

DOTAZNÍK SPOKOJENOSTI KLIENTŮ S POSKYTOVANOU SOCIÁLNÍ SLUŽBOU

Vážení klienti,

Obracíme se na vás s žádostí o vyplnění tohoto anonymního dotazníku. Vaše odpovědi by měly přispět ke zkvalitnění námi poskytované služby, k našemu přehledu a informovanosti o tom, jak jste s naší službou spokojeni a co by bylo potřeba změnit či zlepšit. Vaše odpovědi jsou pro nás nesmírně důležité. Jsme tu pro vás a je pro nás zásadní zjistit, jestli děláme to, co potřebujete a jak potřebujete.

Dotazník je anonymní, proto se nemusíte jakkoliv podepisovat. Dotazník můžete vyplnit sám/sama, s pomocí rodinného příslušníka, nebo s pomocí personálu. Vyplněný dotazník je možné vhodit do schránky umístěné v jídelně, nebo do schránky určené pro příjem stížností.

Vyplnění dotazníku je dobrovolné, ale budeme vám velmi vděční, pokud jej upřímně vyplníte.

Za Vaši spolupráci vám velmi děkujeme,

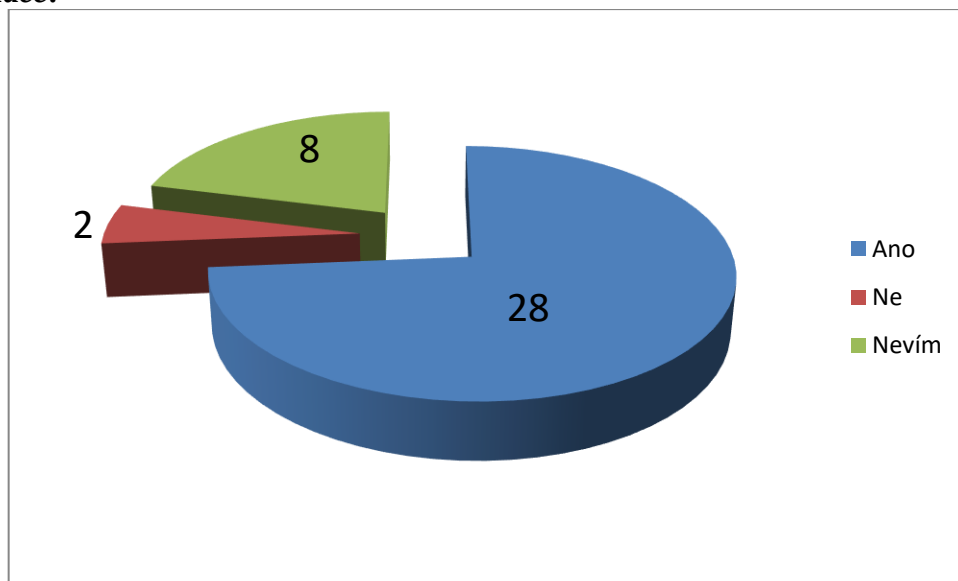
Ivana Šimková, ředitelka DS Rudná

DOTAZNÍKOVÁ ČÁST

Dotazník vyplňuji:

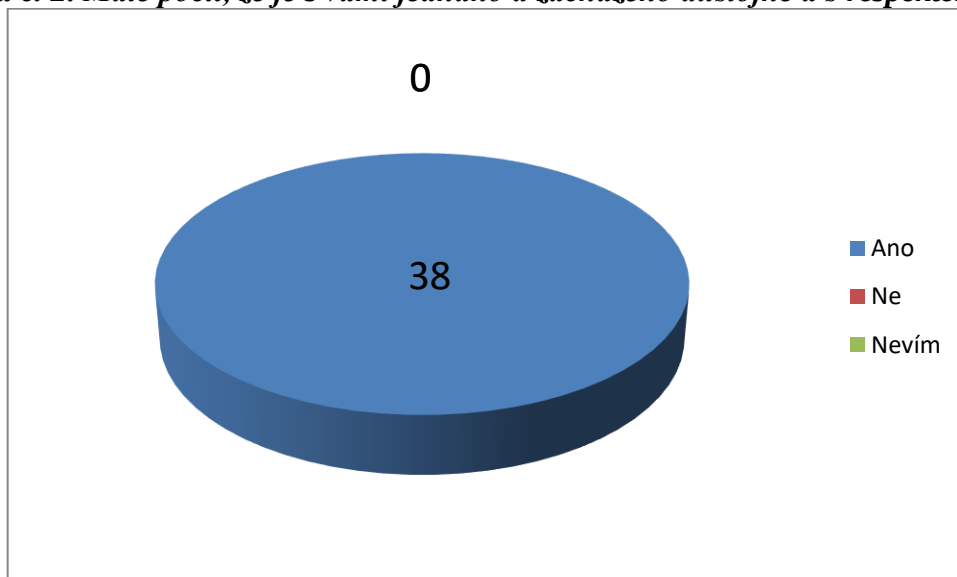
- ☐ SÁM (9x)
- ☐ S POMOCÍ RODINNÉHO PŘÍSLUŠNÍKA (6x)
- ☐ S POMOCÍ PERSONÁLU (23x)

Otázka č. 1: Měl/a jste při vstupu (zahájení poskytování služby) do Domova seniorů Rudná všechny potřebné informace?



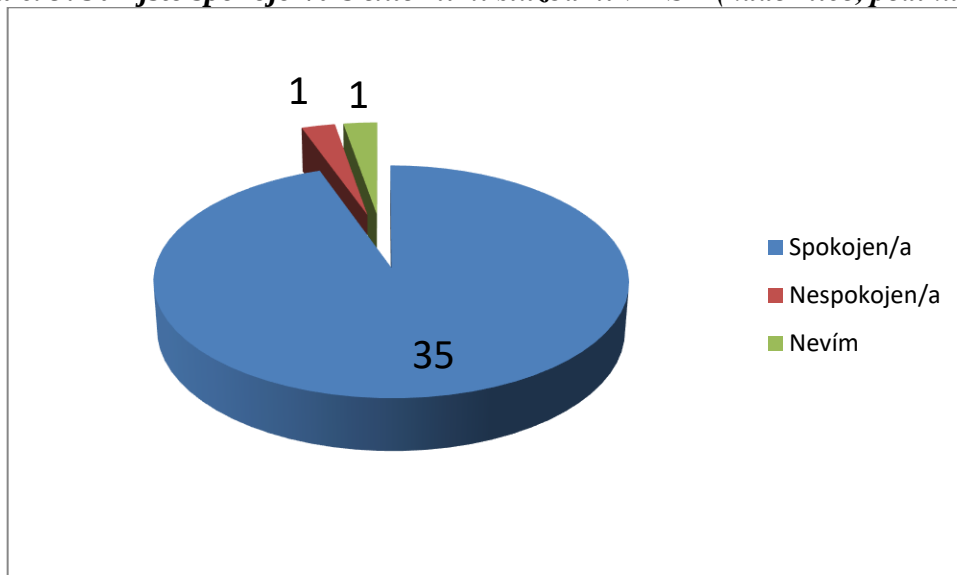
Poznámka: Mile mne překvapila prostornost zařízení a modernost. Sociální pracovnice se mnou strávila dostatek času na seznámení s vlastním domovem i zvyklostmi.

Otázka č. 2: Máte pocit, že je s vámi jednáno a zacházeno důstojně a s respektem k vašim potřebám?



Poznámka: Pokud to není v kompetenci oslovených, tak službu zprostředkují

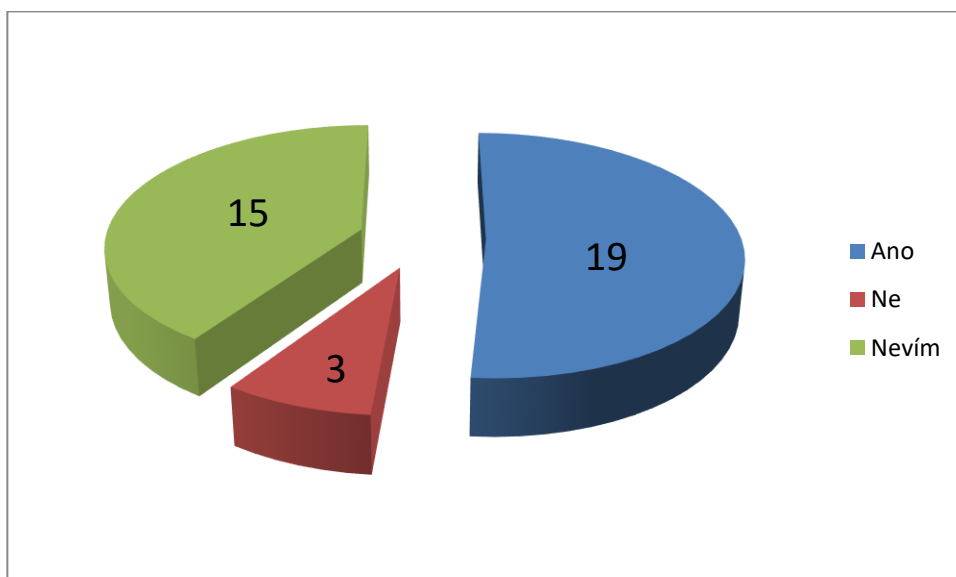
Otázka č. 3: Jak jste spokojen/a s externími službami v DSR (kadeřnice, pedikúra, nákupy, aj.)



Poznámka:

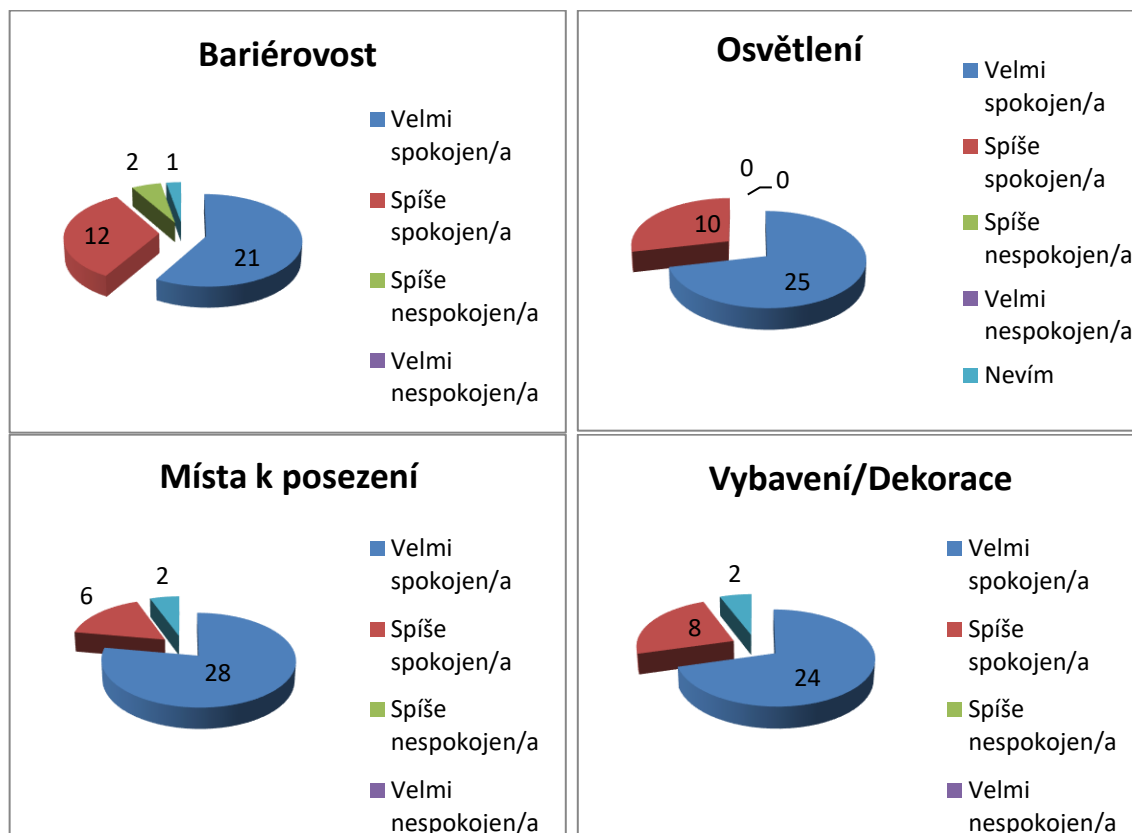
- 1) využívám kadeřnici i pedikérku, nákupy nepožaduji
- 2) Vadí mi nákupy – nevyhovující nabídka

Otázka č. 4: Máte možnost si stěžovat, vyjádřit se ke kvalitě poskytované služby? Pokud ano, víte jak si stěžovat?

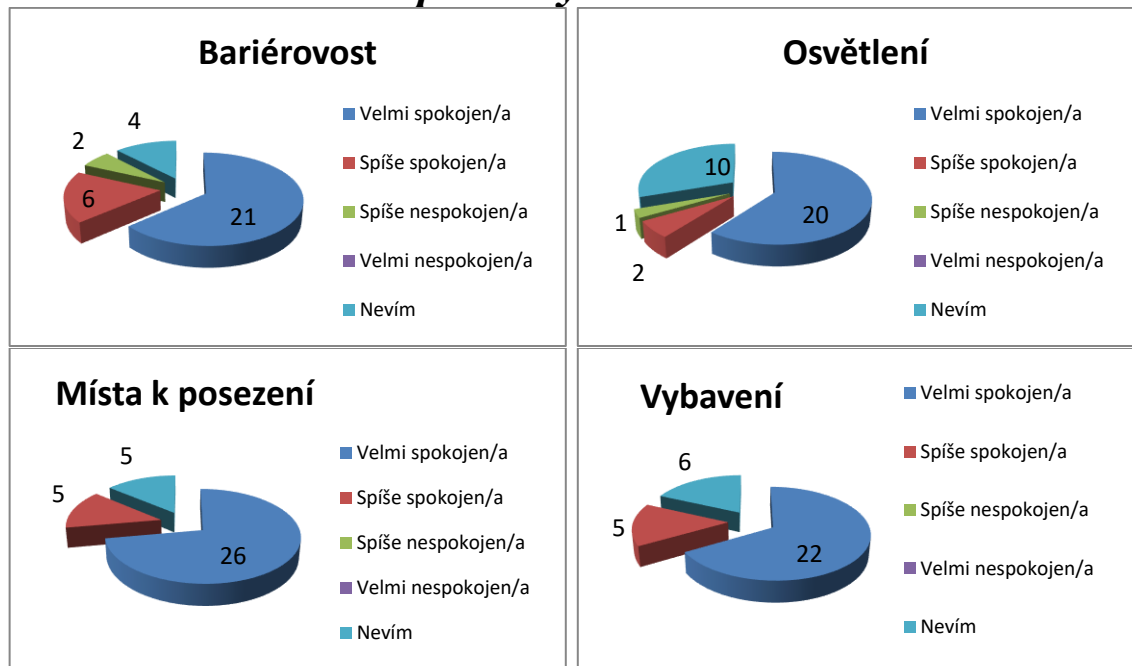


Otázka č. 5: Jak jste spokojen/a s prostory a vybavením Domova seniorů Rudná? (Prosím, zakřížkujte odpovídající možnost vystihující vaši spokojenost u každé z variant – v každém řádku)

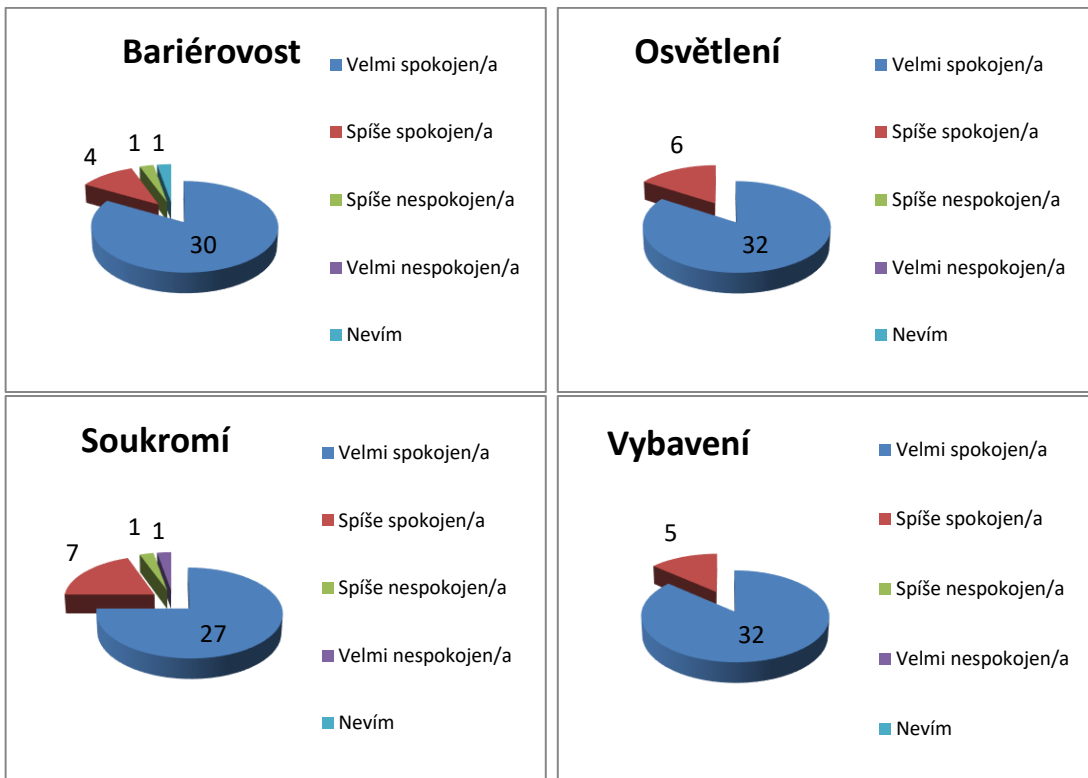
Společné vnitřní prostory v DSR (jídelna, místnosti na aktivity, společné WC, apod.)



Zahrada a venkovní prostory



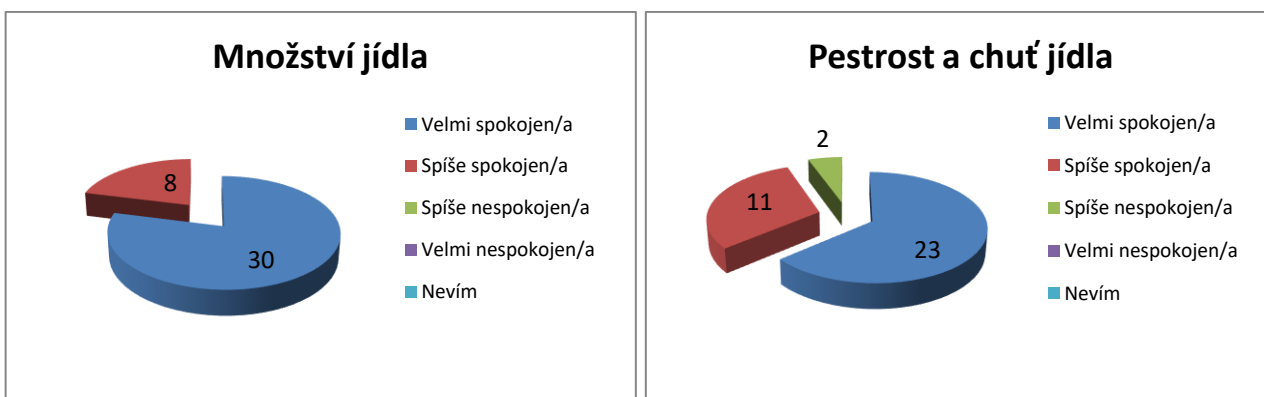
Váš byt/pokoj



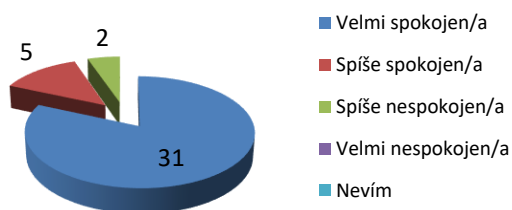
Vaše poznámky a podněty k prostoru a vybavení v Domově seniorů Rudná:

- 1) Bylo již řečeno v rámci Ot. 1, že při přijetí mile překvapila prostornost a modernost vybavení - velmi příjemné a dostatečné prostory.
- 2) Chybí místo k posezení návštěv
- 3) Přemístění nábytku na pokoji
- 4) špatný vstup na zahradu z terasy
- 5) Schody z terasy do zahrady
- 6) Málo úložného prostoru
- 7) Málo úložného prostoru na pokoji

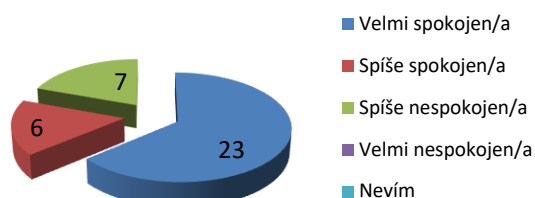
Otázka č. 6: Jak jste spokojena/a se stravováním v Domově seniorů Rudná? (Prosím, zakřížkujte odpovídající možnost vystihující vaši spokojenost u každé z variant – v každém řádku)



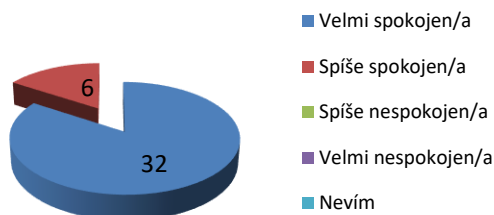
Doba podávání



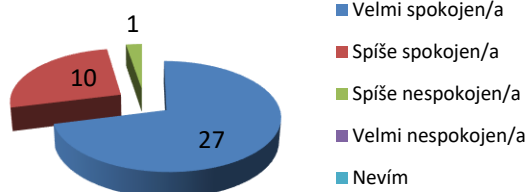
Teplota jídla



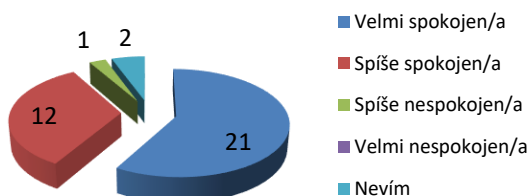
Dostatek času na konzumaci



Nabídka nápojů



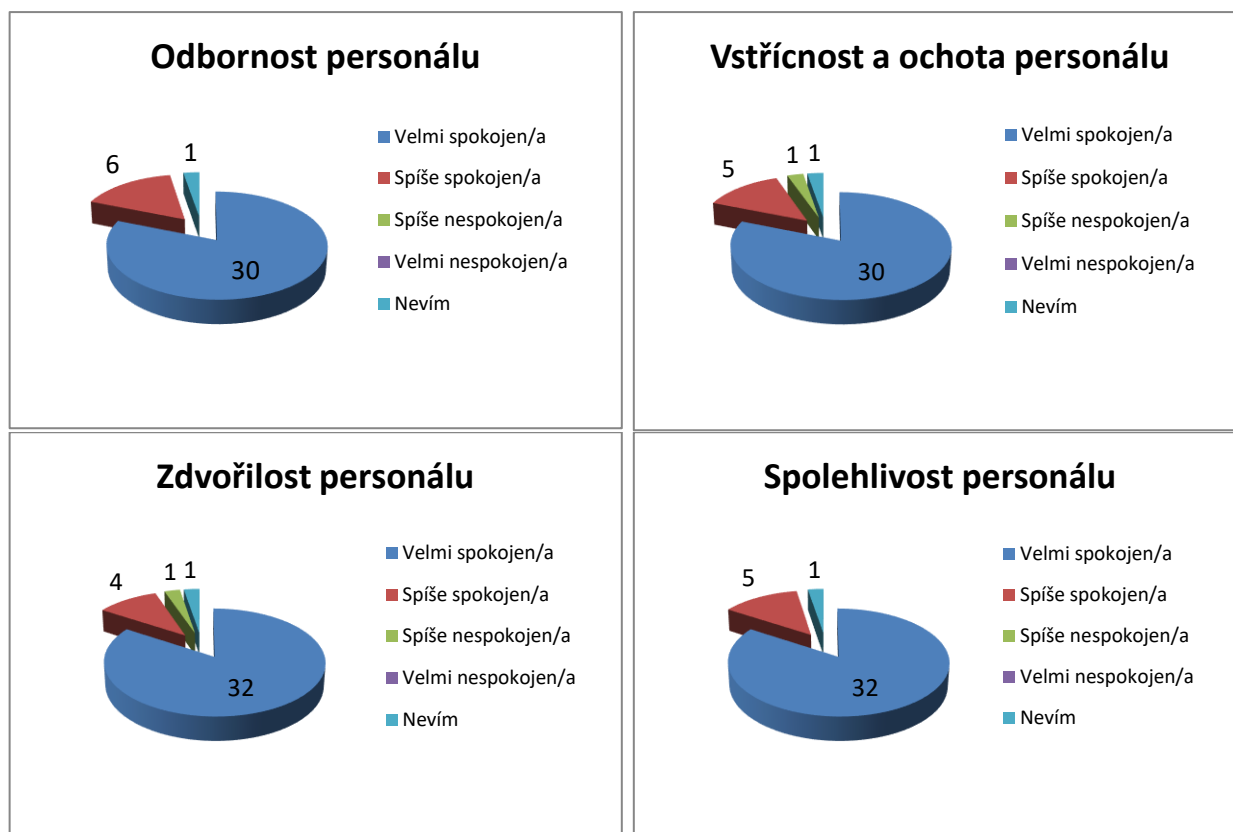
Kvalita nápojů



Vaše poznámky a podněty ke stravování v Domově seniorů Rudná:

- 1) nevhodný ovocný čaj
- 2) porce jak pro dělníka :)
- 3) již možnost výběru ze dvou nabídek jídel je skvělá
- 4) Možná občas pro zpestření (dle typu jídla) zařadit sklenici piva
- 5) Jídlo je někdy příliš slané
- 6) Někdy málo teplé polévky
- 7) Více zeleniny
- 8) Čaj je bez chutě. Večeře by mohla být později (30 min - 1 hod).
- 9) Příliš mnoho masa pro seniory a minimum domácího pečení (štrůdl, koláče), snad se to zlepší. Hovězí maso je tvrdé, nedá se to krájet.
- 10) Polévky by mohly být teplejší

Otázka č. 7: Jak jste spokojen/a s intenzitou a kvalitou zdravotní péče poskytované všeobecnými sestrami (modré)? (Prosím, zakřížkujte odpovídající možnost vystihující vaši spokojenost u každé z variant – v každém řádku)

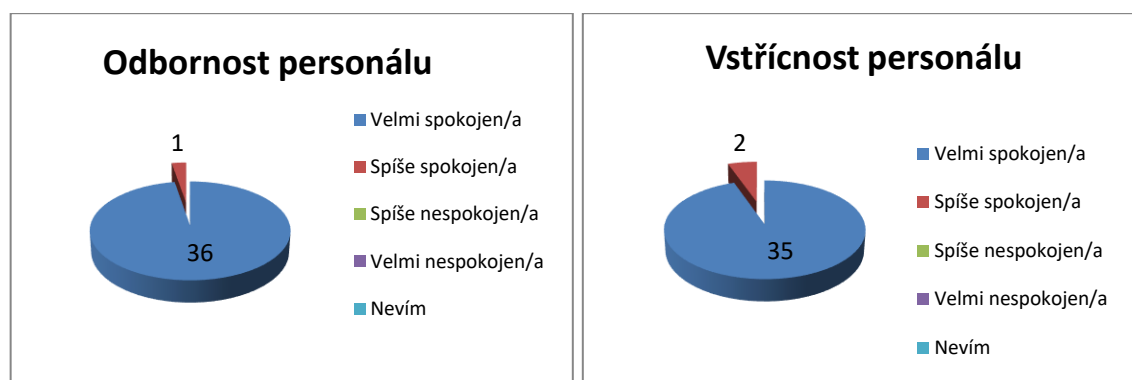


Vaše poznámky a podněty ke zdravotní péči všeobecných sester v Domově seniorů Rudná:

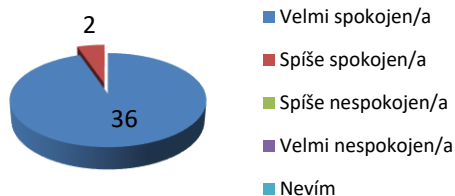
- 1) řečeno již v ot. 2, pokud prosbu nebo žádost na sestru není vyloženě v její náplni práce, zprostředkují činnost u oprávněné

Otázka č. 8: Jak jste spokojen/a s intenzitou a kvalitou péče pracovníků v sociálních službách v přímé péči (žluté)? (Prosím, zakřížkujte odpovídající možnost vystihující vaši spokojenost u každé z variant – v každém řádku)

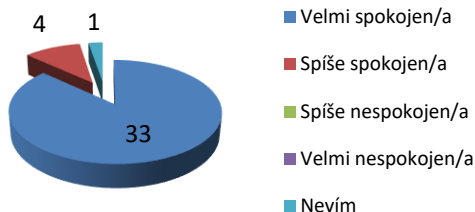
	Velmi spokojen/a	Spíše spokojen/a	Spíše nespokojen/a	Velmi nespokojen/a	Nevím
Odbornost personálu	36x	1x			
Vstřícnost a ochota personálu	35x	2x			
Zdvořilost personálu	36x	2x			
Spolehlivost personálu	33x	4x			1x



Zdvořilost personálu



Spolehlivost personálu



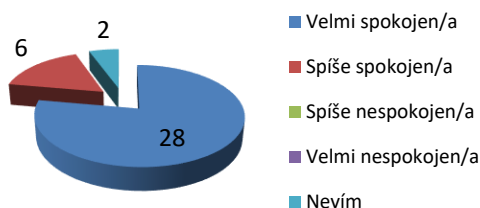
Vaše poznámky a podněty k péči pracovníků v sociálních službách v přímé péči v DSR:

1) Dobrá domluva

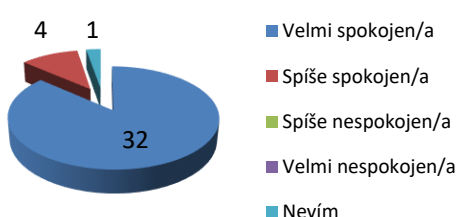
Otázka č. 9: Jak jste spokojen/a s intenzitou a kvalitou péče pracovníků výchovné nepedagogické činnosti (oranžové – aktivizační pracovníci a sociální pracovníci)? (Prosím, zakřížkujte odpovídající možnost vystihující vaši spokojenost u každé z variant – v každém řádku)

	Velmi spokojen/a	Spíše spokojen/a	Spíše nespokojen/a	Velmi nespokojen/a	Nevím
Odbornost personálu	28x	6x			2x
Vstřícnost a ochota personálu	32x	4x			1x
Zdvořilost personálu	29x	6x			1x
Spolehlivost personálu	30x	5x			1x

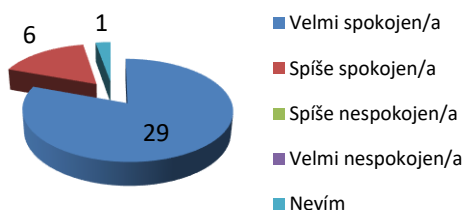
Odbornost personálu



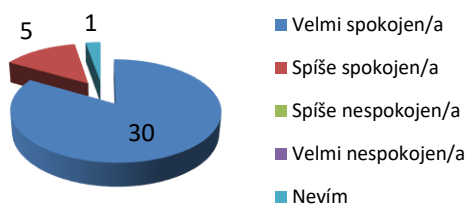
Vstřícnost personálu



Zdvořilost personálu



Spolehlivost personálu



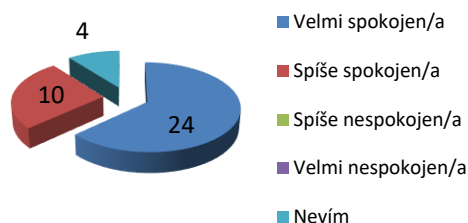
Vaše poznámky a podněty k péči pracovníků oddělení výchovné nepedagogické činnosti v DSR:

1) Malý a příjemný postřeh - židli k sezení přesunou (pokud to program vyžaduje) na potřebné místo bez řečí, sami, ochotně

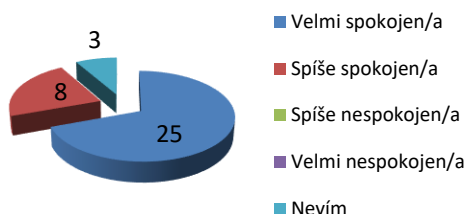
Otázka č. 10: Jak jste spokojen/a s praním prádla v Domově seniorů Rudná? (Prosím, zakřížkujte odpovídající možnost vystihující vaši spokojenost u každé z variant – v každém řádku)

	Velmi spokojen/a	Spíše spokojen/a	Spíše nespokojen/a	Velmi nespokojen/a	Nevím
Kvalita provedení praní	24x	10x			4x
Rychlost provedení praní	25x	8x			3x
Drobné úpravy a opravy oděvů	20x	4x			11x
Spolehlivost personálu	25x	6x			5x

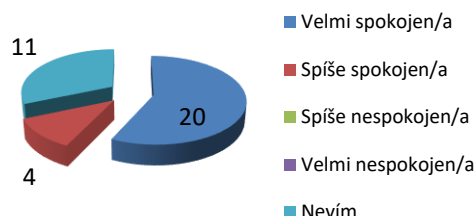
Kvalita provedení praní



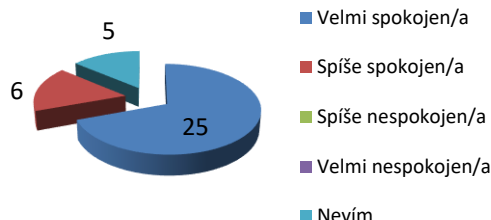
Rychlost provedení praní



Drobné úpravy oděvů



Spolehlivost personálu



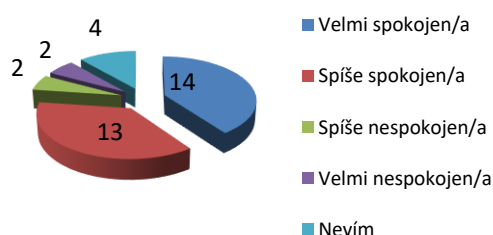
Vaše poznámky a podněty k praní prádla v Domově seniorů Rudná:

- 1) mám dostatek věcí, rychlost není prioritou
- 2) občas dojde k záměně čísla spolubydlicí
- 3) Záměnu oděvů nepovažuji za úmysl
- 4) Dát větší pozor na třídění podle označení jednotlivých klientů
- 5) V některých případech nedochází k vrácení předaného prádla, pravděpodobně z důvodu, že při praní se smaže osobní číslo klienta

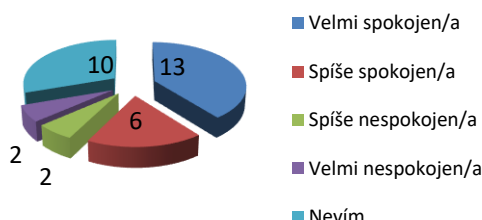
Otázka č. 11: Jak jste spokojena s lékařskou péčí v Domově seniorů Rudná? (Prosím, zakřížkujte odpovídající možnost vystihující vaši spokojenost u každé z variant – v každém řádku)

	Velmi spokojen/a	Spíše spokojen/a	Spíše nespokojen/a	Velmi nespokojen/a	Nevím
Odbornost (kvalita) lékařů	14x	13x	2x	2x	4x
Dostupnost lékařských specializací	13x	6x	2x	2x	10x
Zdvořilost a spolehlivost lékařů	19x	5x	1x	4x	5x

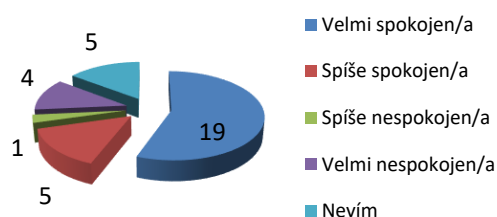
Odbornost (kvalita) lékařů



Dostupnost specializací



Zdvořilost a spolehlivost lékařů

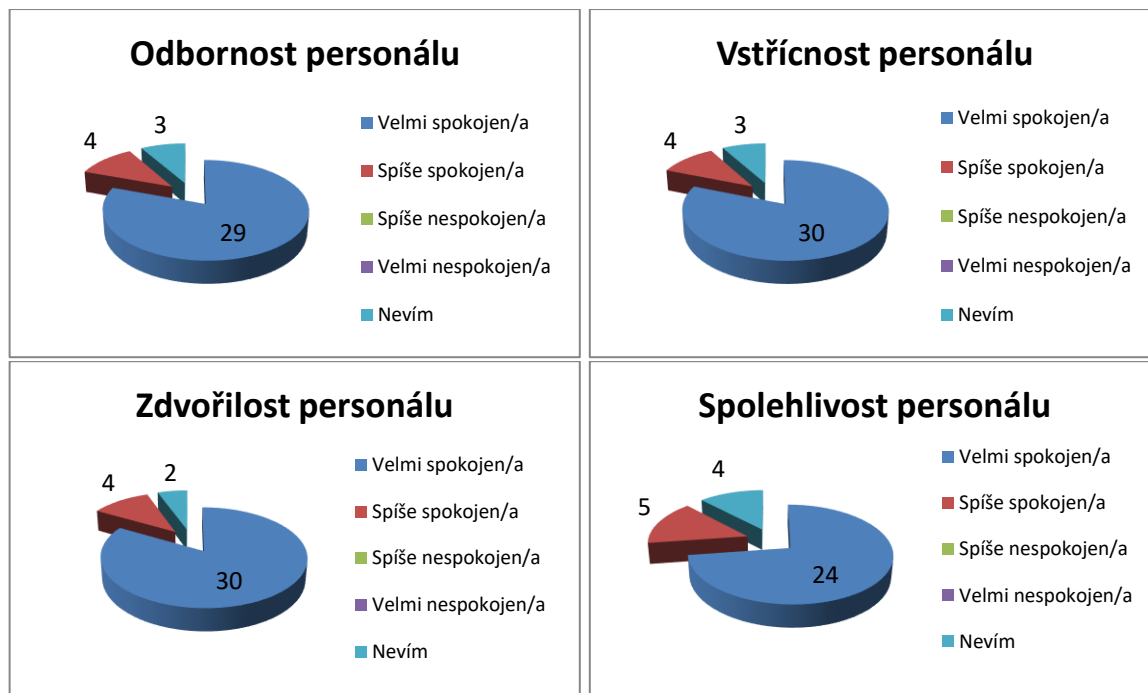


Vaše poznámky a podněty k lékařské péči v Domově seniorů Rudná:

- 1) Pro ženy by měl existovat gynekolog! I ve věku seniorů gynekologické problémy zůstávají. Za rodinného příslušníka postrádám pravidelnou (např. 1/2 roční) prohlídku seniorů, ne jen když je problém a kontrola na vyžádání.
- 2) oční - jezdím k lékaři Dr. Trávníček; Kardio jezdím do Berouna MUDr. Zajacová
- 3) Paní doktorku jsem viděl asi cca 1x
- 4) Pan doktor byl lepší
- 5) MUDr. Jiráková nekomunikuje s pacientem, jak má. Neinformuje.
- 6) Velmi nízká docházka lékařů
- 7) Lékař by měl navštěvovat DSR daleko častěji. Rozhodně např. recepty psát tak, abychom léky měli včas. Kontroly pacientů dělat častěji a bez objednávání. Pravidelné prohlídky.

Otázka č. 12: Jak jste spokojen/a s prací údržbářů v Domově seniorů Rudná? (Prosím, zakřížkujte odpovídající možnost vystihující vaši spokojenost u každé z variant – v každém řádku)

	Velmi spokojen/a	Spíše spokojen/a	Spíše nespokojen/a	Velmi nespokojen/a	Nevím
Odbornost personálu	29x	4x			3x
Vstřícnost a ochota personálu	30x	4x			3x
Zdvořilost personálu	30x	4x			2x
Spolehlivost personálu	24x	5x			4x



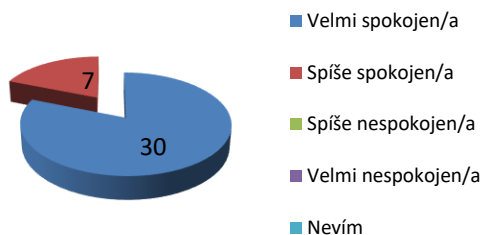
Vaše poznámky a podněty k práci údržbářů v Domově seniorů Rudná:

- 1) Jsem s ním zadobře, ale mně nic nedělá
- 2) Větší péče o kompenzační pomůcky
- 3) když je potřeba, vždy přijdou
- 4) co potřebuji, opraví, dle domluvy

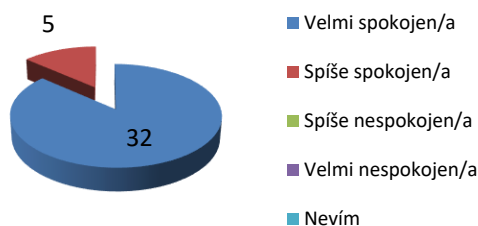
Otázka č. 13: Jak jste spokojen/a s úklidem v Domově seniorů Rudná? (Prosím, zakřížkujte odpovídající možnost vystihující vaši spokojenost u každé z variant – v každém řádku)

	Velmi spokojen/a	Spíše spokojen/a	Spíše nespokojen/a	Velmi nespokojen/a	Nevím
Kvalita provedení práce	30x	7x			
Vstřícnost a ochota personálu	32x	5x			
Zdvořilost personálu	32x	4x			1x
Spolehlivost personálu	32x	4x			1x
Rychlost provedení úklidu	32x	5x			

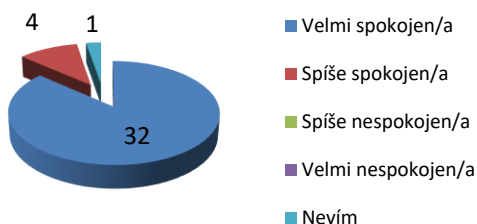
Kvalita provedení prací



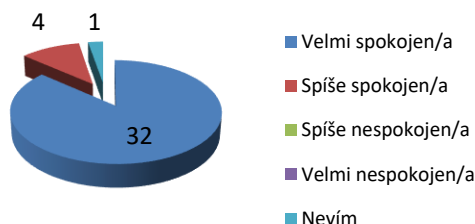
Vstřícnost personálu



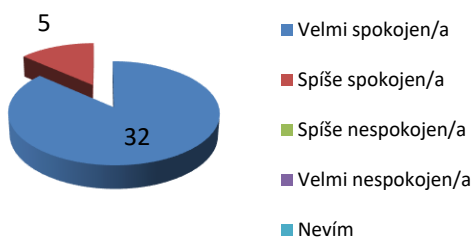
Zdvořilost personálu



Spolehlivost personálu



Rychlost provedení úklidu

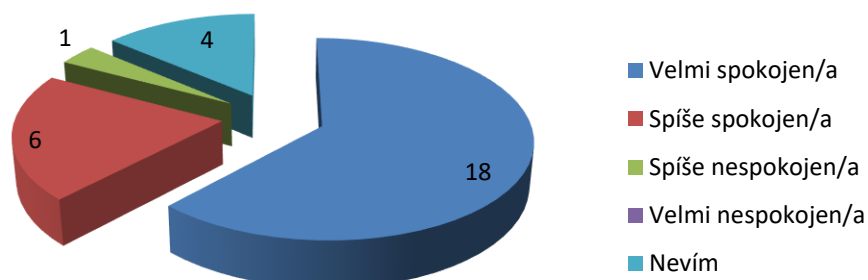


Vaše poznámky a podněty k úklidu v Domově seniorů Rudná:

- 1) Teď u nové firmy je to mnohem lepší
- 2) Jako muž nedokáži posoudit, kontakt s úklidovou firmou je minimální
- 3) Po výměně personálu bez připomínek

Otázka č. 14: Jak jste spokojen/a s nabídkou volnočasových aktivit a kulturních akcí v Domově seniorů Rudná?

- a) Velmi spokojen/a (18x)
- b) Spíše spokojen/a (6x)
- c) Spíše nespokojen/a (1x)
- d) Velmi nespokojen/a
- e) Nevím (4x)



Vaše poznámky a podněty k volnočasovým aktivitám v Domově seniorů Rudná:

- 1) *chybí zde v DSR představení profesionálních divadelních představení, představení živé kapely, nebo jiných profesionálních představení.*
- 2) *Perfektní*
- 3) *Volná diskuze k aktuálním tématům (např. volby a jiné)*
- 4) *nedostatek místa*
- 5) *trénink paměti - velmi spokojena; cvičení - spíše spokojena; oslavy narozenin - spíše nespokojena*
- 6) *Zatím ležím*
- 7) *Tam já chodím málo*
- 8) *Jsou pro mne dostatečné, není nutno účastnit se akcí mimo seniorský dům (např. divadlo, kino, apod. výstavy, hrady, zámky. Čas víkendů (So, Ne) vítám jako dny odpočinku)*

Otázka č. 15: Chtěl/a byste v Domově seniorů Rudná něco změnit? Máte v Domově seniorů Rudná zajištěné a dostupné vše, co ke svému životu a spokojenosti potřebujete?

- 1) *Chybí možnost umýt se po ránu vodou pro ležící klienty - poskytnutí umyvadla s vodou, nebo odvezení k WC umyvadlu v koupelně*
- 2) *Dostupné mám vše, no nejraději bych byla doma, ale nemohu být sama, tak jsem spokojena s tím, co tu mám*
- 3) *Možná by tady mohl být nějaký masér. Mám vše.*
- 4) *Jaká je doba nočního klidu?*
- 5) *Domov seniorů mi poskytuje vše, co ke svému životu potřebuji. Potěšilo by mne seznámit se s událostmi vnějšího světa a to prostřednictvím denního tisku. Tuto možnost má v současné době jen jeden klient. Doporučila bych opatřit noviny "čtecí podložkou", umístit v jídelně. Po přečtení by klient vrátil zpět. Domnívám se, že by zájemců bylo více.*
- 6) *Zavést rehabilitaci (placené) odborného pracovníka*
- 7) *častější nákup; levnější cena za nákup, větší nabídka*
- 8) *V rámci možností jsem zde spokojen*
- 9) *rehabilitační pomůcky*
- 10) *Prozatím ne, jinak mám vše za pomoci rodiny, vše, co potřebuji.*
- 11) *bariéra-chodba*
- 12) *Možnost uložení většího obnosu financí u vedení DSR*
- 13) *lékařská péče - kvalitnější. Rozsáhlejší.*
- 14) *Chybí personál, promítá se to hlavně v tom, že už nejsou tak časté vyvedení do Rudné, cukrárny, apod.*
- 15) *fontánka na zahradě*

Otázka č. 16: Doporučila byste Domov seniorů Rudná svým známým?

- a) Ano (34x)
- b) Ne (2x)

