



**Vyhodnotenie dotazníka spokojnosti prijímateľov sociálnej služby
za rok 2020**



Raz ročne CSS – Bôrik hodnotí spokojnosť prijímateľov sociálnej služby s kvalitou poskytovaných a zabezpečovaných sociálnych služieb. Podkladom pre hodnotenie je anonymný dotazník spokojnosti prijímateľov sociálnej služby.

V prípade, že prijímateľ nie je schopný sám vyplniť dotazník, pomáha mu inštruktor sociálnej rehabilitácie alebo kľúčový pracovník. O pomoc môže požiadať aj iného zamestnanca, rodinného príslušníka prípadne iného prijímateľa sociálnej služby.

CSS – Bôrik robí maximum, aby služby, ktoré poskytuje, čo najviac prispôbilo potrebám a zdravotnému stavu prijímateľov a vytvorilo prostredie, ktoré bude čo najviac podnecovať rozvoj osobnosti, samostatnosť a sebestačnosť prijímateľov sociálnej služby. Pri tom prihliada na individuálne potreby prijímateľov. Názor prijímateľov sociálnej služby je teda pre zariadenie dôležitý.

Dotazník spokojnosti bol realizovaný v mesiaci november 2020 s cieľom zistiť, ako sú prijímatelia spokojní s poskytovanou starostlivosťou, s kvalitou bývania, prístupom zamestnancov a so stravovaním. Zamerať sa podrobnejšie na oblasť stravovania vyplynulo z vyjadrenia nespokojnosti Rady obyvateľov CSS – Bôrik.

Dotazník bol rozdelený do dvoch častí – všeobecná časť a stravovanie. Z dôvodu karanténnych opatrení vzhľadom na šírenie sa ochorenia COVID-19 bolo vydaných 50 ks dotazníkov prijímateľom, ktorí neboli v tom čase izolovaní z dôvodu nákazy. Vrátených dotazníkov na vyhodnotenie bolo 36 ks. Priemerný počet odpovedí na každú z otázok bolo 33.

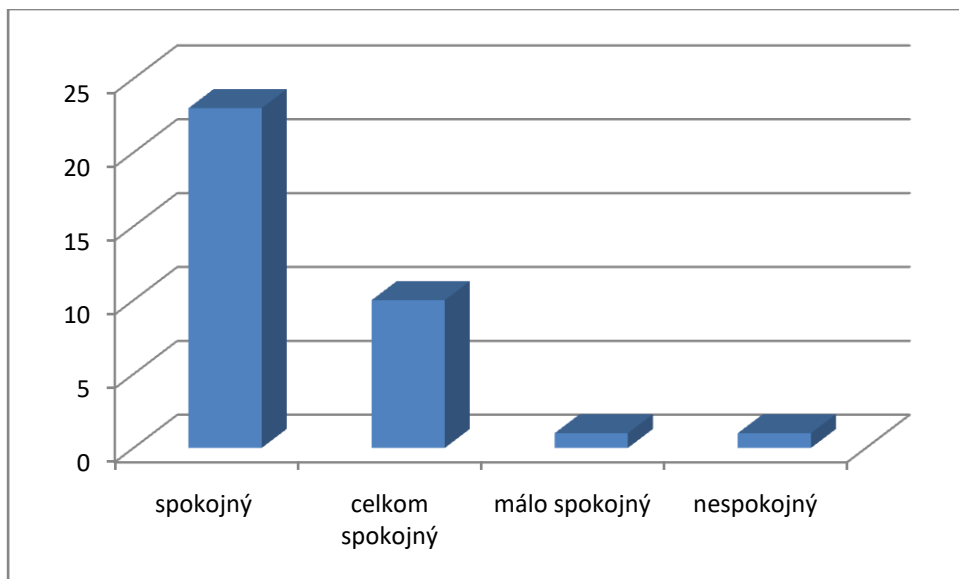
Na nasledujúcich stranách sú jednotlivé otázky rozpracované do grafov, v závere sú údaje vyjadrené v percentách. Celkovo vyjadrilo spokojnosť s kvalitou poskytovaných služieb 73,10% respondentov. Svoj názor vyjadrilo 21,17 % všetkých prijímateľov sociálnej služby. CSS – Bôrik ďakuje za vyjadrenie názoru a v nasledujúcom období postúpi kroky k zlepšeniu výsledkov pri ďalšom zisťovaní.



I. Všeobecná časť

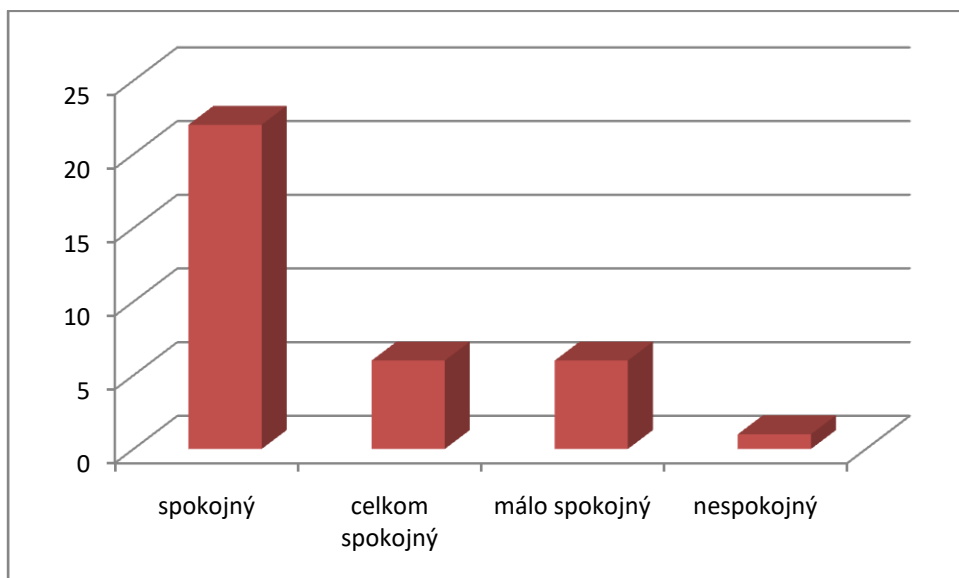
Otázka č. 1: **Ste spokojný s poskytovanou starostlivosťou v našom zariadení (ošetrovateľská starostlivosť, zdravotná starostlivosť, starostlivosť sociálneho úseku)?**

Spokojný - 23, celkom spokojný – 10, málo spokojný – 1, nespokojný – 1, celkom - 36



Otázka č. 2: **Ste spokojný s kvalitou bývania v našom zariadení (čistota, vybavenie, útulnosť, súkromie)?**

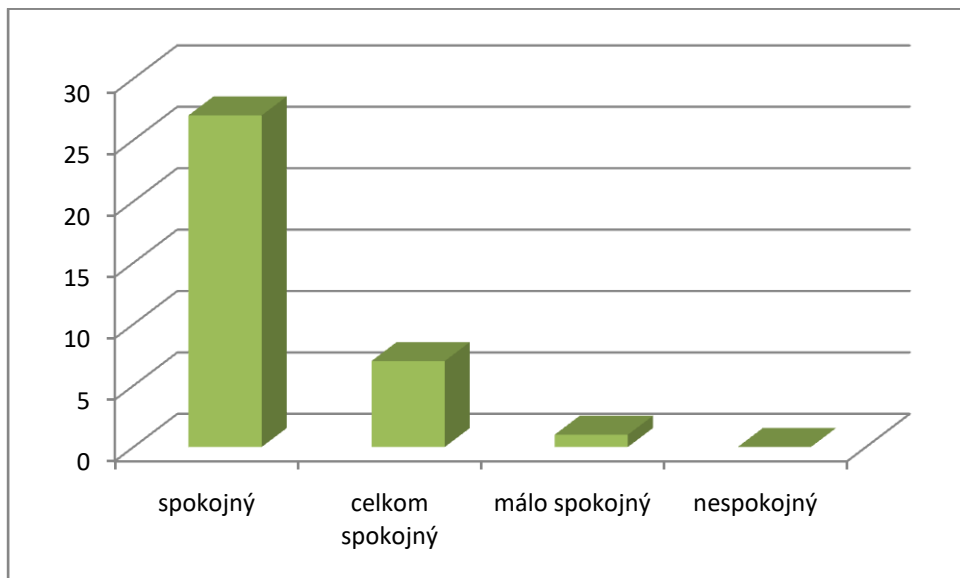
Spokojný – 22, celkom spokojný – 6, málo spokojný – 6, nespokojný – 1, celkom – 35





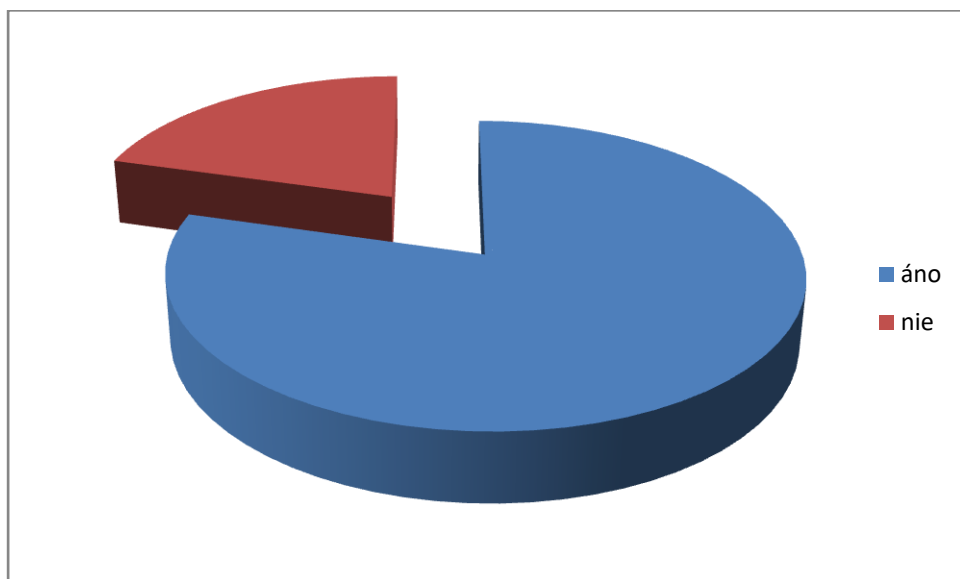
Otázka č. 3: **Ste spokojný s prístupom a komunikáciou zo strany zamestnancov nášho zariadenia (slušné správanie, milý prístup, klopanie na dvere, oslovanie)?**

Spokojný – 27, celkom spokojný – 7, málo spokojný – 1, nespokojný – 0, celkom – 35



Otázka č. 4: **Máte možnosť zapojiť sa do života a diania v našom zariadení (vyjadriť svoju požiadavku)?**

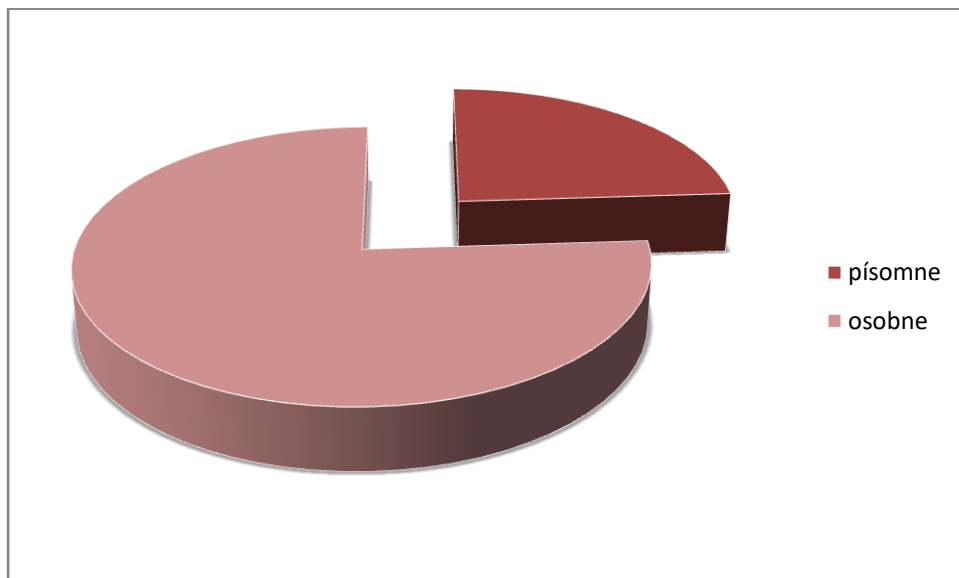
Áno – 27, nie – 7, celkom 34





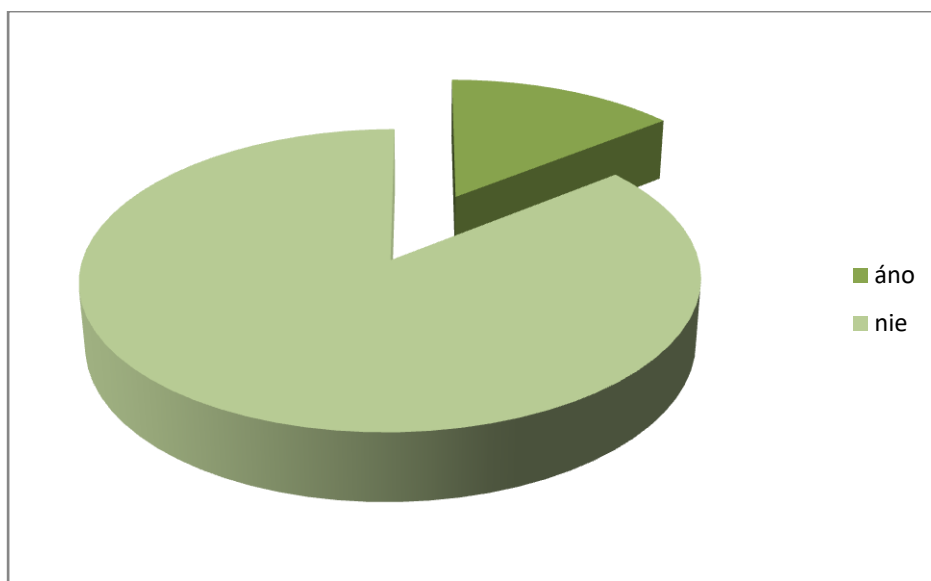
Otázka č. 5: Ak ste v predchádzajúcej otázke zvolili odpoveď áno, uveďte akým spôsobom.

Písomne do schránky podnetov – 6, osobne – 19, celkom 25



Otázka č. 6: Máte pocit, že sa v našom zariadení porušujú Vaše ľudské práva?

Áno – 5, nie – 30, celkom 35

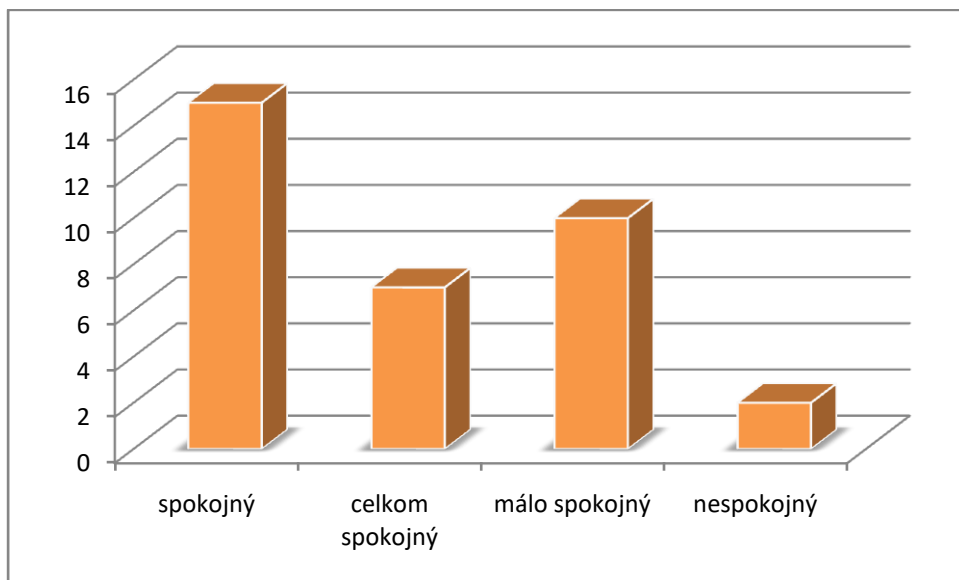




II. Stravovanie

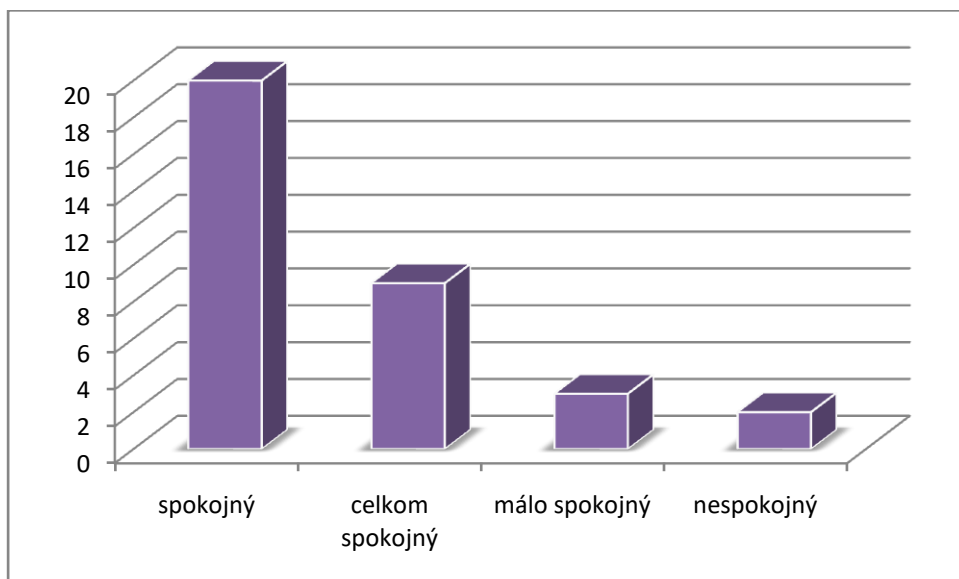
Otázka č. 1: **Ste spokojný s chuťou podávaných jedál?**

Spokojný – 15, celkom spokojný – 7, málo spokojný – 10, nespokojný – 2, celkom – 34



Otázka č. 2: **Ste spokojný so vzhľadom podávaných jedál?**

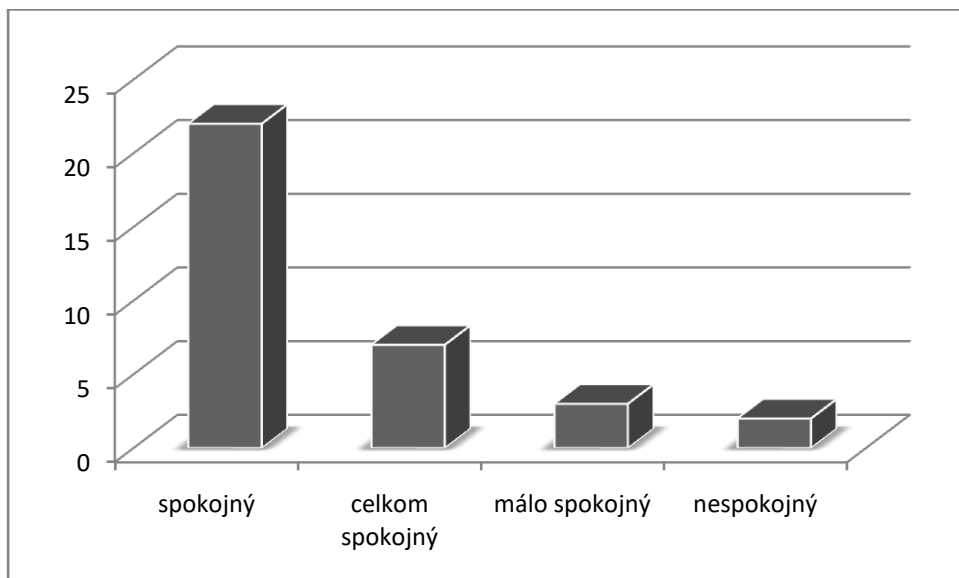
Spokojný – 20, celkom spokojný – 9, málo spokojný – 3, nespokojný – 2, celkom – 34





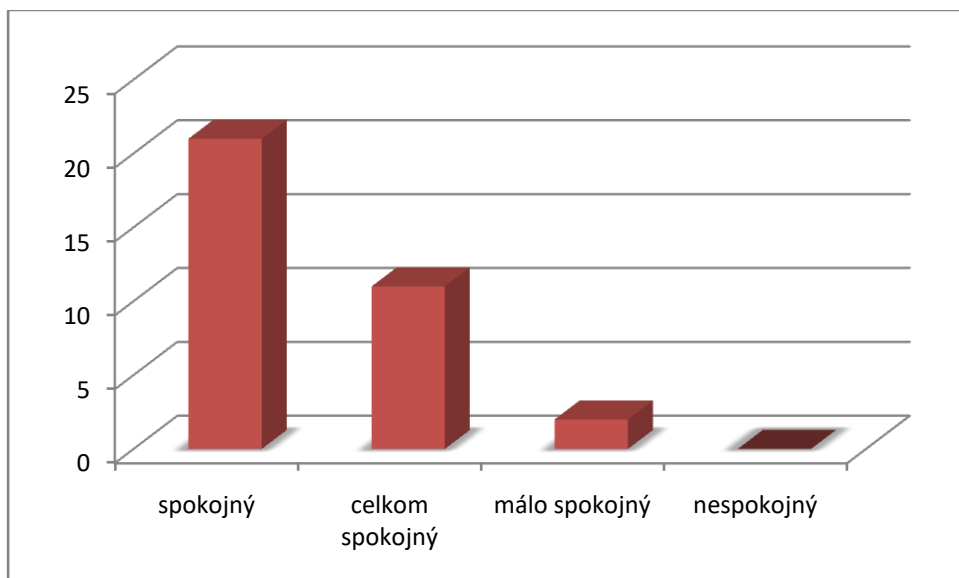
Otázka č. 3: **Ste spokojný s veľkosťou porcie?**

Spokojný – 22, celkom spokojný – 7, málo spokojný – 3, nespokojný – 2, celkom – 34



Otázka č. 4: **Ste spokojný s teplotou podávaných jedál?**

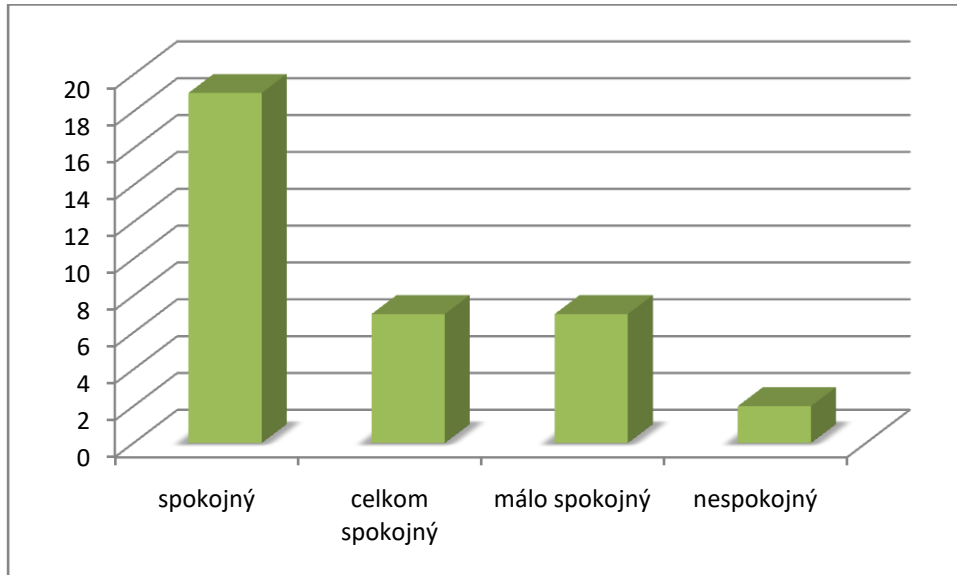
Spokojný – 21, celkom spokojný – 11, málo spokojný – 2, nespokojný – 0, celkom – 34





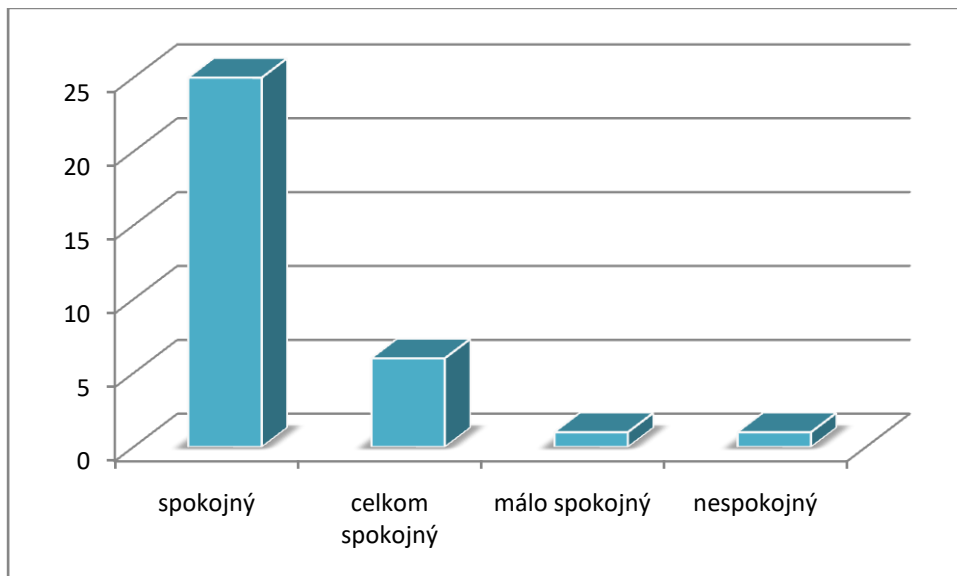
Otázka č. 5: **Ste spokojný s pestrosťou jedálneho lístka?**

Spokojný – 19, celkom spokojný – 7, málo spokojný – 7, nespokojný – 2, celkom – 35



Otázka č. 6: **Ste spokojný s prostredím jedálne?**

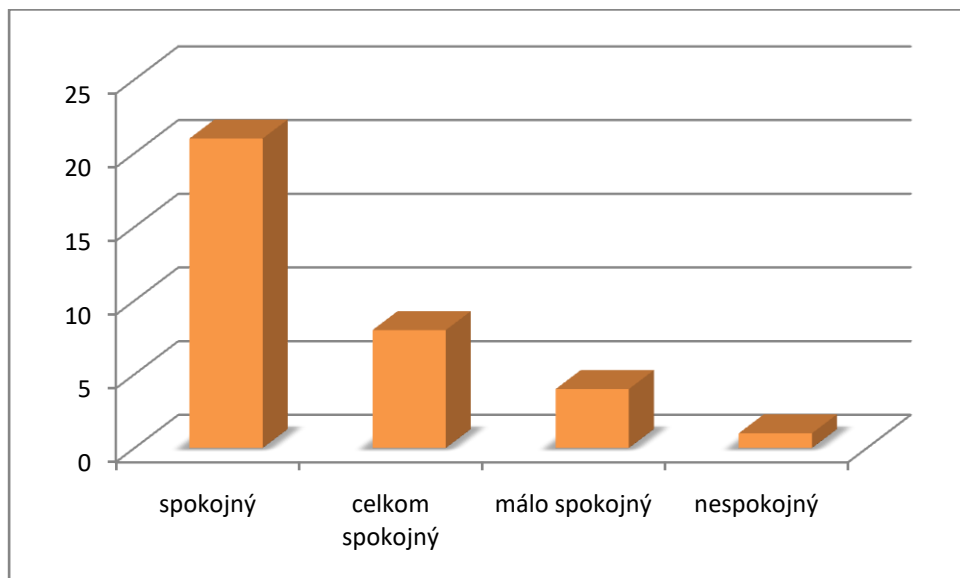
Spokojný – 25, celkom spokojný – 6, málo spokojný – 1, nespokojný – 1, celkom – 33





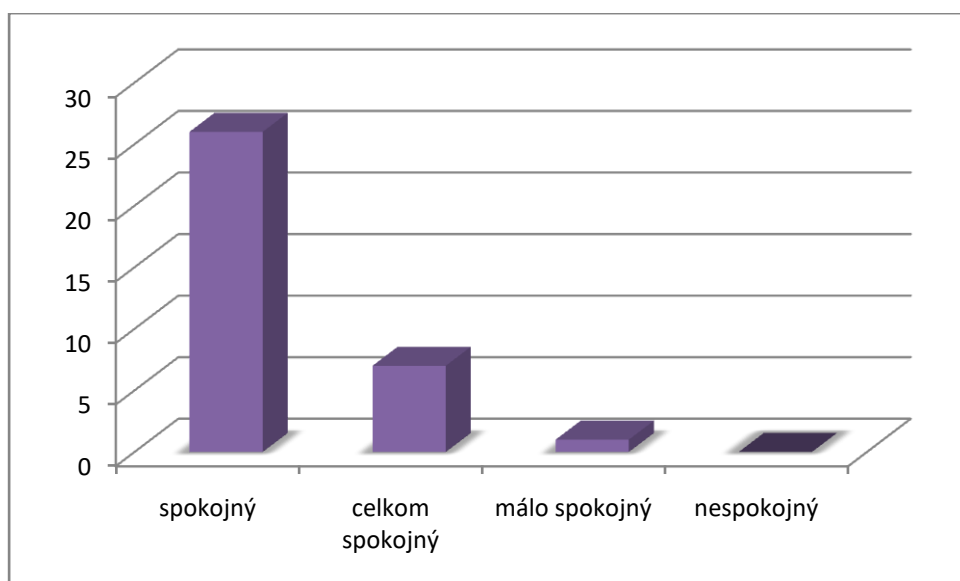
Otázka č. 7: **Ste spokojný s kultúrou stolovania (obrusy, poháre, taniere)?**

Spokojný – 21, celkom spokojný – 8, málo spokojný – 4, nespokojný – 1, celkom – 34



Otázka č. 8: **Ste spokojný so správaním sa personálu pri výdaji jedál?**

Spokojný – 26, celkom spokojný – 7, málo spokojný – 1, nespokojný – 0, celkom – 34





Záver:

Všeobecná časť

Otázky č. 1 – 3: Zo všetkých odpovedí označilo odpoveď spokojný 67,92%, celkom spokojný, málo spokojný a nespokojný 32,08 % opýtaných respondentov.

Otázka č. 4: Na otázku možnosti zapojiť sa do života a diania v zariadení, vyjadriť svoju požiadavku kladne odpovedalo 79,41% opýtaných respondentov

Otázka č. 5: Osobný spôsob vyjadrenia svojej požiadavky zvolilo 70,37 % prijímateľov. Na pod otázku Komu? väčšina neodpovedala, 4 by sa obrátili so svojimi požiadavkami na pracovníkov sociálneho úseku.

Otázka č. 6: 85,71% opýtaných respondentov nemá pocit, že sa v zariadení porušujú ľudské práva. Zo zvyšných 14,29 %, ktorí majú pocit porušovania ľudských práv len jeden na pod otázku Ako? V čom? odpovedá „ málo pohybu, voľnosti a aktivít“

Stravovanie

Otázky č. 1 – 8: Odpoveď spokojný označilo zo všetkých odpovedí 62,13%, celkom spokojný, málo spokojný a nespokojný 37,87 % opýtaných respondentov. Z prieskumu vyplynulo, že celkom spokojný, málo spokojný a nespokojný účastníci prieskumu sú najmä s chuťou podávaných jedál, vzhľadom podávaných jedál, pestrosťou jedálneho lístka a s kultúrou stolovania – výbavou jedálne ako sú obrusy, taniere, poháre a pod.).

V nadchádzajúcom období sa CSS – Bôrik s cieľom zlepšiť kvalitu poskytovaných služieb zameria prevažne na kvalitu bývania – výmena postelí, skriň a podobne, opätovne oboznámi prijímateľov o možnostiach podania podnetov, upriami pozornosť na oblasť ľudských práv a stravovania.

Spracovala: Lenka Hiščárová

Ing. Róbert Orság
riaditeľ CSS - Bôrik