

## Vyhodnocení dotazníků o kvalitě a spokojenosti uživatelů

### Domovinky-centra denních služeb pro seniory Charity Zlín, rok 2018

#### Zkoumaný vzorek

- uživatelé Domovinky – centra denních služeb pro seniory Charity Zlín
- dotazníkem osloveno 25 uživatelů, zapojilo se 10 uživatelů

#### Výsledky výzkumného šetření

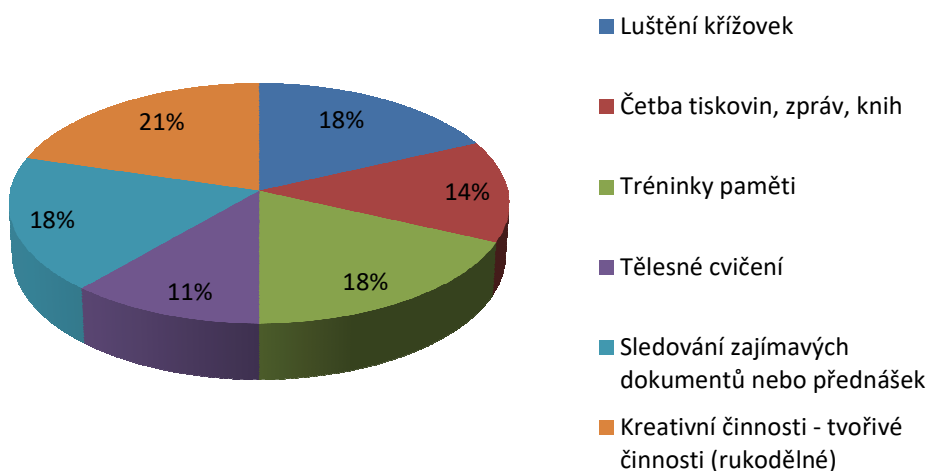
**První otázka** dotazníku se zaměřila na spokojenost uživatelů v centru. Jak je vidět v grafu č. 1, 60% dotazovaných je v našem zařízení spokojeno. Žádný dotazovaný neměl negativní odpověď. Můžeme tedy vyvodit závěr, že v zařízení jsou všichni dotazovaní spokojeni.



**Druhá otázka** byla zaměřena na splnění očekávání. Všichni dotazovaní odpověděli, že se jejich očekávání naplnilo. Všichni byli také spokojeni s informovaností o svých právech, což byla **třetí otázka** dotazníku.

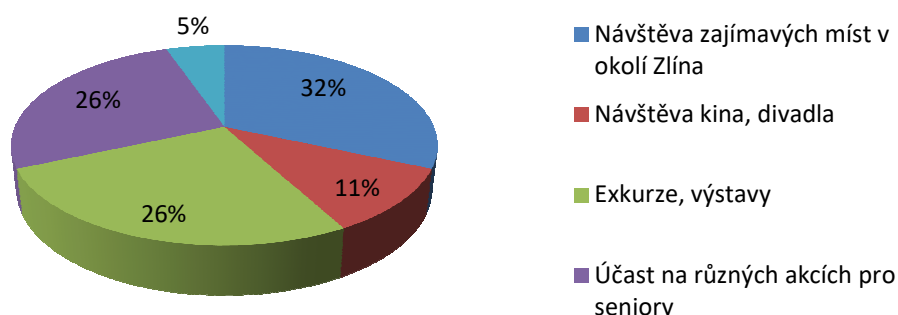
**Ve čtvrté otázce** byli uživatelé dotázáni na preferované aktivizace. Z odpovědí vyplynulo, že nejméně oblíbenými jsou činnosti pohybové a poslechové nebo odpočinkové. Uživatelé preferují trénování paměti, luštění křížovek a sledování zajímavých dokumentů nebo přednášek. Nejvýše si stojí kreativní činnosti.

## Jaké aktivizace nejvíc preferujete?



**Pátá otázka** se dotazovala na zájem o společenské aktivity mimo centrum, které by uživatele zajímaly. Z odpovědí je více než zřejmé, že uživatelé chtějí žít aktivně, přejí si navštěvovat více či méně známá místa, rádi oživují vzpomínky, mají potřebu se vzdělávat. Pouze jeden z dotazovaných odpověděl, že nepreferuje žádnou z možností.

## Jaké společenské aktivity preferujete, které jsou mimo naše zařízení?



**Šestou otázkou** bylo cílem zjistit, co ve službě uživatelé hodnotí kladně. Měli na výběr z 10 otázek. Převážná většina dotazovaných si chválila práci zaměstnanců, zejména jejich ochotu a chování. Převážná většina zatrhlala možnost *Celková spokojenost*.

**Sedmá otázka** je zpětnou vazbou zejména pro zaměstnance, zda se dostatečně věnují uživatelům. Hodnocení probíhalo jako ve škole 1 - výborně a 5 - nedostatečně. Všichni jednoznačně odpověděli 1- výborně. Dokonce k jedné odpovědi, tedy jedničce, přibyla i hvězdička ☺

**Osmá otázka**, klíčový pracovník. Jak z dotazníku vyplynulo, všichni znají svého klíčového pracovníka. Dva uživatelé odpověděli, že znají svého klíčového pracovníka, ale neumí to pojmenování vysvětlit.

Na to, zda uživatelům vyhovuje provozní doba, dala odpověď **devátá otázka**. Jednoznačně ano, jedna odpověď byla rozvedena: „Ano, je přesně dle mé potřeby.“

Zařazena byla i **otázka desátá**, týkající se kvality a zajištění poledního menu. Uživatelé jsou nespokojeni zejména s častým opakováním jídelníčku, některá jídla se opakují častěji, než po 14 dnech, někteří jsou nespokojeni i s kvalitou, ale převážně jsou uživatelé s obědy spokojeni.

**Otázka jedenáct:** „Doporučili byste svým známým a přátelům Vámi využívanou službu?“ Kladná odpověď byla ve všech dotaznících.

Prostor pro vyjádření, podněty a připomínky v **otázce poslední**, využili všichni, až na dva respondenty. Služba obdržela pochvaly, někteří se zmínili o svých přáních, kam by se rádi s kolektivem podívali.

## Závěr

Jsme velmi rádi, že naši uživatelé byli ochotní a odpověděli nám na naše dotazníky, které nám pomohou při zkvalitňování našich služeb. Příjemně nás překvapilo vyhodnocení první otázky, která se týkala pobytu v našem zařízení, kdy se velká většina uživatelů zde cítí velmi dobře. Samozřejmě se v dotaznících objevily i negativní odpovědi, které se budeme snažit minimalizovat a maximálně našim uživatelům vyhovět.

V dotaznících jsme zjišťovali, jak jsou naši uživatelé spokojeni s denní nabídkou a jaké aktivity preferují. Nejvíce naši uživatelé preferují kreativní činnosti a na druhém místě luštění křížovek, dokumenty nebo trénování paměti. Rádi uvítají návštěvu zajímavých míst v okolí Zlína, exkurze

a výstavy nebo návštěvu kina či divadla. V rámci informovanosti seniorů se při pořádání odborných přednášek zaměříme na témata týkající se zdraví, cestování a jiné zajímavosti.

Vzhledem k neustálému zkvalitňování našich služeb nás zajímalo, zda se naši pracovníci věnují našim uživatelům dostatečně. Z výsledků jasně vyplynula spokojenost. Jedna z nejdůležitějších otázek se týkala klíčového pracovníka, kdy jsme chtěli vědět, jestli uživatelé znají svého klíčového pracovníka. Vzhledem k věkovému složení našich uživatelů se snažíme častěji připomínat význam a jména klíčových pracovníků, hlavně při individuálním plánování. Na tuto otázku odpověděli všichni kladně.

Jako každý rok jsme zařadili do dotazníku otázku spojenou s kvalitou obědů. Letos jsme se setkali i s negativní odpovědí. Tuto nespokojenost jsme vnímali během roku často. Uživatelé si nejvíce stěžují na to, že se jídelníček opakuje a také, že kvalita jídla se mírně zhoršila. V zájmu našich uživatelů jsme tyto požadavky předali externímu dodavateli stravy.

Všichni dotazovaní by doporučili naši službu svým známým a přátelům.

V poslední otázce jsme nechali prostor pro vyjádření a podněty ke zlepšení. Dva respondenti na tuto otázku nedopověděli, zbylí tímto službu pochválili nebo napsali své přání, kam by se rádi podívali. Ať už do ZOO Lešná, 3D kina ve Zlatém Jablku či do divadla.

Několik otázek jsme připravili i pro rodinné příslušníky. Jsme vděční za skutečnost, že pět rodin se našim otázkám věnovalo.

Z odpovědí plyne, že o službě se rodiny dozvěděly od blízkých a známých, nebo si informace vyhledaly na internetu. Všem byly potřebné informace, obdržené při následném setkání, srozumitelné, s rozsahem a realizací služby jsou všichni spokojeni. Na dotaz, zda mají zájem se zapojit do pravidelných podpůrných skupin pečujících, odpověděli kladně zástupci tří rodin. Podnět ke zlepšení služby od blízkých osob našich uživatelů nezazněl.

Velmi si vážíme těch, kteří nám dotazník vyplnili, za jejich upřímnost, otevřenost a čas, který dotazům věnovali. Výsledky dotazníkového šetření nám pomáhají ke zkvalitňování služeb, kdy se snažíme uživatelům co nejvíce zpříjemnit pobyt v našem zařízení, aby se zde cítili co nejlépe.

Bc. Kamila Slezáková DiS., vedoucí Domovinky-centra denních služeb pro seniory Charity Zlín