

Dotazníkové šetření 2018 – Rodinní příslušníci a osoby blízké

Domov pro seniory Havlíčkův Brod p.o.

Dotazníkové šetření u rodinných příslušníků a osob blízkých klientů Domova pro seniory Havlíčkův Brod proběhlo v časovém rozmezí od 4. 9. 2018 do 28. 10. 2018. Rodinní příslušníci a osoby blízké byli osloveni prostřednictvím vyvěšených informačních letáků o probíhající dotazníkové šetření a také oslovováni osobně personálem ve službě. Dotazníky byly vyvěšeny u vchodu a na nástěnce a také k dispozici v pracovních personálu. Vyplnění dotazníků bylo dobrovolné, vyplněné dotazníky bylo možné odevzdat do schránek na stížnosti na jednotlivých budovách nebo předat personálu ve službě.

Celkem bylo vybráno 16 dotazníků v budově Husova, 22 dotazníků v budově U Panských a 14 dotazníků v Břevnici. **Vedení organizace má za to, že respondenti vyjádří nespokojenost, pokud výsledná známka bude horší než 2,5 (vzhledem ke škále hodnocení 1-5).**

Husova	U Panských	Břevnice	Celkem
Vyplněno dotazníků	Vyplněno dotazníků	Vyplněno dotazníků	Vyplněno dotazníků
16	22	14	52

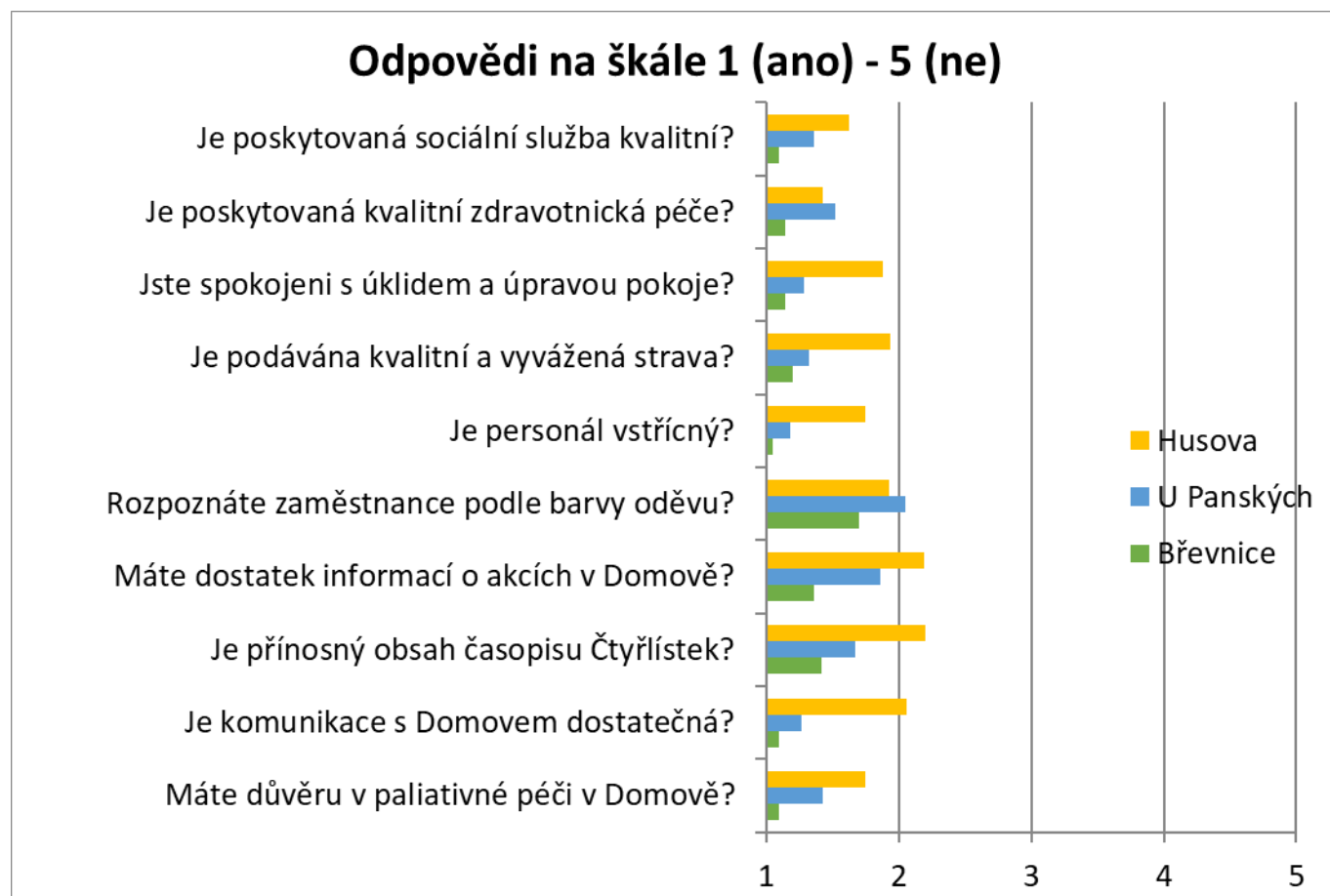
Respondenti odpovídali v první části dotazníku na dané otázky formou zaškrtnutí na bodové škále 1–5 (1-ano, 2-spíše ano, 3-průměrně, 4-spíše ne, 5-ne). Odpověď 1–ano vyjadřovala nejvyšší míru spokojenosti nebo hodnocení daného jevu.

V závěrečné části dotazníku mohli respondenti svými slovy sdělit, co se jim v naší službě líbí, čeho si cení, dále co jim chybí, co by změnili a nakonec mohli sdělit své připomínky, návrhy a jiná sdělení.

Hodnocení spokojenosti rodinných příslušníků a osob blízkých

V dotazníku bylo položeno takto prvních pět otázek s tímto hodnocením za jednotlivé budovy na škále

1 - 5:



Vzhledem k tomu, že žádné hodnocení položených otázek nedosáhlo v průměru hodnoty 3,0 a ani hodnoty 2,5, vedení organizace má za to, že respondenti projevili v průměru spokojenost ve všech položených otázkách na všech budovách. Nejlepšího hodnocení respondenty dosáhlo pracoviště v Břevnici.

V letošním roce byla položena nově zaměřená na paliativní péči. Cílem bylo zjistit, zda se osoby blízké domnívají, že jsme schopni v Domově dobře pečovat o jejich blízkého i v posledních dnech jeho života (v terminálním stádiu) bez nutnosti překlady do nemocnice. Na všech budovách byla tato otázka respondenty hodnocena převážně kladně (s průměrnou hodnotou hodnocení nižší než 2,0) a vedení organizace si toho velmi váží.

Vzhledem k tomu, že organizace usiluje o vysokou kvalitu poskytovaných služeb, budeme se dále zabývat otázkami, jejichž průměrná hodnota hodnocení respondenty se blížila či překročila hodnotu 2,0.

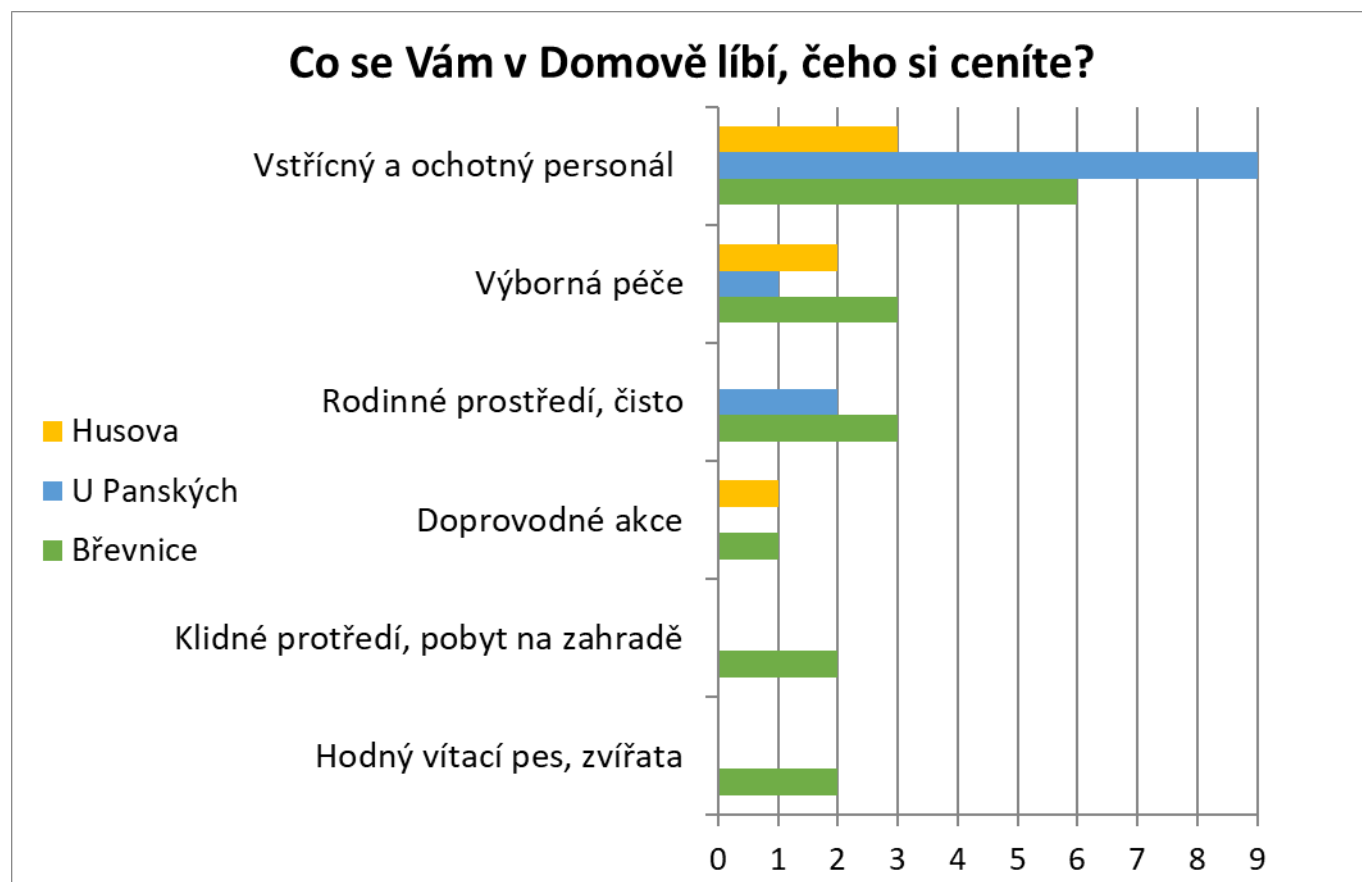
Na pracovišti v Břevnici toho bylo dosaženo pouze v otázce, zda osoby blízké rozeznají pracovníky podle barvy oblečení, tento problém vyjádřili také respondenti na zbývajících budovách a bude řešen v dalším textu.

Na pracovišti U Panských byla takto průměrně hodnocena dále otázka týkající se dostatečnosti informací o akcích v Domově.

Na pracovišti Husova se průměrné známce 2,0 blížilo či ji překročilo více otázek, týkaly se úklidu a úpravy na pokoji, kvalitního a vyváženého stravování pro klienty, přístupu k informacím o akcích v Domově i celkové komunikace s Domovem, a také přínosu obsahu časopisu Domova Čtyřlístek pro osoby blízké.

Doporučení a opatření pro dosažení větší míry spokojenosti osob blízkých ve zmíněných oblastech budou popsány v dalším textu.

Respondenti takto svými slovy sdělovali, co se jim na službě líbí, čeho si v Domově cení:



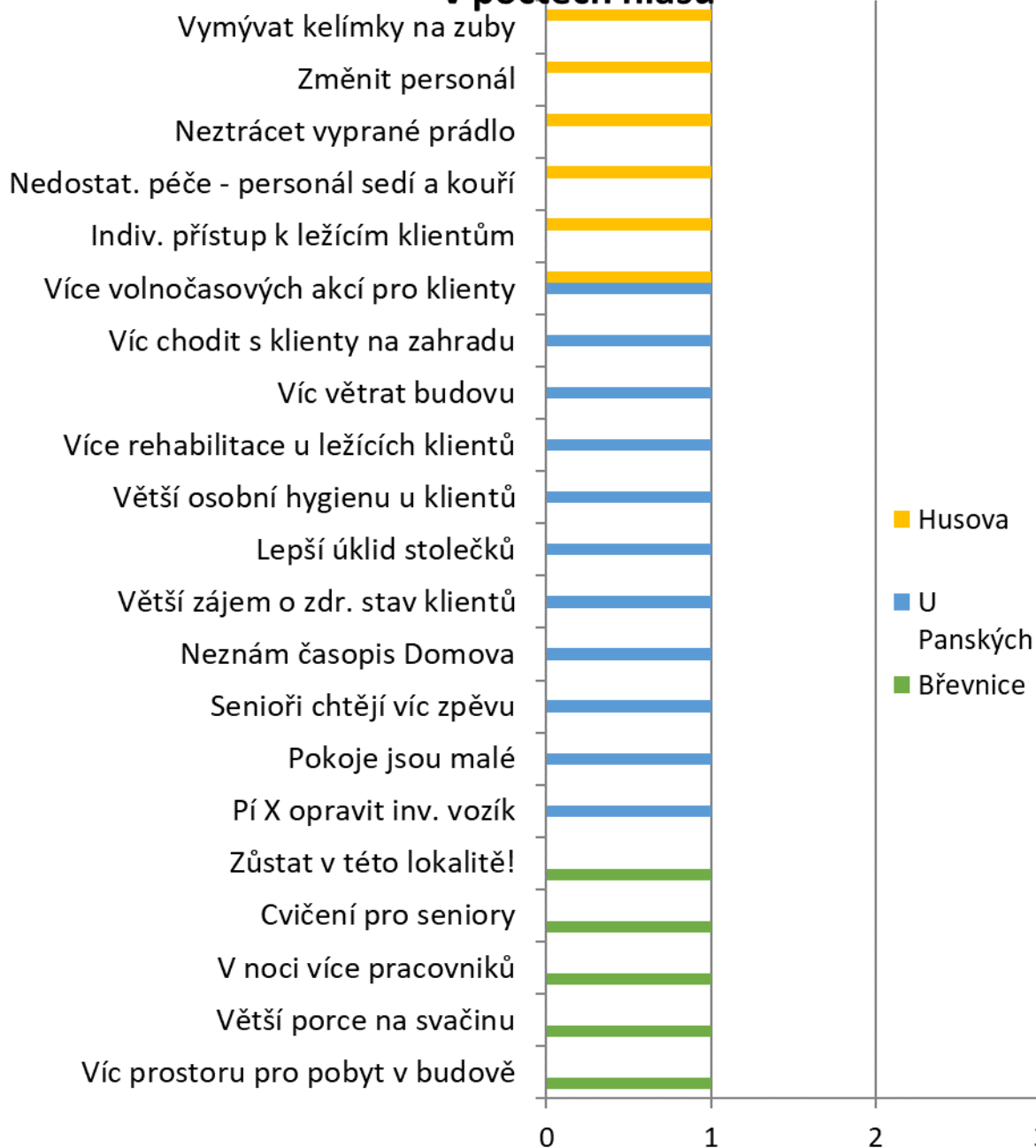
V další části dotazníků rodinní příslušníci a osoby blízké mohli sdělovat, co se jim na službě líbí, čeho si cení. Na všech pracovištích respondenti ocenili ochotu a vstřícnost personálu a kvalitu péče o svého blízkého. Dále bylo kladně hodnoceno rodinné prostředí a čistota, doprovodné akce (kulturní a volnočasové), v Břevnici také respondenti kladně hodnotili klidné prostředí a možnost pobytu na zahradě, psíka a další zvířata v Břevnici.

Dále respondenti takto svými slovy sdělovali, co jim v Domově chybí, co je potřeba změnit a další své připomínky:

Letos se respondenti z řad osob blízkých v dotaznících hojně vyjádřili k tomu, co jim chybí, co je potřeba v Domově změnit a co by případně uvítali v péči o svého blízkého.

V budově Husova respondenti chtěli více klientům vymývat kelímky na zuby, neztrácet vyprané prádlo klientům, také více volnočasových aktivit pro klienty a individuální přístup k ležícím klientům – všechny tyto připomínky budou projednány na nejbližší metodické poradě s personálem budovy Husova. Dále se vyskytly připomínky k personálu, že často sedí a kouří a nevěnuje se klientům. Vedení domova již v říjnu 2018 projednalo s personálem na metodické poradě řádné využívání přestávek v práci včetně omezení doby na kouření, došlo k organizačním změnám ve využívání pracoven a kanceláří tak, aby se podpořila přítomnost personálu mezi klienty.

Co v Domově chybí, co je potřeba změnit, připomínky - v počtech hlasů



Respondenti v budově v Břevnici chtěli více cvičení pro klienty, větší porce na svačiny, dále v noci více pracovníků a postesklí si nad velikostí společných prostor pro klienty. Podnět ke cvičení bude předán pracovnícům, velikost budovy a ani počet personálu na nočních službách není možné nyní měnit, ohledně stravování bude situace vysvětlena v dalším textu.

Nejvíce podnětů a nápadů na zlepšení služby se vyskytlo u dotazníků z budovy U Panských. Respondenti požadovali víc chodit s klienty na zahradu, více rehabilitace u ležících klientů, víc větrat budovu, větší osobní hygienu u klientů, lepší úklid stolečků klientů, více zpěvu, větší zájem o zdravotní stav klientů včetně návštěv lékaře u klienta i preventivních – všechny tyto podněty budou projednány s personálem na nejbližší metodické poradě. Dále respondent neznal časopis Domova, jiný sdělil, že pokoje jsou malé a že paní X potřebuje opravit invalidní vozík (tento podnět bude předán sociální pracovníci budovy).

Zhodnocení výsledků, opatření a doporučení:

Výsledky dotazníkového šetření byly na všech budovách velmi dobré, nejlepšího hodnocení dosáhlo pracoviště v Břevnici.

Opatření, která budou na základě výstupů z tohoto dotazníkového šetření realizována, za účelem zvyšování kvality poskytovaných služeb:

- Zvážit na poradě managementu, zda vyvěsit na jednotlivých budovách tabulky s označením, jakou **barvu oblečení** nosí v Domově jaká profese, klientům tuto problematiku opakovaně sdělovat na schůzkách s klienty.
- Opakovaně připomínat klientům na schůzkách s klienty a příležitostně i rodinám, že v rámci platby za **celodenní stravu 170,- Kč** s ohledem na zdražování potravin a energií není možné uvařit pestřeji nebo s většími porcemi, klienti si musí sami ze svých prostředků dokoupit, pokud mají na něco chuť.
- Požadavek na **posílení rehabilitace** u imobilních klientů bude řešen v návaznosti na přístavbu budovy Husova v roce 2019, v tuto chvíli navýšení počtu pracovníků na tomto úseku není reálné, také není možné v tuto chvíli posilovat počet personálu na nočních směnách na jednotlivých budovách.
- Na budově Husova a U Panských – sociální pracovnice zváží – jak a kde pravidelně aktualizovat a více zviditelňovat **aktuální informace a pozvánky na akce Domova**, na nejbližší metodické poradě a poradě managementu bude tato otázka řešena
- **časopis Domova Čtyřlístek** bude i nadále využíván k předávání informací i směrem k rodinným příslušníkům a osobám blízkým klientům, v budově U Panských pokud možno více informovat o časopisu Domova Čtyřlístek
- **prostorové podmínky na budovách U Panských a v Břevnici** – je v kompetenci zřizovatele rozhodnout o budoucnosti těchto budov; v Břevnici je v tuto chvíli plánována rekonstrukce budovy a v budově U Panských bude management organizace usilovat o snížení kapacity v návaznosti na spuštění provozu nového pavilonu na ulici Husova
- **výstupy dotazníkového šetření včetně podnětů a připomínek respondentů** budou projednány s personálem na nejbližší metodické poradě na jednotlivých budovách

Vedení organizace děkuje rodinným příslušníkům a osobám blízkým, kteří se zapojili do dotazníkového šetření, za vznesené nápady, podněty a připomínky, bude-li to možné, budou využity pro zlepšení poskytování sociálních služeb v naší organizace.

Detailní přehled a zpracování dotazníků i doslovné znění všech je v elektronické podobě (MC Excel) uloženo na Dokumenty serveru1.

Vypracovala: Mgr., Bc. Petra Trefilová - metodik

Datum: 6. 11. 2018