

Dotazníkové šetření 2021 – 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 6. 9. 2021 do 17. 10. 2021. Rodinní příslušníci a osoby blízké byli osloveni prostřednictvím vyvěšených informačních letáků o probíhajícím dotazníkovém šetření, zasláním dotazníku emailem a také oslovování osobně personálem ve službě. Dotazníky byly k dispozici u vchodu, na jednotlivých odděleních a také v pracovních personálu. Vyplnění dotazníků bylo dobrovolné, vyplněné dotazníky bylo možné odevzdat do schránek na stížnosti na jednotlivých budovách, také v případě zájmu emailem nebo personálu ve službě.

Celkem bylo vybráno 6 dotazníků v budově Husova A, 17 dotazníků v budově Husova B a 12 dotazníků v Břevnici. **Vedení organizace má za to, že respondenti vyjádří nespokojenost nebo negativní hodnocení sledovaného jevu (případně negativní odpověď na danou otázku – např. u otázky č.7), pokud výsledná známka bude horší než 2,5 (vzhledem ke škále hodnocení 1-5).**

Husova A	Husova B	Břevnice	Celkem
Vyplněno dotazníků	Vyplněno dotazníků	Vyplněno dotazníků	Vyplněno dotazníků
6	17	12	35

Respondenti odpovídali v první části dotazníku na dané otázky formou zaškrtování 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.

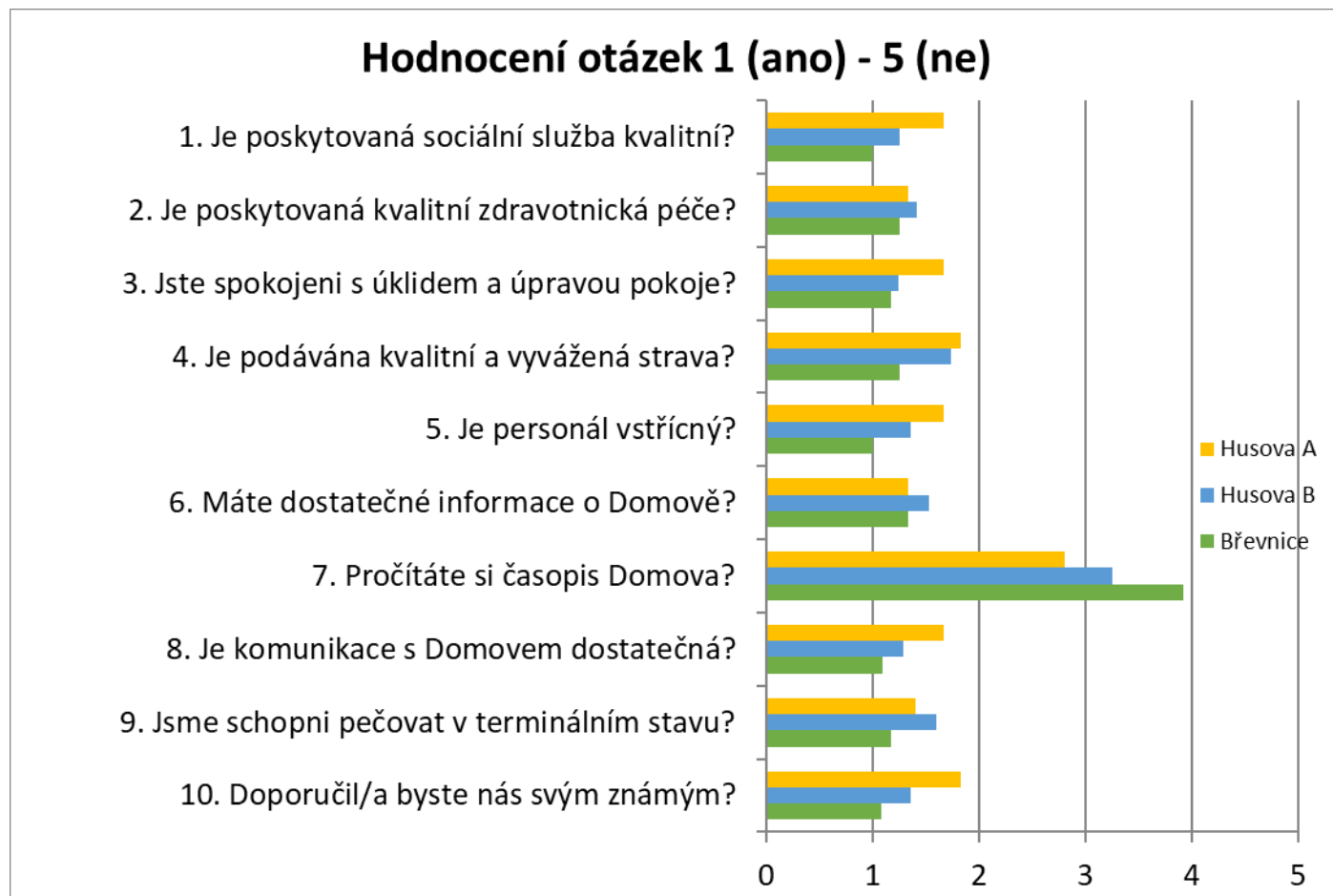
V závěrečné části dotazníku mohli respondenti svými slovy sdělit, co se jim v naší službě líbí, čeho si cení, dále co jim chybí, co by změnili a nakonec mohli sdělit své připomínky, návrhy a jiná sdělení.

Plné znění položených otázek:

1. Domníváte se, že je Vašemu blízkému poskytována kvalitní sociální pobytová služba?
2. Domníváte se, že je Vašemu blízkému poskytována naším zdravotnickým personálem kvalitní zdravotní péče?
3. Jste spokojeni s úklidem a úpravou pokojů Vašeho blízkého?
4. Domníváte se, že je Vašemu blízkému podávána kvalitní a vyvážená strava? (s ohledem na dietní omezení a aktuální zdravotní stav)
5. Setkáváte se se vstřícností – pokud se obracíte na personál při řešení aktuálních potřeb v péči o Vašeho blízkého?
6. Máte dostatečné informace o chodu Domova?
7. Pročítáte si náš čtvrtletní Časopis Domova pro seniory HB, míváte ho k dispozici?

8. Je pro Vás komunikace s Domovem dostatečná?
9. Domníváte se, že jsme schopni v Domově dobře pečovat o Vašeho blízkého i v posledních dnech jeho života (v terminálním stavu) bez nutnosti překlady d nemocnice?
10. Doporučil/a byste naši službu svým známým či osobám ve svém okolí?

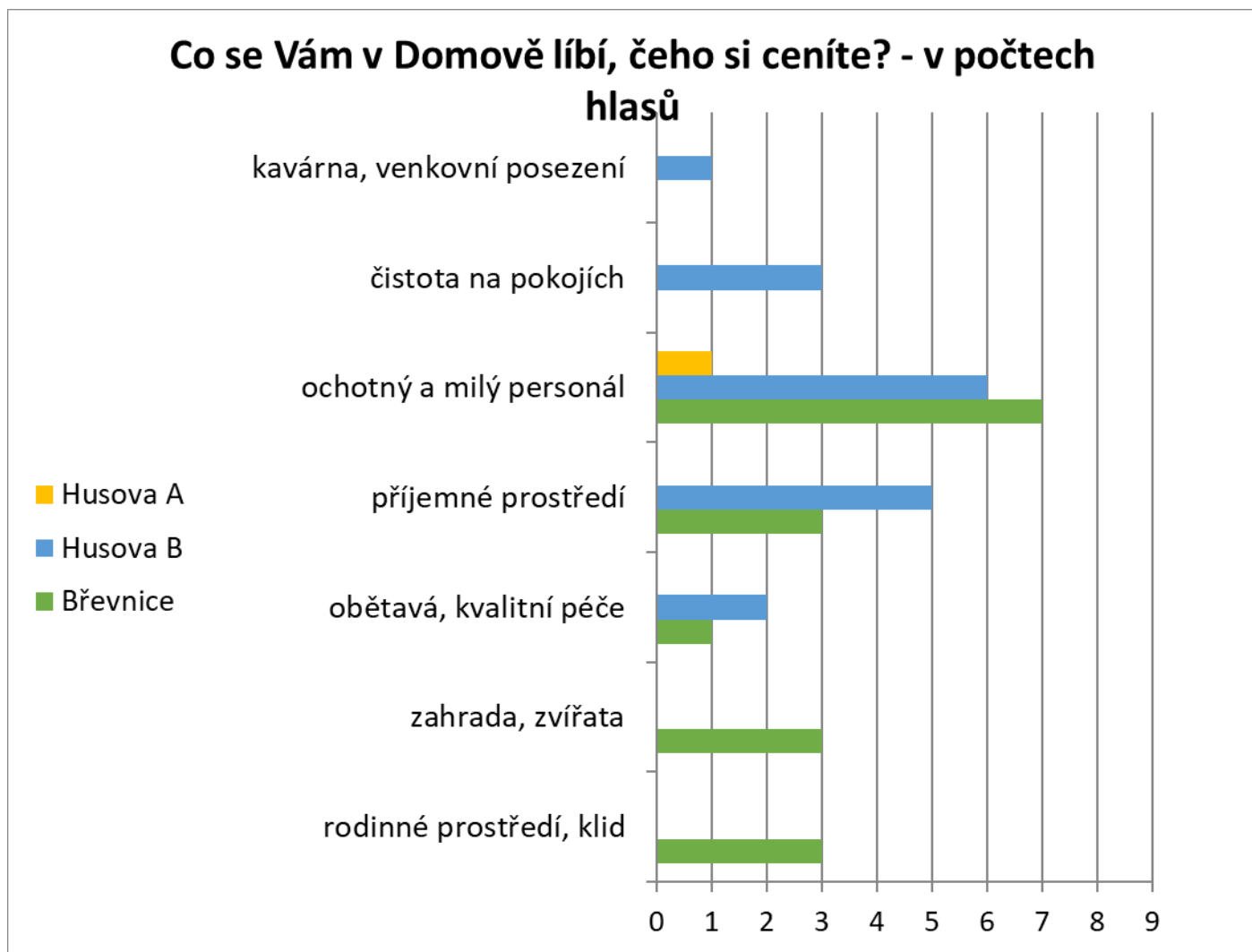
Výsledky hodnocení jednotlivých otázek respondenty:



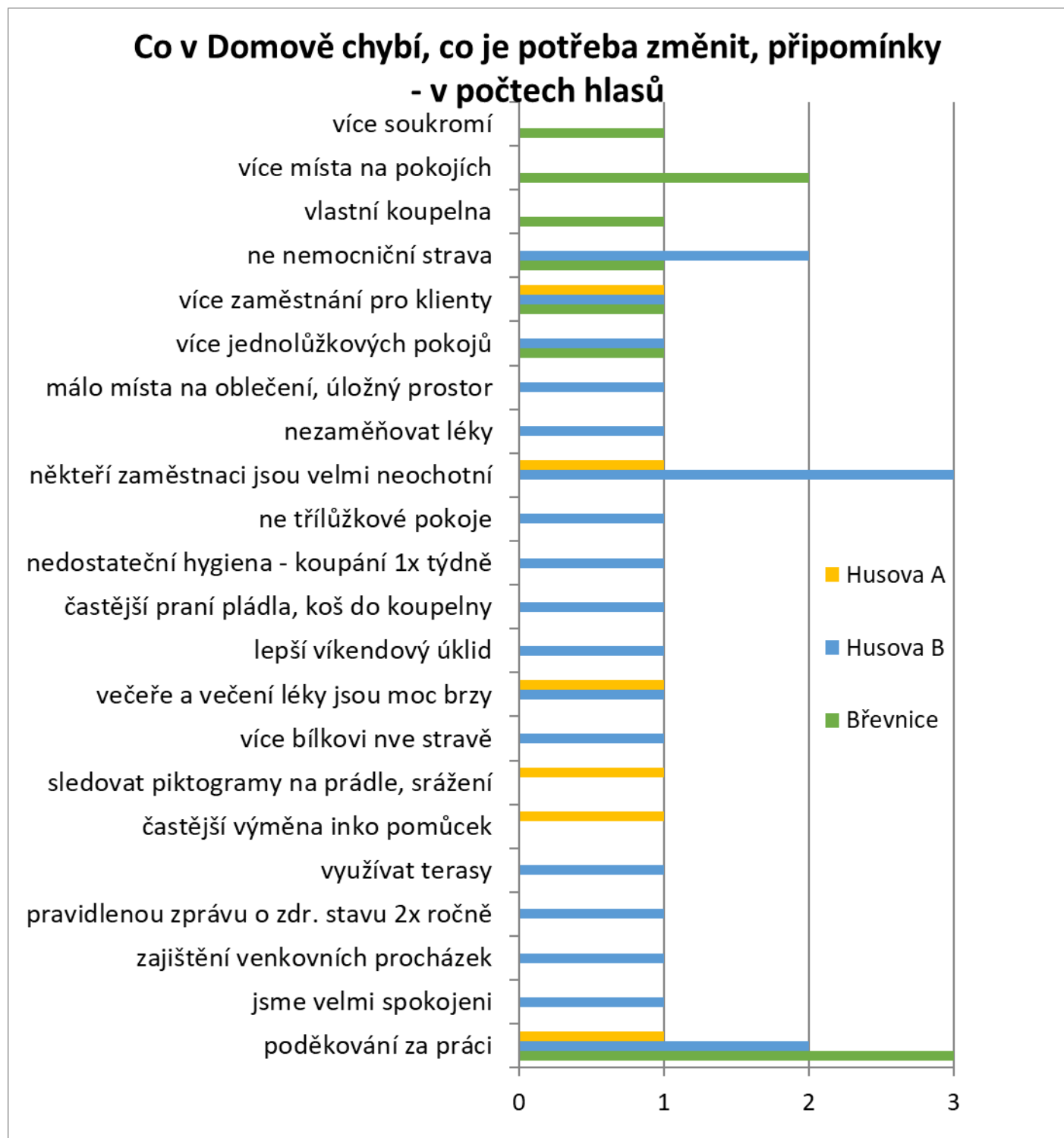
Vzhledem k tomu, že téměř žádné hodnocení položených otázek nedosáhlo v průměru hodnoty 2,5 – kromě dotazu na sledování časopisu Domova, vedení organizace má za to, že respondenti projevili v průměru spokojenost ve většině položených otázkách na všech budovách. Nejlepšího hodnocení respondenty v průměru dosáhlo pracoviště v Břevnici.

Respondenti sdělovali v odpovědích na otázku č. 7, že si příliš nepročítají čtvrtletní časopis Domova, nicméně komunikace s Domovem pro ně byla v průměru dostačující – viz hodnocení otázky č. 8.

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



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



Zhodnocení výsledků, opatření a doporučení:

Výsledky dotazníkového šetření u rodinných příslušníků a osob blízkých našich klientů v roce 2021 byly na všech budovách velmi dobré, nejlepšího hodnocení dosáhlo pracoviště v Břevnici. Nicméně v roce 2021 se zapojilo poměrně malé množství rodinných příslušníků a osob blízkých, budeme příště usilovat o jejich větší zapojení.

Problematika stravování klientů

Klienti platí za celodenní stravu 170,- Kč denně, z toho 85,- Kč za potraviny a 85,- Kč na režii vaření. Stravu vaří kuchyně Nemocnice Havlíčkův Brod. Podle úhradové vyhlášky je toto již řadu let stále stejná maximální úhrada, která ovšem nedostačuje na pokrytí ceny potravin spolu s režií a Domov na stravování klientů doplácí nemalé částky z provozních prostředků. Proto si musí klienti sami či jejich osoby blízké dokupovat potraviny z vlastních prostředků v případě potřeby.

Problematika dostupnosti čtvrtletního časopisu Domova

Časopis Domova je rodinám v tuto chvíli k dispozici na všech pracovištích a na recepci – volně k rozebrání, je dostupný také na webových stránkách organizace. Časopis bude rodinám nově také zasílán v elektronické podobě na uvedené emailové adresy.

K jednotlivým podnětům respondentů:

- **prostorové podmínky v Břevnici** – rozhodnutí o budoucnosti budovy v Břevnici je plně v kompetenci zřizovatele; v Břevnici je v tuto chvíli plánována rekonstrukce budovy, nevíme však, kdy a zda k tomu dojde
- zřizovatel rozhodl, že **stravu bude zajišťovat kuchyně Nemocnice Havlíčkův Brod** a organizace musí respektovat rozhodnutí zřizovatele, průběžně se s kuchyní domlouvá a dojednává požadavky na stravu
- **úložné prostory** na pokojích jsou dány prostorovým uspořádáním pokojů
- dle našich informací **sestry nezaměňují léky**, pokud lékárna dodá jiný preparát se stejným složením, nejedná se o záměnu léku; naše organizace v roce 2020 úspěšně prošla akreditací SAK zaměřenou na bezpečí poskytované zdravotní péče
- personál opakovaně vybízíme ke **vstřícnému a ochotnému jednání** na poradách úseků a budeme všechny k tomuto vybízet i na závěrečné roční poradě zaměstnanců
- z prostorových a provozních důvodů jsou některé **pokoje třílůžkové**
- v případě potřeby personál klienty **koupe častěji než 1x týdně**, je to na dohodě, totéž platí o praní prádla klientů (koš na prádlo se na koupelny nevejde a na DZR není vhodný)
- Personál provádí **výměnu inko pomůcek** také dle potřeby
- z provozních a personálních důvodů bohužel **není možné pozdější podávání večeří a večerních léků**
- **rozsah úklidu závisí na personálních možnostech** organizace, není možné zaměstnávat více personálu z finančních důvodů, také **zajištění venkovních vycházek a využívání teras** je závislý na počtu pečujícího personálu

- doporučujeme obracet se s dotazem na **aktuální zdravotní stav klienta** na obvodního lékaře klienta
- **osobní prádlo klientů** pereme v prádelně Domova a zpravidla nedochází k jeho srážení, prádlo věnujeme potřebnou péči (za jednotlivé potíže se omlouváme)

Jednotlivá opatření, která budou na základě výstupů z tohoto dotazníkového šetření 2021 realizována, za účelem zvyšování kvality poskytovaných služeb:

- **Usilovat o větší zapojení rodinných příslušníků a osob blízkých** v dalším dotazníkovém šetření, a to zejména osobním oslovením personálem v době, když osoby blízké přijdou na návštěvu. Opět rozeslat dotazníky na všechny dostupné emailové adresy osob blízkých z Cygnus2.
- **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 či větším zastoupením bílkovin ve stravě. Klienti si musí sami ze svých prostředků dokoupit, pokud mají na něco chuť či mají jiné či zvýšené stravovací nároky.
- **Čtvrtletní časopis Domova bude** i nadále využíván k předávání informací i směrem k rodinným příslušníkům a osobám blízkým klientům, bude **nově rozeslán na dostupné emailové adresy** osob blízkých klientů uvedených v Cygnus2
- **výstupy dotazníkového šetření včetně podnětů a připomínek respondentů budou projednány s personálem roční závěrečné poradě zaměstnanců a bude pro personál k dispozici na intranetu, dále na webových stránkách organizace**

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: 8. 11. 2021