



# Podkrušnohorské domovy sociálních služeb

Dubí - Teplice, příspěvková organizace

Na Výšině 494, 417 01 Dubí

Tel. 417 571 102

IČO 63787849

pdss@pdss.cz

## **Závěrečná zpráva týkající se kvality sociálních služeb a spokojenosti klientů v Podkrušnohorských domovech sociálních služeb Dubí – Teplice, příspěvková organizace pro rok 2021 a navrhovaná opatření**

V rámci zvyšování kvality sociálních služeb bylo v průběhu roku 2021 pristoupeno k dotazníkovému šetření s ohledem na spokojenost klientů na jednotlivých odděleních PDSS. 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. S ohledem na dvě poskytované služby a tři adresy, na kterých se tyto služby poskytují, bylo přikročeno k vyhodnocení každého oddělení v rámci obou služeb zvlášť.

S přímou péčí je většina klientů ve všech domovech převážně spokojená, i když v rámci dalších krizových opatření v rámci Covid 19, se zvyšovala nervozita klientů a jejich neochota k respektování těchto opatření, a to jak z jejich strany, tak i ze strany rodinných příslušníků. Přesto nebylo při pohovorech s klienty v rámci kontrol poskytování péče zjištěno žádných závažných nedostatků. Většinou si chválí „hodné sestřičky“, které se o ně dobře starají. Přetrvávají stesky na jídlo, které však pravděpodobně pramení z toho, že různí lidé mají různé chutě, a kde si jeden klient stěžuje, nemůže si druhý vynachválit. Nedá se však říci, že by se typ „stížností“ na stravu lišil výrazně od předchozích let. Nejedná se vlastně o stížnosti, ale spíše stesky klientů. Zaznělo také několik postesků směrem k našim prádelnám, které však byly následně řešeny. Byla přijata i opatření, v souvislosti s krádežemi mezi klienty, ve všech domovech došlo k dokoupení nových zámků FAB s obrtlíkem, a to s ohledem na bezpečnost klientů.

Za rok 2021 byly v rámci PDSS řešeny celkem 4 stížnosti. Jednalo se v 1. případě o stížnost příbuzný klienta versus organizace. Tato stížnost byla

vyhodnocena jako neoprávněná.

V dalším případě se jednalo o stížnost klienta na organizaci ohledně prádla, která byla vyhodnocena jako oprávněná a bylo přistoupeno k náhradě škody.

V jednom případě se jednalo o stížnost klienta na neznámého pachatele, krádež finanční hotovosti, což bylo na naši žádost řešeno Policií ČR. Na základě tohoto provedena shora uvedená opatření.

V posledním případě se jednalo o stížnost mezi klienty, která byla vyhodnocena jako oprávněná a řešena pohovorem.

Bylo zaznamenáno i 9 mimořádných opatření, kdy nebyla ze strany klienta podána stížnost, bylo zaznamenáno pracovníky do dokumentace klienta a následně řešeno pohovorem. V 8 případech se jednalo o vztahy mezi klienty a jedenkrát o spor mezi klientem a zaměstnancem domova.

Opětovně proto navrhuji cestou klíčových pracovníků možnosti stížností více vysvětlovat – v případě ústní stížnosti tuto zaevidovat a dále řešit. Z pohledu toho, že nejsou téměř žádné stížnosti na vulgarity mezi klienty je zřejmé, že trend pohovorů s klienty a důsledného vymáhání dodržování domácího řádu se osvědčil. I nadále je však nutné v tomto trendu pokračovat. Pro anonymní podání či podnětu slouží ve všech domovech PDSS anonymní schránky, které se pravidelně kontrolují a vybírají. Zde se v průběhu roku neobjevila žádná stížnost ani podnět k prošetření stížnosti. S ohledem na shora uvedené je zřejmé, že dochází k naplňování stanovených cílů a poslání v rámci naší příspěvkové organizace Podkrušnohorské domovy sociálních služeb Dubí – Teplice. I nadále se však musíme soustředit na upevňování individuální péče směrem k jednotlivým klientům. Za tímto účelem je důležitá činnost vedoucích jednotlivých sociálních služeb a jejich zástupců. Zde leží těžiště ve zlepšení organizace práce, lepší informovanosti personálu a v eliminaci rutinních činností, které by umožnilo delší setrvání personálu v přímé interakci s jednotlivými klienty

S ohledem na výše uvedené, je proto hlavní náplní činnosti manažera SQSS pro období roku 2022, kontrola, hodnocení a řízení změny těchto procesů.

Zpracoval :

Ing. Josef Žid  
manager SQSS