

Dotazníkové šetření KLIENTI – 2024

Služba: domov pro seniory a domov se zvláštním režimem

Dotazníkové šetření pro klienty proběhlo v Domově pro seniory Havlíčkův Brod od 1. 5. 2024 do 30. 6. 2024. 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), kdy osoba zastupující klienta (zpravidla klíčový pracovník klienta) vyplnila dotazník podle znalostí klienta. **Celkově se zapojilo 74% klientů ze čtyř oddělení.**

Husova A		Husova B DPS		Husova B DZR		Břevnice		Celkem	
Osloveno klientů	vyplněno	Osloveno klientů	vyplněno	Osloveno klientů	vyplněno	Osloveno klientů	vyplněno	Osloveno klientů	vyplněno
50	31 (62%)	34	26 (76%)	73	53 (73%)	25	25 (100%)	182	135 (74%)

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.

Otázka č. 10 je doplňující a nemá hodnotící charakter, navíc je to otázka obrácená, to znamená, že čím více se výsledné hodnocení blíží hodnotě 5, tím je výsledek lepší, znamená to, že klienti zde v Domově nemají hlad.

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 vcitčování se do situace klienta nebo diskusí s ostatními pracovníky v týmu.

V zastoupení bylo vyhodnoceno celkem 27% vyplněných dotazníků u služby DPS a 62% u služby DZR.

Byly položeny tyto otázky v plném znění:

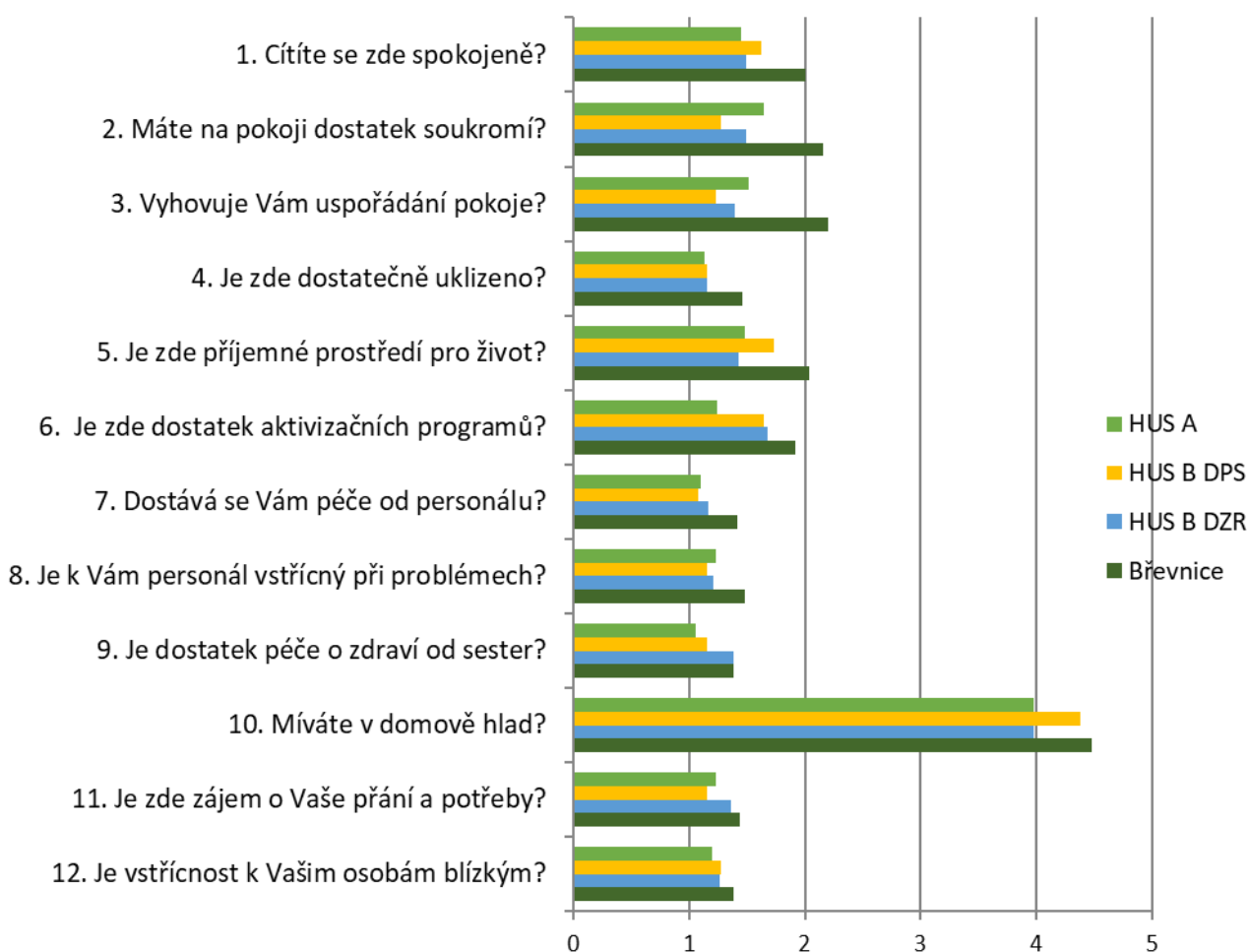
- 1. Cítíte se zde v domově spokojeně?**
- 2. Máte na pokoji dostatek soukromí?**
- 3. Vyhovuje Vám uspořádání a vybavení pokoje?**
- 4. Je zde dostatečně uklizeno?**
- 5. Myslíte, že je zde příjemné prostředí pro život?**
- 6. Máte zde dostatek aktivizačních a volnočasových programů?**
- 7. Dostává se vám potřebná péče od pečujícího personálu?**
- 8. Je k Vám personál vstřícný při řešení problémů?**
- 9. Máte zde dostatečnou péči o Vaše zdraví od zdravotních sester?**
- 10. Míváte zde v domově hlad (nedostatek stravy v rámci stravování)?**
- 11. Má personál zájem pomáhat Vám ve Vašich osobních přáních a potřebách zde v domově?**
- 12. 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 ROZHODNĚ ANO a vyjádřili tak nejvyšší míru spokojenosti (kromě otázky č. 10).
- Pokud by byla výsledná hodnota 5,0, pak by všichni respondenti odpověděli ROZHODNĚ NE a vyjádřili tak nejvyšší míru nespokojenosti (kromě otázky č.10)

Spokojenost na škále 1 - 5 (jako ve škole) 2024



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 projev nespokojenosti nebo negativního hodnocení daného jevu považujeme hodnoty nad 2,5, což se letos u otázek s hodnotícím charakterem nevyskytlo vůbec.

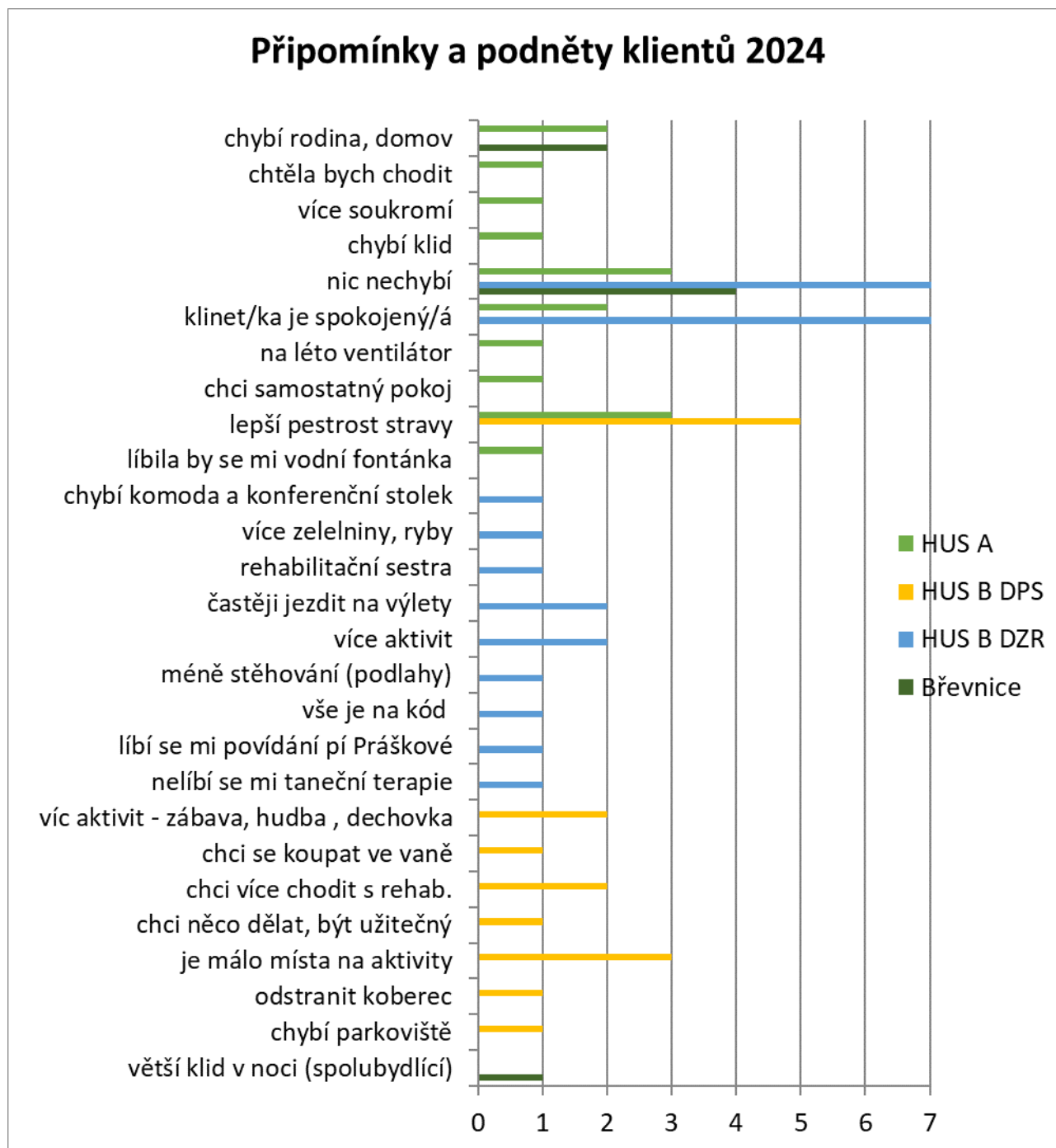
Výsledná známka překročila hodnotu 2,5 pouze u doplňujících otázky č. 10, kde zpravidla měla hodnotu 4,0 a více. To znamená, že klienti nemají hlad, za což jsme velmi rádi.

Výsledná známka hodnocení spokojenosti se pohybovala lehce přes hodnotu 2,0 pouze u otázek č. 1-6 na oddělení v Břevnici, kde klienti hodnotili zejména uspořádání pokoje, soukromí a celkově pobyt na třílůžkových pokojích, které jsou malé. Zařízení čeká na kompletní rekonstrukci, která se ale bude řešit až po roce 2028. V Břevnici klienti také sdělovali, že by si přáli mít více aktivizačních programů. Tyto programy zajišťuje v Břevnici jedna aktivizační pracovnice na plný úvazek, což znamená, že při výpadku této pracovnice (dovolená, PN, apod.) ji nemá kdo zastoupit. Bylo by dobré mít zde více aktivizačních

pracovníků, ale vzhledem k počtu klientů a ekonomice provozu o navyšování úvazků neuvažujeme. V úvahu by do budoucna přicházely na tomto oddělení např. sdílené úvazky.

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:

Dotazníkové šetření pro klienty 2024 dopadlo na jednotlivých odděleních velmi dobře. U řady otázek se výsledná hodnota blížila k číslu 1,0, což považujeme za výborný výsledek. Hodnocení spokojenosti u jednotlivých hodnotících otázek nepřekročilo známku 2,5. Stísněné podmínky pro bydlení mírně zhoršily výsledné hodnoty otázek u klientů v Břevnici, i tak však jsou výsledky dobré.

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 aktivizačních pracovníků na odděleních, případně od 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 úplatu u externích firem či osob např. s pomocí rodiny, a to na vlastní náklady. V případě možnosti zajišťujeme klientům pomoc dobrovolníků.
- Budeme usilovat o **větší zajištění procházek a pobytu klientů venku**, a to prostřednictvím vyřízení 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. Pokud se někomu některé aktivity nelíbí, určitě ho nebudeme nutit a nemusí se jich účastnit.
- **Ménělůžkové pokoje:** Klienti při pobytu u nás mohou požádat u sociální pracovníce daného oddělení o změnu pokoje (např. na jednolůžkový) a až se daný pokoj uvolní, sociální pracovníce může nabídnout přestěhování v rámci možností a požadavků klientů.
- **Dílčí požadavky klientů** – na ventilátor, vybavení pokoje, méně stěhování, výměna koberec, koupání ve vaně atd. řešíme průběžně tak, že se snažíme klientům vyhovět, pokud to je jen v našich silách a možnostech.

Výstupy z tohoto dotazníkového šetření budou projednány na metodických poradách a na schůzce klientů s ředitelkou domova do konce roku 2024.

Vedení organizace děkuje za podněty všem klientům, kteří se zapojili do dotazníkového šetření 2024, 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: 14. 8. 2024