



**Vyhodnotenie dotazníka spokojnosti prijímateľov sociálnej služby
za rok 2023**

Nitrianske Pravno, 23.11.2023



Raz ročne CSS – Bôrik hodnotí spokojnosť prijímateľov sociálnej služby s kvalitou poskytovaných a zabezpečených 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 október 2023 v zmysle OS 06/01.05.2023 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. Doplnená bola oblasť voľnočasových aktivít. Dotazník pozostával zo 14 otázok.

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.

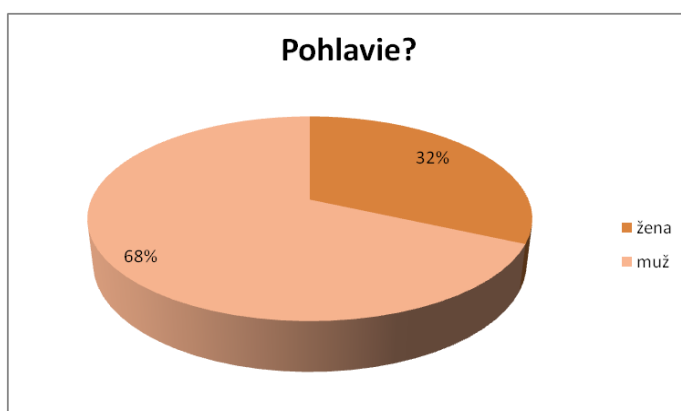
Na nasledujúcich stranách sú jednotlivé otázky rozpracované do tabuliek a grafov, údaje vyjadrené v percentách. Svoj názor vyjadrilo 88 respondentov, čo predstavuje 45,59% všetkých prijímateľov sociálnej služby. Stav prijímateľov sociálnych služieb ku dňu 31.10.2023 bol 193 prijímateľov z toho 75 žien a 118 mužov (DSS 121 prijímateľov z toho 39 žien a 82 mužov, ŠpZ 66 z toho 36 žien a 30 mužov a ZpB 6 mužov). CSS – Bôrik ďakuje za vyjadrenie názoru a v nasledujúcom období postúpi kroky k zlepšeniu výsledkov pri ďalšom zisťovaní.



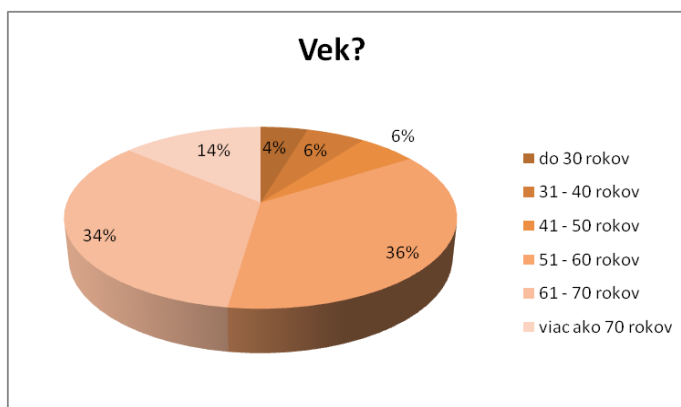
Základné informácie

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 88 odpovedí. Uvedené informácie môžu slúžiť k detailnejšiemu rozpracovaniu odpovedí a lepšiu identifikáciu skupín respondentov.

Pohlavie?	
žena	28
muž	60
Spolu	88



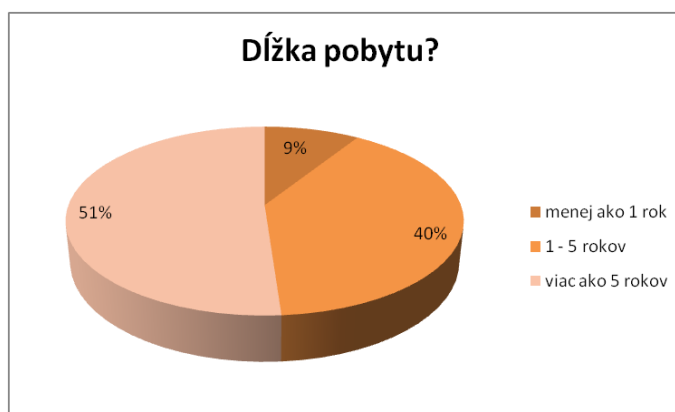
Vek?	
do 30 rokov	4
31 - 40 rokov	5
41 - 50 rokov	5
51 - 60 rokov	32
61 - 70 rokov	30
viac ako 70 rokov	12
Spolu	88





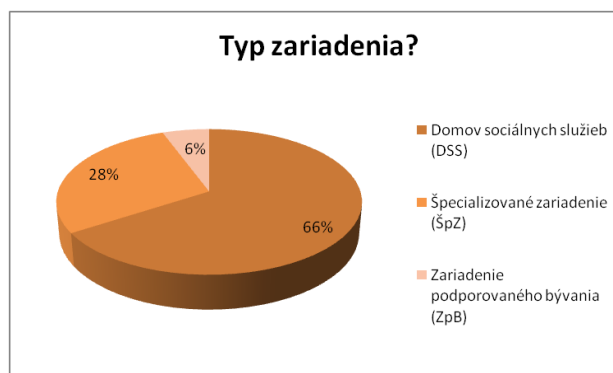
Dĺžka pobytu?

menej ako 1 rok	8
1 - 5 rokov	35
viac ako 5 rokov	45
Spolu	88



Typ zariadenia?

Domov sociálnych služieb (DSS)	58
Špecializované zariadenie (ŠpZ)	25
Zariadenie podporovaného bývania (ZpB)	5
Spolu	88



Zisťovania spokojnosti prijímateľov sociálnych služieb sa zúčastnilo celkovo 88 respondentov, z toho 32% žien a 68% mužov vo vekovom zložení: do 30 rokov 4%, 31–40 rokov 6%, 41-50 rokov 6%, 61-60 rokov 36%, 61-70 rokov 34% a viac ako 70 rokov 14%.

Najpočetnejšiu skupinu respondentov tvorilo 51% s dĺžkou pobytu viac ako 5 rokov, ďalšou v poradí so 40% bola skupina respondentov s dĺžkou pobytu 1-5 rokov a najmenšiu skupinu predstavujú respondenti s dĺžkou pobytu menej ako jeden rok a to v 9%.

Z celkového počtu respondentov na otázky v dotazníku odpovedalo 66% prijímateľov sociálnych služieb umiestnených v Domove sociálnych služieb, 28% prijímateľov sociálnych služieb umiestnených v Špecializovanom zariadení a 6% v Zariadení podporovaného bývania. Táto otázka nebola povinnou otázkou a mala slúžiť len na bližšiu identifikáciu skupín respondentov.



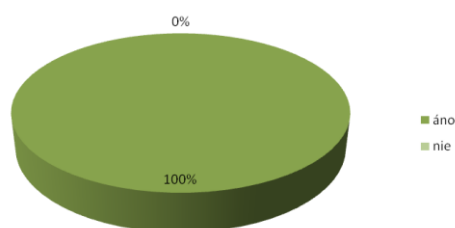
Oblasť bývania

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.

Som spokojný/á s čistotou izieb

áno	88
nie	0
Spolu	88

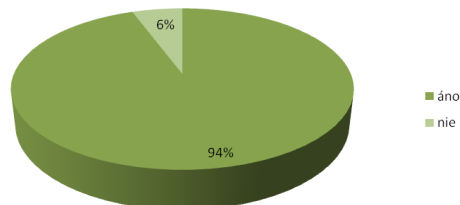
Som spokojný/á s čistotou izieb



Som spokojný/á s vybavením izby

áno	83
nie	5
Spolu	88

Som spokojný/á s vybavením izby



5 respondentov, ktorí vyjadrili nespokojnosť s vybavením izby sme na základe základných informácií identifikovali ako:

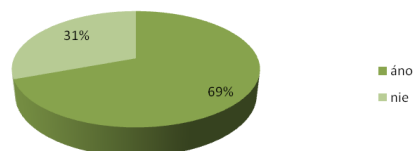
Pohlavie	Vek	Dĺžka pobytu	Zariadenie	Počet
muž	51-60	viac ako 5 rokov	DSS	3
muž	51-60	1-5 rokov	DSS	1
muž	61-70	1-5 rokov	DSS	1
Spolu:				5



Som spokojný/á s čistotou toalet, kúpeľní a s vybavením toalet a kúpeľní

áno	61
nie	27
Spolu	88

Som spokojný/á s čistotou toalet, kúpeľní a s vybavením toalet a kúpeľní



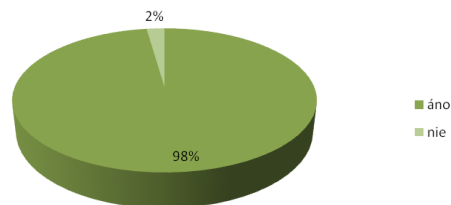
27 respondentov, ktorí vyjadrili nespokojnosť s čistotou a vybavením toalet a kúpeľní sme na základe základných informácií identifikovali ako:

Pohlavie	Vek	Dĺžka pobytu	Zariadenie	Počet
muž	51-60	1-5 rokov	DSS	5
muž	41-50	viac ako 5 rokov	DSS	1
muž	51-60	viac ako 5 rokov	DSS	7
muž	31-40	1-5 rokov	DSS	2
muž	61-70	viac ako 5 rokov	DSS	3
muž	41-50	viac ako 5 rokov	DSS	1
muž	61-70	viac ako 5 rokov	ŠpZ	2
žena	51-60	viac ako 5 rokov	DSS	3
žena	61-70	viac ako 5 rokov	DSS	3
Spolu:				27

Som spokojný/á s priestorom, ktorý môžeme využiť počas návštev

áno	86
nie	2
Spolu	88

Som spokojný/á s priestorom, ktorý môžeme využiť počas návštev



2 respondentov, ktorí vyjadrili nespokojnosť s priestorom, ktorý môžu využiť počas návštev sme na základe základných informácií identifikovali ako:

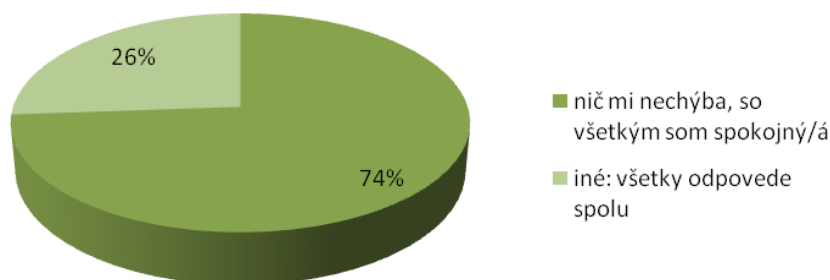
Pohlavie	Vek	Dĺžka pobytu	Zariadenie	Počet
muž	51-60	viac ako 5 rokov	DSS	1
muž	61-70	viac ako 5 rokov	ŠpZ	1
Spolu:				2



Z oblasti bývania mi chýba

nič mi nechýba, so všetkým som spokojný/á	65
iné: malá chladnička na izbe	1
iné: teplá voda	1
iné: v kúpeľni na 2. posch. 4. oddelenie nefunkčná sprcha	1
iné: súkromie	1
iné: viac bezbariérových WC	1
iné: niekedy sa nemôžem dostať do kúpeľne, upratujem si sám	1
iné: viac kúpeľní, lepšie vybavené	1
iné: kúpeľňa býva obsadená	1
iné: viac toaliet a bezbariérové	1
iné: niekedy je špinavá toaleta	1
iné: záchody sú obsadené	1
iné: špinavý záchod	1
iné: zlepšiť kvalitu vybavenia kúpeľní a WC	1
iné: chcela by som byť sama na izbe a lepšiu posteľ	1
iné: chýba mi televízor, nové postele a WC a kúpeľne sú v nevyhovujúcom stave	1
iné: vymeniť posteľ za železnú	1
iné: poličky, skrinky	1
iné: viacej vône na záchodoch	1
iné: nie som spokojný s vybavením WC a kúpeľne	1
iné: veľa ľudí na jednu toaletu	1
iné: veľa ľudí na jednu toaletu alebo kúpeľňu	1
iné: zlá posteľ, jeden záchod pre veľa ľudí, nečistota aj po uprataní upratovačkou	1
iné: nevyjadril sa	1
Spolu	88

Z oblasti bývania mi chýba





Vyjadrenie vedúceho prevádzkového úseku:

Vybavenie izieb: nespokojnosť 5 respondentov:

Vybavenie izieb je v rámci možností priestoru a v rámci finančných možností. V rámci komplexnej rekonštrukcie budovy, ktorej začiatok je predbežne naplánovaný na r. 2024 je aj dispozičné riešenie, čo rieši aj zväčšenie obytnej plochy izieb na jedného klienta. V takom prípade bude možné doplniť priestor izby o poličky, skrinky a pod.

Nespokojnosť s čistotou toaliet, kúpeľní a vybavenie: nespokojnosť 27 respondentov

Vzhľadom na zastaralú budovu, materiály po životnosti, rozpadajúce sa obklady a dlažby, omietky a nátery, ako aj zastaralé sanitárne vybavenie, sa toalety udržujú veľmi často, ale čistota sa zabezpečuje v rámci finančných a materiálnych možností, čo v najlepšej možnej miere. Lepšia kvalita uvedených zariadení sa dosiahne komplexnou rekonštrukciou budovy.

Z oblasti bývania mi chýba: nespokojnosť 23 respondentov

Uvedené požiadavky sú splniteľné až po komplexnej rekonštrukcii budovy vzhľadom na nevyhovujúcu elektroinštaláciu, nevyhovujúce dispozičné riešenie, nevyhovujúce prestárle a zodraté materiály, nevyhovujúce izolácie, čím vzniká zatekanie cez podlahové konštrukcie.

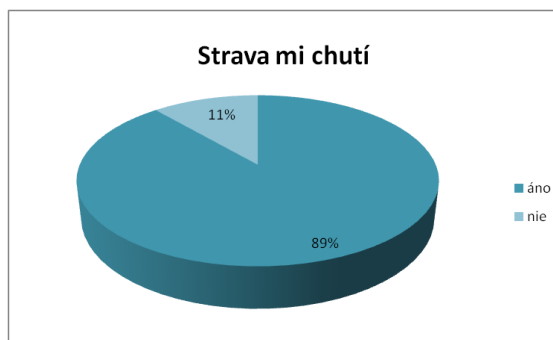
Rekonštrukciou budovy docielime: bezpečnú elektroinštaláciu s možnosťou pripojenia viac spotrebičov, plnohodnotné zabezpečenie teplej úžitkovej vody do každej izby, viac toaliet, vrátane bezbariérových, viac kúpeľní, kvalitné sanitárne vybavenie WC, kúpeľní a udržiavanie nových zariadení v maximálnej čistote a sviežosti.



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.

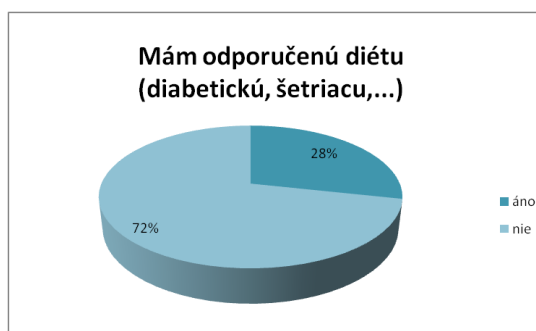
Strava mi chutí	
áno	78
nie	10
Spolu	88



10 respondentov sa vyjadrilo, že podávaná strava im nechutí. Na základe základných informácií sme ich identifikovali ako:

Pohlavie	Vek	Dĺžka pobytu	Zariadenie	Počet
muž	51-60	viac ako 5 rokov	DSS	2
muž	51-60	1-5 rokov	DSS	2
muž	viac ako 70	viac ako 5 rokov	DSS	1
muž	61-70	1-5 rokov	DSS	1
muž	viac ako 70	viac ako 5 rokov	ŠpZ	1
žena	61-70	viac ako 5 rokov	DSS	1
žena	51-60	viac ako 5 rokov	DSS	1
žena	viac ako 70	viac ako 5 rokov	DSS	1
Spolu:				10

Mám odporúčenú diétu (diabetickú, šetriacu,...)	
áno	25
nie	63
Spolu	88





Strava je dostatočne teplá

áno	83
nie	5
Spolu	88

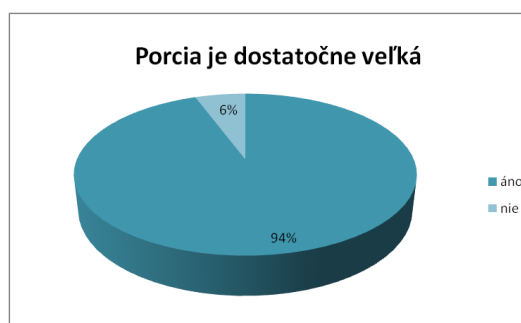


5 respondentov sa vyjadrilo, že podávaná strava nie je dostatočne teplá. Na základe základných informácií sme ich identifikovali ako:

Pohlavie	Vek	Dĺžka pobytu	Zariadenie	Počet
muž	51-60	viac ako 5 rokov	DSS	2
muž	41-50	viac ako 5 rokov	DSS	1
muž	61-70	1-5 rokov	DSS	1
žena	61-70	viac ako 5 rokov	DSS	1
Spolu:				5

Porcia je dostatočne veľká

áno	83
nie	5
Spolu	88



5 respondentov sa vyjadrilo, že porcia stravy nie je dostatočne veľká. Na základe základných informácií sme ich identifikovali ako:

Pohlavie	Vek	Dĺžka pobytu	Zariadenie	Počet
muž	51-60	viac ako 5 rokov	DSS	2
muž	31-40	1-5 rokov	DSS	2
muž	do 30 rokov	viac ako 5 rokov	ZpB	1
Spolu:				5



Strava je dostatočne pestrá

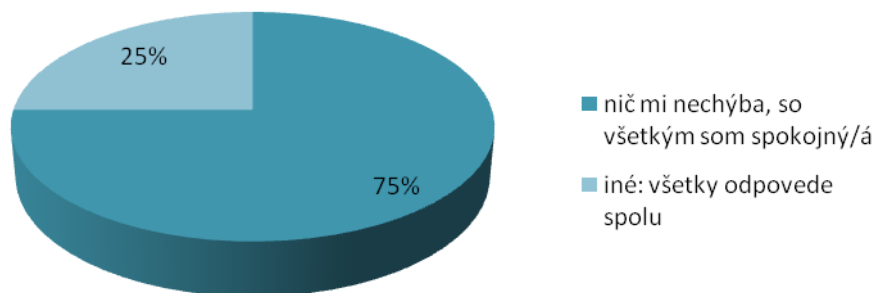
áno	80
nie	8
Spolu	88



8 respondentov sa vyjadrilo, že strava nie je dostatočne pestrá. Na základe základných informácií sme ich identifikovali ako:

Pohlavie	Vek	Dĺžka pobytu	Zariadenie	Počet
muž	51-60	viac ako 5 rokov	DSS	2
muž	61-70	1-5 rokov	DSS	1
muž	61-70	viac ako 5 rokov	DSS	1
muž	41-50	viac ako 5 rokov	DSS	1
žena	61-70	viac ako 5 rokov	DSS	1
žena	51-60	viac ako 5 rokov	DSS	2
Spolu:				8

Z oblasti stravovania mi chýba





Z oblasti stravovania mi chýba

nič mi nechýba, so všetkým som spokojný/á	66
iné: kekse na olovrant	1
iné: málo mäsa, majonézových šalátov	1
iné: málo ovocia, kompótov	1
iné: diabetický čaj býva poriadne prekyslený	1
iné: neviem	1
iné: niekedy sa nenajem, nechutí mi, často sú zemiaky	1
iné: chcel by som si dokupovať viac ovocia a zeleniny, len nemám peniaze	1
iné: väčšie porcie	1
iné: viacej čerstvej zeleniny	1
iné: zvýšiť porcie jedla	1
iné: väčšie desiaty a olovranty	1
iné: väčšie porcie na obed a večeru	1
iné: vysmážaný syr s hranolkami	1
iné: celkovo strava, zlatý Kutiš	1
iné: častejšie halušky s bryndzou	1
iné: nechutí mi jesť	1
iné: viac sladkých jedál, koláče	1
iné: častejšie by mohol byť chlieb vo vajíčku, pudingy, mliečna ryža	1
iné: častejšie ku strave dávať kyslé mlieko	1
iné: niekedy nezjem večeru, nemôžem sa odhlásiť	1
iné: niekedy sa chcem odhlásiť z večere a nedá sa	1
iné: niekedy si zabezpečím sám stravu, keď mi nechutí, prijal by som viackrát a väčšie párky	1
Spolu	88

Vyjadrenie koordinátora stravovacej prevádzky:

Oblasť stravovania je obzvlášť komplikovaná z dôvodu subjektívnych chutí a potrieb jednotlivcov. Z uvedeného dôvodu nie je možné v našich podmienkach vyhovieť každému želaniu. Hotové pokrmy sú podávané v teplom stave, pričom teplota pokrmov nesmie klesnúť pod 60 °C počas celej doby výdaja. Veľkosť porcie podávanej stravy je v súlade s platnými normami. Celodenná strava je vyvážená, pestrá. Ovocie je podávané v priemere 5 krát do týždňa. Mäso je v jedálnom lístku zaradené 6 krát do týždňa a to v obedoch, prípadne vo večeri. Každý deň je podávaná iná príloha, pričom zvolená príloha súvisí s diétou. Proces tvorby týždenného jedálneho lístka úzko súvisí s cenou stravnej jednotky a cenou vstupných potravín. Ďalším faktorom ovplyvňujúcim jedálny lístok je sezónna dostupnosť tovarov, napr. ovocia a zeleniny. Nákup potravín je zabezpečovaný dodávateľsky na základe verejného obstarávania potravín. Odhlásenie stravy je na základe zmluvy možné len na celý deň.



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.

Ak sa cítim zle, alebo ma niečo bolí, je mi poskytnutá pomoc

áno	88
nie	0
Spolu	88



Mám možnosť navštíviť lekára

áno	85
nie	3
Spolu	88



3 respondenti v prieskume uviedli, že nemajú možnosť navštíviť lekára. Na základe základných informácií sme ich identifikovali ako:

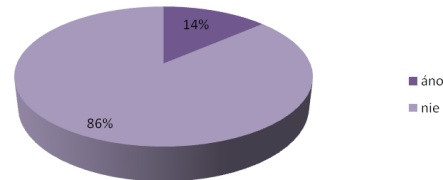
Pohlavie	Vek	Dĺžka pobytu	Zariadenie	Počet
muž	51-60	viac ako 5 rokov	DSS	1
muž	61-70	viac ako 5 rokov	ŠpZ	1
muž	51-60	1-5 rokov	ZpB	1
Spolu:				3



Stáva sa, že nemám potrebné lieky alebo zdravotnícke pomôcky

áno	12
nie	76
Spolu	88

Stáva sa, že nemám potrebné lieky alebo zdravotnícke pomôcky



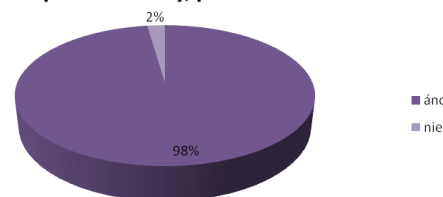
12 respondentov uviedlo, že sa stáva, že nemajú potrebné lieky alebo zdravotnícke pomôcky. Na základe základných informácií sme ich identifikovali ako:

Pohlavie	Vek	Dĺžka pobytu	Zariadenie	Počet
muž	51-60	viac ako 5 rokov	DSS	1
muž	61-70	1-5 rokov	DSS	1
muž	61-70	1-5 rokov	DSS	1
muž	31-40	1-5 rokov	DSS	1
muž	do 30 rokov	1-5 rokov	ZpB	1
žena	61-70	viac ako 5 rokov	DSS	2
žena	51-60	viac ako 5 rokov	DSS	3
žena	viac ako 70	viac ako 5 rokov	DSS	1
žena	viac ako 70	1-5 rokov	DSS	1
Spolu:				12

Ak potrebujem pomoc od opatrovateľky, pomôže mi

áno	86
nie	2
Spolu	88

Ak potrebujem pomoc od opatrovateľky, pomôže mi



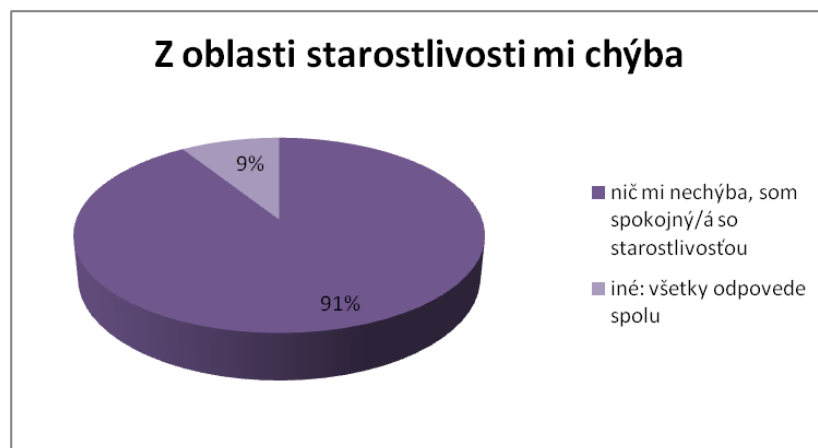
2 respondenti uviedli, že v prípade pomoci od opatrovateľky im táto nepomôže. Na základe základných informácií sme ich identifikovali ako:

Pohlavie	Vek	Dĺžka pobytu	Zariadenie	Počet
muž	41-50	viac ako 5 rokov	DSS	1
žena	51-60	viac ako 5 rokov	DSS	1
Spolu:				2



Z oblasti starostlivosti mi chýba

nič mi nechýba, som spokojný/á so starostlivosťou	80
iné: len občas opatrovatelky nemajú čas, je ich málo asi	1
iné: už som dávno nebol u lekára, ani preventívne	1
iné: raz som nemala lieky	1
iné: som viac menej samostatný	1
iné: ošetrujúci lekár je tu krátku dobu v týždni	1
iné: nemal som pár krát lieky na predpis, čo užívam pravidelne	1
iné: ja nechodím k lekárovi	1
iné: nefunguje signalizácia	1
Spolu	88



Vyjadrenie vedúcej zdravotného úseku:

Mám možnosť navštíviť lekára: nespokojnosť 3 respondenti

Lekár do CSS – Bôrik chodí sporadicky 1x do týždňa na 2 -3 hodiny. Klienti zariadenia patria pod ambulanciu všeobecného lekára v obci Nitrianske Pravno, tč. v ambulancii nie je stály lekár. Respondenti môžu mať subjektívny pocit, že im nebola poskytnutá adekvátne pomoc, no vždy akútne stavy riešime cestou rýchlej zdravotnej pomoci (RZP). Vyšetrenia u lekárov špecialistov sú zabezpečované pravidelne v rámci objednávaní na tieto vyšetrenia. Termín objednania na vyšetrenie nevieme ovplyvniť.



Stáva sa, že nemám potrebné lieky alebo zdravotnícke pomôcky: nespokojnosť 12 respondentov

V súčasnosti pre nedostatok, pracovnú vyťaženosť a neefektívnu komunikáciu s odbornými lekármi je predpisovanie liekov viazané na špecialistu sťažené, čím je spôsobený aj ojedinelý výpadok liekov.

Ak potrebujem pomoc od opatrovateľky, pomôže mi: nespokojnosť 2 respondenti

Zistenú nespokojnosť vnímame ako osobné zlyhanie opatrovateľov, prípadne nedostatočnú komunikáciu s prijímateľom sociálnej služby. Môže ísť o subjektívne pocity prijímateľov, kedy opatrovateľ nevenoval dostatočnú pozornosť prijímateľovi žiadajúcemu o pomoc. Pri množstve opatrovateľských úkonov a časovej náročnosti mohlo dôjsť k bagatelizovaniu problému klienta.



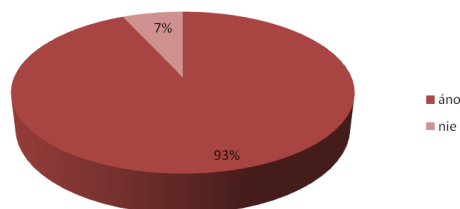
Oblasť ľudských práv

V piatej 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 hrubo, či sa respondenti v zariadení cítia bezpečne a či im sociálny pracovník venuje dostatočnú pozornosť.

Pri vstupe do izby personál klope

áno	82
nie	6
Spolu	88

Pri vstupe do izby personál klope



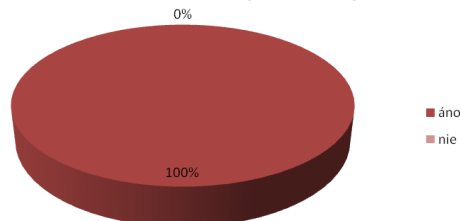
6 respondentov uviedlo, že personál pri vstupe do izby neklope. Na základe základných informácií sme ich identifikovali ako:

Pohlavie	Vek	Dĺžka pobytu	Zariadenie	Počet
muž	51-60	1-5 rokov	DSS	2
muž	51-60	viac ako 5 rokov	DSS	2
muž	do 30 rokov	1-5 rokov	ZpB	1
žena	51-60	viac ako 5 rokov	DSS	1
Spolu:				6

Mám umožnené opustiť svoju izbu

áno	88
nie	0
Spolu	88

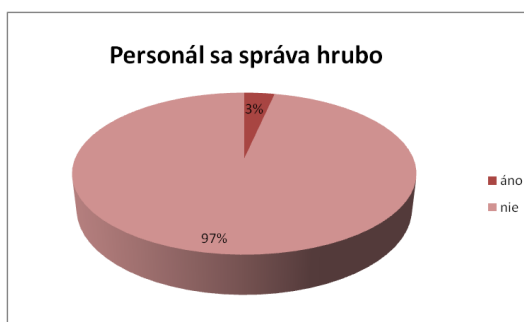
Mám umožnené opustiť svoju izbu





Personál sa správa hrubo

áno	3
nie	85
Spolu	88



3 respondenti uviedli, že majú pocit, že personál zariadenia sa správa hrubo. Na základe základných informácií sme ich identifikovali ako:

Pohlavie	Vek	Dĺžka pobytu	Zariadenie	Počet
muž	61-70	1-5 rokov	DSS	1
muž	31-40	1-5 rokov	DSS	1
žena	51-60	viac ako 5 rokov	DSS	1
Spolu:				3

Cítim sa v zariadení bezpečne

áno	85
nie	3
Spolu	88



3 respondenti sa v zariadení necítia bezpečne. Na základe základných informácií sme ich identifikovali ako:

Pohlavie	Vek	Dĺžka pobytu	Zariadenie	Počet
muž	51-60	viac ako 5 rokov	DSS	1
muž	do 30 rokov	viac ako 5 rokov	ZpB	1
žena	51-60	viac ako 5 rokov	DSS	1
Spolu:				3



Ak požiadam o pomoc sociálneho pracovníka, venuje sa mi

áno	87
nie	1
Spolu	88



1 respondent uviedol, že po požiadaní o pomoc sociálneho pracovníka, sa mu tento nevenoval. Na základe základných informácií sme respondenta identifikovali ako:

Pohlavie	Vek	Dĺžka pobytu	Zariadenie	Počet
žena	51-60	viac ako 5 rokov	DSS	1
Spolu:				1





Z oblasti ľudských práv mi chýba

nič mi nechýba, som spokojný/á s dodržiavaním ľudských práv	78
iné: nemuseli by opatrovatelky kričať, napríklad pri kúpaní	1
iné: občas mi robia zle ostatní klienti, vždy som si poradil	1
iné: dakedy klopú, upratovačka vždy zaklope	1
iné: veľa takých, čo pijú, nerobí mi to dobre na psychiku, bojím sa, trápi ma to, takých opilcov som ešte nezažil na Bôriku	1
iné: bez klopania, zvonenia nám vchádzajú domov	1
iné: lepšie správanie od personálu a viacej pozornosti	1
iné: útočia na mňa zbavení svojprávnosti	1
iné: správanie personálu	1
iné: občas ostatní sú hluční, nemám súkromie	1
iné: toaleta je bez súkromia	1
Spolu	88

Vyjadrenie vedúcich pracovníkov:

Nespokojnosť v oblasti ľudských práv bola na základe výsledkov prieskumu vyčíslená na 3%. Z odpovedí prijímateľov sociálnych služieb (6+3+3) vyplynulo, že sa stáva, že personál pri vstupe do izby neklope, personál sa správa hrubo a prijímatelia sa v zariadení necítia bezpečne. Jeden respondent uviedol, že sociálny pracovník mu nevenoval dostatočnú pozornosť. S uvedenými výsledkami prieskumu budú zamestnanci všetkých úsekov organizácie oboznámení na pracovných stretnutiach úsekov a vyzvaní na dôslednejšie dodržiavanie súkromia prijímateľov sociálnych služieb, slušné správanie a zvýšený záujem o riešenie problémov prijímateľov.

Individuálne konflikty medzi prijímateľmi sociálnych služieb sa na základe žiadosti prijímateľa riešia v zmysle Domáceho poriadku, cestou Rady obyvateľov, prípadne individuálne formou pohovoru. Porušovanie pravidiel spolunažívania a vyvodzovanie dôsledkov ich porušovania je riešené v zmysle Domáceho poriadku.



Oblasť voľnočasových aktivít

Poslednou časťou dotazníka bola oblasť voľnočasových aktivít. Táto oblasť bola do dotazníka doplnená s cieľom zistiť spokojnosť s možnosťami trávenia voľného času v interiéri ako aj exteriéri zariadenia, spokojnosť s ponukou terapeutických, kultúrnych, športových a vzdelávacích aktivít a v neposlednom rade nás zaujímalo, či prijímatelia sociálnej služby poznajú inštruktora sociálnej rehabilitácie a inštruktora pre rozvoj pracovných zručností na svojom oddelení.

V zariadení je dostatok možností na trávenie voľného času v interiéri

áno	86
nie	2
Spolu	88

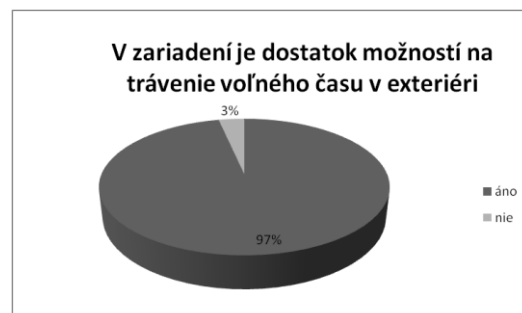


2 respondenti uviedli, že v interiéri zariadenia nie je dostatok možností na trávenie voľného času. Na základe základných informácií sme ich identifikovali ako:

Pohlavie	Vek	Dĺžka pobytu	Zariadenie	Počet
muž	41-50	viac ako 5 rokov	DSS	1
muž	51-60	viac ako 5 rokov	DSS	1
Spolu:				2

V zariadení je dostatok možností na trávenie voľného času v exteriéri

áno	85
nie	3
Spolu	88



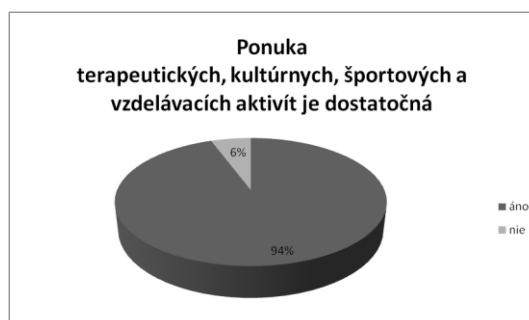
3 respondenti uviedli, že v exteriéri zariadenia nie je dostatok možností na trávenie voľného času. Na základe základných informácií sme ich identifikovali ako:



Pohlavie	Vek	Dĺžka pobytu	Zariadenie	Počet
muž	41-50	viac ako 5 rokov	DSS	1
muž	51-60	viac ako 5 rokov	DSS	1
muž	31-40	1-5 rokov	DSS	1
Spolu:				3

Ponuka terapeutických, kultúrnych, športových a vzdelávacích aktivít je dostatočná

áno	83
nie	5
Spolu	88

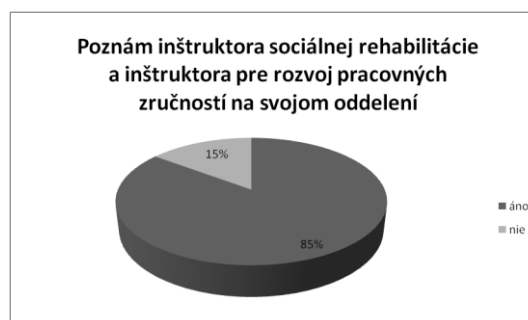


Pre 5 respondentov je ponuka terapeutických, kultúrnych, športových a vzdelávacích aktivít nedostatočná. Na základe základných informácií sme ich identifikovali ako:

Pohlavie	Vek	Dĺžka pobytu	Zariadenie	Počet
muž	41-50	viac ako 5 rokov	DSS	1
muž	51-60	viac ako 5 rokov	DSS	4
Spolu:				5

Poznám inštruktora sociálnej rehabilitácie a inštruktora pre rozvoj pracovných zručností na svojom oddelení

áno	75
nie	13
Spolu	88



13 respondentov, ktorí vyjadrili, že nepoznajú inštruktora sociálnej rehabilitácie, prípadne inštruktora pre rozvoj pracovných zručností sme na základe základných informácií identifikovali ako:



Pohlavie	Vek	Dĺžka pobytu	Zariadenie	Počet
žena	51-60	viac ako 5 rokov	DSS	2
muž	51-60	1-5 rokov	DSS	3
muž	31-40	1-5 rokov	DSS	2
muž	51-60	viac ako 5 rokov	DSS	2
muž	61-70	1-5 rokov	DSS	1
žena	viac ako 70	1-5 rokov	DSS	1
žena	61-70	1-5 rokov	DSS	1
muž	do 30 rokov	menej ako 1 rok	Zpb	1
Spolu:				13



Z oblasti voľnočasových aktivít mi chýba

nič mi nechýba, som spokojný/á s ponukou voľnočasových aktivít	76
iné: potrebujem menej aktivít a kl'ud vzhľadom na moju diagnózu	1
iné: poznám len prechádzky a muzikoterapiu 1 x týždenne, niekedy	1
iné: viac možností keby bolo a viac krát a s kým	1
iné: chýbajú mi besedy	1
iné: opraviť lavičky v rámci pracovnej terapie	1
iné: besedy, športy	1
iné: viac športových aktivít	1
iné: nezaujímam sa o nič	1
iné: som samotársky	1
iné: vozíčkar na výlet, málo možností	1
iné: chýbajú mi prednášky s našimi bývalými mužskými terapeutmi	1
iné: Ingridka je moja terapeutka a chcem viac chodiť von	1
Spolu	88



Vyjadrenie vedúceho sociálneho úseku:

CSS – Bôrik svojim klientom ponúka na trávenie voľného času viacero možností na trávenie voľného času. V exteriéri je možnosť voľný čas tráviť prechádzkami v areáli zariadenia, posedením na lavičkách v rôznych častiach zariadenia. Taktiež na rôzne aktivity je možné využiť altánok, reminiscenčnú miestnosť, posedenie pri ohnisku, pod prístreškom s grilom či posedenie v zelenej relaxačnej zóne. V exteriéri sa tiež nachádza trampolína, futbalové bránky a prenosné koše na basketbal. V interiéri je možné na voľnočasové aktivity využívať spoločenskú miestnosť s počítačom a pripojením na internet, kuchynku, malú spoločenskú miestnosť, knižnicu s pracovnou dielňou, relaxačnú miestnosť, telocvičňu. Televízne programy je možné sledovať vo voľne dostupných kútikoch každého oddelenia. Plán terapeutických, kultúrnych, športových a vzdelávacích aktivít zostavujú pracovníci sociálneho úseku na základe požiadaviek prijímateľov sociálnych služieb, dostupnosti zdrojov a personálneho obsadenia na celý rok dopredu.

Z dôvodu uvedenia nespokojnosti s možnosťami trávenia voľného času v CSS – Bôrik sociálny úsek detailnejšie preskúma požiadavky prijímateľov sociálnych služieb (napr. na tému besied, výletov a iných aktivít) cestou Rady obyvateľov a následne spracuje plán aktivít.

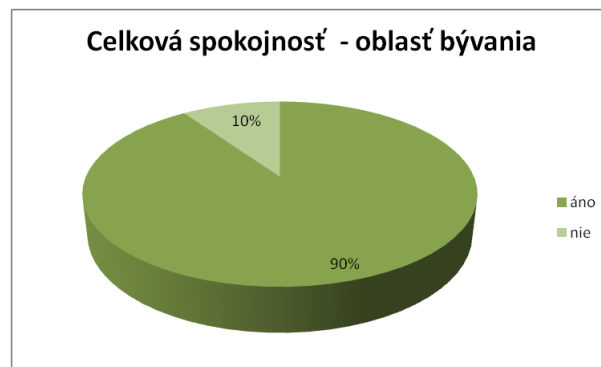
13 respondentov sa vyjadrilo že nepozná inštruktora sociálnej rehabilitácie a inštruktora pre rozvoj pracovných zručností. Jednou z možností, prečo je to tak môže byť, že prijímatelia nepoznajú len pracovné zaradenie daného zamestnanca, nie jeho osobu. Na pracovnej porade úseku bude odporúčané pravidelné nosenie menoviek a zvýšená aktivita uvedených pracovníkov na oddeleniach.



Záver

V nasledujúcich tabuľkách 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.

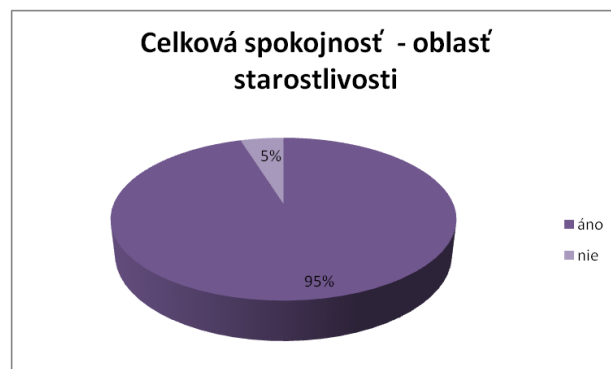
Oblasť bývania	
áno	318
nie	34
Spolu:	352



Oblasť stravovania	
áno	324
nie	28
Spolu:	352



Oblasť starostlivosti	
áno	335
nie	17
Spolu:	352

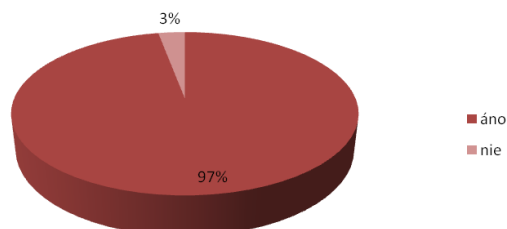




Oblasť ľudských práv

áno	427
nie	13
Spolu:	440

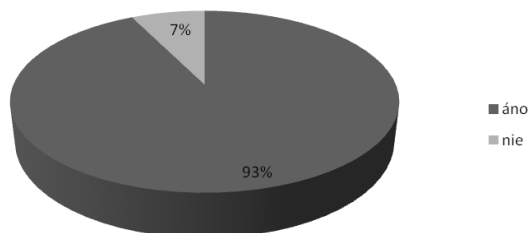
Celková spokojnosť - oblasť ľudských práv



Oblasť voľnočasových aktivít

áno	329
nie	26
Spolu:	355

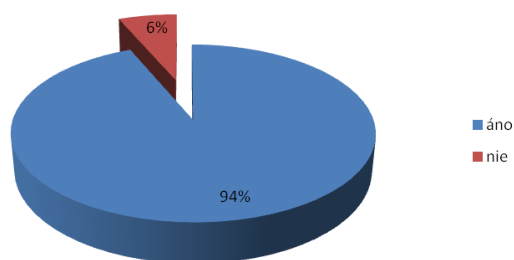
Celková spokojnosť - oblasť voľnočasových aktivít



Celková spokojnosť - všetky oblasti

áno	1733
nie	118
Spolu:	1851

Celková spokojnosť - všetky oblasti



Z uvedených výsledkov celkovej spokojnosti v jednotlivých oblastiach zisťovania vyplýva, že najvyššiu mieru nespokojnosti vo výške 10% z celkového počtu respondentov dosahuje oblasť bývania. V poradí nasledujú oblasť stravovania s 8%, oblasť voľnočasových



aktivít so 7%, oblasť starostlivosti s 5% a najnižšiu mieru 3% nespokojnosti dosahuje oblasť dodržiavania ľudských práv. Celková spokojnosť vo všetkých skúmaných oblastiach dosahuje úroveň 94%.

Výsledky hodnotenia spokojnosti prijímateľov sociálnych služieb v CSS – Bôrik boli predložené na posúdenie a určenie prípadných opatrení riaditeľovi zariadenia a vedeniu zariadenia na pracovnej porade vedenia dňa 13.11.2023. Na základe výsledkov posudzovania a vyjadrení vedúcich príslušných úsekov boli prijaté tieto opatrenia:

- zamestnancov všetkých úsekov oboznámiť s výsledkami prieskumu spokojnosti prijímateľov sociálnych služieb
- vyzvať zamestnancov všetkých úsekov o dôslednejšie dodržiavanie súkromia prijímateľov sociálnych služieb, slušné správanie a zvýšenie záujmu o riešenie problémov prijímateľov sociálnych služieb
- cestou Rady obyvateľov detailnejšie preskúmať požiadavky prijímateľov sociálnych služieb na tému besied, výletov a iných aktivít
- ponuku terapeutických, kultúrnych, športových a vzdelávacích aktivít rozšíriť o viac možností pre mužov
- zamestnancom odporučiť pravidelné nosenie menoviek
- zvýšiť aktivitu zamestnancov sociálneho úseku na oddeleniach.

Spracoval:

Mgr. Lenka Hiščárová, sociálny pracovník poverený riadením sociálneho úseku

Schválil: Ing. Róbert Orság
riaditeľ CSS - Bôrik