|  |
| --- |
| **Výsledky zjišťování spokojenosti uživatelů sociální služby**  **Domov pro seniory**  Dotazníkové šetření v sociální službě domov pro seniory 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 pro seniory v Pačlavicích.  Do dotazníkového šetření bylo zapojeno 25 osob – nebyly zapojeny osoby, se kterými je služba plánována pomocí technik využívaných u nekomunikujících osob a 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 aktivizačními pracovnicemi. Podpis dotazníku byl dobrovolný.  **DOMOV PRO SENIORY** |
| 1. Je zde v domově něco, kvůli čemu se zde necítíte dobře? |
|  |
|  |
| **VYHODNOCENÍ:**  Odpovědi ANO – kvůli čemu se zde klienti necítí dobře:   * Spolubydlící * Neuvedeno   ***Opatření pro zvýšení kvality služby:***  Situace uživatelů služby, kteří odpověděli, že se zde necítí dobře kvůli spolubydlící, již byla řešena a momentálně čekají na uvolnění místa na jiném pokoji, jelikož se nikdo další z řad klientů nechce přestěhovat.  Celkově hodnotíme toto zjištění jako velice pozitivní. |
|  |
| 2. Vadí Vám něco na zdejší stravě (ochucení, teplota, výběr, množství a podobně)? |
|  |
|  |
| **VYHODNOCENÍ:**  Odpovědi ANO – co klientům vadí na zdejší stravě - odpovědi:   * „nedostatečně ochucená strava“ * „nejsou přílohy (saláty, kompoty)“ * „šťávy pod masem by mohly být ochucenější (jsou vodové)“ * „ochucení“ * „výběr“ * „nemůžu mléčné výrobky“ * „tuhé maso, některé mléčné výrobky“ * „často tvarohová pomazánka“   ***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. |
|  |
| 3. Stává se Vám, že s Vámi někdo z personálu nejedná s úctou |
|  |
| **VYHODNOCENÍ:**  Z odpovědí nevzešlo, že by personál s uživateli nejednal s úctou. |
| 4. Můžete říct někomu z pracovníků, co byste chtěli a jak? |
|  |
|  |
| **VYHODNOCENÍ:**  Konkrétní odpovědi – komu mohou říct, co by chtěli a jak:   * „všem“ se objevilo celkem 11x, „sestrám“ celkem 2x a PSS celkem 2x * „klíčovému pracovníkovi“ bylo v dotaznících celkem 4x * „aktivizační pracovnici“ celkem 2x * „paní vedoucí“ bylo odpovědí 1x * konkrétní jména pracovníků se objevila 1x * 1 x bylo zakroužkováno ano, ale nebylo doplněno komu * u některých dotazníků bylo uvedeno více možností, tzn např. sestrám i PSS   ***Opatření pro zvýšení kvality služby:***  Výsledek hodnotíme jako pozitivní, ale s pracovníky budou na týmových schůzkách i nadále diskutována specifika uplatňování vlastní vůle uživatelů DpS v jednotlivých oblastech. Pracovníci pravidelně zjišťují, jaká je vůle uživatele v rámci individuálního plánování průběhu soc. služby s uživatelem. Během rozhovorů s uživateli budou uživatelům připomínat, jak a v jakých oblastech mohou svoji vůli uplatňovat. |
|  |
| 5. Víte, kde je váš klíčový pracovník (kdo s vámi plánuje a hodnotí službu)? **VYHODNOCENÍ:**  Konkrétní odpovědi: Richard (2x), Alena (2x) , Lucie S. (2x), Marie S., Markéta Bijová, ta z Troubek, Dana, Lenka (2x), Marie K. (2x), Kateřina K (3x), Ilonka, Jarka P., 1 klient - ví, kdo to je, ale nevzpomíná si na jméno, 1 klient uvedl: sestřička  ***Opatření pro zvýšení kvality služby:***  Tento výsledek hodnotíme jako pozitivní, přesto bude klíčových pracovníkům připomenuto, aby svým klíčovým uživatelům připomněli svoji pracovní pozici a své jméno – je možnost tuto informaci i písemně uživateli předat, aby ji měl u sebe, pokud zapomíná. |
| 6. Stává se Vám, že pracovnice služby dělá něco proti Vaší vůli? |
|  |
| **VYHODNOCENÍ:**  2 negativní odpovědi:   * Koupají mě * Nezaveze mě na WC   ***Opatření pro zvýšení kvality služby:***  S pracovníky na týmové schůzce bude diskutována situace, kdy se chtějí uživatelé koupat a jak často s ohledem na jejich aktuální potřeby a nastavení v IPS – tak, aby moli uplatňovat vlastní vůli. Jinak hodnotíme odpovědi uživatelů jako pozitivní. Probrána bude také míra pomoci a podpory při vyprazdňování a využívání WC s ohledem na to, že našim cílem je podporovat uživatele služby v tom, aby využívali svoje schopnosti a dovednosti a co nejdéle si tak zachovali soběstačnost a samostatnost. |
|  |
| 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 klienty činnosti, které zvládají samostatně, a tím je zneschopňoval a vytvářel závislost na sociální službě. |
|  |
| 8. Když Vám pracovníci pomáhají při hygieně či oblékání – používají zástěnu/paravan, aby na Vás nebylo vidět? |
|  |
| **VYHODNOCENÍ:**  Výskyt odpovědi „pracovníci mě na pokoji neodhalují“ lze přisuzovat vlastními koupelnami uživatelů u jejich pokoje, kdy často býván prováděna denní hygiena.  Výsledek šetření hodnotíme pozitivně a nadále budeme pokračovat v pravidelných kontrolách daných pravidly 15/1 Zvyšování kvality sociální služby zaměřených na používání zástěn/paravánu při odhalování uživatelů na pokoji. |
| 9. Klepou pracovníci na dveře před vstupem do Vašeho pokoje? |
|  |
|  |
| **VYHODNOCENÍ:**  1 odpověď byla negativní – ne, neklepají  ***Opatření pro zvýšení kvality služby:***  Nadále pokračovat v pravidelných kontrolách daných pravidly 15/1 Zvyšování kvality sociální služby zaměřených na klepání zaměstnanců před vstupem na pokoj uživatele. |
|  |
| 10. Ruší Vás tu někdo, když jste s rodinou? |
|  |
| **VYHODNOCENÍ:**  Z odpovědí až na jedno sdělení nevzešlo, že by personál rušil uživatele při návštěvě jejich blízkých osob.  V 2 dotaznících bylo zakroužkováno ano a uvedeno jméno osoby, která ruší – z odpovědi vyplývá, že se jedná o spolubydlící. |
|  |
| 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:**  Konkrétní odpovědi – jak a komu si klienti mohou stěžovat, kdyby se jim něco nelíbilo:   * Ve smyslu „sestrám“, PSS „komukoliv“, personálu uvedlo celkem 11 osob * „klíčové pracovnici“ uvedly 3 osoby * „Ústně či písemně“, do schránky uvedlo 9 osob * 1 odpověď – „Nemám si na co stěžovat“ * 1 odpověď – „rodině“   Výsledek hodnotíme jako pozitivní. |

V jednom z dotazníků bylo uvedeno další sdělení, které se týkalo stravy: „Zlepšení stravy, mohlo by být více ovoce a zeleniny.“ Ohledně zlepšení kvality stravy bylo přijato opatření týkající se nově vzniklého komplexního systému nutriční péče, který je blíže popsaný ve druhém bodě tohoto dokumentu.

Zpracovala: Mgr. Eliška Popelová, sociální pracovnice

V Pačlavicích 29. 9. 2022