**Hodnocení kvality služby od rodinných příslušníků uživatelů
CSP Vodňany – Domov pro seniory za rok 2021**

Na začátku roku 2022 měli možnost rodinní příslušníci uživatelů CSP Vodňany vyzvednout si jednotlivé „Dotazníky pro rodinné příslušníky uživatelů pobytové sociální služby CSP Vodňany“ na recepci domova – Za účelem zjištění míry spokojenosti rodinných příslušníků uživatelů s poskytovanými službami. Vyzvednutí a odevzdání jednotlivých dotazníků bylo ovlivněno Vládními nařízením, která se v průběhu roku 2021 aktualizovala na základě průběžně se měnící epidemiologické situace v souvislosti onemocněním Covid -19. Během roku docházelo ke změně pravidel a omezením návštěv rodinných příslušníků v CSP Vodňany. Dotazníky si vyzvedlo 25 rodinných příslušníků a odevzdáno bylo 19. Návratnost činí 76 %. Získané informace budou použity ke zlepšení poskytovaných služeb.

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

*Zdroj: Vlastní výzkum* Graf č. 1

Jedna odpověď NE, CHYBÍ JIM… byla upřesněna: „Pro ležící klienty chybí personál na každodenní vycházky“.

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

*Zdroj: Vlastní výzkum* Graf č. 2

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

*Zdroj: Vlastní výzkum* Graf č. 3

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

*Zdroj: Vlastní výzkum* Graf č. 4

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

*Zdroj: Vlastní výzkum* Graf č. 5

Jeden respondent v odpovědi SPOKOJEN doplnil: „Málo prostor v pokojích“.

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

*Zdroj: Vlastní výzkum* Graf č. 6

Jeden respondent u odpovědi VELMI SPOKOJEN doplnil poznámku: „V případě paní Beranové – chybí bílé pečivo, paštiky. Jinak vše výborné“.

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

*Zdroj: Vlastní výzkum* Graf č. 7

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Možnosti** | **Škálová stupnice 1 nejlepší – 5 nejhorší** |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **Bez odpovědi** |
| **Pracovníci v přímé obslužné péči** | 18 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **Zdravotní sestry** | 18 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **Sociální pracovníci** | 18 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **Aktivizační pracovníci** | 17 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| **Pracovníci úklidu** | 18 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |

*Zdroj: Vlastní výzkum* Tabulka č. 1

Jedno bodové hodnocení aktivizační pracovnice 1 bylo doplněno poznámkou: „Super přístup“.

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

*Zdroj: Vlastní výzkum* Graf č. 8

Jedna odpověď ANO, MOHOU byla upřesněna: „Jen ležící jsou trochu v nevýhodě“.

Další odpověď nebyla označena, pouze je doplněna: „Chybí zde alespoň jeden cvičící terapeut“.

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

*Zdroj: Vlastní výzkum* Graf č. 9

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

*Zdroj: Vlastní výzkum* Graf č. 10

Jedna negativní odpověď byla doplněna: „Návštěvy do 16,30 hodin“.

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

*Zdroj: Vlastní výzkum* Graf č. 11

Jeden respondent nevybral žádnou možnost odpovědi a doplnil: „Není na co, si stěžovat“.

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

*Zdroj: Vlastní výzkum* Graf č. 12

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

*Zdroj: Vlastní výzkum* Graf č. 13

Jedna pozitivní odpověď byla upřesněna: „Pro ležící klienty více personálu k procházce
na dvůr“. Tato významově podobná odpověď byla zaznamenána stejným respondentem též v otázce č. 1

Jedna nevyjádřená odpověď byla doplněna: „Pokoj pro jednu osobu“.

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

16 respondentů nevyužilo možnosti připomínek

3 respondenti odpověděli následovně:

* Děkuji všem za péči a pomoc mojí mamince.
* Děkujeme všem zaměstnancům CSP za jejich práci, ochotu pomoci a veškerou péči, kterou věnují našemu tatínkovi.
* Přeji všem zdraví a pohodu! Velková

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

*Zdroj: Vlastní výzkum* Graf č. 14

Upřesnění četnosti návštěv:

* 1 respondent doplnil KAŽDÝ DEN téměř
* 1 respondent upřesnil KAŽDÝ TÝDEN 4x týdně
* 1 respondent uvedl 3x týdně

Ve Vodňanech dne 16. 3. 2022