**Vyhodnocení kvality poskytování pobytové sociální služby CSP Vodňany podle rodinných příslušníků uživatelů – rok 2016**

***Vyhodnocení dotazníků pro rodinné příslušníky uživatelů pobytové sociální služby CSP Vodňany***

V průběhu měsíce ledna 2016 byly rodinným příslušníkům uživatelů pobytové sociální služby CSP Vodňany distribuovány dotazníky, za účelem zjištění míry kvality a spokojenosti s poskytovanými službami. Výstup z výše zmiňovaných dotazníků je uveden níže a získané informace budou použity ke zlepšení poskytovaných služeb. V rámci výzkumu bylo mezi uživatele rodinné příslušníky distribuováno celkem 80 dotazníků, z nichž se 43 vrátilo zpět. Návratnost dotazníků činí 53,75%.

**Vyhodnocení dotazníků pro rodinné příslušníky uživatelů pobytové sociální služby CSP Vodňany - rok 2016**

**Otázka č. 1.: Mají uživatelé podle Vás v zařízení vše, co ke svému životu a spokojenosti potřebují?**

**Graf č. 1**

 Zdroj: Vlastní výzkum

Respondenti, kteří na výše uvedenou otázku odpověděli záporně, měli možnost vysvětlit, co podle jejich názoru uživatelům pobytové sociální služby CSP Vodňany k jejich životu a spokojenosti chybí. Zde jsou uvedené odpovědi:

* Chybí více soukromí, uživatelé jsou stále navštěvováni pracovníky, kteří jim nabízejí aktivity
* Chybí rehabilitace, špatné prostředí, zápach a nevhodná spolubydlící

**Otázka č. 2.: Máte v současné době všechny informace, které o službě potřebujete vědět?**

**Graf č. 2**

Zdroj: Vlastní výzkum

Respondenti, kteří na tuto otázku odpověděli záporně, uvádějí, že postrádají informace o:

* Měsíčním vyúčtování
* Pokud nevím, zeptám se a vždy dostanu odpověď
* Postrádám lepší informace o zdravotním stavu

**Otázka č. 3.: Považujete obsah internetových stránek CSP Vodňany za srozumitelný?**

**Graf č. 3**

Zdroj: Vlastní výzkum

**Otázka č. 4.: Jste spokojen/a s prostředím zařízení (vnitřní a venkovní prostory, dvůr)?**

**Graf č. 4**

Zdroj: Vlastní výzkum

**Otázka č. 5.: Jak jste spokojen/a s ubytováním uživatele v zařízení (prostory a vybavení pokojů)?**

**Graf č. 5**

Zdroj: Vlastní výzkum

V případě nespokojenosti respondenti uvedli, co se jim nelíbí, co by chtěli zlepšit:

* Vyměnit spolubydlící vzhledem k nekompabilitě (spolubydlící mamku stresuje svými zvukovými projevy)
* Těžce nevhodná spolubydlící, zápach a nutnost opouštět pokoj několikrát denně
* Malé pokoje
* Spolubydlící
* V malém prostoru pokoje by měl být ubytován 1 člověk

**Otázka č. 6.: Jak jste spokojen/a se stravováním uživatele v zařízení (druh diety, velikost porce, čas stravování, sestava jídelníčku, pitný režim)?**

**Graf č. 6**

Zdroj: Vlastní výzkum

V případě nespokojenosti respondenti uvedli, co se jim nelíbí, co by chtěli zlepšit:

* Doporučuji více zeleninových salátů
* K večeři by se mělo podávat výběr z více jídel, pití je také stále stejné (čaj - káva)
* Chuť
* Bílá káva – moc sladká, polévky – vývary moc tučné, moc tuku na přílohách
* V případě imobilního klienta mi přijde naprosto nevhodné dávat k večeři např. bublaninu příp. jiné kalorické „bomby“ s nulovým výživovým potenciálem

**Otázka č. 7.: Jak jste spokojen/a s pracovníky (ochota, porozumění, spolehlivost, odbornost, přístup)?**

**Graf č. 7**

Zdroj: Vlastní výzkum

V případě nespokojenosti respondenti uvedli, co se jim nelíbí, co by chtěli zlepšit:

* Někteří zaměstnanci jsou přímo ukázkoví (ochotní, naslouchaví.), s jinými je však veliký problém (neochota vykonávat naprosto běžné úkony, které mají v popisu práce)
* Spěch, větší péči o seniory (stříhání nehtů, čistota lůžka, trpělivost)

**Otázka č. 8.: Z mého pohledu hodnotím péči o mého blízkého pomocí stupnice 1 až 5, kdy 1 je nejlepší a 5 nejhorší (jako známky ve škole)**

**Tabulka č. 1**

|  |
| --- |
| **Hodnocení péče o blízkou osobu** |
| ***Pracovní pozice*** | ***1*** | ***2*** | ***3*** | ***4*** | ***5*** |
| Pracovník v přímé obslužné péči | 31x | 10x | 1x | 1x | - |
| Zdravotní sestry | 32x | 10x | 1x | - | - |
| Sociální pracovníci | 38x | 4x | 1x | - | - |
| Aktivizační pracovníci | 30x | 13x | - | - | - |
| Pracovníci úklidu | 33x | 9x | 1x | - | - |
| Pozn.: Stupnice 1 až 5, kdy 1 je nejlepší hodnocení a 5 nejhorší (jako ve škole) |  |  |  |  |  |

Zdroj: Vlastní výzkum

**Otázka č. 9.: Myslíte si, že uživatelé mají možnost trávit svůj volný čas v zařízení aktivně?**

**Graf č. 8**

Zdroj: Vlastní výzkum

V případě, kdy jsou respondenti toho názoru, že uživatelé nemohou trávit v zařízení svůj volný čas aktivně, uvádějí:

* Uživatelé by měli mít možnost trávit více času podle sebe
* Z důvodu imobility nemohou, nejsou lidé, kteří by měli čas se jim věnovat

**Otázka č. 10.: Jak jste spokojen/a s nabídkou volnočasových aktivit?**

**Graf č. 9**

Zdroj: Vlastní výzkum

**Otázka č. 11.: Máte možnost se v zařízení setkávat se svým rodinným příslušníkem bez omezení?**

**Graf č. 10**

Zdroj: Vlastní výzkum

**Otázka č. 12.: Máte možnost Vy i uživatelé si stěžovat?**

**Graf č. 11**

Zdroj: Vlastní výzkum

**Otázka č. 13.: Pokud ano, víte, kam se můžete se svou stížností obrátit?**

**Graf č. 12**

Zdroj: Vlastní výzkum

**Otázka č. 14.: Chtěl/a byste v zařízení něco změnit?**

**Graf č. 13**

Zdroj: Vlastní výzkum

Zde jsou uvedeny návrhy respondentů na změny v zařízení:

* Více zájmu o nepohyblivé klienty a častější rehabilitační cvičení, ranní hygienu a péči o dutinu ústní
* Více nákupů
* Více rehabilitačních činností
* Spěch
* Lepší vybavení koupelen staré budovy, více čistoty

**Otázka č. 15.: Zde můžete uvést Vaše další náměty, připomínky, vzkazy.**

* Měla bych prosbu, aby mohl můj tatínek dostat do pokoje nižší křeslo, protože se mu těžko vstává a z toho velkého – jedná se o p. Bláhu
* Děkuji všem zaměstnancům a Paní ředitelce
* Děkuji všem úsekům za starostlivou péči o mou blízkou osobu a Paní ředitelce za ochotu a vstřícnost k naší rodině
* Byla bych ráda, kdyby se s maminkou chodilo více ven na procházky, alespoň do parku
* Prostředí na pokoji je třeba změnit, dodržovat dietní režim, obsadit místo dietní sestry
* Chybí dětský koutek v případě návštěvy s dětmi
* Pro klienty na vozíčku by mohla být větší ochota dovézt klienty na určitou akci

**Otázka č. 16.: Jak často navštěvujete svého blízkého v našem zařízení?**

**Graf č. 14**

Ve Vodňanech dne 18. 2. 2014