

Dotazníkové šetření 2017 – 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 22. 5. 2017 do 15. 7. 2017. Rodinní příslušníci a osoby blízké byli osloveni prostřednictvím vyvěšených informačních letáků o probíhající dotazníkové šetření a také oslovování osobně personálem ve službě. Dotazníky byly vyvěšeny u vchodu a na nástěnce a také k dispozici v pracovních personálu. Vyplnění dotazníků bylo dobrovolné, vyplněné dotazníky bylo možné odevzdat do schránek na stížnosti na jednotlivých budovách nebo předat personálu ve službě.

Celkem bylo vybráno 6 dotazníků v budově Husova, 20 dotazníků v budově U Panských a 11 dotazníků v Břevnici. **Vedení organizace má za to, že respondenti vyjádří nespokojenost, pokud výsledná známka bude horší než 2,0 (vzhledem ke škále hodnocení 1-4).**

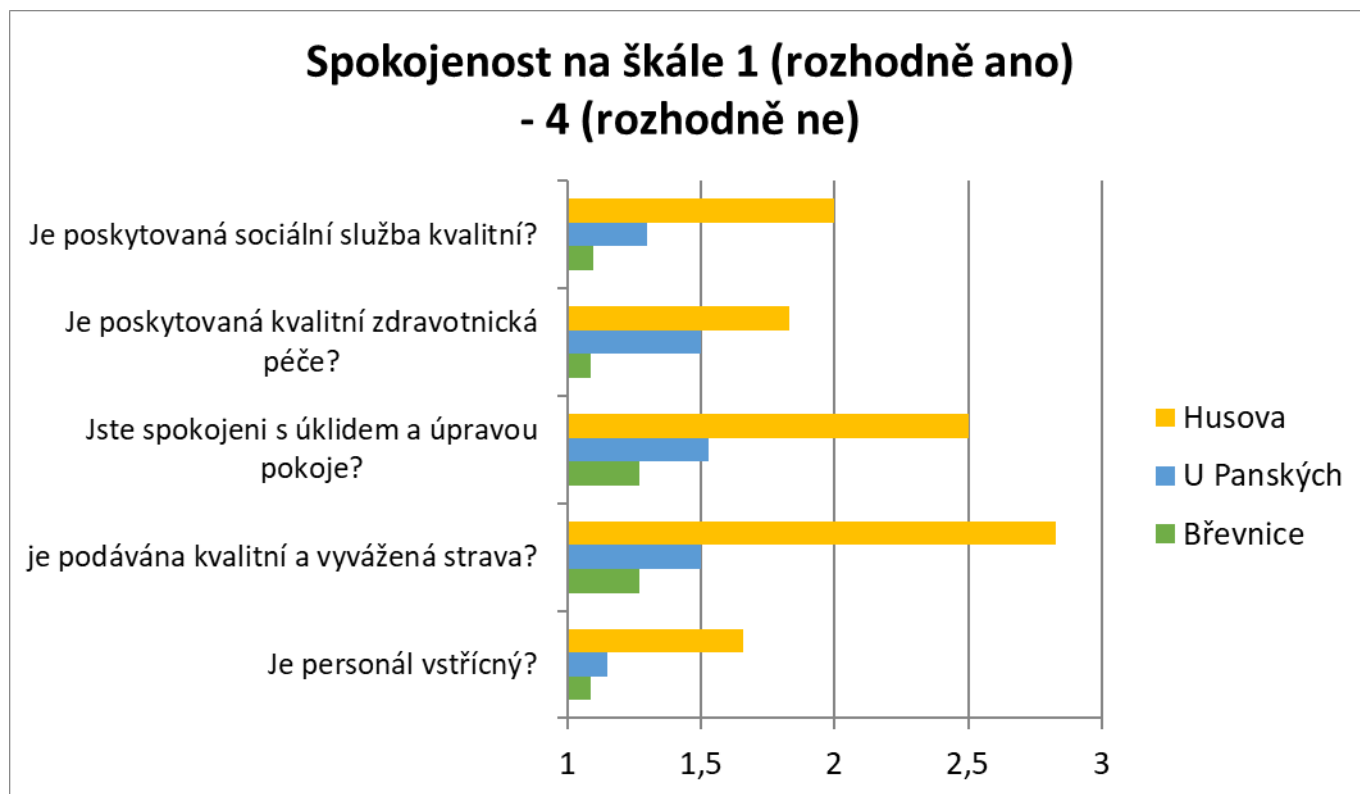
Husova	U Panských	Břevnice	Celkem
Vyplněno dotazníků	Vyplněno dotazníků	Vyplněno dotazníků	Vyplněno dotazníků
6	20	11	37

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). Odpověď 1–rozhodně 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.

Hodnocení spokojenosti rodinných příslušníků a osob blízkých

V dotazníku bylo položeno takto prvních pět otázek s tímto hodnocením za jednotlivé budovy na škále 1 - 4:



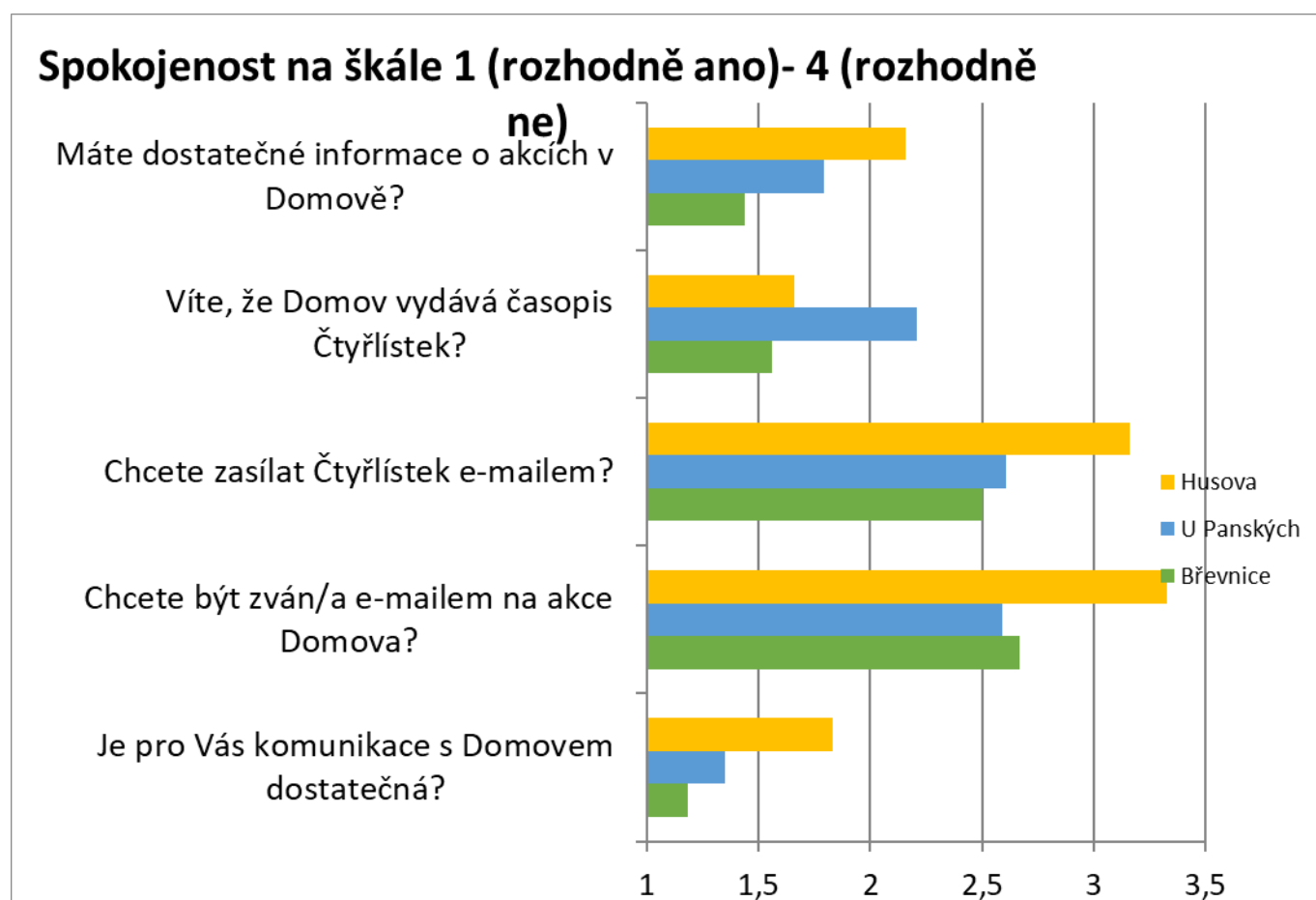
Otázky týkající se spokojenosti se sociální službou, se zdravotní péčí, úklidem a úpravou pokojů, s kvalitou stravy a vstřícností personálu byly na pracovištích U Panských a v Břevnici hodnoceny poměrně velmi kladně, žádná průměrná známka u těchto otázek se nepřiblížila hodnotě 2,0, spíše se vždy vešla pod hodnotu 1,5. Celkově výborně v těchto otázkách dopadlo hodnocení budovy rodinami a osobami blízkými v Břevnici. Zvláště kladně byla na obou těchto pracovištích hodnocena vstřícnost personálu.

Na budově Husova projevili respondenti menší míru spokojenosti, spokojenost s kvalitou sociální služby dosáhla průměrně známky 2,0, což těsně nepovažuje vedení jako nespokojenost. Nespokojenost však respondenti vyjádřili jednoznačně v oblasti úklidu a úpravy pokojů a s kvalitou stravy podávané klientům, kde byla dosažena i překročena průměrná známka 2,5.

Na budově Husova bylo odevzdáno pouze 6 dotazníků, což nelze považovat jako reprezentativní vzorek, přesto je třeba nespokojenost brát vážně. Na úseku úklidu již delší dobu vedení chce posílit personál, podařilo se získat jednu pracovníci navíc na dohodu o provedení práce, čas ukáže, zda to bude znát na kvalitě úklidu. Vedení Domova dále chce na část větších úklidových prací najmout externí firmu, např. na mytí oken v chodbách při gruntovním úklidu a po malování apod., protože některé úklidové práce nejsou zcela v silách personálu za stávajícího personálního obsazení při této rozsáhlosti budovy.

Dodavatel stravy se bude měnit v horizontu 1 – 1,5 roku, v souvislosti s přístavbou nového pavilonu u budovy Husova, pravděpodobně bude odebírána strava z Nemocnice Havlíčkův Brod, uvidíme, co tato změna přinese.

Další otázky se týkaly informovanosti respondentů a byly položeny takto:



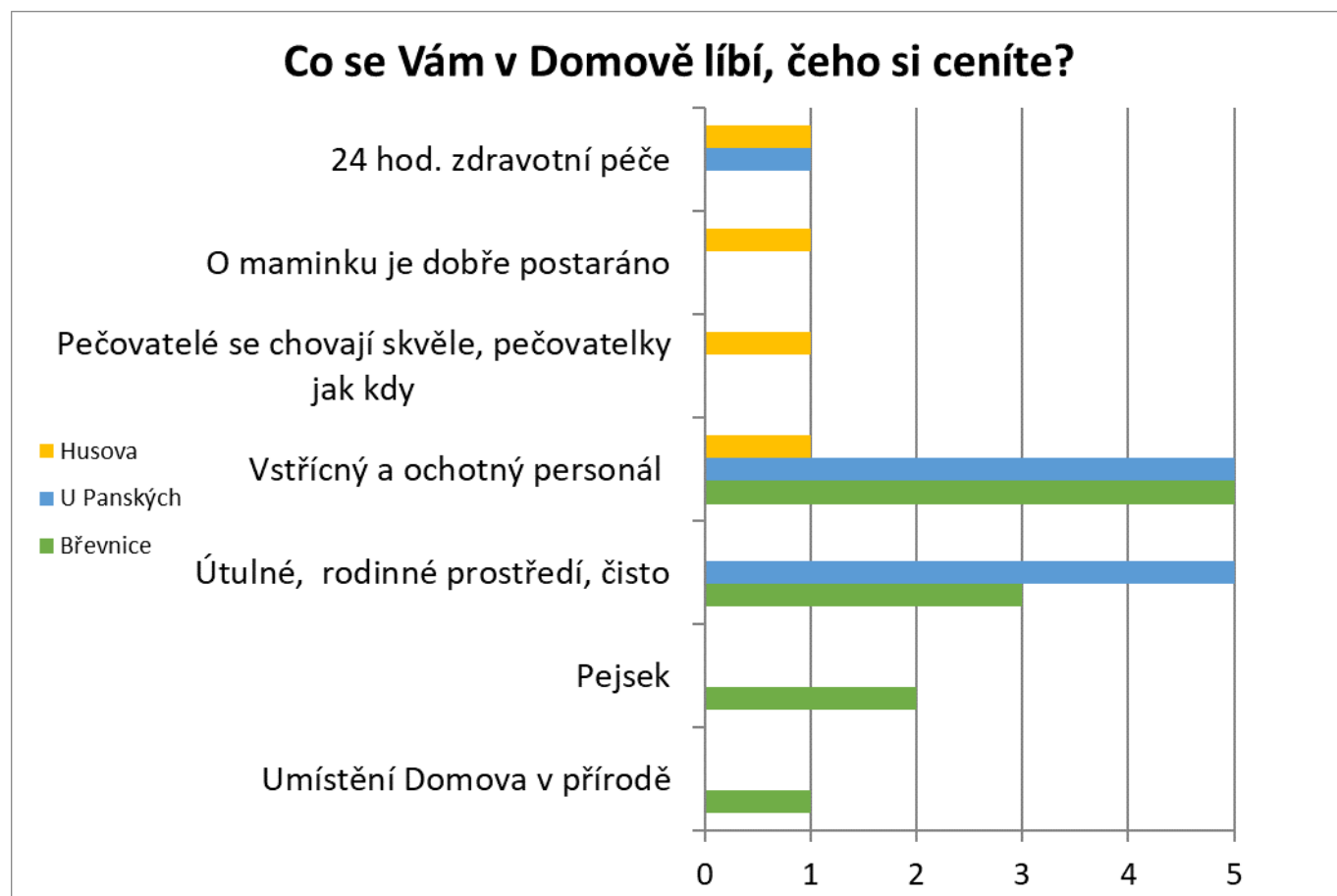
Na budově Husova projevíli respondenti nespokojenost v oblasti informací o akcích, které v Domově probíhají, průměrná známka překročila hodnotu 2,0. Na ostatních pracovištích – U Panských a v Břevnici, se tato nespokojenost neprojevila. Na metodických poradách na této budově a na úrovni managementu bude projednáno, co lze v této oblasti více udělat. Také budou aktualizovány nástěnky v této budově do konce října 2017 a pravidelně vyvěšovány a více zviditelňovány aktuální informace a pozvánky na akce v této budově.

Na budově U Panských respondenti někdy nevěděli, že Domov vydává časopis Čtyřlístek – je potřeba jej na této budově více prezentovat – dávat k dispozici nejen klientům, ale i rodinám a dalším návštěvníkům. Na budově Husova i v Břevnici rodiny tento časopis víceméně znaly.

Respondenti si až na výjimky spíše nepřáli dostávat tento časopis Domova e-mailem, také nechtěli být zváni na kulturní a společenské akce pořádané v Domově. Ti, kteří svůj e-mail uvedli, budou časopis Domova dostávat – bude zasílán metodikem Domova. Také případné pozvánky na akce v Domově budou zájemcům zasílány.

Poslední otázka – zda je komunikace s Domovem dostatečná, byla na všech budovách hodnocena poměrně kladně, nejlépe v Břevnici.

Respondenti takto svými slovy sdělovali, co se jim na službě líbí, čeho si v Domově cení:

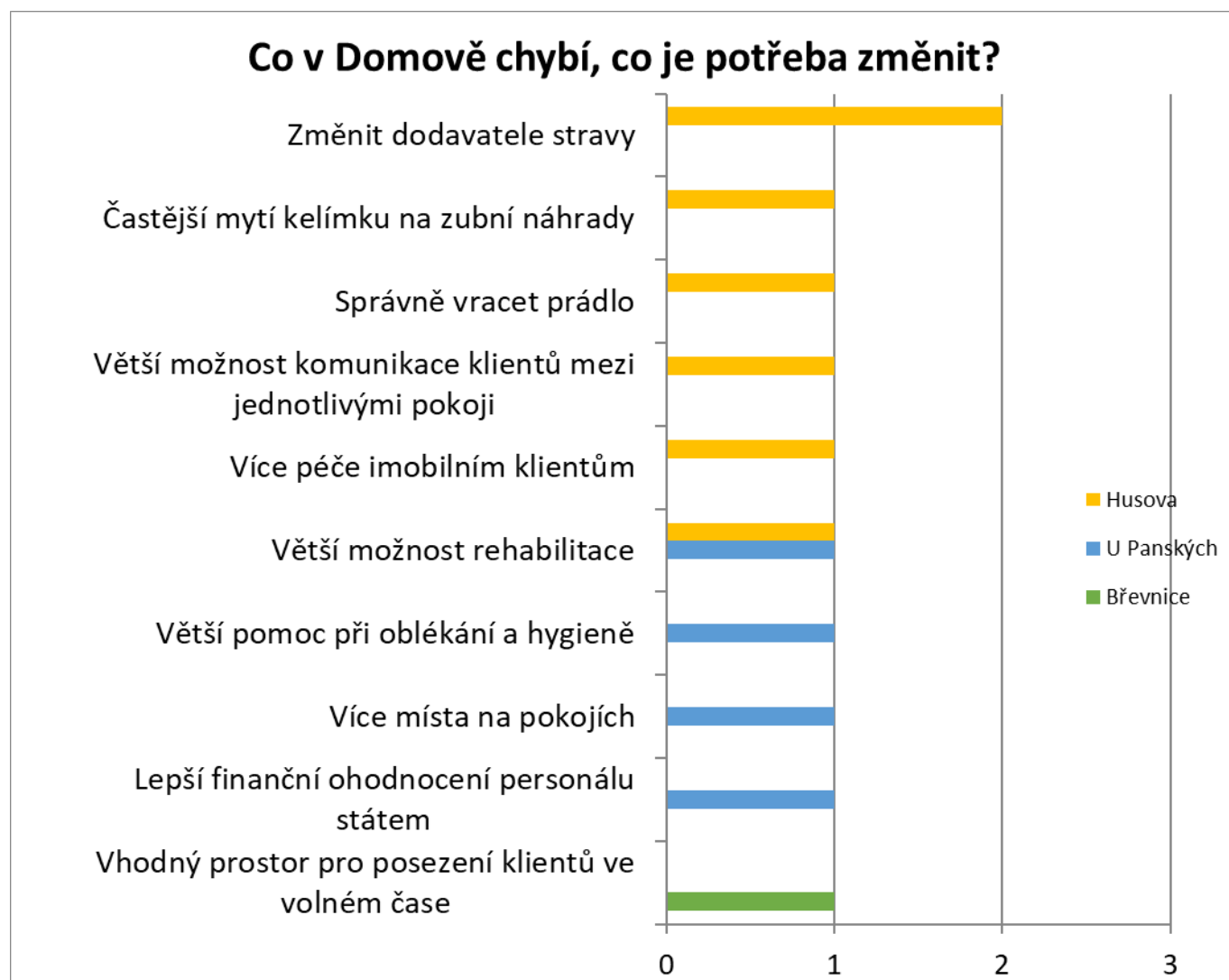


V další části dotazníků rodinní příslušníci a osoby blízké mohli sdělovat, co se jim na službě líbí, čeho si cení. V budově Husova rodiny ocenily přítomnost 24 hodinové zdravotní péče o své blízké, že je o rodinného příslušníka dobře postaráno, také jeden respondent uvedl, že personál je vstřícný. Jeden respondent uvedl, že se pečovatelé muži chovají skvěle, pečovatelky ženy jak kdy. Je tedy dobré, že se daří do pracovních týmů získávat i muže pečovatele, dále je potřeba opakovaně na budově Husova vybízet pracovníky v přímé péči o kladný a vstřícný přístup ke klientům i jejich rodinným příslušníkům – bude projednáno na nejbližší metodické poradě.

Na budovách U Panských a v Břevnici respondenti opakovaně kladně hodnotili zejména vstřícnost a ochotu personálu, dále pak útulné, rodinné prostředí a čistotu.

V Břevnici respondenti také ocenili přítomnost pejska a umístění budovy v přírodě.

Dále respondenti takto svými slovy sdělovali, co jim v Domově chybí a co je potřeba změnit:



V budově Husova dvakrát zaznělo, že je potřeba změnit dodavatele stravy. Vedení Domova je líto, že se ozývají kritické hlasy směrem ke stravě připravované na stravovacím úseku Domova. Nicméně situace je taková, že s ohledem na plánované navýšení kapacity Domova po dokončení nového pavilonu v těsné blízkosti budovy Husova bude strava odebírána od nového dodavatele, a to pravděpodobně od Nemocnice Havlíčkův Brod od konce roku 2018. Uvidíme, co tato změna přinese – jistě nové možnosti i nová úskalí. Do té doby bude vedení usilovat o poskytování co nejkvalitnější stravy našim klientům – komunikace na stravovacím úseku, práce s nutriční terapeutkou, úprava jídelníčků apod.

Všechny podněty ke zlepšení budou projednány s vedením jednotlivých budov a vedení bude usilovat o zlepšení ve všech uvedených bodech. Rozsah poskytované péče je limitován počtem personálu, zvláště v oblasti rehabilitace v tuto chvíli není možné zajistit větší rozsah, u imobilních klientů o kvalitní péči vedení již dlouhodobě usiluje.

Více místa na pokojích v budově U Panských bude zřejmě možné zajistit koncem roku 2018 v případě, že se podaří snížit kapacitu budovy U Panských – v souvislosti se spuštěním provozu v nově přistavěném pavilonu u budovy Husova. Vedení Domova se o toto snížení kapacity budovy U Panských dlouhodobě snaží a nyní se je snad podaří zrealizovat. Také je plánována v další etapě přestavba budovy v Břevnici, pak by také vznikly nové prostory pro posezení klientů a trávení volného času.

Dále respondenti sdělovali svými slovy tyto své připomínky, návrhy a jiná sdělení:

Husova:	V posledním půlroce se péče zhoršila. Záleží na personálu, který má právě službu. Děkuji, že jste.
U Panských:	Zatím žádné připomínky ani návrhy. Více vycházek v doprovodu, více aktivit pro méně pohyblivé.
Břevnice:	Přáli bychom si, aby tento domov byl stále zachován – NERUŠEN! Děkuji všem pracovníkům za maminku a to, jak se o ni starají.

V budově Husova zaznělo od rodinných příslušníků a osob blízkých, že se v posledním půlroce péče zhoršila, že záleží na personálu ve službě. Vedení Domova si není vědomo nějaké zásadní změny v poskytování péče na této budově, avšak na jaře letošního roku bylo několik pečovatelek v dlouhodobé pracovní neschopnosti a nepodařilo se hned za ně najít zástup. Tato skutečnost se negativně projevila v obsazenosti služeb personálem a mohla způsobit zhoršení kvality péče. Nicméně vedení sdělí personálu informace o výstupu z tohoto dotazníkového šetření na nejbližší metodické poradě a bude s nimi dále jednat o zlepšení komunikace s klienty i rodinami.

Vstřícnost a ochota personálu úzce souvisí s personálním obsazením ve službě, např. v budově U Panských a v Břevnici byla posílena přímá péče o jednu pečovatelku a hodnocení vstřícnosti personálu od rodinných příslušníků bylo na těchto budovách pozitivní. Proto bude vedení Domova usilovat i o posílení přímé péče na budově Husova.

U Panských respondenti uvedli, že by uvítali více vycházek v doprovodu a více aktivit pro méně pohyblivé – bude předáno kompetentním pracovníkům na této budově.

O rekonstrukci a pokračování provozu v Břevnici vedení Domova dlouhodobě usiluje.

Zhodnocení výsledků, opatření a doporučení:

Výsledky dotazníkového šetření:

- v budově v **Břevnici vynikající** ve všech oblastech
- v budově **U Panských rovněž velmi kladné** ve všech oblastech
- v budově **Husova:**
 - se projevila **nespokojenost** v oblasti úklidu a úpravy pokojů, kvality poskytované stravy a informovanosti o akcích v Domově
 - **na hranici spokojenosti** byla kvalita péče, která byla slovně komentována negativně
 - v ostatních oblastech byla vyjádřena **spokojenost**

Opatření, která budou realizována:

- **změna dodavatele stravy** bude provedena pravděpodobně koncem roku 2018
- do té doby bude vedení nadále usilovat o poskytování co nejkvalitnější stravy prostřednictvím vlastního provozu – komunikace na stravovacím úseku, práce s nutriční terapeutkou, úprava jídelníčků apod.
- vedení bude usilovat o **navýšení počtu pracovníků úklidu Husova** a bude se snažit zajistit některé práce externí firmou
- vzhledem k vyjádřené nespokojenosti s kvalitou péče na budově Husova vedení:
 - projedná výsledky dotazníkového šetření s pracovníky v přímé péči
 - bude s nimi jednat o zlepšení komunikace s klienty i rodinami
 - poskytne pracovníkům podporu zajištěním odpovídajícího vzdělávání
 - nabídne pracovníkům individuální supervizi a navrhne projednání výsledků na skupinové supervizi
 - bude usilovat i o **posílení přímé péče** na budově Husova
- požadavek na **posílení rehabilitace** a péče o imobilní klienty bude řešen v návaznosti na přístavbu budovy Husova v roce 2018, v tuto chvíli navýšení počtu pracovníků na tomto úseku není reálné
- **zlepšení prostorových podmínek na pokojích U Panských** bude zřejmě dosaženo v roce 2018, po dokončení přístavby bude vedení žádat o snížení kapacity U Panských
- vedení předá výsledky dotazníkového šetření zřizovateli, který v příštích letech bude rozhodovat o **budoucnosti budovy v Břevnici** a podpoří přípravu rekonstrukce této budovy
- na budově Husova budou do konce října 2017 aktualizovány nástěnky a pravidelně vyvěšovány a více zviditelňovány aktuální informace a pozvánky na akce v této budově, na nejbližší metodické poradě a poradě managementu bude tato otázka řešena
- v budově U Panských více informovat o časopisu Čtyřlístek
- časopis bude více využíván k předávání informací i směrem k rodinným příslušníkům a osobám blízkým klientům
- pokud někdo projevil zájem, bude mu časopis Domova (případně pozvánky na akce) zasílán metodikem (obecně o tuto službu zájem spíše nebyl)

Vedení organizace 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 organizaci.

Detailní přehled a zpracování dotazníků i doslovné znění všech je v elektronické podobě (MC Excel) uloženo na Dokumenty serveru1.

Vypracovala: Mgr., Bc. Petra Trefilová - metodik

Datum: 14. 8. 2017