

Domov pro seniory Horní Stropnice

Dobrá Voda 54

374 01 Horní Stropnice

Tel. 602 527 746, e-mail: dps@domovstropnice.cz

www.domovstropnice.cz



Dotazník spokojenosti za rok 2022

Vyhodnocení

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

V březnu 2023 proběhlo v našem zařízení dotazníkové šetření s cílem zjistit spokojenost uživatelů se službami poskytovanými Domovem pro seniory Horní Stropnice za rok 2022.

Dotazníkové šetření bylo anonymní.

Pracovníci roznesli dotazníky uživatelům, kteří využívali službu v roce 2022 a nabídli jim pomoc při vyplňování. Z 35 ks dotazníků bylo vráceno 25 ks vyplněných dotazníků

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

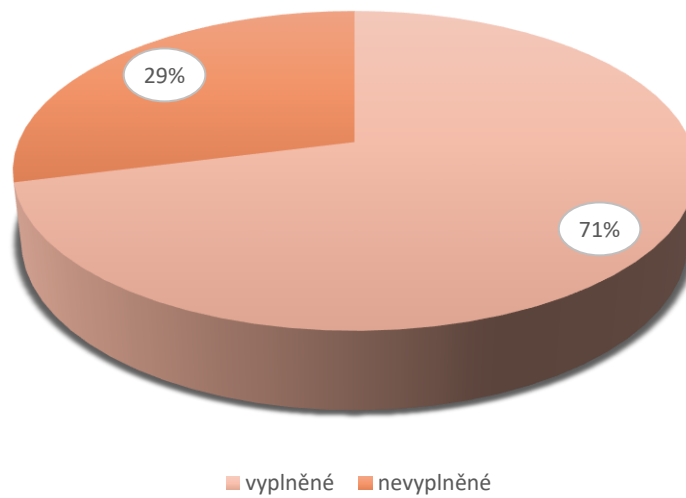
Šetření bylo zaměřeno na několik oblastí:

- 1) Úroveň ubytování a služeb
- 2) Stravování
- 3) Volnočasové aktivity
- 4) Kvalita zdravotní a ošetrovatelské péče
- 5) Jednání pracovníků

Domov pro seniory Horní Stropnice poskytoval v roce 2022 pobytovou sociální službu 45 uživatelům (v hodnotícím období stav 35 uživatelů). Do dotazníkového šetření se zapojilo 28 klientů, což představuje 71 % z celkového počtu přítomných uživatelů.

Dotazníkové šetření bylo v některých bodech ovlivněno poskytováním služby domova v průběhu hodnoceného roku v náhradních prostorách v Českých Budějovicích. Týká se to hlavně oblasti ubytování a stravování.

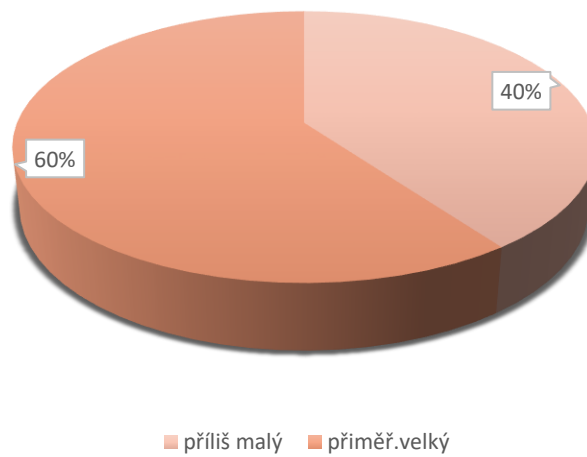
Respondenti



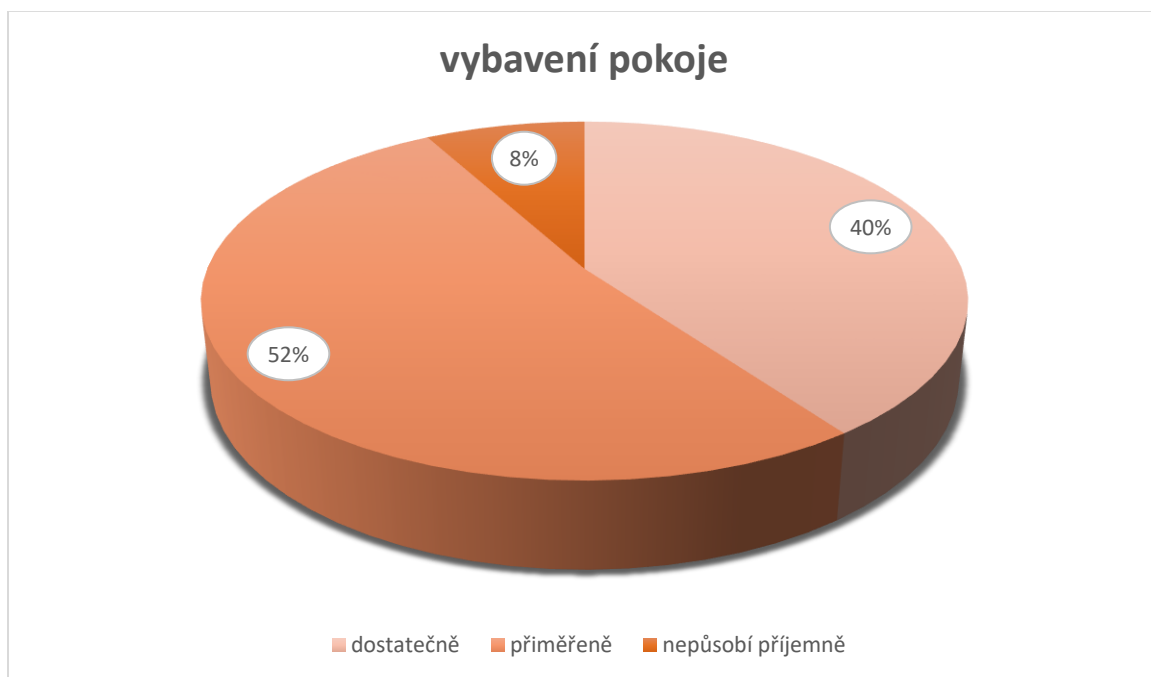
1) Úroveň ubytování

- velikost pokoje

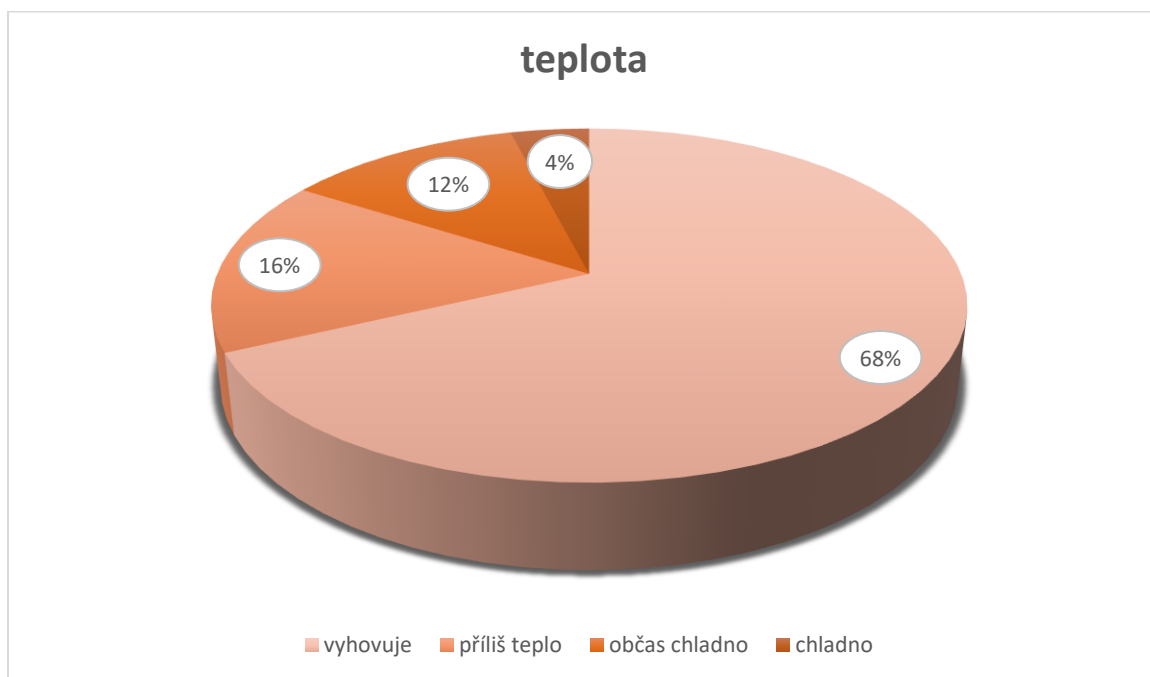
velikost pokoje



- vybavení pokoje



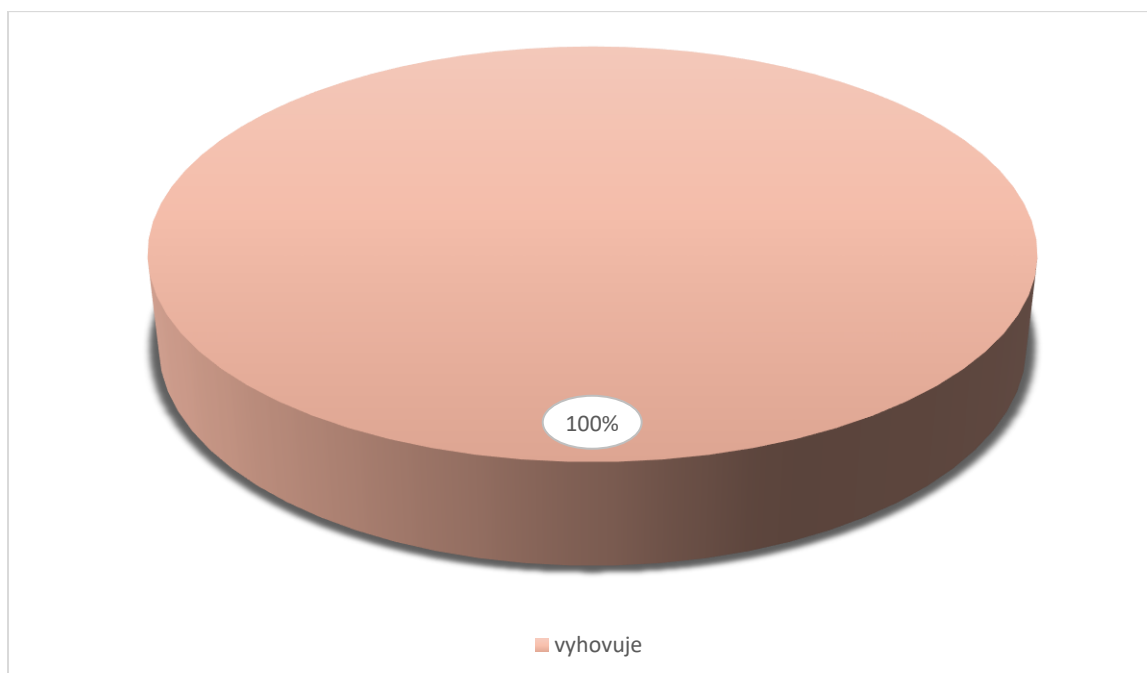
- teplota v pokoji



- kvalita úklidu a údržby

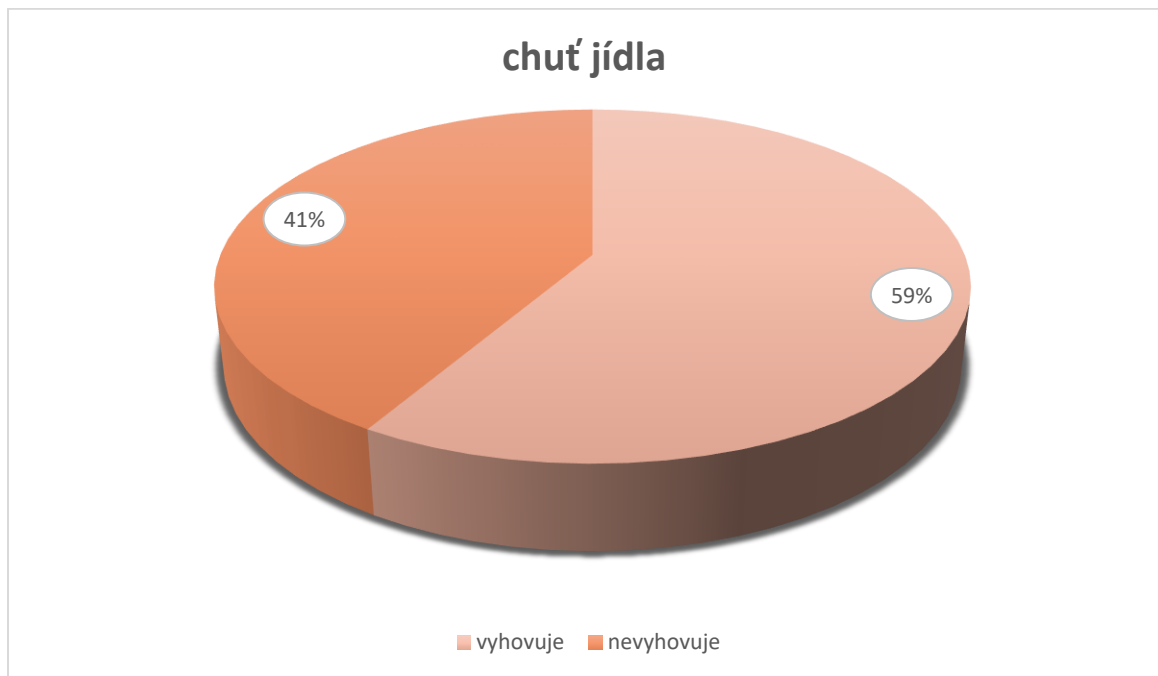


- kvalita prádelny

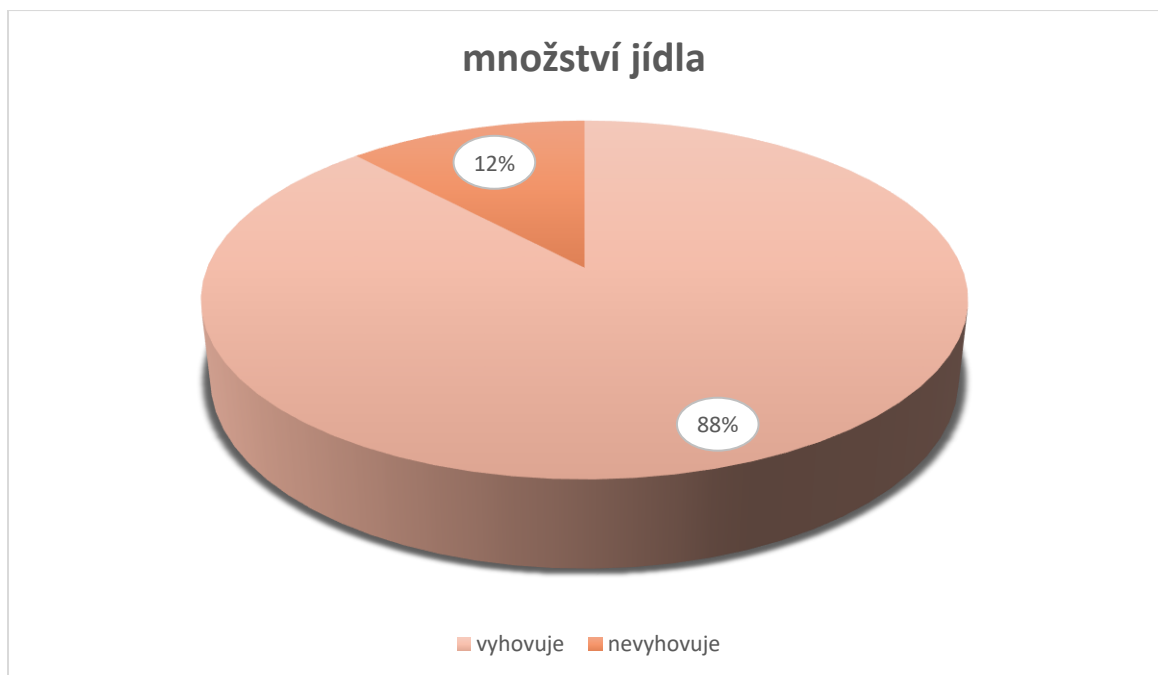


2) Stravování

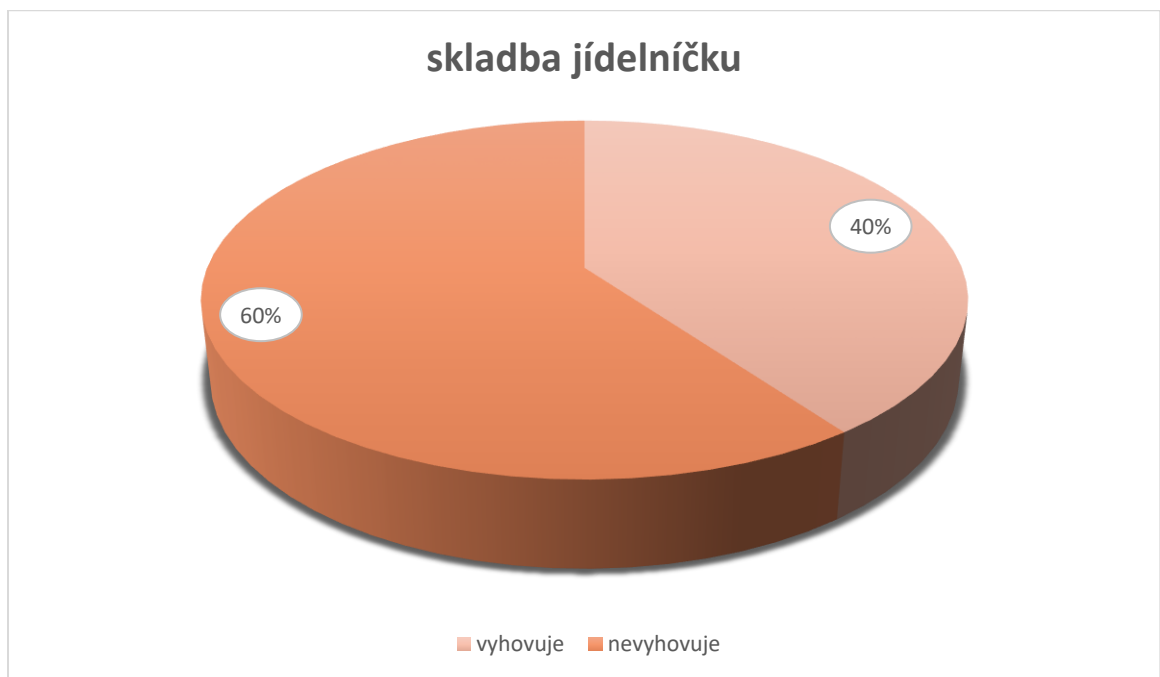
- chuť jídla



- množství jídla



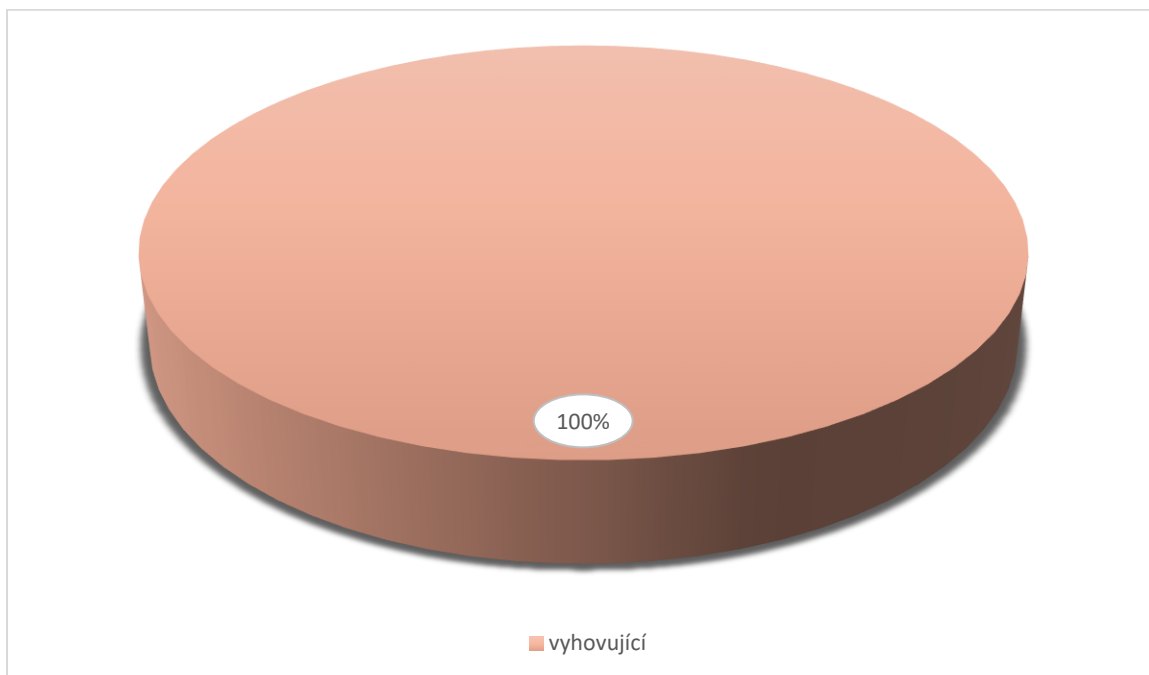
- skladba jídelníčku



3) Volnočasové aktivity - nabídka



- práce aktivizačních pracovníků

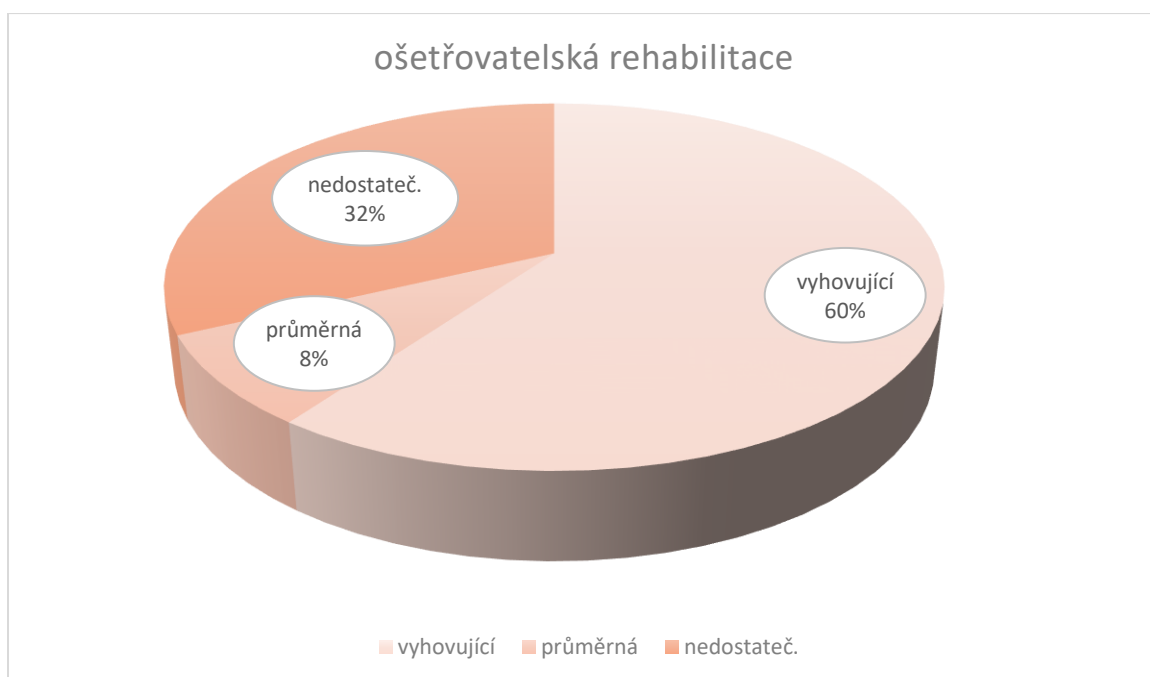


4) Kvalita zdravotní a ošetrovatelské péče

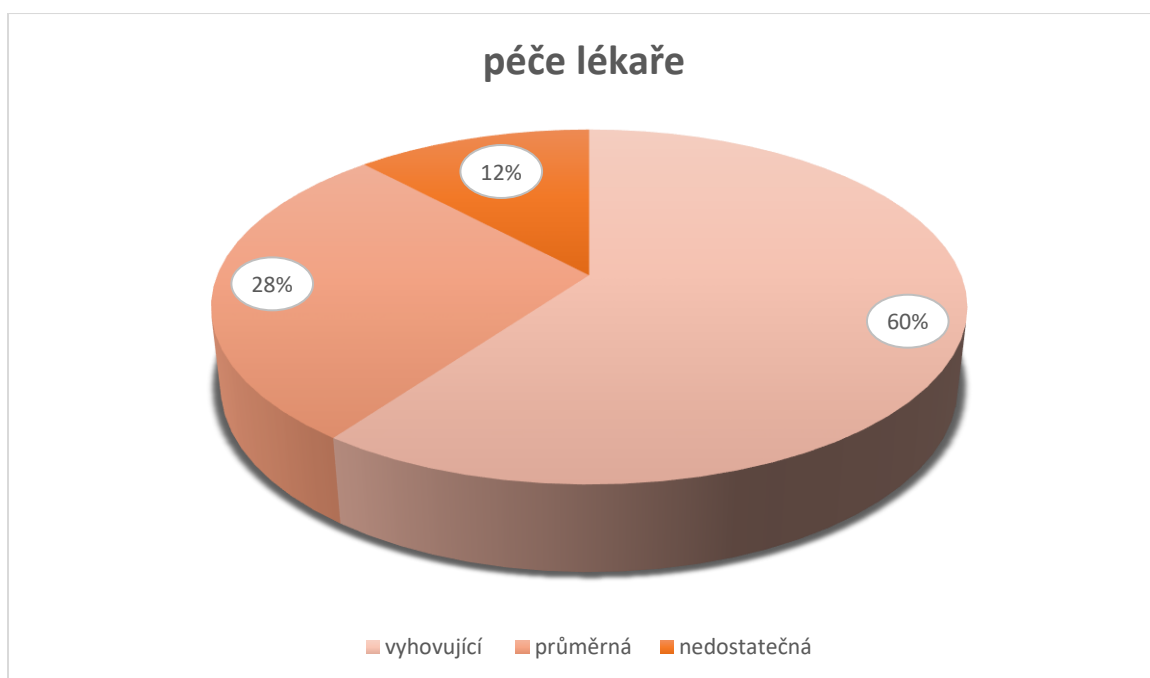
- práce zdravotních sester a pracovníků přímé obslužné péče



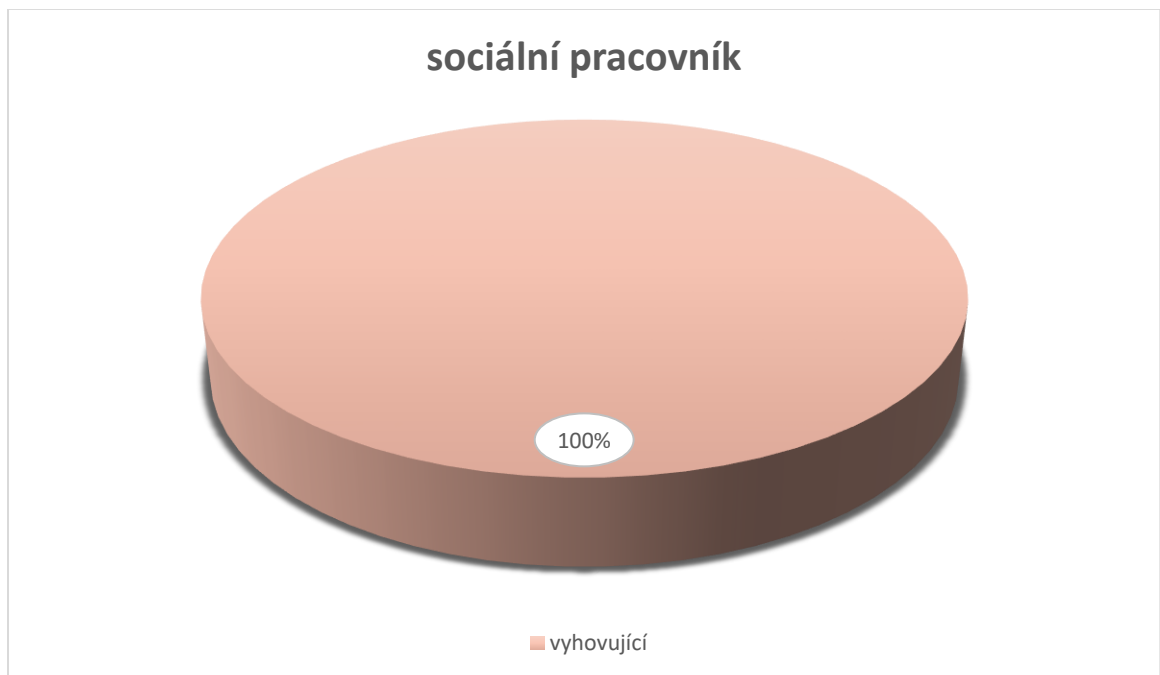
- ošetřovatelská rehabilitace



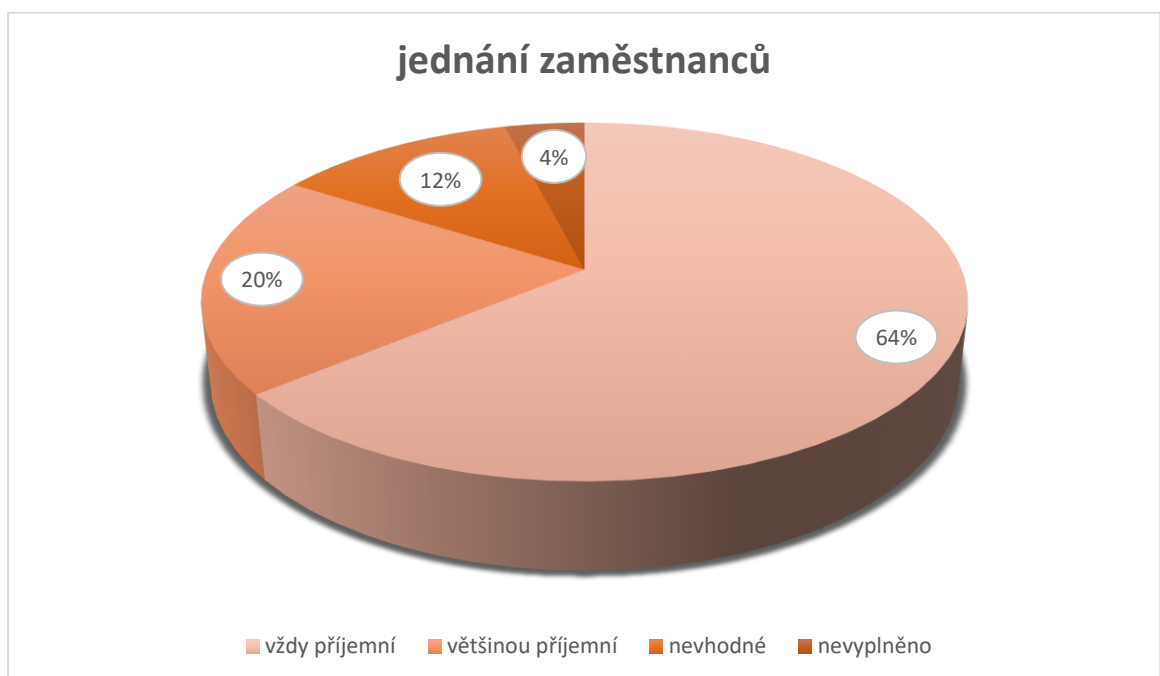
- péče ošetřujícího lékaře



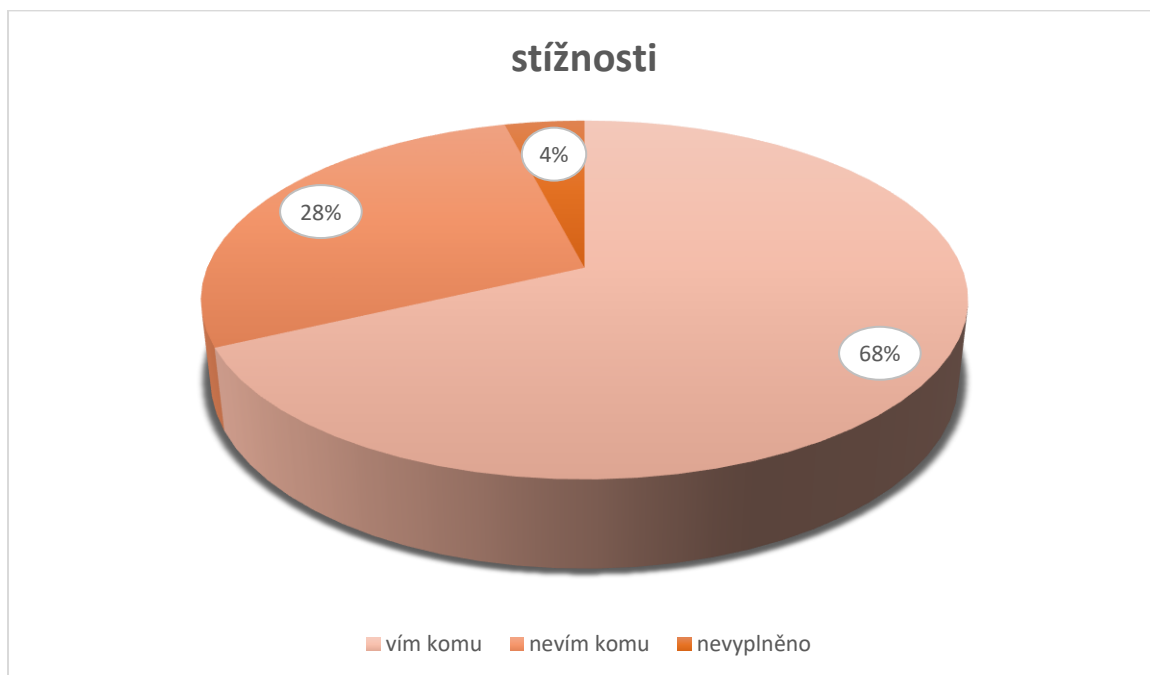
- práce sociálního pracovníka



5) Jednání zaměstnanců



- Stížnosti



- Klíčový pracovník (KP)



6) Celkové zhodnocení péče



Závěrečné shrnutí dotazníkového šetření za rok 2022

1. Úroveň ubytování a služeb.

Vyhodnocením dotazníků bylo zjištěno, že uživatelé jsou převážně spokojeni s velikostí a vybavením pokojů, s jejich vytápěním a úklidem. V malém procentu se v dotaznících objevilo, že pokoj je nedostatečně vybaven a nepůsobí příjemně. Vzhledem k tomu, že v hodnotícím období byla služba převážně poskytována v náhradních prostorách Nemocnice České Budějovice, nešlo pokoje zcela vybavit tak, aby splňovaly veškeré nároky uživatelů. Všechny pokoje byly vybaveny standardním nábytkem (skříně, noční stolky, elektrické polohovací postele). Uživatelé měli možnost si pokoje dovybavit drobnými vlastními předměty (dekorace, obrázky, fotky apod.) Kde to prostor umožňoval, mohl si uživatel vybavit pokoj svými vlastními elektrospotřebiči.

V hodnoceném období byli uživatelé velmi spokojeni se službami prádelny, úklidu a údržby.

2. Stravování.

Uživatelé byli spokojeni s množstvím stravy, ale v dotaznících byla zjištěna velká nespokojenost s chutí a skladbou jídelníčku. I zde se projevila skutečnost, že sociální služba byla převážnou část roku poskytována v náhradních prostorách, tudíž stravování nebylo zajišťováno vlastními zaměstnanci a strava byla dodávána smluvně z Nemocnice České Budějovice. Nespokojenost uživatelů byla zejména se stále se opakujícími jídly, objevily se stížnosti na chybějící přílohy (saláty, kompoty apod.) aj. Uživatelům i rodinným příslušníkům bylo vysvětleno, že jsme nemohli oblast stravování ovlivnit. V rámci volnočasových aktivit měli uživatelé možnost si některá oblíbená jídla uvařit s pomocí aktivizačních pracovníků, např. bramboráky, pečení různých druhů sladkého a slaného pečiva (koláče, buchty, bábovky, zelnáky...), výrobou pomazánek, zavařenin, atd. Věříme tomu, že až se opět bude vařit v naší kuchyni, bude hodnocení jiné.

3. Volnočasové aktivity

Zařízení nabízelo široké spektrum volnočasových aktivit, uživatelé měli možnost si vybrat, kterou aktivitu budou využívat. Tuto nabídku hodnotili respondenti jako vyhovující a zcela dostačující.

Práci aktivizačních pracovníků hodnotili uživatelé jako stoprocentní.

4. Zdravotní, ošetřovatelská a sociální práce.

Uživatelé byli spokojeni se zdravotní a ošetřovatelskou péčí, ale objevuje se požadavek na častější poskytování ošetřovatelské rehabilitace. S péčí lékařů a sociálního pracovníka byli uživatelé spokojeni. V případě lékařů by někteří uživatelé uvítali častější návštěvy a větší míru komunikace. Lékařka ordinovala pravidelně 2x měsíčně, byla kdykoliv k dispozici na telefonu a v případě akutní potřeby byla volána rychlá záchranná služba. Uživatelům, zástupcům

uživatelů a rodinným příslušníkům byla tato informace sdělena již před stěhováním do náhradních prostor.

5. Jednání pracovníků.

Jednání a chování všech zaměstnanců bylo hodnoceno převážně jako příjemné, ale někteří uživatelé vyjádřili i nespokojenost s chováním a jednáním pracovníků (jedná se o jednotky uživatelů).

Uživatelé nedokázali ve větší míře zodpovědět otázku týkající se klíčového pracovníka (KP) - neznají svého klíčového pracovníka. V některých případech není uživatel schopen si zapamatovat konkrétního pracovníka. Návrh na opatření – připomínání role KP, případně cedulky na pokoje uživatelů se jménem jejich KP.

Uživatelé vědí, komu si mají v případě nespokojenosti v poskytování péče stěžovat.

6. Celkové hodnocení.

Výsledky dotazníkového šetření byly předány vedoucím pracovníkům jednotlivých úseků, kteří s nimi, na svých úsekových poradách, seznámí ostatní zaměstnance.

Zjištěné informace budou použity vedením organizace k řešení nedostatků.

Celkově respondenti hodnotí péči jako vyhovující s drobnými připomínkami.

Vyhotovila: Bc. Strachotová Marie
vedoucí sociální pracovnice

Schválila: Chaloupecká Eva
ředitelka

V Dobré Vodě 20. 3. 2023