



## Vyhodnotenie dotazníka spokojnosti s poskytovanými sociálnymi službami v CSS Slniečko za rok 2023

### A) Hodnotenie spokojnosti rodinného príslušníka, opatrovníka alebo blízkej osoby prijímateľa sociálnej služby

V záujme zisťovania spokojnosti s poskytovanými sociálnymi službami bolo zaslaných, resp. doručených 24 dotazníkov spokojnosti rodinným príslušníkom, opatrovníkom alebo blízkym osobám prijímateľa sociálnej služby. Do hodnotenia spokojnosti sa zapojilo 12 príbuzných – opatrovníkov. Percentuálna návratnosť dotazníka spokojnosti s poskytovanými sociálnymi službami je 50 %.

1. Otázka: **Ste spokojní s poskytovanou starostlivosťou v našom zariadení?**
2. Otázka: **Ste spokojní s prístupom a komunikáciou zo strany personálu?**
3. Otázka: **Vychádza Vám personál v ústrety?**
7. Otázka: **Máte pri návšteve príbuzného dostatok súkromia?**

Ku všetkým horeuvedeným otázkam sa respondenti vyjadrili kladne, neuviedli žiadne podnety a pripomienky.

4. Otázka: **Ste spokojný s pestrosťou podávanej stravy v zariadení?**
5. Otázka: **Ste spokojný s ponukou záujmových činností a voľnočasových aktivít?**

K otázke č. 4 a č. 5 vyjadrilo 11 respondentov spokojnosť a u jedného klienta sa opýtaní vyjadrili, že ich dieťa vzhľadom na jeho zdravotný stav má enterálnu stravu a nie je schopné navštevovať záujmové a voľnočasové aktivity.

6. Otázka: **Čo považujete za dôležité pre pocit spokojnosti a pohody v zariadení?**

K tejto otázke sa nevyjadrilo 5 respondentov a ostatných 7 respondentov uviedlo nasledovné odpovede:

- kvalitná starostlivosť,
- milý a ústretový personál,
- prechádzky,
- kvalitná strava,
- dostatok spánku,
- pekné vyplnenie voľného času,
- stabilita personálu,
- vytváranie vzťahu dôvery, aby sa klient cítil ako doma

### Odpoveď:

V zariadení pracuje v súčasnosti dostatočný počet stabilných zamestnancov, ktorí zabezpečujú kvalitnú komplexnú starostlivosť o klientov.

## 8. Otázka: **Pripomienky a návrhy na skvalitnenie poskytovaných služieb v zariadení.**

K pripomienkam a návrhom na skvalitnenie poskytovaných služieb sa nevyjadrilo 6 respondentov, v ostatných dotazníkoch sme zaregistrovali nasledujúce vyjadrenia:

- väčšia a dlhšia fyzioterapia (1x),
- vyjadrenie spokojnosti, len viac pobytu na čerstvom vzduchu (1x),
- vyjadrenie spokojnosti so službami (2x),
- nemajú žiadne pripomienky (2x).

### Odpoveď:

Fyzioterapia je pre klientov zabezpečovaná zdarma ako nadštandardná služba v rámci rehabilitácie klientov. V zariadení sú v súčasnosti zamestnané dve pracovníčky na vykonávanie fyzioterapie, z ktorých jedna zastupuje pracovníčku na dlhodobej PN. V prípade záujmu o dlhšiu fyzioterapiu by si musel záujemca zabezpečiť a zaplatiť svojho fyzioterapeuta. Zariadenie v tomto smere, po dohode so záujemcom o fyzioterapiu, môže zdarma poskytnúť svoje priestory.

Areál zariadenia poskytuje dostatočný priestor, v ktorom je pravidelnými prechádzkami realizovaný pobyt klientov na čerstvom vzduchu.

## **B) Hodnotenie spokojnosti prijímateľa sociálnej služby**

V zariadení bolo odovzdaných 14 dotazníkov spokojnosti prijímateľom sociálnej služby (ďalej iba PSS), ktorí sú schopní sa vzhľadom na svoj zdravotný stav a mentálne schopnosti vyjadriť k danej problematike. Dotazník pozostáva z 13-tich otázok zameraných na oblasť vystupovania zamestnancov voči PSS, na úroveň bývania, stravovania, starostlivosti o zdravotný stav PSS, na obslužné činnosti (pranie bielizne, upratovanie, údržbárske práce a opravy), na zabezpečovanie hygienických, náboženských a duchovných potrieb, na možnosti kontaktovania sa s rodinou, blízkymi, na sprístupnenie informácií o živote mimo zariadenia, na realizáciu voľnočasových aktivít a na možnosť vyjadrovať sa k otázkam života v zariadení prostredníctvom Výboru obyvateľov.

Z doručených dotazníkov bolo zistené, že PSS mali výhrady v oblasti:

- bývania – jeden PSS uviedol, že je v nočných hodinách chladno

### Odpoveď:

Podľa informácií z oddelenia bol problém chladnejšej teploty počas noci riešený poskytnutím deky klientovi. V prípade, že by sa táto situácia opakovala, je potrebné túto skutočnosť nahlásiť vedúcej EPÚ, ktorá vykoná potrebné opatrenia. Následne tejto súvislosti došlo k prekontrolovaniu záznamov o tepelnej pohode na oddelení. Z evidencie zisťovania tepelnej pohody na oddelení, kde sa PSS nachádza, nebola zaznamenaná žiadna odchýlka od teplotnej normy za celý rok 2023.

- stravovania – 5 PSS sa vyjadrilo, že im niektoré jedlá nechutia, ale neuviedli, o ktoré jedlá sa jedná

### Odpoveď:

Nakoľko sa z uvedených odpovedí nedalo zistiť, ktoré jedlá PSS nechutia, nebolo možné ani vykonať v tomto zmysle nápravu.