

Dotazníkové šetření 2023 – 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 19. 6. 2023 do 31. 7. 2023. 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 pracovnách 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.

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).

Počty odevzdaných vyplněných dotazníků

Husova A	Husova B DPS	Husova B DZR	Břevnice	Nehodnoceno	Celkem
Vyplněno dotazníků	Vyplněno dotazníků	Vyplněno dotazníků	Vyplněno dotazníků	Neoznačeno oddělení	Vyplněno dotazníků
5	7	10	11	1	34

Jeden dotazník nebyl hodnocen, protože respondent neuvedl oddělení, ke kterému se má přiřadit.

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

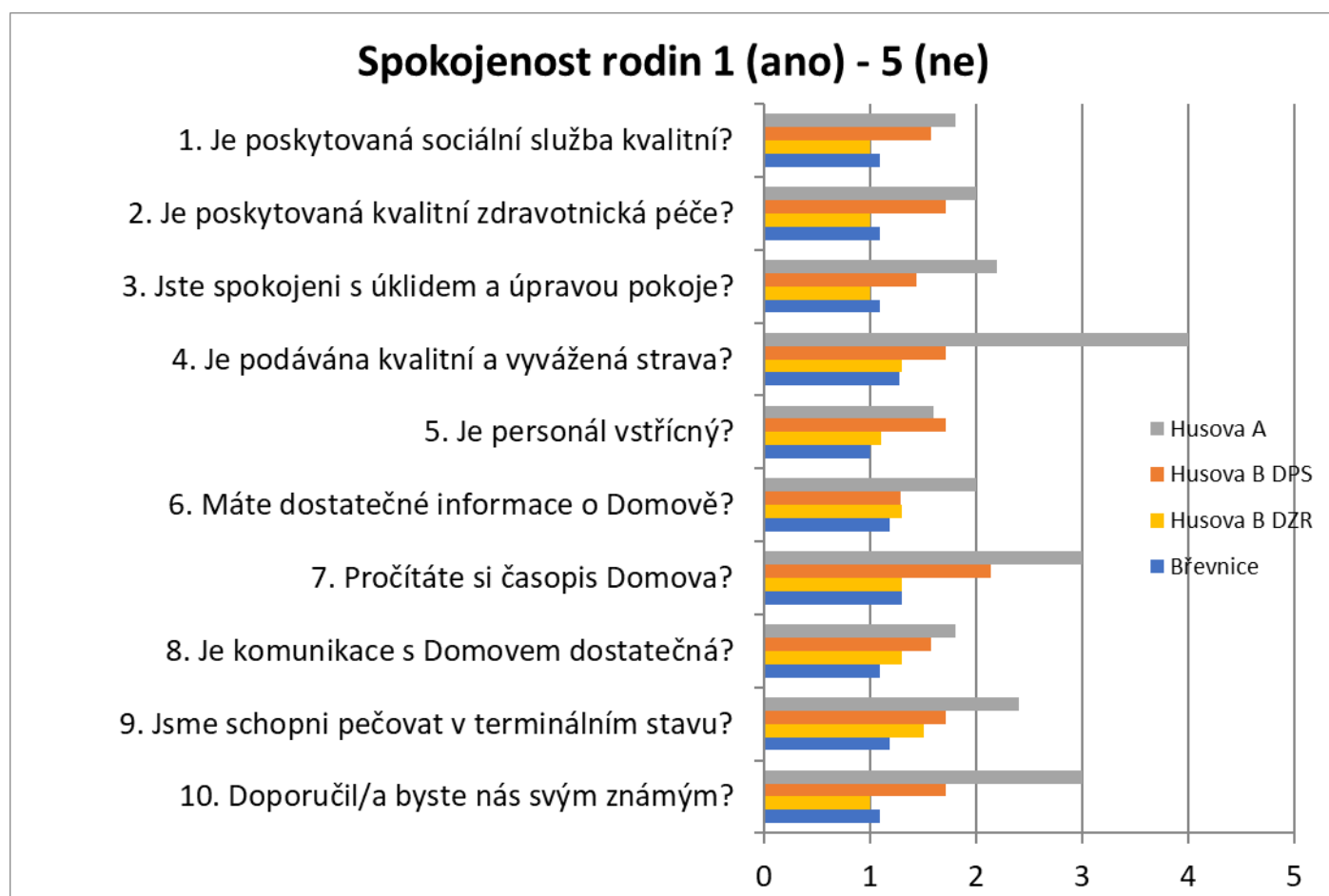
V závěrečné části dotazníku mohli respondenti svými slovy sdělit, co se jim v naší službě líbí, čeho si cení, dále co jim chybí, co by změnili, a nakonec mohli sdělit své připomínky, návrhy a jiná sdělení.

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 pokoje 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. Jsou pro Vás informace uváděné v našem čtvrtletním časopise zajímavé?
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:



Otázku č. 7., zda je zajímavý obsah časopisu Domova, vedení organizace považuje za doplňkovou. Menší zájem o časopis uvedly osoby blízké klientů z HUS A, pak částečně i z HUS B DPS. Časopis domova využívají zejména klienti Domova a také osoby blízké klientů z Břevnice a oddělení HUS B DZR.

Vedení domova považuje za projevení nespokojenosti nebo nepříznivé hodnocení daného jevu, pokud výsledná známka přesáhne hodnotu 2,5. Respondenti projevili nespokojenost pouze u některých otázek na oddělení HUS A, a to v otázkách týkajících se kvality stravy a doporučení Domova známým.

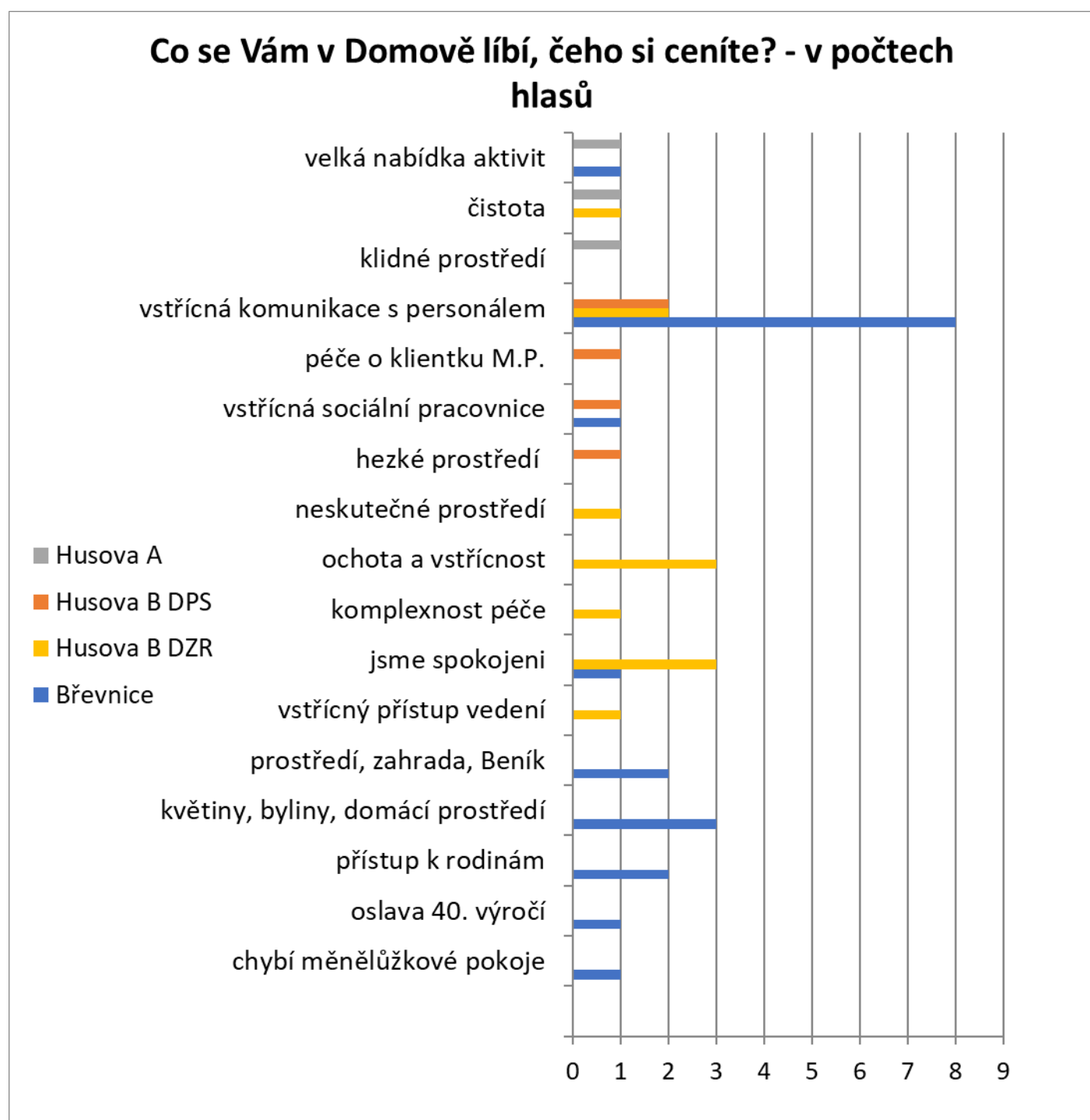
Osoby blízké klientů z oddělení HUS A uvedly v dotaznících výrazné doprovodné komentáře týkající se podávané stravy a prádla. Dle respondentů je strava nechutná, nevzhledná a není pestrá. Prádlo je zmačkané, sežmoulané a sražené.

Dílčí informací je, že účast osob blízkých v dotazníkovém šetření byla letos hodně malá, a to zejména na oddělení HUS A. Nejedná se tedy o reprezentativní vzorek osob blízkých a je možné, že se ozvali jen nepříliš spokojení respondenti. Před 2 lety bylo ovšem zapojení osob blízkých obdobně nízké.

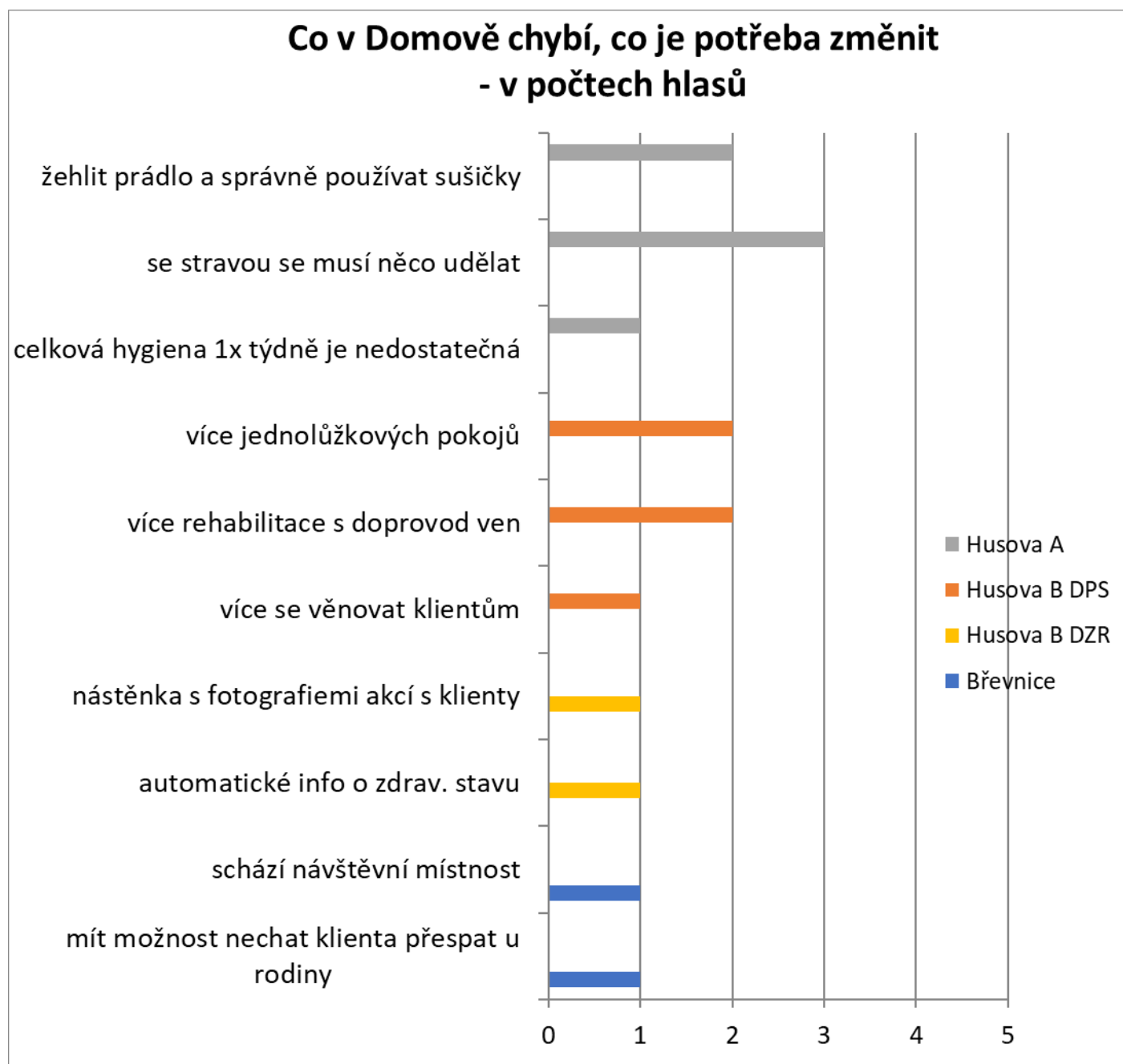
K otázce stravy je nutno podotknout, že stravu osoby blízké zpravidla nejedí a mají jen informace od klientů. Stížnosti na stravu od respondentů měli ve velké míře jen na oddělení HUS A, ačkoliv na ostatních odděleních se podává stejná strava. Zejména na oddělení v Břevnici a na HUS B DZR respondenti hodnotili stravu průměrnou známkou 1,27 – 1,3, což je výborné hodnocení. Dále na oddělení HUS A stále řešíme aktuální problém, že jeden dobře mobilní orientovaný klient neustále a vše komentuje negativně, zejména o stravě se vyjadřuje nevybíravě a negativní nastavení předává řadě dalších klientů a zřejmě i osobám blízkým. Některé konkrétní texty ke stravě od osob blízkých napovídají, že hovořili s ním, a mohou být pod jeho vlivem. Tímto může být ovlivněna i otázka doporučení domova známým od respondentů z HUS A. Na zbývajících odděleních byla otázka doporučení známým hodnocena výborně.

Co se týče oblečení klientů na HUS A, není vedení známo, že by na HUS A byl nějaký problém.

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 2023 byly na všech odděleních velmi dobré, až na oddělení HUS A. Nicméně v roce 2023 se zapojilo opět poměrně malé množství osob blízkých navzdory zvýšené propagaci a snahy personálu.

Problematika stravování klientů

Strava klientů byla hodnocena výrazně negativně pouze u osob blízkých klientů z oddělení HUS A, ohlasy na stravu z jiných oddělení byly spíše příznivé. Toto negativní hodnocení na oddělení HUS A mohlo být ovlivněno jinými skutečnostmi, které jsou popsány výše.

Zřizovatel naší organizace Kraj Vysočina při přípravě provozu našeho domova pro seniory již před mnoha lety rozhodl, že strava se bude odebírat z Nemocnice Havlíčkův Brod vzhledem k tomu, že nemocniční kuchyně je v těsné blízkosti našeho domova a je schopna dodat veškeré diety klientů. Výstavba stejného a z hlediska technického vybavení finančně velmi náročného provozu v sousedství cca 200 m byla vyhodnocena jako ne hospodárná a z hlediska současné personální situace ve stravovacích provozech se toto řešení jeví jako prozíravé.

Vedení domova pořádá s nemocniční kuchyní pravidelné stravovací komise cca jednou za půl roku a snaží se domluvit změny v jídelníčku s ohledem na přání našich klientů.

V červenci 2023 začala naše organizace spolupracovat s Potravinovou bankou v Ledči nad Sázavou, která zdarma klientům dodává zejména čerstvé potraviny (borůvky, rajčata, okurky apod.).

S ohledem na ceny potravin a energií a limit možných plateb klientů za stravu uvedený ve vyhlášce č. 505/2006 cena hrazená klientem na den nemůže pokrýt plně vyváženou a bohatou stravu. Bohužel již to je tak, že potraviny k doplnění či zpestření jídelníčku si musí každý klient hradit sám nebo to zajišťuje rodina.

Vedení domova velmi podporuje společné aktivity klientů týkající se pečení a vaření, a i na dodávkách surovin pro tyto aktivity se snaží spolupracovat s Potravinovou bankou Vysočiny.

Změna dodavatele stravy není možná.

K jednotlivým podnětům respondentů:

- **Prádlo klientů** - neshledali jsme problémy s praním a sušením prádla klientů
- **Celková hygiena u klientů 1x týdně** – není v silách personálu zajišťovat celkovou hygienu všem klientům 2x týdně, ovšem v případě potřeby a na žádost klienta lze provést i další celkovou hygienu v daném týdnu
- **Více se věnovat pohybové aktivizaci klientů** – to je dobrý podnět a vedoucí sociálního úseku bude hledat možnosti, jak v harmonogramu prací pečovatelek najít volné časové okno pro pohybovou aktivizaci klientů
- **Nástěnky s fotografiemi klientů při akcích** - to je dobrý podnět, takový způsob prezentace činnosti je velmi vhodný a budeme postupně usilovat o zavedení do praxe pomocí nového dotykového panelu Ámos a na nástěnkách na odděleních
- **Automatické informování o zdravotním stavu klientů** – není v silách zdravotnického personálu domova všem osobám blízkým klientů sdělovat automaticky o všech změnách ve zdravotním stavu klienta. Sestry vždy kontaktují osoby blízké, pokud dojde k závažnému zhoršení zdravotního stavu. O průběžné informace musí osoba blízká kontaktovat sestry sama a v případě potřeby lékaře klienta.

- **Budova v Břevnici** je určena k rekonstrukci, ovšem výhledově až cca v roce 2028 - 2029 s ohledem na to, že je třeba vyčkat na stabilizaci v sociálních službách po dostavbě nového domova v Chotěboři, Humpolci, Jihlavě a také na vývoj v oblasti personální nabídky.
- O možnosti ponechat u sebe přespát klienta oddělení DZR může osoba blízká se domlouvat se staniční sestrou případně lékařem klienta, zcela vyloučeno to není, vždy záleží na okolnostech.

Jednotlivá opatření, která budou na základě výstupů z tohoto dotazníkového šetření 2023 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 všechny aspekty situace kolem stravování v domově, mnoho klientů si tuto situaci neuvědomuje či nepřipouští.
- Zajistit na oddělení nástěnky s fotografiemi klientů při různých akcích do 30. 6. 2024 (alespoň částečně).
- **výstupy dotazníkového šetření včetně podnětů a připomínek respondentů budou projednány s personálem na metodických poradách 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: 28. 8. 2023