



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

VYHODNOTENIE DOTAZNÍKA SPOKOJNOSTI PRIJÍMATEĽOV SOCIÁLNYCH SLUŽIEB

Nitrianske Pravno, december 2022

CSS – Bôrik Nitrianske Pravno hodnotí spokojnosť prijímateľov sociálnych služieb raz ročne. V období november - december 2022 sme prvý krát uskutočnili prieskum spokojnosti prijímateľov sociálnej služby na základe vyplnených dotazníkov, poskytnutých rozhovorov a pomocou pozorovania - realizácia prebehla s pomocou inštruktorov sociálnej rehabilitácie, zdravotného personálu, asistentov sociálnej práce a sociálnych pracovníkov.

Týmto prieskumom bolo zisťované ako sú prijímatelia sociálnej služby CSS – Bôrik Nitrianske Pravno, spokojní s poskytovaním sociálnych služieb v oblastiach ako hodnotenie kvality stravovania, hodnotenie kvality bývania, hodnotenie kvality poskytovaných odborných činností, hodnotenie sociálnych vzťahov v zariadení medzi prijímateľmi vzájomne a medzi prijímateľmi a personálom.

Výstup prieskumu je pre nás podkladom pre zlepšenie poskytovania sociálnych služieb. Prijímatelia sociálnych služieb majú slobodnú vôľu vyjadriť svoj názor a predložiť svoje požiadavky aj formou zúčastnenia sa rady obyvateľov, ktorá sa koná jeden krát mesačne, vždy na začiatku mesiaca alebo prostredníctvom schránky podnetov a návrhov, ktorá je umiestnená vedľa tabule oznamov pri jedálni.

Ročné hodnotenie spokojnosti prijímateľov sociálnych služieb nám sprehládní požiadavky a potreby formou grafického znázornenia.

Prieskumu sa zúčastnili prijímatelia sociálnych služieb v počte 189 respondentov. Zapojili sa viacerí okrem tých, ktorí boli v domácom prostredí alebo hospitalizovaní. Prieskum bol dobrovoľný, v niektorých oblastiach sa prijímatelia sociálnych služieb nevyjadrili. Prieskum formou pozorovania bol zrealizovaný u respondentov, ktorí majú zhoršené komunikačné schopnosti. Ich jedinou možnosťou je vyjadriť sa neverbálne, pozorovanie muselo prebehnúť viac krát. Je potrebné, aby personál prijímateľa sociálnych služieb poznal, vedel o jeho individuálnych potrebách, napríklad v oblasti motivovania k prijímaniu stravy, profesionálny prístup pri denných činnostiach ako je hygiena, obliekanie, ošetrovateľské úkony a v neposlednom rade v mentálnej oblasti, fungovanie a spolupráca pri aktivizačných činnostiach.

Z oslovených prijímateľov sociálnych služieb sa prieskumu zúčastnilo 24 % formou pozorovania, 36 % formou rozhovoru a 40 % formou dotazníku.

Špecializované zariadenie, domov sociálnych služieb, zariadenie podporovaného bývania – počet respondentov : 194 (naplnená kapacita – december 2022)

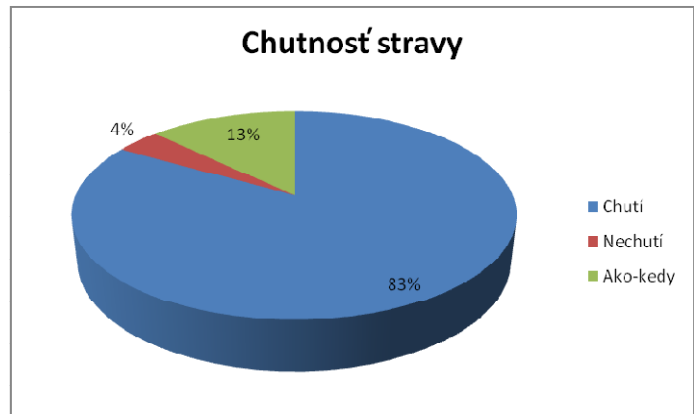
Formy a metódy zisťovania spokojnosti : ROZHOVOR - 70, POZOROVANIE - 46, DOTAZNÍK – 78 , spolu : 194 (percentuálne vyjadrenie)

Hodnotenie kvality stravovania

Strava mi chutí:

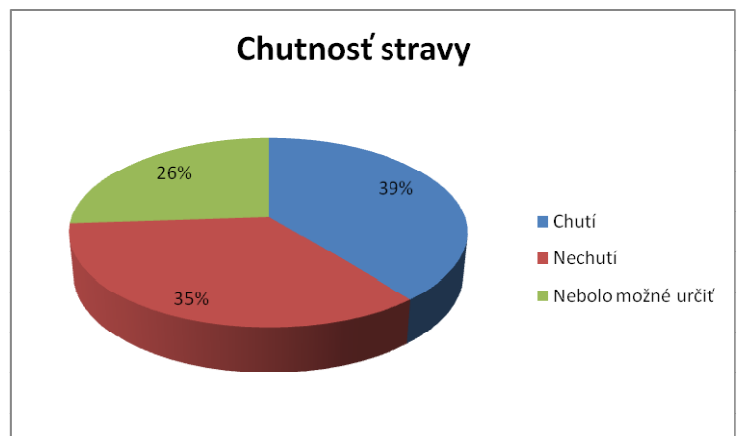
- **výsledky dotazníka:** 83 % klientom podľa výsledkov strava chutí, 13 % neodpovedalo jednoznačne, niekedy im strava chutí, inokedy nie a 4 % klientov, čo predstavuje 3 odpovede, označilo, že im strava nechutí.

Strava mi :	Počet odpovedí
Chutí	65
Nechutí	3
Ako-kedy	10
Spolu	78



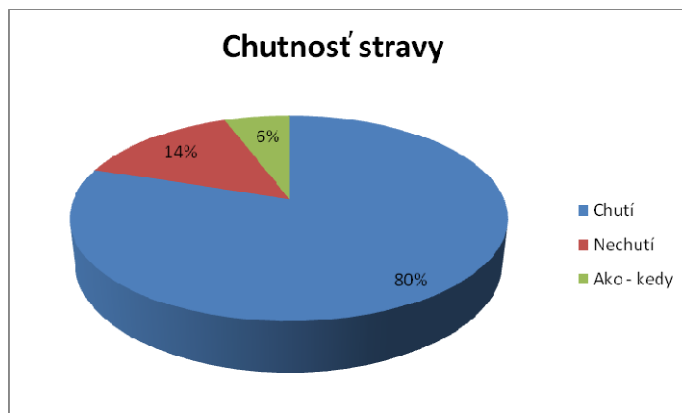
- **výsledky pozorovania:** výsledky z pozorovacej metódy zisťovania údajov nebolo možné presne interpretovať. Výsledky teda predstavujú subjektívny pocit pozorovateľa. 39 % klientom strava chutila (vyhodnotené na základe prikývnutia alebo úsmevu pri otázke „chutí?“), 35 % klientov strava nechutí (vyhodnotené na základe odmietavého kývnutia alebo zamračeného výrazu pri otázke „chutí?“) a pri 26 % klientov nebolo podľa pozorovateľa možné identifikovať či im strava chutí alebo nechutí (žiadna reakcia pri otázke „chutí?“).

Strava mi:	Počet odpovedí
Chutí	18
Nechutí	16
Nebolo možné určiť	12
Spolu	46



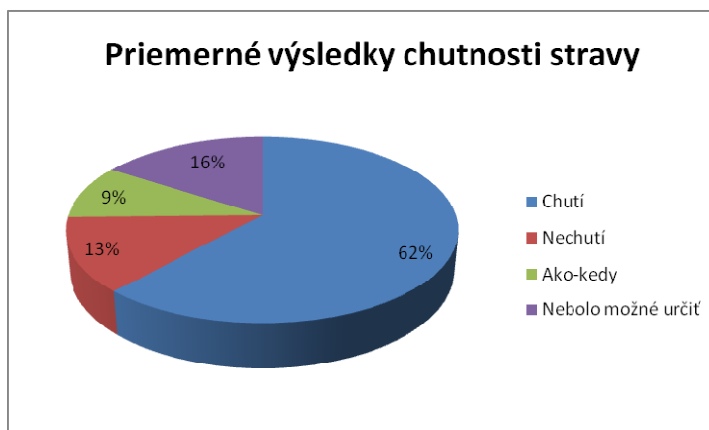
- **výsledky rozhovoru:** 80 % klientom strava chutí. 14 % sa vyjadrilo, že im nechutí a 6 % niekedy chutí, inokedy nie.

Strava mi:	Počet odpovedí
Chutí	56
Nechutí	10
Ako - kedy	4
Spolu	70



- **výsledky vypočítané aritmetickým priemerom zo všetkých spôsobov získavania informácií:** podľa výsledkov v priemere 62 % PSS strava chutí, pri 16 % nebolo možné identifikovať chutnosť, 13 % strava nechutí a 9 % predstavuje skupina PSS, ktorým občas chutí, občas nie.

Strava mi :	Počet odpovedí
Chutí	46,33
Nechutí	9,67
Ako-kedy	7
Nebolo možné určiť	12



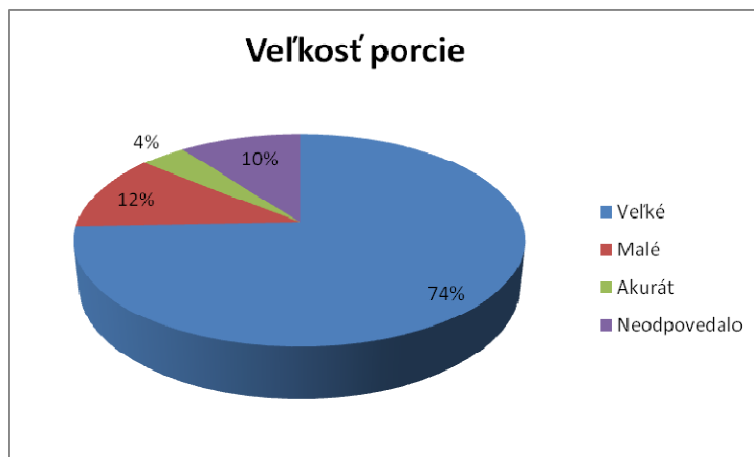
Hodnotenie chutnosti stravy je subjektívne, nie je možné zabezpečiť, aby jedlo vždy chutilo všetkým klientom.

Mieru chutnosti ovplyvňuje aj nutnosť pripravovať jedlá podľa diét, ktoré stanovuje odborný lekár. Strava je pripravovaná podľa platných noriem a určených diétnych postupov.

Porcie sú:

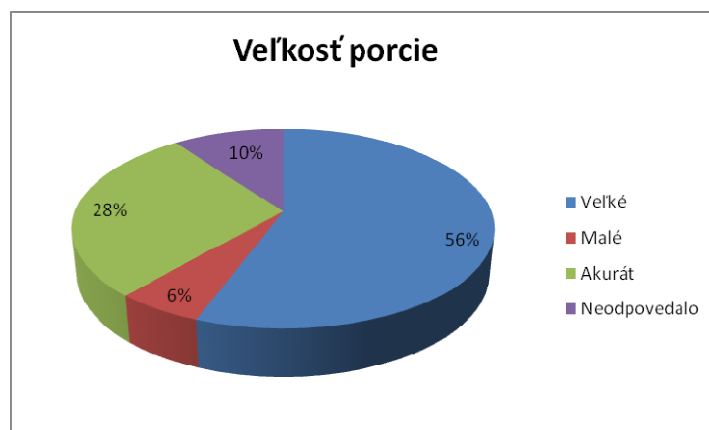
- **výsledky dotazníka:** pre 74 % klientov sú porcie veľké, 12 % sú malé, 4 % klientov odpovedalo, že sú akurát a 10 % klientov neodpovedalo.

Porcie sú:	Počet odpovedí
Veľké	58
Malé	9
Akurát	3
Neodpovedalo	8
Spolu	78



- **výsledky rozhovoru:** 56 % klientov odpovedalo, že porcie sú veľké, pre 28 % klientov sú akurát, neodpovedalo 10 % klientov a pre zvyšných 6 % sú porcie malé.

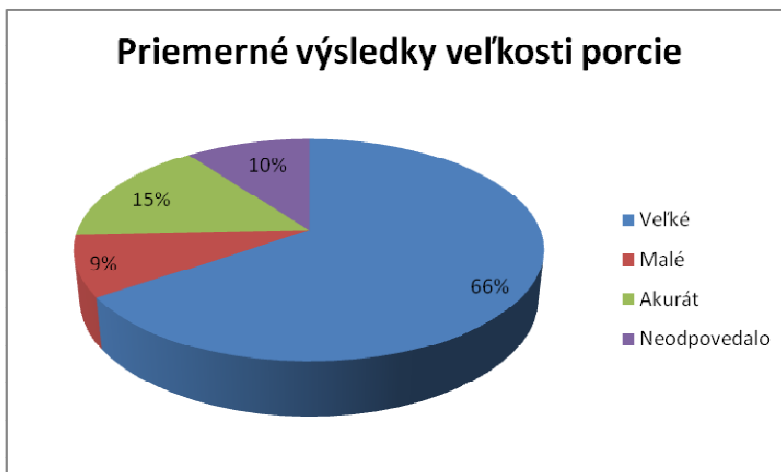
Porcie sú:	Počet odpovedí
Veľké	39
Malé	4
Akurát	20
Neodpovedalo	7
Spolu	70



Pri hodnotení spokojnosti PSS sme využili ako metódu zisťovanie dotazník a rozhovor. Zisťovanie týchto informácií podľa nášho názoru nie je možné vykonávať pozorovacou metódou.

- **výsledky vypočítané aritmetickým priemerom z výsledkov dotazníka a rozhovoru:** podľa výsledkov je v priemere pre 66 % PSS porcia veľká, pre 15 % akurát, 10 % sa nevyjadrilo a pre 9 % je veľkosť porcie malá

Porcie sú:	Počet odpovedí
Veľké	48,5
Malé	6,5
Akurát	11,5
Neodpovedalo	7,5

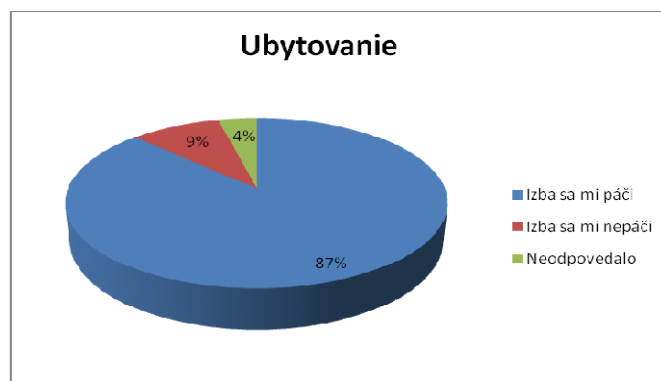


Miera spokojnosti s porciou jedla je u každého PSS rozdielna. Veľkosť porcie upravujú normy pre pokrmy, podľa ktorých je jedlo pripravované.

Hodnotenie kvality ubytovania

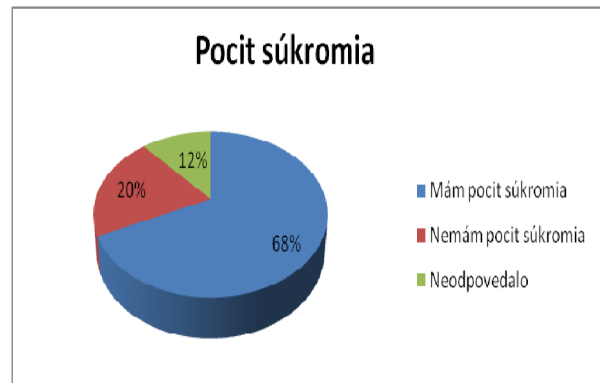
- výsledky dotazníka:

Kvalita ubytovania	Počet odpovedí	
Izba sa mi páči	68	78
Izba sa mi nepáči	7	
Neodpovedalo	3	



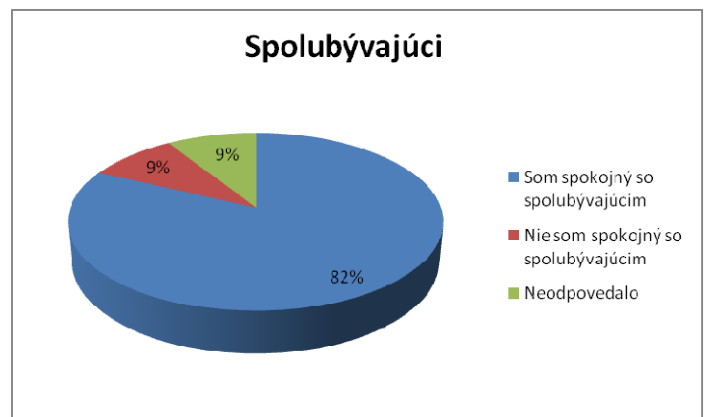
87 % PSS sa páči izba, ktorú obývajú, 9 % odpovedalo, že sa im izba nepáči a 4 % sa nevyjadrili.

Kvalita ubytovania	Počet odpovedí	
Mám pocit súkromia	53	78
Nemám pocit súkromia	16	
Neodpovedalo	9	



68 % PSS má v súvislosti s kvalitou ubytovania pocit súkromia 20 % z nich nemá dostatočný pocit súkromia a 12 % sa nevyjadrilo.

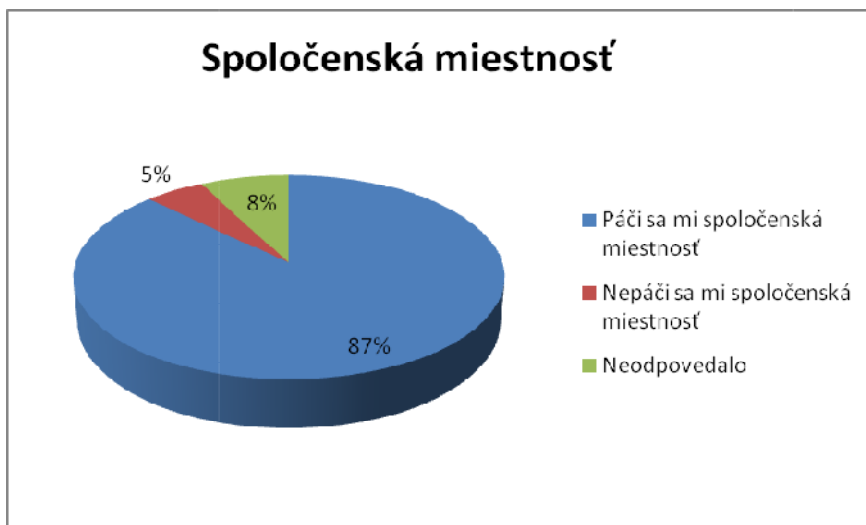
Kvalita ubytovania	Počet odpovedí	
Som spokojný so spolubývajúcim	64	78
Nie som spokojný so spolubývajúcim	7	
Neodpovedalo	7	



82 % PSS je spokojných so svojim spolubývajúcim, 9 % je nespokojných a 9 % sa nevyjadrilo.

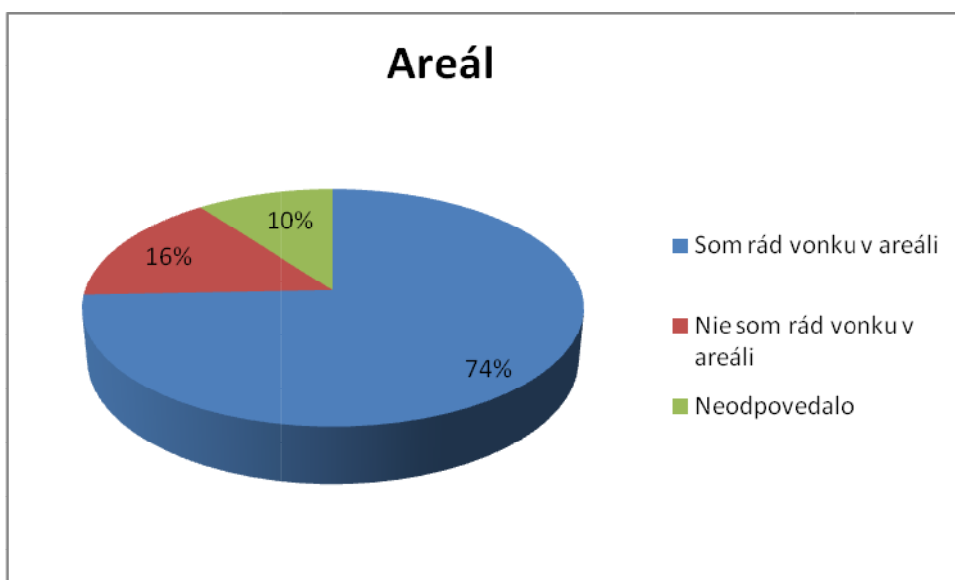
87 % PSS sa páči spoločenská miestnosť, 5 % sa nepáči a 8 % sa nevyjadrilo.

Kvalita ubytovania	Počet odpovedí	
Páči sa mi spoločenská miestnosť	68	
Nepáči sa mi spoločenská miestnosť	4	78
Neodpovedalo	6	



74% PSS rado trávi čas v areáli, 16 % nie je rado vonku v areáli a 10 % neodpovedalo.

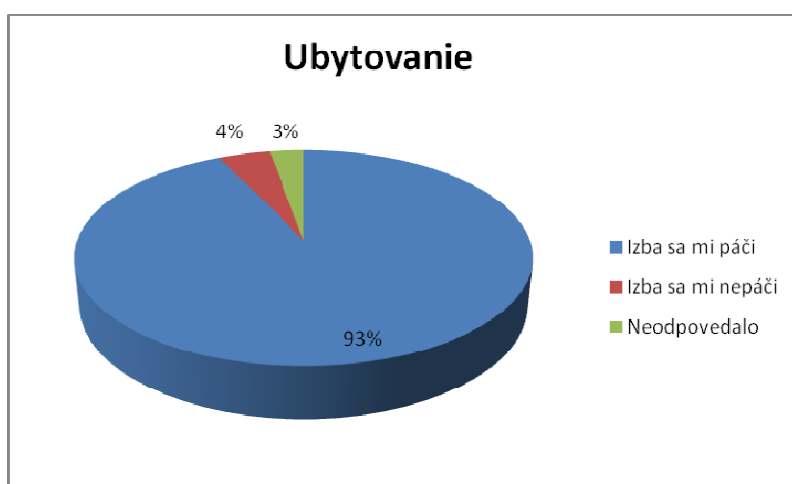
Kvalita ubytovania	Počet odpovedí	
Som rád vonku v areáli	58	
Nie som rád vonku v areáli	12	78
Neodpovedalo	8	



- **výsledky rozhovoru:**

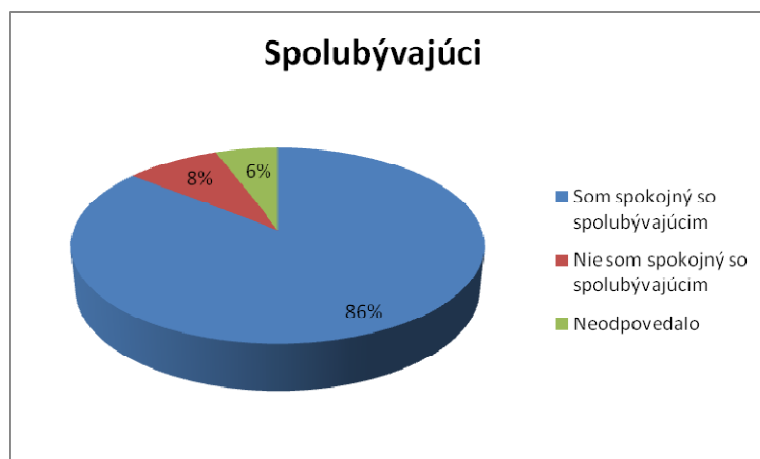
93 % PSS sa izba, ktorú obývajú páči, 4 % odpovedalo, že sa im izba nepáči a 3 % sa nevyjadriilo.

Kvalita ubytovania	Počet odpovedí	
Izba sa mi páči	65	70
Izba sa mi nepáči	3	
Neodpovedalo	2	



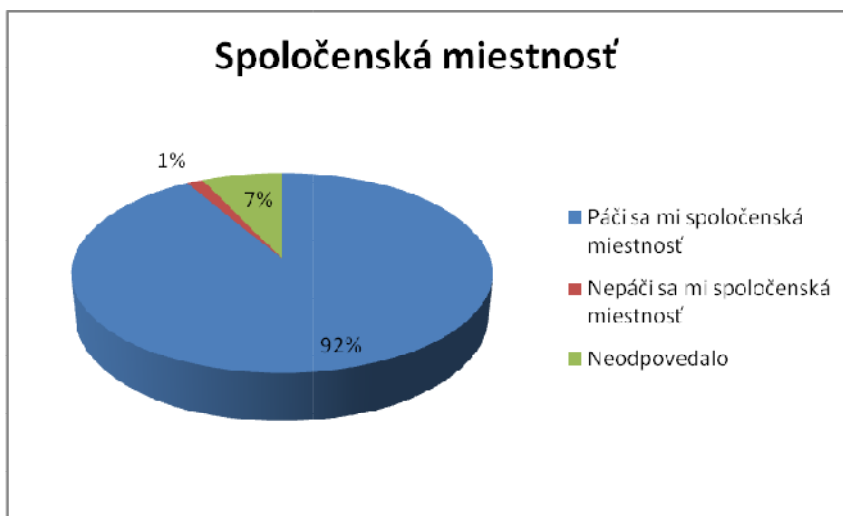
86 % PSS je spokojných so svojim spolubývajúcim, 8 % nie je spokojných a 6 % sa nevyjadriilo.

Kvalita ubytovania	Počet odpovedí	
Som spokojný so spolubývajúcim	60	70
Nie som spokojný so spolubývajúcim	6	
Neodpovedalo	4	

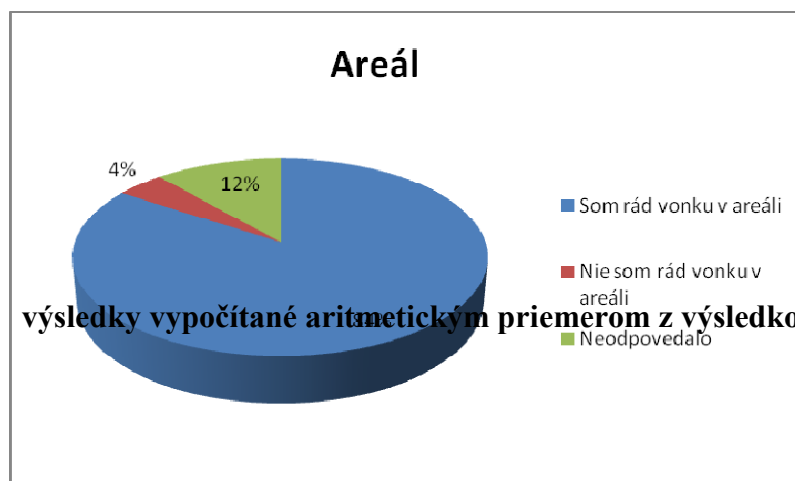


92 % PSS sa páči spoločenská miestnosť, iba 1 % PSS sa nepáči a 7 % sa nevyjadrilo.

Kvalita ubytovania	Počet odpovedí	
Páči sa mi spoločenská miestnosť	64	70
Nepáči sa mi spoločenská miestnosť	1	
Neodpovedalo	5	



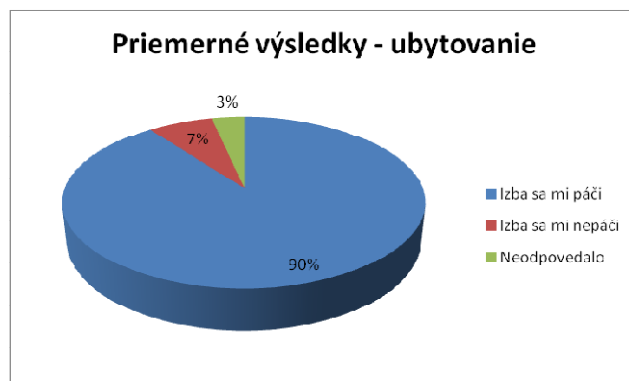
Kvalita ubytovania	Počet odpovedí	
Som rád vonku v areáli	59	70
Nie som rád vonku v areáli	3	
Neodpovedalo	8	



- výsledky vypočítané aritmetickým priemerom z výsledkov dotazníka a rozhovoru:

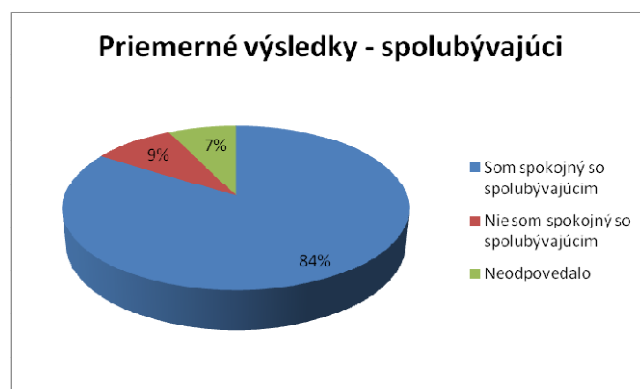
V priemere sa 90 % PSS páči izba, ktorú obývajú, 7 % sa nepáči a 3 % sa nevyjadrili.

Kvalita ubytovania	Počet odpovedí
Izba sa mi páči	66,5
Izba sa mi nepáči	5
Neodpovedalo	2,5



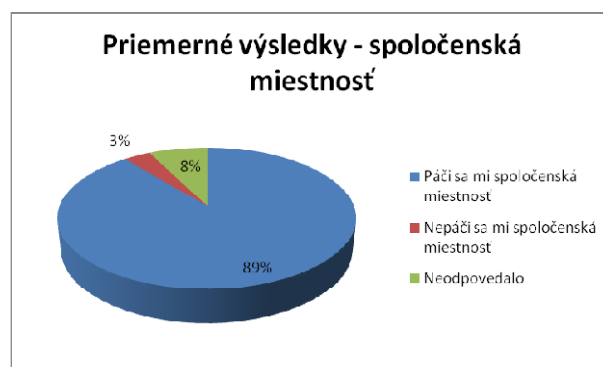
V priemere je 84 % PSS spokojných so spolubývajúcim, 9 % je nespokojných a 7 % sa nevyjadrilo.

Kvalita ubytovania	Počet odpovedí
Som spokojný so spolubývajúcim	62
Nie som spokojný so spolubývajúcim	6,5
Neodpovedalo	5,5



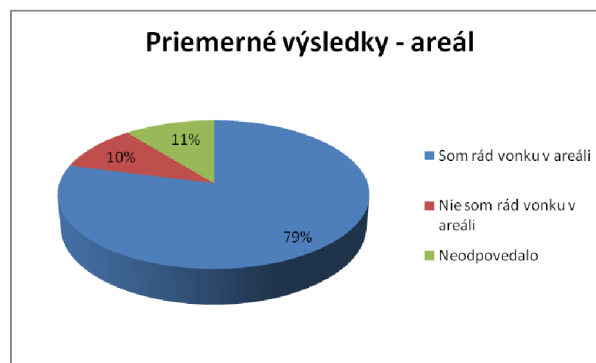
V priemere sa 89 % PSS páči spoločenská miestnosť, 8 % neodpovedalo a 3 % sa nepáči.

Kvalita ubytovania	Počet odpovedí
Páči sa mi spoločenská miestnosť	66
Nepáči sa mi spoločenská miestnosť	2,5
Neodpovedalo	5,5



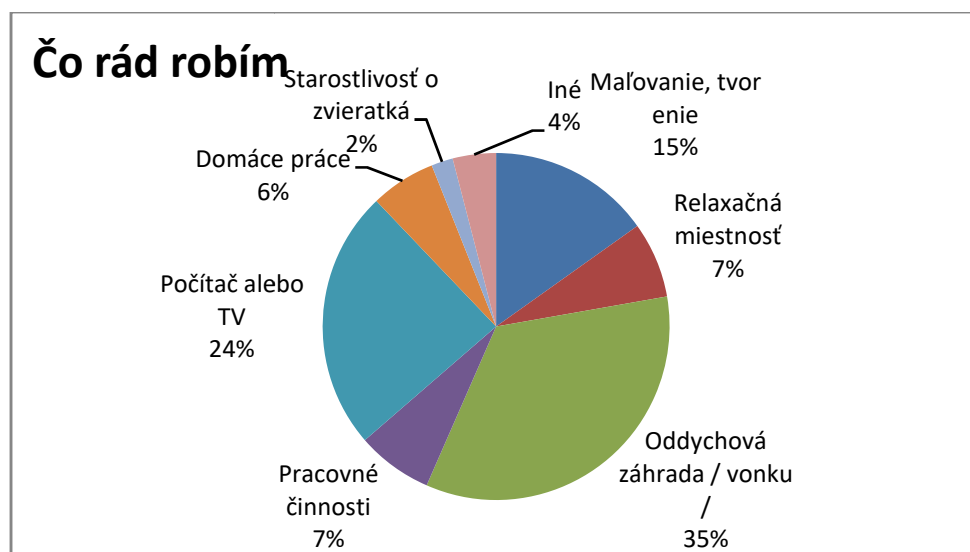
V priemere 79 % PSS trávi rado svoj voľný čas v areáli, 11 % neodpovedalo a 10 % PSS nerado trávi čas v areáli.

Kvalita ubytovania	Počet odpovedí
Som rád vonku v areáli	58,5
Nie som rád vonku v areáli	7,5
Neodpovedalo	8

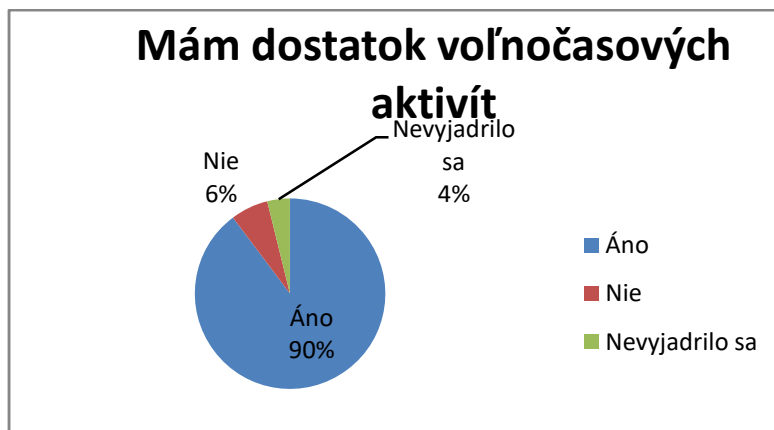


Hodnotenie kvality poskytovaných odborných činností

Položenou otázkou sme zisťovali obľúbenosť činností, aktivít prijímateľov sociálnych služieb, či majú dost' ponúk voľno-časových aktivít, či sa zaujímajú o dianie mimo zariadenie. Konkrétne činnosti sú znázornené v grafoch (percentuálne), niektorí opýtaní označili viac aktivít. Počet respondentov : 70 (metóda rozhovor)



Počet respondentov : 78 , áno : 70, nie : 5, nevyjadrilo sa : 3 (metóda dotazník)



Prijímatelia sociálnych služieb, ktorí odpovedali negatívne vyjadrili svoj subjektívny názor, nevedia si vybrať z ponúkaných aktivít.

V tomto grafe je znázornená práca inštruktorov sociálnej rehabilitácie a obľúbenosť činností : metóda pozorovanie, počet respondentov : 46. Niektorí majú obľúbené viaceré činnosti.



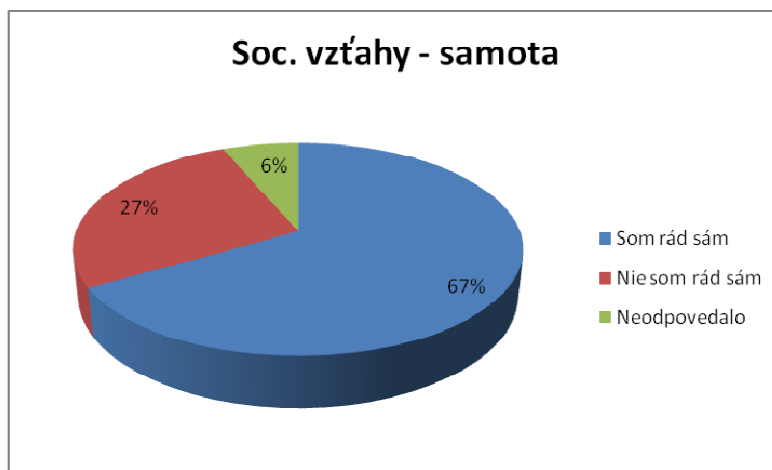
Opýtaní navrhovali, že by prijali viac súťaží – človeče nehnevaj sa, šachy, športové súťaže napríklad vo florbale a viackrát sa opakovala požiadavka imobilných prijímateľov sociálnych služieb, že by uvítali viac výletov. Potrebne je venovať pozornosť aj umožneniu vychádzok a doprovodu na čerstvý vzduch. Chýba im muzikoterapia – prvky muzikoterapie formou počúvania obľúbenej hudby a s tým spojené počúvanie koncertov, rôzne cvičenia spojené so spevom a tancom.

Hodnotenie vzťahov v zariadení

- výsledky dotazníka:

Podľa výsledkov dotazníka 67 % PSS uviedlo, že sú radi sami, 27 % je radšej v spoločnosti iných ľudí a 6 % sa nevyjadrilo.

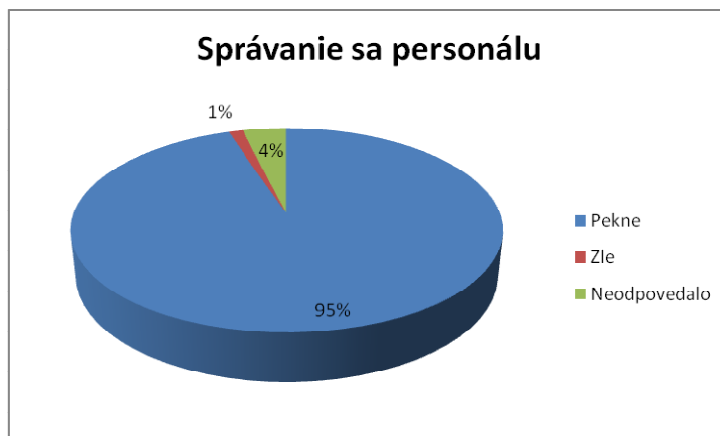
Vzťahy v zariadení	Počet odpovedí	
Som rád sám	52	
Nie som rád sám	21	78
Neodpovedalo	5	



95 % PSS uviedlo, že k nim personál správa pekne, 4 % sa nevyjadrili a 1 klient (čo predstavuje 1 %) odpovedal, že sa k nemu personál správa zle.

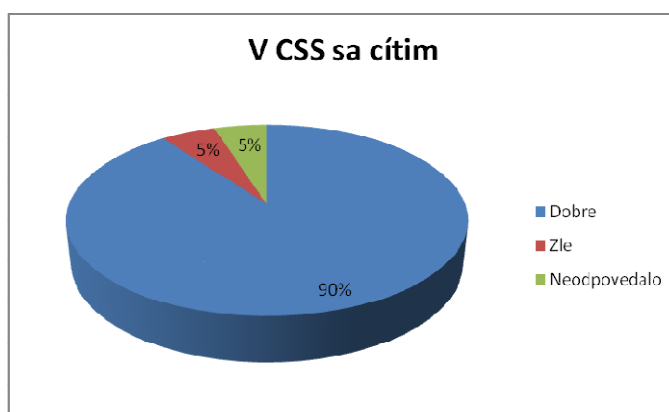
Klient, ktorý odpovedal, že sa k nemu personál správa zle je neustály sťažovateľ, ktorý nie je spokojný s ničím. Na doplňujúcu otázku Kto a ako konkrétne sa k Vám správa? Odpovedal, že všetci sa stále k nemu správajú zle a odmietol špecifikovať konkrétne situácie v ktorých k takémuto správaniu údajne došlo.

Personál sa ku mne správa	Počet odpovedí	
Pekne	74	
Zle	1	78
Neodpovedalo	3	



90 % PSS sa cíti v zariadení dobre, 5 % neodpovedalo a 5 % sa necíti príjemne v zariadení.

V CSS sa cítim	Počet odpovedí	
Dobre	70	
Zle	4	78
Neodpovedalo	4	

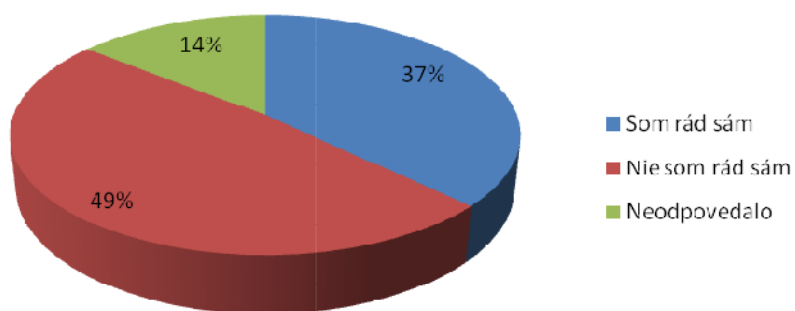


- výsledky rozhovoru:

49 % PSS je radšej v spoločnosti iných ľudí, 37 % rado trávi čas osamote a 14 % sa nevyjadrilo.

Vzťahy v zariadení	Počet odpovedí	
Som rád sám	26	
Nie som rád sám	34	70
Neodpovedalo	10	

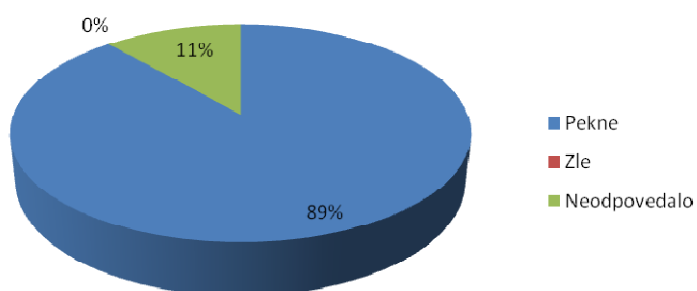
Soc. vzťahy - samota



89 % PSS je spokojných so správaním sa personálu, nevyjadrilo sa 11 %.

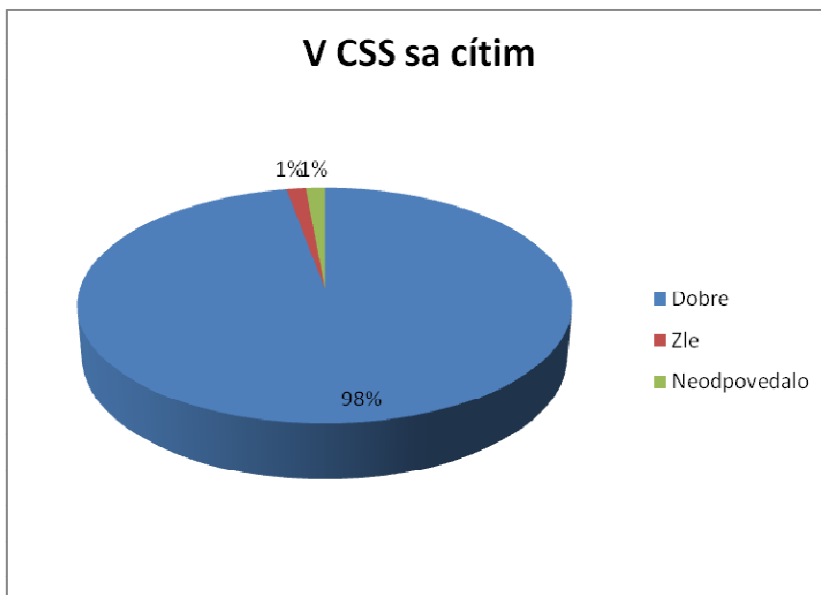
Personál sa ku mne správa	Počet odpovedí	
Pekne	62	
Zle	0	70
Neodpovedalo	8	

Správanie sa personálu



98 % PSS sa v zariadení cítí dobre, 1 klient sa cítí v zariadení nepríjemne a 1 sa nevyjadril

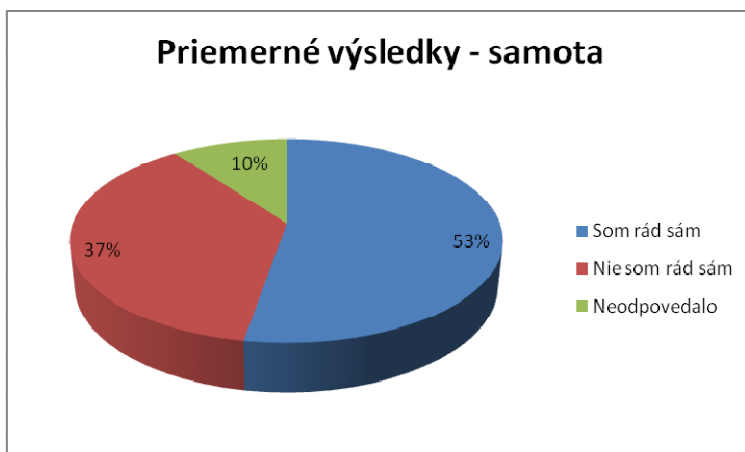
V CSS sa cítim	Počet odpovedí	
Dobre	68	
Zle	1	70
Neodpovedalo	1	



- **výsledky vypočítané aritmetickým priemerom z výsledkov dotazníka a rozhovoru:**

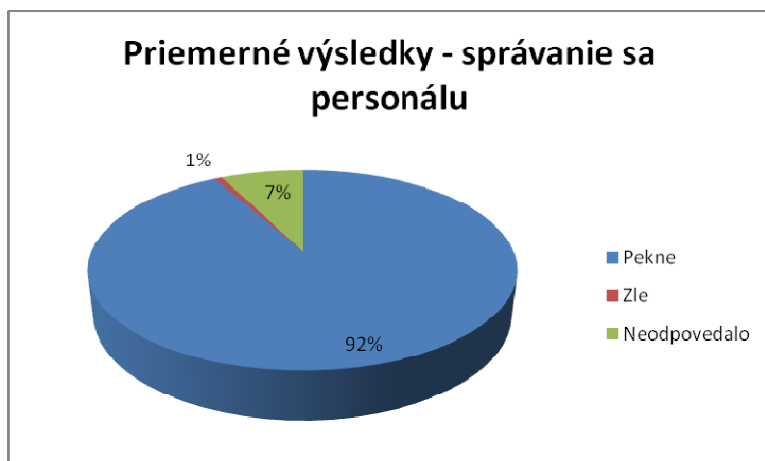
V prieme 53 % PSS rado strávi svoj voľný čas osamote, 37 % má radšej spoločnosť a 10 % sa nevyjadrilo.

Vzťahy v zariadení	Počet odpovedí
Som rád sám	39
Nie som rád sám	27,5
Neodpovedalo	7,5



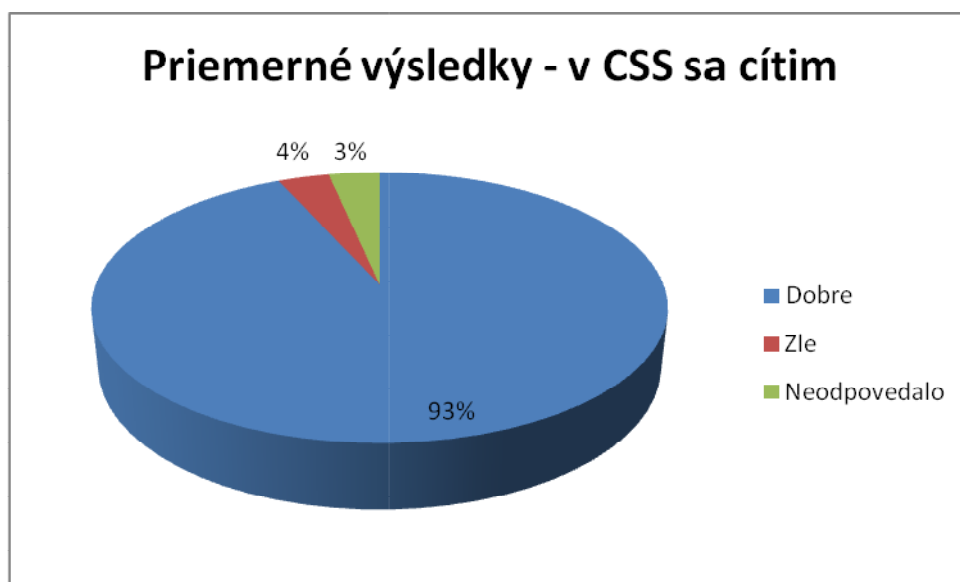
V priemere 92 % PSS uviedlo, že sa k nim personál správa pekne, 7 % sa nevyjadrilo a 1 %, že sa k nim správa personál zle.

Personál sa ku mne správa	Počet odpovedí
Pekne	68
Zle	0,5
Neodpovedalo	5,5



V priemere sa 93 % PSS cíti v zariadení dobre, 4 % zle a 3 % sa nevyjadrilo.

V CSS sa cítim	Počet odpovedí
Dobre	69
Zle	2,5
Neodpovedalo	2,5



Prijímatelia sociálnych služieb sa vyjadrili, že radšej by boli doma a nevedia posúdiť či sa cítia v zariadení dobre.

Medzi pripomienkami prijímateľov sociálnych služieb a na otázku čo im najviac chýba odpovedali, že im chýba rodina, deti, sloboda, voľnosť, kamaráti, ženská spoločnosť, cigarety, pivo a vaječný likér. Jednou z požiadaviek bola aj potreba ísť na svätú omšu do Nitrianskeho Pravna, zorganizovanie prednášky alebo usporiadanie vystúpenia hudobného súboru.

Získané informácie pomôžu skvalitniť sociálnu prácu s prijímateľmi sociálnych služieb v oblasti sociálneho poradenstva a práce inštruktorov sociálnej rehabilitácie v oblasti aktivizovania a rozvíjania schopností pri sebaobsluže a sociálnych aktivitách, vyplňania voľného času prijímateľov sociálnych služieb, skvalitniť ošetrovateľský a opatrovateľský prístup a hlavne porovnať informácie z obdobia prieskumu s nasledujúcim obdobím.

Spracovala : Bc. Lenka Hamranová

asistent sociálnej práce

Ing. Róbert Orság

riaditeľ Centra sociálnych služieb - Bôrik