**Hodnocení kvality služby od rodinných příslušníků uživatelů
CSP Vodňany Domov pro seniory za rok 2022**

Na začátku roku 2023 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. Dotazníky si vyzvedlo 35 rodinných příslušníků a odevzdáno bylo 12 Návratnost činí 34,2 %. Získané informace a podněty 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

* Jeden respondent označil současně dvě odpovědi ANO i NE a doplnil: „Chybí zastřešený prostor pro kuřáky“.

**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

* Jeden respondent k odpovědi VELMI SPOKOJEN/A doplnil: „\*\*\* 😊“

**Otázka č. 5**

**Jak jste spokojen/a s ubytováním uživatele v zařízení (prostory a vybavení pokojů atd.)?***Zdroj: Vlastní výzkum* Graf č. 5

* Jeden respondent v odpovědi SPOKOJEN/A doplnil: „Prostory jsou menší.“
* Další respondent v odpovědi SPOKOJEN/A doplnil: „Malý prostor pro 2 návštěvy na pokoji.“
* V jednom dotazníku doplněno: „Velikost pokoje (malý).“
* Jeden respondent k odpovědi VELMI SPOKOJEN/A doplnil: „\*\*\* 😊“

**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

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

*Zdroj: Vlastní výzkum* Graf č. 7

* Jeden respondent k odpovědi VELMI SPOKOJEN/A doplnil: „\*\*\* 😊“

**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** | 8 | 2 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| **Zdravotní sestry** | 10 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| **Sociální pracovníci** | 8 | 2 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| **Aktivizační pracovníci** | 8 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| **Pracovníci úklidu** | 7 | 3 | 0 | 1 | 0 | 0 |

*Zdroj: Vlastní výzkum* Tabulka č. 1

* V jednom dotazníku ohodnotil respondent všechny pracovní pozice známkou 4. Připojil slovní hodnocení: „Velmi spokojen!“
* Jeden respondent k bodovému hodnocení všech pracovníků ve škálové stupnicí 1 doplnil: „1\*“
* Další respondent k bodovému hodnocení přiřadil zdravotním sestrám škálové hodnocení:
„1 i 2“

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

*Zdroj: Vlastní výzkum* Graf č. 8

* Jeden respondent k odpovědi ANO doplnil: „Ale jen málo.“

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

*Zdroj: Vlastní výzkum* Graf č. 9

* Jeden respondent BEZ ODPOVĚDI doplnil: „Aktivity by měly být pro všechny, i pro nechodící. Pracovníci by měli klienty vyvážet.“ V doplňující podotázce byl připsán názor: „Určitě by jich mělo být více.“

**Otázka č. 11**

**Máte možnost se v zařízení setkávat se svým rodinným příslušníkem bez omezení?** Z*droj: Vlastní výzkum* Graf č. 10

* Jeden respondent označil dvě odpovědi ANO doplnil: „I když ve společenské místnosti 😊.“

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

*Zdroj: Vlastní výzkum* Graf č. 11

* Jeden respondent označil dvě odpovědi ANO a NE a doplnil: „Není co se služeb pracovníků a stavu týče 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

* Jeden respondent BEZ ODPOVĚDI doplnil: „Zastřešený prostor pro kuřáky“
* Další respondent, který v otázce č.10 vyjádřil nespokojenost s frekvencí volnočasových aktivit pro nechodící klienty. V otázce č. 8 hodnotil aktivizační pracovnici v bodové škále 3. V této otázce č. 14 BEZ ODPOVĚDI doplnil: „Klienti by neměli trávit čas na pokojích, ale více být vyváženi na různé aktivity atd.“

**Otázka č. 15**

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

* V jednom dotazníku vzkaz: „Zatím mě nic nenapadá, jsme tu krátce… 😊“
* Jeden respondent připojil vzkaz: „Udržte si standard, prosím!“
* Jedenkrát doplněno: „Více volnočasových aktivit, brzký návrat klienta z návštěvy domova v jarních a letních měsících.“

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

*Zdroj: Vlastní výzkum* Graf č. 15

Upřesnění četnosti návštěv:

* Dva respondenti BEZ ODPOVĚDI doplnili:“1x za 14 dní“
* Jeden respondent BEZ ODPOVĚDI doplnil: „Ob den“
* Jednotlivý respondenti KAŽDÝ TÝDEN doplnili: „Několikrát v týdnu.“ A jedenkrát doplněno: „2x.“
* V jednom dotazníku bylo připsáno: „Děkuji 😊.“

Ve Vodňanech dne 27.5.2023