



**Podkrušnohorské
domovy sociálních služeb
Dubí - Teplice**

Na Výšině 494, 417 01 Dubí

IČO 63787849

Tel. 417 571 102

pdss@pdss.cz

Průzkum spokojenosti klientů DZR 2 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 DZR 2 a současně odhalit oblasti, ve kterých existuje prostor pro další zkvalitnění služby.

Průzkum spokojenosti klientů DZR 2 byl **zahájen 25. 8. 2026 a ukončen 22. 9. 2026**. Průzkumu se zúčastnilo všech **12 klientů**. Vzhledem k jednotlivým diagnózám této cílové skupiny klientů byl průzkum prováděn v doprovodu jejich klíčových pracovníků.

Průzkum spokojenosti klientů DZR 2 byl proveden pomocí programu Microsoft Forms, kdy prostřednictvím dostupného odkazu mohli klienti dobrovolně a anonymně odpovídat na 20 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?
20. Chtěl/a byste nám ještě něco říct?

1. Místo, kde se domov nachází



Všem klientům místo, kde se domov nachází vyhovuje. Jeden klient se vyjádřil, že „*tady nechce být napořád*“.

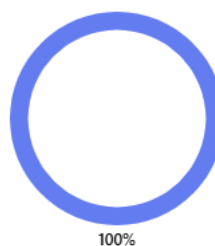
2. Bezbariérovost



Většině klientů bezbariérovost domova vyhovuje, jeden klient nezná význam slova „*bezbariérový*“ a pouze dvěma klientům nevyhovuje.

3. Vybavení nábytkem

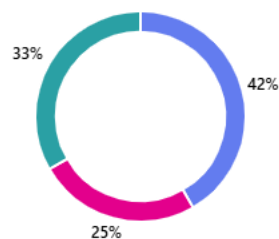
●	vyhovuje	12
●	nevyhovuje	0
●	Jiné	0



Všem klientům vyhovuje vybavení nábytkem.

4. Vybavení technologiemi a internet

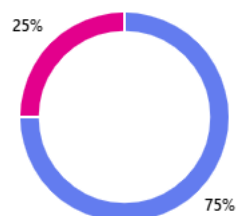
●	vyhovuje	5
●	nevyhovuje	3
●	Jiné	4



Někteří klienti internet ani technologie nepoužívají, ani je nevyhledávají nebo se o ně nezajímají. Uvedli, že je občas problém se sítí.

5. Společenské prostory

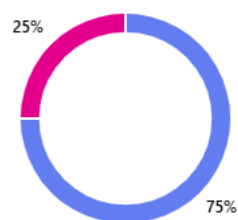
●	vyhovuje	9
●	nevyhovuje	3
●	Jiné	0



Většině klientů společenské prostory vyhovují. Domov však nedisponuje dostatečně velkým společenským prostorem, nemá žádnou klubovnu ani volnočasovou dílnu, proto některým z nich tento prostor nevyhovuje.

6. Máte dostatek soukromí?

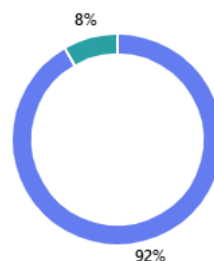
• ano	9
• ne	3
• Jiné	0



Pouze tři klienti se vyjádřili, že nemají dostatek soukromí. Může to souviset s nedostatečným prostorem v domově.

7. Máte v zařízení pocit bezpečí a jistoty?

• ano	11
• ne	0
• Jiné	1



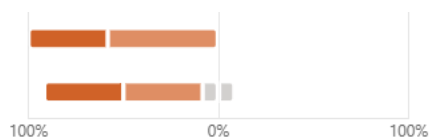
Všichni klienti se cítí v zařízení bezpečně, pouze jeden klient na tuto otázku odpověděl, že „občas“.

8. Jak jste spokojen/a s přímou péčí?

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

Poskytování péče

Pečující personál

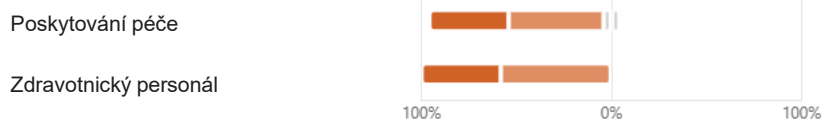


S poskytováním péče je 41,7 % klientů velmi spokojeno a 58,3 % spokojeno. Nikdo se k péči nevyjádřil negativně.

S pečujícím personálem je 41,7 % velmi spokojeno, 41,7 % spokojeno a 16,7 % (2 klienti) mají neutrální postoj.

9. Jak jste spokojen/a se zdravotní péčí?

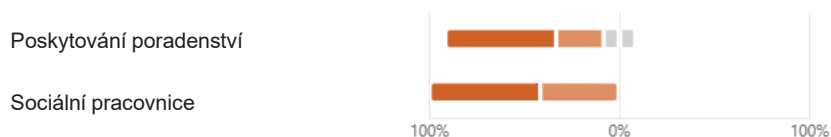
● Velmi spokojen ● Spokojen ● Ani spokojen ani nespokojen ● Nespokojen ● Velmi nespokojen



S poskytováním zdravotní péče je 41,7 % klientů velmi spokojeno, 50 % spokojeno a 8,3 % (1 klient) má neutrální postoj. Se zdravotnickým personálem je 41,7 % klientů velmi spokojeno a 58,3 % spokojeno.

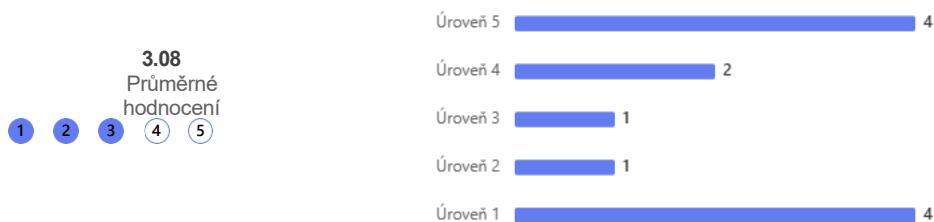
10. Jak jste spokojen/a se sociálním poradenstvím?

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



S poskytováním sociálního poradenství je 58,3 % klientů velmi spokojeno, 25 % spokojeno a 16,7 % (2 klienti) mají neutrální postoj. Se sociální pracovnicí jsou všichni spokojeni a 58,3 % klientů dokonce velmi spokojeni.

11. Jak jste spokojen/a se službami prádelny?



U této otázky není zcela jasné, zda známkovali klienti s klíčovým pracovníkem jako ve škole, přičemž 1 je nejlepší a 5 nejhorší. Vzhledem k výsledku však můžeme hodnotit služby prádelny jako průměrné.

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



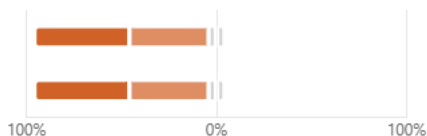
U této otázky také není zcela jasné, zda známkovali klienti s klíčovým pracovníkem jako ve škole, přičemž 1 je nejlepší a 5 nejhorší. Vzhledem k výsledku však můžeme hodnotit služby úklid a čistotu zařízení jako průměrné.

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

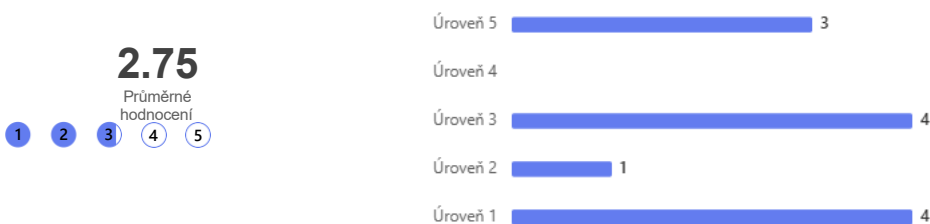
Pestrost aktivit a kulturních akcí

Množství aktivit a kulturních akcí



Všichni klienti jsou s pestrostí aktivit a kulturních akcí, ale i množstvím velmi spokojeni nebo spokojeni, pouze jeden klient využil neutrální odpověď.

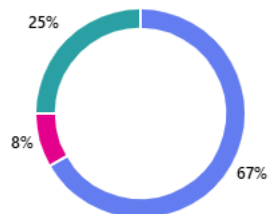
14. Jak jste celkově spokojen/a se stravováním?



Zrovna tak jako u otázky 11 a 12 není zcela jasné, zda známkovali klienti s klíčovým pracovníkem jako ve škole, přičemž 1 je nejlepší a 5 nejhorší. Vzhledem k výsledku však můžeme hodnotit celkovou spokojenost se stravováním jako lepší průměr.

15. Pestrost jídla a chuť.

● vyhovuje	8
● nevyhovuje	1
● Jiné	3



Jednomu klientovi pestrost a chuť jídla nevyhovuje, někteří klienti se vyjádřili, že by mohlo být jídlo pestřejší, další sdělil, „jak které jídlo“, hlavně dochucení a jeden klient uvedl, že nemá rád, když není ryba obalená. Většině klientů však pestrost a chuť jídla vyhovuje.

16. Množství podávané stravy

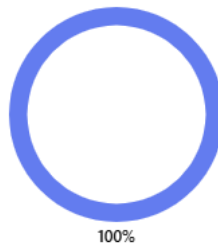
● vyhovuje	12
● nevyhovuje	0
● Jiné	0



Všem klientům množství podávané stravy vyhovuje. Někteří mají pocit, že je jídla až moc.

17. Máte k dispozici dostatek nápojů?

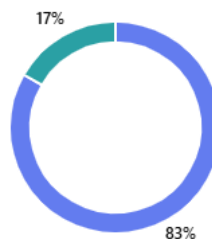
● ano	12
● ne	0
● Jiné	0



Všichni klienti uvádí, že mají k dispozici dostatečné množství nápojů.

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

• ano	10
• ne	0
• možná	2

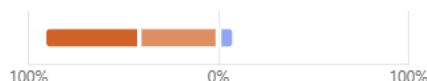


Většina klientů odpověděla kladně, pouze dva klienti předem nevěděli, co od zařízení mohou očekávat.

19. Doporučil/a byste toto zařízení svým známým?

● Rozhodně ano ● Ano ● Ne ● Rozhodně ne

Doporučil byste toto zařízení svým známým?



Z celkového počtu 6 klientů by rozhodně doporučilo a 5 doporučilo, pouze jeden klient by zařízením svým známým nedoporučil.

20. Chcete nám ještě něco říct?

Na tuto otázku se klienti vyjadřovali tak, že je vše v pořádku, nemají nebo nechtějí už nic dalšího říct.

Závěr

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

Pozitivně je hodnocena především oblast ubytování a prostředí. Budova se nachází na vhodném místě a její bezbariérové řešení klienti vítají, i když přístup pro uživatele na vozíku může být v některých místech mírně komplikovaný. Jednolůžkové pokoje s vlastním sociálním zařízením a novým vybavením zajišťují klientům vysokou míru soukromí i bezpečnosti. Kladně je vnímána také přímá péče, zdravotní péče a sociální poradenství, s nimiž vyjádřili spokojenost téměř všichni dotázaní. To svědčí o profesionálním přístupu personálu a přátelské atmosféře v zařízení. Klienti rovněž

oceňují bohatou nabídku volnočasových, kulturních a vzdělávacích akcí.

Šetření zároveň přineslo několik podnětů ke zlepšení. Jako průměrné klienti hodnotí služby úklidu a prádelny. V oblasti stravování sice převládá spokojenost s chutí, pestrostí i dostatečným množstvím jídla a nápojů, část klientů však poukázala na opakující se jídelníček a nižší kvalitu některých pokrmů. Rezervy se ukázaly také v kapacitě vyhovujících společenských prostor a v občasných výpadech internetové sítě, které vnímají především klienti aktivně využívající mobilní telefony či PC.

Celkově lze konstatovat, že jsou klienti s životem v zařízení spokojeni a získané poznatky budou využity k dalšímu rozvoji služeb.

V Dubí dne 23. 9. 2026

Zpracovala:

PhDr. Hana Jelínková, MBA
manager SQSS
vedoucí organizačního oddělení