

## Vyhodnocení dotazníku 2020

### Spokojenost uživatelů s poskytováním sociálních služeb v Domově pro seniory Kytín

Domov Kytín pravidelně zjišťuje spokojenost uživatelů s poskytovanými službami. Zjištěné skutečnosti využívá při přípravě plánů ke zlepšení služeb a podnětné podněty zavádí do činnosti Domova Kytín i do způsobu poskytování služby.

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

## 1 Zjišťování spokojenosti

Uživatelé měli možnost vyjádřit svůj názor na kvalitu poskytování služby v Domově Kytín (nebo DK) a uvést spokojenost s vystupováním a chováním pracovníků Domova Kytín. Dále se uživatelé vyjadřovali k informovanosti, dostupnosti a jistotě při poskytování úkonů např. četnosti koupání nebo sprchování, nabídce volnočasových aktivit a kulturních akcí i přání k vyčlenění prostoru pro pietní místo a v neposlední řadě k možnosti, jak mohou vyjádřit připomínku i stížnost a jejímu následnému řešení.

### 1.1 Cíle zjišťování spokojenosti

Cílem dotazníkového šetření bylo zjistit proces vedoucí ke spokojenosti uživatelů a respektování práv uživatelů při poskytování sociálních služeb domov pro seniory a odlehčovací služby v Domově Kytín.

Důležitým cílem dotazovaného šetření při zjišťování spokojenosti uživatelů bylo hodnocení a celkový konečný výsledek.

### 1.2 Právo na kvalitní službu

Právo na kvalitní službu mají všichni uživatelé (nebo dále respondenti) služeb Domova Kytín. Jednotlivé služby se řídí standardy kvality služeb. Podle standardu kvality č. 15 zjišťování kvality sociální služby se pravidelně zjišťuje spokojenost uživatelů s poskytovanými službami navazující na standard kvality č. 1 cíle a způsoby poskytování sociální služby, standard kvality ochrany práv osob č. 2.

- 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 může 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.

## 2 Vyhodnocení podnětů od uživatelů Domova Kytín z ankety 2018

Podněty uživatelů ke zlepšení kvality poskytování sociálních služeb z anketního zjišťování v roce 2018:

- 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.

### Ad k bodu a, b:

#### **K zvýšení úrovně vybavení venkovních prostor přispěla instalace:**

Na míru bylo vyhotoveno zábradlí u terénních nerovností, zakoupily se nové „vysoké lavičky a slunečníky na zahradu a ocelový stánek na příležitostné zastřešení při venkovní akci. Zahradní technika také byla obnovena.

#### **K zvýšení úrovně vybavení vnitřních prostor přispěla instalace:**

Na chodbách byly položeny nové linoleové podlahy a v jídelně budovy A, nainstalovány automatické pojízdné dveře ke 3 vchodům do budov a 1 k oddělení s vyšší mírou podpory. Společné prostory jsou vymalovány bílou barvou a postupně se vymalovávají pokoje uživatelů. Máme nová křesla se stolky u vchodu do budovy B a propojovací chodby budov A, B, dále nové židle v knihovně a v jídelně budovy B.

Proběhla celková výměna oken s instalací žaluzií na oddělení s vyšší mírou podpory. Zrekonstruoval se ukázkový pokoj včetně koupelny a oddělení s vyšší mírou podpory získalo nová polohovací lůžka, čističky vzduchu, koupací vak, nové noční stolky a 9 mechanických (invalidní) vozíků s brzdou.

Ještě byly zakoupeny technické přístroje: sušička prádla, podlahový mycí stroj, klimatizace, elektronický docházkový systém, roletový systém ve výdejním okně v jídelně budovy A a vybavení do kuchyně např. konvektomat, automatická škrabka.

Proběhla celková rekonstrukce v obou budovách A, B elektronické požární signalizace.

Postupně se obnovují počítače v klubovně budovy A. V nejbližším termínu plánujeme výměnu křesel v klubovně budovy A i pokračování v rekonstrukcích pokojů a venkovních omítek.

**Ad k bodu g:**

Plánované ověření ankety v rámci aktuálních změn se nezdařilo, tím se vedení Domova Kytín rozhodlo pro plánovaný termín ankety v roce 2020.

**Ad k bodu c, d, e, f:**

Dle požadovaného zlepšení byli pracovníci na pracovních poradách úseků vyzváni k dosažení požadavku.

**2.1 Okruhy dotazů pro anketu 2020**

Okruhy dotazů se zaměřovaly na ověření dosažení změn vyplývajících z ankety 2018:

- Spolehlivost (služba se provádí vždy kvalitně a ve stanoveném čase),
- přijetí (respekt, vřídlost, 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.).

**3 Výzkumná metoda**

Zjišťování proběhlo kvalitativně orientovaným výzkumem na základě dotazníkového šetření. Otázky umožňovaly označení odpovědi, ale také měly rozšířený prostor ve formě „Sdělení“ pro respondentovo osobní vyjádření.

Pro dotazování byl zvolen standardizovaný posuzovací dotazník, který byl zaměřen na jednotlivé oblasti každodenního života v Domově Kytín. Respondent mohl vyjádřit v dotazníku svůj subjektivní názor na svojí životní situaci a hodnotit spokojenost s ní.

**3.1 Průběh dotazovaného šetření**

Dotazník obsahoval 28 otázek z toho 2 otázky měly charakter zjištění osobních údajů o respondentovi. Otázky číslo 1–25 dávaly respondentovi prostor vyjádřit své sdělení a nepovinná otázka č. 26 dala respondentovi možnost k celistvému vyjádření či návrhu.

Dotazník byl předán k vyjádření uživatelům v období od pondělí 27. 7. do pátku 31. 7. 2020 v Domově Kytín pro služby: Domov pro seniory a odlehčovací služba. Plná kapacita služby domov pro seniory činí 73 uživatelů a odlehčovací služba 2 uživatelé. V termínu průběhu dotazníkového šetření služba domov pro seniory měla plnou kapacitu 73 uživatelů, ale 1 uživatel byl na dovolené a odlehčovací službu vyžíval 1 uživatel, znázorňuje Graf č. 1, Dotazníková návratnost, v příloze.

Respondenti měli možnost vyplnit dotazníky dobrovolně a anonymně, 7 respondentů využilo možnost nevrátit dotazník. 4 respondenti se vzdali anonymity a svůj dotazník podepsali.

Otázky č. 2, 7 a 9 byly vyhodnoceny 66 respondenty z důvodu označení dvou odpovědí a tím vřazení otázky.

Přepis vyjádření respondentů ve „Sdělení“ je uveden pod graficky znázorněnou otázkou. Obsáhlá „Sdělení“ jsou řazena dle odpovědi.

Celkem bylo rozdáno 74 dotazníků z toho se navrátilo do anketního boxu 67 dotazníků to je 91 %. Dotazník vyplnilo 54 žen, 12 mužů a 1 respondent neoznačil odpověď, 26 respondentů označilo délku pobytu od 0 do 1 roku, 19 respondentů označilo délku pobytu od 2 do 5 let, 16 respondentů označilo délku pobytu 6 a více let a 6 respondentů neoznačilo délku pobytu, v příloze znázorňují grafy: č. 2, Osobní údaje dotazovaných uživatelů a č. 3, Délka pobytu dotazovaných uživatelů v Domově Kytín.

### 3.2 Vyhodnocení dotazníkového šetření

Grafické znázornění odpovědí a respondentovo osobní vyjádření ve „Sdělení“ dotazníkového šetření znázorňuje příloha, Vyhodnocení dotazníkového šetření. Jednotlivé otázky obsahují vyjádření vedoucího úseku k dané problematice.

#### 3.2.1 Otázka č. 1, Jste spokojený/á s poskytováním informací o dění v domově?

Graf č. 3 znázorňuje spokojenost s poskytováním informací o dění v domově se vyjádřilo 59 respondentů – to je 88 %, svou nespokojenost vyjádřili 2 respondenti – to jsou 3 %, 5 respondentů označilo „Nevím“ - to je 7 % a 1 respondent nevyužil odpověď – to jsou 2 %.

Vyjádření vedoucí sociálního úseku:

Nástěnka v prvním patře budovy A proti výtahu zveřejňuje standardy kvality č. 1–15 a domácího průvodce a další informace zveřejňujeme na internetových stránkách [www.ddkytin.cz](http://www.ddkytin.cz).

K předávání informací o kulturních akcích, příchodu kadeřnice, pedikérek a prodeji textilu, týdenní jídelniček, dále plánovaných výlukách a rekonstrukcích i zápisech z Rady Domova Kytín, postup při stížnosti aj. slouží nástěnky v jídelně budovy A, v patře budovy A a ve všech patrech budovy B.

Nástěnka informující o harmonogramu aktivit je umístěna v budově A na chodbě před jídelnou a na chodbě oddělení s vyšší mírou podpory a je zveřejněn na internetových stránkách DK.

Harmonogram probíhajících aktivit v klubovně budovy A je umístěn na dveřích.

Uživatelé se o předávání informací mohou domluvit se svým klíčovým pracovníkem.

Aktivizační pracovnice před kulturní akcí či jiným aktuálním sdělením osobně informují uživatele.

Problematiku sledujeme včasné informovanosti v případě rušení akce či jiné aktivity, které se dozvídáme mnohdy v termínu konání.

Nabídneme písemné předávání informací uživatelům s poruchou sluchu a s pohybovým omezením.

### **3.2.2 Otázka č. 2, Pomáhá Vám pobyt a poskytování péče v domově ke zlepšení Vaší osobní situace?**

Graf č. 4 znázorňuje, jak pomáhá pobyt a poskytování péče v domově ke zlepšení osobní situace, odpověď „Ano“ označilo 55 respondentů – to je 83 %, „Ne“ označili 4 respondenti – to je 6 %, „Nevím“ označilo 6 respondentů – to je 7 % a 1 respondent nevyužil odpověď – to jsou 2 %.

Respondent ve sdělení uvedl: „Chybí „Cvičení na židlích“ mám revma – 2x týdně.“ Cvičení s uživateli plánuje úsek péče o klienty. Společné cvičení se koná 2x týdně za pěkného počasí na zahradě Domova Kytín. O cvičení v tělocvičně byl na jaře minimální zájem.

Vyjádření vedoucí sociálního úseku:

Příchod každého uživatele do Domova Kytín řeší jeho nepříznivou sociální situaci, ale pobytem a poskytováním péče se osobní situace mění a záleží na úhlu pohledu, jak svou situaci respondent vnímá. Svou spokojenost vyjádřila většina respondentů a další odpovědi již nebyly tak jednoznačné. Pokud si uživatel nepřeje pobyt v Domově Kytín nebo je pro uživatele zatěžující, sociální úsek je připraven tuto situaci řešit.

### **3.2.3 Otázka č. 3, Jste spokojený/á s dodržováním Vašeho soukromí a mlčenlivosti při nakládání s Vašimi osobními údaji a informacemi?**

Graf č. 5 znázorňuje spokojenost s dodržováním soukromí a mlčenlivosti kladně se vyjádřilo 63 respondentů to je 94 %, svou nespokojenost vyjádřili 2 respondenti to jsou 3 %, 2 respondenti označili „Nevím“ to je 3 % a 0 respondentů nevyužilo odpověď to je 0 %.

Vyjádření vedoucí sociálního úseku:

Dodržování a nakládání s osobními údaji a informacemi uživatelů se řídí pevně stanovenými pravidly uvedenými ve standardu kvality č. 6. Přes řádné dodržování a nakládání s osobními údaji a informacemi uživatelů, mohou mít uživatelé dojem, že svá sdělení poskytují „cizím lidem“ to především v době adaptačního procesu.

### **3.2.4 Otázka č. 4, Projevují pracovníci dostatek pochopení pro Vaše problémy?**

Graf č. 6 znázorňuje, zda pracovníci projevují dostatek pochopení pro problémy respondentů, odpověď „Ano“ označilo 60 respondentů – to je 90 %, „Ne“ označilo 0 respondentů – to je 0 %, „Nevím“ označili 4 respondenti to je 6 % a 3 respondenti nevyužili odpověď – to jsou 4 %.

Vyjádření vedoucí sociálního úseku:

Pracovníci Domova Kytín, se snaží vždy řešit problémy uživatelů s projeveným pochopením.

Uživatel může vyjádřit svou nespokojenost či problém komukoli z pracovníků. Proškolený pracovník, následně předá k řešení tuto nespokojenost či problém svému vedoucímu úseku.

V některých případech týkající se ubytování pracujeme s provozními možnostmi DK. V rámci příchodů uživatelů do jednotlivých pokojů, při čemž musíme zohlednit zdravotní stav jednotlivých uživatelů i možnosti ubytovací kapacity Domova Kytín.

### **3.2.5 Otázka č. 5, Můžete sám/a podle svého uvážení volně disponovat se svými finančními prostředky?**

Graf č. 7 znázorňuje, zda respondenti mohou volně disponovat se svými finančními prostředky, odpověď „Ano“ označilo 61 respondentů – to je 91 %, „Ne“ označilo 3 respondenti – to jsou 4 %, „Nevím“ označili 1 respondent to jsou 2 % a 2 respondenti nevyužili odpověď – to jsou 3 %.

Vyjádření vedoucí sociálního úseku:

Uživatel má vždy možnost svobodného nakládání se svými penězi a může využít nabídku vedení depozitního účtu DK.

Někteří z uživatelů spolupracují s rodinou při rozhodování o nakládání se svými finančními prostředky.

Jako problematickou vnímáme oblast, když uživatel má založený účet u bankovního ústavu s platební kartou a vznikne situace s ohledem na různá omezení, kdy si uživatel nemůže sám vybrat částku z bankomatu a současně nemůže pověřit osobu blízkou.

### **Otázka č. 6, Jste spokojený s pomocí zaměstnance při uplatňování svých práv, zájmů aj. (vyřizování příspěvku na péči, komunikace s ČSSZ a dalšími úřady)?**

Graf č. 8 znázorňuje spokojenost s pomocí při uplatňování práv a zájmů respondenta kladně se vyjádřilo 56 respondentů – to je 84 %, svou nespokojenost vyjádřilo 0 respondentů to je 0 %, 6 respondentů označilo „Nevím“ - to je 9 % a 5 respondentů nevyužilo odpověď – to je 7 %.

Vyjádření vedoucí sociálního úseku:

Jednou z pomoci je pomoc s uplatňování práv uživatele v komunikaci s úřady ČSSZ, ÚP, ORP a jinými organizacemi, jež probíhá vždy ve spolupráci s uživatelem s důrazem na jeho svobodné rozhodnutí.

Uživatel v době příchodu do Domova Kytín je vždy informován o možnostech a pomoci sociálního pracovníka, který dle uživatelova rozhodnutí dále postupuje.

Uživatel v průběhu pobytu v Domově Kytín může svá rozhodnutí kdykoliv změnit a podle své potřeby se může obrátit na sociálního pracovníka nejen s uplatňování svých práv a zájmů, ale i v oblasti pomoci s řešením aktuální situace či potřeby kontaktu s dalšími osobami.

### **3.2.6 Otázka č. 7, Jste spokojený s pomocí při řešení obtížných situací nebo při využívání kontaktu s rodinou, dalšími osobami?**



Graf č. 9 znázorňuje spokojenost s pomocí při řešení obtížných situací respondenta kladně se vyjádřilo 57 respondentů – to je 88 %, svou nespokojenost vyjádřil 1 respondent – to je 1 %, 5 respondentů označilo „Nevím“ - to je 8 % a 2 respondenti nevyužili odpověď – to jsou 3 %.

Vyjádření vedoucí sociálního úseku:

V současné době platných mimořádných opatření souvisejících s ochranou uživatelů a prevencí před nebezpečím vzniku a rozšířením onemocnění COVID 19 jsme nuceni k organizaci návštěv limitující rodiny a osoby blízké v DK. Však využíváme jiných zdrojů ke komunikaci, a to například on-line hovory pomocí tabletu, telefonické hovory i slovní vzkazy uživatelům, informace najdete na internetových stránkách DK.

V období bez omezení se řídí návštěvy Domácím průvodcem.

V případě, že uživatel vyjádří přání o podporu vztahů s rodinou, či osobou blízkou, sociální pracovník DK kontaktuje dané osoby a snaží se být oporou pro uživatele v jeho přání.

Pokud uživatel řeší jiné obtížné situace může se obrátit na sociálního pracovníka Domova Kytín, pracovník naslouchá uživateli a snaží se ho podpořit či provést v situaci. Sociální pracovník nikdy za uživatele nerozhoduje a ani jiný pracovník DK.

### **3.2.7 Otázka č. 8, Jste spokojen/a s nabídkou aktivit k vyplnění volného času a kulturních akcí?**

Graf č. 10 znázorňuje spokojenost s nabídkou aktivit k vyplnění volného času kladně se vyjádřilo 60 respondentů – to je 90 %, svou nespokojenost vyjádřili 3 respondenti – to jsou 4 %, 1 respondent označil „Nevím“ - to jsou 2 % a 3 respondenti nevyužili odpověď – to jsou 4 %.

Vyjádření vedoucí sociálního úseku:

Vzhledem k letošní hygienicko-epidemiologickým opatřením musíme řadu kulturních akcí a společných aktivit omezit a v jarních měsících jsme byli nuceni zcela zrušit.

Uživatel je o akcích obeznámen letáčkem na nástěnkách DK a aktivitách na nástěnce před jídelnou v budově A a na chodbě oddělení s vyšší mírou podpory. Aktivizační pracovník obvykle uživatele osobně zve na akci před jejím začátkem.

Pokud má uživatel zájem, může využít nabídek aktivizačního pracovníka, účastnit se kroužků, výtvarných soutěží, či využít aktivit v dílně.

### **3.2.8 Otázku č. 9, Jste spokojen/a se zajištěním zdravotní péče?**

Graf č. 11 znázorňuje spokojenost se zajištěním zdravotní péče kladně se vyjádřilo 56 respondentů – to je 86 %, svou nespokojenost vyjádřili 3 respondenti – to je 5 %, 4 respondenti označili „Nevím“ - to je 6 % a 2 respondenti nevyužili odpověď – to jsou 3 %.

Vyjádření vedoucí úseku péče o klienty:

Návštěvní hodiny MUDr. Kovařikové v Domově Kytín jsou jeden den v týdnu, což je běžnou praxí i v jiných domovech pro seniory se stejnou kapacitou služby.

Pokud si uživatel přeje návštěvu MUDr. Kovaříkové ve svém pokoji, sdělí tuto informaci všeobecným sestřám a paní doktorka vždy navštíví uživatele.

Doporučení ke stomatologickému ošetření nespadá do kompetence praktického lékaře. Každá osoba má individuálně svého stomatologa.

### **3.2.9 Otázka č. 10, Máte možnost vyjadřovat se k průběhu poskytované péče a spolupodílet se na jejím průběhu?**

Graf č. 12 znázorňuje možnost vyjadřovat se k průběhu poskytované péče a spolupodílet se na jejím průběhu, odpověď „Ano“ označilo 55 respondentů – to je 82 %, „Ne“ označilo 2 respondenti to jsou 3 %, „Nevím“ označilo 6 respondentů – to je 9 % a 4 respondenti nevyužili odpověď – to je 6 %.

Vyjádření vedoucí úseku péče o klienty:

Uživatelé se mohou vyjadřovat, jak k průběhu poskytované péče o svou osobu a spolupodílet se na ní, tak k zajišťování služby a svou nespokojenost mohou vždy vyjádřit.

### **3.2.10 Otázka č. 11, Jste spokojen/a s četností koupání/sprchování?**

Graf č. 13 znázorňuje spokojenost s četností koupání/sprchování kladně se vyjádřilo 54 respondentů – to je 70 %, svou nespokojenost vyjádřilo 11 respondentů – to je 14 %, 2 respondenti označili „Nevím“ - to jsou 3 % a 9 respondentů nevyužilo odpověď – to je 13 %.

Vyjádření vedoucí úseku péče o klienty:

Ve stejné oblasti zjišťování spokojenosti v četnosti koupání či sprchování v roce 2018, vyjádřilo svou nespokojenost 43 respondentů – to je 70 %, 26 % respondentů odpovědělo „Nevím“ a spokojenost vyjádřila 3 % respondentů.

Pracovníci v přímé péči v současnosti úkon koupání vykonávají dle rozpisu denně v dopoledních hodinách.

Pokud si uživatel přeje osprchování, pracovník po domluvě v odpoledních hodinách tuto činnost vykoná.

Uživatelům využívající oddělení s vyšší mírou podpory se úkon hygieny provádí ráno a večer a pokud je potřebná aktuální koupel, provádí se ihned mimo pravidelný rozpis.

Lze konstatovat, že spokojenost s četností koupání/sprchování se proti roku 2018 zlepšila o 67 %. Však stále zůstává 30 % prostor pro zkvalitnění činnosti dle vyjádření nespokojenosti respondentů i dle „Sdělení“ respondentů.

### **3.2.11 Otázka č. 12, Při používání pokojového WC nebo při koupeli je zajištěno soukromí zástěnou nebo jinými prostředky?**

Graf č. 14 znázorňuje, zda je zajištěno soukromí při používání WC nebo při koupeli, odpověď „Ano“ označilo 56 respondentů to je 84 %, „Ne“ označilo 4 respondenti – to je 6 %, „Nevím“ označili 2 respondenti to jsou 3 % a 5 respondentů nevyužilo odpověď – to je 7 %.



Vyjádření vedoucí úseku péče o klienty:

Soukromí pracovníci zajišťují zavřením dveří v jednolůžkovém pokoji a společných koupelnách. Soukromí ve dvoulůžkovém pokoji pracovníci zajišťují mobilní zástěnou nebo zástěnou mezi lůžky a zavřením dveří.

Pokud pracovník opomene a tím nevyužije pomůcek k zajištění soukromí, může uživatel pracovníka na tuto skutečnost upozornit a vyzvat pracovníka k okamžité nápravě.

### **3.2.12 Otázka č. 13, Naslouchají Vám zaměstnanci, když mluvíte o svých problémech, potížích či obavách například: osobní problémy, záležitosti týkající se nemoci, medikace?**

Graf č. 15 znázorňuje, zda pracovníci DK naslouchají uživatelům, odpověď „Ano“ označilo 50 respondentů – to je 75 %, „Ne“ označili 2 respondenti to jsou - 3 %, „Nevím“ označilo 9 respondentů – to je 13 % a 6 respondentů nevyužilo odpověď – to je 9 %.

Vyjádření vedoucí sociálního úseku a vedoucí úseku péče o klienty:

Uživatelé mají možnost s důvěrou se obrátit na sociálního pracovníka, klíčového pracovníka i aktivizačního pracovníka s kterým mohou v soukromí své starosti prohodit.

Tyto rozhovory se většinou vedou v odpoledních hodinách.

### **3.2.13 Otázka č. 14, Máte dojem, že zaměstnanci s Vámi manipulují, nebo že na Vás vyvíjí nějaký nátlak?**

Graf č. 16 znázorňuje, zda pracovníci manipulují či vytvářejí nátlak vůči uživatelům, odpověď „Ano“ označili 3 respondenti to jsou 4 %, „Ne“ označilo 61 respondentů to je 86 %, „Nevím“ označili 1 respondent to je 1 % a 2 respondenti nevyužili odpověď to je 3 %.

Respondent vyjádřil ve „Sdělení“ svou nespokojenost s používáním WC na pokoji. Toaletní křeslo zůstává nepřetržitě na pokoji u lůžka uživatele, který jej potřebuje.

Vyjádření vedoucí sociálního úseku a vedoucí úseku péče o klienty:

Pracovníci nesměřují své chování proti vůli uživatele a respektují jeho přání. V situacích, kde je zapotřebí konsensus obou stran, pracovník využívá pracovní postupy a řídí se standardy kvality č. 1 a 2.

### **3.2.14 Otázka č. 15, Pomohou Vám pracovníci v případě, že potřebujete pomoc s pohybem, po areálu domova nebo v jeho okolí?**

Graf č. 17 znázorňuje, zda pracovníci pomáhají s pohybem, když uživatel potřebuje pomoc, odpověď „Ano“ označilo 43 respondentů to je 64 %, „Ne“ označilo 0 respondentů to je 0 %, „Pomoc nepotřebuji“ označilo 23 respondentů to jsou 34 % a 1 respondent nevyužili odpověď jsou to 2 %.

Vyjádření vedoucí sociálního úseku a vedoucí úseku péče o klienty:

Z odpovědí a ze „Sdělení“ je zřejmé, že pracovníci pomohou s pohybem uživatelům, kteří s ním potřebují pomoc.

### **3.2.15 Otázka č. 16, Jste spokojen/a s činnostmi (provedení, podpora, pomoc), které jsou Vám poskytovány např.: při oblékání, hygieně, pohybu, stravování?**

Graf č. 18 znázorňuje spokojenost s prováděním činností, kladně se vyjádřilo 52 respondentů – to je 78 %, svou nespokojenost vyjádřilo 0 respondentů – to je 0 %, 6 respondentů označilo „Nevím“ - to je 9 % a 9 respondentů nevyužilo odpověď – to je 13 %.

Vyjádření vedoucí úseku péče o klienty:

V dotazníkovém šetření roce 2018 v oblasti spokojenosti s dopomocí, vyjádřilo nespokojenost 73 % uživatelů, v současném šetření svou nespokojenost nevyjádřil nikdo, což je významný posun v kvalitě poskytované péče.

Ze „Sdělení“ sice vyplývá spokojenost respondentů, ale také dle vyjádření: „Pokud požádám vyhoví každá pečovatelka. Přístup jednotlivé pracovníce bývá odlišný“, vzniká místo pro proces ve zkvalitnění přístupu pracovníků k uživatelům péče.

### **3.2.16 Otázka č. 17, Jste spokojen/a se spoluprací svého klíčového pracovníka?**

Graf č. 19 znázorňuje spokojenost se spoluprací s klíčovým pracovníkem, kladně se vyjádřilo 40 respondentů to je 60 %, svou nespokojenost vyjádřil 3 respondenti – to je 5 %, 21 respondentů označilo „Nevím“ - to je 31 % a 3 respondenti nevyužili odpověď – to jsou 4 %.

Vyjádření vedoucí úseku péče o klienty:

Uživatelé mají vylepené jméno svého klíčového pracovníka na skříňce nebo v blízkosti lůžka.

Klíčový pracovník navštěvuje uživatele pravidelně podle vzájemně domluvených termínů. Pokud uživatel potřebuje kontaktovat svého klíčového pracovníka mimo domluvený termín, informuje o tom jiného pracovníka přímé péče a klíčový pracovník se dostaví ihned nebo následný den dle svého plánu směn.

V dotazníkovém šetření v roce 2018 v oblasti spokojenosti s klíčovým pracovníkem vyjádřilo 73 % uživatelů svou nespokojenost.

Ačkoliv spokojenost uživatelů se pozitivně změnila, dle 31 % odpovědi „Nevím“ a vyjádření ve „Sdělení“ stále zůstává procesem ke zkvalitnění péče nadále aktuální. Aktivní zapojení klíčových pracovníků do kontaktu s uživatelem je nezbytným krokem k zvýšení spokojenosti uživatelů.

### 3.2.17 Otázka č. 18, Jste spokojen/a s podáváním nápojů i volby nápoje?

Graf č. 20 znázorňuje spokojenost s podáváním nápojů, kladně se vyjádřilo 57 respondentů – to je 85 %, svou nespokojenost vyjádřili 2 respondenti – to jsou 3 %, 2 respondenti označili „Nevím“ - to jsou 3 % a 6 respondentů nevyužilo odpověď – to je 9 %.

Vyjádření vedoucího technicko-provozního úseku a vedoucí úseku péče o klienty:  
Ovocný čaj, ovocné nápoje a vodu si mohou uživatelé natočit v jídelně budovy A. V jídelně budovy B a u vchodu do budovy B je k dispozici balená neslazená voda v „pítku“.

Ovocné nápoje jsou chlazené ve vířiči, čaj se udržuje teplý ve várnici, čistá balená voda nechlazená v „pítku“ - vše je k dispozici po celý den v jídelně budovy A.

Pracovníci v přímé péči donášejí a dolévají nápoje uživatelům po předchozí domluvě (ovocný, černý, slazený a neslazený čaj, aj.) a nápoje dle aktuálního jídelníčku.

Pokud si uživatel přeje zakoupit nápoj či jiný drobný nákup, může se domluvit s pracovníkem v přímé péči. Pracovník zajistí nákup v místním „krámečku“ nebo jej nechá přivést z obchodu v Mníšku pod Brdy.

Druhy a četnost příloh k hlavním chodům se řídí spotřebním košem. Dia pivo podáváme k sobotnímu obědu.

### 3.2.18 Otázka č. 19, Jste spokojen/a s vystupováním a chováním zaměstnanců Domova Kytín?

Graf č. 21 znázorňuje spokojenost s vystupováním zaměstnanců Domova Kytín, kladně se vyjádřilo 61 respondentů – to je 91 %, svou nespokojenost vyjádřilo 0 respondentů – to je 0 %, 1 respondent označil „Nevím“ - to jsou 2 % a 5 respondentů nevyužilo odpověď – to je 7 %.

Vyjádření vedoucího technicko-provozního úseku a vedoucí úseku péče o klienty:  
V dotazníkovém šetření v oblasti spokojenosti s vystupováním a chováním zaměstnanců Domova Kytín, v roce 2018 vyjádřilo svou spokojenost 96 % uživatelů. Ze sdělení uživatelů vyplývá, že pracovníci by měli více dbát na dodržování etického chování vůči uživatelům.

Domov Kytín zaznamenal v dotazníkovém šetření polevení pracovníků a učinil kroky k zjednání nápravy prostřednictvím vedoucích úseků.

### 3.2.19 Otázku č. 20, Pokud do Vašeho pokoje vstupuje zaměstnanec, zaklepe a vyčká na Vaše vyzvání?

Graf č. 22 znázorňuje, zda pracovníci před vstupem do pokoje klepají na dveře a čekají na vyzvání, odpověď „Ano“ označil 60 respondentů – to je 90 %, „Ne“ označili 4 respondenti – to je 6 %, „Nevím“ označili 2 respondenti – to jsou 3 % a 1 respondent nevyužil odpověď – to je 1 %.

Vyjádření vedoucího technicko-provozního úseku a vedoucí úseku péče o klienty:

Dle sdělení uživatelů a % znázornění vyplývá, že pracovníci klepají a čekají na vyzvání při vstupu do pokoje, i když mohou nastat situace, že tomu tak není.

### **3.2.20 Otázka č. 21, Nejste-li přítomen/a ve svém pokoji, manipulují zaměstnanci s Vašimi věcmi?**

Graf č. 23 znázorňuje, zda pracovníci manipulují s věcmi uživatele, odpověď „Ano“ označili 4 respondenti – to je 6 %, „Ne“ označilo - 52 respondentů to je 78 %, „Nevím“ označilo 10 respondentů – to je 15 % a 1 respondent nevyužil odpověď – to je 1 %.

Vyjádření vedoucího technicko-provozního úseku a vedoucí úseku péče o klienty:  
Dle sdělení uživatelů a % znázornění vyplývá, že pracovníci manipulují s věcmi, když potřebují vytvořit prostor.

Uživatelé také vnímají přemístění a ztrátu věcí. Tyto situace se řeší ihned po jejím oznámení vedením Domova Kytín.

### **3.2.21 Otázka č. 22, Můžete svobodně vyznávat své náboženství?**

Graf č. 24 znázorňuje, zda respondenti svobodně vyznávat své náboženství, odpověď „Ano“ označilo 48 respondentů – to je 72 %, „Ne“ označilo 0 respondentů – to je 0 %, „Nevím“ označilo 8 respondentů – to je 12 % a 11 respondentů nevyužilo odpověď – to je 16 %.

Vyjádření vedoucí sociálního úseku:

Domov Kytín pravidelně měsíčně navštěvuje římskokatolický kněz, uživatelé tak mají možnost navštěvovat bohoslužby. Jednou týdně probíhá kroužek čtení z bible.

Uživateli je umožněno svobodně vyznávat své náboženství i pokud je jiné víry, a to například v podobě návštěv spoluvěřících, umožněním klidného, tichého místa modlitbám v knihovně nebo jiné společenské místnosti.

Fakt, že respondenti mohou svobodně vyznávat své náboženství v Domově Kytín, lze konstatovat z vyslovených kladných odpovědí i ze „Sdělení“ respondentů a 0 % označení „Ne“.

Předpokládáme, že značné % označených odpovědí „Nevím“ nebo nevyužití označení je způsobeno nevhodnou nabídkou k označení.

### **3.2.22 Otázka č. 23, Přejete si vyčlenění prostoru v domově pro pietní místo?**

Graf č. 25 znázorňuje, zda si uživatelé Domova Kytín přejí vyčlenit prostor pro pietní místo, odpověď „Ano“ označilo 11 respondentů – to je 17 %, „Ne“ označilo 37 respondentů – to je 55 %, „Nevím“ označilo 13 respondentů – to jsou 19 % a 6 respondentů nevyužilo odpověď – to je 9 %.

Vyjádření vedoucí sociálního úseku:

Většina respondentů, tedy 55 %, si nepřeje vyčlenění prostoru pro pietní místo proti 17 % respondentů, kteří si místo přejí.

Z odpovědí vyhodnocujeme, že v současnosti není aktuální vyčlenění prostoru v Domově Kytín pro pietní místo.

### **3.2.23 Otázky č. 24 a 25, Pokud jste vyjádřil/a připomínku, byla Vaše připomínka řešena?**

Graf č. 26 znázorňuje, řešení vyjádřené připomínky, odpověď „Ano, byla řešena“ označilo 33 respondentů – to je 50 %, „Ne, nebyla řešena“ označili 3 respondenti – to je 5 %, „Nevím“ označilo 18 respondentů – to je 27 % a 12 respondentů nevyužilo odpověď – to je 18 %.

Vyjádření vedoucí sociálního úseku:

Vyřizování připomínek se řídí standardem kvality poskytované služby Domova Kytín č. 7.

Pracovníci se snaží vyhovět přáním uživatelů, avšak s ohledem na pracovní a provozní možnosti DK.

Jako náročnou oblast vnímáme možnost nabídnutí jednolůžkového pokoje uživateli dvoulůžkového pokoje. Většina uživatelů vyslovuje přání o umožnění bydlení v jednolůžkovém pokoji, snahou DK je uspokojit toto přání, avšak časová proluka od příchodu k nabídnutí bydlení v jednolůžkovém pokoji může být i v řádech měsíců. Nabízení jednotlivých pokojů před příchodem a v průběhu pobytu uživatele je v kompetenci sociálního pracovníka, vrchní sestry a ředitele DK.

Vedení Domova Kytín naslouchá a realizuje přání uživatelů například: „vysoké“ lavičky na zahradu, zábradlí k venkovním terénním nerovnostem. Avšak některé návrhy nelze zrealizovat v plném rozsahu například: Nátěry venkovního dřevěného obložení pracovníci údržby realizovali v bezpečné výši, ale dřevěným markýzám nad okny lze nátěr zajistit pouze z lešení, a to bude spojeno až s opravou fasádních omítek.

### **Otázka č. 25, Pokud jste vyjádřil/a stížnost, byla Vaše stížnost řešena?**

Graf č. 27 znázorňuje, řešení vyjádřené stížnosti, odpověď „Ano, byla řešena“ označilo 20 respondentů – to je 30 %, „Ne, nebyla řešena“ označili 2 respondenti – to je 3 %, „Nevím“ označilo 15 respondentů – to jsou 22 % a 30 respondentů nevyužilo odpověď – to je 45 %.

Vyjádření vedoucí sociálního úseku:

Při řešení stížnosti postupujeme dle standardu kvality č. 7 Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby (např.: Stížnost, podnět a připomínka může být podána osobně nebo písemně odpovědnému pracovníku (ředitel, vedoucí úseku, vrchní sestra, sociální pracovník, aktivizační pracovník). Dále je možné neformálně podat písemně sepsaný podnět, připomínku nebo stížnost vložением do označené schránky stížností v I. patře budovy A naproti výtahu nebo u vchodu do budovy B s nápisem „Názory a připomínky na život v Domově Kytín“. Imobilní uživatelé mohou využít mobilní anonymní schránky připravené v kanceláři sociální pracovnice).

Naposledy byla schránka využita na jaře 2019 a stížnost byla zaměřena k aktuální stravě.

Vedení Domova Kytín respektuje a reaguje na vzniklé podněty uživatelů, čímž vytváří podmínky, aby nevznikal prostor ke stížnostem.

Respondent ve „Sdělení“ zmínil: „Zima na pokoji“ ze sdělení není jasná aktuálnost zimy a souvislost s výkyvy počasí v letních měsících či v topné sezóně. Nicméně u vchodu do budovy B je připraven sešit pro sdělení k řešení pracovníkům údržby.

S ohledem na „Sdělení“ respondentů jsou řešeny připomínky a stížnosti. Není zanedbatelné % nezodpovězených odpovědí a vyjádření „Nevím“ v dalším dotazníkovém šetření se zaměříme na vyjádření těchto respondentů k zajištění přesnější odpovědi.

### **3.2.24 Otázka č. 26, Nepovinné sdělení. Pokud si přejete, můžete následující řádky využít ke svému vyjádření či návrhu.**

Nepovinné sdělení využilo 14 respondentů a vyjádřilo své sdělení, 16 respondentů toto nepovinné sdělení proškrtlo.

Vyjádření vedoucí sociálního úseku:

Výhradám ke spravování a skladbě jídelníčku se aktuálně věnuje Rada Domova Kytín a se zápisy z Rady DK se mohou zájemci seznámit na informativních nástěnkách DK. Rada Domova Kytín se schází první úterý v měsíci (mimo měsíců července a srpna) a jsou přizváni pracovníci Domova Kytín – pan ředitel, vedoucí sociálního úseku, aktivizační pracovník, vedoucí technicko-provozního úseku, vrchní kuchařka a vedoucí úseku péče o klienty.

Oslovíme masérská studia a zjistíme, zda mají zájem docházet do Domova Kytín.

Vyjádření vedoucí úseku péče o klienty:

Kontroly pracovníci přímé péči provádějí po 22:00 hodině u uživatelů se zhoršeným zdravotním stavem.

Vyjádření vedoucího technicko-provozního úseku:

Pracovníci údržby a vedoucí technicko-provozního úseku reagují v nejkratším termínu na podněty k opravám ze záznamů v sešitě údržby a ihned napravují havarijní situace. Požadovanou opravu mohou uživatelé oznámit nejen prostřednictvím sešitu, ale také pracovníkovi DK a ten zajistí kontakt s pracovníky údržby.

Opravy obtěžujícího zápachu z koupelen lze řešit preventivním čištěním odpadů.

Úklidy o víkendech zatím z personálních důvodů neplánujeme. Úklid je zajištěn od pondělí do pátku. S náhlým znečištěním o víkendu pomohou pracovníci v přímé péči.



**Děkujeme za vyjádřenou spokojenost, projevené ocenění a poděkování.**

#### **4 Závěr**

Dotazníkové šetření s vyjádřením respondentů splnilo očekávání v pojmenování prostoru ke zlepšení kvality služby. Přispělo také ke specifikaci v polevení i ve zlepšení a ukázalo směr pro další období.

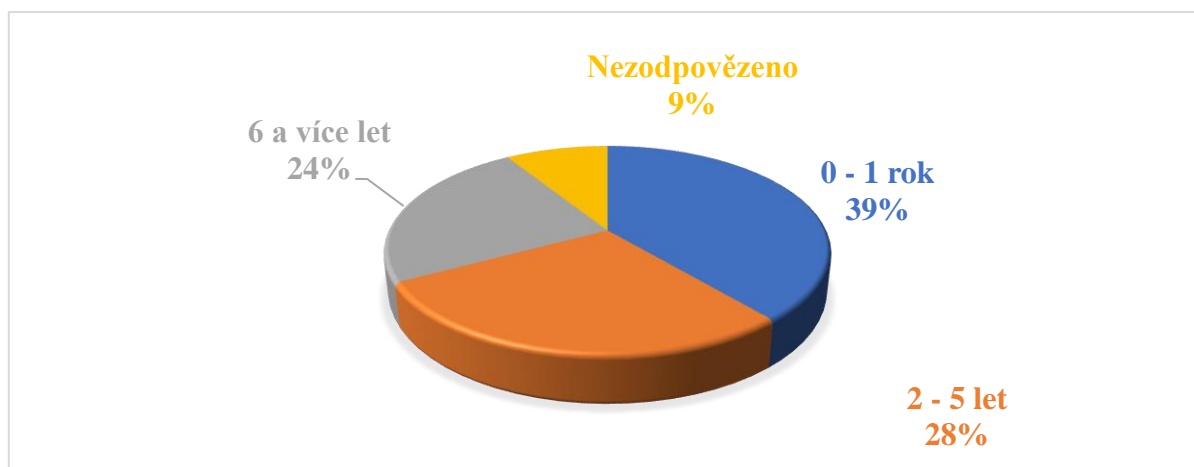
Vedení Domova Kytín podněty uživatelů využije ke zlepšení kvality poskytování sociálních služeb, a to zejména v oblasti:

- a. Zlepšení a zvýšení intenzity komunikace klíčového pracovníka a uživatele.
- b. Pracovníci přímé péče zajistí informace o možnostech v zajištění péče.
- c. Důsledně dbát na zvýšení úrovně při poskytování dopomoci uživatelům.
- d. Zvýšit četnost koupání s ohledem na provozní možnosti Domova Kytín
- e. Při vyjádření podnětu, připomínky, stížnosti uživatelem, dbát na včasné a řádné řešení dané situace i předání zpětné vazby uživateli.
- f. V následném dotazníkovém šetření podávat jasněji, zřetelněji a přesněji otázky.

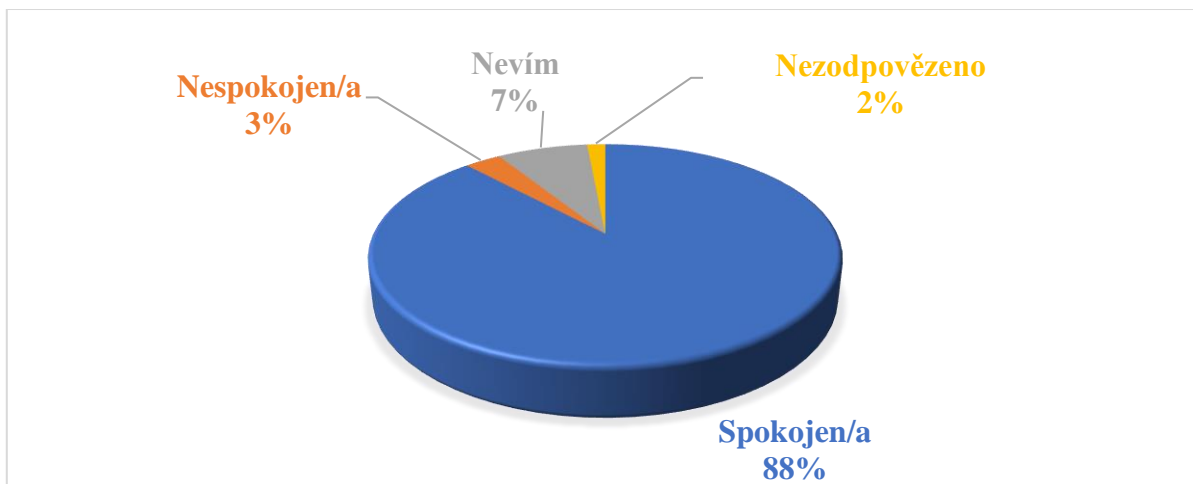
Zpracovala: PhDr. Renata Honsů

V Kytíně dne 31. 9. 2020

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

**Příloha: Vyhodnocení dotazníkového šetření****Graf č. 1, Dotazníková návratnost****Graf č. 2, Osobní údaje respondovaných uživatelů****Graf č. 3, Délka pobytu respondovaných uživatelů v Domově Kytín**

Graf č. 3, odpověď na otázku č. 1, Jste spokojený/á s poskytováním informací o dění v domově?



**Sdělení:**

Nepravidelné.

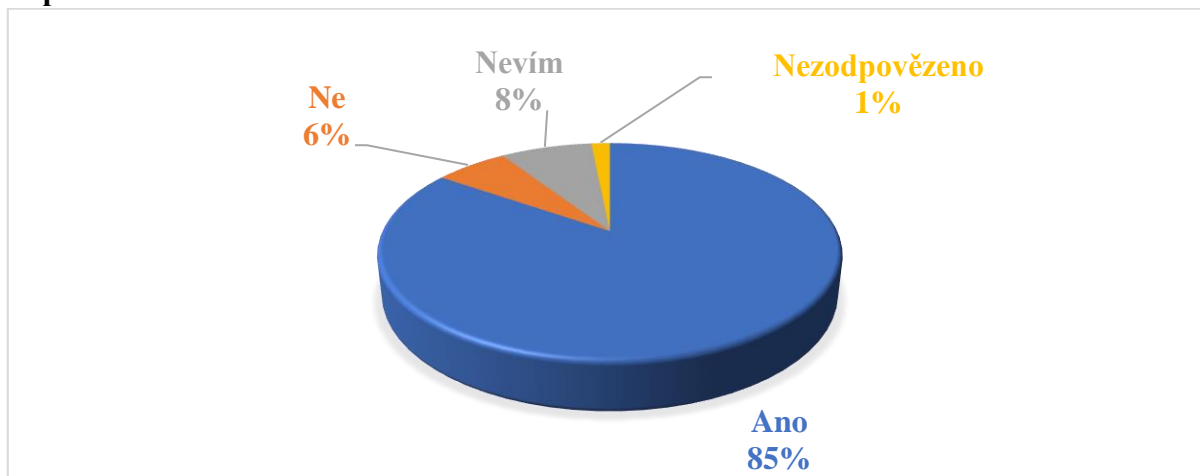
Můj špatný sluch mi v tom vadí.

Aktivní rada Domova – zápisy, seznámení s obsahem v jídelně, nástěnky. Pokud se zeptám – písemná upozornění nevidám.

Chodím 2x týdně na „Paměť“ – chválím.

Paní Vlčková mi pomáhá a já ji děkuji.

**Graf č. 4, odpověď na otázku č. 2, Pomáhá Vám pobyt a poskytování péče v domově ke zlepšení Vaší osobní situace?**



Odpověď jednoho dotazníku byla vyloučena, protože respondent využil dvě odpovědi „Ano“ a „Nevím“.

**Sdělení:** Nerozumím otázce.

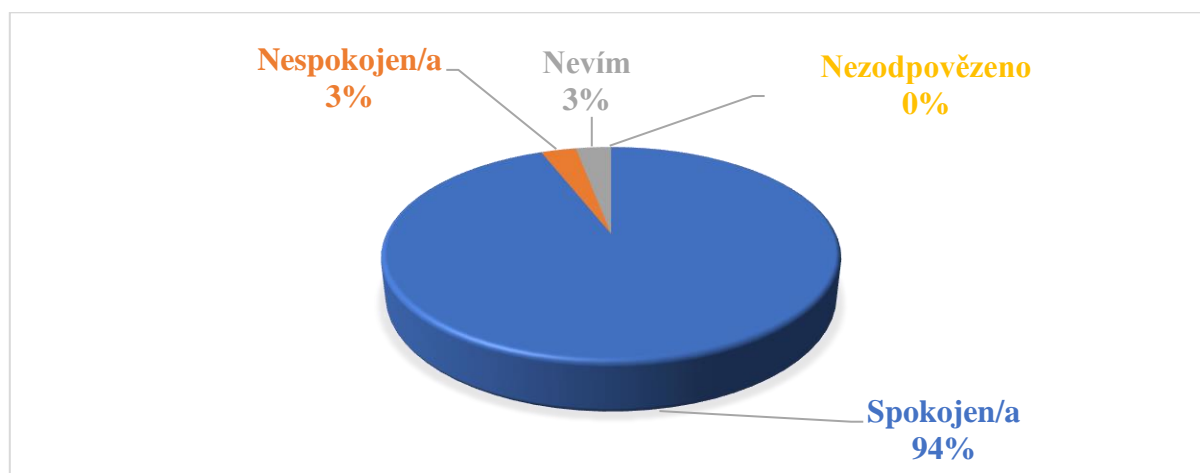
Záleží na každém klientovi, jaký má k této otázce přístup.

Já osobně jsem tu roky spokojená a semnou i rodina.

Chybí „Cvičení na židlích“ mám revma – 2x týdně.

Kdo by se doma mohl o mne postarat tak, jako tady?!

**Graf č. 5, odpověď na otázku č. 3, Jste spokojený/á s dodržováním Vašeho soukromí a mlčenlivosti při nakládání s Vašimi osobními údaji a informacemi?**



**Sdělení:**

Jsem spokojen.

Snažím se, abych si zvykla, je to těžké.

To už patří minulosti.

Zajisté, za dobu, co tu jsem nemám pochyby, že tomu tak není.

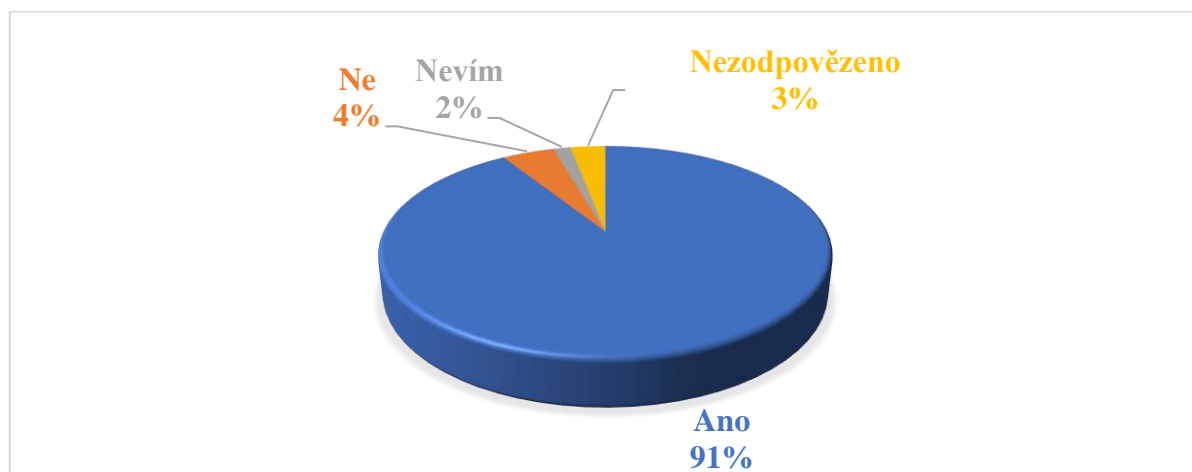
**Graf č. 6, odpověď na otázku č. 4, Projevují pracovníci dostatek pochopení pro Vaše problémy?****Sdělení:**

Myslím, že to nemají lehké, i já.

V případě potřeby vždycky najdu pomoc při řešení.

Největší problém s ubytováním je už vyřešen, jsem sama, a to mi vyhovuje.

Ano, ale mají málo času, nově příchozí jsou stále více problémoví.

**Graf č. 7, odpověď na otázku č. 5, Můžete sám/a podle svého uvážení volně disponovat se svými finančními prostředky?****Sdělení:**

Stará se syn a rozumíme si.

Jistě celé ty roky, co jsem tady.

Nemám.

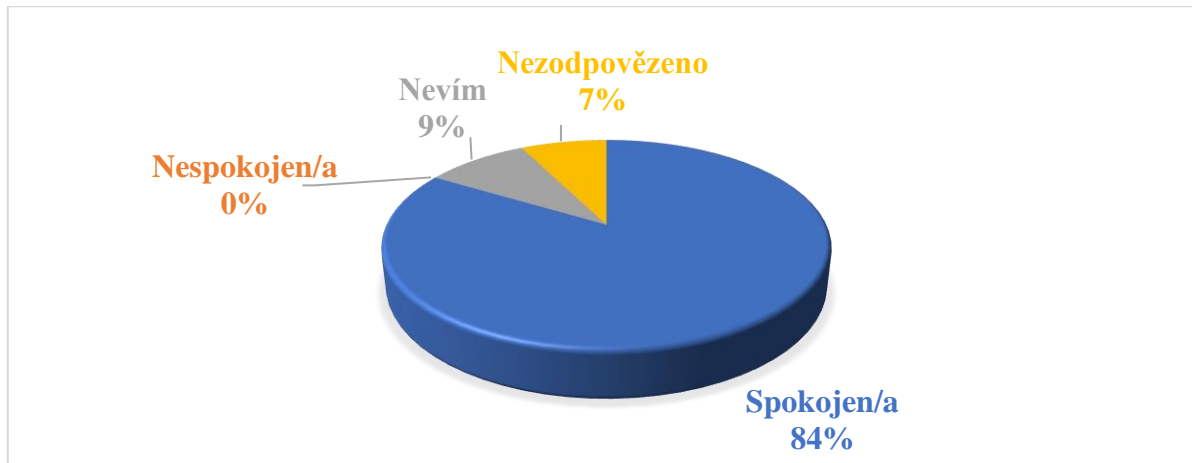
Peníze má rodina.

Hotovost na depozitním účtu.

Nemám peníze u sebe.

Mám osobní účet u pražské spořitelny.

**Graf č. 8, odpověď na otázku č. 6, Jste spokojený s pomocí zaměstnance při uplatňování svých práv, zájmů aj. (vyřizování příspěvku na péči, komunikace s ČSSZ a dalšími úřady)?**



**Sdělení:**

Je to ještě ve vyřizování.

Jsem plně spokojená.

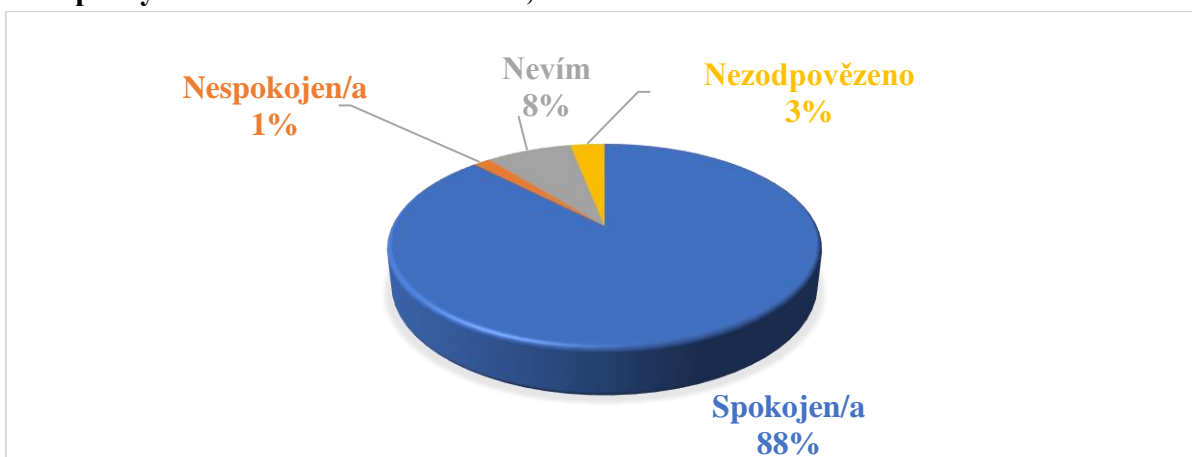
Nic zvláštního nevyžaduji.

Zatím jsem nic takového neřešila.

Nepotřebuji.

S úřady nekomunikuji, příspěvek na péči je nízký.

**Graf č. 9, odpověď na otázku č. 7, Jste spokojený s pomocí při řešení obtížných situací nebo při využívání kontaktu s rodinou, dalšími osobami?**



Odpověď dotazníku byla vyloučena, protože respondent využil dvě odpovědi „Spokojen/a“ a „Nevím“.

**Sdělení:**

Spokojená se synovým řešením.

Vždycky najdu pomoc a pochopení.

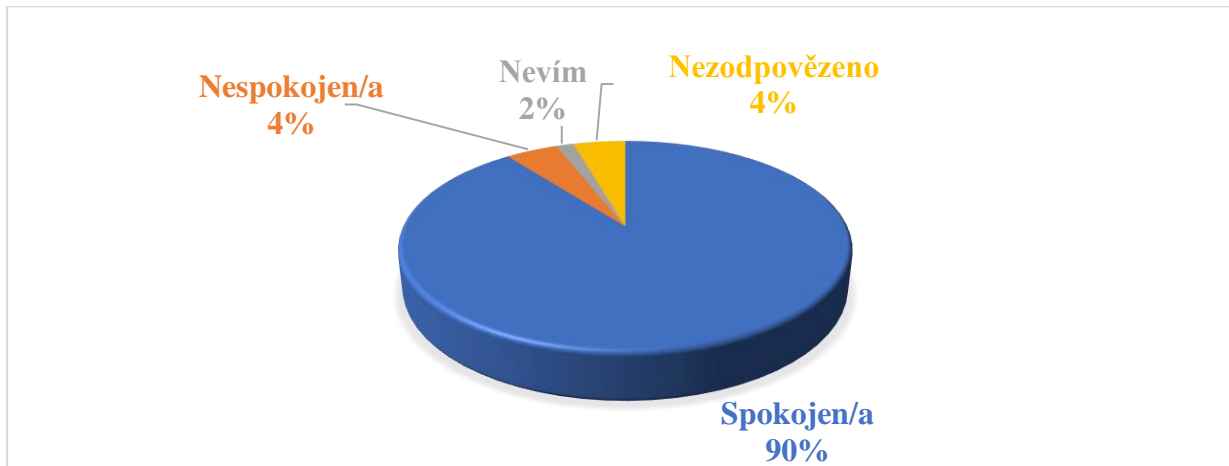
Nemám potíže.

Nepotřebuji.



Nemám obtíže.

**Graf č. 10, odpověď na otázku č. 8, Jste spokojen/a s nabídkou aktivit k vyplnění volného času a kulturních akcí?**



**Sdělení:**

Více než spokojená, můžu dělat různé aktivity, na které nebyl dříve čas.

Více kulturních akcí.

Více informací na nástěnce nebo osobně.

Nenavštěvuji, nezajímají mě.

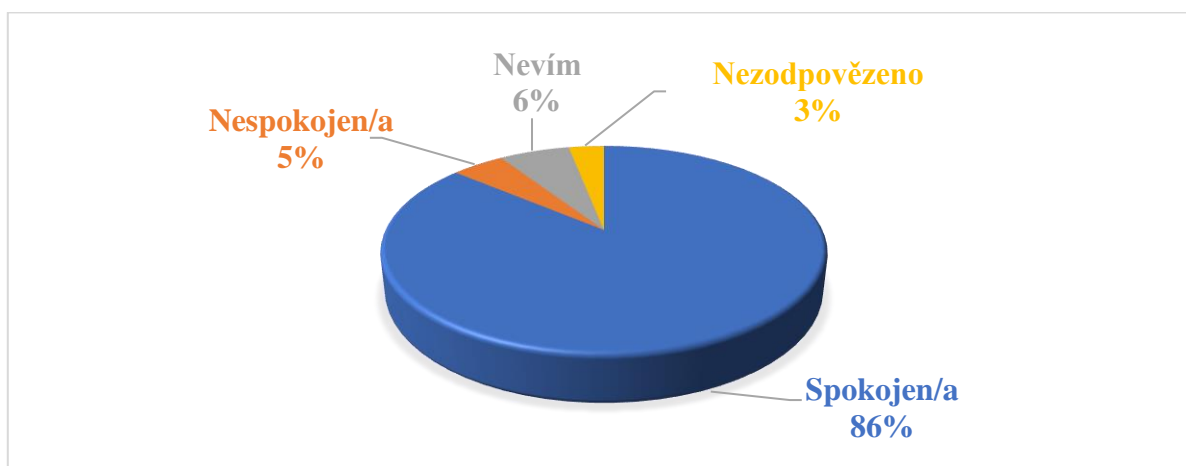
Nenavštěvuji, je mi to jedno.

Pro mne je zde výborná knihovna a její vedení.

Po odchodu p. Fabichové nabídka klesla.

Byla jsem na programu „Valčíky“, bylo by nutné, aby někdo uváděl slovy, většina spala.

**Graf č. 11, odpověď na otázku č. 9, Jste spokojen/a se zajištěním zdravotní péče?**



Odpověď dotazníku byla vyloučena, protože respondent využil dvě odpovědi „Spokojen/a“ i „Nespokojen/a“.

**Sdělení:**

Myslím, že záleží na mnohém, jak u nás klientů, tak i pracovníků v tomto úseku. Ani na jedné straně nemá chybět pochopení v daných situacích, lidskost, důslednost, odpovědnost v chování i v práci.

Vidím snahu.

Samé zmatky.

Mohla by být lepší pí. MUDr. by mohla docházet na pokoj alespoň 1x týdně.

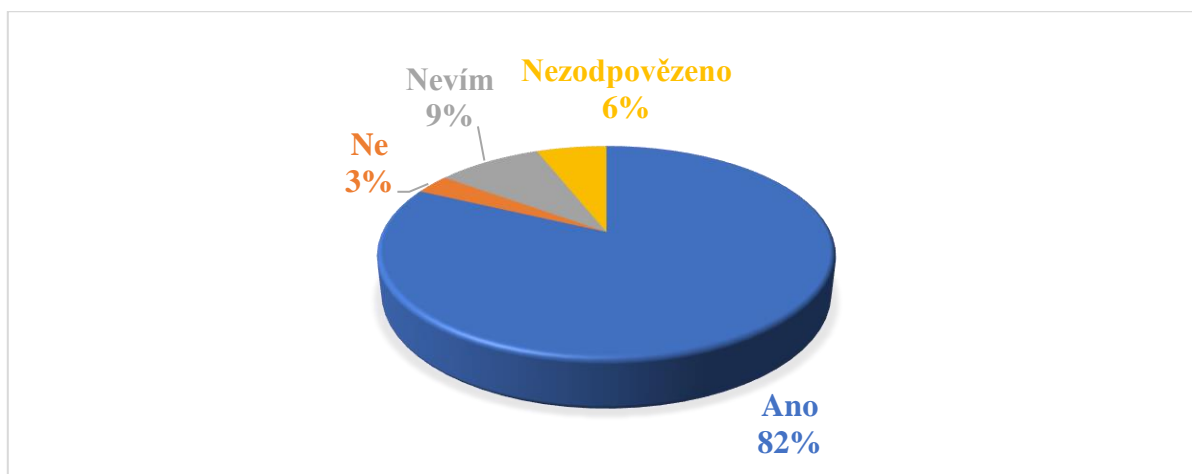
S paní doktorkou, přála bych si jinou. Nemá pochopení s mým problémem.

Ale doktorka se málo vyskytuje.

Jsem tu déle, ale doktorku jsem viděla jen jednou.

Návštěvy lékaře 1x týdně jsou nedostačující, v případě její nepřítomnosti není zástup. Zubaři pravděpodobně ve Středočeském kraji nežijí.

### Graf č. 12, odpověď na otázku č. 10, Máte možnost vyjadřovat se k průběhu poskytované péče a spolupodílet se na jejím průběhu?



**Sdělení:** Dávají nám – mne pravidelně léky – chválím.

Tato možnost nikdy nechybí, některé situace vyřeší i pomoc rodiny (doprovod k lékaři).

### Graf č. 13, odpověď na otázku č. 11, Jste spokojen/a s četností koupání/sprchování?



**Sdělení k odpovědím:**

**Spokojen/a:**

Uvítala bych koupání 1x týdně, pokud by bylo možné z provozních důvodů.

Ale myji si sama hlavu v umyvadle.

Po ošklivém úrazu chválím pečlivé koupání i sprchování.

**Nespokojen/a:**

Koupání 1x týdně.

V letních měsících může být koupel častěji.

2 týdně pomoc se sprchou.

Za 14 dní je málo.

Častěji, nestačí mi omývání na lůžku.

**Nevím:**

Častěji.

**Nezodpovězeno:**

Mohlo by být častěji.

Vyšší četnost v létě.

Mohlo by být častěji.

Zatím se nekoupám.

Zatím jsem soběstačná.

Sprchuji se sama.

Alespoň 1x týdně – výborně.

**Graf č. 14, odpověď na otázku č. 12, Při používání pokojového WC nebo při koupeli je zajištěno soukromí zástěnou nebo jinými prostředky?**



**Sdělení:**

Nepoužívám.

Nepoužívám.

Nedostatečně.

Chybí zástěna u pokojového WC.

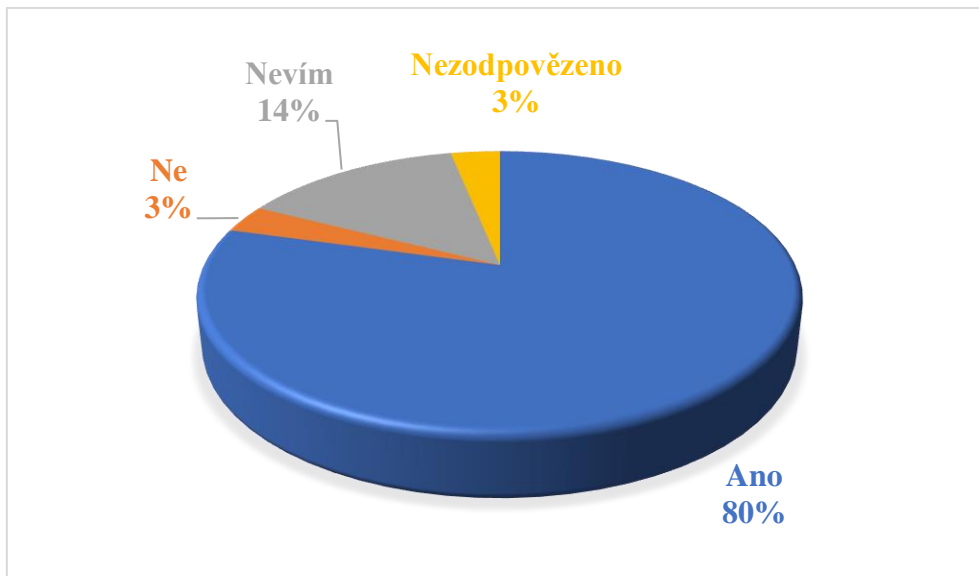
Nepoužívám pokojové WC – jsem nechodící.

Mám problém, jsem těžce chodící s chodítkem, ráno a v noci chodím na WC v pokoji, nelíbí se mé spolubydlící.

Přesně tak.



**Graf č. 15, odpověď na otázku č. 13, Naslouchají Vám zaměstnanci, když mluvíte o svých problémech, potížích či obavách například: osobní problémy, záležitosti týkající se nemoci, medikace?**



#### **Sdělení:**

Nebavím se.

Nemluvíme o svých problémech.

Nikomuto nevykládám.

Nemám obavy ani potíže.

Jsem po těžké operaci kotníku .....<sup>1</sup> jsem rok po nemocnicích od Příbrami až dosud.

Vždycky najdu pochopení i radu.

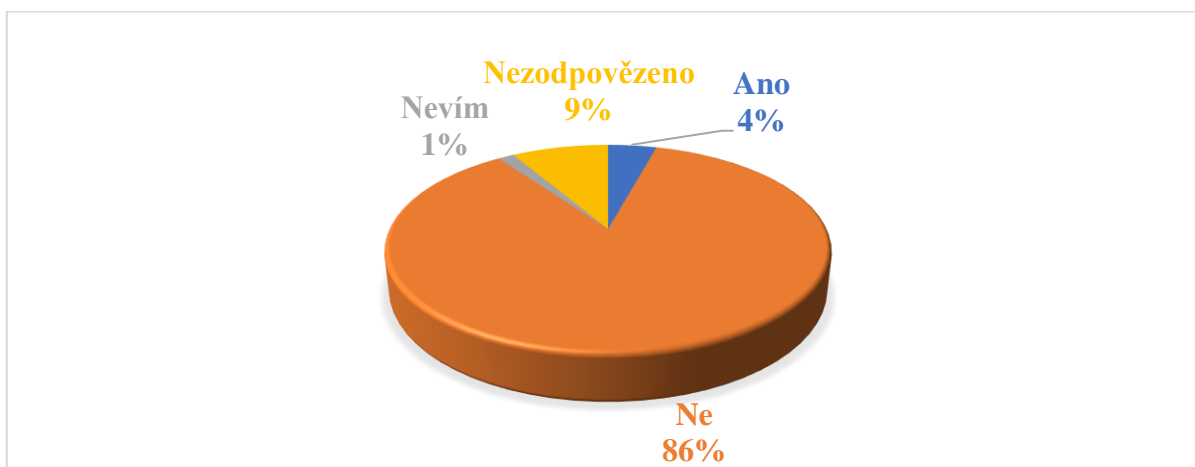
Naslouchají. Je ale otázka, jak mohou pomoci, týkají se nemoci klienta.

Ano, ale není to lehké pro nikoho.

Ale, mají málo času na naše stesky.

Déle pracující ano, mladší ne.

**Graf č. 16, odpověď na otázku č. 14, Máte dojem, že zaměstnanci s Vámi manipulují, nebo že na Vás vyvíjí nějaký nátlak?**



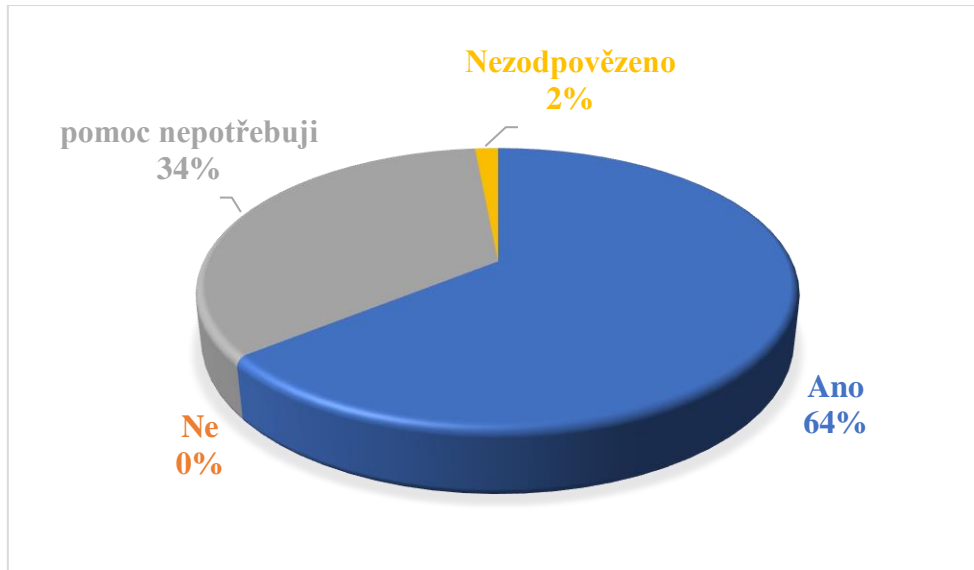
**Sdělení:**

To už patří minulosti.

V žádném případě.

Někdy nadávají kvůli WC na pokoji, které používám ráno, v noci, večer.

**Graf č. 17, odpověď na otázku č. 15, Pomohou Vám pracovníci v případě, že potřebujete pomoc s pohybem, po areálu domova nebo v jeho okolí?**



**Sdělení:**

Ano – nemohu chodit – špatně.

Ven mne vozí pravidelně – díky!

Nevyužívám to moc často.

Je-li potřeba, vždycky.

Vezmou mě ven.

Nepotřebujeme.

Zatím nepotřebuji pomoc.

**Graf č. 18, odpověď na otázku č. 16, Jste spokojen/a s činnostmi (provedení, podpora, pomoc), které jsou Vám poskytovány např.: při oblékání, hygieně, pohybu, stravování?**



**Sdělení:** Zatím nepotřebuji.

Zatím pomoc nepotřebuji.

Nepotřebujeme.

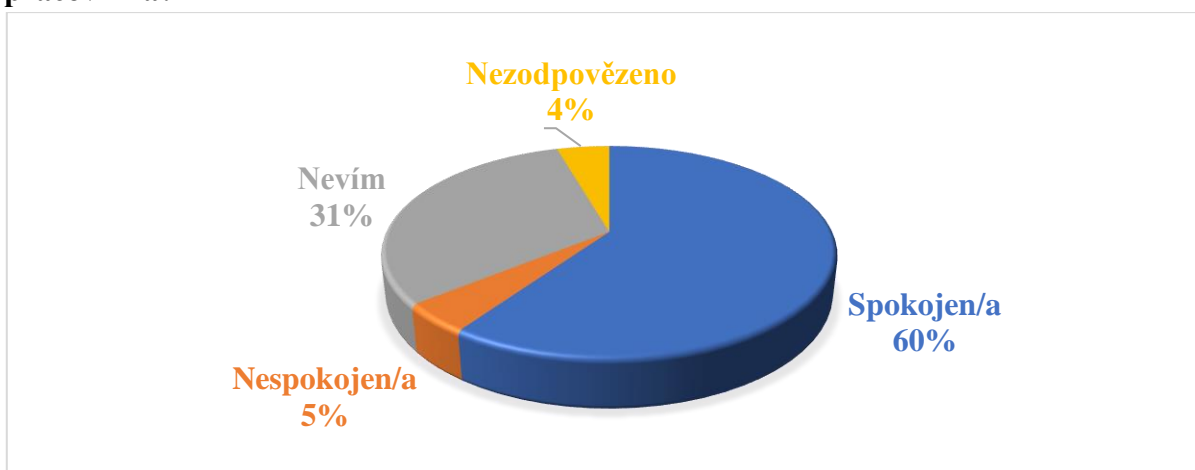
Pomoc nepotřebuji.

Velice spokojena.

Vše je zajištěno.

Pokud požádám, vyhoví každá pečovatelka. Přístup jednotlivé pracovnice bývá odlišný.

**Graf č. 19, odpověď na otázku č. 17, Jste spokojen/a se spoluprací svého klíčového pracovníka?**



**Sdělení:** Nemám.

Nevím, kdo to je.

Nevím, kdo to je.

Ještě nemám přiděleného.

O co vlastně jde. Spousta klientů nezná povinnosti klíčového pracovníka.

Nevím, kdo to je, byla tu 1x a už jsem ji neviděla.

Nijak se neprojevuje.

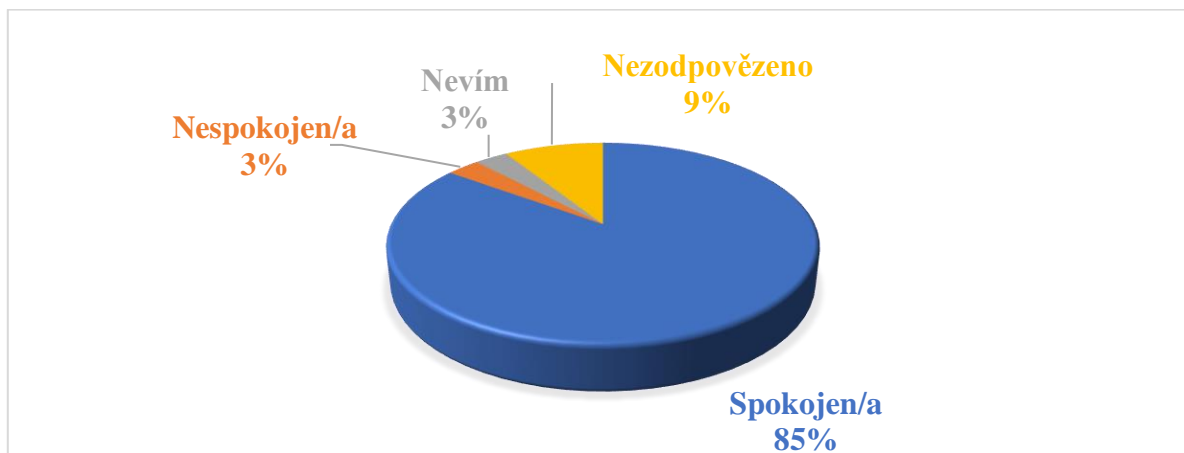
Přála bych si pročíst a podepsat svůj individuální plán. Málo se setkáváme.

Stálý zájem o mou osobu, přátelský vztah.

Je ochotná a obětavá – mám ji ráda.



Graf č. 20, odpověď na otázku č. 18, Jste spokojen/a s podáváním nápojů i volby nápoje?

**Sdělení:**

Přála bych si ovocný čaj. Dostávám 20 sáčků (dávám si do konvice 2 sáčky).

Je ledový.

Při obědech podávat pravidelně nápoje.

Mám i své.

Často rýže, nebo těstoviny a U.H.O. universální hnědá omáčka, málo kdy brambory.

Celkem ano.

Plně spokojena.

Graf č. 21, odpověď na otázku č. 19, Jste spokojen/a s vystupováním a chováním zaměstnanců Domova Kytín?

**Sdělení:**

Pracovníci, u které jsem byla s jejím chováním nespokojena, jsem uvedla v ústním postěžování.

Vždycky úsměv a vlídné slovo.

Se služebně staršími ano, s mladšími ne.

Jak kdy, někdy spokojena, někdy ne.

Graf č. 22, odpověď na otázku č. 20, Pokud do Vašeho pokoje vstupuje zaměstnanec, zaklepe a vyčká na Vaše vyzvání?



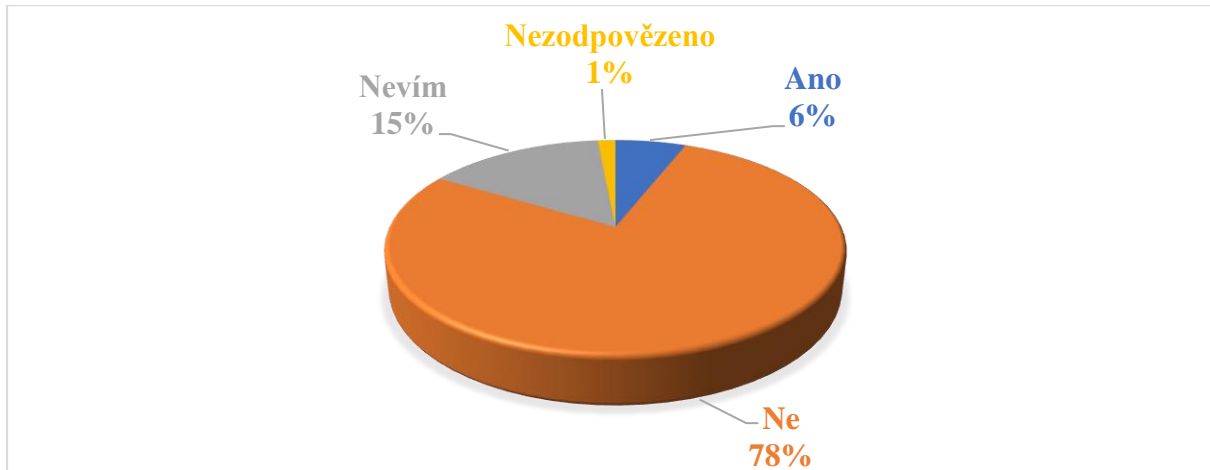
**Sdělení:**

Požadují neklepat.

Přesně tak.

Jak kdy.

Graf č. 23, odpověď na otázku č. 21, Nejste-li přítomen/a ve svém pokoji, manipulují zaměstnanci s Vašimi věcmi?



**Sdělení:**

Po domluvě donesou věci.

Předpokládám, nikdy jsem se s tím nesečkala.

Po téhle situaci vše v pořádku.

Jsem ležící.

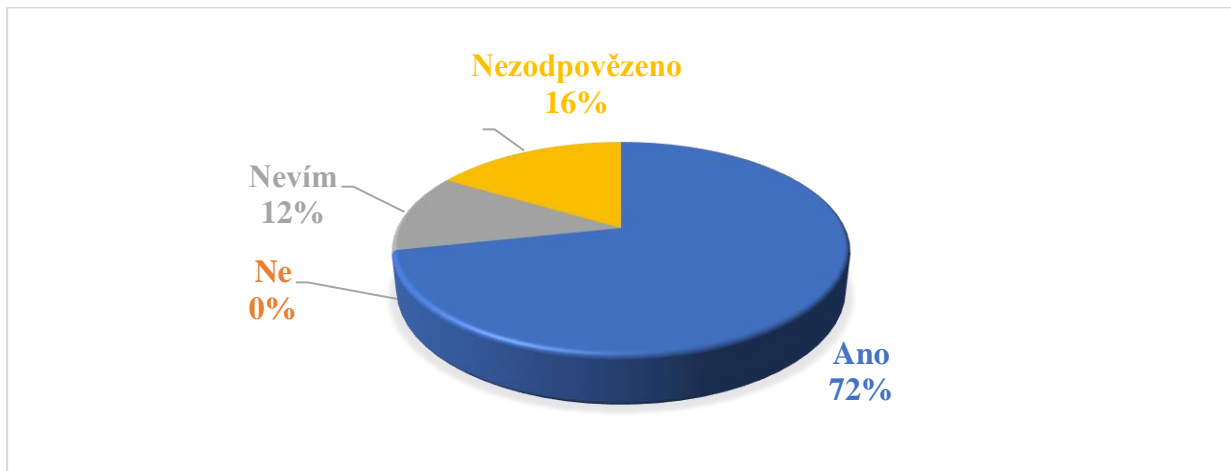
Už se mi leccos ztratilo.

Bylo tomu tak v minulosti.

Věci jsou někdy jinde.

Manipulují, když potřebují prostor.

Graf č. 24, odpověď na otázku č. 22, Můžete svobodně vyznávat své náboženství?

**Sdělení:**

Žádné nevyznávám.

Jsem nevěřící.

Jsem bez vyznání.

Bezvěrec.

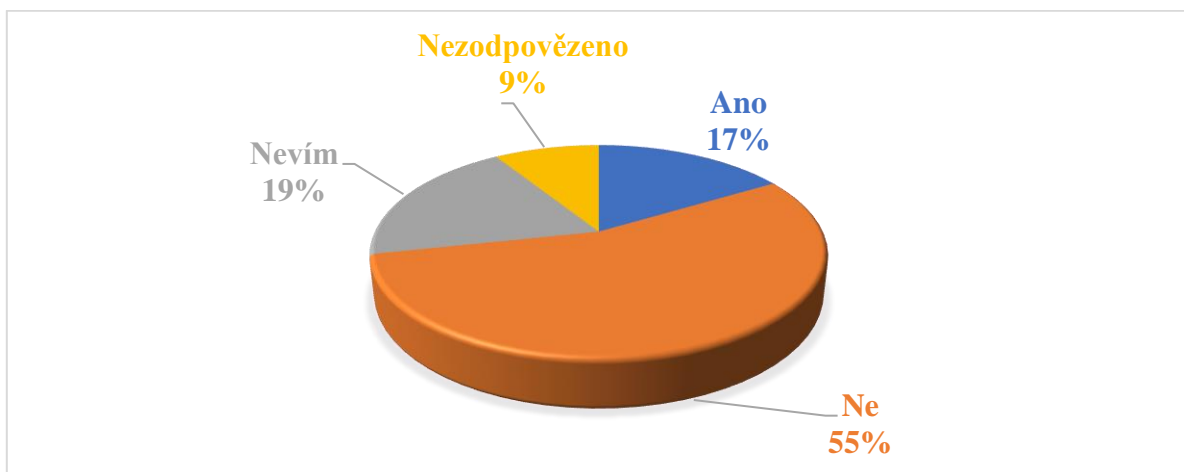
Nepotřebuji.

Ateista.

Chodím na katolickou mši svatou.

Zajisté.

Graf č. 25, odpověď na otázku č. 23, Přejete si vyčlenění prostoru v domově pro pietní místo?

**Sdělení:**

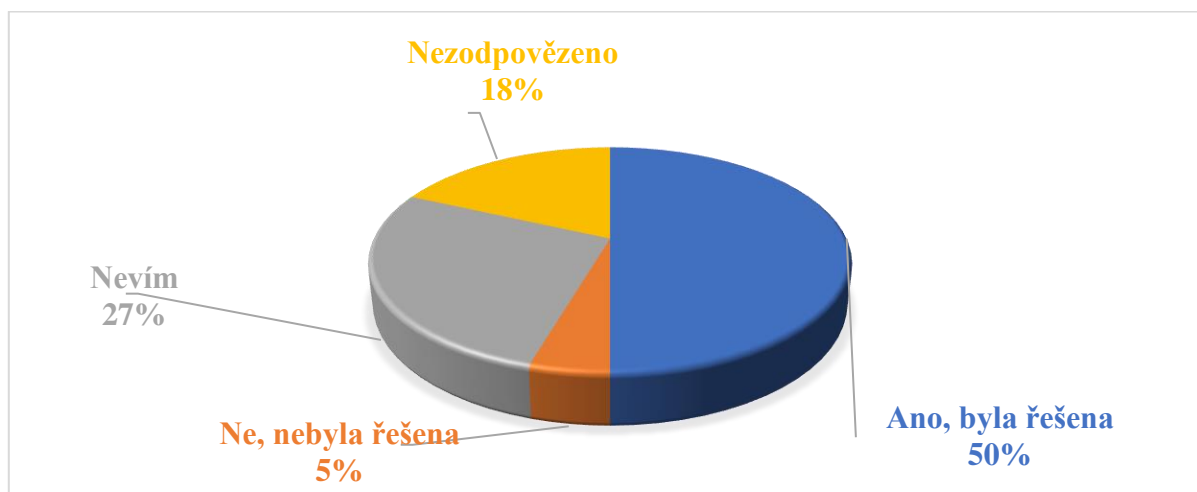
Na nástěnce před jídelnou.

Na chodbě.

Společenská místnost.

Nemám potřebu.

**Graf č. 26, odpověď na otázku č. 24, Pokud jste vyjádřil/a připomínku, byla Vaše připomínka řešena?**



Odpověď dotazníku byla vyloučena, protože respondent využil dvě odpovědi „Ne, nebyla řešena“ a „Nevím“.

**Sdělení:**

**Respondenti připsali sdělení k odpovědi „Ano, byla řešena“:**

Ale trvalo to!!!

Ihned na místě.

**Respondenti připsali sdělení k odpovědi „Ne, nebyla řešena“:**

Chci jednolůžkový pokoj.

Nebyl zájem.

**Respondenti připsali sdělení k odpovědi „Nevím“:**

Jen částečně.

Nic jsem nepřipomínala.

Nikdy jsem se nedozvěděla výsledek.

**Respondenti připsali sdělení k odpovědi, na niž neodpověděli:**

Neměla.

1 respondent proškrtl sdělení.

Neměla jsem.

Neměla jsem připomínku.

Není co řešit.

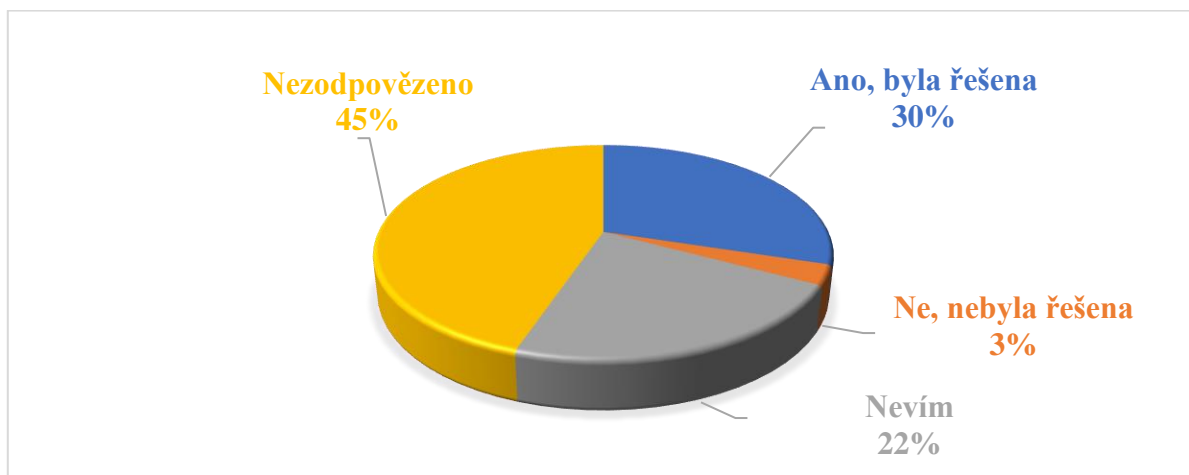
Neměla jsem žádnou.

Nemám připomínku.

Žádnou jsem nevyjádřila.

Nemám připomínky.

Graf č. 27, odpověď na otázku č. 25, Pokud jste vyjádřil/a stížnost, byla Vaše stížnost řešena?



#### Sdělení:

**Respondenti připsali sdělení k odpovědi „Ano, byla řešena“:**

Určitě byla řešena.

**Respondenti připsali sdělení k odpovědi „Ne, nebyla řešena“:**

Nebyl zájem.

**Respondenti připsali sdělení k odpovědi „Nevím“:**

Žádný problém jsem neměla.

**Respondenti připsali sdělení k odpovědi, na niž neodpověděli:**

Žádná nebyla.

Žádná stížnost nebyla.

2 respondenti proškrtli sdělení.

Stížnost nebyla.

Nepodala jsem.

Nevyjadřovala jsem stížnost.

Nevyjadřovala jsem žádnou.

Nebyla stížnost.

Neměla.

Nebyl důvod.

Zima na pokoji.

Stížnost nebyla.

Nevyjádřila jsem žádnou.

Nemám stížnost.

Neměla jsem stížnost.

Spokojena.

**Graf č. 28, odpověď na otázku č. 26, Nepovinné sdělení. Pokud si přejete, můžete následující řádky využít ke svému vyjádření či návrhu.**

16 respondentů proškrtlo sdělení.

14 respondentů vyjádřilo své sdělení.

**Sdělení:**

Potřebuji Dia pivo k obědu.

Jídlo je horší a horší.

Postrádám otázku o spokojenosti s kuchyní a dodáváním jídel.

Ztratila se mi deka i plášť, ale už se to zlepšilo.

Jsem nespokojena s údržbou zahrady.

Opravit okno. Vadí mi častý zápach z WC na pokoji.

Chybí úklid o víkendu.

Chválím činnost pí. učitelky „paměť“. Mám veliké problémy s koleny, mají mne 1x měsíčně píchat injekce (kortikoidní) což nebylo možné! Jsem po operaci ...<sup>ii</sup> Psala jsem vše na kolena, nemám stůl.

Zvláště děkuji za umožnění používání WC, který je přes chodbu – mimo můj pokoj. To dříve nebylo a mně to přineslo klid a jistotu.

Sestry nechodí po 22 hod. jak bylo nařízeno na kontroly klientů (jen někdy). Slabá kontrola nadřízených.

Možnost masáže zad rehabilitačním pracovníkem (i za finanční poplatky).

Většinu osobních věcí vyřizuji sama, jsem nevěřící.

Já se těžko přizpůsobuji. Vždy jsem se řídila vlastními názory.

Při celkové hodnocení chci vyjádřit poděkování všem pracovníkům domova za veškerou péči, kterou dávají starým a nemocným lidem, aby mohli důstojně dožít. Jsem si vědoma toho, že to není práce lehká a jednoduchá. Děkuji

Dotazník jsem vyplnila ráda a po pravdě. Moc ráda se sem vracím a žiji tady ve spokojenosti své i rodin dětí. Za ty roky jsem tu zažila vše, co život přináší a s pomocí všech pracovníků mi tady bude dopřáno důstojné stáří. Díky patří p. řediteli i všem kolem.

<sup>i</sup> Nepodařilo se text správně přepsat.

<sup>ii</sup> Osobní údaje.