



Podkrušnohorské domovy sociálních služeb

Dubí - Teplice, příspěvková organizace

Na Výšině 494, 417 01 Dubí

Tel. 417 571 102

IČO 63787849

pdss@pdss.cz

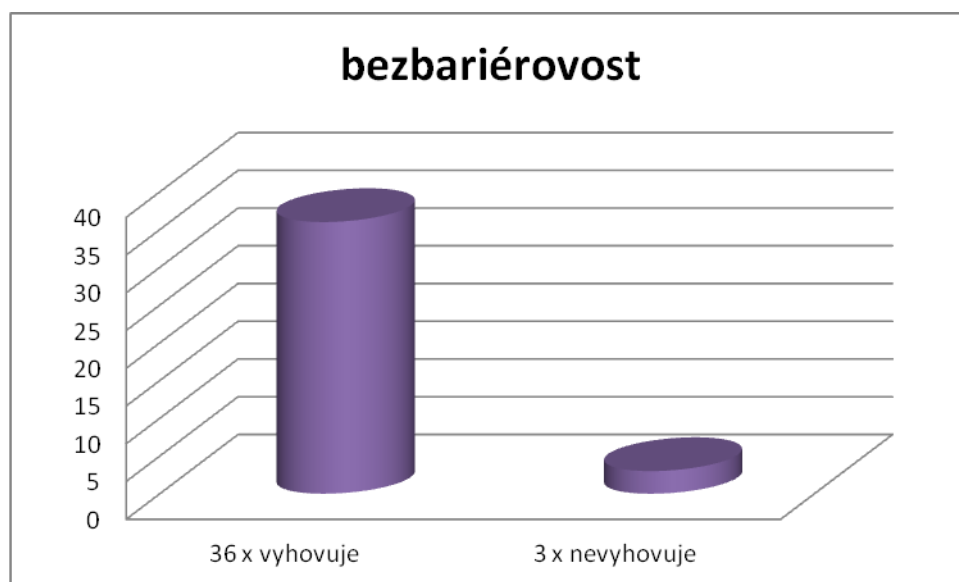
Vyhodnocení provedeného dotazníkového šetření spokojenosti

klientů PDSS Dubí – Teplice :

Klientům byl dán dotazník týkající se 17 okruhů – témat, která mohou odrážet spokojenost klientů při nástupu a dále pobytu v našem domově. Dotazníkového šetření se zúčastnilo 317 klientů, dotazník však vyplnilo pouze 224 klientů, 93 klientů odmítlo dotazník vyplnit. Dotazník tedy vyplnilo celkem 107 klientů DPS a 117 klientů DZR.

V rámci DPS Ruská bylo osloveno 40 klientů DPS a 2 klienti DZR, dotazník vyplnilo 39 klientů DPS a 1 klient DZR a 1 klient DPS a 1 klient DZR odmítli dotazník vyplnit.

1) Jak jste spokojen/a s prostředím v PDSS?



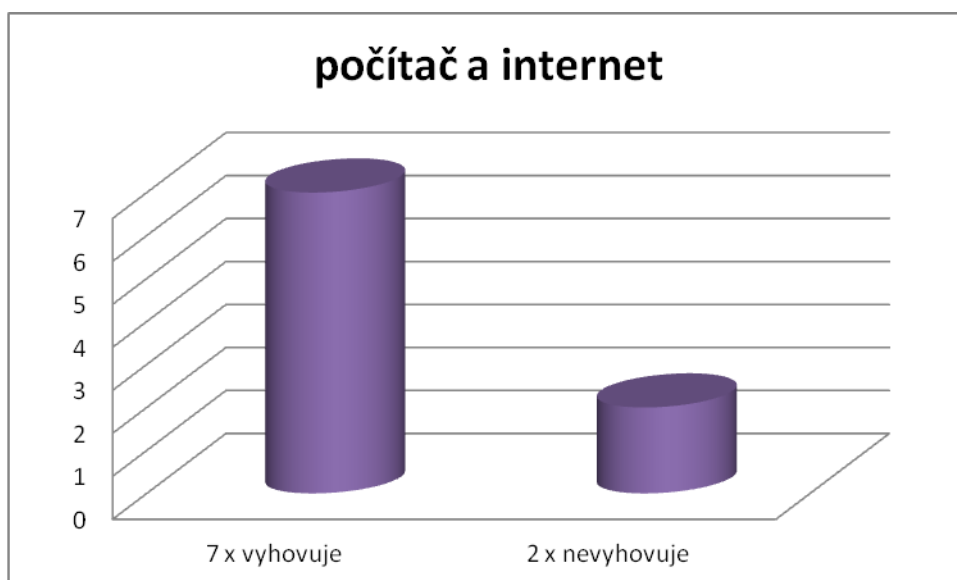
1 x nevyplněno



4 x nevyplněno



12 x nevyplněno



31 x nevyplněno

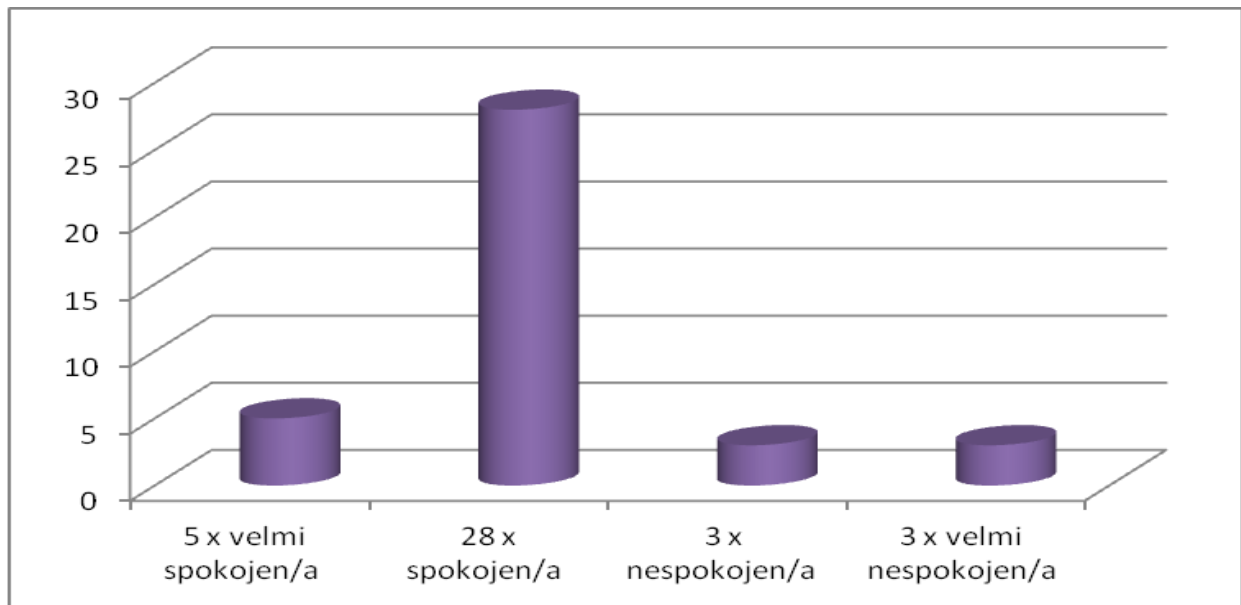
jiné - ve 12 případech odpovězeno, že nevyužívá (zřejmě internet)

Není seznam a evidence knih, dle toho mohla být výpůjčka

nevyužívám, sleduji společnou televizi v hale

Jsem na vozíku a v přízemí nemohu na WC, nevyužívám

2) Jak jste celkově spokojen(a) s lékařskou péčí?



Co postrádáte?

nepomohl mi, nic mi nepomáhá

Obnovení masáží, které prováděly studentky SZŠ, což bylo velmi žádoucí.

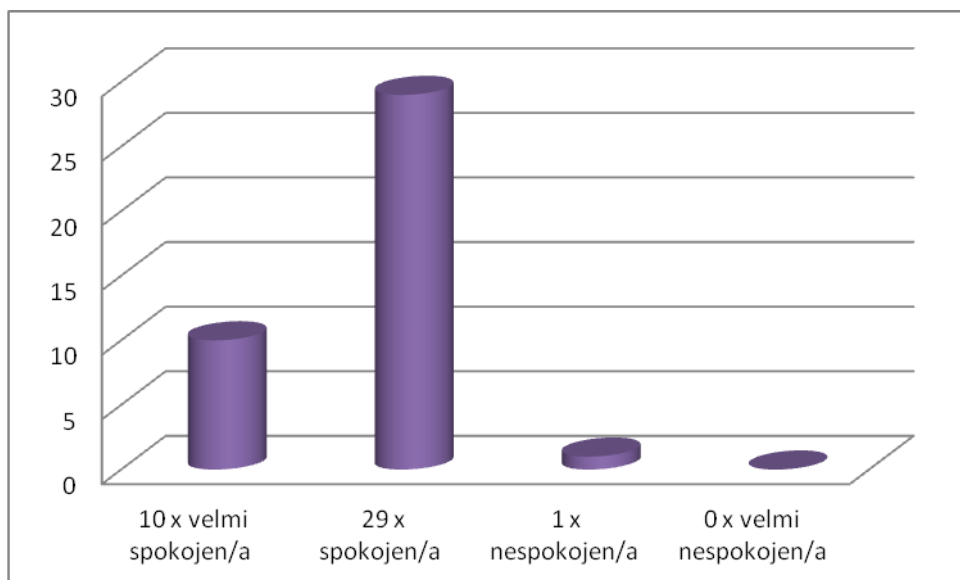
větší péče od p. doktora, je tu málo

Když je p. doktor na dovolené, že ho nikdo nezastupuje.

2 x doktor nechodí

3) Jak jste celkově spokojen(a) s ošetrovatelskou péčí?

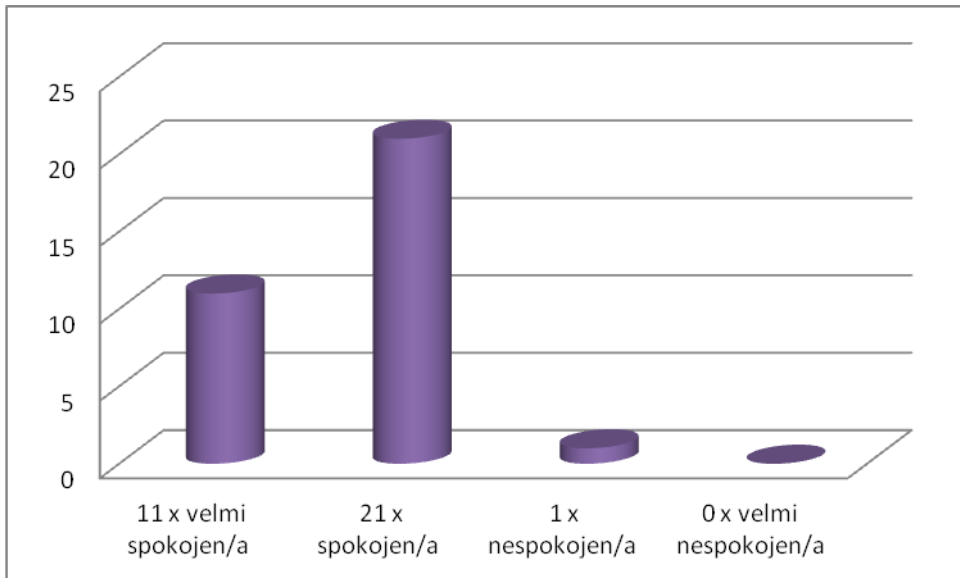
V DPS Ruská bylo odpovězeno následovně:



Co postrádáte?

nevyplněno

4) Jak jste celkově spokojen(a) se sociálním poradenstvím?



Co postrádáte?

7 x nevyplněno s následující odpovědí

nepotřebuji(zajistí rodina)

2 x zajišťuje rodina

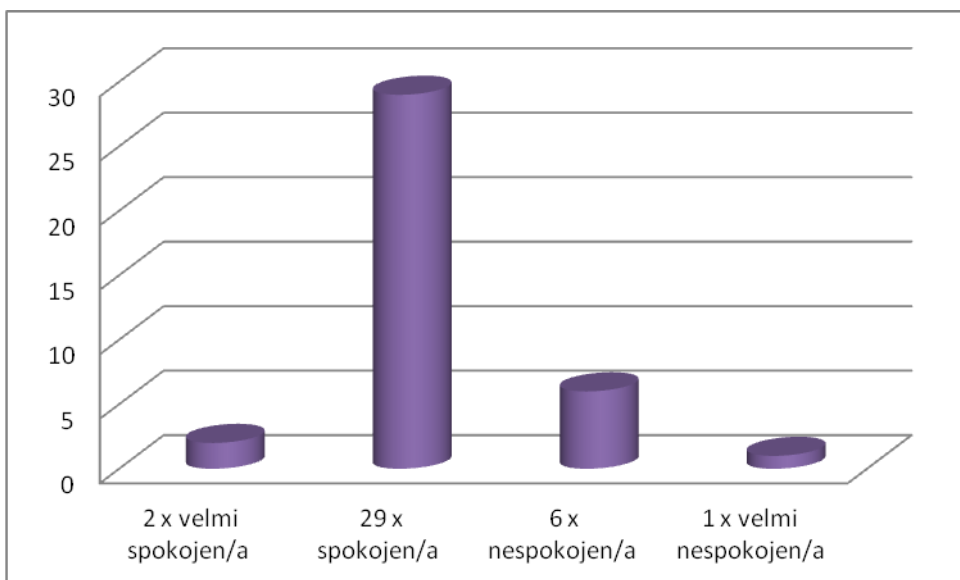
Děkuji, vždy je možnost se domluvit

nevyužívám

ano

Nevím, ještě jsem nepotřebovala

5) Jak jste celkově spokojen(a) s kvalitou služeb prádelny?



Co postrádáte?

1 x ano

1 x nevyžívám

žehlení vrchního ošacení, voňavější prací prostředky

nepravidelné dodání prádla, ztráty

pere rodina

poškozuje prádlo, ztrácí se oblečení, na prádle jsou dírky

Aby kalhoty byly žehleny, tak jak jsou šité (dle puků).

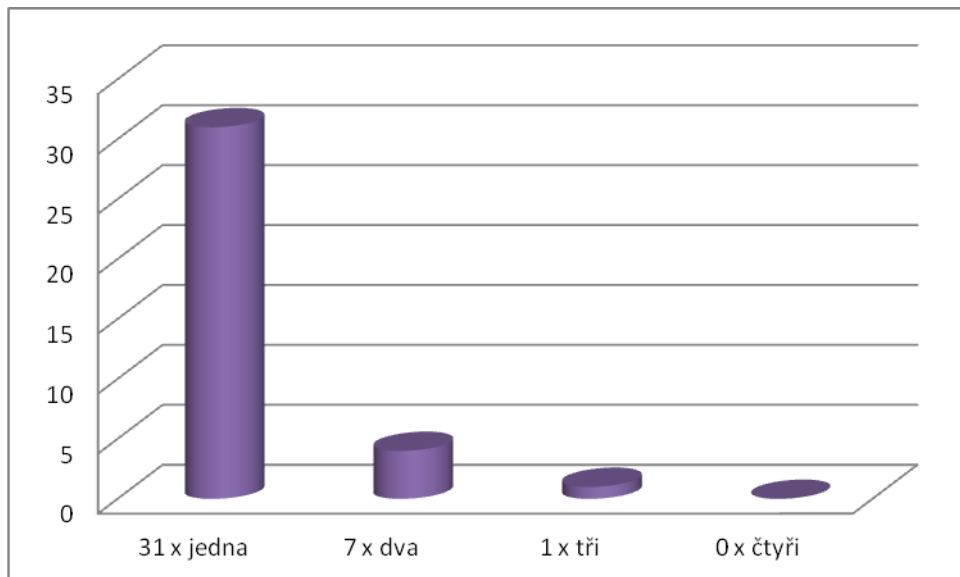
2 x ztrácí se prádlo

dodnes se prádlo nevrátilo, ztrácí se

občas se ztrácí prádlo, někdy se najde, někdy ne

Švadlenu na menší opravy, ale chápu, že to nelze nařídit.

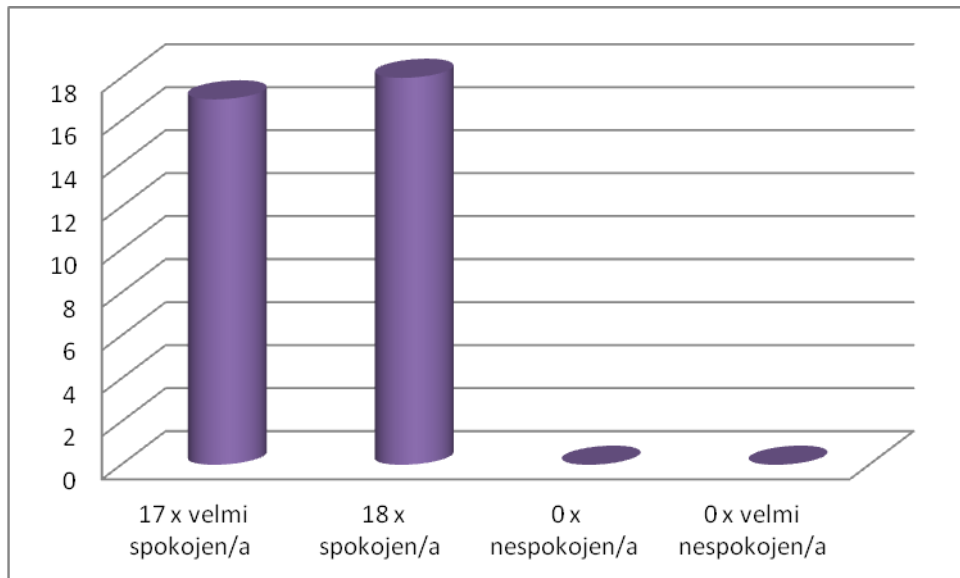
6) Jak byste ohodnotil(a) úklid a čistotu v našem zařízení? Zvolte na škále od 1 do 4, kdy 1 je nejlepší a 4 nejhorší.



Co postrádáte?

Co se týká úklidu, vše v pořádku.

7) Jak jste celkově spokojen(a) s kvalitou, organizací a úrovní kulturních akcí a aktivit?



Pokud nejste spokojen/a, napište Vaše představy

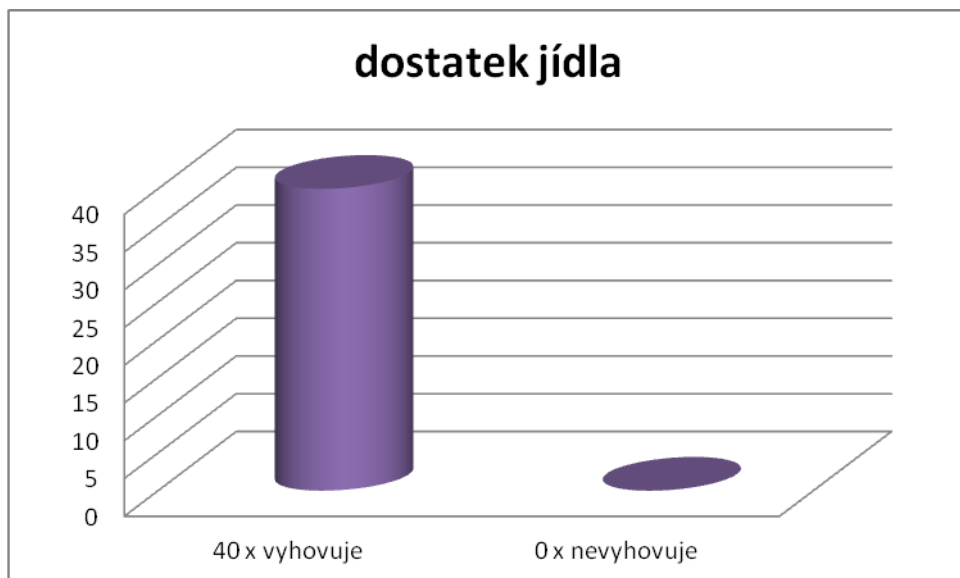
5 x nevyplněno :

2 x nevyužívám

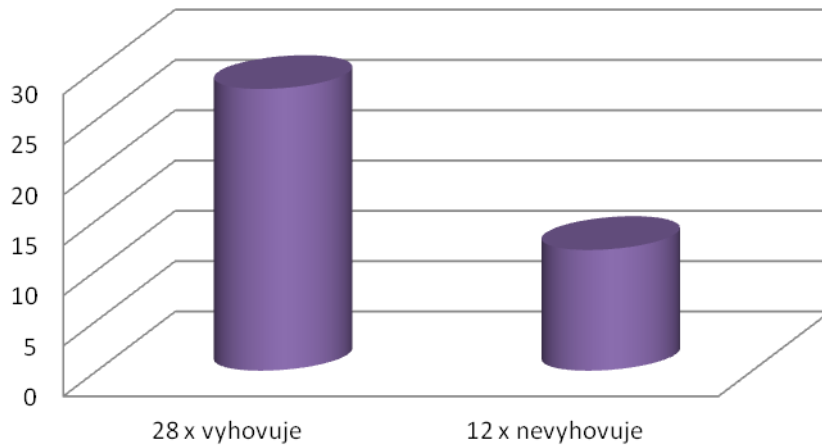
2 x nezúčastňuji se

1 x Protože jsem na vozíku, vidím, že se dosti akcí nemohu zúčastnit. Naopak vidím jak málo lidí akce využívá.

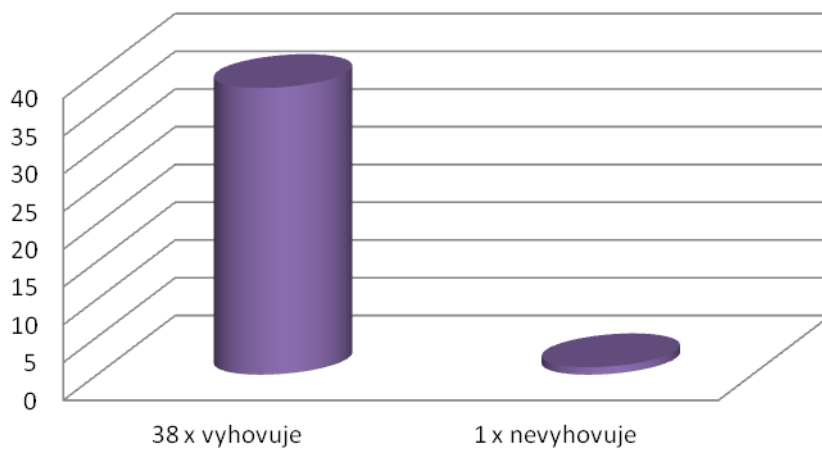
8) Jak jste spokojen(a) se stravováním?



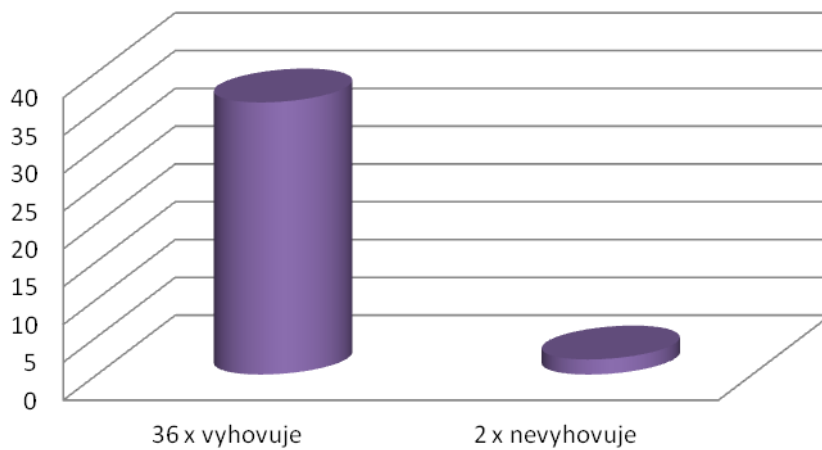
pestrost a chuť jídla



doba podávání



teplota jídla





Poznámky :

neslané, teplota jídla jak kdy

To je ovlivněno tím, že zde je členění na I. Skupinu a II. Skupinu, Ti co chodí pozdě přeřadit do II. Skupiny.

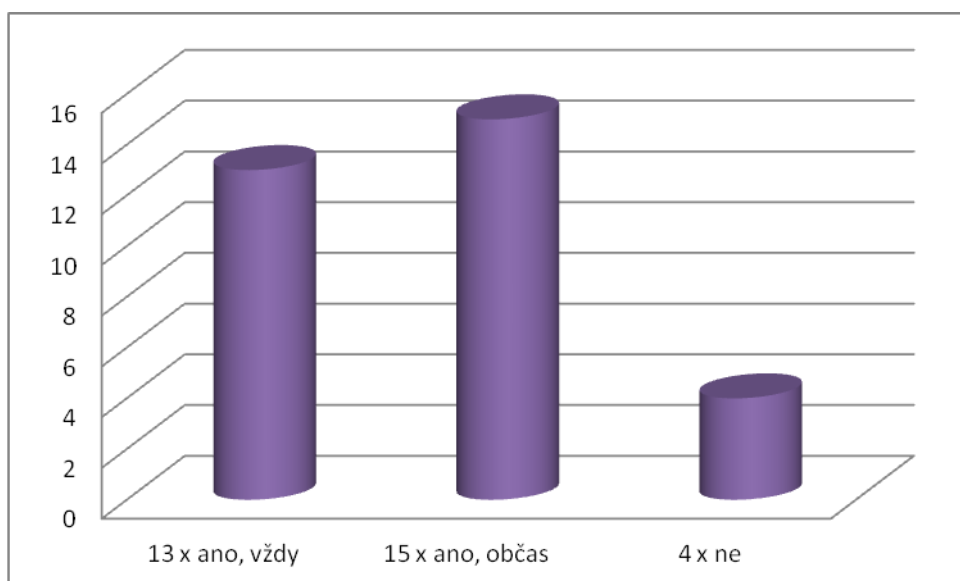
Jak kdy, jídla se často opakují, někdy se 1. parta zdrží a my máme méně času.

pestrost jídla, vyhovovalo by 30 minut, moc se spěchá

někdy studené, čas chci pořešit

někdy teplota jídla, jídla až moc, jsem dia

9) Máte možnost zakoupit si jídlo a nápoje?



Pokud ne, navrhnete možnosti zlepšení této služby

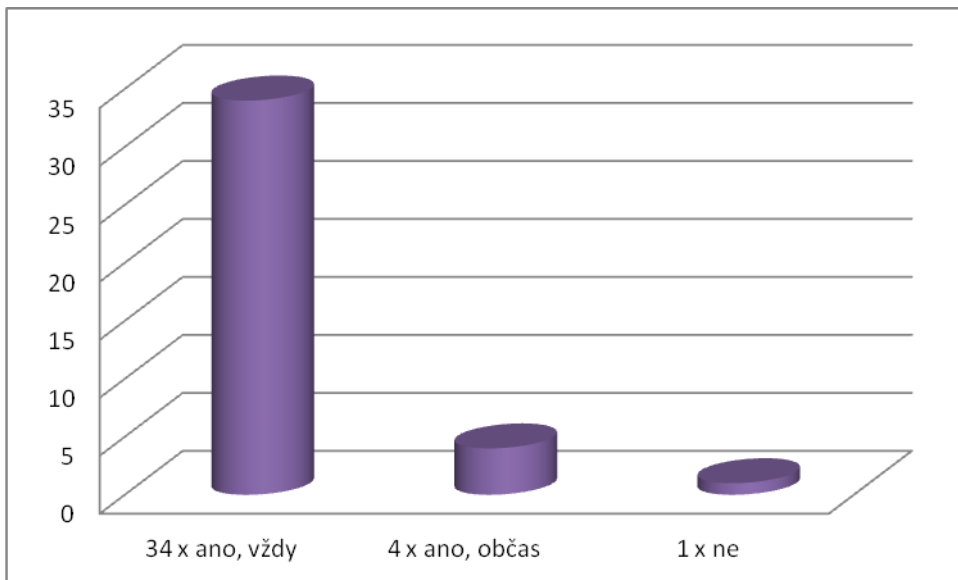
8 x zajišťuje rodina

Nákup v okolních prodejnách pro hůře chodící je problém, malý výběr nabízeného zboží.

2 x zajistit kantýnu

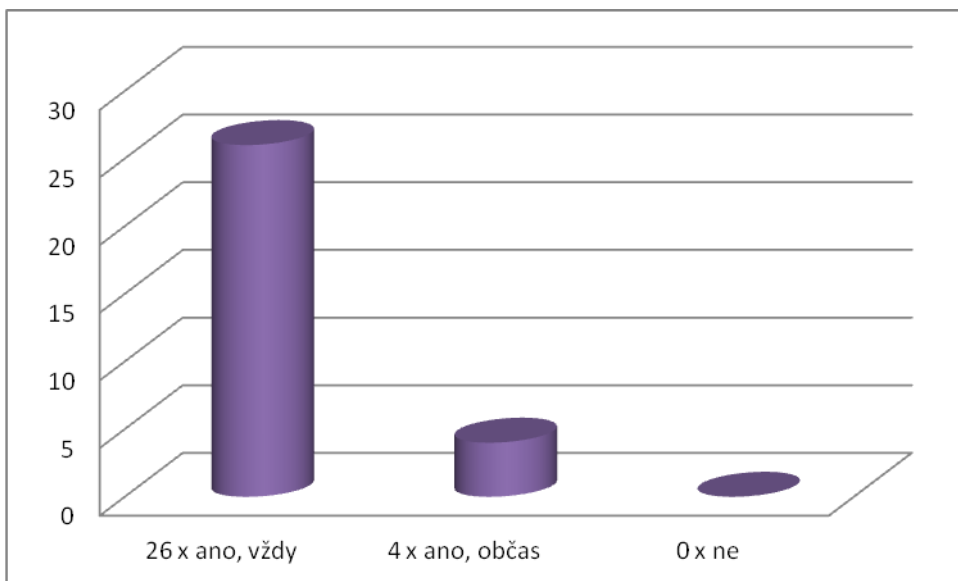
Pokud není karanténa

10a) Máte k dispozici dostatek nápojů, tekutin (můžete se kdykoliv napít)?



1 x nevyplněno

10b) V případě nedostatku tekutin, můžete kdykoliv požádat personál o jejich doplnění?



10 x nevyplněno

Pokud ne, vyjádřete svůj názor na zlepšení kvality nápojů a jejich množství

3 x nepotřebuji

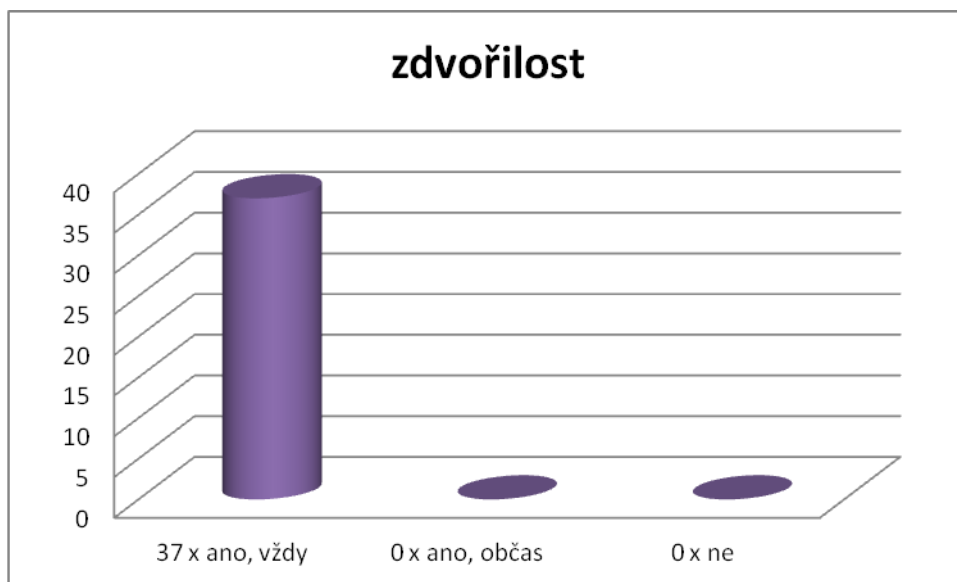
Nestává se

o víkendu chci víc

nezkoušel jsem, asi mohl

čaj, nevím ještě jsem nepotřebovala

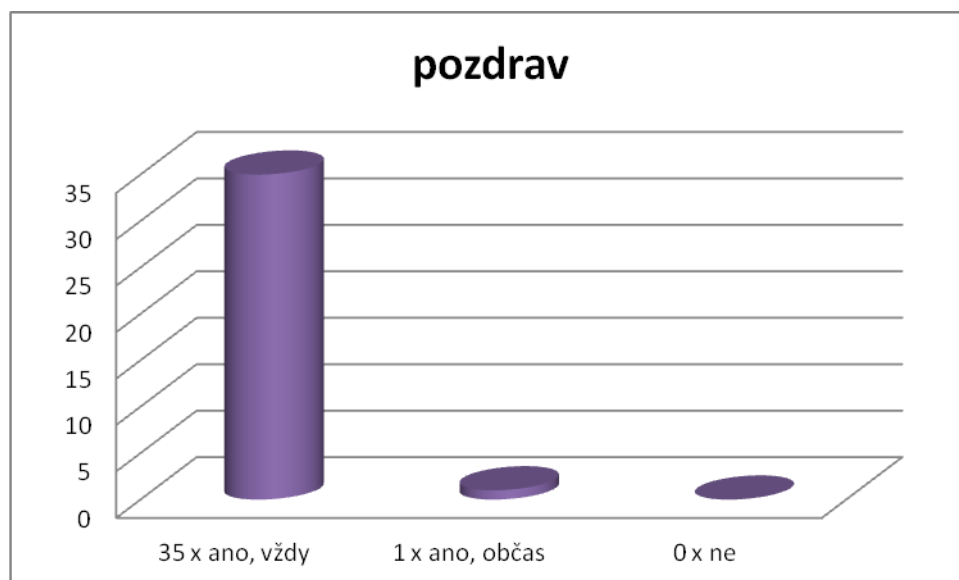
11) Jste spokojen(a) s chováním zaměstnanců?



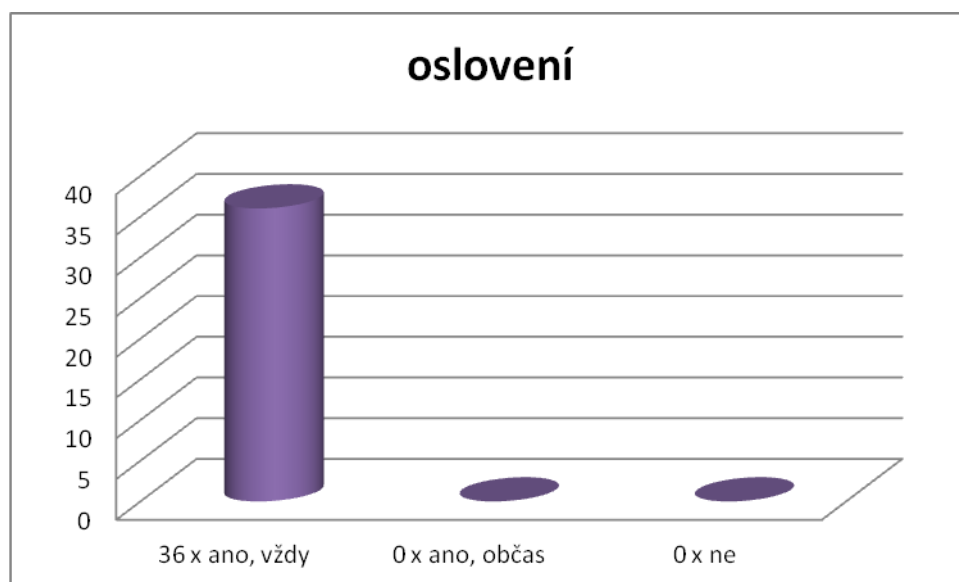
2 x nevyplněno



2 x nevyplněno



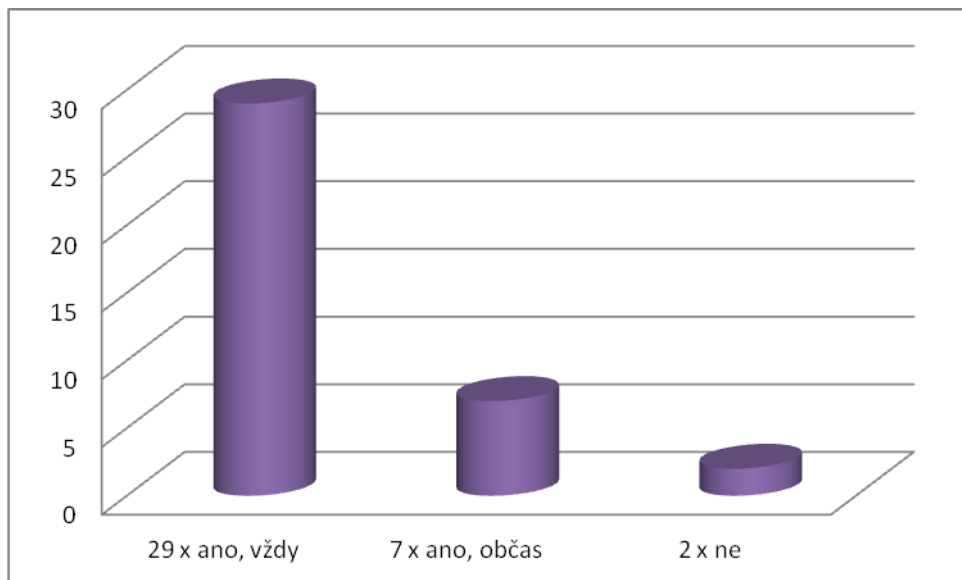
3 x nevyplněno



3 x nevyplněno

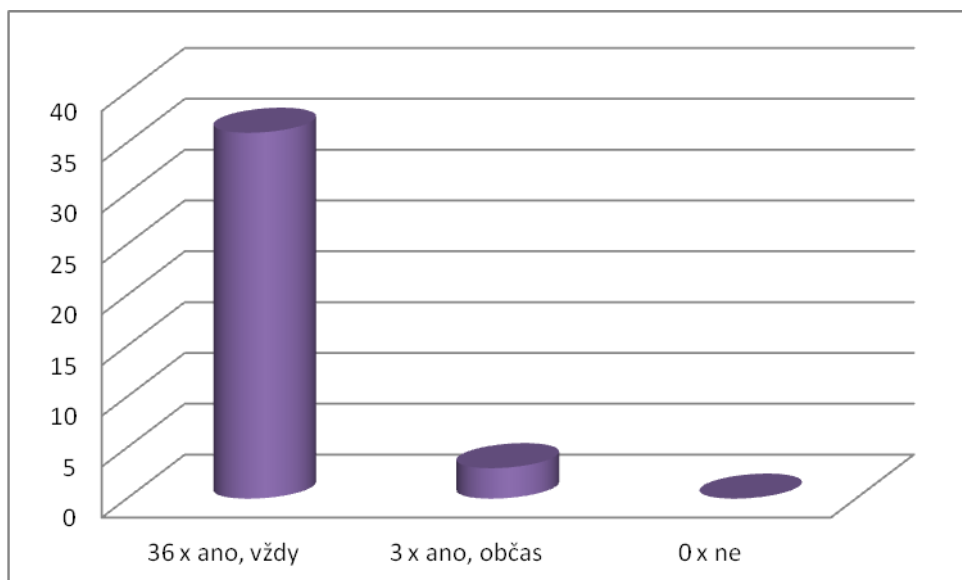
Poznámka : Jedna osoba se nechová dobře

12a) Máte dostatek soukromí (kontakt s návštěvami, soukromé věci)?



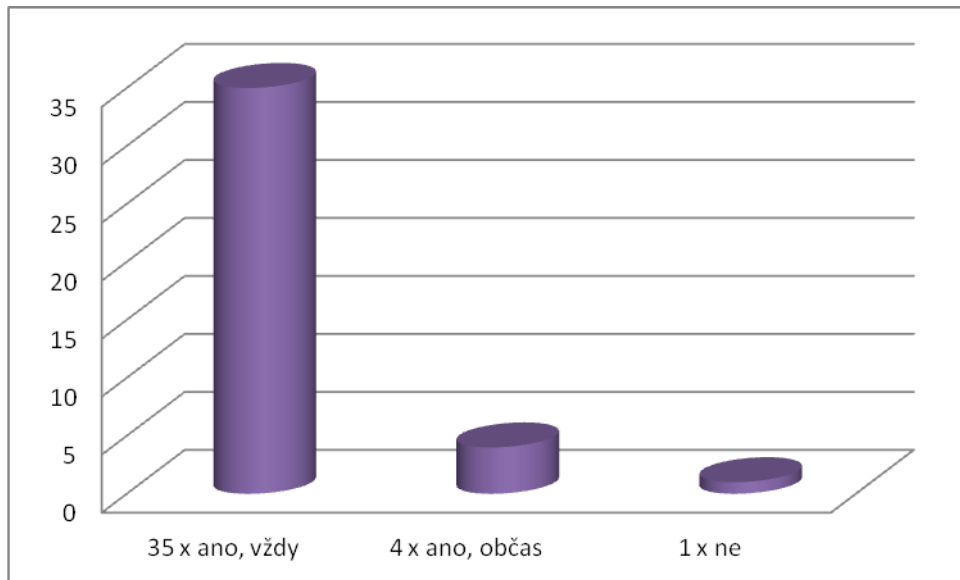
2 x nevyplněno

12b) Respektují zaměstnanci při péči o Vás intimitu (osobní hygiena, převlékání)?



1 x nevyplněno

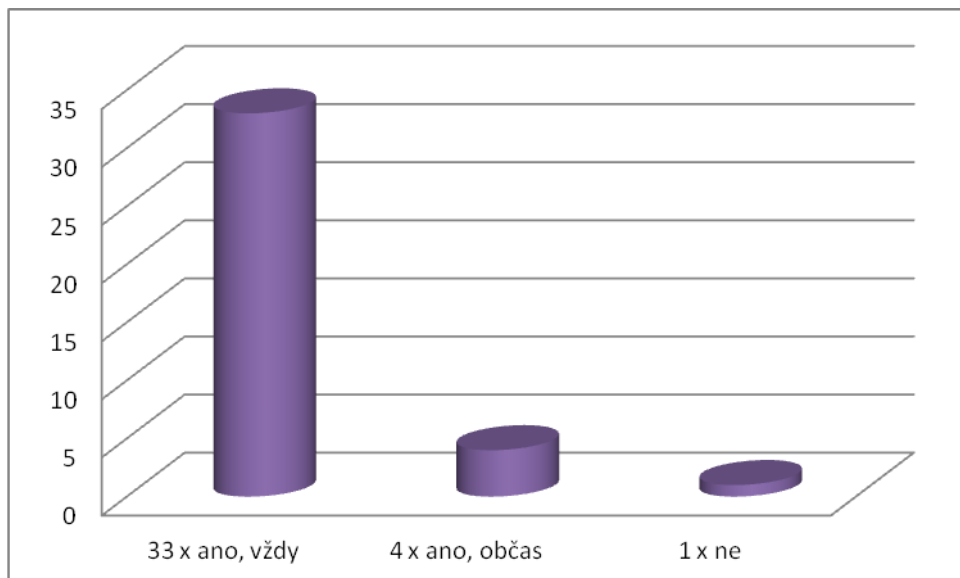
13) Projevují Vám zaměstnanci dostatek ochoty a vstřícnosti?



Pokud ne, v jakém případě?

jak kdo

14) Máte v zařízení pocit bezpečí a jistoty?

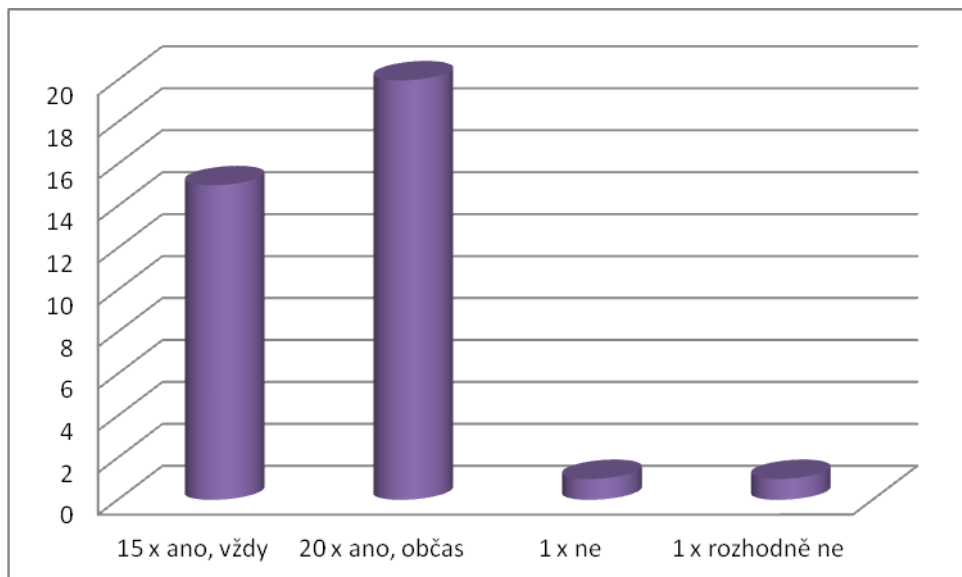


Pokud ne, v jakém případě?

2 x obava z krádeže

Mrzí mne, že nový klient nám není představen. Nevím, zda je nový nebo návštěva někoho, nebo cizí a nemá tu co dělat.

15) Doporučil(a) byste toto zařízení svým známým?



3 x nevyplněno

Pokud ne, z jakého důvodu?

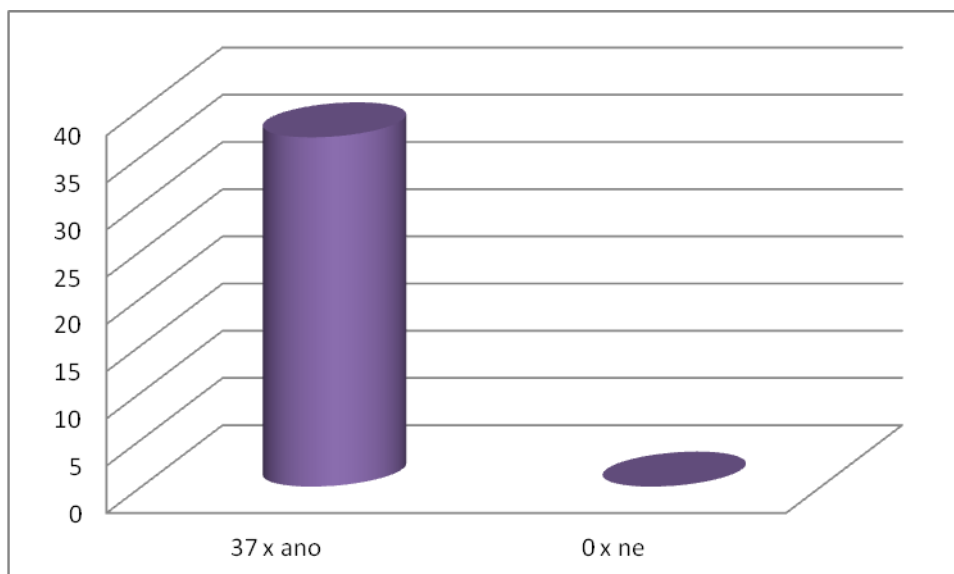
Ať jsou šťastní, pokud jej nepotřebují.

nemám komu

nechci

nevím

16) Uveďte, jak dlouho v zařízení bydlíte? Splnilo se nástupem do zařízení PDSS Vaše očekávání od poskytované služby?



Odpověď ano zazněla 37 x u délky pobytu od 1 měsíc po 24 let

Odpověď ne nezazněla

Pokud ne, uveďte Vaše představy

3 x nevyplněno u délky pobytu 2 měsíce, 9 měsíců a 10 let, s odpovědí – nevím a měsíc ano, poté už ne

U 2 kladných odpovědí dovětek Lepší než jsem čekala (3,5 roku) a spokojena (6 let)

17) Cokoli, co byste nám rád(a) vzkázal(a), navrhoval(a), doporučil(a) zlepšit:

V DPS Ruská bylo odpovězeno následovně:

zlepšení kvality stravy

vylepšení stravy a její pestrost

Docela bych přivítala nákup ve větších prodejnách, kde je možnost většího výběru zboží, hlavně ovoce a zeleniny.

Bazén na zahradu.

Jsem spokojená.

Vše vyhovuje.

Chci jednolůžkový pokoj.

Obdivuji trpělivost všech zaměstnanců.

Cítím se osamocená

Chci, aby víc chodily ošetřovatelky.

Lepší výběr spolubydlícího.

Já jediné, že jsem tady velmi spokojená. Jen, že nechodím a nové nohy mi neobstarají a náhradní díly jsou prý nedostatkové.

S ohledem na shora uvedené je zřejmé, že převládá spíše spokojenost s poskytovanými službami a pobytem v PDSS Dubí – Teplice, konkrétně v DPS v Dubí Ruská.

U otázky číslo 1 klienti komentovali poslední dva body – využití knihovny a využití počítače a internetu především slůvkem nevyužívám, kdy u knihovny tuto otázku nezodpověděli 12 krát a u PC a internetu nevyplnili 31 krát.

Poznámky k neznalosti lékaře, či jeho malé návštěvnosti budou předány cestou vedoucí zdravotní péče.

U ošetřovatelské péče zaznívá kladné hodnocení až na 1 výjimku, kdy jeden

klient je nespokojen, avšak důvody neuvedl.

U otázky související s prací sociální pracovnice jsou klienti převážně spokojeni, pouze v 9 případech uvádějí, že jim s tímto pomáhá rodina.

Ke spokojenosti se službami prádelny v několika případech uvádějí ztráty či drobné poškození prádla a zazněl zde i požadavek na služby švadleny. Toto je již v řešení.

S úklidem v domově jsou klienti téměř ve všech případech spokojeni.

U volnočasových aktivit zazněla ve většině případů spokojenost, pouze 10 klientů tuto otázku buď nevyplnilo, nebo napsalo, že tyto služby nevyužívá.

V oblasti stravování zaznělo několik stesků na teplotu jídla, požadavek na větší pestrost stravy, avšak většina klientů hodnotila stravování kladně. V navazující problematice nákupů a pití se několik klientů vyjádřilo, že by byla dobrá kantýna, dále na malý výběr v obchodě čtyřlístek a více pití – čaje o víkendu.

V oblasti chování zaměstnanců a dodržování jejich práv klienti hodnotí převážně kladně, v oblasti bezpečí v domově zazněla opět obava o krádeže a nemožnost zamykání, avšak po prvotním vyhodnocení již byla stejně jako v domově v Teplicích a na Výšině již přijata opatření, a to nákupem nových bezpečnostních vložek zámků s knoflíkem, a následným rozdělením klíčů všem klientům. V domově Ruská byl proškolen personál o zákazu vstupování na pokoje klientů bez jejich přítomnosti, pokud z jejich strany nebude vznesen jiný požadavek. Zazněl zde i požadavek na představení nového klienta ostatním v době jeho nástupu. Nechávám na zvážení vedoucí domova, zda tímto bude pověřena sociální či volnočasová pracovnice.

Na stížnosti vyplývající z dotazníku bylo tedy již reagováno v průběhu jeho vyhodnocování.