



Husova 2119, 580 01 Havlíčkův Brod

Dotazníkové šetření 2017 – KLIENTI
Téma: OŠETŘOVATELSKÁ PÉČE – PODZIM 2017
Služba: Domov pro seniory

Dotazníkové šetření k hodnocení vybraných otázek k ošetrovatelské péči v rámci poskytované služby domov pro seniory proběhlo v Domově pro seniory Havlíčkův Brod od 9. 10. 2017 do 10. 11. 2017. Dotazníkového šetření se zúčastnili klienti pobytové služby domova pro seniory, kteří byli schopni na dotazník odpovědět (nikdo neodmítl dotazník vyplnit). Do dotazníkového šetření z důvodu způsobu položených otázek nebyli zapojeni ti klienti služby domov pro seniory, kteří mají potíže v komunikaci a orientaci – zpravidla z důvodu demence, a z téhož důvodu do dotazníkového šetření nebyli zapojeni klienti služby domov se zvláštním režimem. **Celkem bylo získáno 17 vyplněných dotazníků od klientů z celkového počtu 52 klientů služby domov pro seniory budova Husova a 18 vyplněných dotazníků od klientů z celkového počtu 43 služby domov pro seniory objekt U Panských v Havlíčkově Brodě.**

Vedení organizace má za to, že respondenti vyjádřili nespokojenost nebo negativní hodnocení položené otázky, pokud výsledná známka bude horší než 2,0 (vzhledem ke škále hodnocení 1-4).

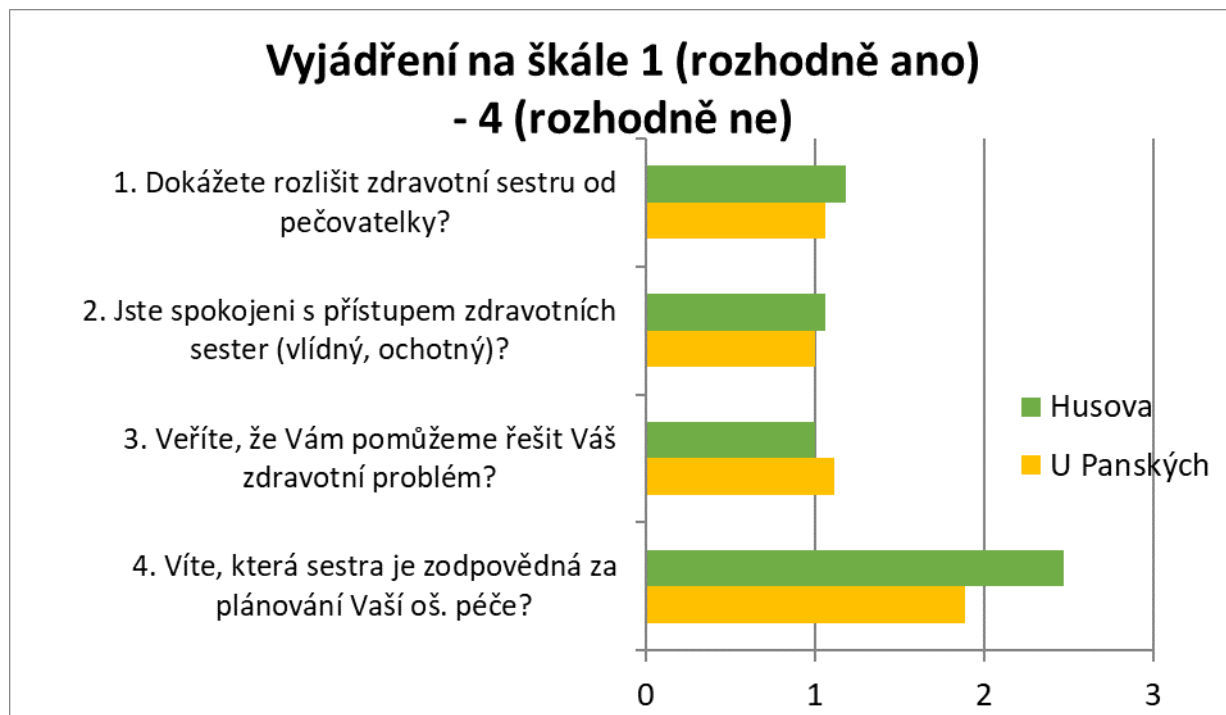
Klienti byli osloveni osobně aktivizační pracovníci, klíčovým pracovníkem nebo sociální pracovníci. Vyplnění dotazníků bylo dobrovolné, klientům s vyplňováním v případě zájmu pomáhal praktikant studující obor sociálně-zdravotní pracovník), který zapisoval do dotazníku klientovy odpovědi. Klienti mohli vyplnit dotazník sami a vhodit do připravených krabic nebo do schránek na stížnosti, případně odevzdat osobně.

Klienti odpovídali v první části dotazníku na dané otázky formou zaškrtování 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 či kladného hodnocení dané otázky.

V další části dotazníku klienti mohli klienti volně svými slovy sdělit co jim v rámci ošetrovatelské péče v domově chybí, co by uvítali, nebo volně sdělit své připomínky, návrhy a jiná sdělení.

Hodnocení vybraných otázek k ošetrovatelské péči v zařízení

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

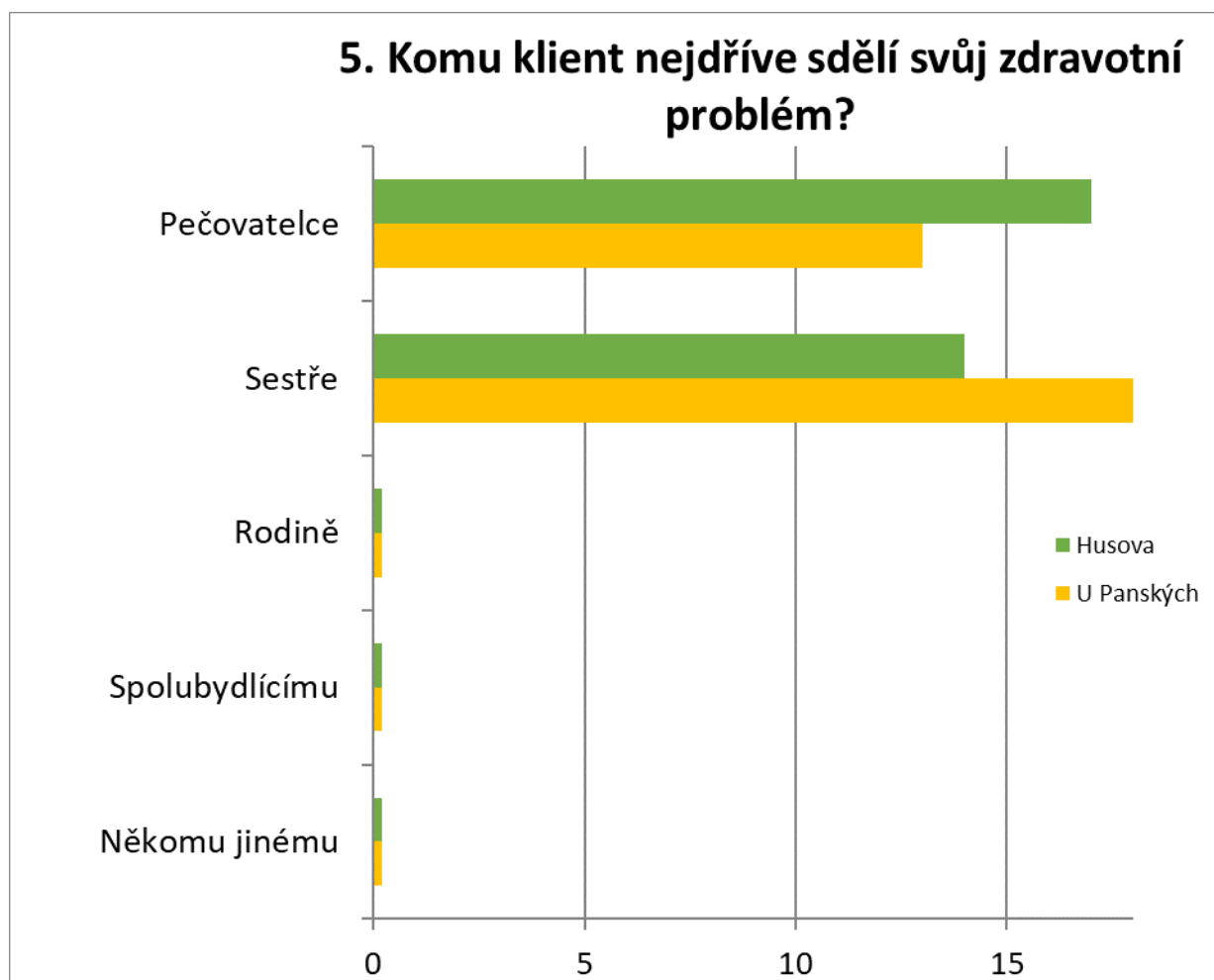


Respondenti z řad klientů domova pro seniory se na budovách Husova i U Panských velmi jasně vyjadřovali, že dokáží rozlišit zdravotní sestru od pečovatelky, průměrné hodnoty odpovědí se pohybovaly kolem známky 1,0. Míra spokojenosti s přístupem zdravotních sester (zda je vlídný, ochotný), byla také vynikající a pohyboval se opět kolem průměrné známky 1,0.

Respondenti z řad klientů vyjádřili jednoznačně, že věří, že jim pomůžeme řešit jejich zdravotní problém, průměrná známka se opět pohybovala kolem hodnoty 1,0.

Otázka, zda klienti vědí, která sestra je zodpovědná za plánování ošetrovatelské péče daného klienta – byla problematičtější, řada klientů to neví. Na budově Husova průměrná známka hodnocení této otázky překročila hodnotu 2,0, což vedení organizace hodnotí jako negativní hodnocení daného jevu. Na budově U Panských byla průměrná známky hodnocení dané otázky pod 2,0, respondenti z řad klientů více znali svou „klíčovou“ sestru. Seznamování klientů v oblasti zodpovědnosti v plánování jejich ošetrovatelské péče je teprve v počátku (na rozdíl od seznamování klientů s jejich klíčovými pracovníky – pečovatelkami zodpovědnými za individuální plánování v sociální oblasti) a je potřeba klienty více informovat, která sestra je přímo osobně zodpovědná za tuto oblast.

Poslední pátá otázka byla zaměřena na to, komu klient sdělí jako prvnímu informaci o svém zdravotním problému. Byla dána možnost výběru z pěti možností - pečovatelce, sestře, rodině, spolubydlícímu nebo někomu jinému – komu.

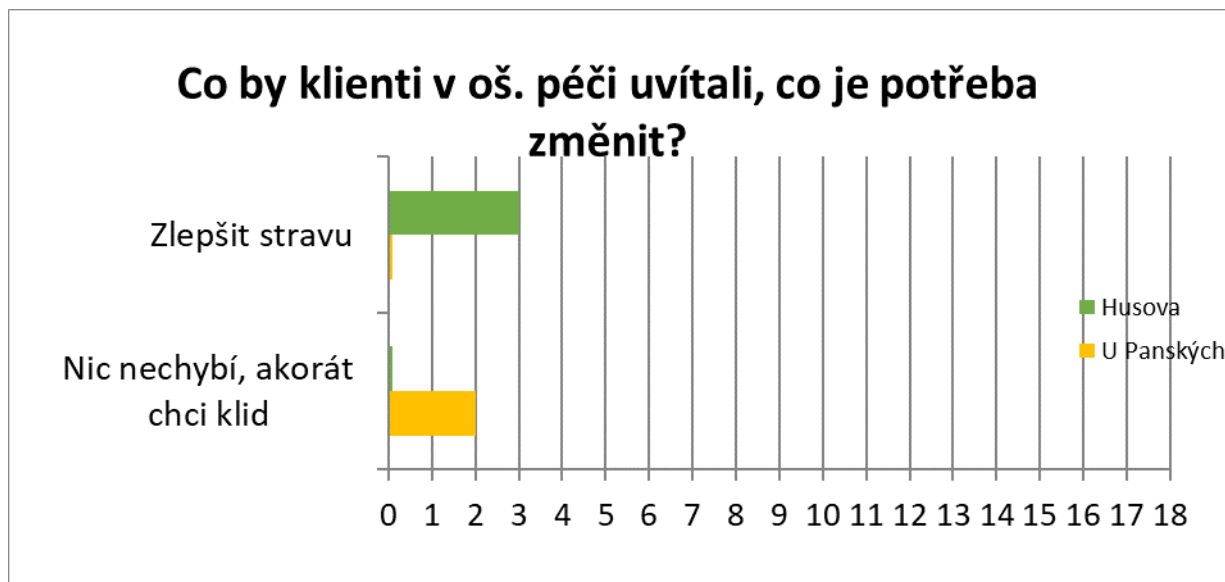


Respondenti z řad klientů zpravidla uvedli současně pečovatelku i sestru, nebo jen pečovatelku případně jen sestru, jiné odpovědi nevolili (v grafu jsou pro názornost u hodnoty 0 miniaturní sloupečky).

Respondenti z řad klientů na budově Husova občas uvedli, že informaci o svém zdravotním problému sdělí nejdříve pouze pečovatelce, proto je naprosto nezbytné, aby pečovatelky tuto informaci dále bezodkladně sdělili zdravotnímu úseku. Na budově U Panských respondenti z řad klientů občas uvedli, že informaci o svém zdravotním problému sdělí pouze sestře, což je v pořádku. V každém případě je nezbytné, aby si pečovatelky a sestry předávaly včas důležité informace týkající se zdravotního stavu klientů.

Co by klienti v ošetrovatelské péči uvítali, podněty a připomínky

Na závěr byl v dotazníku klientům dán prostor pro vlastní sdělení, co jim v rámci ošetrovatelské péče v domově chybí, co by uvítali, nebo volně sdělit své připomínky, návrhy a jiná sdělení.



Husova:

Tři respondenti z řad klientů v budově Husova z celkového počtu 17 respondentů sdělili, že by uvítali zlepšení stravy, jiné podněty nebyly. V současné době vedení organizace má v plánu od 1. 9. 2018 začít odebírat stravu pro klienty pro budovu Husova od Nemocnice Havlíčkův Brod. Probíhají přípravy pro tento přechod, který určitě pro klienty v oblasti stravování přinese změnu a chvíli bude trvat doladování všech potřeb a požadavků v oblasti stravování s novým dodavatelem.

V této souvislosti je nutné zmínit, že klienti hradí dle stanovené stravovací jednotky **potraviny použité a vydané v rámci připravené stravy na den v celkové hodnotě 85,- Kč – snídaně 15,- Kč, oběd 33,- Kč., večeře 26,- Kč a 2 svačiny celkem 11,- Kč.** Režijní náklady pro přípravu stravy jsou stanoveny na částku 85,- Kč, celkem tedy náklady na přípravu stravy na jeden den činí 170,- Kč. Skutečností je, že zajistit potraviny v hodnotě 85,- Kč na den tak, aby byla strava pestrá, kvalitní i chutná, není jednoduché, nicméně úhradová vyhláška nedovoluje stanovit náklady na stravování na den výše než celkem 170,- Kč. Otázkou je, jaké budou režijní náklady na přípravu stravy, když bude od 1. 9. 2018 strava pro budovu Husova odebírána od nového dodavatele, zda bude možné v rámci celkové částky 170,- Kč vyhradit vyšší částku na hodnotu potravin. V této souvislosti by bylo dobré, kdyby byla novelizována vyhláška upravující úhrady v zařízení sociálních služeb a bude možné od klientů vybírat více, což naše zařízení neovlivní. Často tak nezbyvá klientům, než aby si ze svých vlastních prostředků dokoupili potraviny, na které mají chuť tak, aby jim jídlo během dne celkově vyhovovalo.

U Panských:

Dva respondenti z řad klientů z celkového počtu 18 respondentů uvedli, že jim nic nechybí a jen chtějí klid, jiné podněty nebyly.

Shrnutí

Vybrané otázky k ošetrovatelské péči týkající se spokojenosti s přístupem zdravotních sester ke klientům a důvěře klientů v zajištění jejich potřeb v oblasti péče o jejich zdravotní stav byly respondenty hodnoceny velice kladně, průměrné známky hodnotící tuto oblast se pohybovaly kolem hodnoty 1,0, čehož si vedení organizace velmi váží. Respondenti z řad klientů domova pro seniory uvedli, že dokáží rozlišit pečovatelku a sestru. Respondenti ovšem zpravidla nevěděli, která sestra je zodpovědná za plánování jejich oš. péče, zvláště na budově Husova průměrná známka překročila hodnotu 2,0, nicméně proces informování klientů v této oblasti je teprve na počátku a bude nadále intenzivně pokračovat. Tři klienti na budově Husova vznesli připomínku, že je potřeba zlepšit stravu. Od 3. 9. 2018 bude pro budovu Husova odebírána strava od Nemocnice Havlíčkův Brod, což změny v oblasti stravování klientů přinese. Vedení organizace bude jednat s novým dodavatelem a usilovat o co nejlepší kvalitu dodávané stravy. Odebírání stravy pro budovu U Panských a Břevnice je stále v řešení zřizovatele, zatím není znám výsledek.

Doporučení a opatření

- Nadále pracovat v podpoře dobré komunikace mezi zdravotním a sociálním úsekem, zvláště v oblasti předávání informací týkajících se zdravotního stavu klientů
- Informovat soustavně klienty o tom, která zdravotní sestra je zodpovědná za plánování ošetrovatelské péče pro daného klienta.
- Management organizace by měl usilovat o vysokou kvalitu dodávané stravy pro klienty od nového dodavatele.
- Úprava výše stravovací jednotky a zvýšení částky na potraviny v rámci stravovací jednotky. Opakovaně sdělovat klientům na schůzkách s klienty informace týkající se výše stravovací jednotky a částek na potraviny pro přípravu celodenní stravy.

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: 15. 11. 2017