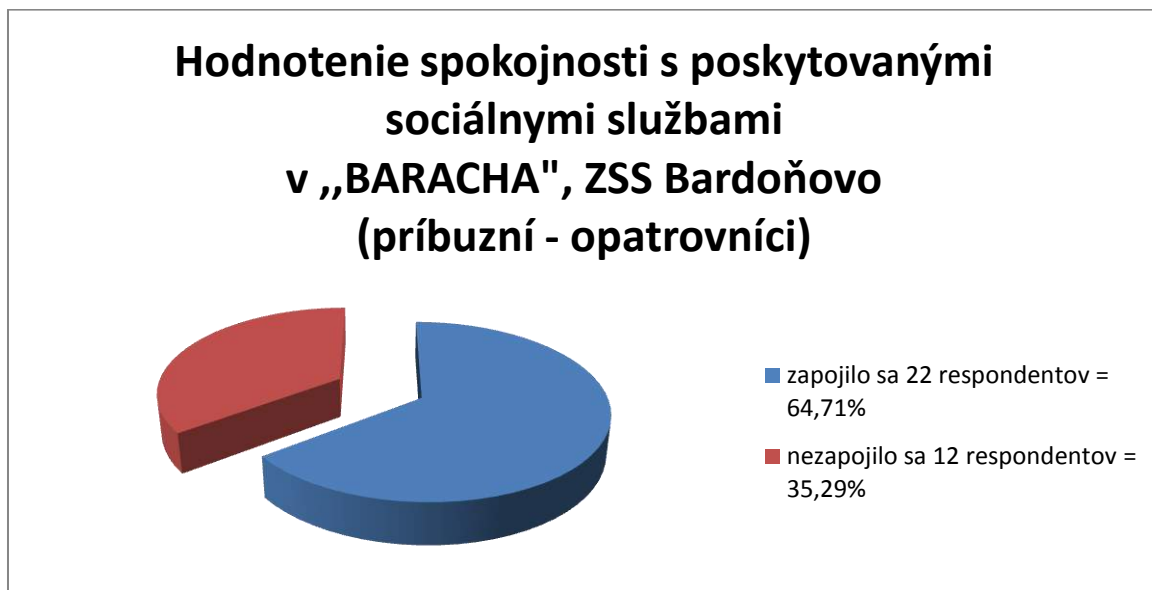


Vyhodnotenie dotazníka spokojnosti s poskytovanými sociálnymi službami v „BARACHA“, ZSS Bardoňovo

Zariadenie zostavilo dva druhy dotazníkov na zistenie spokojnosti s poskytovanými sociálnymi službami. Prvý typ dotazníka bol určený pre príbuzných a opatrovníkov, druhý typ bol určený pre obyvateľov zariadenia. V anonymných dotazníkoch mali možnosť všetci respondenti ohodnotiť kvalitu poskytovaných sociálnych služieb v „BARACHA“, ZSS Bardoňovo.

1. typ dotazníka pre príbuzných a opatrovníkov : Písomnou formou zariadenie oslovilo 34 príbuzných a opatrovníkov obyvateľov zariadenia o vyplnenie anonymného dotazníka na zistenie spokojnosti s poskytovanými sociálnymi službami. Do hodnotenia spokojnosti sa zapojilo 22 príbuzných – opatrovníkov, jeden dotazník sa vrátil nevyplnený. Percentuálna návratnosť dotazníka spokojnosti s poskytovanými sociálnymi službami je 64,71%.



V časti A / Spokojnosť s prostredím a informovanosťou boli označené nasledujúce možnosti:

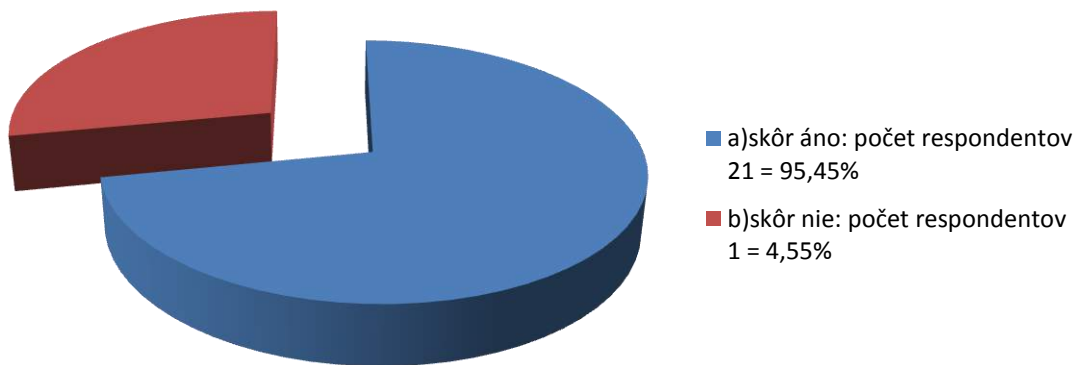
V otázke č. 1 *Ste spokojný/á s celkovým prostredím a vybavenosťou nášho zariadenia?*

Možnosť a) Skôr áno označilo 21 respondentov, možnosť b) skôr nie označil 1 respondent.

V otázkach: *Čo sa Vám konkrétne páči?*, vyjadrili respondenti celkovú spokojnosť, ale zároveň konkretizovali, že sa im páči zariadenie, vybavenosť bytov a jedálne, okolie, park, altánok, rekonštrukcia budov, zodpovedný prístup ku klientom, vynikajúca starostlivosť, služby poskytovateľa, podujatia, šport a IT vzdelávanie.

Čo sa Vám konkrétne nepáči?, respondenti poznamenali, že podľa ich názoru chýba miestnosť na telocvičňu, priestory na pracovné činnosti a pec.

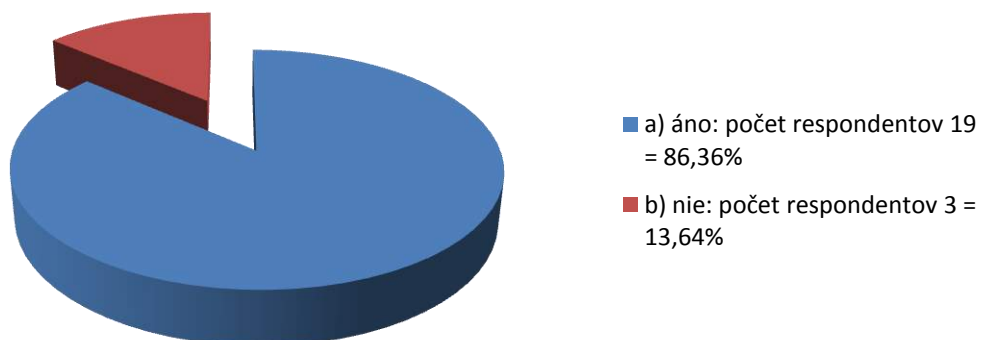
Časť A / otázka č. 1 Ste spokojný/á s celkovým prostredím a vybavenosťou nášho zariadenia?



V otázke č. 2 *Viete, ako Váš príbuzný v zariadení býva? Videli ste izbu?*

Možnosť a) áno označilo 19 respondentov, možnosť b) nie označili 3 respondenti.

Časť A / otázka č. 2 Viete, ako Váš príbuzný v zariadení býva? Videli ste izbu?



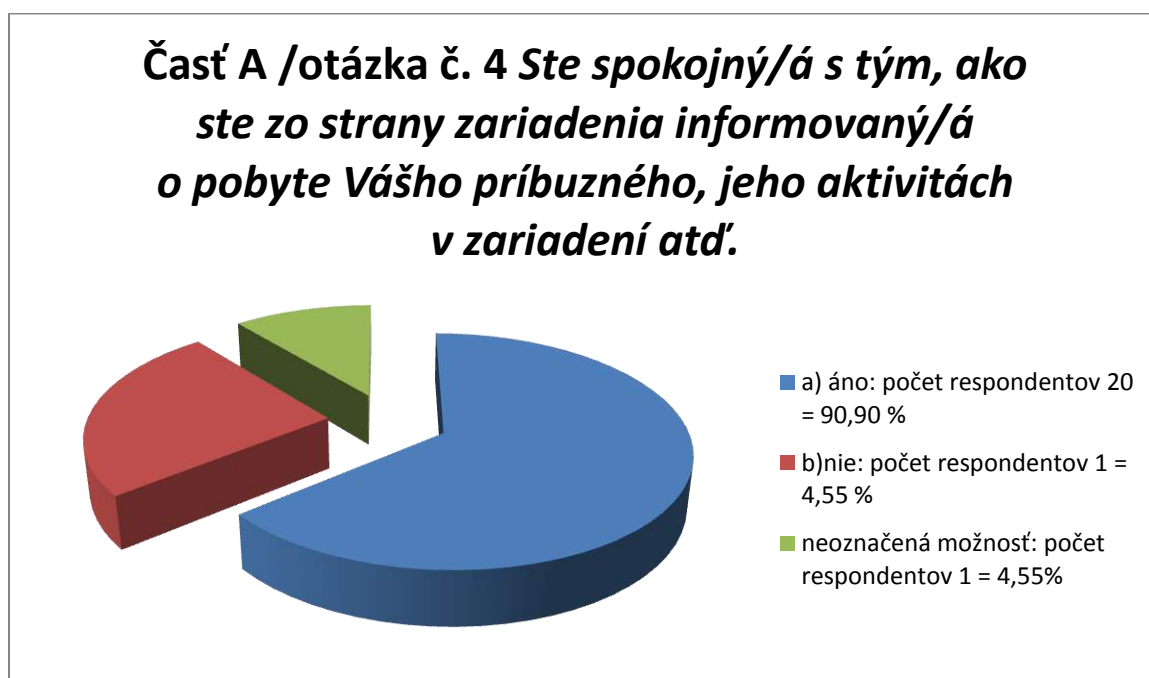
V otázke č. 3 *Pokiaľ ste izbu videli, ako sa Vám páči, Dalo by sa niečo zlepšiť?*

Na otázku odpovedali len niektorí respondenti odpoveďami typu: páči sa mi; som spokojný; čistota, poriadok na izbe to je dobré, ale pre 3 ľudí je to malá izba; izba je praktická, trochu malá; bez námietok; myslím, že postačuje a menej osôb na izbe;

V otázke č. 4 *Ste spokojný/á s tým, ako ste zo strany zariadenia informovaný/á o pobyte Vášho príbuzného, jeho aktivitách v zariadení atď.*

Možnosť a) áno označilo 20 respondentov, možnosť b) označil 1 respondent. Jeden respondent neoznačil žiadnu z možností a poznamenal, že je ho odpoveď je skôr medzi áno a nie.

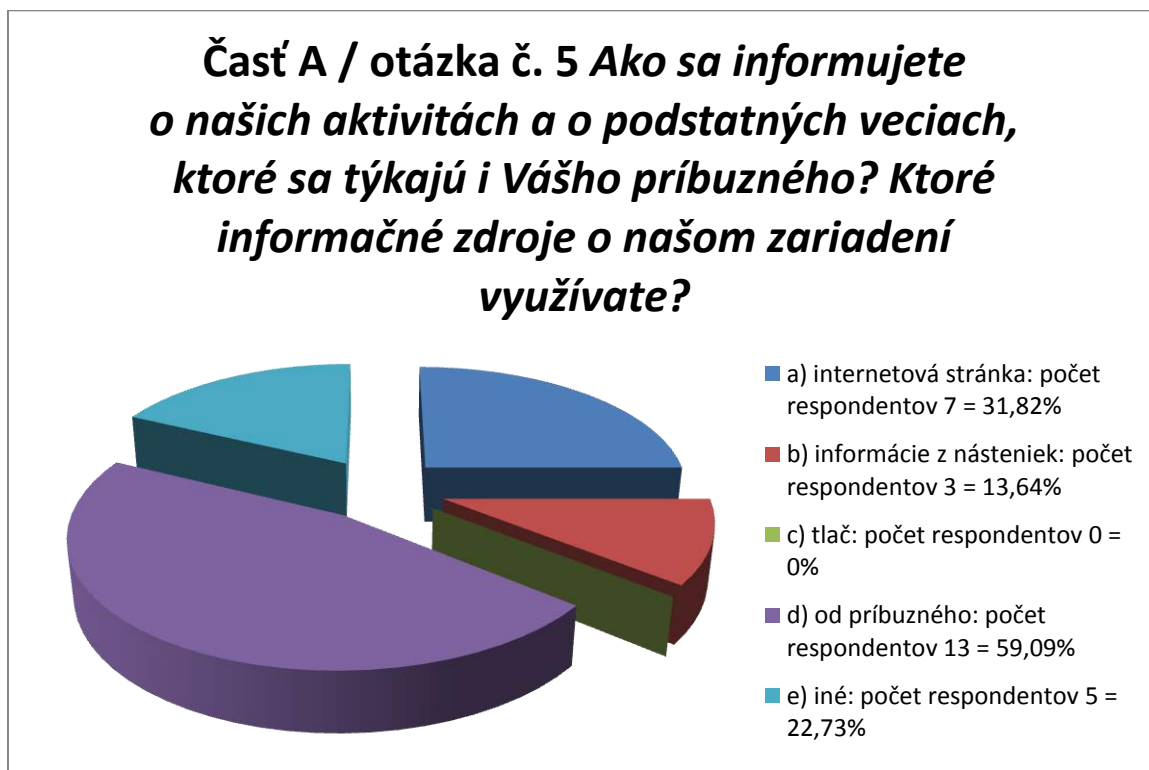
Pripomienky: Jeden respondent do pripomienky uviedol, že so zariadením komunikuje iba počas návštev y pri podpise dokumentov.



V otázke č. 5 *Ako sa informujete o našich aktivitách a o podstatných veciach, ktoré sa týkajú i Vášho príbuzného? Ktoré informačné zdroje o našom zariadení využívate?*

V odpovediach respondenti označovali viac ako jednu odpoveď, avšak dvaja respondenti neoznačili žiadnu s možností. Možnosť a) internetová stránka označilo 7 respondentov,

možnosť b) informácie z nástieniek označili 3 respondenti, možnosť c) tlač neoznačil nikto, možnosť d) od príbuzného označilo 13 respondentov a v možnosti e) iné 5 respondenti uviedli, ako informačný zdroj zamestnancov/personál a to osobne alebo telefonicky.

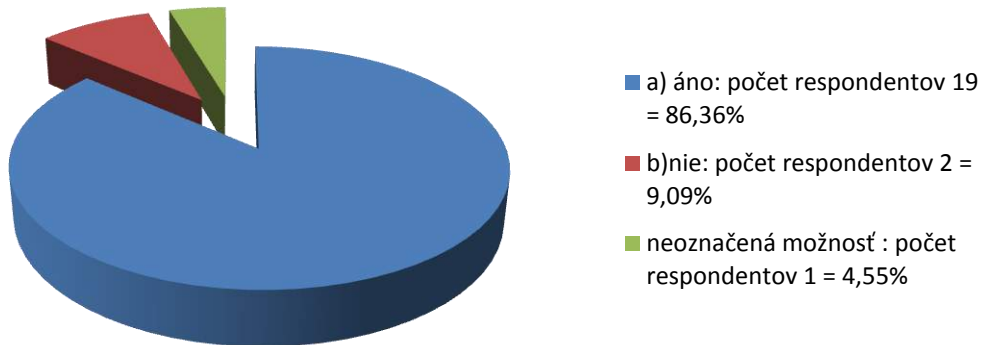


V otázke č. 6 *Je podľa Vášho názoru prezentácia „BARACHA“, Zariadenia sociálnych služieb Bardoňovo na verejnosti dostatočná?*

Možnosť a) áno označilo 19 respondentov, možnosť b) nie označili 2 respondenti. Jeden respondent odpoveď neoznačil, ako uviedol z dôvodu, že nepozná marketingové ciele ZSS, takže nevie, či je vzhľadom k nim propagácia dostatočná.

Pripomienky: Jeden respondent uviedol, že by sa zariadenie malo viac prezentovať svojimi prácami.

Časť A / otázka č. 6 Je podľa Vášho názoru prezentácia „BARACHA“, Zariadenia sociálnych služieb Bardoňovo na verejnosti dostatočná?



V časti B / Ponuka služieb a aktivít boli označené nasledujúce možnosti:

V otázke č. 1 *Aké sú Vaše očakávania od našich služieb? Prečo by sme tu pre Vášho príbuzného mali byť? Aké služby od nás potrebujete najviac?*

Na otázku neodpovedali všetci respondenti. Ako očakávania niektorí respondenti uviedli:

- že zariadenie poskytne príbuznému služby v rozsahu ako je za ne platené, a že jeho stav bude stabilizovaný, respondentka by ocenila viac aktivity pri informovaní
- zabezpečenie celodennej starostlivosti
- aby bol v spoločnosti ľudí a mal vytvorený pravidelný denný režim bežných činností
- vynikajúcu starostlivosť
- nepretržitú starostlivosť a zapájanie do činností
- hlavne dozor a vždy poskytnutú pomoc v prípade potreby
- ubytovanie, stravovanie, terapie, voľno časové aktivity

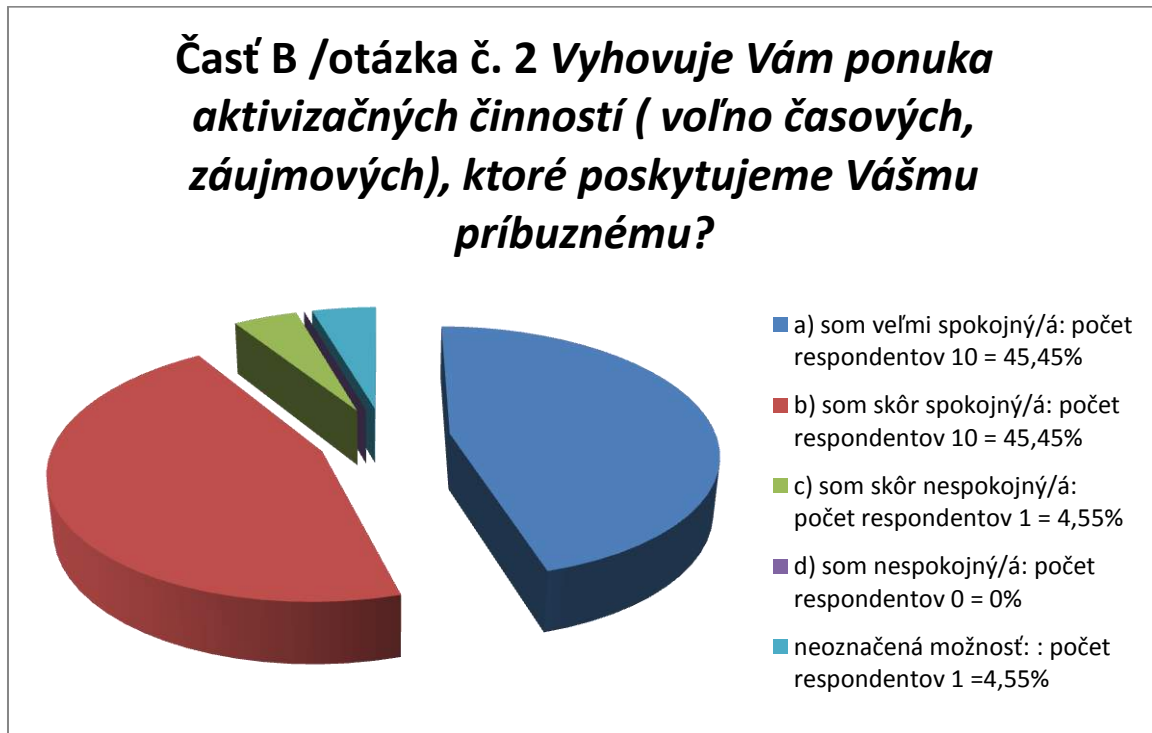
Jeden respondent uviedol – slabá hygiena – málo pracovníkov, chýbajú sestry a špeciálne sestry.

V otázke č. 2 *Vyhovuje Vám ponuka aktivizačných činností (voľno časových, záujmových), ktoré poskytujeme Vášmu príbuznému?*

Možnosť a) som veľmi spokojný/á označilo 10 respondentov, možnosť b) som skôr spokojný/á označilo 10 respondentov, možnosť c) som skôr nespokojný/á označil 1

respondent, možnosť d) som veľmi nespokojný/á neoznačil nikto. Ani jednu z uvedených možností označil jeden respondent.

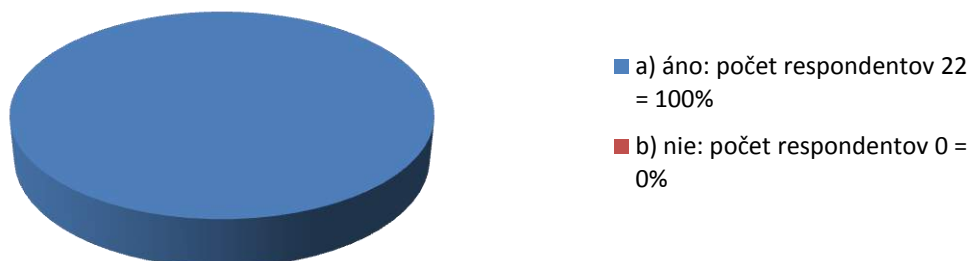
V podotázke *Prečo?* Respondenti uviedli, že majú málo informácií o tom, čo robia PSS v zariadení; uvítali by tiež viac návštev kultúrnych podujatí; aby príbuzný bol zapájaný viac do voľno časových aktivít; aby sa zapájali aj vedúce, a aby bol menší počet ľudí v skupine; tiež viac návštev kultúrnych podujatí a privítali by viac terapií.



V otázke č.3 *Aký je Váš názor na zapájanie prijímateľov sociálnych služieb do bežných prác (napr. malé upratanie izby, starostlivosť o spoločné prostredie, práca v záhrade atď.)?*

Všetci respondenti označili možnosť a) áno, pokiaľ zvládnu určité činnosti spojené so starostlivosťou o svoju osobu a svoje okolie, ide o čo najdlhšie zachovávanie určitých schopností. Jeden z respondentov k otázke poznamenal, že nie sú tu len mentálne zaostalí, ale aj ľudia, s ktorými sa dá pracovať, ale spoločne, nie každý zvlášť, v prospech ZSS.

Časť B / otázka č.3 Aký je Váš názor na zapájanie prijímateľov sociálnych služieb do bežných prác (napr. malé upratanie izby, starostlivosť o spoločné prostredie, práca v záhrade atď.)?

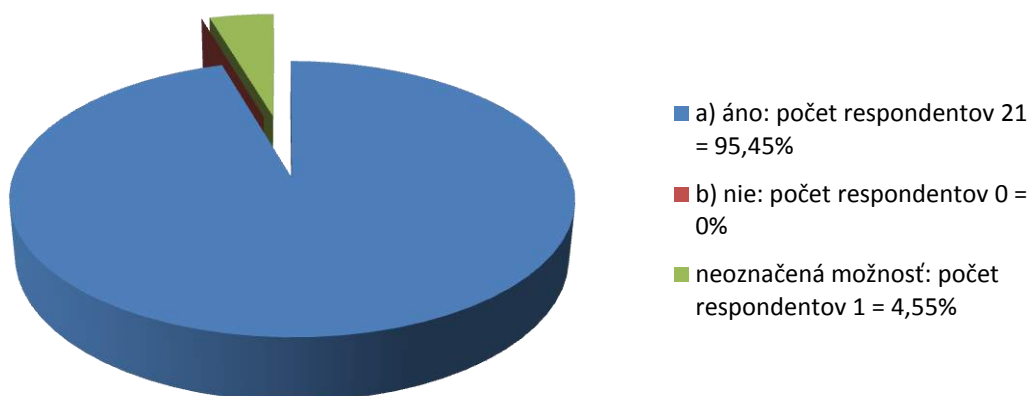


V Otázke č. 4 *Ste spokojný/á s kvalitou stravy, ktorú Vášmu príbuznému v zariadení poskytujeme?*

Možnosť a) áno označilo 21 respondentov, možnosť b) nie neoznačil nikto. Jeden z respondentov neoznačil žiadnu z uvedených možností.

Pripomienky: Respondenti uviedli: hodnotia len to, čo vidia; so stravou sú spokojní; chýbajú mliečne výrobky – jogurty.

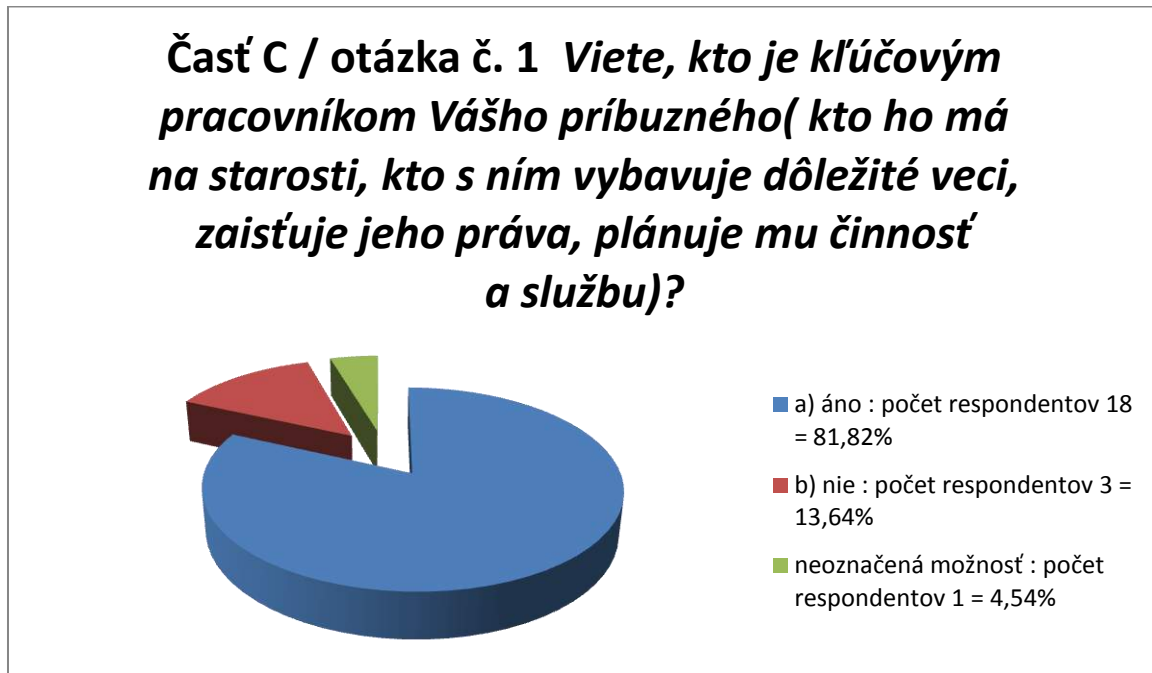
Časť B / otázka č. 4 *Ste spokojný/á s kvalitou stravy, ktorú Vášmu príbuznému v zariadení poskytujeme?*



V časti C / Personál zariadenia boli označené nasledujúce možnosti:

V otázke č. 1 *Viete, kto je kľúčovým pracovníkom Vášho príbuzného(kto ho má na starosti, kto s ním vybavuje dôležité veci, zaisťuje jeho práva, plánuje mu činnosť a službu)?*

Možnosť a) áno označilo 18 respondentov, možnosť b) nie označili 3 respondenti, jeden z respondentov neoznačil žiadnu z uvedených možností.

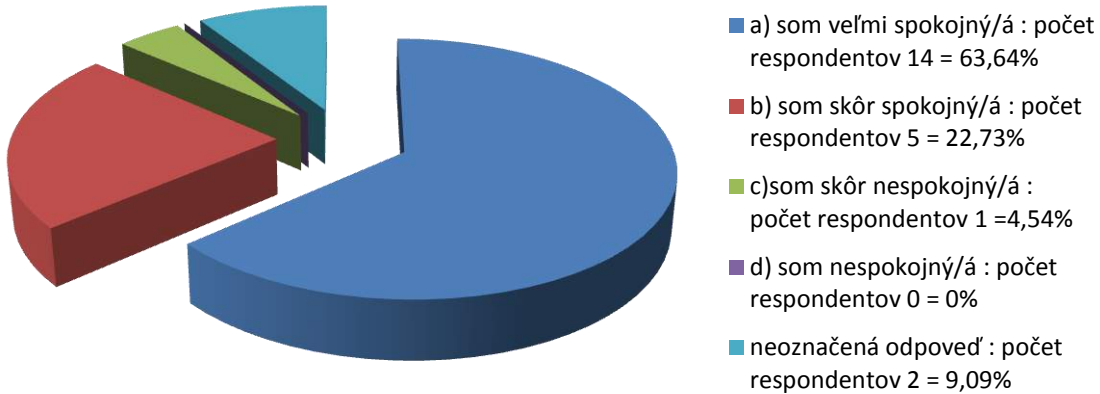


V otázke č. 2 *Ste spokojný/á s kvalitou personálu nášho zariadenia?*

Možnosť a) som veľmi spokojný/á označilo 14 respondentov, možnosť b) som skôr spokojný/á označilo 5 respondentov, možnosť c) som skôr nespokojný/á označil 1 respondent, možnosť d) som nespokojný/á neoznačil nikto. Jeden z respondentov neoznačil žiadnu z uvedených možností, pretože nevie odpovedať na otázku, z dôvodu, že prácu personálu nepozná.

V podotázke **Prečo?** Respondenti uviedli: ste veľmi milí, ústretoví a hlavne ľudskí, aj napriek tomu, že vykonávate psychicky náročnú prácu; je u Vás málo pracovníkov, čo sa odzrkadľuje na ich práci; vždy som informovaná v prípade zmien.

Časť C / otázka č. 2 *Ste spokojný/á s kvalitou personálu nášho zariadenia?*

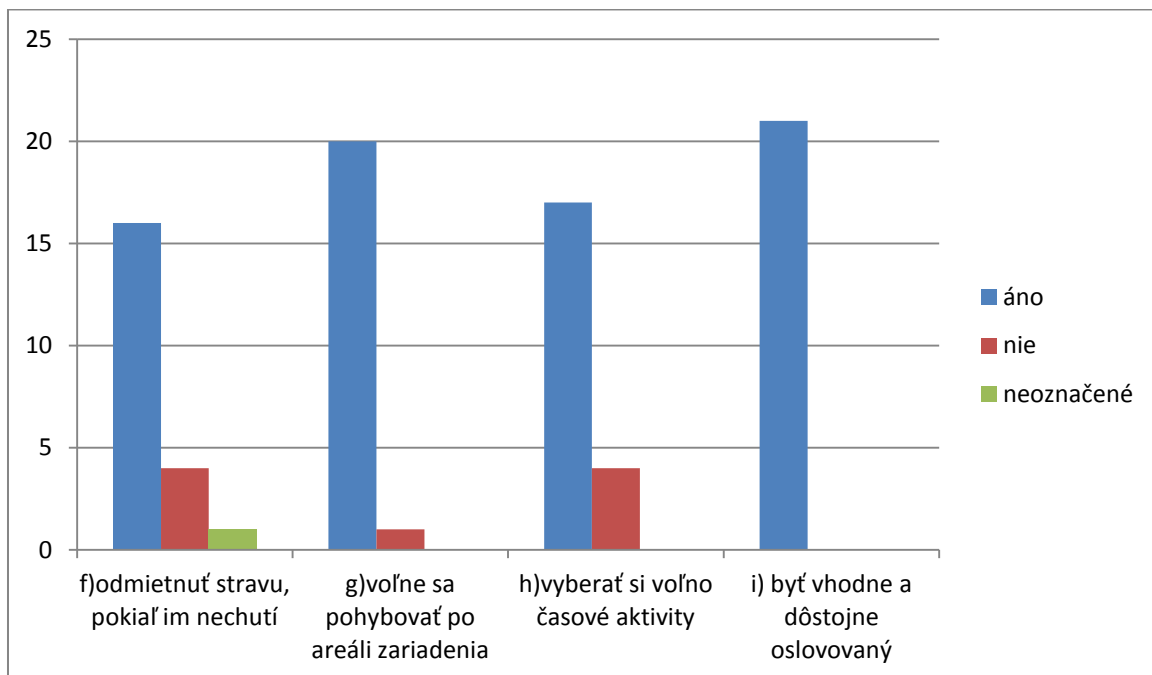
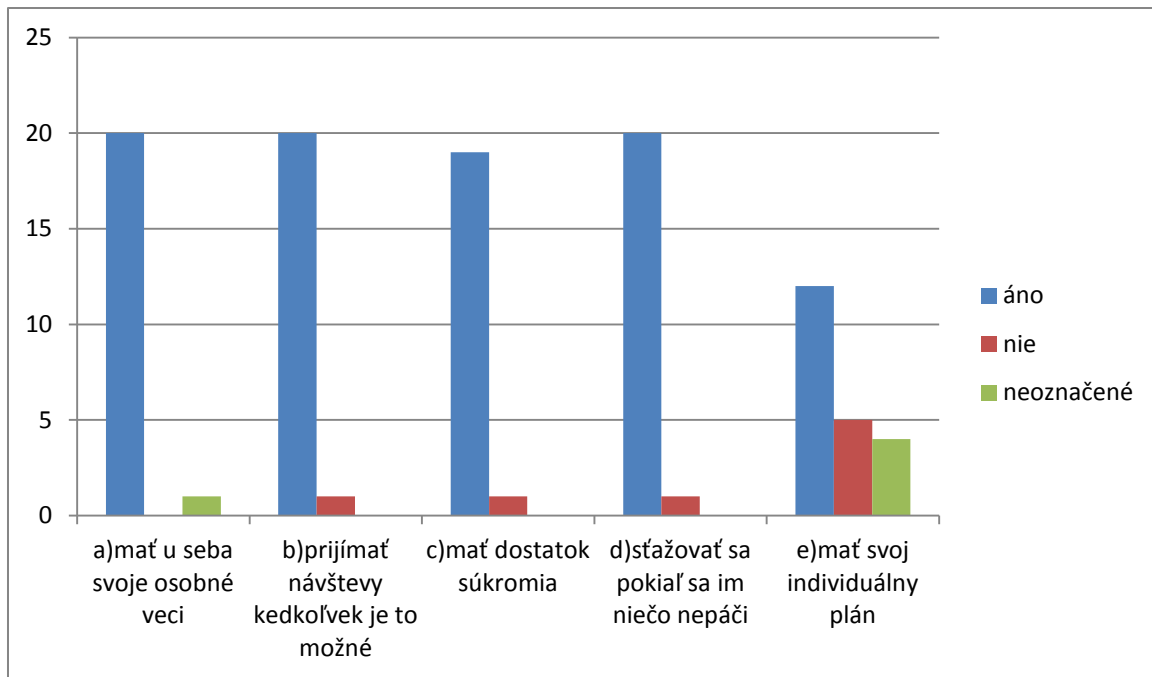


V časti D / Práva prijímateľov sociálnych služieb a riešenie sťažností boli označené nasledujúce možnosti:

V otázke č. 1 *Vedeli ste, že u nás prijímatelia majú právo napríklad na:* uviedli respondenti nasledujúce možnosti:

a) mať u seba svoje osobné veci	áno – 20	nie – 0	neoznačené – 1
b) prijímať návštevy kedykoľvek je to možné	áno – 20	nie – 1	neoznačené – 0
c) mať dostatok súkromia	áno – 19	nie – 1	neoznačené – 0
d) sťažovať sa pokiaľ sa im niečo nepáči	áno – 20	nie – 1	neoznačené – 0
e) mať svoj individuálny plán	áno – 12	nie – 5	neoznačené – 4
f) odmietnuť stravu, pokiaľ im nechutí	áno – 16	nie – 4	neoznačené – 1
g) voľne sa pohybovať po areáli zariadenia	áno – 20	nie – 1	neoznačené – 0
h) vyberať si voľno časové aktivity	áno – 17	nie – 4	neoznačené – 0
i) byť vhodne a dôstojne oslovaný	áno – 21	nie – 0	neoznačené – 0

Jeden z respondentov neoznačil žiadnu z uvedených možností.

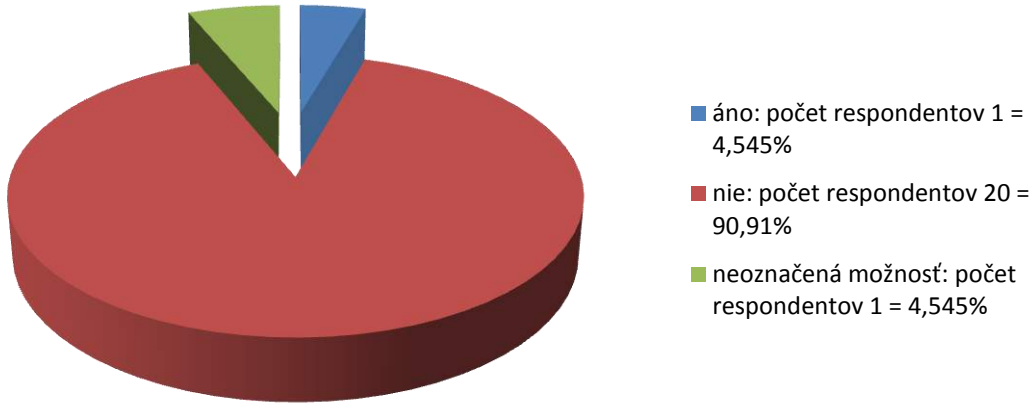


V otázke č.2 ***Stretli ste sa niekedy s porušením niektorých z týchto práv?***

Možnosť a) áno označil 1 respondent, možnosť b) nie označilo 20 respondentov. Jeden z respondentov neoznačil žiadnu z uvedených možností.

Ako poznámku jeden z respondentov uviedol, že doteraz sa nestretol s tým, že by boli porušené práva príbuzného.

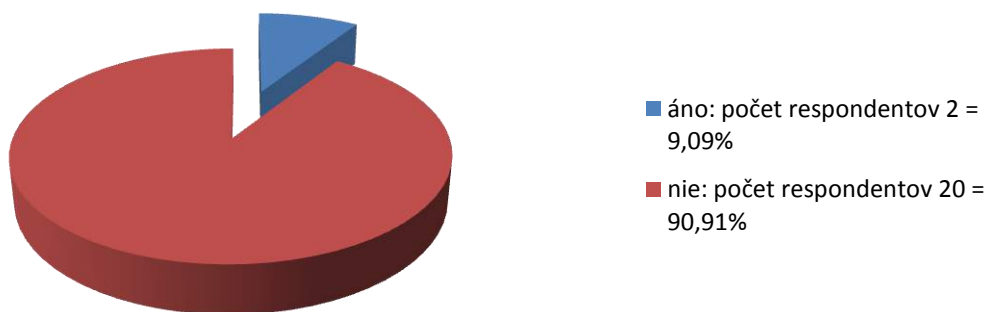
Časť D / otázka č. 2 *Stretli ste sa niekedy s porušením niektorých z týchto práv?*



V otázke č. 3 *Postrehli ste u Vášho príbuzného nejaké konkrétne sťažnosti na naše služby (niečo sa mu nepáčilo, niečo nerobí alebo nemá rád, nevhodné chovanie personálu atď.)? poprípade sa niečo nepáčilo Vám?*

Možnosť a) áno označili 2 respondenti, možnosť b) nie označilo 20 respondentov.

Časť D / otázka č. 3 *Postrehli ste u Vášho príbuzného nejaké konkrétne sťažnosti na naše služby (niečo sa mu nepáčilo, niečo nerobí alebo nemá rád, nevhodné chovanie personálu atď.)? poprípade sa niečo nepáčilo Vám?*



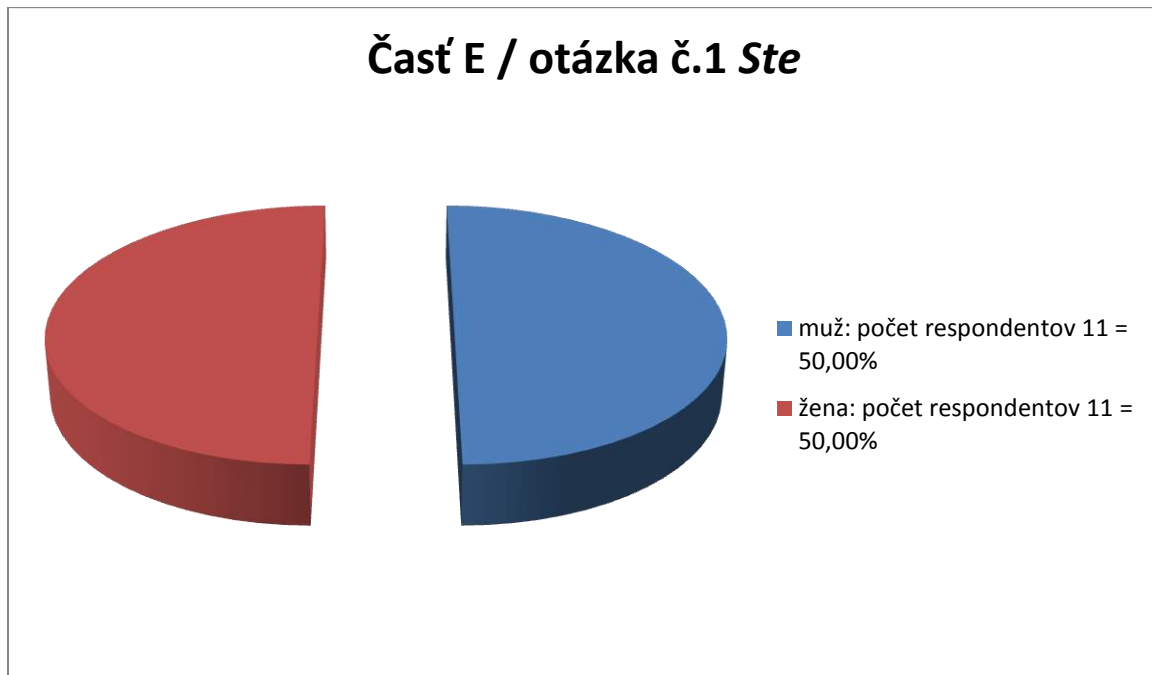
V bode č.4 *Váš priestor pre akékoľvek ďalšie podnety a pripomienky* respondenti uviedli:

Prajem Vám veľa úspechov; Veľká vďaka personálu a pani riaditeľke osobne; Som so všetkým spokojná a hlavne vďačná za opateru a službu vo vašom ZSS

V časti E / Základné informácie o Vás uviedli respondenti tieto informácie:

V otázke č. 1 *Ste*:

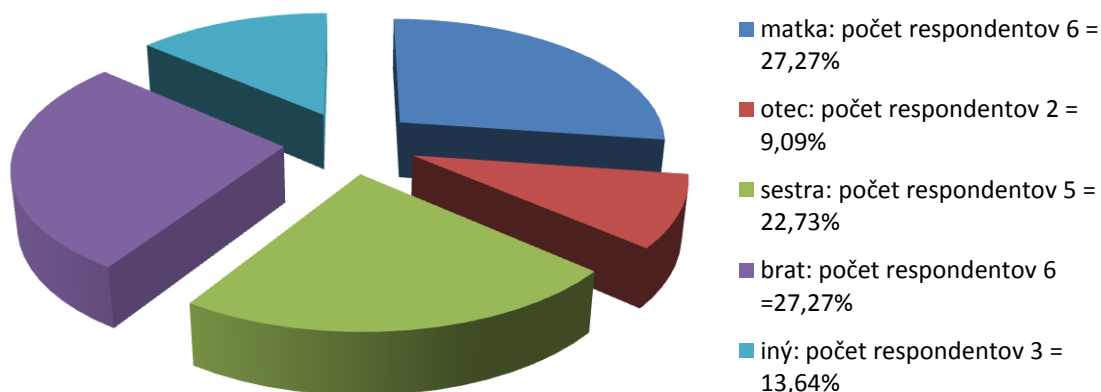
Podľa označených možností sa dotazníkového hodnotenia zúčastnilo 11 mužov a 11 žien.



V otázke č.2 *Aký je Vás príbuzenský (alebo iný) vzťah ku prijímateľovi v zariadení*:

Podľa označených možností sa dotazníkového hodnotenia zúčastnilo 6 matiek, 2 otcovia, 5 sestier, 6 bratov, jedna krstná dcéra, jeden manžel a jeden strýko prijímateľov sociálnych služieb.

**Časť E / otázka č. 2 Aký je Váš príbuzenský
(alebo iný) vzťah ku prijímateľovi
v zariadení:**



V otázke č. 3 *Ako dlho býva váš príbuzný v našom zariadení* boli označené možnosti:

menej ako 1 rok označilo 5 respondentov

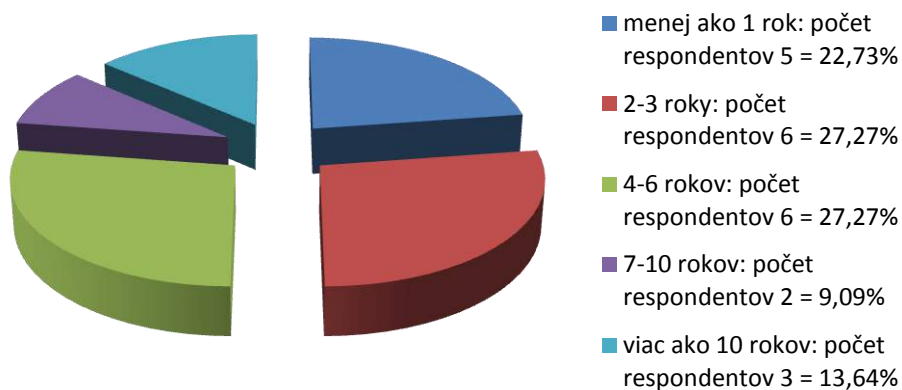
2-3 roky označilo 6 respondentov

4-6 rokov označilo 6 respondentov

7-10 rokov označili 2 respondenti

viac ako 10 rokov označili 3 respondenti

**Časť E / otázka č.3 Ako dlho býva Váš
príbuzný v našom zariadení**



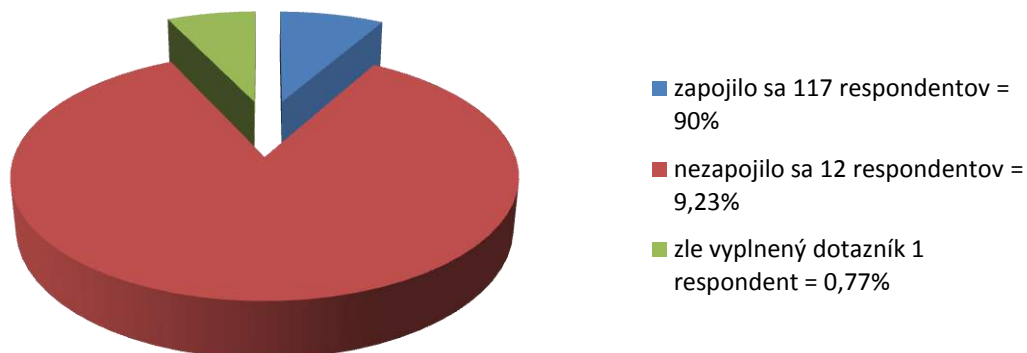
V otázke č. 4 *Vykonávate funkciu opatrovníka u Vášho príbuzného?*

Všetci respondenti uviedli možnosť a) áno, že vykonávajú funkciu opatrovníka.



2. typ dotazníka pre obyvateľov: Zariadenie za pomoci zamestnancov oslovilo obyvateľov zariadenia o vyplnenie anonymného dotazníka na zistenie spokojnosti s poskytovanými sociálnymi službami. Odpovedať na otázky mohli obyvatelia vpísaním alebo zakrúžkovaním správnej odpovede. Dotazník bol vypracovaný s klasickými možnosťami odpovede (výborne, dobre, zle, áno, neviem, nie) pre obyvateľov, ktorí sú gramotní a taktiež za pomoci symbolov – smajlíkov, ktoré zodpovedali klasickým odpovediam (☺ = áno/výborne; ☹ = neviem/dobre; ☹ = nie/zle;), pre negramotných obyvateľov . Do hodnotenia spokojnosti sa zo 130 obyvateľov zapojilo 117, jeden dotazník sa vrátil s označenými všetkými možnosťami odpovede. Percentuálna návratnosť dotazníka spokojnosti s poskytovanými sociálnymi službami je 90 %.

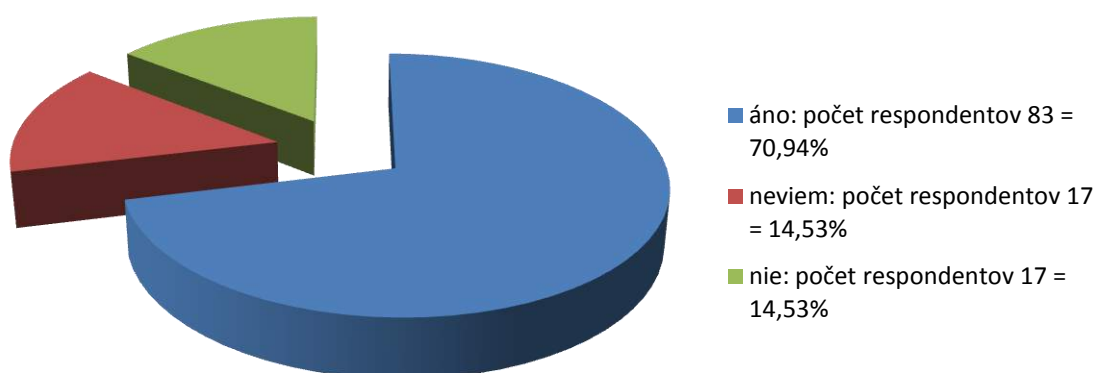
Hodnotenie spokojnosti s poskytovanými sociálnymi službami v „BARACHA“, ZSS Bardoňovo (obyvatelia zariadenia)



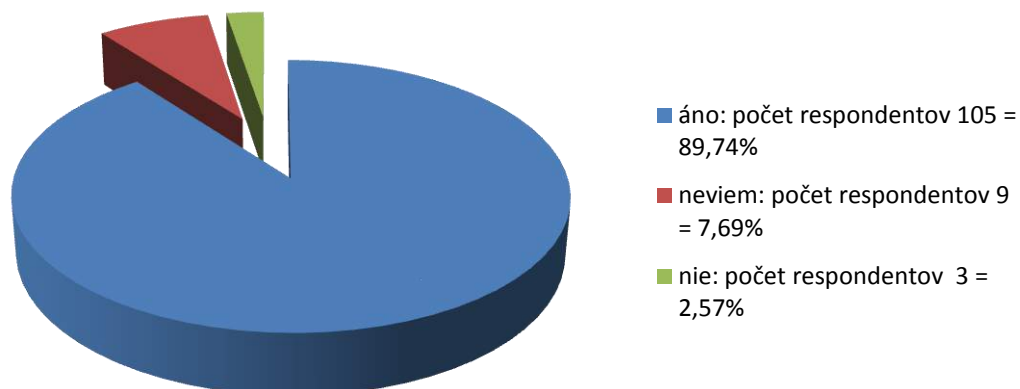
V otázke č. 1 *Máte v zariadení dost' súkromia (napr. v izbe, na toalete, v kúpeľni)?*

Možnosť a) áno/☺ označilo 83 respondentov, možnosť b) neviem/☹ označilo 17 respondentov, možnosť c) nie/☹ označilo 17 respondentov.

otázka č.1 *Máte v zariadení dost' súkromia (napr. v izbe, na toalete, v kúpeľni)?*



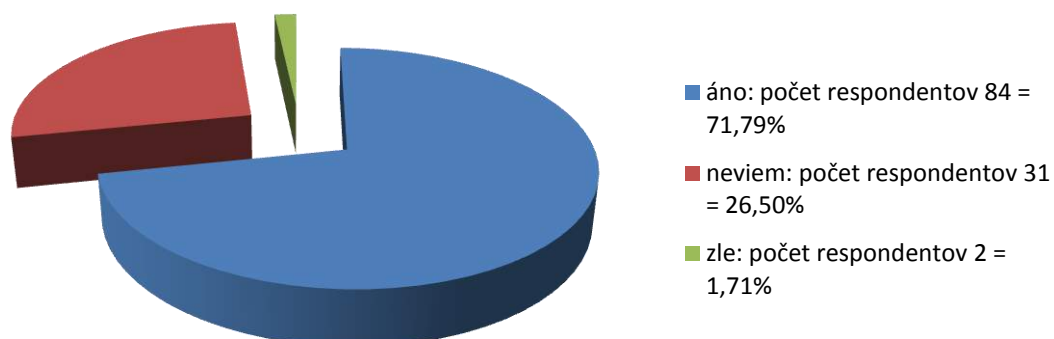
**otázka č. 4 Ste spokojný/á so svojim
kľúčovým pracovníkom?**



V otázke č. 5 *Ako ste spokojný/á s prácou terapeutických zamestnancov (aktivizačné činnosti, maľovanie, keramika, terapie a pod.)?*

Možnosť a) výborne/☺ označilo 84 respondentov, možnosť b) neviem/☹ označilo 31 respondentov, možnosť c) zle/☹ označili 2 respondenti.

**otázka č. 5 Ako ste spokojný/á s prácou
terapeutických zamestnancov (aktivizačné
činnosti, maľovanie, keramika, terapie
a pod.)?**



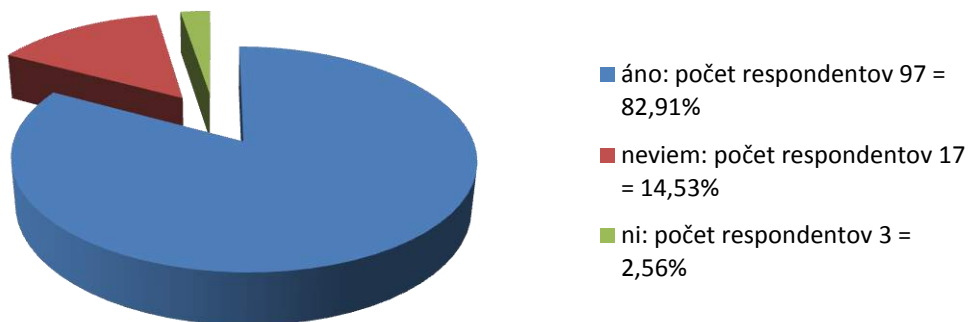
V otázke č. 6 *Chýba Vám nejaká voľno časová aktivita, ktorú by ste chceli, aby zariadenie sprostredkovalo (športové, kultúrne aktivity)?*

Chýba Vám voľno časová aktivita, ktorú by ste chceli, aby zariadenie sprostredkovalo?	1	2	3	4	5	29	42
neoznačená možnosť									
nechýba									
som spokojný									
výlet									
futbal									
TV									
chodiť domov									
prechádzka									
cvičenie									
šport									
divadlo									
bicykel									
hrabanie									
časopis									
bazén									
práca v kaštieli									
box. vrece									
tanec									
bowling									
odдых na izbe									
počúvanie hudby									
Spev									
fyzioterapia									
chodenie do kostola/nábož.									
miest.na kreslenie a maľov.									
kino									
voliť									
vodič auta									
neviem									
odb.pomoc psychológa									

V otázke č. 7 *Ste spokojný/á s vykonávanými odbornými činnosťami (pomoc s osobnou hygienou a sebe obsluhou, úpravou postele, pomoc s jedlom a pod.)?*

Možnosť a) áno/☺ označilo 97 respondentov, možnosť b) neviem/☹ označilo 17 respondentov, možnosť c) nie/☹ označili 3 respondenti.

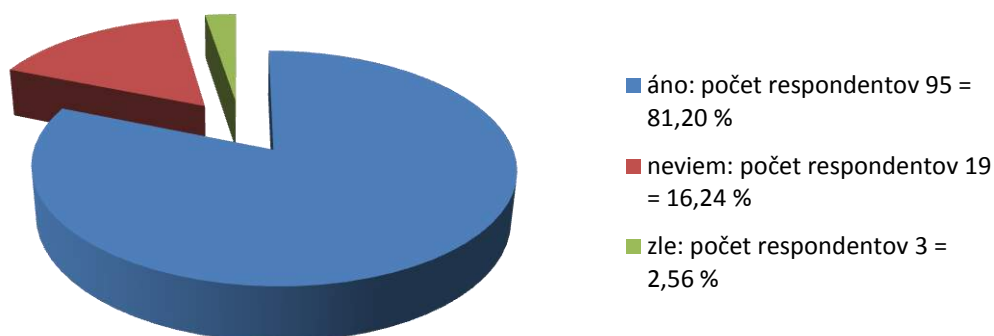
otázka č. 7 Ste spokojný/á s vykonávanými odbornými činnosťami (pomoc s osobnou hygienou a sebe obsluhou, úpravou postele, pomoc s jedlom a pod.)?



V otázke č. 8 *Vypočuje Vás niekto zo zamestnancov, keď ho požiadate o pomoc a urobí si na Vás niekto zo zamestnancov čas, keď ho práve potrebujete?*

Možnosť a) áno/☺ označilo 95 respondentov, možnosť b) neviem/☹ označilo 19 respondentov, možnosť c) nie/☹ označili 3 respondenti.

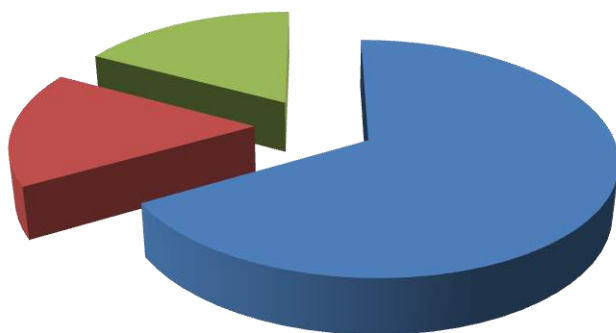
otázka č. 8 Vypočuje Vás niekto zo zamestnancov, keď ho požiadate o pomoc a urobí si na Vás niekto zo zamestnancov čas, keď ho práve potrebujete?



V otázke č. 9 *Môžete sa podieľať nejakým spôsobom na chode zariadenia – pomoc v záhrade, s prádlom, na oddelení, napr. s umývaním nádob atď.?*

Možnosť a) áno/☺ označilo 78 respondentov, možnosť b) neviem/☹ označilo 19 respondentov, možnosť c) nie/☹ označili 20 respondenti.

otázka č.9 Môžete sa podieľať nejakým spôsobom na chode zariadenia – pomoc v záhrade, s prádlom, na oddelení, napr. s umývaním nádob atď.?

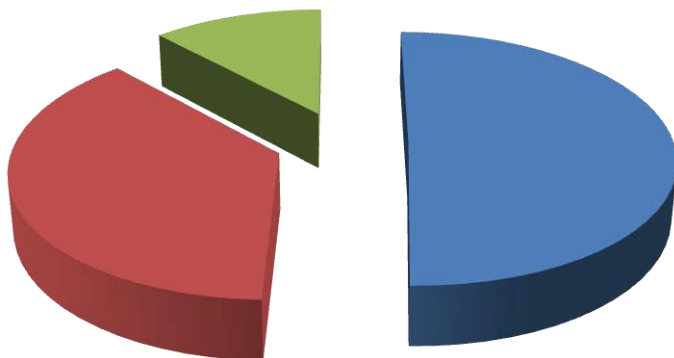


- áno: počet respondentov 78 = 66,67 %
- neviem: počet respondentov 19 = 16,24 %
- zle: počet respondentov 20 = 17,09 %

V otázke č. 10 *Ako vychádzate so svojim spolubývajúcim na izbe?*

Možnosť a) výborne/☺ označilo 59 respondentov, možnosť b) dobre/☺ označilo 44 respondentov, možnosť c) zle/☹ označilo 14 respondentov.

otázka č. 10 Ako vychádzate so svojim spolubývajúcim na izbe?



- výborne: počet respondentov 59 = 50,43 %
- dobre: počet respondentov 44 = 37,61 %
- zle: počet respondentov 14 = 11,96 %