



**Vyhodnotenie dotazníka spokojnosti prijímateľov sociálnej služby
za rok 2024**



Nitrianske Pravno, december 2024



Raz ročne CSS – Bôrik hodnotí spokojnosť prijímateľov sociálnej služby s kvalitou poskytovaných a zabezpečovaných sociálnych služieb. Podkladom pre hodnotenie je anonymný dotazník spokojnosti prijímateľov sociálnej služby.

V prípade, že prijímateľ nie je schopný sám vyplniť dotazník, pomáha mu inštruktor sociálnej rehabilitácie alebo kľúčový pracovník. O pomoc môže požiadať aj iného zamestnanca, rodinného príslušníka prípadne iného prijímateľa sociálnej služby.

CSS – Bôrik robí maximum, aby služby, ktoré poskytuje, čo najviac prispôbilo potrebám a zdravotnému stavu prijímateľov a vytvorilo prostredie, ktoré bude čo najviac podnecovať rozvoj osobnosti, samostatnosť a sebestačnosť prijímateľov sociálnej služby. Pri tom prihliada na individuálne potreby prijímateľov. Názor prijímateľov sociálnej služby je teda pre zariadenie dôležitý.

Dotazník spokojnosti bol realizovaný v mesiacoch október a november 2024 v zmysle OS 06 Určenie postupov a pravidiel na zisťovanie spokojnosti prijímateľov sociálnych služieb s cieľom zistiť, ako sú prijímatelia spokojní s poskytovanými službami v oblasti bývania, oblasti stravovania, oblasti starostlivosti a oblasti ľudských práv. Dotazník pozostával z 11 otázok.

Dotazník bol distribuovaný v elektronickej podobe. Prijímatelia mali možnosť vyplniť dotazník pomocou tabletu, prípadne stolného počítača v kanceláriách sociálneho úseku. Vyplnenie dotazníka bolo dobrovoľné. Všetky odpovede sú elektronicke zaznamenané a uložené v elektronickej podobe. V printovej podobe sú výsledky zisťovania spokojnosti dostupné len v tomto vyhodnotení dotazníka.

Na nasledujúcich stranách sú jednotlivé otázky rozpracované dografovo, údaje vyjadrené v percentách. Svoj názor vyjadrilo 66 respondentov, čo predstavuje 37,28 % všetkých prijímateľov sociálnej služby. Stav prijímateľov sociálnych služieb ku dňu 5.12.2024 bol 177 prijímateľov z toho 69 žien a 108 mužov (DSS 115 prijímateľov z toho 38 žien a 78 mužov, ŠpZ 57 z toho 31 žien a 25 mužov a ZpB 5 mužov). CSS – Bôrik ďakuje za vyjadrenie názoru a v nasledujúcom období postúpi kroky k zlepšeniu výsledkov pri ďalšom zisťovaní.

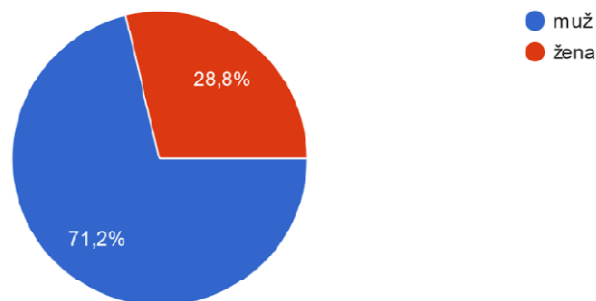


Základné informácie

Prvú časť dotazníka tvorili otázky na získanie základných informácií o prijímateľovi ako sú pohlavie, vek, dĺžka pobytu v zariadení a nepovinná otázka typ zariadenia. Vo všetkých otázkach bolo získaných spolu 66 odpovedí. Uvedené informácie môžu slúžiť k detailnejšiemu rozpracovaniu odpovedí a lepšiu identifikáciu skupín respondentov.

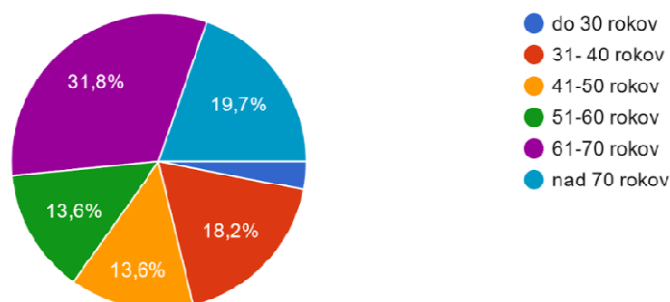
Pohlavie?

66 odpovedí



Vek?

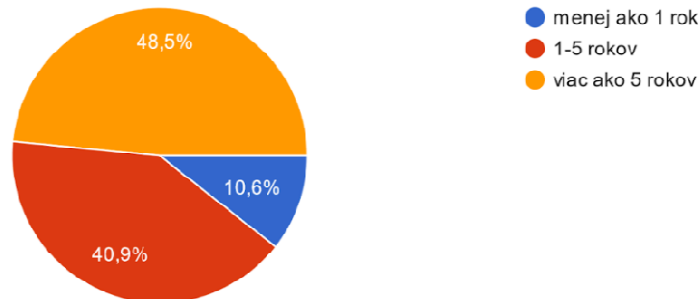
66 odpovedí





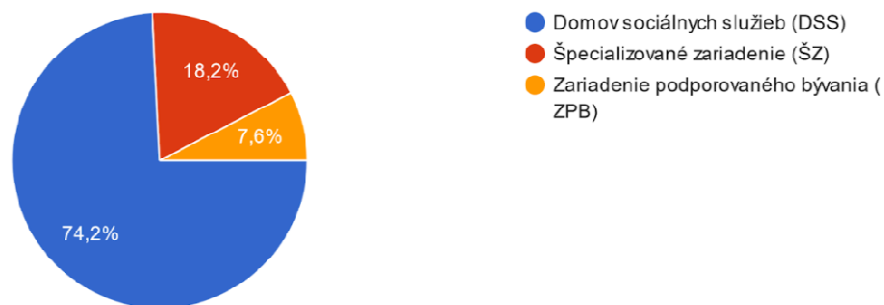
Dĺžka pobytu v zariadení?

66 odpovedí



Typ zariadenia?

66 odpovedí



Zisťovania spokojnosti prijímateľov sociálnych služieb sa zúčastnilo celkovo 66 respondentov, z toho 28,8% žien (19) a 71,2% mužov (47) vo vekovom zložení: do 30 rokov 3% (2), 31–40 rokov 18,2% (12), 41-50 rokov 13,6% (9), 51-60 rokov 13,6% (9), 61-70 rokov 31,8% (21), a viac ako 70 rokov 19,7% (13).

Najpočetnejšiu skupinu respondentov tvorilo 48,5% (32) s dĺžkou pobytu viac ako 5 rokov, ďalšou v poradí so 40,9% (27) bola skupina respondentov s dĺžkou pobytu 1-5 rokov a najmenšiu skupinu predstavujú respondenti s dĺžkou pobytu menej ako jeden rok a to v 10,6% (7).

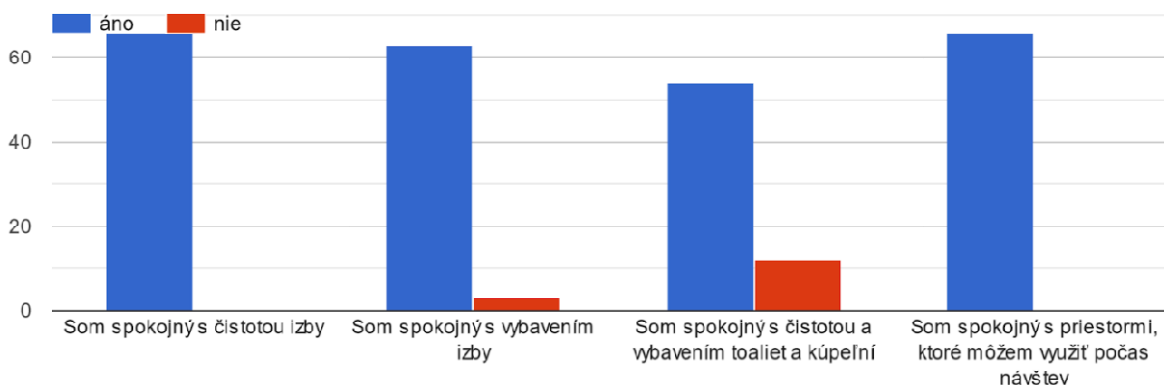
Z celkového počtu respondentov na otázky v dotazníku odpovedalo 74,2% (49) prijímateľov sociálnych služieb umiestnených v Domove sociálnych služieb, 18,2% (12) prijímateľov sociálnych služieb umiestnených v Špecializovanom zariadení a 7,6% (5) v Zariadení podporovaného bývania. Táto otázka nebola povinnou otázkou a mala slúžiť len na bližšiu identifikáciu skupín respondentov.



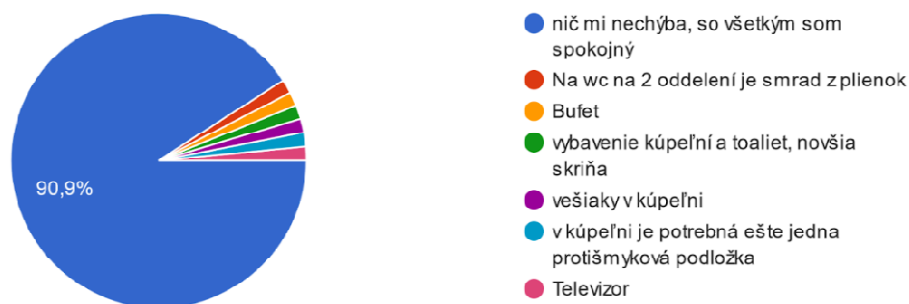
Oblasť bývania

Druhú časť dotazníka predstavovali otázky súvisiace s vyjadrením spokojnosti v oblasti bývania a to konkrétne s čistotou izieb, vybavením izieb, čistotou toaliet a kúpeľní a tiež s priestorom, ktorý je možné využívať počas návštev v zariadení.

Oblasť bývania:



Z oblasti bývania mi chýba (do možnosti iné prosím uveďte čo Vám chýba, čo by sa mohlo zlepšiť)
66 odpovedí



Spokojnosť s čistotou izby v zisťovaní spokojnosti uviedlo 100% (66) respondentov. Spokojnosť s vybavením izby prijímateľa uviedlo 95,45% (63) respondentov, nespokojnosť s vybavením izby udáva 4,55% (3) respondentov. Spokojnosť s čistotou a vybavením toaliet a kúpeľní uviedlo 81,81% (54) respondentov. Nespokojných s čistotou a vybavením toaliet a



kúpeľní bolo v zisťovaní 18,19% (12) respondentov. Spokojnosť s priestormi, ktoré je možné využívať pri návštevách vyjadrilo 100% (66) respondentov.

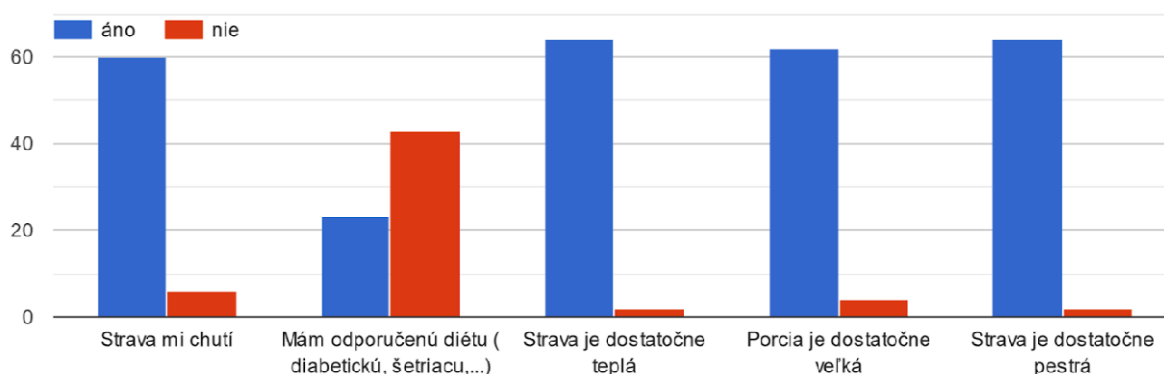
Respondenti mali možnosť uviesť konkrétne čo im v oblasti bývania chýba, prípadne čo by sa mohlo zlepšiť. Možnosť priamej odpovede využilo 9,10% respondentov (6) a 90,9% (60) respondentov uviedlo, že im v danej oblasti nič nechýba a sú spokojní. Jednotlivé návrhy na zlepšenie sú uvedené v grafe vyššie.

Zariadenie sa v maximálnej možnej miere vzhľadom na dostupnosť finančných a priestorových zdrojov priebežne zaoberá podmienkami bývania a vybavenia toaliet a kúpeľní. Veríme, že plánovanou komplexnou rekonštrukciou zariadenia docielime lepšiu kvalitu.

Oblasť stravovania

Tretiu časť dotazníka predstavovali otázky týkajúce sa vyjadrenia spokojnosti v oblasti stravovania, konkrétne chuťnosť podávanej stravy, teplota, množstvo a pestrosť. Pre zaujímavosť sme chceli zistiť, či prijímatelia vedia, že majú odporúčenú diétu.

Oblasť stravovania



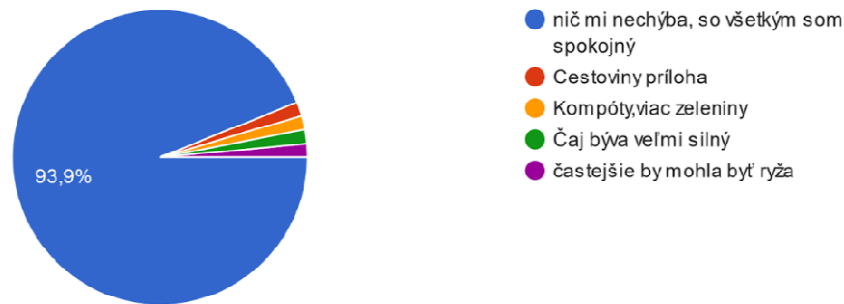
Strava podávaná v našom zariadení chutí 90,9% (60) respondentov a 9,10% (6) respondentov uviedlo, že podávaná strava im nechutí. Až 96,6% (64) respondentov uviedlo, že podávaná strava je dostatočne teplá, nespokojnosť s teplotou podávanej stravy uviedlo 3,04% (2) respondentov. Uvedený výsledok sme zaznamenali zhodne v otázke týkajúcej sa



pestrosti podávanej stravy. S veľkosťou porcie spokojnosť vyjadrilo 93,93% (62) respondentov a 6,07% (4) uviedlo, že porcia nie je dostatočne veľká. Odporučené diétne stravovanie má 34,84% (23) opýtaných respondentov.

Z oblasti stravovania mi chýba (do možnosti iné prosím uveďte čo Vám chýba, čo by sa mohlo zlepšiť)

66 odpovedí



Aj v oblasti stravovania mali respondenti možnosť čo im chýba, prípadne čo by sa mohlo zlepšiť. Až 93,9% (62) respondentov uviedlo, že v oblasti stravovania im nič nechýba a so všetkým sú spokojní. Podnety na zlepšenie podalo 6,1% (4) respondentov a sú uvedené v grafe vyššie.

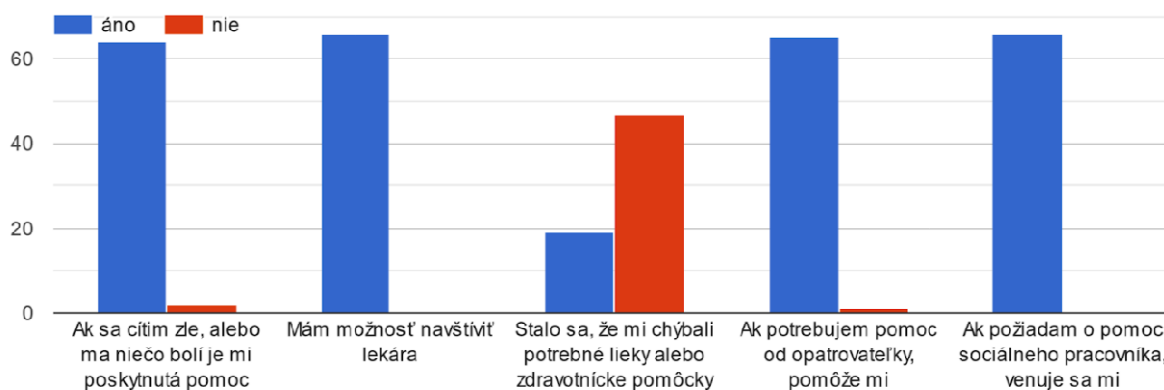
Nakoľko sa jedná o veľmi subjektívne názory vzhľadom na požiadavky a vybrané chute našich prijímateľov sociálnych služieb, hodnotíme výsledky zisťovania spokojnosti ako veľmi dobré. Podávanie stravy sa v našom zariadení riadi internými predpismi, normami ako aj legislatívnymi požiadavkami. Zamestnanci stravovacej prevádzky vynakladajú nemalé úsilie vyhovieť všetkým zainteresovaným stranám, či sa jedná o dodávateľov potravín alebo prijímateľov sociálnych služieb. Jedálny lístok je schvaľovaný aj predsedom Rady obyvateľov CSS - Bôrik.

Oblasť starostlivosti

Štvrtú časť dotazníka tvorili otázky týkajúce sa starostlivosti o prijímateľa sociálnej služby a jeho zdravia. Respondenti mali možnosť vyjadriť sa k poskytnutiu pomoci, návšteve lekára, zabezpečeniu potrebných liekov a zdravotníckych pomôcok a k pomoci od opatrovateľov.



Oblasť starostlivosti

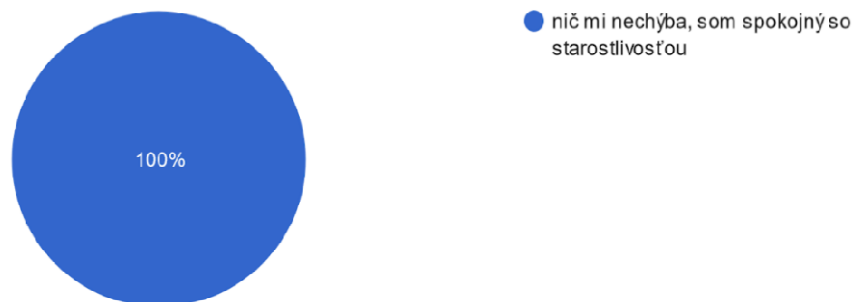


V oblasti starostlivosti 100% (66) respondentov uviedlo, že má možnosť navštíviť lekára a ak požiada o pomoc sociálneho pracovníka, tento sa mu venuje. 96,96% (64) respondentov uviedlo, že ak sa cítia zle, alebo ich niečo bolí, je im poskytnutá pomoc a 3,04% (2) na uvedenú otázku odpovedalo záporne. Až 98,48% (65) respondentov uviedlo, že v prípade potreby sa im dostane pomoci od opatrovateľiek. Pri otázke či sa stalo, že chýbali potrebné lieky alebo zdravotnícke pomôcky 28,78% (19) odpovedalo kladne a 71,22% (47) malo zabezpečené potrebné lieky či zdravotnícke pomôcky.

Pri požiadavke na uvedenie kedy a v akom prípade nebola respondentovi poskytnutá potrebná starostlivosť, 100% (66) respondentov uviedlo spokojnosť so starostlivosťou, čo graficky znázorňuje nasledovný graf.

Z oblasti starostlivosti mi chýba (do možnosti iné prosím uveďte dôvod nespokojnosti, kedy a v akom prípade sa stalo, že Vám nebola poskytnutá potrebná starostlivosť)

66 odpovedí



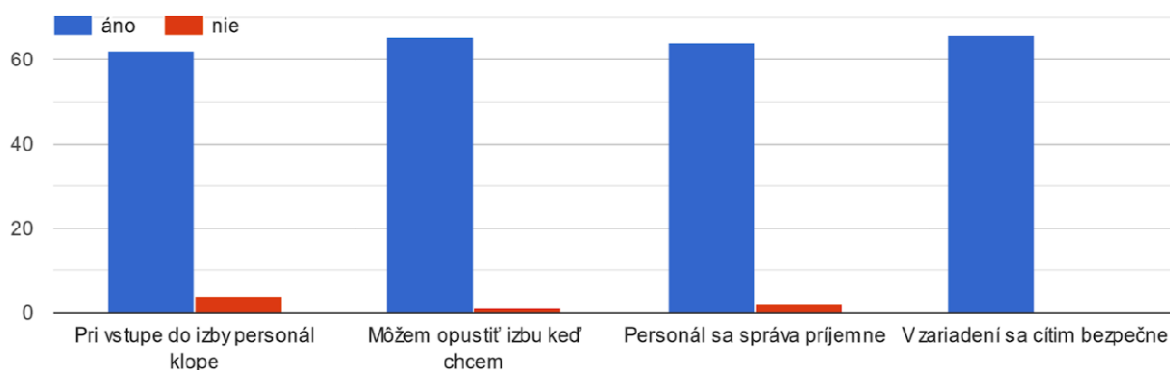


Naši prijímatelia naďalej patria pod ambulanciu všeobecného lekára v obci Nitrianske Pravno, vyšetrenia u lekárov špecialistov sú zabezpečované pravidelne formou objednávaní na tieto vyšetrenia. Termíny objednania napriek snahe zdravotníckeho personálu nevieme ovplyvniť a vzhľadom na neefektívnu komunikáciu s odbornými lekármi je predpisovanie liekov a zdravotníckych pomôcok sťažené, čím môže dôjsť k ojedinelému výpadku potrebných liekov. Teší nás fakt, že napriek celoplošnému nedostatku odborných zamestnancov - opatrovateľov a opatrovateliek, sú opatrovatelia zamestnaní v našom zariadení odborne pripravení a ochotní poskytnúť potrebnú pomoc prijímateľom sociálnych služieb.

Oblasť ľudských práv

V poslednej časti dotazníka mali respondenti možnosť vyjadriť spokojnosť v oblasti ľudských práv. Konkrétne sme zisťovali, či personál pri vstupe do izby klope, či majú prijímatelia sociálnych služieb umožnené opustiť svoju izbu, či sa personál správa príjemne a či sa respondenti v zariadení cítia bezpečne.

Oblasť ľudských práv



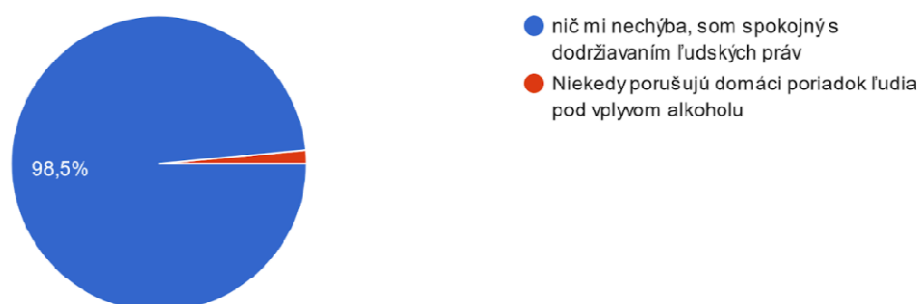
Klopanie personálu na dvere izieb výsledkom prieskumu potvrdilo 93,93% (62) respondentov a zvyšných 6,07% (4) uviedlo, že personál pri vstupe do izby neklope.



98,48% (65) respondentov uviedlo, že má možnosť opustiť izbu v prípade potreby a 1,52% (1) odpovedalo záporne. Prijemné správanie a vystupovanie personálu potvrdilo 96,96% (64) respondentov a 3,04% (2) uviedlo, že personál sa nespráva príjemne. Najpozitívnejším výsledkom zisťovania spokojnosti v oblasti ľudských práv je, že 100% (66) respondentov sa v našom zariadení cíti bezpečne.

Z oblasti ľudských práv mi chýba (do možnosti iné prosím uviezt' dôvod, prípadne okolnosti a čas kedy k situácii došlo)

66 odpovedí

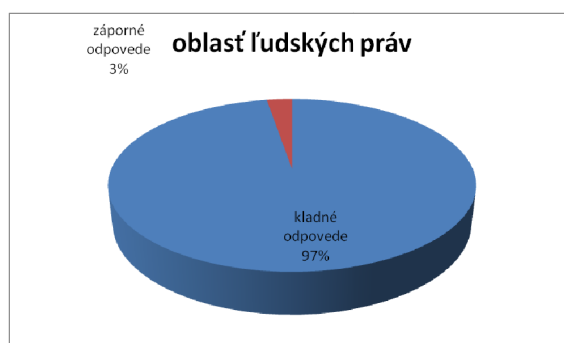
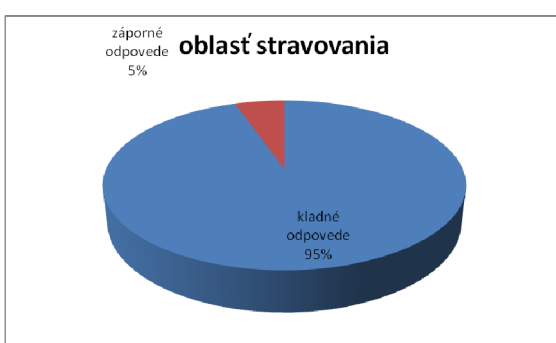
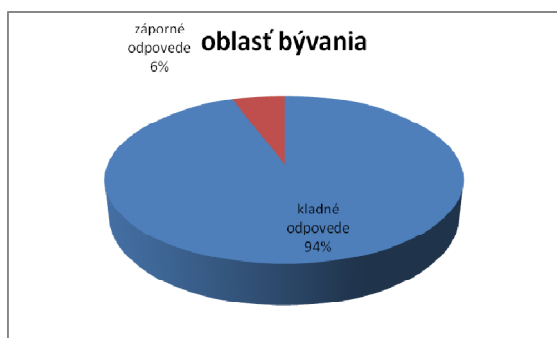


V závere zisťovania spokojnosti mali respondenti možnosť uviezt' dôvod nespokojnosti, prípadne možnosť opísať okolnosti porušovania ľudských práv. Výsledkom je, že 98,5% (65) respondentov v oblasti dodržiavania ľudských práv nič nechýba a zvyšných 1,5% (1) uviedol situáciu zobrazenú v grafe vyššie.

Záver

V nasledujúcej tabuľke a grafoch je percentuálne vyjadrená celková spokojnosť prijímateľov sociálnych služieb v jednotlivých oblastiach. Je tvorená súčtom kladných aj záporných odpovedí na všetky otázky z vybranej oblasti zisťovania spokojnosti.

	bývanie	stravovanie	starostlivosť	ľudské práva	celkom
kladné odpovede	249	250	308	257	1064
záporné odpovede	15	14	22	7	58
odpovede spolu:	264	264	330	264	1122



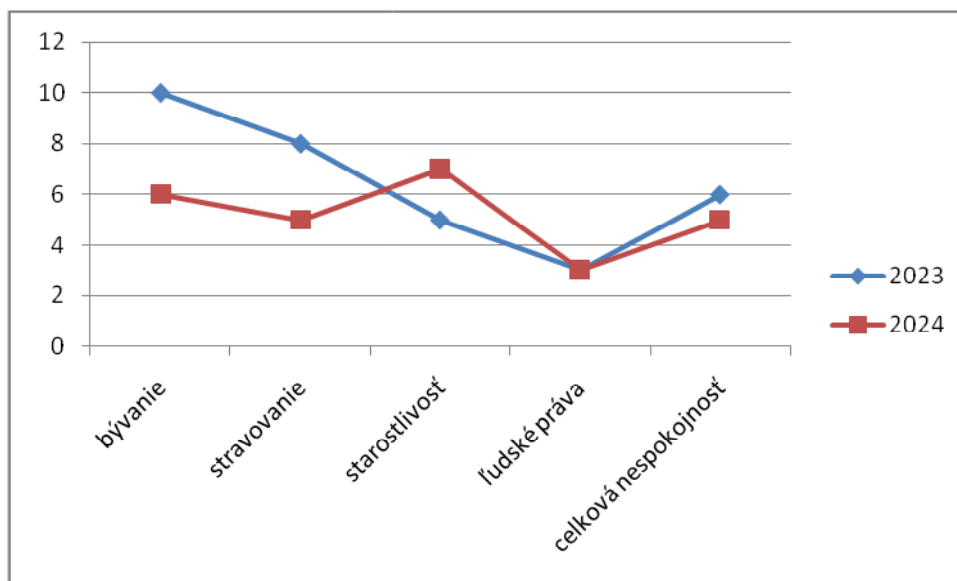
Z uvedených výsledkov celkovej spokojnosti v jednotlivých oblastiach zisťovania vyplýva, že najvyššiu mieru nespokojnosti vo výške 7% z celkového počtu respondentov dosahuje oblasť starostlivosti. V poradí nasledujú oblasť bývania so 6%, oblasť stravovania s 5% a najnižšiu mieru 3% nespokojnosti dosahuje oblasť dodržiavania ľudských práv. Celková spokojnosť vo všetkých skúmaných oblastiach dosahuje úroveň 95%.



V nasledujúcej tabuľke sú zobrazené výsledky hodnotenia za rok 2023 a rok 2024 s cieľom zistenia trendu nespokojnosti v jednotlivých skúmaných oblastiach. Tabuľka teda zobrazuje nespokojnosť vyjadrenú v percentách a úroveň celkovej nespokojnosti prijímateľov sociálnych služieb v našom zariadení.

rok	bývanie	stravovanie	starostlivosť	ľudské práva	celková nespokojnosť
2023	10%	8%	5%	3%	6%
2024	6%	5%	7%	3%	5%

Z výsledkov vyplýva, že nespokojnosť v roku 2024 v oblasti bývanie a stravovanie má klesajúcu tendenciu, v oblasti starostlivosti má stúpajúcu tendenciu a v oblasti ľudských práv je nespokojnosť na úrovni roku 2023. Vyjadrenie celkovej nespokojnosti prijímateľov sociálnych služieb má však v roku 2024 klesajúcu tendenciu.



Výsledky hodnotenia spokojnosti prijímateľov sociálnych služieb v CSS – Bôrik boli predložené na posúdenie a určenie prípadných opatrení riaditeľovi zariadenia a vedeniu zariadenia dňa 9.12.2024. Na základe výsledkov posudzovania a vyjadrení vedúcich príslušných úsekov neboli prijaté žiadne opatrenia.