



Podkrušnohorské domovy sociálních služeb

Dubí - Teplice, příspěvková organizace

Na Výšině 494, 417 01 Dubí

Tel. 417 571 102

IČO 63787849

pdss@pdss.cz

Vyhodnocení provedeného dotazníkového šetření spokojenosti klientů PDSS Dubí – Teplice :

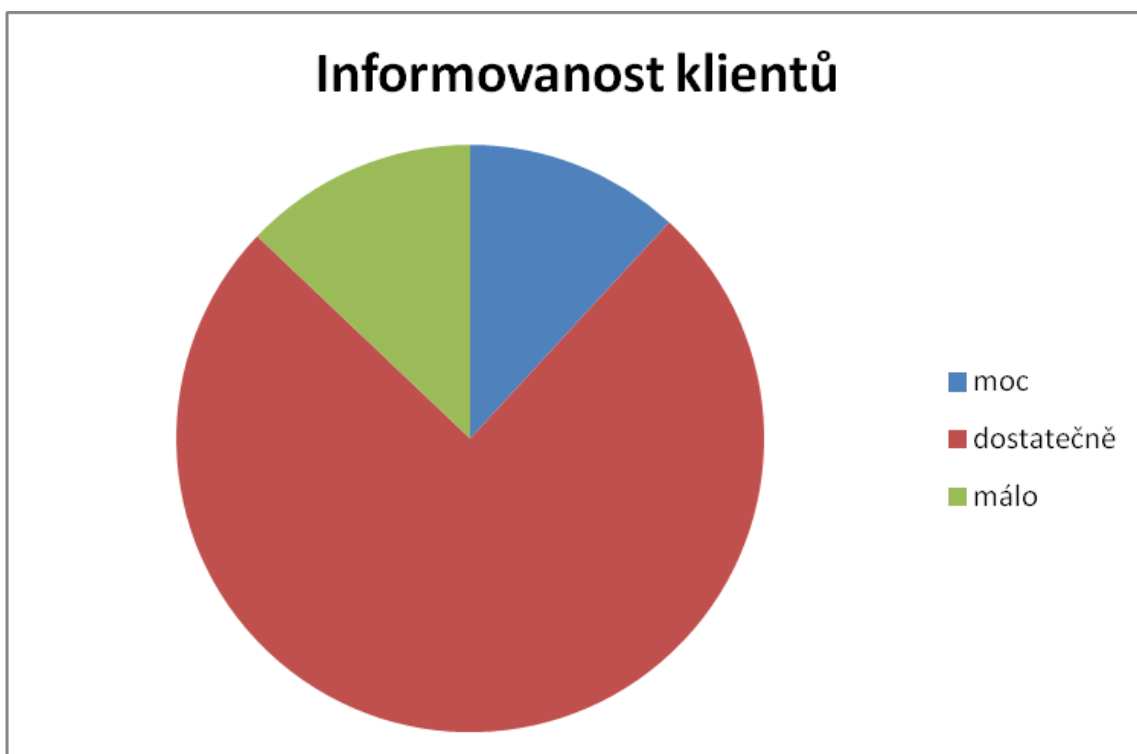
Klientům byl dán dotazník týkající se 9 okruhů – témat, která mohou odrážet spokojenost klientů při nástupu a dále pobytu v našem domově. Dotazníkového šetření se zúčastnilo 192 klientů, dotazník však vyplnilo pouze 151 klientů, 41 klientů odmítlo dotazník vyplnit.

1) Informovanost klientů - 4. podotázky

66 x zazněl názor, že informací je až moc

421 x zazněl názor, že informací je dostatečně

72 x zazněl názor, že informací je málo

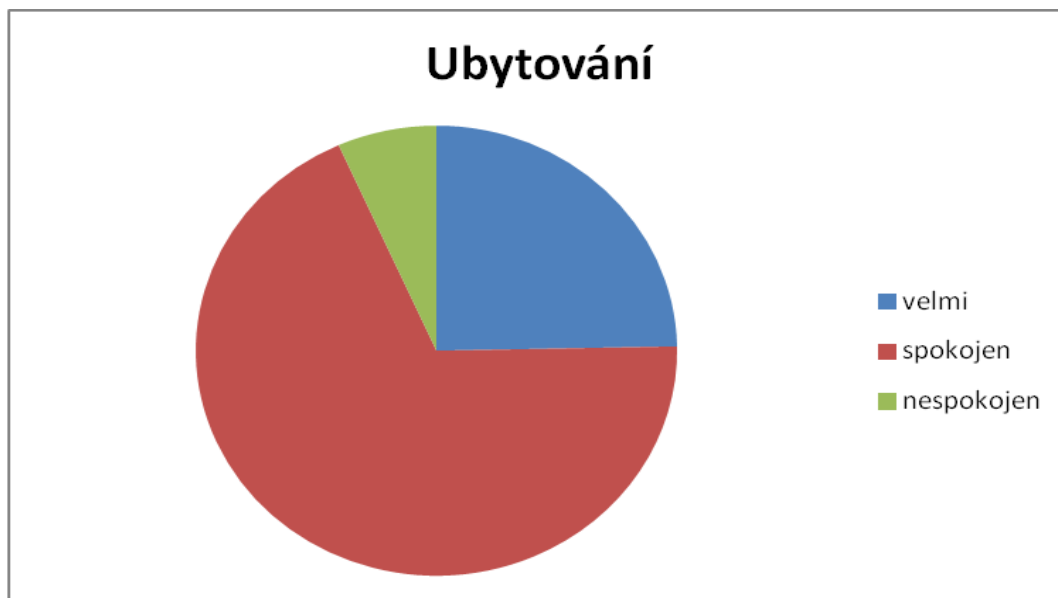


2) Ubytování klientů - širší okolí, budova, pokoj – 11 podotázek

382 x zazněl názor, že s ubytováním jsou velmi spokojeni

1062 x zazněl názor, že s ubytováním jsou spokojeni

103 x zazněl názor, že s ubytováním nejsou spokojeni

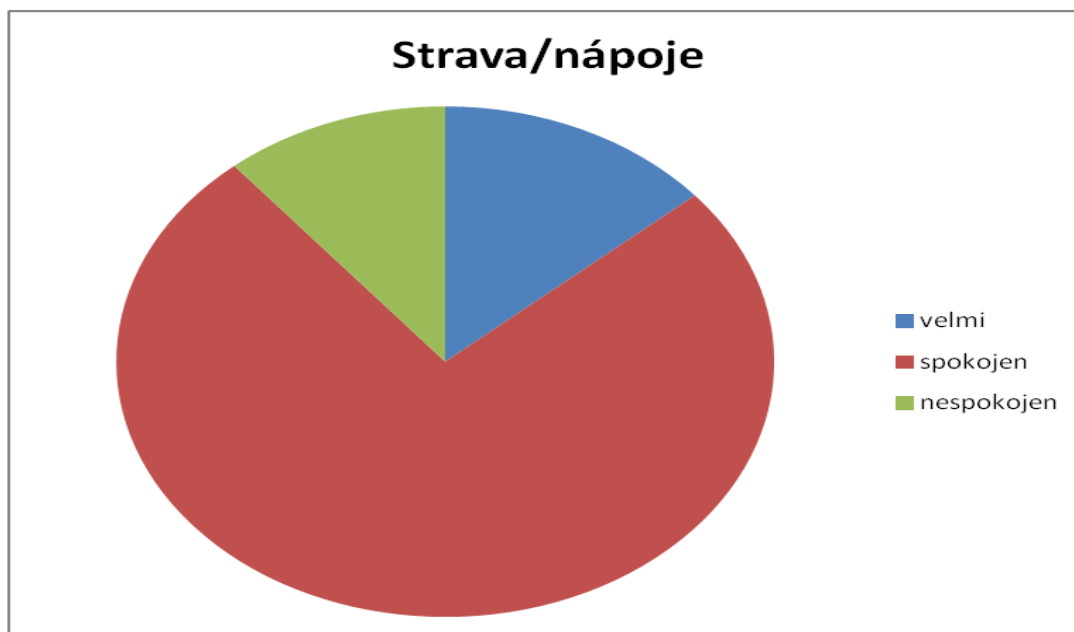


3) Stravování a nápoje – časy, kvalita, ochota personálu – 14 podotázek

276 x zazněl názor, že se stravou a nápoji jsou velmi spokojeni

1517x zazněl názor, že se stravou a nápoji jsou spokojeni

223 x zazněl názor, že se stravou a nápoji nejsou spokojeni



4) Aktivizační činnosti - množství, kvalita a informovanost – 10 podotázek

226 x zazněl názor, že s činnostmi týkajícími se volného času jsou velmi spokojeni

762 x zazněl názor, že s činnostmi týkajícími se volného času jsou spokojeni

59 x zazněl názor, že s činnostmi týkajícími se volného času nejsou spokojeni



5) Poskytování přímé péče – její kvalita a dostatečnost – 10 podotázek

459 x zazněl názor, že s poskytováním péče jsou velmi spokojeni

856 x zazněl názor, že s poskytováním péče jsou spokojeni

23 x zazněl názor, že s poskytováním péče nejsou spokojeni

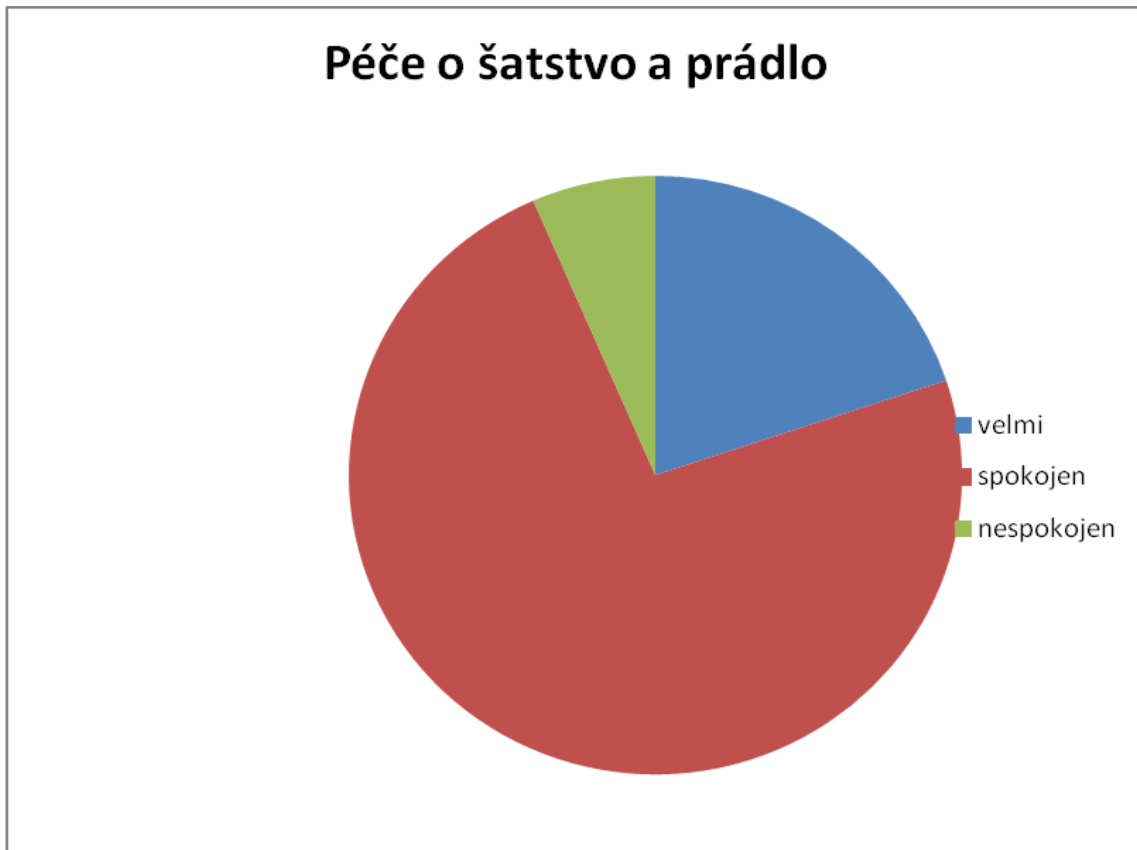


6) Péče o šatstvo a prádlo – jeho čistota, stav, rychlost a spolehlivost
poskytované služby praní – 5 podotázek

131x zazněl názor, že s péčí o šatstvo a prádlo jsou velmi spokojeni

485 x zazněl názor, že s péčí o šatstvo a prádlo jsou spokojeni

43 x zazněl názor, že s péčí o šatstvo a prádlo nejsou spokojeni



7) 8 otázek na téma co byste chtěl/a změnit – vybrat tři možnosti

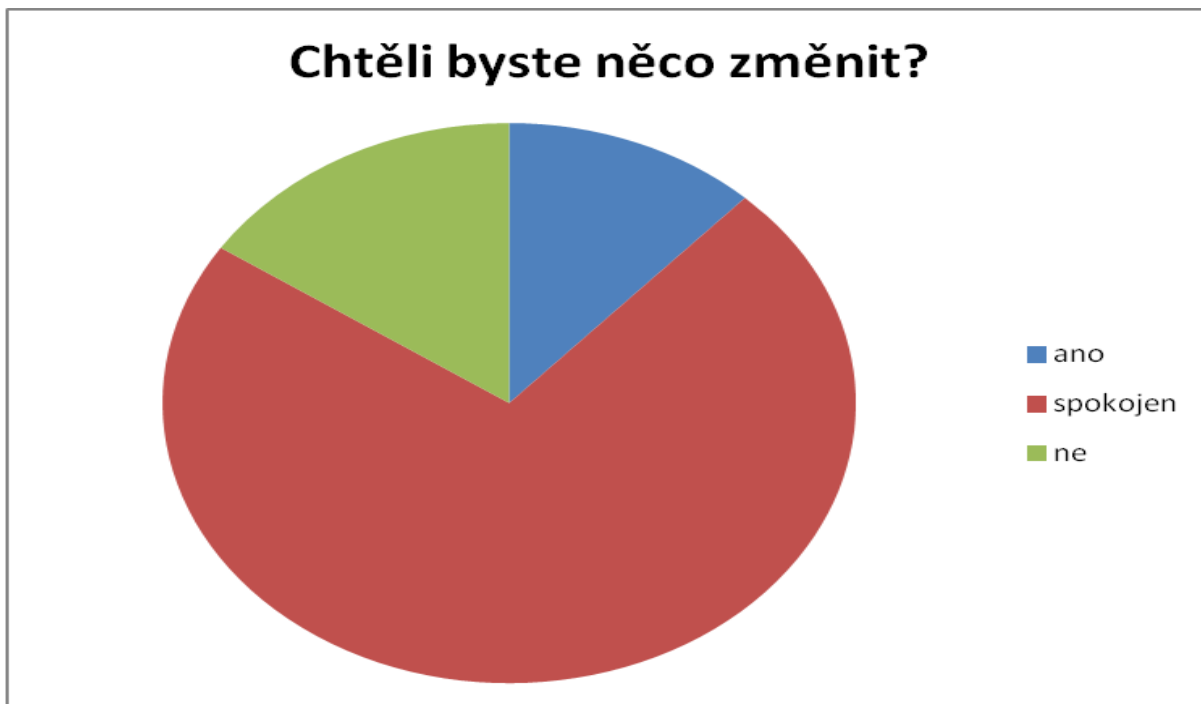
83 x zazněl názor, že by chtěli něco změnit

505 x zazněl názor, že jsou spokojeni

109 x zazněl názor, že nechtějí nic změnit

Bohužel 92 % respondentů zaškrtnulo všech osm otázek, přestože při vyhodnocování bylo stanoveno zadání pouze 3 možných otázek. Vzhledem k tomuto nelze prokazatelně označit otázku, týkající se nejvíce navrhovaných změn. Přes toto však lze říci, že některé změny navrhuje pouze cca 12 % klientů. Po vyhodnocení se u

navrhovaných změn objevuje nejvíce otázka číslo 1. Vztahy mezi klienty navzájem a jako druhá možnost pozdějšího vstávání.

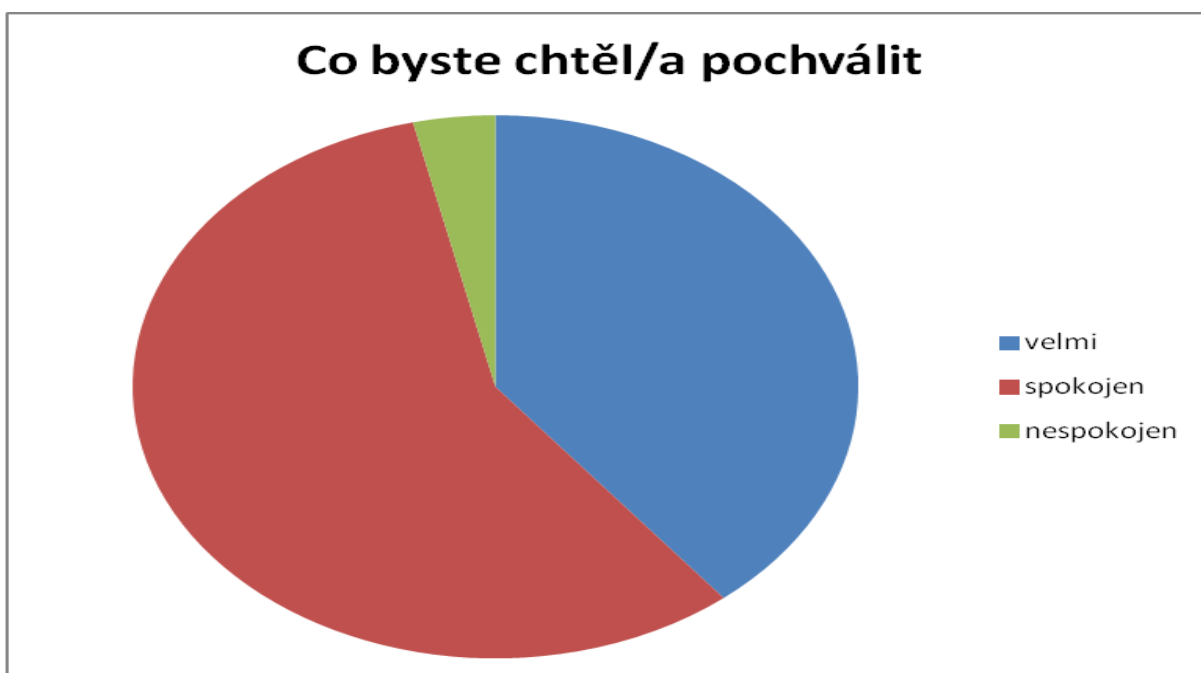


8) 10. otázek na téma co byste chtěli pochválit – vybrat tři možnosti

301x zazněl názor, že by chtěli něco pochválit a jsou velmi spokojeni

439 x zazněl názor, že by chtěli něco pochválit a jsou spokojeni

28 x zazněl názor, že jsou s něčím nespokojeni



Bohužel 64 % respondentů vybralo všech deset otázek, a proto bylo při vyhodnocování přistoupeno k stanovení pouze 3 možností, a zde je výčet u 36 % klientů, týkající se nejvíce pochválených či kritizovaných úseků péče.

Pořadí úseků s počtem hodnocení spokojen:

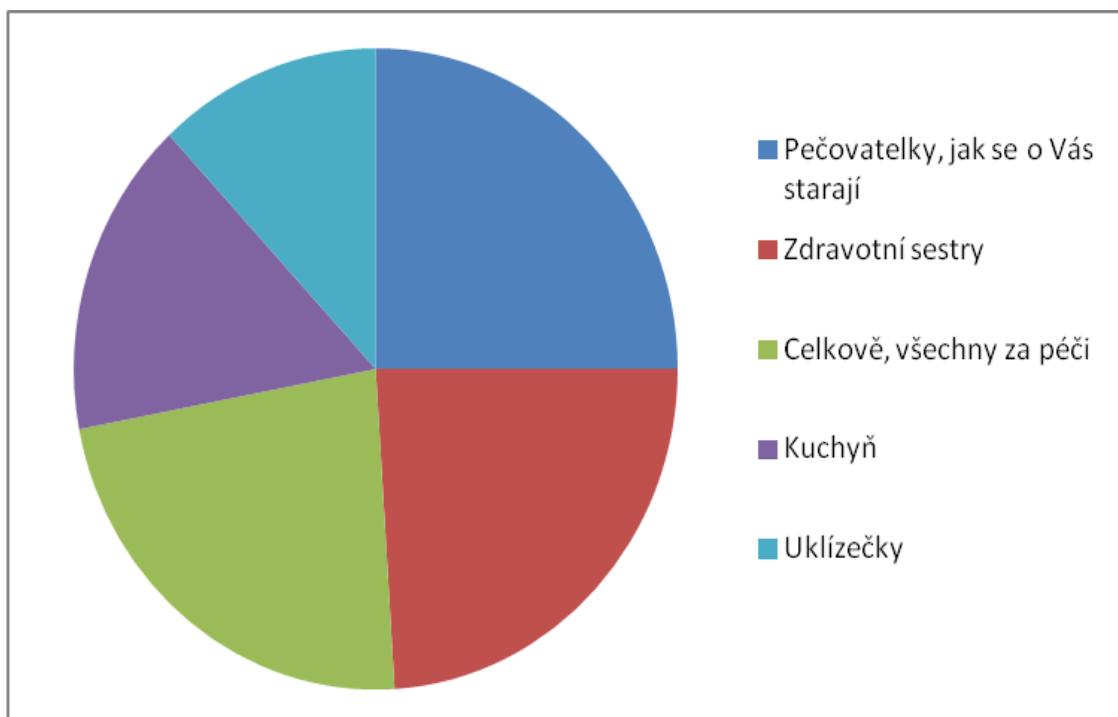
25 x Pečovatelky, jak se o Vás starají

24 x Zdravotní sestry

23x Celkově, všechny za péči

16 x Kuchyň

12 x Uklízečky



Lze tedy hodnotit, že respondenti, kteří hodnotili, v souladu se zadáním tři možné okruhy otázek jsou spokojeni s přímou péčí - pracovnice v sociálních službách, a zdravotní sestry, ale v oblasti jejich zájmů jsou i kuchaři, strava a úklid.

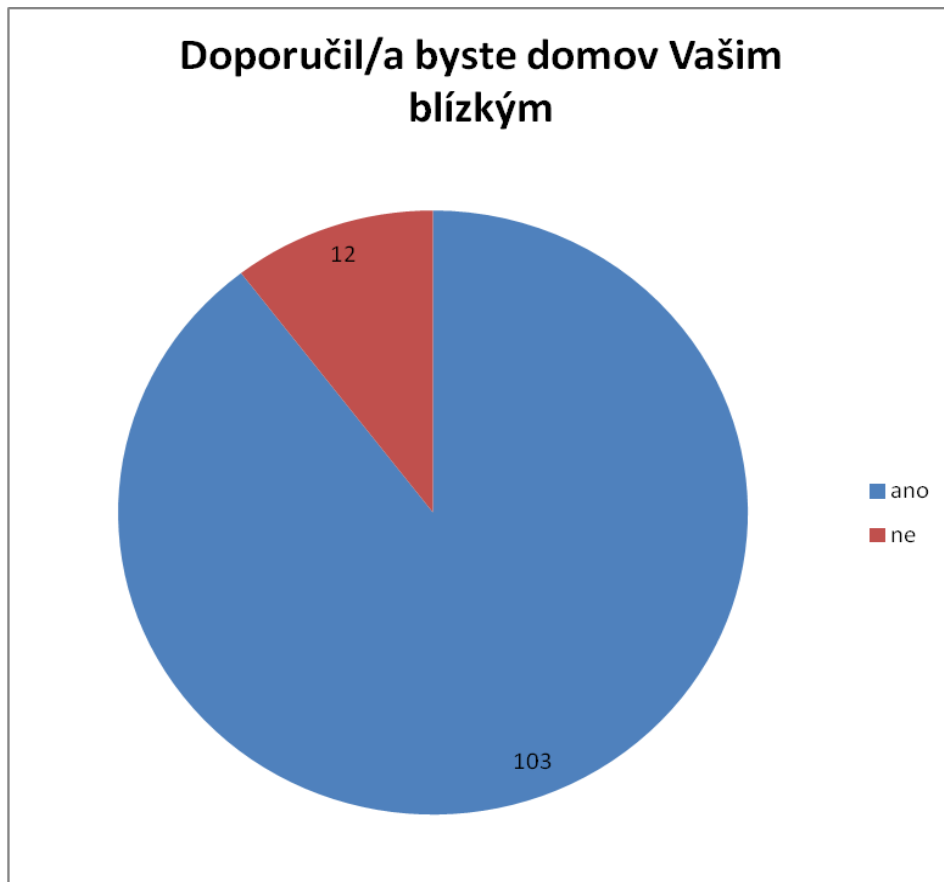
9) Otázka doporučil/a byste domov Vaším blízkým a známým ?

10)

103 respondentů odpovědělo, že ano

12 respondentů odpovědělo, že ne

36 respondentů neodpovědělo v této otázce vůbec



Vzhledem ke shora uvedenému je zřejmé, že převažuje celková spokojenost klientů domovů s poskytovanými službami. Při následujícím dotazníkovém šetření spokojenosti klientů doporučuji lepší vysvětlení bodů 7 a 8 a důraz na vyplnění všech kolonek v ostatních oblastech, neboť tímto dochází ke značnému zkreslování údajů.

Ing. Josef Žid
manager SQSS