****

**Vyhodnotenie dotazníkov spokojnosti prijímateľov sociálnej služby v CSS Domov pod Tatrami - Útulok za rok 2022**

Prijímatelia boli požiadaní o anonymné vyplnenie dotazníka spokojnosti, ktorého cieľom bolo zmapovať spokojnosť, prípadne nespokojnosť s poskytovanými službami v CSS – Útulok vo Svite. Z 26 prijímateľov dotazník vyplnilo 19, čo predstavuje 73,07 %.

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 19 prijímateľov sociálnej služby. Z odpovedí prijímateľov vyplýva, že poskytovanie sociálnej služby v Útulku vo Svite využilo v hodnotenom období viac žien ako mužov.

Graf č. 2 Otázka č. 2

Na otázku č. 2 odpovedalo 19 prijímateľov sociálnej služby. Z odpovedí vyplýva, že poskytovanie sociálnej služby využilo najviac - 7 prijímateľov vo veku do 30 rokov, menej 5 prijímateľov bolo vo veku od 40 rokov do 49 rokov, 3 prijímatelia uviedli vek od 50 do 59 rokov a rovnako 3 prijímatelia uviedli vek nad 59 rokov, najmenej iba 1 prijímateľ sociálnej služby uviedol vek od 30 do 39 rokov.

Graf č. 3 Otázka č. 3

Na otázku č. 3 odpovedalo 19 prijímateľov sociálnej služby. Z odpovedí vyplýva, že poskytovanie sociálnej služby v Útulku vo Svite využilo v hodnotenom období viac prijímateľov s dieťaťom ako prijímateľov jednotlivcov.

**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 prijímatelia pozitívne nakoľko 19 prijímateľov uviedlo hodnotenie 1 – výborne. 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 prijímatelia pozitívne nakoľko 19 prijímateľov uviedlo hodnotenie 1 – výborne. 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 býva, má 15 prijímateľov sociálnej služby, nakoľko uviedli hodnotenie 1 – výborne, 3 prijímatelia uviedli hodnotenie 2 – veľmi dobre, 1 prijímateľ uviedol 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, 19 prijímateľov vyjadrilo spokojnosť nakoľko uviedlo hodnotenie 1 – výborne. Nespokojnosť, resp. dostatočnú spokojnosť hodnotenie 4 a 5 neuviedol žiaden prijímateľ sociálnej služby.

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

* „nič“
* „nemenil by som nič“
* „chcel by som byť sám na izbe“
* „nič, lebo som sama spokojná“

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

Graf č. 8 Otázka č. 5

Na otázku odpovedalo 19 prijímateľov sociálnej služby. Z odpovedí vyplýva, že prijímatelia vyjadrili spokojnosť s vybavením samoobslužnej kuchynky v zariadení, nakoľko 19 prijímateľov uviedlo hodnotenie 1 – výborne.

Graf č. 9 Otázka č. 5

Na otázku odpovedalo 19 prijímateľov sociálnej služby. Z odpovedí vyplýva, že prijímatelia vyjadrili spokojnosť s vybavením spoločenskej miestnosti v zariadení, nakoľko 19 prijímateľov uviedlo hodnotenie 1 – výborne.

Graf č. 10 Otázka č. 5

Na otázku odpovedalo 19 prijímateľov sociálnej služby. Z odpovedí vyplýva, že prijímatelia vyjadrili spokojnosť s vybavením na pranie, žehlenie a údržbu bielizne a šatstva v zariadení, nakoľko 19 prijímateľov uviedlo hodnotenie 1 – výborne. 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 19 prijímateľov sociálnej služby. Z odpovedí vyplýva, že väčšina prijímateľov vyjadrila spokojnosť s priestormi na vykonávanie základnej osobnej hygieny v zariadení, nakoľko 18 prijímateľov uviedlo hodnotenie 1 – výborne a 1 prijímateľ uviedol hodnotenie 2 – veľmi dobre. Nespokojnosť s priestormi na vykonávanie základnej osobnej hygieny neuviedol žiaden prijímateľ.

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

* „nič“

Graf č. 12 Otázka č. 6

Na otázku č. 6 odpovedalo 19 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 19 prijímateľov sociálnej služby. Z odpovedí vyplýva, že väčšina prijímateľov sa vyjadrila, že má dostatok podmienok pre záujmovú činnosť, nakoľko 18 prijímateľov odpovedalo kladne. Nespokojnosť s dostatkom podmienok pre záujmovú činnosť uviedol 1 prijímateľ sociálnej služby.

*Komentáre k otázke č. 7 – chcela/chcel by som ... neboli prijímateľmi uvedené žiadne*

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

*Komentáre prijímateľov k otázke č. 8*

* „so synom von alebo v spoločenskej miestnosti“
* „prácou“
* „v prírode“
* „prácou v záhrade“
* „na prechádzke vonku s deťmi alebo oddychom na izbe“
* „v spoločenskej miestnosti alebo na prechádzke vonku s deťmi“
* „starostlivosť o chlapca a predaj pouličného časopisu“
* „s deťmi na telefóne“
* „pozeranie TV“
* „pozeranie TV, varenie, relax“
* „šport, príroda“
* „hrať na harmonike“
* „prechádzky“
* „mám svoj internet, takže som rada, že naň mám svoj čas pre meditácie atď...“
* „čítanie“
* „krížovky, prechádzky“
* „chodením do Tatier, cvičením, modlením“
* „čítaním, chodením na prechádzky“
* „prechádzky“

**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 19 prijímateľov sociálnej služby. Z odpovedí vyplýva, že prijímatelia vyjadrili spokojnosť s vystupovaním riaditeľky voči nim, nakoľko 16 prijímateľov uviedlo 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 uviedli 3 prijímatelia sociálnej služby.

Graf č. 15 Otázka č. 9

Na otázku odpovedalo 19 prijímateľov sociálnej služby. Z odpovedí vyplýva, že 15 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 uviedli 4 prijímatelia sociálnej služby.

Graf č. 16 Otázka č. 9

Na otázku odpovedalo 19 prijímateľov sociálnej služby. Z odpovedí vyplýva, že prijímatelia vyjadrili spokojnosť s tým, že sociálne pracovníčky zariadenia vystupujú slušne a profesionálne voči prijímateľom, nakoľko 19 prijímateľov uviedlo hodnotenie 1 – výborne.

Graf č. 17 Otázka č. 9

Na otázku odpovedalo 19 prijímateľov sociálnej služby. Z odpovedí vyplýva, že prijímatelia vyjadrili spokojnosť s tým, že sociálne pracovníčky zariadenia si nájdu čas, ak sa prijímatelia na nich obrátia, nakoľko 19 prijímateľov uviedlo hodnotenie 1 – výborne.

Graf č. 18 Otázka č. 9

Na otázku odpovedalo 19 prijímateľov sociálnej služby. Z odpovedí vyplýva, že väčšina prijímateľov vyjadrila spokojnosť s tým, že domovníci - údržbári zariadenia vystupujú voči prijímateľom slušne a profesionálne, nakoľko 18 prijímateľov uviedlo hodnotenie 1 – výborne a 1 prijímateľ hodnotenie 2 – veľmi dobre.

Graf č. 19 Otázka č. 9

Na otázku odpovedalo 19 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 17 prijímateľov uviedlo hodnotenie 1 – výborne a 1 prijímateľ hodnotenie 2 – veľmi dobre. Hodnotenie \* - neviem posúdiť uviedol 1 prijímateľ sociálnej služby.

Graf č. 20 Otázka č. 10

Na otázku č. 10 odpovedalo 19 prijímateľov sociálnej služby. Z odpovedí vyplýva, že prijímatelia vyjadrili spokojnosť s možnosťou návštevy svojho lekára, ak to potrebujú, nakoľko 19 prijímateľov odpovedalo kladne. Negatívna odpoveď nebola zaznamenaná.

Graf č. 21 Otázka č. 11

Na otázku č. 11 odpovedalo 19 prijímateľov sociálnej služby. Z odpovedí vyplýva, že prijímatelia vyjadrili spokojnosť s dostupnosťou rôznych služieb v blízkom okolí zariadenia, nakoľko 19 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 19 prijímateľov sociálnej služby. Z odpovedí vyplýva, že väčšina prijímateľov vyjadrila spokojnosť s poskytovaním nevyhnutného ošatenia a obuvi v zariadení, nakoľko 19 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 19 prijímateľov sociálnej služby. Z odpovedí vyplýva, že väčšina prijímateľov vie, akým spôsobom môže podať podnet, sťažnosť alebo pripomienku, nakoľko 15 prijímateľov odpovedalo kladne. Zápornú odpoveď uviedli 4 prijímatelia sociálnej služby.

Graf č. 24 Otázka č. 14

Na otázku č. 14 odpovedalo 17 prijímateľov sociálnej služby. Hodnotenie atmosféry v zariadení zo strany prijímateľov sociálnej služby bolo prevažne pozitívne, nakoľko 9 prijímateľov uviedlo, že atmosféra v zariadení je veľmi dobrá, hodnotenie - skôr dobrá uviedli 4 prijímatelia sociálnej služby a 4 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 19 prijímateľov sociálnej služby. Prijímatelia sociálnej služby by zariadenie Útulku vo Svite odporučili svojim známym, priateľom alebo ľuďom v nepriaznivej sociálnej situácii 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, 16. 01. 2023

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

Spolupracovala: Mgr. Lucia Bystrická, sociálna pracovníčka .....................................

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