

Dotazníkové šetření 2017 – klienti

Služba: Ambulantní odlehčovací služba

Dotazníkové šetření k hodnocení poskytované služby proběhlo u klientů Ambulantní odlehčovací služby od 15. 2. 2017 do 16. 3. 2017. Dotazníkového šetření se zúčastnili klienti Ambulantní odlehčovací služby, osloveno bylo celkem 5 stávajících klientů a všichni se do dotazníkového šetření zapojili. Vedení organizace má za to, že respondenti vyjádřili nespokojenost, pokud výsledná známka bude horší než 2,0 (vzhledem ke škále hodnocení 1-4).

Dotazník k hodnocení služby Ambulantní odlehčovací služby

Vedoucí sociálního úseku oslovila klienty Ambulantní odlehčovací služby a nabídla jim možnost vyplnění dotazníků. Vyplnění dotazníků bylo dobrovolné, probíhalo formou řízeného rozhovoru na společné schůzce klienta a vedoucí sociální pracovnice, která je klíčový pracovníkem klientů. Dotazník vyplňovala vedoucí sociální pracovnice podle pokynů klienta.

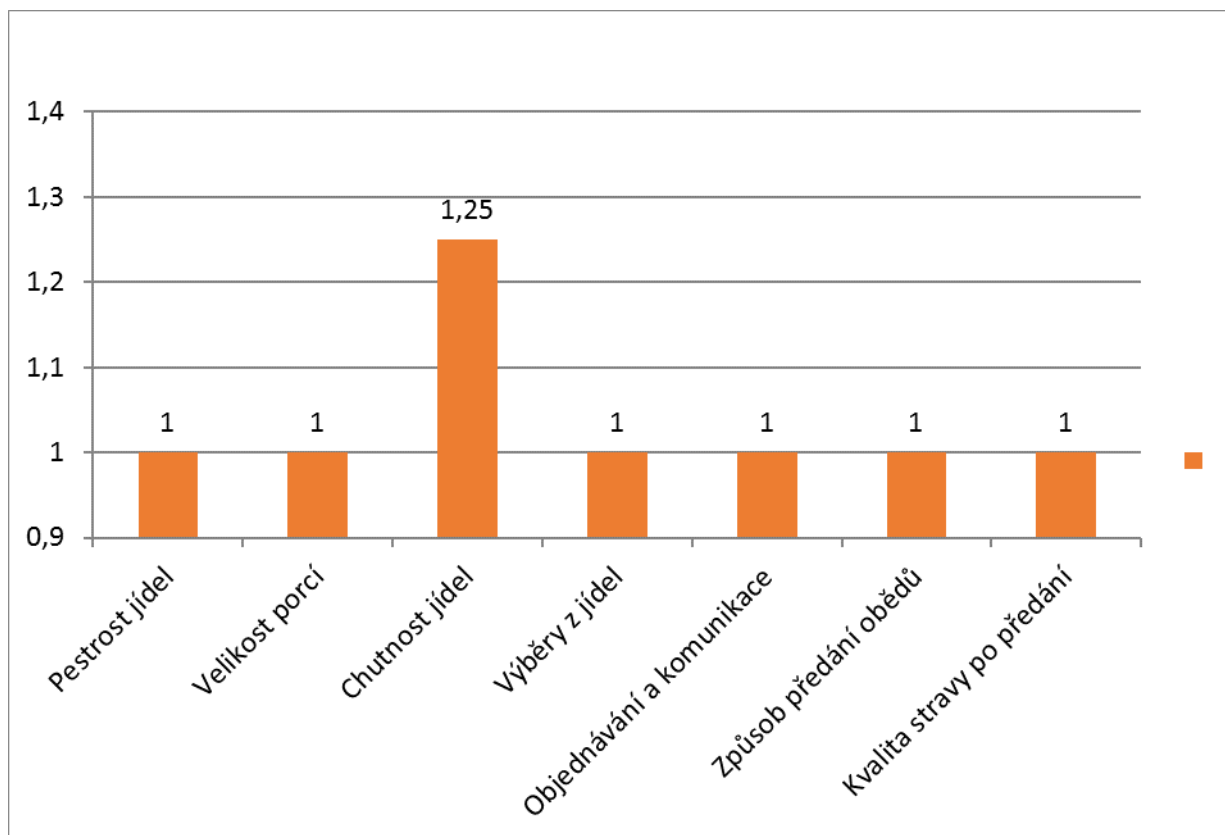
Respondenti odpovídali v první části dotazníku na dané otázky formou zaškrtnutí na bodové škále 1–4 (1-rozhodně ano, 2-spíše ano, 3-spíše ne, 4-rozhodně ne). V druhé části dotazníku odpovídali na nabídky činností a aktivit v rámci domova volbou ano-ne podle zájmu. Dále měli klienti možnost sdělit, co jim chybí, jakou činnost by uvítali a také své připomínky, návrhy nebo jiná sdělení.

Na konci dotazníku byl dohodnut další způsob kontaktu klíčového pracovníka s klientem.

Struktura otázek

1. Hodnocení stravování v rámci služby

V první části dotazníku se otázky, na které klienti odpovídali, týkaly především hodnocení stravování, protože všichni klienti v rámci odlehčovací služby využívají především odběr obědů. Klienti na bodové škále 1-4 hodnotili, jak jsou spokojeni s pestrostí jídel, s velikostí porcí, zda jim chutná jídlo, zda jsou spokojeni s výběry jídel, zda jim vyhovuje způsob objednávání jídel a komunikace s kuchyní domova, zda jim vyhovuje způsob přebírání obědů a zda je u stravy po předání zachována kvalita (teplota, vzhled, chuť). Odpověď 1–rozhodně ano vyjadřovala nejvyšší míru spokojenosti. Jedna klientka v dotazníku nehodnotila stravu, protože už cca 3 měsíce neměla přihlášený oběd, proto jsou výstupy k hodnocení stravování zpracovány ze čtyř vyplněných dotazníků.



Výsledná průměrná známka byla 1,04, což vedení organizace vnímá jako velkou spokojenost s kvalitou služby.

2. Zájem využívat další činnosti a aktivity v rámci domova

V druhé části dotazníku klienti odpovídali, zda mají nebo nemají zájem o nabízené činnosti a aktivity v rámci Domova. Byla jim nabízena možnost využívat kulturní akce pořádané v domově, využívat sociálně terapeutické činnosti v domově (např. cvičení, trénování paměti a další), bohoslužby v domově, služby pedikérky, kadeřnice a holiče v domově, dále možnost využívání nákupů u externích prodejců v domově (potravin, drogerie, oděvy) a dále mohli klienti napsat svými slovy, co jiného by potřebovali. Dále byla nabízena možnost účastnit se stravovací komise v Domově a možnost odebírat časopis domova Čtyřlístek. Klienti mohli zvolit odpověď ANO – NE zaškrtnutím, podle zájmu.

V rámci nabízených činností a aktivit z pěti klientů projevila pouze jedna klienta zájem o nabídku kulturních akcí v Domově. Ostatní klienti odpovídali NE, o nabízené činnosti nemají aktuálně zájem a jiné nepožadují. Klienti neprojevili zájem účastnit se stravovacích komisí.

Z pěti klientů tři projevili zájem odebírat časopis domova Čtyřlístek, což je 60% klientů Ambulantí odlehčovací služby.

3. Připomínky, návrhy, jiná sdělení

V závěrečné části dotazníku klienti mohli svými slovy sdělit, co jim chybí, jakou činnost by uvítali, dále své připomínky, návrhy a jiná sdělení.

Klienti sdělovali tyto podněty a připomínky:

- Nechodí mi pravidelně jídelníčky (do Břevnice)
- Kynuté ovocné knedlíky byly tuhé
- Mohlo by být více zeleniny – zeleninové saláty – menší porce ale častěji (např. obden)
- Jídlo mi chutná

Veškeré podněty týkající se kvality stravy byly předány vedoucí stravování.

Se všemi klienty byl v závěru dohodnut další způsob kontaktu s klíčovou pracovnící: telefonický kontakt minim. 1x za 2 měsíce, minim. 1x za rok společná osobní schůzka za účelem hodnocení služby. Klient vždy obdržel vizitku – kontakt na svou klíčovou pracovníci, kterou může v případě potřeby kdykoliv oslovit.

Shrnutí a doporučení:

Z dotazníků vyznívá velmi kladné hodnocení Ambulantní odlehčovací služby, zejména odběru obědů, který klienti nejvíce využívají. Klienti odebírají obědy, protože jim jídlo chutná a vyhovuje jim, že dodání obědů řeší jejich aktuální zdravotní a sociální situaci. Výsledná průměrná známka byla 1,04, což vedení organizace vnímá jako velkou spokojenost s kvalitou služby.

Zájem o jiné činnosti a aktivity v Domově ze strany klientů byl velmi malý. Jako dobrý nástroj pro sdělování aktuálních informací klientům se jeví časopis domova Čtyřlístek, o který 60% klientů Ambulantní odlehčovací služby projevilo zájem.

Vyskytly se připomínky ke kvalitě stravy, což vnímáme jako podnět pro zkvalitňování služby.

Vzhledem k tomu, že někteří klienti opakovaně připomínali, že jim nechodí včas jídelníčky (do Břevnice), budeme dále řešit systém předávání jídelníčků těmto klientům.

Vypracovala: Mgr., Bc. Petra Trefilová

Datum: 16. 3. 2017