	Zariadenie pre seniorov Dom pokojnej staroby Cífer	Ev. č. dotazníka: CH02_08_08_00
	Dotazník - vyhodnotenie	Strana 1/13

Vyhodnotenie dotazníkového prieskumu ku kvalite poskytovaných sociálnych služieb v Zariadení pre seniorov Dom pokojnej staroby Cífer

Názory klientov a ich príbuzných na poskytované sociálne služby v Zariadení pre seniorov Dom pokojnej staroby Cífer sme zisťovali dotazníkovou formou v priebehu mesiacov august – október 2020. Všetci klienti boli o možnosti zapojiť sa do prieskumu informovaní na komunitnom stretnutí a tiež osobne sociálnou pracovníčkou. Sociálna pracovníčka informovala o možnosti zapojiť sa do prieskumu sms správou najbližších rodinných príbuzných všetkých klientov.

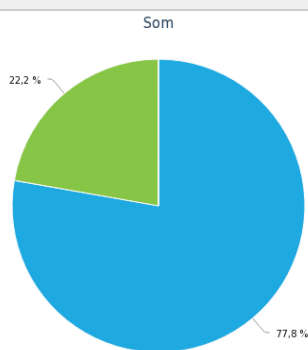
Dotazníkové zisťovanie názoru klientov a príbuzných sa ukázalo ako málo efektívna metóda zisťovania spätnej väzby klientov a ich rodín.

Odpovede na otázky nám, aj napriek nízkemu záujmu zo strany klientov a ich rodín, priniesli cenné názory a podnety na zvýšenie kvality nami poskytovaných sociálnych služieb. Výsledky dotazníkového prieskumu sú zverejnené jednotlivo, pri vyhodnotení každej otázky. Váš názor je pre nás dôležitý. Ak nám chcete čokoľvek povedať, môžete využiť napr. aj kontaktný formulár uvedený na našej webovej stránke v závere kontaktov alebo všetky formy uvedené na informačných tabuliach v našom zariadení.

Vyhodnotenie dotazníka:

Celkom odpovedí **9** Vyradených **0**

Otázka č. 1 Som



Odpoveď	Odpovede	Podiel
klient	7	77,8 %
príbuzný/známy	2	22,2 %
Iná...	0	0 %

Komentár k výsledkom:

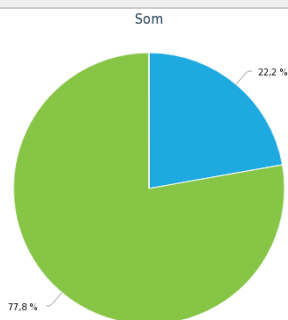
Do nášho prieskumu sa zapojilo celkovo 9 respondentov. 7 klientov a 2 príbuzní/známi. Celkový počet klientov v našom zariadení je 39, z toho sa do prieskumu zapojilo 7 klientov, čo predstavuje len 17,95 % záujem zo strany klientov o dotazníkové zisťovanie.

Všetkým rodinným príslušníkom bola zaslaná sms správa so žiadosťou o zapojenie sa do dotazníkového prieskumu. Zaznamenali sme len 2 odpovede, čo naznačuje vysoký nezáujem o takúto formu získavania spätnej väzby zo strany rodiny a známych klientov.

Zisťovanie názoru na hodnotenie služieb nášho zariadenia dotazníkovou formou neprinieslo očakávaný záujem o vyjadrenie názoru zo strany klientov a rodinných príslušníkov. V budúcnosti budeme preto uvažovať o inej forme.

Otázka č. 2

Som



● muž ● žena ● Iná...

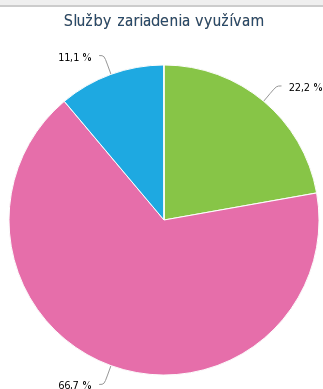
#	Odpoveď	Odpovede	Podiel
	muž	2	22,2 %
	žena	7	77,8 %
	Iná...	0	0 %

Komentár k výsledkom:


Vyšší záujem o zapojenie sa do dotazníkového prieskumu prejavili ženy, čo môže súvisieť so skutočnosťou, že v zariadení prevažujú ženy, klientky.

Otázka č. 3

Služby zariadenia využívam



● 6 - 12 mesiacov ● 2 roky a viac ● 1 - 6 mesiacov ● 1 - 2 roky

	Zariadenie pre seniorov Dom pokojnej staroby Cífer	Ev. č. dotazníka: CH02_08_08_00
	Dotazník - vyhodnotenie	Strana 3/13

#	Odpoveď	Odpovede	Podiel
	6 - 12 mesiacov	2	22,2 %
	2 roky a viac	6	66,7 %
	1 - 6 mesiacov	1	11,1 %
	1 - 2 roky	0	0 %

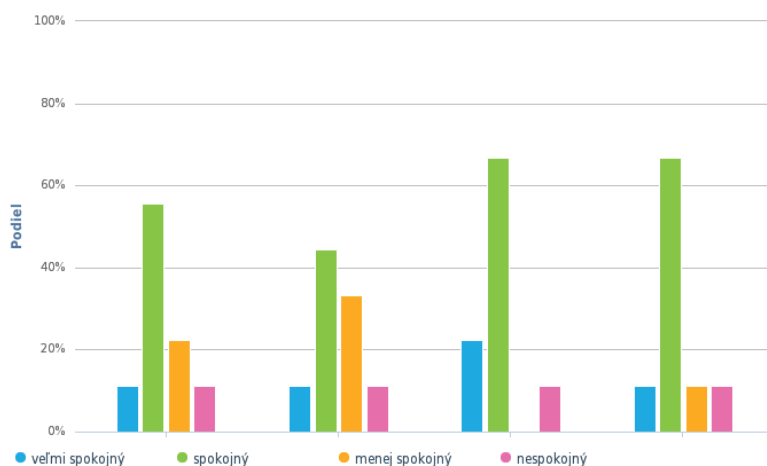
Komentár k výsledkom:

Najvyšší záujem o vyjadrenie názoru sme zaznamenali zo strany respondentov, ktorí naše služby využívajú 2 roky a viac, čo naznačuje určitú dôveru voči nášmu zariadeniu.

Otázka č. 4

Do akej miery ste spokojný s izbou v ktorej bývate? (býva Váš príbuzný/známy)?


Do akej miery ste spokojný s izbou v ktorej bývate? (býva Váš príbuzný/známy)?



	veľmi spokojný	spokojný	menej spokojný	nespokojný
S veľkosťou izby	1	5	2	1
S vybavením izby	1	4	3	1
Mám pocit svojho vlastného súkromia	2	6	0	1
Moja izba je útulná	1	6	1	1

Komentár k výsledkom:

Väčšina respondentov (44,4 až 66,7 %) vyjadrila spokojnosť s podmienkami ubytovania. Nižšiu spokojnosť sme zaznamenali u 2 respondentov s veľkosťou izby, u 3 respondentov s vybavením izby u jedného s útulnosťou izby. Nespokojnosť klienta s ubytovaním evidujeme u jedného respondenta.

	Zariadenie pre seniorov Dom pokojnej staroby Cífer	Ev. č. dotazníka: CH02_08_08_00
	Dotazník - vyhodnotenie	Strana 4/13

Veľkosť a vybavenie izby spĺňa štandardné podmienky ubytovania v zmysle všetkých platných noriem. Útulnosť izby je dôležitá pre pocit spokojnosti klienta. Sociálna pracovníčka priebežne sleduje požiadavky klientov na zútulnenie bývania, prostredníctvom individuálnych rozhovorov a individuálnych plánov. Naším cieľom je v tomto sledovaní pokračovať a pracovať na odstraňovaní pocitov nespokojnosti v čo najvyššej miere.

Otázka č. 5

Zmenil by som...

chcela by som mať svoju chladničku v izbe
 Ubytovanie klientov na rovnakej mentálnej úrovni
 nič
 možnosť otvárania okna iba na vetranie
 novú skriňu na chodbe v izbe
 posteľ, je krivá a nedá sa nastaviť

Komentár k výsledkom:

Domáci poriadok a smernice BOZP určujú pravidlá pre používanie vlastných spotrebičov klientov. Požiadavke mať na izbe vlastnú chladničku je možné vyhovieť len v prípade, že daný spotrebič spĺňa stanovené normy a revíziu.

Naše zariadenie umiestňuje klientov na izby podľa kapacitných možností. Každou vyjadrenou nespokojnosťou spolubývajúcich sa dôsledne zaoberáme.

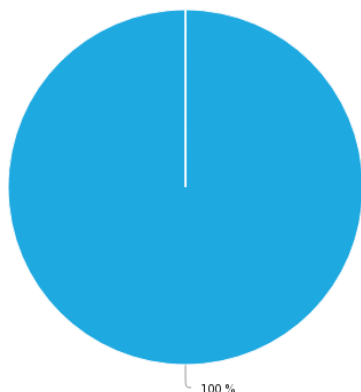
Nábytok v zariadení spĺňa stanovené normy a nie je v možnostiach zariadenia výmena nábytku. Klienti sú poučení o nahlasovaní poškodenia nábytku, ich opravy zabezpečujeme neodkladne. Klienti majú možnosť vybaviť si svoje izby aj vlastným nábytkom, ktorý spĺňa zákonné normy.

Možnosťou otvárania okna na vetranie sa zariadenie zaoberá a v blízkej budúcnosti plánuje zabezpečiť takto všetky okná v zariadení.

Otázka č. 6

Do akej miery ste spokojný so stravovaním v zariadení?

Do akej miery ste spokojný so stravovaním v zariadení?

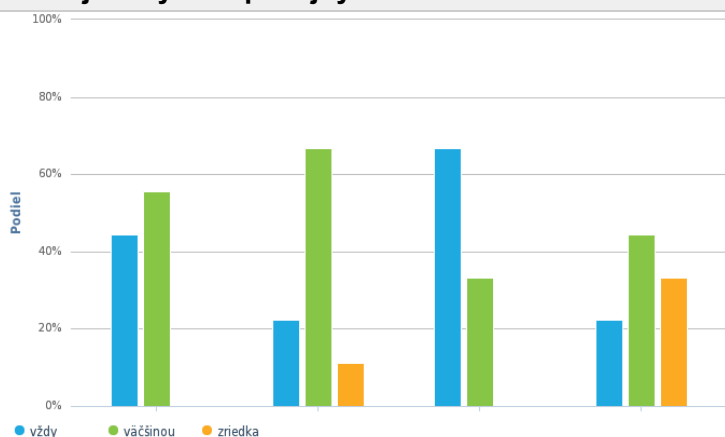


● stravujem sa v jedálni ● stravujem sa na izbe


#	Odpoveď	Odpovede	Podiel
	stravujem sa v jedálni	9	100 %
	stravujem sa na izbe	0	0 %

Komentár k výsledkom:

Všetci respondenti sa vyjadrili, že sa stravujú v jedálni zariadenia. K strave sa nevyjadrili klienti, ktorí majú obmedzenie a stravujú sa na izbách. V budúcom internom hodnotení je úlohou nášho zariadenia sústrediť väčšiu pozornosť na všetkých klientov.

Otázka č. 7
Do akej miery ste spokojný so stravovaním v zariadení?


	vždy	väčšinou	zriedka
Strava je vždy teplá	4	5	0
Strava je pestrá a chutná	2	6	1
Priestory jedálne sú útulné, vždy	6	3	0

	Zariadenie pre seniorov Dom pokojnej staroby Cífer	Ev. č. dotazníka: CH02_08_08_00
	Dotazník - vyhodnotenie	Strana 6/13

čisté

**Som spokojný s činnosťou
stravovacej komisie**

2

4

3

Komentár k výsledkom:

Väčšina respondentov (44,4 - 55,6 %) vyjadrila svoju spokojnosť na teplotu podávanej stravy v zariadení. Klientom nášho zariadenia, je strava podávaná podľa predpísaných noriem HCCP. Ak má niektorý klient požiadavku, aby podávaná strava bola teplejšia, personál zariadenia je poučený o ďalšom postupe a stravu mu ochotne prihreje na požadovanú teplotu klienta. Na otázku, či je strava pestrá a chutná, väčšina respondentov (6) odpovedalo, že väčšinou, dvaja respondenti, že vždy a jeden, že zriedka. Zariadenie má pre klientov zriadenú stravovaciu komisiu, kde majú klienti možnosť vyjadriť svoj názor na poskytovanú stravu a následne navrhnúť jedlá podľa svojej chuti. Navrhnutý jedálny lístok musí byť schválený vedúcou zariadenia a vedúcou opatrovateľskej služby, aby spĺňal predpísané normy stravovania sa seniorov v zariadení a najmä dodržiavania predpísanej stravy pre diabetikov a bola zabezpečená aj pestrosť jedálnička a zohľadnené aj individuálne požiadavky klientov a možnosti zariadenia.

Otázka č. 8

Zmenil som...

chcela by som mäso každý deň a veľa kapusty a čo nezjem zobrať so sebou na izbu - zakazujú mi to

menej nátierok Rama, riadiť sa diétou pre starších

čaj nie je vždy teplý, strava je pestrá a chutná keď varí Gitka, zmenila by som Amálku za niekoho iného

jedálničiek

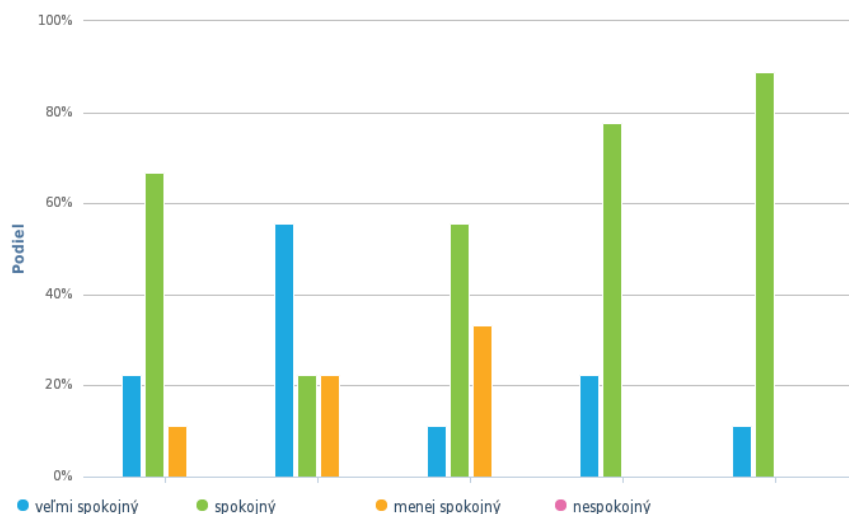
Komentár k výsledkom:

Naším klientom sa snažíme denne podávať rozmanitú a pestrú stravu. Do jedálnička zaraďujeme pravidelne sezónu zeleninu a ovocie. V zariadení sa stravuje 39 klientov a nie je možné denne vyhovieť každému jednému klientovi pri poskytovaní druhu stravy, napriek tomu sa snažíme zohľadňovať individuálne požiadavky. Plánujeme intenzívnejšie sa zaoberať požiadavkami na stravu aj v rámci komunitného stretávania.

Otázka č. 9

Do akej miery ste spokojný s prácou našich zamestnancov?

Do akej miery ste spokojný s prácou našich zamestnancov?



	veľmi spokojný	spokojný	menej spokojný	nespokojný
S prístupom vedúcej zariadenia som	2	6	1	0
S prístupom sociálnej pracovníčky som	5	2	2	0
S prístupom opatrovateliek som	1	5	3	0
S prístupom upratovačiek som	2	7	0	0
S prístupom zamestnancov jedálne som	1	8	0	0

Komentár k výsledkom:

Na otázku, ako ste spokojný s prácou našich zamestnancov, sa odpovede respondentov líšia. S vedúcou zariadenia je prevažná väčšina respondentov spokojná (22,2 - 66,7 %), jeden z respondentov uvádza, že je s vedúcou zariadenia menej spokojný. S prístupom sociálnej pracovníčky je spokojných (55,6 - 22,2 %), menej spokojní sú dvaja respondenti, čo predstavuje 22,2 %. S prístupom opatrovateliek je spokojných (11,1 - 55,6 %) menej spokojní s prístupom sú traja respondenti (33,3 %). S upratovačkami a zamestnancami jedálne sú respondenti spokojní. K prístupu zamestnancov sú v roku 2021 plánované viaceré interné aj externé školenia so zameraním na individuálny prístup a zvyšovanie odbornej kvalifikácie.

Otázka č. 10

Chcem povedať, že...

je dôležité, kto má smenu, každý človek je iný, aj každého vykonaná práca je iná, niekto sa snaží a niekto to iba "odrobí"

citlivejší prístup ku klientom

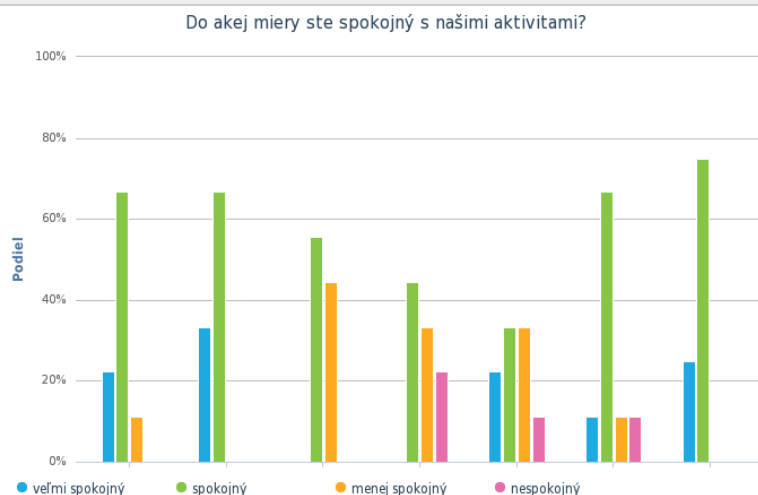
s prístupom opatrovateliek som spokojná ako kedy a s kým, najviac som spokojná s údržbárom

Komentár k výsledkom:

Získané odpovede na túto otázku poukazujú na rôznorodé zloženie zamestnancov. Zariadenie plánuje viaceré školenia k prístupu zamestnancov, ktoré podporia odborný, individuálny prístup zamestnancov ku klientom.

Otázka č. 11


Do akej miery ste spokojný s našimi aktivitami?



	veľmi spokojný	spokojný	menej spokojný	nespokojný
S voľnočasovými aktivitami som	2	6	1	0
S aktivitami s dobrovoľníkmi som	3	6	0	0
So spoločenskými a kultúrnymi podujatiami v zariadení som	0	5	4	0
S výletmi a akciami mimo zariadenia som	0	4	3	2
So športovými aktivitami som	2	3	3	1
S aktivitami v záhrade zariadenia som	1	6	1	1
So sv. omšami v zariadení som	2	6	0	0

Komentár k výsledkom:

Väčšina respondentov uviedla, že s aktivitami v zariadení sú v priemere spokojní. Dotazník spokojnosti bol tvorený v čase pandémie ochorenia Covid - 19, čo má za následok aj spokojnosť klientov s rôznymi aktivitami. Z dôvodu vyhlásenia núdzového stavu v súvislosti s ochorením Covid - 19, boli pozastavené akékoľvek kultúrne a spoločenské podujatia v zariadení aj mimo zariadenia, ako aj rôzne výlety. V čase pandémie boli zúžené, v určitom čase aj zrušené voľnočasové aktivity pre klientov. Z tohto dôvodu vyplýva aj určitá menšia nespokojnosť respondentov s rôznymi aktivitami.

	Zariadenie pre seniorov Dom pokojnej staroby Cífer	Ev. č. dotazníka: CH02_08_08_00
	Dotazník - vyhodnotenie	Strana 9/13

Napriek epidemiologickej situácii zariadenie hľadá možnosti realizácie aktivít aj keď v obmedzenom rozsahu.

Otázka č. 12 Privítal by som...

teraz už dlho dobrovoľníci neboli, chýbajú mi iní ľudia ako zamestnanci. keď sa sociálna pýta, kto chce ísť do divadla alebo do kina, nikto sa nehlási a potom všetci klienti frflú, ja by som niekedy šla. Ten zber jahôd bol minulý rok dobrý, ale tento sa nedalo...

Častejší pobyt v záhrade, ktorý si nemôžem dovoliť kvôli problémom s chôdzou
poučné filmy

odpoveď na voľnočasové aktivity: také tu existujú? Spoločenské a kultúrne aktivity by mohli byť častejšie, Výlety a akcie mimo zariadenia: odpoveď: za celý čas si pamätám len jednu akciu, ak sú športové aktivity cvičenie, tak je zriedka, privítal by som častejšie cvičenie a nejaké tie aktivity

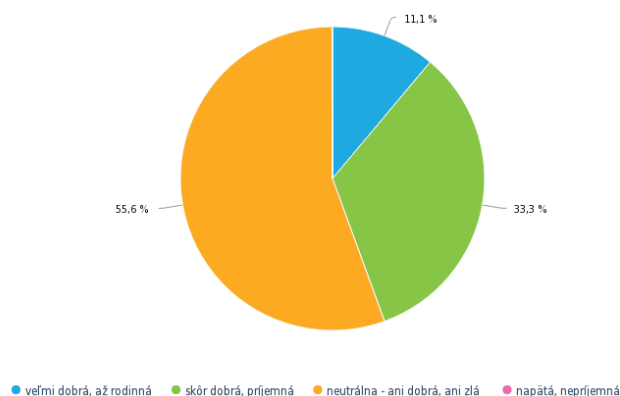
Komentár k výsledkom:

Odpovede opäť reagujú na pandemickú situáciu, v ktorej nie je možné realizovať aktivity s dobrovoľníkmi, aktivity mimo zariadenia ani veľké spoločné akcie a spoločenské udalosti v zariadení. Je nám ľúto tejto situácie, uvedomujeme si následky, ale sme nútení dodržiavať usmernenia Ministerstva práce, soc. vecí a rodiny SR a tiež Regionálneho úradu zdravotníctva.


Zamestnanci riešia každú požiadavku na pobyt v záhrade, v závislosti od počasia a možností personálu. Nie vždy je možné vyhovieť, aj vzhľadom na daždivé počasie.

Otázka č. 13 Ako by ste opísali atmosféru v zariadení?

Ako by ste opísali atmosféru v zariadení?



#	Odpoveď	Odpovede	Podiel
	veľmi dobrá, až rodinná	1	11,1 %
	skôr dobrá, príjemná	3	33,3 %

	Zariadenie pre seniorov Dom pokojnej staroby Cífer	Ev. č. dotazníka: CH02_08_08_00
	Dotazník - vyhodnotenie	Strana 10/13

#	Odpoveď	Odpovede	Podiel
	neutrálna - ani dobrá, ani zlá	5	55,6 %
	napätá, nepríjemná	0	0 %

Komentár k výsledkom:

55,5 % respondentov by opísalo atmosféru v zariadení ako neutrálnu. 11,1 - 33,3 respondentov opisuje atmosféru v zariadení, ako veľmi dobrú, až rodinnú, príjemnú. Žiaden klient nevníma situáciu v zariadení ako napätú, nepríjemnú, čo je v čase pandémie pozitívne zistenie.

Otázka č. 14

Chcem povedať, že...

ak by som bola ležiaca, odkázaná na pomoc opatrovateliek, veľmi sa bojím žiť a byť odkázaná na ich pomoc, mám viac ako 90 rokov a zatiaľ nemusím ma opatrovateľky sprchovať, všetko si robím sama

okrem fajčiarov sa ľudia málo kontaktujú

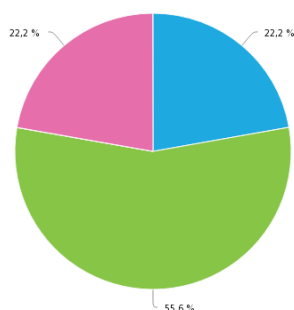
Komentár k výsledkom:

Výsledky tejto otázky boli posunuté sociálnej pracovníčke ako námiet na individuálne rozhovory s klientmi.

Otázka č. 15


Ako hodnotíte opatrenia prijaté v zariadení počas núdzového stavu v súvislosti s pandemiou Covid-19?

Ako hodnotíte opatrenia prijaté v zariadení počas núdzového stavu v súvislosti s pandemiou Covid-19?



● ako veľmi účinné ● ako postačujúce ● ako nedostatočné ● Iná...

#	Odpoveď	Odpovede	Podiel
	ako veľmi účinné	2	22,2 %
	ako postačujúce	5	55,6 %

	Zariadenie pre seniorov Dom pokojnej staroby Cífer	Ev. č. dotazníka: CH02_08_08_00
	Dotazník - vyhodnotenie	Strana 11/13

#	Odpoveď	Odpovede	Podiel
	ako nedostatočné	0	0 %
	Iná...	2	22,2 %

Iná...:

a asi zabudli niektoré opatrenia zrušiť, napr. zákaz návštev na izbách od 11. marca do 3. apríla som nemohla vojsť do budovy.

Komentár k výsledkom:

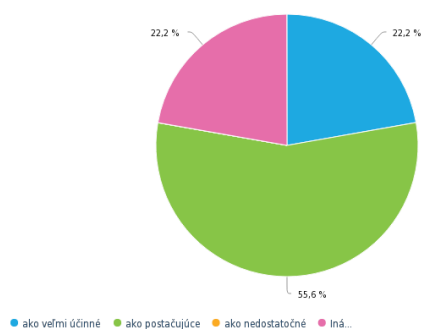
Väčšia časť respondentov - 55,6 % hodnotí opatrenia prijaté v zariadení počas núdzového stavu v súvislosti s pandemiou ako postačujúce, 22% respondentov ich vníma ako veľmi účinné, čo vnímame ako veľmi pozitívne zistenie.

Dvaja respondenti sa vyjadrili k otázke odpoveďou - „asi zabudli niektoré opatrenia zrušiť“ - nie nezabudli, opatrenia trvajú, zariadenie a zamestnanci kontaktujú pravidelne rodinných príbuzných o všetkých prijatých a zrušených opatreniach ohľadne ochorenia Covid - 19, opatrenie na zákaz návštev na izbách nebol zrušený z dôvodu ochrany a zdravia klientov zariadenia pred možnosťou šírenia a nákazy ochorenia Covid - 19. Tak isto bol od 11.3.2020 vyhlásený zákaz návštev a klient, ktorý v tom čase bol mimo zariadenia, dlhší čas v rodinnom prostredí, v nemocnici, sa museli pred návratom do zariadenia podrobiť PCR testu na ochorenie Covid -19 s negatívnym výsledkom. Zdravie klientov a zamestnancov radíme na prvé miesto.

Otázka č. 16


Počas trvania núdzového stavu v súvislosti s pandemiou Covid-19 som sa v zariadení cítil

Ako hodnotíte opatrenia prijaté v zariadení počas núdzového stavu v súvislosti s pandemiou Covid-19?



#	Odpoveď	Odpovede	Podiel
	bezpečne	5	55,6 %
	ako počas bežnej prevádzky, situáciu mimo zariadenia som nevnímal	2	22,2 %
	v ohrození	0	0 %
	Iná...	2	22,2 %

Iná...:

	Zariadenie pre seniorov Dom pokojnej staroby Cífer	Ev. č. dotazníka: CH02_08_08_00
	Dotazník - vyhodnotenie	Strana 12/13

nemohli sme chodiť von, ani návštevy sem nemohli prísť nebola som v domove

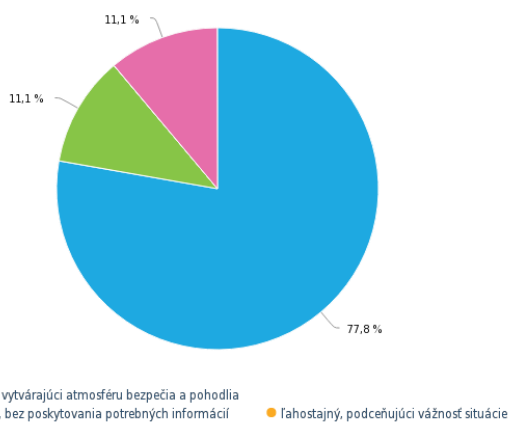
Komentár k výsledkom:

Na otázku, ako som sa cítil počas trvania núdzového stavu v súvislosti s pandémiou Covid – 19 v zariadení, 55,6 % klientov odpovedalo, že sa cítilo bezpečne a 22,2 % uviedlo, že sa v zariadení cítili ako počas bežnej prevádzky a situáciu mimo zariadenia nevnímali. Rovnako tieto odpovede ukazujú, že zariadenie situáciu počas prvej vlny zvládlo veľmi dobre.

Otázka č. 17

Vytvorená atmosféra a prístup zamestnancov počas trvania núdzového stavu v súvislosti s pandémiou Covid-19 hodnotím ako

Vytvorená atmosféra a prístup zamestnancov počas trvania núdzového stavu v súvislosti s pandémiou Covid-19 hodnotím ako



#	Odpoveď	Odpovede	Podiel
	veľmi zodpovedný, vytvárajúci atmosféru bezpečia a pohodlia	7	77,8 %
	menej zodpovedný, bez poskytovania potrebných informácií	1	11,1 %
	ľahostajný, podceňujúci vážnosť situácie	0	0 %
	Iná...	1	11,1 %

Iná...:

nebola som v domove, ale poplatky posielala každý mesiac z môjho účtu do domova

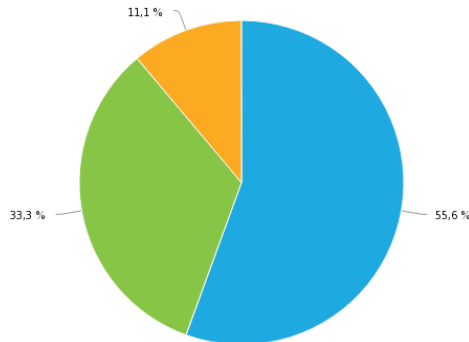
Komentár k výsledkom:

Atmosféru a prístup zamestnancov voči klientom počas trvania núdzového stavu v súvislosti s pandémiou Covid - 19 vnímalo 77,8 % respondentov, ako veľmi zodpovedný, vytvárajúci atmosféru bezpečia a pohodlia. Jeden s respondentov uviedol, že prístup a atmosféru vnímal ako menej zodpovedný, bez poskytnutia potrebných informácií. Zamestnanci zariadenia denne viedli rozhovory s klientmi o vyhlásení núdzového stavu v súvislosti s pandémiou Covid - 19 a informovali ich o všetkých vzniknutých opatreniach. Dôkazom sú aj nástenky vytvorené pre klientov v jedálni, ako aj v spoločenskej miestnosti, kde sú zobrazené všetky potrebné informácie ohľadne prevencie a ochrany klientov pred ochorením Covid - 19.

Otázka č. 18

Odporučili by ste zariadenie Dom pokojnej staroby Cífer svojej rodine, priateľom, známym?

Odporučili by ste zariadenie Dom pokojnej staroby Cífer svojej rodine, priateľom, známym?



• áno • neviem • nie

#	Odpoveď	Odpovede	Podiel
	áno	5	55,6 %
	neviem	3	33,3 %
	nie	1	11,1 %

Komentár k výsledkom:

Na otázku, či by ste zariadenie Domu pokojnej staroby odporučili svojej rodine, priateľom a známym, piati respondenti odpovedali - áno odporučili, traja uviedli, že nevedia a jeden respondent odpovedal, že by zariadenie neodporučil. Odpovede naznačujú, že prevažná väčšina klientov je v celkovom hodnotení so zariadením spokojná.

Otázka č. 19

Tu môžete napísať čokoľvek, čo nám chcete povedať...

chcem ísť domov alebo keby ma moje deti častejšie navštevovali
Citlivejší prístup personálu ku klientom
neviem či by som odporúčila zariadenie sojim známym pretože je priestorovo stiesnené
..som za dožitie v rodine
V zariadení sa mi veľmi páči, personál je ústretoví a ochotní

Komentár k výsledkom:

K tejto otázke sme zozbierali rôzne odpovede, poukazujú na rôzne vnímanie klientov. Cieľom práce zamestnancov zariadenia je aj v budúcnosti pracovať tak, aby sa klienti v zariadení cítili čo najviac „doma“ a spoluprácou s rodinou vytvárali rodinnú atmosféru.