

Dotazníkové šetření KLIENTI – 2023

Služba: domov pro seniory a domov se zvláštním režimem

Dotazníkové šetření pro klienty proběhlo v Domově pro seniory Havlíčkův Brod od 5. 6. 2023 do 20. 7. 2023. 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), kdy osoba zastupující klienta (zpravidla klíčový pracovník klienta) vyplnila dotazník podle znalostí klienta. **Celkově se zapojilo 70% klientů ze čtyř oddělení.**

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	25 (50%)	33	27 (82%)	75	51 (68%)	25	25 (100%)	183	128 (70%)

Respondenti odpovídali na dané otázky zpravidla formou zaškrtování 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.

Vedení organizace má za to, že respondenti vyjádřili u otázek nespokojenost, pokud výsledná známka bude horší než 2,5 (vzhledem ke škále hodnocení 1-5. Výsledné hodnoty pod 2,0 jsou považovány za velmi dobré a vše, co se blíží k hodnotě 1,0 považujeme za výborný výsledek. Otázky č. 4 a č. 7 jsou doplňující a nemají hodnotící charakter. K otázce č. 7 se nevyjadřovali klienti z Břevnice, protože zde není bufet.

V závěrečné části dotazníku mohli respondenti volně svými slovy sdělit, co jim v aktivizaci chybí a také své připomínky, návrhy nebo jiná sdělení k aktivizačním činnostem.

Klienti byli osloveni osobně svým klíčovým pracovníkem, aktivizační pracovníci nebo sociální pracovníci. 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 vciťování se do situace klienta nebo diskusí s ostatními pracovníky v týmu.

Byly položeny tyto otázky v plném znění:

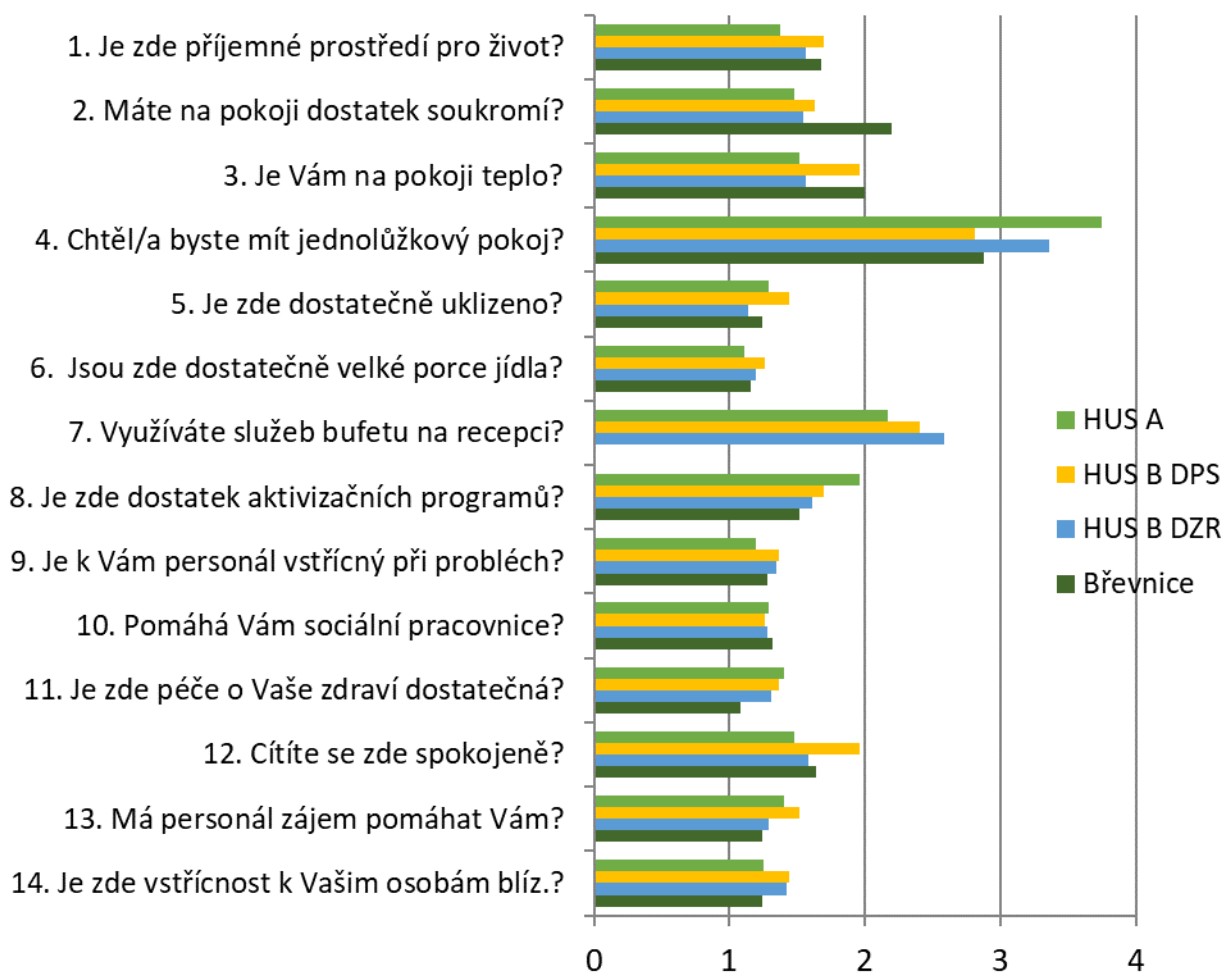
1. Myslíte, že je zde příjemné prostředí pro život?
2. Máte na pokoji dostatek soukromí?
3. Je Vám na pokoji teplo?
4. Chtěl/a byste mít jednolůžkový pokoj?
5. Je zde dostatečně uklizeno?
6. Jsou zde dostatečně velké porce jídla?
7. Využíváte služeb bufetu v recepci domova?
8. Je zde dostatek aktivizačních programů pro klienty?
9. Je k Vám personál vstřícný při řešení problémů?
10. Pomáhá Vám dostatečně sociální pracovnice při řešení Vašich případných problémů?
11. Je zde péče o Vaše zdraví od zdravotních sester dostatečná?
12. Cítíte se zde spokojeně?
13. Má personál dostatečně zájem pomáhat Vám ve Vašich osobních přáních a potřebách zde v sociální službě?
14. Myslíte, že zde je vstřícnost k Vaším osobám blízkým, pokud něco potřebují?

Hodnocení jednotlivých otázek respondenty:

Vysvětlivky ke grafu:

- Pokud by byla výsledná známka 1,0, znamená to, že všichni klienti odpověděli ANO a vyjádřili tak nejvyšší míru spokojenosti (kromě otázek č. 4 a č. 7).
- Pokud by byla výsledná hodnota 5,0, pak by všichni respondenti odpověděli Ne a vyjádřili tak nejvyšší míru nespokojenosti (kromě otázek č. 4 a č. 7).

Spokojenost na škále 1 - 5 (jako ve škole) 2023



Míra spokojenosti dle kladených otázek se na jednotlivých odděleních lišila. Obecně můžeme říct, že jakákoliv výsledná známka pod hodnotou 2,0 je velmi dobrá, a vše co se blíží k hodnotě 1,0 je výborné.

Za horší výsledek považujeme hodnoty nad 2,5, což se letos u otázek s hodnotícím charakterem nevyskytlo vůbec.

Výsledná známka překročila hodnotu 2,5 pouze u doplňujících otázek č. 4 a č. 7.

V rámci otázky č. 4 se respondenti vyjadřovali k tomu, zda by si přáli mít jednolůžkový pokoj. U několika respondentů se vyskytlo hodnocení 1,0, čekají si na jednolůžkový pokoj. Většina respondentů však sdělila, že si nepřejí nebo spíše nepřejí mít jednolůžkový pokoj. Klienti v domově nastupují zpravidla na dvou nebo třílůžkový pokoj a zdá se, že si zvyknou a už nechtějí být sami. Několika klientům, kteří žádají jednolůžkový pokoj, pak můžeme v rámci služby později vyhovět, což vítají. Nastavení v této oblasti je tedy vcelku vyhovující.

U otázky č. 7 respondenti sdělovali, zda využívají bufet v recepci. Výsledná známka se na všech odděleních v budově Husova pohybovala mezi hodnotami 2,17 – 2,58. Znamená to, že průměrně tedy klienti bufet spíše využívají, jsou však i klienti, kteří služby bufetu nevyužívají vůbec.

Výsledná známka hodnocení spokojenosti se pohybovala kolem hodnoty 2,0 pouze u otázek č. 2 na oddělení v Břevnici a č. 12. na oddělení Hus B DPS.

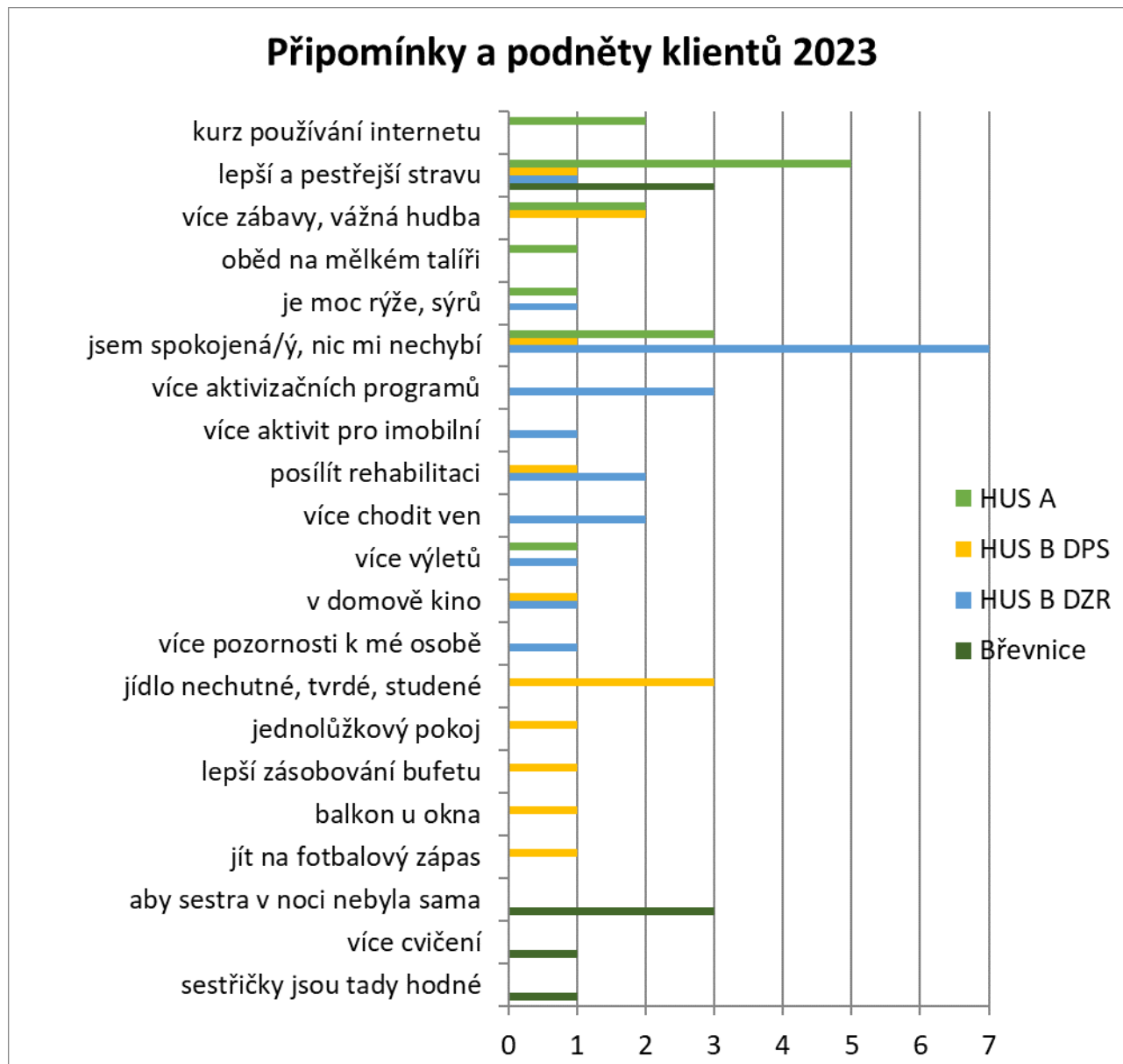
Otázka č. 2 se dotazovala, zda mají klienti na pokoji dostatek soukromí. Vzhledem k materiálně technickým podmínkám v Břevnici je výsledná známka pochopitelná, pokoje jsou malé a třílůžkové. Budova v Břevnici je výhledově určena k rekonstrukci.

V otázce č. 8 respondenti sdělovali, že mají vcelku dostatek aktivizačních programů, jen na oddělení HUS A se výsledná známka blížila hodnotě 2,0 (přesně 1,96). Vedení organizace usiluje a bude usilovat o zajištění aktivizace v co největší míře vytížením současných zaměstnanců, další přijímat nelze.

V otázce č. 12 jsme se dotazovali na to, zda se klienti zde cítí být spokojení. Výsledné známky na jednotlivých odděleních byly velmi dobré, jen na oddělení HUS B DPS byla výsledná známka 1,96.

Dále respondenti sdělovali svými slovy, co jim chybí, co by uvítali, své připomínky a návrhy v oblasti aktivizace, 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 2023 dopadl na všech odděleních velmi dobře. U sedmi ze čtrnácti otázek se výsledná hodnota blížila k číslu 1,0, což považujeme za výborný výsledek. Hodnocení spokojenosti u jednotlivých hodnotících otázek vůbec nepřekročily známku 2,5.

K nápadům, podnětům a připomínkám klientů můžeme sdělit následující:

- **Strava:** Vedení domova má velký zájem na zajištění stravy pro klienty v dobré kvalitě a v dostatečném množství. Pravidelně probíhají stravovací komise se zástupci nemocniční kuchyně s účastí klientů, kde se s kuchyní snažíme dohodnout změny, které lze realizovat (finančně i dodavatelsky). Dle možností realizujeme nabídku výběrů z jídel pro klienty a také jsme začali spolupracovat s Potravinovou bankou Vysočiny k zajištění čerstvého ovoce a zeleniny a dalších produktů ke spotřebě.
Vedení také velmi podporuje aktivity týkající se vaření a pečení, a i v této věci se nyní spolupracuje s Potravinovou bankou Vysočiny na dodávce surovin.
To vše však nemůže dlouhodobě stačit plně pokrýt individuální přání a potřeby klientů. Ty si musejí klienti sami doplňovat drobnými nákupy v bufetu nebo prostřednictvím rodiny.
- **Více aktivizace a rehabilitace:** V oblasti aktivizace a rehabilitace klientů musíme vycházet z personálního obsazení a možností našich zaměstnanců, kde jsou limity. Další individuální rehabilitaci či jinou péči by si mohli klienti zajistit za úplaty u externích firem či osob např. s pomocí rodiny, a to na vlastní náklady.
- Budeme usilovat o **větší zajištění procházek a pobytu klientů venku**, a to prostřednictvím vytížení našich zaměstnanců nebo s pomocí dobrovolníků.
- Budeme i nadále **usilovat o společenský život a kontakt s okolím** – hudební vystoupení, výlety, kino v domově, hippoterapie apod. v rámci našich možností a s využitím dobrovolníků.
- **Kurz internetu pro klienty:** zadali jsme požadavek na dobrovolnické centrum v Havlíčkově Brodě a snažíme se zajistit dobrovolníka, který by s klienty tento kurz individuálně realizoval.
- **Jednolůžkové pokoje nebo výměna pokoje s balkonem:** Klienti při pobytu u nás mohou požádat o změnu pokoje (např. na jednolůžkový, na pokoj s balkonem apod.) a až se daný pokoj uvolní, sociální pracovnice může nabídnout přestěhování v rámci možností a požadavků klientů.
- **Sestra v Břevnici je na noční sama:** V tuto chvíli není možné zajistit posílení noční směny v Břevnici z finančních důvodů a dle pokynů zřizovatele. Byl však zaveden nový způsob kontroly noční směny tak, aby se předešlo potížím při případném zdravotním problému sloužící sestry.

Výstupy z tohoto dotazníkového šetření budou projednány na metodických poradách a na schůzce klientů s ředitelkou domova do konce roku 2023.

Vedení organizace děkuje za podněty všem klientům, kteří se zapojili do dotazníkového šetření 2023, 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: 1. 9. 2023