

Dotazníkové šetření 2020 – KLIENTI

Téma: STRAVOVÁNÍ

Služba: domov pro seniory a domov se zvláštním režimem

Dotazníkové šetření pro klienty zaměřené na oblast STRAVOVÁNÍ proběhlo v Domově pro seniory Havlíčkův Brod od 17. 8. 2020 do 11. 10. 2020. Dotazníkového šetření se zúčastnili klienti pobytové služby domova pro seniory a domova se zvláštním režimem, kteří byli ochotní se do dotazníkového šetření zapojit, u části z nich byl dotazník vyplněn v zastoupení (zejména u klientů s demencí) a osoba zastupující klienta vyplnila dotazník podle znalostí klienta, pozorování a částečně s využitím technik vciťování se do situace klienta. Z personálních a organizačních důvodů se letos nezapojili do dotazníkového šetření klienti z Břevnice. **Od klientů domova pro seniory budovy Husova A bylo získáno 28 vyplněných dotazníků od klientů z celkového počtu 50 klientů, od klientů domova pro seniory z pavilonu Husova B bylo získáno 18 vyplněných dotazníků z celkového počtu v té době přítomných 32 klientů, ze služby domov se zvláštním režimem z pavilonu Husova B bylo získáno 51 vyplněných dotazníků (z toho 27 bylo vyplněno formou v zastoupení klíčovým pracovníkem) z celkového počtu 71 klientů. Celkově se tedy zapojilo 63% klientů ze tří pracovišť.**

Husova A		Husova B DPS		Husova B DZR		Celkem	
Osloveno klientů	Vyplněný dotazník	Osloveno klientů	Vyplněný dotazník	Osloveno klientů	Vyplněný dotazník	Osloveno klientů	vybráno
50	28 (56%)	32	18 (56%)	71	51 (72%)	153	97 (63%)

Respondenti odpovídali na dané otázky zpravidla formou zaškrťování na bodové škále 1–5 (1–rozhodně ano, 2–spíše ano, 3–průměrně, 4–spíše ne, 5–rozhodně ne). Odpověď 1– rozhodně ano vyjadřovala nejvyšší míru spokojenosti nebo hodnocení daného jevu. U některých otázek zaměřených na preferovaný čas vstávání, uléhání a podávání jídel byla možnost zaškrtnout jednu z více odpovědí uvádějící čas.

Vedení organizace má za to, že respondenti vyjádřili nespokojenost nebo negativní hodnocení položené otázky, pokud výsledná známka bude horší než 2,5 (vzhledem ke škále hodnocení 1–5).

Pouze u otázky č. 10 Míváte večer hlad? – je hodnocení obrácené. Čím vyšší známka vyjde, tím více respondenti sdělují, že nemají hlad, což je pozitivní hodnocení daného jevu.

Klienti byli osloveni osobně svým klíčovým pracovníkem, aktivizační pracovnící nebo sociální pracovnící. Vyplnění dotazníků bylo dobrovolné, klientům s vyplňováním v případě zájmu pomáhal daný pracovník, který zapisoval do dotazníku klientovy odpovědi. Klienti mohli vyplnit dotazník sami a vhodit do schránek na stížnosti, případně odevzdat osobně. V některých případech byl dotazník vyplněn v zastoupení, kdy klient sám odpovídat na danou otázku nemohl a zapisující

vycházel ze znalostí klienta, pozorování a částečně s využitím technik vcitčování se do situace klienta nebo diskusí s ostatními pracovníky v týmu.

V závěrečné části dotazníku mohli klienti volně svými slovy sdělit své poznámky, návrhy či připomínky ke zlepšení služby.

Byly položeny tyto otázky v plném znění:

1. Jsou dostatečně velké porce jídla během celého dne?
2. Jsou obědy pestré?
3. Je jídlo chutné?
4. Je vařené jídlo dostatečně teplé?
5. Pokud Vám personál pomáhá s jídlem, podává Vám jídlo do úst pomalu a s citem? (pokud jíte sám, otázku nevyplňujte)
6. Chtěl/a byste mít výběr z jídel k obědu?
7. Stačily by Vám menší porce jídel?
8. Vyhovuje Vám čas podávání večeří?
9. Využíváte výběry z večeří? (pokud výběry z důvodu diety či jiných důvodů nemáte, otázku nevyplňujte)
10. Míváte večer hlad?
11. Jíte raději ve společnosti druhých klientů?
12. Jíte raději sám/a – na pokoji nebo stranou od ostatních?
13. Je k Vám personál vstřícný při řešení problémů v oblasti stravování?
14. Využíváte možnost nákupů potravin v bufetu nebo u prodejce v zařízení?
15. Dostačují Vám Vaše finance k dokoupení potravin, na které máte chuť?
16. Byl/a byste ochotný/á platit z důchodu větší částku na stravování tak, aby byla zachována pestrost stravy, když dochází ke zdražování potravin?
17. Byl/a byste ochotný/á dokupovat si zeleninu nebo ovoce k jídlu ze svých prostředků?

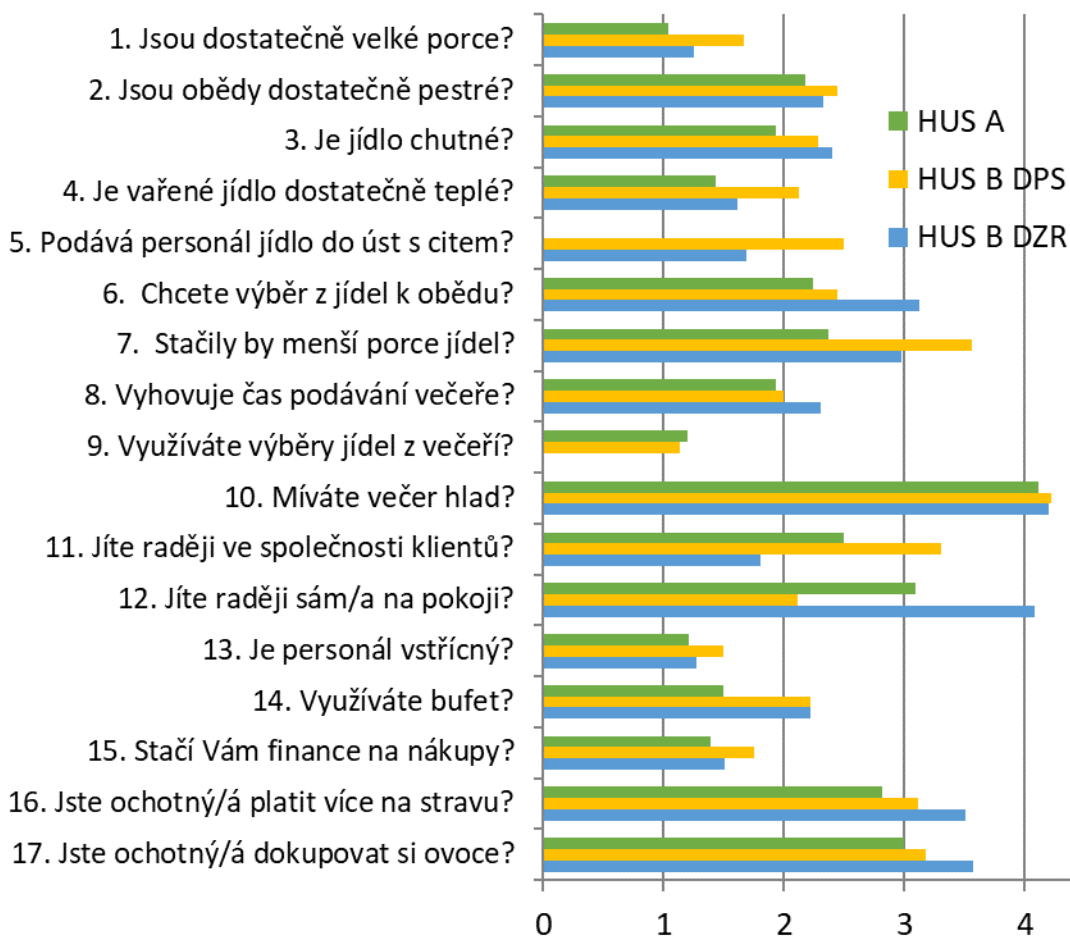
Hodnocení jednotlivých otázek respondenty:

V dotazníku byly položeny otázky s tímto hodnocením za jednotlivé budovy na škále 1 - 5:

Vysvětlivky ke grafu:

- Pokud je výsledná známka 1,0, znamená to perfektní výsledek, všichni klienti odpověděli 1.
- U otázky č. 10 je toto hodnocení obrácené – nejlepší by bylo hodnocení 5,0
- Pokud je výsledná známka 2,5 a horší (směrem k 5,0), znamená to projevenou nespokojenost nebo negativní hodnocení položené otázky (kromě otázky č. 10) – vedení se bude danou otázkou zabývat, pokud se týká kvality dané služby

Spokojenost na škále 1 - 5 (jako ve škole)



Dobrou zprávou je, že **porce jídel během celého dne jsou dostatečně velké**, jak sdělili respondenti ze všech tří pracovišť odpovědí na otázku č. 1. Ovšem **není příliš prostor ke zmenšování porcí**, viz hodnocení otázky č. 7. Občas se vyskytly odpovědi, že by porce jídel mohly být menší (pravděpodobně od některých klientek), ale zejména z pracoviště Hus B DPS a také z Hus B DZR se ozývaly hlasy, že rozhodně nemohou být menší porce jídla. Dobrou zprávou také je, že dle hodnocení otázky č. 10 **klienti večer hlad nemají** (až na výjimky) – pozor na opačné hodnocení tohoto jevu v této otázce.

Pestrost obědů dle otázky č. 2 byla hodnocena spíše **průměrně**. Nebyla sice dosažena kritická průměrná hodnota 2,5, ale zejména na pracovišti HUS B DPS se k této hodnotě blížila. Obdobně byla tedy spíše **průměrně hodnocena chutnost jídel** v otázce č.3.

Dle odpovědí respondentů na otázku č.4 je podávané **vařené jídlo dostatečně teplé**, určité výhrady měli klienti na pracovišti HUS B DPS.

Na otázku č.5, zda personál podává **jídlo do úst pomalu a s citem**, odpověděli na pracovišti HUS B DPS dva respondenti, z toho jedem udělil známku 1 a druhý 4, což je v průmětu 2,5. Nevíme, zda respondent sdělující znění „spíše ne“ (známky 4) otázku skutečně pochopil nebo opravdu není spokojený s postupem personálu. Na pracovišti HUS B DZR byla tato otázka hodnocena vcelku kladně.

Čas podávání večeře respondentům vyhovuje průměrně, otázka č. 8 byla hodnocena kolem hodnoty 2,0, pouze na pracovišti HUS B DZR měli respondenti určité výhrady.

Zajímavé je, že respondenti velmi **výrazně využívají výběry z večeří**, pokud je mají (na HUS B DZR nejsou). Na otázku č. 6, jestli by klienti **chtěli mít výběry i z obědů**, odpovídali spíše **průměrně**, na pracovištích pro orientované klienty zájem byl, na Hus B DZR spíše ne. Je skutečností, že **realizovat výběry z jídel u klientů s demencí je velmi problematické**, zpravidla si výběr pak nepamatují a mohou vznikat spory u stolu kolem rozlišného podávaného jídla.

Ceníme si toho, že jednou z nejlépe hodnocených otázek byla otázka č. 13, zda **je personál vstřícný při řešení problémů v oblasti stravování**.

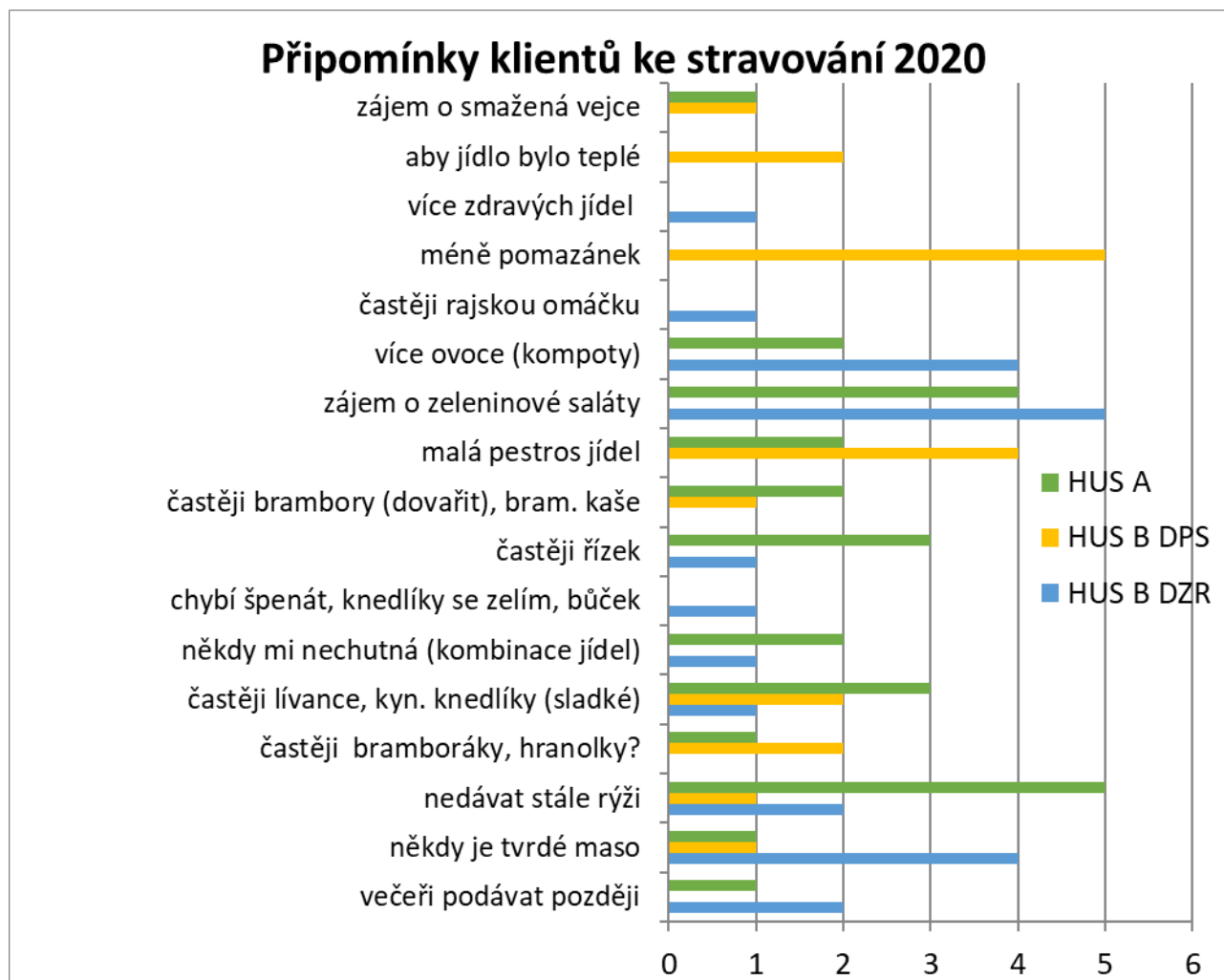
Zajímavými otázkami byly otázky č. 11 a 12 sledující, kde respondenti raději jí, jestli ve společnosti druhých klientů nebo sami, např. na pokoji nebo v ústraní. **U klientů HUS B DZR (na buňkách) výrazně převažoval zájem jíst ve společnosti druhých klientů. Na pracovišti Hus B DPS to bylo spíše obráceně. Na pracovišti HUS A se klienti klonili spíše k tomu jíst ve společnosti druhých klientů, ale nijak zvlášť výrazně, bylo to tak cca půl na půl.**

Dle odpovědí na otázku č. 14 **bufet** nejvíce využívají klienti z HUS A, z pracovišť HUS B DPS a HUS B DZR spíše průměrně, ale zájem zde je, vlastní prostředky klientům na drobné nákupy vystačují.

Dle odpovědí na otázku č. 16 a 17 respondenti ze všech pracovišť **doplácet ze svých prostředků nebo si dokupovat ovoce a zeleninu spíše nechtějí**, nejvýrazněji na Hus B DZR (ovšem to může být ovlivněno obavami o finance z důvodu zhoršené orientace ve svých záležitostech).

Dále respondenti sdělovali svými slovy, co jim chybí, co by uvítali, své připomínky a návrhy, vše je shrnuto v následujícím grafu:

Vysvětlivky ke grafu: jednotky na ose x dole jsou počty, kolikrát se daný názor objevil v dotaznících, je to „počet hlasů“ pro danou věc. V řadě dotazníků však žádné připomínky nebyly.



Připomínky klientů byly předány vedení kuchyně Nemocnice Havlíčkův Brod na společné stravovací komisi ze dne 26. 1. 2021. zápis z této stravovací komise je přílohou tohoto dokumentu, který také bude zaslán vedoucí stravování Nemocnice Havlíčkův Brod.

Zhodnocení výsledků, opatření a doporučení:

Dotazník pro klienty v oblasti stravování dopadl na všech pracovištích poměrně dobře, nikde nebyla pozorována nespokojenost přesahující přijatelnou mez. Oblast stravování je záležitost individuální, zejména pokud jde o chutnost jídel.

Oblast stravování klientů zařízení je dále velmi výrazně ovlivněná výší stravovací jednotky, kterou klienti za stravování platí. V tuto chvíli vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, stanovuje max. částku, kterou u nás klienti platí, na: **85,- Kč na den na potraviny a 85,- Kč na den na režii vaření**. Skutečností je, že už nyní si

dodavatel stravy (Nemocnice Havlíčkův Brod) fakturuje reálně podle skutečnosti vyšší částku na potraviny i na režii na den na klienta, protože do nižší částky už není možné se vejít. To znamená, že **zařízení ze svých prostředků (např. příspěvek zřizovatele) doplácí na stravování klientů**, a tato skutečnost by se nezměnila, ani kdyby klienti platili o něco málo více (což zatím nejde z důvodu zastropování vyhláškou). **Klienti platí stejnou částku na stravování na den už řadu let, nebyl zohledněna inflace ani růst mezd.**

Z těchto důvodů není prostor pro zvyšování pestrosti či chutnosti jídel směrem k využívání dražších surovin nebo zvýšit množství některých surovin, např. není možné poskytnout více ovoce a zeleniny k obědům, zařadit drahé sýry apod. **Cena jídel nemůže být navyšována. Je nutné uvařit z toho, co je v rámci stravovací jednotky možné.** Pokud klient má zájem o více ovoce, zeleniny, jedinou možností je **dokupování si daných věcí ze svých prostředků nebo prostřednictvím rodiny.**

Další možností je, že **pokud mají klienti individuální potřeby** v rámci stravování (např. mají chuť na hranolky, bramboráky, smažená vejce apod.), pak na všech pracovištích jsou k dispozici **kuchyňky pro klienty**, a klienti si je mohou **připravit buď sami, nebo s pomocí rodiny nebo v rámci aktivizace s aktivizační pracovníci.**

Klienti mohou své požadavky a potřeby vznášet prostřednictvím pravidelných **stravovacích komisí** se zástupci kuchyně nemocnice, které probíhají cca 2-4x ročně. **Pokud požadavek nepovede ke zvyšování ceny jídel, je možné s ním zkusit domlouvat s kuchyní.**

Z dotazníkového šetření je tedy možné vznést tyto požadavky a návrhy opatření směrem k dodavateli stravy:

- Méně často dávat rýži (raději brambory nebo bramborovou kaši)
- Raději řízky než maso s omáčkou
- Více sladkých jídel
- Snažit se o přípravu měkkého masa, brambory dovařit
- Dbát na pestrost jídel – var. 1 pro klienty
- Usilovat o možnost zvedení výběru z obědů (software)
- Ponechat stávající porce jídel (je-li to možné)

Směrem k personálu zařízení:

- Dbát na to, aby vařené jídlo bylo podáváno teplé (nahřívat dostatečně vozy před výdejem)
- Dávat důraz na podávání stravy klientům do úst pomalu a s citem
- Opakovat klientům, že pokud mají individuální požadavky ke stravování, musí si je realizovat sami ze svých prostředků

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

Příloha: Zápis ze stravovací komise ze dne 26.1.2021

Vypracovala: Mgr., Bc. Petra Trefilová

Datum: 31. 1. 2021