



Centrum sociálních služeb Bohumín, příspěvková organizace
Masarykova 365, Bohumín – Nový Bohumín, 735 81

Služba: Domov Cestmína, domov pro seniory

Místo poskytování služby: Slezská 23, Starý Bohumín

ANALÝZA SPOKOJENOSTI UŽIVATELŮ S POSKYTOVANÝMI SLUŽBAMI

(k naplňování ustanovení standardu kvality č. 15:
zvyšování kvality sociální služby, kritéria A, B, C, D)

Zpracovala: Katrin Mitopulu

Dne: 30. 5. 2022

ANALÝZA SPOKOJENOSTI UŽIVATELŮ S POSKYTOVANÝMI SLUŽBAMI

I.

DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ

Ověřování spokojenosti uživatelů s poskytovanými službami v Domově Cesmína, prostřednictvím Dotazníku Spokojenosti, probíhalo v souladu s VP 15/A, B, C, D.

Dotazníky byly nabídnuty všem uživatelům služeb, které oslovila vedoucí zařízení. V případě uživatelů nekomunikujících byli osloveni rodinní příslušníci těchto uživatelů s prosbou o spolupráci a taktéž zástupci uživatelů.

Dotazníky byly anonymní. Uživatelé měli možnost požádat o spolupráci při vyplnění dotazníku kteroukoliv jinou osobu, kterou si zvolí (rodinného příslušníka, opatrovníka, klíčového pracovníka apod.).

Respondenti

- Uživatelé
- Jiné osoby, které pověřil uživatel nebo které jednají v zájmu uživatelů

Sběr dotazníků

Respondenti předávali vyplněné dotazníky vedoucím pobytového úseku nebo jej vhodili do připravených schránek umístěných pro tuto příležitost v denních místnostech každého pobytového úseku.

Ke zpracování se vrátilo 23 vyplněných dotazníků, které byly zpracovány.

Z celkového počtu 57 uživatelů zařízení (ke dni posledního sběru dotazníků - 16. 5. 2022), se aktivně zúčastnilo dotazníkového šetření 23 respondentů (40,4%).

Časový harmonogram

- 2. 5. 2020 do 8. 5. 2020 – oslovení respondentů
- 2. 5. 2022 do 16. 5. 2020 – sběr dotazníků
- 30. 5. 2022 – vyhodnocení dotazníkového šetření

II.

VYHODNOCENÍ DOTAZNÍKŮ

Vyhodnocení dotazníkového šetření bylo prováděno vedoucí zařízení souhrnně ze všech obdržených dotazníků.

Součástí vyhodnocení, pokud z dotazníkového šetření vyplývá nespokojenost, jsou stanovena opatření k zvýšení kvality poskytovaných služeb.

Vyhodnoceno bylo pouze skutečně zaznamenané hodnocení. Pokud u otázky nebylo hodnotící stanovisko respondenty označeno, nebylo k němu ve vyhodnocení přihlíženo.

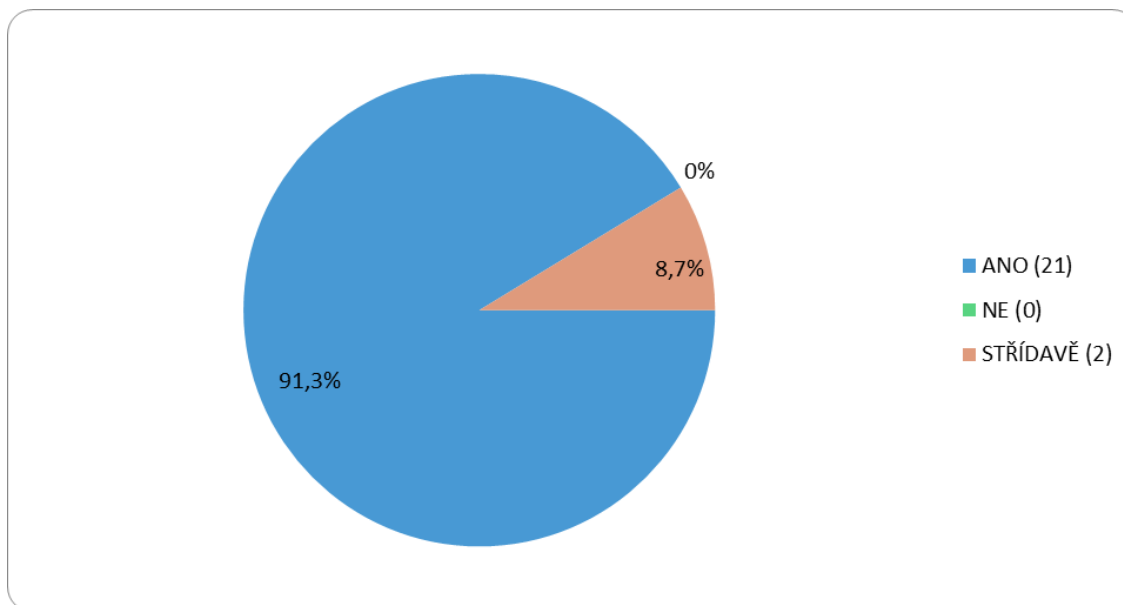
1.

**MÁTE POCIT, ŽE JE S VÁMI JEDNÁNO A ZACHÁZENO DŮSTOJNĚ
A S RESPEKTEM K VAŠI OSOBE A POTŘEBÁM?**

ANO – 21 respondentů - 91,3%

NE – 0

STŘÍDAVĚ – 2 respondenti - 8,7%



2.

MÁTE MOŽNOST STĚŽOVAT SI, VYJÁDŘIT SE KE KVALITĚ POSKYTOVANÝCH SLUŽEB?

Jeden z respondentů neuvedl odpověď, do vyhodnocení zahrnuto 22 dotazníků

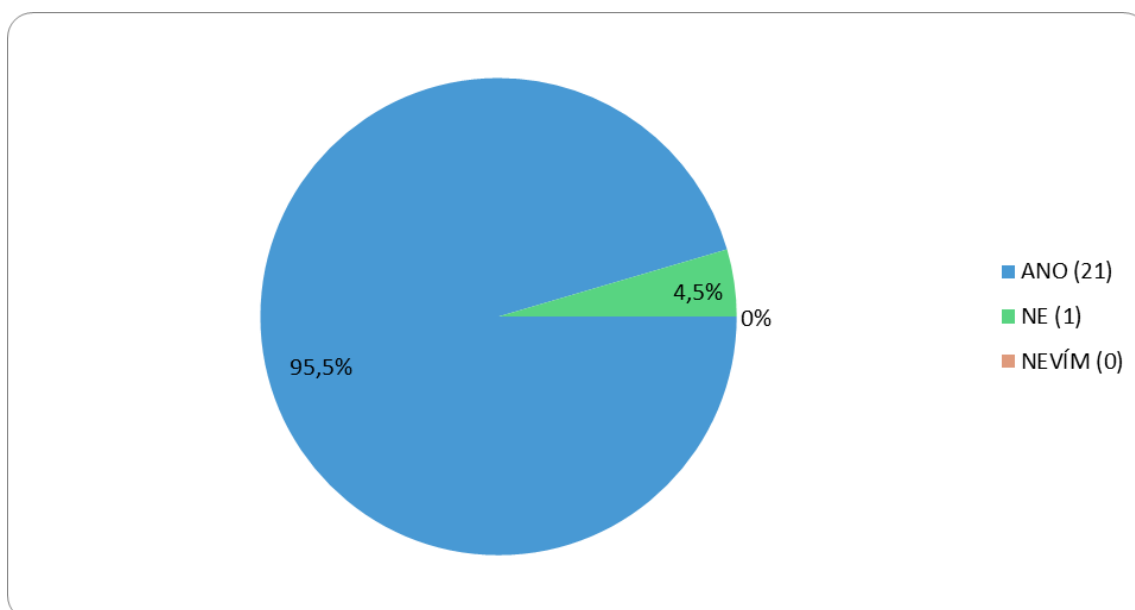
ANO – 21 respondentů – 95,5%

NE – 1 respondent – 4,5%

NEVÍM - 0

Vyjádření respondentů

➤ „Nemám důvod si stěžovat, já jsem tady spokojena“



3.

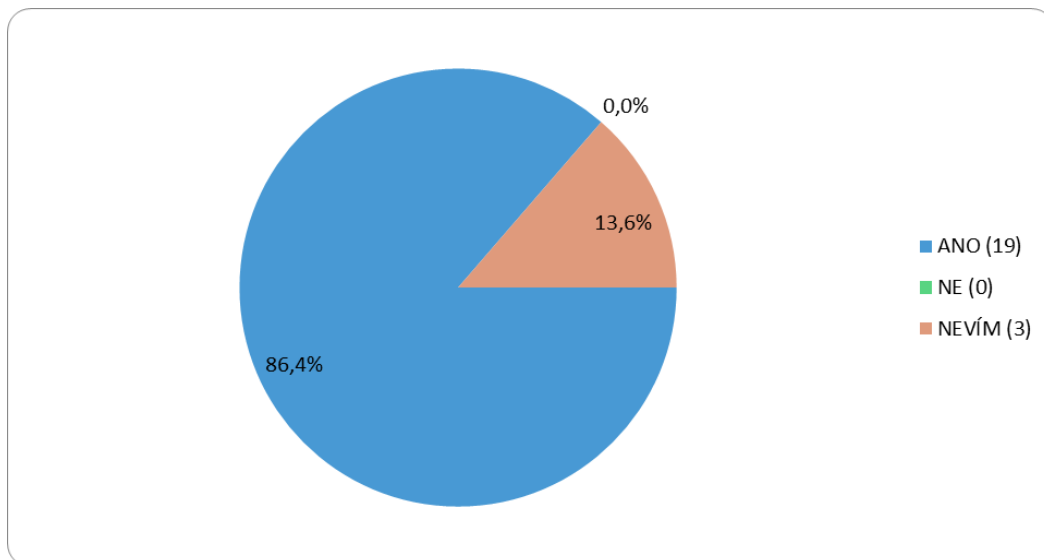
VÍTE JAK A KOMU SI MŮŽETE STĚŽOVAT?

Jeden z respondentů neuvedl odpověď, do vyhodnocení zahrnuto 22 dotazníků

ANO – 19 respondentů – 86,4%

NE - 0

NEVÍM – 3 respondenti – 13,6%



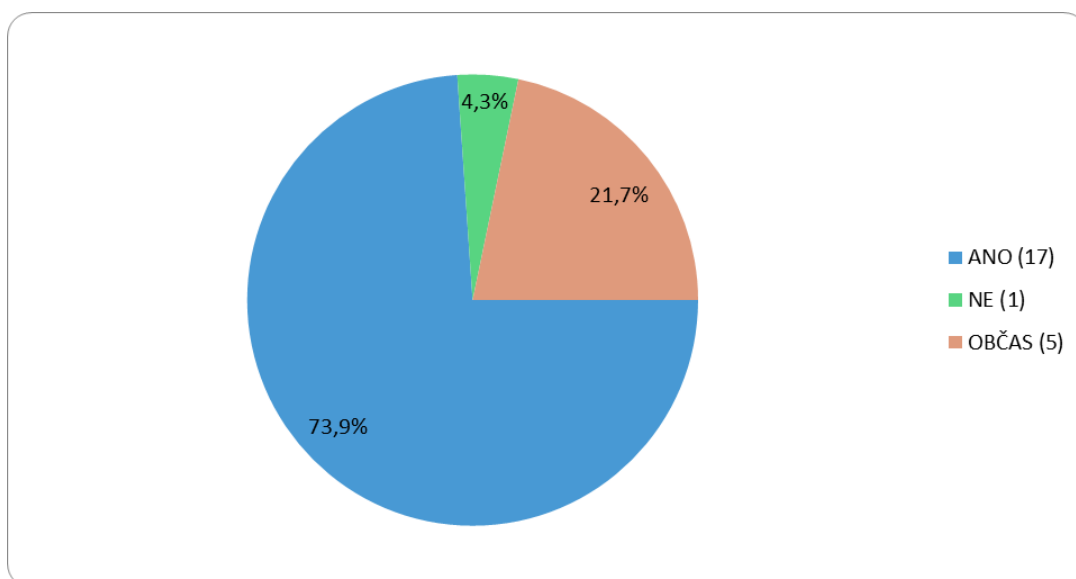
4.

ZJIŠŤUJÍ ZAMĚSTNANCI VAŠI SPOKOJENOST?

ANO – 17 respondentů – 73,9%

NE – 1 respondent – 4,3%

OBČAS – 5 respondentů – 21,7%



5.

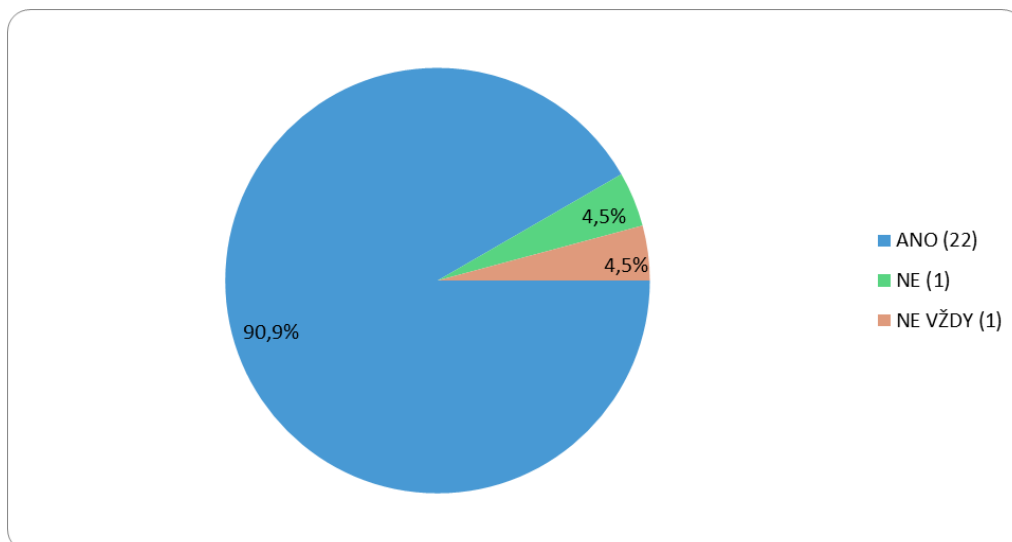
POKUD JSTE SI STĚŽOVALI, VYJÁDŘILI NĚJAKOU PŘIPOMÍNKU ČI NESPOKOJENOST, BYLI JSTE ZAMĚŠTNANCI VYSLYŠENI?

Jeden z respondentů neuvedl odpověď, do vyhodnocení zahrnuto 22 dotazníků

ANO – 20 respondentů – 90,9%

NE – 1 respondent – 4,5%

NE VŽDY – 1 respondent – 4,5%



6.

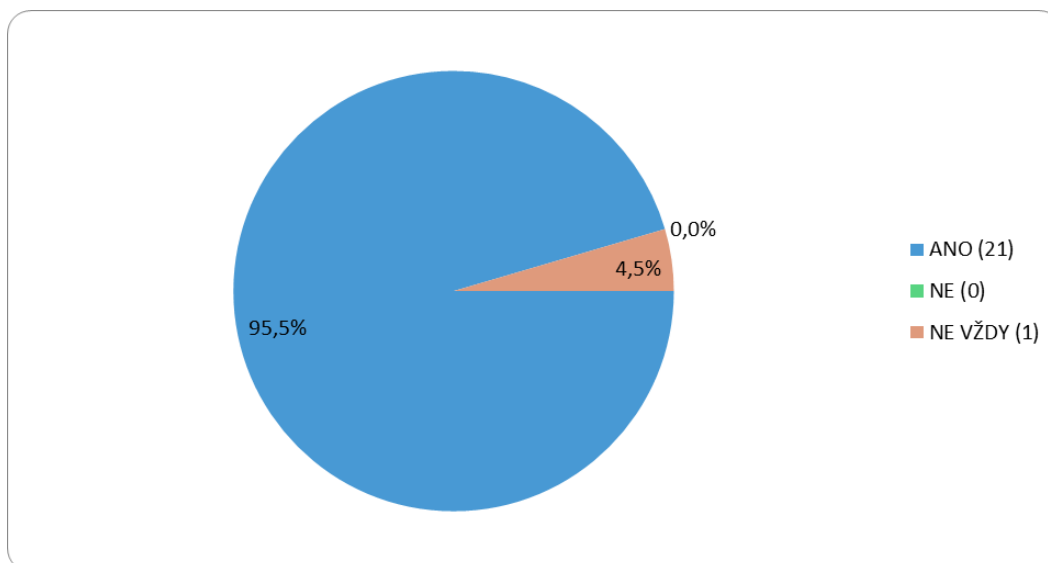
SNAŽÍ SE PRACOVNÍCI ŘEŠIT VAŠE STÍŽNOSTI, NÁMĚTY, PŘIPOMÍNKY, HLEDAJÍ CESTY K VAŠÍ SPOKOJENOSTI?

Jeden z respondentů neuvedl odpověď, do vyhodnocení zahrnuto 22 dotazníků

ANO – 21 respondentů – 95,5%

NE - 0

NE VŽDY – 1 respondent – 4,5%



7.

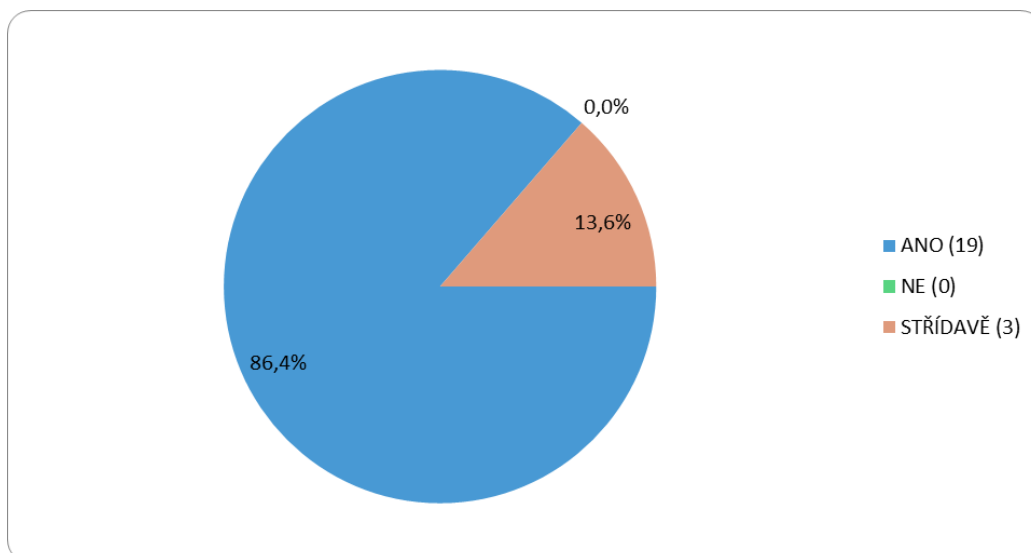
DŮVĚŘUJETE PRACOVNÍKŮM?

Jeden z respondentů neuvedl odpověď, do vyhodnocení zahrnuto 22 dotazníků

ANO – 19 respondentů – 86,4%

NE - 0

STŘÍDAVĚ – 3 respondenti – 13.6%



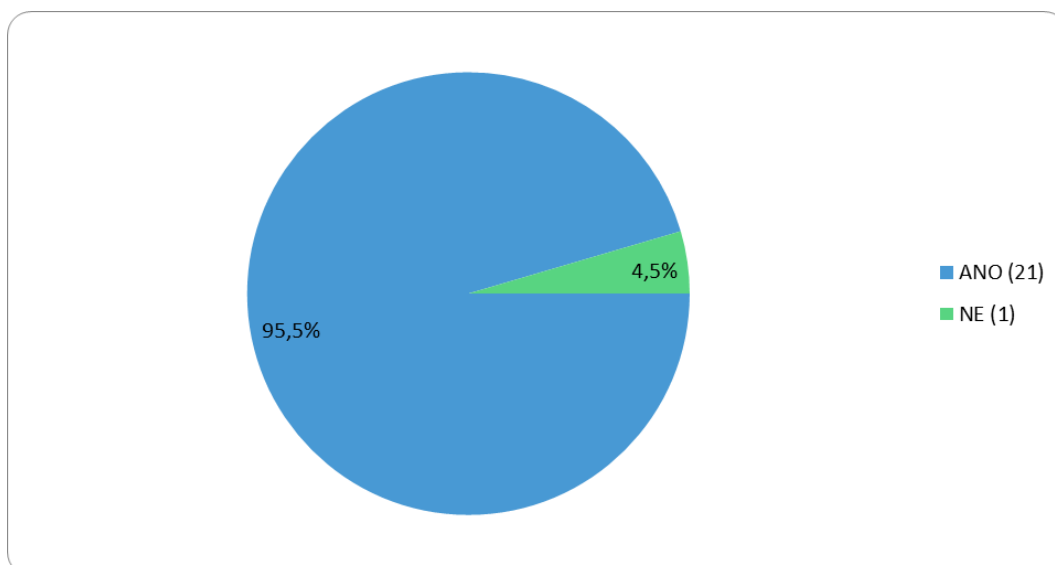
8.

UMOŽŇUJE VÁM POSKYTOVANÁ PÉČE BÝT CO NEJVÍCE NEBO ZNOVU ALESPOŇ ČÁSTEČNĚ SOBĚSTAČNÍ - AKTIVNÍ (najíst se, obléci se, umýt se, přesunout se apod.)?

Jeden z respondentů neuvedl odpověď, do vyhodnocení zahrnuto 22 dotazníků

ANO – 21 respondentů – 95,5%

NE – 1 respondent – 4,5%



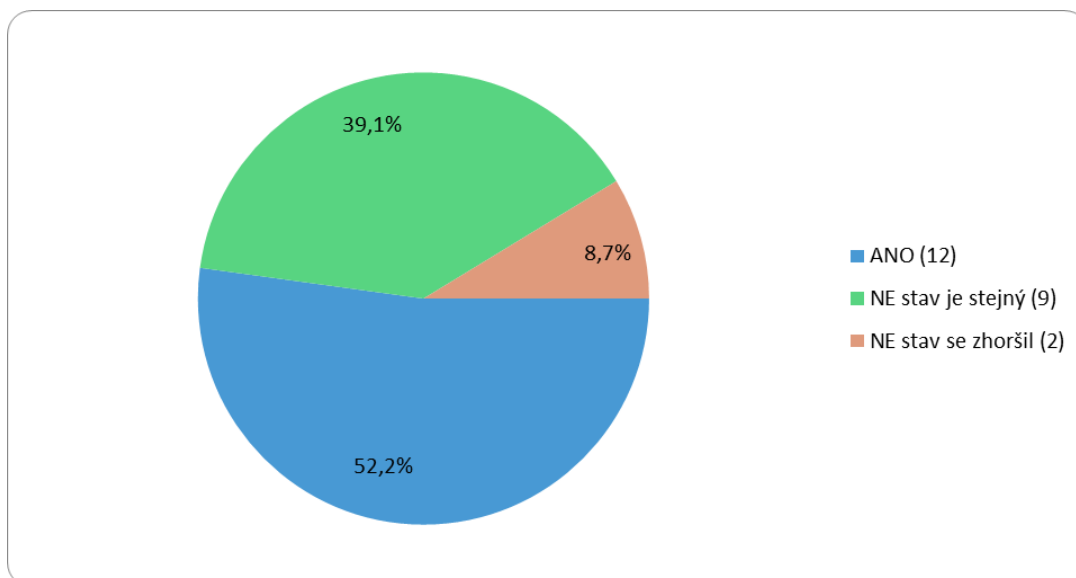
9.

VNÍMÁTE NEBO JSTE VNÍMALI VLIVEM POSKYTOVANÉ PÉČE ZLEPŠENÍ VAŠEHO ZDRAVOTNÍHO STAVU (I PO PSYCHICKÉ STRÁŇCE) ZA DOBU POBYTU V DOMOVĚ ČESMÍNA?

ANO – 12 respondentů - 52,2%

NE, můj zdravotní stav je stále stejný jako před nástupem do domova – 9 respondentů – 39,1%

NE, můj zdravotní stav se postupně zhoršil – 2 respondenti – 8,7%



Vyjádření respondentů

Jeden z respondentů, který označil odpověď - Ne, můj zdravotní stav se postupně zhoršil, dopsal k odpovědi „stářím“.

10.

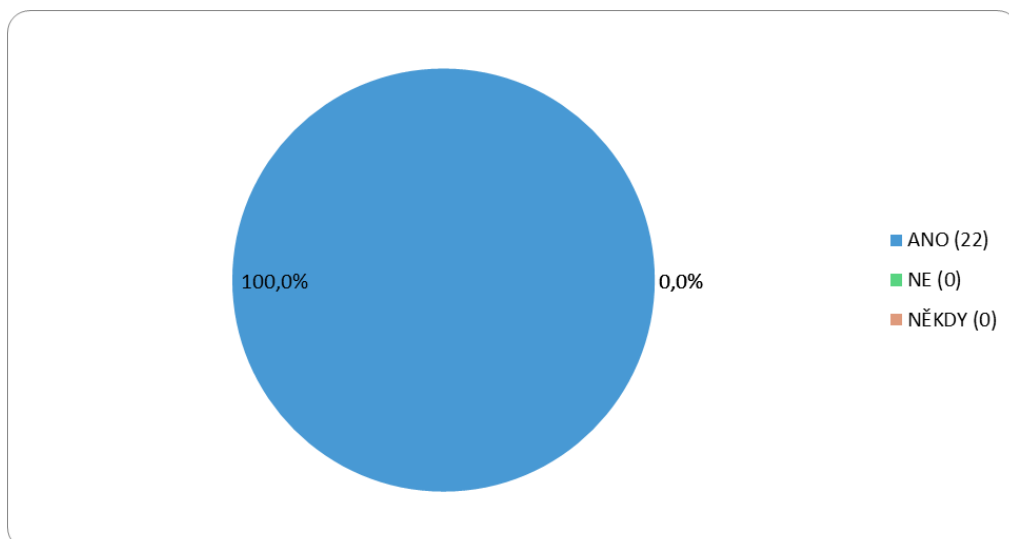
DOSTÁVÁ SE VÁM POTŘEBNÉ PODPORY A POMOCI K ZAJIŠTĚNÍ VAŠÍCH POTŘEB ZE STRANY PRACOVNÍKŮ?

Jeden z respondentů neuvedl odpověď, do vyhodnocení zahrnuto 22 dotazníků

ANO – 22 respondentů – 100%

NE - 0

NĚKDY – 0



11.

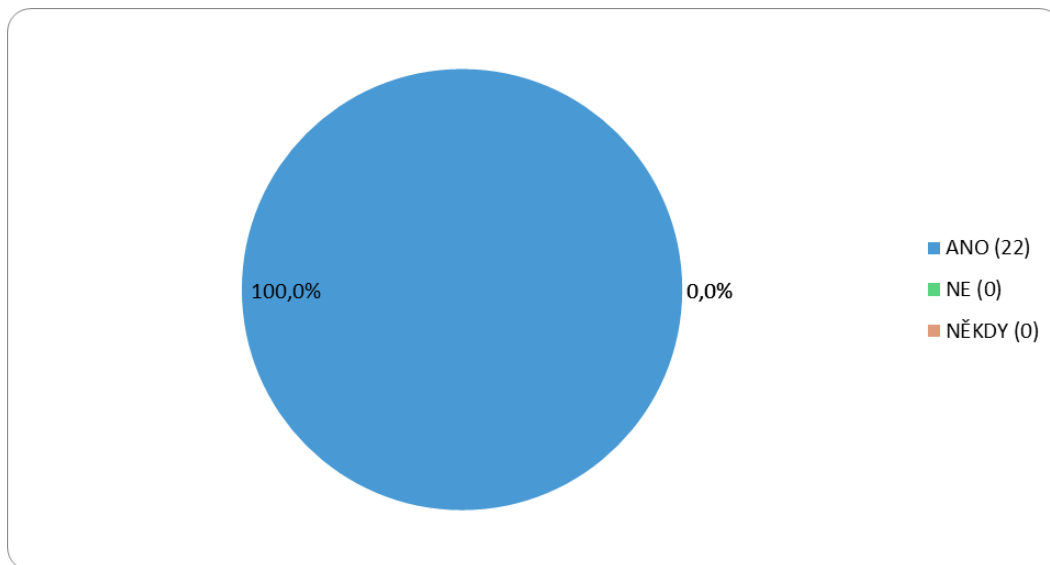
JSTE SPOKOJENI S MÍROU KOMUNIKACE A JEDNÁNÍ PRACOVNÍKŮ VE VZTAHU K VÁM?

Dva z respondentů neuvedli odpověď, do vyhodnocení zahrnuto 21 dotazníků

ANO – 21 respondentů – 100%

NE - 0

NĚKDY - 0



12.

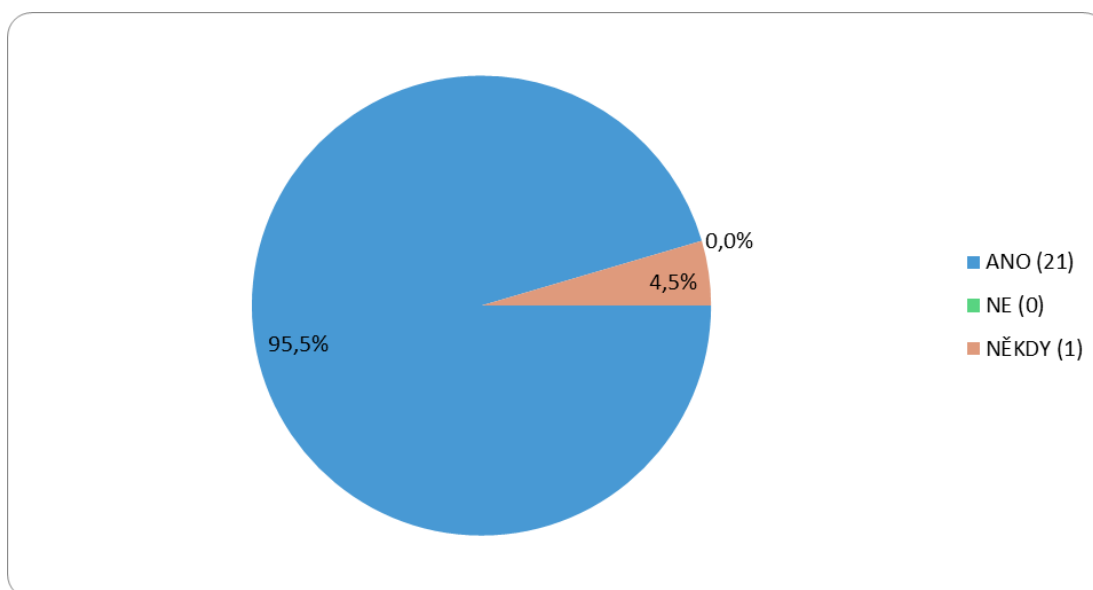
JSOU VÁM INFORMACE A RADY PODÁVÁNY SROZUMITELNĚ, S NÁLEŽITÝM VYSVĚTLENÍM?

Jeden z respondentů neuvedl odpověď, do vyhodnocení zahrnuto 22 dotazníků

ANO – 21 respondentů – 95,5%

NE - 0

NĚKDY – 1 respondent – 4,5%



13.

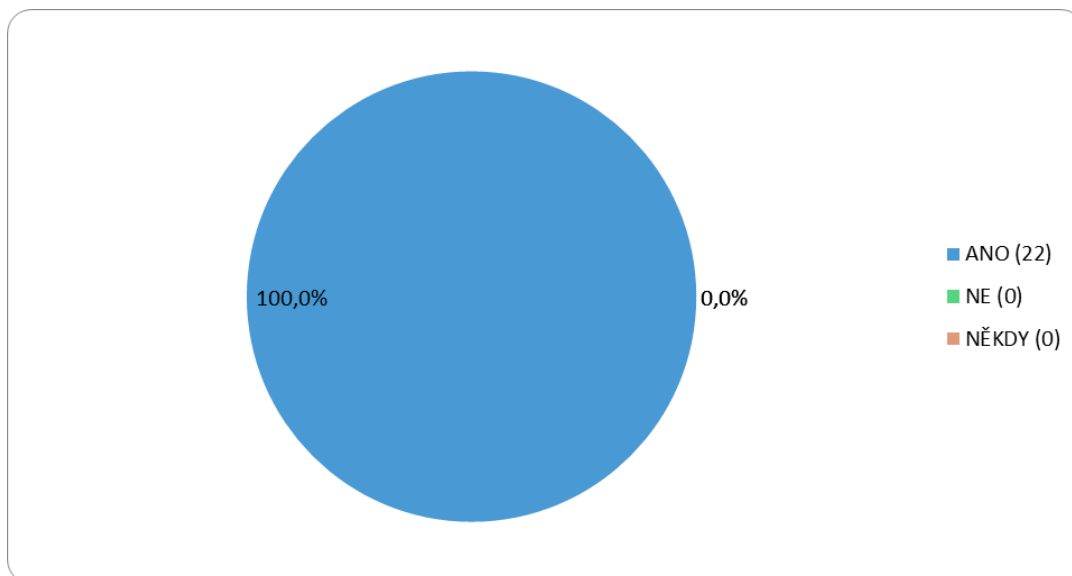
**VNÍMÁTE, ŽE SE MŮŽETE OBRACET S PROSBAMI A PŘÁNÍM NA PRACOVNÍKY,
ŽE MAJÍ O VAŠE POTŘEBY ZÁJEM?**

Jeden z respondentů neuvedl odpověď, do vyhodnocení zahrnuto 22 dotazníků

ANO – 22 respondentů – 100%

NE - 0

NĚKDY – 0

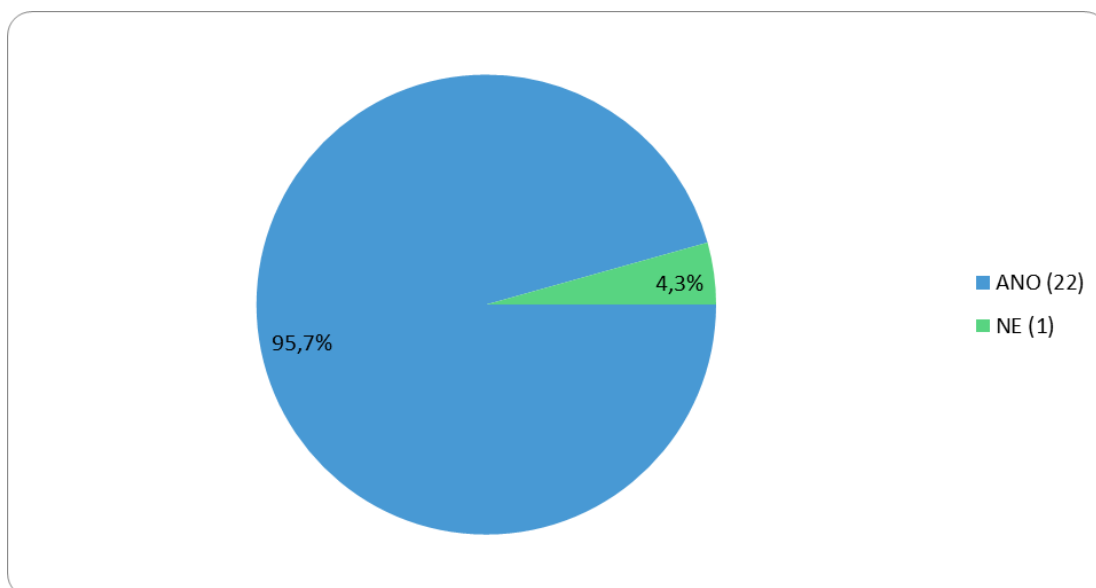


14.

JSTE SPOKOJENI S VAŠÍM UBYTOVÁNÍM (VAŠIM POKOJEM)?

ANO – 22 respondentů – 95,7%

NE – 1 respondent – 4,3%



15.

JE NĚCO CO VÁM V POKOJI CHYBÍ NEBO CO BYSTE CHTĚLI ZMĚNIT? Pokud ano, uveďte, prosím, konkrétně.

Dva respondenti neuvedli odpověď, do vyhodnocení zahrnuto 21 dotazníků.

ANO – 2 respondenti – 9,5%

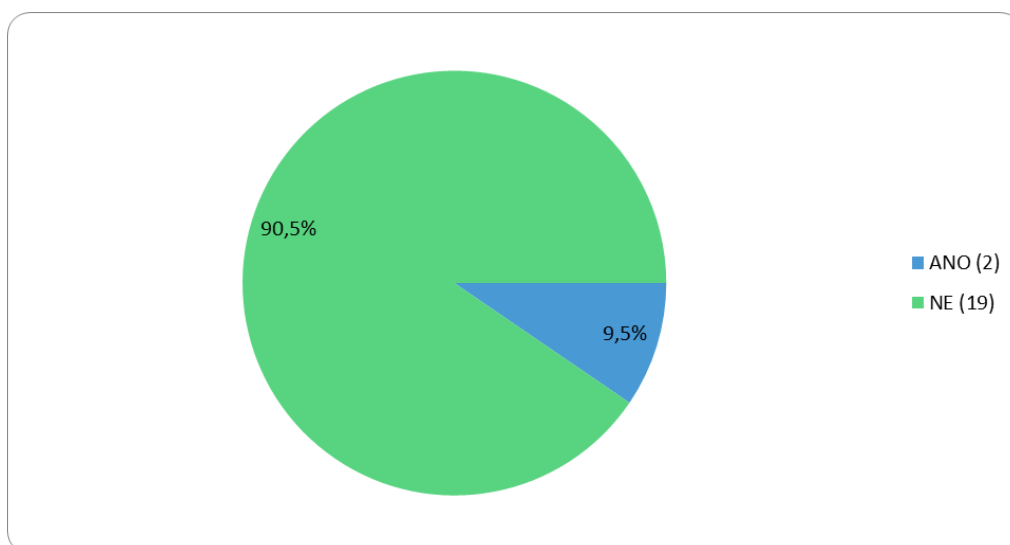
Vyjádření respondentů

- „samostatný pokoj“

NE – 19 respondentů – 90,5%

Vyjádření respondentů

- „jsem spokojená, mám i televizi“,
- „více větrat“,
- „nic“,
- „spokojená“.



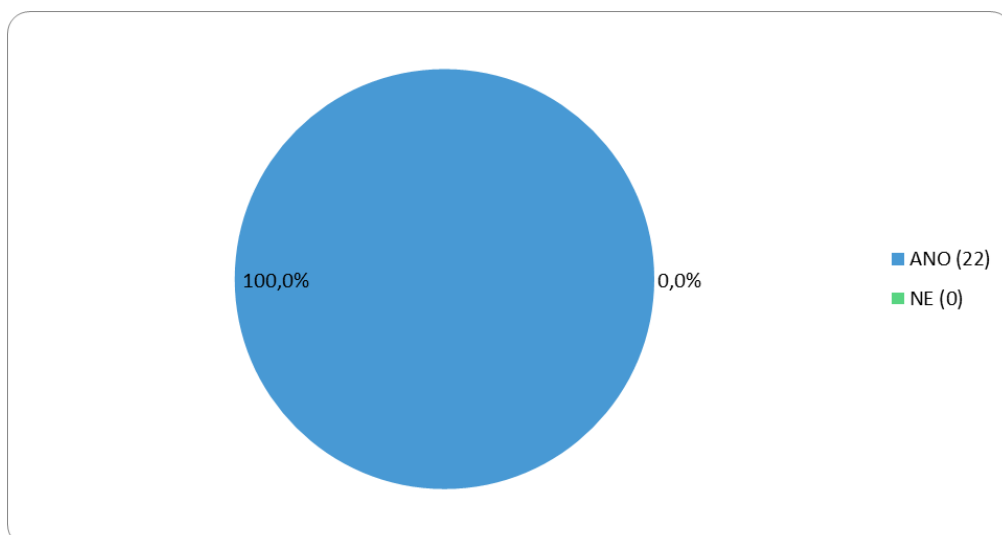
16.

JSTE SPOKOJENI S PROSTORY A VYBAVENÍM DENNÍ MÍSTNOSTI (JÍDELNOU)?

Jeden z respondentů neuvedl odpověď, do vyhodnocení zahrnuto 22 dotazníků.

ANO – 22 respondentů – 100%

NE – 0



17.

JE NĚCO, CO VÁM V DENNÍ MÍSTNOSTI CHYBÍ NEBO CO BYSTE CHTĚLI ZMĚNIT? Pokud ano, uveďte, prosím, konkrétně.

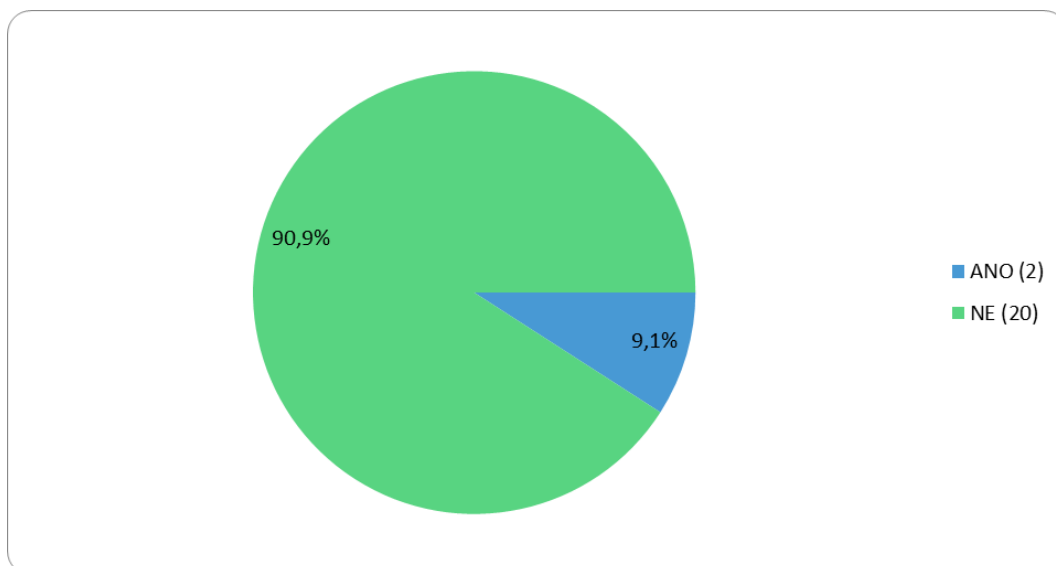
Jeden z respondentů neuvedl odpověď, do vyhodnocení zahrnuto 22 dotazníků

ANO – 2 respondenti – 9,1%

Vyjádření respondentů

➤ „ať nehraje u jídla televize“

NE – 20 respondentů – 90,9%



18.

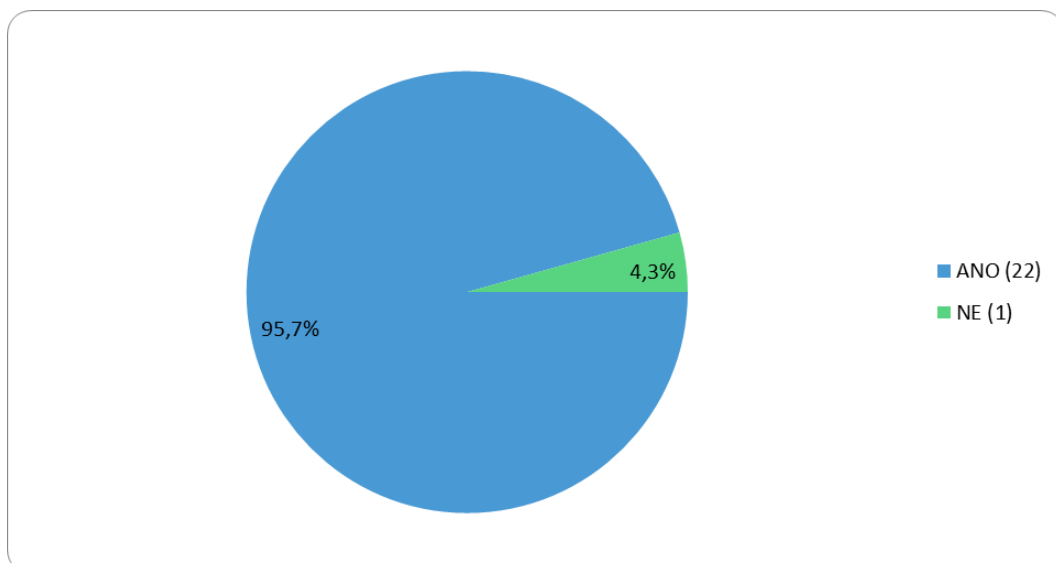
JSTE SPOKOJENI S OSTATNÍMI SPOLEČNÝMI PROSTORY (chodby, hygienická zařízení, zahrada, výtah)?

ANO – 22 respondentů – 95,7%

NE – 1 respondent – 4,3%

Vyjádření respondentů:

➤ „v chodbě chybí madlo“



19.

JE NĚCO, CO VÁM VE SPOLEČNÝCH PROSTORECH CHYBÍ NEBO CO BYSTE CHTĚLI ZMĚNIT?

Pokud ano, uveďte, prosím, konkrétně.

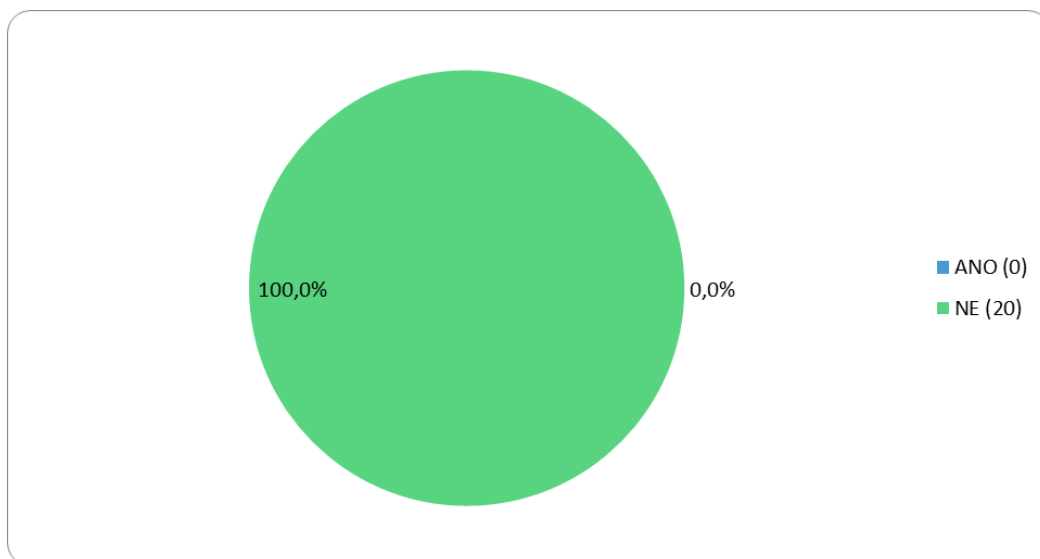
Tři respondenti neuvedli odpověď, do vyhodnocení zahrnuto 20 dotazníků.

ANO – 0

NE – 20 respondentů – 100%

Vyjádření respondentů:

➤ „Vše je v pořádku“



20.

JSTE SPOKOJENI S MOŽNOSTÍ VYBÍRAT SI JÍDLO?

Jeden z respondentů neuvedl odpověď, do vyhodnocení zahrnuto 22 dotazníků

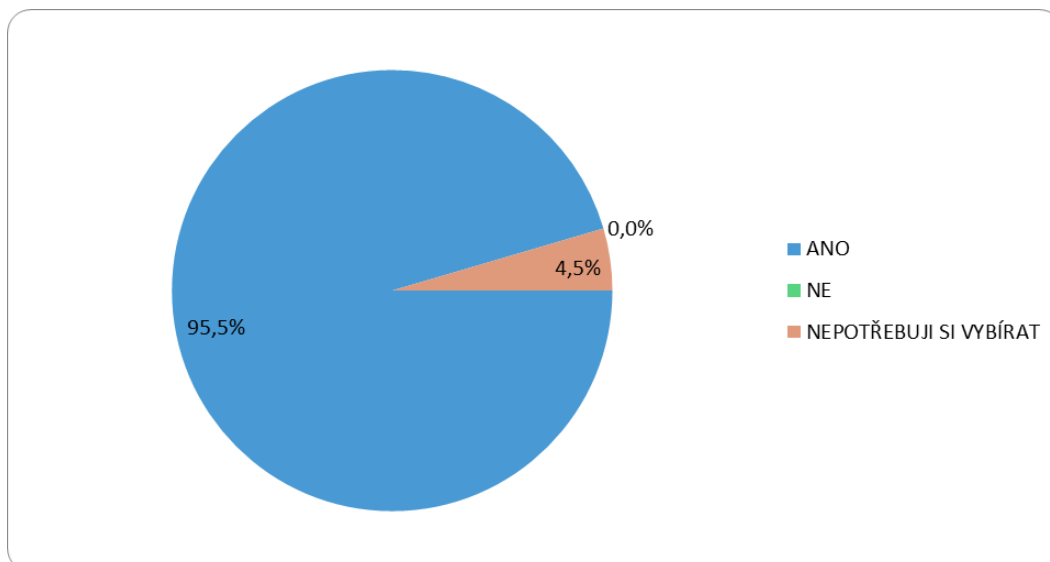
ANO – 21 respondentů – 95,5%

NE - 0

NEPOTŘEBUJI SI VYBÍRAT – 1 respondent – 4,5%

Vyjádření respondentů:

➤ „jak kdy“



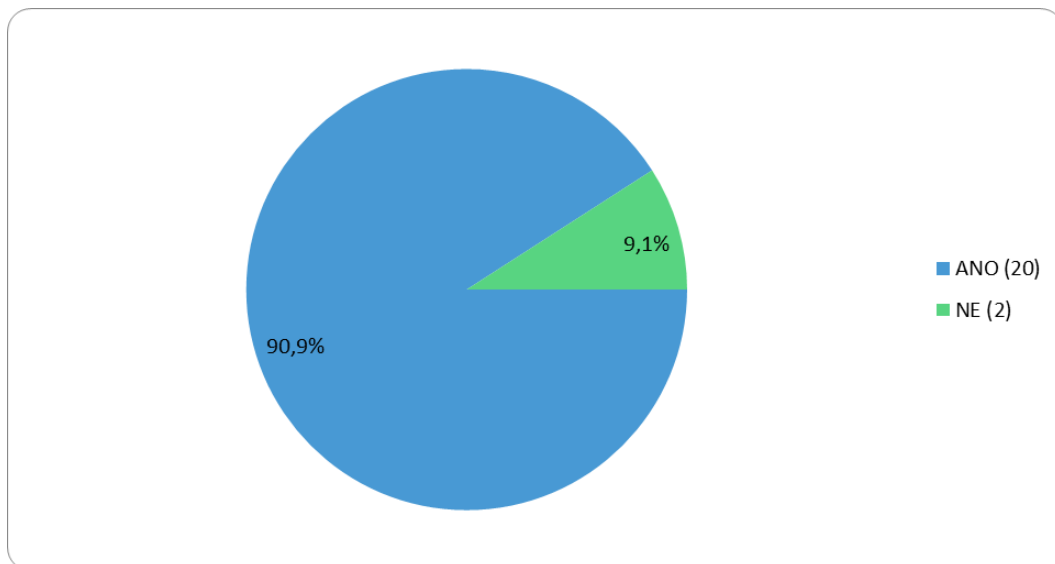
21.

**VYCHÁZEJÍ VSTŘÍC PRACOVNÍCI VAŠIM POŽADAVKŮM NA ZMĚNU PODÁVANÉ STRAVY,
JEJÍ FORMU NEBO DIETU?**

Jeden z respondentů neuvedl odpověď, do vyhodnocení zahrnuto 22 dotazníků

ANO – 20 respondentů – 90,9%

NE – 2 respondenti – 9,1%



22.

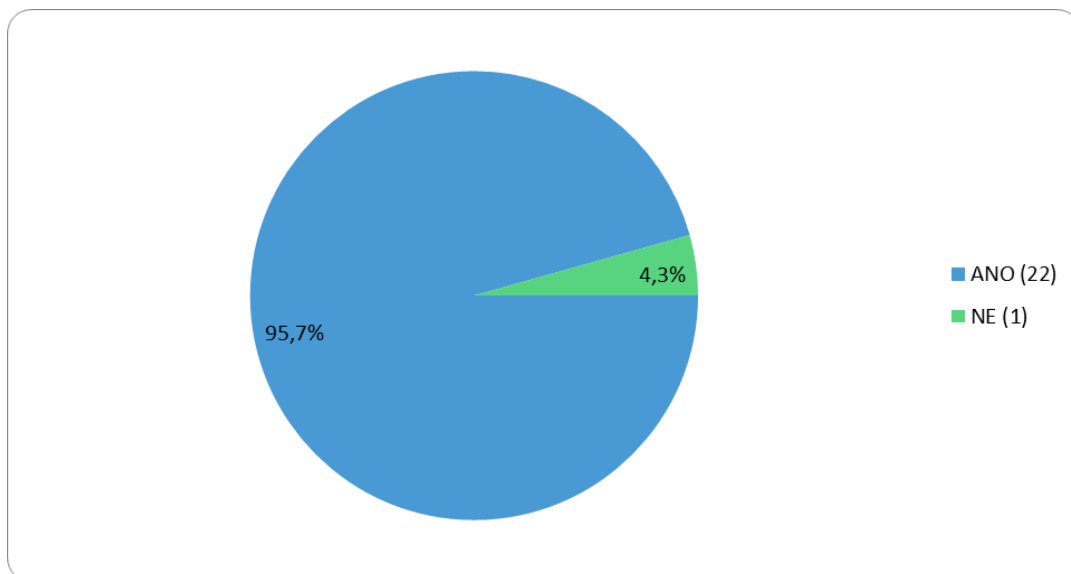
JSTE SPOKOJENI S CHUTÍ JÍDLA?

ANO – 22 respondentů – 95,7%

Vyjádření respondentů:

➤ „brambory jsou někdy tvrdé“

NE – 1 respondent – 4,3%

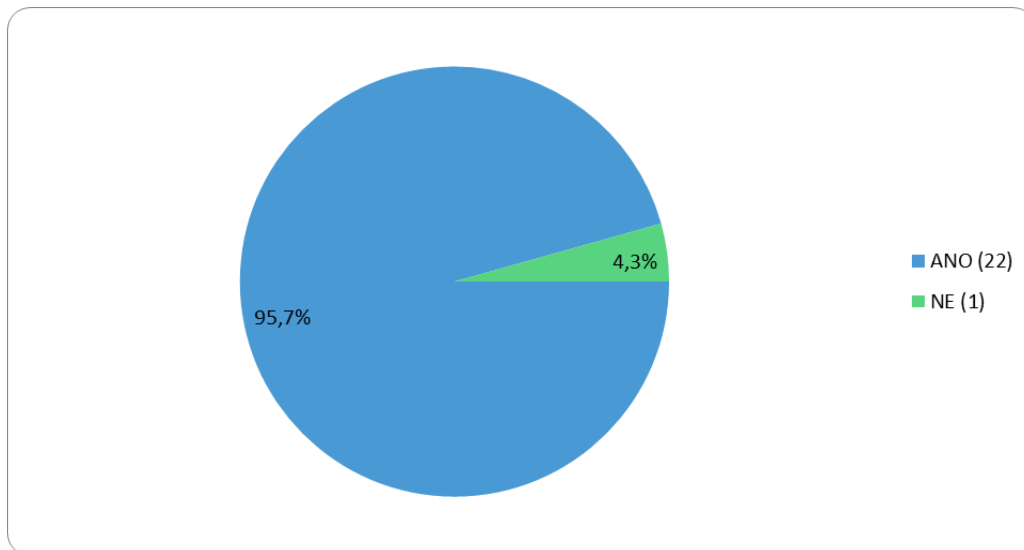


23.

JSTE SPOKOJENI S PESTROSTI JÍDLA?

ANO – 22 respondentů – 95,7%

NE – 1 respondent – 4,3%



24.

JE PRO VÁS MNOŽSTVÍ PODÁVANÉHO JÍDLA DOSTAČUJÍCÍ?

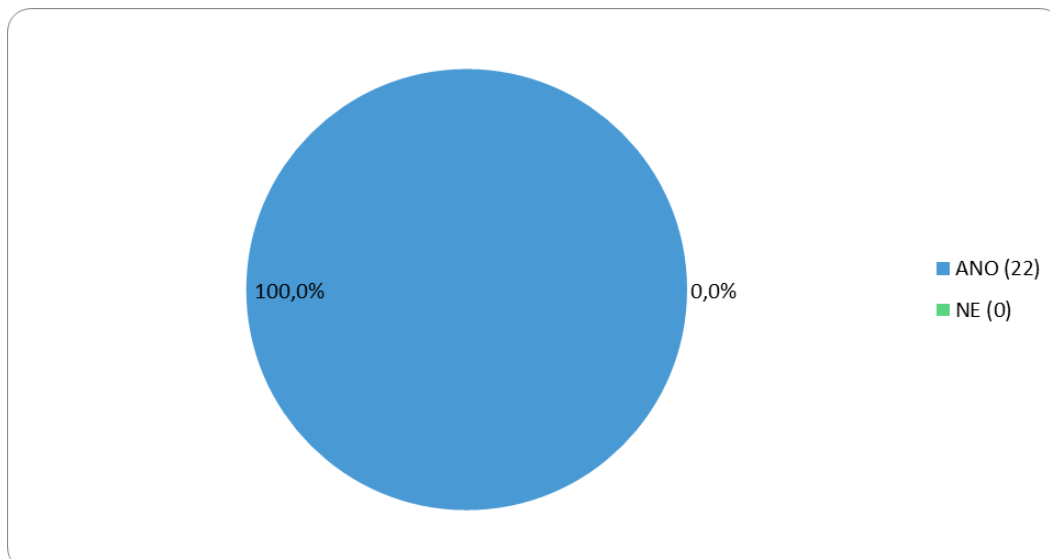
Tři z respondentů neuvedli odpověď, do vyhodnocení zahrnuto 20 dotazníků

ANO – 20 respondentů – 100%

Vyjádření respondentů:

➤ „porce jsou strašně velké, nikdy je nesním“

NE - 0



25.

JE NĚCO CO VÁM VE STRAVOVÁNÍ CHYBÍ NEBO CO BYSTE CHTĚLI ZMĚNIT?

Vyjádření respondentů:

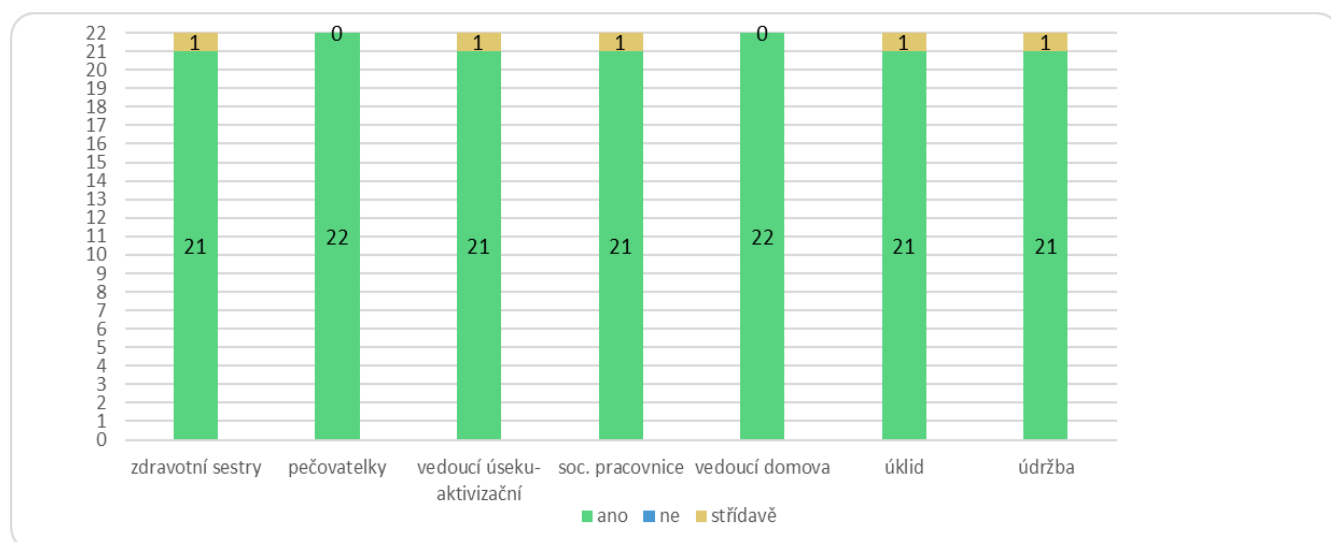
- 15 respondentů možnosti odpověď nevyužilo
- 3 respondenti uvedli „NIC“
- 2 respondenti uvedli „NE“
- 1 respondent – „Málo ovoce, teplé večeře, ne“
- 1 respondent – „Co mi dají to mi chutná. Ryby nejím, tak mi je nedávají“
- 1 respondent – „Spokojena“

26.

JSTE SPOKOJENI S PRACÍ NAŠICH ZAMĚSTNANCŮ?

Jeden z respondentů neuvedl odpověď, do vyhodnocení zahrnuto 22 dotazníků

	ANO	NE	STŘÍDAVĚ (někdy ano někdy ne)
ZDRAVOTNÍ SESTRY	21	0	1
PEČOVATELKY	22	0	0
VEDOUCÍ ÚSEKŮ - AKTIVIZAČNÍ PRACOVNICE	21	0	1
SOCIÁLNÍ PRACOVNICE	21	0	1
VEDOUCÍ DOMOVA	22	0	0
PRACOVNICE ÚKLIDU	21	0	1
PRACOVNÍK ÚDRŽBY	21	0	1



Vyjádření respondentů:

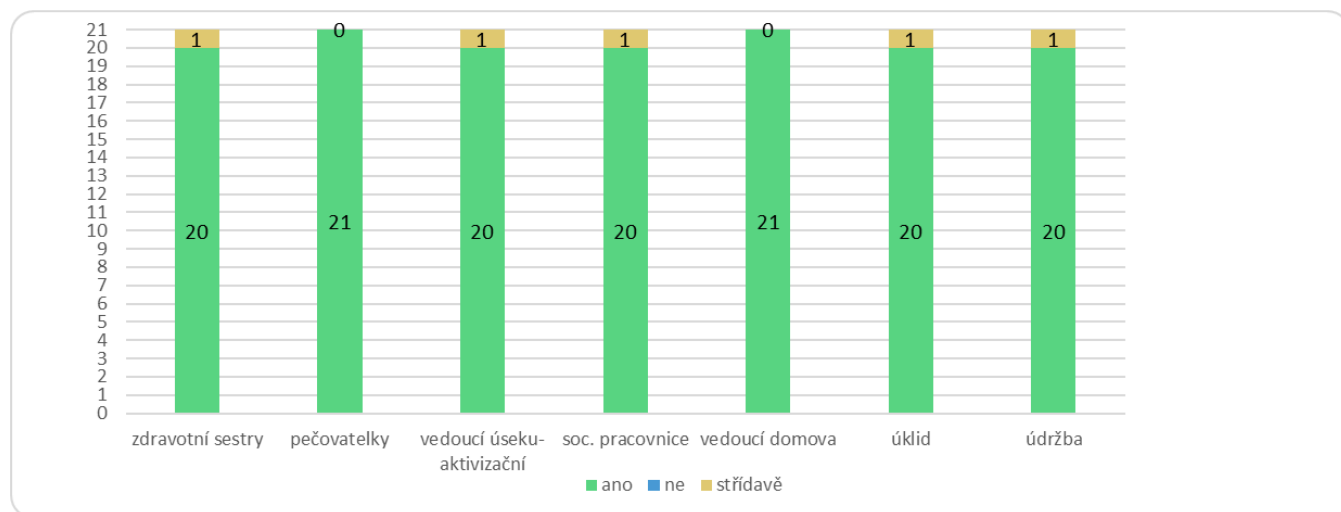
- Jeden respondent přidal k hodnocení pečovatelek – „*“
- Jeden respondent přidal k hodnocení údržbáře – „!“
- Jeden respondent dopsal k hodnocení vedoucí úseku „velmi dobrá“

27.

JSOU ZAMĚSTNANCI VŠÍMAVÍ K VAŠIM POTŘEBÁM A PŘÁNÍM?

Dva z respondentů neuvedli odpověď, do vyhodnocení zahrnuto 21 dotazníků

	ANO	NE	STŘÍDAVĚ (někdy ano někdy ne)
ZDRAVOTNÍ SESTRY	20	0	1
PEČOVATELKY	21	0	0
VEDOUCÍ ÚSEKŮ - AKTIVIZAČNÍ PRACOVNICE	20	0	1
SOCIÁLNÍ PRACOVNICE	20	0	1
VEDOUCÍ DOMOVA	21	0	0
PRACOVNICE ÚKLIDU	20	0	1
PRACOVNÍK ÚDRŽBY	20	0	1

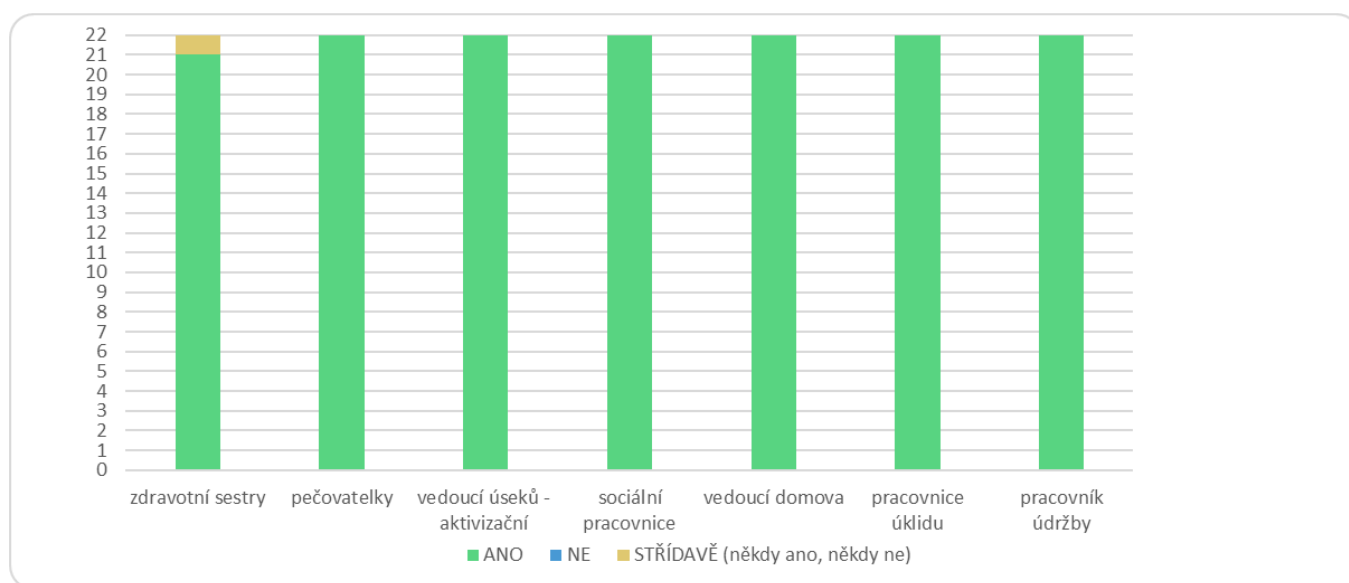


28.

JSOU ZAMĚŠTNANCI ZDVOŘILÍ A OCHOTNÍ?

Jeden z respondentů neuvedl odpověď, do vyhodnocení zahrnuto 22 dotazníků

	ANO	NE	STŘÍDAVĚ (někdy ano někdy ne)
ZDRAVOTNÍ SESTRY	21	0	1
PEČOVATELKY	22	0	0
VEDOUCÍ ÚSEKŮ - AKTIVIZAČNÍ PRACOVNICE	22	0	0
SOCIÁLNÍ PRACOVNICE	22	0	0
VEDOUCÍ DOMOVA	22	0	0
PRACOVNICE ÚKLIDU	22	0	0
PRACOVNÍK ÚDRŽBY	22	0	0



29.

POKUD MÁTE ZÁJEM, MŮŽETE SE VYJÁDŘIT SLOVNĚ K PRACOVNÍKŮM

Vyjádření respondentů

- „Spokojená“
- „Jsem s pracovníky spokojená, nemůžu si stěžovat“
- „Velice dobří pracovníci, nemám důvod si stěžovat“
- „Sestřička mi nemůže kapat do očí bez doktorky“
- „Vedoucí úseku je výborná“

30.

POKUD BYSTE MĚLI UDĚLIT JEDNU JEDINOU CELKOVOU ZNÁMKU DOMOVU CISMÍNA (PROSTŘEDÍ, PRACOVNÍCI, SLUŽBY, ATMOSFÉRA, APOD.) KTERÁ BY TO BYLA?

Oznámkuje jako ve škole kdy 1 je výborně a 5 nedostatečně

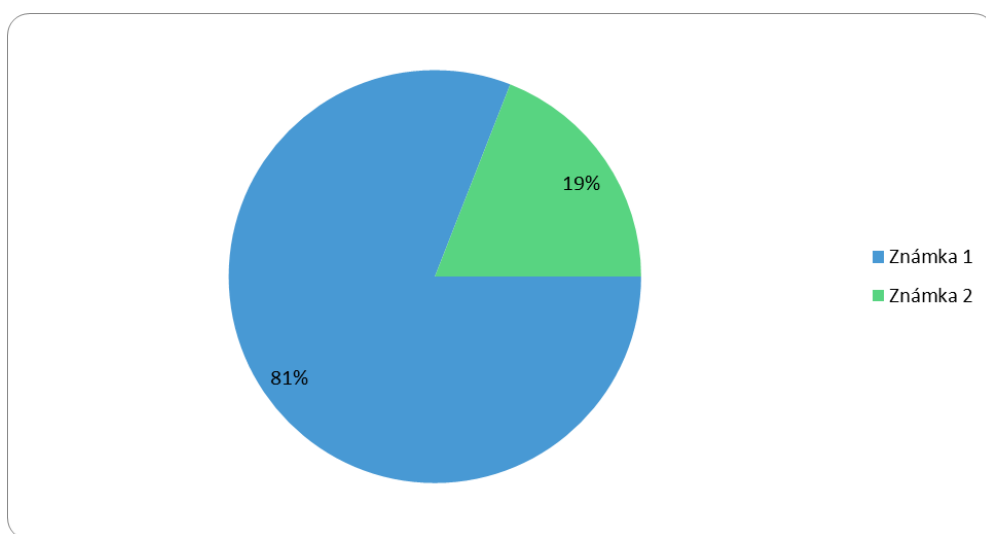
Dva z respondentů neuvedli odpověď, do vyhodnocení zahrnuto 21 dotazníků

známka	1	2	3	4	5
udělení	17	4	0	0	0
procent	81%	19%			

Vyjádření respondentů

3 respondenti připsali k udělené známce 1 „*“

1 respondent připsal k udělené známce 1 „!“



31.

RESPONDENTI MĚLI MOŽNOST V RÁMCI DOTAZNÍKOVÉHO ŠETŘENÍ VYPISAT DALŠÍ SVÉ NÁMĚTY, PŘIPOMÍNKY, PŘÍPADNĚ SE VYJÁDŘIT KE SKUTEČNOSTEM, KTERÉ DOTAZNÍK NEOBSAHOVAL NEBO JIM V DOTAZNÍKU CHYBĚL PROSTOR K VYJÁDŘENÍ

Vyjádření respondentů

- Nakresleno „srdíčko“
- „Starají se o mne, zaslouží si 1“
- „Nic“
- „Možnost rehabilitací a masáží“

III. ZÁVĚR

Výsledkem dotazníkového šetření mezi klienty Domova Cesmína je spokojenost s poskytovanými službami. Na základě cílených dotazů a získaných kladných hodnocení lze konstatovat, že pracovníci zařízení naplňují svou činností poslání a cíle Domova Cesmína.

Všichni zaměstnanci zařízení budou s výsledky dotazníkového šetření seznámeni, což stvrdí svým podpisem. Klienti budou mít výsledky dotazníkového šetření k dispozici v tištěné podobě v denních místnostech a zároveň budou výsledky zveřejněny prostřednictvím webových stránek organizace.

Vzhledem k účasti pouze 40,4% klientů v dotazníkovém šetření, bude vytvořen obdobný dotazník také pro rodinné příslušníky a osoby blízké našich klientů k získání dalších podnětů a námětů pro zkvalitnění poskytovaných služeb.

Opatření

- V rámci vyhodnocení služby s uživatelem vznesl klíčový pracovník cílený dotaz k uživateli týkající se jeho práva na podání stížnosti a postupy k podání stížnosti. V případě potřeby předá pracovník nezbytné informace.
- Podnět klientů týkající se chybějících madel ve společných chodbách a zájmu klientů o rehabilitace a masáže, bude předán ředitelce organizace k řešení se zřizovatelem.
- Vytvoření dotazníku pro rodinné příslušníky a osoby blízké.

Děkuji klientům Domova Cesmíny za zapojení se do dotazníkového šetření. Vaše odpovědi v dotazníku nám umožnily nejen si ověřit, že námi poskytované činnosti jsou v souladu se standardy kvality, ale především nám umožní nadále zkvalitňovat poskytované služby k Vaší spokojenosti.

Katrin Mitopulu
vedoucí Domova Cesmína