

## Výsledky zjišťování spokojenosti uživatelů sociální služby Domov pro seniory

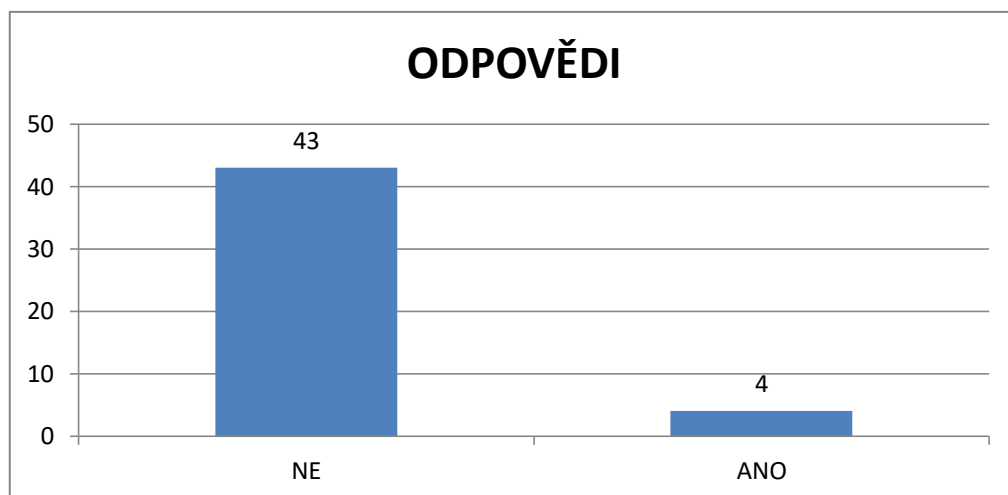
Dotazníkové šetření v sociální službě domov pro seniory probíhalo v měsících červnu a červenci 2019. Zjišťována byla jednak spokojenost uživatelů sociální služby a soulad poskytování sociální služby s definovanými cíli a zásadami veřejného závazku domova se zvláštním režimem v Pačlavicích.

Do dotazníkového šetření bylo zapojeno 47 osob – nebyly zapojeny osoby, se kterými je služba plánována pomocí technik využívaných u nekomunikujících osob, tedy u těch, kteří nedokáží porozumět otázkám ohledně plánování poskytování služby a smysluplně na ně odpovědět. Rovněž nebyli zapojeni uživatelé sociální služby, kteří byli v době provádění šetření 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 pracovníci. 10 osob dotazník vyplnilo samostatně, ostatní za pomoci těchto pracovníků. Podpis dotazníku byl dobrovolný.

### DOMOV PRO SENIORY

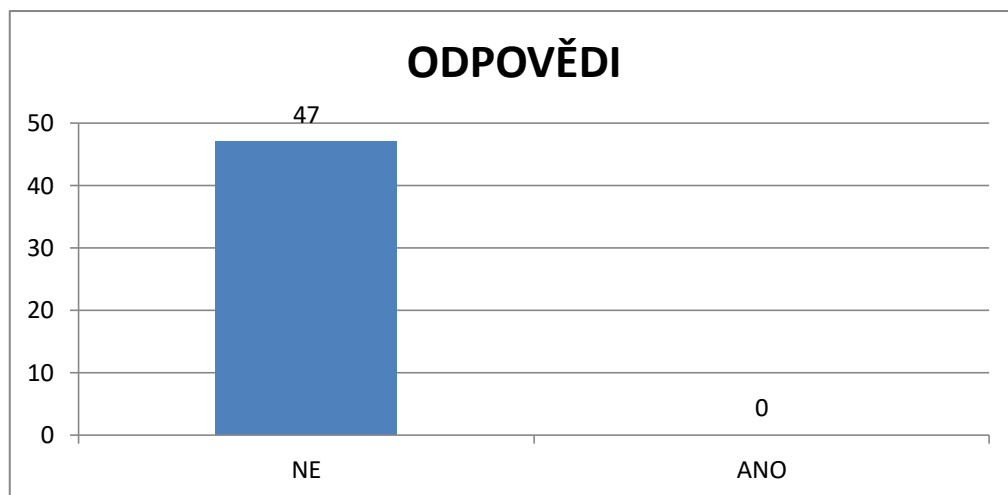
#### 1. Je zde v domově něco, kvůli čemu se zde necítíte dobře?



#### KOMENTÁŘ VEDEK SOCIÁLNÍ SLUŽBY:

Z odpovědí vyplývá, že naprostá většina dotazovaných nevnímá, že by zde bylo něco, kvůli čemu by se v domově necítili dobře. 4 osoby uvedly, že je zde něco, kvůli čemu se zde dobře necítí – konkrétní odpovědi byly: „průchozí pokoje“, „spolubydlící“, „nepořádek po uživatelích na pokojích a WC“; 1 osoba neuvedla konkrétní příklad. Tato otázka měla opět za cíl zjistit, zda se nám daří vytvářet důstojné podmínky života ve stáří – dle subjektivního pohledu uživatelů našich sociálních služeb. V současné době pracujeme na rekonstrukci všech prostor sociálních služeb, aby podmínky k životu pro seniory a seniory s demencí odpovídaly aktuálním kritériím popisujícím právě důstojné prostředí zařízení sociálních služeb – tedy především aby pokoje byly maximálně dvoulůžkové s vlastní koupelnou, vše bezbariérové a co nejvíce podporující bezpečnost klientů. Věříme, že tato opatření odstraní výše uvedené nedostatky, jelikož uživatelé budou mít více soukromí a svoji vlastní koupelnu, kde si budou moci udržovat svůj vlastní pořádek věcí.

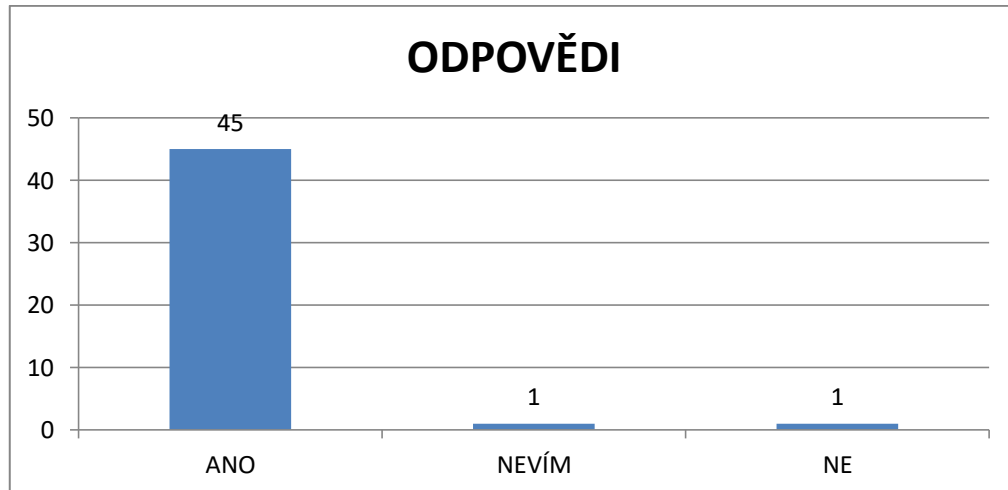
## 2. Stává se Vám, že s Vámi někdo z personálu nejedná s úctou?



### KOMENTÁŘ VEDENÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY:

Značnou měrou se na vytváření důstojných podmínek života ve stáří podílí také přístup a chování pracovníků, kteří přímo pečují o uživatele sociální služby, hodnotíme proto velmi kladně, že všichni dotazovaní odpověděli, že se s nimi všichni pracovníci jednají s úctou. Tato skutečnost je opět kontrolována vedoucími pracovníky, a pokud je zjištěn nedostatek, náleží pracovníkovi, který se tohoto dopustí, odpovídající sankce.

## 3. Můžete říct někomu z pracovníků, co byste chtěli a jak?

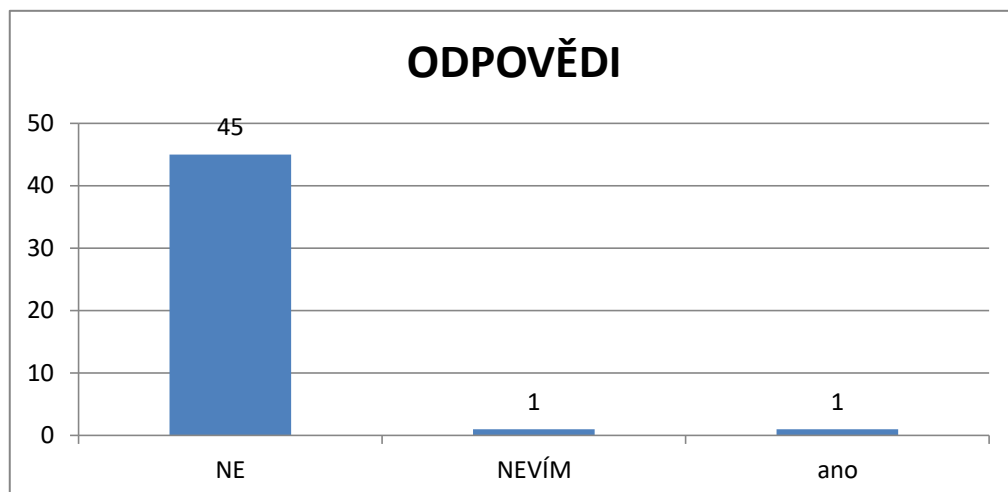


### KOMENTÁŘ VEDENÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY:

45 dotazovaných odpovědělo, že mohou někomu z pracovníků říct, co by chtěli a jak, 1 osoba nevěděla, jak na tuto otázku má odpovědět a 1 osoba odpověděla, že nemá komu z pracovníků o tomto říct. Konkrétně uživatelů sociální služby odpovídali, že by řekli klíčové pracovníci, vedoucí či komukoli z personálu, objevila se i konkrétní jména klíčových pracovníků.

Otázka směřovala k naplnění zásady „vytvářet službu, která bude co nejvíce odpovídat potřebám uživatelů sociální služby“, kdy je důležitým aspektem, aby si uživatelé uvědomovali možnost říct někomu z personálu o svých potřebách. Pracovníci v přímé péči si tak musí vybudovat u svého klíčového uživatele dostatečnou důvěru a aktivně uživateli naslouchat, aby tyto potřeby mohli správně rozpoznat a vhodně nastavit individuální průběh poskytování sociální služby.

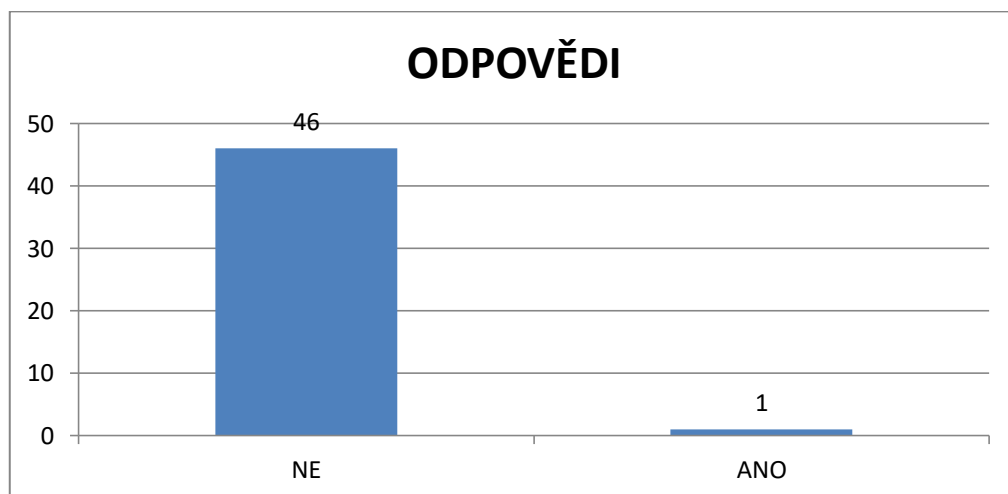
#### 4. Stává se Vám, že pracovnice služby dělá něco proti Vaší vůli?



##### KOMENTÁŘ VEDENÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY:

Otázka směřuje k oblasti dodržování práv uživatelů sociální služby, jejichž svobodná vůle může být omezena jen v případě přímého ohrožení zdraví či života. 45 osob ze 47 uvádí, že si nejsou vědomy omezování své vůle, což chápeme jako důkaz spokojenosti. 1 osoba, která uvedla odpověď ano, neuviedla konkrétní příklad, kdy k tomu dochází.

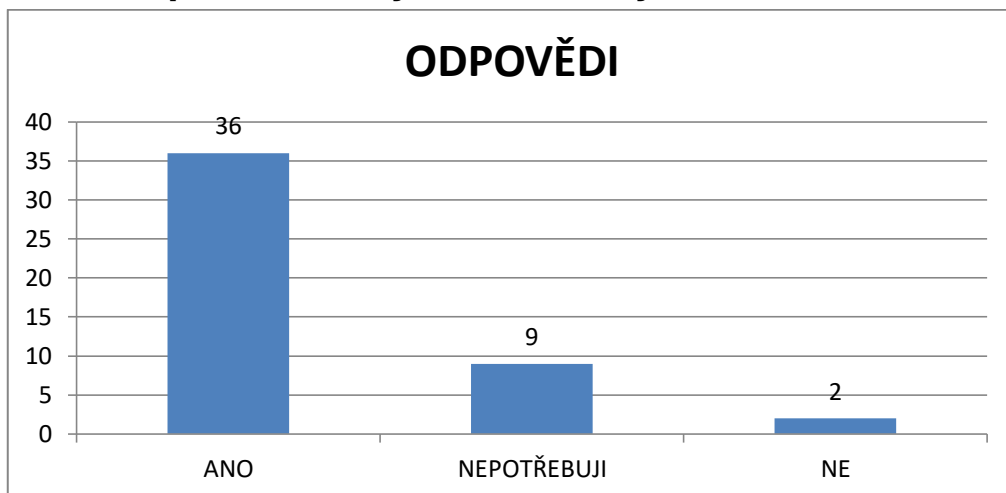
#### 5. Stává se Vám, že pracovnice služby za Vás dělá něco, co byste zvládl/a sám/sama?



##### KOMENTÁŘ VEDENÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY:

Cílem sociální služby je, aby si uživatelé co nejdéle zachovali svoje schopnosti a dovednosti a udrželi si tak v maximální možné míře svoji soběstačnost a samostatnost. S tím souvisí naše zásada, která hovoří o tom, že uživatelům poskytujeme pomoc pouze při těch činnostech, které nezvládnou samostatně. Opět kontrolujeme nastavením individuálních plánů a jejich dodržování, zda cíl naplňujeme – z pohledu uživatelů sociální služby se to daří až na jednu odpověď, ke které dotazovaný dodal „úprava postele“ (jelikož dotazovaný uvedl své jméno, bude s ním řešeno individuálně).

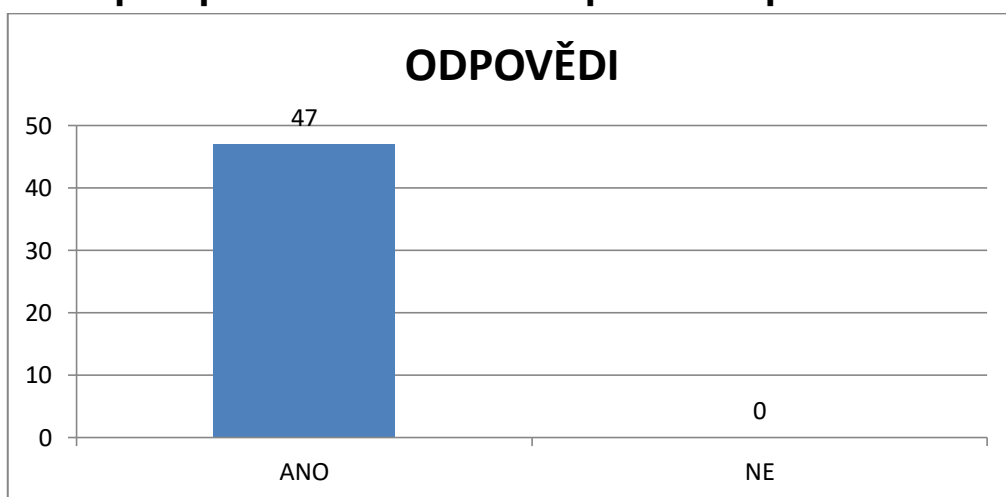
## 6. Když Vám pracovníci pomáhají při hygieně či oblékání - používají zástěnu/paraván, aby na Vás nebylo vidět?



### KOMENTÁŘ VEDENÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY:

36 uživatelů sociální služby ze 47 uvedlo, že pracovníci zástěnu používají, další ji nepotřebují z důvodu samostatného provádění osobní hygieny. Tento ukazatel vnímáme jako důležitý fakt dodržování práv uživatelů sociální služby, zejména práva na důstojné zacházení a zachování soukromí, jelikož nikdo by neměl být vystaven pohledu ostatních osob, ani se byt nechtěně dívat na druhé, když jsou nazí. Proto jsme rádi – a to vyplývá i z kontrol vedoucích pracovníků, že naši zaměstnanci tato právo našich uživatelů při svých pracovních činnostech respektují a zachovávají.

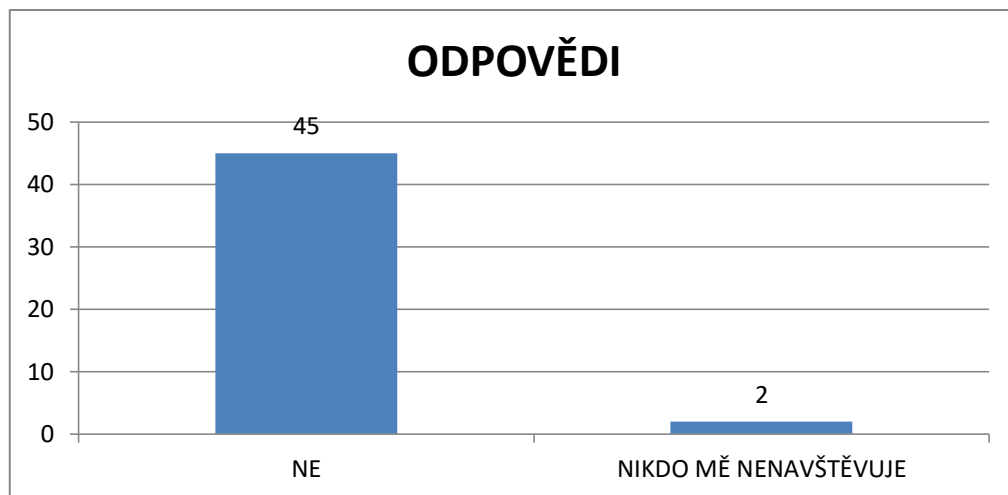
## 7. Klepou pracovníci na dveře před vstupem do Vašeho pokoje?



### KOMENTÁŘ VEDENÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY:

Všichni dotazovaní uvedli, že pracovníci před vstupem na pokoj uživatelů sociální služby klepou – jedná se o opatření na ochranu práv, které sice trvá chvíli, ale jsme přesvědčeni, že má pro obyvatele našeho domova velkou váhu, protože díky němu pociťují respekt ke svému soukromému prostoru i ke své osobě.

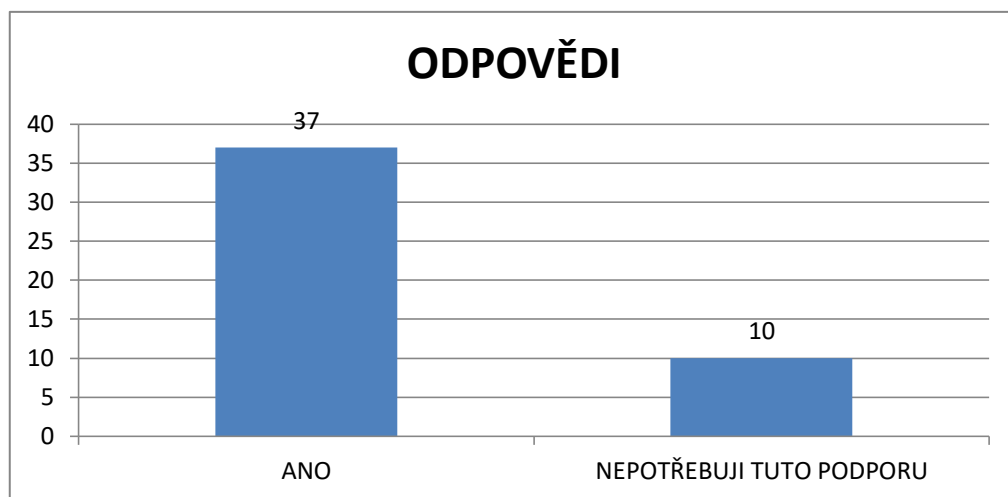
## 8. Ruší Vás tu někdo, když jste s rodinou?



#### KOMENTÁŘ VEDENÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY:

To, že naši uživatelé nejsou při kontaktu se svou rodinou rušeni, hodnotíme velmi kladně vzhledem k tomu, že je našim cílem, aby si uživatelé naší služby zachovali pokud možno stejně kvalitní kontakt s rodinou, jaký byl před zahájením poskytování sociální služby.

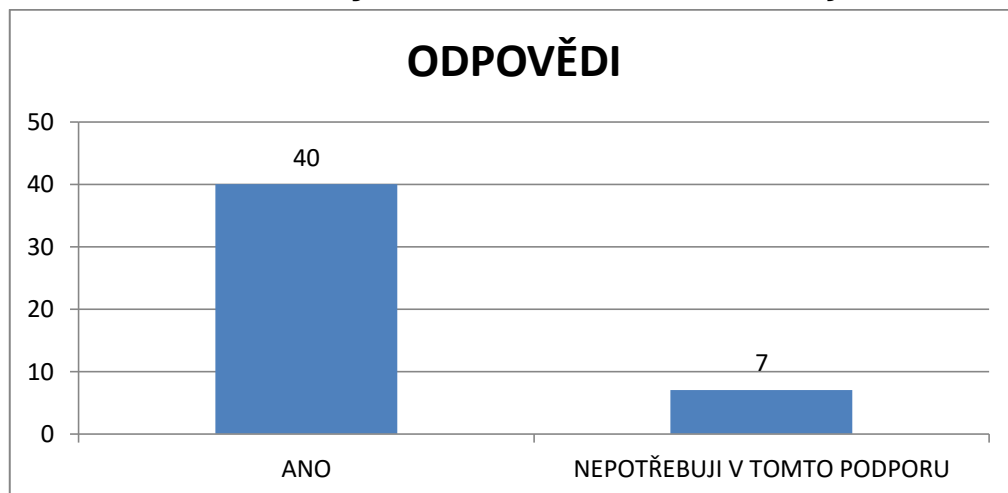
## 9. Máte se na koho obrátit, když potřebujete pomoci s telefonem či napsat dopis?



#### KOMENTÁŘ VEDENÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY:

Pomoc při kontaktování s rodinou – například podporou při obsluze telefonu či při odeslání dopisu – chápeme jako další možnost jak docílit toho, aby si uživatelé našich služeb zachovali stejně kvalitní kontakt se svou rodinou, jako tomu byl před zahájením poskytování sociální služby. 37 ze 47 osob uvádí, že se v tomto případě má na koho obrátit, což považujeme za pozitivní výsledek.

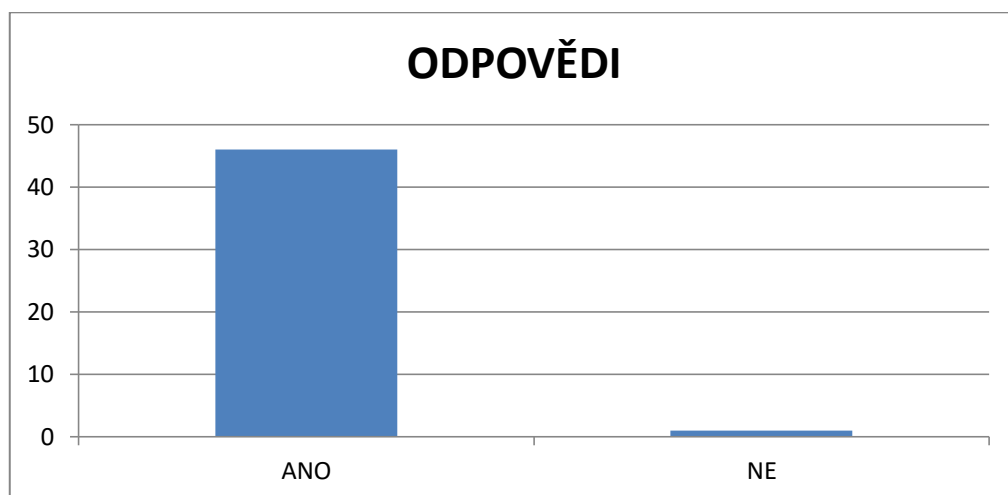
## 10. Pomáhá Vám někdo, když potřebujete do obchodu, na poštu, ke kadeřnici nebo když se chcete zúčastnit nějaké kulturní akce v obci?



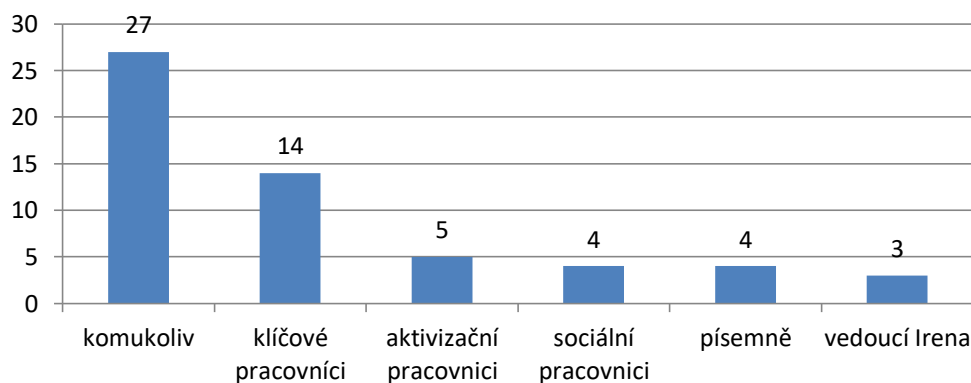
### KOMENTÁŘ VEDEDNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY:

To, že člověk začne využívat pobytovou sociální službu, by nemělo znamenat, že pro přestane okolí služby existovat nebo on přestane existovat pro něj – měl by dál využívat běžně dostupné veřejné služby, jako byl zvyklý i dříve. Proto našim uživatelům nabízíme doprovod a motivujeme je k jejich využívání – a jsme rádi, když uživatelé našich služeb uvádí, že jim někdo pomáhá, když těchto služeb potřebují využít – v dotaznících uvádí i konkrétní jména pracovníků, kteří jim pomoc zajišťují – nejčastěji aktivizační pracovníci či klíčoví pracovník.

## 11. Víte, jak a komu si můžete stěžovat, kdyby se Vám tady něco nelíbilo?



## ODPOVĚDI - KOMU BY SI STĚŽOVALI



### KOMENTÁŘ VEDENÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY:

Pravidla pro podávání stížností na kvalitu či způsob poskytování sociální služby jsme nastavili co nejjednodušeji – tedy tak, že mohou svoji stížnost sdělit komukoli z našich zaměstnanců, jelikož všichni včetně pracovníků údržby či úklidu jsou poučeni o pravidlech pro podávání a vyřizování stížností. 46 ze 47 osob uvádí, že ví, jak by si stěžovali – konkrétní odpovědi můžete vidět v grafu nad tímto komentářem (pokud dotazovaný odpověděl více možnostmi, byla každá možnost uvedena zvlášť).

### Další sdělení uživatelů sociální služby domov pro seniory, které uvedli jako důležité:

1. V sobotu již 2x byla polévka bez zavářky
2. Momentálně ta voda, je to daleko z mého pokoje, chybí dostatek času a soukromí v koupelně. Stravování je dobré, jsem spokojený.
3. Strava jednotvárná, často chléb a pomazánky.
4. Tady v domově je hodně diabetiků a podávají se často sladká jídla, chtělo by to omezit tyto jídla, ať diabetici nemají zdravotní potíže, nepřeslázovat čaj, místo mastných pomazánek stačí na chleba ramu nebo máslo.
5. Strava je dobrá až na to maso, je tvrdé a nejde ukrojit ani pokousat, lepší než nůž by byla sekera.

Všechna tato sdělení byla předána příslušným pracovníkům.

### Cíle pro tento a další rok:

- Dokončit rekonstrukci prostor domova seniory, aby pokoje uživatelů byly maximálně dvoulůžkové s vlastní koupelnou;

Zpracovala Mgr. Petra Motalová, sociální pracovníce  
V Pačlavicích 6. 8. 2019