

Domov pro seniory Horní Stropnice

Dobrá Voda 54

374 01 Horní Stropnice

Tel. 386 327 130, e-mail: dd.stropnice@post.cz

www.domovstropnice.cz



Dotazník spokojenosti za rok 2017

Vyhodnocení

Vážení uživatelé, rodinní příslušníci i zaměstnanci Domova pro seniory Horní Stropnice.

V lednu 2018 proběhlo v našem zařízení dotazníkové šetření s cílem zjistit spokojenost uživatelů a jejich rodinných příslušníků se službami poskytovanými Domovem pro seniory Horní Stropnice za rok 2017.

Dotazníkové šetření bylo anonymní.

Klíčovní pracovníci roznesli dotazníky všem uživatelům a nabídli jim pomoc při vyplňování. Ze 45 dotazníku bylo vráceno 20 vyplněných dotazníků. Rodinám jsou k dispozici dotazníky u hlavní jídelny, kdy po vyplnění je mohou vhodit do k tomu určené schránky.

Děkujeme všem respondentům, kteří se do šetření zapojili a zjištěné informace budou použity pro zlepšování kvality poskytované služby.

Šetření bylo zaměřeno na několik oblastí: 1) Úroveň ubytování a služeb

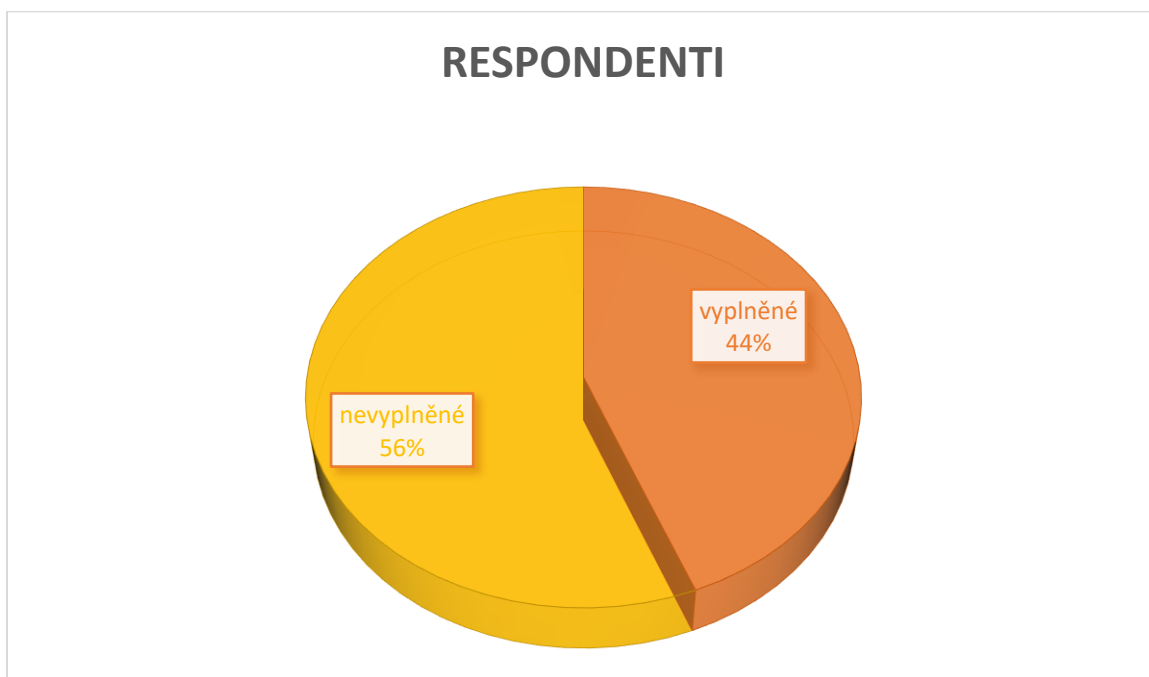
2) Stravování

3) Kvalita zdravotní a oš.péče

4) Jednání pracovníků

5) Volnočasové aktivity

Domov pro seniory Horní Stropnice poskytuje sociální službu 45 uživatelům (v hodnotícím období stav 45 uživatelů). Do dotazníkového šetření se zapojilo 20 klientů, což představuje 44,4 % z celkového počtu klientů.

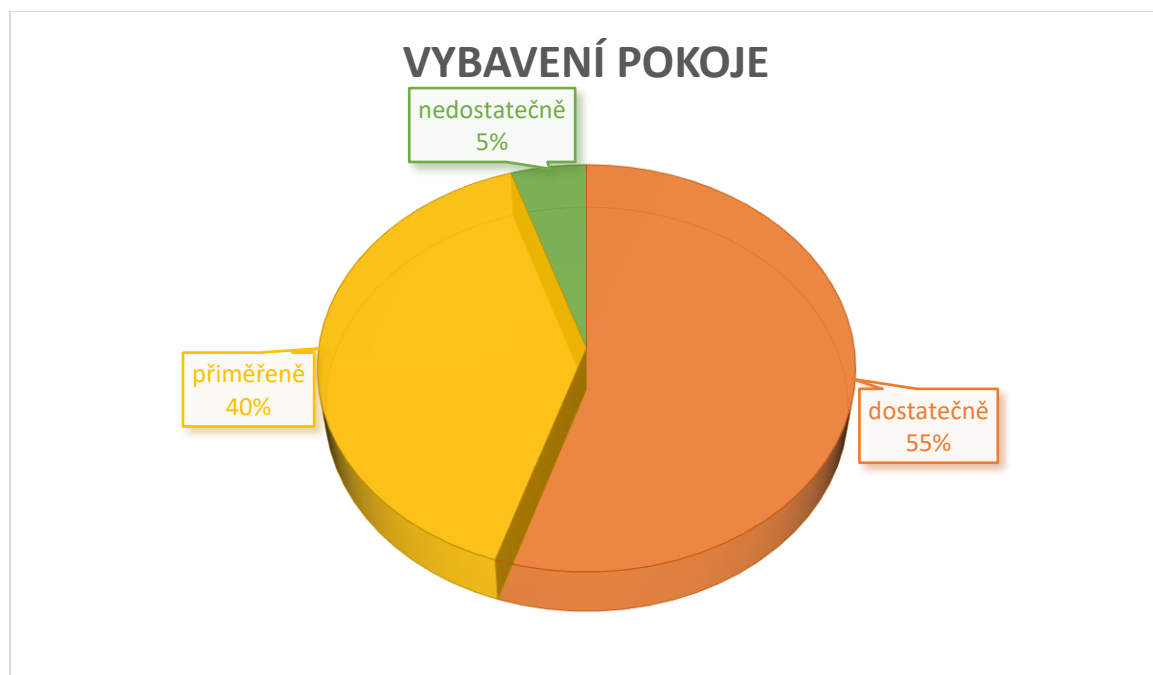


1) Úroveň ubytování

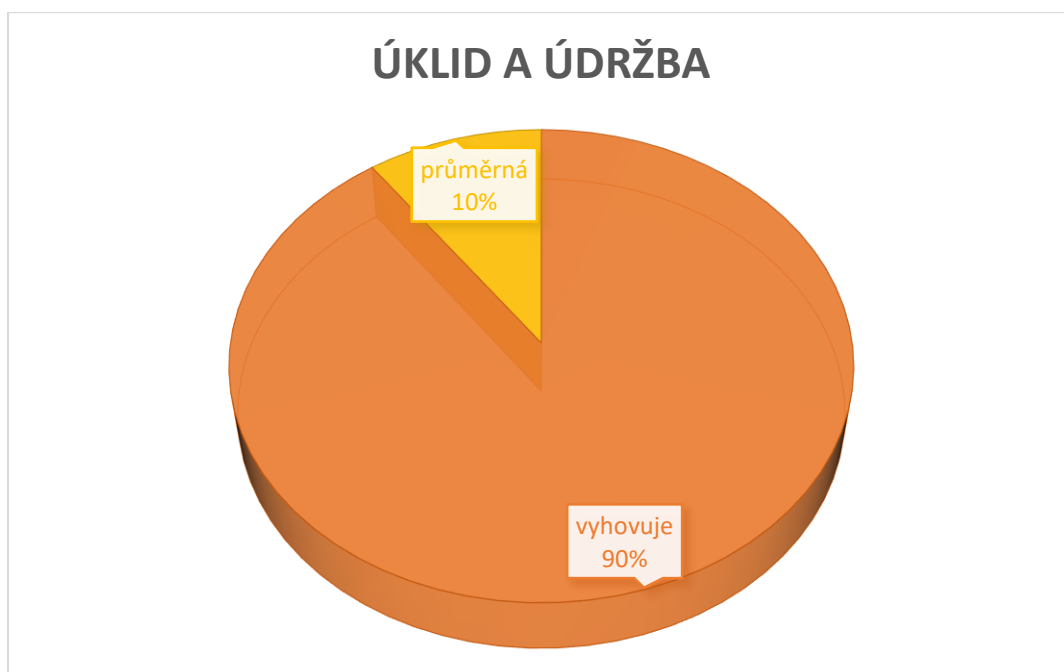
- velikost pokoje



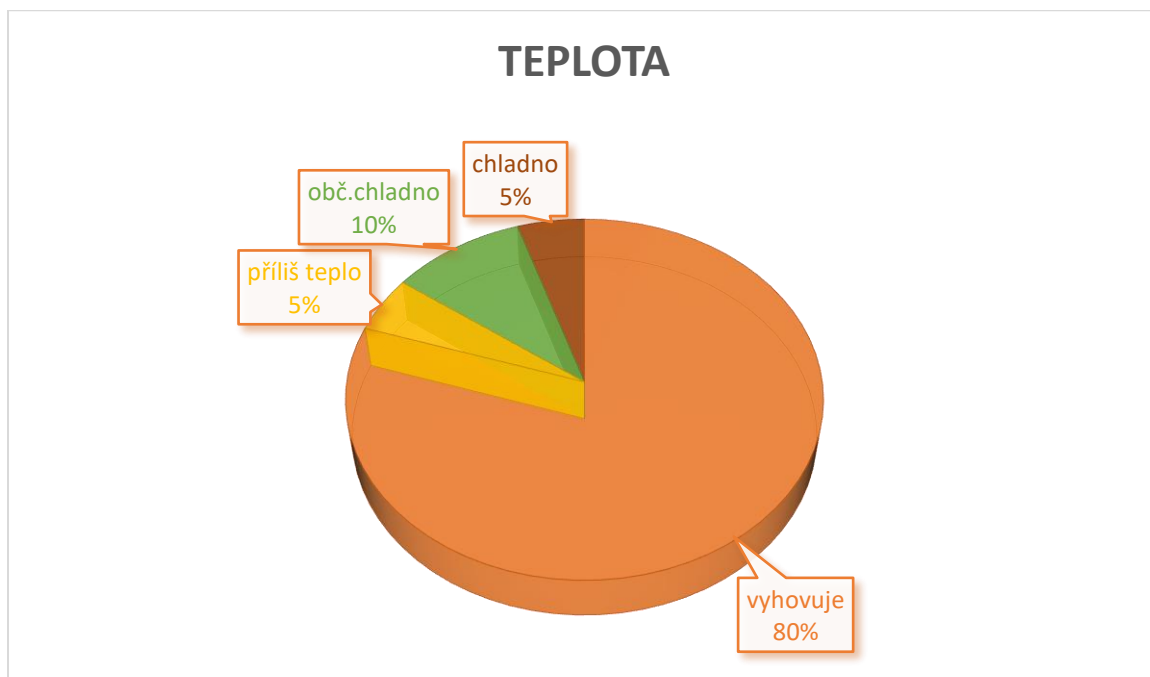
- vybavení pokoje



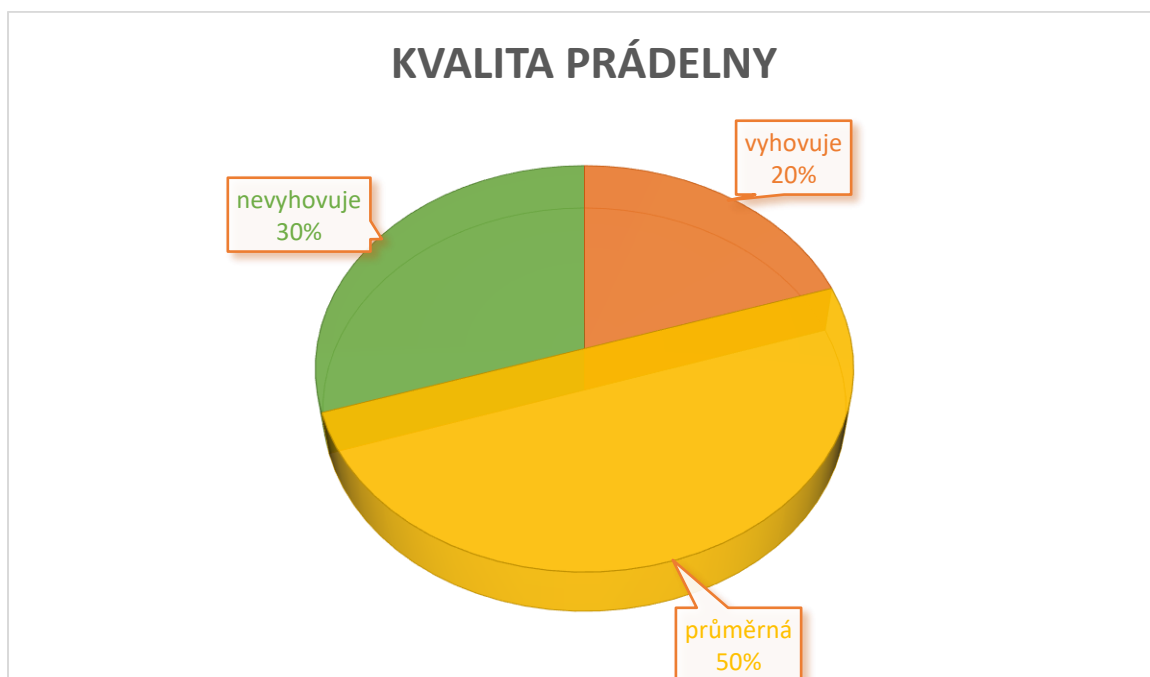
- kvalita úklidu a údržby



- teplota v pokoji

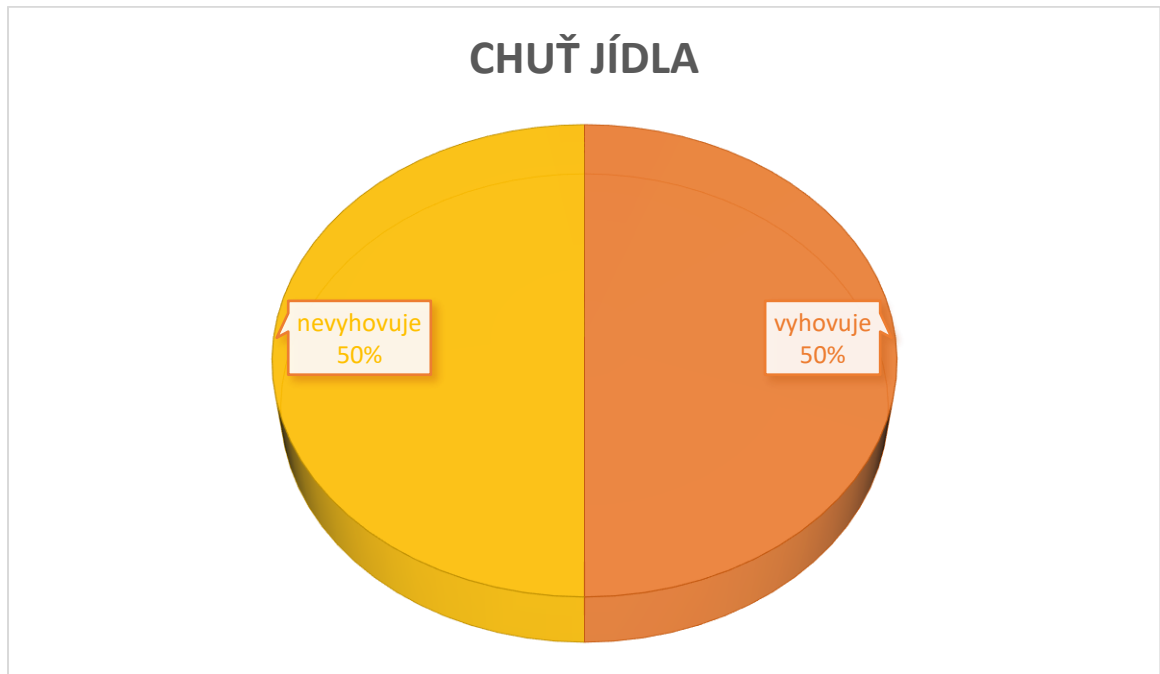


- kvalita prádelny

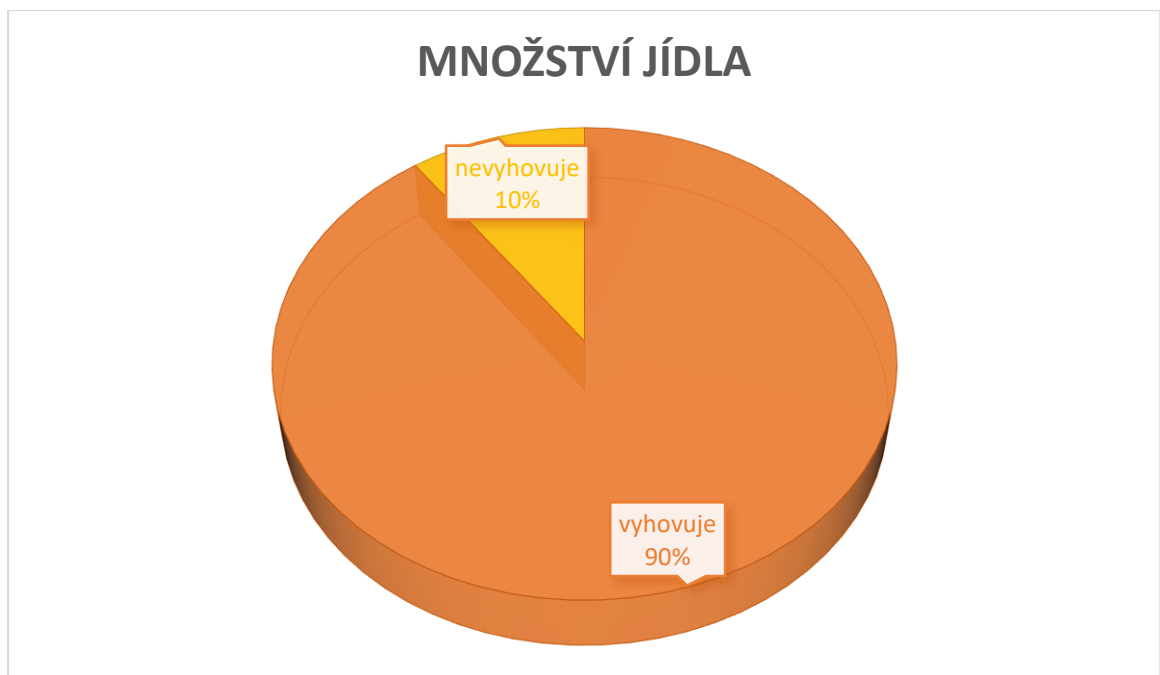


2) Stravování

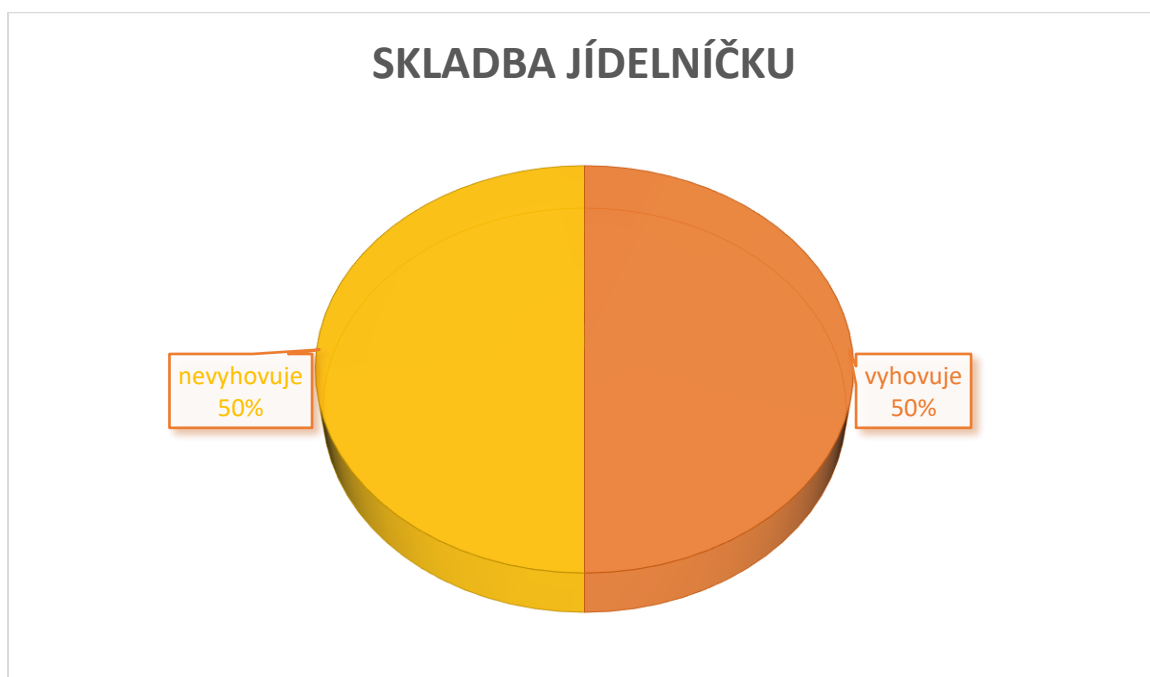
- chuť jídla



- množství jídla



- skladba jídelníčku



3) Kvalita zdravotní a ošetrovatelské péče

- práce zdravotních sester a pracovníků přímé obslužné péče



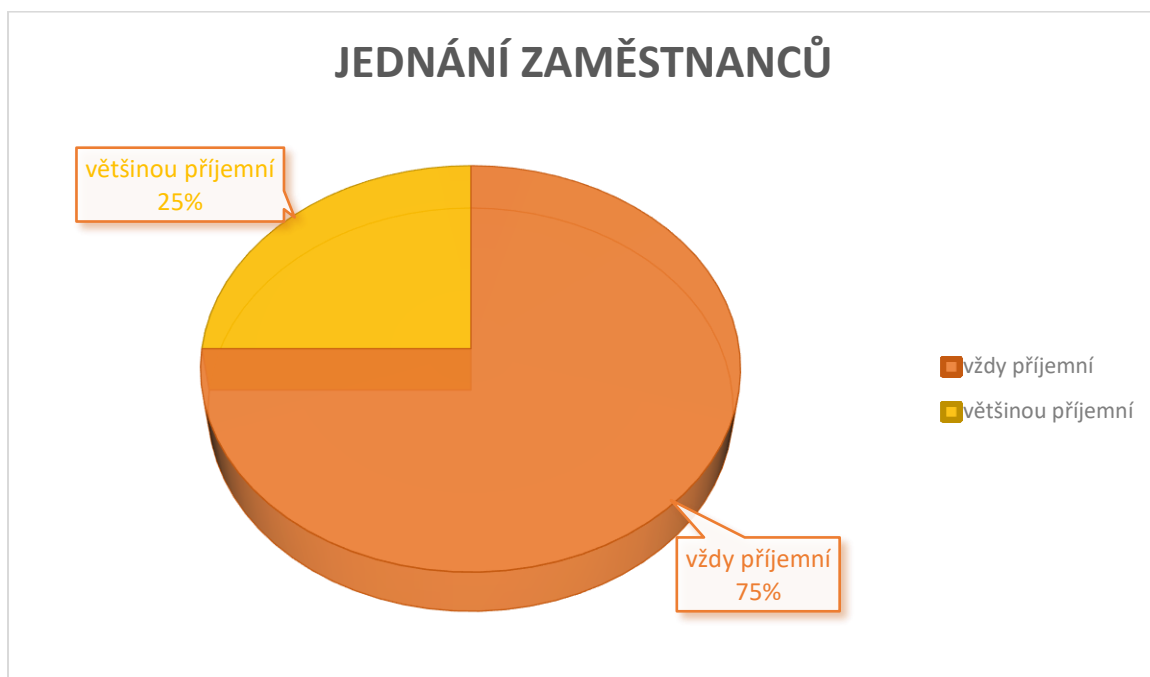
- péče ošetřujícího lékaře



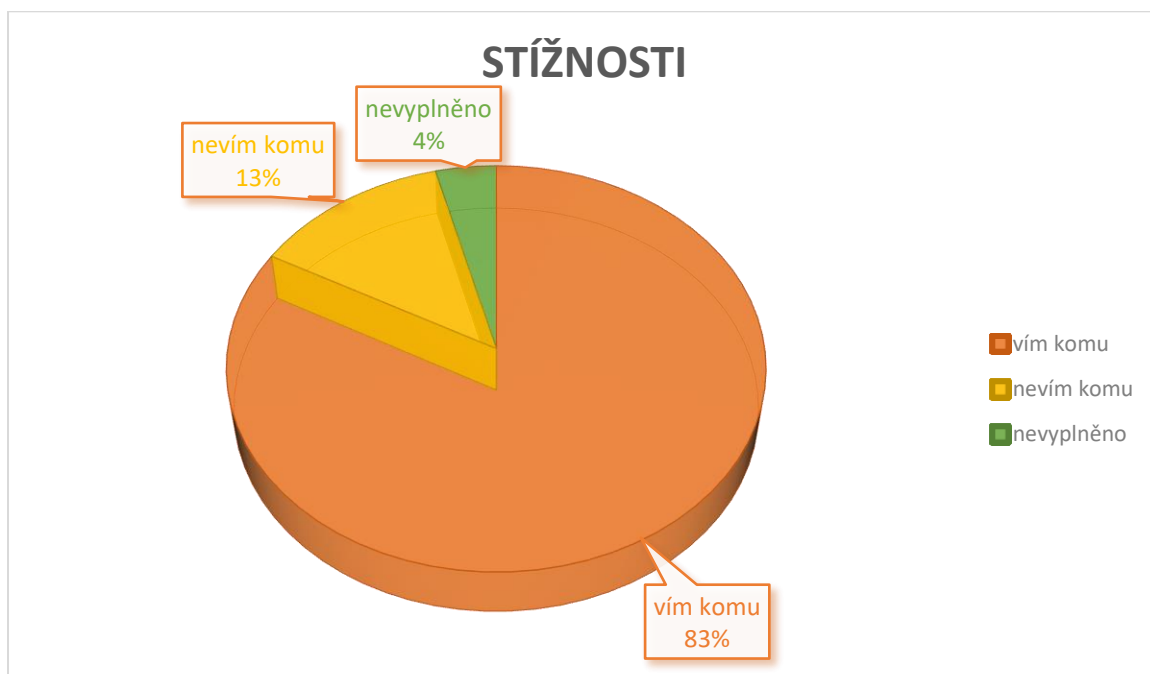
- práce sociálního pracovníka



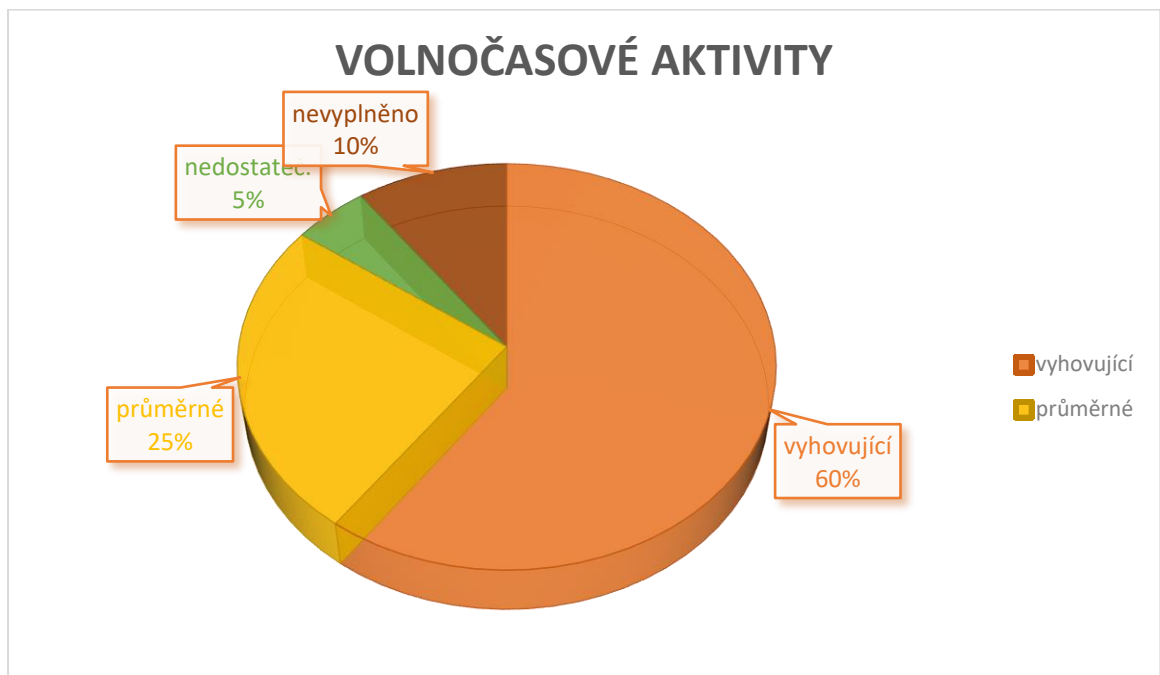
4) Jednání zaměstnanců



- Stížnosti



5) Volnočasové aktivity



Celkové zhodnocení péče



Vyhodnocením dotazníků bylo zjištěno, že uživatelé jsou převážně spokojeni s velikostí a vybavením pokojů, s jejich vytápěním a úklidem. V jednom případě se objevil požadavek na jednolůžkový pokoj a požadavek na vybavení pokoje – jiný typ skříně, více poliček a více úložného prostoru. V současné době nelze některým požadavkům vyhovět, jednolůžkový pokoj je v případě uvolnění nabídnut uživateli, který o něj požádá v průběhu poskytování sociální služby. Vzhledem k dispozicím pokojů nelze již přidat další vybavení. Pokoje jsou vybaveny novým nábytkem (skříně, noční stolky, polohovací postele). Dále jsou uživatelé spokojeni s prací údržby.

Nespokojenost se projevila u služeb prádelny, kdy za nedostatek bylo shledáno pozdní vracení prádla, ztráta prádla a oprava prádla.

Navrhované opatření: zkontrolovat u uživatelů zda mají všechno prádlo řádně označeno – vedoucí zdravotního úseku (pracovníci v přímé péči). Vyprané prádlo neprodleně předávat do oběhu – vedoucí provozního úseku (pracovnice prádelny). Náhrada za prokazatelně zničené oděvy bude řešena individuálně.

Se službami kuchyně jsou respondenti spokojeni z 50 %, objevují se výtky k chuti jídel a složení jídelníčku, bez problémů se jeví množství stravy.

Zařízení spolupracuje s externí nutriční terapeutkou, která sestavuje ve spolupráci se zásobovačkou jídelní lístky. Uživatelé si v dotazníku často stěžují na opakující se jídla. Informace jsou nutriční terapeutce předávány a budou konzultovány při osobním jednání za přítomnosti všech zaměstnanců, kteří jsou do přípravy stravy zapojeni. Následně budou uživatelé informováni o případných změnách ve stravování. V otázce chuti, spokojenost v 50 %, se objevují připomínky typu „málo či hodně slané, tvrdá rýže, apod.“ Poznatky předány vedoucímu provozu, který tyto skutečnosti projedná s pracovníci kuchyně.

Respondenti jsou spokojeni se zdravotní a ošetrovatelskou péčí, s péčí lékaře a sociálního pracovníka. Dále respondenti jako zcela vyhovující hodnotili nabídku volnočasových aktivit.

Jednání a chování všech zaměstnanců je příjemné.

Respondenti dokázali ve větší míře odpovědět na otázku týkající se stížností – ví komu a jak si mohou stěžovat.

Celkově hodnotí péči jako vyhovující s drobnými připomínkami.

Zjištěné informace budou použity k řešení stávajících nedostatků

Vyhotovila: Strachotová Marie
sociální pracovnice

Schválila: Chaloupecká Eva
ředitelka

V Dobré Vodě 24.1.2018

