



**Podkrušnohorské
domovy sociálních služeb
Dubí - Teplice**

Na Výšině 494, 417 01 Dubí

IČO 63787849

Tel. 417 571 102

pdss@pdss.cz

Průzkum spokojenosti klientů DPS Teplice 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 v U Nových lázní Teplice a současně odhalit oblasti, ve kterých existuje prostor pro další zkvalitnění služby.

Průzkum spokojenosti klientů DPS Teplice byl **zahájen 1. 9. 2026 a ukončen 22. 9. 2026**. Z aktuálního celkového počtu 64 klientů se dotazníkového šetření zúčastnilo celkem **45 klientů**. Vzhledem ke zhoršení zdravotního stavu u jednotlivých klientů nebylo reálné, aby se zúčastnili hodnocení spokojenosti, další klienti se dotazníkového šetření účastnit nechtěli.

Průzkum spokojenosti klientů DPS Teplice byl proveden managerem SQSS PhDr. Hanou Jelínkovou, MBA, 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

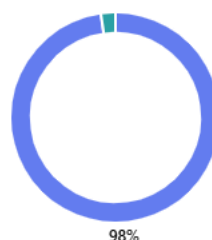
14. Jak jste celkově spokojen/a se stravováním?
15. Pestrost jídla a chuť.
16. Množství podávané stravy.
17. Máte k dispozici dostatek nápojů?

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

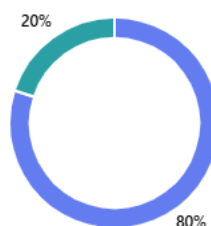
● vyhovuje	44
● nevyhovuje	0
● Jiné	1



Všem klientům místo, kde se domov nachází vyhovuje. Jeden klient se vyjádřil, že nevyhovuje pokoj, ve kterém bydlí.

2. Bezbariérovost

● vyhovuje	36
● nevyhovuje	0
● Jiné	9



Většině klientů bezbariérovost domova vyhovuje, ostatní klienti se buď samostatně nepohybují nebo pohybují s pomocí chodítka, případně jsou upoutaní na invalidní vozík. Ti se pak vyjádřili, že jízda malým výtahem je problém, protože často zlobí. Dále upozornili na schody, které vedou od jídelny do pokojů v připojené budově, a také pár schodů, které vedou k pokojům umístěných na přístavku. Jedna klientka používající kompenzační pomůcky k pohybu také uvedla, že se špatně dostává do přilehlého parku.

3. Vybavení nábytkem



Všem klientům vybavení nábytkem vyhovuje, někteří vznesli přání na věšák, poličku nebo další malou skříňku, kam by si mohli dávat křížovky nebo potřeby na malování a tvoření. A především některé ženy by uvítaly větší šatní skříň na oblečení, i přesto že tato stávající jim vyhovuje.

4. Vybavení technologiemi a internet



Z výsledků šetření vyplývá, že většina klientů je s vybavením technologiemi a internetem spokojená. Nevyhovující odpovědi se týkaly především problémům s internetem. Ostatní klienti se pak vyjádřili, že technologie ani internet vůbec nepoužívají.

5. Společenské prostory



Všem klientům společenské prostory vyhovují. Pouze tři klienti uvedli, že by si přáli více prostoru na setkávání s přáteli či rodinou v místnosti u recepce, jeden se vyjádřil, že mu připadá malá jídelna pro tolik lidí, a také by uvítal, kdyby byla jídelna oddělena od volnočasových aktivit a kulturních akcí.

6. Máte dostatek soukromí?



Z výsledků dotazníkového šetření je zřejmé, že klienti mají dostatek soukromí, několik klientů uvedlo, že někdy „až moc“. Z vyjádření ostatních klientů vyplynulo, že jim vadí především společné WC a koupelna, která jsou společné pro dva pokoje a „*je jich na jednu koupelnu moc*“. Dvě klientky se k otázce soukromí vyjádřily tak, že jsou na třílůžkovém pokoji, „*tak si to asi dokážeme představit*“.

7. Máte v zařízení pocit bezpečí a jistoty?



Všichni klienti se cítí v zařízení bezpečně, dokonce někdo uvedl, že ani nezamyká pokoj, že se jim v domově ještě nic netratilo.

8. Jak jste spokojen/a s přímou péčí?

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



S poskytováním péče je 55,6 % klientů velmi spokojeno a 42,2 % spokojeno. Pouze jeden klient je s poskytováním péče nespokojen.

S pečujícím personálem je 55,6 % velmi spokojeno, 40 % spokojeno, jeden klient byl ve své odpovědi neutrální a jeden klient uvedl, že je nespokojen, důvod nebyl uveden.

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 73,3 % klientů velmi spokojeno a 26,7 % spokojeno. Se zdravotnickým personálem je velmi spokojeno 75,6 % klientů a 24,4 % spokojeno.

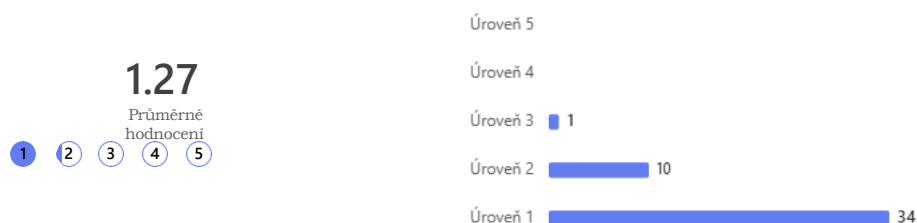
10. Jak jste spokojen/a se sociálním poradenstvím?

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



S poskytováním sociálního poradenství je velmi spokojeno 88,9 % klientů, 8,9 % spokojeno a pouze jeden klient má neutrální postoj. Se sociální pracovnicí jsou všichni spokojeni a 75,6 % klientů dokonce velmi spokojeni. U otázky spokojenosti se sociální pracovnicí se všichni klienti vyjadřovali, že „je skvělá, je zlatá, bezvadná“. Dále zazněly odpovědi jako: „Ona je neskutečná.“ „Je to špica“...

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, jedna klientka uvedla, že jí zničili boty, další pak, že se jim při praní na vysokou teplotu zničilo nějaké oblečení. Tyto drobné nehody však při praní velkého množství prádla nejsou neobvyklé a klienti sami uvedli, že chápou, že se to občas může stát.

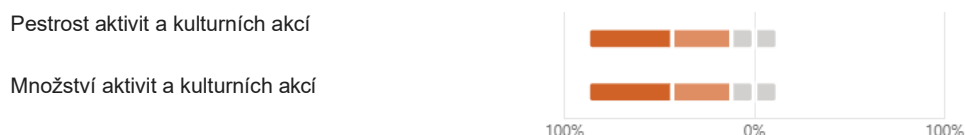
12. Jak byste hodnotil/a úklid a čistotu v zařízení?



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.

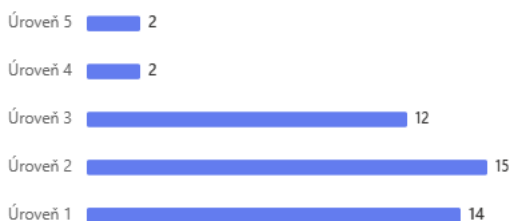
13. Jak jste spokojen/a s kvalitou, organizací a úrovní kulturních akcí a volnočasových aktivit?

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



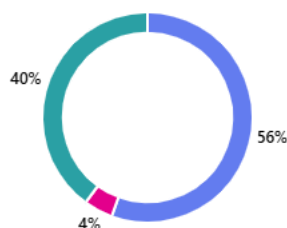
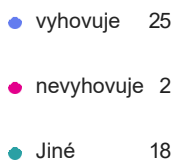
Téměř všichni klienti jsou s pestrostí aktivit a kulturních akcí i množstvím spokojeni. 44,4 % klientů velmi spokojeno, 31,1 % jsou spokojení a 24,4 % klientů využilo možnosti neutrální odpovědi především z důvodu, že se aktivit neúčastní nebo vzhledem ke svému zdravotnímu stavu účastnit nemohou. Naprosto stejné odpovědi se týkaly i množství pořádaných aktivit a kulturních akcí.

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 lepší průměr.

15. Pestrost jídla a chuť.



Zhruba polovině klientů pestrost a chuť vyhovuje, popřípadě se vyjádřili, že vyhovuje pestrost, ale s chutí už je to horší. Velká část nespokojených klientů si stěžovala hlavně na chuť jídla, kdy uváděli, že je jídlo bez chuti, nekořeněné, neslané. Nápoje jsou často neochucené, čaj není sladký. Několik klientů uvedlo, že se v kuchyni pokazili. Klienti, kteří mají dietu také upozorňovali, že dietní jídla nejsou tak pestrá a jídla jim nechutnají. Uvedli několik příkladů nevhodných potravin, ale také návrhů na zlepšení.

16. Množství podávané stravy



Všem klientům množství podávané stravy vyhovuje, ale téměř všichni dodali, že je jídla zbytečně až moc. Jedna klientka uvedla, že by klidně zrušila svačiny a další by u některých obědů uvítala větší kus masa.

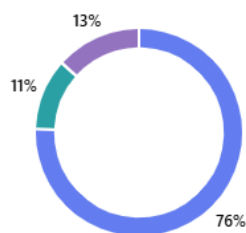
17. Máte k dispozici dostatek nápojů?



Všichni klienti mají dostatek nápojů. Někdo odpověděl, že si nápoje opatřuje sám a tři klienti uvedli, že je sice nápojů dostatek, ale jsou bez chuti, čaj je obarvená voda, šťáva je také bez chuti a vyjde to nastejno, když si natočí vodu z kohoutku.

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

• ano	34
• ne	0
• možná	5
• jiné	6

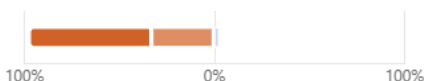


Většina klientů uvedla, že se splnilo jejich očekávání. Další uvedli, že neměli žádné očekávání, proto odpověděli „možná“. Z volného vyjádření klienti také odpovídali, že se do domova dostali nečekaně, například po pobytu na LDN, někdo si nedokázal pobyt v zařízení předem představit. Dále také uváděli například: že by chtěli jednolůžkový pokoj, mají špatného spolubydlícího, nebo čekali, že tam budou více jako doma.

19. Doporučil/a byste toto zařízení svým známým?

● Rozhodně ano ● Ano ● Ne ● Rozhodně ne

Doporučil byste toto zařízení svým známým?



Až na jednoho klienta by všichni toto zařízení doporučili svým známým. 64,4, % rozhodně ano a 33,3, % ano. Jeden klient dokonce uvedl, že naše zařízení aktivně doporučuje a vyjmenoval osoby, které v zařízení na jeho doporučení již žijí.

Závěr

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

Pozitivně je hodnocena lokace zařízení, jeho celková dostupnost i bezbariérovost, přestože některá místa mohou být pro klienty na invalidním vozíku hůře přístupná. Výborných výsledků dosáhla oblast ubytování, které klientům poskytuje dostatek soukromí a pocit bezpečí. Nábytkové vybavení je pro klienty vyhovující, současně však využili možnost vyjádřit drobná přání na doplnění konkrétních prvků (např. poličky, věšáky či malé skříňky na osobní věci). Společenské prostory jsou hodnoceny jako kvalitní, ačkoli několik klientů poukázalo na potřebu většího prostoru pro setkávání s rodinou a přáteli, především v místnosti u recepce.

Výzkum ukázal, že většina klientů nevyužívá moderní technologie ani internet. Přesto se zde nachází skupina klientů, která se i v pokročilém věku naučila digitální technologie aktivně používat. Nespokojenost byla vyjádřena především s kvalitou internetového připojení, což představuje významný podnět pro zlepšení. Klienti mají možnost vybavit své pokoje vlastní televizí, rádiem či počítačem, případně tyto technologie využívat ve společných prostorách.

Oblasti přímé péče, zdravotní péče a sociálního poradenství byly hodnoceny velmi pozitivně. Pouze jediný respondent vyjádřil s poskytovanou péčí nespokojenost. Mimořádně dobrých výsledků dosáhla spokojenost se sociálním poradenstvím a prací sociální pracovnice. Se službami prádelny jsou klienti rovněž spokojeni, i když se zřídka vyskytnou drobné nedostatky. 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. Kladně byla hodnocena také pracovnice sociální terapie, která tyto aktivity připravuje. Neutrální odpovědi se objevovaly především u klientů, kterým v účasti na akcích a výletech brání jejich zdravotní stav.

Samostatný oddíl dotazníku tvořila oblast stravování. Přestože klienti hodnotí stravu v zásadě kladně, nejzásadnější kritika a hlavní nespokojenost směřovala k chuti jídel. Klienti velmi důrazně a opakovaně poukazovali na to, že pokrmy jsou bez chuti a nedostatečně dochucené. Významná část respondentů zmínila také mírné zhoršení celkové kvality a někteří upozornili na nedostatečné uzpůsobení diet. Naopak pestrost a 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 23. 9. 2026

zpracovala:

PhDr. Hana Jelínková, MBA
manager SQSS
vedoucí organizačního oddělení