



**Vyhodnotenie dotazníka spokojnosti prijímateľov sociálnej služby
za rok 2025**



Nitrianske Pravno, december 2025



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 mesiacoch október a november 2024 v zmysle OS 06 Určenie postupov a pravidiel na zisťovanie spokojnosti prijímateľov sociálnych služieb s cieľom zistiť, ako sú prijímatelia spokojní s poskytovanými službami v oblasti bývania, oblasti stravovania, oblasti starostlivosti a oblasti ľudských práv. Dotazník pozostával z 11 otázok a bol presnou kópiou dotazníka spokojnosti v roku 2024.

Dotazník bol distribuovaný v elektronickej podobe. Prijímatelia mali možnosť vyplniť dotazník pomocou tabletu, prípadne stolného počítača v kanceláriách sociálneho úseku. Vyplnenie dotazníka bolo dobrovoľné. Všetky odpovede sú elektronicky zaznamenané a uložené v elektronickej podobe. V printovej podobe sú výsledky zisťovania spokojnosti dostupné len v tomto vyhodnotení dotazníka.

Na nasledujúcich stranách sú jednotlivé otázky rozpracované do grafov, údaje vyjadrené v percentách. Svoj názor vyjadrilo 66 respondentov, čo predstavuje 35,48 % všetkých prijímateľov sociálnej služby. V porovnaní s rokom 2024 je to o 1,8% menej. Stav prijímateľov sociálnych služieb ku dňu 4.12.2025 bol 186 prijímateľov z toho 73 žien a 113 mužov (DSS 118 prijímateľov z toho 37 žien a 81 mužov, ŠpZ 62 z toho 36 žien a 26 mužov a ZpB 6 mužov). CSS – Bôrik ďakuje za vyjadrenie názoru a v nasledujúcom období postúpi kroky k zlepšeniu výsledkov pri ďalšom zisťovaní.

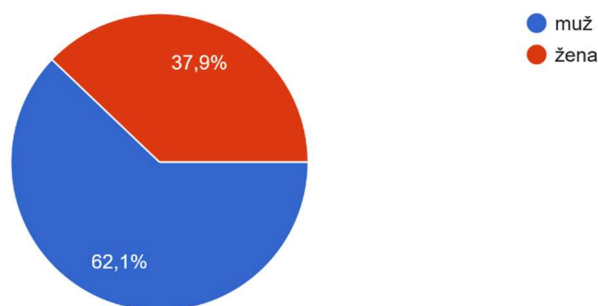


Základné informácie

Prvú časť dotazníka tvorili otázky na získanie základných informácií o prijímateľovi ako sú pohlavie, vek, dĺžka pobytu v zariadení a nepovinná otázka typ zariadenia. Vo všetkých otázkach bolo získaných spolu 66 odpovedí. Uvedené informácie môžu slúžiť k detailnejšiemu rozpracovaniu odpovedí a lepšiu identifikáciu skupín respondentov.

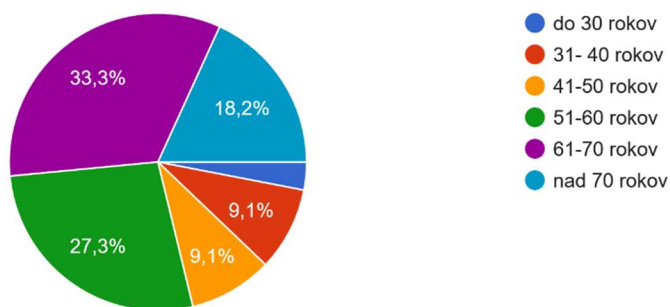
Pohlavie?

66 odpovedí



Vek?

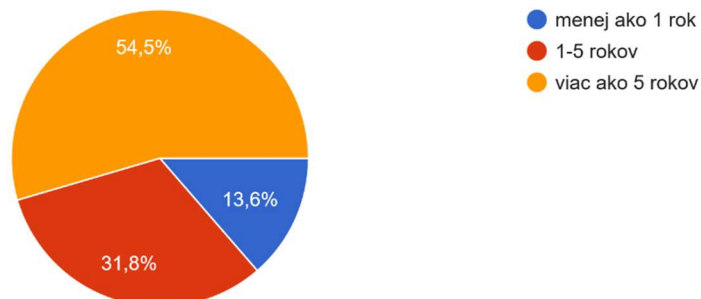
66 odpovedí





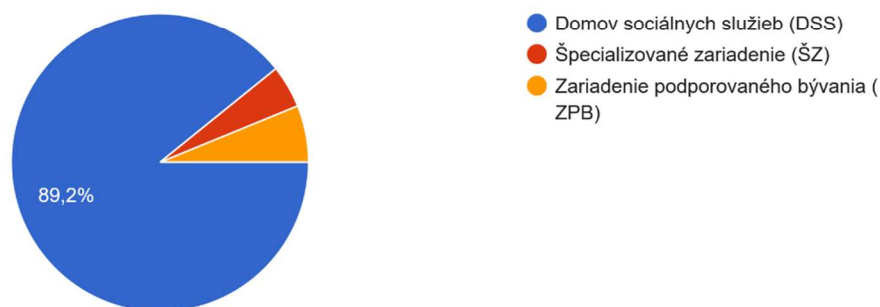
Dĺžka pobytu v zariadení?

66 odpovedí



Typ zariadenia?

65 odpovedí



Zisťovania spokojnosti prijímateľov sociálnych služieb sa zúčastnilo celkovo 66 respondentov, z toho 37,9 % žien (25) a 62,1 % mužov (41) vo vekovom zložení: do 30 rokov 3% (2), 31–40 rokov 9,1 % (6), 41-50 rokov 9,1 % (6), 51-60 rokov 27,3% (18), 61-70 rokov 33,3% (22), a viac ako 70 rokov 18,2% (12).

Najpočetnejšiu skupinu respondentov tvorilo 54,5% (36) s dĺžkou pobytu viac ako 5 rokov, ďalšou v poradí s 31,8% (21) bola skupina respondentov s dĺžkou pobytu 1-5 rokov a najmenšiu skupinu predstavujú respondenti s dĺžkou pobytu menej ako jeden rok a to v 13,6% (9).

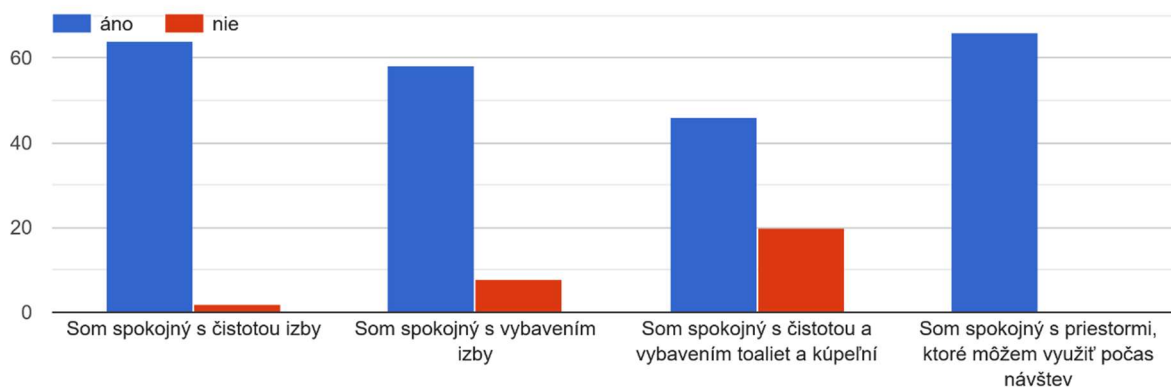
Z celkového počtu respondentov (65 odpovedí) na otázky v dotazníku odpovedalo 89,2% (58) prijímateľov sociálnych služieb umiestnených v Domove sociálnych služieb, 4,6% (3) prijímateľov sociálnych služieb umiestnených v Špecializovanom zariadení a 6,2% (4) v Zariadení podporovaného bývania. Táto otázka nebola povinnou otázkou a mala slúžiť len na bližšiu identifikáciu skupín respondentov.



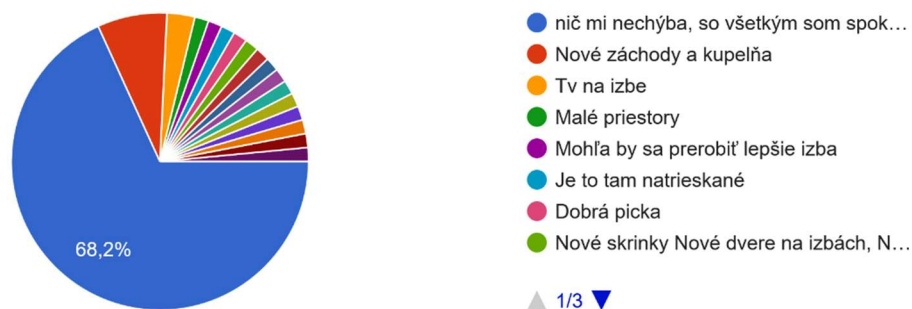
Oblasť bývania

Druhú časť dotazníka predstavovali otázky súvisiace s vyjadrením spokojnosti v oblasti bývania a to konkrétne s čistotou izieb, vybavením izieb, čistotou toaliet a kúpeľní a tiež s priestorom, ktorý je možné využívať počas návštev v zariadení.

Oblasť bývania:



Z oblasti bývania mi chýba (do možnosti iné prosím uveďte čo Vám chýba, čo by sa mohlo zlepšiť)
66 odpovedí



Spokojnosť s čistotou izby v zisťovaní spokojnosti uviedlo 96,9% (64) respondentov, nespokojnosť vyjadrilo 3,1% (2) respondentov. Spokojnosť s vybavením izby prijímateľa uviedlo 90,6% (58) respondentov, nespokojnosť s vybavením izby udáva 9,4% (8)



respondentov. Spokojnosť s čistotou a vybavením toaliet a kúpeľní uviedlo 69,6% (46) respondentov. Nespokojných s čistotou a vybavením toaliet a kúpeľní bolo v zisťovaní 30,4% (20) respondentov. Spokojnosť s priestormi, ktoré je možné využívať pri návštevách vyjadriло 100% (66) respondentov.

Respondenti mali možnosť uviesť konkrétne čo im v oblasti bývania chýba, prípadne čo by sa mohlo zlepšiť. Možnosť priamej odpovede využilo 19,7% respondentov (13) a 80,3% (53) respondentov uviedlo, že im v danej oblasti nič nechýba a sú spokojní. Jednotlivé návrhy na zlepšenie sú uvedené v tabuľke nižšie tak ako boli doručené.

Nové záchody a kúpeľňa
Tv na izbe
Malé priestory
Mohla by sa prerobiť lepšie izba
Je to tam natrieskané
Dobrá picka
Nové skrinky Nové dvere na izbách, Nove zachody
Vynoviť
Niektorý klienti si po ebe neupratuju keď sú tu neni upratovačky
Treba ich prerobiť
Nové záchody , kúpeľňa
imobilný klient nemá dostatok priestoru na izbe
Nové záchody a kúpeľňa,
Malý priestor, staré zanedbane
Zena
Úzke dvere na záchodoch pre vozíky,ranné komandovanie sestier

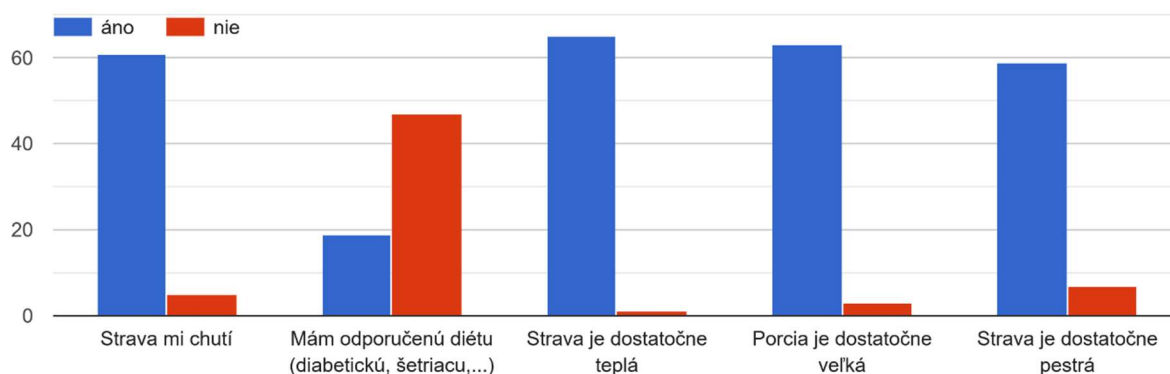
Zariadenie sa v maximálnej možnej miere vzhľadom na dostupnosť finančných a priestorových zdrojov priebežne zaoberá podmienkami bývania a vybavenia toaliet a kúpeľní. V priebehu roka 2025 sa vymaľovali spoločné priestory I. oddelenia a tiež izby na prízemí I. oddelenia. Na I. oddelení sa tiež menila podlahová krytina v prízemí oddelenia a kvalita sa zvýšila aj realizáciou projektu Multifunkčná miestnosť v CSS – Bôrik. Aktuálne prebieha rekonštrukcia wc na prízemí I. oddelenia. Výhľadovo zariadenie plánuje v svojpomocnej čiastočnej rekonštrukcii pokračovať aj v budúcich obdobiach.



Oblasť stravovania

Tretiu časť dotazníka predstavovali otázky týkajúce sa vyjadrenia spokojnosti v oblasti stravovania, konkrétne chutnosť podávanej stravy, teplota, množstvo a pestrosť. Pre zaujímavosť sme chceli zistiť, či prijímatelia vedia, že majú odporúčenú diétu.

Oblasť stravovania

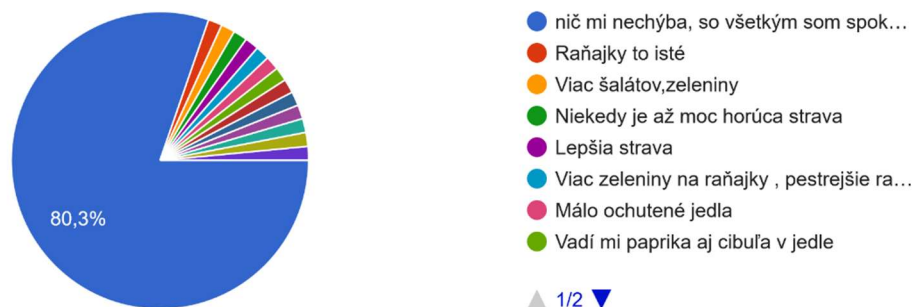


Strava podávaná v našom zariadení chutí 92,4% (61) respondentov a 7,6% (5) respondentov uviedlo, že podávaná strava im nechutí. Až 98,4% (65) respondentov uviedlo, že podávaná strava je dostatočne teplá, nespokojnosť s teplotou podávanej stravy uviedlo 1,6% (1) respondentov. V otázke týkajúcej sa pestrosti podávanej stravy 92,1% (59) respondentov uviedlo spokojnosť a 7,9% (7) respondentov uviedlo nespokojnosť s pestrosťou podávanej stravy. S veľkosťou porcie spokojnosť vyjadrilo 95,4% (63) respondentov a 4,6% (3) uviedlo, že porcia nie je dostatočne veľká. Odporúčené diétne stravovanie má 29,6% (19) opýtaných respondentov.



Z oblasti stravovania mi chýba (do možnosti iné prosím uveďte čo Vám chýba, čo by sa mohlo zlepšiť)

66 odpovedí



Aj v oblasti stravovania mali respondenti možnosť čo im chýba, prípadne čo by sa mohlo zlepšiť. Z opýtaných respondentov 80,3% (53) uviedlo, že v oblasti stravovania im nič nechýba a so všetkým sú spokojní. Podnety na zlepšenie podalo 19,7% (13) respondentov a sú uvedené v tabuľke nižšie.

Raňajky to isté
Viac šalátov, zeleniny
Niekedy je až moc horúca strava
Lepšia strava
Viac zeleniny na raňajky, pestrejšie raňajky nie len maslo stále, viac pomazaniek a napríklad pasteky a parky
Málo ochutené jedla
Vadí mi paprika aj cibuľa v jedle
Vyprážaný syr s tatárskou častejšie
Občas slabšia večera
občas bývam hladný, nemám rád niektoré jedlá napr. kašu, cestoviny
Slabé večere
Praženica so slaninkou na raňajky
Slane polievky, nechutí mi morčacie mäso

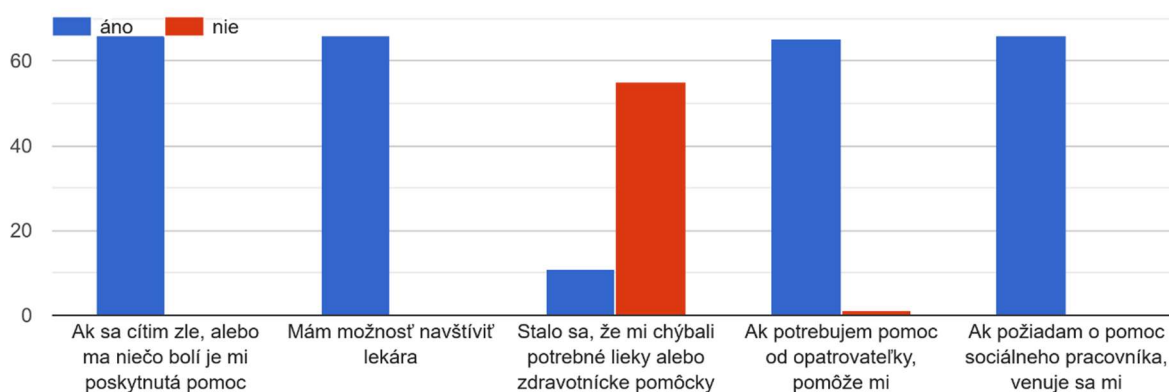
Nakoľko sa jedná o veľmi subjektívne názory vzhľadom na požiadavky a vybrané chute našich prijímateľov sociálnych služieb, hodnotíme výsledky zisťovania spokojnosti ako dobré. Podávanie stravy sa v našom zariadení riadi internými predpismi, normami ako aj legislatívnymi požiadavkami. Zamestnanci stravovacej prevádzky vynakladajú nemalé úsilie vyhovieť všetkým zainteresovaným stranám, či sa jedná o dodávateľov potravín alebo prijímateľov sociálnych služieb. Jedálny lístok je schvaľovaný aj predsedom Rady obyvateľov CSS - Bôrik.



Oblasť starostlivosti

Štvrtú časť dotazníka tvorili otázky týkajúce sa starostlivosti o prijímateľa sociálnej služby a jeho zdravia. Respondenti mali možnosť vyjadriť sa k poskytnutiu pomoci, návšteve lekára, zabezpečeniu potrebných liekov a zdravotníckych pomôcok a k pomoci od opatrovateľov.

Oblasť starostlivosti



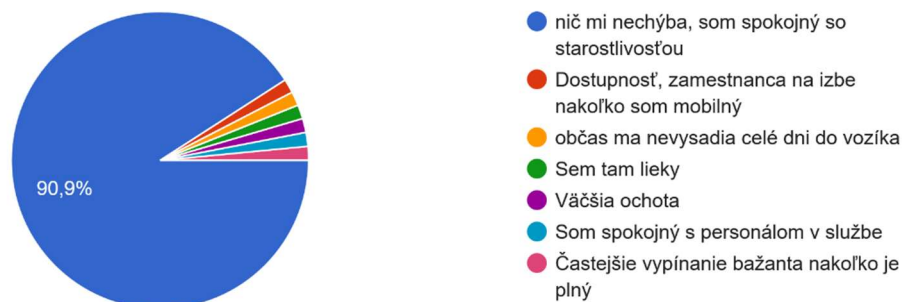
V oblasti starostlivosti 100% (66) respondentov uviedlo, že má možnosť navštíviť lekára, ak požiada o pomoc sociálneho pracovníka, tento sa mu venuje a v prípade, že sa cíti zle, alebo má bolesti je mu poskytnutá pomoc. Až 98,4% (65) respondentov uviedlo, že v prípade potreby sa im dostane pomoci od opatrovateľiek. Pri otázke či sa stalo, že chýbali potrebné lieky alebo zdravotnícke pomôcky 16,6% (11) odpovedalo kladne a 83,4% (55) malo zabezpečené potrebné lieky či zdravotnícke pomôcky.

Pri požiadavke na uvedenie kedy a v akom prípade nebola respondentovi poskytnutá potrebná starostlivosť, 90,9% (60) respondentov uviedlo spokojnosť so starostlivosťou, čo graficky znázorňuje nasledovný graf. Dôvody nespokojnosti a návrhy na zlepšenie starostlivosti sú tiež uvedené v grafe.



Z oblasti starostlivosti mi chýba (do možnosti iné prosím uveďte dôvod nespokojnosti, kedy a v akom prípade sa stalo, že Vám nebola poskytnutá potrebná starostlivosť)

66 odpovedí



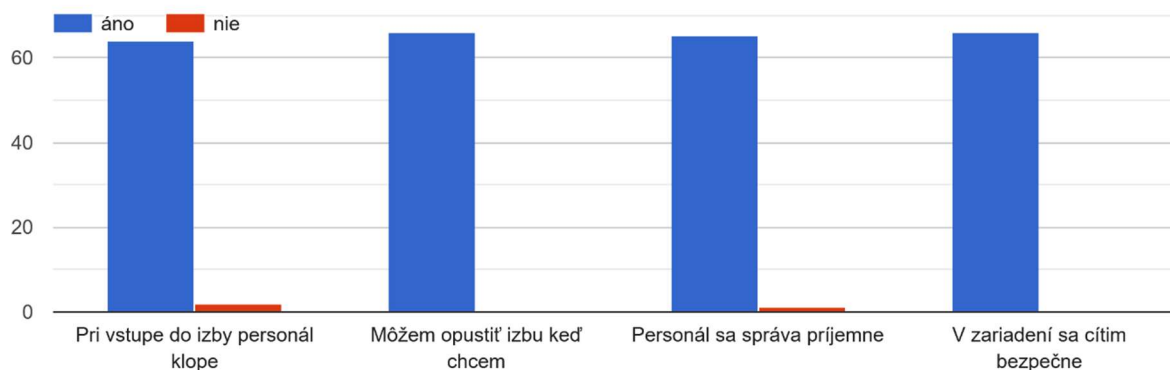
Naši prijímatelia naďalej patria pod ambulanciu všeobecného lekára v obci Nitrianske Pravno, vyšetrenia u lekárov špecialistov sú zabezpečované pravidelne formou objednávaní na tieto vyšetrenia. Termíny objednania napriek snahe zdravotníckeho personálu nevieme ovplyvniť a vzhľadom na neefektívnu komunikáciu s odbornými lekármi je predpisovanie liekov a zdravotníckych pomôcok sťažené, čím môže dôjsť k ojedinelému výpadku potrebných liekov. Teší nás fakt, že napriek celoplošnému nedostatku odborných zamestnancov - opatrovateľov a opatrovateliek, sú opatrovatelia zamestnaní v našom zariadení odborne pripravení a ochotní poskytnúť potrebnú pomoc prijímateľom sociálnych služieb.

Oblasť ľudských práv

V poslednej časti dotazníka mali respondenti možnosť vyjadriť spokojnosť v oblasti ľudských práv. Konkrétne sme zisťovali, či personál pri vstupe do izby klope, či majú prijímatelia sociálnych služieb umožnené opustiť svoju izbu, či sa personál správa príjemne a či sa respondenti v zariadení cítia bezpečne.



Oblasť ľudských práv

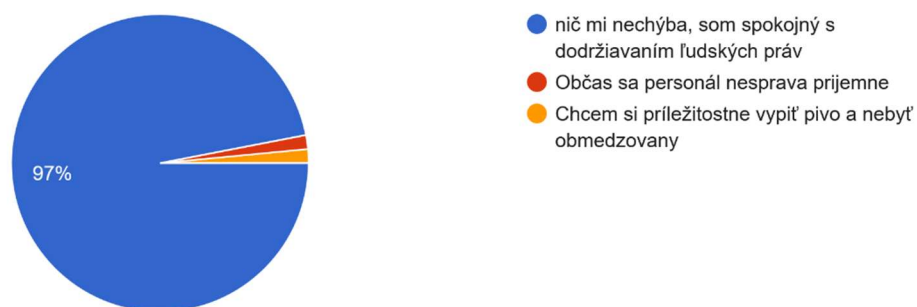


Klopanie personálu na dvere izieb výsledkom prieskumu potvrdilo 96,9% (64) respondentov a zvyšných 3,1% (2) uviedlo, že personál pri vstupe do izby neklope.

100% (66) respondentov uviedlo, že má možnosť opustiť izbu v prípade potreby. Príjemné správanie a vystupovanie personálu potvrdilo 98,4% (65) respondentov a 1,6% (1) uviedlo, že personál sa nespráva príjemne. Najpozitívnejším výsledkom zisťovania spokojnosti v oblasti ľudských práv je, že 100% (66) respondentov sa v našom zariadení cíti bezpečne.

Z oblasti ľudských práv mi chýba (do možnosti iné prosím uviesť dôvod, prípadne okolnosti a čas kedy k situácii došlo)

66 odpovedí



V závere zisťovania spokojnosti mali respondenti možnosť uviesť dôvod nespokojnosti, prípadne možnosť opísať okolnosti porušovania ľudských práv. Výsledkom je, že 97% (64) respondentov v oblasti dodržiavania ľudských práv nič nechýba a zvyšných 3% (2) uviedli situácie zobrazenú v grafe vyššie.

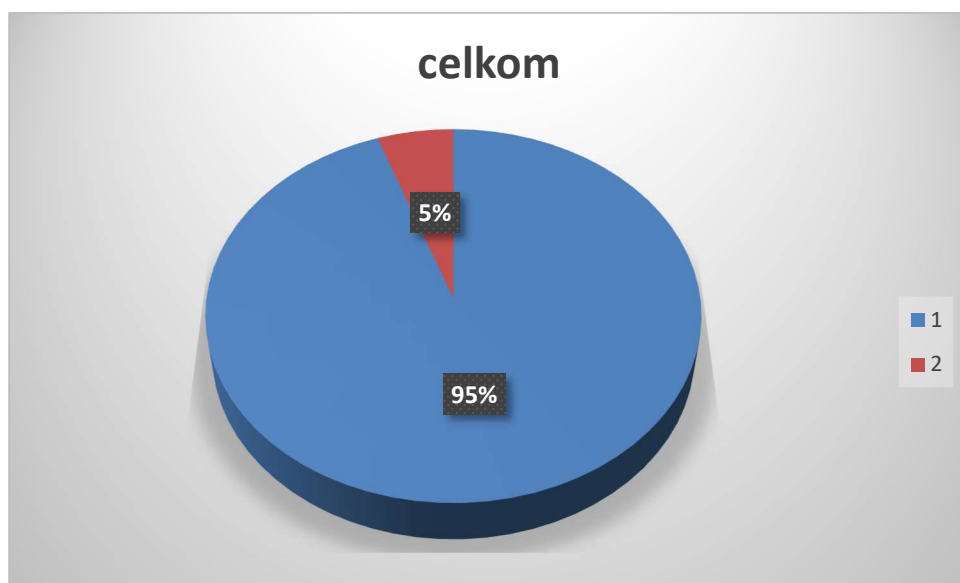


Záver

V nasledujúcej tabuľke a grafoch je percentuálne vyjadrená celková spokojnosť prijímateľov sociálnych služieb v jednotlivých oblastiach. Je tvorená súčtom kladných aj záporných odpovedí na všetky otázky z vybranej oblasti zisťovania spokojnosti.

	bývanie	stravovanie	starostlivosť	ľudské práva	celkom
kladné odpovede	234	248	318	261	1061
záporné odpovede	30	16	12	3	61
celkom	264	264	330	264	1122





Z uvedených výsledkov celkovej spokojnosti v jednotlivých oblastiach zisťovania vyplýva, že najvyššiu mieru nespokojnosti vo výške 11% z celkového počtu respondentov dosahuje oblasť bývania. V poradí nasledujú oblasť stravovania so 6%, oblasť starostlivosti so 4% a najnižšiu mieru 1% nespokojnosti dosahuje oblasť dodržiavania ľudských práv. Celková spokojnosť vo všetkých skúmaných oblastiach dosahuje úroveň 95%.

V nasledujúcej tabuľke sú zobrazené výsledky hodnotenia za rok 2023, 2024 a rok 2025 s cieľom zistenia trendu nespokojnosti v jednotlivých skúmaných oblastiach. Tabuľka teda zobrazuje nespokojnosť vyjadrenú v percentách a úroveň celkovej nespokojnosti prijímateľov sociálnych služieb v našom zariadení.

rok	bývanie	stravovanie	starostlivosť	ľudské práva	celková nespokojnosť
2023	10%	8%	5%	3%	6%
2024	6%	5%	7%	3%	5%
2025	11%	6%	4%	1%	5%

Z výsledkov vyplýva, že nespokojnosť v roku 2025 v oblasti bývanie a stravovanie má stúpajúcu tendenciu, v oblasti starostlivosti a v oblasti ľudských práv má klesajúcu tendenciu. Vyjadrenie celkovej nespokojnosti prijímateľov sociálnych služieb je v roku 2025 na rovnakej úrovni roku 2024.



Výsledky hodnotenia spokojnosti prijímateľov sociálnych služieb v CSS – Bôrik boli predložené na posúdenie a určenie prípadných opatrení riaditeľovi zariadenia a vedeniu zariadenia dňa 5.12.2025. Na základe výsledkov posudzovania a vyjadrení vedúcich príslušných úsekov boli prijaté nasledovné opatrenia:

- Pokračovanie čiastočnej rekonštrukcie wc a kúpeľne I. odd. poschodie
- Rekonštrukcia wc II. odd.
- Úprava priestorov a vybavenia kúpeľní (všetky oddelenia podľa potreby)

Uvedené opatrenia budú zapracované do cieľov kvality na rok 2026

Spracoval: Mgr. Lenka Hiščárová, sociálny pracovník

Schválil: Ing. Róbert Orság, riaditeľ CSS - Bôrik