

Dotazníkové šetření 2016 – Klienti

Téma: STRAVOVÁNÍ – PODZIM 2016

Služba: Domov pro seniory a Domov se zvláštním režimem

Dotazníkové šetření k hodnocení poskytované služby proběhlo v Domově pro seniory Havlíčkův Brod od 1. 10. 2016 do 31. 10. 2016. Dotazníkového šetření se zúčastnili všichni klienti pobytových služeb - Domova pro seniory a Domova se zvláštním režimem. Celkem bylo osloveno 114 klientů, vybralo a vyhodnotilo se celkem 89 dotazníků. Vedení organizace má za to, že respondenti vyjádřili nespokojenost, pokud výsledná známka bude horší než 2,0 (vzhledem ke škále hodnocení 1-4).

Husova		U Panských		Břevnice		Celkem	
Osloveno klientů	Vyplněný dotazník	Osloveno klientů	Vyplněný dotazník	Osloveno klientů	Vyplněný dotazník	Osloveno klientů	vybráno
48	36 (75%)	41	28 (68%)	25	25 (100%)	114	89 (78%)

Klienti byli osloveni osobně aktivizační pracovníci, klíčovým pracovníkem nebo sociální pracovníci. Vyplnění dotazníků bylo dobrovolné, klienti mohli vyplnit dotazník sami a vhodit do připravených krabic nebo do schránek na stížnosti, případně odevzdat osobně. Dotazník mohl vyplnit za klientovy přítomnosti klientem pověřený pracovník (zpravidla klíčový pracovník nebo aktivizační pracovníce), který zapisoval do dotazníku klientovy odpovědi. U minim. 30 % klientů v dané službě, kteří mají potíže v komunikaci a orientaci a sami by nemohli odpovídat na otázky, proběhlo vyplnění dotazníků za klienta v zastoupení – a to klíčovým pracovníkem, který odpovídal podle znalosti klienta a jeho zvyků, případně v týmu. Dotazníky vyplněné v zastoupení byly označeny.

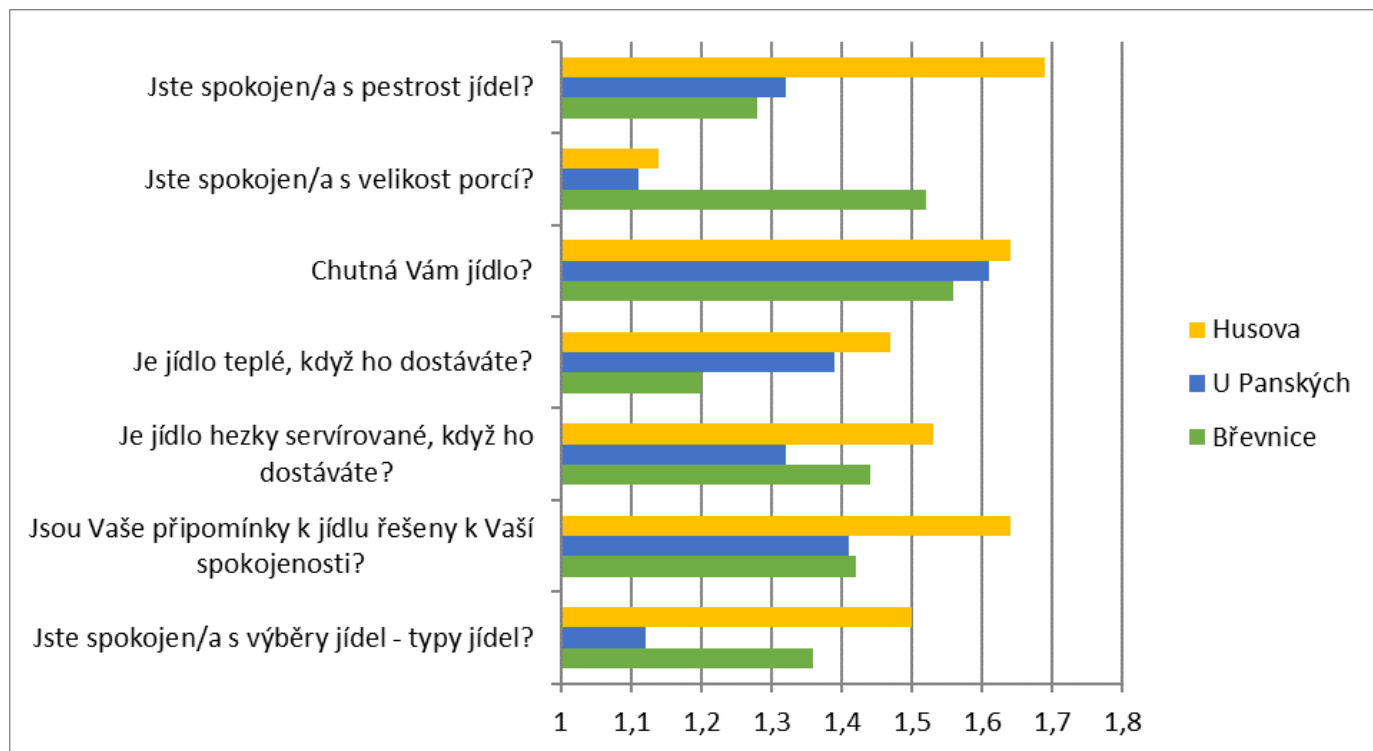
Klienti odpovídali v první části dotazníku na dané otázky formou zaškrtnutí na bodové škále 1–4 (1-rozhodně ano, 2-spíše ano, 3-spíše ne, 4-rozhodně ne). Odpověď 1–rozhodně ano vyjadřovala nejvyšší míru spokojenosti.

V další části dotazníku klienti odpovídali na otázky zaškrtnutím ANO – NE, případně výběrem ze dvou až tří daných odpovědí.

Na konci dotazníku mohli klienti volně sdělit co jim chybí, co by v rámci stravování uvítali, své připomínky, návrhy a jiná sdělení.

Hodnocení stravování

V dotazníku byly položeny tyto otázky s tímto hodnocením za jednotlivé budovy na škále 1 - 4:



Míra spokojenosti dle kladených otázek se v jednotlivých budovách lišila, pestrost porcí byla nejhůře hodnocena v budově Husova, velikost porcí zase v budově Břevnice. Hodnocení chutnosti jídel a způsobu servírování bylo ve všech budovách víceméně obdobné, s teplotou jídel při podávání byli respondenti nejvíce spokojeni v Břevnici, s výběry – typy jídel zase byli respondenti nejvíce spokojeni v budově U Panských. Řešení připomínek klientů bylo nejhůře hodnoceno v budově Husova. **Výsledná průměrná známka zahrnující všechny otázky byla v budově Husova 1,52, v budově U Panských 1,33 a v Břevnici 1,4 . Výsledné průměrné známky ve všech budovách byly nižší než 2,0, což je hodnoceno jako celkově dobrý výsledek.**

Odpovědi ANO – NE

Dále se klienti vyjadřovali k otázkám, zda alespoň někdy využívají výběry z jídel U OBĚDA a U VEČEŘE a zda by si přáli mít výběry z jídel i O VÍKENDU a svátcích.

	Husova		U Panských		Břevnice	
	ANO	NE	ANO	NE	ANO	NE
Využívá výběry z jídel – U OBĚDA	65%	35%	57%	43%	84%	16%
Využívá výběry z jídel – U VEČEŘE	69%	31%	57%	43%	78%	22%
Zájem o výběry z jídel i o VÍKENDU, svátcích.	28%	72%	42%	58%	24%	76%

Respondenti na všech pracovištích využívají ve velké míře volby z jídel u oběda i u večeře, nejvíce v budově v Břevnici. Ve všech budovách převažoval názor klientů, že nechtějí výběry z jídel o víkendech, pokud projeví zájem o výběry o víkendech, tak nejvíce v budově U Panských.

Další sada otázek měla zjistit, z kolika jídel by si chtěli klienti vybírat – u snídaně, oběda a večeře. Byla dána volba odpovědí – z 1 jídla (výběr není), ze 2 jídel (stávající stav), ze 3 jídel.

	Husova			U Panských			Břevnice		
	snídaně	oběd	večeře	snídaně	oběd	večeře	snídaně	oběd	večeře
Z 1 jídla (výběr není)	88%	12%	12%	74%	52%	61%	32%	16%	28%
Z 2 jídel (stávající stav)	12%	88%	88%	22%	39%	31%	68%	84%	72%
Ze 3 jídel	0%	0%	0%	4%	9%	9%	0%	0%	0%

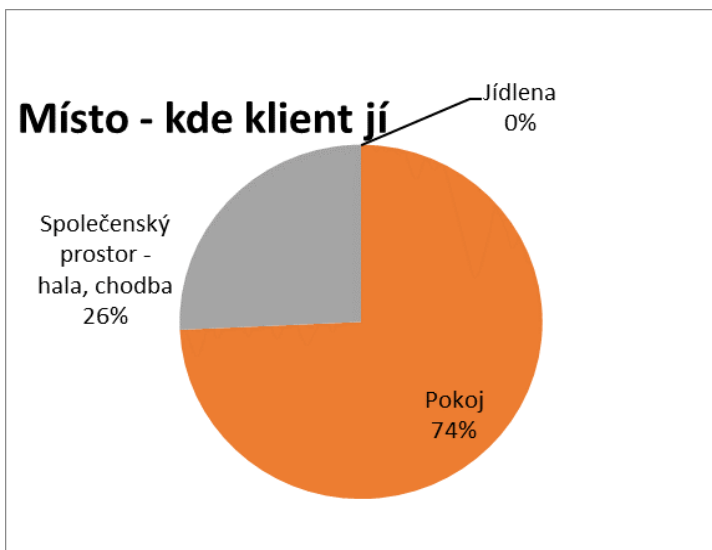
Respondenti z budovy Husova ve velké míře (88%) podporovali stávající stav – to znamená u snídaně nabídka jednoho jídla a u obědů a večeří nabídka dvou jídel. O nabídku tří jídel neprojevil nikdo zájem.

V budově U Panských převažoval dle dotazníků názor, že by stačilo jedno jídlo na snídani, oběd i večeři, někteří respondenti však naopak projeví zájem o výběry ze tří jídel. Tento výsledek však nemůže být brát zcela v potaz, protože během vyhodnocování dotazníků se ukázalo, že cca 1/3 dotazníků byla vyplněná chybně – ačkoliv respondenti chtěli výběr ze dvou jídel, vyplnili výběr z 1 jídla (ve smyslu že k základnímu jídlu je 1 výběr). **Takže můžeme předpokládat, že výsledky by správně měly být posunuty směrem k výběru ze dvou jídel.**

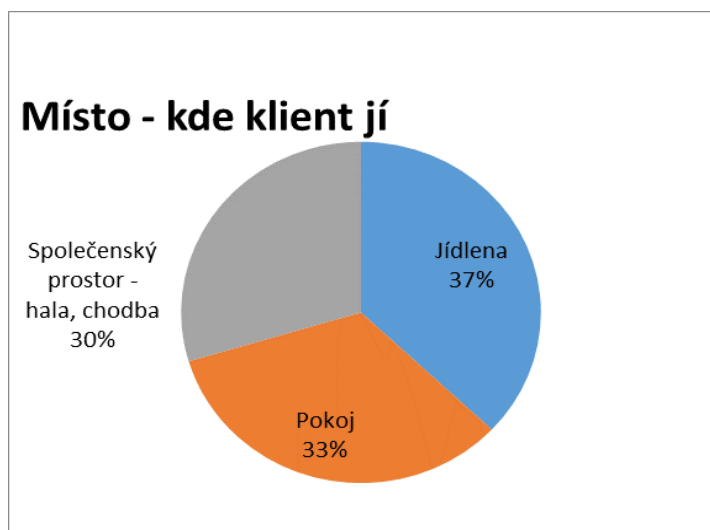
V budově v Břevnici respondenti většinově podporovali výběry ze dvou jídel na oběd, večeři, ale i na snídani, což byl překvapivý výsledek. Dá se z toho usuzovat, že ačkoliv výběry z jídel realizují u klientů s demencí spíše klíčoví pracovníci dle zvyklostí klientů, je možnost volby pro ně velmi důležitá. O nabídku ze tří jídel neprojevil nikdo zájem.

Dále bylo zjišťováno, kde (na jakém místě) klienti jí, zda v jídelně, na pokoji nebo ve společenském prostoru (hala – chodba) a jak – zda zcela sami, s pomocí personálu (dohled, krájení) nebo kolik klientů je krmeno. Při zhodnocení výsledků musíme mít na zřeteli, že v budově Husova v době dotazníkového šetření klienti neměli k dispozici společnou jídelnu, která dočasně sloužila jako pokoj klientů z důvodu stěhování.

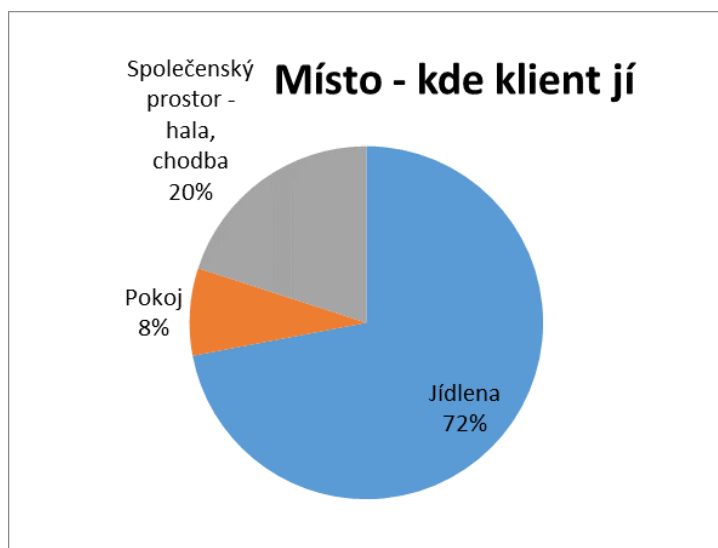
BUDOVA Husova



BUDOVA U Panských

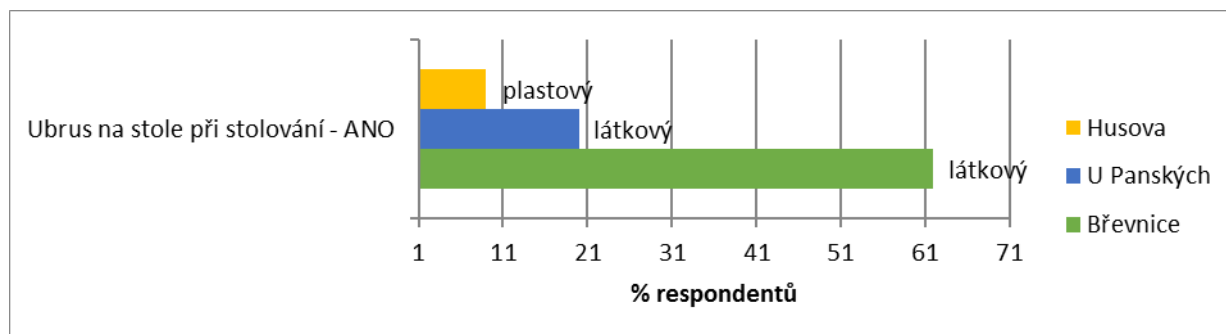


BUDOVA Břevnice



Další otázka se týkala stolování – zda má být na stole/stolku ubrus při stravování, pokud ANO, zda má být látkový nebo plastový a zda má být na stole prostírání pod talíř.

V budově Husova 91% respondentů uvedlo, že nechtějí mít na stole ubrus, **pouze 9% uvedlo ANO, a to vždy plastový, omyvatelný**. V budově U Panských 80% respondentů uvedlo, že nechtějí mít na stole ubrus, **pouze 20% uvedlo ANO, a to vždy látkový**. Naopak klienti v budově Břevnice uvedli z 62% ANO, ubrus má být při stolování na stole, a to z 92% **látkový**.



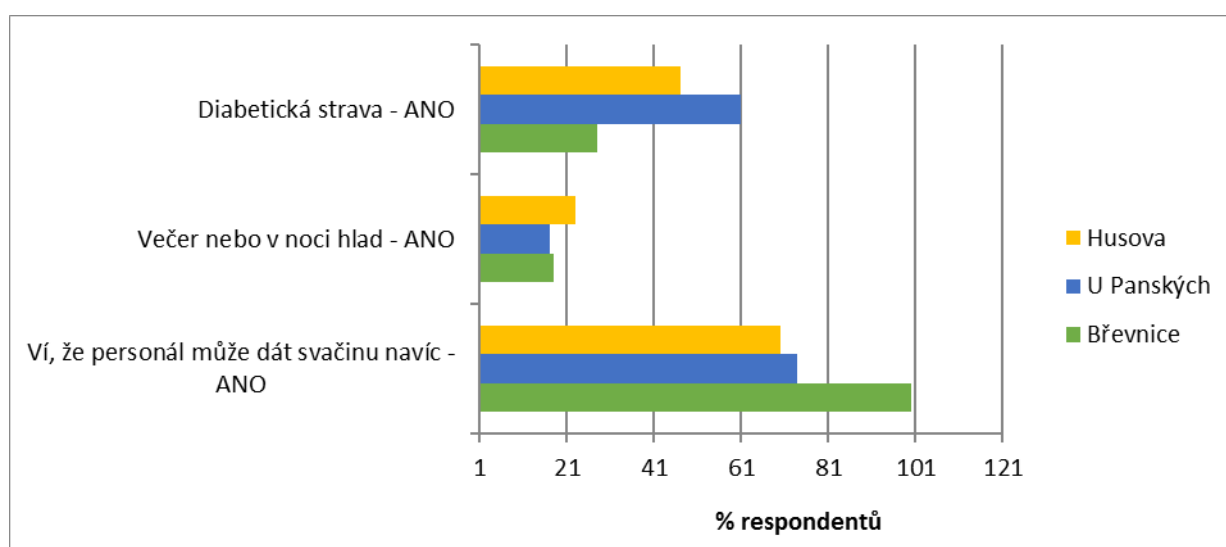
Co se týče prostírání pod talíř, pokud klienti tuto otázku vyplnili (mnohdy zůstala nevyplněná), tak v budově Husova i v Břevnici 50% odpovědí bylo ANO a 50% odpovědí bylo NE, v budově U Panských 83% respondentů uvedlo NE, nemá být prostírání pod talíř. Zde se jeví jako vhodné přistupovat ke klientům individuálně, kdy by chtěl prostírání, s tím se domluvit, bude se zřejmě jednat o menší počet klientů.

Dále byl položen dotaz, zda má klient stravu diabetickou, zda mívá někdy večer či v noci hlad a zda ví, že v případě hladu má možnost říct si personálu o svačinu navíc (např. chleba, máslo).

Diabetickou stravu uvedlo v budově Husova 47% respondentů, v budově U Panských 61%, v Břevnici 28%.

Někdy hlad má v budově Husova 23% respondentů, v budově U Panských 17% a v Břevnici 18% respondentů.

Respondenti vědí, že si mohou říct o svačinu, v budově Husova 70% (11 respondentů tuto kolonku nevyplnilo), v budově U Panských 74% (5 respondentů tuto kolonku nevyplnilo) a v Břevnici 100% vyplněných odpovědí (6 respondentů tuto kolonku nevyplnilo).



Poslední dotaz směřoval k tomu, zda se klienti účastní stravovací komise nebo své požadavky a připomínky sdělují jen prostřednictvím personálu a na stravovací komise nechodí.

Dle odpovědí respondentů na stravovací komisi občas chodí – v budově Husova 2 klienti, V budově U Panských 3 klienti, v Břevnici žádný klient (ačkoliv v letošním roce byl minimálně jednou na stravovací komisi klient z Břevnice přítomen). **Zájem o účast na stravovací komisi je ze strany klientů velmi malý, nicméně je vhodné v nabízení účasti klientů nadále aktivně nabízet.**

U minim. 30 % klientů v dané službě, kteří mají potíže v komunikaci a orientaci a sami by nemohli odpovídat na otázky, proběhlo vyplnění dotazníků za klienta v zastoupení – a to klíčovým pracovníkem, který odpovídal podle znalosti klienta a jeho zvyků, případně v týmu. V budově Husova bylo z celkového počtu dotazníků takto vyplněno 7 dotazníků, v budově U Panských 2 dotazníky a v budově Břevnici 15 dotazníků.

Podněty a připomínky

Na závěr byl v dotazníku klientům dán prostor pro vlastní sdělení podnětů a připomínek svými slovy. Respondenti sdělovali tyto podněty a připomínky:

Husova:

- Segedinský guláš - více kyselého zelí, bramborové knedlíky - trochu měkčí, hovězí guláš - hustší, dršťková polévka - více dršťek.
- Vařit známá jídla, nedávat cizí jména, u Segedínu víc zelí, omáčky husté s chutí ne řídké, řízky smažit - maso ve strouhance a ne v konvektomatu.
- Chutnější (víc kořeněné), polévky nechutné, jídlo 3x v týdnu mi nechutná.
- Teplá jídla
- Více zeleniny, maso bývá tvrdé

U Panských:

- Chybí mi klasická strava - např. bramborák.
- Více banánů, zákusků, buchet.
- Mám ráda vařené brambory s mlékem nebo podmásím - mohla bych to mít každý den.
- Mletá strava mi nechutná, chtěla bych stravu nakrájet na menší kousky!
- Teplejší jídlo (jí na hale).
- Teplejší jídlo (jí na hale), u snídani nechci výběr. Menší porce jídla.
- Nevyužívám výběry a nechci je využívat. Nic mi nechybí, jídla je veliký dostatek, jsem zcela spokojena.
- Dodržovat druh nápoje (dle jídelního lístku). Stává se, že je v jídelním lístku uvedena melta a místo ní je jen čaj.

Břevnice:

- Jídlo bohatě stačí na oběd i večer. Jíme na ubruse a taky to stačí.
- Více sladkých jídel, více druhů sladkých kaší.

Veškeré připomínky a podněty týkající se kvality stravy byly předány vedoucí stravování, jsou vnímány jako podnět pro zkvalitňování služby.

Shrnutí

- Respondenti jsou převážně spokojeni se stravováním – výsledné známky:
 - 1,52 Husova, 1,33 U Panských a 1,4 Břevnice.
- Ve všech budovách respondenti ve velké míře využívají výběry z jídel u oběda a u večeře, většinou nemají zájem o výběry z jídel o víkendech a svátcích.
- Respondenti z budovy Husova většinou podporují stávající stav u výběrů z jídel – snídaně bez výběru, obědy a večeře výběr ze dvou jídel ve všední dny.
- U respondentů z budovy U Panských nelze jednoznačně říci výsledek, třetina dotazníků byla vyplněna chybně, dá se předpokládat, že pravděpodobně podporují také stávající stav, malá část respondentů měla zájem o výběry ze tří jídel u oběda a večeře.
- Respondenti z budovy Břevnice většinou chtějí výběr ze dvou jídel u oběda, večeře, ale i u snídaně.
- V budově Husova a U Panských většina respondentů nechce mít při stolování ubrus, naopak v Břevnici klienti ubrus na stole chtějí mít, a to látkový. Zájem o prostírání pod talíř byl u všech budov velmi malý, je potřeba k tomuto přistupovat individuálně.
- Ve všech budovách je poměrně velká část klientů diabetiků (28-61%), klienti mají v noci hlad jen v malé míře (17-23%) a většinou ví, že si mohou říct personálu o svačinu navíc.
- Zájem o účast na stravovací komisi je ze strany klientů velmi malý, nicméně je vhodné v nabízení účasti klientů nadále aktivně nabízet.
- Všechny podněty a připomínky klientů ke stravě jsou vnímány jako podnět pro zkvalitňování služby.

Doporučení

- Zvážit zavedení výběrů u snídaní ve všední den.
- Přistupovat ke klientům individuálně a jednotlivě se jich dotazovat, zda chtějí věci prostírání pod talíř při stolování, případně i ubrus a vyhovět jim.
- Podporovat nadále klienty v účasti na stravovací komisi.

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. 12. 2016