



Fügnerova 3523, 276 01 Mělník, tel.: 315 630 040, web: www.cssmelnik.cz  
IČ: 708 242 82, DIČ: CZ708 242 82

## VYHODNOCENÍ DOTAZNÍKU SPOKOJENOSTI UŽIVATELŮ Domov Ludmila

Otázky spokojenosti uživatelů se službami souvisí se standardem č. 15 *Zvyšování kvality sociálních služeb*.

### Cíl dotazníkového šetření

- zjistit spokojenost uživatelů s poskytovanými službami našeho domova
- zjistit připomínky uživatelů na kvalitu poskytovaných sociálních služeb
- zjistit od uživatelů náměty ke zlepšení poskytovaných sociálních služeb

### Metoda výzkumu

- sběr dat byl realizován prostřednictvím strukturovaných dotazníků s otevřenými a polootevřenými otázkami
- uživatelé hodnotí známkou 1 až 5, přičemž 1 značí *výborně* a 5 *nedostatečně*

### Cílová skupina

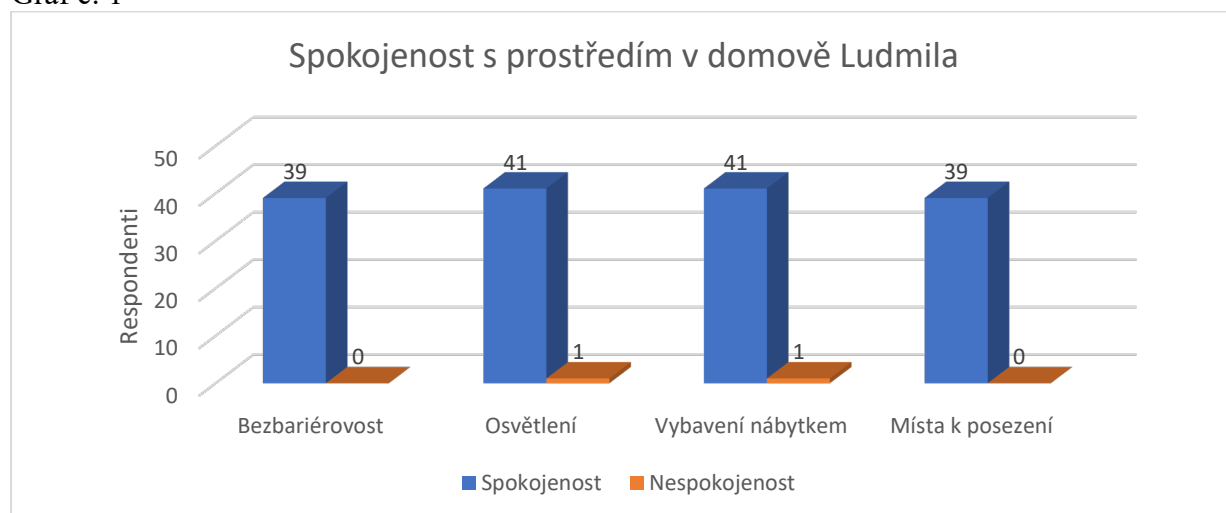
- uživatelé Centra sociálních služeb Mělník
- oslovení respondenti nevyplnili veškeré zadané otázky, někteří uvedli, že nemohou odpovědět, protože danou službu nevyužili např: návštěva lékaře, údržbu, nenavštěvují aktivity v domově ani kulturní programy

Počet respondentů: **43** z celkových **61** uživatelů Domova Ludmila  
Návratnost dotazníku činí: **70,5 %**

### 1) Jak jste spokojen/a s prostředím v domově seniorů?

- |                      |                     |                      |
|----------------------|---------------------|----------------------|
| a) Bezbariérovost    | Vyhovuje: <b>39</b> | Nevyhovuje: <b>0</b> |
| b) Osvětlení         | Vyhovuje: <b>41</b> | Nevyhovuje: <b>1</b> |
| c) Vybavení nábytkem | Vyhovuje: <b>41</b> | Nevyhovuje: <b>1</b> |
| d) Místa k posezení  | Vyhovuje: <b>39</b> | Nevyhovuje: <b>0</b> |

Graf č. 1



### Poznámky:

Z uvedených odpovědí respondentů vyplývá celková spokojenost s prostředím v domově Ludmila. Z celkového počtu 43 vyplněných dotazníků se 3 uživatelé vyjádřili, že nemohou posoudit bezbariérovost a dostatečný počet míst k sezení z důvodu toho, že nikam mimo pokoj nechodí. Ostatní dotazovaní byli s těmito body spokojeni. 1 uživatelka uvedla, že nemůže posoudit žádný z těchto bodů, protože je slepá a mobilní na vozíku s doprovodem, proto nemůže posoudit ani počet míst k sezení v domově. 1 dotazovaný uvedl, že některý nábytek je rozbitý, ale nebyl konkrétnější. 1 dotazovaný uvedl, že mu na pokoji chybí dostatek světla na nočním stolku nebo jídelním stole.

### Komentář:

**Standartní vybavení pokoje** lze doplnit o vlastní nábytek a další doplňky. Pokud uživateli přijde vybavení pokoje nedostačující, může si ho dovybavit drobným nábytkem nebo osvětlením. Dále doporučujeme vybavit pokoj drobnými elektrospotřebiči, dle svého uvážení např. malá lednička, TV atd. Tyto spotřebiče nejsou součástí standartního vybavení pokoje. Tyto informace jsou všem uživatelům předány během jednání se zájemcem o poskytnutí sociální služby. Samozřejmě vzhledem k velikosti jednotlivých pokojů, si uživatel nemůže přinést vše, co používal ve své domácnosti. Co se týče posezení, každý jednotlivý pokoj má k dispozici vlastní stůl s židli. Jedná-li se o větší typ jednolůžkového pokoje, jsou zde židle dvě. To 39 uživatelům přijde dostatečné a jsou s tímto vybavením pokoje spokojeni.

## 2) Jak jste celkově spokojen/a s lékařskou péčí?

spokojen/a: 16                      velmi spokojen/a: 21  
nespokojen/a: 0                    velmi nespokojen/a: 3

Graf č. 2



### Poznámky:

Dle odpovědí respondentů vyplývá celková spokojenost s lékařskou péčí. Velmi spokojeno je 21 respondentů a spokojeno je 16 respondentů. Naopak vysokou nespokojenost vyjadřují celkem 3 respondenti, kterým nevyhovuje komunikace lékaře a jeho přístup. 2 uživatelé uvedli, že nemohou lékařskou péči posoudit, protože zatím péči lékaře nevyužili. 1 uživatelka uvedla, že jí přijde nedostatečná péče o oči a řádné kapání do očí včetně předepsání receptu na kapky do očí.

### Komentář:

Uživatelům je zajištěna lékařská péče přímo v zařízení, kam lékaři pravidelně 2x v týdnu jezdí. Uživatelé mohou lékaře navštívit v ordinaci CSSM nebo za nimi lékař dochází na pokoj, pokud jim jejich stav návštěvu ordinace neumožňuje. Jsou-li uživatelé nespokojeni s lékařskou péčí, mohou se obrátit na staniční sestru nebo vedení domova, aby situaci ohledně péče lékaře řešili.

## 3) Jak jste celkově spokojen/a s úrovní péče ze strany pečovatelek?

spokojen/a: 9                      velmi spokojen/a: 32  
nespokojen/a: 2                    velmi nespokojen/a: 0

Graf č. 3



**Poznámky:**

Dle odpovědí respondentů vyplývá celková spokojenost s péčí ze strany pečujícího personálu. 2 uživatelé se vyjádřili, že nejsou spokojení, protože každý pracovník v sociálních službách pracuje různým způsobem a jim by vyhovovalo, aby danou práci vykonávali všichni stejně.

**Komentář:**

Uživatelům je zajištěna každodenní 24 hodinová péče v rozsahu, který si určí uživatel sám v plánu péče. Tento plán péče je sestaven s uživatelem při nástupu do našeho domova a je individuálně, dle potřeby uživatele doplňován nebo upravován. Pokud uživatel není spokojen s poskytovanou péčí nebo jejím rozsahem může se obrátit na vedoucí přímé péče, kterým jim může situaci pomoci vyřešit nebo vysvětlit.

**4) Jak jste celkově spokojen/a s úrovní péče ze strany zdravotních sester?**

spokojen/a: 9      velmi spokojen/a: 34  
nespokojen/a: 0      velmi nespokojen/a: 0

Graf č. 4



### **Poznámky:**

Z dotazníku vyplývá celková spokojenost s úrovní zdravotní péče ze strany zdravotních sester. Pouze 1 dotazovaný respondent uvádí, že je spokojený s péčí zdravotních sester, ale není mu dostačující péče o oči (kapání kapek do očí), přesto uvedl, že je spokojený.

### **Komentář:**

Jsou-li uživatelé nespokojeni s péčí zdravotních sester, mohou podat stížnost u jejich přímé nadřízené, tedy staniční nebo vrchní sestry. Pokud chce uživatel upozornit na nedostatky v péči zdravotních sester a přeje si zůstat v anonymitě, lze využít schránku důvěry, která je umístěná před vstupem do kaple.

## **5) Jak jste celkově spokojen/a se sociálními pracovníci?**

spokojen/a: 23      velmi spokojen/a: 20  
nespokojen/a: 0      velmi nespokojen/a: 0

Graf č. 5



### **Poznámky:**

Z odpovědí respondentů vyplývá celková spokojenost s přístupem a prací sociálních pracovníků.

### **Komentář:**

Jsou-li uživatelé nespokojeni s prací sociálních pracovníků, mohou se obrátit na vedoucí sociálního úseku. Chtějí-li zůstat v anonymitě, je možné sdělit svůj názor nebo stížnost prostřednictvím schránky důvěry.

## **6) Jak jste celkově spokojen/a s kvalitou služeb prádelny?**

spokojen/a: 9      velmi spokojen/a: 22  
nespokojen/a: 12      velmi nespokojen/a: 0

Graf č. 6



#### **Poznámky:**

Respondenti jsou se službami prádelny v celku spokojeni. Nespokojenost projevilo 8 uživatelů, kterým se nelíbí ztráta prádla, které bylo řádně označeno. Oblečení se některým uživatelům ztrácí opakovaně. Většinou se oblečení dohledá, ve třech případech byla ztráta oblečení trvalá. 1 dotazovaný uvádí, že jeho prádlo bylo poškozeno (propálení žehličkou), prádlo se nedalo použít a muselo se vyhodit. 3 dotazovaní uživatelé nebyli spokojeni s tím, že trvalo dlouho, než se jim jejich vyprané prádlo vrátilo zpět, potom bylo zjištěno, že bylo špatně roztříděné pečujícími personálem a ve skříni ho měl jiný uživatel.

#### **Komentář:**

Ke ztrátě osobního oblečení uživatelů dochází i u řádně označeného oblečení. Jedná se o pochybení ze strany pečujícího personálu při třídění prádla nebo personálu prádelny, který prádlo třídí dle poskytované služby. Někdy se podaří zpětně prádlo dohledat a předat zpět uživateli. Náš personál v přímé obslužné péči je pravidelně informován a edukován o správném postupu roznášení a třídění prádla pro jednotlivé uživatele našeho zařízení. I nadále se budeme snažit komplikacím se ztrátami osobního prádla předcházet. Pokud je někdo nespokojen se službami prádelny může se obrátit na vedoucího prádelny. V případě špatného třídění prádla na oddělení se uživatelé mohou obrátit na vedoucího přímé péče. Pokud si přeje uživatel zůstat v anonymitě, může využít schránku důvěry, která slouží k podání stížnosti.

#### **7) Jak jste celkově spokojen/a s kvalitou údržby?**

spokojen/a: 18    velmi spokojen/a: 20  
nespokojen/a: 1    velmi nespokojen/a: 0

Graf č. 7



**Poznámky:**

Respondenti jsou celkově spokojeni s kvalitou údržby. Nespokojenost uvedl 1 respondent z důvodu opakující se závady na WC (protékání). 3 respondenti uvedli, že nemohou práci údržby hodnotit, protože je zatím nevyužili.

**Komentář:**

V souvislosti s požadavky na údržbu se mohou uživatelé obrátit na pečující personál či sociální pracovníky, kteří zajistí, aby byl jejich požadavek zapsán do seznamu oprav, který je veden elektronicky, a mají k němu přístup všichni zaměstnanci zařízení. Současně je uživatelům na recepci k dispozici Kniha oprav. Zde rovněž mohou zapsat svůj požadavek. Požadavku bude vyhověno v co nejbližší možné době, bude-li se jednat o závadu či opravu, která je řešitelná.

**8) Jak byste zhodnotil/a úklid a čistotu v našem zařízení?**

spokojen/a: 10      velmi spokojen/a: 33  
nespokojen/a: 0      velmi nespokojen/a: 0

Graf č. 8



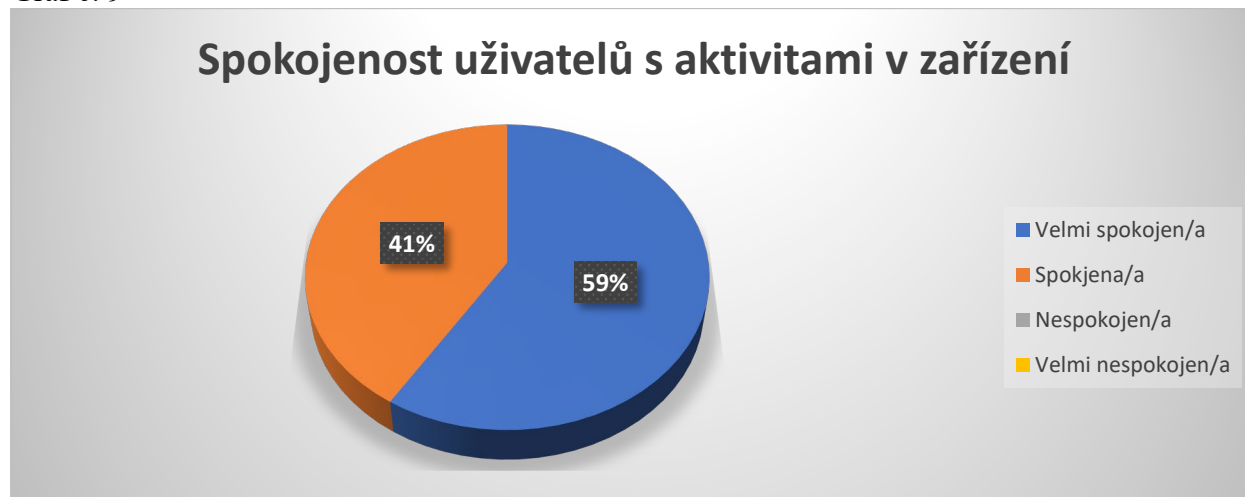
**Poznámky:**

Dle dotazníku vyplývá celková spokojenost respondentů s úklidem a čistotou v zařízení.

## 9) Jak jste spokojen/a s kvalitou, organizací a úrovní kulturních akcí a aktivit?

spokojen/a: 16    velmi spokojen/a: 23  
nespokojen/a: 0    velmi nespokojen/a: 0

Graf č. 9



### Poznámky:

Z dotazníku vyplývá celková spokojenost respondentů s nabízenými aktivitami v zařízení. Pouze 4 uživatelé uvedli, že nemůžou posoudit rozsah aktivit a kulturních akcí, protože je vůbec nenavštěvují. Zbytek respondentů se shodl, že mají rádi veškeré aktivity s dětmi včetně vyrábění drobných předmětů a výzdoby. Zájem uživatelů o aktivity je veliký. Rádi navštěvují vaření či pečení s Kačkou, nebo chodí na cvičení k Ivaně. Pravidelně navštěvují trénink paměti nebo ruční práce na dílně v 1. patře. Z letošních kulturních akcí měla mezi respondenty největší úspěch módní přehlídka a všechny hudební vystoupení, které se v domově konaly. Rozsah aktivit a kulturních akcí uživatelům vyhovuje a nenapadlo je nic, co by jim v domově chybělo.

### Komentář:

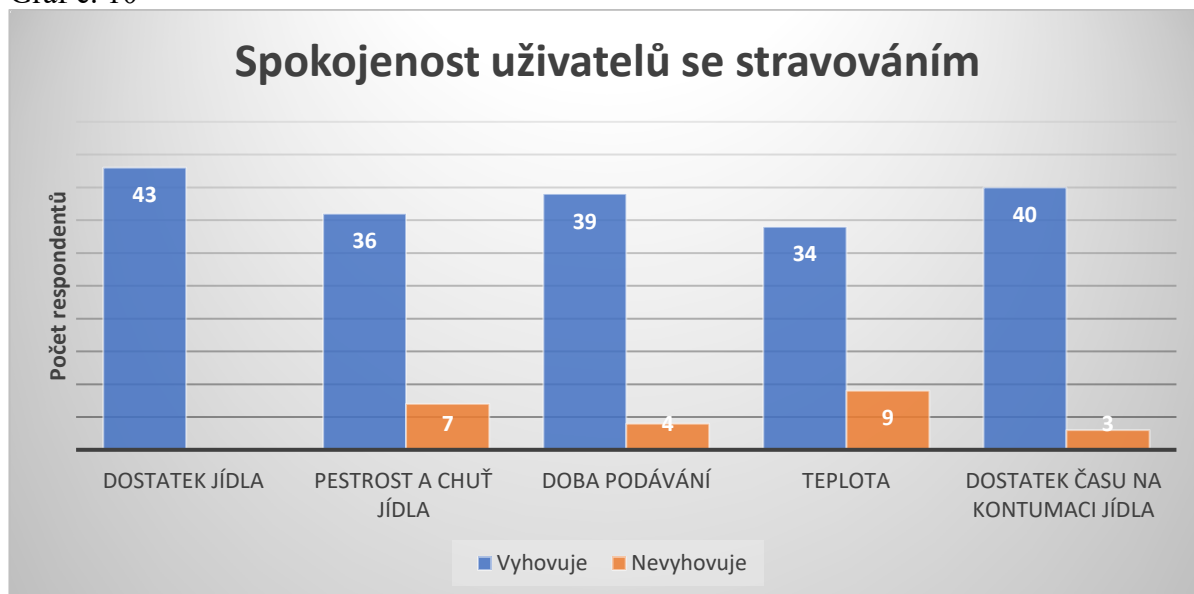
Rozsah aktivit a společenských akcí se pravidelně sestavuje s aktivizačními pracovníci a jejich vedoucími. Vzájemně si domluví druh aktivity, a kdo jí bude vést. Každé ráno jsou uživatelé seznámeni s aktivitami na daný den pomocí rozhlasu. Pokud by uživatelé měli nějaké požadavky ohledně aktivit, nebo nebyli s něčím spokojeni, mohou se obrátit na vedoucího aktivizačního úseku nebo mohou využít anonymně schránku důvěry. Do této schránky mohou uživatelé napsat stížnost, požadavky nebo nové nápady na aktivity.

## 10) Jak jste spokojen/a se stravováním?

a) Dostatek jídla	Vyhovuje: 43	Nevyhovuje: 0
b) Pestrost a chuť jídla	Vyhovuje: 36	Nevyhovuje: 7
c) Doba podávání	Vyhovuje: 39	Nevyhovuje: 4
d) Teplota	Vyhovuje: 34	Nevyhovuje: 9
e) Dostatek času na konzumaci jídla	Vyhovuje: 40	Nevyhovuje: 3



Graf č. 10



### Poznámky:

Dle odpovědí respondentů zaznamenáváme celkovou spokojenost uživatelů se stravováním. S množstvím jídla jsou spokojeni všichni respondenti. Pestrost stravy nevyhovuje 7 respondentům z důvodu opakujících se polévek a příloh k hlavnímu jídlu. 1 uživatka uvedla, že by ráda měla ve stravě více mléčných výrobků a 2 respondenti by uvítali více zeleniny a ovoce. 2 respondenti uvedli, že někdy bývá tvrdší maso a nelze rozkousat. Teplota stravy nevyhovuje 9 respondentům, kterým se opakovaně stává, že dostanou jídlo vlažné nebo studené. Tito uživatelé se stravují na pokoji a potřebují pomoc při podávání stravy. Čas podání stravy nevyhovuje 4 respondentům z důvodu, že chodí na večeři do jídelny v přízemí a musí čekat před jídelnou v recepci, kde se často otvírají dveře ven a jim je zima. 3 respondenti uvádějí, že nemají dostatek času na konzumaci jídla a personál jim brzo bere talíře, tyto uživatelé se stravují na pokoji.

### Komentář:

Teplota stravy byla opakovaně řešena s výdejem stravy a pečujícím personálem. Domluveno s pečujícím personálem, že stravu přihřeje v mikrovlnné troubě na patře, tak aby se podávala dostatečně teplá. Pokud nejsou uživatelé s teplotou stravy spokojeni, mohou oslovit vedoucí přímé péče nebo vedoucí výdeje stravy a sdělit jim svůj problém. K připomínkování nebo stížnosti na stravování lze využít schránky důvěry, pokud si přeje uživatel zůstat v anonymitě. Mnoho uživatelů, ačkoliv jim to jejich zdravotní stav plně dovoluje, odmítá samostatné stravování v jídelně, a to i za skutečnosti, že teplota podávané stravy bude mít žádoucí teplotu. Několik uživatelů se snažíme opakovaně motivovat ke stravování na jídelně za účelem zvýšení vlastní soběstačnosti.

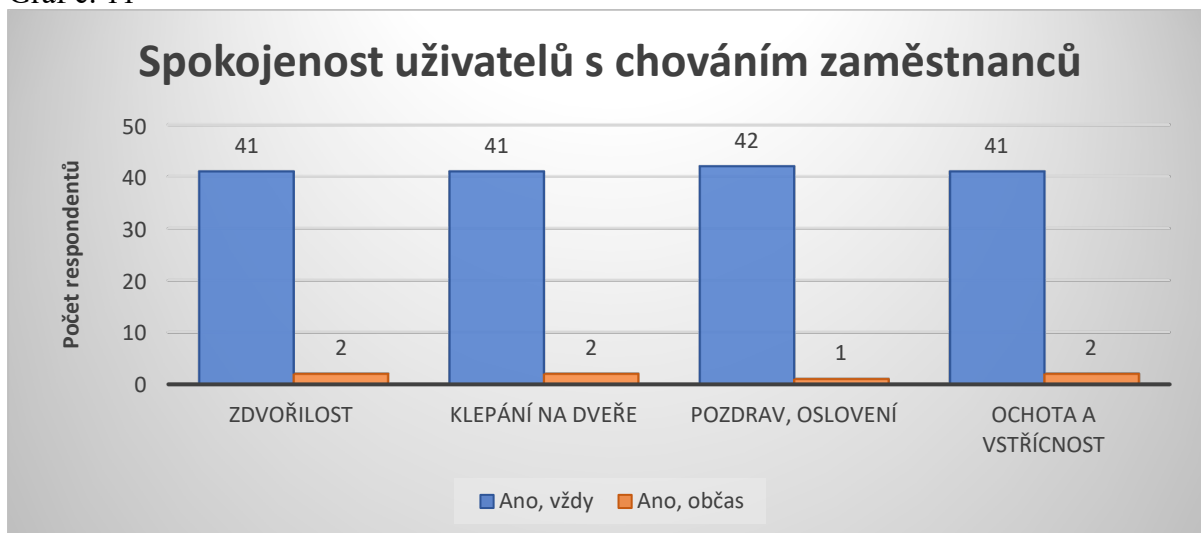
### Jaké oblíbené jídlo Vám u nás chybí?

Uživatelé by uvítali ve svém jídelníčku větší množství zeleniny i ovoce v jakékoli úpravě – syrová, vařená, dušená. Také by jim vyhovovalo více mléčných výrobků.

### 11) Jste spokojen/a s chováním zaměstnanců?

- |                        |               |               |       |
|------------------------|---------------|---------------|-------|
| a) Zdvořilost          | ano, vždy: 41 | ano, občas: 2 | ne: 0 |
| b) Klepání na dveře    | ano, vždy: 41 | ano, občas: 2 | ne: 0 |
| c) Pozdrav, oslovení   | ano, vždy: 42 | ano, občas: 1 | ne: 0 |
| d) Ochota a vstřícnost | ano, vždy: 41 | ano, občas: 2 | ne: 0 |

Graf č. 11



#### Poznámky:

Respondenti jsou s chováním zaměstnanců zařízení spokojeni či velmi spokojeni. Uživatelé chování personálu včetně paní ředitelky hodnotili velmi pozitivně. Uvádějí, že personál je velmi ochotný a vstřícný vůči jejich požadavkům.

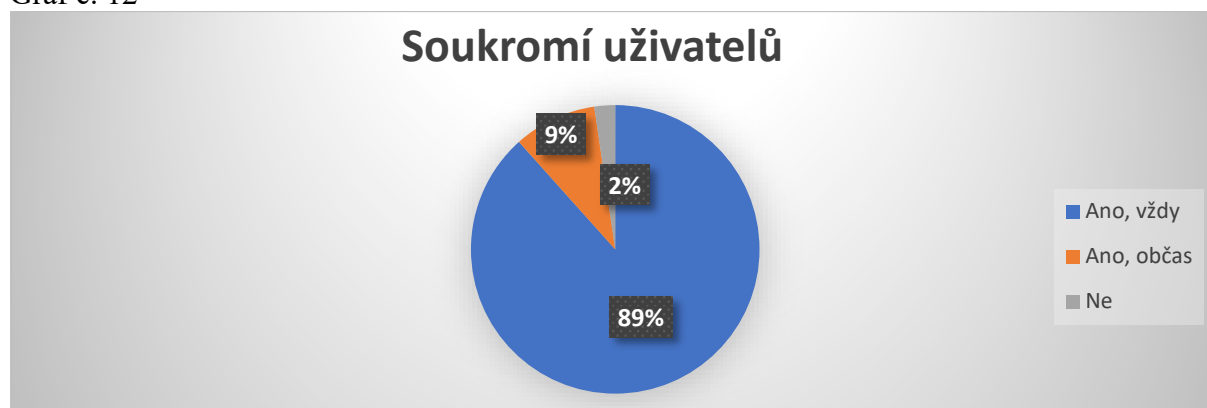
#### Komentář:

Zaměstnanci zařízení se řídí etickým kodexem organizace a jsou pravidelně vzdělávání v oblasti zachovávání práv uživatelů a to i s ohledem na jejich soukromí.

### 12) Máte vždy dostatek soukromí?

- |                  |
|------------------|
| a) Ano vždy: 38  |
| b) Ano, občas: 4 |
| c) Ne: 1         |

Graf č. 12



**Poznámky:**

Dle jednotlivých odpovědí jsou respondenti celkově spokojeni s dostatkem soukromí v zařízení. Pouze 1 respondent se zmínil, že nemá dostatek soukromí z důvodu dvoulůžkového pokoje.

**Komentář:**

Uživatelé mohou během návštěv rodiny a přátel využívat volné společenské místnosti v rámci domova. Mohou se posadit na náměstíčku, kde je dostatek míst k sezení i pro větší skupinu návštěvníků. Pře vstupem do pokoje personál zaklepe na dveře a potom teprve vstoupí do pokoje.

**13) Respektují zaměstnanci při péči o Vás intimitu?**

- a) Ano vždy: **38**
- b) Ano, občas: **5**
- c) Ne: **0**

Graf č. 13

**Poznámky:**

Dle jednotlivých odpovědí jsou respondenti celkově spokojeni s respektováním jejich intimity ze strany pracovníků zařízení.

**Komentář:**

Na dvoulůžkových pokojích jsou během hygieny využívány paravány, které navozují větší pocit soukromí. Pracovníci respektují intimitu každého uživatele a snaží se s každým individuálně pracovat, dle jeho přání a požadavků.

**14) Máte v zařízení pocit bezpečí a jistoty?**

- a) Ano, vždy: **38**
- b) Ano, občas: **3**
- c) Ne: **2**

Graf č. 14



**Poznámky:**

Dle dotazníku spokojenosti mají respondenti pocit bezpečí a jistoty v zařízení. Pouze 2 uživatelé se vyjádřili, že mají strach, že jim někdo přijde do pokoje, protože mají odemčené dveře u pokoje.

**Komentář:**

Uživatelé na domově Ludmila si mohou svůj pokoj zamykat, pokud si to přejí. Mají k dispozici jeden vlastní klíč od pokoje a jeden klíč je na sesterně, kdyby bylo potřeba pokoj odemknout nebo uzamknout např. při hospitalizaci, návštěvě u rodiny aj. Klíč od pokoje je uživateli předán při nástupu do zařízení a je mu představen domovní řád, kde se dozví informace o chodu našeho domova. Co se může a nemůže dělat ve společných prostorech nebo pokojích, tak abychom předešli případným nebezpečným situacím.

## 15) Co byste nám rádi vzkázali, navrhli, doporučili?

V závěru dotazníku respondenti vyjadřují svou spokojenost s celkovou péčí a přístupem personálu včetně paní ředitelky. Jsou vděční, že mohou být u nás v zařízení.

Respondentům se líbí rozsah nabízených aktivit a jejich různorodost, kde si vybere opravdu každý, co má rád a co rád dělal ve svém domácím prostředí. Uživatelé, kteří jsou imobilní, by uvítali více individuálních aktivit na pokoji.

Dotazník slouží ke zjištění spokojenosti uživatelů s poskytovanou sociální službou. Je to možnost jak získat zpětnou vazbu od našich uživatelů, co jim vyhovuje a co by změnili. Prostřednictvím dotazníku spokojenosti se snažíme o zvyšování kvality poskytované sociální služby tak, aby odpovídala individuálním potřebám, možnostem a přáním uživatelů.

Vyhodnoceno dne: 17. 1. 2024

vypracovala: Bc. Petra Vidmanová