



VYHODNOCENÍ DOTAZNÍKŮ SPOKOJENOSTI BLÍZKÝCH OSOB UŽIVATELŮ V DOMOVĚ SENIORŮ DAČICE

V září roku 2023 proběhlo dotazníkové šetření spokojenosti blízkých osob uživatelů Domova seniorů Dačice. Dotazníky byly předány s cílem zjištění spokojenosti s úrovní poskytované sociální služby v našem Domově seniorů.

Z poskytnutých dotazníků se od blízkých osob uživatelů vrátilo 30 dotazníků.

Po vrácení vyplněných dotazníků bylo provedeno jejich vyhodnocení, které je k dispozici k nahlédnutí v kanceláři vedoucí Domova seniorů Dačice v pracovních dnech. S výsledky dotazníkového šetření je možno se rovněž seznámit na webových stránkách zařízení <https://www.dsdacice.cz/>.

VÝSLEDKY DOTAZNÍKŮ SPOKOJENOSTI BLÍZKÝCH OSOB

1. Spokojenost s prostředím a vybaveností Domova:

- **spokojenost** vyjádřilo 29 dotázaných (96,67 %).

„Domov je výborně navržen a umístěn. Velmi oceňuji jeho moderní vybavení. Výtah, který umožňuje i méně pohyblivým klientům výlety do okolí Domova seniorů. Úprava okolí kolem Domova seniorů je příjemným prostředím ke trávení času.“

„Absolutně.“

- **nespokojenost** – 1 dotázaný (3,33 %).

„Hodilo by se nové pojízdné lůžko k lékaři (p. Zemanová).“

2. Spokojenost s přístupem zaměstnanců Domova k uživatelům a jejich blízkým osobám:

- **spokojenost** vyjádřilo 29 dotázaných (96,67 %).

„Zaměstnanci Domova seniorů mne mile překvapují od prvního setkání. Vysoká míra empatie není dnes v medicíně a sociálních službách samozřejmostí, ale zde v Domově seniorů se s ní lze setkat naprosto běžně.“

- **nespokojenost** - 1 dotázaný (3,33 %).



„Vnímám rozhádanost II. oddělení, chybí komunikace a týmová práce a stmelování kolektivu od vedoucí.“

3. Sdělení informací (pozitivních i negativních) od uživatele, které by měli zaměstnanci

Domova seniorů Dačice vědět:

- **žádné sdělení** – 17 dotázaných (56,67 %);
- **nevyplněno** – 1 dotázaný (3,33 %);
- **sdělené informace** – 12 dotázaných (40 %).

„Myslím, že se všichni zaměstnanci na patře, kam chodím za strejdou, chovají mile k pacientům.“

„Strava: nejsou nutné teplé večeře, myslím, že by někteří uvítali studenou kuchyni.“

„Maminka je spokojená, má péči, o které se jí prý ani nezdálo. Má spoustu aktivit, které ji baví a ráda se jich zúčastňuje.“

„Děkuji za péči.“

„Máme pouze pozitivní informace.“

„Řešíme aktuálně hned.“

„Příjemný personál, některé polévky babí nechutnají.“

„Mamka je velmi spokojená.“

„Uživatelka má bezlaktózovou dietu a opakovaně si stěžuje na kvalitu stravy.“

„Můj bratr je zde velice spokojený a oceňuje přístup personálu. Zpětně vyzdvihuje období Covidu, kdy i přes náročnost situace bylo umožněno, aby mohl dostávat ode mne některé potraviny, které má v oblibě.“

4. Spokojenost s informovaností o důležitých skutečnostech týkajících se uživatele:

- **celkovou spokojenost** 28 dotázaných (93,34 %).

„V případě, že je potřeba řešit záležitosti klienta, probíhá toto vždy v upřímném duchu s velmi osobním přístupem a snahou pomoci i ve věcech, které mohou být pro některé osoby poměrně neznámou právní a úřední oblastí.“

„Ano – částečně.“

- **nevyplněno** – 1 dotázaný (3,33 %);
- **nespokojenost** – 1 dotázaný (3,33 %).



„Na jaře jsem nebyla informována o pádu matky, druhý den měla teplotu, když jsem požadovala vyšetření MUDr. Heřmánkem, bylo mi sděleno, ať si mu zavolám sama. Lékařem byl matce zjištěn Covid, o kterém jsem nebyla opět informována.“

5. Spokojenost s ošetrovatelskou, rehabilitační a přímou obslužnou péčí u uživatele:

- **spokojenost** vyjádřilo 28 dotázaných (93,33 %).

„Chtěl bych jenom poprosit, jestli by strejdovi mohly tekutou stravu dávat lžící raději samy ošetrovatelky. Má totiž čím dál větší třes pravé ruky a levou ruku má nepohyblivou. Když by se krmil sám, tak vše rozbryndá.“

„Z mého pohledu někteří klienti ani nejsou schopni docenit profesionalitu a trpělivost zaměstnanců, kteří se o ně starají. Není vždy samozřejmostí, že někdo dokáže odvést svojí práci s tak velkým osobním zaujetím jako zde v Domově.“

- **nespokojenost** – 2 dotázaný (6,67 %).

„Více rehabilitace.“

„Pokud víme, tak rehabilitace není v podstatě žádná – byli bychom rádi za trénink chození, cvičení na lůžku apod.“

6. Spokojenost s prací ostatních zaměstnanců Domova (údržba, prádelna, úklid, kanceláře ekonomického a sociálního úseku):

- **spokojenost** vyjádřilo všech 30 dotázaných (100 %).

„Tito lidé jsou sice téměř neviditelní a málokdo se o jejich práci zajímá. Někdo dokáže kritizovat, ale je zde bezvadně uklizeno. Údržba je prováděna odborně a co se kuchyně týká, strava je pestrá a i přes nutnost diet se zde daří vařit na výbornou.“

7. Jiná sdělení ke kvalitě poskytovaných služeb:

- **bez sdělení** – 20 dotázaných (66,67 %);
- **sdělení** – 10 dotázaných (33,33 %).

„Velmi si vážím všeho, co v rámci služeb poskytujete. Toto v takovém rozsahu bohužel v dnešní době při současné pracovní vytíženosti není schopna rodina zajistit. Díky vám nejsou naši rodiče izolováni a osamělí po většinu dne, tak jak tomu bylo, když byli někde sami a rodina za nimi jen docházela.“

„Celková spokojenost, nemám námitek.“

„Ráda chodí na aktivity v klubovně.“

„Děkujeme všem zaměstnancům za jejich kvalitně odváděnou práci!!“

„Děkuji za profesionální přístup všech zaměstnanců v péči o mého nejbližšího. Chválím rovněž čistotu a vůni po celém Domově.“

„Nechci, myslím, že poskytujete velmi dobré služby.“

„Děkujeme za vzorné poskytování péče a citlivý přístup.“

„Moc děkujeme za péči.“

„Služby OK. Doufám, že tento dotazník je anonymní, tzn. že nebude řešen s mojí matkou. Děkuji.“

„V případě, že provoz Domova seniorů bude probíhat v současném režimu a kvalitě, nenapadá mne nutnost žádné radikální změny. Přeji všem zaměstnancům Domova seniorů, aby jejich náročnou práci byli schopni ocenit jak klienti Domova, tak osoby, se kterými přichází do jednání.“

„Ne.“

Přijatá opatření na základě zjištění z předložených dotazníků:

Všichni zaměstnanci Domova seniorů Dačice budou na poradě seznámeni s výsledky dotazníkového šetření.

V Dačicích dne 24. 11. 2023

Mgr. Stanislava Šenkyplová, MBA
vedoucí DS Dačice