

Vyhodnocení dotazníku 2018 – Spokojenost uživatelů s poskytováním sociálních služeb v Domově pro seniory Kytín

Metoda dotazovaného šetření

1. Cíl šetření

Cílem dotazovaného šetření bylo zjistit, spokojenost uživatelů s poskytováním sociálních služeb v Domově pro seniory Kytín. Uživatelé měli možnost vyjádřit svůj názor na ubytování, vybavení společných a zahradních prostor Domova Kytín, dále pak zhodnotit úroveň stravování, praní a žehlení prádla, úklid a také zhodnotit vystupování a chování zaměstnanců Domova Kytín. Dále se uživatelé vyjadřovali k dopomoci např. s hygienou, oblékáním či pohybem, četností koupání nebo sprchování, nabídkou volnočasových aktivit a kulturních akcí, v neposlední řadě pak k možnosti vyjádřit stížnost a následnému řešení.

Dotazník byl dán k vyplnění klientům v Domově Kytín. Počet rozdaných dotazníků činil 69.

2. Metoda šetření

Šetření proběhlo na základě dotazníků. Dotazníky byly vyplněny anonymně celkem 61 klienty.

3. Doba dotazovaného šetření

Šetření bylo uskutečněno v průběhu listopadu 2018. Dotazníků bylo rozdáno 69, vráceno 61. Dotazník vyplnilo 49 žen a 12 mužů z toho 19 uživatel s dobou pobytu od 0 do 1 roku, 28 uživatel od 2 do 5 let délky pobytu a 14 uživatel s dobou pobytu 6 a více let.

4. Právo na kvalitní službu – standard č. 1,2

Standard č. 1

Při poskytování péče a úkonů pracovníci Domova Kytín se řídí zásadami a přistupují k uživatelům s úctou a bez předpokladů. Pomáhají uživatelům s tím, s čím je pomoc potřebná. Neslibují to, co není možné splnit. Uživatelům poskytují prostor pro jejich vyjádření. Snaží se být pružní a přizpůsobit se aktuálním potřebám uživatelů.

- Zachování lidské důstojnosti
- Individuální přístup

- Motivace k aktivitě
- Podpora v soběstačnosti
- Podpora sociálního začleňování
- Kvalita poskytovaných služeb
- Zajištění dodržování lidských práv a svobod

Principy naplňování zásad

- Princip důstojnosti
- Princip ochrany soukromí uživatele
- Princip zplnomocnění
- Princip práva volby
- Princip týmového přístupu a komplexnosti služeb
- Princip autonomie obyvatel
- Princip kontinuity péče
- Princip standardů kvality

Standard č. 2

Právo na kvalitní službu

- Pracovníci Domova Kytín dodržují organizační řád a provozní řád, standardy kvality služby, stanovené směrnice a pracovní postupy včetně dalších, uváděných dokumentů. Pracovníci Domova Kytín mají lidský přístup dle etického kodexu a odborné způsobilosti.
- Služba je vždy poskytována v plném dohodnutém rozsahu a čase s přihlédnutím k momentálním potřebám a stavu uživatele, je zohledněna v individuálním plánování.
- Uživatel rozhoduje o tom, zda mu služba vyhovuje a měnit své osobní cíle.
- Úhrada za pobyt a stravu v Domově Kytín je účtována a dokumentována podle platných zákonů a vyhlášek a její výše je součástí smlouvy nebo aktuálních dodatků.

5. Závěr šetření – standard č. 15

Zjišťování spokojenosti uživatelů se způsobem poskytování služby.

Domov Kytín pravidelně zjišťuje spokojenost uživatelů s poskytovanými službami, prostředím atd. a zjištěné skutečnosti využívá při přípravě plánů na zlepšení služeb.

Předmětem zjišťování spokojenosti je nejen hodnocení, ale také proces poskytování služby i celkový konečný výsledek.

Nejdůležitějším měřítkem kvality procesu poskytování služeb je spokojenost uživatelů. Nicméně spokojený uživatel pro poskytovatele

DOMOV KYTÍN, poskytovatel sociálních služeb, Kytín 2, 252 10 Mníšek pod Brdy

Bankovní spojení: ČS a.s., Č.ú.: 0385067379/0800

IČO: 69344035, e-mail: ddkytin@ddkytin.cz, tel.: 311 363 901 - 6

služby není jedinou nejvyšší hodnotou na stupni měřitelnosti kvality. Na nejvyšším stupni měřitelnosti je samozřejmě spokojený uživatel, ale také kvalita služby, odbornost a rozvoj pracovníků i plné respektování nezadatelných práv uživatelů.

Okruhy dotazů:

- spolehlivost (služba se provádí vždy kvalitně a ve stanoveném čase),
- přijetí (respekt, vlídnost, ohleduplnost, prostředí, prozíravost, péče),
- dostupnost (čekací doba, ordinační hodiny, umístění),
- jistota (bezpečnost, finanční jistota, důvěrnost informací),
- porozumění (znalost specifických přání a individuálních potřeb),
- kompetence (schopnost poskytovat služby),
- věrohodnost (proslulost a „jméno“ Domova Kytín, pracovníků),
- komunikace (schopnost aktivně naslouchat a informovat uživatele, aj.).

ZÁVĚR ŠETŘENÍ

- 1) V oblasti spokojenosti s ubytováním se vyjádřilo 59 uživatelů kladně, avšak s vybaveností společenských a kulturních prostor vyjádřilo 56 uživatelů nespokojenost a 46 uživatelů vyjádřilo nespokojenost s vybaveností zahradních prostor. Domníváme se, že za vyslovenou nespokojenost ze strany uživatelů může být probíhající opravy výtahových šachet a rekonstrukce podlah ve společných prostorách, z kterých vyplývají určitá omezení v chodu Domova Kytín. Dle sdělení uživatelů k nespokojenosti vybavení zahradních prostor, jde především o výšku laviček a prostor vymezený pro kuřáky, kdy nekuřákům vadí jdoucí dým.
- 2) V oblasti spokojenosti se stravováním vyslovilo 53 uživatelů kladnou odpověď a v oblasti spokojenosti s podáváním nápojů vyslovilo spokojenost 54 uživatelů. Ze sdělení uživatelů, můžeme usuzovat na rozdílnost podoby domácí tradiční kuchyně a kuchyně zařízení ústavního typu.
- 3) V oblasti spokojenosti s praním a žehlením prádla vyjádřilo kladnou odpověď 55 uživatelů a spokojenost s úklidem vyjádřilo 61 uživatelů, tedy celých 100 %. Doufáme, že zakoupení nového stroje na označování prádla povede k větší spokojenosti našich uživatel.
- 4) V oblasti spokojenosti s vystupováním a chováním zaměstnanců Domova Kytín, vyjádřilo spokojenost 59 uživatelů ze sdělení uživatel však vyplývá, že nový a mladší personál, by měl více dbát na dodržování etického chování vůči uživatelům.

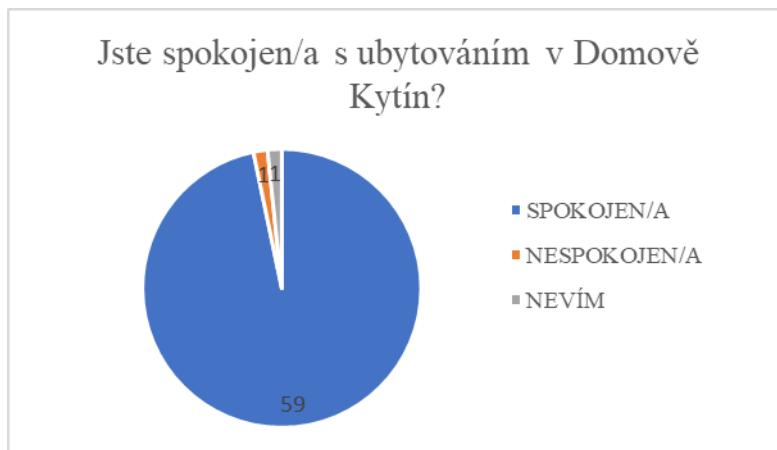
- 5) V oblasti spokojenosti s klíčovým pracovníkem vyjádřilo 45 uživatelů nespokojenost. Ze sdělení vyplývá, že klíčový pracovník uživatelům není znám, nebo je zde zmíněn velmi krátký čas věnovaný uživatelům. Domníváme se, že aktivní zapojení klíčových pracovníků do kontaktu s uživatelem mimo přímou péči je nezbytným krokem k zvýšení spokojenosti uživatelů.
- 6) V oblasti spokojenosti s dopomocí, která je uživatelům poskytována vyjádřilo 45 uživatelů nespokojenost a s četností koupání či sprchování vyjádřilo nespokojenost 43 uživatelů. Ze sdělení uživatelů vyplývá, že dopomoc probíhá ve shonu. Důsledně dbát na rozložení pracovních povinností v celé délce pracovní doby, by mohlo být nástrojem ke zlepšení spokojenosti uživatelů.
- 7) V oblasti spokojenosti s nabídkou volnočasových aktivit a kulturních akcí, vyjádřilo kladnou odpověď 52 uživatelů. Ze sdělení uživatelů vyplývá přání po větší rozmanitosti žánrů.
- 8) V oblasti vyjádření stížnosti a následného řešení, vyjádřilo 19 uživatelů, že jejich stížnost nebyla řešena, 12 uživatelů vyjádřilo kladnou odpověď. Ze sdělení uživatelů vyplývá, že jejich stížnost byla řešena vlekle, další stížnosti jsou ohledně četnosti cvičení, vybavenosti elektrickou postelí či přítomnosti lékařky. S ohledem na provozní možnosti Domova Kytín je snahou všech zaměstnanců stížnosti řešit k uspokojení uživatele.

Vedení Domova Kytín podněty uživatelů vnímá jako prostor ke zlepšení kvality poskytování sociálních služeb, a to zejména v oblasti:

- a. zvýšení úrovně vybavení společných a kulturních prostor
- b. zvýšení úrovně vybavení zahradních prostor
- c. zlepšení a zvýšení intenzity komunikace klíčového pracovníka a uživatele
- d. důsledně dbát na zvýšení úrovně při poskytování dopomoci uživatelům
- e. zvýšit četnost koupání s ohledem na provozní možnosti Domova Kytín
- f. při vyjádření stížnosti uživatelem, dbát na včasné a řádné řešení dané situace.
- g. vedení ověří dosažení náprav pomocí ankety ve III/2019 a provedené vyhodnocení anket bude následně zveřejněno.

V Kytíně dne 31. 12. 2018

.....
ředitel Domova Kytín
Ing. Petr Kordule



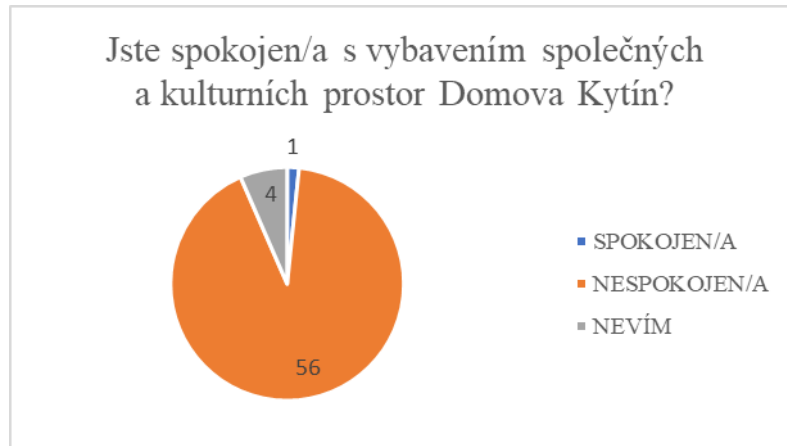
Graf 1

GRAF 1 – Sdělení klientů

- Spolehlivější ledničku bych vítala
- chtěla bych věšák na skříň
- na WC by mělo být více místa
- zprovoznit odvětrání koupelny a WC
- mám štěstí pokoj je situován k východu
- vysoké skříňě – madla u WC nestabilní
- 2*chci jednolůžkový pokoj



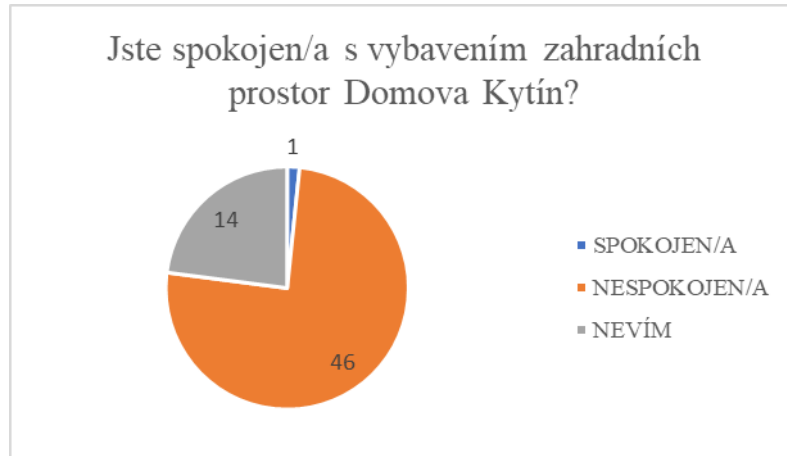
- místnost je malá – lůžkové
- společné bydlení dvou osob v jedné malé místnosti



Graf 2

GRAF 2 – Sdělení klientů

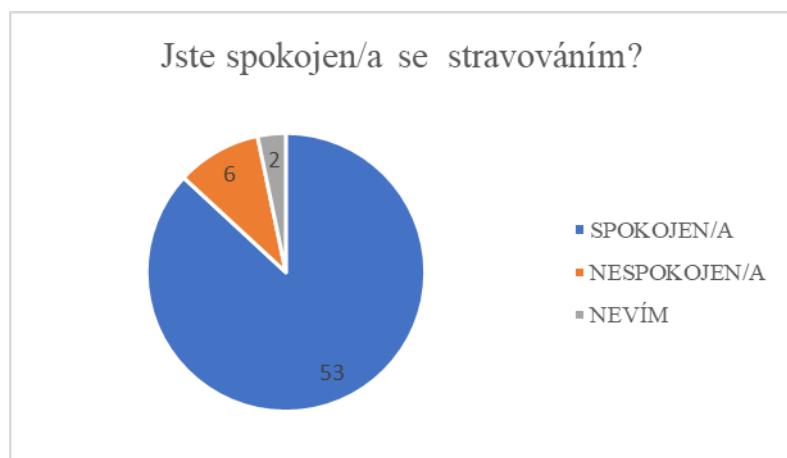
- výtah je často porouchaný
- vadí mi kouření v altánu, když nás tam po obědě děvčata přivezou
- jsem tu ráda a děkuji všem, kteří se na všem podílí, a hlavně starostlivému pečovateli
- umístit alespoň jednu květinu s květem na poschodí v zimním období
- opatrujte papoušky, je vás málo na práci – něco si o papoušcích říct – kde a jak žijí
- nízká křesla



Graf 3

GRAF 3 – Sdělení klientů

- mohly by být lepší lavičky
- 3* -lepší lavičky a více
- nízké lavičky
- nízké lavičky, úprava zahrady, slunečníky spokojena
- mohlo by být více laviček směrem k ovcím
- škoda peněz za drahé slunečníky, větší rozdíly výšek laviček
- potřeba vyšších laviček
- 4* - nízké lavičky

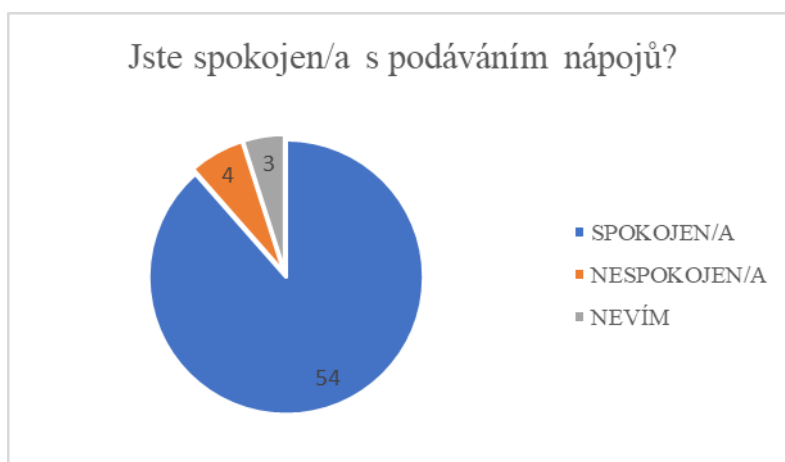


Graf 4



GRAF 4 – Sdělení klientů

- 2* - jídlo je někdy slanější
- 2* - donášené obědy málo teplé – jídlo bez koření
- zkusit nějaká nová jídla
- více ryb, salátů a málo vepřového masa a večer kaše – více luštěnin a také jogurty
- všem je nám vyhověno, ať se jedná o velikost porce, přidání a další
- 2* - obměňovat jídelníček, více zeleniny, např. zeleninovou omeletu, lečo, omezit solení
- sleduji zhoršení – nevyhovuje mi pestrost stravy – malá
- jsou znát skupiny které vaří – víc rozdílů na programu
- málo dochucené – chybí solničky a pepřenky – lůžkové, více ovoce
- vadí mi stejný mix k obědu i k večeři
- omáčka rýže, těstoviny se často opakuje



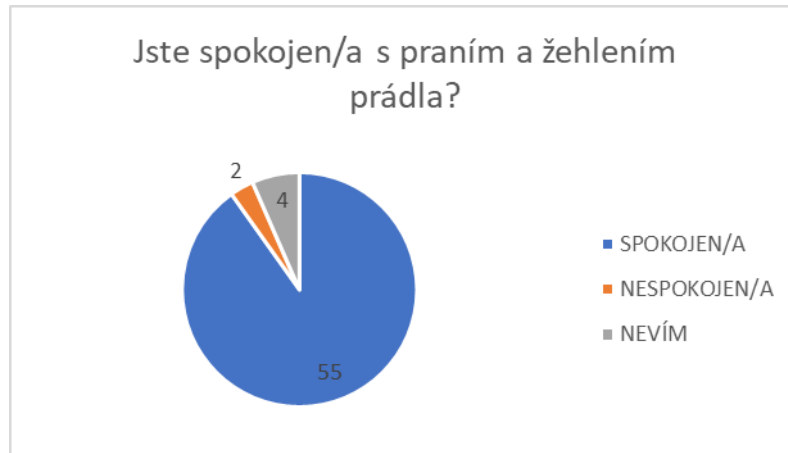
Graf 5

GRAF 5 – Sdělení klientů

- udělali mi čaj v termosce, když jsem nemocná s kašlem
- umožnit teplý nápoj hned k obědu a večeři v jídelně (je jen studená)
- nedostupnost minerální vody – sestry moc sladké nápoje nekoupí
- není nápoj automaticky k jídlu



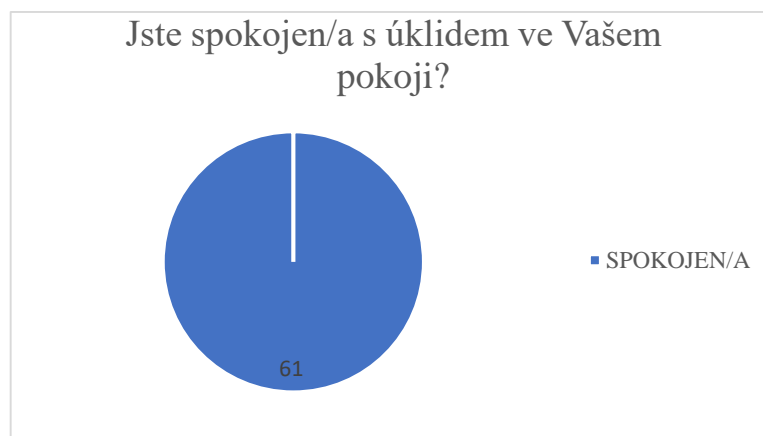
- chtěla bych více nápojů



Graf 6

GRAF 6 – Sdělení klientů

- jen větší pozornost na označení, ztráta 3* triko a 1*svetr
- někdy je prádlo moc vlhké
- 2*- ale občas se ztrácí
- Výborné
- 2* - záměna se stane – občas udělat výstavu věcí, které se najdou u pradelnek
- až na prostěradla i když vyprané tak mají skvrny

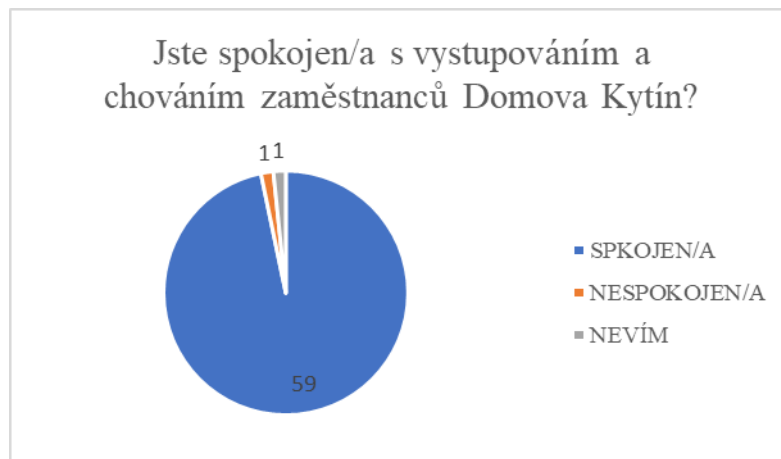


Graf 7



GRAF 7 – Sdělení klientů

- proč se neuklízí o víkendu
- záleží na podmínkách, které zrovna jsou, ale vždy se setkám s ochotou věc řešit
- nepřemisťovat věci na jiná místa, nevyhazovat bez svolení věci



Graf 8

GRAF 8 – Sdělení klientů

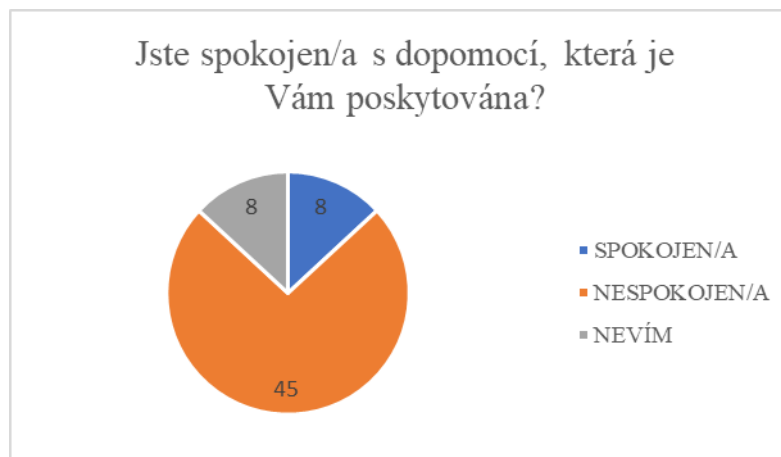
- jsou všichni vstřícní a ochotni kdykoliv pomoci
- mezi zaměstnanci je mnoho křiku
- mladší personál a nový je hrubý
- zaměstnancům patří dík za jejich vstřícnost a ochotu
- někdy moc rychlí přístup
- dříve to bylo lepší



Graf 9

GRAF 9 – Sdělení klientů

- nevím, kdo to je
- už 8 rok se o mne stará XY, má značné sociální citění, které staří lidé potřebují
- 3*neznám
- moc hodná, vysvětlí, ochotná
- pravděpodobně nemám klíčového pracovníka přiděleného
- 4* - nevím kdo to je
- zatím jsme spolu měli pouze jeden krátký pohovor



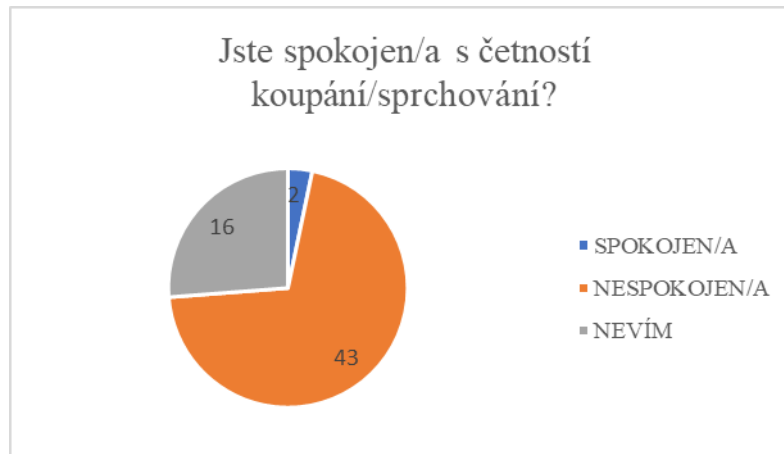
Graf 10

GRAF 10 – Sdělení klientů

- jak, která sestra pomůže



- snažím se obstarat sama
- zatím nevyžívám, ale věřím, že vše probíhá na úrovni
- zatím nepotřebuji
- sestry jsou uspěchané, často je nevidím
- i přes můj zdravotní stav mi nepomáhají, pomáhá mi jiná klientka



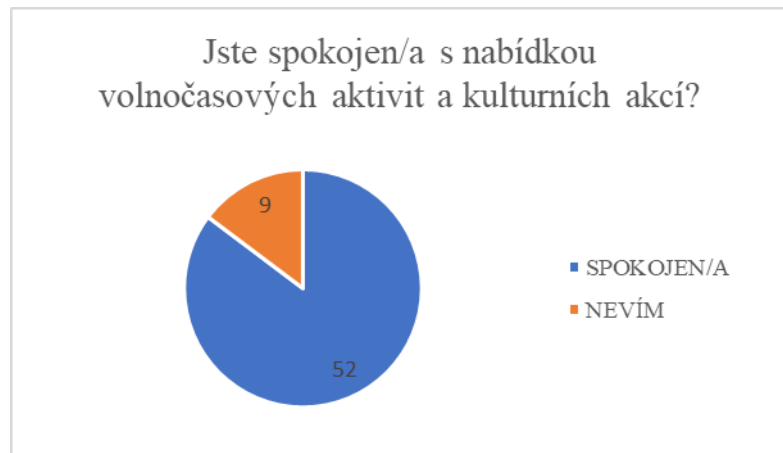
Graf 11

GRAF 11 – Sdělení klientů

- mohlo by být 1*týdně, nikoliv 1* za čtrnáct dní
- koupání hned ráno, by mi vyhovovalo víc
- sprchuji se sama
- sprchuje mne dcera
- koupání vícekrát
- zprovoznit odvětrání koupelny a WC
- 2*- koupání 1* za týden – málo
- někdo nemá rád vodu



- 6*-chtěla bych vícekrát
- voda často studená



Graf 12

GRAF 12 – Sdělení klientů

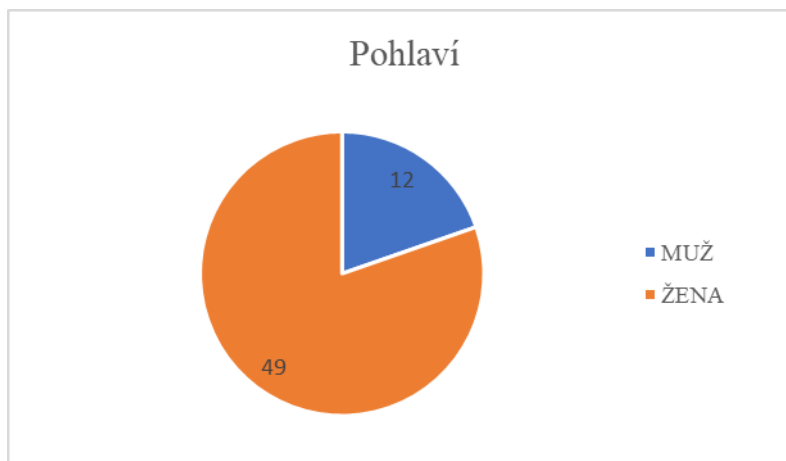
- chodím 2* týdně cvičit
- více akcí jako např: 27. 11. paní XY „Cestománie“, pokud možno i s promítáním
- konečně se to rozjíždí
- někdy je jich víc najednou a pak nic, chce to rozložit
- více dechovky
- více jazz
- více country



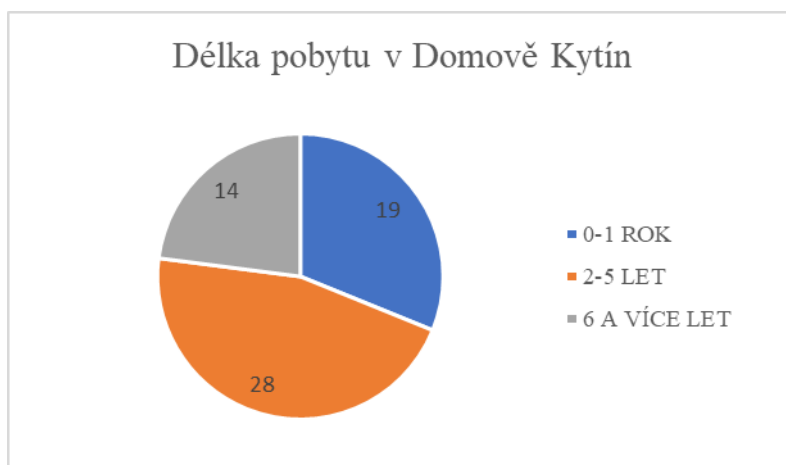
Graf 13

GRAF 13 – Sdělení klientů

- potřebuji elektrickou postel a nemám
- ze 3 zařízení je Kytín nejlepší po všech stránkách (hlavně jídlo)
- málo tělocviku, ½ hod za týden je hodně málo
- jednalo se o přesolování jídel, zejména masa, jak bylo vyřešeno ukáže čas
- za celou dobu pobytu, jsem žádnou neřešila
- chybí fyzioterapeut
- politování hodné bylo, že neznámá osoba mi odcizila manikúru a šampón – nebudu řešit
- trvalo to dlouho
- malá přítomnost lékařky



Graf 14



Graf 15