

Průzkum spokojenosti uživatelů Domova pro seniory Trutnov 2024

Úvod

Ve snaze poskytovat uživatelům stále kvalitnější služby, které by odpovídaly jejich individuálním přáním a požadavkům, probíhal v době od prosince 2024 do konce ledna 2025 průzkum spokojenosti uživatelů a jejich rodinných příslušníků v Domově pro seniory Trutnov. Pro průzkum byl aktualizován Dotazník spokojenosti na téma kvality služeb, který je určen pro naše uživatele a též Dotazník, týkající se spokojenosti rodinných příslušníků a blízkých se službami, které poskytujeme. Výstupy z obou dotazníků jsou pro nás velice hodnotné. Prostřednictvím těchto dotazníků mají uživatelé a jejich blízcí možnost ovlivnit současnou podobu služeb, které Domov pro seniory Trutnov nabízí.

Cíl průzkumu

Cílem šetření je:

- zjištění spokojenosti uživatelů a jejich rodinných příslušníků s poskytovanými službami v Domově pro seniory Trutnov,
- zajistit uživatelům a jejich rodinným příslušníkům možnost svobodně a anonymně se vyjádřit ke svému pobytu v Domově pro seniory Trutnov,
- navrhnout vhodná opatření ke zkvalitnění poskytovaných služeb na základě vyjádření uživatelů nebo jejich blízkých.

Základní informace o dotaznících

Při šetření byla využita standardizovaná kvantitativní forma dotazníků. Pro zachování důvěry a lepší pocit našich uživatelů i jejich blízkých byl zvolen dotazník, jehož vyplnění je zcela anonymní.

V dotazníkovém šetření jsou využity převážně polootevřené otázky, které umožňují vybrat z více druhů odpovědí a dále otevřené otázky, které umožňují odpovědět volně svými slovy. Dotazník je koncipován tak, aby respondenti měli co nejmenší problém s jeho vyplňováním. Otázky jsou formulovány jednoduše a tak, aby byly pro uživatele srozumitelné a zabránilo se tím nevyplnění dotazníku kvůli jeho obtížnosti. Zároveň je upravena i velikost písma, aby bylo pro uživatele lépe čitelné.

Pro výzkum byly využity dva typy dotazníků:

Dotazníky určené uživatelům – byly nabídnuty každému uživateli individuálně prostřednictvím sociálních pracovníků. Další dotazníky bylo možné získat u sociálních pracovníků a u vedoucí sociálního úseku.

Dotazníky určené příbuzným a blízkým uživatelů – byly umístěny v dostatečném počtu na viditelném místě přímo na pokojích uživatelů. Dotazník byl zveřejněn také na našich webových stránkách www.domovtrutnov.cz. Další dotazníky bylo možné získat u sociálních pracovníků a vedoucí sociálního úseku. Distribuci dotazníků zajišťovaly sociální pracovníce.

Kam se umísťovali vyplněné dotazníky?

Uživatelé i jejich blízcí vhazovali vyplněné dotazníky do schránek, umístěných na každém patře vedle výtahu, případně jej předali přímo sociální pracovníci.

Statistika

Dotazníky byly nabídnuty těm uživatelům, kterým jejich zdravotní stav umožnil vyplnění nebo dotazník vyplnili s pomocí personálu nebo rodiny.

Na pracovišti R. Frimla se vrátilo 39 vyplněných dotazníků pro uživatele a 29 dotazníků pro příbuzné a známé.

Na pracovišti Dělnická se vrátilo 10 vyplněných dotazníků pro uživatele a 9 dotazníků pro příbuzné a blízké.

Pokud v některých otázkách nesouhlasí celkový počet odpovědí s počtem odevzdaných dotazníků, je to tím, že někteří opomněli vyplnit některou z otázek nebo vyplnili více možností. Protože ostatní otázky byly zodpovězeny a často i doplněny dalšími postřehy, byly takové dotazníky do celkové statistiky zahrnuty.

Děkujeme všem, kteří dotazník vyplnili. Níže jsou uvedeny výsledky dotazníkového šetření, spolu s návrhy jednotlivých opatření.

Zpracovala: Mgr. Kateřina Topalovská DiS
v Trutnově dne 11. 3. 2025

Výsledky dotazníkového šetření rok 2024

DOTAZNÍK SPOKOJENOSTI NA TÉMA KVALITY SLUŽEB

Dotazník vyplnilo 39 uživatelů z pracoviště Frimla (7 mužů a 32 žen), 10 uživatelů z pracoviště Dělnická (9 žen a 1 muž).

1) Jste spokojen/a s ošetrovatelskou péčí poskytovanou zdravotními sestrami?

	R. Frimla	Dělnická
Ano, jsem zcela spokojen/a	35	9
Středně	4	1
Ne, jsem nespokojen/a, proč?	0	0

2) Jste spokojena s péčí poskytovanou pečovatelkami?

	R. Frimla	Dělnická
Ano, jsem zcela spokojen/a	35	9
Středně	4	0
Ne, jsem nespokojen/a, proč?	0	0

3) Jste spokojen/a se svým klíčovým pracovníkem – důvěrníkem?

	R. Frimla	Dělnická
Ano jsem zcela spokojen/a	18	9
Středně	5	1
Ne, jsem nespokojen/a, proč?	1	0
Nevím, kdo je můj klíčový pracovník	15	0

Frimla:

- Nemám s ní žádné zkušenosti.
- Odbývá mě se vším.
- Nevím, kdo to je, ale jsem spokojena se vším.

4) Jste spokojeni s kvalitou úklidu v domově?

	R. Frimla	Dělnická
Ano	37	10
Středně	12	0
Ne, proč?	0	0

5) Respektuje personál domova vaše soukromí?

	R. Frimla	Dělnická
Ano	36	9
Středně	3	1
Ne, proč?	0	0

6) Máte pocit, že se Vám pracovníci dostatečně věnují?

	R. Frimla	Dělnická
Ano	34	8
Středně	5	2
Ne, proč?	0	0

7) Víte, že máte možnost si na poskytování služby v domově stěžovat?

	R. Frimla	Dělnická
Ano	35	9
Ne	4	1

8) Jste spokojen/a s provozem naší prádelny?

	R. Frimla		Dělnická	
	ANO	NE	ANO	NE
Praní	37	1	10	0
Žehlení	33	2	10	0
Drobné opravy	12	4	7	2
Vracení prádla z prádelny	27	9	9	0

Frimla:

- Prádlo se vrací někdy dlouho.
- Každou chvíli mi něco chybí.
- Ztrácí se mi věci.
- Kalhoty potřebuji zašít, a ještě se nevrátily.
- Oni tu žehlej?
- Drobné opravy dělá dcera. 2x
- Kapesníky mi pere rodina, ztrácely se. Drobné opravy nedělají, dělá rodina.
- Chybí mi noční košile, ponožky.
- Zatím nebyly drobné opravy potřeba.
- Drobné opravy dělá dcera nebo klíčový pracovník.
- Hodně věcí se mi ztratilo, teď už to jde.
- Nežehlí
- Drobné opravy si udělám sama.
- Chybí mi zip.
- Někdy se mi vrátí cizí prádlo, ale já si to hlídám.

U dotazu na drobné opravy se několikrát opakovalo, že je uživatelé nevyužívají, případně, že je dělá rodina.

Dělnická:

- 3 ručníky se mi nevrátily.

Opatření:

Vyprané prádlo se standartně vrací druhý den, po víkendu se prádlo vrací v úterý. Prádlo, které se déle nevrátí může být chybně zařazeno ve skříni jiného uživatele, nebo se jedná o neoznačené prádlo, které je ponecháno v koši na recepci k nahlédnutí.

Pečující personál při ukládání vypraného prádla do skříní uživatele má vždy zkontrolovat značení prádla. Klíčový pracovník má za úkol pravidelnou kontrolu skříní u svých uživatelů.

Ložní prádlo a ručníky se mandlují, na osobní prádlo se používá průmyslový lis na prádlo, nebo se ručně žehlí.

Opakovaně apelujeme na rodinné příslušníky a prosíme, aby při koupi jakýchkoliv nových věcí (oblečení, obuv, deka, polštář, dečka, atd.) informovali vždy personál. Nové prádlo uživatele je nutné označit jménem uživatele, aby se předešlo ztrátám a záměnám věcí. Na chyby je upozorňován průběžně vedoucí technického úseku.

Drobné opravy provádí jedna pracovnice prádelny, která je časově vytížená, na částečný úvazek provádí i úklid.

9) Jste spokojen/a s vyřizováním úředních záležitostí s pomocí sociální pracovnice domova (kontakt s úřady, vyřizování věcí kolem důchodu, peněz atd.)?

	R. Frimla	Dělnická
Ano	25	10
Středně	0	0
Ne, proč	0	0
Nevím	3	0

10) Jsou Vám potřebné informace sdělovány včas a srozumitelně?

	R. Frimla	Dělnická
Ano	34	10
Ne	3	0
Jiné	2	0

Frimla:

- Někdy si musíme informace shánět sami.

Dělnická:

- Většinou.

11) Jste spokojen/a s tím, jakým způsobem se sdělují informace o dění v domově? (např. informace na nástěnkách, v časopise, od pracovníků).

	R. Frimla	Dělnická
Ano	35	10
Středně	3	0
Ne, proč?	1	0

Frimla:

- Stále ležím na pokoji.

12) Jste spokojeni s nabídkou volnočasových aktivit a kulturních akcí?

	R. Frimla	Dělnická
Ano	31	10
Středně	5	1
Ne, proč?	0	0

Frimla:

- Mohlo by být víc.
- Nevím, jsem stále na pokoji, asi ze zdravotních důvodů pořád ležím.
- Neúčastním se, nechci.
- V domově ano, uvítal bych i výlety mimo zařízení.

Dělnická:

- Ano, ale moc se neúčastním.

Opatření:

V domově probíhá pestrá škála individuálních a skupinových aktivizačních činností. Na pracovišti R. Frimla i Dělnická je každý týden vyvěšen na nástěnkách program skupinových akcí na následující týden, které jsou přístupné všem uživatelům. Kromě skupinových aktivit probíhají denně individuální aktivizace, kdy se aktivizační pracovníci individuálně věnují zejména imobilním uživatelům, kteří se nemohou účastnit skupinových akcí.

Výlety mimo zařízení probíhají několikrát do roka, ale jsou určeny pouze pro uživatele, kteří jsou schopni alespoň částečné mobility, aby zvládli nastoupit do auta. Vzhledem k tomu, že naše pobytová služba je určena zejména pro ty, kteří potřebují velkou míru podpory pečujícího personálu, tak každý rok klesá počet uživatelů, kteří jsou schopni se výletů účastnit.

13) Myslíte, že máte dostatečné možnosti pobývat venku (např. balkon, altán, procházka s doprovodem)?

	R. Frimla	Dělnická
Ano	38	9
Ne	0	0
Nechci využívat	1	1
Jiné	0	1

Frimla:

- Teď v zimě nechci využívat, snad z jara.

Dělnická:

- Pokud zdravotní stav dovolí, tak ano.

15) Pokud Vám byla naordinována individuální rehabilitace, jste s jejím prováděním spokojen/a?

	R. Frimla	Dělnická
Ano	23	3
Středně	1	0
Ne, proč?	0	0
Nevyužívám	14	7

Dělnická:

- Nyní již nevyužívám, dříve chodila s RHB.

16) Jste spokojen/a s jídlem, které je Vám v domově připravováno?

	R. Frimla	Dělnická
Spokojen	11	4
Středně	21	6
Nespokojen, proč?	7	0

Frimla:

- Jídlo není dobré, žádal jsem o možnost kupovat stravu z nemocnice a nebylo mě to umožněno. Nesouhlasím s tvrzením, že to ostatním chutná.
- Není slané, nedávají nikam cibuli, nemá to chuť.
- Tvrdé maso.
- Furt stejné, vadí mi mleté maso (mám mletou stravu).
- Nekvalitní jídlo – někdy.
- Jídlo je někdy málo slané, někdy hodně.
- Nechutná mi tady.
- Není to kořeněné, někdy tvrdé...
- Máme pořád zapečené těstoviny.

Dělnická:

- Někdy je slané.

17) Jste spokojen/a s nabídkou podávaných nápojů?

	Frimla	Dělnická
Spokojen/a	29	8
Středně	8	1
Nespokojen/a, proč?	1	0

Frimla:

- Je to pořád stejné.

- Čaj mi nevyhovuje, kupuji si vlastní minerálky.
- Raději mám svůj hořký čaj – černý.

Dělnická:

- Čaj je příliš sladký.

18) Máte připomínky k jídelníčku, kvalitě jídla, velikosti porcí, apod.?

Frimla:

- Polévky jsou samá voda.
- Mohlo by být pestřejší jídlo, je to samá pomazánka.
- Stejně jídlo je jednou dobré, jednou zase ne.
- Není dodržován výběr jídla. Někdy dostanu něco jiného, než jsem si vybral.
- Zbytečně velké porce. Bývá méně omaštěno, někdy bez chuti.
- Lidé na lůžku nemají oporu ve svém jednání.
- Porce je pro mě zbytečně velká.
- Porce jsou zbytečně velké. Kdyby vařili kvalitně, nemusí být plný talíř.
- Porce jsou zbytečně velké, zvláště večeře. Zbytečně se vyhazuje. Špatná kombinace jídel (ráno tvaroh, večer tvarohová pomazánka).
- Obědy jsou někdy nechutné. Snídaně a večeře ujdou. Zbytečně velké porce.
- Občas nejsou jídla dobrá, šťouchané brambory jsou suché, rizoto je suché.
- Porce jsou zbytečně velké.
- Je toho až moc – zbytečně velké porce. Je to hodně mastné.
- Jsou velké porce. 2x
- Klidně by mohly být menší porce, ale kvalitnější.
- Někdy je tvrdé maso, rýže. Jídlo málo slané a kořeněné, vše na jedno brdo.
- Někdy nedochuceno.
- Jídlo je neochucené, neupravené. Např. rizoto má být vláčné, zde je suchá rýže.
- Vadí mi pomazánky.
- Porce jsou zbytečně velké.
- Některé porce jsou zbytečně veliké.
- K večeři jsou příliš velké porce. Hodně lidí není spokojeno s večeřemi. Raději bychom studené večeře.

Dělnická:

- Jídlo někdy nemá žádnou chuť.
- Někdy jsou porce malé.
- Jak kdy.
- Kvalita někdy horší.
- Vše bohatě stačí.
- Vše v pořádku.
- Raději bych měla menší porce.

Opatření k otázce 16, 17, 18:

Otázka stravy je v domově tradičně velkým tématem. Pestrost odpovědí ukazuje, že uživatelé odpovídají dle vlastní chuti a stravovacích zvyklostí, odpovědi jsou často protichůdné (jídlo je hodně/ málo slané).

Jídelníček v Domově je složen tak, aby vyhovoval nárokům pro osoby v seniorském věku, je sestaven s ohledem na cílovou skupinu obyvatel, jejich onemocnění a dietní opatření. Snažíme se zajistit pestrou a kvalitní stravu. Velikost porcí (masa i příloh) je dána stravovacími normami. Po domluvě se zdravotním úsekem se nepodává diabetikům ke svačině ovoce, z důvodu velkého obsahu cukru.

Moc rádi bychom docílili spokojenosti všech uživatelů, ale co člověk, to jiná chuť a bohužel se nelze vždy zavděčit všem. Uživatelé, kteří nejsou zdravotně omezeni si mohou několikrát v týdnu vybrat ze dvou nabízených jídel k obědu, jednou týdně je možný výběr večeře. Pokud si uživatelé přejí zajistit konkrétní potraviny a pochutiny, mohou požádat rodinu, případně využít kantýnu nebo nákupy.

Domov dbá na dodržování pitného režimu uživatelů. Denně je připravován čaj sladký i hořký, šťáva, džus nebo mošt. Dále je dle jídelníčku k dispozici bílá káva nebo kakao. Pokud někdo není spokojen s druhem čaje, který je vařen, či s nápoji obecně, má možnost využít vlastní zdroje a nechat si přinést oblíbené pití. V Domově je k dispozici kantýna, kde si uživatelé mohou nakoupit oblíbené pochutiny i nápoje, případně je zajistíme formou pravidelných nákupů. Uživatelům je na přání vařena káva, 2x týdně funguje kavárna, kde si ke kávě mohou dát i zákusek či chlebiček.

V domově se pravidelně schází stravovací komise, která řeší podněty a připomínky uživatelů i zaměstnanců ke stravování. Závěry vzešlé ze stravovací komise jsou následně implementovány do jídelníčku.

Uživatelé budou pravidelně dotazováni na tipy na konkrétní pokrmy, na kterých by si rádi pochutnali v rámci oběda, ale i snídaní a večeří. Tato jídla budou následně zařazena do jídelního lístku.

22) Chcete nám sdělit ještě něco jiného (připomínky, postřehy, názory)?

Frimla:

- Jsem rád, když se na mě personál usmívá.
- Jsem tady spokojen.
- Celkem jsem spokojená.
- Jsem tu spokojená, líbí se mi tu.
- Jinak jsem tu spokojená.
- Moc se mi líbí pořádané akce, pečení bramboráků...
- Naprostá spokojenost.
- Vcelku je to tu správně nastavené.
- Já jsem spokojená, jak to tady je.
- Prála bych si častější nákupy.

- Já děkuju za všechno.

Dělnická:

- Vše je v pořádku.
- Jsem velice spokojena.

Výsledky dotazníkového šetření rok 2024

DOTAZNÍK, TÝKAJÍCÍ SE SPOKOJENOSTI RODINNÝCH PŘÍSLUŠNÍKŮ A
BLÍZKÝCH SE SLUŽBAMI, KTERÉ POSKYTUJEME

Dotazník vyplnilo 29 rodinných příslušníků uživatelů z R. Frimla a 9 rodinných
příslušníků uživatelů z Dělnické.

1) Jak jste se o našem zařízení dozvěděl/a?

	R. Frimla	Dělnická
Lékař	5	1
Úřady	1	0
Místní tisk	0	1
Internet	1	2
Informační letáky	3	0
Přátelé, známí, rodinní příslušníci	22	5
Jiným způsobem	1	1

Dělnická:

- Naše rodina tu měla dědečka. Chodila jsem na obě pracoviště před lety vystupovat s dětmi z MŠ.

Frimla:

- Nedokážu definovat, prostě vím, žiju zde dlouho.
- Z doslechu.

2) Obdržel/a jste při prvním kontaktu s naším zaměstnancem všechny potřebné informace? Byly předané informace srozumitelné?

	R. Frimla	Dělnická
Ano, obdržel/a jsem všechny potřebné informace srozumitelnou formou	26	9
Obdržel/a jsem důležité informace, ale měly být srozumitelnější	1	0
Potřebné informace jsem vůbec neobdržel/a, nebo byly nesrozumitelné	0	0

3) Jste spokojeni s ubytováním, vybavením a vzhledem pokojů?

	R. Frimla	Dělnická
Ano	26	9
Středně	2	0
Ne	1	0

Frimla:

- Zima na pokojích.
- Špatně vyřešené dispozice pokoje pro osoby na vozíku, vysoké police, prahy na balkon...

4) Jste spokojeni s kvalitou úklidu v domově?

	R. Frimla	Dělnická
Ano	27	9
Středně	1	0
Ne	1	0

Frimla:

- Věnovat se úklidu a omytí i soukromých věcí: nůž, nůžky, ovladač TV, stůl, atd.
- Prádlo je dlouho nevyprané (ručníky, 2 týdny).

Opatření:

Řešeno na poradách pečujícího týmu, předáno pracovním jednotlivých oddělení, důslednější kontrolní činnost vedoucích oddělení.

5) Jste v domově spokojeni s oběhem a praním osobního prádla?

	R. Frimla	Dělnická
Ano	25	9
Středně	4	0
Ne	1	0

Frimla:

- Ztrácí se prádlo.

Opatření: viz opatření k otázce 8 předchozího dotazníku pro uživatele.

6) Jste spokojeni s jídlem, které Váš blízký dostává?

	R. Frimla	Dělnická
Ano	15	7
Středně	11	2
Ne	1	0

Frimla:

- Jídlo se na pokoj dostane studené. Zbytečně moc sladkého ke svačinám, apod.
- Méně solit, měkké maso.
- Zdá se mi příliš sladkých svačin (jen můj pocit), zařadila bych víc bílkovin.
- Proč diabetik nedostává ovoce? (určité druhy)
- Tvrdé maso, skladba jídelníčku.

Opatření: viz opatření k otázkám 16,17 a 18 předchozího dotazníku pro uživatele.

7) Jak hodnotíte kvalitu poskytované služby v našem domově?

	R. Frimla	Dělnická
Výborná	17	6
Velmi dobrá	9	1
Dobrá	2	2
Dostatečná	1	0
Nedostatečná	1	0

Frimla:

- Sestry a pečovatelky se snaží v rámci možností, ale management selhává.

8) Jak hodnotíte komunikaci a jednání zaměstnanců s uživateli, přístup a vstřícnost?

	R. Frimla	Dělnická
Vyhovující	23	9
Spíše vyhovující	5	0
Spíše nevyhovující	1	0
Nevyhovující	0	0

Dělnická:

- Výborná.

Frimla:

- Velmi nepříjemné, a to i telefonicky.

Opatření:

Připomínka na ranních poradách s pečujícím personálem jednotlivých oddělení.

9) Zdá se Vám, že personál domova respektuje soukromí a další lidská práva Vašeho blízkého?

	R. Frimla	Dělnická
Ano	28	9
Středně	1	0
Ne, pokud ne, proč?	0	0

10) Případá Vám zdravotní péče sester na dobré úrovni?

	R. Frimla	Dělnická
Ano – jsem zcela spokojen/a	27	7
Středně – jsem částečně spokojen/a	2	2
Ne – jsem nespokojen/a s péčí sestry	0	0
Mohla by být lepší, v čem?	0	0

11) Případá Vám péče o Vašeho blízkého poskytovaná pečovateli na dobré úrovni?

	R. Frimla	Dělnická
Ano – jsem zcela spokojen/a	25	8
Středně – jsem částečně spokojen/a	6	1
Ne – jsem nespokojen/a s péčí pečovatelky	0	0
Mohla by být lepší, v čem?	1	0

Frimla:

- Mohla by být lepší – péče o chrup
- Mohla by být lepší – nejsem si jistá, jak to je s pitným režimem a jeho dodržováním. Péče o chrup by měla být lepší. Mytí rukou, špína za nehty, když jí rukama...

Opatření:

Připomínkování na poradách s pečujícím personálem, zahrnuto do kontrolní činnosti vedoucích oddělení.

12) Jste informován o důležitých skutečnostech týkajících se Vašeho blízkého?

	R. Frimla	Dělnická
Ano	25	9
Částečně	3	0
Ne	0	0

13) Víte, že máte možnost si na poskytování služby v našem domově stěžovat?

	R. Frimla	Dělnická
Ano	25	8
Ne	1	1

Dělnická:

- Nemám důvod si stěžovat!

14) Jste spokojeni s prací sociálních pracovníků (vyřizováním věcí ohledně přijetí uživatele, důchodů, financí, jednání s úřady, informovanost)?

	R. Frimla	Dělnická
Ano	22	8
Středně	2	1
Ne	0	0
Nedokážu zhodnotit	0	0

15) Jste spokojeni se službami jiných subjektů např. kadeřnice, pedikérky?

	R. Frimla	Dělnická
Ano	23	7
Středně	3	1
Ne, pokud ne, proč?	0	0
Nevím	1	0

16) Jste spokojeni s nabídkou volnočasových aktivit a kulturních akcí v domově?

	R. Frimla	Dělnická
Ano	22	8
Středně	0	1
Ne, pokud ne, proč?	0	0
Nevím	2	0

Frimla:

- Otec se neúčastní.
- Nevím, zda maminku vozí na koncerty, zpívání...měla velmi ráda hudbu.
- Aktivně vozit na poslech hudby.

17) Pokud je vašemu uživateli poskytována rehabilitační péče, jste s ní spokojeni?

	R. Frimla	Dělnická
Ano	11	4
Středně	0	0
Ne, pokud ne, proč?	1	1
Nemá rehabilitaci	14	2

Dělnická:

- Téměř žádná rehabilitace.

Frimla:

- Čeká na RHB pracovníci (chození).

Opatření:

RHB je z indikace lékaře a ta se pak děje (její rozsah,..), nezaměňovat aktivizaci s rehabilitací
Nemáme kapacitu RHB pro všechny uživatele, snažíme se rozdělit úkony podle naléhavosti.

18) Vyhovuje Vám rozsah návštěvní doby v domově?

	R. Frimla	Dělnická
Ano	27	9
Ne, pokud ne, proč?	0	0

19) Jste ochoten doprovázet Vašeho blízkého k lékaři, na výlety?

	R. Frimla	Dělnická
Ano	19	6
Ne, pokud ne, proč?	6	3

Dělnická:

- Bydlíme v Mladé Boleslavi.
- Bydlíme mimo Trutnov.
- Sám mám zdravotní potíže.

Frimla:

- Nelze se uvolnit z práce.
- Kapacita mobility.
- Bydlím 60 km odsud.
- Pracuji v ambulanci, ranní směna.
- Na dlouhé výlety v pracovní den nemůžu kvůli zaměstnání.
- Časová tíseň (dvě zaměstnání).

Opatření:

Vzhledem ke zdravotnímu stavu a potřebě zdravotní péče našich uživatelů jsou doprovody k lékařům prakticky každodenní záležitostí. Pokud nám nevypomohou rodinní příslušníci, musíme za tímto účelem využít naše pracovníky v denní směně. Jsme proto velice vděční za každý doprovod ať už z rodiny, ze známých uživatelů, neboť tímto nemusíme oslabovat danou směnu.

21) Kde sledujete aktuální informace o dění v domově?

	R. Frimla	Dělnická
Webové stránky	5	2
Nástěnky	24	4
Časopis domova	6	1
Z informací od uživatelů, zaměstnanců	8	6
Nesleduji	1	0

22) Splňuje námi poskytovaná služba Vaše očekávání?

	R. Frimla	Dělnická
Ano, zcela	24	9
Částečně ano	4	0
Spíš ne	1	0
Ne	0	0

Dělnická:

- Částečně ano, jelikož umístění v původním bydlišti není možné.

23) Za co byste personál pochválil/a?

Frimla:

- Za vstřícnost a ochotu.
- Za dobrou komunikaci a ochotu.
- Holky jsou zkrátka skvělé!
- Milé, vstřícné jednání (hlavně animátorky).
- Vřelý, milý, pečlivý, starostlivý přístup.
- Děkuji za individuální přístup k mé matce a respektování její osobnosti a povahových rysů.
- Velká trpělivost, smekám klobouk.
- Vstřícné, milé jednání, neskutečnou trpělivost.
- Za ochotu, vstřícnost, milé chování i za jejich úsměv.
- Milý přístup, ochota.
- Za trpělivost, péči.
- Za jednání, vstřícnost.
- Za ochotu, vstřícnost a empatii.
- Za jejich náročnou a obětavou práci.
- Za všestranně perfektní péči a přátelský přístup k uživateli i rodinným příslušníkům.
- Úsměv na rtu.
- Spokojenost ve všech oblastech.
- Nemám, co bychom vytknuli. Ještě jsem se nesetkala s neochotnou, protivnou nebo našťavanou zaměstnankyní. Mají náš respekt, moc si jich vážíme, prostě jsou fajn. Opravdu a upřímně ráda s nimi prohodím pár slov.
- Milý přístup.
- Za vztah k uživatelům.
- Za péči.
- Jen jednotlivě určité pečovatelky jsou vstřícné (většinou ale jsou nepříjemné).
- Za ochotu, vstřícnost, pečlivost, za slušné jednání.
- Humor, osobní přístup v rámci svých možností, dělají vše, co můžou.
- Velmi oceňuji komunikaci se staniční sestrou, většina personálu působí, že má tuto práci ráda a k nemohoucím lidem se chová laskavě a důstojně.
- Usměvavé, vstřícné, ochotné.
- Čisto, dobré jídlo, prostory, oblečení, většina personálu je ochotná, laskavá, dobrá spolupráce s vrchní sestrou.

Dělnická:

- Za vstřícnost, profesionalitu.
- Kulturní akce, předávání léků, personál má příjemné chování, pravidelné vyúčtování, četba knih.
- Dobrá péče.
- Za úsměv.

- Ochotu a dobrou náladu.
- Personál milý, vstřícný. Domov je vždy krásně vyzdobený.
- Příjemné chování personálu.

24) Doporučila byste náš Domov rodině či přátelům?

	R. Frimla	Dělnická
Určitě ano	25	8
Spíše ano	2	1
Spíše ne	1	0
Určitě ne	0	0

25) Co bychom mohli udělat pro zlepšení svých služeb?

Frimla:

- Aby úroveň služeb zůstala na stejné úrovni.
- Jen tak dále.
- Nic mě nenapadá.
- Domnívám se, že děláte maximum.
- Lépe informovat rodinné příslušníky o změně zdravotního stavu – nasazení léků.
- O ničem nevím.
- Kdybyste udrželi váš vysoký standard, tak to bohatě stačí.
- Více se věnovat pacientům (kultura ok), ale pečovatelky nechávají spíše ležet (i když mohou na vozík), anebo na čtverci je nechají 3 hod. a více jen tak.
- Jste výborný, šikovný, děkujeme.
- Nedostatečná pozornost lékaře. Léčí pacienty na dálku bez osobní kontroly.

Dělnická:

- Svatavu nic nenapadá, je maximálně spokojená.
- Více sester a pomocného personálu, s tím souvisí více se věnovat klientům.
- Vydržet v dobrém standardu.
- Myslím, že poskytovaná péče je na vysoké úrovni, takže asi nelze zlepšovat.

26) Chcete nám sdělit ještě něco jiného – připomínky postřehy, názory?

Frimla:

- Bez připomínek. 2x
- Krásné předvánoce x Vánoce x povánoce a zdraví v novém/ celém roce.
- Mrzí nás, že nebylo možné ubytovat mamku společně na pokoj s oblíbenou paní, a tak jim oběma zpříjemnit čas.
- Poděkovat za péči a popřát všem hodně zdraví, štěstí a energie v práci a vše nej i pro vaše blízké.

- Maminka přijala DS jako svůj opravdový domov a je spokojená, to je pro nás rozhodující. Nemáme nač si stěžovat. Na návštěvy chodím ráda, ne se sevřeným žaludkem, nebo s pocitem, ať už to mám za sebou. Cítím se vítaná, a to obvykle chodím pozdě (třeba až před večeří) a nikdo na mne nehledí „zle“. Naopak. Personál je klidný, nápomocný – přejeme Vám všem krásný adventní čas, požehnané svátky vánoční a vše dobré do nového roku. A ještě jednou díky.
- Prosíme o méně chechtání pečovatelek na místnosti (odpočívárně) a lidštější přístup k pacientkám. Takto špatný přístup zde za ty léta zde nebyl! Doufáme, že přístup zde se zlepší. Info o tomto zařízení postupujeme k městu a okresnímu soc. zařízení. Víme, že děláte, co můžete, ale jestli-že p. ředitel a soc. pracovníce (kancelář p. Dufkové) to nebaví, ať jdou pracovat „jinam“.
- O víkendech a v noci málo personálu – není v jejich možnostech věnovat se ubytovaným dostatečně.
- Na podzim se objevilo mnoho nových, mladých pečovatelek...nevím, zda jsou dostatečně informovány o jednotlivých klientech. Např. maminka je velmi zimomřivá, v posteli leží po koupání bez ponožek... Sama už si neřekne, že jí je zima. Má vlastní zuby, potřebuje čistit zuby, hlavně večer, po jídle.
- Zaučovat nový personál (význam polohování, riziko otlaků – podkládat, péče o chrup)

Dělnická:

- Poděkovat za péči.
- Bude mě mrzet, jestli se bude domov v budoucnu stěhovat. Všem děvčatům velkou poklonu. Děkuji Jitka Kádrlová za maminku E. Malinskou.

Opatření:

Připomínky začleněny do porad přímé obslužné péče a do kontrolní činnosti vedoucích oddělení.