****

**Vyhodnotenie dotazníka spokojnosti prijímateľa sociálnej služby**

**v CSS Domov pod Tatrami - Útulok za rok 2021**

Prijímatelia boli požiadaní o anonymné vyplnenie dotazníka spokojnosti, ktorého cieľom bolo zmapovať spokojnosť, prípadne nespokojnosť s poskytovanými službami v CSS – Útulok vo Svite. Z 37 prijímateľov dotazník vyplnilo 35, čo predstavuje 94,59 %.

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 35 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 35 prijímateľov sociálnej služby. Z odpovedí vyplýva, že poskytovanie sociálnej služby využilo 12 prijímateľov vo veku do 30 rokov, rovnako 12 prijímateľov bolo vo veku nad 59 rokov, menej 5 prijímateľov bolo vo veku od 50 rokov do 59 rokov, 3 prijímatelia uviedli vek od 30 do 39 rokov a rovnako 3 prijímatelia boli vo veku od 40 do 49 rokov.

Graf č. 3 Otázka č. 3

Na otázku č. 3 odpovedalo 35 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 35 prijímateľov 29 uviedlo hodnotenie 1 – výborne, 4 prijímatelia uviedli hodnotenie 2 – veľmi dobre, 2 prijímatelia uviedli hodnotenie 3 – dobre. Nespokojnosť s veľkosťou izby neuviedol žiaden prijímateľ sociálnej služby.

Graf č. 5 Otázka č. 4

Z odpovedí prijímateľov vyplýva, že vybavenie izby v ktorej bývajú hodnotili prevažne pozitívne nakoľko z 35 prijímateľov 27 uviedlo hodnotenie 1 – výborne, 6 prijímatelia uviedli hodnotenie 2 – veľmi dobre, 2 prijímatelia uviedli hodnotenie 3 – dobre. Nespokojnosť s vybavením izby neuviedol žiaden prijímateľ sociálnej služby.

Graf č. 6 Otázka č. 4

Z odpovedí prijímateľov vyplýva, že pocit svojho vlastného súkromia v izbe v ktorej bývajú hodnotenie 1 – výborne uviedlo 22 prijímateľov sociálnej služby, 8 prijímatelia uviedli hodnotenie 2 – veľmi dobre, 3 prijímatelia uviedli hodnotenie 3 – dobre. Nespokojnosť, resp. dostatočnú spokojnosť hodnotenie 4 a 5 neuviedol žiaden prijímateľ sociálnej služby.

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 35 prijímateľov 32 prijímateľov uviedlo hodnotenie 1 – výborne, 2 prijímatelia uviedli hodnotenie 2 – veľmi dobre a 1 prijímateľ uviedol hodnotenie 3 – dobre.

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

* „nič“
* „zrkadlo v izbe“
* „televízor v izbe“
* „chladničku v izbe“
* „wifi v izbe“
* „spolubývajúcu“
* „so službami som spokojná, nemám žiadne výhrady“

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

Graf č. 8 Otázka č. 5

Na otázku odpovedalo 35 prijímateľov sociálnej služby. Z odpovedí vyplýva, že väčšina prijímateľov vyjadrila spokojnosť s vybavením samoobslužnej kuchynky v zariadení, nakoľko 24 prijímateľov uviedlo hodnotenie 1 – výborne, 7 prijímateľov uviedlo hodnotenie 2 – veľmi dobre a 4 prijímatelia uviedli hodnotenie 3 – dobre.

Graf č. 9 Otázka č. 5

Na otázku odpovedalo 35 prijímateľov sociálnej služby. Z odpovedí vyplýva, že väčšina prijímateľov vyjadrila spokojnosť s vybavením spoločenskej miestnosti v zariadení, nakoľko 29 prijímateľov uviedlo hodnotenie 1 – výborne, 4 prijímatelia uviedli hodnotenie 2 – veľmi dobre a 2 prijímatelia hodnotenie 3 – dobre.

Graf č. 10 Otázka č. 5

Na otázku odpovedalo 35 prijímateľov sociálnej služby. Z odpovedí vyplýva, že väčšina prijímateľov vyjadrila spokojnosť s vybavením na pranie, žehlenie a údržbu bielizne a šatstva v zariadení, nakoľko 29 prijímateľov uviedlo hodnotenie 1 – výborne, 4 prijímatelia uviedli hodnotenie 2 – veľmi dobre a 2 prijímatelia uviedli hodnotenie 3 - dobre. Nespokojnosť, resp. dostatočnú spokojnosť s vybavením na pranie, žehlenie a údržbu bielizne a šatstva v zariadení hodnotenie 4 a 5 neuviedol žiaden prijímateľ sociálnej služby.

Graf č. 11 Otázka č. 5

Na otázku odpovedalo 35 prijímateľov sociálnej služby. Z odpovedí vyplýva, že väčšina prijímateľov vyjadrila spokojnosť s priestormi na vykonávanie základnej osobnej hygieny v zariadení, nakoľko 28 prijímateľov uviedlo hodnotenie 1 – výborne, 5 prijímatelia uviedli hodnotenie 2 – veľmi dobre a 2 prijímatelia uviedli hodnotenie 3 – dobre. Nespokojnosť s priestormi na vykonávanie základnej osobnej hygieny neuviedol žiaden prijímateľ.

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

* „nič“
* „nové hrnce do samoobslužnej kuchynky“

Graf č. 12 Otázka č. 6

Na otázku č. 6 odpovedalo 35 prijímateľov sociálnej služby. Z odpovedí vyplýva, že všetci prijímatelia vyjadrili spokojnosť s možnosťou využívať samoobslužnú kuchynku na prípravu stravy podľa vlastnej chuti.

*Komentáre k otázke č. 6 – chcela/chcel by som ... neboli prijímateľmi uvedené žiadne*

Graf č. 13 Otázka č. 7

Na otázku č. 7 odpovedalo 35 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 uviedli 3 prijímatelia sociálnej služby.

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

* „televízor v izbe“

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

*Komentáre prijímateľov k otázke č. 8*

* „pozeraním televízora a na mobile“
* „s rodinou v prírode“
* „navštevovaním rodiny“
* „prácou v záhrade“
* „prechádzkami po okolí“
* „stretnutím s kazateľom“
* „stretávaním sa s kamarátmi“
* „v krčme s kamarátmi pri poháriku“
* „výletmi s priateľmi“
* „pozeraním na šport“
* „na výlete s priateľkou“
* „nakupovaním“
* „čítaním, pozeraním televízora“
* „vychádzkami“
* „vonku pri teplom počasí“
* „v tichom prostredí“
* „v práci, varením“
* „chodením do Tatier, cvičením, modlením“
* „čítaním, chodením na prechádzky“
* „oddychom“
* „s rodinou“
* „s priateľkou si rád pozriem film“

**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 35 prijímateľov sociálnej služby. Z odpovedí vyplýva, že prijímatelia vyjadrili spokojnosť s vystupovaním riaditeľky voči ním, nakoľko 25 prijímateľov uviedlo hodnotenie 1 – výborne a 2 prijímatelia uviedli hodnotenie 2 – veľmi dobre. 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 8 prijímateľov sociálnej služby.

Graf č. 15 Otázka č. 9

Na otázku odpovedalo 35 prijímateľov sociálnej služby. Z odpovedí vyplýva, že 19 prijímatelia vyjadrili spokojnosť s tým, že riaditeľka si nájde čas, ak sa na ňu obrátia, nakoľko uviedli hodnotenie 1 – výborne a 2 prijímatelia uviedli hodnotenie 2 – veľmi dobre. 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 14 prijímateľov sociálnej služby.

Graf č. 16 Otázka č. 9

Na otázku odpovedalo 35 prijímateľov sociálnej služby. Z odpovedí vyplýva, že väčšina prijímateľov vyjadrila spokojnosť s tým, že sociálne pracovníčky zariadenia vystupujú slušne a profesionálne voči prijímateľom, nakoľko 33 prijímateľov uviedlo hodnotenie 1 – výborne a 2 prijímatelia sociálnej služby uviedli hodnotenie 2 – veľmi dobre.

Graf č. 17 Otázka č. 9

Na otázku odpovedalo 35 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 33 prijímateľov uviedlo hodnotenie 1 – výborne a 2 prijímatelia sociálnej služby uviedli hodnotenie 2 – veľmi dobre.

Graf č. 18 Otázka č. 9

Na otázku odpovedalo 35 prijímateľov sociálnej služby. Z odpovedí vyplýva, že väčšina prijímateľov vyjadrila spokojnosť s tým, že domovníci - údržbári zariadenia vystupujú voči prijímateľom slušne a profesionálne, nakoľko 32 prijímateľov uviedlo hodnotenie 1 – výborne a 2 prijímatelia hodnotenie 2 – veľmi dobre. Hodnotenie \* - neviem posúdiť uviedol 1 prijímateľ sociálnej služby.

Graf č. 19 Otázka č. 9

Na otázku odpovedalo 35 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 32 prijímateľov uviedlo hodnotenie 1 – výborne a 2 prijímatelia hodnotenie 2 – veľmi dobre. Hodnotenie \* - neviem posúdiť uviedol 1 prijímateľ sociálnej služby.

Graf č. 20 Otázka č. 10

Na otázku č. 10 odpovedalo 35 prijímateľov sociálnej služby. Z odpovedí vyplýva, že prijímatelia vyjadrili spokojnosť s možnosťou návštevy svojho lekára, ak to potrebujú, nakoľko 35 prijímateľov odpovedalo kladne. Negatívna odpoveď nebola zaznamenaná.

Graf č. 21 Otázka č. 11

Na otázku č. 11 odpovedalo 35 prijímateľov sociálnej služby. Z odpovedí vyplýva, že prijímatelia vyjadrili spokojnosť s dostupnosťou rôznych služieb v blízkom okolí zariadenia, nakoľko 35 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 34 prijímateľov sociálnej služby. Z odpovedí vyplýva, že väčšina prijímateľov vyjadrila spokojnosť s poskytovaním nevyhnutného ošatenia a obuvi v zariadení, nakoľko 34 prijímateľov odpovedalo kladne. Nespokojnosť s poskytovaním nevyhnutného ošatenia a obuvi v zariadení nevyjadril žiaden prijímateľ sociálnej služby.

*Komentáre k otázke č. 12 – chcela/chcel by som ... neboli prijímateľmi uvedené žiadne*

Graf č. 23 Otázka č. 13

Na otázku č. 13 odpovedalo 35 prijímateľov sociálnej služby. Z odpovedí vyplýva, že väčšina prijímateľov vie akým spôsobom môže podať podnet, sťažnosť alebo pripomienku, nakoľko 33 prijímateľov odpovedalo kladne. Zápornú odpoveď uviedli 2 prijímatelia sociálnej služby. Celkovo ide o pozitívny výsledok s vysokou informovanosťou.

Graf č. 24 Otázka č. 14

 Na otázku č. 14 odpovedalo 35 prijímateľov sociálnej služby. Hodnotenie atmosféry v zariadení zo strany prijímateľov sociálnej služby bolo celkovo pozitívne, nakoľko 24 prijímateľov uviedlo, že atmosféra v zariadení je veľmi dobrá, hodnotenie - skôr dobrá uviedlo 10 prijímateľov sociálnej služby a 1 prijímateľ hodnotil 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 35 prijímateľov sociálnej služby. Väčšina z nich - 33 prijímateľov sociálnej služby by zariadenie Útulku vo Svite odporučilo svojím známym, priateľom alebo ľuďom v nepriaznivej sociálnej situácií z dôvodu straty bývania.

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, 14. 01. 2022

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

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

 Mgr. Lucia Bystrická, sociálna pracovníčka .....................................

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