



Fügenerova 3523, 276 01 Mělník, tel.: 315 630 040, web: www.cssmelnik.cz  
IČ: 708 242 82 pod č.j. 30/2007-71, DIČ: CZ708 242 82 pod č.j. 54134/04/0439003273

## VYHODNOCENÍ DOTAZNÍKU SPOKOJENOSTI

### Domov Vážka

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

#### Cíl dotazníkového šetření

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

#### Metoda výzkumu

- sběr dat byl realizován prostřednictvím dotazníků
- spokojenost hodnotí rodinný příslušník, klíčový pracovník uživatele, sociální pracovníce, aktivizační pracovníce a vedoucí přímé péče

#### Cílová skupina

- uživatelé Centra sociálních služeb Mělník
- dotazník je určen několika týmům respondentů

Dotazník se zaměřuje na **71** uživatelů z celkových **72** uživatelů Domova Vážka

### HODNOCENÍ RODINNÉHO PŘÍSLUŠNÍKA

Rodinní příslušníci ve všech případech vyjadřují spokojenost s poskytovanou službou pro jejich blízké. Kladně hodnotí jak samotnou péči o uživatele, tak prostředí, které je přizpůsobeno cílové skupině seniorů s demencí. Současně pozitivně hodnotí nejenom přístup a ochotu pečujícího personálu, ale také možnost uživatelů účastnit se volnočasových aktivit pod vedením aktivizačních pracovníků. Dále pozitivně blízcí hodnotí dobrou komunikaci s pečovatelkami.

U dvou dotazníků by si rodina přála častější návštěvy lékaře v případě zhoršení zdravotního stavu uživatele.

V jednom případě dcera napsala, že si nepřeje vyplňovat dotazník spokojenosti. Neuvedla žádné připomínky, lze tedy usuzovat, že k péči připomínky nemá.

### **HODNOCENÍ KLÍČOVÉHO PRACOVNÍKA:**

Klíčový pracovník má přehled o možnostech, přáních a schopnostech konkrétního uživatele. V rámci vyhodnocení dotazníku lze konstatovat, že ve všech případech hodnotí klíčoví pracovníci poskytovanou péči u vybraných uživatelů pozitivně. Všimají si zejména návyků, zvyků, denního režimu uživatele, co mu udělá radost, na co reaguje pozitivně nebo naopak.

### **HODNOCENÍ SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA:**

Sociální pracovník se zaměřuje na individuální potřeby a přání uživatelů. Ty jsou z pohledu sociálního pracovníka u všech uživatelů napříč odděleními naplněny. Současně se zaměřuje také na spolupráci s rodinou či opatrovníky. Kontakt a komunikace s rodinou či opatrovníky funguje u všech uživatelů. Pouze u jednoho uživatele je komunikace s opatrovníkem složitější. Opatrovník má zdravotní postižení a komunikace je z toho důvodu obtížná. Nicméně jsme našli způsob dorozumívání, pokud se jedná o složitější vysvětlování, opatrovnice využívá služby organizace Tichý svět.

### **HODNOCENÍ AKTIVIZAČNÍHO PRACOVNÍKA:**

U všech uživatelů hodnotí aktivizační pracovníce přístup, snahu a možnosti uživatelů v souvislosti s podpůrnými činnostmi a aktivitami pozitivně. Dle získaných odpovědí rozlišují jednotlivé typy a druhy aktivit, které se prostřednictvím plánu péče snaží individuálně přizpůsobit všem uživatelům. Celkově jsou dle aktivizačních pracovníků uživatelé v rámci všech oddělení s aktivitami spokojeni a lze sledovat jejich pozitivní dopad na psychické i fyzické zdraví uživatelů.

### **VYJÁDRĚNÍ VEDOUcí PŘÍMÉ PÉČE:**

Vedoucí přímé péče má přehled o možnostech a potřebách všech uživatelů na Domově Vážka. Můžeme konstatovat, že všichni uživatelé jsou ve svém prostředí spokojeni, cítí se bezpečně ve svém prostředí. Většina uživatelů oddělení se zvláštním režimem mají rádi společnost ostatních nebo mají radost z návštěv blízkých osob. Pouze několik uživatelů má rádo svůj klid na pokoji a dávají přednost individuálním aktivitám.

## **ZÁVĚR:**

V roce 2023 jsou výsledky dotazníku téměř ve všech oblastech hodnoceny kladně. Negativní hodnocení nebo spíše jen připomínka je zaznamenána pouze v oblasti hodnocení rodinného příslušníka: dva rodinní příslušníci by přivítali častější návštěvy praktického lékaře v případě zhoršení zdravotního stavu uživatele.

V roce 2024 proběhne v Domově se zvláštním režimem Vážka audit České Alzheimerovské společnosti pro splnění certifikátu Vážka na další období.

Nadále budeme v i dalším roce organizovat „Čaj o 5“. Jedná se o setkávání rodinných pečujících o osoby, které onemocněly demencí.

V rámci Týdne paměti, který pořádá ČALS, se pravidelně zapojujeme i do veřejné sbírky a máme v plánu tuto aktivitu zachovat i v příštím roce.

I v příštím roce se uskuteční několik setkání rodinných příslušníků s ředitelkou CSSM.

Dne 22. 1. 2024

Zpracovala: Mirka Kučabová, DiS,  
Sociální pracovnice Domova Vážka