

Dotazníkové šetření 2019 – KLIENTI
Téma: PODPORA VLASTNÍHO ROZHODOVÁNÍ
Služba: domov pro seniory a domov se zvláštním režimem

Dotazníkové šetření pro klienty zaměřené na oblast podpory vlastního rozhodování proběhlo v Domově pro seniory Havlíčkův Brod od 15. 3. 2019 do 25. 4. 2019. 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 24 vyplněných dotazníků od klientů z celkového počtu 52 klientů služby domov pro seniory budova Husova, 30 vyplněných dotazníků od klientů z aktuálního celkového počtu 39 služby domov pro seniory objekt U Panských v Havlíčkově Brodě a 19 vyplněných dotazníků ze služby domov se zvláštním režimem (z toho 13 bylo vyplněno formou v zastoupení klíčovým pracovníkem) z celkového počtu 25 klientů. Celkově se tedy zapojilo 63% klientů ze tří budov.**

Husova		U Panských		Břevnice		Celkem	
Osloveno klientů	Vyplněný dotazník	Osloveno klientů	Vyplněný dotazník	Osloveno klientů	Vyplněný dotazník	Osloveno klientů	vybráno
52	24 (46%)	39	30 (77%)	25	19 (76%)	116	73 (63%)

Respondenti odpovídali na dané otázky zpravidla formou zaškrtnutí na bodové škále 1–5 (1-ano, 2-spíše ano, 3-průměrně, 4-spíše ne, 5-ne). Odpověď 1–ano vyjadřovala nejvyšší míru spokojenosti nebo hodnocení daného jevu. U některých otázek zaměřených na preferovaný čas vstávání, uléhání a podávání jídel byla možnost zaškrtnout jednu z více odpovědí uvádějící čas.

Vedení organizace má za to, že respondenti vyjádřili nespokojenost nebo negativní hodnocení položené otázky, pokud výsledná známka bude horší než 2,5 (vzhledem ke škále hodnocení 1-5).

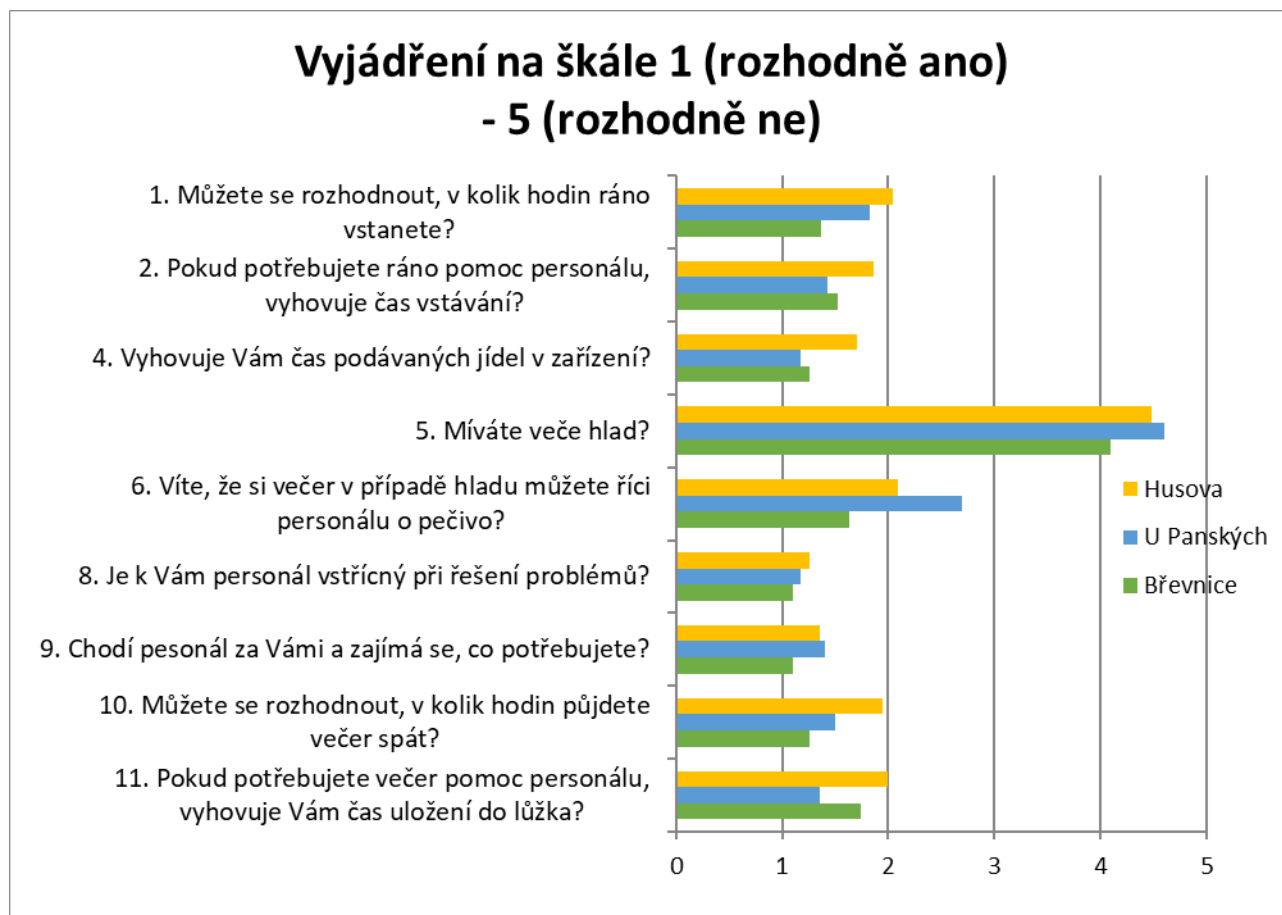
Pouze u otázky č. 5 Míváte večer hlad? – je hodnocení obrácené. Čím vyšší známka vyjde, tím více respondenti sdělují, že nemají hlad, což je pozitivní hodnocení daného jevu.

Klienti byli osloveni osobně svým klíčovým pracovníkem, aktivizační pracovníci nebo sociální pracovníci. 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 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.

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

Hodnocení jednotlivých otázek respondenty:

V dotazníku byly položeny otázky s tímto hodnocením za jednotlivé budovy na škále 1 - 5:

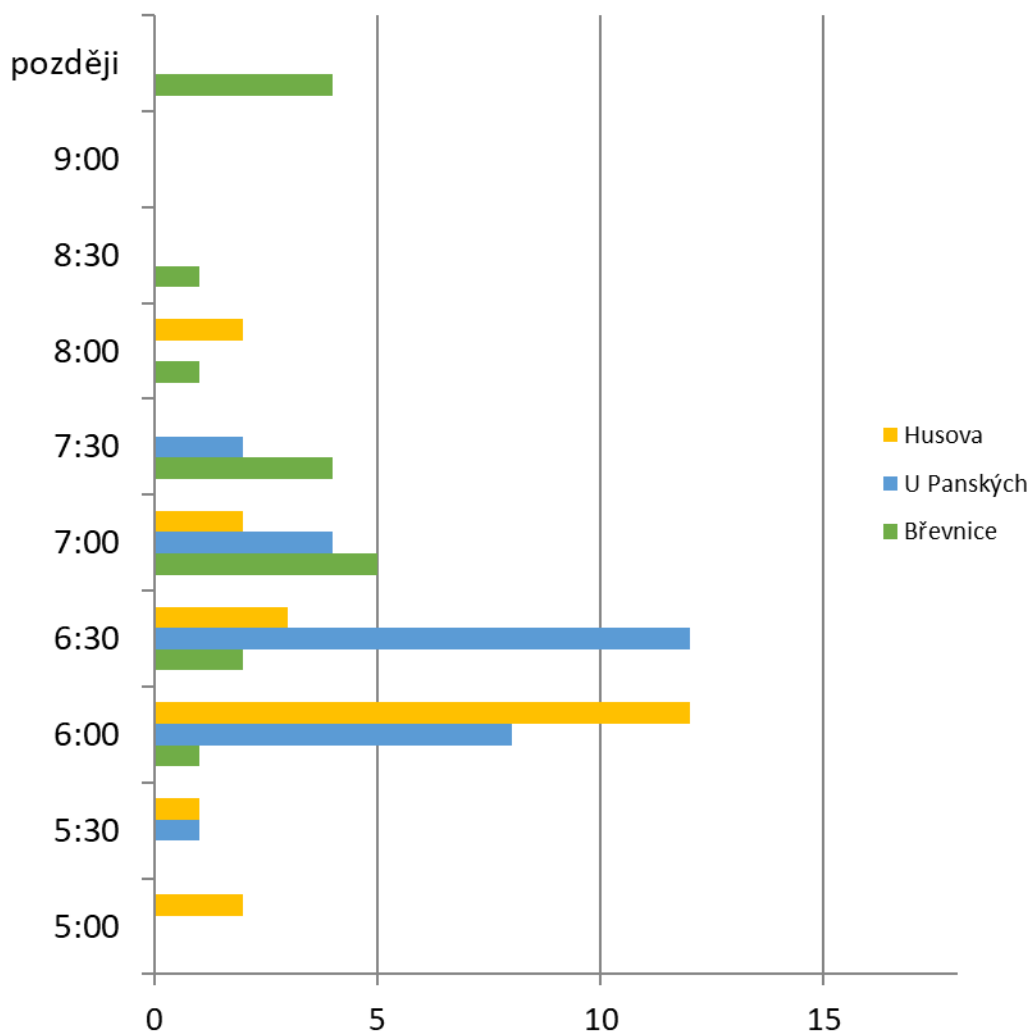


Jednotlivé otázky byly klienty hodnoceny poměrně kladně na všech budovách. Dle sdělení respondentů je personál vstřícný při řešení problémů, chodí za klienty a zajímá se, co potřebují. Hodnocení otázek, zda se mohou respondenti rozhodnout, kdy budou vstávat či půjdou spát, bylo poměrně kladné, málokdy byla dosažena byt' jen průměrná hodnota 2,0, což můžeme v pobytové službě považovat za velmi dobrý výsledek když vezmeme v úvahu, že většina klientů potřebuje při těchto úkonech pomoc personálu. Také časy podávání jídel zpravidla respondentům vyhovovaly.

V otázce č. 5 respondenti uváděli, že zpravidla nemají večer hlad – výsledná známka se blížila k hodnotě 5,0, což je pozitivní hodnocení daného jevu. Někteří respondenti nevěděli, že si mohu večer říci o pečivo v případě hladu, a to nejvíce v budově U Panských.

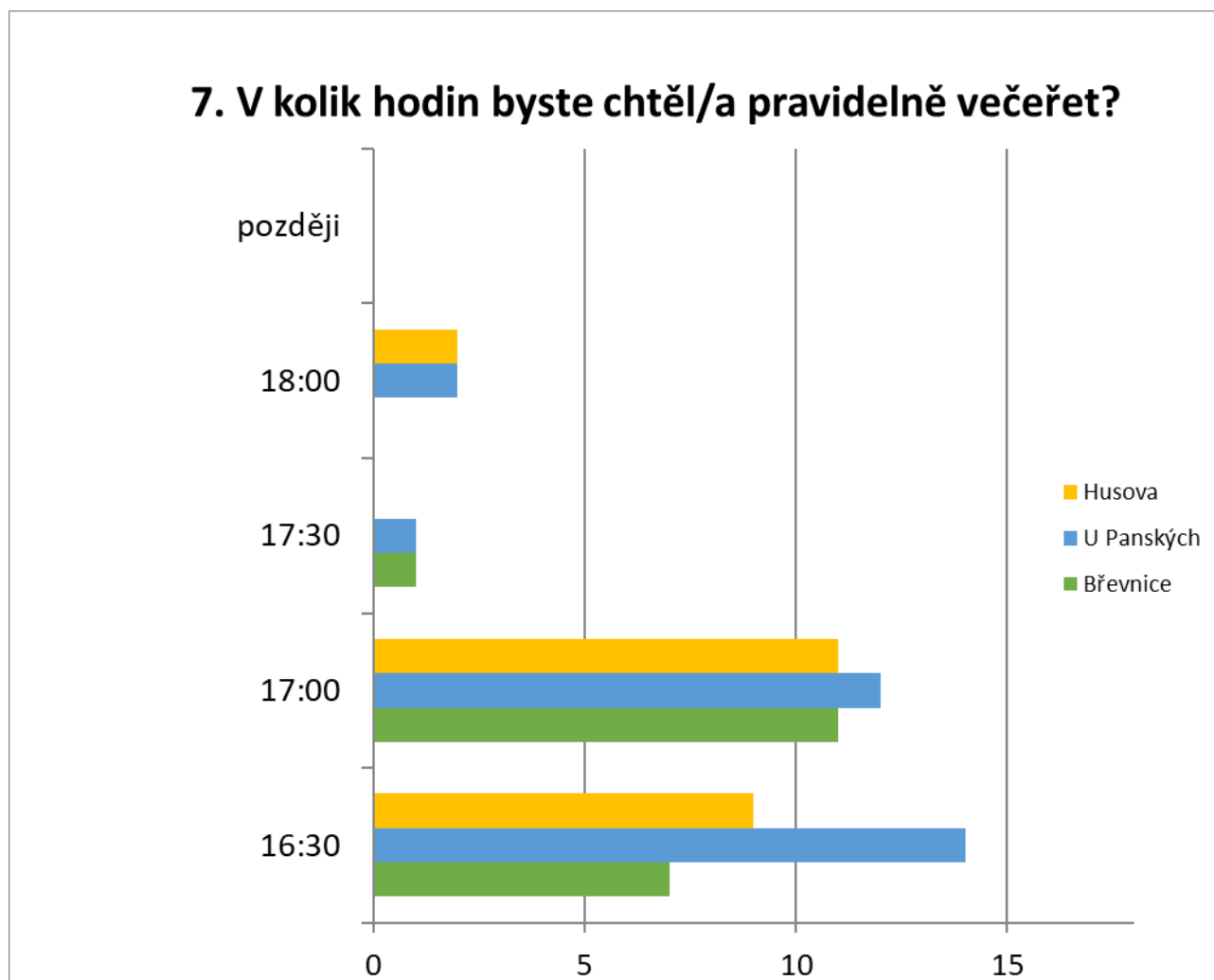
Vstávání

3. Chtěl/a bych pravidelně vstávat v hod.:



Bylo velmi zajímavé sledovat, kdy chtějí klienti na jednotlivých budovách pravidelně vstávat. Nejvčasnější časy uváděli klienti v budově Husova, kde preferovali nejvíce čas 6.00 hod., někteří dokonce již v 5.00 hod. Časy preferovaného vstávání byly trochu posunuté v budově U Panských na pozdější čas, nejvíce preferovaný čas byl 6:30 hod., někteří chtěli vstávat i později. V budově v Břevnici můžeme pozorovat další posunutí preferovaných časů směrem do dopoledne, někteří klienti dokonce vstávají později než v 9:00 hod., nejvíce preferovaný byl čas 7.00 hod. Personál v Břevnici dle individuálních zvyklostí klientů s demencí jim umožňuje vstávat – až se vyspí, což je určitě velmi dobrá praxe, která se ale uplatňuje v případě možnosti i v ostatních budovách.

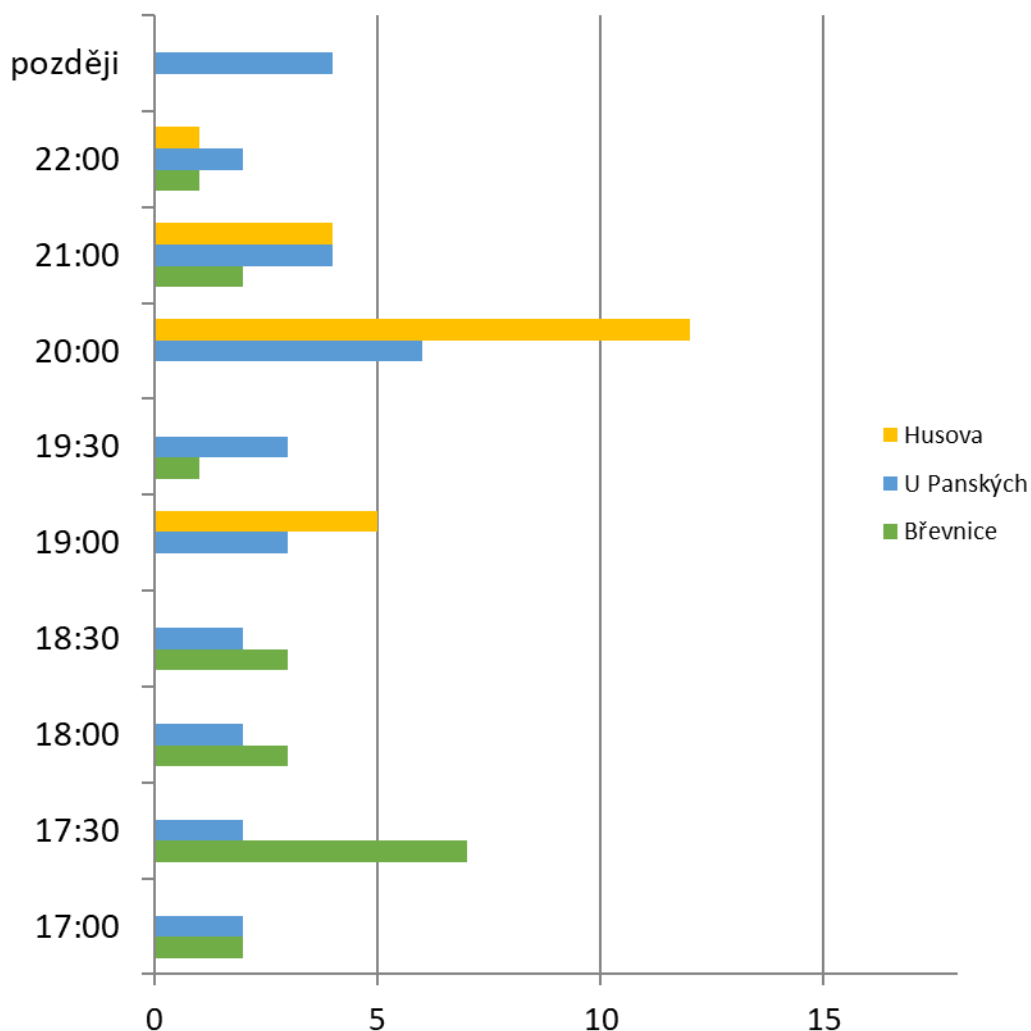
Čas podávání večeře



Respondenti uváděli, že chtějí zpravidla večeřet v 16:30 – 17:00 hod., později jen někteří. Zájemci o pozdější večeření se mohou obrátit na personál, v některých případech je určité možné přijít do jídelny později a jídlo si odnést nebo poté ohřát v mikrovlnné troubě. Potíž by nastala v případě, kdy by chtěl jíst později klient, který potřebuje velkou pomoc při podávání jídla.

V kolik hodin jít spát

12. V kolik hodin byste chtěl/a večer chodit spát?



Respondenti z řad klientů na jednotlivých budovách uváděli různé časy, kdy chtějí chodit spát. V budově Husova klienti často uváděli (dle sdělení pracovnice, která jim pomáhala tiskopis vyplňovat), že jim vyhovuje čas, kdy jim personál pomáhá s uléháním do lůžka, pokud potřebují pomoc, poté si čtou nebo sledují televizi a usínají, až jsou unaveni. Z odpovědí je možné vysledovat, že nejvčasnější časy uváděli klienti z Břevnice, naopak pozdější časy spíše v budově Husova, kde byl nejvíce preferovaný čas 20:00 hod.

Vzhledem k tomu, že u otázky, zda klientům vyhovuje čas uložení do lůžka, vycházely průměrné hodnoty spíše k hodnotě 2,0, je potřeba se ptát, zda by nebylo možné zájemcům na jednotlivých budovách umožnit uléhat s pomocí personálu do lůžka později, než v 18.30, kdy se střídá denní a noční směna personálu. Domnívám se, že tuto možnost by mohli zajistit pracovníci na noční směně bez nutnosti další příslužby, a že se jedná spíše o nastavení personálu než o nemožnost takto klientům vyhovět.

Dále respondenti sdělovali svými slovy, co jim chybí, co by uvítali:

Husova:	Domov Něbudu nic vyplňovat, stejně se nic neudělá, chybí zpětná vazba Proč pořád někdo vymýšlí dotazník Nemůžu se rozhodnout kvůli podání inzulinu, jinak spokojenost
U Panských	Jsem spokojená. Hodně věcí se musí řídit podle množství personálu ve službě, plno věcí nejde děla jinak. Pokud chce někdo večerět později, má možnost nebo si má něco sám koupit. Jsem spokojená, vše vyhovuje, nic bych neměnila (4x) Už nic nechci, pouze zdraví Mít u sebe vnučata Nevyhovuje mi jídelníček, nerozumím mu Nespokojenost s jídlem Vůbec nechci vstávat
Břevnice:	Jsem spokojená.

Nakonec respondenti sdělovali své připomínky, návrhy a jiná sdělení:

Husova:	Uvařit pořádnou omeletu na večeri Pochvala paní uklízečce Jolaně Partnera na hru šachy Jsem tu velice spokojená
U Panských:	Více chleba Chci svoje WC, vadí mi zápach, na jedno WC jsme tři! Všechno je v pořádku (2x) Více aktivit Chci dřív prášek na spaní Chodit dýl spát Vadí mi postranice Jídelníčky jsou nepřehledné Večeře je moc brzo
Břevnice:	Jsem ráda, že tu mám kamarádku, jsem spokojená, sestřičky jsou hodné "Nechci vás obtěžovat, máte hodně práce"

Zhodnocení výsledků, opatření a doporučení:

Dotazník pro klienty v oblasti vlastního rozhodování o režimu dne dopadl na všech pracovištích poměrně dobře, nikde nebyla pozorována nespokojenost přesahující přijatelnou mez. Klienti zpravidla potřebují pomoc personálu při vstávání a ukládání do lůžka. S pomocí a vstřícností personálu byli respondenti spokojeni.

Pro zkvalitnění služby doporučuji tato patření:

- V tuto chvíli není potřeba měnit časy podávání jídel.
- Metodik připomene pracovníkům na všech budovách na metodické poradě, aby byli vstřícní a v případě zájmu umožnili klientům večeřet později, zvláště, pokud nepotřebují při jídle pomoc personálu.
- Doporučení pro nutričního – zjednodušit jídelníčky pro klienty.
- Podporovat klienty v individuálním čase vstávání, upravit harmonogram denních prací pečovatelek s ohledem na potřeby klientů. Nepodporovat režimovou ústavní péči o klienty, což je úkol pro sociální pracovnice na budovách.
- Pokud jsou na jednotlivých budovách zásoby jídla, které lze večer klientům v případě hladu nabídnout (např. chleba, pečivo) – připomínat klientům, že si o to mohou říct. Opět zajistí sociální pracovnice.
- Režimově podpořit klienty v možnosti uléhat do lůžka později než v 18:30 hod. a to systematickou prací s personálem na jednotlivých budovách. V tuto chvíli zřejmě není potřeba zavádět na jednotlivých budovách dělené směny nebo příslužby umožňující pozdější uléhání klientů, protože se zdá, že stávající stav umožňuje klientům vyhovět. Nicméně vedení organizace se může k této problematice opět vrátit, pokud bude aktuální.
- Pokud mají klienti požadavek na jiný způsob využití postranic u lůžka, určitě se mohou obrátit na personál v přímé péči, který se bude snažit jim vyhovět.
- Metodik předá výstupy z tohoto dotazníkového šetření klientům – vyvěšením na nástěnky, přednesením na schůzce s klienty, a to do konce roku 2019.

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: 14. 6. 2019