

## **Zpráva o kvalitě poskytované služby S-centra Hodonín, p. o. rok 2016**

V průběhu roku 2016 sbírali pracovníci S-centra Hodonín, p. o. (dále jen S-centrum) data ke zjištění kvality poskytované služby. Data byla sbírána pomocí dotazníků, analýzou stížností, podnětů a pochval. V průběhu roku také zaměstnanci sbírali informace k poskytované službě formou individuálních rozhovorů s uživateli, rodinnými příslušníky, dobrovolníky a dalšími zainteresovanými osobami. Tyto informace byly předávány průběžně ústní formou mezi pracovníky a nejsou zahrnuty do celkového hodnocení služeb. I přesto jsou tyto rozhovory velmi cenné pro průběžné zkvalitňování sociálních služeb a především zpětnou vazbou pro všechny zaměstnance S-centra. Při hodnocení kvality sociálních služeb bylo vycházeno především z dat, která byla nasbírána formou dotazníkového šetření, prostřednictvím stížností, podnětů a pochval týkajících se poskytované služby a ročního zhodnocení individuálních plánů.

### **Dotazníkové šetření**

Byly vytvořeny dotazníky na zjištění kvality sociálních služeb pro každou službu zvlášť a přizpůsobeny cílové skupině. Dotazníky se dělily na dva oddíly.

**První oddíl se zaměřoval na prostředí domova a pokojů.** Respondenti odpovídali na otázky týkající se spokojenosti s vybavením, prostředím a čistotou zařízení. Otázky se zaměřovaly na kvalitu praní a žehlení prádla, informovanost klientů o poskytovaných službách v S-centru (internet, denní tisk, čištění brýlí apod.).

**Druhý oddíl se zaměřoval na bezpečnost v domově.** Respondenti odpovídali na otázky týkající se osvětlení schodů, chodeb, tlačítka pro přivolání personálu, madel a ochranou soukromí v S-centru.

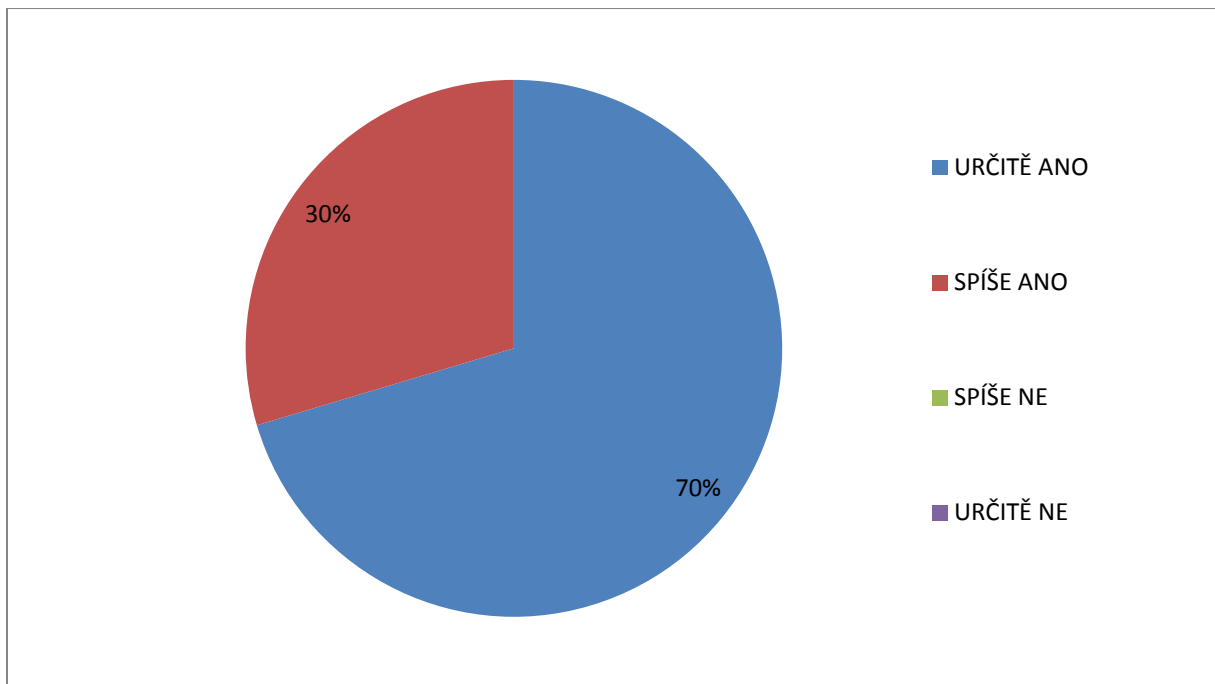
Závěr dotazníku se zaměřoval na celkovou spokojenost klientů v zařízení, otázky se zaměřovaly na očekávání klientů před nástupem, oblasti spokojenosti a nespokojenosti.

# Vyhodnocení dotazníků

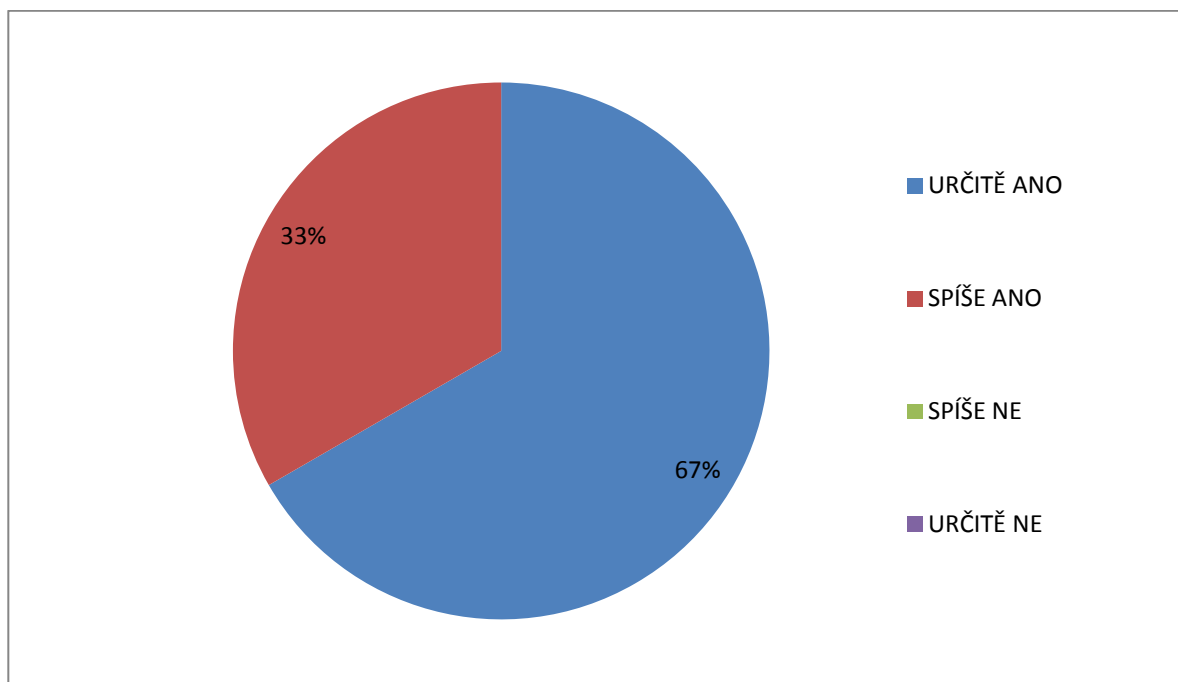
## Domov pro seniory

### Oddíl 1: Prostředí zařízení

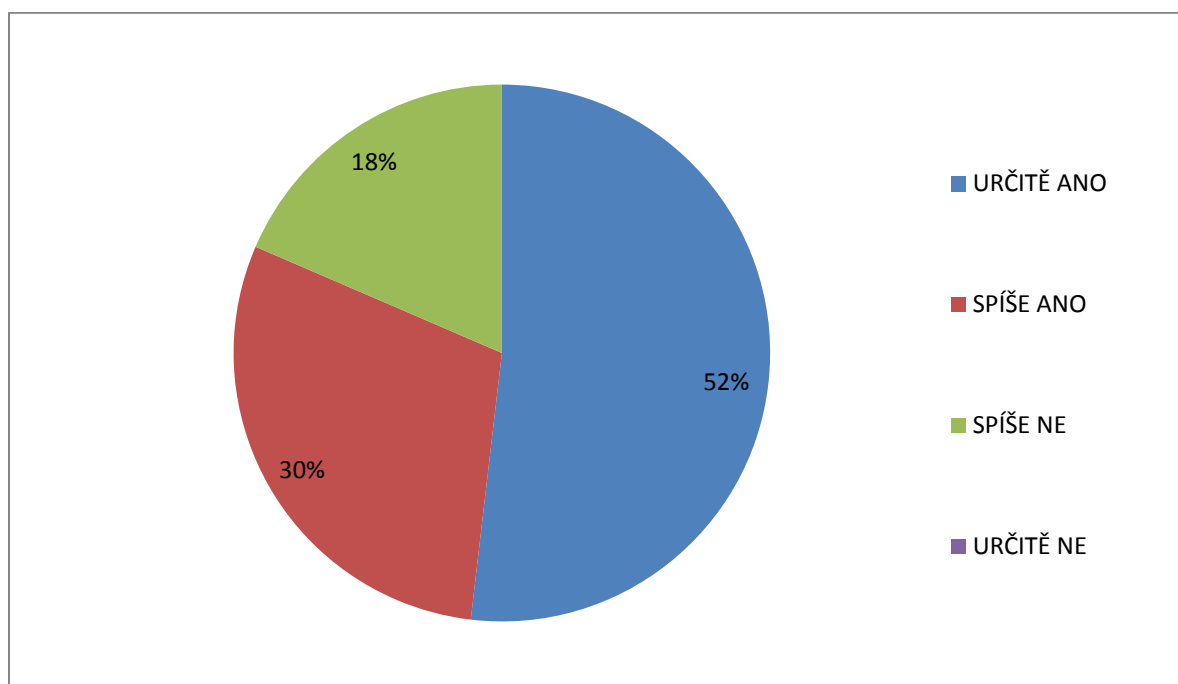
1. Jste spokojen/a s celkovým prostředím domova (se společenskými místnostmi, jídelnou, výzdobou, atd.?)



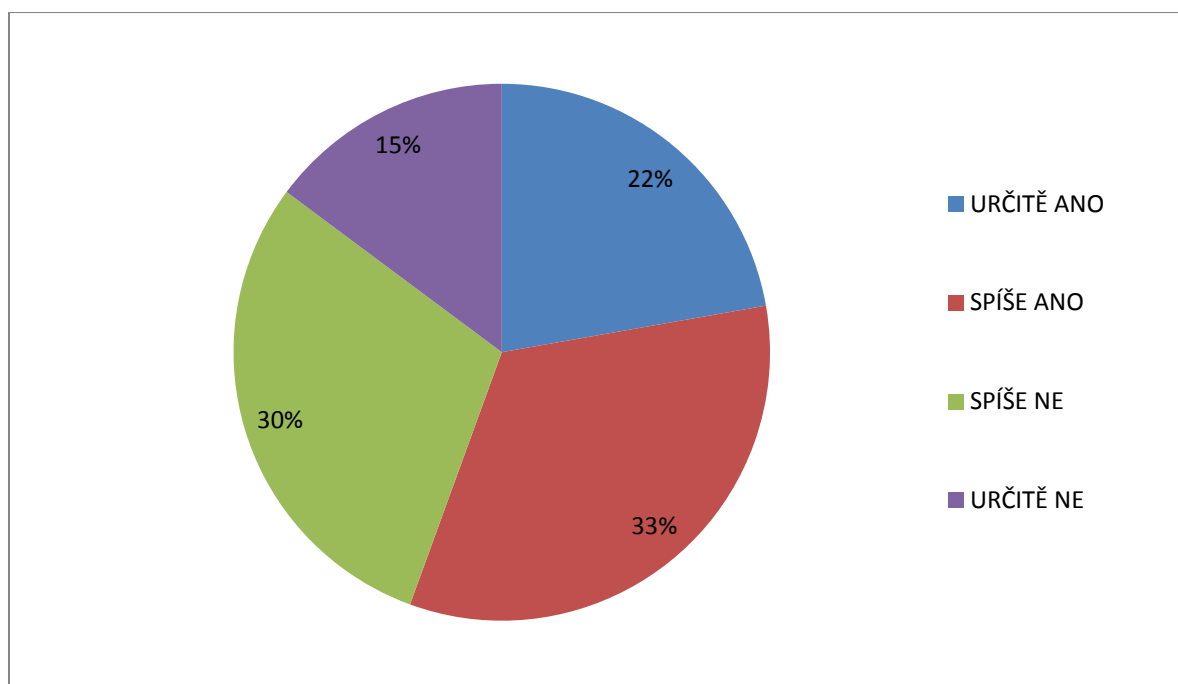
## 2. Myslíte si, že je v zařízení čisto? Jste spokojen/a s úklidem?



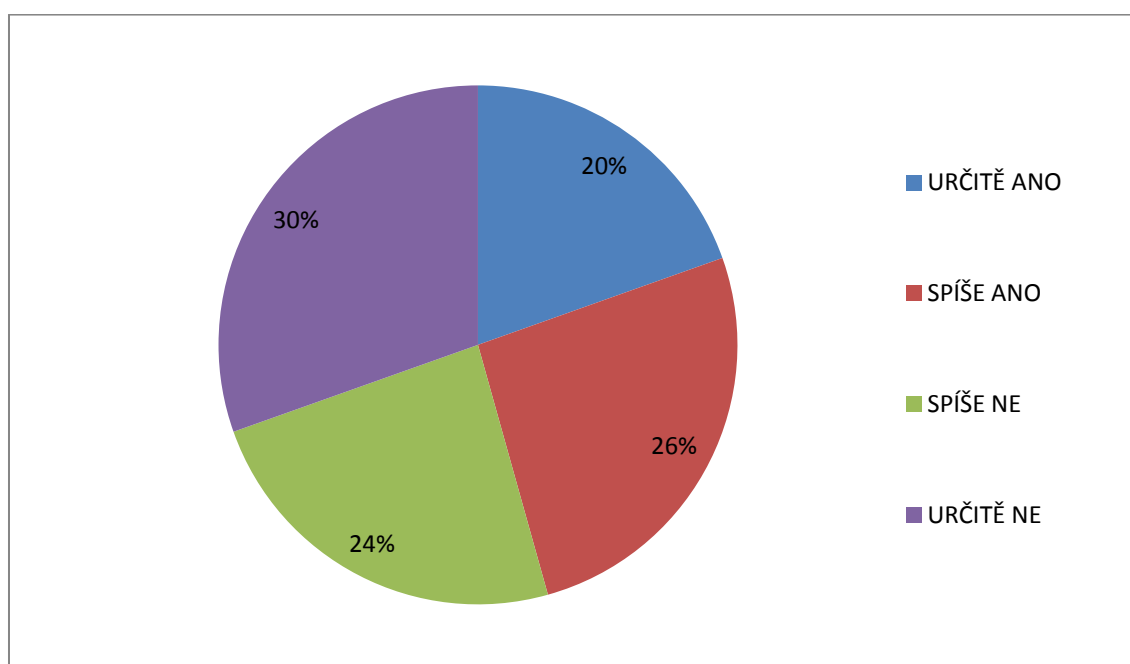
## 3. Je v zahradě dostatek míst pro odpočinek?



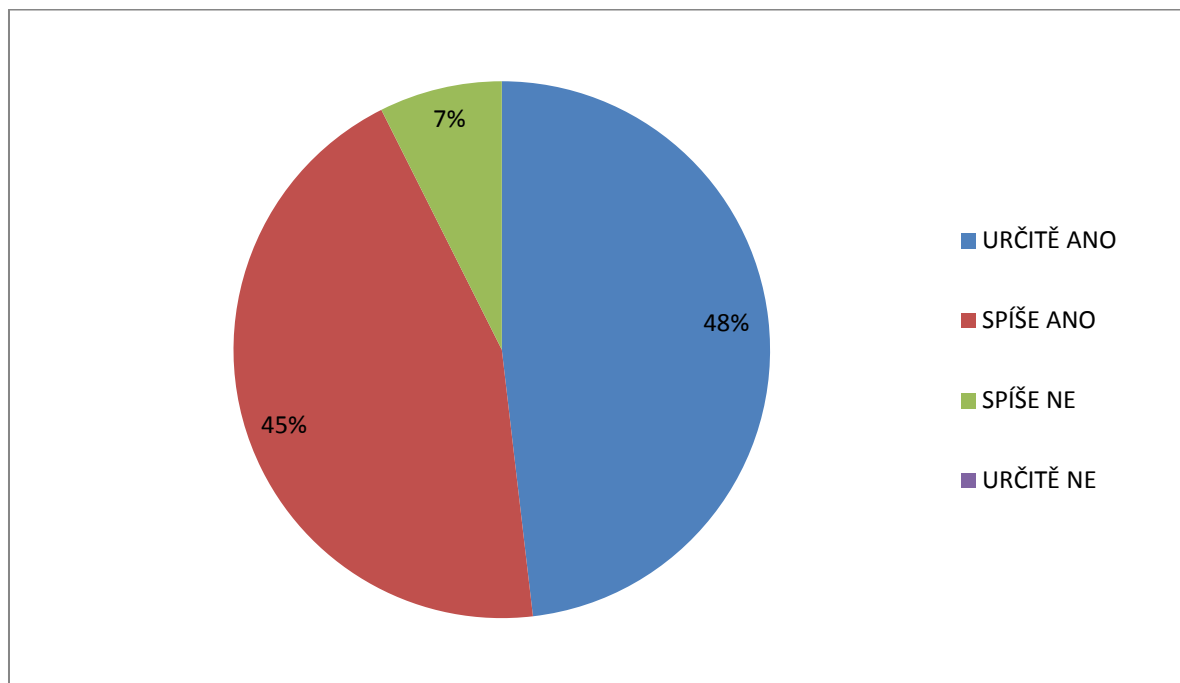
#### 4. Je něco, co Vám v zahradě schází?



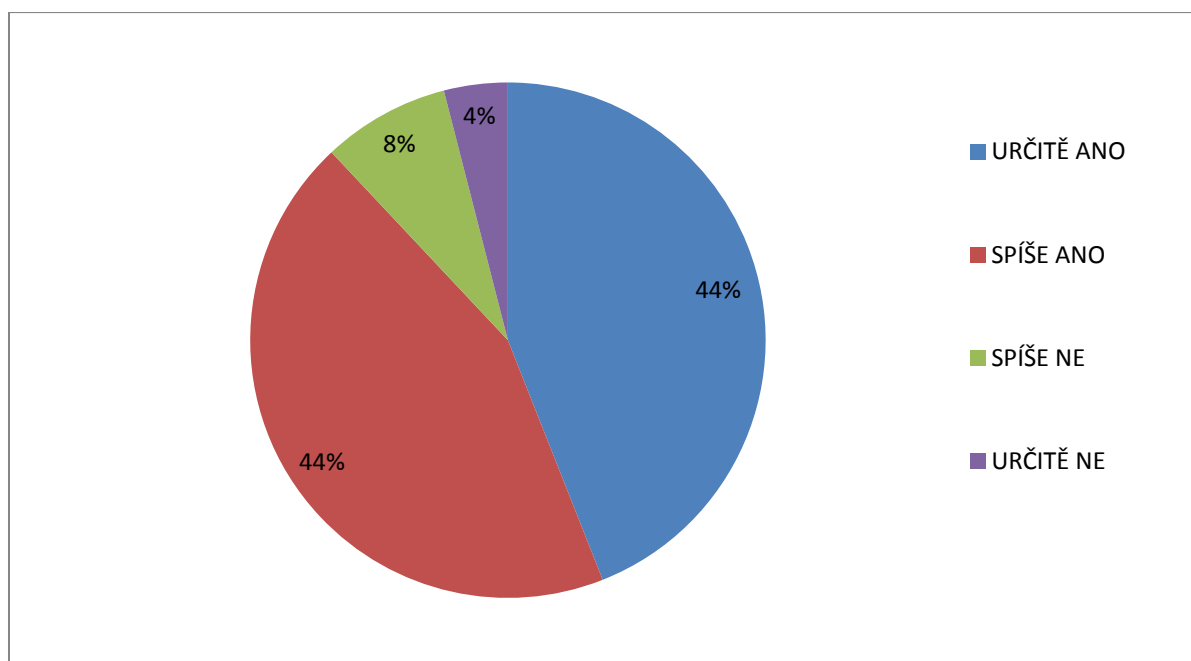
#### 5. Je v zařízení mimo Váš pokoj dostatek prostor, kde se můžete scházet s ostatními seniory nebo návštěvami, číst si, věnovat se svým zálibám nebo jen tak posedět?



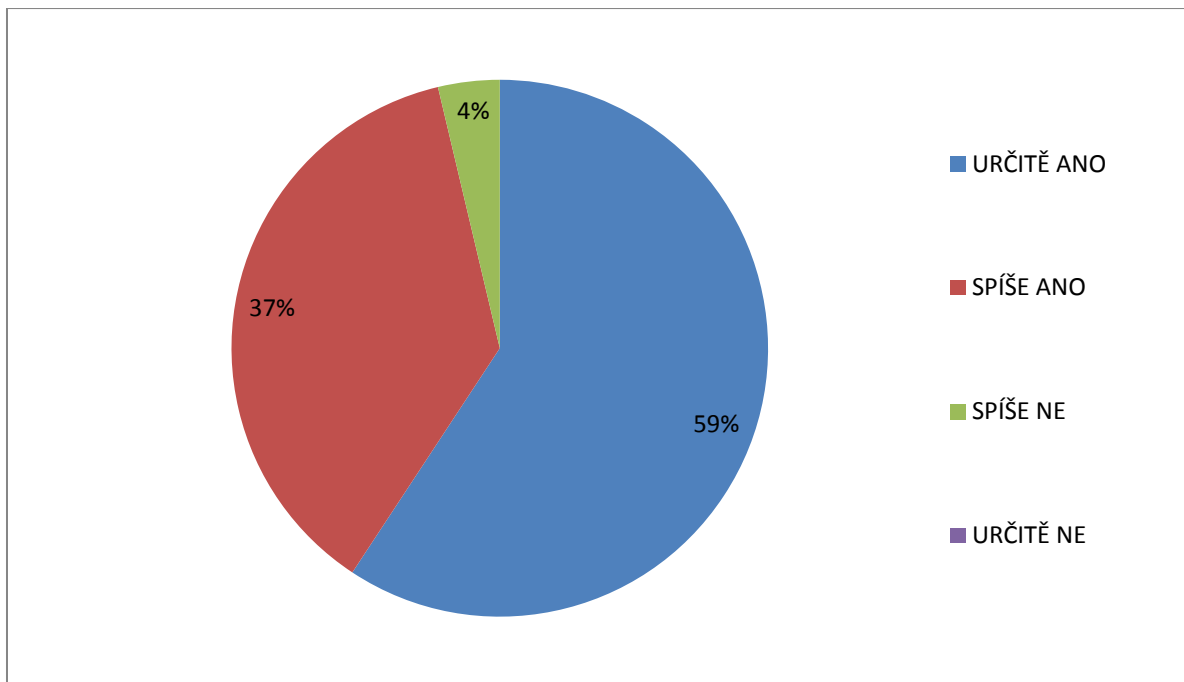
## 6. Jste spokojen/a s kvalitou praní prádla?



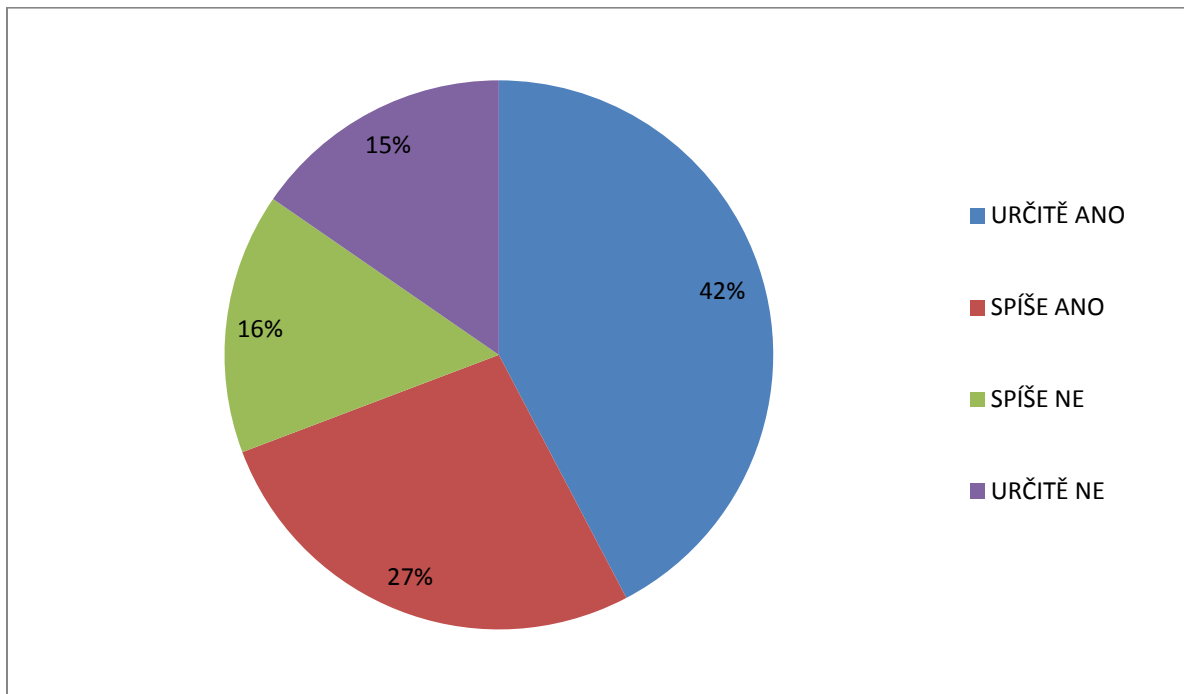
## 7. Vrací se Vám prádlo dobře vyžehlené a všechno?



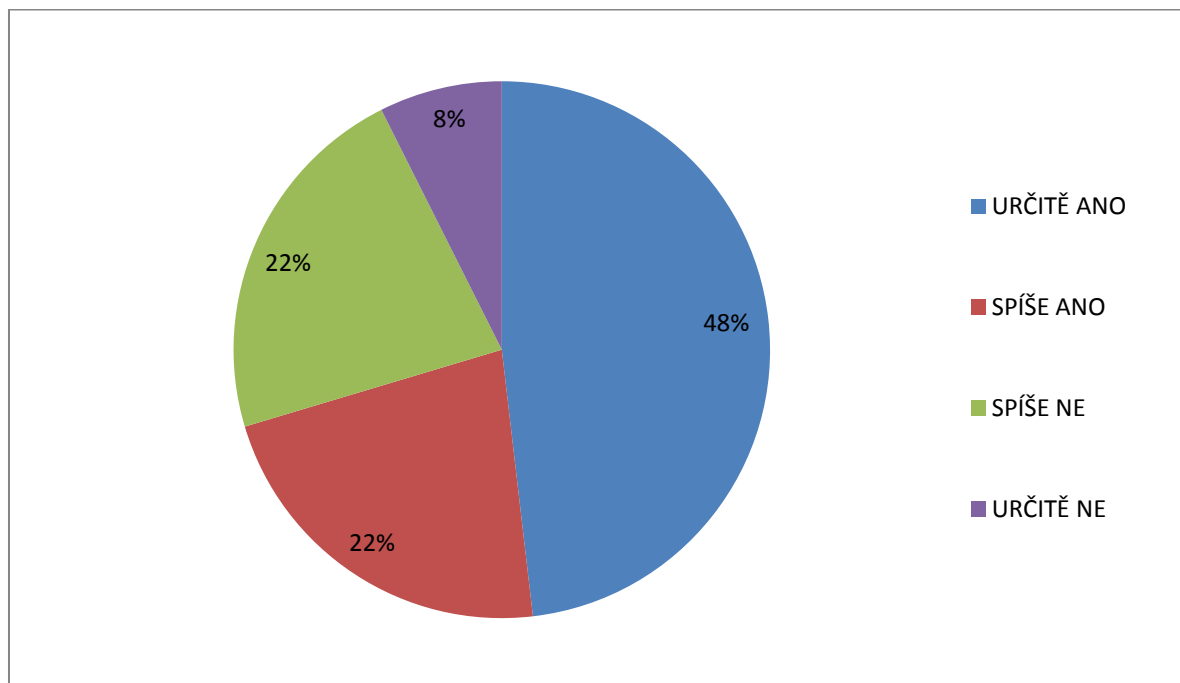
## 8. Máte dostatek časopisů a denního tisku, zpravodajů z obcí?



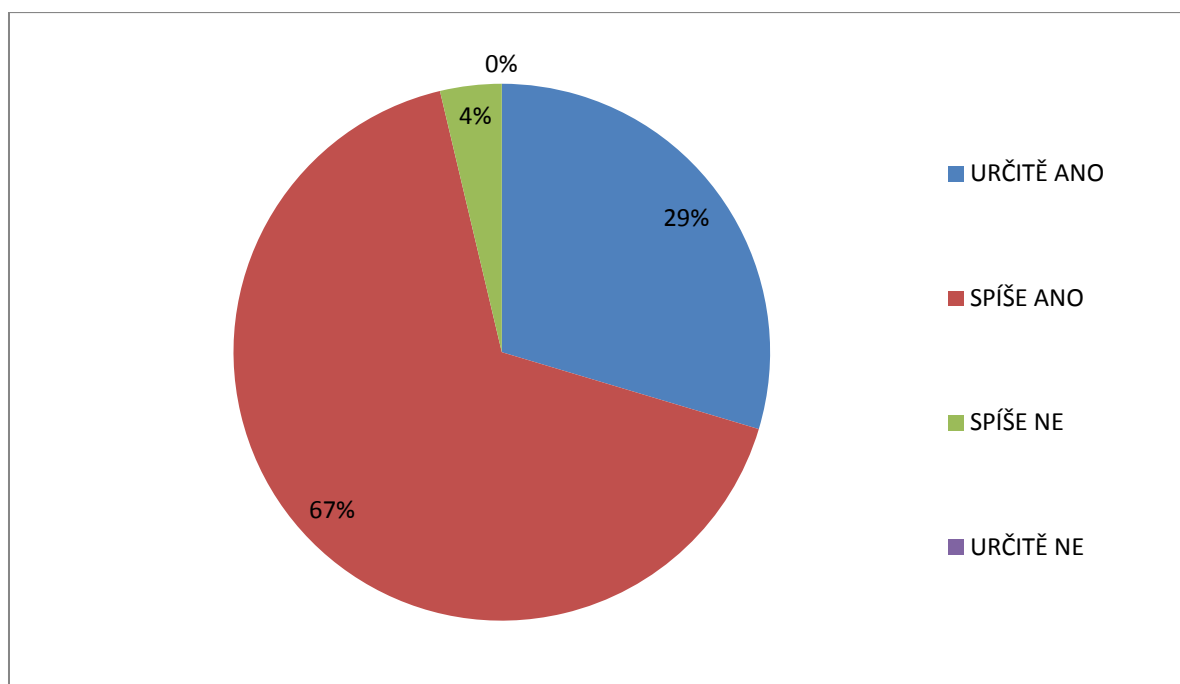
## 9. Víte, že máte v domově možnost připojení k internetu?



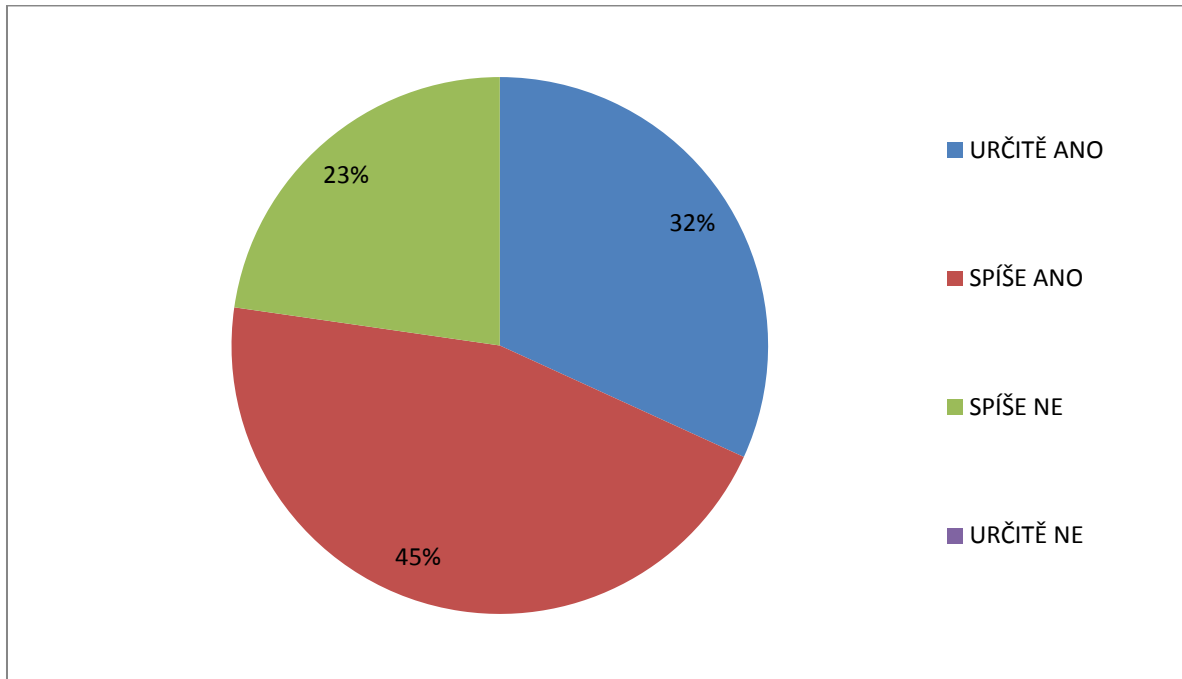
**10. Víte, že Vám personál může vyčistit Vaše brýle v přístroji na čištění brýlí?**



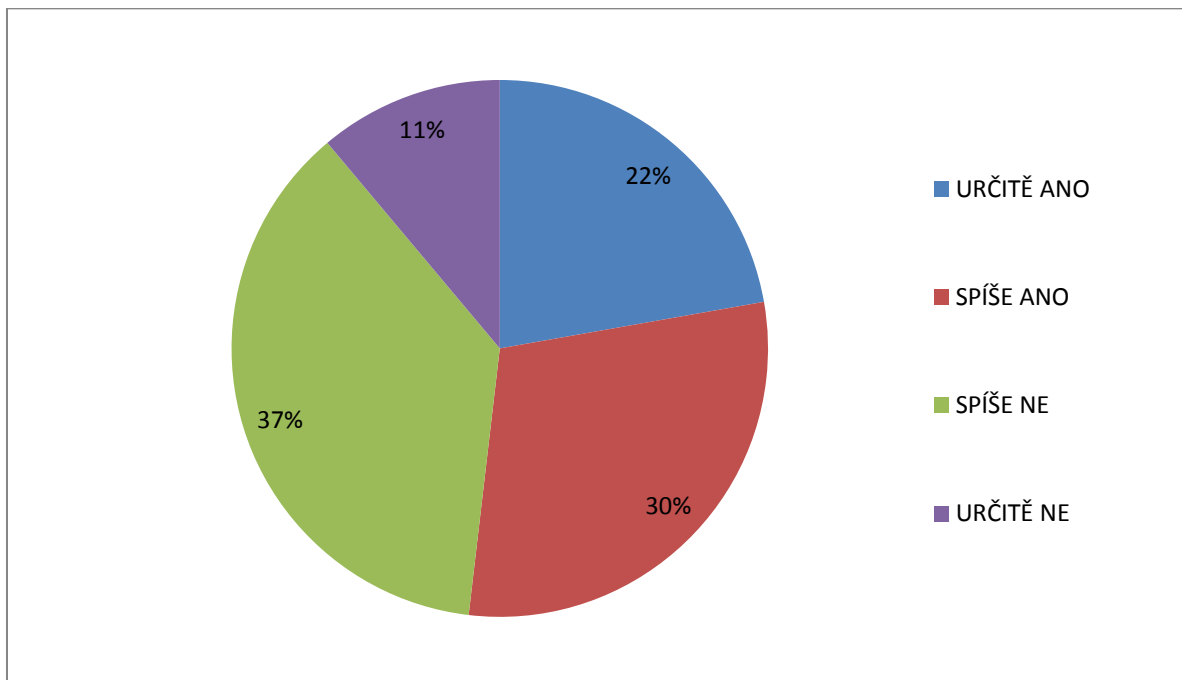
**11. Myslíte si, že můžete kdykoliv mluvit s ředitelem zařízení?**



**12. Myslíte si, že jsou Vaše názory, podněty nebo připomínky  
zohledněny?**

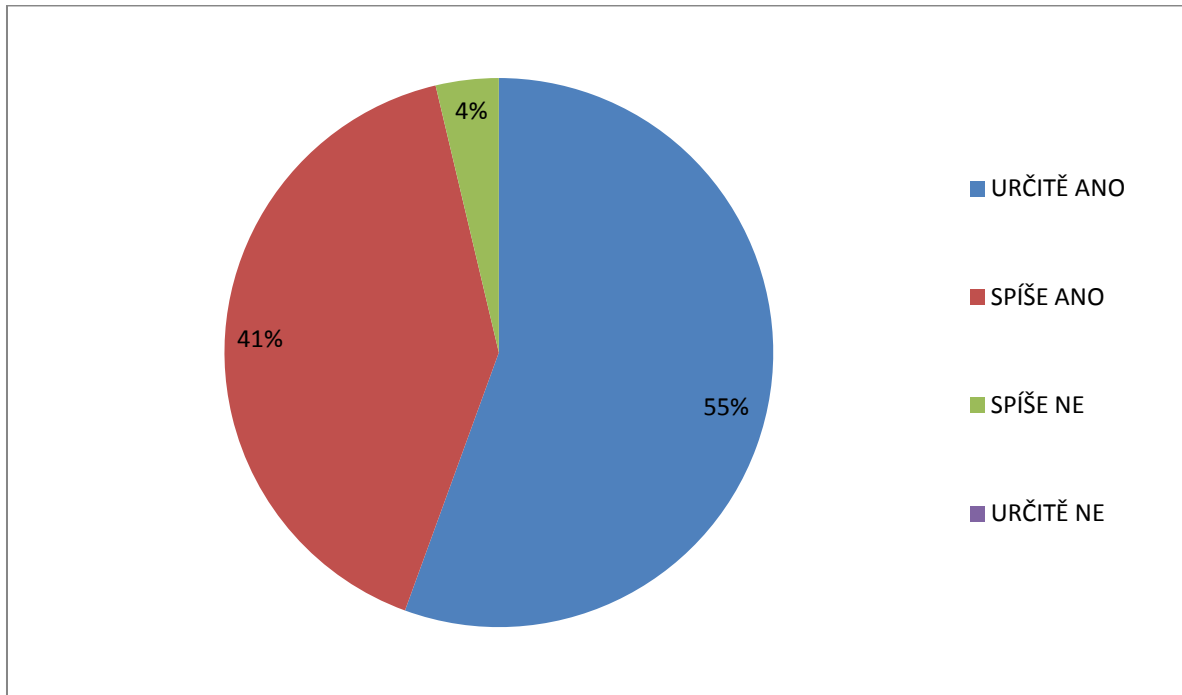


**13. Myslíte si, že jsou v zařízení místa, kde vám schází tlačítko pro  
přivolání personálu v případě potřeby?**

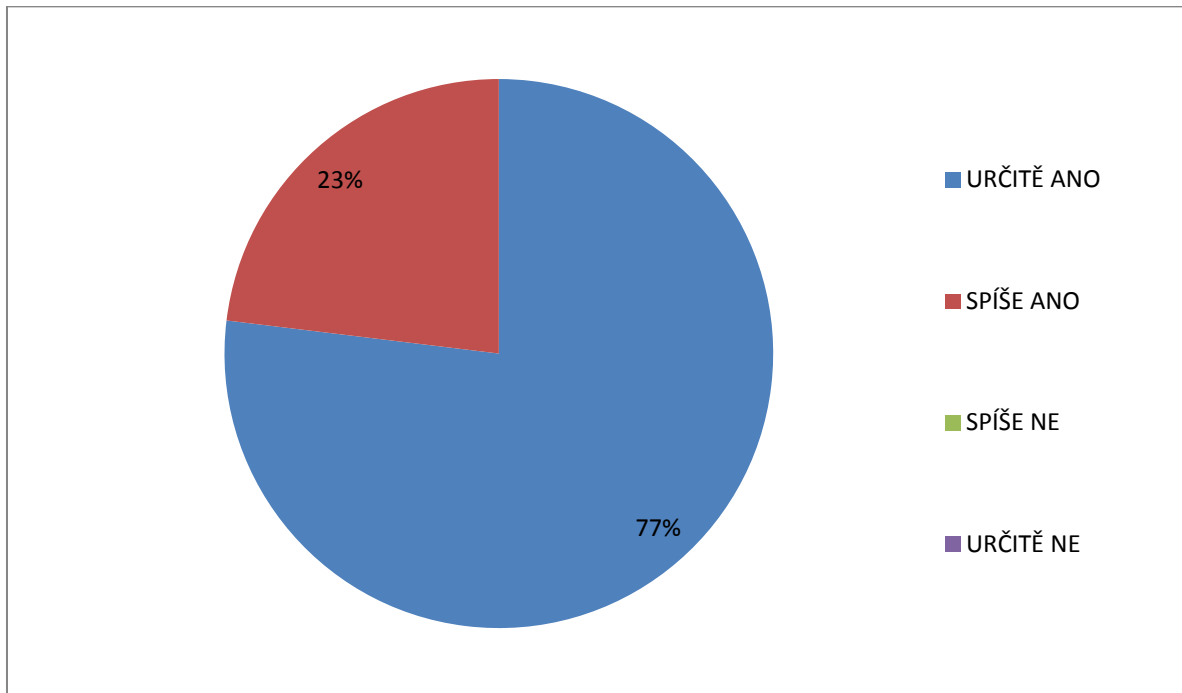




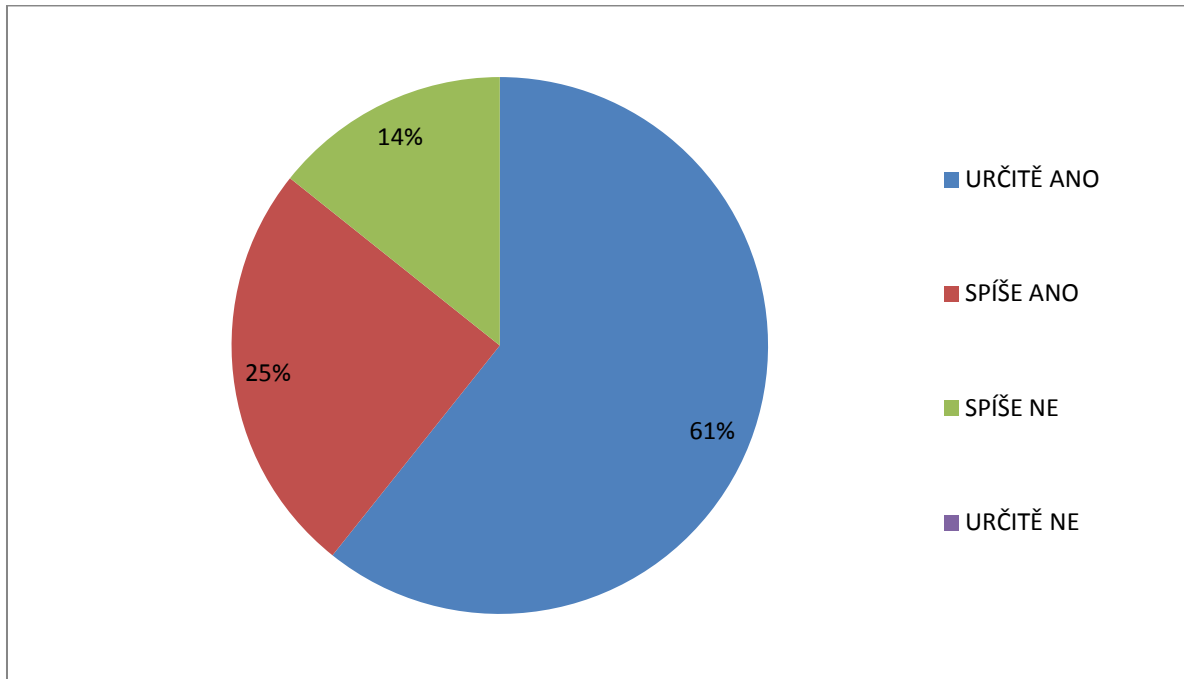
**14. Máte dostatek informací o chodu zařízení, které se Vás dotýkají nebo o pořádaných akcích?**



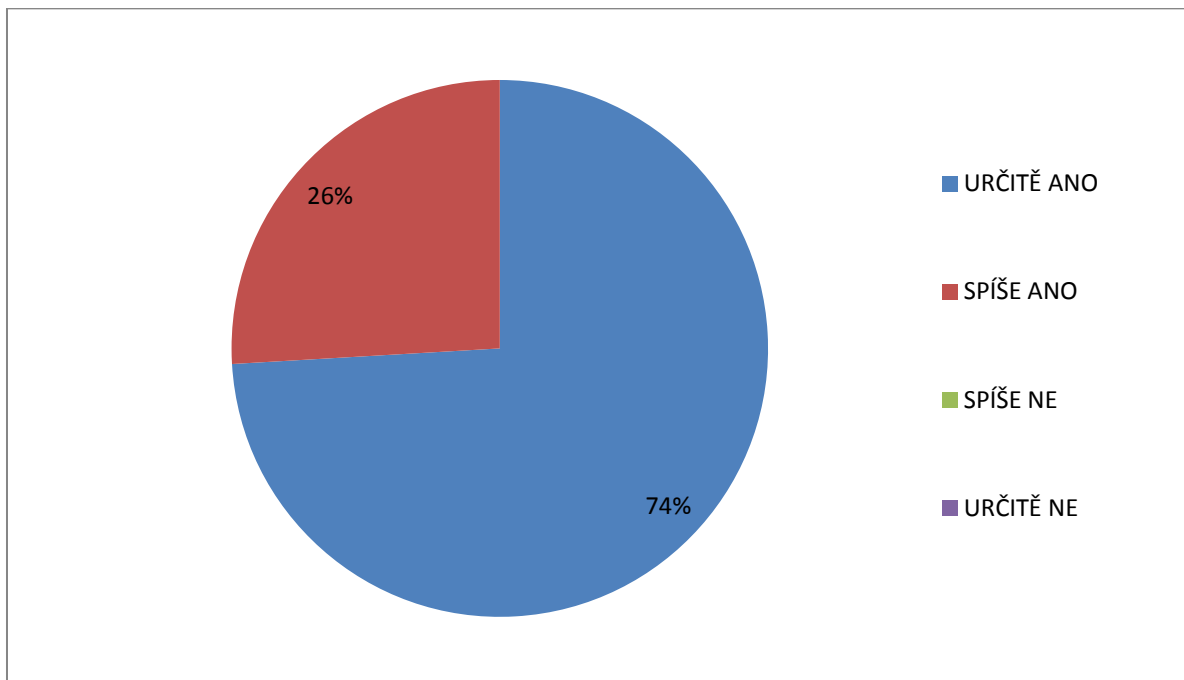
**15. Máte na nástěnkách na svém oddělení dostatek informací o zařízení, pořádaných akcích, o kadeřníkovi apod.?**



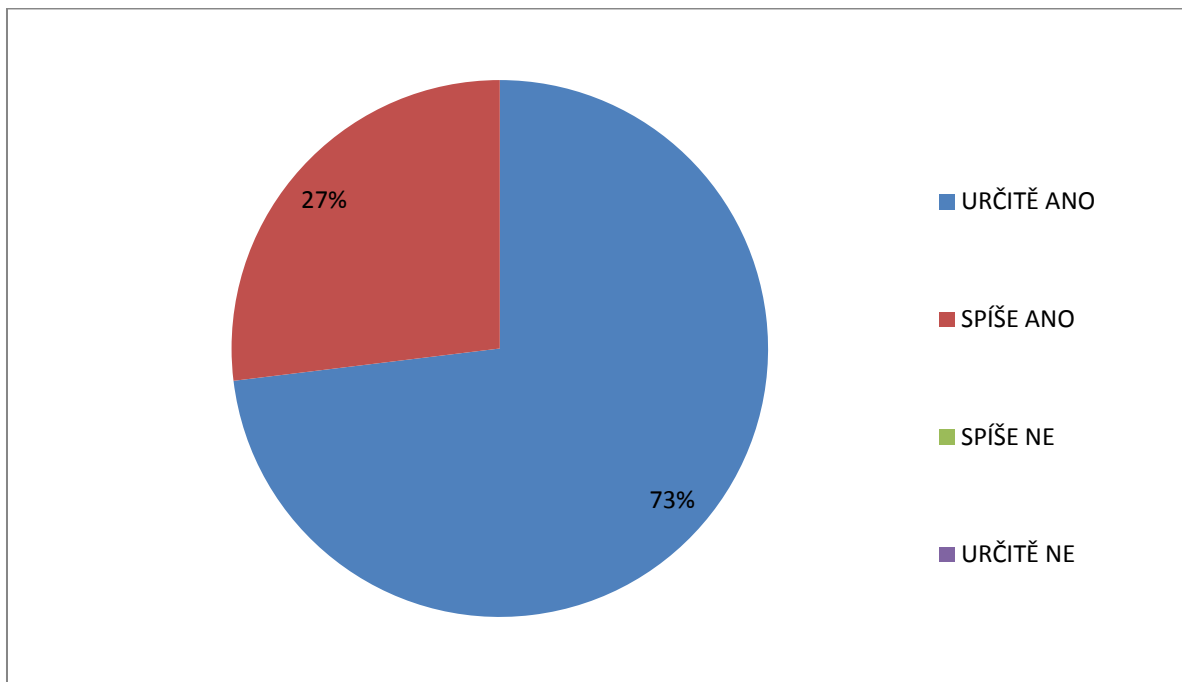
**16. Bylo Vám umožněno mít ve svém pokoji v zařízení vlastní nábytek?  
Například: oblíbené křeslo, lampu, mít obrázky tam, kde se vám líbí?**



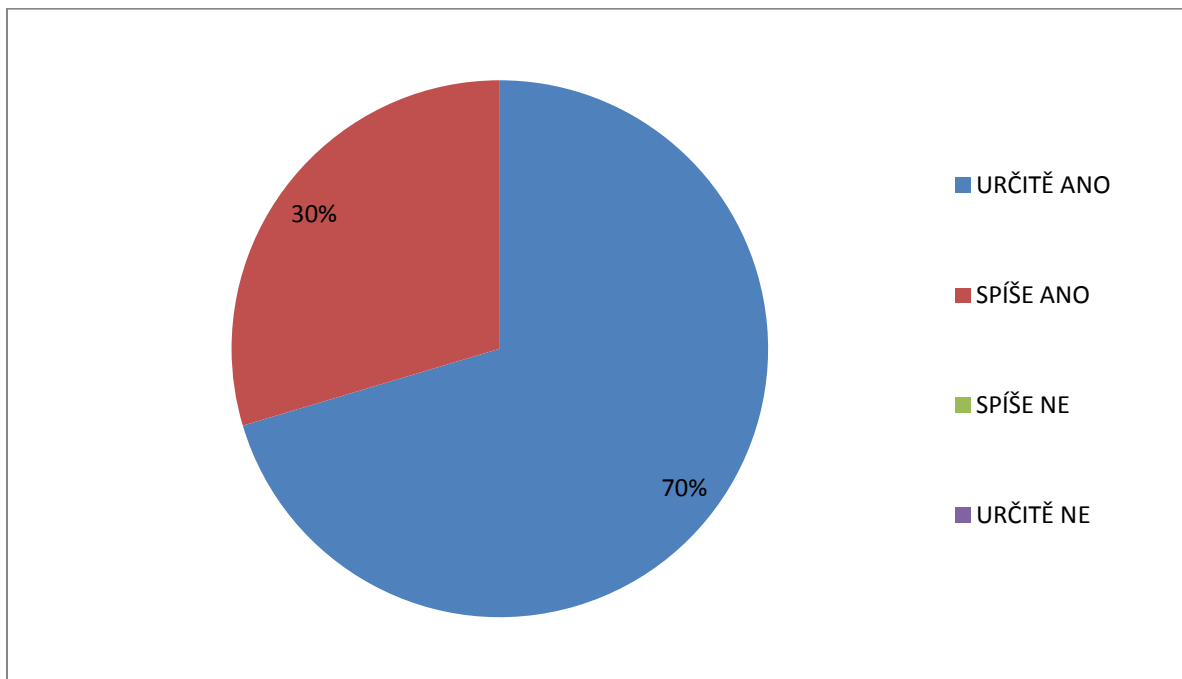
**17. Máte možnost mít v pokoji vlastní květiny, i když se o ně nemůžete starat?**



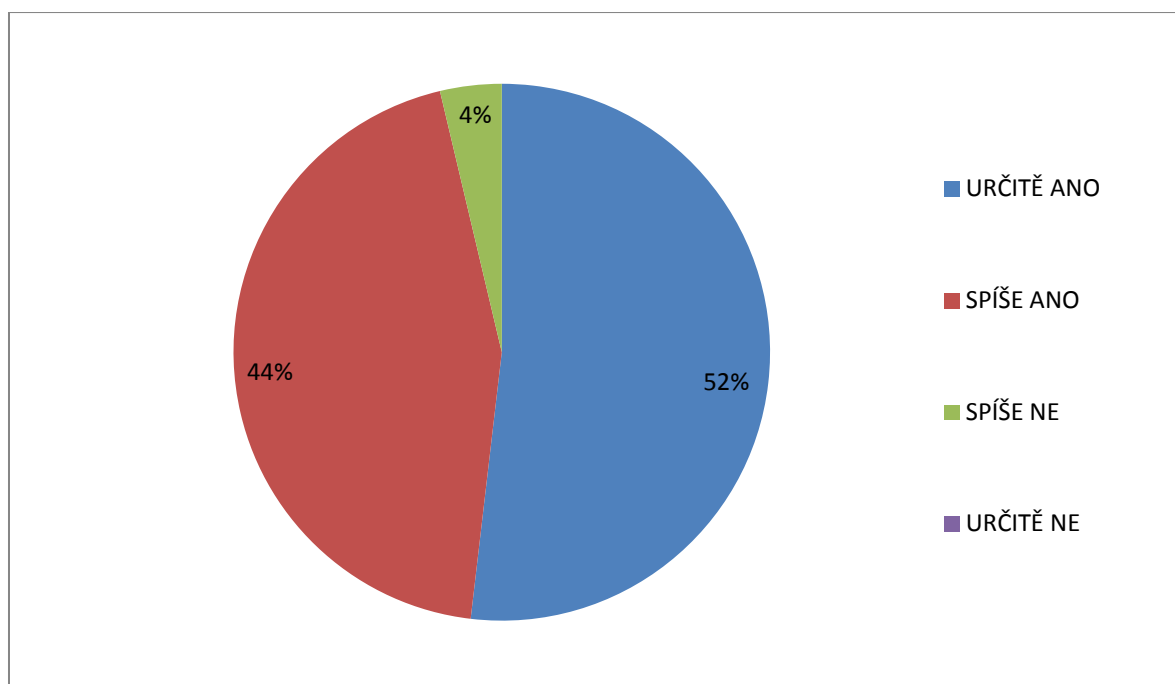
**18. Myslíte si, že máte ve svém pokoji dostatek úložných prostor pro své věci?**



**19. Jste celkově spokojen/a se svým pokojem?**



## 20. Chcete mít ve svém pokoji zapnutý poslech ranního hlášení?



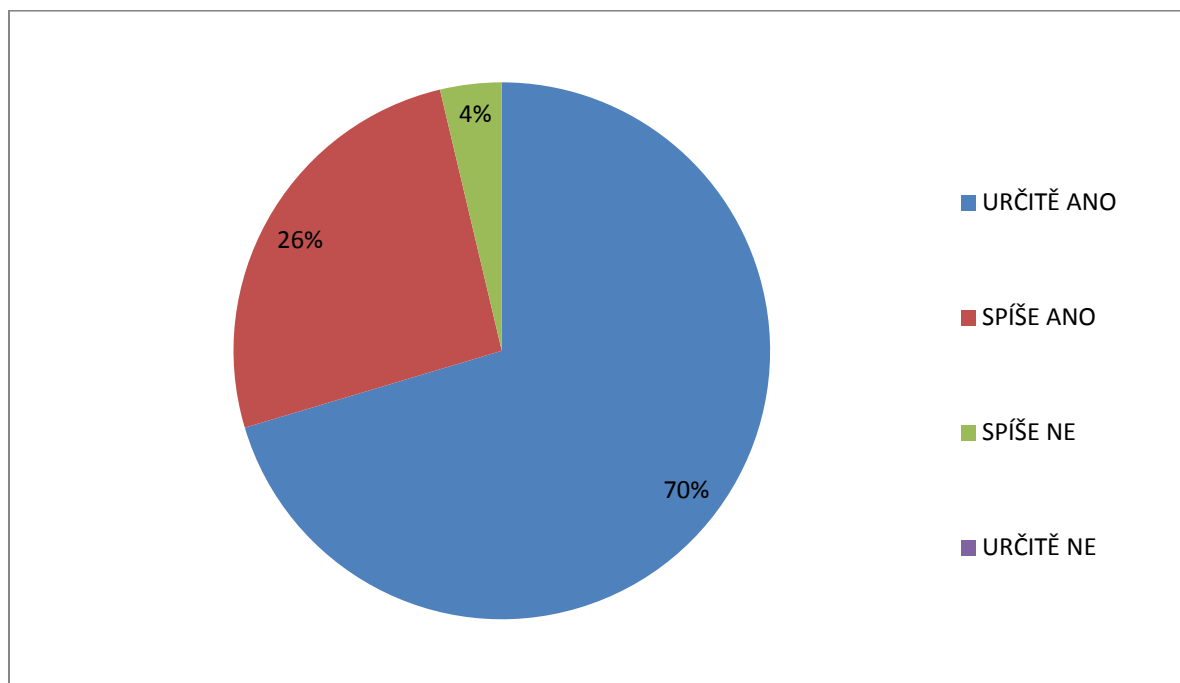
Zhodnocení:

Prostředí domova bylo respondenty hodnoceno převážně kladně, z celkového počtu 35 uživatelů služby Domovu pro seniory vyplnilo dotazník 27 uživatelů, z toho bylo 5 mužů a 22 žen.

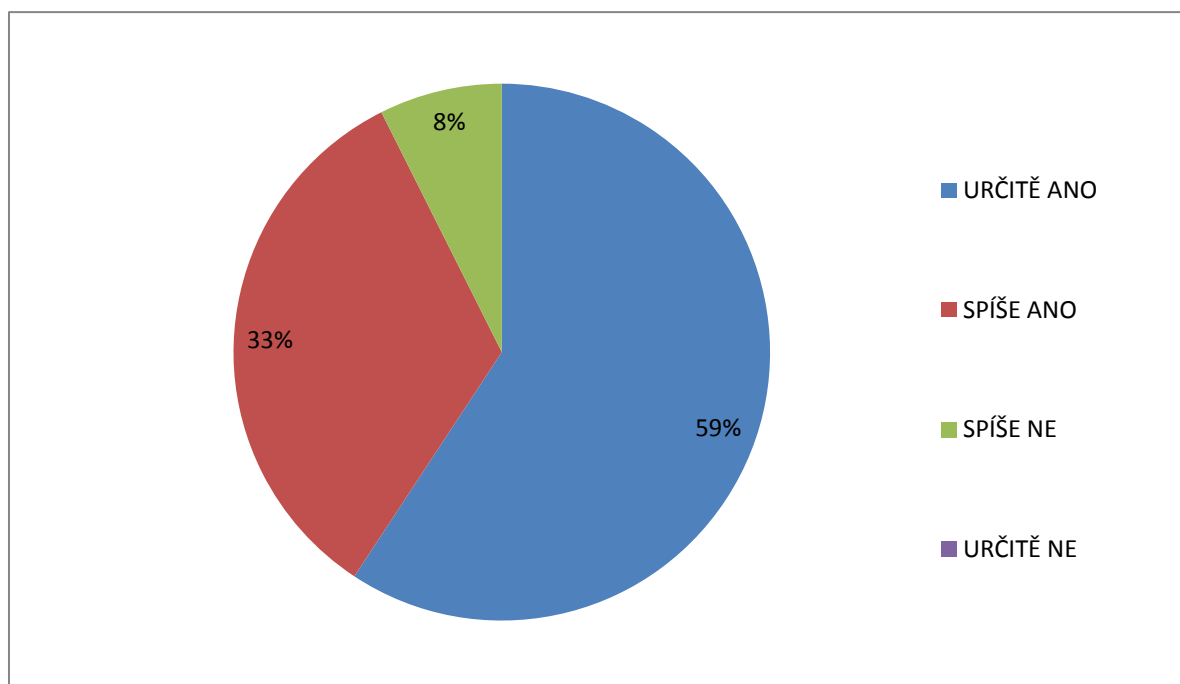
**Jako návrh na změnu byl vznesen požadavek na více odpočinkových zón na zahradě, které by byly ve stínu. S tím souvisel i požadavek týkající se zastřešení celého altánu, čímž by vzniklo více stinných ploch. Tři uživatelé si postěžovali, že prádlo z prádelny nevoní a občas se objeví ve skříní spolubydlicího. S praním prádla souvisel požadavek na obnovení jmenných štítků na oblečení klientů. Klienti spolu s personálem projdou své oblečení a prádlo bude postupně znovu označeno. Dále si klienti přáli zavést zpět příplatkové služby. Objevilo se také poděkování pro personál z 2.NP za příjemné prožití Silvestra na klubovně a pro všechny členy personálu za chování a přístup ke klientům. Klienti si přejí jednou měsíčně se setkávat s ředitelem.**

## Oddíl 2: Bezpečí

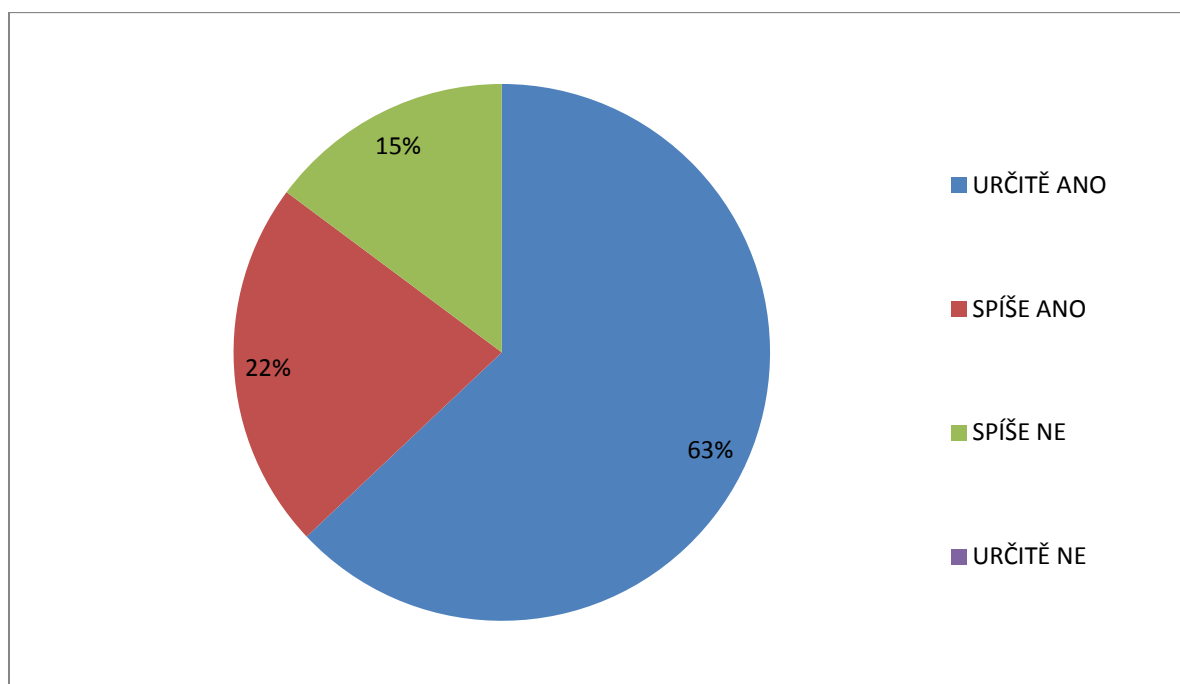
### **21. Jsou schody, chodby a společné prostory dostatečně osvětleny?**



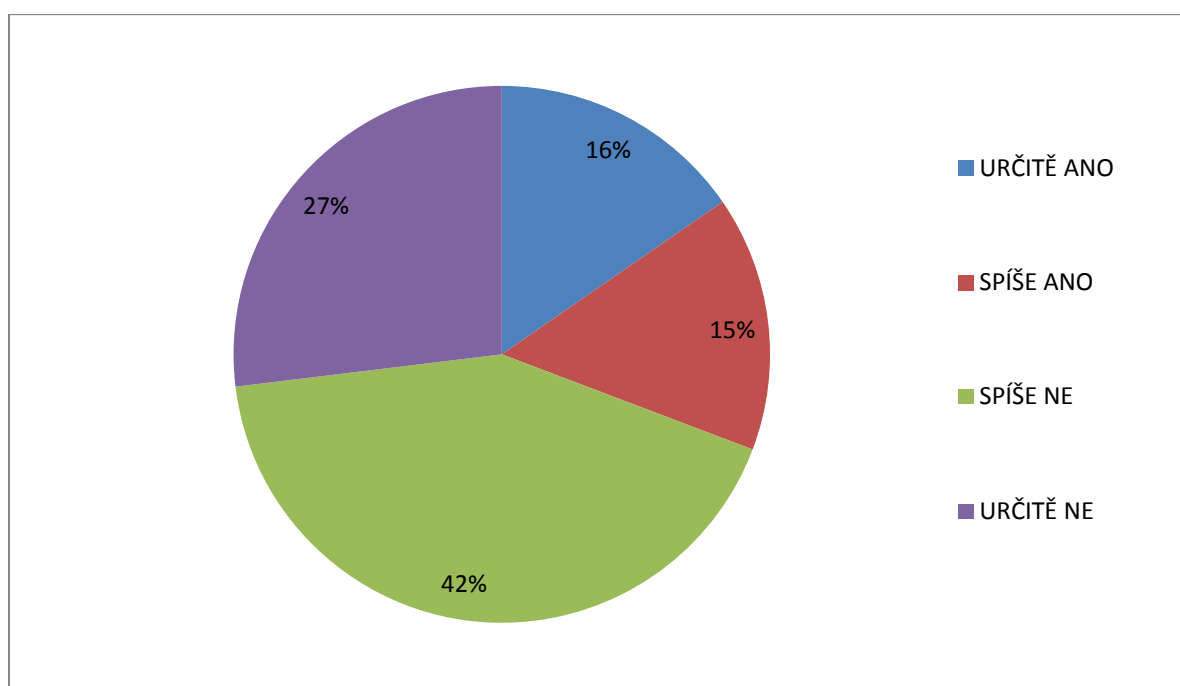
### **22. Jsou okraje schodů dostatečně zvýrazněny, abyste se cítili na schodech dostatečně bezpečně?**



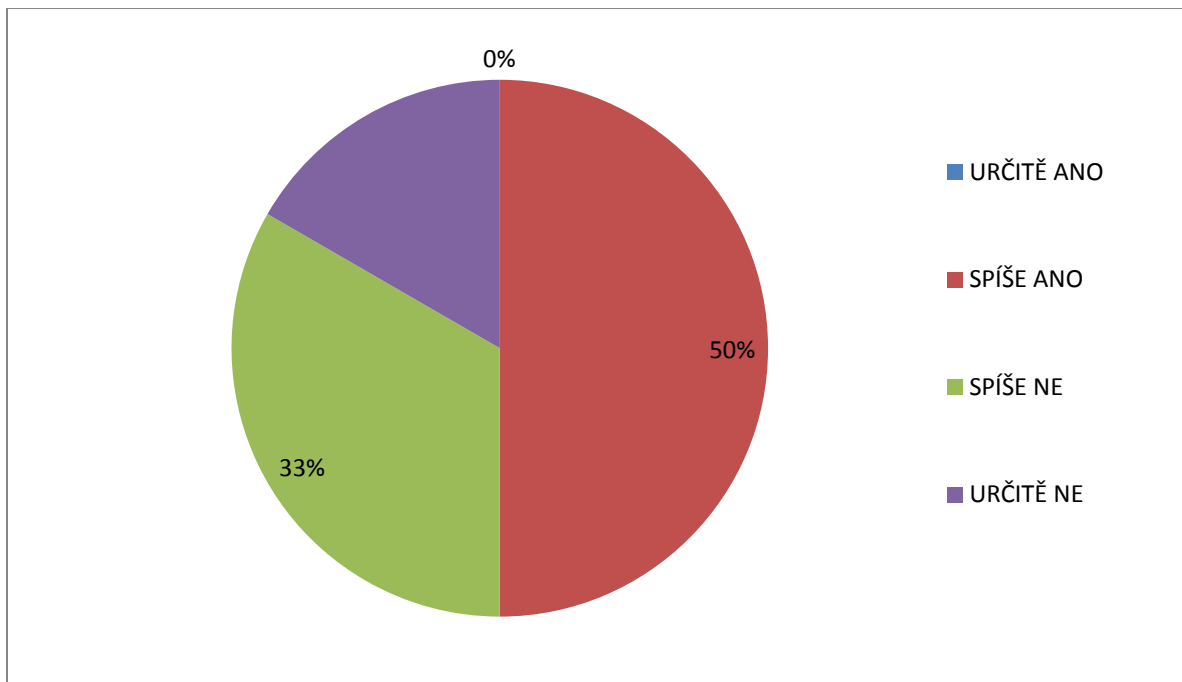
### 23. Víte, jak máte užívat tlačítka pro přivolání sestry Medicoll?



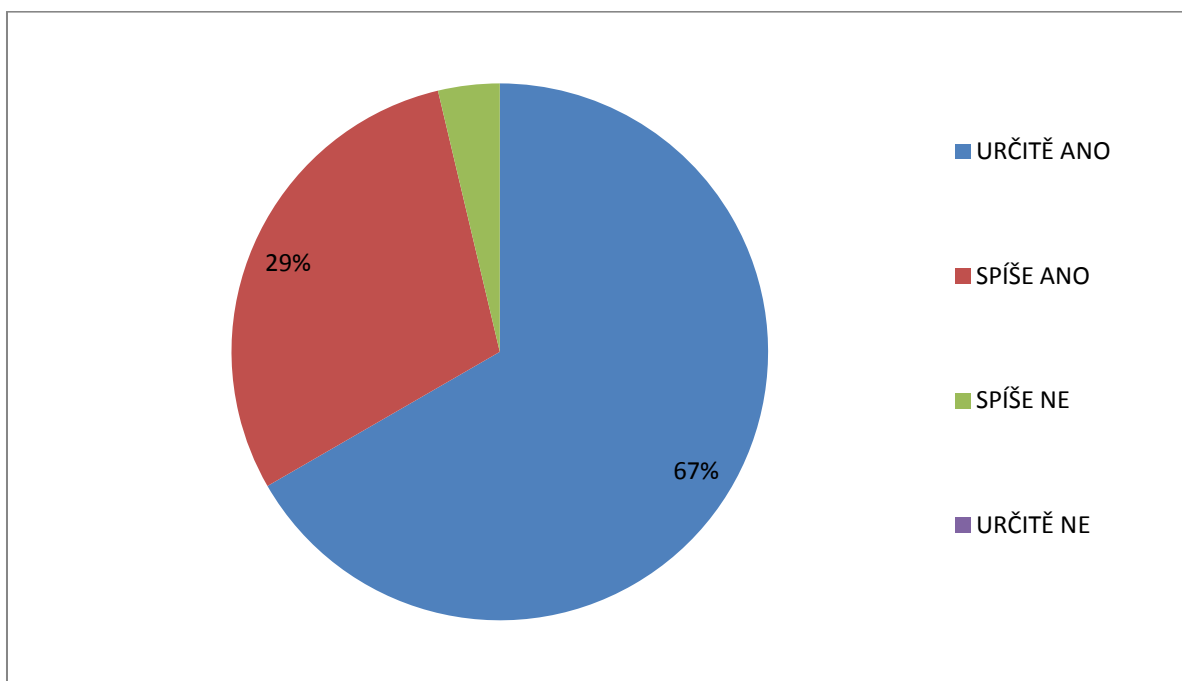
### 24. Myslíte si, že je v zařízení místo, kde byste potřeboval/a tlačítko k přivolání sestry?



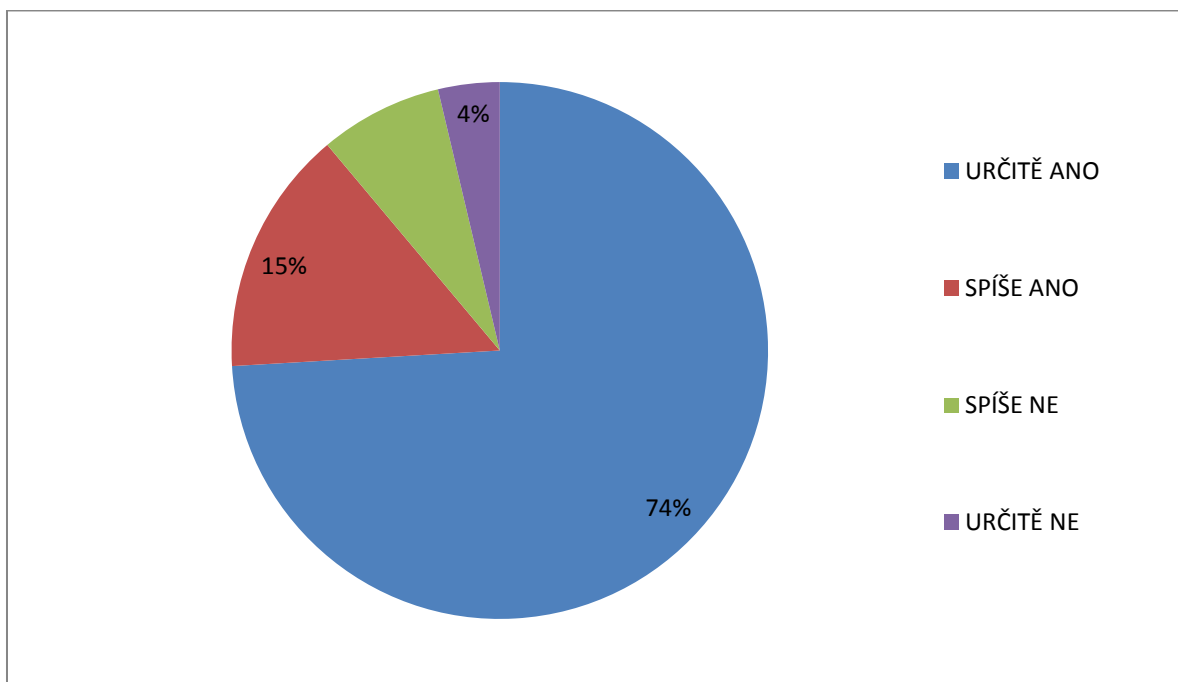
## 25. Dosáhnete na tlačítko k přivolání sestry?



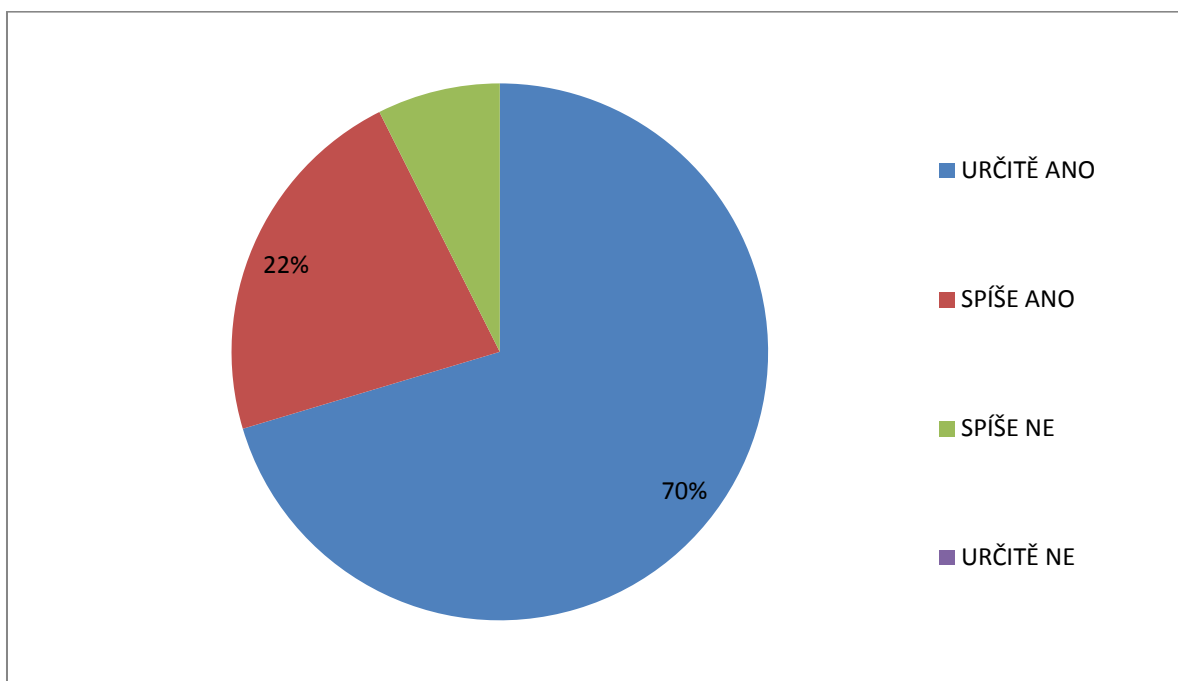
## 26. Jsou madla a držadla umístěna všude tam, kde se potřebujete opřít nebo přidržet?



**27. Víte, že můžete požádat o změnu umístění lůžka v pokoji tak, abyste se cítil/a bezpečněji?**

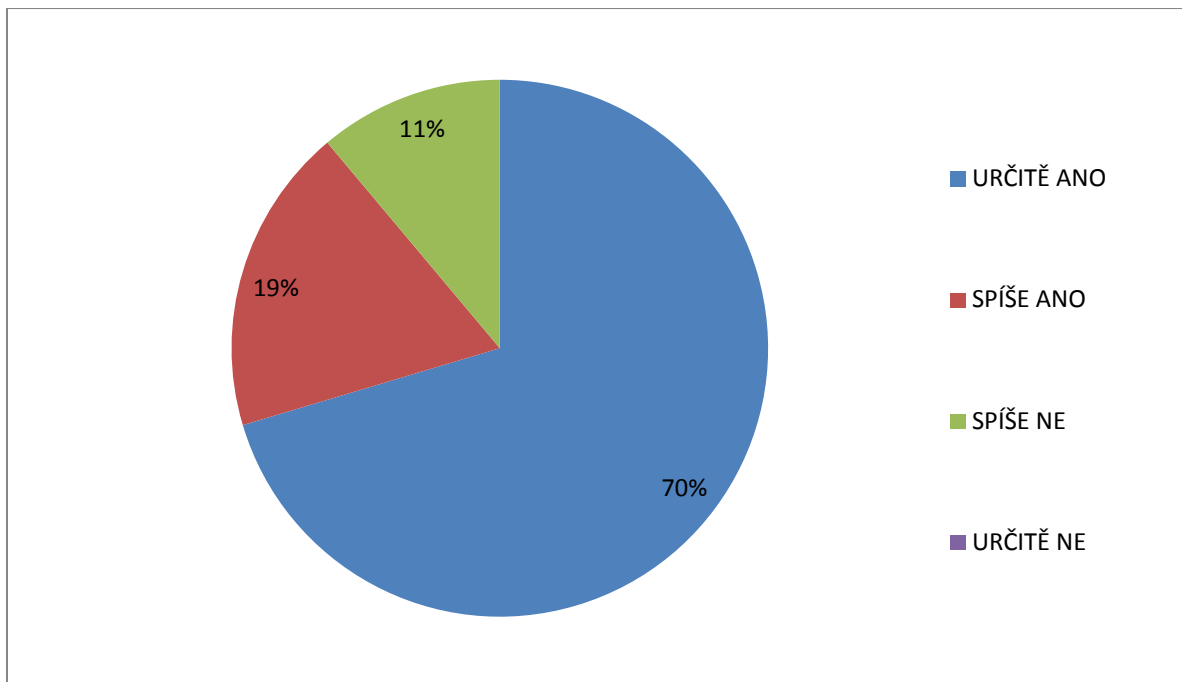


**28. Máte možnost uzamknout si svůj pokoj?**

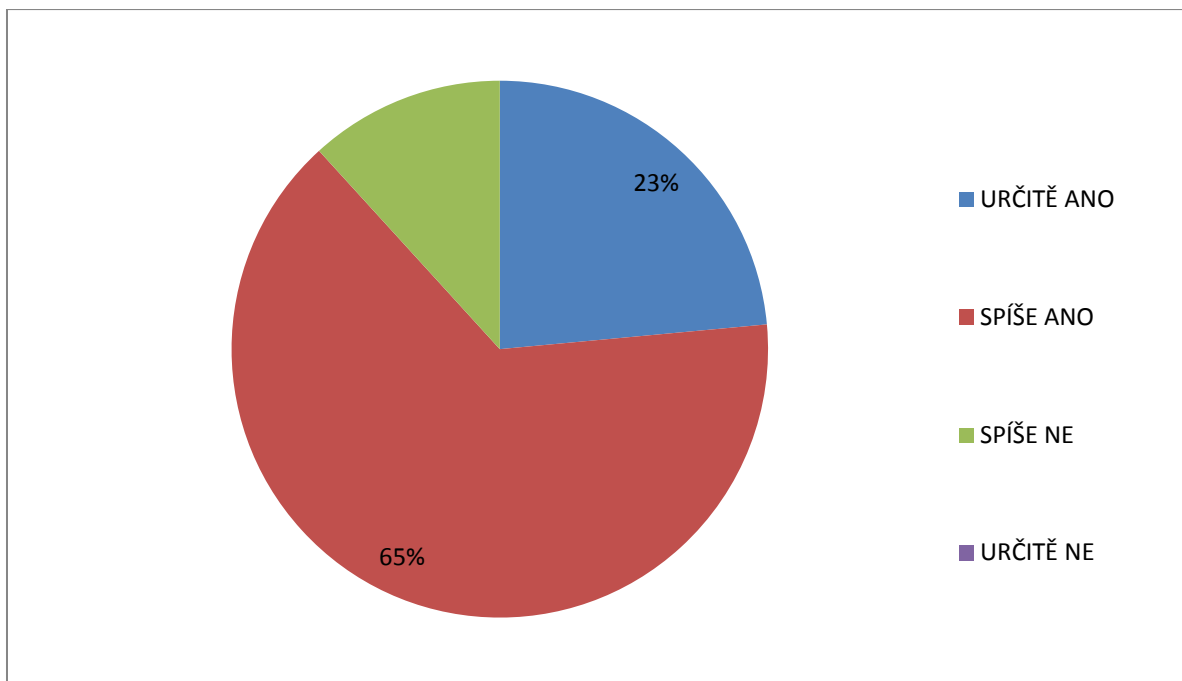




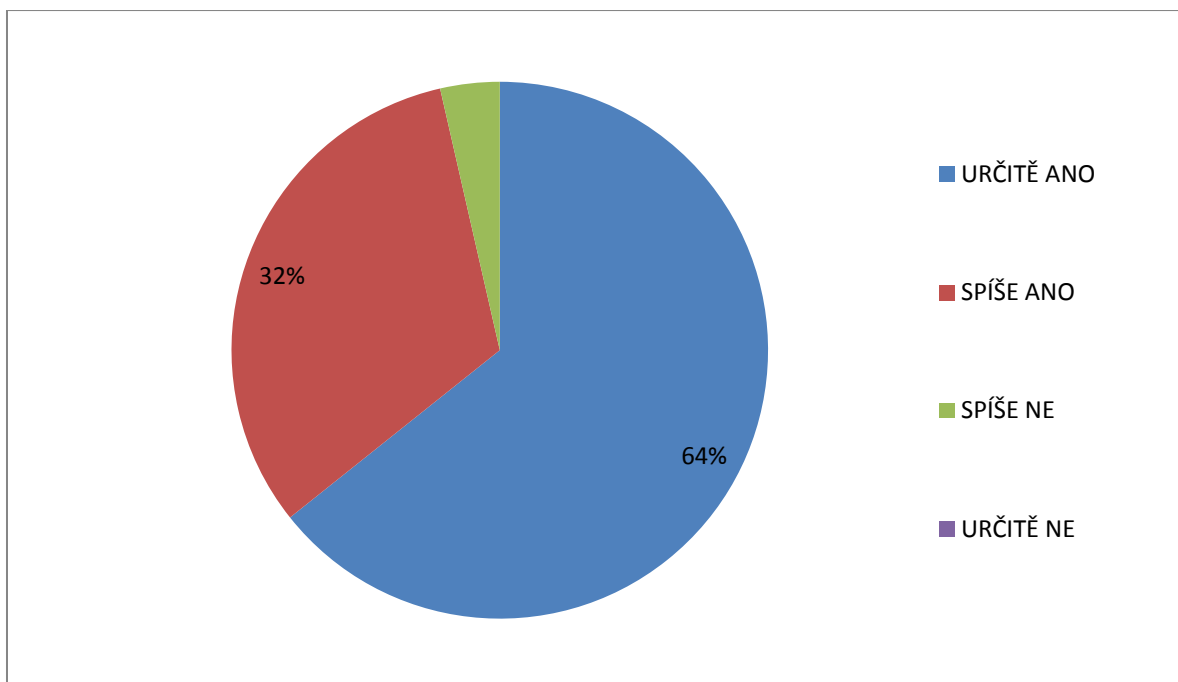
**29. Jste spokojen/a s tím, jak je chráněno Vaše soukromí?**



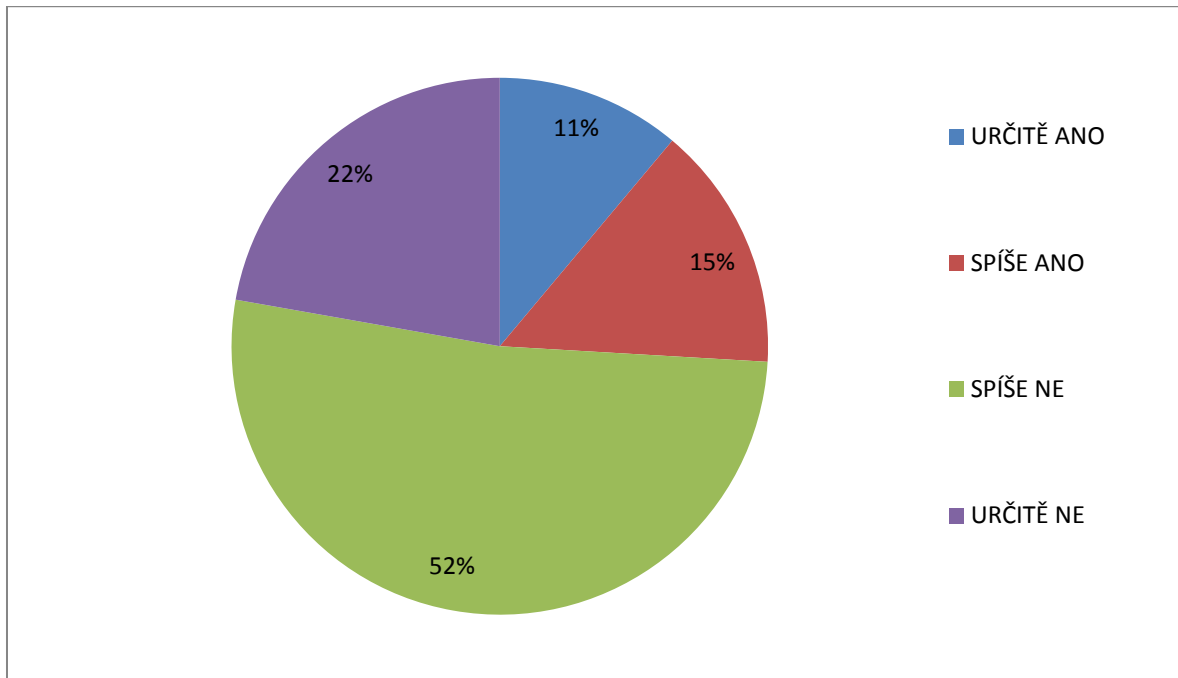
**30. Naplnilo se Vaše očekávání, které jste měl/a před příchodem do zařízení?**



### 31. Doporučil/a byste naše zařízení svým přátelům nebo známým?



### 32. Jsou oblasti, se kterými spokojen/a nejste?



**33. Vystihují otázky, na které jste odpovídal/a věci důležité pro Vaši spokojenost v zařízení?**

