



Centrum sociálnych služieb - Bôrik, Žltá 319/25, 972 13 Nitrianske Pravno

Vyhodnotenie dotazníka spokojnosti prijímateľov sociálnej služby a ich
príbuzných za rok 2019.

V Nitrianskom Pravne apríl 2019

Ing. Róbert Orság
riaditeľ CSS – Bôrik

Jedenkrát ročne CSS – Bôrik hodnotí spokojnosť prijímateľov sociálnej služby s kvalitou poskytovaných a zabezpečovaných sociálnych služieb. Podkladom pre hodnotenie je Dotazník spokojnosti prijímateľov sociálnej služby a ich príbuzných, ktorý je anonymný.

V prípade, že prijímateľ nie je schopný dotazník vyplniť sám, pomáha mu inštruktor sociálnej rehabilitácie alebo kľúčový pracovník. O pomoc môže požiadať i iného zamestnanca alebo rodinného príslušníka. Názor prijímateľov sociálnej služby ktorým zabezpečujeme službu je pre nás dôležitý. Robíme všetko preto, aby sme služby ktoré poskytujeme, čo najviac prispôbili ich potrebám, zdravotnému stavu a vytvorili prostredie ktoré bude čo najviac podnecovať ich rozvoj ako osobnosti, samostatnosť a sebestačnosť. Prihliadame na individuálne potreby prijímateľov a máme snahu vytvárať podnetné prostredie.

Rovnako dôležitý je pre nás i názor príbuzných prijímateľov sociálnej služby na kvalitu poskytovaných služieb. Požiadali sme preto o vyplnenie dotazníka aj rodinných príslušníkov.

Dotazník bol zameraný na oblasti kvality bývania, kvality stravovania a oblast' vzťahov, prístupu a starostlivosti personálu k prijímateľom sociálnej služby. Celkovo dotazník vrátilo na vyhodnotenie 40 respondentov. Z toho 27 mužov a 13 žien.

Na otázku či sa počas pobytu stretli s pánom riaditeľom odpovedal jeden respondent nie, 17 pravidelne a 20 sa stretlo aspoň raz.

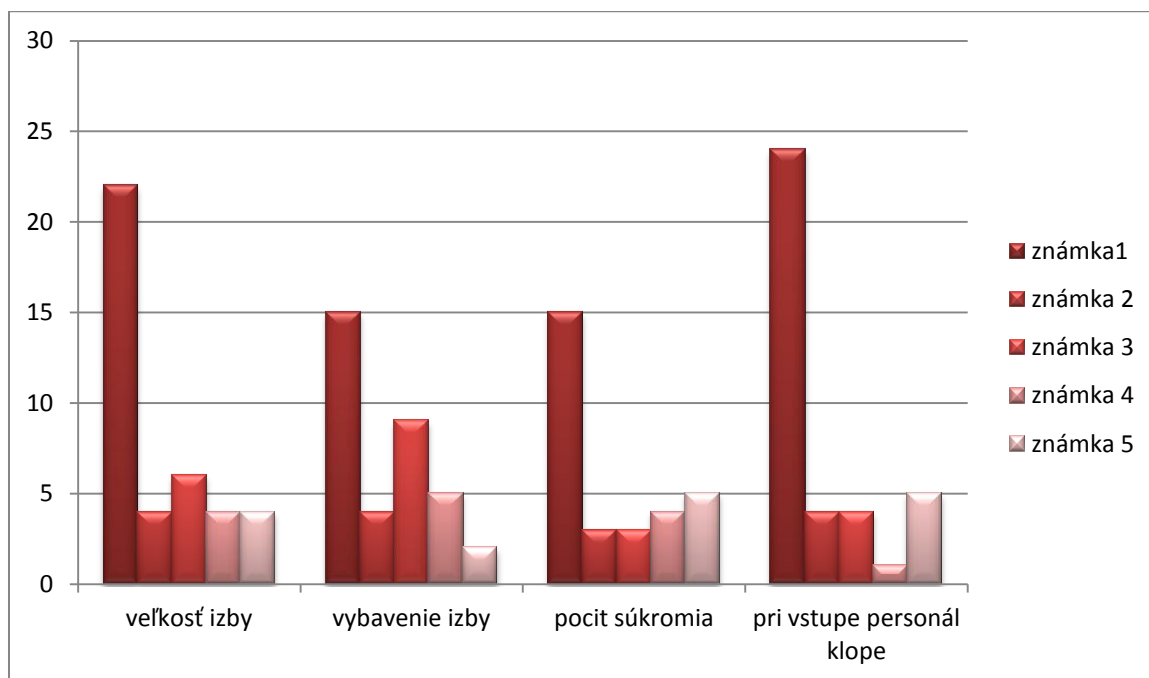


Oblasť kvality bývania

V CSS – Bôrik máme prevažne dvojlôžkové izby a 14 trojlôžkových izieb. Sú štandardne vybavené lôžkom, skriňou, nočným stolíkom, kreslom alebo stoličkou, stolom alebo servírovacím stolíkom. Na izbe je umývadlo. Izby sa postupne renovujú a nábytok sa postupne a priebežne obmieňa za nový. V zariadení máme cca 100 polohovateľných postelí, ktoré každoročne dopĺňame.

Z dotazníku vyplynulo, že časť respondentov je spokojná s veľkosťou izby a vybavením izby. Niekoľko respondentov ohodnotilo veľkosť izby a vybavenie známku 4 a 5. Na otázku čo by zmenili prevažne odpovedali nábytok v izbe. Sme si vedomí nutnosti modernizácie zariadenia, vybavenia izieb tak, aby spĺňalo všetky potreby a požiadavky našich klientov. Každoročne sa investuje do obnovy a výmeny nábytku.

2. Do akej miery ste spokojný s Vašou izbou v ktorej bývate?

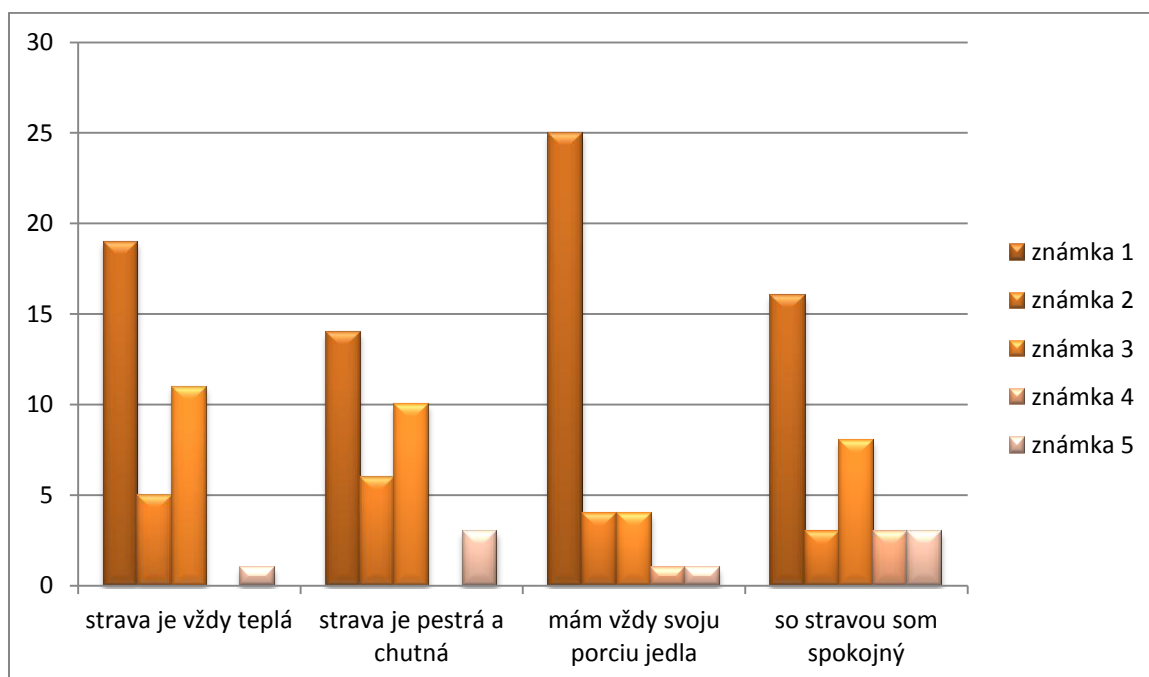


Personál by pri vstupe do izby klienta mal vždy klopať, preto výsledok odpovedí respondentov v tejto oblasti berieme ako nedostatok personálu zariadenia, na ktorom treba popracovať a odstrániť ho.

Oblasť kvality stravy

V CSS – Bôrik je vlastná kuchyňa, v ktorej sa denne pripravujú raňajky, desiata, obed, olovrant, večera a druhá večera pre diabetikov. Stravovanie sa snažíme zabezpečovať v súlade so zásadami zdravej výživy a tiež s prihliadnutím na zdravotný stav prijímateľov sociálnej služby podľa odporúčenia diétného stravovania, podľa určených stravných jednotiek. Prijímatelia odoberajú racionálnu stravu, diabetickú stravu, šetriacu stravu prípadne bezlepkovú stravu podľa odporúčenia ošetrojúceho lekára. Stravujú sa buď v hlavnej jedálni, v jedálni na oddelení, prípadne priamo na izbe, kde sa im strava prinesie.

3. Do akej miery ste spokojný so stravou?



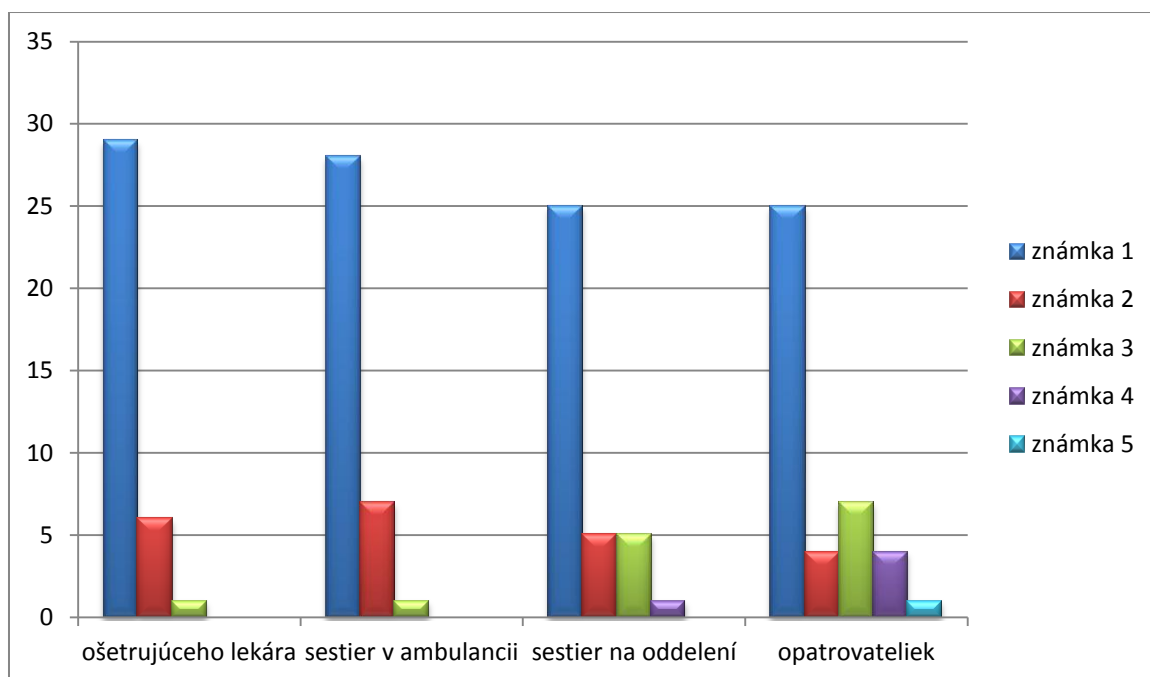
Oblasť vzťahov, prístupu a starostlivosti personálu k prijímateľom sociálnej služby.

V zariadení CSS – Bôrik sa služba zabezpečuje 206 prijímateľom sociálnej služby a na chode celého zariadenia sa podieľa 117 členov personálu zdravotného úseku, sociálneho úseku, pracovne, kuchyne, údržby, upratovačiek a úseku riaditeľa. V zariadení s veľkým počtom zamestnancov často vznikajú nezhody a stretnú sa rôzne povahové črty a názory. Toto všetko sa potom odráža i na správaní voči prijímateľom sociálnej služby a personálu navzájom. Zaujímali nás teda pohľad prijímateľov na správanie personálu voči nim a zhodnotenie celkovej atmosféry v zariadení podľa ich vnímania. Potešujúcou skutočnosťou sú odpovede respondentov na otázku:

„Do akej miery ste spokojný s personálom a správaním sa voči Vám? “. Až 92,5 % opýtaných sú spokojní s personálom a ani jeden respondent neohodnotil správanie personálu známkou 4 a 5.

Rovnako dobre ohodnotili respondenti dostatok kultúrnych a záujmových činností, kde až 95% opýtaných uviedlo, že je dostatok kultúrnej a záujmovej činnosti. Len dvaja odpovedali že ich nie je dostatok, ale na otázku : „čo by som chcel“ neuviedli nič.

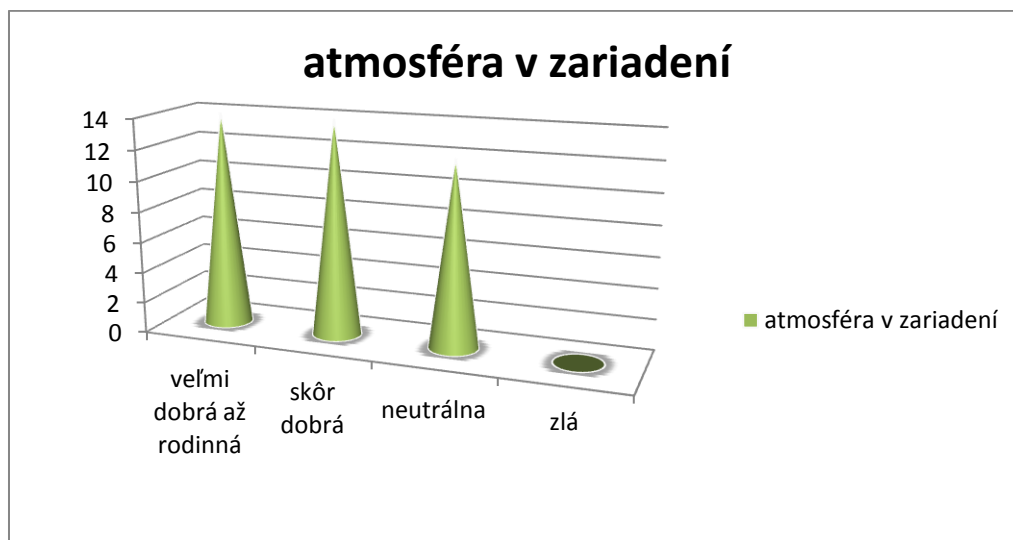
Spokojnosť so starostlivosťou ohodnotili nasledovne:



92,3 % opýtaných sa vyjadrilo že majú možnosť návštevy lekára ak to potrebujú.

Zaujímali nás i subjektívny názor na celkovú atmosféru v zariadení. Potešujúce bolo zistenie, že ani jeden z respondentov nevníma atmosféru ako zlú.

Ako by ste popísali atmosféru v zariadení?



Poslednou záverečnou otázkou bolo, či by zariadenie odporučili známym alebo priateľom.



Napriek tomu, že prevažná väčšina respondentov by zariadenie odporučila je potrebné na popracovaní na 17,5 % opýtaných, ktorí by zariadenie neodporúčili či už z objektívnych alebo subjektívnych dôvodov.

Záver:

Dotazník spokojnosti prijímateľov sociálnej služby v CSS – Bôrik sa realizoval po prvýkrát, čo sa pravdepodobne odrazilo i na počte vrátených a vyplnených dotazníkoch. Z celkového počtu prijímateľov sa teda zapojilo a vyjadrilo svoj názor 19,42 % našich prijímateľov sociálnej služby prípadne príbuzných. Je v záujme zariadenia, celého personálu a hlavne vedenia, aby prijímatelia sociálnej služby boli v zariadení spokojní, mali vytvorené podmienky pripomínajúce rodinné prostredie a aby sa štandard starostlivosti a poskytovanej sociálnej služby neustále zlepšoval. Tento dotazník, ktorý sa realizoval počas mesiaca marec 2019 a následne bol vyhodnotený má byť prínosom a jedným zo spôsobov hodnotenia našej práce pri snahe zvyšovať kvalitu poskytovaných služieb. Je to spätná väzba na našu prácu so snahou neustále sa zlepšovať. Na nedostatkoch, ktoré sme postrehli a vyšli z výsledkov dotazníka budeme následne pracovať a odstraňovať ich. Ide predovšetkým o zvýšenie kvality bývania a stravovania.

Cieľom je: znížiť počet nedostatkov a zvýšiť “dobré meno” zariadenia CSS – Bôrik pre verejnosť.

Spracovala: Mgr. Frolová Monika