



Průzkum spokojenosti klientů DPS Ruská 2026 - vyhodnocení

Předkládané vyhodnocení průzkumu spokojenosti klientů shrnuje hlavní zjištění získaná na základě anonymní zpětné vazby klientů. Cílem průzkumu bylo zmapovat vnímání klíčových oblastí poskytované sociální služby DPS v domově Ruská Dubí a současně odhalit oblasti, ve kterých existuje prostor pro další zkvalitnění služby.

Průzkum spokojenosti klientů DPS Teplice byl **zahájen 23. 9. 2026 a ukončen 25. 9. 2026**. Z aktuálního celkového počtu 37 klientů se dotazníkového šetření zúčastnilo celkem **33 klientů**. Všichni přítomní klienti se průzkumu spokojenosti zúčastnili dobrovolně. Jeden klient je hospitalizován v nemocnici a tři klienti vzhledem ke zhoršenému zdravotnímu stavu nebyli schopni odpovídat.

Průzkum spokojenosti klientů DPS Ruská Dubí, byl proveden managerem SQSS PhDr. Hanou Jelínkovou, MBA a metodikem Mgr. Danielelem Francem s pomocí programu Microsoft Forms. Klienti mohli dobrovolně a anonymně odpovídat na 19 otázek, které byly rozděleny do 4 oddílů. Každá z otázek byla s možností vlastního vyjádření:

Oddíl 1. Jak jste spokojen/a s prostředím PDSS?

1. Místo, kde se domov nachází.
2. Bezbariérovost.
3. Vybavení nábytkem.
4. Vybavení technologiemi a internet.
5. Společenské prostory.
6. Máte dostatek soukromí?
7. Máte v zařízení pocit bezpečí a jistoty?

Oddíl 2. Poskytování sociálních služeb:

8. Jak jste spokojen/a s přímou péčí? Poskytování péče / pečující personál
9. Jak jste spokojen/a se zdravotní péčí? Poskytování péče / zdravotnický personál
10. Jak jste spokojen/a se sociálním poradenstvím? Poskytování poradenství / sociální pracovnice
11. Jak jste spokojen/a se službami prádelny?

12. Jak byste hodnotil/a úklid a čistotu v zařízení?
13. Jak jste spokojen/a s kvalitou, organizací a úrovní kulturních akcí a volnočasových aktivit? Pestrost aktivit a kulturních akcí / množství

Oddíl 3. Stravování

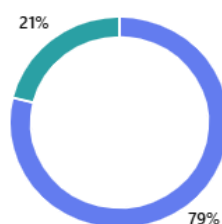
14. Jak jste celkově spokojen/a se stravováním?
15. Pestrost jídla a chuť.
16. Množství podávané stravy.
17. Máte k dispozici dostatek nápojů?

Oddíl 4. Celková spokojenost se zařízením PDSS.

18. Splnilo se nástupem do zařízení Vaše očekávání od poskytované služby?
19. Doporučil/a byste toto zařízení svým známým?

1. Místo, kde se domov nachází

● vyhovuje	26
● nevyhovuje	0
● Jiné	7



Všem klientům místo, kde se domov nachází vyhovuje. Někteří zmiňovali, že je tam krásná zahrada a dost zeleně. Dalších šest klientů uvedlo, že i přesto, že jim místo vyhovuje, tak od přilehlé hlavní silnice je hluk a ulice je rušná.

2. Bezbariérovost

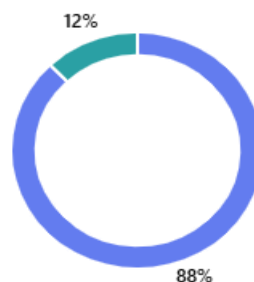
● vyhovuje	32
● nevyhovuje	0
● Jiné	1



Všem klientům bezbariérovost domova vyhovuje, klienti vítají nový evakuační výtah, díky němuž se mohou dostat až na zahradu. Pouze jedna klientka uvedla, že má občas problém přejít s chodítkem přes práh do pokoje.

3. Vybavení nábytkem

● vyhovuje	29
● nevyhovuje	0
● Jiné	4



Velké části klientů vybavení nábytkem vyhovuje. Jeden klient uvedl, že na třílůžkovém pokoji je málo prostoru, další klient sdělil, že mu vrže postel a jeden má v posteli vyležený dolík. Jedna klienta by uvítala větší skříň, i když jí i tato stačí.

4. Vybavení technologiemi a internet

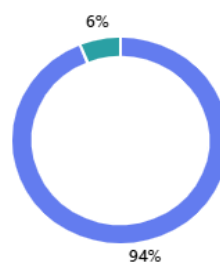
● vyhovuje	13
● nevyhovuje	0
● Jiné	20



Z výsledků šetření vyplývá, že většina klientů technologie ani internet nepoužívá. Uvádějí, že v domově není internet nebo nefunguje. Někteří klienti mají vlastní TV, další pak uvedli, že mají svůj mobilní telefon s vlastním internetem. Tato oblast je podnětem pro zlepšení a zkvalitnění služby.

5. Společenské prostory

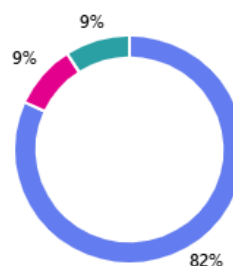
● vyhovuje	31
● nevyhovuje	0
● Jiné	2



Všem klientům společenské prostory vyhovují a líbí se jim. Dva klienti vítají i nově vybudovanou venkovní klubovnu, i když jeden uvedl, že se zdá být malá.

6. Máte dostatek soukromí?

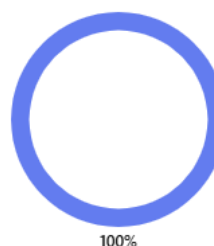
• ano	27
• ne	3
• Jiné	3



Z výsledků průzkumu je zřejmé, že většina klientů má dostatek soukromí. Všechny negativní odpovědi se týkali klientů, kteří žijí na třílůžkových pokojích. Jeden klient také uvedl, že si nerozumí se spolubydlícím a neustále se dohadují. Pro zkvalitnění služby by bylo dobré do budoucna třílůžkové pokoje úplně zrušit.

7. Máte v zařízení pocit bezpečí a jistoty?

• ano	33
• ne	0
• Jiné	0



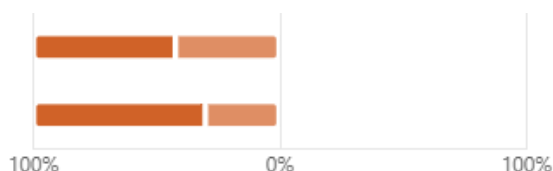
Všichni klienti se cítí v zařízení bezpečně. Jelikož jsou v zařízení z důvodu svého zhoršeného zdravotního stavu mají jistotu, že je o ně nepřetržitě postaráno. Jeden klient z legrace uvedl, že ho tam nikdo nebije, další pak dodal, že se necítí být nikým ohrožen.

8. Jak jste spokojen/a s přímou péčí?

● Velmi spokojen ● Spokojen ● Ani spokojen ani nespokojen ● Nespokojen ● Velmi nespokojen

Poskytování péče

Pečující personál

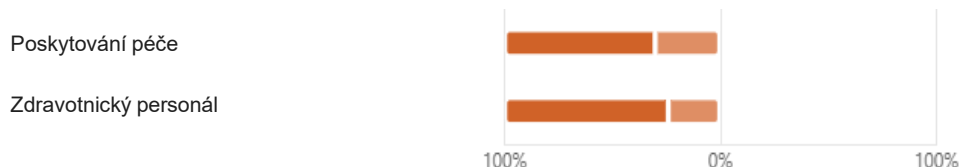


S poskytováním péče je 57,6 % klientů velmi spokojeno a 42, % spokojeno. Nikdo z klientů nebyl ani s poskytovanou péčí ani pečujícím personálem nespokojen.

S pečujícím personálem je 69,7 % velmi spokojeno, 30,3 % spokojeno. Velmi chválili ochotu, vstřícnost a obětavost veškerého personálu. Jedna klienta uvedla, že do zařízení přišla jako „ležák na plenách“ a tady jí dali tak dohromady, že samostatně chodí a opět se cítí důstojně.

9. Jak jste spokojen/a se zdravotní péčí?

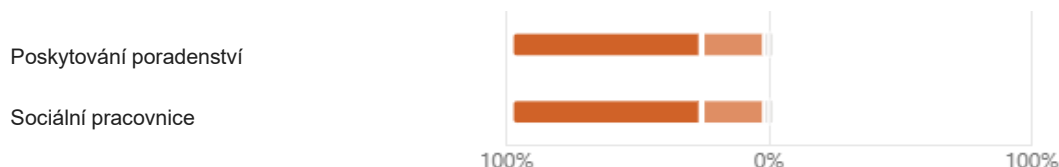
● Velmi spokojen ● Spokojen ● Ani spokojen ani nespokojen ● Nespokojen ● Velmi nespokojen



Ke zdravotní péči se nikdo z klientů nevyjádřil negativně. S poskytováním zdravotní péče je 69,7 % klientů velmi spokojeno a 30,3 % spokojeno. Se zdravotnickým personálem je velmi spokojeno 75,8 % klientů a 24,2 % spokojeno. Někteří klienti uváděli horší dostupnost lékaře, který do zařízení dochází.

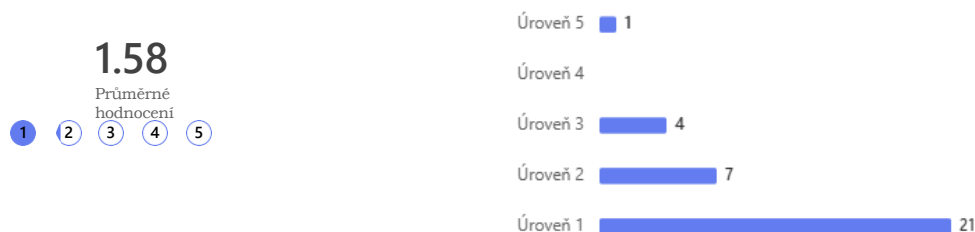
10. Jak jste spokojen/a se sociálním poradenstvím?

● Velmi spokojen ● Spokojen ● Ani spokojen ani nespokojen ● Nespokojen ● Velmi nespokojen



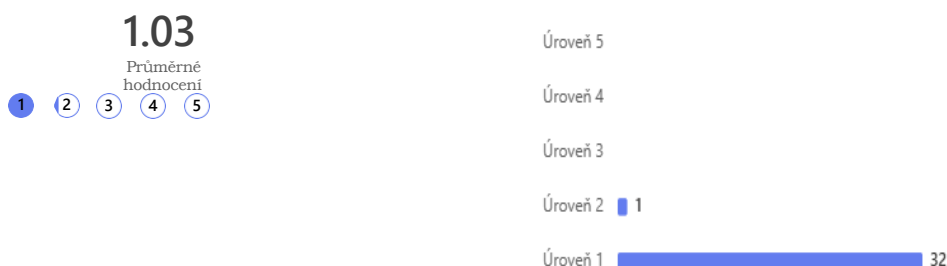
S poskytováním sociálního poradenství je velmi spokojeno 72,7 % klientů, 24,2 % spokojeno a pouze jeden klient má neutrální postoj. Se sociální pracovnicí jsou všichni spokojeni a 72,7 % klientů dokonce velmi spokojeni. Pouze jeden klient měl neutrální odpověď, ke které uvedl, „že se jí pořád něco nelíbí“, všichni ostatní klienti chválili výbornou spolupráci a vstřícnost.

11. Jak jste spokojen/a se službami prádelny?



U této otázky známkovali klienti jako ve škole, přičemž 1 je nejlepší a 5 nejhorší. Z odpovědí vyplývá, že jsou klienti až na výjimky se službami prádelny spokojeni. Někteří dali sníženou známku z důvodu ztráty některého kusu oblečení, některé klientky uvedly, že je špatně vyžehlené prádlo, některým vrací oblečení bez knoflíků. Jeden z klientů také uvedl, že mu přijde dlouhá doba, než se prádlo vrátí zpět z prádelny.

12. Jak byste hodnotil/a úklid a čistotu v zařízení?



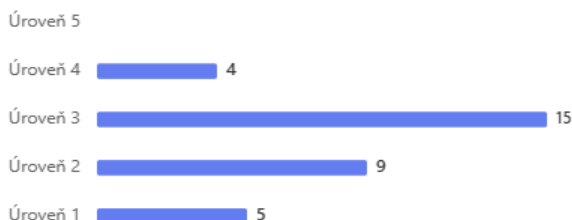
U této otázky známkovali klienti jako ve škole, přičemž 1 je nejlepší a 5 nejhorší. Téměř všichni klienti hodnotí úklid a čistotu domova pozitivně a jsou spokojeni, pouze jeden dal sníženou známku, přičemž neuvedl žádný důvod. Všichni klienti chválili práci personálu a dodávali, že dělají, co můžou.

13. Jak jste spokojen/a s kvalitou, organizací a úrovní kulturních akcí a volnočasových aktivit?



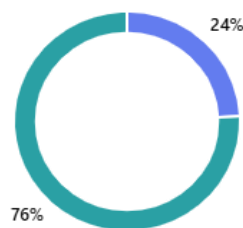
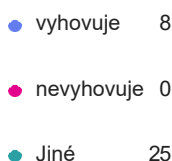
Téměř všichni klienti jsou s pestrostí aktivit a kulturních akcí i množstvím spokojeni. 48,5 % je klientů velmi spokojeno, 27,3 % jsou spokojeni a 24,2 % klientů využilo možnosti neutrální odpovědi především z důvodu, že se aktivit neúčastní nebo vzhledem ke svému zdravotnímu stavu účastnit nemohou. Podobné odpovědi se týkaly i množství pořádaných aktivit a kulturních akcí kdy 45,5 % je velmi spokojeno, 30,3 % spokojeno a 24,2 jsou neutrální.

14. Jak jste celkově spokojen/a se stravováním?



Zrovna tak jako u otázky 11 a 12 klienti měli možnost známkovat jako ve škole, přičemž 1 je nejlepší a 5 nejhorší. Vzhledem k výsledku dotazníkového šetření můžeme hodnotit celkovou spokojenost se stravováním jako průměrnou. Klienti nejčastěji uváděli, že se často opakují jednotlivá jídla, nechutnají jim pomazánky, kterých mají mnoho jak ke snídani, tak k večeři. Uvítali by k večeři lehčí jídla, velká část uvedla, že jim nechutnají tzv. „míchanice“ jako grenadýrmarš apod. Někdo by rád více zeleninových salátů a luštěnin. Polévky jsou výborné, ale jsou často vývary. Další nemá rád mnoho sladkých jídel, přijde jim, že mají hodně sladkého a radši by jedli maso. K masu také často zaznívalo, že je špatně krájené a dlouhá vlákna se špatně krájí a žvýkají. Nejvíce připomínek bylo především ke složení jídelníčku, což je velkým podnětem ke zkvalitnění.

15. Pestrost jídla a chuť.



Tato oblast byla nejkomentovanější částí celého dotazníku. Na otázku pestrosti a chuti nejčastěji zazněli odpovědi: „Jak kdy.“ „Někdy jo, někdy ne.“ „Občas se to nepovede.“ „Není to jako doma.“ „Nic moc.“ „Někdy dobrý, jindy horší.“ „Obědy jsou dobré, ale ty večeře...“ „Kombinace jídel je strašná.“ „Špatné kombinace, jídelníček je stereotypní.“ Část klientů uvedla, že je často rýže nebo těstoviny. Naopak chválí bramborovou kaši. Někteří z klientů by uvítali, kdyby měl možnost výběru jídel. Zhruba polovině klientů chuť jídel, hlavně obědů vyhovuje, hůře byla hodnocena pestrost. Velká část nespokojených klientů uvedla, že když jim jídlo nechutná, tak mají možnost si koupit něco jiného v blízkých obchodech či restauracích.

16. Množství podávané stravy

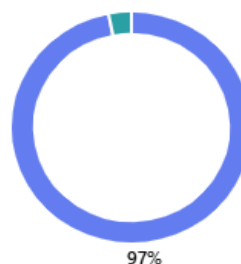
● vyhovuje	30
● nevyhovuje	0
● Jiné	3



Všem klientům množství podávané stravy vyhovuje, ale téměř všichni dodali, že je jídla někdy až moc, někdo jí málo. Někteří uváděli, že když sní polévku, tak už se do nich nevejde hlavní jídlo. Jedna klientka uvedla, že byla překvapená, že jsou tady svačiny. Další pak, že ani doma 5 x denně nejedla a klidně by zrušila svačiny. Několik klientů by uvítalo lehčí večere.

17. Máte k dispozici dostatek nápojů?

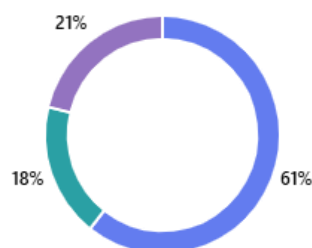
● ano	32
● ne	0
● Jiné	1



Všichni klienti mají dostatek nápojů. A po celý den mají k nápojům přístup, popřípadě si sami natočí vodu z kohoutku, která jim podle jejich slov také stačí. Dva klienti vtipkovali, zda se ptáme na dostatek alkoholických nápojů, protože ty od zařízení nemají k dispozici. Pečující personál dbá na pitný režim klientů a nejvíce v teplých dnech letních měsíců.

18. Splnilo se nástupem do zařízení Vaše očekávání od poskytované služby?

ano	20
ne	0
možná	6
jiné	7



Většina klientů uvedla, že se splnilo jejich očekávání. Další uvedli, že si to nedokázali představit, nebo neměli žádné očekávání. Z volného vyjádření klienti také odpovídali, že se do domova dostali nečekaně a neměli čas přemýšlet na tím, co mají očekávat. Několik dotazovaných sdělilo, že měli v zařízení své příbuzné, takže věděli, co mohou čekat. Jeden klient uvedl, že je to dokonce mnohem lepší, než očekával.

19. Doporučil/a byste toto zařízení svým známým?

● Rozhodně ano ● Ano ● Ne ● Rozhodně ne



Toto zařízení by rozhodně doporučilo svým známým 45,5 % klientů a 39,4 % by doporučilo. Jeden klient dokonce uvedl, že naše zařízení už několika lidem doporučil. 15,5 % (5 klientů) odpovědělo, že ne, a to přesto, že jsou spokojeni a služby chválí. Nejčastěji uváděli, že by se měl každý rozhodnout o pobytu v zařízení sám. Jeden klient řekl, že nikomu do ničeho nepovídá. Také, že dokud jsou schopni se sami postarat doma, tak ať zůstanou doma co nejdéle.

Závěr

Z výsledků dotazníkového šetření vyplývá, že mezi klienty převládá celková spokojenost s poskytovanými službami.

Pozitivně je hodnocena lokace zařízení, jeho celková dostupnost. Drobné připomínky zazněli k hluku, který je ulice s velkým provozem motorových vozidel. Bezbariérovost domova zaručuje nově vybudovaný evakuační výtah, kterým se klienti bez problémů dostanou až na zahradu domova a nemají žádné potíže ani s pohybem po budově. Uspokojivých výsledků dosáhla oblast ubytování, která klientům poskytuje dostatek soukromí a pocit bezpečí. Nespokojenost k otázce soukromí zazněla především od klientů sdílejících třílůžkové pokoje. Nábytkové vybavení je pro klienty vyhovující, současně však bylo poukázáno na pár drobných nedostatků a málo prostoru na třílůžkovém pokoji.

Společenské prostory jsou hodnoceny jako kvalitní, vybavené novým nábytkem. Klienti také vítají nově vybudovanou venkovní klubovnu.

Výzkum ukázal, že většina klientů nevyužívá technologie ani internet, často uváděli, že v domově nefunguje WI-FI, což představuje významný podnět pro zlepšení. Klienti mají možnost vybavit své pokoje vlastní televizí, rádiem či počítačem, případně mohou PC využívat v kulturní místnosti.

Oblasti přímé péče, zdravotní péče a sociálního poradenství byly hodnoceny velmi pozitivně. Nikdo z klientů nebyl nespokojen, naopak uváděli, že se jim dostává veškerá péče, kterou potřebují. Chválili ochotný a vstřícný personál celého domova.

Se službami prádelny jsou klienti rovněž spokojeni, i když se vyskytly nedostatky v podobně ztracených nebo zničených kusů prádla. Velmi kladně je hodnocen také úklid a celková čistota zařízení.

Klienti se rádi zapojují do volnočasových aktivit a kulturních akcí, přičemž jejich pestrost i množství hodnotí jako vyhovující. Respondentům vyhovuje možnost volby účasti podle aktuální chuti a nálady. Neutrální odpovědi se objevovaly především u klientů, kterým v účasti na akcích a výletech brání jejich zdravotní stav.

Samostatný oddíl dotazníku tvořila oblast stravování, která byla nejkomentovanějším tématem celého dotazníku. Přestože klienti hodnotí chuť stravy v zásadě kladně, nejzásadnější kritika a hlavní nespokojenost směřovala k jídelníčku a kombinaci jídel. Klienti opakovaně poukazovali na to, že pokrmy se často opakují, jsou stereotypní a nemají možnost výběru. Významná část respondentů zmínila nevhodné a těžké večeře. Naopak množství jídla klientům plně vyhovují, přičemž většina z nich dodala, že porce jsou více než dostatečné.

Celkově lze konstatovat, že jsou klienti v zařízení spokojeni a většina dotazovaných by tuto službu doporučila.

V Dubí dne 25. 9. 2026

zpracovala:

PhDr. Hana Jelínková, MBA
manager SQSS
vedoucí organizačního oddělení