DOMOV PRO SENIORY HAVLÍČKŮV BROD

Husova 2119, 580 01 Havlíčkův Brod

Dotazníkové šetření 2018 – KLIENTI
Téma: KOUPÁNÍ
Služba: domov pro seniory a domov se zvláštním režimem

Dotazníkové šetření pro klienty zaměřené na oblast koupání proběhlo v Domově pro seniory Havlíčkův Brod od 4. 9. 2018 do 15. 10. 2018. Dotazníkového šetření se zúčastnili klienti pobytové služby domova pro seniory a domova se zvláštním režimem, kteří byli ochotní se do dotazníkového šetření zapojit, u části z nich byl dotazník vyplněn v zastoupení (zejména u klientů s demencí) a osoba zastupující klienta vyplnila dotazník podle znalostí klienta, pozorování a částečně s využitím technik vciťování se do situace klienta. **Celkem bylo získáno 42 vyplněných dotazníků od klientů z celkového počtu 52 klientů služby domov pro seniory budova Husova, 24 vyplněných dotazníků od klientů z aktuálního celkového počtu 39 služby domov pro seniory objekt U Panských v Havlíčkově Brodě a 24 vyplněných dotazníků ze služby domov se zvláštním režimem (z toho 19 bylo vyplněno formou v zastoupení klíčovým pracovníkem) z celkového počtu 25 klientů. Celkově se tedy zapojilo 78% klientů ze tří budov, což je velmi pěkný výsledek.**

Husova		U Panských		Břevnice		Celkem	
Osloveno klientů	Vyplněný dotazník	Osloveno klientů	Vyplněný dotazník	Osloveno klientů	Vyplněný dotazník	Osloveno klientů	vybráno
52	42 (81%)	39	24 (62%)	25	24 (96%)	116	90 (78%)

Vedení organizace má za to, že nespokojenost nebo negativní hodnocení položené otázky bude vyjádřeno, pokud bude u takto zaměřené otázky více než 50% respondentů odpovídat v negativním smyslu.

Klienti byli osloveni osobně svým klíčovým pracovníkem, aktivizační pracovnicí nebo sociální pracovnicí. Vyplnění dotazníků bylo dobrovolné, klientům s vyplňováním v případě zájmu pomáhal daný 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. V některých případech byl dotazník vyplněn v zastoupení, kdy klient sám odpovídat na danou otázku nemohl a zapisující vycházel ze znalostí klienta, pozorování a částečně s využitím technik vciťování se do situace klienta.

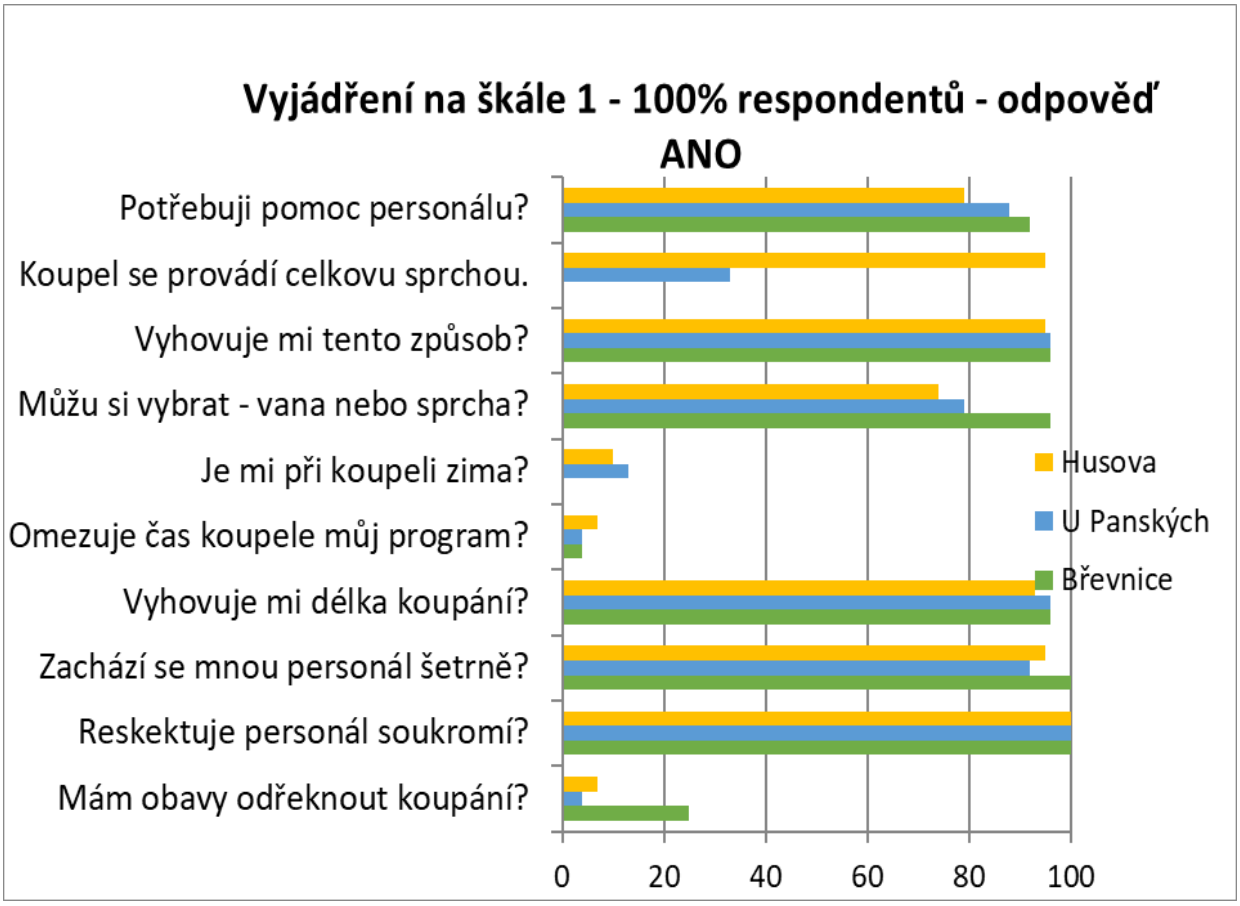
Klienti odpovídali v první části dotazníku na dané otázky formou zaškrtávání zpravidla s volbou ano / ne, případně byl dán výběr ze 2 – 4 možností odpovědí.

V závěrečné části dotazníku mohli klienti volně svými slovy sdělit své poznámky, návrhy či připomínky ke zlepšení služby.

Hodnocení jednotlivých otázek respondenty:

Zde jsou uvedeny přesná znění otázek v dotazníkovém šetření (v následující tabulce jsou texty otázek kráceny z důvodu grafického zpracování):

- Potřebuji při koupání pomoc personálu?
- Moje koupel se provádí….(koupáním ve vaně nebo celkovou sprchou)
- Vyhovuje mi tento způsob?
- Mám možnost si vybrat mezi vanou a sprchou?
- Chtěl/a bych se koupat….(volba četnosti)
- Jak dlouho koupel trvá? …..(volba četnosti)
- Pokud ne, jakou změnu byste navrhoval/a?.....
- Je mi při koupali zima?
- Omezuje čas koupele můj denní program?
- Vyhovuje mi délka koupele?
- Zachází se mnou personál šetrně?
- Respektuje personál moje soukromí (zavírá dveře, převáží mě zakrytého, jedná citlivě)?
- Mám obavy říct, že se chci koupat jindy nebo že se koupat nechci?



Dle vyjádření respondentů nejvíce potřebují pomoc personálu s koupání klienti v Břevnici – téměř 100% respondentů (sociální služba v Břevnici je poskytování klientům s demencí), ale i na ostatních pracovištích potřebuje pomoc personálu vždy minimálně 75% klientů, spíše více.

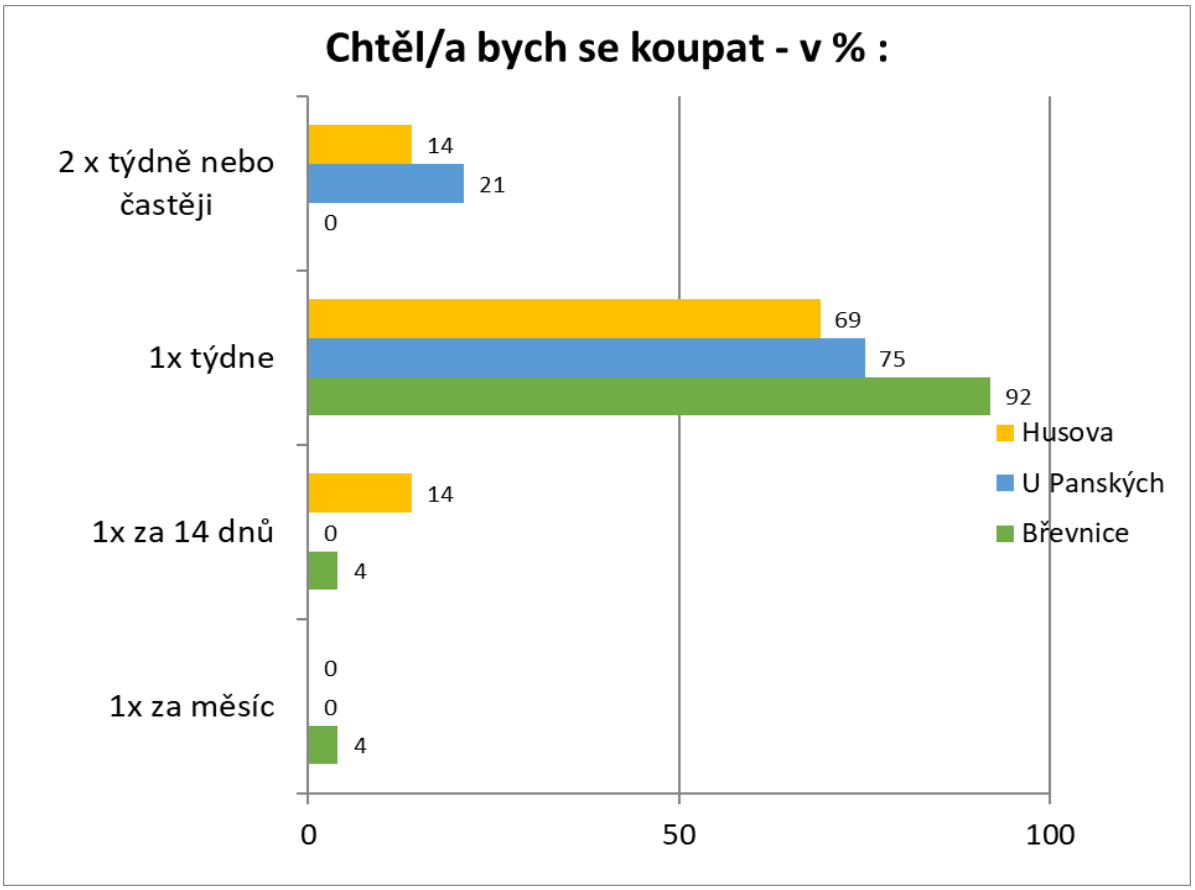
Velmi zajímavé odpovědi byly získány na otázku, jak se celková koupel provádí. V Břevnici je u 100% respondentů prováděna ve vaně, naopak v budově Husova se celková koupel provádí sprchou u 95% respondentů. V budově U Panských klienti častěji volí vanu, než sprchu.
Tyto rozdíly ve způsobu provádění celkové koupele jsou určitě ovlivněné materiálně-technickými podmínkami na jednotlivých budovách. V Břevnici pokoje nemají vlastní sociální zařízení (kromě jednoho) a klienti se koupou v centrální koupelně, kde je vana a personál se také mnohdy klientů s demencí nemůže ptát, co volí (možnost volby některé klienty s demencí znejišťuje, nemohou se rozhodnout apod.), spíše je kladen důraz na rituály a stejný průběh určitých činností, mezi které koupání určitě patří, proto personál volí dle svého posouzení tu lepší možnost a koupe klienty ve vaně.
V budově Husova mají všechny pokoje vlastní sociální zařízení a klienti často volí možnost koupat se ve sprše, nechtějí se přemísťovat do centrální koupelny, na koupelnách u pokojů jsou také klienti koupání na sprchovacím lůžku, když nemusejí být převáženi na lůžku po chodbě, je to pro ně výhoda.
V budově U Panských má pouze část pokojů vlastní sociální zařízení se sprchou, klienti využívají vanu v centrální koupelně u 67% respondentů, zbytek volí sprchu u pokoje.
Ať už dopadly preference vany nebo sprchy na jednotlivých budovách jakkoli, respondentům to dle sdělení v dalších otázkách vyhovuje včetně délky koupání. Personál zachází s klienty na všech budovách dle sdělení respondentů šetrně a respektuje jejich soukromí.

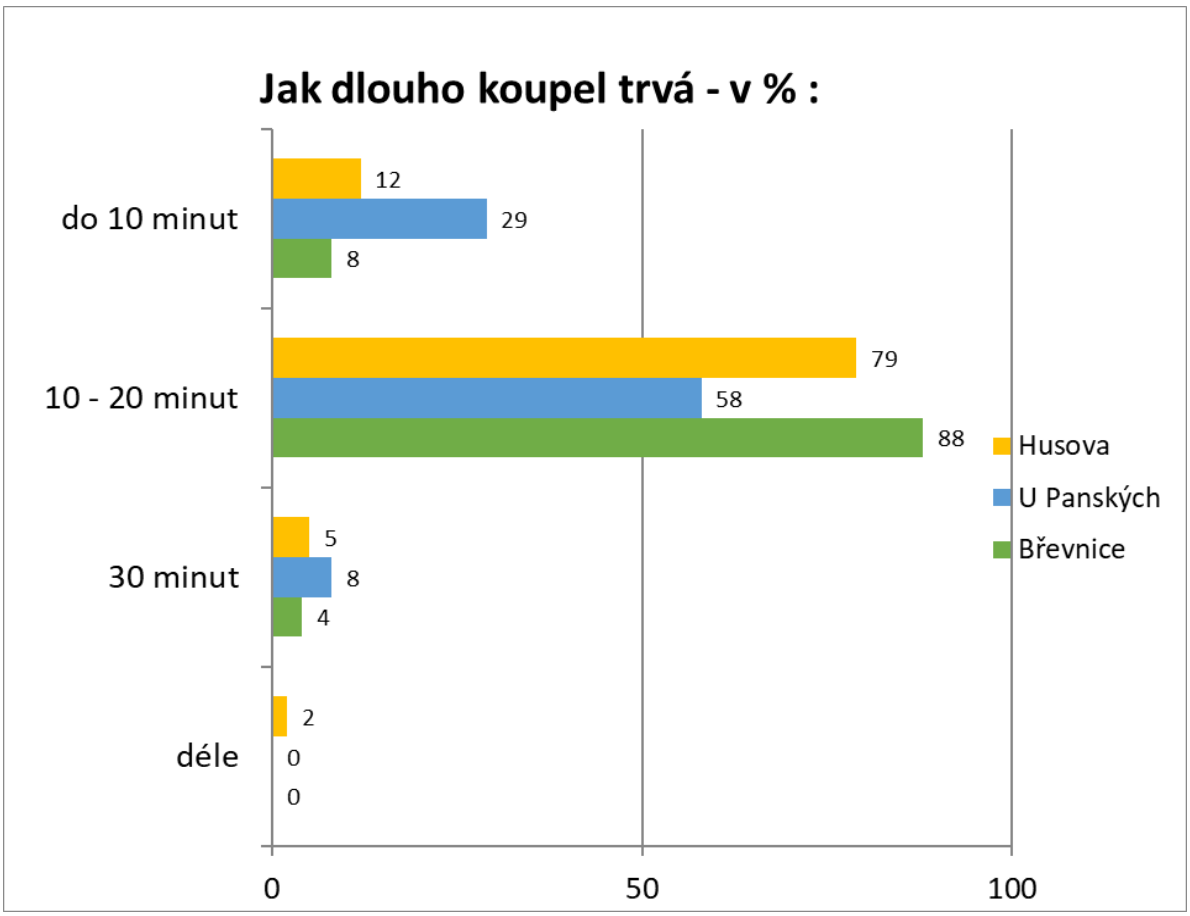
Čtvrtina respondentů z budovy Husova a 21% respondentů z budoyy U Panských sdělila, že si nemohou vybrat mezi vanou a sprchou. Zde je potřeba znovu připomínat klientům i personálu, který ovlivňuje průběh jednotlivých denních činností u klientů, že by možnost volby být měla, a klient se může koupat ve vaně či ve sprše, pokud to zvolí.

Pouze velmi malá část respondentů na jednotlivých budovách v dotazníku sdělila, že jim je při koupeli zima nebo čas koupele omezuje jejich denní program. Respondenti zpravidla nemají obavy sdělit, pokud se chtějí koupat jindy, pouze v budově v Břevnici se u části respondentů tyto obavy objevily, ty však mohou souviset s obtížemi v rozhodování a vymezování se z důvodu demence. Přesto je vhodné, aby personál na tyto aspekty pamatoval při koupání klientů.

Zajímavé bylo také sledovat, jak často se chtějí klienti koupat. Většina z respodnentů volila četnost 1x týdně, což je v našem zařízení zvykem, nicméně objevily se i hlasy pro častější koupání či naopak pro menší četnost koupele. Možnost častějšího koupání (spchování), když klient potřebuje pomoc personálu, je věčné téma a je potřeba se nad tímto problémem opět zamyslet.

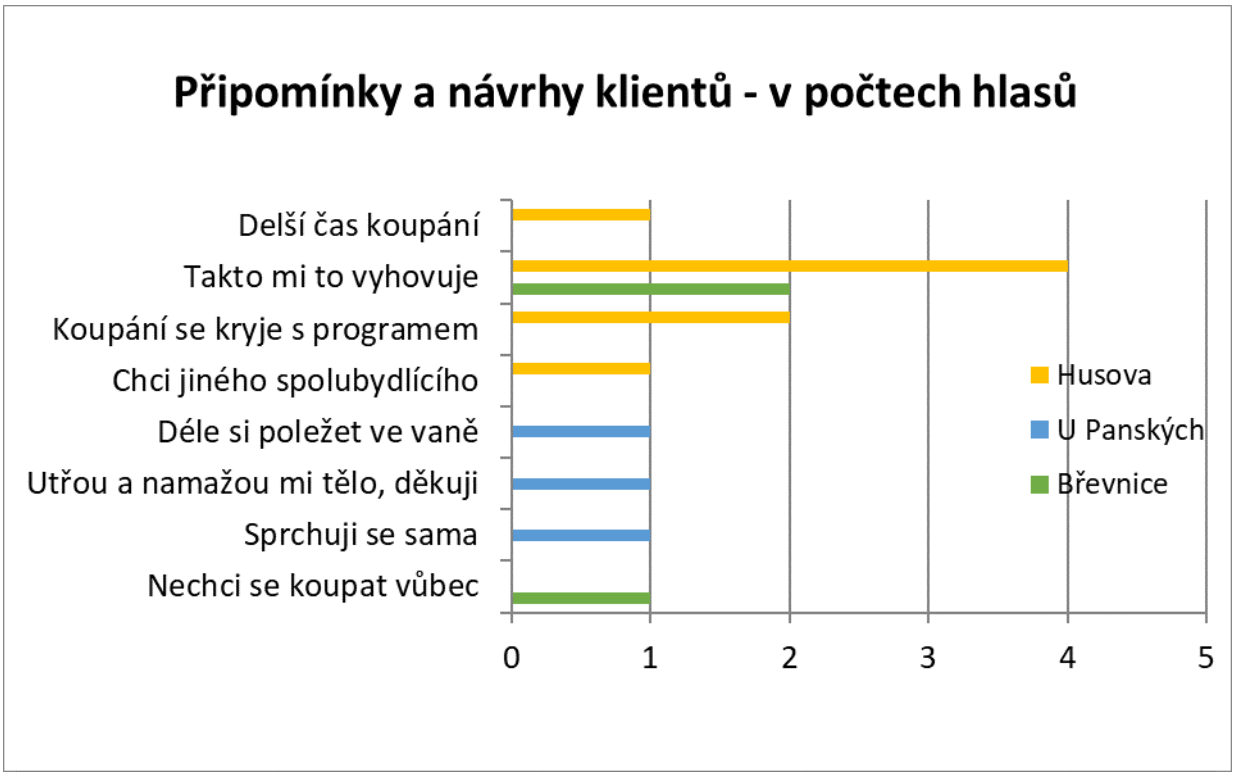
Koupel také na všech budovách zpravidla zpravidla trvá 10 – 20 minut, občas kratší dobu, málokdy delší dobu.


Chtěl/a bych se koupat - v % :
2 x týdně nebo častěji
14
21
0
1x týdne
69
75
92
1x za 14 dnů
14
0
4
1x za měsíc
0
0
4
0
50
100
Husova
U Panských
Břevnice


Jak dlouho koupel trvá - v % :
do 10 minut
12
29
8
10 - 20 minut
79
58
88
30 minut
5
8
4
déle
2
0
0
0
50
100
Husova
U Panských
Břevnice

Co by klienti v péči uvítali, podněty a připomínky

Na závěr byl v dotazníku respondentům dán prostor pro vlastní poznámky, návrhy nebo připomínky ke zlepšení služby.



V budově Husova jeden respondent navrhoval delší dobu koupání, jeden chtěl změnu spolubydlícího a dvěma nevyhovovalo, že čas koupání se kryje s oblíbenou aktivitou. Zde prosím personál, aby s danými klienty jednal a v případě jejich zájmu s nimi dojednal možnost déle se koupat, změnu spolubydlícího a pravidelné koupání na jiný den v týdnu.
V budově U Panských si také jeden respondent chtěl déle poležet ve vaně a věřím, že i to by bylo v rámci provozu možné, jen je nutné tuto potřebu konkrétního klienta zjistit, ptát se při koupeli atd.
V Břevnici se jeden respondent nechtěl koupat vůbec, tomuto požadavku sice nelze vyhovět, personál může však jednat stále s tímto klientem šetrně, sledovat jeho projevy libosti či nelibosti a snažit se koupel učinit co nejvíce snesitelnou. S ohledem na zdravotní stav tohoto klienta by bylo možné zvážit, zda by nestačilo v tomto případě koupání 1x za 14 dnů.

Shrnutí, doporučení a opatření

Dotazník pro klienty v oblasti koupání dopadl na všech pracovištích velice dobře, nikde nebyla pozorována nespokojenost přesahující přijatelnou mez. Klienti zpravidla potřebují pomoc personálu při koupání, volí i způsob koupele dle přítomnosti nebo nepřítomnosti sprchy u pokoje a dle svého zájmu, personál s klienty jedná šetrně a dbá na jejich soukromí. Klienti se zpravidla koupou 1x týdně 10 – 20 minut, což jim většinou vyhovuje.

Pro zkvalitnění služby v oblasti koupání doporučuji tato patření:

- **Metodik připomene pracovníkům na všech budovách na metodické poradě, aby byli vstřícní a podporovali klienty v možnosti volby mezi vanou a celkovou sprchou, aby se nenechali strhnout rutinou a zvyklostmi v této oblasti bez ohledu na to, zda klient u pokoje má či nemá sprchu.**
- **Ředitelka připomene klientům na jednotlivých budovách na schůzce s klienty, že mají možnost volby mezi vanou a sprchou, že si mohou změnit den svého pravidelného koupání po dohodě s personálem a prosím personál jednotlivých budov o vstřícný postoj k volbě klientů v této oblasti.**
- **Management by měl znovu zvážit a projednat, zda a za jakých podmínek se mohou klienti koupat častěji než 1x týdně, pokud o to projeví zájem a současně potřebují pomoc personálu.**
- **Klient by měl mít možnost poležet si ve vaně o cca 10-15 min. déle, pokud o to projeví zájem a je to s ohledem na jeho zdravotní stav a provozní podmínky možné, věřím však, že u jednotlivců by to realizovat šlo, a proto prosím personál a vstřícnost a komunikace v této oblasti.**
- **U klientů, kteří se neradi koupou, má personál zvýšenou měrou dbát na komfort koupání, rychlost i způsob koupání vyhovující klientovi (včetně teploty při koupání) s ohledem na jeho verbální i neverbální projevy libosti a nelibosti.**

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: 2. 11. 2018