****

**Záverečná správa z vyhodnotenia**

**dotazníka spokojnosti prijímateľa sociálnej služby**

**v CSS Domov pod Tatrami - Útulok za rok 2020**

Prijímatelia boli požiadaní o anonymné vyplnenie dotazníka spokojnosti, ktorého cieľom bolo zmapovať spokojnosť, prípadne nespokojnosť s poskytovanými službami v CSS – Útulok vo Svite. Zo 42 prijímateľov dotazník vyplnilo 34, čo predstavuje 80,95 %.

Dotazník obsahoval 15 otázok. Otázky č. 1, 2 boli štatistické - pohlavie, vek prijímateľov sociálnej služby. Otázky č. 3, 14 boli s možnosťou odpovede. Otázky č. 4, 5, 9 boli prijímateľmi hodnotené prostredníctvom hodnotiacej škály ako známkovanie v škole od 1 (výborne) do 5 (nedostatočne). Na otázku č. 8 bolo potrebné odpovedať slovne. Na uzavreté otázky č. 6, 7, 10, 11, 12, 13, 15 bolo potrebné odpovedať áno – nie.

Jednotlivé otázky sú vyhodnotené pomocou grafického zobrazenia. Prijímatelia sociálnej služby mali možnosť pri otázke zaznamenať svoj komentár. Tieto komentáre boli do vyhodnotenia pripísané v pôvodnom znení. Z hľadiska vyhodnotenia odpovedí v dotazníkoch sme hodnotenie 1, 2, 3 považovali za pozitívne a hodnotenie 4, 5, za negatívne.

Graf č. 1 Otázka č. 1

 Na otázku č. 1 odpovedalo 34 prijímateľov sociálnej služby. Z odpovedí vyplýva, že poskytovanie sociálnej služby v Útulku vo Svite využilo v hodnotenom období viac mužov ako žien.

Graf č. 2 Otázka č. 2

Na otázku č. 2 odpovedalo 34 prijímateľov sociálnej služby. Z odpovedí vyplýva, že poskytovanie sociálnej služby najviac využilo 10 prijímateľov vo veku do 30 rokov, menej 8 prijímateľov bolo vo veku od 50 rokov do 59 rokov, rovnako 8 prijímateľov bolo vo veku nad 59 rokov, 5 prijímateľov uviedlo vek od 30 do 39 rokov a najmenej prijímateľov bolo vo veku od 40 do 49 rokov.

Graf č. 3 Otázka č. 3

Na otázku č. 3 odpovedalo 34 prijímateľov sociálnej služby. Z odpovedí vyplýva, že poskytovanie sociálnej služby v Útulku vo Svite využilo v hodnotenom období viac prijímateľov jednotlivcov ako prijímateľov s dieťaťom.

**Otázka č. 4 Do akej miery ste spokojná/ý s izbou v ktorej bývate?**

Graf č. 4 Otázka č. 4

Z odpovedí prijímateľov vyplýva, že veľkosť izby v ktorej bývajú hodnotili prevažne pozitívne nakoľko z 34 prijímateľov 26 uviedlo hodnotenie 1 – výborne, 5 prijímateľov uviedlo hodnotenie 2 – veľmi dobre, 1 prijímateľ uviedol hodnotenie 3 – dobre. Nespokojnosť s veľkosťou izby hodnotenie 5 – nedostatočne uviedli 2 prijímatelia.

Graf č. 5 Otázka č. 4

Z odpovedí prijímateľov vyplýva, že vybavenie izby v ktorej bývajú hodnotili prevažne pozitívne nakoľko z 34 prijímateľov 26 uviedlo hodnotenie 1 – výborne, 4 prijímatelia uviedli hodnotenie 2 – veľmi dobre, 2 prijímatelia uviedli hodnotenie 3 – dobre. Nespokojnosť s veľkosťou izby hodnotenie 5 – nedostatočne uviedli 2 prijímatelia.

Graf č. 6 Otázka č. 4

Z odpovedí prijímateľov vyplýva, že pocit svojho vlastného súkromia v izbe v ktorej bývajú hodnotenie 1 – výborne uviedlo 26 prijímateľov sociálnej služby, 2 prijímatelia uviedli hodnotenie 2 – veľmi dobre, 3 prijímatelia uviedli hodnotenie 3 – dobre. Nespokojnosť hodnotenie 5 – nedostatočne uviedli 3 prijímatelia.

Graf č. 7 Otázka č. 4

Z odpovedí prijímateľov na otázku, či personál vždy klope, keď im vstupuje do izby väčšina prijímateľov vyjadrila spokojnosť nakoľko z 34 prijímateľov 32 prijímateľov uviedlo hodnotenie 1 – výborne. Nespokojnosť vyjadrili hodnotením 5 – nedostatočne 2 prijímatelia.

*Komentáre k otázke č. 4 – Čo by ste zmenili?*

* „nič“
* „vôbec nič“

**Otázka č. 5 Do akej miery ste spokojná/ý s utváranými podmienkami v  zariadení?**

Graf č. 8 Otázka č. 5

Na otázku odpovedalo 33 prijímateľov sociálnej služby. Z odpovedí vyplýva, že väčšina prijímateľov vyjadrila spokojnosť s vybavením samoobslužnej kuchynky v zariadení, nakoľko 26 prijímateľov uviedlo hodnotenie 1 – výborne a 5 prijímateľov uviedlo hodnotenie 2 – veľmi dobre. Nespokojnosť s vybavením samoobslužnej kuchynky v zariadení a hodnotenie 5 – nedostatočný uviedli 2 prijímatelia.

Graf č. 9 Otázka č. 5

Na otázku odpovedalo 34 prijímateľov sociálnej služby. Z odpovedí vyplýva, že väčšina prijímateľov vyjadrila spokojnosť s vybavením spoločenskej miestnosti v zariadení, nakoľko 26 prijímateľov uviedlo hodnotenie 1 – výborne, 3 prijímatelia uviedli hodnotenie 2 – veľmi dobre a 1 prijímateľ hodnotenie 3 – dobre. Nespokojnosť s vybavením spoločenskej miestnosti v zariadení a hodnotenie 5 – nedostatočný uviedli 4 prijímatelia.

Graf č. 10 Otázka č. 5

Na otázku odpovedalo 32 prijímateľov sociálnej služby. Z odpovedí vyplýva, že väčšina prijímateľov vyjadrila spokojnosť s vybavením na pranie, žehlenie a údržbu bielizne a šatstva v zariadení, nakoľko 26 prijímateľov uviedlo hodnotenie 1 – výborne, 4 prijímatelia uviedli hodnotenie 2 – veľmi dobre a 1 prijímateľ uviedol hodnotenie 4 - dostatočne. Nespokojnosť s vybavením na pranie, žehlenie a údržbu bielizne a šatstva v zariadení hodnotenie 5 – nedostatočný uviedol 1 prijímateľ.

Graf č. 11 Otázka č. 5

Na otázku odpovedalo 32 prijímateľov sociálnej služby. Z odpovedí vyplýva, že väčšina prijímateľov vyjadrila spokojnosť s priestormi na vykonávanie základnej osobnej hygieny v zariadení, nakoľko 26 prijímateľov uviedlo hodnotenie 1 – výborne, 4 prijímatelia uviedli hodnotenie 2 – veľmi dobre. Nespokojnosť s priestormi na vykonávanie základnej osobnej hygieny v zariadení hodnotenie 5 – nedostatočne uviedli 2 prijímatelia.

*Komentáre k otázke č. 5 – Čo by ste zmenili?*

* „nič“
* „nové hrnce do samoobslužnej kuchynky“
* „nový TV prijímač do spoločenskej miestnosti pre jednotlivcov“

Graf č. 12 Otázka č. 6

Na otázku č. 6 odpovedalo 34 prijímateľov sociálnej služby. Z odpovedí vyplýva, že väčšina prijímateľov vyjadrila spokojnosť s možnosťou využívať samoobslužnú kuchynku na prípravu stravy podľa vlastnej chuti, nakoľko 33 prijímateľov odpovedalo kladne. Nespokojnosť s možnosťou využívať samoobslužnú kuchynku na prípravu stravy podľa vlastnej chuti uviedol 1 prijímateľ.

*Komentáre k otázke č. 6 – chcela/chcel by som ...*

* „varič na izbe“

Graf č. 13 Otázka č. 7

Na otázku č. 7 odpovedalo 33 prijímateľov sociálnej služby. Z odpovedí vyplýva, že väčšina prijímateľov sa vyjadrila že má dostatok podmienok pre záujmovú činnosť, nakoľko 32 prijímateľov odpovedalo kladne. Nespokojnosť s dostatkom podmienok pre záujmovú činnosť uviedol 1 prijímateľ.

*Komentáre k otázke č. 7 – chcela/chcel by som ...*

* „internet pre deti“

**Otázka č. 8 Ako by ste najradšej trávili svoj voľný čas?**

*Komentáre prijímateľov k otázke č. 8*

* „telka“
* „prechádzky“
* „vonku s chlapcom, keď je pekne a slnečno“
* „v prírode s rodinou“
* „pri televízore“
* „na vychádzke“
* „stretávaním sa s kamarátmi“
* „na internete“
* „robiť na stavbe“
* „fajčením“
* „oddychovaním“
* „na ihrisku s deťmi“
* „prácou v chránenej dielni“
* „práca v záhrade“
* „prechádzky v prírode“
* „na detskom ihrisku“
* „chodím rád do prírody, zber húb“
* „počúvaním hudby“
* „chodenie do prírody, turistika, kynológia“

**Otázka č. 9 Do akej miery ste spokojná/ý s vedením (riaditeľka), personálom a ich správaním sa voči Vám?**

Graf č. 14 Otázka č. 9

Na otázku odpovedalo 34 prijímateľov sociálnej služby. Z odpovedí vyplýva, že prijímatelia vyjadrili spokojnosť s vystupovaním riaditeľky voči ním, nakoľko 14 prijímateľov uviedlo hodnotenie 1 – výborne. Nespokojnosť s vystupovaním riaditeľky hodnotenie 5 – nedostatočne uviedli 2 prijímatelia. Keďže zariadenie Útulok vo Svite sa nachádza 2 km od sídla CSS Domov pod Tatrami v Batizovciach bola pri tejto otázke aj možnosť odpovede \* - neviem posúdiť, ktorú uviedlo 18 prijímateľov sociálnej služby.

Graf č. 15 Otázka č. 9

Na otázku odpovedalo 32 prijímateľov sociálnej služby. Z odpovedí vyplýva, že 11 prijímatelia vyjadrili spokojnosť s tým, že riaditeľka si nájde čas, ak sa na ňu obrátia, nakoľko uviedli hodnotenie 1 – výborne. Keďže zariadenie Útulok vo Svite sa nachádza 2 km od sídla CSS Domov pod Tatrami v Batizovciach bola pri tejto otázke aj možnosť odpovede \* - neviem posúdiť, ktorú uviedlo 21 prijímateľov sociálnej služby.

Graf č. 16 Otázka č. 9

Na otázku odpovedalo 32 prijímateľov sociálnej služby. Z odpovedí vyplýva, že väčšina prijímateľov vyjadrila spokojnosť s tým, že sociálne pracovníčky zariadenia vystupujú slušne a profesionálne voči prijímateľom, nakoľko 30 prijímatelia uviedli hodnotenie 1 – výborne. Hodnotenie \* - neviem posúdiť uviedli 2 prijímatelia sociálnej služby.

Graf č. 17 Otázka č. 9

Na otázku odpovedalo 32 prijímateľov sociálnej služby. Z odpovedí vyplýva, že väčšina prijímateľov vyjadrila spokojnosť s tým, že sociálne pracovníčky zariadenia si nájdu čas, ak sa prijímatelia na nich obrátia, nakoľko 30 prijímatelia uviedli hodnotenie 1 – výborne. Hodnotenie \* - neviem posúdiť uviedli 2 prijímatelia sociálnej služby.

Graf č. 18 Otázka č. 9

Na otázku odpovedalo 32 prijímateľov sociálnej služby. Z odpovedí vyplýva, že väčšina prijímateľov vyjadrila spokojnosť s tým, že domovníci - údržbári zariadenia vystupujú voči prijímateľom slušne a profesionálne, nakoľko 28 prijímateľov uviedlo hodnotenie 1 – výborne a 2 prijímatelia hodnotenie 2 – veľmi dobre. Hodnotenie \* - neviem posúdiť uviedli 2 prijímatelia sociálnej služby.

Graf č. 19 Otázka č. 9

Na otázku odpovedalo 32 prijímateľov sociálnej služby. Z odpovedí vyplýva, že väčšina prijímateľov vyjadrila spokojnosť s tým, že domovníci údržbári zariadenia si nájdu čas, ak sa prijímatelia na nich obrátia, nakoľko 29 prijímateľov uviedlo hodnotenie 1 – výborne a 1 prijímateľ hodnotenie 2 – veľmi dobre. Hodnotenie \* - neviem posúdiť uviedli 2 prijímatelia sociálnej služby.

Graf č. 20 Otázka č. 10

Na otázku č. 10 odpovedalo 34 prijímateľov sociálnej služby. Z odpovedí vyplýva, že prijímatelia vyjadrili spokojnosť s možnosťou návštevy svojho lekára, ak to potrebujú, nakoľko 34 prijímateľov odpovedalo kladne. Negatívna odpoveď nebola zaznamenaná.

Graf č. 21 Otázka č. 11

Na otázku č. 11 odpovedalo 32 prijímateľov sociálnej služby. Z odpovedí vyplýva, že prijímatelia vyjadrili spokojnosť s dostupnosťou rôznych služieb v blízkom okolí zariadenia, nakoľko 32 prijímateľov odpovedalo kladne. Nespokojnosť prijímateľov sociálnej služby s dostupnosťou rôznych služieb v blízkom okolí zariadenia nebola zaznamenaná.

Graf č. 22 Otázka č. 12

Na otázku č. 12 odpovedalo 33 prijímateľov sociálnej služby. Z odpovedí vyplýva, že väčšina prijímateľov vyjadrila spokojnosť s poskytovaním nevyhnutného ošatenia a obuvi v zariadení, nakoľko 32 prijímateľov odpovedalo kladne. Nespokojnosť s poskytovaním nevyhnutného ošatenia a obuvi v zariadení vyjadril 1 prijímateľ sociálnej služby.

*Komentáre k otázke č. 12 – chcela/chcel by som ...*

* „modernejšie oblečenie“

Graf č. 23 Otázka č. 13

Na otázku č. 13 odpovedalo 34 prijímateľov sociálnej služby. Z odpovedí vyplýva, že väčšina prijímateľov vie akým spôsobom môže podať podnet, sťažnosť alebo pripomienku, nakoľko 31 prijímateľov odpovedalo kladne. Celkovo ide o pozitívny výsledok s vysokou informovanosťou.

Graf č. 24 Otázka č. 14

 Na otázku č. 14 odpovedalo 34 prijímateľov sociálnej služby. Hodnotenie atmosféry v zariadení zo strany prijímateľov sociálnej služby bolo celkovo pozitívne, nakoľko 21 prijímateľov uviedlo, že atmosféra v zariadení je veľmi dobrá, hodnotenie - skôr dobrá uviedlo 10 prijímateľov sociálnej služby a 3 prijímatelia hodnotili atmosféru v zariadení ako neutrálnu. Hodnotenie zlej atmosféry v zariadení zo strany prijímateľov nebolo zaznamenané.

Graf č. 25 Otázka č. 15

Na otázku č. 15 odpovedalo 34 prijímateľov sociálnej služby a všetci prijímatelia sociálnej služby by zariadenie Útulku vo Svite odporučili svojím známym, priateľom alebo ľuďom v nepriaznivej sociálnej situácií z dôvodu straty bývania. Vyjadrenie, že by zariadenie Útulku vo Svite prijímatelia neodporučili nebolo zaznamenané.

Na základe výsledkov vyhodnotenia dotazníkov môžeme konštatovať, že celkovo sú prijímatelia s kvalitou poskytovaných služieb v Útulku vo Svite spokojní.

Aj napriek tomu, že celkové hodnotenie zo strany prijímateľov sociálnej služby je pozitívne budeme sa aj naďalej snažiť zvyšovať kvalitu poskytovaných služieb.

Vo Svite, 15. 01. 2021

Vypracovala: Mgr. Ing. Marcela Bátorová, vedúca útulku ...........................................

Spolupracovali: Mgr. Timea Bebčáková, sociálna pracovníčka ....................................

 Mgr. Mariana Šoltísová, sociálna pracovníčka .....................................

Schválila: PhDr. Katarína Bolisegová, riaditeľka. ..........................................................