**ZÁVER Z VYHODNOTENIA DOTAZNÍKA PRIJÍMATEĽA SOCIÁLNYCH SLUŽIEB V CSS DOMOV POD TATRAMI  BATIZOVCE ZA ROK 2019**

**Vyhodnotenie a interpretácia otázok č. 1, 2 (pohlavie, oddelenie):**

Zastúpenie prijímateľov na účasti v *Dotazníku spokojnosti* zostalo rovnaké ako v roku 2018 a to 73 zúčastnených. Medzi jednotlivými oddeleniami sa percento účasti na dotazníku odvíja od zdravotného stavu prijímateľov, hlavne kognitívnych schopností. Mierne zvýšenú účasť majú ženy, čo vyplýva z celkového zloženia prijímateľov. 100% účasť je len na odd. B, C a F, takmer polovičná účasť na dotazníku je na odd. A a E. Pri interpretáciách musíme vziať do úvahy špecifickosť oddelenia D, vzhľadom na vyššiu koncentráciu prijímateľov s vysokou mierou podpory, s diagnózou prevažne ťažká mentálna retardácia. Vzhľadom na tieto znevýhodnenia boli schopní zúčastniť sa na spracovaní dotazníka iba 4 prijímatelia, čo pre naše hodnotenia znamená nevalídnosť i neobjektívnosť celkových výsledkov. Preto nebudeme venovať priestor interpretácii výsledkov tohto konkrétneho oddelenia. Rozdielnosť výsledkov, resp. zníženú spokojnosť často uvádza odd. F a je tu potrebné vziať do úvahy prítomnosť väčšiny prijímateľov so schizofréniou.

**3. Cítim sa dobre v Centre sociálnych služieb Batizovce?**

Celkovo za CSS môžeme konštatovať pozitívny výsledok a takmer maximálnu spokojnosť prijímateľov v zariadení.



**4. Môžem slobodne a bez obáv povedať svoj názor, vyjadriť spokojnosť alebo nespokojnosť?**

Z dotazníka vyplýva, že prijímatelia môžu slobodne vyjadriť svoj názor, prianie alebo sťažnosť a nepociťujú obavy z následkov. Môžeme konštatovať, že obavy z následkov slobodného vyjadrenia a názorov sú pravdepodobne neprítomné.



**5. Mám dostatok súkromia?**

V oblasti súkromia hodnotíme vysoko pozitívne výsledky za jednotlivé oddelenia aj celkovo za CSS. Oproti minulému roku sme zaznamenali iba minimálny pokles.

 - oddelenie F - ostatné oddelenia

**6. Mám v zariadení vytvorené podmienky pre intímny, sexuálny život?**

Z výsledkov otázky týkajúcej sa intimity vyplýva, že väčšina prijímateľov už potrebu intímneho, sexuálneho života nepociťuje. Ostatní PriSS, ktorí by mali záujem o intímny život sa rozdelili na približne rovnako veľké skupiny, buď úplná spokojnosť alebo úplná nespokojnosť. Spomenuté výsledky určujú možné zmeny do budúcnosti z hľadiska usporiadania bývania – ako vytvorenie podmienok na izbách – kombinácie spolubývajúcich, počet PriSS na izbe, obojstranné zámky a pod. Je možná samotná zmena prístupu personálu k intimite a sexuálnym potrebám prijímateľov.

- oddelenia C a F - ostatné oddelenia

**7. Páči sa mi izba, na ktorej bývam?**

Prítomná 100 % spokojnosť s vlastnou izbou na všetkých oddeleniach celkovo za CSS, s výnimkou odd. F, kde výsledky nedosahujú 90 % spokojnosť s izbou.



**8. Môžem si izbu upraviť podľa svojho vkusu?**

Z tejto otázky vyplýva, že viac ako dve tretiny obyvateľov má záujem aktívne zasahovať, vyjadriť sa k úprave svojej izby. Výsledky v spokojnosti sú vysoko pozitívne v rozpätí 82 % až 100 %, väčšina klientov je spokojná s tým, že má možnosť upraviť si svoju alebo spoločnú izbu podľa svojich predstáv. Odchylne uviedlo odpovede odd. F, kde je prítomnosť rôznych odpovedí a spokojnosť tu dosiahla úroveň 61%.



**-** ostatné oddelenia - oddelenie F

**9. Zaklopú zamestnanci pred vstupom do mojej izby?**

Spokojnosť s pravidlom klopania pred vstupom do izby je vo väčšine prítomná na všetkých oddeleniach, zaznamenali sme rozmedzie od 71 % až 91%, čo svedčí o zvýšenom rešpektovaní súkromia prijímateľa zamestnancami, nižšiu spokojnosť uviedlo odd. F (12 spokojných z 18 respondentov).



**Vyhodnotenie a interpretácia otázok č. 10, 11, 12, 13 (STRAVOVANIE) (chuť, vzhľad, veľkosť, zloženie a pestrosť podávanej stravy):**

Celkovo za CSS je pozitívne hodnotenia týkajúceho sa chuti jedla, vzhľadu, veľkosti porcie a taktiež pestrosti stravy. Aj napriek tomu je stále viac ako dve tretiny zúčastnených, ktorí sú spokojní s chuťou jedla. A takmer jedna tretina je spokojná len niekedy. V otvorených otázkach respondenti navrhovali viac ovocia a zeleniny, zeleninových šalátov, viac cestovín a múčnych jedál, viac mäsových výrobkov (najmä slanina, saláma, šunka).Spomenuté výsledky ešte stále dávajú priestor pre zmeny a zlepšenie vo výbere jedál ich striedaní, zložení a pestrosti.

 Chuť  Vzhľad  Veľkosť  Pestrosť

**Vyhodnotenie a interpretácia otázok č. 14, 15, 16, 17, 18, 19 (SLUŽBY):**

**14. Som spokojný/á s poskytovaným upratovaním?**

Celkovo za CSS aj za jednotlivé oddelenia dosahuje spokojnosť vysoko pozitívne hodnoty, čo svedčí, že prijímatelia kladne vnímajú prácu upratovačiek.



**15. Som spokojný/á s poskytovaným praním osobného ošatenia a bielizne?**

Celkovo sú výsledky taktiež v pozitívnych hodnotách, nižšiu spokojnosť uvádza vo svojich odpovediach odd. F.

**-** ostatné oddelenia - oddelenie F

**16. Som spokojný/á s poskytovanými údržbárskymi prácami?**

Pri tejto otázke môžeme vidieť veľmi vysokú, takmer všade 100 % spokojnosť prijímateľov. Pravdepodobne v uvedených otázkach, týkajúcich sa služieb ( pranie, upratovanie, údržbárske práce) ide o vyvážený pomer medzi kvalitou poskytovanej služby a nárokmi prijímateľov. Predpokladá sa, že výsledky môžu pravdepodobne znamenať aj to, že klienti takmer vôbec neprichádzajú do kontaktu s údržbármi a potrebu týchto prác zabezpečuje personál na oddeleniach.



**17. Som spokojný/á s ponúkanými možnosťami telefonovania s príbuznými a kamarátmi?**

Zistili sme, že len malá časť prijímateľov nemá záujem o telefonický kontakt so svojimi blízkymi, na oddelení F až polovica respondentov nemá záujem, za ním je odd. B, kde tretina nemá záujem v kontakty. Otázny je dôvod tento nižšej potreby – diagnóza, financie, vybudovaný návyk pre možnú nedostupnosť telefónu, narušené vzťahy s rodinou a známymi, aj napriek ponúkanej možnosti telefonovania alebo písomného kontaktu. To vytvára priestor do budúcnosti individuálne viac podporovať kontaktovanie s blízkymi, či už osobné, listové, telefonické alebo mailové, a tak pracovať na zlepšení kvality života prijímateľov po vzťahovej stránke. Výsledky poukazujú aj na spokojnosť a to na oddeleniach A, C a E a to v rozmedzí 71 % až 93%.



- oddelenia F a B - ostatné oddelenia

**18. Navštevujem kaderníčku v zariadení?**

Z výsledkov vyplýva, že rovnako za celé CSS a aj pri väčšine oddelení je spokojnosť s kaderníčkou a využívanie kaderníckych služieb priamo na oddeleniach vysoká.



**19. Návšteva kaderníčky mimo zariadenia a spokojnosť**

Z výsledkov vyplýva, že tak ako za celé CSS, tak aj pri väčšine oddelení je návštevnosť kaderníčky mimo zariadenia veľmi nízka, nakoľko klienti využívajú skôr kadernícke služby v zariadení. Ide najmä o klientov imobilných s rôznymi pridruženými diagnózami, ktorí nie sú schopní navštevovať kaderníka mimo zariadenia. Vysoký počet prijímateľov navštevujúcich kaderníčku mimo zariadenia je na oddelení C, o niečo menej ako odd. C je z odd. F.



**20. Čo robím najradšej? Ako najradšej trávim čas?**

Prevažná väčšina prijímateľov najradšej trávi svoj čas sledovaním televízie a počúvaním hudby. Medzi obľúbené aktivity taktiež patria prechádzky, či už po areáli CSS, alebo po okolí. Radi majú výlety a kultúrno-spoločenské aktivity.



**Vyhodnotenie a interpretácia otázok č. 21, 22, 23, 24, 25 (VOĽNÝ ČAS, AKTIVITY):**

**21. Som spokojný/á s ponukou voľnočasových aktivít?**

Zaznamenali sme mierny nezáujem o voľnočasové aktivity, zvýšený je na odd. B a F. Celkovo však môžeme hovoriť o spokojnosti s ponukou. Je otázne či klienti vyjadrili svoj nezáujem o voľnočasové aktivity práve z dôvodu vyššieho veku alebo pre nepriaznivý zdravotný stav.

- oddelenia B a F - ostatné oddelenia

**22. Kde chodím najradšej na prechádzky?**

Respondenti uviedli ako najobľúbenejšie a najčastejšie miesto na prechádzku park v areáli CSS, hneď za ním uviedli, že radi chodia do obce. Malá časť má záujem o prechádzky do prírody, čo súvisí pravdepodobne s vyšším vekom prijímateľov a ich zdravotným stavom. Je pravdepodobné aj to, že príroda neposkytuje pre klientov obľúbené možnosti na posedenie pri kávičke a koláčiku.

**park**

**23. Najobľúbenejšie miesto na výlet?**

Najobľúbenejšie a najčastejšie miesto na výlet podľa prijímateľov je mesto, viac ako polovica respondentov z odd. F uviedlo v odpovediach práce prírodu ako dobré miesto na výlet.

 **mesto** **príroda**

**24. Navštevujem našu knižnicu v CSS?**

Celkovo hodnoty návštevnosti knižnice sú dlhodobo nízke. Pochopiteľným vysvetlením je psychický stav prijímateľov, prítomný celkový nezáujem o bežné aktivity, rovnako aj zastúpenie diagnózy MR a nedostatočné osvojenie čítania. Do budúcnosti je vhodné zvážiť možnosti rozšírenia záujmu o knihy individuálnym prístupom a motiváciou, i keď je potrebné vziať do úvahy vek prijímateľov. Je treba spomenúť ak to, že malá časť prijímateľov odoberá svoje obľúbené časopisy, ktoré sú čítajú v pokoji na svojej izbe.



**25. Zúčastňujem sa bohoslužieb? ( kostol, kaplnka)**

Na všetkých oddeleniach je návštevnosť kaplnky takmer rovnaká ako návštevnosť kostola. Dôvodom môže byť to, že minulý rok sa na vypĺňaní dotazníka zúčastnil iný počet respondentov, ďalej dotazník nevypĺňali veriaci klienti, teda iná vzorka respondentov, taktiež to, že u viacerých klientov došlo k zhoršeniu zdravotného stavu.



**Vyhodnotenie a interpretácia otázok č. 26 a) až d) (VOĽNÝ ČAS, AKTIVITY v jedálni, v práčovni, bežné denné činnosti na oddelení alebo aktivity v areáli CSS):**

**26. Pri ktorých aktivitách pomáham počas dňa?**

Počas dňa prijímatelia majú možnosť pomáhať pri rôznych činnostiach. Pri bežných denných činnostiach na oddelení pomáha najviac opýtaných prijímateľov ako je napríklad nosenie bielizne do a z práčovne, polievanie kvetov, donáške obedov a pod.. Pomocné práce v areáli dosiahli tiež vysoké hodnoty. Týchto aktivít sa zúčastňujú väčšina prijímateľov schopných samostatného pohybu. Aktivity v práčovni si vzhľadom na náplň práce, priestorové možnosti vyžadujú menšie zastúpenie z radov prijímateľov, preto je ťažké hodnotiť záujem alebo nezáujem o účasť z hľadiska potreby práčovne. Práca v jedálni je u prijímateľov obľúbená, má stabilné zastúpenie najviac z odd. C a stabilne, aj keď v malom počte z odd. A. Z výsledkov vyplýva, že najaktívnejším oddelením je odd. C aj napriek stúpajúcemu veku prijímateľov. Je ťažké hodnotiť, či došlo za celé CSS k významným zmenám v účasti na týchto aktivitách. Výnimkou je odd. F, kde sa polovica prijímateľov zúčastňuje iba činností v areáli CSS a väčšina z nich pomáha na oddelení. Ostatné činnosti nevykonávajú.

jedáleň práčovňa bežné činnosti 

na oddelení v areáli

**Vyhodnotenie a interpretácia otázok č. 27a) až e) (VOĽNÝ ČAS, AKTIVITY):**

**27. Ktoré dielne navštevujem?**

Hodnoty účasti v dielňach dosahujú na prvý pohľad nízke hodnoty. Do úvahy je však potrebné zohľadniť hlavne terapeutickú hodnotu pobytu v dielňach, ale aj záujem o jednotlivé druhy činností a zručnosti prijímateľov (napr. málo PriSS dokáže vyšívať). Je vhodné naplniť ich len takým počtom, aby bol zabezpečený individuálny prístup k prijímateľom, ich komfort, kvalita poskytovanej služby, zameranie na proces výroby a jeho pôsobenie a nie konečný cieľ - počet výrobkov.Pri aktuálnom porovnaní účasti v dielňach zisťujeme podobne ako minulý rok najvyššie hodnoty v keramickej dielni a nižšie varenia a pečenia, upomienkových predmetov a v dielni vyšívania a taktiež aj v dielni prác v záhrade. Uvádzame od najvyššej účasti po najnižšiu. Celkové výsledky preto nie sú objektívne.

Keramická dielňa Dielňa výroby upomienkových predmetov

 Dielňa varenia a pečenia  Dielňa - práce v záhrade

 Dielňa vyšívania a háčkovania

**Vyhodnotenie a interpretácia otázok č. 28, 29 (VZŤAHY):**

**28. Som spokojný/á so svojim spolubývajúcim?**

Celkovo za CSS konštatujeme spokojnosť so spolubývajúcim, čo svedčí o tom, že poväčšine bývajú spolu prijímatelia, ktorí sa dlho poznajú a sú na seba zvyknutí, zároveň výsledky hovoria o dobrých vzťahoch a tolerancii na oddeleniach. Len veľmi malá časť respondentov vyjadrila nespokojnosť so spolubývajúcim.



**29. Som spokojný/á s ostatnými obyvateľmi na svojom oddelení?**

Výsledky poukazujú na spokojnosť s obyvateľmi, zmeny môžu byť spôsobené prijatím nových prijímateľov. Na oddeleniach B, F a C uvádza nižšiu spokojnosť – *spokojní len niekedy*. Nespokojnosť s obyvateľmi uviedli na odd. C A F, i keď len malá časť.



**30. Som spokojný/á ako sa ku mne správajú zamestnanci? – podľa jednotlivých pozícií**

Celkovo je takmer 100 % klientov spokojná s pozíciami pani riaditeľka, vedúca Hanka, o niečo menej s vrchnou sestrou p. Herichovou (najmä odd. B a F – zdravotný stav a z toho plynúca osobná zaujatosť). Ďalej 100 % spokojnosť je so sociálnou pracovníčkou, takmer 100 % s kľúčovým pracovníkom na IP. Mierny pokles je s pozíciou zdravotné sestry. Veľká časť klientov neprichádza do kontaktu s ergoterapeutmi a inštruktormi sociálnej rehabilitácie, preto je ťažké hodnotiť celkovú spokojnosť, tí z klientov, ktorí navštevujú dielne vyjadrili spokojnosť s týmito pozíciami.

Takmer 100 % spokojnosť je s opatrovateľmi, opatrovateľov nehodnotilo odd. C, na ktorom nepracujú opatrovatelia.

Pokles spokojnosti so zubným lekárom sa ukázala na oddelení B, o niečo výraznejšie ako odd. B je nespokojné oddelenie C. Celková spokojnosť s lekármi dosahuje takmer 100 %, vzhľadom na to, že nie sú v každodennom kontakte s klientmi, napr. praktický lekár pre dospelých ordinuje jedenkrát týždenne, psychiater jedenkrát mesačne. Takmer 100 % spokojnosť je kuchárkami, znížená je s upratovačkami a to celkovo 3 sú spokojní len niekedy a podľa odd. F sú 3 nespokojní s upratovačkou. S kuchárkami a upratovačkami je možné konštatovanie, že spokojných je približne 90 % klientov.



**Vyhodnotenie a interpretácia otázky č. 31 (VZŤAHY):**

**31. Zamestnanci na mojom oddelení:**

a) Majú na mňa čas?

b) Odpovedajú na moje otázky?

c) Správajú sa ku mne slušne?

d) Cítim sa pri nich dobre?

e) Cítim sa pri nich bezpečne?

f) Rozprávajú so mnou pokojným hlasom?

g) zamestnanci kričia?

Hodnoty za celé CSS dosahujú vysoko pozitívne hodnoty (88% až 96 %) vo všetkých otázkach zameraných na spokojnosť prijímateľov s rôznymi prejavmi správania a naplňovania potrieb zo strany zamestnancov. Otázka *g) Zamestnanci kričia?* sa nezahŕňa do celkového pozitívneho hodnotenia, lebo možno vzbudzuje u prijímateľov negatívne pocity. Navyše oproti minulému roku došlo k zlepšeniu výsledkov vo všetkých otázkach nasledovne:

* Majú na mňa čas? – 88 % z celkového počtu 73 respondentov uviedlo, že zamestnanci majú na nich čas, majú čas len niekedy u 8 % z celkového počtu,
* Odpovedajú na moje otázky? - 92 % z celkového počtu 73 uviedlo kladnú odpoveď, spokojných len niekedy 7 % z celkového počtu,
* Správajú sa ku mne slušne? – takmer rovnako ako minulý rok 96 % z celkového počtu uviedlo, že zamestnanci sa správajú k nim slušne a iba dvaja uviedli, že sú spokojní so správaním zamestnancom „ len niekedy“,
* Cítim sa pri nich dobre? - 95 % z celkového počtu respondentov sa cíti pri zamestnancoch dobre, a štyria respondenti (5%) sa cíti dobre len niekedy bez negatívnej odpovede,
* Cítim sa pri nich bezpečne? - rovnako ako minulý rok , 95 % z celkového počtu sa cíti bezpečne a 5 % (4 respondenti) sa cíti bezpečne len niekedy,
* Zamestnanci hovoria pokojným hlasom? – 95 % uviedlo, že zamestnanci rozprávajú pokojným hlasom a 7 % uviedlo, že pokojným hlasom hovoria len niekedy,
* Zamestnanci kričia? - 7 % odpovedalo, že zamestnanci kričia, 30 % uviedlo vo svojej odpovedi, že kričia len niekedy a podľa 63 % respondentov zamestnanci nekričia.



- pozitívne u väčšiny otázok - zamestnanci kričia

**32. Čo by som zmenil/a na zamestnancoch môjho oddelenia?**

Konkrétne respondenti nenavrhovali zásadnú zmenu u zamestnancov, skôr sa vyjadrovali o pozitívnych vlastnostiach, čo môže byť spôsobené aj nepochopením znenia otázky. Celkovo sa dá konštatovať, že respondenti (klienti) často neodpovedajú na otvorené otázky, pretože im neposkytujú možnosť výberu ako u otázok s možnosťami na zakrúžkovanie a to vzhľadom na zdravotné postihnutie (mentálne).

**33. Viem, čo je to Rada prijímateľov alebo kto v nej je?**

Celková úroveň informovanosti o *Rade* je viac ako polovica. Je to pravdepodobne spôsobené tým, že prijímatelia v *Rade* nedokážu pochopiť vzhľadom na svoje zdravotné postihnutie svoju pozíciu i to, že sú oprávnení zastupovať ostatných klientov z oddelení a tlmočiť / predniesť ich požiadavky. Najvyššia informovanosť je na odd. A, B a C ( 79 až 90 %).

- oddelenia A, B a C - ostatné oddelenia

**34. Viem akým spôsobom môžem aj ja podať podnet, sťažnosť alebo pripomienku?**

Celkovo za CSS ide o pozitívny výsledok s vysokou informovanosťou.



**35. Mám dostatočné informácie o výletoch a akciách, ktoré sa budú konať?**

Celkovo za CSS ide o pozitívny výsledok s vysokou informovanosťou. Pri oddeleniach B a F je prítomný nezáujem a akcie a výlety, i napriek tomu môžeme pokladať výsledky za pozitívne so zohľadnením somatických a psychických prekážok pri aktivite prijímateľov, resp. nespolupráce u niektorých prijímateľov.

- oddelenia B a F - ostatné oddelenia

**Vysvetlivky k symbolom:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Áno - spokojný** | **Spokojný len niekedy** | **Nie - nespokojný** |

   

Na základe výsledkov vyhodnotenia dotazníka konštatujeme, že celkovo sú prijímatelia s kvalitou poskytovaných služieb v zariadení spokojní.

Aj napriek tomu, že celkový výsledok prieskumu je pozitívny, neustále sa snažíme zvyšovať kvalitu poskytovaných služieb, do praxe implementovať individuálny prístup a aktivizáciu prijímateľov. Na základe našich zistení uvádzame nasledovné plány, ktoré by sme chceli realizovať v najbližšej budúcnosti:

* postupné znižovanie kapacity zariadenia,
* humanizácia zariadenia, vytváranie rodinného prostredia,
* zapájanie príbuzných do zlepšenia vzťahov a postupné (opätovné) preberanie niektorých rodičovských úloh, napr. opatrovníctvo a spolupráca pri aktivizácii klientov a ich príprave na začlenenie do bežného života,
* deinštitucionalizácia.

V Batizovciach, 08.04.2020.