



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

Vyhodnotenie dotazníka spokojnosti rodinných príslušníkov 2025

Nitrianske Pravno, september 2025



V snahe zlepšiť poskytovanie a kvalitu sociálnych služieb poskytovaných v Centre sociálnych služieb – Bôrik sme sa so žiadosťou o vyplnenie krátkého anonymného dotazníka obrátili na rodinných príslušníkov, či iných príbuzných našich prijímateľov sociálnych služieb. Začiatok zberu údajov bol v júni 2025 a koniec zberu údajov v auguste 2025.

Prostredníctvom mailovej komunikácie bola odoslaná pozvánka k vyplneniu elektronického dotazníka 66 kontaktom príbuzných evidovaných v programe SAZA. Pri osobných návštevách príbuzných bola cestou sociálnych pracovníkov ponúknutá možnosť vyplniť dotazník v elektronickej podobe cestou tabletu. Vyplniť dotazník bolo možné aj počas kultúrno spoločenskej akcie Bôrikovské hody – Deň rodiny.

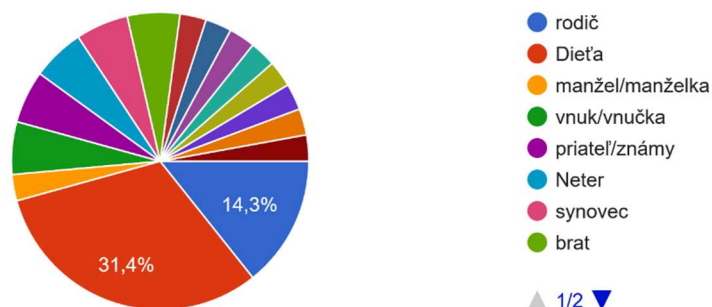
Na konci zberu údajov sme zaznamenali celkom 35 odpovedí. Dotazník obsahoval celkom 6 otázok. Vyplnenie dotazníka bolo dobrovoľné. Všetky zistené údaje sú zaznamenané a uložené v elektronickej podobe. V printovej podobe sú výsledky zisťovania spokojnosti zaznamenané len v tomto vyhodnotení dotazníka. Vyhodnotenie zberu dát zobrazujú nasledovné grafy:

Otázka č. 1: V akom vzťahu ste voči prijímateľovi sociálnej služby (Vášmu blízkeму)?

Zo zaznamenaných odpovedí respondentov vyplynulo, že najviac respondentov je dieťaťom, či rodičom prijímateľa sociálnych služieb. Dotazník vyplnili tiež súrodenci, kamaráti, susedia, či súdom stanovený opatrovník prijímateľov sociálnych služieb.

V akom vzťahu ste voči prijímateľovi sociálnej služby (Vášmu blízkeму)?

35 odpovedí

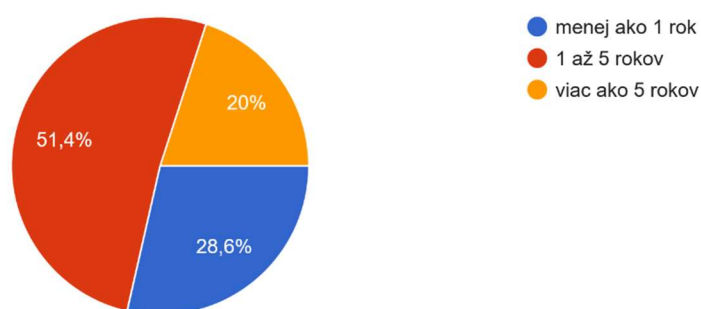




Otázka č. 2: Ako dlho je poskytovaná sociálna služba Vášmu blízkemu?

Z odpovedí respondentov vyplynulo, že najväčší podiel tvoria prijímatelia sociálnych služieb, ktorým je poskytovaná sociálna služba v rozmedzí 1-5 rokov. Druhý najväčší podiel predstavujú prijímatelia v rozmedzí menej ako 1 rok. Posledným v poradí predstavujú prijímatelia sociálnych služieb s dĺžkou pobytu nad 5 rokov.

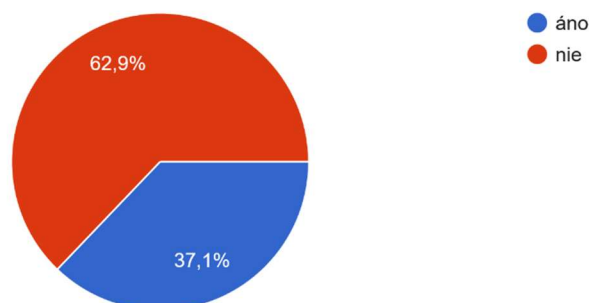
Ako dlho je poskytovaná sociálna služba Vášmu blízkemu?
35 odpovedí



Otázka č. 3: Poskytovateľ CSS – Bôrik si vybral Váš blízky sám?

Z odpovedí vyplynulo, že 62,9 % prijímateľov sociálnych služieb si nevybralo poskytovateľa sociálnych služieb samostatne.

Poskytovateľ CSS - Bôrik si vybral Váš blízky sám?
35 odpovedí



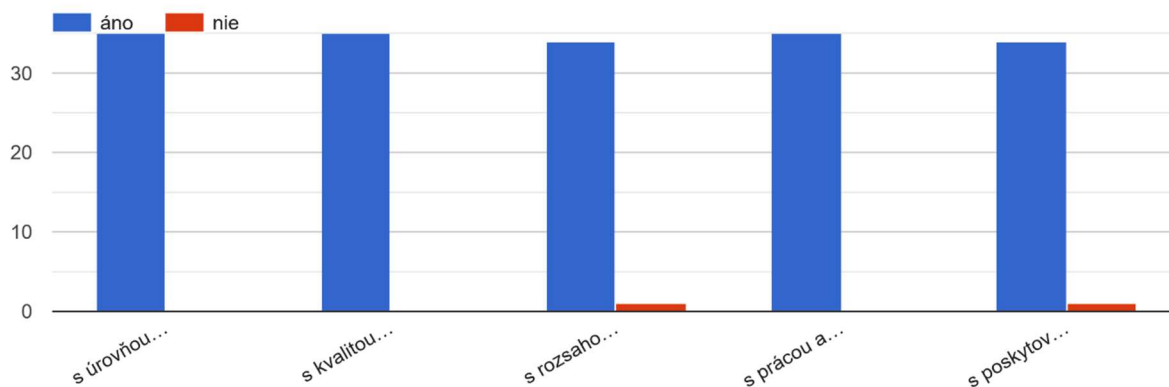


Otázka č. 4: Ste spokojný?

- a.) s úrovňou sociálneho poradenstva poskytovaného sociálnym pracovníkom**
- b.) s kvalitou úkonov poskytovaných opatrovateľmi**
- c.) s rozsahom ošetrovateľských (zdravotných) úkonov požadovaných v prospech vášho blízkeho**
- d.) s prácou a prístupom zamestnancov (sociálny pracovník, opatrovateľka, sestra)**
- e.) s poskytovaním ostatných služieb (upratovanie, pranie, údržba)**

Z odpovedí vyplynulo, že 100% respondentov vyjadrilo spokojnosť s úrovňou sociálneho poradenstva poskytovaného sociálnym pracovníkom, s kvalitou úkonov poskytovaných opatrovateľmi a s prácou a prístupom zamestnancov ako je sociálny pracovník, opatrovateľka či sestra. Nespokojnosť s rozsahom ošetrovateľských (zdravotných) úkonov požadovaných v prospech prijímateľa sociálnej služby a s poskytovaním ostatných služieb ako je upratovanie, pranie a údržba vyjadrilo zhodne 2,8 % (1) respondentov.

Ste spokojný?



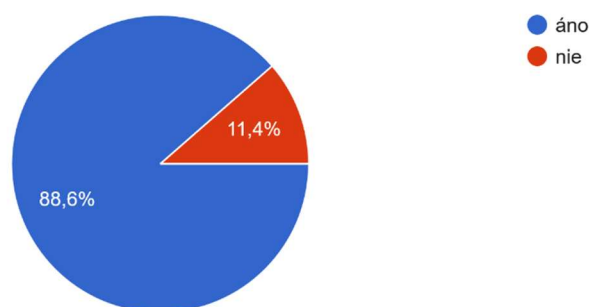


Otázka č. 5: Zmenila sa kvalita života Vášho blízkeho poskytovaním sociálnych služieb v CSS – Bôrik k lepšiemu?

Z odpovedí respondentov vyplynulo, že 88,6 % (31 odpovedí) uvádza, že poskytovaním sociálnych služieb v našom zariadení sa kvalita života ich blízkeho zlepšila a 11,4 % (4 odpovede) uvádza, že kvalita života ich rodinného príslušníka sa poskytovaním sociálnych služieb v našom zariadení nezlepšila.

Po identifikácii dotazníkov s negatívnou odpoveďou sa podarilo zistiť, že prijímateľom sociálnych služieb je služba poskytovaná v rozmedzí od 1-5 rokov a traja zo štyroch prijímateľov si poskytovateľa nevybrali sami. Rodinný príslušníci sa uviedli ako rodič, synovec, vnuk/vnučka a brat, ktorí vyjadrili spokojnosť vo všetkých otázkach.

Zmenila sa kvalita života Vášho blízkeho poskytovaním sociálnych služieb v CSS - Bôrik k lepšiemu?
35 odpovedí



Otázka č. 6: Uved'te prosím, čo by podľa Vás prispelo k zvýšeniu kvality sociálnych služieb. Ak ste uviedli nespokojnosť, uved'te prosím aj dôvody Vašej nespokojnosti, aby sme svoju prácu mohli zlepšiť a nedostatky odstrániť.

V poslednej otázke mali respondenti možnosť vyjadriť svoj názor, prípadne odporúčania na zmenu. Túto možnosť využilo celkom 22 respondentov. Odpovede, tak ako boli doručené sú zobrazené v nasledovnej tabuľke:



Väčšia kvalita ubytovania a soc.zariadenia. Sociálnych priestorov, spoločenských priestorov a priestorov na spoločenské využitie.
Pri písaní pripomienok sa mi text stráca a som ochotná o tom porozprávať sa aj osobne.
Personal je veľmi príjemný, starostlivý. Naozaj sme veľmi spokojní. Priali by sme vám, aby ste mali viac prostriedkov na rekonštrukciu zariadenia.
Som spokojný s Vašimi službami, preto zvýšenie kvality poskytovaných služieb nechávam na Vaše komplexné odborné posúdenie. Ďakujem
Neviem v tejto chvíli som vôbec rád po všetkom že žije a má takú dobrú starostlivosť ďakujem vám všetkým celému kolektívu pekný deň prajem
Psychický stav nedáva možnosť zlepšenia
doplňkové služby ako vybavenie a možnosť byť na liečení našej dcéry a sestry
Mohlo by sa vymaľovať
Oddychová zóna zahradka
Spokojna
Kompletná rekonštrukcia interiéru aj exteriéru zariadenia, zvýšenie hygienických a priestorových štandardov, dobudovanie sociálnych zariadení, presvetlenie budovy
prosím dať možnosť presne kedy sa dá telefonicky informovať o strýkovi(ujovi), lebo často ste moc zaneprázdnení na oddeleniach , dakujem som so všetkým spokojný
Sociálna starostlivosť ... veľmi spokojna... zdravotná starostlivosť menej... podávanie liekov nemam žiadnu odozvu.... žiadne informovanie o zdravotnom stave...
Som spokojný a vďačný za starostlivosť o moju babku
prítomnosť lekára 1x do týždňa je nedostatočná
Rád by zmenil spolubývajúceho
som spokojný
kvalita života sa zmenila zo zdravotného hľadiska
Nič
Výber zariadenia bol spoločný po vzájomnej konzultácii, vyjadrujem spokojnosť s personalom a so starostlivosťou a službami k našim rod. príslušníkom- rodičom, dakujem
Viac pohybu na čerstvom vzduchu
na izbe býva pravidelne lepkavá podlaha - zvýšiť frekvenciu upratovania podláh, v nočnom stolčeku je neporiadok - pomôcť prijímateľke soc služby s udržiavaním poriadku

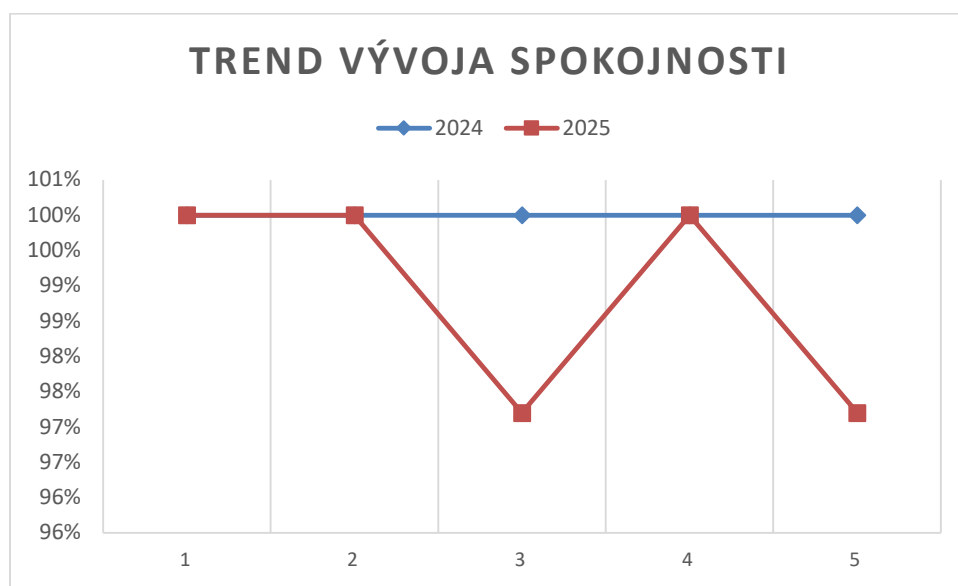
Záver:

Na základe výsledkov zisťovania spokojnosti rodinných príslušníkov prijímateľov sociálnych služieb v našom zariadení je možné považovať výsledok zisťovania za veľmi dobrý.

V nasledujúcej tabuľke sú zobrazené výsledky vyjadrenia spokojnosti v jednotlivých oblastiach v percentách s cieľom zistiť trend vývoja spokojnosti. Údaje sú spracované zo zisťovania spokojnosti rodinných príslušníkov v roku 2024 a v roku 2025.



rok	úroveň sociálneho poradenstva	kvalita úkonov poskytovaných opatrovateľmi	rozsah ošetrovateľských (zdravotníckych) úkonov	práca a prístup zamestnancov (sociálny pracovník, opatrovateľka, sestra)	poskytovanie ostatných služieb - upratovanie, pranie, údržba
2024	100%	100%	100%	100%	100%
2025	100%	100%	97,20%	100%	97,20%



Z údajov zapísaných v tabuľke a zobrazených v grafe je možné konštatovať, že v roku 2025 má klesajúcu tendenciu spokojnosť s rozsahom ošetrovateľských úkonov požadovaných v prospech rodinných príslušníkov respondentov a rovnako klesajúcu tendenciu má spokojnosť s poskytovaním ostatných služieb ako je upratovanie, pranie a údržba.

V zmysle interných predpisov nie je nutné prijímať opatrenia na nápravu, pokiaľ úroveň nespokojnosti nepresiahne 10%. Výsledky zisťovania spokojnosti rodinných príslušníkov boli napriek interným predpisom predložené vedeniu organizácie na posúdenie a určenie prípadných opatrení s cieľom zlepšiť kvalitu poskytovaných sociálnych služieb.

Respondentom, ktorí vyplnili dotazník spokojnosti ďakujeme za vyjadrenie názoru.

Spracoval:

Mgr. Lenka Hiščárová
sociálny pracovník

Schválil:

Ing. Róbert Orság
riaditeľ CSS - Bôrik