



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 CSSM Domov Penzion

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

Cíl dotazníkového šetření

- zjistit spokojenost uživatelů s nabízenými službami
- připomínky na kvalitu těchto sociálních služeb
- získat od uživatelů připomínky a náměty ke zlepšení sociálních služeb

Metoda výzkumu

- Sběr dat byl realizován prostřednictvím strukturovaných dotazníků s otevřenými a polootevřenými otázkami.

Cílová skupina

- Uživatelé Centra sociálních služeb
- Oslovení respondenti nevyplnili veškeré zadané otázky.

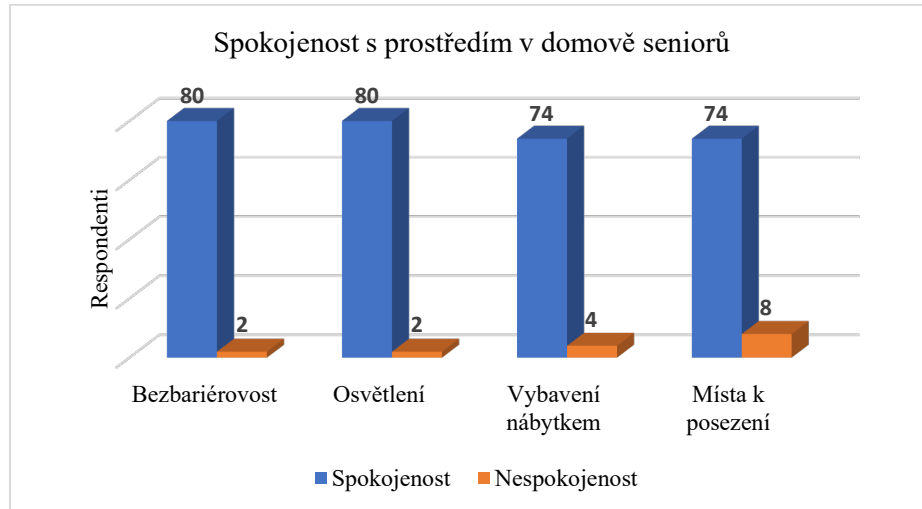
Počet respondentů: **84** z celkových **112** uživatelů Domova Penzion

Návratnost dotazníku činí: **75 %**

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

- | | | |
|----------------------|---------------------|----------------------|
| a) Bezbariérovost | Vyhovuje: 80 | Nevyhovuje: 2 |
| b) Osvětlení | Vyhovuje: 80 | Nevyhovuje: 2 |
| c) Vybavení nábytkem | Vyhovuje: 74 | Nevyhovuje: 4 |
| d) Místa k posezení | Vyhovuje: 74 | Nevyhovuje: 8 |

Graf č. 1



Poznámky:

Z uvedených odpovědí respondentů vyplývá celková spokojenost s prostředím zařízení CSSM.

Nejvyšší míru nespokojenosti můžeme zaznamenat v odpovědích 1c – vybavení nábytkem, kde jsou 4 respondenti nespokojeni a dále v odpovědi 1d – místa k posezení, které nevyhovují osmi dotazovaným.

Co se týká vybavení pokoje, jeden z respondentů uvádí nespokojenost s tím, že na pokoji není přítomen malý vaříč, kde by bylo možné uvařit si jednoduché pokrmy. S tímto názorem se ztotožňuje i jiný dotazovaný, na pokoji postrádá plotýnku na uvaření vajíček. Absenci elektrické plotýnky vidí jako nevýhodu celkem 5 respondentů.

Další z respondentů vidí nedostatek v počtu míst k sezení. Dle něj je v pokoji málo židlí, a pokud přijde návštěva, nemá se kam posadit. Jiný uživatel také uvádí, že by bylo vhodné přidat alespoň 2 židle ke stávajícím dvěma, aby se měla rodina kam posadit.

Objevila se také připomínka k terénu v přízemí, konkrétně k nakloněné rovině, po které se špatně chodí.

Na vybavení pokoje upozorňuje další dotazovaný, nyní kvůli nevyhovující skříni, do které se, dle něj, nevejde dostatek oblečení a bylo by tedy vhodné vyměnit skříň za jinou, širší.

Jeden z respondentů se vyjádřil k prostředí ve svém pokoji konkrétně. Nábytek není vyhovující, jelikož žije v garsonce s druhou osobou. Nedostatek vidí v množství nábytku obecně – nedostatek úložného prostoru.

Jedna z poznámek v dotaznících směřuje naopak k ocenění prostor Centra sociálních služeb. Konkrétně jsou vyzdviženy venkovní prostory, které zpříjemňují pobyt především v teplých měsících.

Komentář:

Místa k posezení: v pokoji jsou standardně umístěny 2 židle. Každý uživatel má ale možnost si pokoj dovybavit dle možností prostoru apod. Pokud tedy není vyhovující počet míst k sezení a uživatel má prostor ve svém pokoji, kam židle umístit, je možné, aby rodina toto zajistila.

Vařič na pokoji: již před zahájením pobytové sociální služby je každý žadatel upozorněn na to, jaké spotřebiče jsou na pokojích povoleny a jaké nikoliv. Z bezpečnostních důvodů jsou spotřebiče jako výše zmíněný vařič, zakázány. Při zahájení pobytové služby je tento zákaz uveden i na Smlouvě o poskytování pobytové sociální služby, konkrétně v čl. 12 od. 2. Pokud má uživatel přání uvařit si jeho oblíbený pokrm, je možné využít aktivizační místnost na DP, konkrétně Bílou komnatu, která je vybavena kuchyňkou. Pokud potřebuje asistenci, je možné se domluvit s aktivizační pracovnící v rámci individuální aktivity, nebo se pouze domluvit s personálem, že by rád kuchyňku využil na vaření či pečení svého oblíbeného pokrmu. Pro ohřev pokrmů lze využít mikrovlnnou troubu, která je povoleným spotřebičem na pokojích uživatelů.

Vybavení pokoje: standardním vybavení pokoje na Domove Penzion je lůžko, stolek u lůžka, stůl, 2 židle, komoda a skříň. Garsonky jsou pak vybaveny ještě vestavěnou skříní v chodbě. Pokud uživatel obývá menší z pokojů, náleží mu ještě komora, která též slouží jako úložný prostor. Pokud některému z uživatelů nepostačuje množství nábytku, je možné, opět dle možností prostoru pokoje (nábytek nesmí překážet personálu či uživatelům v pohybu apod., aby se předcházelo riziku úrazu). Pokoj dovybavit vlastním nábytkem. Garsoniéry jsou cíleně určeny pro dvě osoby, pro manželské páry, aby mohli bydlet společně, stejně jako před zahájením pobytové sociální služby. Bohužel, všechny pokoje jsou omezeny svou velikostí, nikdy není možné, aby uživatelé měli veškerý nábytek a osobní věci u nás, jako je měli doma a vždy je zapotřebí množství věcí, které zde mají, přizpůsobit i možnostem a velikostí pokoje.

Bezbariérovost: co se týká poznámky ohledně nerovného terénu na chodbě v přízemí Domova Penzion, jedná se o výstupek na chodbě, kterou uživatelé dochází do svých pokojů. I přesto, že chápeme, že výstupek může být pro uživatele nepříjemný a někteří mohou mít problém kopeček přejít, jedná se o původní stavbu a není v tuto chvíli možné tuto překážku odstranit. Uživatelé, který s tímto mají problém, ale mohou využít výtah na druhé straně chodby a nerovnému terénu se tak vyhnout a dostat se bezpečně do svého pokoje.

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

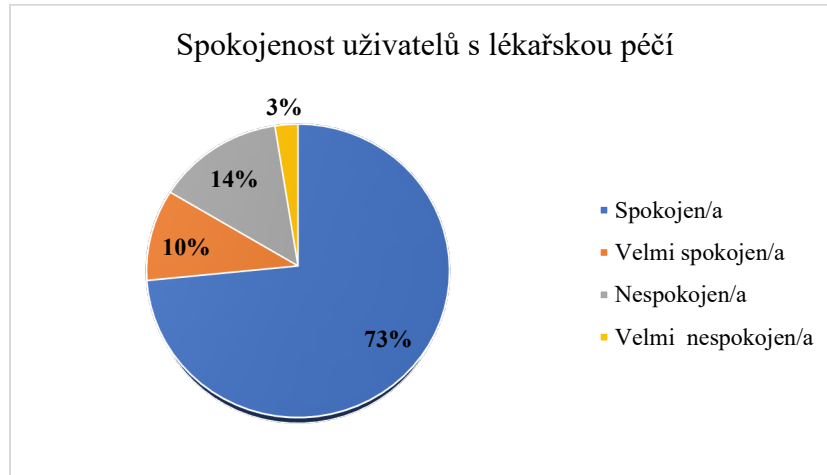
spokojen/a: **58**

velmi spokojen/a: **8**

nespokojen/a: **11**

velmi nespokojen/a: **2**

Graf č. 2



Poznámky:

Z odpovědí na uvedenou otázku můžeme vidět, že nadpoloviční většina uživatelů je spokojena nebo velmi spokojena s lékařkou v Centru sociálních služeb Mělník. Jeden respondent uvádí nespokojenost a dva úplnou nespokojenost s lékařskou péčí.

Respondenti uvádí také konkrétní připomínky v této oblasti. Jeden z nich vidí nedostatek v přítomnosti lékařky a uvádí, že by bylo dobré, aby lékařka byla přítomna tři dny v týdnu. Další z nich je nespokojený s léky, konkrétně s jejich cenou. Další připomínkou je nedostatečná ochota ze strany lékařky (např. vyšetřit pacienta, zařídit vyšetření, poukaz na brýle apod.). Jiný dotazovaný by uvítal více informací o svém zdravotním stavu, nebo větší empatii a lidský přístup lékařek. Neochotu uvádí více dotazovaných, kteří se shodují, že jim nejsou poskytovány dostatečné informace, nebo že nemají častější návštěvy lékaře.

Komentář:

Uživatelům je zajištěna přímá lékařská péče v zařízení. Lékaře lze navštívit v jeho ordinaci v CSSM, imobilní klienty či klienty ve špatném zdravotním stavu navštěvuje lékař na jejich pokoji. Jsou-li uživatelé nespokojeni s lékařskou péčí, mohou se obrátit na příslušný zdravotnický personál či přímo na ošetřujícího lékaře, který je v zařízení přítomen dva dny v týdnu a to vždy v úterý a čtvrtek. Lékařka je pro Domov Penzion určena na čtvrtek, pokud je to nutné, může lékařka uživatele navštívit i v úterý. Pokud uživatel požaduje kontrolu či návštěvu lékařky a není schopen vzhledem ke zhoršené mobilitě za ní dojet sám, požádá zdravotnický personál a ten návštěvu zajistí.

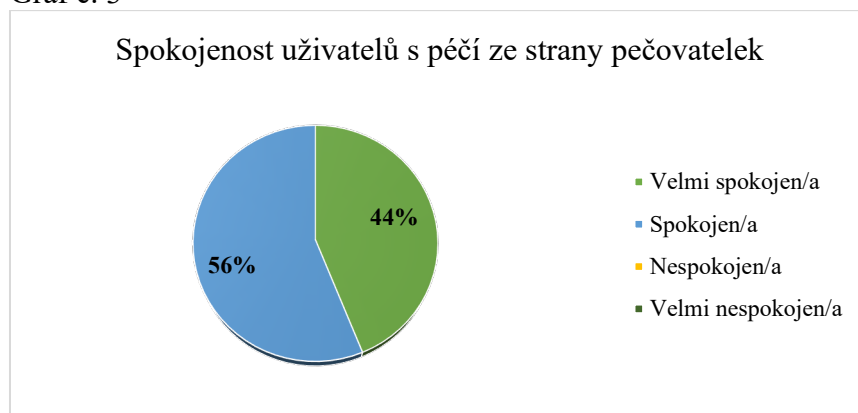
Ordinační doba lékařky: jak je výše uvedeno, lékařka je v CSSM přítomna dva dny v týdnu, pokud má uživatel potíže, které je nutné řešit akutně, v zařízení jsou k dispozici zdravotní sestry, které v případě potřeby vyjednávají odvoz na vyšetření či přivolání RZS. Lékařka je se staniční sestrou v kontaktu i po dobu, kdy není v ordinaci, pro případ, že bude zapotřebí konzultace apod.

Cena léků: za cenu doplatků za léky není odpovědný obvodní lékař.

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

spokojen/a: 46 velmi spokojen/a: 36
nespokojen/a: 0 velmi nespokojen/a: 0

Graf č. 3



Poznámky:

Dle odpovědí respondentů vyplývá celková spokojenost s péčí se strany pečujícího personálu. 46 dotazovaných je s poskytovanou péčí spokojeno, 36 z nich pak velmi spokojeno. Nespokojenost nevyjádřil ani jeden respondent.

V poznámkách se pak objevil komentář, že by bylo vhodné pomoci více s podáváním stravy a tekutin u lidí, kteří toto nezvládnou. Jeden z respondentů konkrétně vyzdvihl vzorné chování a ochotu pečovatelského personálu.

V dotazníku byla zapsána připomínka v údržbě lednice uživatele na pokoji. Respondent zde píše, že by bylo dobré se imobilním uživatelům podívat do lednice, zda se zde neobjeví zkažené potraviny apod.

Poslední, co bylo zmíněno v rámci spokojenosti či nespokojenosti s pečujícím personálem bylo, že by bylo vhodné častěji polohovat imobilního uživatele.

Komentář:

Pečující personál zajišťuje 24 hodinovou péči osobám, které nejsou schopni si základní úkony péče o svou osobu zajistit sami. Mezi ně patří i dopomoc s podáváním stravy a tekutin, případně kontrola pitného režimu či příjmu stravy.

Pokud by měl někdo z rodinných příslušníků či uživatelů pocit, že uživateli není poskytována některá z oblastí péče dostatečně, nebo si rodinný příslušník myslí, že stav seniora se změnil a je zapotřebí pomoci například s podáváním stravy a pečovatelský personál takto nekoná, je možné obrátit se na vedoucí přímé péče Domova Penzion a vše s ní prodiskutovat.

Kontrola lednice: pracovníci přímé péče provádí kontrolu lednice cca 1x týdně či jednou za 14 dní. Vždy tak činí pouze se souhlasem uživatele. Pokud tedy uživatel odmítne úklid lednice, pečující personál nemá dovoleno jednat bez jeho souhlasu.

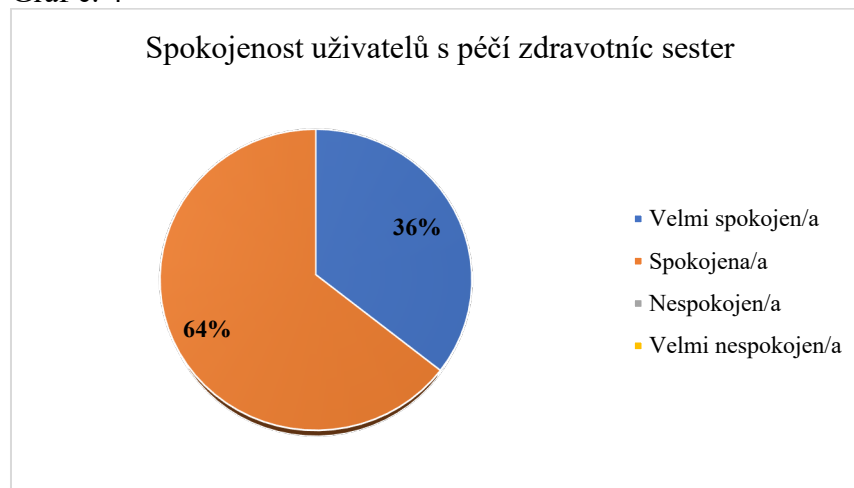
Polohování imobilních uživatelů: pokud má rodinný příslušník či uživatel pocit, že v této oblasti nejednají pracovníci přímé péče správně, má opět možnost obrátit se na vedoucí přímé péče. Polohování imobilních uživatelů probíhá v průměru 1x za tři hodiny, ale vždy záleží na individuálních potřebách a přáních daného uživatele. Pracovníci přímé péče dochází během dne i noci za uživatelem a mapuje, jaké jsou v této oblasti potřeby. Na pokoji

každého uživatele, u kterého je polohování zapotřebí, mají také rozpis, do kterého se píše časy polohování apod., aby měli přehled všichni PPP, kteří daného seniora navštíví za účelem polohování.

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

spokojen/a: **54** velmi spokojen/a: **30**
nespokojen/a: **0** velmi nespokojen/a: **0**

Graf č. 4



Poznámky:

Z dotazníku vyplývá celková spokojenost s úrovní péče ze strany zdravotních sester. Spokojenost uvádí celkem 54 respondentů, 30 pak uvádí, že jsou s péčí ze strany zdravotních sester velmi spokojeni.

Jeden z uživatelů uvádí, že dle něj je péče zdravotních sester na velmi dobré úrovni.

V dotazníku se objevil jeden komentář, který má výhrady k podávání léků. Respondent apeluje na nutnost dávat imobilnímu uživateli léky přímo do ruky a počkat, až je zapije. K tomuto je připojena také připomínka, že se stává, že rodina nachází následně léky pod postelí, na zemi po pokoji nebo nespoknuté v kalíšku na léky.

Dále je v této oblasti zmíněna ještě poznámka, že by bylo zapotřebí, aby docházelo k rychlejší dodávce léků.

Komentář:

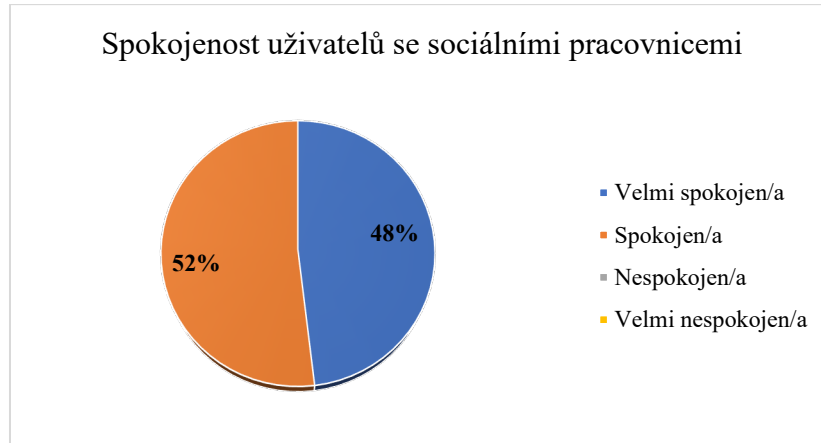
Jsou-li uživatelé nespokojeni s péčí zdravotních sester, je možné informovat o této skutečnosti jejich nadřízeného, tedy vrchní sestru. Přejí-li si uživatelé zůstat v anonymitě, je možné pro sdělení svého názoru využít schránku důvěry.

Dodací lhůty léků: co se týká dodacích lhůt léků, zdravotní sestřičky bohužel nezajistí rychlost doručení z lékárny.

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

spokojen/a: 38 velmi spokojen/a: 41
nespokojen/a: 0 velmi nespokojen/a: 0

Graf č. 5



Poznámky:

Z odpovědí respondentů vyplývá celková spokojenost s přístupem sociální pracovníce. 38 respondentů uvádí spokojenost, 41 potom uvádí, že jsou se sociální pracovnící velmi spokojeni.

Jeden z respondentů uvádí, že by uvítal větší informovanost.

Komentář:

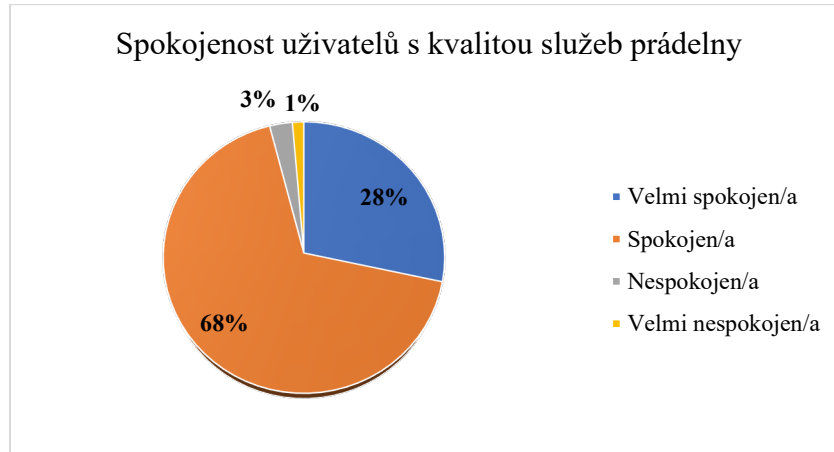
Pokud jsou uživatelé nespokojeni s přístupem sociální pracovníce, mohou se obrátit na vedoucí sociálního úseku. Chtějí-li zůstat v anonymitě, je možné sdělit svůj názor prostřednictvím schránky důvěry.

Větší informovanost: pokud je zapotřebí řešení jakékoliv situace, sociální pracovníce navštíví uživatele na pokoji za účelem jejího řešení. Taktéž podává informace, které je nutné, aby uživatel znal. Bohužel v poznámce není konkrétně uvedeno, jakou oblast má daný respondent na mysli, aby mohlo dojít k jejímu zlepšení.

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

spokojen/a: 50 velmi spokojen/a: 21
nespokojen/a: 2 velmi nespokojen/a: 1

Graf č. 6



Poznámky:

Po vyhodnocení výpovědí vyplývá, že ve větší míře jsou uživatelé se službou prádelny spokojeni. Nespokojenost uvádí 2 dotazovaní, úplnou nespokojenost poté 1 respondent.

Konkrétní připomínky jsou v oblasti záměny oblečení, kdy uživatel dostává jiné oblečení, které patří ostatním uživatelům CSSM, dále v oblasti kvality praní prádla, kdy respondent uvádí, že například ručníky se vrací roztrhané a zničené, hovoří také o ztrátě oblečení v prádelně. Jeden z dotazovaných na ztrátu oblečení reaguje tak, že k ní došlo, ale vše se k jeho spokojenosti vyřešilo. Další připomínkou je také to, že prádlo je občas zmuchlané, nebo na něm chybí knoflíčky apod.

Nejčastěji se však respondenti shodují, že největší slabinu vidí ve ztrácení oblečení (nečitelné značení apod.).

Zároveň další z dotazovaných upozorňuje na to, že dle něj se již situace zlepšila a nedochází k takovým záměnám oblečení, jako v minulosti.

Komentář:

Ke ztrátě prádla uživatelů mnohdy dochází v důsledku nenahlášení nových kusů oblečení k označení. Těmto způsobeným nepříjemnostem se snažíme předcházet prostřednictvím formuláře, ve kterém uživatel potvrdí svým podpisem množství oděvu určeného k označení. Ke ztrátám může také docházet omylem při záměně oblečení u uživatelů. Náš personál v přímé obslužné péči je pravidelně informován a edukován o správném postupu roznášení a třídění prádla pro jednotlivé uživatele našeho zařízení. Náš personál se vždy snaží vzniklou situaci vyřešit. I nadále se budeme snažit komplikacím při ztrátě osobního prádla předcházet. V prádelně je též regál obsahující velké množství neoznačeného prádla, ke kterému mají uživatelé přístup.

Co se týče drobných oprav oblečení – vždy záleží na individuální závadě. V případě, že prádelna nedokáže daný kus oblečení opravit, je na rodině, aby zajistit opravu oblečení mimo zařízení CSSM. Ceny oprav jsou uvedeny v aktuálním ceníku fakultativních činností.

Pokud se stane, že se uživateli vrátí například poničené oblečení, nebo se nevrátí vůbec, mají možnost vzniklou situaci řešit s vedoucím prádelny.

Před zahájením pobytové sociální služby má žadatel a jeho rodina možnost rozhodnout se, zda nechá prádlo označit u nás v zařízení, či si označí sami doma. Vždy doporučujeme nechat prádlo označit u nás, jelikož máme nově nažehlovací štítky, na které se tiskne jméno daného uživatele, nebo doporučujeme, aby rodina zvolila podobný způsob označení. Není doporučeno na textil psát fixem, jelikož se ukázalo, že trvanlivost je minimální, již po pár vyprání text bledne a následně mizí, což také může zapříčinit následnou ztrátu oblečení.

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

spokojen/a: 55 velmi spokojen/a: 19
nespokojen/a: 4 velmi nespokojen/a: 0

Graf č. 7



Poznámky:

Respondenti jsou celkově spokojeni s kvalitou údržby. Velmi spokojeno je 19 respondentů, odpověď spokojen/a pak uvedlo celkem 55 dotazovaných. Nespokojenost s údržbou uvádí 4 respondenti.

V oblasti nespokojenosti se respondenti zmiňují například o příliš dlouhé čekací době na opravu. Jeden z dotazovaných také uvedl, že by uvítal větší zájem.

Komentář:

V souvislosti s požadavky na údržbu se mohou uživatelé obrátit na pečující personál či sociální pracovníky, kteří zajistí, aby byl jejich požadavek zapsán na seznam 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.

Častokrát uživatelé požadavků po pracovnících údržby provedení úkonů, které nespadají do jejich kompetencí. Například se jedná o ladění TV, oprava hodin nebo budíku či výměnu baterií v elektronice.

Čekací lhůty: pracovníci údržby se snaží vyhovět požadavku daných uživatelů v co možná nejkratší době. Bohužel se může stát, že čekací doby jsou delší, jelikož se nahromadí větší

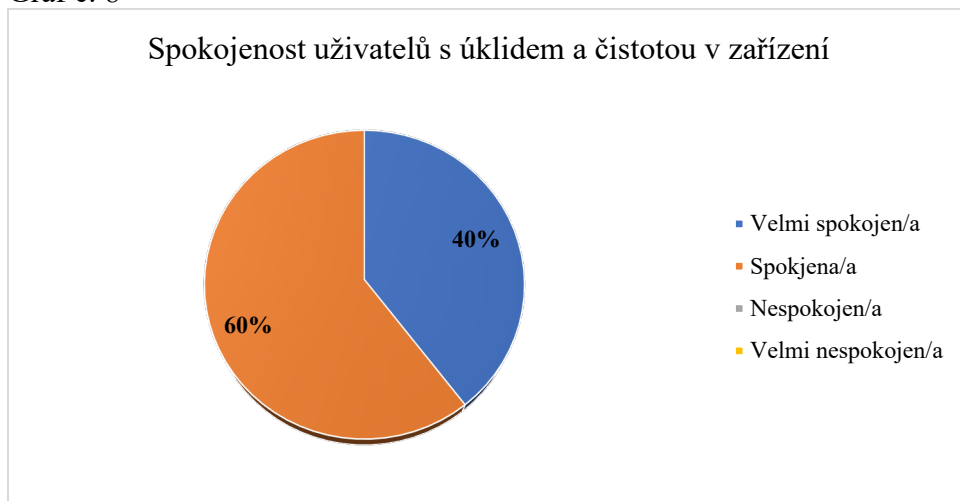
množství požadavků na opravy u více uživatelů, nebo se realizují jiné opravy v rámci areálu, které jsou urgentnější.

Větší zájem: respondent bohužel neupřesnil svou poznámku, tudíž nevíme, v jaké oblasti by očekával větší zájem ze strany pracovníků údržby. Pracovníci údržby vždy pracují na základě Knihy oprav, tudíž, pokud má uživatel nějaký problém a potřebuje opravu, musí si přes pracovníky CSSM (viz. uvedeno výše), zajistit zapsání jeho požadavku.

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

spokojen/a: **49** velmi spokojen/a: **32**
nespokojen/a: **0** velmi nespokojen/a: **0**

Graf č. 8



Poznámky:

Z odpovědí vyplývá, že všichni respondenti jsou spokojeni s čistotou v našem zařízení. Nikdo z nich nevedl nespokojenost, pouze jeden se zmínil, že ačkoliv je s čistotou spokojen, jsou rozdíly v přístupu k úklidu u jednotlivých pokojských.

V našem zařízení dbáme na to, aby se v něm senioři cítili dobře. Jedním z předpokladů pro spokojenost uživatelů je, že budou žít v čistém a příjemném prostředí. Pokojské provádí úklid na chodbách a v pokojích Domova Penzion každý den.

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

spokojen/a: **50** velmi spokojen/a: **25**
nespokojen/a: **0** velmi nespokojen/a: **0**

Graf č. 9



Poznámky:

Respondenti jsou celkově spokojeni v oblasti kvality a úrovně pořádaných kulturních programů v zařízení. V další části této oblasti jsme se dotazovali, jaký koncert, výlet či vystoupení uživatelům chybí, případně, co dalšího by v rámci kulturního programu ocenili. Odpovědi byly následující: dechovka, hudební vystoupení doprovázené hudebními nástroji, například housle, harmonika apod. Dále uváděli výlet do ZOO Zelčín, který se tento rok pořádal pro Domov se zvláštním režimem, návštěvu do mělnického muzea, výlet lodí, výlet po městě i mimo město, hudební vystoupení Jazz, českou mši vánoční, výlety do přírody. Dva z dotazovaných se vyjádřili tak, že nejsou společenští, proto nemohou kulturní programy posoudit, nedochází na ně.

Objevila se též připomínka, že dotazovaný postrádá více přednášek z naší historie a koncerty klasické hudby.

Jeden z respondentů vyjádřil spokojenost s výletem vláčkem do Střezivojic, který se tento rok uskutečnil. Doplnil, že by bylo pěkné, kdyby se výlet podobného typu konal častěji.

Posledním komentářem, který se objevil, byl o tom, že dotazovaný by ocenil větší pestrost a různorodost v oblasti kultury a hudby.

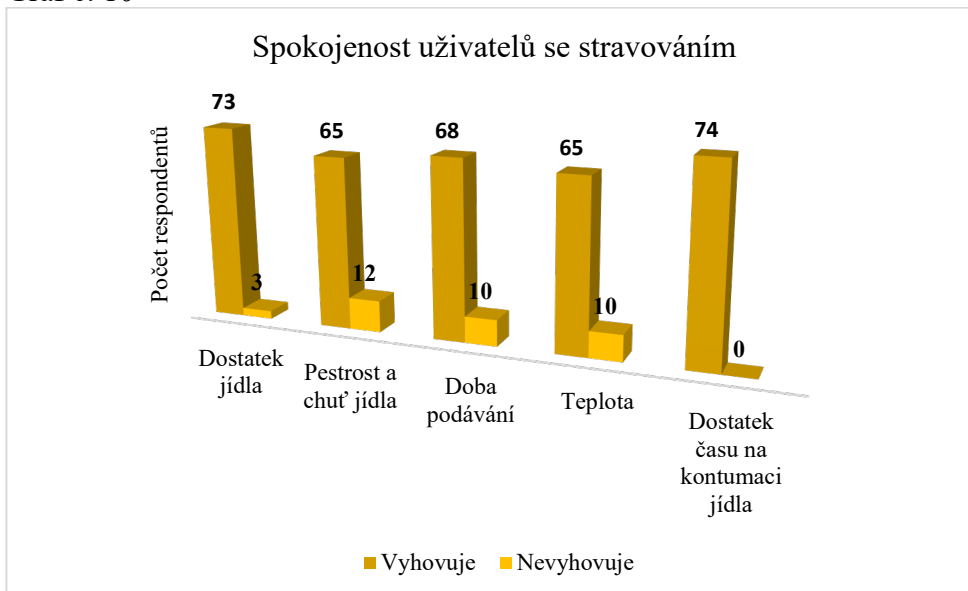
Komentář:

V oblasti kulturního programu se v našem zařízení snažíme o co největší pestrost. Vedoucí aktivizačního úseku společně s aktivizačními pracovníky vytváří kulturní program vždy na každý měsíc. Snažíme se, aby daný měsíc obsáhl co nejvíce oblastí jako je například hudba, přednášky, vystoupení, návštěvy dětí apod. V měsících, kdy je hezké počasí, se též snažíme o to, abychom připravili výlet mimo zařízení CSSM. Nově od minulého roku probíhají procházky s imobilními seniory okolo potoka Pšovka, které mají velký úspěch jak mezi seniory, tak mezi dobrovolníky mimo zařízení, kteří též dělají doprovod. I v roce 2024 bude pro naše seniory připravován pestrý program, proto jsme rádi za veškeré podněty, které se v dotaznicích objevily.

10) Jak jste spokojen/a se stravováním?

a) Dostatek jídla	Vyhovuje: 73	Nevyhovuje: 3
b) Pestrost a chuť jídla	Vyhovuje: 65	Nevyhovuje: 12
c) Doba podávání	Vyhovuje: 68	Nevyhovuje: 10
d) Teplota	Vyhovuje: 65	Nevyhovuje: 10
e) Dostatek času na konzumaci jídla	Vyhovuje: 74	Nevyhovuje: 0

Graf č. 10



Poznámky:

V oblasti stravování v odpovědích zaznamenáváme i vyšší počet nespokojenosti. Například nespokojenost s množstvím pokrmů uvádí 3 respondenti, pestrost a chuť nevyhovuje dvanácti dotazovaným, s dobou podávání a též s teplotou není spokojeno 10 uživatelů.

Jeden z respondentů uvádí, že je pro něj neomluvitelné čekání na večeři, kdy čekají jako „žebráci“. Doba večeří je stanovena na určitou hodinu a pracovníci kuchyně musí vše nejprve připravit. Jediným doporučením tedy může být to, aby uživatelé docházeli na večeři ve stanovený čas, nikoliv dříve, a nemusí pak čekat ve vestibulu Domova Penzion.

Uvádí i konkrétní potíže s pokrmy jako například: tuhost masa, nedodržení diety uživatele, málo uvařené těstoviny, vlažné přílohy, chyby (jiné jídlo, přílohy, které daný uživatel nemůže apod.), kvantita na úkor kvality.

Komentář:

Teplota stravy: teplota podávané stravy se odvíjí od místa stravování. Snažíme se, aby se mobilní uživatelé mohli za doprovodu docházet samostatně stravovat do prostor jídelny. Tím je zajištěno, že podávaná strava bude mít žádoucí teplotu.

Není v našich možnostech zajistit vždy žádoucí teplotu u stravy podávané na pokojích uživatelů. Ačkoliv máme potřebné vybavení pro servírování stravy i mimo jídelnu, přenosné boxy neudrží přijatelnou teplotu stravy na úrovni stravy podávané v prostorách jídelny. Ovšem neustále se snažíme situaci řešit a hledat možnosti, aby byla teplota stravy podávané na pokojích vhodná ke konzumaci. Pokud se stane, že uživateli je naservírována strava takové teploty, která není vyhovující, může požádat pečovatelský personál, který stravu ohřeje v mikrovlnné troubě.

Mnoho uživatelů, ačkoliv jim to jejich zdravotní stav plně dovoluje, odmítá samostatné stravování v jídelně. Proto se nově snažíme zavádět, již při zahájení pobytové sociální služby, aby uživatelé, kteří jsou mobilní a jsou schopni si dojít do jídelny, na stravu docházeli, a to alespoň na obědy a večere, snídaně mohou být dle přání servírovány na pokoj.

Co se týče pestrosti a chuti jídla, snažíme se pravidelně obměňovat oblíbená jídla našich seniorů a současně jídelníček doplňovat o nové receptury.

Jaké oblíbené jídlo Vám u nás chybí?

Hranolky, více omáček, více zeleniny a ovoce, tatarský biftek, smažený sýr, bramborové placky, rybí produkty, jogurty, kaše a řízek, topinky, bramborák, více bezmasých jídel, šunkofleky, rajská omáčka, kapustové karbanátky, svíčková omáčka,

Jeden z dotazovaných uvedl, že by chtěl jídlo, jaké se vařilo doma, aby bylo více domácí a mělo i takovou chuť.

Sladká jídla: lívance, palačinky, škrupinky s mákem, ovocné knedlíky, buchty, koláče, džemy,

Jeden u uživatelů poukazuje také na to, že by uvítal například k obědu i skleničku piva. Jeden z dotazovaných uvedl, že by chtěl jídlo, jaké se vařilo doma, aby bylo více domácí a mělo i takovou chuť.

Komentář:

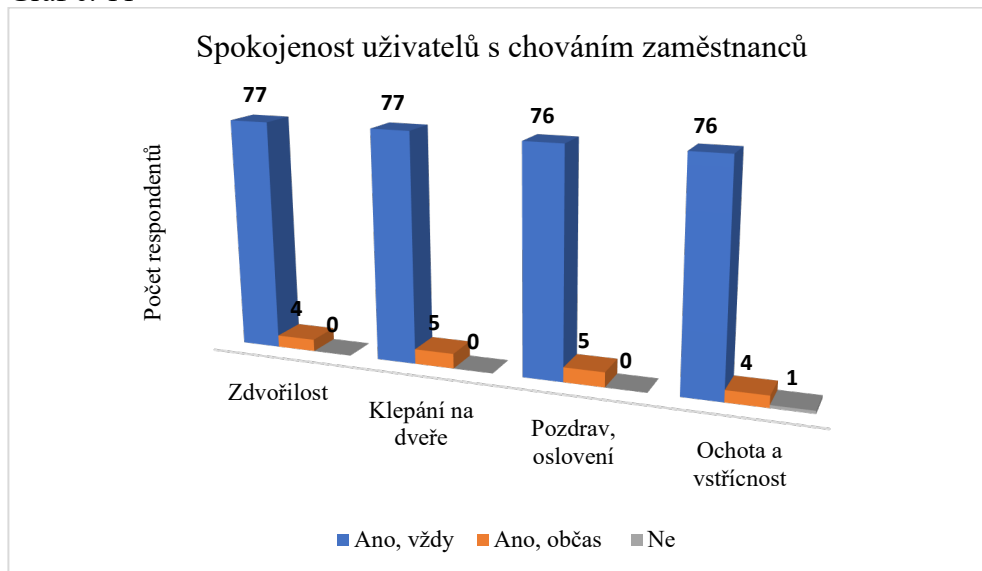
Mají-li uživatelé požadavky týkající se stravy, mohou se obrátit na stravovací komisi, která se realizuje vždy jednou měsíčně. Zde mohou být projednány nové podněty týkající se stravy. Rovněž své podněty týkající se stravy mohou uživatelé projednat v rámci společných setkání s ředitelkou zařízení. Většina pokrmů uvedená výše se připravuje u nás v zařízení, stravovací komise se snaží jídelníčky vytvářet tak, aby byly co nejpestřejší.

Co se týká chuti stravy, ačkoliv se v kuchyni snaží pokrmy vytvářet tak, aby byli všichni uživatelé spokojeni, připravují pokrmy pro cca 250 osob, proto není možné, aby se strava vždy přiblížila té domácí, na kterou byl senior zvyklý, případně, kterou si vařil sám v době, kdy byl soběstačný.

11) Jste spokojen/a s chováním zaměstnanců?

a) Zdvořilost	ano, vždy: 77	ano, občas: 4	ne: 0
b) Klepání na dveře	ano, vždy: 77	ano, občas: 5	ne: 0
c) Pozdrav, oslovení	ano, vždy: 76	ano, občas: 5	ne: 0
d) Ochota a vstřícnost	ano, vždy: 76	ano, občas: 4	ne: 1

Graf č. 11



Poznámky:

Respondenti jsou s chováním zaměstnanců zařízení ve větší míře spokojeni či velmi spokojeni. Někteří také odpověděli, že se vstřícností, klepáním na dveře, pozdravem a oslovením a ochotou a vstřícností se setkávají pouze občas. Dohromady se na tomto shodlo 18 respondentů. Nespokojenost s ochotou a zdvořilostí vyjádřil 1 respondent.

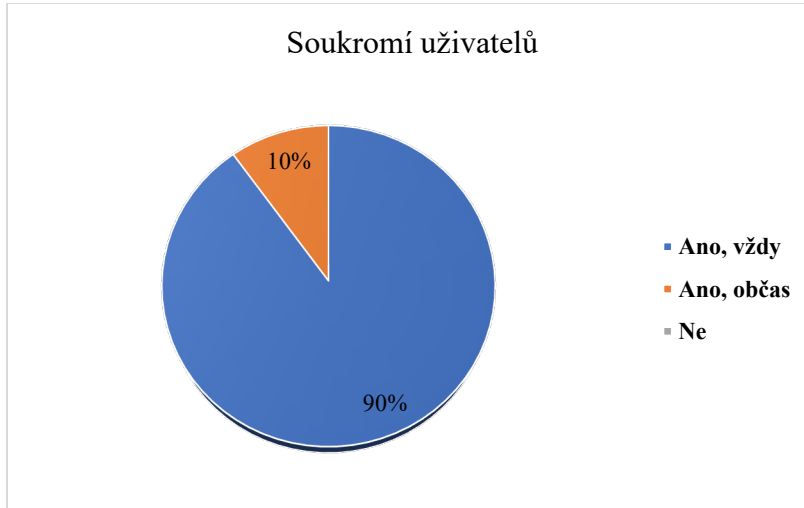
Komentář:

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: 72
- b) Ano, občas: 8
- c) Ne: 0

Graf č. 12



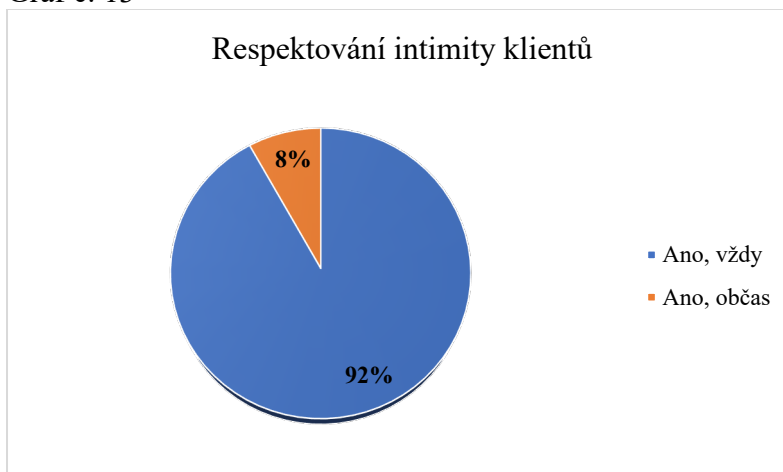
Poznámky:

Dle jednotlivých odpovědí jsou respondenti celkově spokojeni s dostatkem soukromí v zařízení. 72 z dotazovaných mají pocit soukromí ve všech situacích, 8 z nich pak uvádí, že občas ano.

13) Respektují zaměstnanci při péči o Vás intimitu?

- a) Ano vždy: 68
- b) Ano, občas: 6
- c) Ne: 0

Graf č. 13



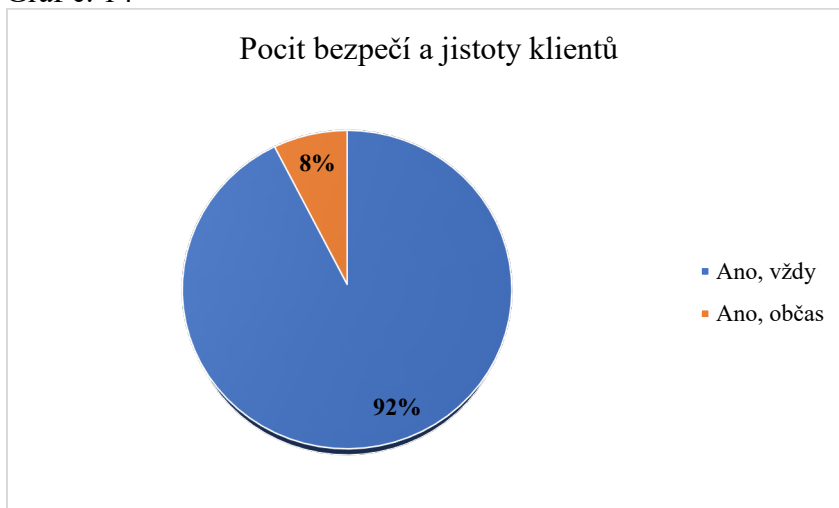
Poznámky:

Dle jednotlivých odpovědí jsou respondenti celkově spokojeni s respektováním jejich intimity ze strany pracovníků zařízení. Šest respondentů uvádí odpověď „občas“.

14) Máte v zařízení pocit bezpečí a jistoty?

- a) Ano, vždy: 74
- b) Ano, občas: 6
- c) Ne: 2

Graf č. 14



Poznámky:

Dle dotazníku mají respondenti ve většině v zařízení pocit bezpečí a jistoty.

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

V závěru dotazníku respondenti vyjadřují své připomínky, návrhy či doporučení.

Pochvaly: Uvádí například pěkné prostředí a poděkování za spolupráci se sociální pracovníci. Dále vyzdvihují pestrost kulturních akcí a aktivit pro seniory, pochvalují aktivity jako je vaření, keramika či sportovní odpoledne. V jednom z dotazníků se také píše o pochvale a uznání vedení CSSM.

Poznámky: Objevuje se poznámka, že ačkoli dotazovaný ví, že není lehká doba, je si vědom, že v jiných zařízeních se mají lépe a kvalitněji. Zároveň děkuje za naši snahu. K této poznámce nutno připomenout, že všichni uživatelé, kteří u nás zahájili službu, jsou zde dobrovolně, a kdykoliv je možné podepsat Dohodu o ukončení smlouvy o poskytování sociální služby, uživatel má právo zařízení opustit, případně si najít jiné, jemu lépe vyhovující.

Další poznámkou bylo sdělení, že by bylo vhodné nalézt pro setkávání imobilních uživatelů v měsících, ve který se nemohou setkávat venku. Uživatelé mají nyní možnost setkávat se v odpoledních hodinách v prostorách jídelny Domova Penzion.

Připomínky: jeden z respondentů se vyjádřil ke stravě, kterou hodnotí velmi negativně. Další připomínka se týkala pečujícího personálu. Dle respondenta by bylo vhodné, aby se pečovatelky vždy představily, jelikož pokud přijde nový uživatel, pečovatelky nezná. Dle respondenta takto učinila pouze jedna pečovatelka, ostatní se nepředstavily.

Nejvíce připomínek v závěru dotazníku se obrací na stravu a její nevhodnou kvalitu, na velké množství pomazánek nevhodnou pestrost stravy, kdy například snídaně se často skládají z pomazánek, které jsou každý den a nejsou chutné. Dále sdělují málo zeleniny a málo vyváženou stravu, která je dle jednoho dotazovaného nevhodná pro seniory.

Poslední připomínka se týká rozhlasu, kdy někteří z uživatelů rozhlas slyší špatně nebo neslyší vůbec a nevědí tak, co se bude daný den v CSSM konat.

Návrhy: v jednom z dotazníků se také objevily návrhy na zlepšení našich služeb. Respondent zde hovoří například o vhodnosti přítomnosti bankomatu na výběr finanční hotovosti v areálu CSSM, dále navrhuje, aby byl celkově větší zájem personálu o uživatele. Návrhy se týkaly také akcí CSSM. Dle dotazovaného by bylo zajímavé uspořádat například soutěž Miss sympatie, a to jak mezi uživateli, tak mezi zaměstnanci.

Dotazník slouží ke zjištění spokojenosti uživatelů s poskytovanou sociální službou. Skrze něj nám uživatelé mohou vyjádřit své návrhy a podněty, které budou nadále projednány. Prostřednictvím dotazníku spokojenosti se i nadále snažíme o zvyšování kvality poskytované sociální služby tak, aby odpovídala individuálním potřebám, možnostem a přáním uživatelů.

Respondenti neodpovídali na všechny uvedené otázky, proto se počty odpovědi nemusí shodovat s počtem respondentů.

V závěru bychom rádi poděkovali všem respondentům za vyplnění dotazníku. Jsme rádi za veškeré podněty a připomínky, které nám pomohou zvyšovat kvalitu poskytovaných služeb. Též děkujeme za pozitivní zpětnou vazbu.

Vyhodnoceno dne: 18. 1. 2024

Zpracovala: Mgr. Michaela Antošová
Sociální pracovnice Domova Penzion