dotazník předložen.

### **Kam se umísťovaly vyplněné dotazníky?**

Pokud byl vyplněn dotazník ve spolupráci s pověřenou osobou, která prováděla výzkum, byl předán jí. Anonymita byla zajištěna tím, že pověřená osoba po vyplnění vhodila dotazník do uzavřené krabice a tu poté předala sociálnímu pracovníkovi. V případech, kdy dotazník vyplňoval uživatel sám, mohl jej předat osobně sociálnímu pracovníkovi či jakémkoliv sestře nebo jej vhodit do schránky „stížností“.

### **Kam umísťovali příbuzní, blízcí nebo známí uživatele vyplněný dotazník?**

Vyplněný dotazník bylo možné zanechat na recepci, sesterně, předat sociálnímu pracovníkovi či vhodit do schránky „stížností“ na jakémkoli patře nebo jej zaslat poštou na adresu domova.

## **6. Vzory dotazníků**

### **Dotazník spokojenosti s poskytovanou službou pro uživatele**

Na otázky odpovídejte zakroužkováním vyhovující odpovědi, pokud je třeba otázku doplnit, využijte zadní list.

#### **Pohlaví**

**Muž**

**Žena**

#### **Oblast bydlení**

- 1) Líbí se Vám prostředí Domova (místo- budova, zahrada)?
  - a) Ano
  - b) Ne
  - c) Nevím, je mi to jedno
- 2) Jak dlouho v Domově žijete?
  - a) Méně než 6měsíců
  - b) Méně než rok
  - c) 1 rok
  - d) 1,5roku a více
- 3) Jste spokojen/a se vzhledem Vašeho pokoje, úklidem a vybaveností?
  - a) Jsem spokojen/a
  - b) Částečně spokojen/a
  - c) Nespokojen/a
- 4) Máte možnost vybavit si svůj pokoj dle svého přání?
  - a) Ano, mám, ale nevyžil/a jsem toho
  - b) Ano, této možnosti jsem využil/a
  - c) Ne, nemohla jsem si do pokoje dát své věci
  - d) Nevím
- 5) Jste spokojen/a s Vaším spolubydlícím?
  - a) Ano, jsem spokojen/a
  - b) Ano, ale raději bych byl/a sama
  - c) Ne, nejsem spokojen/a
  - d) Nevím, je mi to jedno

## Oblast zajištění hygieny

- 1) Je pro Vás důležitý fyzický kontakt s pracovníkem (při koupeli, přesunu z vozíku na lůžko)?
  - a) Potřebuji pomoc personálu, ale je mi to nepříjemné
  - b) Potřebuji pomoc personálu, ale není mi to nepříjemné
  - c) Nepotřebuji pomoc personálu
  
- 2) Vyhovuje Vám způsob, kterým je prováděna Vaše hygiena?
  - a) Ano, vyhovuje mi hygiena na lůžku  ve sprchovém koutě  bezbariérové koupelně
  - b) Vyhovuje mi částečně
  - c) Nevyhovuje mi způsob  hygieny  asistence personálu

## Oblast zajištění stravy

- 1) Jste spokojen/a s jídlem, které je Vám v Domově připravováno?
  - a) Zcela spokojen/a
  - b) Částečně spokojen/a
  - c) Nespokojen/a
  - d) Nevím, je mi to jedno

## Oblast personálního složení

- 1) Respektuje personál Domova Vaše soukromí (klepání, oslovení aj.)?
  - a) Ano
  - b) Ne
  - c) Nevím
  
- 2) Jste spokojen/a se svým klíčovým pracovníkem?
  - a) Ano
  - b) Ne
  - c) Nevím, kdo je můj klíčový pracovník
  
- 3) Jste spokojen/a s vyřizováním úředních záležitostí s pomocí sociálního pracovníka?
  - a) Spokojen/a
  - b) Částečně spokojen/a
  - c) Nespokojen/a
  - d) Nevím, všechno funguje, nestarám se o to, jak to funguje

4) Máte pocit, že na konající službě je dostatek personálu?

- a) Ano
- b) Ne
- c) Nevím

### **Oblast lékařské péče**

1) Jste spokojen/a s obvodním lékařem, který dochází do zařízení?

- a) Ano, jsem spokojen/a
- b) Částečně spokojen/a s docházkou lékaře
- c) Částečně spokojen/a s jednáním lékaře
- d) Jsem nespokojen/a
- e) Nevím
- f) 2) Jste spokojen/a s lékaři specialisty (psychiatr, zubař, kožní)

- a) Ano, jsem spokojen/a
- b) Částečně spokojen/a s docházkou lékaře
- c) Částečně spokojen/a s jednáním lékaře
- d) Jsem nespokojen/a
- e) Nevím

3) Využíváte rehabilitační cvičení a jste s ním spokojen/a?

- a) Ano, využívám a jsem spokojen/a
- b) Ne, nevyžívám

4) Jste spokojen/a s péčí zdravotních sester?

- a) Ano, jsem spokojen/a
- b) Ne, nejsem spokojen/a
- c) Nevím,

### **Oblast orientace, volného času, rozvoje klienta**

1) Jsou pro Vás volnočasové aktivity dostačující?

- a) Ano, jsou dostačující
- b) Ne, jsou nedostačující
- c) Nevím, je mi to jedno
- d) Vyplňuji si svůj volný čas sám/a nabídka Domova mě nezajímá

2) Jsou pro Vás vycházky mimo Domov dostačující?

- a) Ano, mně to takto stačí
- b) Ne, chtěl/a bych být venku více
- c) nevím

### **Oblast rodiny, vztahů**

1) Jste spokojen/a s kontakty s rodinou?

- a) Spokojen/a
- b) Částečně spokojen/s
- c) Nespokojen/a

### **Oblast začlenění do běžného života**

1) Jste spokojen/a s výší finančních prostředků se kterými disponujete?

- a) Spokojen/a
- b) Částečně spokojen/a
- c) Nespokojen/a
- d) Nevím, je mi to jedno

### **Oblast zajištění služeb**

1) Jste spokojen/a se správou a vypráním Vaše oblečení?

- a) Ano, jsem spokojen/a
- b) Ne, nejsem spokojen/a se správou  vypráním
- c) Nevím, je mi to jedno
- d) Jiné:.....

2) Jste spokojen/a se zajištěním nákupů?

- a) Ano, jsem spokojen/a
- b) Částečně spokojen/a
- c) Nespokojen/a

3) Měl/a byste zájem o pravidelné schůzky na téma vaření, péče v Domově?

- a) Ano
- b) Ne

c) Nevím, je mi to jedno

Co Vás nyní trápí a dělá Vám starosti?

.....  
.....

Co Vám v Domově chybí?

.....  
.....

Jiné poznámky

.....  
.....

**Děkujeme za Váš čas a názor**

## Dotazník kvality poskytovaných služeb uživatelům v Domově Alma Mater- pro rodinu, přátele, opatrovníky, příbuzné

### Pohlaví Vaše blízkého

Muž

Žena

### Oblast bydlení

- 6) Líbí se Vám prostředí Domova (místo- budova, zahrada)?
- a) Ano
  - b) Ne
- 7) Jak dlouho žije Váš blízký v Domově?
- a) Méně než 6měsíců
  - b) Méně než rok
  - c) 1 rok
  - d) 1,5roku a více
- 8) Jste spokojen/a se vzhledem pokoje, úklidem a vybaveností pokoje Vašeho blízkého?
- a) Jsem spokojen/a
  - b) Částečně spokojen/a
  - c) Nespokojen/a
- 9) Jste spokojen/a se spolubydlícím Vašeho blízkého?
- a) Ano, jsem spokojen/a
  - b) Ano, ale raději bych byl/a sama
  - c) Ne, nejsem spokojen/a

### Oblast zajištění hygieny

- 3) Jste spokojen/a se zajištěním hygieny Vašemu blízkému?



- a) Ano, jsme spokojen/a
- b) Částečně spokojen/a
- c) Ne, nejsem spokojen/a

### **Oblast zajištění stravy**

- 2) Jste spokojen/a s jídlem, které je Vašemu blízkému připravováno?
- a) Zcela spokojen/a
  - b) Částečně spokojen/a
  - c) Nespokojen/a

### **Oblast personálního složení**

- 5) Jste spokojen/a s klíčovým pracovníkem Vašeho blízkého?
- a) Ano
  - b) Ne
  - c) Nevím, kdo je jeho klíčový pracovník
- 6) Jste spokojen/a s vyřizováním úředních záležitostí s pomocí sociálního pracovníka?
- a) Spokojen/a
  - b) Částečně spokojen/a
  - c) Nespokojen/a
- 7) Máte pocit, že v konající službě je dostatek personálu?
- a) Ano
  - b) Ne
- 8) Jste spokojen/a s předáváním informací od personálu Domova?
- a) Ano, jsem spokojen/a
  - b) Ne, informace jsou neúplné a zmatečné

### **Oblast lékařské péče**

- 5) Jste spokojen/a s obvodním lékařem, který dochází do zařízení?
- e) Ano, jsem spokojen/a

f) Částečně spokojen/a s docházkou lékaře

g) Jsem nespokojen/a

6) Jste spokojen/a s lékaři specialisty (psychiatr, zubař, kožní)

a) Ano, jsem spokojen/a

b) Částečně spokojen/a s docházkou lékaře

c) Jsem nespokojen/a

7) Využívá Váš blízký rehabilitační cvičení a je s ním spokojen/a?

d) Ano, využívá a je spokojen/a

e) Ne, nevyužívá

8) Jste spokojen/a s péčí zdravotních sester?

d) Ano, jsem spokojen/a

e) Ne, nejsem spokojen/a

### **Oblast orientace, volného času, rozvoje klienta**

3) Myslíte si, že jsou volnočasové aktivity pro Vašeho blízkého dostačující?

e) Ano, jsou dostačující

f) Ne, jsou nedostačující

4) Jste spokojen/a s možností vycházek Vašeho blízkého (i s doprovodem)?

a) Spokojen/a

b) Částečně spokojen/a

c) Nespokojen/a

### **Oblast rodiny, vztahů**

2) Jak často navštěvuje Vašeho blízkého?

d) Denně

e) Několikrát týdně

f) Několikrát za měsíc

g) Jednou za půl roku

h) Jednou za rok

i) Na významné dny (narodeniny, jmeniny, Vánoce, Velikonoce aj.)

### **Oblast začlenění do běžného života**

2) Jste spokojen/a s výší finančních prostředků se kterými Váš blízký disponuje?

e) Spokojen/a

f) Nespokojen/a

g) Nemám přehled

3) Jste spokojen/a s nabídkou služeb a aktivit mimo Domov pro Vašeho blízkého?

a) Ano, jsem spokojen/a

b) Nespokojen/a

### **Oblast zajištění služeb**

4) Jste spokojen/a se správou a vypráním oblečení Vašeho blízkého?

a) Ano, jsem spokojen/a

b) Ne, nejsem s pokojem/a se správou  vypráním

c) Zajišťujeme mu to v rámci rodiny

5) Jste spokojen/a se zajištěním nákupů pro Vašeho blízkého?

d) Ano, jsem spokojen/a

e) Částečně spokojen/a

f) Nemám přehled

6) Jste spokojen/a se zajištěním dostupnosti informací o dění v Domově?

a) Spokojen/a

b) Nespokojen/a

7) Měl/a byste zájem o pravidelné schůzky s vedením Domova?

a) Ano

b) Ne

Co Vašemu blízkému dělá nyní starosti?

.....  
.....

Co dle Vašeho názoru v Domově chybí?

.....  
.....

Jiné poznámky

.....  
.....

**Děkujeme za Váš čas a názor**

## **Dotazník kvality poskytovaných služeb uživatelům v Domově Alma Mater**

Vážená paní, vážený pane,

dovoluji si Vám předložit tento dotazník, který je zaměřen na kvalitu poskytování služeb Vaším blízkým v Domově. Dotazník bude pracovním materiálem na základě kterého se budeme snažit změnit věci nespĺňující Vaše očekávání.

Otázky jsou zaměřeny na spokojenost v Domově. Vaše názory na prostředí, péči, aktivity, stravování, přístup personálu aj..

Vyplněný dotazník je možné zanechat v kanceláři sociální pracovnice či vhodit do schránky stížností nebo zaslat na adresu Domova Dukelská 1142, Nové Strašecí 271 01.

Budu Vám velmi vděčná za spolupráci a věnovaný čas tomuto dotazníku.

Dotazník je zcela anonymní.

Děkuji za ochotu a přeji Vám pěkný zbytek dne

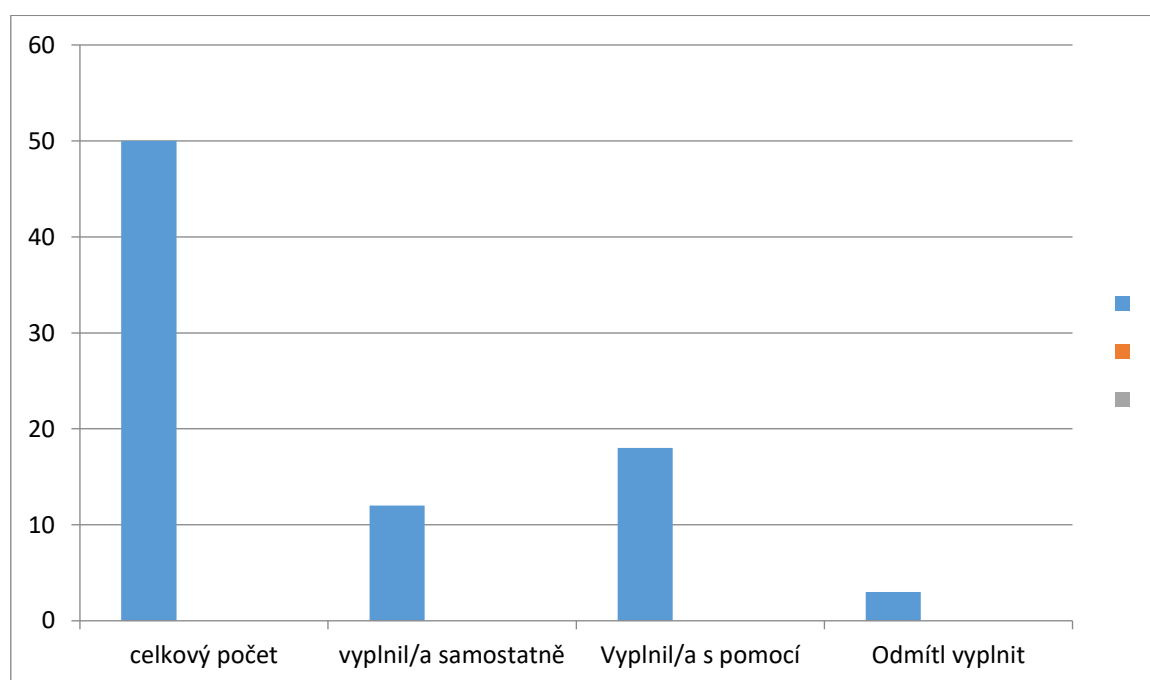
.....

Bc. Eva Benešová

Sociální pracovnice

## Vyhodnocení a grafické znázornění dotazníků

<b>Dotazování uživatelé</b>	
<b>Celkový počet uživatelů k datu vyplňování dotazníků</b>	<b>50</b>
<b>Vyplnil/a samostatně</b>	12
<b>Vyplnil/a s pomocí</b>	18
<b>Odmítl/a vyplnit</b>	3
<b>Nebylo možno získat informace</b>	16
<b>Nový klient</b>	1



Dotazník byl nabídnut celkově 50 uživatelům, z toho 3 odmítli dotazník vyplnit. Jedním z důvodů bylo zhoršení aktuálního zdravotního stavu, další důvod uživatelé uvedli, že na vyplňování nikdy nebyli a posledním důvodem bylo : „*Je to zbytečné, stejně se nic nezmění.*“

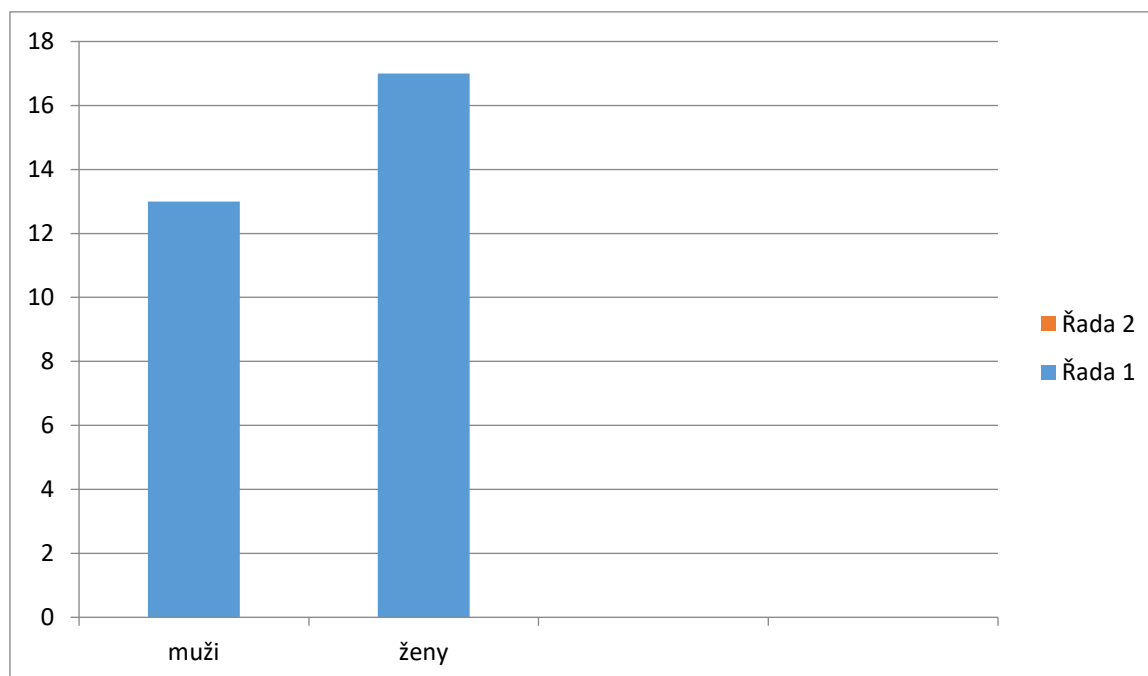
12 uživatelů vyplnilo dotazník zcela samostatně, dalších 18 požádalo o pomoc aktivizačního pracovníka. Z důvodu celkového stavu u 16 uživatelů nebylo možno získat potřebné informace.

Dotazník byl předán i rodinným příslušníkům a přátelům, rodině .

Jeden klient byl ze šetření vyřazen a to z důvodu krátkého pobytu v Domově a probíhajícímu adaptačnímu období.

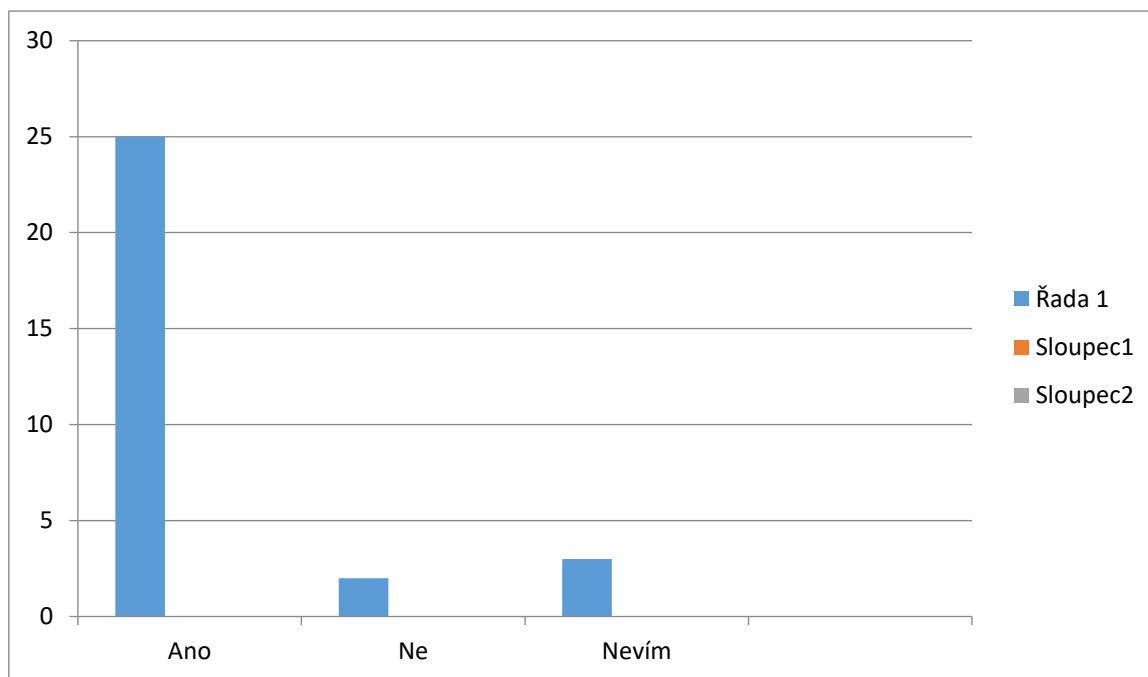
### Základní informace o jedincích

<b>Rozdělení dle pohlaví</b>	
Muž	13
Žena	17



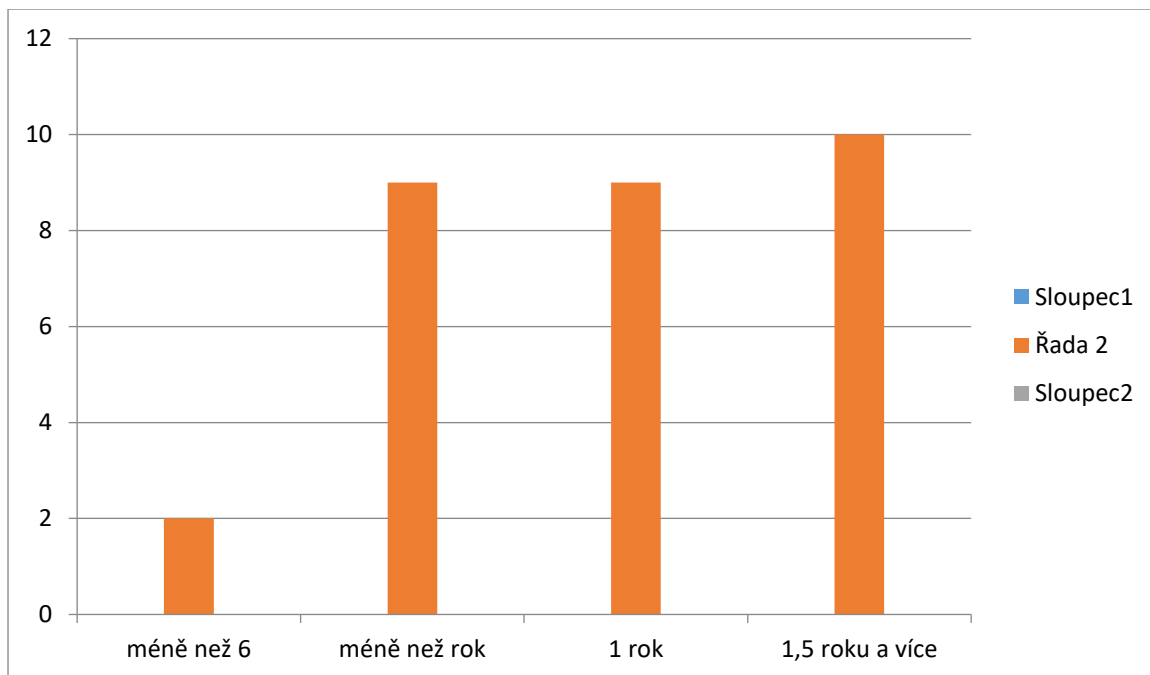
## OBLAST BYDLENÍ

<b>Líbí se Vám prostředí Domova ( místo-budova, zahrada)</b>	
Ano	25
Ne	2
Nevím, je mi to jedno	3

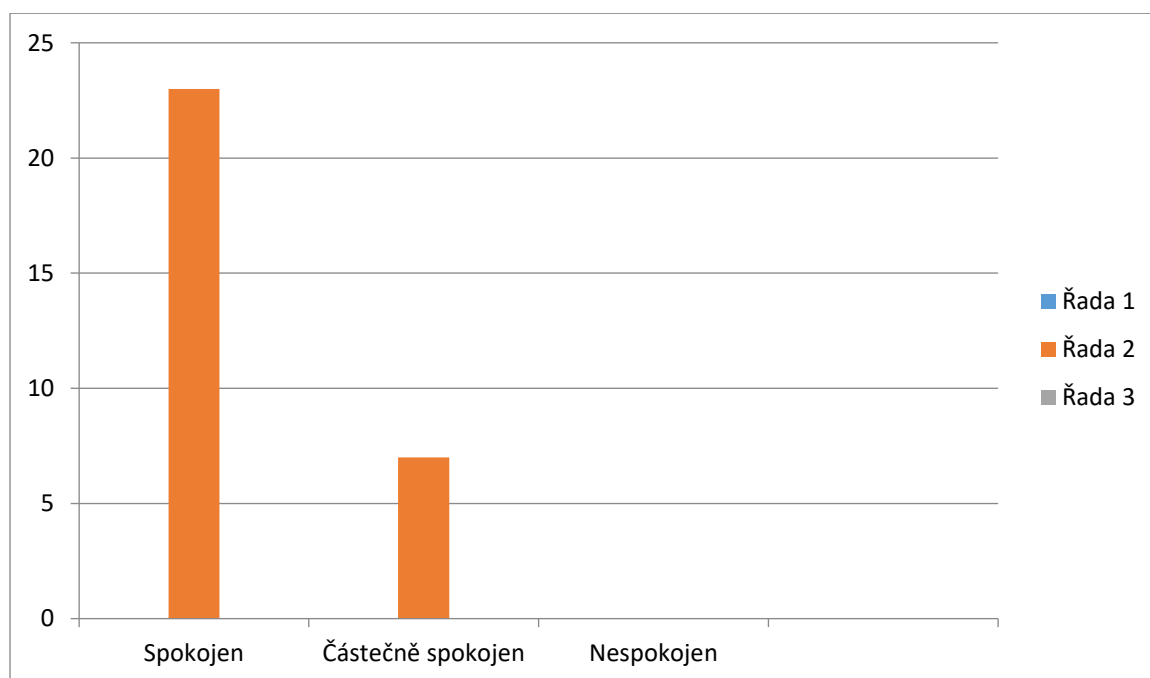


<b>Jak dlouho v Domově žijete?</b>	
Méně než 6měs.	2
Méně než rok	9
1rok	9
1,5roku a více	10



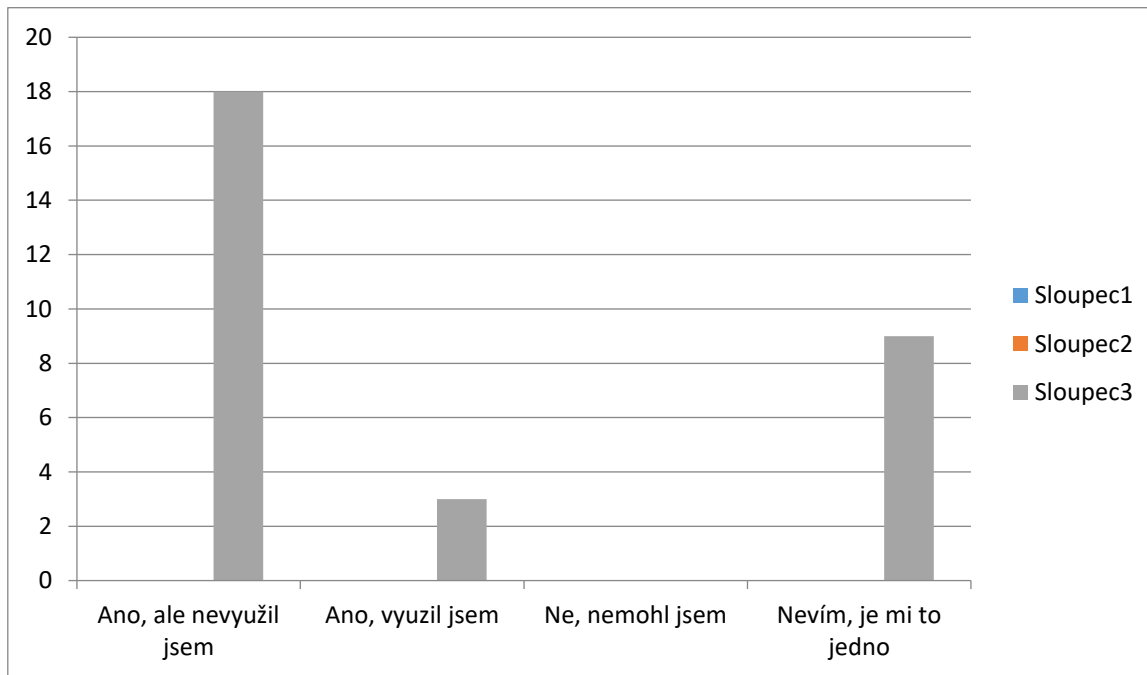


<b>Jste spokojen/a se vzhledem Vašeho pokoje, úklidem a vybaveností?</b>	
Jsem spokojen/a	23
Částečně spokojen/a	7
Nespokojen	0



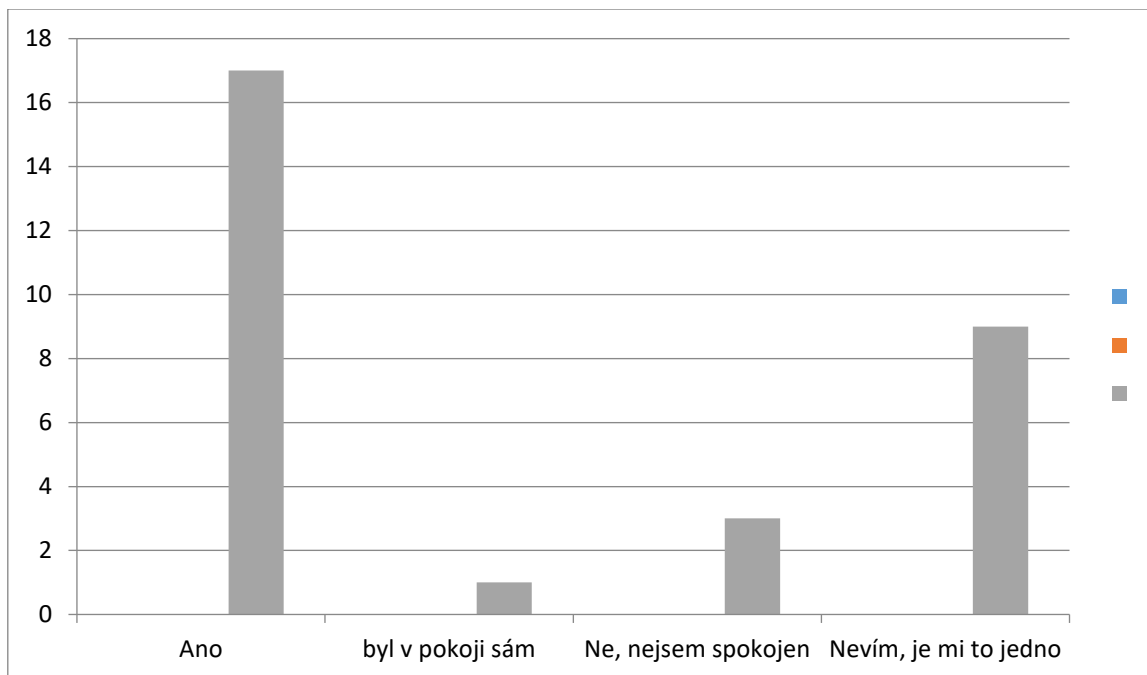
Většina uživatelů odpověděla na tuto otázku kladně. Tak jako v letech minulých by část uživatelů přivítala jednolůžkový pokoj.

<b>Máte možnost vybavit si svůj pokoj dle svého přání?</b>	
Ano, mám, ale nevyužil/a jsem toho	18
Ano, této možnosti jsem využil/a	3
Ne, nemohla jsem si do pokoje dát své věci	0
Nevím, je mi to jedno	9



Uživatelé mají možnost vybavit si svůj pokoj dle svého přání. Často dochází k situaci, kdy uživatel nechce obtěžovat rodinu či samotný Domov a raději řekne, že nic nechce. V této situaci se personál snaží domluvit s rodinou sám.

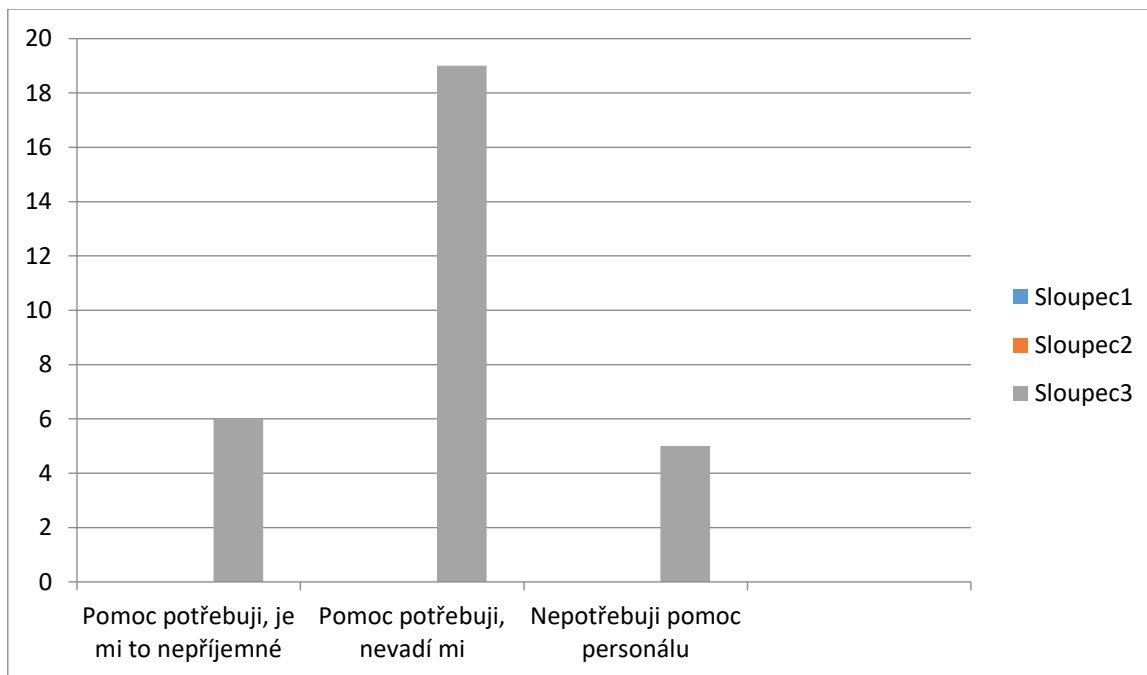
<b>Jste spokojen/a s Vaším spolubydlícím?</b>	
Ano, jsem spokojen/a	17
Ano, ale raději bych byl/a sama	1
Ne, nejsem spokojen/a	3
Nevím, je mi to jedno	9



S velkou radostí jsme zjistili, že většina uživatelů je spokojena. Jen jeden uživatel se zmínil, že by raději byl na pokoji sám, aby mohl pouštět televizi nahlas nebo měl větší soukromí. Výběr spolubydlícího je velmi důležitý a složitý, proto nás těší, že se nám to daří. Oproti minulému dotazníkovému šetření je zde vidět jasný rozdíl v tom smyslu, že uživatelé sami v pokoji být nechtějí.

### ***OBLAST ZAJIŠTĚNÍ HYGIENY***

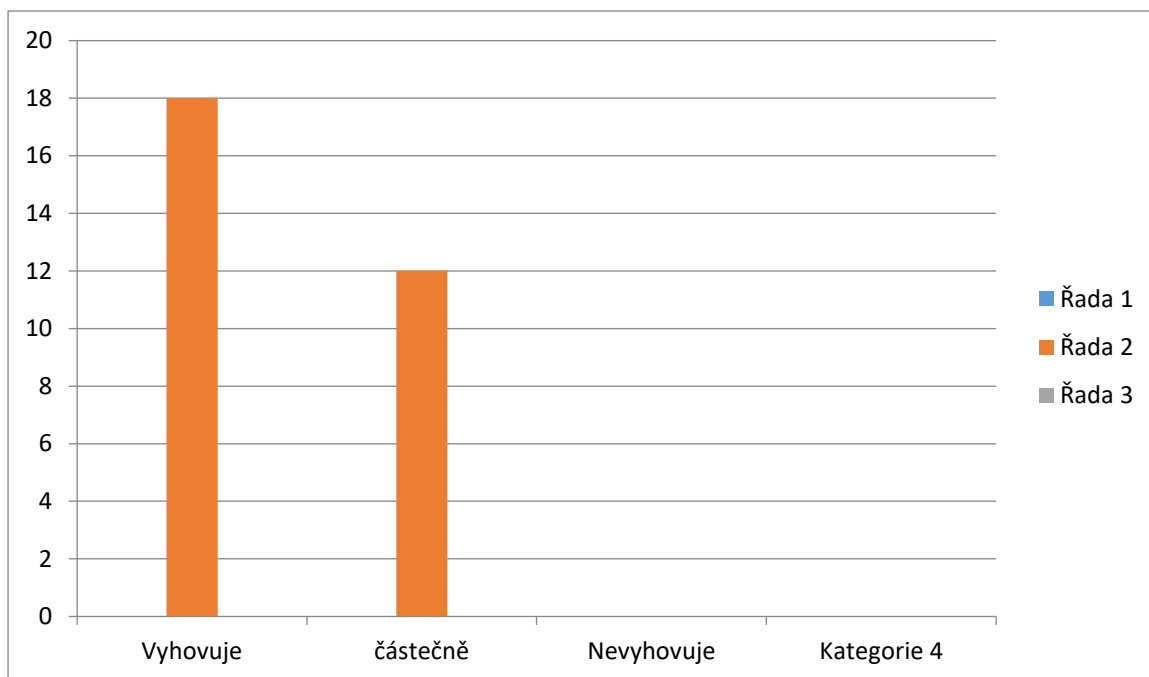
<b>Je pro Vás důležitý fyzický kontakt s pracovníkem (při koupeli, přesunu z vozíku na lůžko)?</b>	
Potřebuji pomoc personálu, ale je mi to nepříjemné	6
Potřebuji pomoc personálu, tato pomoc mi nevadí	19
Nepotřebuji pomoc personálu	5



Odpovědi na tuto otázku jsou zavádějící, jen určitá část klientů si plně uvědomuje nutnost pomoci či podpory od personálu. Jak uvedl jeden klient: „*Nevím, proč mi pomáhá, já to zvládám sám, stačí, když se vykoupu jednou za měsíc a to zvládnou sám*“

Při dalším dotazování klienti uvádějí, že by uvítali, kdyby byla možnost, že by personál byl pouze nápomocen a jak uvedla jedna z klientek: „*Aby byl k ruce*“ ale aby plně nepřebíral činnost. Pomoc nevadí spíše ženám, kde takto jich hodnotilo 12 z 17.

<b>Vyhovuje Vám způsob, kterým je prováděna Vaše hygiena?</b>	
Ano, vyhovuje mi hygiena na lůžku, ve sprchovém koutě, v bezbariérové koupelně	18
Vyhovuje mi částečně	12
Nevyhovuje mi způsob hygieny, asistence personálu	0
Jiné	



Oproti minulému dotazníkovému šetření opět výrazný pokrok v oblasti provádění hygieny.

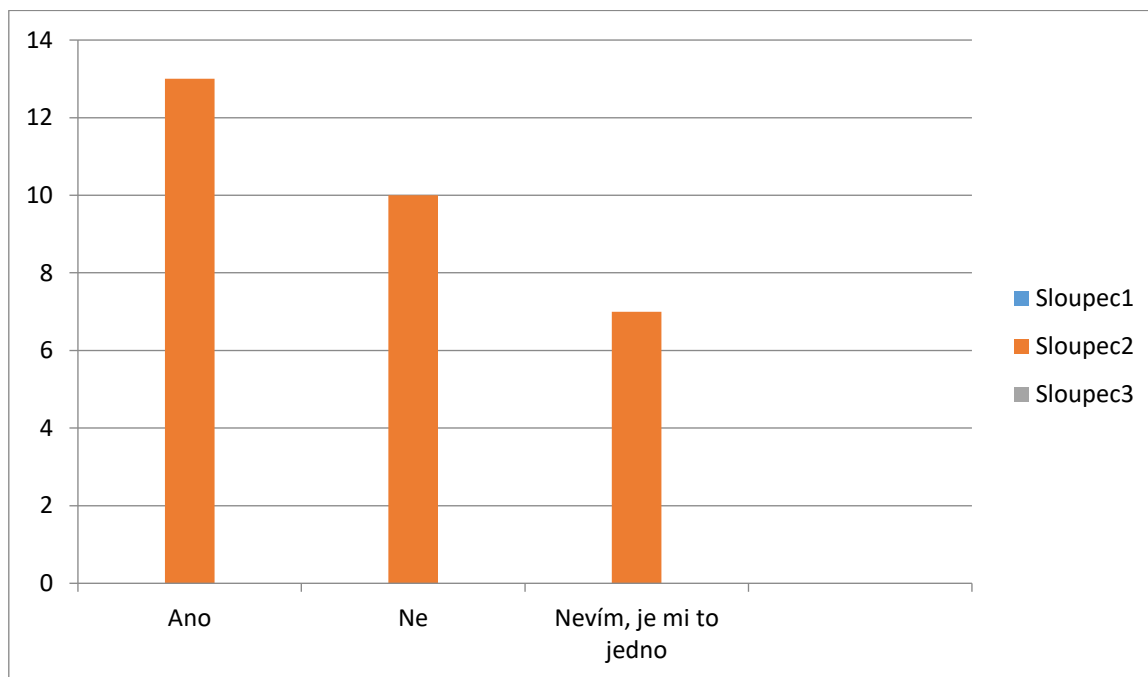
## ***OBLAST ZAJIŠTĚNÍ STRAVY***

<b>Jste spokojen/a s jídlem, které je Vám v Domově připravováno?</b>	
Zcela spokojen/a	20
Částečně spokojen/a	10
Nespokojen/a	0

Uživatelé částečně nespokojení s jídlem uvádějí jako hlavní důvod, že by uvítali více ovoce a více sladkých hlavních jídel ( jednalo se o uživatele-diabetiky... ) V minulém šetření uživatelé zejména uváděli, že není k dispozici automat na kávu či kavárna, což se vyřešilo zakoupením kávovaru na společenskou místnost, kdy aktivizační pracovníci kávu pravidelně připravují. Oproti minulému šetření není ani jeden uživatel zcela nespokojen se službami kuchyně, což nás nesmírně těší.

## OBLAST PERSONÁLNÍHO SLOŽENÍ

<b>Respektuje personál Domova Vaše soukromí (klepání, oslovení aj.)?</b>	
Ano	13
Ne	10
Nevím, je mi to jedno	7

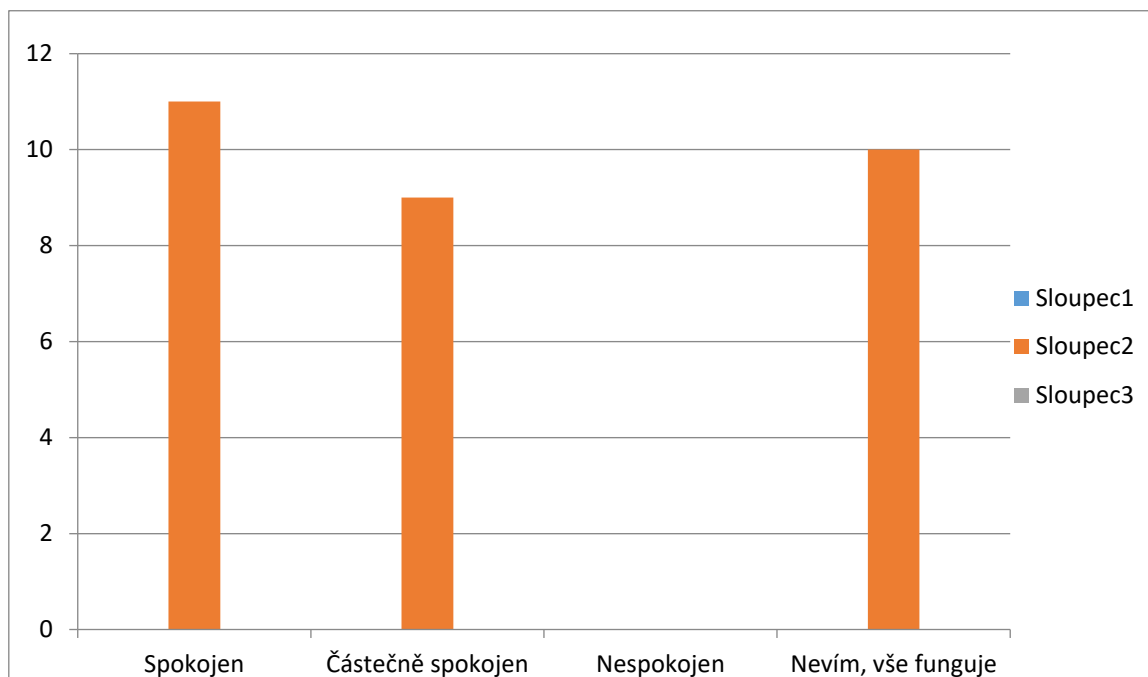


Tato otázka byla pro většinu uživatelů, stejně jako v letech minulých, hůře neuchopitelná. V některých případech bylo třeba vysvětlit, co je myšleno respektováním soukromí. Jedná se tedy převážně: o zaklepání na dveře při vstupu do pokoje, koupelny, zavírání dveří pokud je klient převlékán atd.. Negativní odpovědi jsou námětem k edukaci personálu, k častějším kontrolám nadřízených. Dále budeme v praxi aplikovat označení všech dveří cedulemi „Respektuj mé soukromí“ „Zaklepat“ apod.

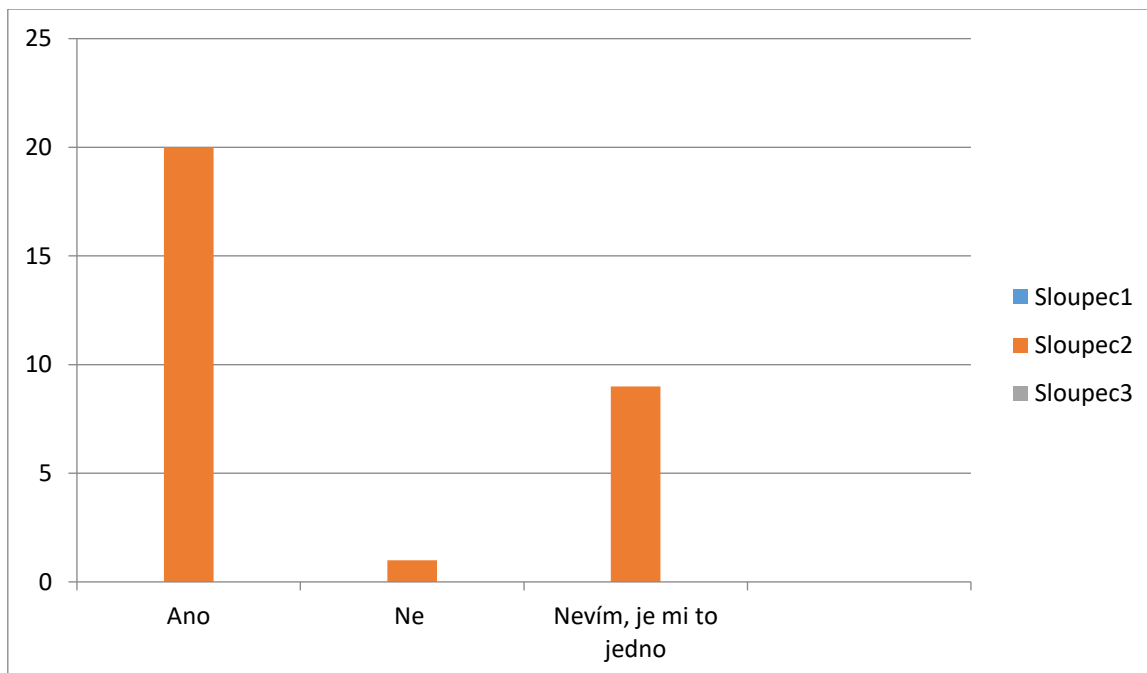
<b>Jste spokojen/a se svým klíčovým pracovníkem</b>	
Ano	3
Ne	6
Nevím, kdo je můj klíčový pracovník	16

Vzhledem k cílové skupině Domova se jen těžko dá zamezit tomu, že si uživatel není vědom, kdo je jeho klíčový pracovník. Tato otázka by byla vhodná jako námět na cíl, který by se mohl v tomto roce vyřešit. Z šetření vyplynulo, že většina klientů neví, kdo je jejich klíčový pracovník. Důvodem může být to, že klienti většinou personál nedělí na sestry, pečovatelky, sociální pracovníky nebo klíčové pracovníky, ale všechny tyto osoby jsou pro ně „sestřičky“. I přes to, že se pracovník snažil uživateli tohoto pracovníka přiblížit, společnými aktivitami většina nebyla schopná říci, kdo je klíčový pracovník. Tato skutečnost navádí k myšlence, zdali klienti, kteří uvedli odpověď ne, věděli kdo je jejich klíčový pracovník.

<b>Jste spokojen/a s vyřízením úředních záležitostí s pomocí sociálního pracovníka?</b>	
Spokojen/a	11
Částečně spokojen/a	9
Nespokojen/a	0
Nevím, všechno funguje, nestarám se o to, jak to funguje	10
Jiné	

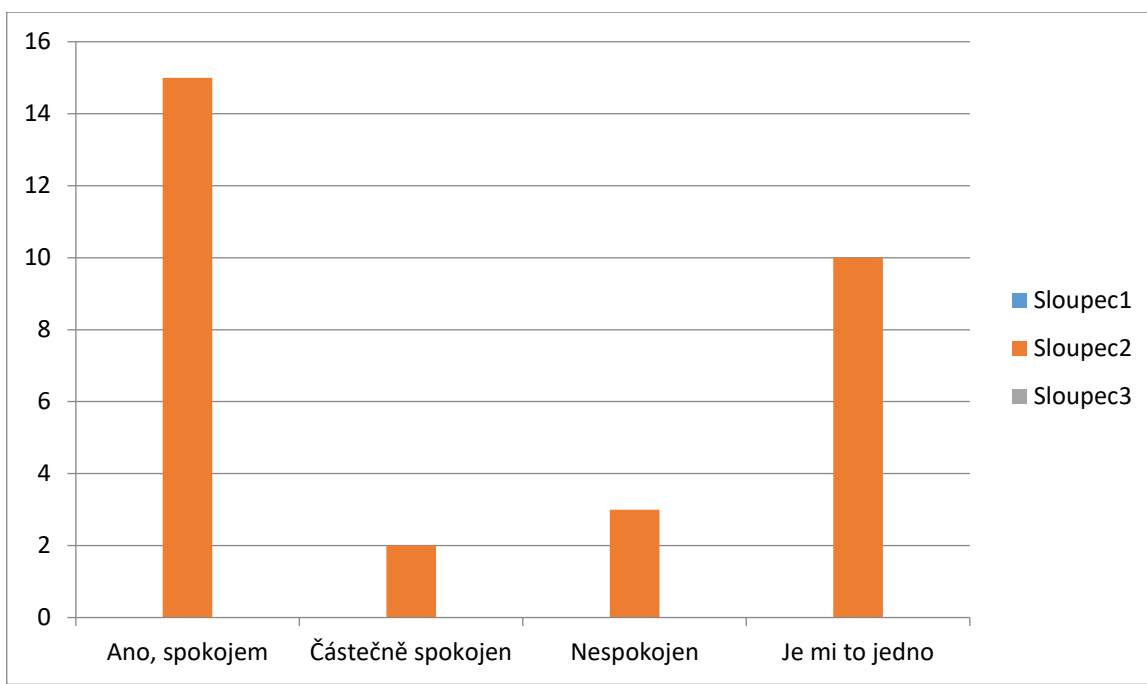


<b>Máte pocit, že na konající službě je dostatek personálu?</b>	
Ano	20
Ne	1
Nevím, je mi to jedno	9



## OBLAST LEKAŘSKÉ PÉČE

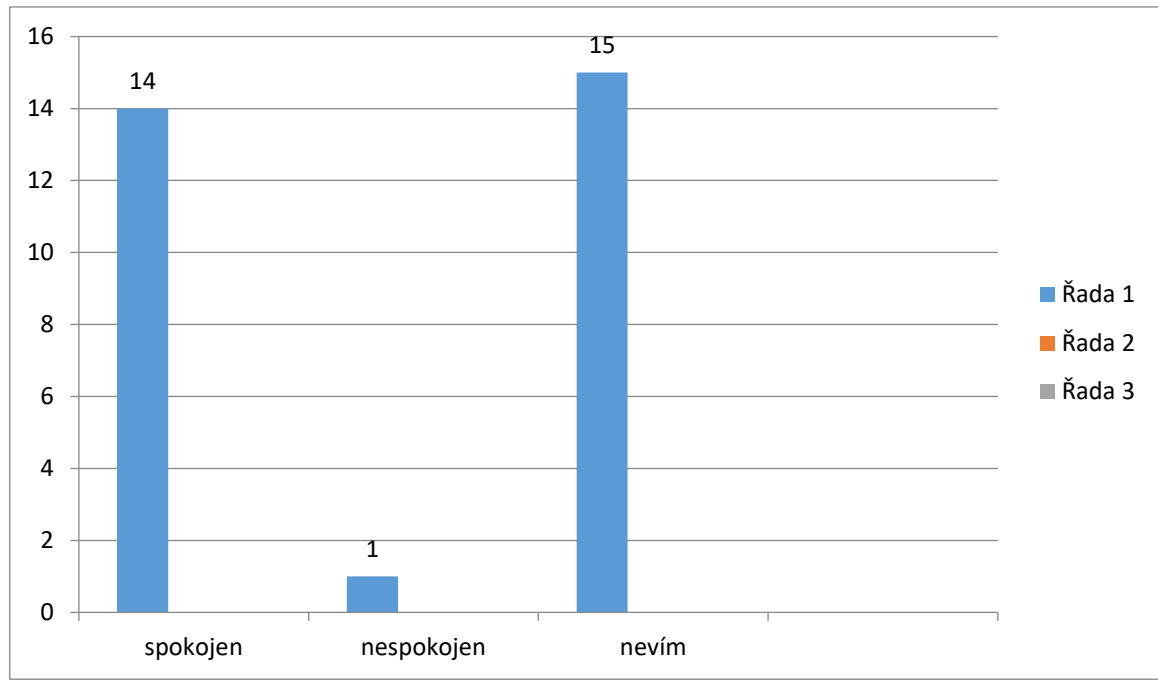
<b>Jste spokojen/a s obvodním lékařem, který dochází do zařízení?</b>	
Ano, jsem spokojen/a	15
Částečně spokojen/a s docházkou lékaře	2
Jsem nespokojen/a	3
Nevím, je mi to jedno	10





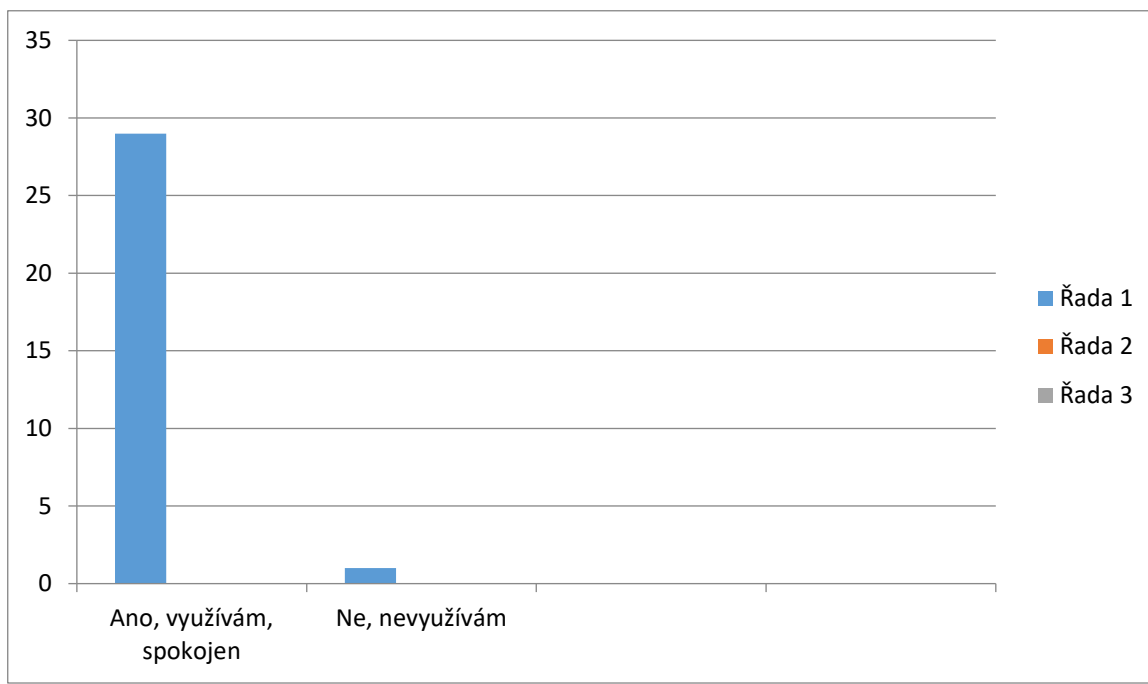
### **Jste spokojen/a s lékaři specialisty (psychiatr, zubař, kožní)**

Ano, jsem spokojen/a	14
Jsem nespokojen/a	1
Nevím, je mi to jedno	15
Jiné	0



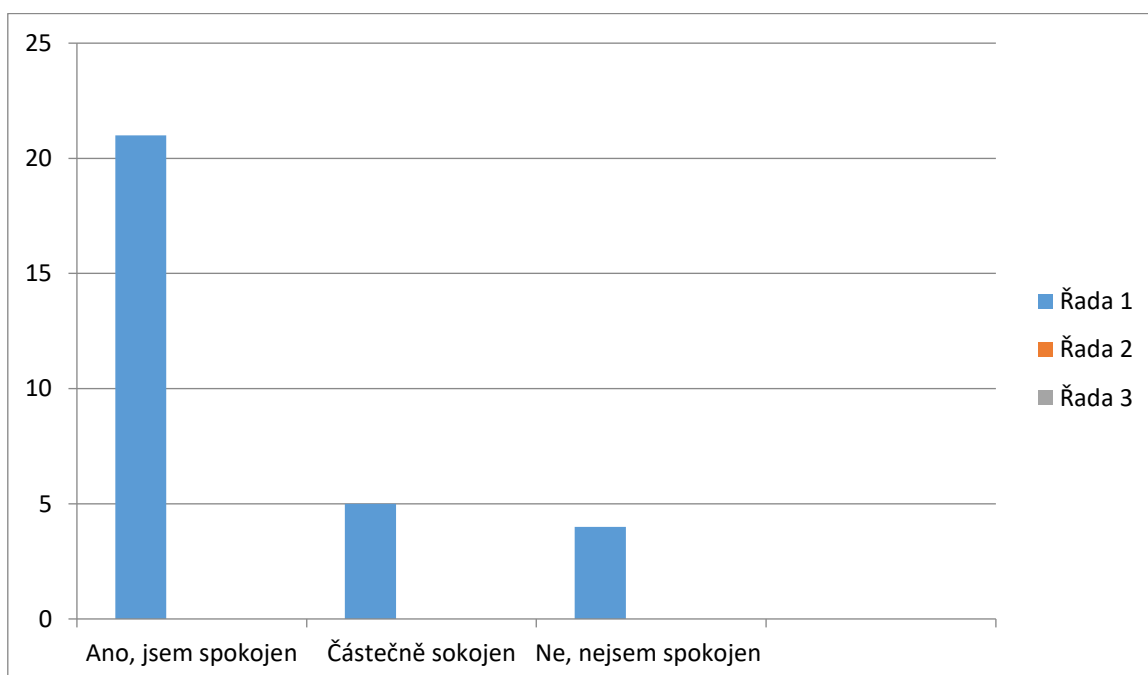
### **Využíváte rehabilitační cvičení a jste s ním spokojen/a?**

Ano, využívám a jsem spokojen/a	29
Ne, nevyžívám	1
Jiné	0



Vyjma jediného uživatele, který rhb cvičení nenavštěvuje, jsou uživatelé se službou spokojeni a navštěvují hodiny cvičení i individuální cvičení pravidelně.

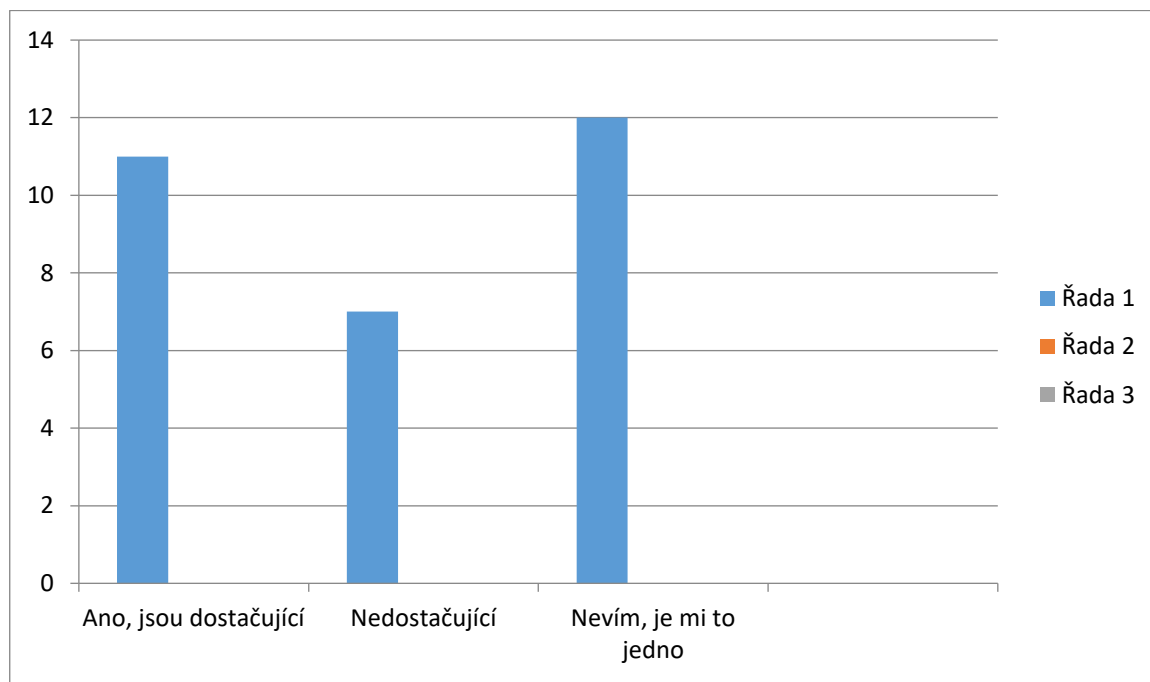
<b>Jste spokojen/a s péčí zdravotních sester?</b>	
Ano, jsem spokojen/a	21
Částečně spokojen/a	5
Ne, nejsem spokojen/a	4



Celkové zhodnocení zdravotního úseku hodnotíme spíše kladně, velká část dotazovaných totiž vnímá službu jako nutnost, která nyní patří k životu. Přesto počet částečně spokojených a zejména nespokojených uživatelů je nutno pojmout jako významný a budeme se jím dále zabývat.

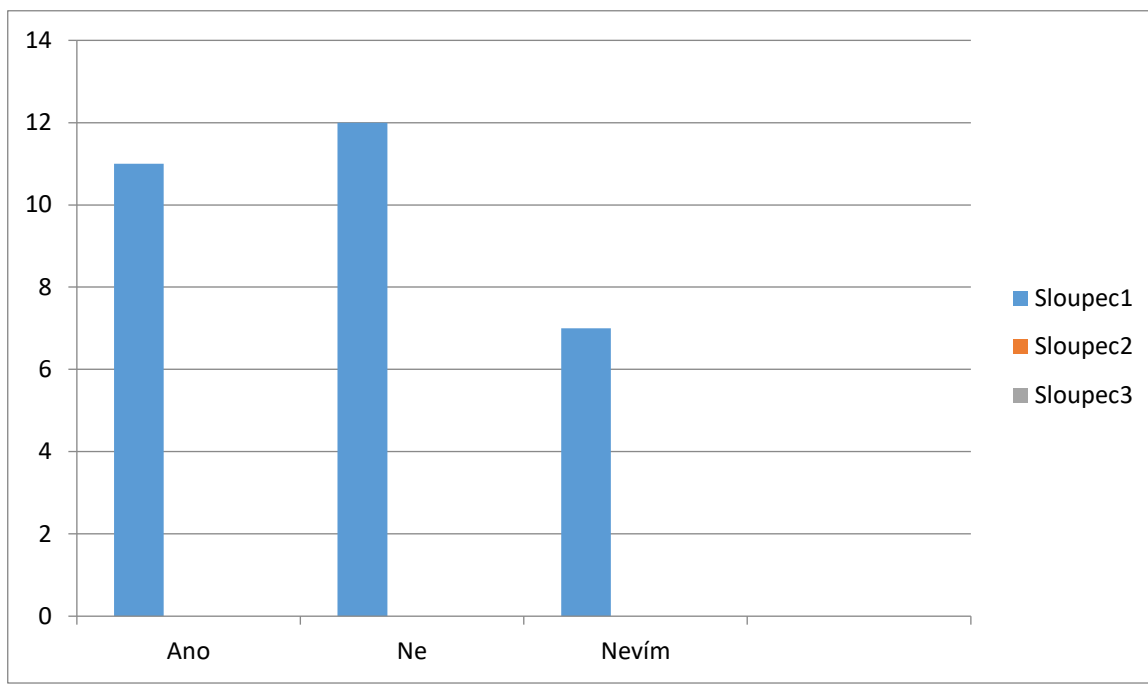
### ***OBLAST ORIENTACE, VOLNÉHO ČASU, ROZVOJE KLIENTA***

<b>Jsou pro Vás volnočasové aktivity dostačující?</b>	
Ano, jsou dostačující	11
Ne, jsou nedostačující	7
Nevím, je mi to jedno	12



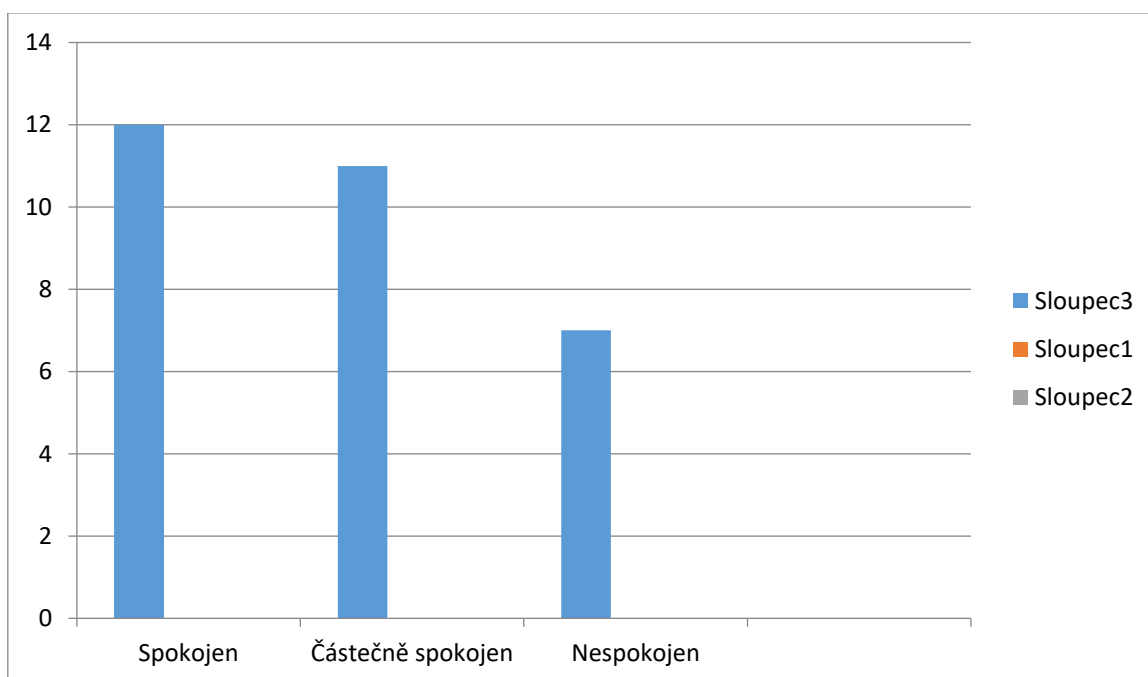
Většina dotazovaných je s aktivitami spokojena. Pro sedm dotazovaných jsou aktivity nedostačující zejména s údajně nevyhovujícími vycházkami mimo Domov, což souvisí s další otázkou dotazníku.

<b>Jsou pro Vás vycházky mimo Domov dostačující?</b>	
Ano, jsou	11
Ne, nejsou	12
Nevím	7



Většina klientů je s frekvencí vycházek mimo Domov nespokojena. Uživatelé by si přáli ...*“nejen vycházky do okolí Domova, ale také více výletů za kulturou nebo zvířátky”* jak zněla odpověď jedné z uživatelék.

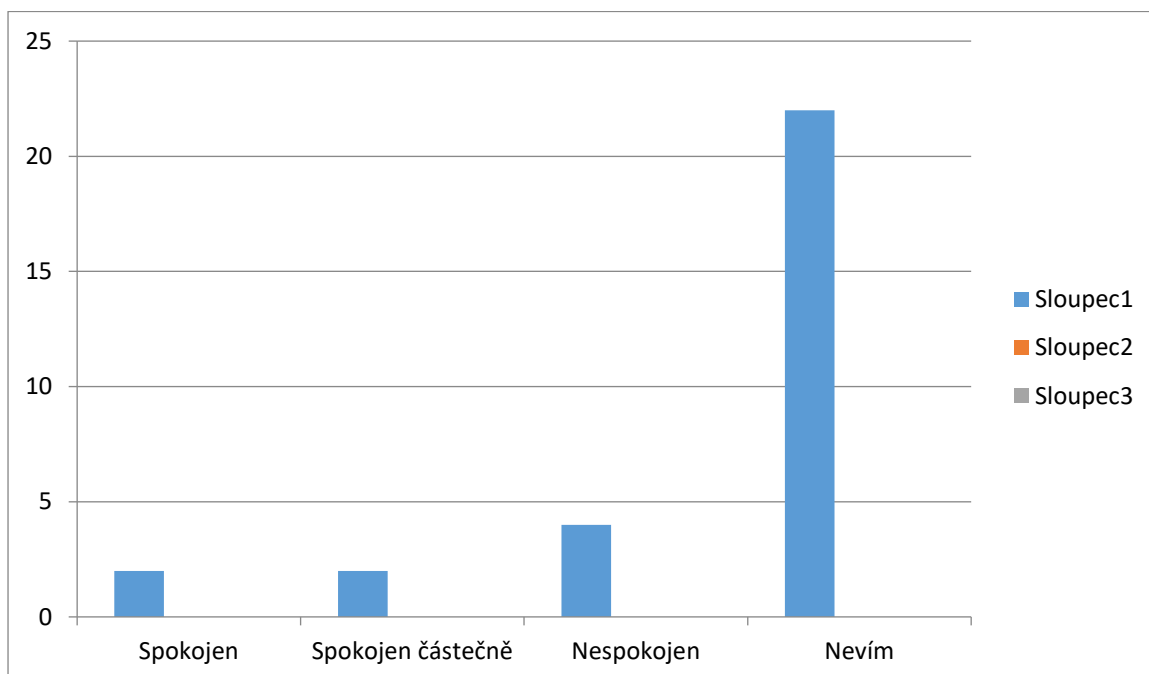
<b>Jste spokojen s kontakty s rodinou?</b>	
Ano, jsem spokojen	12
Jsem spokojen jen částečně	11
Jsem nespokojen	7



Většina uživatelů na tuto otázku odpověděla, že jsou spokojeni s kontakty s rodinou. Jedenáct uživatelů by si ale přálo se svou rodinou častější kontakt a sedm nespokojených uživatelů si posteskl, že za nimi rodina nejedí vůbec a ani se neozve telefonicky. Tuto oblast se chystáme uživatelům zpříjemnit zakoupením několika tabletů a umožnit tak i vizuální spojení s rodinami prostřednictvím internetu.

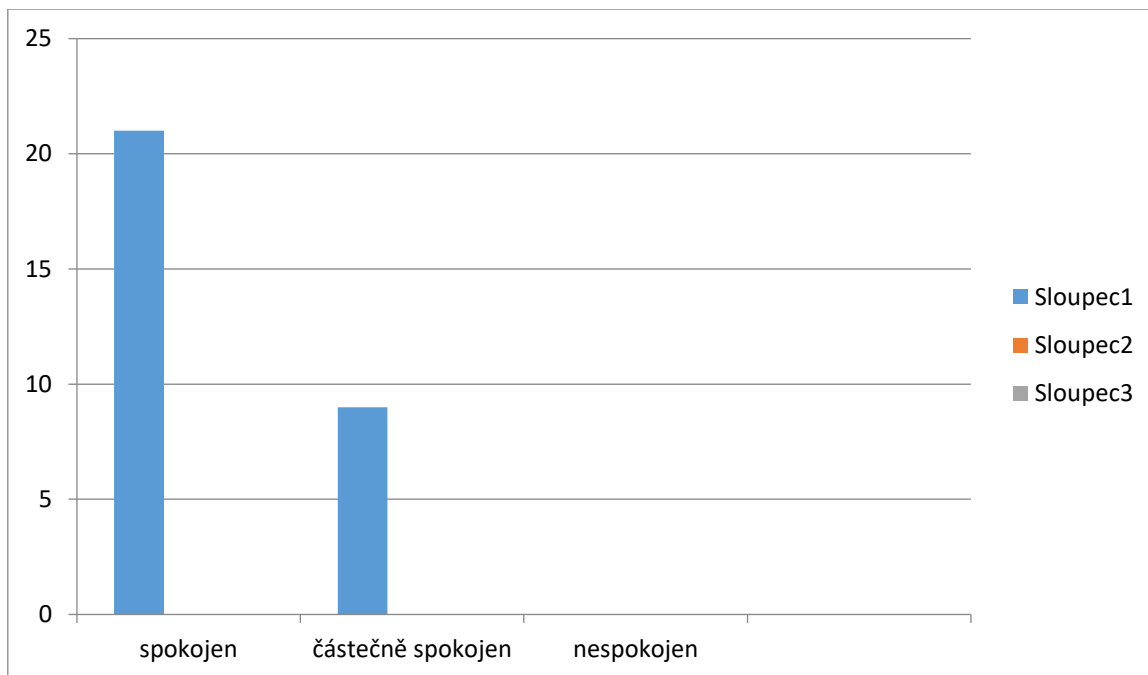
### Jste spokojeni s výší finančních prostředků, kterými zde disponujete?

Spokojen/a	2
Částečně spokojen/a	2
Nespokojen	4
Nevím	22



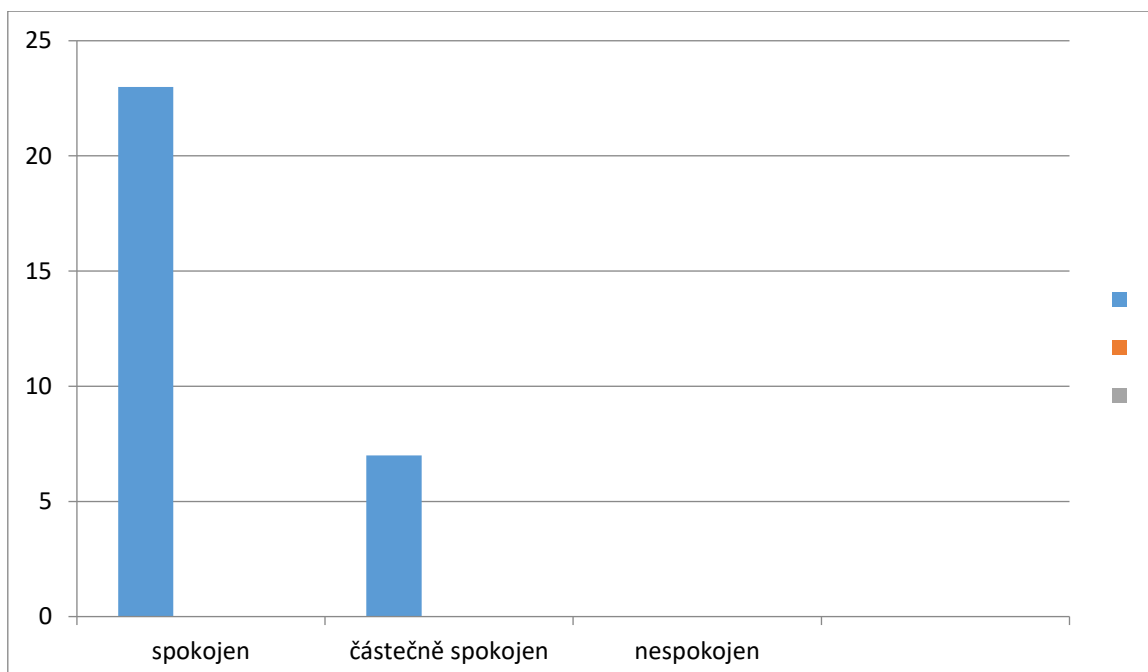
### Jste spokojen se správou a vypráním Vašeho oblečení?

Ano, jsem spokojen/a	21
Jsem částečně spookojen/a	9
Nejsem spokojen/a	0



Z odpovědí vyplývá, že většina uživatelů je se správou svého oblečení spokojena.

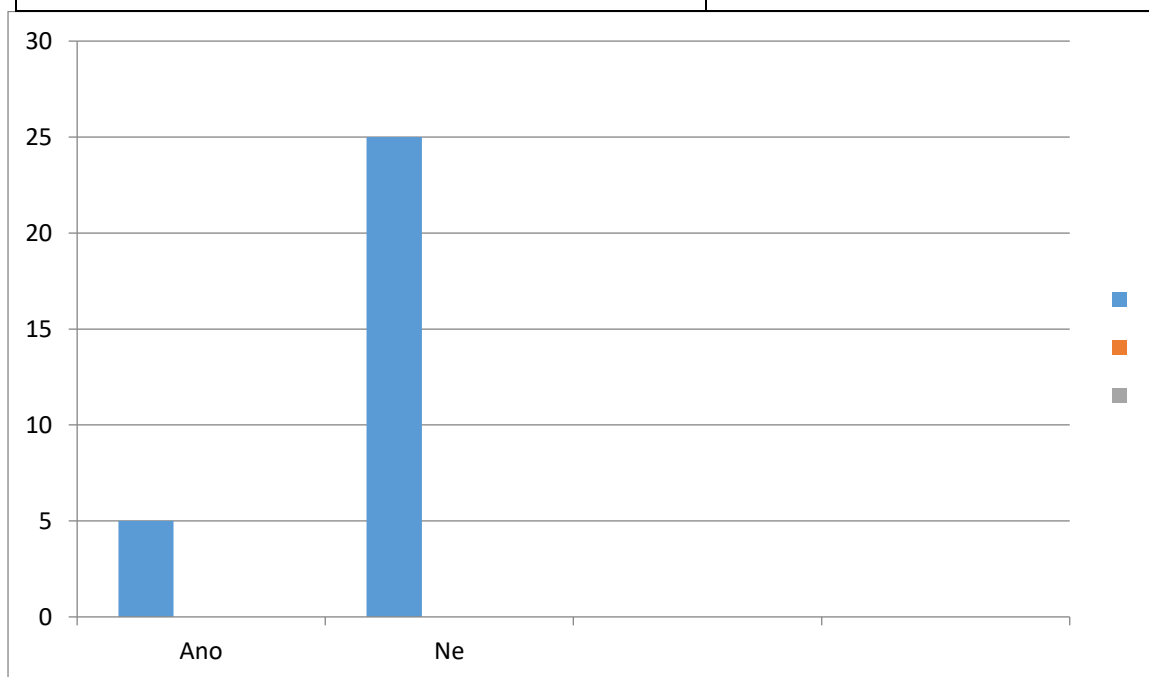
<b>Jste spokojen/a se zajištěním nákupů?</b>	
Spokojen/a	23
Částečně spokojen/a	7
Nespokojen/a	0



Domov nemá k dispozici kavárnu, dochází k pravidelným nákupům dle potřeby a přání uživatelů. Nákupy většinou zajišťují klíčoví pracovníci jednotlivých uživatelů. V případě vycházky mimo Domov, má uživatel možnost si zakoupit věci dle svého uvážení. Zároveň dochází k cílovým nákupům (ošacení, obuv aj.).

## Měl byste zájem o schůzky na téma vaření a pečení?

Ano	5
Ne	25



Jak z grafu vyplývá, uživatelé o téma vaření a pečení spíše zájem nemají aneb jak říká jedna z našich uživatelek „*Já se toho navařila a napekla už dost.* „

### Navrhovaná opatření

I přes většinou kladných odpovědí je vždy stále co vylepšovat aby chod Domova byl přijatelný pro uživatele i přes jejich rozdílná pohlaví, názory a potřeby.

#### **Opatření č. 1**

Volný pohyb- v roce nadcházejícím doufáme, že se tato skutečnost také zlepší a to z důvodu nového venkovního prostoru a posílení volnočasových pracovníků.

#### **Opatření č. 2**

Stejně tak jako v roce předcházejícím je problémem, že uživatelé neznají své klíčové pracovníky, vzhledem k cílové skupině nejsme asi schopni zajistit 100% znalost, ale díky nastaveným klíčovým dnům doufáme, že se situace alespoň částečně zlepší.

## Závěr

Při vyhodnocování byly otázky v dotazníku rozděleny do několika okruhů, které se týkaly: základních informací o klientech, otázek zaměřených na prostředí a čistotu, péči o klienty a důstojné zacházení, otázek týkajících se úředních záležitostí a financí, stravování, volného času.

Návratnost dotazníků u uživatelů byla uspokojivá.

Ze šetření vzešla spíše pozitiva. Domov se i přesto musí zaměřit na některé oblasti, které jsou zmíněny v opatřeních. Opatření se stávají zároveň cíli Domova a Domov se bude snažit tyto opatření- cíle naplnit co možná v nejbližším možném termínu. Splnění opatření se však odvíjí od mnohých aspektu nejen ekonomických ale i personálních.

Otevřené otázky, které jsou na závěr dotazníku, byly vyplněny pouze v jednom případě a opět se zde jednalo o nespokojenost s pobytem mimo Domov. Uživatel napsal : „ *Chybí chodit ven.*“

Vypracovala Bc. Eva Benešová

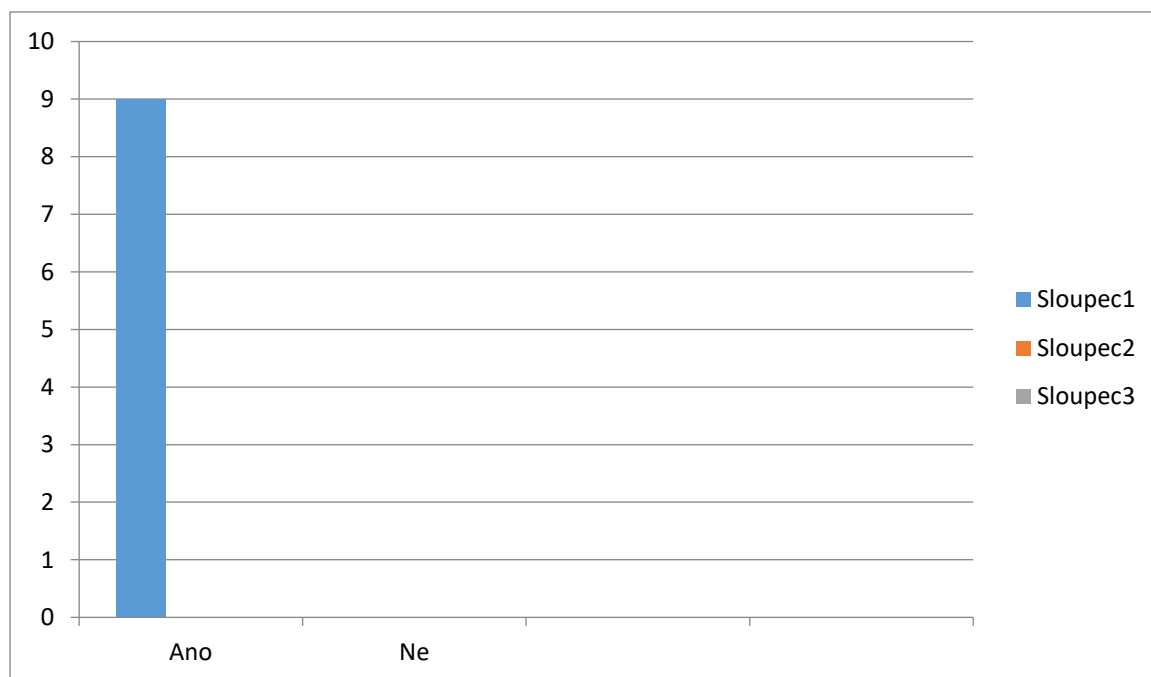


## Dotazník pro rodinu, přátele, opatrovníky, příbuzné

Oproti minulým rokům se nám letos vrátilo od rodin dotazníků nad očekávaný počet a to nás velmi potěšilo. Z dotazníkového anonymního šetření vyplynulo: 9 vrácených vyplněných dotazníků:

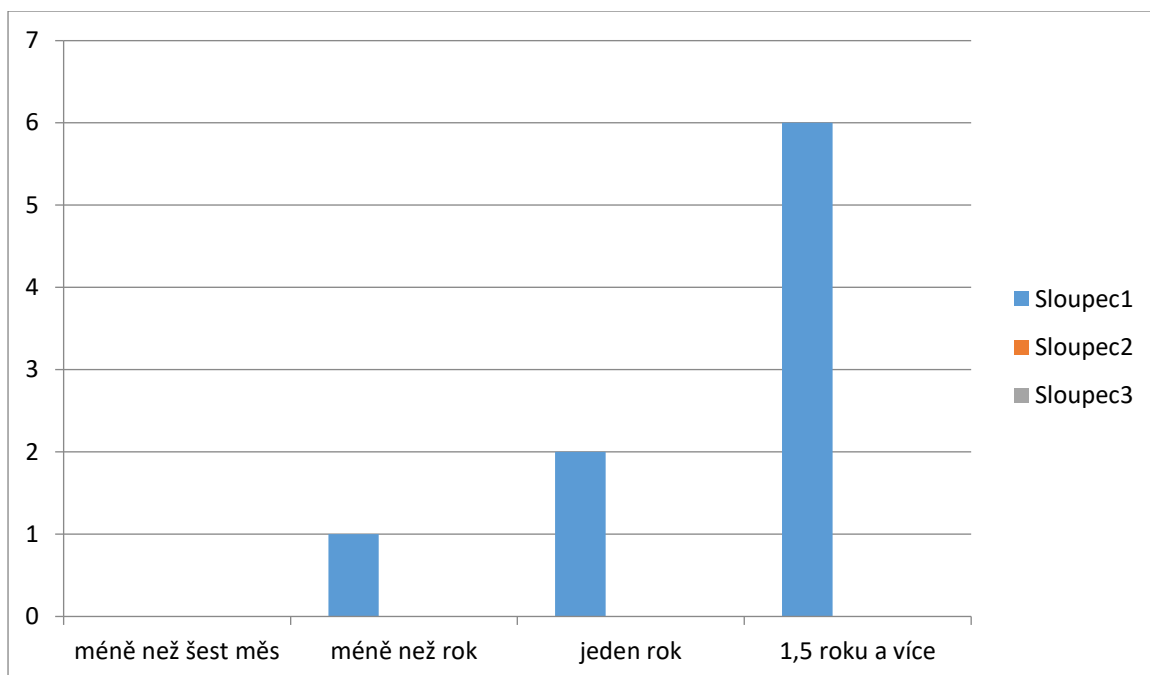
### Libí se Vám prostředí Domova?

Ano	9
Ne	0



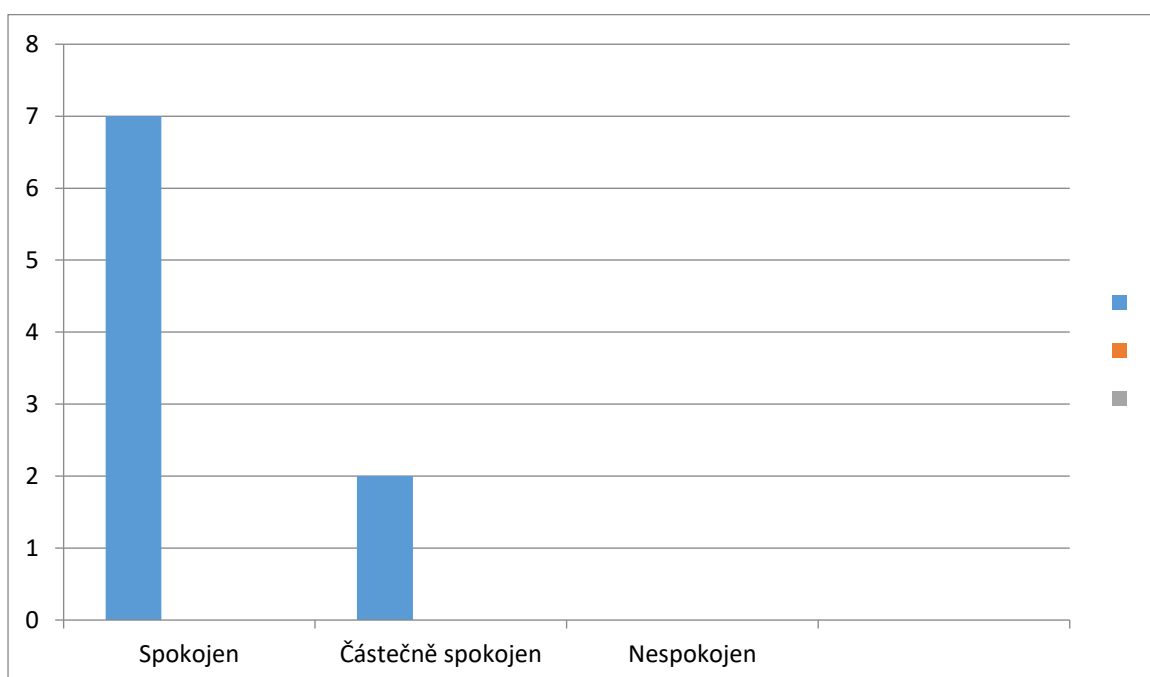
### Jak dlouho žije Váš blízký v Domově?

Méně než 6měsíců	
Méně než rok	1
1 rok	1
1,5 roku a více	6



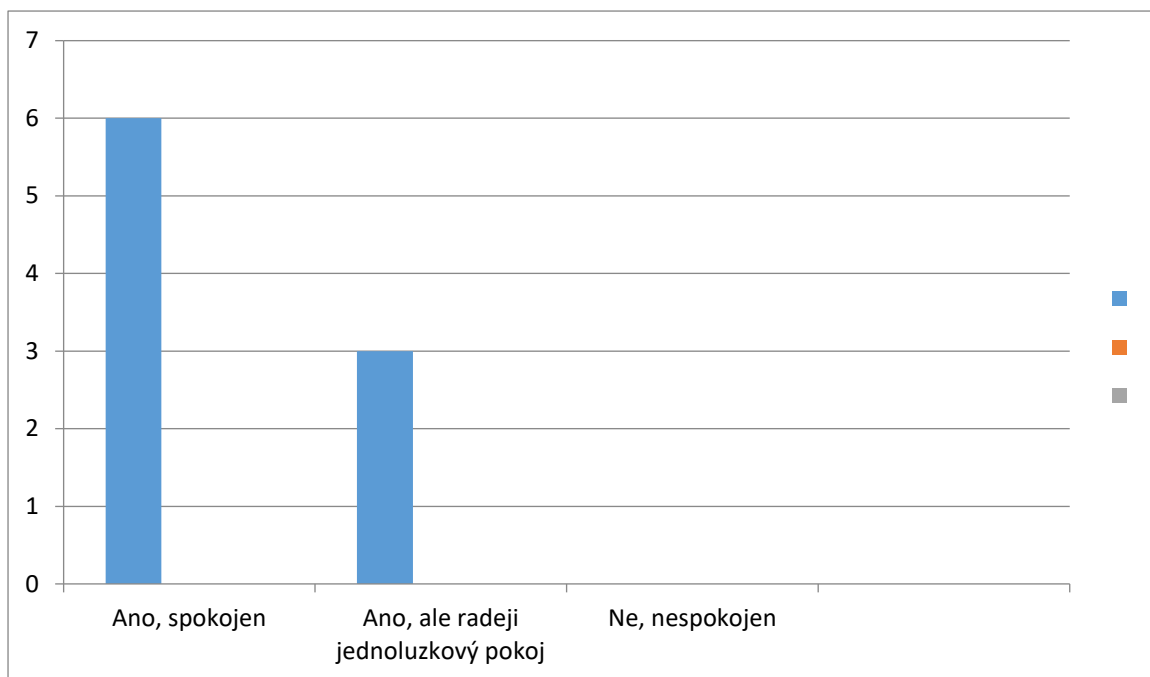
### Jste spokojeni se vzhledem pokoje, uklidem a vybaveností pokoje Vašeho blízkého?

Jsem spokojen	7
Částečně spokojen	2
Nespokojen	0



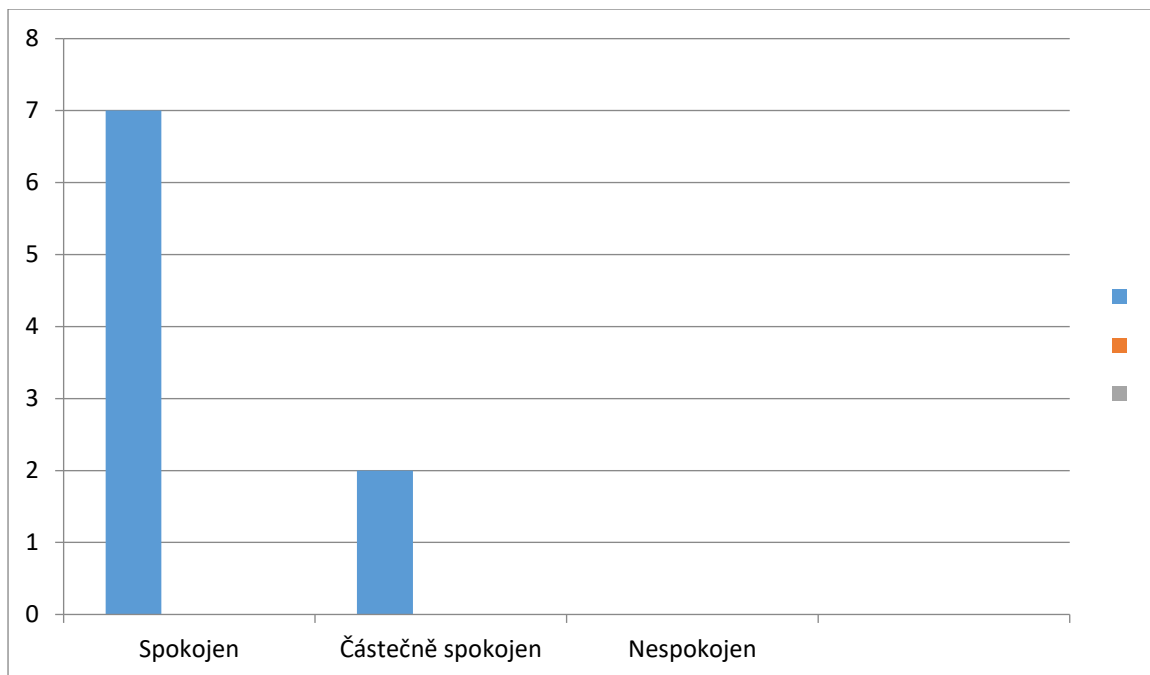
### Jste spokojen se spolubydlícím Vašeho blízkého?

Ano, jsem	6
Ano, ale raději bych jednolůžkový pokoj	3
Nejsem spokojen	0



### Jste spokojen/a se zajištěním hygieny Vašemu blízkému?

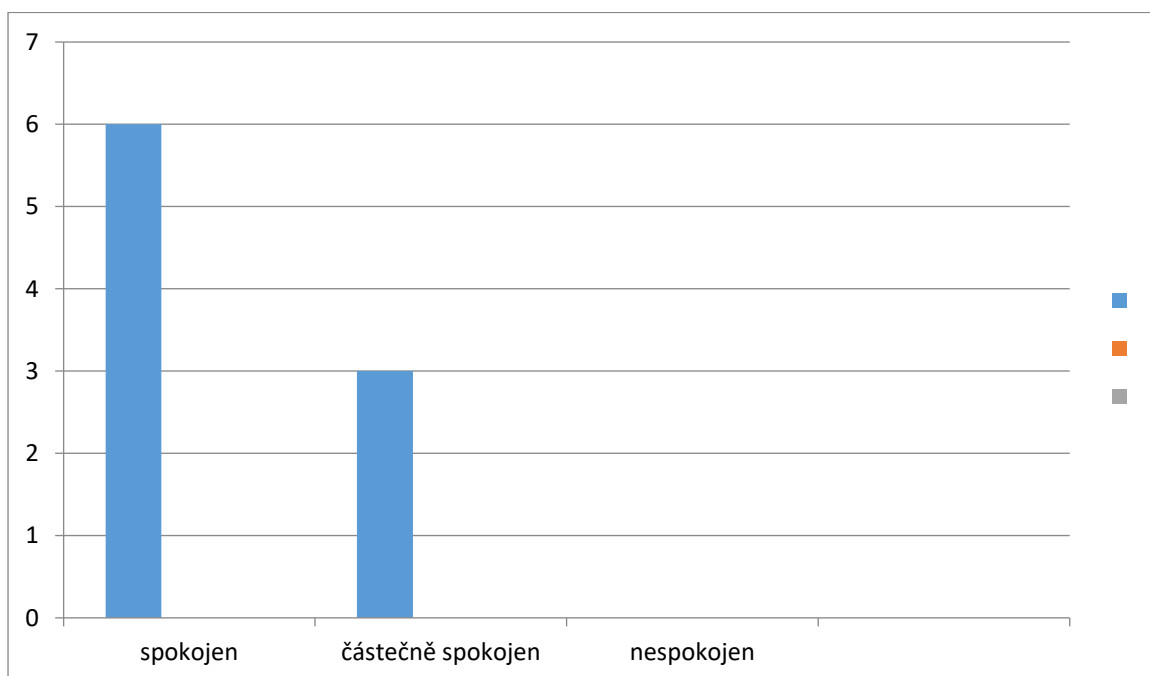
Ano, spokojen	7
Částečně spokojen	2
Nespokojen	0



### Jste spokojen s jídlem, které je Vašemu blízkému zde připravováno?

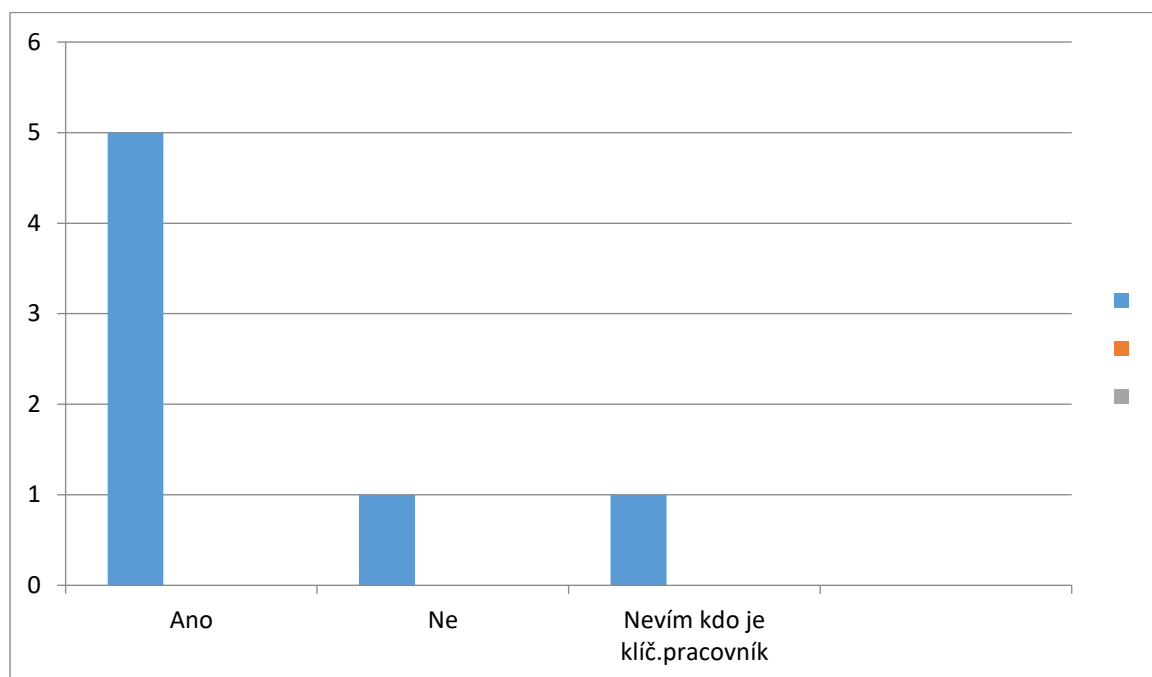
Spokojen	6
Částečně spokojen	3
Nespokojen	0

Jeden z dotazníků doplnil poznámku „více ovoce“



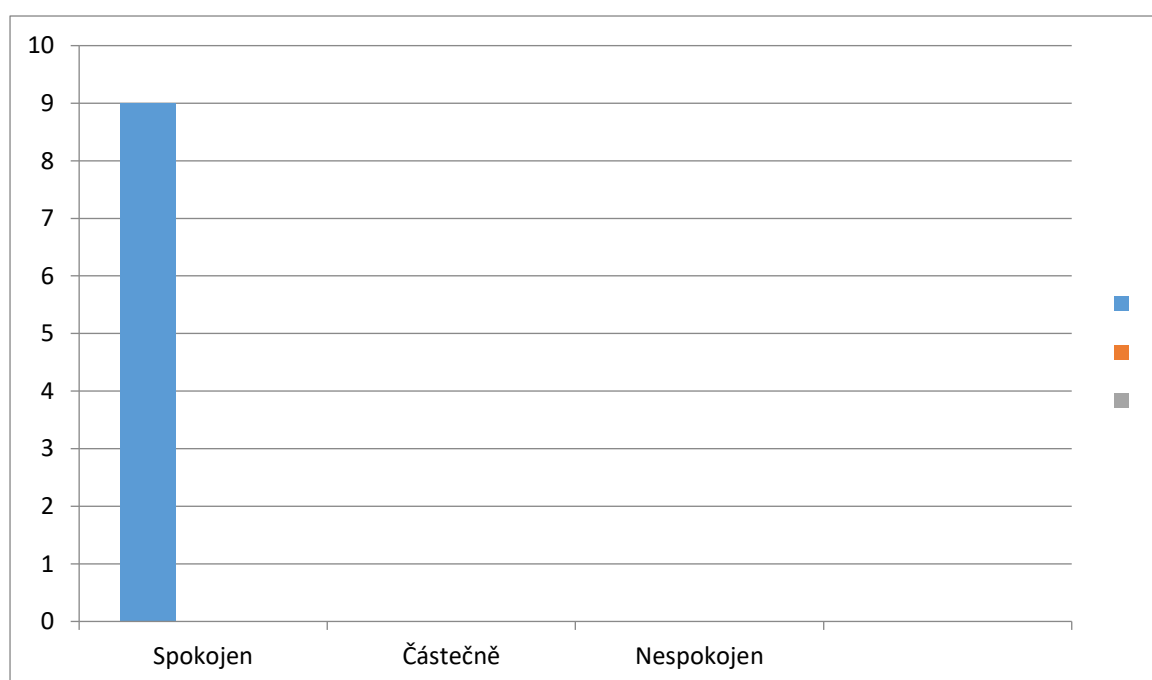
## Jste spokojen s klíčovým pracovníkem Vašeho blízkého?

Ano	7
Ne	1
Nevím kdo je klíčový pracovník	1



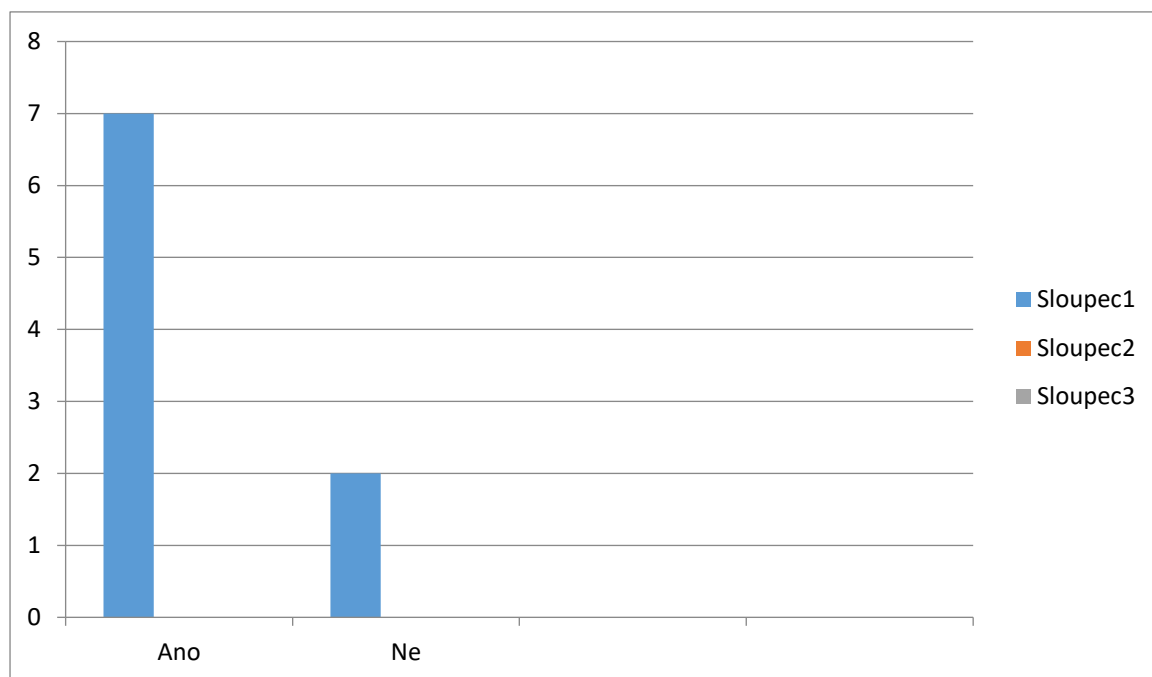
## Jste spokojen s vyřizováním úředních záležitostí pomocí sociálního pracovníka?

Ano spokojen/a	9
Částečně spokojen/a	0
Nespokojen/a	0



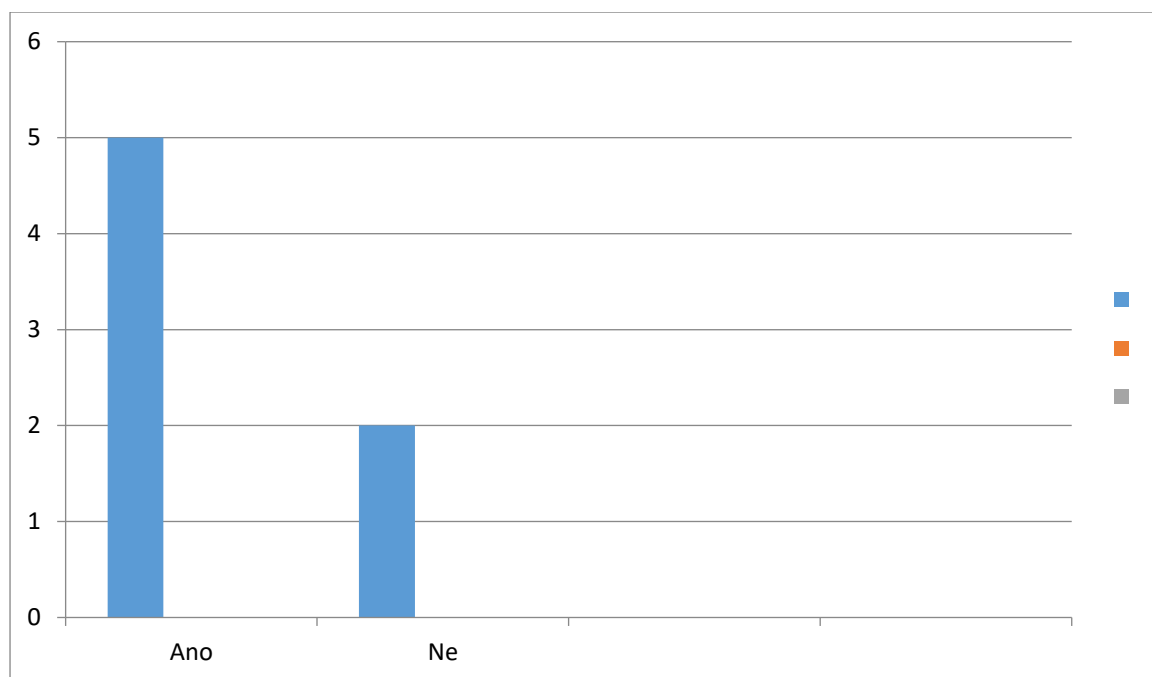
## Máte pocit, že v konající službě je dostatek personálu?

Ano	7
Ne	2



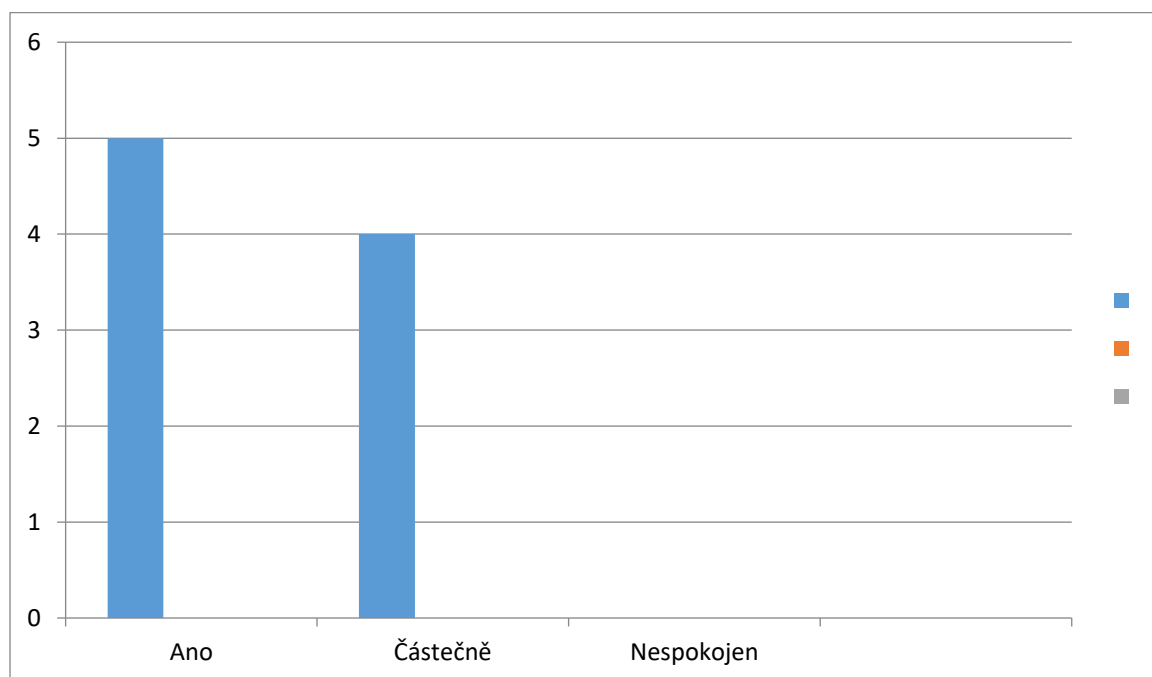
## Jste spokojen s předáváním informací od personálu Domova?

Ano	7
Ne	2



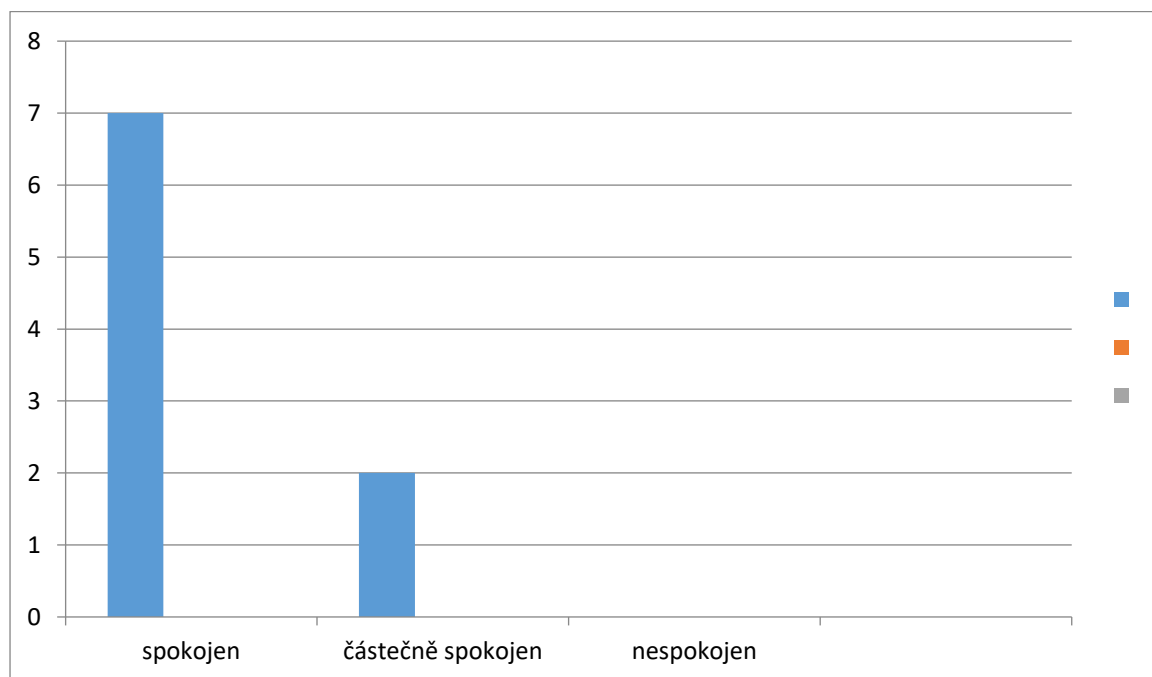
### Jste spokojen/a s lékařem, který dochází do zařízení?

Ano, jsem	5
%Částečně spokojena	4
Jsem nespokojena	0



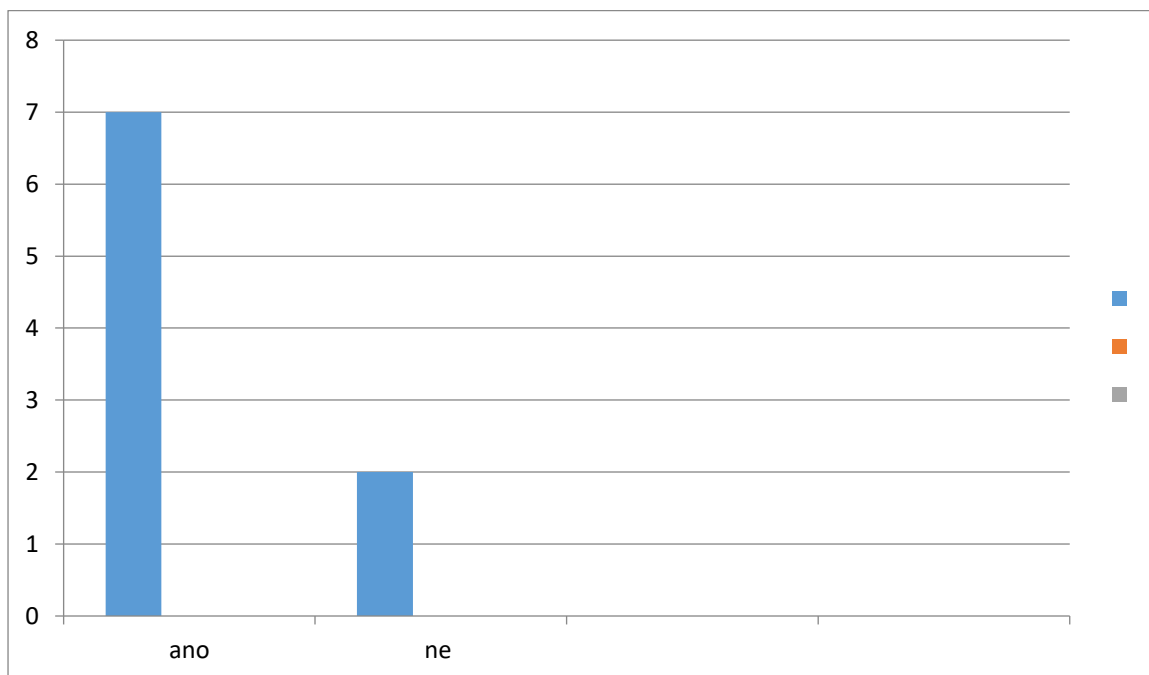
### Jste spokojen s lékaři specialisty?

Ano jsem	7
Částečně	2
Nespokojen	



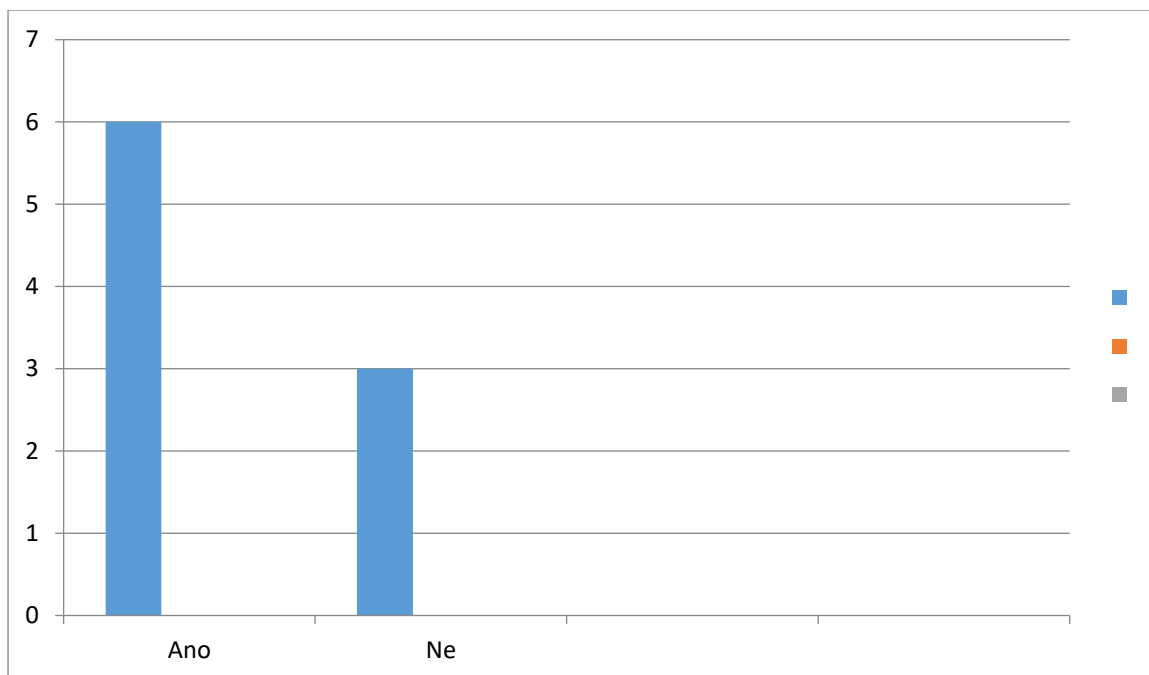
### Jste spokojen/a s péčí zdravotních sester?

Ano	7
Ne	2



### Myslíte si, že jsou volnočasové aktivity pro Vašeho blízkého dostačující?

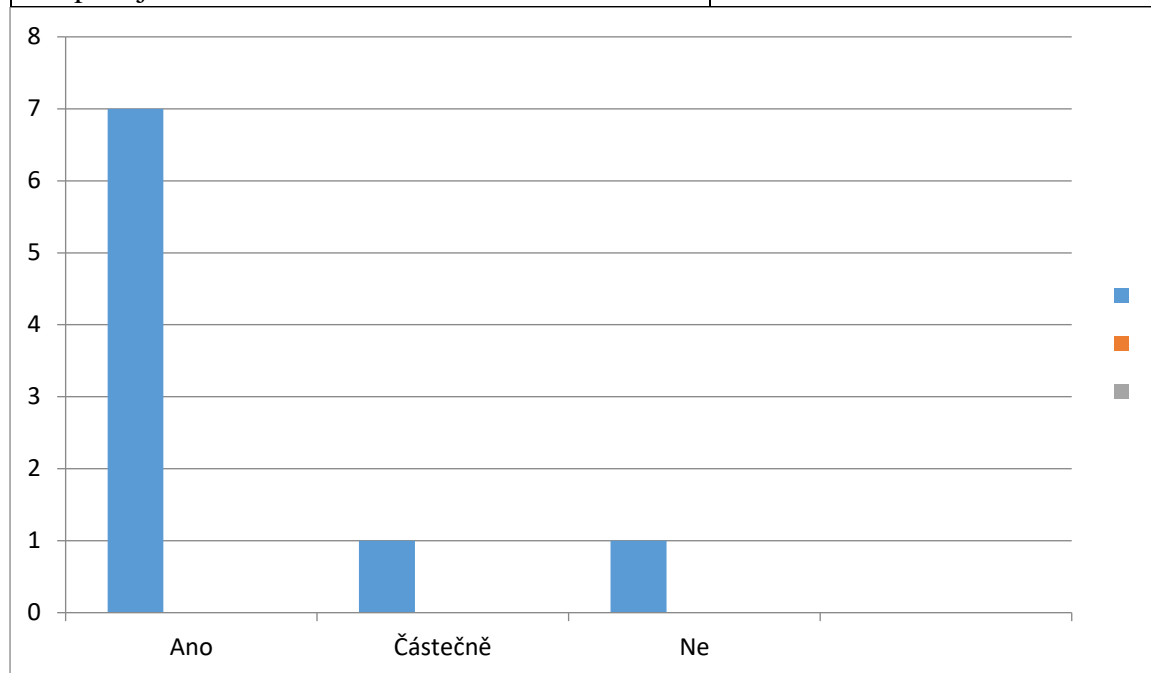
Ano, jsou	6
Ne, nejsou	3





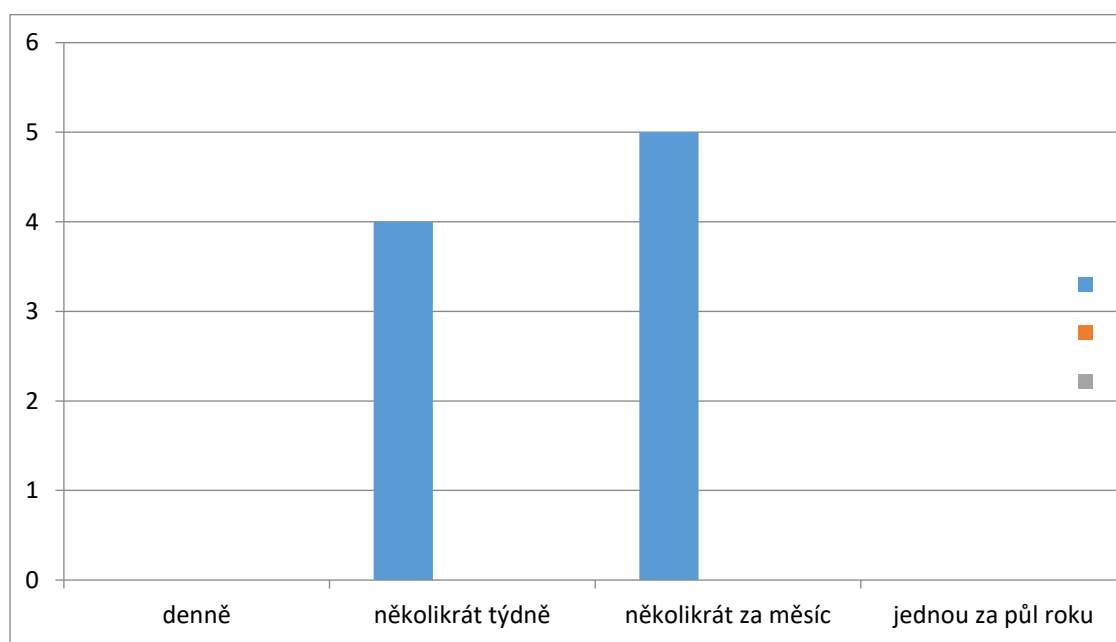
## Jste spokojen/a s možností vycházek Vašeho blízkého ?

Ano, spokojen/a	7
Částečně spokojen/a	1
Nespokojen/a	1



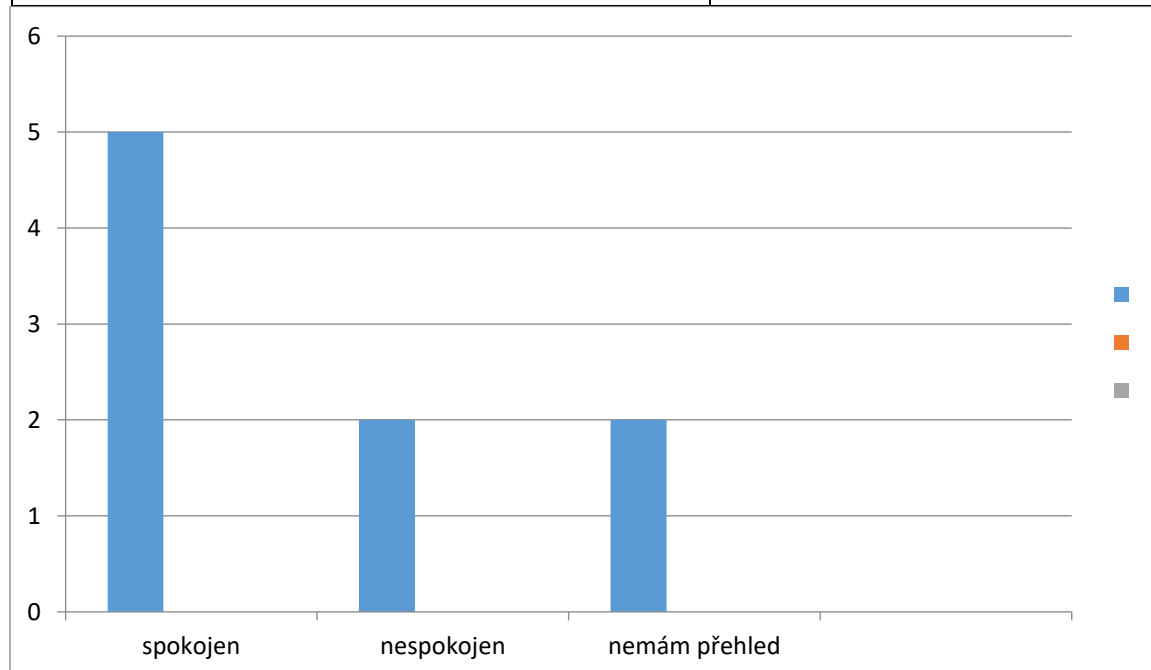
## Jak často navštěvujete Vašeho blízkého?

Denně	
Několikrát týdně	4
Několikrát za měsíc	5
Jednou za půl roku	
Jednou za rok	
Na významné dny/svátky narozeniny vánoce...	



## Jste spokojen s výší finančních prostředků kterými Váš blízký disponuje?

Spokojen	5
Nespokojen	2
Nemám přehled	2



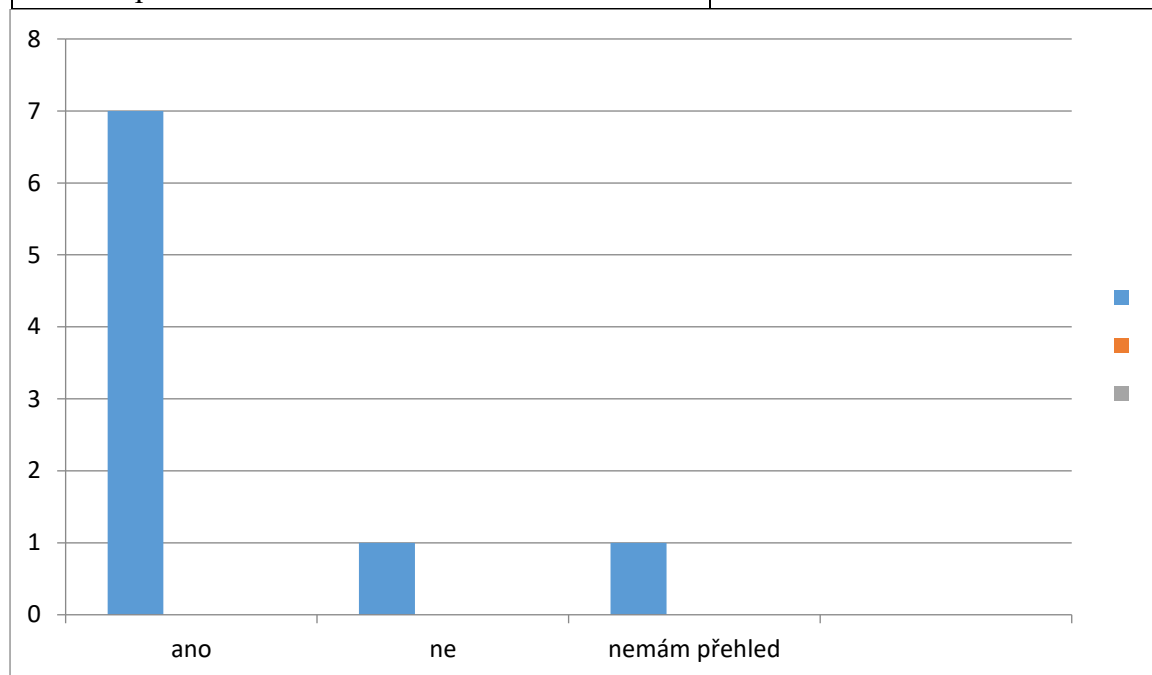
## Jste spokojen s nabídkou služeb a aktivit mimo Domov pro Vašeho blízkého?

Ano	7
Ne	2
Zajišťujeme sami jako rodina	



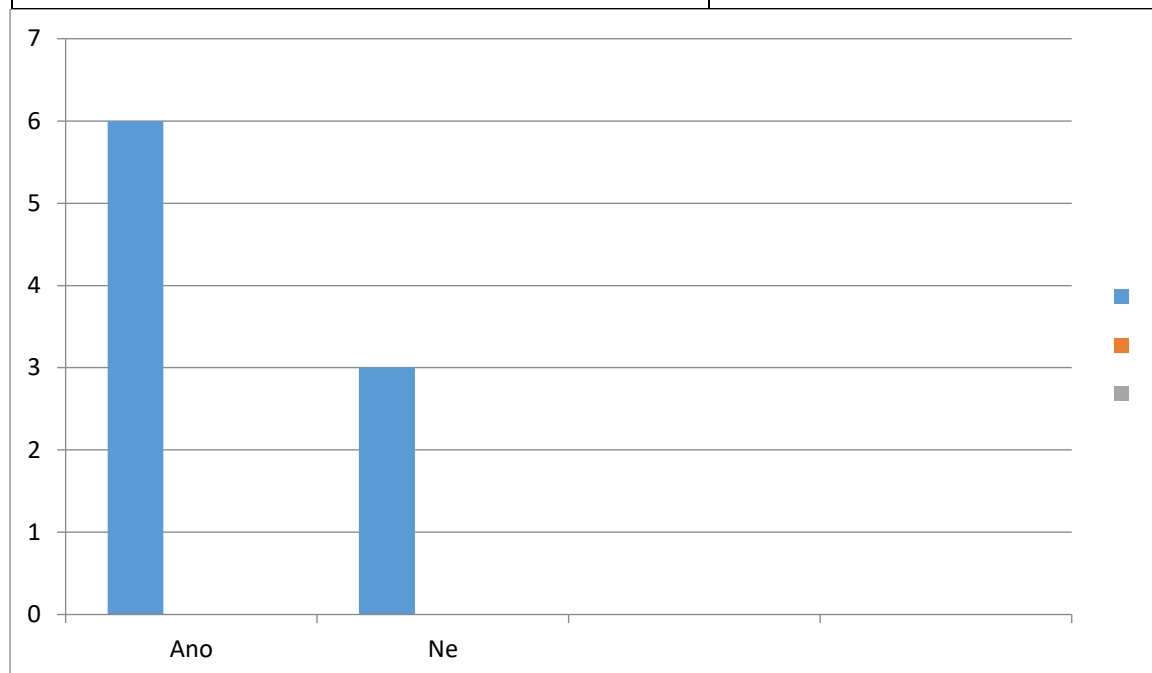
### Jste spokojen/a se zajištěním nákupů pro Vašeho blízkého?

Ano	7
Ne	1
Nemám přehled	1



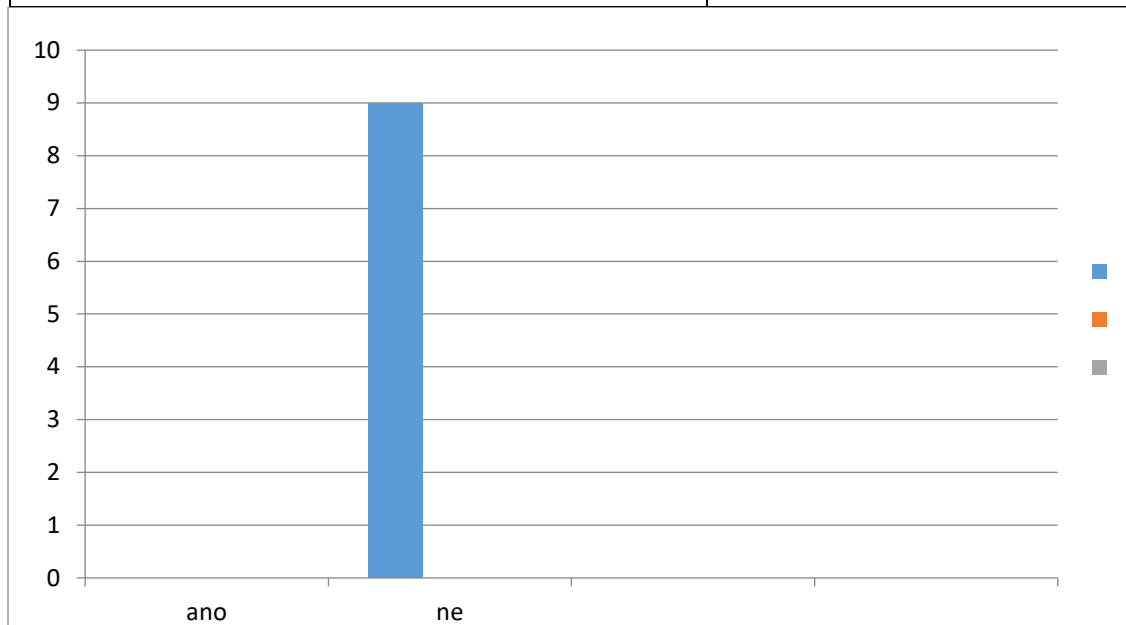
### Jste spokojen se zajištěním dostupnosti informací o dění v Domově?

Ano	6
Ne	3



Měl/a byste zájem o pravidelné schůzky s vedením Domova?

Ano	
Ne	9



Prostor pro vyslovení konkrétních námětů od rodin byl vyplněn pouze ve třech případech.

- Byl zde požadavek na omyvatelné židle které by byly umístěny v jídelně kde návštěvy tráví čas s uživatelem. Nynější čalouněné židle se „*zdají být špinavé a zapáchající, nechtělo se nám si do nich sednout*“
- Další požadavek se týkal častějších vycházek s uživateli
- Poslední námět byl na nedostatečný přehled o výletech a aktivitách „*ne všichni používáme internet přáli bychom si fotografie a články někde u vás na nástěnce*“

Závěrem lze konstatovat, že tak jako u jednotlivých uživatelů, i rodinám se zdá být čas trávený s uživateli mimo Domov, minimální.

Opatřením by mohla být i změna v režimu práce aktivizačních pracovníků. Dále uplatnit vhodně formu dobrovolnictví.