



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

Vyhodnotenie dotazníka spokojnosti prijímateľov sociálnej služby
v CSS – Bôrik za rok 2021



Služby, ktoré poskytuje CSS – Bôrik sa čo najviac prispôsobujú potrebám a zdravotnému stavu prijímateľov a vytvárajú prostredie, ktoré podnecuje rozvoj osobnosti, samostatnosť a sebestačnosť prijímateľov sociálnej služby. Prihliada sa tiež na individuálne potreby prijímateľov, preto je ich názor pre zariadenie veľmi dôležitý.

CSS – Bôrik preto raz ročne hodnotí spokojnosť prijímateľov sociálnej služby s kvalitou poskytovaných a zabezpečovacích služieb. Podkladom pre hodnotenie je anonymný dotazník spokojnosti prijímateľov sociálnej služby. V prípade, že prijímateľ nie je schopný sám vyplniť dotazník, môže mu pomôcť inštruktor sociálnej rehabilitácie alebo iný pracovník, rodinný príslušník, prípadne iný prijímateľ sociálnej služby.

Rok 2021 bol poznačený ochorením COVID – 19, čo najťažšie znášali seniori a zdravotne znevýhodnení ľudia. CSS – Bôrik sa snažilo prijímateľom vytvoriť čo najlepšie podmienky, aby toto obdobie prežili pokojne a mali dostatok informácií a podpory aj počas karantény a chýbajúceho osobnému kontaktu s rodinou.

Dotazník spokojnosti bol zrealizovaný v mesiaci december 2021 s cieľom zistiť spokojnosť prijímateľov s poskytovanou starostlivosťou počas pandémie. Bol rozdelený na dve časti: všeobecnú, skladajúcu sa zo 4 otázok, ktorá bola zameraná na zistenie, či sa zlepšila úroveň bývania a stravovania v poslednom roku a ako boli ovplyvnené medziľudské vzťahy v zariadení. Druhá časť bola zameraná na komunikáciu personálu, najmä sociálneho úseku, počas pandémie. Obsahovala 8 otázok, týkajúcich sa informovanosti prijímateľov, možnosti kontaktu s rodinou, poskytovania duchovnej podpory, či aktivít prijímateľov.

K 31. 12. 2021 bolo v zariadení umiestnených 185 prijímateľov sociálnej služby. Z dôvodu karanténnych opatrení a početných hospitalizácií klientov, bolo rozdanych 54 dotazníkov, čo je približne 29,19 % z celkového počtu všetkých prijímateľov. Jeden prijímateľ odmietol dotazník vypísať s poznámkou, že sa o tom chce porozprávať s „nejakým“ pracovníkom osobne. Vzhľadom na to, že bol dotazník anonymný, nebolo možné žiadosti vyhovieť. Preto bolo vyhodnotených len 53 dotazníkov – 98,15 %. Odpovede boli spracované do grafov, v závere sú údaje vyjadrené aj v percentách.



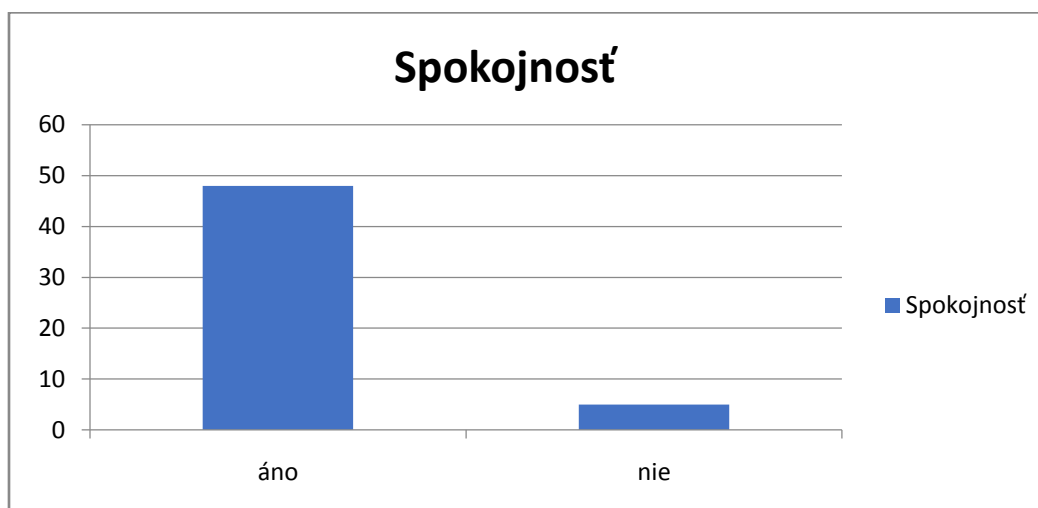
I. Všeobecná časť

Otázka č. 1: Cítite sa v zariadení dobre?

Áno – 48

Nie – 5

Spolu – 53



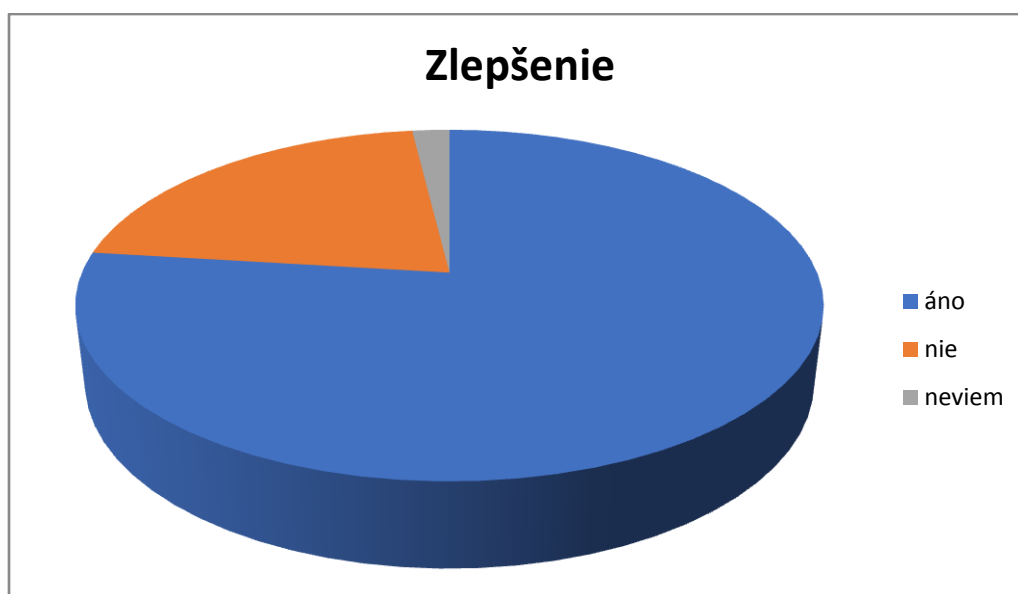
Otázka č. 2: Zlepšila sa kvalita bývania za posledný rok /vybavenie izieb, spoločenské priestory a iné/?

Áno – 40

Nie – 11

Neviem – 1 /nebyvam tu rok/

Spolu – 52





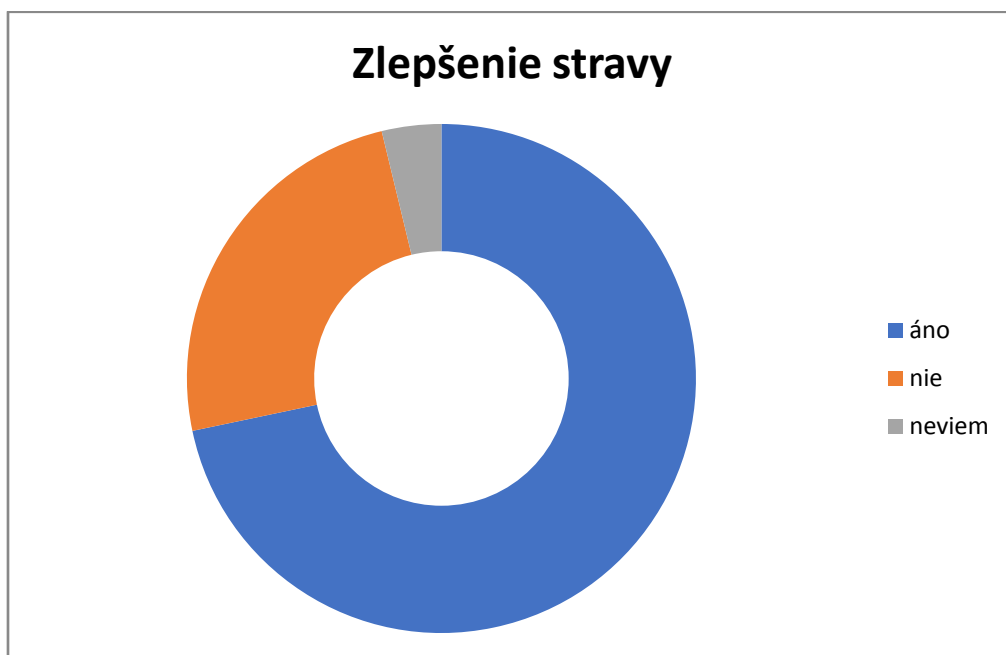
Otázka č. 3: Zlepšila sa kvalita stravy za posledný rok?

Áno – 38

Nie – 13

Neviem – 2

Spolu – 53



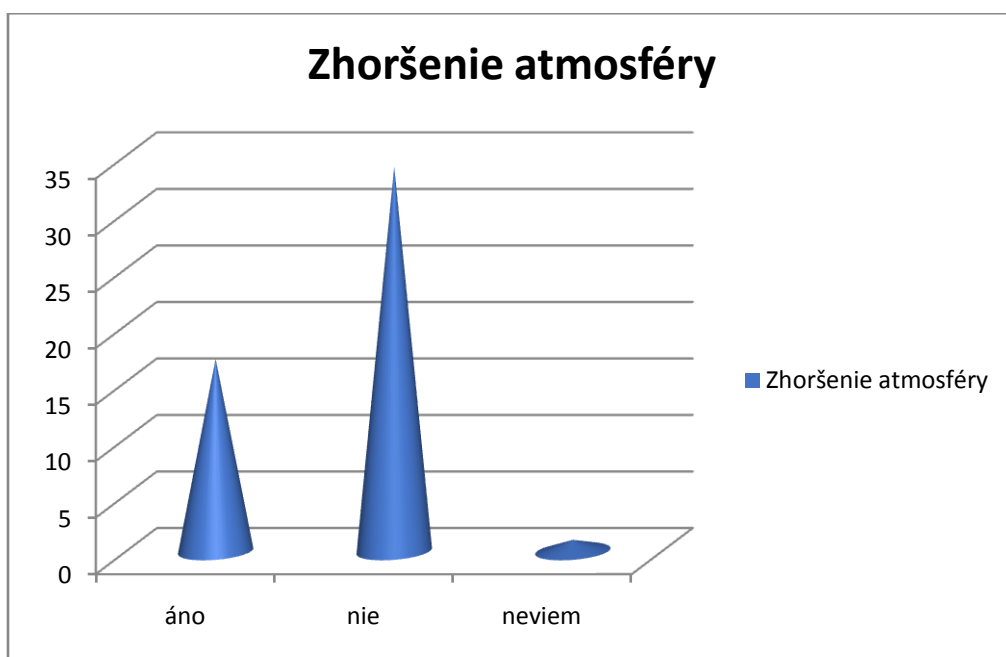
Otázka č. 4: Zhoršila sa počas pandémie /za posledný rok/ atmosféra v zariadení /komunikácia, medziľudské vzťahy a iné/?

Áno – 17

Nie – 34

Neviem – 1

Spolu – 52





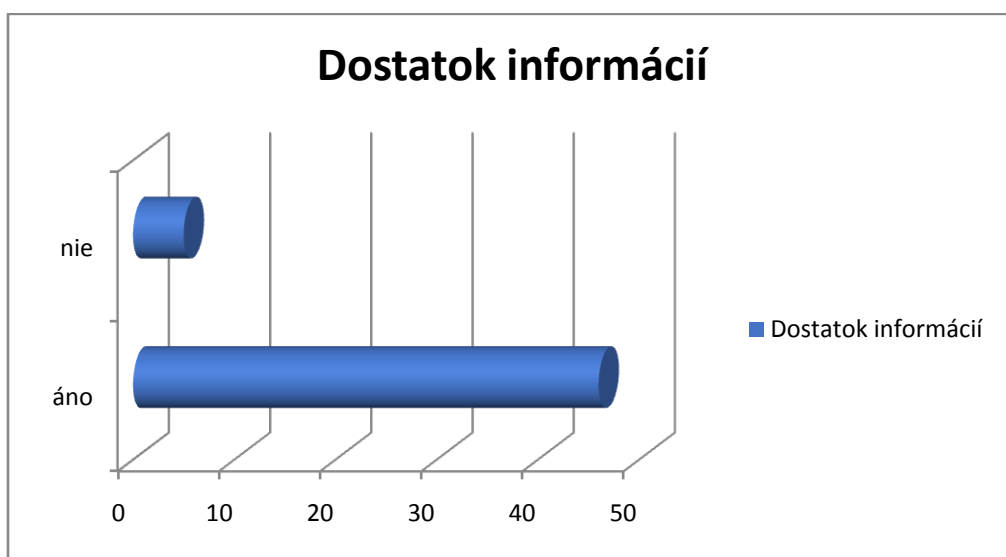
II. Sociálna starostlivosť

Otázka č. 1: Mali ste dostatok informácií o ochorení COVID – 19?

Áno – 46

Nie – 5

Spolu – 51



Otázka č. 2: Kto vám najčastejšie poskytoval informácie?

Sociálny úsek – 21

Zdravotnícky úsek – 9

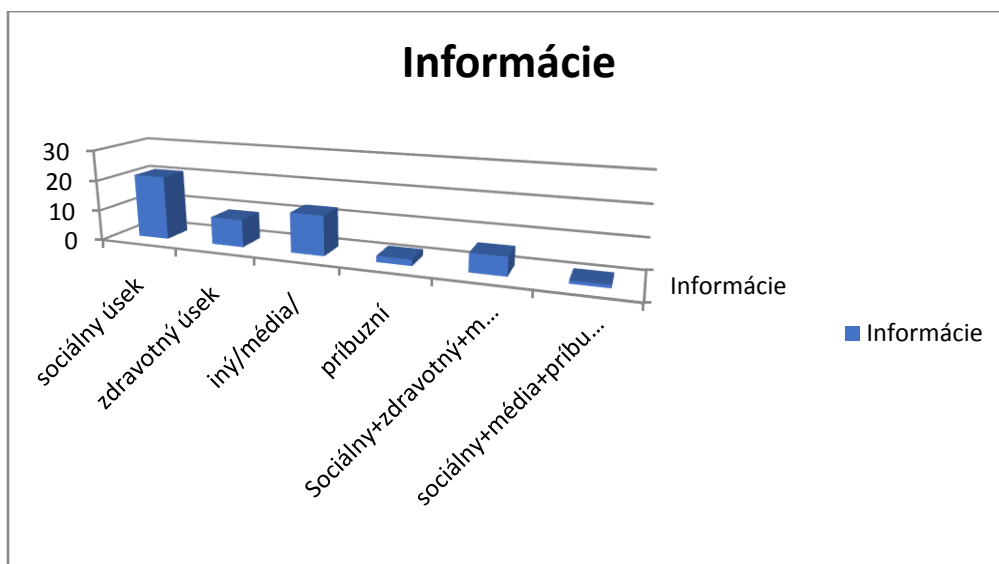
Iný/médiá/ - 13

príbuzní – 2

Soc., zdrav., médiá – 6

Soc., médiá, príbuzní – 1

Spolu – 52



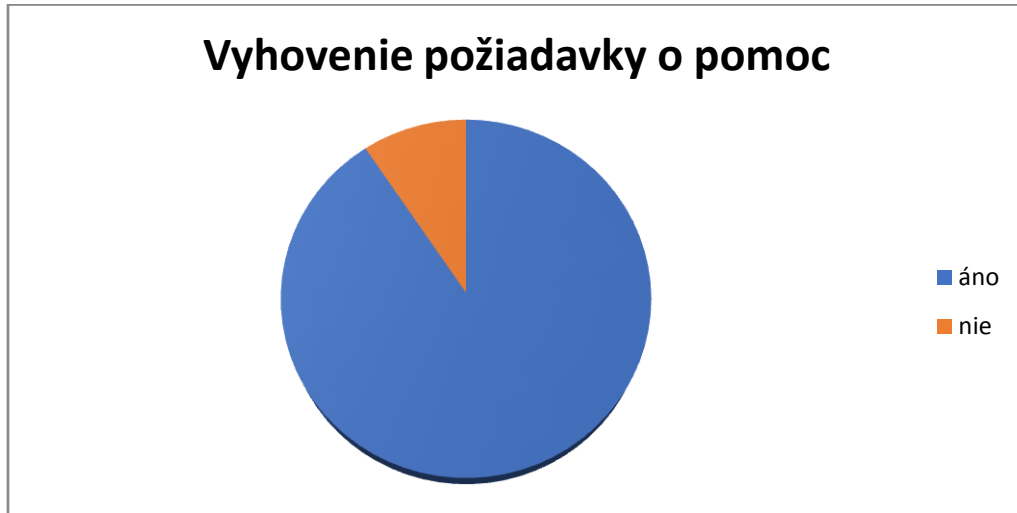


Otázka č. 3: Mali ste možnosť kedykoľvek požiadať o pomoc pracovníkov sociálneho úseku?

Áno – 48

Nie – 5

Spolu – 53

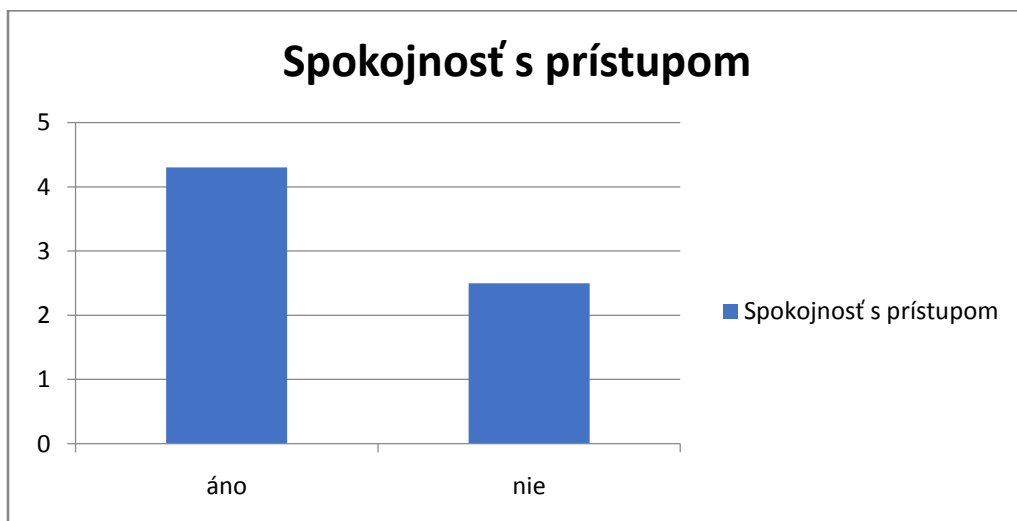


Otázka č. 4: Boli ste spokojný/á s prístupom a komunikáciou pracovníkov sociálneho úseku?

Áno – 44

Nie – 6

Spolu – 50





Otázka č. 5: Stalo sa, že by vám pracovník sociálneho úseku odmietol pomôcť?

Áno – 8

Nie – 44

Spolu – 52



Otázka č. 6: Mali ste počas pandémie možnosť kontaktovať sa s príbuznými alebo známymi?

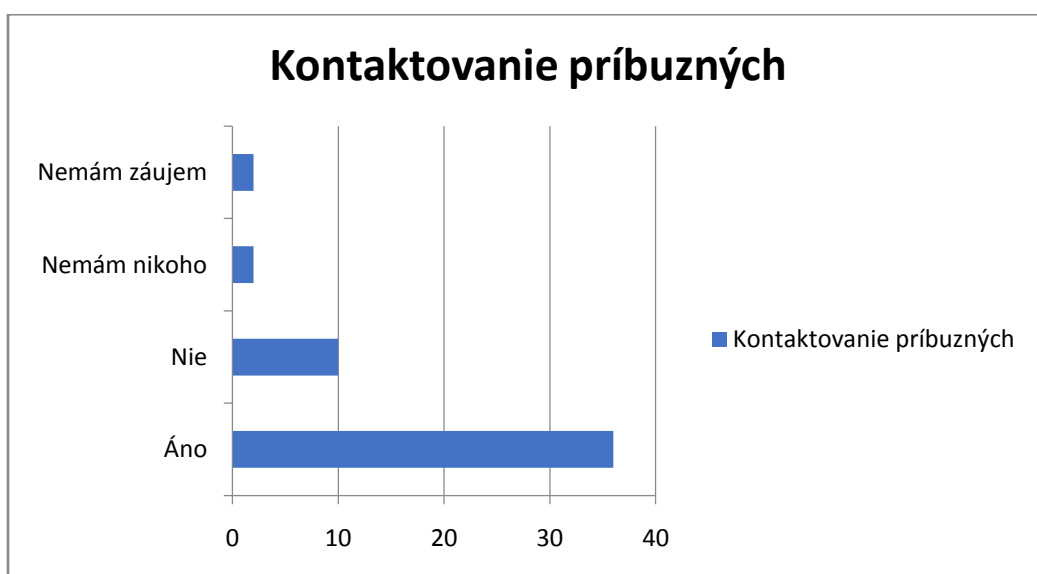
Áno – 36

Nie – 10

Nemám nikoho – 2

Nemám záujem – 2

Spolu – 51





Otázka č. 7: Mali ste možnosť požiadať o duchovnú pomoc /kňaz, rádová sestra a iné/?

Áno – 22

Nie – 13

Nemám záujem – 17

Spolu – 52



Otázka č. 8: Boli ste spokojný/á s aktivitami /záujmové krúžky, prednášky a iné/?

Áno – 49

Nie – 3

Spolu – 52





Záver

Všeobecná časť

Otázka č. 1: Z odpovedí je zrejmé, že až 90,57 % prijímateľov sa v zariadení cíti dobre. Z 9,43 % nespokojných uviedol dôvod nespokojnosti len jeden prijímateľ, že „stále sa na niečo čaká“.

Otázka č. 2: Na otázku o kvalite bývania odpovedalo 75,47 % kladne. 20,76 % nespokojným prijímateľom prekážali padajúce rolety, opadaná omietka na niektorých izbách, netiekla teplá voda a v jednom prípade prijímateľovi chýbal kontakt s opačným pohlavím.

Otázka č. 3: So stravou bolo spokojných 71,70 % prijímateľov. 24,53 % prijímateľov, ktorým sa zdá, že sa strava nezlepšila, by privítalo viac ovocia, kompótov, čaj bol často kyslý. Zamyslieť sa budeme musieť viac nad jednou odpoveďou, že strava bola „hnusná“. Dvaja prijímatelia – 3,77 % nevedeli posúdiť zmenu pre krátkosť pobytu v zariadení.

Otázka č. 4: Zhoršenie medziľudských vzťahov počas posledného roku nevedelo posúdiť 3,77 %, no ich zhoršenie potvrdilo 32,07 % prijímateľov. Podľa nich medzi klientmi rastie agresivita, napádajú sa fyzicky aj psychicky, pričom víťazí silnejší. Naopak 64,15 % si myslí, že vzťahy sa nezhoršili.

Sociálna starostlivosť

Otázky č. 1 – 3: O ochorení COVID – 19 malo dostatok informácií 86,80 % prijímateľov. Viac informácií by potrebovalo 9,43 % opýtaných. Informácie im najčastejšie poskytoval sociálny odbor – 39,62 %, nasledovali iný + médiá – 24,53 %, zdravotný úsek -16,98 %, kombináciu sociálny úsek + zdravotný úsek + iný uviedlo 11,32 %. Informácie najčastejšie od príbuzných malo 3,77 %. Kombináciu sociálny úsek + médiá + príbuzní zvolilo 1,89 %. S tým, že prijímatelia mohli kedykoľvek požiadať o pomoc pracovníkov sociálneho úseku súhlasilo 90,57 % prijímateľov, nesúhlasilo 9,43 %.

Otázky č. 4 – 5: S prístupom a komunikáciou sociálnych pracovníkov bolo spokojných 83,02 % prijímateľov, ktorí konštatovali, že sa dá s nimi rozumne porozprávať, vedia počúvať. Nespokojným – 11,32 % vadilo, že nechodili pravidelne von a v sobotu a nedeľu bola nuda. Na otázku, či im niekedy sociálny pracovník odmietol pomôcť, odpovedalo 83,02 % prijímateľov, že sa im pomoci dostalo. S odmietnutím sa stretlo 15,09 % - v jednom prípade nedostal klient žiletku, v ostatných bol personál v tom čase vyťažovaný inými povinnosťami.

Otázky č. 6 – 7: Aj napriek pandémie sa pracovníci sociálneho úseku snažili v rámci možností sprostredkovať prijímateľom kontakt s príbuznými alebo známymi. Túto možnosť potvrdilo 67,93%. Nie odpovedalo 18,87 %, nemali nikoho – 3,77 % a tiež 3,77 % prijímateľov nemalo o kontakt záujem. Na otázku, či mali možnosť požiadať o duchovnú pomoc bola odpoveď áno – 41,51 %, nie –24,53 %. O túto formu pomoci nemalo záujem 32,07 % prijímateľov.

Otázka č. 8: Počas posledného roka boli možnosti voľno časových aktivít veľmi obmedzené, no napriek tomu bolo spokojných 92,45 % prijímateľov, nespokojných 5,66 %. Chýbalo im viac výletov, súťaží, koncertov.



Z odpovedí je zrejmé, že väčšina klientov je v zariadení spokojná, vidí zlepšenie v ubytovaní aj v stravovaní, aj keď je čo zlepšovať. Skrášlenie izieb, vymaľovanie bude závisieť od finančných možností zariadenia. V stravovaní je možné vyhovieť pripomienkam a pridať viac ovocia, častejšie komunikovať s klientmi, kontaktovať „diétnu sestru“. Vzťahy medzi klientmi sa zhoršili, sú agresívnejší. Službu konajúci personál musí viac pozornosti venovať komunikácii s klientmi, vyplňať im voľný čas a agresivitu potláčať hneď v začiatkoch.

O ochorení Covid-19 mali klienti dostatok informácií, najmä od zamestnancov sociálneho úseku, ale informácie mali z viacerých strán. Pracovníkov sociálneho úseku mohli požiadať o pomoc, táto im väčšinou bola aj ochotne poskytnutá. Stalo sa však, že nie vždy boli uspokojené potreby klientov, čo bolo spôsobené nedostatkom personálu pre jeho zdravotné problémy alebo nutnú karanténu. Personál sa snažil v čo najväčšej miere umožniť stretávanie alebo inú komunikáciu s príbuznými, čo však pre vzniknutú karanténu nebolo vždy možné. Klientom bola na požiadanie poskytnutá aj duchovná útecha, tiež však obmedzená ochorením a karanténnymi opatreniami. Hoci s aktivitami voľno časovými boli vo väčšine klienti spokojní, v budúcnosti by bolo vhodné pripravovať viac aktivít, ktoré spríjemnia život v zariadení, najmä výlety, súťaže, koncerty a pod. Vhodné je zistiť záujem klientov.

Spracovala: Mgr. Anna Kolesárová

Schválil: Ing. Róbert Orság

riaditeľ CSS - Bôrik