

Centrum sociálnych služieb AMETYST 094 01 Tovarné 117



Vyhodnotenie dotazníka spokojnosti prijímateľov sociálnych služieb a ich príbuzných za rok 2016

V Tovarnom, 10.04.2017

**PhDr. Jozef Sabol
riaditeľ CSS AMETYST**

Jedenkrát ročne CSS hodnotí spokojnosť prijímateľov sociálnej služby s kvalitou poskytovaných a zabezpečovaných sociálnych služieb. Podkladom pre hodnotenie je Dotazník spokojností prijímateľov sociálnych služieb, ktorý je anonymný. V prípade, že prijímateľ nie je schopný vyplniť dotazník sám, na požiadanie mu pomáha pri vyplňaní kontaktná sociálna pracovníčka. O vyplnenie môže požiadať príbuzného alebo iného zamestnanca. Názor našich prijímateľov je pre nás veľmi dôležitý. Robíme všetko preto, aby sme služby ktoré poskytujeme, čo najviac prispôsobili ich podmienkam, zdravotnému stavu a vytvorili im prostredie, ktoré by zodpovedalo ich požiadavkám.

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 našom zariadení máme prevažne dvojlôžkové, ale aj jednolôžkové izby. Sú štandardne vybavené lôžkom, skriňou, konferenčným stolíkom, kreslom alebo stoličkou, nočným stolíkom. Izby sa postupne renovujú, podľa potreby sa nábytok priebežne obmieňa. Dávame však možnosť zariadiť si svoju izbu podľa vlastných predstáv a požiadaviek. Podľa zistení, prijímatelia sú spokojní so zariadením izby a v izbe by nič nenechali. Často sa stalo, že prijímatelia už pri nástupe do zariadenia poznamenali, že viacerí nemali doma vytvorené také podmienky, ako v tomto zariadení. Ak by sme chceli túto spokojnosť vyjadriť percentuálne, až 95 % sa vyjadrilo, že je spokojných, 3 % nie sú spokojní a 2 % nevedia posúdiť. Sociálna pracovníčka vždy pri nástupe do zariadenia upozorní prijímateľov, ale aj rodinu o možnosti doniesť si vlastné veci z domu. Na otázku kto si doniesol z domu nejakú obľúbenú vec odpovedalo 93 % že má vlastné obrazy, hodiny, rodinné fotografie. Len 4 % prijímateľov sa vyjadrilo, že ich nepotrebuje.

Na otázku v akej izbe (koľko lôžkovej) by chceli prijímatelia bývať, tak väčšina t.j. 66 % z opýtaných sa vyjadrila, že v dvojlôžkovej a iba 34 % v jednolôžkovej. Jedným z dôvodov, ktorý by ovplyvnil výber izby je výška ich príjmov (51%), možnosť súkromia 35 % a 14 % uviedlo ako dôvod iné skutočnosti.

S otázkou kvality bývania súvisí aj súkromie, preto sme sa opýtali, či majú celkovo v zariadení dostatočný pocit súkromia a či personál pred vstupom do izby vždy zaklope, prípadne čo ich obmedzuje. Podľa vyjadrení 85 % opýtaných má dostatočný pocit súkromia, 13 % opýtaných nemá a 2 % na tom nezáleží.

V rámci sociálnej rehabilitácie sme využívali priestory slúžiace na ergoterapiu a počas leta sme využívali náš park a blízke okolie na prechádzky a relaxáciu v záujme udržiavania pohyblivosti a sociálnych kontaktov prijímateľov, preto nás zaujímalo, ako prijímatelia hodnotia prostredie v zariadení, ale aj jeho okolí. 90% prijímateľov odpovedalo, že sa im prostredie veľmi páči, sami sa podieľajú na jeho skráslení v rámci pracovnej činnosti.

Oblasť kvalita stravy

Denne sa v kuchyni pripravujú raňajky, desiata, obed, olovrant, večera a pre diabetikov aj druhá večera. Stravovanie sa snažíme poskytovať v súlade so zásadami zdravej výživy, a tiež s prihliadnutím na zdravotný stav prijímateľa a podľa určených stravných jednotiek. Prijímatelia majú možnosť odoberať racionálnu, diabetickú alebo bezpečnú stravu podľa odporúčania lekára. Kvalita stravovania patrí taktiež k dôležitým oblastiam poskytovaných služieb, preto sme aj tejto oblasti venovali dostatočnú pozornosť.

V oblasti kvality stravy naše otázky smerovali k tomu, či sú spokojní so spôsobom a prístupom personálu pri podávaní stravy. Či majú prijímatelia možnosť vyjadriť sa k strave, konkrétne ku skladbe jedálneho lístka, k veľkosti porcií, ich kvalite. S veľkosťou porcie je spokojných 97 % opýtaných a 96 % sú spokojní so spôsobom podávanej stravy. Otázky smerovali aj ku pestrosti stravy, ale aj ku kultúre stolovania.

Na otázku „**ste spokojný s pestrosťou a chuťou stravy?**“ odpovedalo áno 91 % opýtaných a otázku „**ste spokojný s kultúrou stolovania?**“ áno odpovedalo 92 %. Nemalú dôležitosť zohráva aj prístup zamestnancov, ktorí stravu pripravujú, ale aj podávajú. Na otázku „**ste spokojný s prístupom a správaním kuchárov vydávajúcich stravu?**“ áno odpovedalo 93 %. V prípade, že ak prijímatelia majú určité výhrady k podávanej strave, je možné z ich strany sa k tejto strave vyjadriť, prípadne podať podnety na jej zlepšenie. Na otázku, „**či majú možnosť sa vyjadriť ku kvalite stravovania?**“ odpovedalo áno 53 %, 43 % nevedelo, či sa môže vyjadriť a 3 % opýtaných si myslí, že nemá možnosť sa ku kvalite vyjadriť.

Kvalita odborných činností

Úroveň poskytovaných sociálnych služieb závisí vo veľkej miere od kvalifikovaného personálu. Prijímateľom zariadenia je poskytovaná opatrovateľská a sociálna starostlivosť odborným, skúseným a príjemným personálom. Seriózny vzťah našich zamestnancov ku prijímateľom je budovaný na ich dôvere k našim službám, čo je pre nás najvyššou hodnotou.

Vzhľadom k tomu, že väčšina našich prijímateľov je vo vyššom veku, zdravotný stav je pre nich veľmi citlivou a chýlostivou oblasťou. Pýtali sme sa preto, či sú spokojní so zdravotnou starostlivosťou, ktorú sa im snažíme zabezpečiť zo strany lekárov, ale aj zo strany sestier a opatrovateliek.

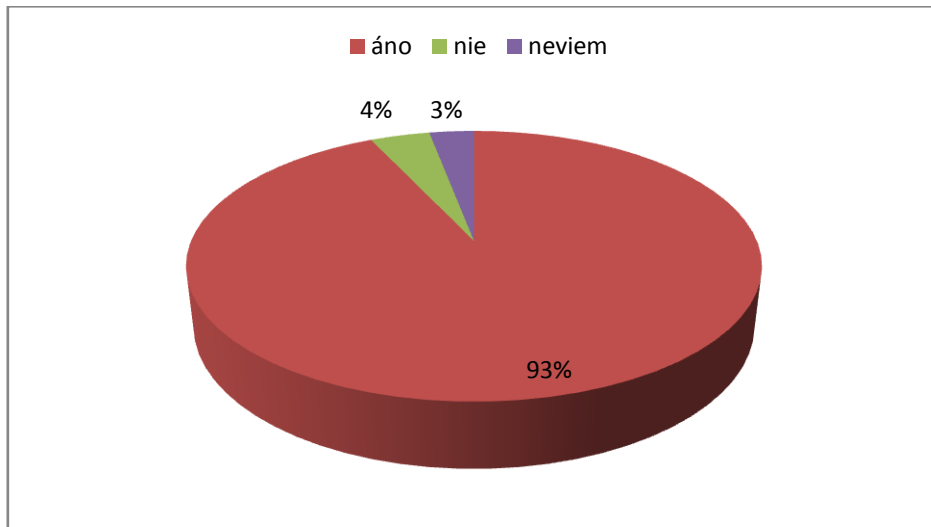
Otázka: „Ste spokojný so zdravotnou starostlivosťou zo strany lekárov, ktorí Vás navštevujú?“

Graf 1



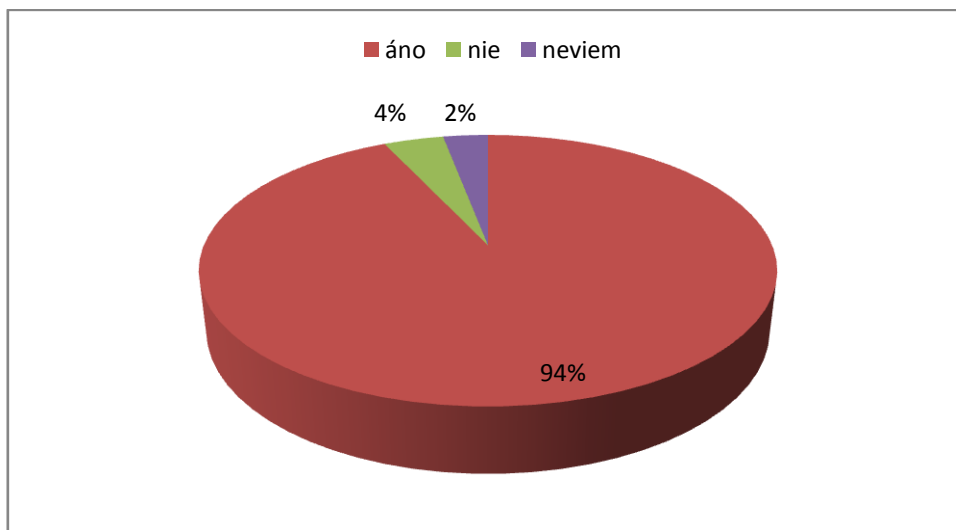
Otázka: „Máte možnosť navštíviť lekára, keď to potrebujete?“

Graf 2



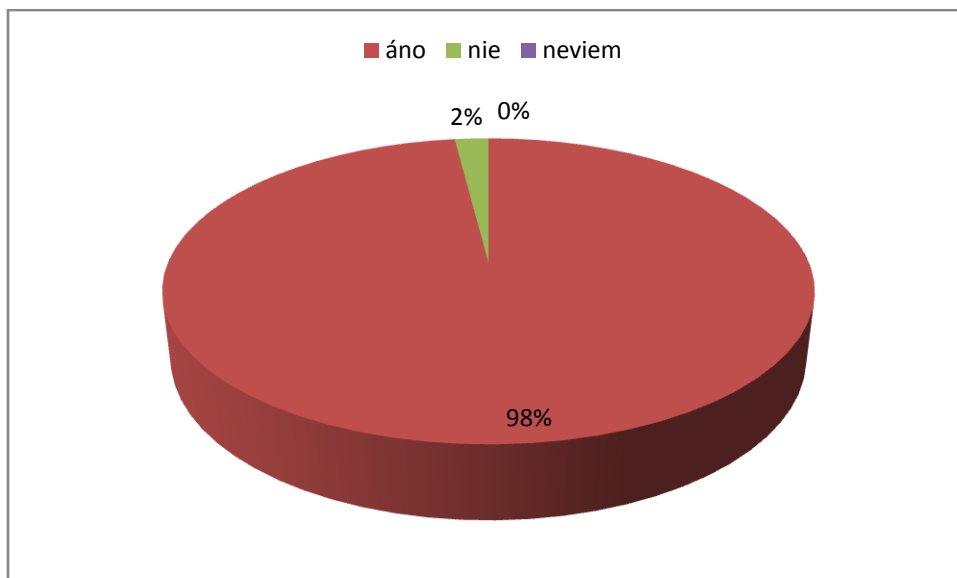
Otázka: „Ste spokojný s ošetrovateľskou starostlivosťou zo strany sestier?“

Graf 3



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

Graf 4



Z uvedených výsledkov vidieť, že naši prijímatelia sú nadmieru spokojní s poskytovaním a zabezpečovaním zdravotnej a opatrovateľskej starostlivosti.

CSS okrem odborných, obslužných a ďalších činností poskytuje aj služby nad rámec, preto sme položili otázku, či majú prijímatelia k týmto službám voľný prístup a kde by tieto služby najradšej využívali. 91 % opýtaných sa vyjadrilo, že majú voľný prístup k týmto službám a najradšej ich využívajú v zariadení. Iba 9 % ich využíva mimo zariadenia. Ide o služby ako napr. kaderníctvo, pedikúra, manikúra, knižnica.

Okrem starostlivosti sa snažím, aby naši prijímatelia mali možnosť aktívneho trávenia voľného času. Aktivity, ktorých sa prijímatelia zúčastňujú sú na báze dobrovoľnosti. Na otázku, či si majú možnosť vybrať voľno časové aktivity odpovedalo až 91 % prijímateľov áno. Prijímatelia sa vyjadrili, že v zariadení je dostatok voľnočasových aktivít, ženy najviac navštevujú klub ručných prác, muži radi prichádzajú do drevárskej dielni, prechádzky po lese, ale úspech majú aj spoločenské hry, hlavne v letnom období vonku pod altánkom.

Subjektívny pohľad na vzťahy v zariadení

Podstatnú úlohu pri poskytovaní sociálnych služieb zohráva dobrá pohoda a vzťahy medzi ľuďmi, preto sme sa zaujímali o atmosféru v našom zariadení, o vzťahy medzi prijímateľmi a personálom, ale aj prijímateľmi navzájom.

Na otázku, „*ako by ste popísali atmosféru vo Vašom zariadení*“? 48% odpovedalo, že veľmi dobrá, 44% že skôr dobrá a 5 % sa vyjadrilo, že neutrálna. Čo sa týka vzťahov medzi

prijímateľmi a personálom, tie môžeme hodnotiť na veľmi dobrej úrovni, nakoľko až 59% prijímateľov má veľmi dobré vzťahy s personálom, 37 % skôr dobré a iba 4 % prijímateľov má neutrálny vzťah. Vzťahy medzi prijímateľmi sú taktiež na dobrej úrovni, pretože 23% sa vyjadrilo, že sú veľmi dobré a 57 % že skôr dobré, len 1 % sa vyjadrilo, že sú veľmi zlé.

Celkovo sú prijímatelia spokojní, vzťahy v zariadení hodnotia ako dobré. Pozitívom je, že sa naďalej upevňujú a zvyšuje sa dôvera voči personálu. Veľmi dôležitá otázka bola, či by naše zariadenie v prípade potreby odporučili príbuzným a známym. Až 86 % označilo áno, nie 1% a neviem označilo 13 % prijímateľov.

Sme radi, že prijímatelia sú spokojní s poskytovanými službami. Vďaka profesionálnemu, citlivému a ľudskému prístupu zamestnancov zariadenia sa snažíme vytvárať optimálne a dôstojné podmienky pre život prijímateľov v zariadení a ich spokojnosť s poskytovaním služieb.

Dotazník spokojností príbuzných prijímateľa sociálnych služieb

Tak, ako je pre nás dôležitý názor prijímateľov na kvalitu poskytovaných služieb, je pre nás dôležité, aby aj ich príbuzní sa vyjadrili ku kvalite poskytovaných služieb. Sociálni pracovníci požiadali preto rodinných príbuzných o vyplnenie dotazníkov spokojnosti. V dotazníku sme sa zaujímali, čo bolo dôvodom umiestnenia príbuzného do zariadenia, ako sú spokojní s vybavením izby a priestorov, ale hlavne nás zaujímalo, ako sú celkovo spokojní s kvalitou poskytovaných služieb.

Na otázku „**Čo bolo dôvodom umiestnenia Vášho príbuzného?**“ 40 % príbuzných odpovedalo, že sú to zdravotné dôvody, sociálne dôvody (osamelosť, bývanie) uviedlo 30 % a 25% aj zdravotné aj sociálne dôvody a 5 % uviedlo iné, medzi ktoré patrí zamestnanosť, neschopnosť sa postarať.

Pýtali sme sa aj na otázku **vybavenosti izby**. 75 % opýtaných vyjadrilo spokojnosť a 25 % veľmi veľkú spokojnosť s vybavením izby .

CSS podporuje prijímateľov v udržiavaní prirodzených väzieb, najmä intenzívny kontakt s rodinou, ktorý má napomôcť k udržiavaniu dobrých vzťahov s príbuznými. Zamestnanci aktívne vyhľadávajú kontakt s príbuznými, napomáhajú a zaujímajú sa o rozvíjanie a posilnenie týchto kontaktov. Komunikáciu s rodinou zabezpečujeme aj v prípade, že dôjde k zmene zdravotného stavu. Na otázku „**či sú spokojní s poskytovaním informácií ohľadom**

príbuzného a či sa vedia, na koho sa majú v prípade získania informácií obrátiť". Až 90 % odpovedalo, že sú veľmi spokojní s poskytovanými informáciami a 100 % vie, aj na koho sa obrátiť v prípade podania informácií.

Ak by ich niekto požiadal o názor, či by odporučili naše zariadenie svojim známym alebo priateľom, všetci opýtaní (100%) by naše zariadenie jednoznačne odporučili.

Čo je najdôležitejšie pre príbuzných z pohľadu služieb poskytovaných v našom zariadení 70 % uviedlo, že poskytovanie zdravotnej starostlivosti, 15 % príjemné prostredie a 15 % uviedlo udržiavanie sociálnych kontaktov.

CSS AMETSYT vyjadruje veľkú spokojnosť, že aj príbuzní sú spokojní s poskytovanými službami v našom zariadení. Pri hodnotení oboch dotazníkov sa prihliada na počet kladných a záporných hodnotení pre jednotlivé oblasti. Riaditeľ CSS na základe vyhodnotenia dotazníka rozhodne, či je potrebné prijať opatrenia pre dosahovanie trvalej spokojnosti prijímateľov. Výsledok prieskumu bude predmetom pracovnej porady vedenia CSS.