

**Centrum sociálnych služieb AMETYST, 094 01 Tovarné 117**



**Vyhodnotenie dotazníka spokojnosti prijímateľov sociálnych služieb a ich príbuzných za rok 2017**

**V Tovarnom, 29.03.2018**

**PhDr. Jozef Sabol  
riaditeľ CSS AMETYST**

CSS AMETYST každoročne hodnotí spokojnosť prijímateľov sociálnej služby s kvalitou poskytovaných a zabezpečovaných sociálnych služieb. Pre hodnotenie spokojností prijímateľov sociálnych služieb sme použili dotazníkovú metódu, ktorá je anonymná. Ak prijímateľ nie je schopný vyplniť dotazník sám, tak mu na požiadanie pomáha pri vyplňaní kontaktná sociálna pracovníčka alebo opatrovatel'ka, alebo jeho príbuzný.

Dotazník bol zameraný na štyri oblasti a to:

- kvalitu bývania,
- kvalitu poskytovanej stravy,
- vzťahy medzi prijímateľmi a personálom a prijímateľmi navzájom,
- kvalita poskytovania odborných činností.

### **Oblasť kvality bývania**

V CSS AMETYST je 10 jednolôžkových izieb a ostatné sú dvojlôžkové. Izby sú štandardne vybavené lôžkom, skriňou, konferenčným stolíkom, kreslom alebo stoličkou, nočným stolíkom. Dávame však možnosť zariadiť si svoju izbu podľa vlastných predstáv a požiadaviek. Podľa vyhodnotenia prieskumu **94 % prijímateľov je spokojných so zariadením izby** a v izbe by nič nemenili. Viacerí prijímatelia už pri nástupe do zariadenia poznamenali, že ani doma nemali takto zariadenú izbu ako v tomto zariadení. Nespokojnosť so zariadením izby vyjadrilo iba 1 % prijímateľov a 5 % to nevie posúdiť. Naši prijímatelia pre spríjemnenie prostredia v izbe majú svoje obľúbené veci z domu a to fotky, obrazy a sošky. Takto spríjemnené prostredie má 62 % prijímateľov. Obľúbené veci z domova nemá na svojich izbách 28 % a 10% sa vyjadrilo, že to nepotrebuje.

Z možnosti **výberu obytných miestnosti**, by 61 % opýtaných chcelo bývať v dvojlôžkovej izbe a 39 % v jednolôžkovej izbe. Výber izby v 58 % je ovplyvnený finančnými možnosťami – budem menej platiť, 37 % uprednostňuje možnosť súkromia a 5 % uviedlo ako dôvod iné skutočnosti / napr. mám rád spoločnosť, chcem sa rozprávať /.

Kvalita bývania súvisí aj s **dostatočným pocitom súkromia** v izbe, preto sme sa opýtali, či majú celkovo v zariadení dostatočný pocit súkromia, čo vyjadrilo 80 % opýtaných. Pred vstupom do izby až 98 % sa vyjadrilo, že personál pred vstupom do izby zaklope a len 2% je to jedno. Nedostatočný pocit súkromia t. j. 11% sa vyjadrilo záporne a 9 % odpovedalo, že im na tom nezáleží.

V záujme udržiavania pohyblivosti prijímateľov sa využíva náš park a blízke okolie na prechádzky a relax, preto nás zaujímalo ako prijímatelia hodnotia **prostredie v zariadení a**

**jeho okolí.** Až 89 % prijímateľov odpovedalo, že sa im prostredie v zariadení veľmi páči je upravené a udržiavané a aj sami sa podieľajú na jeho skrášlení v rámci pracovnej činnosti. Záporne hodnotilo prostredie v zariadení a jeho okolí len 2 % opýtaných a 9 % nevie zhodnotiť.

### **Oblasť kvalita stravy**

Stravovanie sa poskytuje v súlade so zásadami zdravej výživy a tiež s prihliadnutím na zdravotný stav prijímateľa. Prijímatelia majú možnosť odoberať racionálnu a dietetickú stravu podľa odporúčania lekára. Kvalita stravovania patrí taktiež k dôležitým oblastiam poskytovaných služieb, preto sme aj tejto oblasti venovali dostatočnú pozornosť.

K hodnoteniu kvality stravy naše otázky smerovali k tomu, či sú spokojní s veľkosťou porcie, pestrosťou stravy, spôsobom podávania stravy a prístupom personálu pri podávaní stravy, či majú prijímatelia možnosť vyjadriť sa k strave, konkrétne k skladbe jedálneho lístka, k veľkosti porcií a ich kvalite. **S veľkosťou porcie** je spokojných 91 % opýtaných, nespokojných je 5 % a 4 % to nevie posúdiť. So spôsobom podávania stravy sú všetci opýtaní spokojní, čo je 100 %. Otázky boli zamerané aj k pestrosti stravy, kvalite a možnosti vyjadrenia sa k skladbe jedálneho lístka.

**S pestrosťou a chuťou stravy** je spokojných 87 % opýtaných prijímateľov, 6 % strava nechutí a ani nevyhovuje pestrosť podávanej stravy a 7 % to nevie zhodnotiť. K možnosti vyjadriť sa **ku kvalite stravy** uviedlo 63 % a to priamo vedúcej stravovacej prevádzky alebo opatrovateľke. Záporne odpovedalo 5 % prijímateľov a 32 % nevie posúdiť kvalitu stravovania. V prípade, že ak prijímatelia majú určité výhrady k skladbe jedálneho lístka je možnosť vyjadriť sa na domovej schôdzi, čo potvrdilo 60 % opýtaných, 11 % uviedlo záporné stanovisko a 29 % to nevie posúdiť.

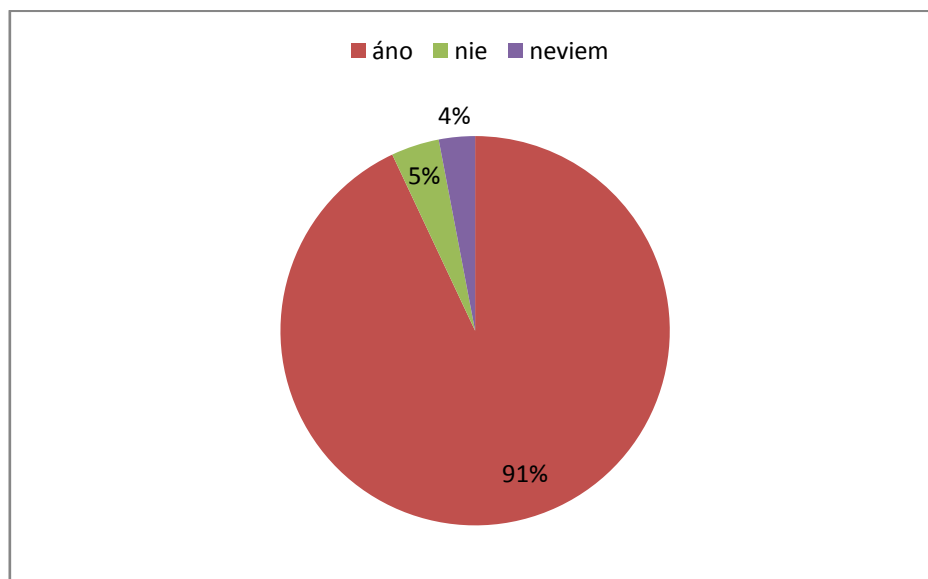
Strava sa v našom zariadení podáva v spoločnej jedálni, čo uviedli 59 % opýtaných, prijímateľom, ktorí zo zdravotných dôvodov nemôžu prísť do jedálne a to 31 % sa nosí jedlo na izbu a 10 % spoločne stoluje v jednotlivých tímoch. Na otázku, či sú prijímatelia spokojní s **kultúrou stolovania** sa kladne vyjadrilo 90 % opýtaných prijímateľov, 2 % sa kultúra stolovania nepáči a 8 % kultúru stolovania nevie posúdiť. **S prístupom a správaním personálu vydávajúcich stravu** je spokojných až 92 % prijímateľov iba 1 % vyjadrilo nespokojnosť a 7 % to nevie posúdiť.

## Kvalita odborných činností

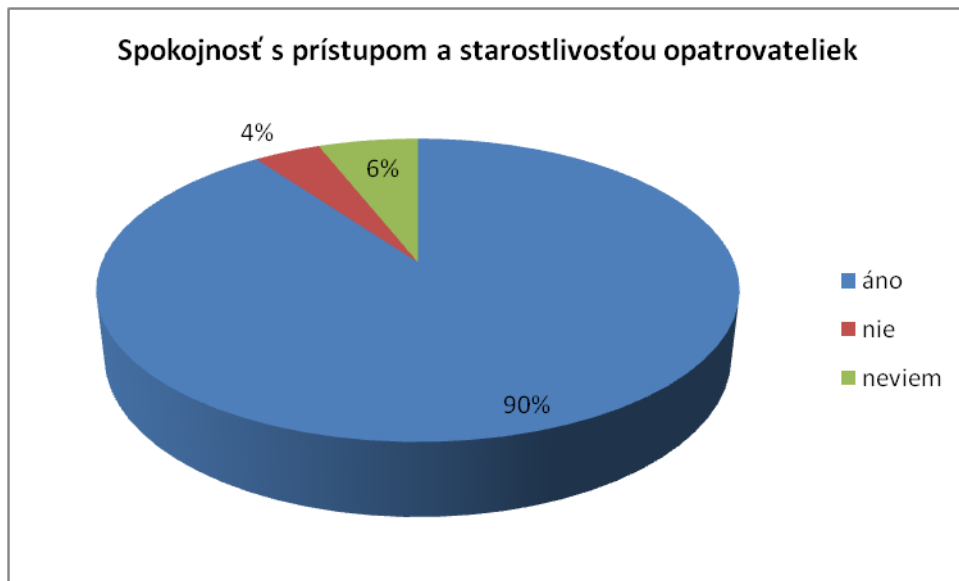
Prijímateľom zariadenia je poskytovaná zdravotná a sociálna starostlivosť odborným a skúseným personálom. Zaujímalo nás, ako sú prijímatelia spokojní so zabezpečením zdravotnej a ošetrovateľskej starostlivosti. Podľa vyjadrení až 89 % prijímateľov je **spokojných so zdravotnou starostlivosťou lekárov**, ktorí navštevujú naše zariadenie 5 % nie je spokojných, pretože návštevnosť lekárov by uvítali aj častejšie a 6 % sa k tomu nevie vyjadriť. S možnosťou navštíviť lekára, keď to prijímateľ potrebuje potvrdilo až 97 % opýtaných, záporné stanovisko nebolo žiadne a 3% to nevie posúdiť. **Spôsob dopravy k lekárovi sanitkou** by skôr využilo 90 % prijímateľov, čo je aj najbežnejší spôsob prepravy v našom zariadení, 8 % by išlo samostatne a 2 % využíva iný spôsob prepravy / napr. doprovod s opatrovníkom ak ním rodinný príslušník /.

Na otázku **spokojnosti prijímateľov s ošetrovateľskou starostlivosťou** zo strany zdravotných sestier a prístupom opatrovateliek je vysoké percento spokojnosti, čo je vidieť aj na uvedených grafoch.

Otázka: „Ste spokojný so zdravotnou starostlivosťou zo strany zdravotných sestier?“



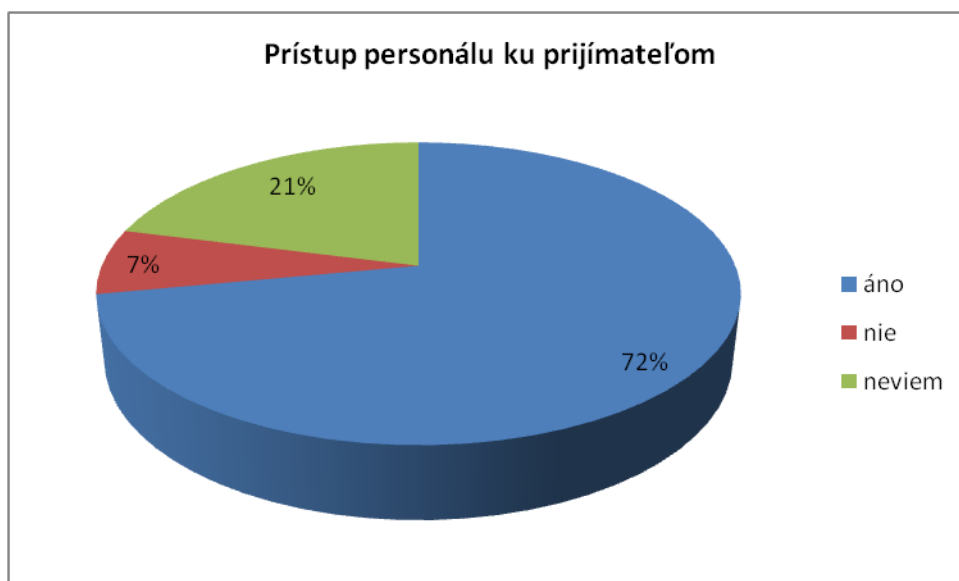
Otázka: „ Ste spokojný s prístupom a starostlivosťou opatrovateliek?“



Spokojnosť s komunikáciou a podávaním informácií v súvislosti so zdravotným stavom, plánovanými vyšetreniami, liečbou, zmenou liečby zo strany sestry hodnotia prijímatelia vysokým percentom, t. j. 94 %. Iba 2% opýtaných nie je spokojných s komunikáciou a podávaním informácií ohľadom ich zdravotného stavu, 4 % to nevie posúdiť.

Čo sa týka *spokojnosti s komunikáciou a vnímavosťou odborného personálu* k potrebám prijímateľom bola zistená vysoká spokojnosť zo strany opýtaných až 93 % a 7 % sa k tomu nevie vyjadriť.

Na otázku : „ **Je prístup odborného personálu rovnaký ku všetkým prijímateľom soc. služieb , nerobia rozdiely?**“ stanovisko opýtaných prijímateľov vidieť následne na grafe:



Prijímatelia nášho zariadenia majú možnosť sa zúčastňovať rôznych kultúrno - záujmových aktivít. Svoju **spokojnosť s kultúrno - záujmovou činnosťou** vyjadrilo až 82 % opýtaných prijímateľov, 3% je taktiež spokojných, ale uvítali by viac kultúrnych vystúpení v našom zariadení. Našli sa aj takí prijímatelia a t. j. 15 %, ktorí nemajú záujem o žiadne aktivity a radšej chcú iba oddychovať. Spokojnosť prijímateľov v rámci zabezpečenia **duchovnej služby** je 88 %, len 3 % vyjadrilo svoju nespokojnosť a 9 % sa tomu nevie vyjadriť.

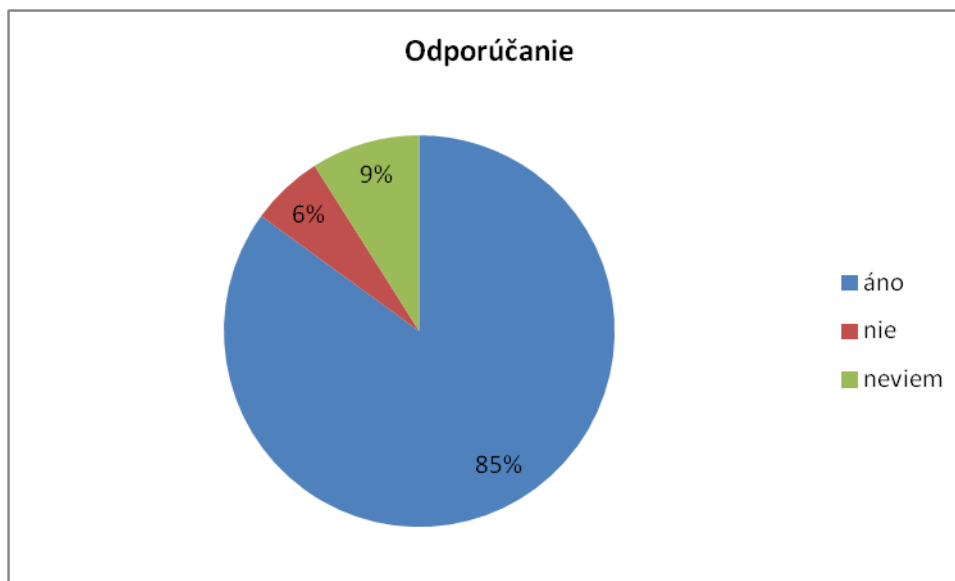
CSS okrem odborných a obslužných činností poskytujeme aj **iné činnosti** ako napr. **pedikúra, kaderníctvo, manikúra**, preto sme položili otázku, či majú prijímatelia k týmto službám voľný prístup. Z opýtaných 89 % sa vyjadrilo kladne, 3 % záporne a 8 % to nevie posúdiť. Ak by si mali vybrať, kde by uprednostnili využívanie iných služieb, tak až 91% priamo v zariadení a iba 9 % mimo zariadenia.

Na otázku možnosti slobodne prejavíť svoj **názor na spokojnosť alebo nespokojnosť so službami** odpovedalo áno 82 % prijímateľov a to tak, že svoj názor môže slobodne prejavíť, priamo riaditeľovi, sociálnej pracovníčke a opatrovatelke, 3% opýtaných má pocit, že svoj názor nemôže slobodne prejavíť a 15 % to nevie a ani to nepotrebuje.

Naši prijímatelia majú **možnosť aktívneho trávenia voľného času**. Aktivity, ktorých sa prijímatelia zúčastňujú sú na báze dobrovoľnosti. Na otázku, či majú možnosť výberu voľno časových aktivít odpovedalo až 89 % prijímateľov áno. Z voľnočasových aktivít, ktoré zariadenie prijímateľom umožňuje je najviac, hlavne u žien obľúbeným klub ručných prác, muži radi prichádzajú do drevárskej dielni. V zimnom období spoločne hrajú spoločenské hry, spievajú náboženské pesničky, čítajú knihy, premietajú si filmy. V letnom období svoj voľný čas trávia prechádzkami v prírode, posedeniami pod altánkom, kde pri grilovačke spomínajú na časy minulé. Na druhej strane sú aj prijímatelia, ktorí nemajú záujem o žiadne aktivity a to 11 % a radšej chcú iba oddychovať.

Možnosť odporúčania nášho zariadenia v prípade potreby svojim príbuzným a známym vyjadruje graf na zadanú otázku:

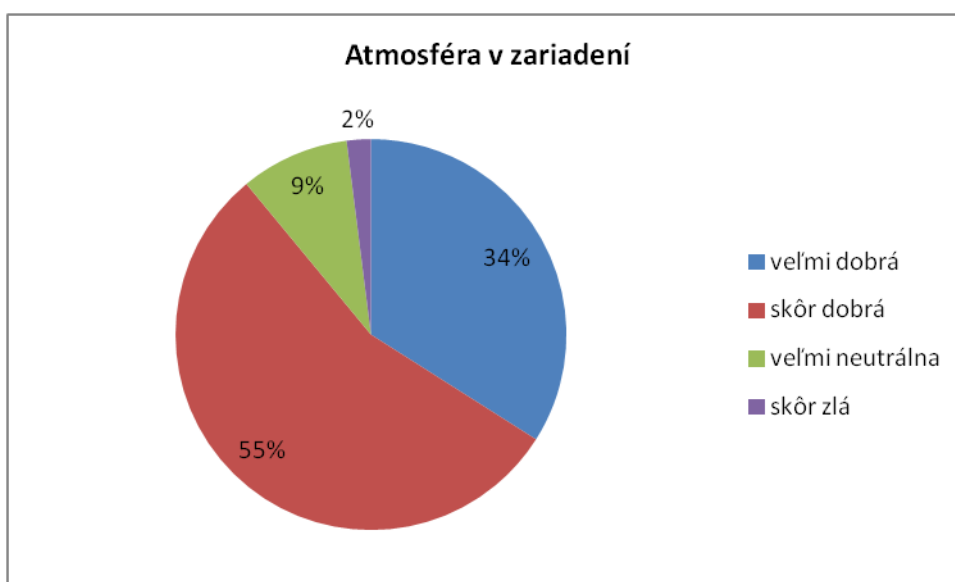
**„Odporučili by ste naše zariadenie v prípade potreby svojim príbuzným a známym?“**



### **Subjektívny pohľad na vzťahy v zariadení**

U opýtaných prijímateľov nás zaujímalo, aká je *atmosféra medzi prijímateľmi, vzťahy medzi prijímateľmi a personálom*.

Na otázku: „*Ako by ste popísali celkovú atmosféru vo Vašom zariadení?*“, sa prijímatelia vyjadrili:

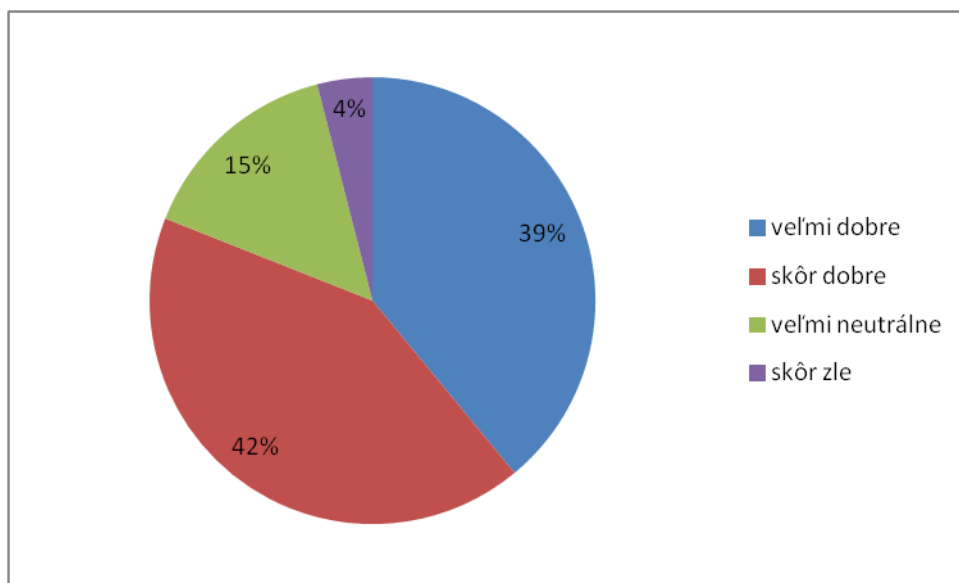


Aká je atmosféra medzi prijímateľmi navzájom môžeme percentuálne hodnotiť takto: u 24% opýtaných prijímateľov je atmosféra a vzťahy veľmi dobré, 55% skôr dobrá, 18 % veľmi neutrálna a iba 3 % hodnotí atmosféru a vzťahy ako skôr zlé.

*Vzťahy medzi prijímateľmi a personálom* môžeme hodnotiť na veľmi dobrej úrovni, čo nám potvrdilo až 52 % opýtaných, 40 % skôr dobré, vďaka profesionálnemu, citlivému a ľudskému prístupu zamestnancov zariadenia sa snažíme vytvárať optimálne a dôstojné podmienky pre život prijímateľov v zariadení, čoho výsledkom je, že iba 6 % prijímateľov má neutrálny vzťah a 2 % hodnotí tieto vzťahy skôr ako zlé.

Na konkrétnu otázku:

**„Ako vychádzate so svojim spolubývajúcim?“** vyjadruje následný graf.



Celkovo atmosféra a vzťahy prijímatelia hodnotia v zariadení ako veľmi dobré a skôr dobré a to už medzi prijímateľmi navzájom, so spolubývajúcim alebo s personálom. Pozitívom je to, že sa naďalej upevňujú a zvyšuje sa dôvera voči personálu.

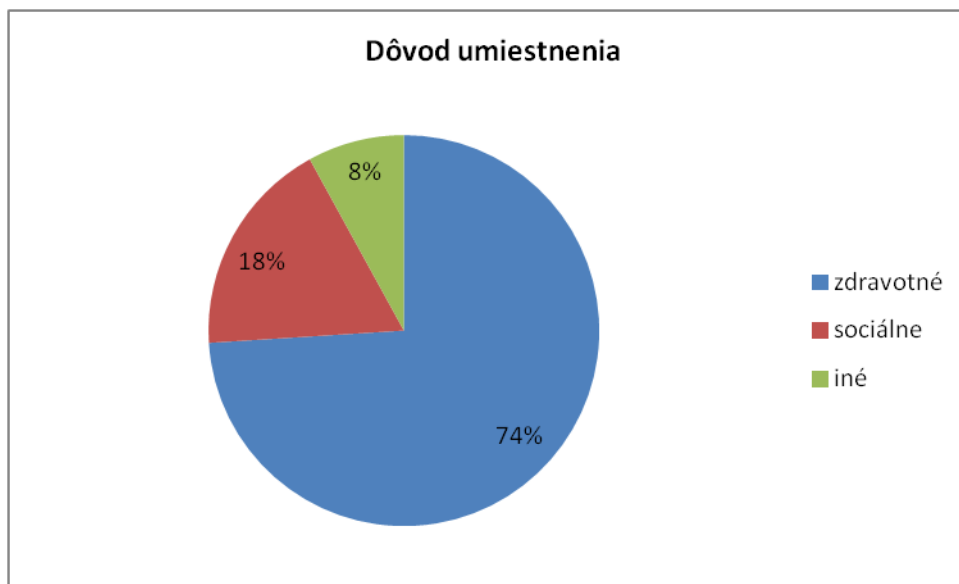
Sme radi, že prijímatelia v našom zariadení našli svoj druhý domov a že sú spokojní s poskytovanými službami. Našou snahou je vytvoriť optimálne a dôstojné podmienky pre život prijímateľov v zariadení a dosiahnuť ich maximálnu spokojnosť s poskytovanými službami prostredníctvom profesionálneho, citlivého, ale hlavne ľudského prístupu zamestnancov.



## Dotazník spokojnosti príbuzných prijímateľa sociálnych služieb

Pre zlepšenie kvality poskytovaných služieb v našom zariadení je pre nás dôležité, aby sa ku kvalite vyjadrili aj príbuzní našich prijímateľov. Sociálni pracovníci preto oslovili rodinných príbuzných o anonymné poskytnutie informácií o skúsenostiach počas pobytu príbuzného v našom zariadení formou vyplnenie dotazníkov spokojnosti. V dotazníku sme sa zamerali na to, ako sú celkovo spokojní s kvalitou poskytovaných služieb.

**Na otázku: „Čo bolo dôvodom umiestnenia Vášho príbuzného?“**



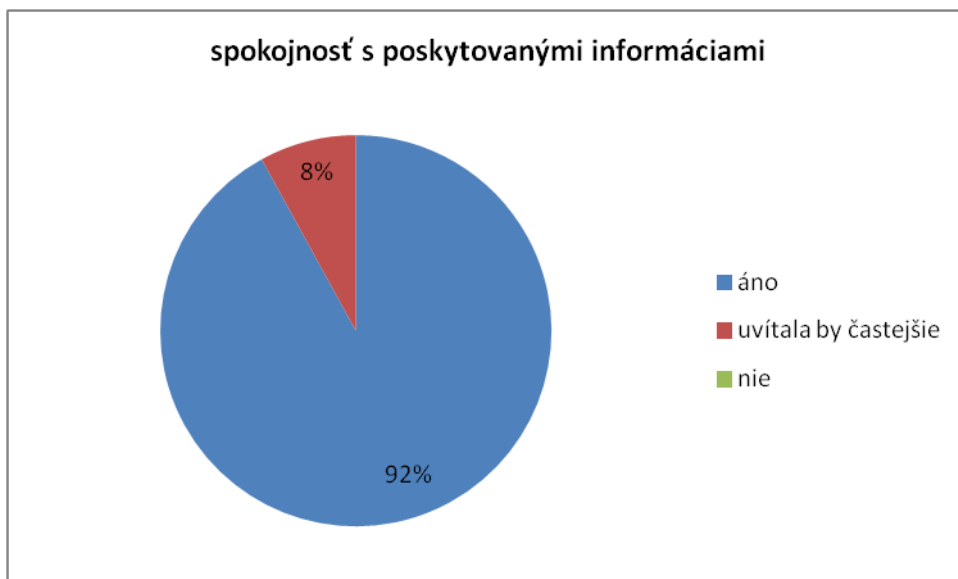
Z grafu vidíme, že 74 % príbuzných uviedlo, že dôvodom umiestnenia príbuzných do zariadenia sociálnych služieb boli zdravotné dôvody, v 18 % to boli sociálne dôvody (osamelosť, bývanie) a 8 % uviedlo zdravotné aj sociálne dôvody.

S vybavením izby príbuzného 41 % opýtaných rodinných príslušníkov je veľmi spokojných, 59 % je spokojných a záporne sa nevyjadril nikto. Taktiež s materiálno technickým vybavením zariadenia je 32 % veľmi spokojných a 68 % spokojných. Negatívne stanovisko nebolo.

**Komunikácia s rodinou** má napomôcť k udržiavaniu dobrých vzťahov s príbuznými. Až 100% opýtaných sa vyjadrilo, že v prípade získania informácií o živote svojho príbuzného sa vedia na koho obrátiť.

Na otázku:

**„Ste spokojní s poskytovaním informácií ohľadom Vášho príbuzného zo strany poskytovateľa“.**



Až 92 % odpovedalo, že sú veľmi spokojní s poskytovanými informáciami a iba 8 % by uvítali informácie častejšie. Zamestnanci aktívne vyhľadávajú kontakt s príbuznými, napomáhajú a zaujímajú sa o rozvíjanie a posilnenie kontaktov. Výsledkom tohto je aj veľmi dobre hodnotený prístup zamestnancov k príbuzným zo strany opýtaných až 94 % a 6 % prístup k zamestnancov k nim hodnotí ako dobrý.

Podľa opýtaných sme zistili aj **názor príbuzných na kvalitu** nami poskytovaných služieb, 53 % sa vyjadrilo, že so službami poskytovanými CSS AMETYST pre ich príbuzných sú veľmi spokojní a 47 % je spokojných. Nespokojnosť s kvalitou poskytovaných služieb nebola vyjadrená. Z pohľadu služieb poskytovaných v našom zariadení je najdôležitejšia pre ich rodinných príslušníkov až 68 % zdravotná starostlivosť, 16 % udržiavanie sociálnych kontaktov, 9 % príjemné prostredie a 7 % považuje za dôležité všetky ti uvedené faktory.

CSS AMETSYT nesmierne tešia zistenia z prieskumu opýtaných príbuzných prijímateľov sociálnych služieb, ktorí na otázku **odporúčenia nášho zariadenia svojim známym a priateľom** vyjadrili jednoznačne až 100%.

## **Záver**

Po vyhodnotení prieskumu spokojnosti prijímateľov a príbuzných sociálnych služieb v CSS AMETYST, ktorú sme zrealizovali formou dotazníkovej metódy aj v tomto roku výsledkom je veľká spokojnosť s poskytovanými službami v našom zariadení, ktorú vyjadrili prijímatelia, ale aj ich príbuzní.

S vyhodnotením súvisí aj odstránenie menších nedostatkov, ktoré boli prieskumom zistené pre dosahovanie trvalej spokojnosti prijímateľov a ich príbuzných.