|  |
| --- |
| **Výsledky zjišťování spokojenosti uživatelů sociální služby**  **Domov se zvláštním režimem**  Dotazníkové šetření v sociální službě domov se zvláštním režimem probíhalo v měsících červenci a srpnu 2022.Zjišťována byla jednak spokojenost uživatelů sociální služby a soulad poskytování sociální služby s definovanými cíli a zásadami veřejného závazku domova se zvláštním režimem v Pačlavicích.  Do dotazníkového šetření bylo zapojeno 35 osob – nebyly zapojeny osoby, se kterými je služba plánována pomocí technik využívaných u nekomunikujících osob. Rovněž nebyli zapojeni uživatelé sociální služby, kteří byli v době provádění šetřeni hospitalizováni. S osobami, u kterých není možné provést rozhovor, je spokojenost se službou hodnocena prostřednictvím procesu individuálního plánování služby, který spočívá ve sledování projevů libosti a nelibosti a v případě zjištěné nelibosti změnou způsobu poskytování služby a opětovným hodnocením. Do hodnocení služby u těchto osob jsou rovněž zapojeni opatrovníci.  Dotazníky byly mezi uživatele šířeny aktivizační pracovnicí, všichni dotazovaní potřebovali s vyplněním dotazníku podporu této osoby. |
| 1. Je zde v domově něco, kvůli čemu se zde necítíte dobře? |
|  |
|  |
| **VYHODNOCENÍ:**  Odpovědi ANO – kvůli čemu se zde uživatelé necítí dobře:   * Problém se spolubydlícím.   ***Opatření pro zvýšení kvality služby:***  Značná většina uživatelů odpověděla, že zde v domově není nic, kvůli čemu by se zde necítili dobře. 1 klient odpověděl, že má problém se spolubydlícím. Tato situace již byla řešena. Uživatel služby čeká na uvolnění místa na jiném pokoji. Celkově hodnotíme toto zjištění jako velice pozitivní. |
|  |
| 2. Vadí Vám něco na zdejší stravě (ochucení, teplota, výběr, množství a podobně)? |
|  |
|  |
| **VYHODNOCENÍ:**  Odpovědi ANO – co uživatelům vadí na zdejší stravě:   * bez vyjádření 1x * málo zeleniny * záměna přílohy * moc mrkve * někdy něco mi vadí (dále nekonkretizováno) * záměna od zveřejněného jídelníčku   ***Opatření pro zvýšení kvality služby:***  Všechny připomínky byly diskutovány v rámci vedení organizace a předány vedoucí kuchyně i nutriční terapeutce. S nutriční terapeutkou byla navázána spolupráce od června roku 2022. Cílem této spolupráce je vytvořit fungující a komplexní systém nutriční péče. Naše organizace má nyní nově vytvořený podrobný dietní systém s popisem jednotlivých dietních plánů uživatelů. Stravovací normy jsou uzpůsobeny tak, aby odpovídaly potřebám našich uživatelů a stravovací jednotce. K jednotlivým dietám jsou vytvořeny metodické listy.  Od června roku 2022 máme rovněž vytvořený „Metodický pokyn – sledování nutriční péče“, který blíže definuje kompetence jednotlivých pracovníků v systému nutriční péče a obsahuje postupy k řešení nutričních potřeb uživatelů.  Skladba stravy je vybírána s ohledem na věk strávníků, mechanicky upravována dle potřeb uživatelů při stravování. Kombinace jídel, zastoupení jednotlivých živin je v souladu s nutričními doporučeními. Suroviny jsou vybírány pečlivě, s ohledem na dietní omezení. Změna v jídelním lístku je možná v případě, že nebude dodáno objednané zboží nebo při nedostatečném personálním zajištění provozu kuchyně. Uživatelé služby jsou o těchto změnách včas informováni. |
|  |
| 3. Stává se Vám, že s Vámi někdo z personálu nejedná s úctou |
|  |
| **VYHODNOCENÍ:**  Odpovědi ANO – někdo z personálů nejedná s úctou:   * neřeknu to * není uvedeno kdo * určitě   ***Opatření pro zvýšení kvality služby:***  Výše uvedené pozitivní odpovědi nejsou konkretizované. Dle vnitřních pravidel 15/1 Zvyšování kvality, provádí vedoucí pracovníci kontroly zaměřené na zvyšování kvality sociální služby. Předmětem kontroly je především ochrana práv uživatelů a dodržování individuálně nastavené podpory u uživatelů soc. služby. S pracovníky mluvíme o situacích, kdy může dojít k porušení práv uživatelů. Problémové situace se snažíme řešit tak, aby k porušení práv nedocházelo. Pokud by při kontrolách bylo zjištěno porušení práva na důstojné zacházení, neprodleně situaci řešíme. V případě výše uvedených tří pozitivních odpovědí není zřejmé, kdy a kdo nejednal s uživatelem s úctou. Neobdrželi jsme stížnost týkající se této oblasti v písemné ani ústní formě. Na DZR budeme provádět častější namátkové kontroly pracovníků v přímé péči. |
| 4. Můžete říct někomu z pracovníků, co byste chtěli a jak? |
|  |
|  |
| **VYHODNOCENÍ:**  Konkrétní odpovědi – komu mohou říct, co by chtěli a jak:   * Ve smyslu „všem“, „sestrám“, „personálu“ odpovědělo 13 osob * Konkrétní jména pracovníků uvedly 4 osoby * Klíčovou pracovnici uvedla 1 osoba * PSS, vedoucí uvedly 2 osoby * Sestřičku uvedlo 6 osob * Odpověď ANO bez bližší specifikace vybralo 9 osob   ***Opatření pro zvýšení kvality služby:***  Z odpovědí nevyplývá nutnost přijímat opatření pro zvýšení kvality, např. v oblasti ochrany práv – uplatňování vlastní vůle. |
| 5. Víte, kdo je Váš klíčový pracovník (kdo s Vámi plánuje a hodnotí službu)? |
| **VYHODNOCENÍ:**  Konkrétní odpovědi:   * Vím kdo, ale nevzpomenu si na jméno – odpověděly 3 osoby * Konkrétní jména pracovníků uvedlo 13 osob * Ano bez konkrétní odpovědi uvedla 1 osoba * Sestřička odpovědělo 8 osob * Šéf odpověděla 1 osoba   ***Opatření pro zvýšení kvality služby:***  Vzhledem k tomu, o jakou sociální službu (respektive cílovou skupinu s poruchami paměti) se jedná, považujeme tento výsledek dotazování jako velmi uspokojivý. |
| 6. Stává se Vám, že pracovník služby dělá něco proti Vaší vůli? **VYHODNOCENÍ:**  Konkrétní odpovědi ANO – pracovník služby dělá něco proti Vaší vůli:  - někdy při pobytu venku  - neřeknu  - nejedná férově, nenechá mě sedět v křesle (uvedeno konkrétní jméno pracovníka)  ***Opatření pro zvýšení kvality služby:***  S pracovníky na týmových schůzkách budou diskutována specifika uplatňování vůle u uživatelů DZR v jednotlivých oblastech. V jednom případě bylo uvedeno jméno konkrétního pracovníka. Na toho pracovníka jsme se zaměřili při namátkových kontrolách. V případě zjištění, porušování práva uplatňování vlastní vůle uživatele, bude postupováno dle sankčního řádu organizace. |
| 7. Stává se Vám, že pracovnice služby za Vás dělá něco, co byste zvládl/a sám/sama? |
|  |
| **VYHODNOCENÍ:**  Z odpovědí nevzešlo, že by personál prováděl za uživatele činnosti, které zvládají samostatně, a tím je zneschopňoval a vytvářel závislost na sociální službě. Pouze v jednom případě byla odpověď ANO a byla konkretizována: „Nevím co, občas si vyměníme názory“. |
|  |
| 8. Když Vám pracovníci pomáhají při hygieně či oblékání – používají zástěnu/paravan, aby na Vás nebylo vidět? |
|  |
| **VYHODNOCENÍ:**  Z odpovědí vyplývá, že zástěna je na pokojích v případě odhalování uživatele služby používána. |
|  |
| 9. Klepou pracovníci na dveře před vstupem do Vašeho pokoje? |
|  |
|  |
| **VYHODNOCENÍ:**  Z šetření u uživatelů sociální služby nevzešlo, že by personál porušoval právo uživatele na zachování soukromí a důstojné zacházení tím, že by se před vstupem na pokoj neohlásil zaklepáním. |
|  |
| 10. Ruší Vás tu někdo, když jste s rodinou? |
|  |
| **VYHODNOCENÍ:**  Z šetření u uživatelů sociální služby nevzešlo, že by byli klienti při kontaktu se svými blízkými rušeni. |
|  |
| 11. Máte se na koho obrátit, když potřebujete pomoct s telefonem či napsat dopis? |
|  |
| **VYHODNOCENÍ:**  Z odpovědí nevzešlo, že by významná část uživatelů sociální služby neměla podporu personálu při potřebě pomoci s obsluhou telefonu či sepsáním dopisu. Klíčovým pracovníkům bude přesto připomenuto, aby svým klíčovým uživatelům v rámci rozhovoru tuto možnost připomenuli a nabídli. |
|  |
| 12. Pomáhá Vám někdo, když potřebujete do obchodu, na poštu, ke kadeřnici nebo když se chcete zúčastnit nějaké kulturní akce v obci? |
| **VYHODNOCENÍ:**  Z odpovědí nevzešlo, že by uživatelé sociální služby neměli podporu personálu, když potřebují do obchodu, na poštu, ke kadeřnici nebo když se chtějí zúčastnit nějaké akce v obci. |
| **13. Víte, jak a komu si můžete stěžovat, kdyby se Vám něco nelíbilo?**    **VYHODNOCENÍ:**  Z odpovědí vyplývá, že převážná většina uživatelů ví o možnosti stěžovat si či jak by si mohli stěžovat. Na doplňující otázku, komu by si stěžovali, se nejčastěji objevovalo: sestřičkám, personálu, klíčovému pracovníku, vedoucí. Osm odpovědí bylo záporných, z toho u jedné bylo uvedeno sice NE, ale zároveň bylo doplněno „řekla bych sestřičce“. Uživatele pravidelně informujeme o možnostech podávat stížnosti v rámci měsíčního zhodnocení průběhu služby a na besedách s uživateli. |

Obsahem dotazníků byla i sdělení technického charakteru (problémy s vodou), která byla neprodleně řešena s pracovníky údržby v rámci provozního úseku.

Zpracovala Mgr. Eliška Popelová, sociální pracovnice

V Pačlavicích 4. 10. 2022