****

**ZÁVER Z VYHODNOTENIA DOTAZNÍKA SPOKOJNOSTI**

**PRIJÍMATEĽA SOCIÁLNYCH SLUŽIEB**

**V CSS DOMOV POD TATRAMI  BATIZOVCE ZA ROK 2020**

Na základe výsledkov dotazníka môžeme konštatovať, že prijímatelia sú v signifikantnej miere spokojní s kvalitou poskytovaných služieb v zariadení. Napriek tomu je potrebné neustále zvyšovať kvalitu poskytovaných služieb, implementovať do praxe individuálny prístup a aktivizáciu prijímateľov. Na základe zistení uvádzame ciele, 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 úloh, napr. opatrovníctvo a spolupráca pri aktivizácii klientov a ich príprave na začlenenie do bežného života,
* deinštitucionalizácia.

**Vysvetlivky k symbolom:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Áno - spokojný/á** | **Spokojný/á len niekedy** | **Nie – nespokojný/á** |

   

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

Z celkového počtu PriSS je v CSS približne dve tretiny žien a jedna tretina mužov. Prítomné rozdiely medzi jednotlivými oddeleniami: odd. B - čisto mužské, odd. E - čisto ženské (hlavne z dôvodov potreby súkromia konkrétnych prijímateliek a intenzívnejšej potreby opatrovateľských služieb). Zastúpenie PriSS na účasti v Dotazníku spokojnosti za posledné tri roky na približne rovnakej úrovni. Medzi jednotlivými oddeleniami sa percento účasti na dotazníku odvíja od zdravotného stavu PriSS - kognitívnych schopností, somatického stavu, aktuálneho psychického stavu. Účasť: 100% a takmer 100% na odd. C a B, odd. A 40%, odd. E 60%, odd. F 72%.

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

|  |  |
| --- | --- |
| Súvisiaci obrázok | Na všetkých oddeleniach, ako aj celkovo za CSS vysoko pozitívny výsledok. Oproti minulému roku udržanie vysoko pozitívnych čísel alebo k ich mierne zvýšenie. |

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

|  |  |
| --- | --- |
| Súvisiaci obrázok | Hodnoty vysoké až k 100%, či už CSS alebo jednotlivé oddelenia. Oproti minulému roku mierny nárast oddelenie F a mierny pokles oddelenie B, napriek tomu stále pozitívne hodnotenia. |

**5. Mám dostatok súkromia?**

|  |  |
| --- | --- |
| Súvisiaci obrázok | Vysoko pozitívne výsledky za jednotlivé oddelenia aj za celé CSS. Hodnoty takmer všade blížiace sa 100%. Oproti minulému roku takmer na všetkých oddeleniach mierny nárastu spokojnosti. Na oddelení F oproti minulému roku v výraznejšie zlepšenie. |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Súvisiaci obrázok | Súvisiaci obrázokSúvisiaci obrázok  Odd. F | Za CSS necelé 2/3 PriSS neuvádzajú rôznych dôvodov záujem o intimitu a/alebo sexuálny život alebo nepociťuje potrebu intímneho a /alebo sexuálneho života. Viac ako 1/3 PriSS vyjadrili záujem o intimitu a/alebo sexualitu vo svojom živote, pričom celkovo prevažuje spokojnosť s vytvorenými podmienkami, až na odd.F, kde je polovica PriSS spokojná a polovica nespokojná. |

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

|  |  |
| --- | --- |
| Súvisiaci obrázok | Takmer 100 % spokojnosť za celé CSS aj na všetkých oddeleniach. Dlhodobá spokojnosť, podobné výsledky aj minulý rok. |

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

|  |  |
| --- | --- |
| Súvisiaci obrázok | Vysoká spokojnosť za celé CSS. 100% spokojnosť je na odd C, vyše 90% na odd A a E, a pozitívny posun oproti minulému roku je badateľný na odd F. |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Súvisiaci obrázok | Súvisiaci obrázok  Odd. F | Za celé CSS ide o väčšinovú spokojnosť. s dodržiavaním zvyku zaklopať pred vstupom na izbu PriSS. 100% dosahujú odd A a E, o niečo nižšie čísla B, C, no stále pozitívne hodnoty. Na odd F sa hodnoty spokojnosti pohybujú nad polovicou (62%) Oproti minulému roku sa hodnoty na oddeleniach približne zhodujú, až na odd B, kde došlo k miernemu poklesu spokojnosti. |

**10. Chutí mi jedlo navarené v našej kuchyni?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Súvisiaci obrázok | Súvisiaci obrázok  Odd. C | Za celé CSS ide o väčšinovú spokojnosť, čo je mierne zlepšenie oproti minulému roku. Na jednotlivých oddeleniach: odd. A 100%, odd. C 62%. Pozitívom je, že pokiaľ došlo k vyjadreniu nespokojnosti s chuťou jedla, tak ide len o miernu nespokojnosť. |

**11. Som spokojný s veľkosťou podávanej porcie?**

|  |  |
| --- | --- |
| Súvisiaci obrázok | Za celé CSS je väčšinová (93%) spokojnosť, oproti minulému roku pozitívny nárast o 14%, pri oddeleniach nie sú viditeľné výrazné rozdiely, oproti minulému roku pozitívnejšie hodnotenie z odd A, C a F. |

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

|  |  |
| --- | --- |
| Súvisiaci obrázok | Za CSS aj za jednotlivé oddelenia takmer 100%, oproti minulému roku len k minimálne zmeny. |

**13. Som spokojný/á s poskytovaným praním prádla?**

|  |  |
| --- | --- |
| Súvisiaci obrázok | Za celé CSS vysoká (94%) spokojnosť. Oproti minulému roku: mierny poklesu odd B (22%), odd F pozitívny posun o 21%, na oddeleniach vysoká spokojnosť. |

**14. Som spokojný/á s ponúkanými možnosťami telefonovania s príbuznými a kamarátmi aj počas pandémie Covid-19?**

|  |  |
| --- | --- |
| Súvisiaci obrázok | Za CSS väčšinové pozitívne čísla (80%), ide o mierny nárast spokojnosti o 10% oproti minulému roku. Na oddeleniach B a C menší záujem o telefonický kontakt. Oproti minulému roku nárast nezáujmu o telefonovanie na odd C (10%) a výraznejšiemu záujmu a taktiež spokojnosti na odd F (49%). |

**15. Som spokojný/á s ponúkanými kaderníckymi službami počas pandémie?**

|  |  |
| --- | --- |
| Súvisiaci obrázok | Vysoká spokojnosť za celé CSS ako aj na väčšine oddelení. O niečo menšia spokojnosť je len na odd F, napriek tomu stále v pozitívnych hodnotách. |

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

**-** sledovanie televízie a počúvanie hudby, čítanie časopisov, novín, kníh

- prechádzky, hlavne po areáli CSS, šport v areáli CSS

- kreslenie, lúštenie krížoviek, ručné práce, spoločenskými hrami

- starostlivosť o izbu a kvety, oddych na lôžku,

- fajčenie

- trávenie voľného času v kluboch, krúžkoch

- modlenie sa

- trávenie času na sociálnych sieťach – Facebook.

**17. Som spokojný/á s ponukou voľnočasových aktivít počas pandémie?**

|  |  |
| --- | --- |
| Súvisiaci obrázok | Oproti minulému roku nárast záujmu o voľnočasové aktivity o 12% za CSS, celkovo za CSS väčšina PriSS je spokojná, len 10% uvádza miernu nespokojnosť. Jednotlivé oddelenia väčšinový záujem a spokojnosť, mierna nespokojnosť na odd B (26%) a F (16%). |

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

|  |  |
| --- | --- |
| Súvisiaci obrázok | Ponúkané služby knižnice dlhodobo vykazujú nízky záujem PriSS, a to aj v čase obmedzených aktivít pre Covid 19. napriek tomu PriSS, ktorí knižnicu využívajú uvádzajú vysokú spokojnosť. |

**19. Zúčastňujem sa bohoslužieb aj v čase pandémie, keď je to povolené?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Súvisiaci obrázokSúvisiaci obrázok | Súvisiaci obrázok  Odd C | Celkovo za celé CSS aj za jednotlivé oddelenia (okrem odd C) prevažuje neúčasť na bohoslužbách. Neúčasť je vo väčšine prípadov skôr nadpolovičná, nie väčšinová. Odd C ako jediné dosahuje aspoň 50% záujem o účasť, najmenej odd B a E (26%). Ide o vyhodnotenie účasti, nie spokojnosti, na ktorú otázka nebola mierená. |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **a) aktivizácia v jedálni** | Súvisiaci obrázok | Spokojnosť PriSS je 100% vo všetkých prípadoch Za celé CSS je účasť približne ako minuloročná. Z pohľadu oddelení dlhodobo najväčšie zastúpenie je z odd C. |
| **b) bežné denné aktivizačné činnosti na oddelení** | Súvisiaci obrázok | Spokojnosť PriSS, je na úrovni 100% na jednotlivých oddeleniach ako aj za celé CSS. Oproti minulému roku menšia účasť PriSS: odd A o 30% a F o 18% a mierny nárast odd B 11%. |
| **c) aktivizačné činnosti sociálnej rehabilitácie v areály CSS** | Súvisiaci obrázok | Oproti minulému roku za celé CSS mierny aktivizácia o 10%. Jednotlivé oddelenia oproti minulému roku pozitívna aktivizácia na väčšine oddelení (najviac 36% odd C, 26% odd E, 30% odd F), okrem odd A, kde je pokles o 30%. Spokojnosť je väčšinová, minimálne výhrady na odd F a C |

**21. Ktoré kluby v rámci sociálnej rehabilitácie navštevujem?**

Účasť v kluboch je na úrovni 10 – 17%. Porovnanie klubov medzi sebou: najvyššie čísla klub prace s textilom a varenia a pečenia, najnižšie klub prác v záhrade, s prírodným materiálom a výroba šperkov. Pri porovnaní účasti s minulými rokmi nedochádza k výrazným zmenám (max 7%). Spokojnosť vo všetkých kluboch dosahuje 100%.

|  |  |
| --- | --- |
| **a) klub keramickej tvorby**  **b) klub činnostných aktivít**  **c) klub výroby upomienkových predmetov**  **d) klub prác v záhrade a s prírodným materiálom, výroba šperkov**  **d) klub prác v záhrade a s prírodným materiálom, výroba šperkov**  **e) klub práce s textilom a varenia a pečenia** | Súvisiaci obrázok |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Súvisiaci obrázok | Súvisiaci obrázok  Odd F | Celkovo za CSS pozitívne hodnoty spokojnosti. Rovnako na jednotlivých oddeleniach, kde dochádza aj k 100% spokojnosti (odd A, C). Najnižšie hodnoty odd F. |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Súvisiaci obrázok | Súvisiaci obrázok  Odd F | Celkovo za CSS výsledky pozitívne. V rámci jednotlivých oddelení vysoké hodnoty na oddelení: odd. A, C a E. Okrem odd C ide o podobné hodnoty aj v minulom roku. Odd. C si oproti minulému roku zlepšilo spokojnosť o 21%. Dlhodobejšie nižšie čísla spokojnosti zaznamenávame na odd F. |

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

Všetky pozície pozitívne ohodnotenia, zníženie je v prípade kuchárok – odd C (31%), zubár – odd F (38%) a psychiater – odd A (20%), B (33%) a F (31%). Celkovo pozície lekárov zaznamenali o niečo nižšie percentá spokojnosti s ich prístupom, napriek tomu stále v pozitívnych percentách. Oproti minulému menšie zlepšenia vo väčšine pozícií, viditeľnejšie pri „Moji lekári“ – všeobecný lekár a zubár. K negatívnej zmene došlo vo vnímaní pozície „Moji lekári – psychiater“ a kuchárky z hľadiska oddelenia C.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **P. riaditeľka** | Súvisiaci obrázok | Vysoko pozitívne hodnotenia za celé CSS aj na jednotlivých oddeleniach, porovnateľný výsledok aj v minulom roku, len s minimálnymi zmenami percent v rámci jednotlivých oddelení. |
| **Vedúca Hanka** | Súvisiaci obrázok | Takmer 100% spokojnosť na všetkých oddeleniach aj za celé CSS, rovnaký výsledok aj v minulosti. |
| **Sestra Slávka** | Súvisiaci obrázok | Pozícia zastupujúca dočasne vrchnú sestru, z toho dôvodu nemožné porovnať minulý rok. Za celé CSS vysoká spokojnosť, rovnako na väčšine oddelení. Výnimka odd B - zníženie o 20%, napriek tomu vysoké hodnoty. |
| **Moja sociálna pracovníčka** | Súvisiaci obrázok | Vysoká, nad 90% spokojnosť, na väčšine oddelení dokonca 100%, porovnateľne pozitívne v minulom roku. |
| **Kľúčový pracovník** | Súvisiaci obrázok | Vysoko pozitívne hodnotenia na všetkých oddeleniach, aj za celé CSS, nad 90%, s minulým rokom bez výrazných zmien. |
| **Zdravotné sestry** | Súvisiaci obrázok | Celkovo za celé CSS aj za jednotlivé oddelenia vysoko pozitívne hodnoty, prítomné minimálne individuálne výhrady na oddeleniami, v porovnaní s minulým rokom bez výraznej zmeny. |
| **Inštruktori sociálnej rehabilitácie** | Súvisiaci obrázok | Takmer 100% spokojnosť, porovnanie s minulým rokom nemožné – došlo k zlúčeniu dvoch pozícií, presun odpovedí „nepoznám“ z minulého roku do pozitívnych odpovedí. |
| **Moje opatrovateľky/ opatrovatelia** | Súvisiaci obrázok | Pozitívne hodnotenia na všetkých oddeleniach (nad 85%), minimálne individuálne výhrady, za celé CSS vysoko pozitívne hodnotenie. V porovnaní s minulým rokom pokles odd B o 13%. |
| **Psychiater** | Súvisiaci obrázok | Potrebné zohľadniť výmenu lekára, z toho dôvodu sa spontánne vyskytli odpovede: neprichádzam do kontaktu a pod. Rovnako otázna validita hodnotení, mohlo dôjsť k hodnoteniu bez reálnej skúsenosti. |
| **Všeobecná lekárka** | Súvisiaci obrázok | Spokojnosť vo väčšine prípadov vysoko pozitívne čísla, na dvoch oddeleniach 100%, za celé CSS 94%, zníženie iba odd A (20%) a F (14%). Oproti minulému roku mierne zhoršenie - odd A a F, naopak zlepšenie z odd B. |
| **Zubárka** | Súvisiaci obrázokSúvisiaci obrázok | Až na jednu výnimku vysoko pozitívne hodnotenia, ako na oddeleniach, tak aj za celé CSS, v hodnotách nad 90%, CSS 89%.. Výnimka - odd F, kde bola vyjadrená síce prevažujúca spokojnosť, no znížená na 62%. Oproti minulému roku pozitívny posunu odd. B a C(14-19%). |
| **Kuchárky** | Súvisiaci obrázok | Takmer 100% spokojnosť na väčšine oddelení. Celkovo za CSS vysoká 90% spokojnosť. Nespokojnosť prítomná na oddeleniach B a C, na úrovni 80% a 69% spokojnosti. V prípade odd B ide o dlhodobý trend pozorovaný napr. aj v minulom roku. V prípade odd C ide o zmenu oproti minulému roku. |
| **Upratovačky** | Súvisiaci obrázok | Oproti minulému roku pozitívny posun, hlavne odd. A a F, celkovo vysoko pozitívne percentá, vo väčšine prípadov 100%. |

**25. Zamestnanci na mojom oddelení:**

Za celé CSS pozitívne percentá – 80% a viac. Oproti minulému roku viaceré zmeny - do 20%. Výrazný posun v prípade otázky: „Majú na mňa čas?“ na odd. F - oproti minulému roku pozitívny nárastu o 33%.

Otázka zameraná na kričanie zamestnancov uvedená len v tabuľkových hodnotách, ponechávame bez interpretácie, keďže došlo k zisteniu rozporov v jej formulovaní/pochopení vzhľadom na otázku zameranú na pokojný tón hlasu zamestnancov. Získané výsledky sa ukázali ako nevalídne.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **a) Majú na mňa čas?** | Súvisiaci obrázok | Za celé CSS aj za jednotlivé oddelenia vysoko pozitívne percentá, až 100%. Oproti minulému roku pozitívny posun na odd. F – nárast o 33%. |
| **b) Odpovedajú na moje otázky?** | Súvisiaci obrázok | Všetky oddelenia aj celkovo celé CSS v pozitívnych hodnotách, na väčšine nad 90%, odd B 80%, čo je zároveň pokles oproti minulému roku o 20%. Oproti minulému roku zmena aj odd F - pozitívny nárast o 22%. |
| **c) Správajú sa ku mne slušne?** | Súvisiaci obrázok | Vysoko pozitívne na všetkých oddeleniach, dosiahnuté takmer všade 100%, oproti minulému roku menšie pozitívne posuny na odd A a C. |
| **d) Cítim sa pri nich dobre?** | Súvisiaci obrázok | Takmer na všetkých oddeleniach vysoko pozitívne - nad 90%, výnimkou odd B s 87%, čo je rovnako pokles o 13% oproti minulému roku. Napriek tomu ide stále o pozitívne hodnotenie oddelenia. V roku 2020 mierne pozitívny nárast spokojnosti na oddeleniach C a F. |
| **e) Rozprávajú so mnou - pokojným hlasom?** | Súvisiaci obrázok | Za celé CSS pozitívnych 93%, podobne aj v minulom roku. Jednotlivé oddelenia oproti minulému roku: zlepšenie odd. A (20% a F (11%), zhoršenie odd. B (20%). Napriek tomu na väčšine oddelení pozitívne hodnoty nad 90%, odd. B 80%. |
| **g) Rozprávajú so mnou - kričia?** | Súvisiaci obrázok | Dochádza k rozporom na väčšine oddelení. Na jednej strane väčšinový názor o pokojnom rozprávaní, v zapätí na viacerých oddeleniach (C, B, F) uvádzajú 30 – 40% hodnotení, že zamestnanci kričia. Uvedené je však v rozpore. Z toho dôvodu uvažujeme o nepochopení otázky, resp. jej zmätočnom zadaní. |

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

Dve kategórie odpovedí:

1. Pozitívne konštatovanie spokojnosti / bez potreby zmeny.
2. Konkrétne návrhy na zmenu vo forme kritiky: chýba zamestnancom trpezlivosť, rozprávať tichšie, úprimnosť, ústretovosť, jednotný prístup.

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

|  |  |
| --- | --- |
| Súvisiaci obrázok | Informovanosť o *Rade* je približne polovičná, oproti minulému roku bez zmeny. Medzi oddeleniami sú rozdiely. Odd. E a F približne polovičnú informovanosť, odd. E s pozitívnym nárastom o 28%. Odd. A a C  približne rovnako vysokú mieru informovanosti (A 90%), (C 70-79%). Oddelenie B pokles v informovanosti o 28%. Spokojnosť s Radou je 100%. |

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

|  |  |
| --- | --- |
| Súvisiaci obrázok | Rozdiely v informovanosti: tri odd. takmer 100% (A, B, E), dve odd. 62%, pričom pri obidvoch ide o pokles oproti minulému roku (odd. C o 17%, odd. F o 27%). Za celé CSS sa hodnoty informovanosti 80%, oproti minulému roku pokles o 10%. Spokojnosť s formou podávania podnetov a sťažností 100%. |

V Batizovciach, 30.06.2021.