



Domov pro seniory Havlíčkův Brod, p.o.
Husova 2119, 580 01 Havlíčkův Brod
Vyřizuje: Mgr. Bc. Petra Trefilová
tel.: 569 333 153, 731 431 402
e-mail: p.trefilova@ddhb.cz

Dotazníkové šetření 2021 – KLIENTI

Téma: UBYTOVÁNÍ

Služba: domov pro seniory a domov se zvláštním režimem

Dotazníkové šetření pro klienty zaměřené na oblast UBYTOVÁNÍ proběhlo v Domově pro seniory Havlíčkův Brod od 1. 9. 2021 do 10. 10. 2021. Dotazníkového šetření se zúčastnili klienti pobytové služby domova pro seniory a domova se zvláštním režimem, kteří byli ochotni se do dotazníkového šetření zapojit, u části z nich byl dotazník vyplněn v zastoupení (zejména u klientů s demencí) a osoba zastupující klienta (zpravidla klíčový pracovník klienta) vyplnila dotazník podle znalostí klienta, pozorování a částečně s využitím technik vcitřování se do situace klienta. **Od klientů domova pro seniory budovy Husova A bylo získáno 27 vyplněných dotazníků od klientů z celkového počtu 50 klientů (60% v zastoupení), od klientů domova pro seniory z pavilonu Husova B bylo získáno 14 vyplněných dotazníků z celkového počtu v té době přítomných 34 klientů, ze služby domov se zvláštním režimem z pavilonu Husova B bylo získáno 48 vyplněných dotazníků z celkového počtu 74 klientů (69% v zastoupení) a ze služby domov se zvláštním režimem v Břevnici bylo získáno 22 vyplněných dotazníků z celkového počtu 24 klientů (68% v zastoupení). Celkově se zapojilo 61% klientů ze čtyř pracovišť.**

Husova A		Husova B DPS		Husova B DZR		Břevnice		Celkem	
Osloveno klientů	Vyplněný dotazník	Osloveno klientů	Vyplněný dotazník	Osloveno klientů	Vyplněný dotazník	Osloveno klientů	Vyplněný dotazník	Osloveno klientů	vybráno
50	27 (54%)	34	14 (41%)	74	48 (65%)	24	22 (92%)	182	111 (61%)

Respondenti odpovídali na dané otázky zpravidla formou zaškrtnutí 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 otázky č. 13 bylo možné volně slovy popsat, proč se respondent/ka chce přestěhovat na jiný pokoj.

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), a to kromě otázky č.12, kde vysoké hodnoty průměrné známky znamenají, že se klient nechce stěhovat na jiný pokoj a jde o příznivý výsledek hodnocení respondenty.

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 schránky 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 vcítování 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 ubytování.

Byly položeny tyto otázky v plném znění:

1. Je pokoj dostatečně velký?
2. Je pokoj dostatečně světlý?
3. Je na pokoji teplo?
4. Je dostatek úložného místa (skříně apod.)?
5. Máte na pokoji dostatek soukromí?
6. Jste spokojená/ý s Vaším spolubydlícím? (pokud bydlíte sám, otázku nevyplňujte)
7. Je na pokoji dostatečně uklizeno?
8. Dochází na pokoj personál dostatečně často?
9. Cítíte se na pokoji bezpečně?
10. Máte dostatek klidu na odpočinek?
11. Vyhovuje Vám ubytování na tomto pokoji?
12. Chtěl/a byste se přestěhovat na jiný pokoj?
13. Pokud se chcete přestěhovat, tak z jakého důvodu:.....

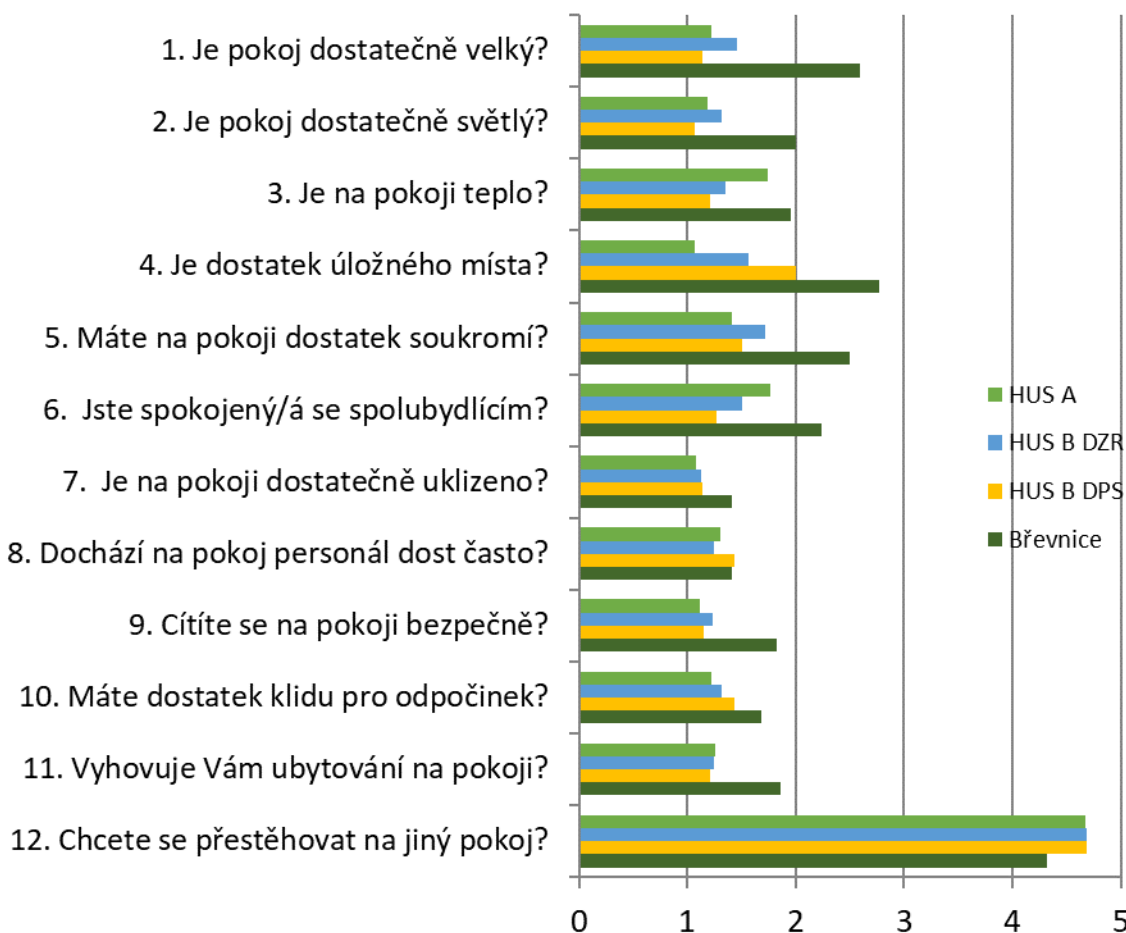
Hodnocení jednotlivých otázek respondenty:

V dotazníku byly položeny otázky s tímto hodnocením za jednotlivé budovy na škále 1 – 5 jako ve škole:

Vysvětlivky ke grafu:

- Pokud je výsledná známka 1,0, znamená to perfektní výsledek, všichni klienti odpověděli 1.
- Pokud je výsledná známky 2,5 a horší (směrem k 5,0), znamená to projevenou nespokojenost nebo negativní hodnocení položené otázky – vedení se bude danou otázkou zabývat. **Pozor na hodnocení otázky č. 12 – vysoké sloupečky a hodnoty vypovídají o tom, že se klient nechce stěhovat na jiný pokoj a v podstatě se jedná o příznivý výsledek hodnocení této oblasti.**

Spokojenost na škále 1 - 5 (jako ve škole)



Ad 1 a 2) Respondenti sdělovali, že pokoje jsou dostatečně velké a světlé ze všech pracovišť, a to až na pracoviště v Břevnici. Zde výsledná průměrná známka hodnocení **dostatečné velikosti pokojů dosáhla hodnoty 2,59 a jedná se o projevovou nespokojenost** respondentů v této oblasti. Nespokojenost respondentů v Břevnici se projevila také v oblasti dostatku úložného místa a soukromí na pokojích – otázky č. 4 a 5, problém byl také s teplem a světlostí pokojů – otázky č. 2 a 3, stísněné prostory bohužel také mohou vést k neshodám mezi klienty, což bylo v Břevnici patrné také z hodnocení otázky č. 6. Obdobně byly v Břevnici ne příliš pozitivně hodnoceny také otázky č. 9, 10 a 11. Tyto problémy nejsou překvapením, Břevnice disponuje malými třílůžkovými pokoji bez vlastního WC a budova je již několik let určena zřizovatelem k rekonstrukci. Je na rozhodnutí zřizovatele, zda a kdy k tomu dojde a vedení organizace nyní k tomuto nemá bližší informace.

Ad 3) Určité problémy s teplem na pokojích byly patrné také z hodnocení respondentů na pracovišti HUS A, ačkoliv nebyla překročena hraniční hodnota 2,5. Zde doporučení: větrat přiměřeně a po rychlém vyvětrání zavírat – okna, dveře přední i zadní apod. nenechávat dlouho otevřená okna a dveře apod.

Ad 4) Dílčí problémy s úložným prostorem sdělovali také respondenti na pracovištích HUS B DPS a HUS B DZR, průměrná známka ale nepřekročila hodnotu 2,5. Vedení organizace se bude dále zabývat otázkou, jak úložné prostory pro klienty na těchto pracovištích zlepšit.

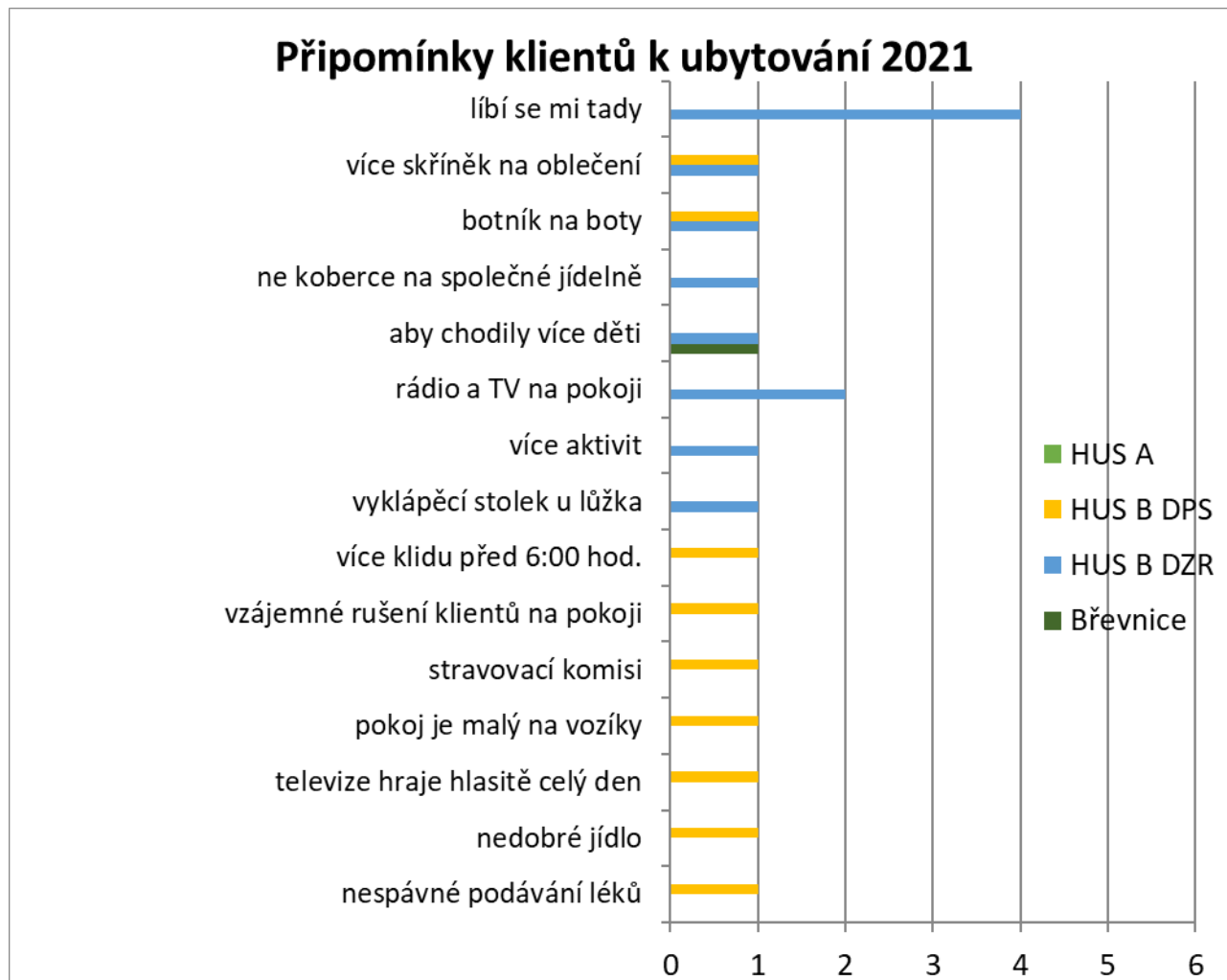
Ad 5 – 11) Respondenti z pracovišť HUS A, HUS B DPS a HUS B DZR se vyjadřovali k jednotlivým otázkám průměrně a byli vcelku spokojeni se sledovanými oblastmi či jevy.

Zajímavé je, že např. v oblasti spokojenosti se spolubydlícím platilo, že **čím je pokoj více lůžkový, tím míra spokojenosti se spolubydlícím klesá** (viz třílůžkové pokoje na HUS A a v Břevnici). Vedení organizace usiluje o snížení počtu lůžek na třílůžkových pokojích, aby byly max. dvoulůžkové, zatím to je však výhled do budoucna s ohledem na provozní možnosti a rozhodnutí zřizovatele.

Ad 12) Většina respondentů ze všech pracovišť shodně uvedla, že se **nechtějí stěhovat na jiný pokoj až na pár výjimek**, kdy respondenti projeví zájem přestěhovat se na méně lůžkový pokoj. Vedení domova se bude snažit těmto požadavkům vyhovět s ohledem na provozní možnosti a další okolnosti.

Dále respondenti sdělovali svými slovy, co jim chybí, co by uvítali, své připomínky a návrhy v oblasti ubytování, 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 jednotkách. V řadě dotazníků však žádné připomínky nebyly.



Zhodnocení výsledků, opatření a doporučení:

Dotazník pro klienty 2021 v oblasti ubytování dopadl na všech pracovištích poměrně dobře, a to kromě budovy v Břevnici, která je dlouhodobě určena k rekonstrukci.

S ohledem na výstupy a podněty z tohoto dotazníkového šetření bude vedení organizace usilovat o tato opatření:

- **Zajistit rekonstrukci objektu v Břevnici** - dávat podněty a připomínat záležitost směrem k zřizovateli, který jediný má kompetenci o věci rozhodnout a zajistit průběh akce.

- **Usilovat o snížení počtu klientů na třílůžkových pokojích** – na dvoulůžkové, opět o tomto musí rozhodnout zřizovatel a vedení organizace může jen dávat podněty
- **Požádat personál na metodických poradách, aby dbal na oblast tepla v pokojích** – větrat přiměřeně (intenzivně, ale krátce), zavírat po vyvětrání zejména okna a dveře v přízemí budovy HUS A a v Břevnici, dále kontrolovat, zda nejsou radiátory omylem zatažené apod. Dále aby **usiloval o zajištění dostatečného klidu a soukromí pro klienty** – např. nevytvářet na oddělení hluk před 6.00 hod. apod.
- **Usilovat o odstranění koberců na buňkách DZR** – jak finanční a provozní podmínky dovolí.
- **Usilovat o společenský život a kontakt s okolím – rodinami klientů, dětmi z MŠ, požádání kulturních a dalších akcí – a to po zlepšení pandemických podmínek ve společnosti.**
- **Usilovat o zajištění kvalitního a chutného jídla** – pořádat pravidelně stravovací komise a komunikovat s nemocniční kuchyní.

Vedení organizace děkuje za podněty všem klientům, kteří se zapojili do dotazníkového šetření 2021 a také personálu za pomoc a podporu při jeho realizaci.

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

Vypracovala: Mgr., Bc. Petra Trefilová

Datum: 28. 11. 2021