

## **Dotazníkové šetření 2024 – 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 1. 5. 2024 do 30. 6. 2024. Rodinní příslušníci a osoby blízké byli osloveni prostřednictvím vyvěšených informačních letáků o probíhajícím dotazníkovém šetření, zasláním dotazníku osobám blízkým 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, 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 |
| 10                 | 7                  | 14                 | 6                  | 0                   | 37                 |

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

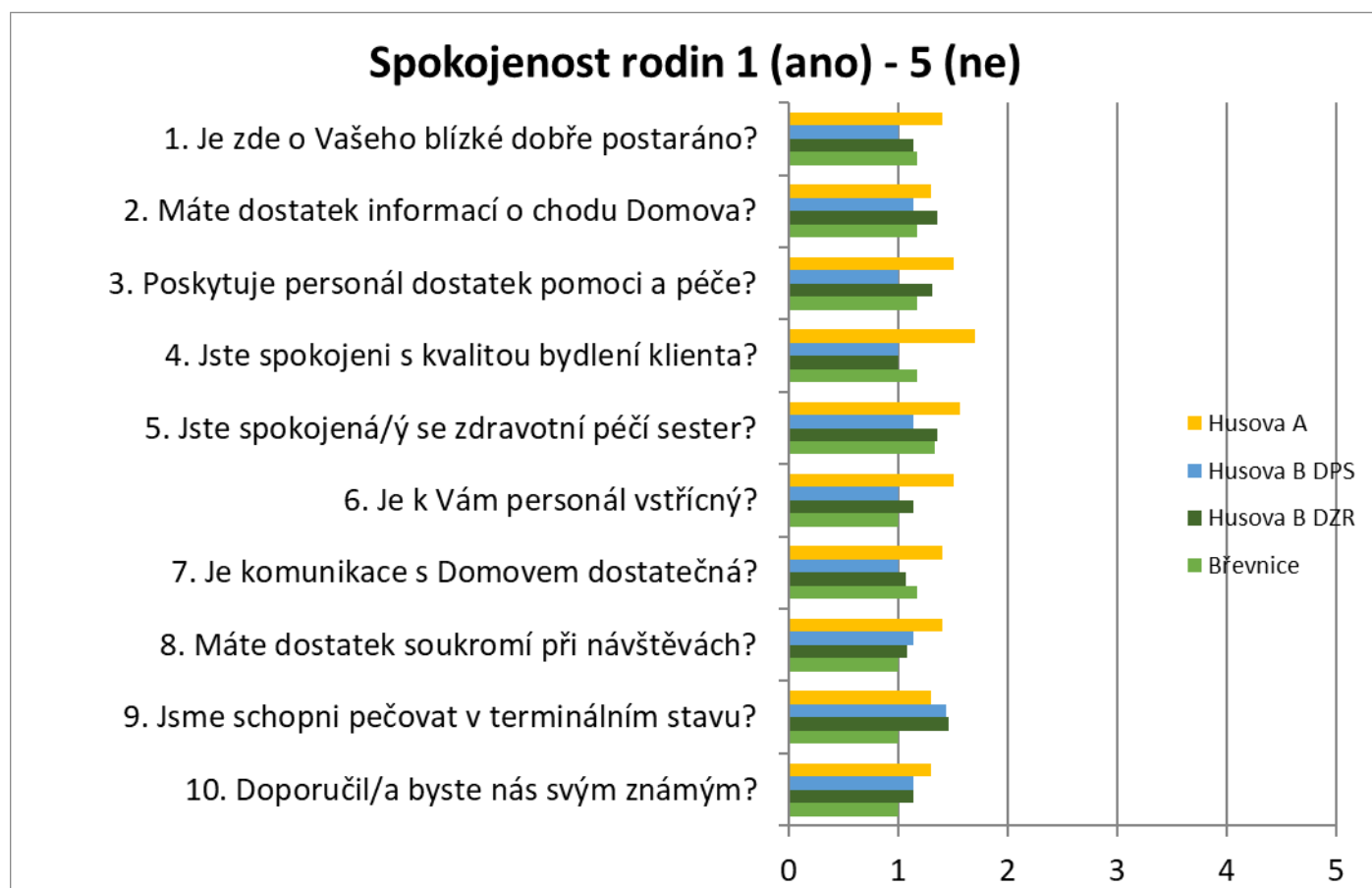
V závěrečné části dotazníku mohli respondenti svými slovy sdělit, co se jim v naší službě líbí, čeho si cení, dále co jim chybí, co by změnili, a nakonec mohli sdělit své připomínky, návrhy a jiná sdělení.

#### **Plné znění položených otázek:**

- 1. Domníváte se, že je o Vašeho blízkého zde v domově dobře postaráno?**
- 2. Máte dostatečné informace o chodu domova?**
- 3. Domníváte se, že personál domova Vašemu blízkému poskytuje dostatek pomoci a péče?**
- 4. Jste spokojeni s kvalitou bydlení Vašeho blízkého zde v domově?**
- 5. Jste spokojená/ý se zdravotní péčí o Vašeho blízkého poskytovanou zdravotními sestrami domova?**
- 6. Setkáváte se se vstřícností – pokud se obracíte na personál při řešení aktuálních potřeb v péči o Vašeho blízkého?**

7. Je pro Vás komunikace s Domovem dostatečná?
8. Máte dostatek soukromí při návštěvách Vašeho blízkého zde v domově?
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:

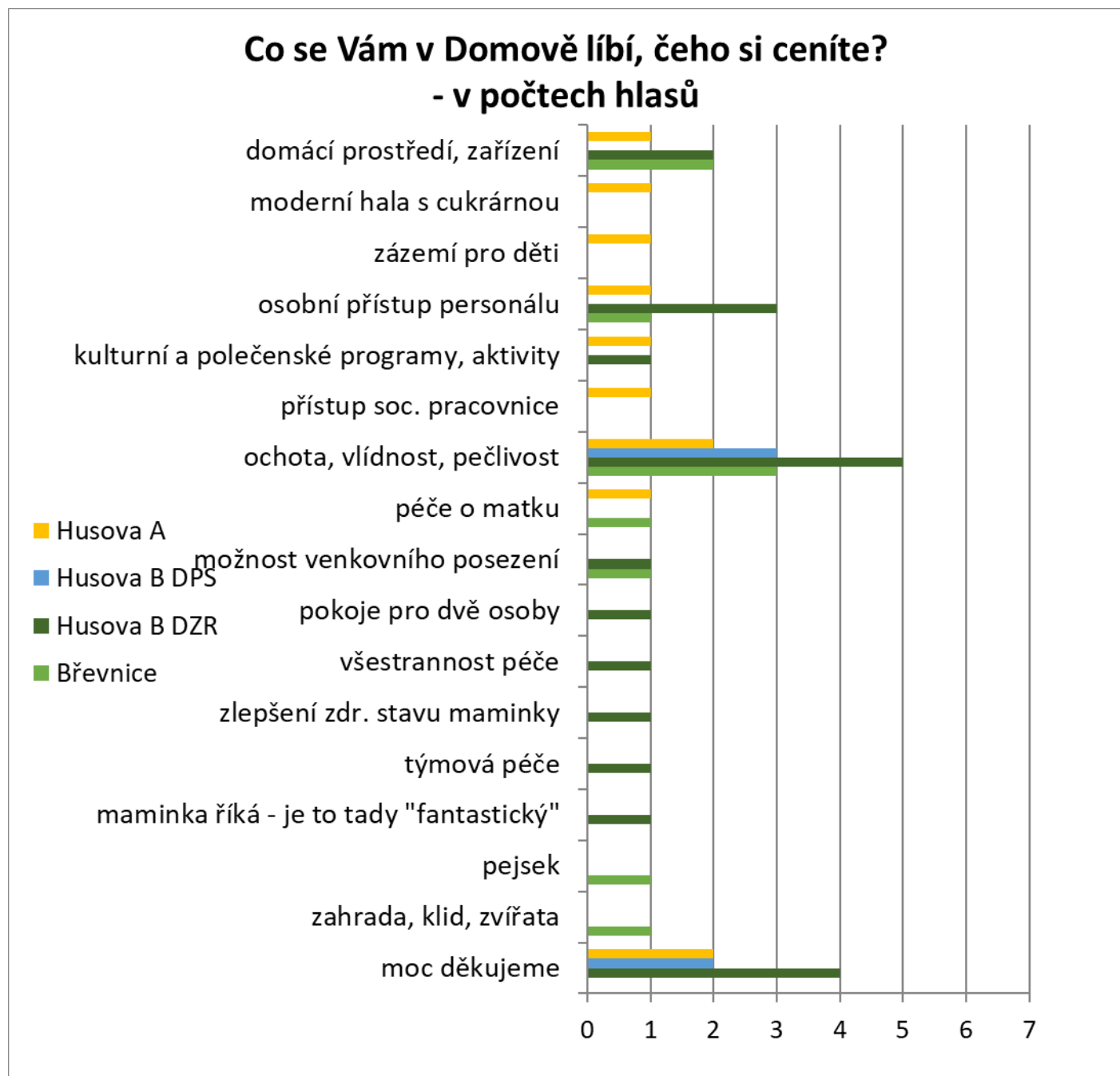


Vedení Domova považuje za projevení nespokojenosti nebo nepříznivé hodnocení daného jevu, pokud výsledná známka přesáhne hodnotu 2,5.

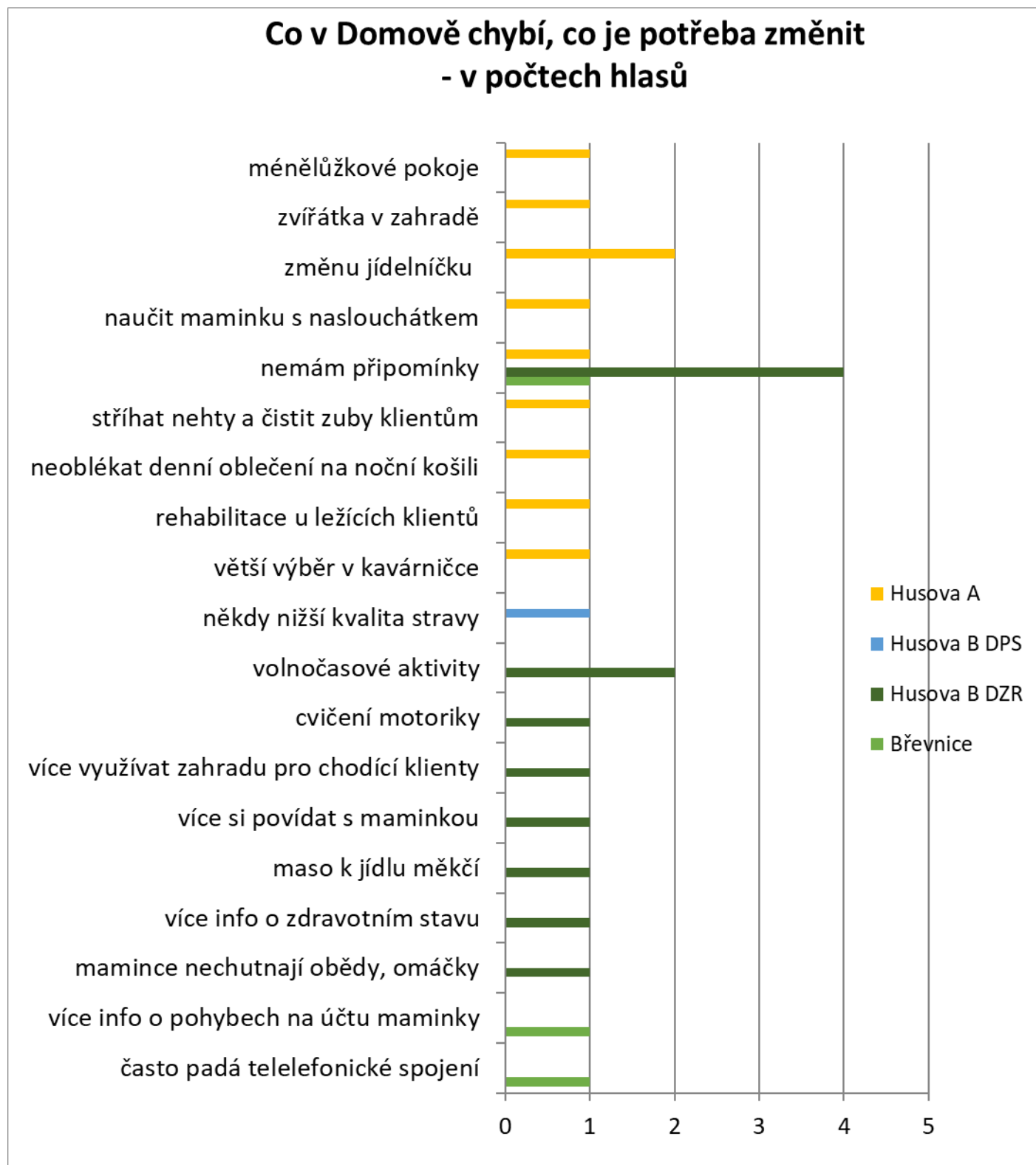
Respondenti ve svých odpovědích v dotazníkovém šetření pro rodinné příslušníky a osoby blízké klientů v roce 2024 projeví vysokou míru spokojenosti se službou, a to na všech odděleních Domova.

Hodnocení otázek bylo nejvýše na hodnotě 1,7 – týkající se bydlení na oddělení Husova A, kde jsou také třílůžkové pokoje. V ostatních otázkách na všech odděleních se pohybovalo od 1,0 do 1,56, což je vynikající výsledek.

**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 2024 byly na všech odděleních velice dobré až výborné, čehož si vedení organizace velice váží.

V roce 2024 se zapojilo celkem 37 osob z řad rodinných příslušníků a osob blízkých, což bylo pouze o tři více než v loňském roce, a to navzdory zvýšené propagaci a snaze personálu. Vyšší míru zapojení lze zřejmě těžko dosáhnout, nicméně v příštím roce bude organizace opět o to usilovat.

### **Problematika třílůžkových pokojů na oddělení Husova A**

V domově klienti bydlí zpravidla na jedno až dvoulůžkových pokojích, a to kromě oddělení Husova A, kde máme celkem 11 třílůžkových pokojů. Vzhledem k tomu, že zvláště v poslední době značně přibýlo podaných žádostí a urgencí přijetí, není plánováno snižování kapacity oddělení Husova A. Není proto možné měnit třílůžkové pokoje na dvoulůžkové. Vedení organizace má však v plánu vybudovat 1-2 pokoje rekonstrukcí nevyužité koupelny na Husově A, pak by z 1-2 třílůžkových pokojů vznikly dvoulůžkové. To se jeví jako jediná možnost změny v této oblasti. Je však u nás dlouhodobou praxí, pokud má klient na třílůžkovém pokoji zájem bydlet na ménělůžkovém pokoji, nahlásí to sociální pracovníci daného oddělení a ta po uvolnění menších pokojů nabízí klientům možnost přestěhování.

### **Problematika stravování klientů**

Stravu klientům dle rozhodnutí zřizovatele vaří nemocniční kuchyně, a to vše všech potřebných dietách, není možné změnit dodavatele stravy. Domov vlastní kuchyni nemá.

Klienti hradí za den částku 255,- Kč, z čehož je cca 60% režie vaření (pracovní síla, energie, pomůcky a doprava včetně DPH) a zbytek je cena potravin. Vzhledem k uvedené ceně, která je stanovena jako maximální v prováděcí vyhlášce č. 505/2006 zákona o sociálních službách, vaří kuchyně, jak nejlépe se dá. Vedení domova pořádá s nemocniční kuchyní pravidelné stravovací komise cca jednou za 6 měsíců 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, broskve, rajčata, okurky apod.). Bohužel již to je tak, že potraviny k dalšímu doplnění či zpestření jídelníčku si musí každý klient hradit sám nebo to zajišťuje rodina. Vedení domova také velmi podporuje společné aktivity klientů týkající se pečení a vaření, které hradí z prostředků organizace.

### **K dalším podnětům respondentů:**

- **Oblékání a hygiena u ležících klientů** – pečovatelky zajišťují běžně péči o dutinu ústní klientů, nehty na ruku stříhají při celkové koupeli, nehty na nohu zajišťuje pouze pedikérka (odborné ošetření pro snížení rizika poranění nehtového lůžka). Péči o vlasy a nehty neočekáváme od osob blízkých, ačkoliv v případě zájmu se jistě mohou také zapojit. U klientů zcela upoutaných na lůžko někdy s ohledem na jejich

zdravotní stav pečovatelky ponechávají klienta v noci i ve dne v pohodlných oděvech (např. noční košile), převlékají je v případě potřeby, vždy alespoň na noc a na den jiné oblečení. Nevíme o situaci, kdy by civilní oblečení bylo oblékáno na noční košili. Prosím osoby blízké, aby se v případě nějakých potíží nebo pochybností ihned obracely na paní pečovatelky a věc ihned řešily.

- **Více se věnovat rehabilitaci ležících klientů** – vycházíme z našich personálních možností, např. na oddělení Husova A máme na 50 klientů k dispozici pouze cca 0,5 úvazku sestry na tuto činnost. Vhodnost a úhrada rehabilitace a její četnost je limitována podmínkami zdravotních pojišťoven a také aktuálním nedostatkem zdravotnického personálu. Proto nejsme schopni zajistit rehabilitaci v takovém rozsahu, jak bychom si my i osoby blízké občas přály a jakou mohou nabídnout spíše rehabilitační ústavy. Pak zbývá možnost, aby si rodiny samy zajistily a zaplatily externího rehabilitačního pracovníka, který by se jejich osobě blízké mohl věnovat individuálně.
- **Zásobování bufetu na recepci** - to je stálé téma, kterým se průběžně zabýváme. Zřejmě nejsme schopni mít v nabídce vždy vše podle zájmu jednotlivých nakupujících. V případě individuálních požadavků se mohou klienti obracet na aktivizační pracovnice a objednat si tak zboží dle svého zájmu, a to cca 1x za 14 dnů, případně požádat rodinu o zajištění nějaké oblíbené pochutiny.
- **Častější informování o zdravotním stavu klientů** – není v silách zdravotnického personálu domova informovat automaticky osoby blízké klientů o všech změnách ve zdravotním stavu klienta. Sestry vždy kontaktují osoby blízké, pokud dojde k závažnému zhoršení zdravotního stavu. Pokud jde o průběžné informace, doporučujeme, aby osoba blízká kontaktovala s dotazem sestry sama a v případě potřeby lékaře klienta.
- **Četnost akvizičních programů** – snažíme se nabídnout klientům co nejčastější aktivizační programy, společné akce i individuální aktivizaci, procházky po zahradě apod., jsme však omezeni počtem aktivizačních pracovníků a také ekonomikou provozu. Když to lze, zajišťujeme na tyto aktivity také výpomoc od dobrovolníků.
- **Přístup k informacím o pohybech na účtu klientů** – je potřeba se individuálně dopředu domlouvat se sociální pracovníci daného oddělení, jakým způsobem budou tyto informace předávány, protože zde hraje vliv souhlas klienta a další okolnosti.
- **Výstupy dotazníkového šetření včetně podnětů a připomínek respondentů budou projednány s personálem na metodických poradách a bude pro personál k dispozici na intranetu, pro veřejnost na webových stránkách organizace.**

**Vedení organizace velmi 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 serveru<sup>1</sup>.

Vypracovala: Mgr., Bc. Petra Trefilová - metodik

Datum: 9. 8. 2024