



Centrum sociálních služeb Jindřichův Hradec
Česká 1175, 377 01 Jindřichův Hradec II, IČO 750 111 91, ČSOB 220196017/0300

SOCIÁLNÍ SLUŽBY ČESKÁ

Česká 1175, 377 01 Jindřichův Hradec II, Česká republika

DOTAZNÍK PRO KLIENTY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB ČESKÁ - 2016 - ZPRÁVA

Na základě vnitřních pravidel pro hodnocení a zvyšování kvality v Sociálních službách Česká byl v letošním roce opět vytvořen dotazník pro klienty. Cílem dotazníku bylo zjistit spokojenost, popř. nespokojenost klientů v pobytových službách, které jsou zařízením poskytovány.

S ohledem na cílovou skupinu, které poskytujeme sociální služby a s ohledem na náročnost dotazníkového šetření právě u této cílové skupiny, byl dotazník určen pouze klientům, kteří verbálně komunikují a u kterých lze předpokládat, že otázkám v dotazníku porozumí a jsou schopni na ně odpovědět. Vedoucími zaměstnanci sociálních služeb Česká bylo dotázáno 54 klientů z celkového počtu 122 klientů, kteří v době dotazníkového šetření (leden - únor 2016) využívali některou z pobytových služeb, které poskytujeme.

Dotazník byl sestaven ze čtyř jednoduchých otázek, které směřovaly k tomu, abychom zjistili, s čím jsou klienti v našich službách spokojeni a s čím naopak spokojeni nejsou, zda na ně mají asistenti dostatek času a jakým činnostem by se rádi věnovali.

Dotazníkové šetření provedli vedoucí jednotlivých domácností, popř. úseků formou rozhovoru, a to vždy u klientů v jiné domácnosti než v domácnosti, kterou vedou. Odpovědi byly zaznamenány zaměstnancem do připraveného formuláře.

Vyhodnocení dotazníků klientů domova pro osoby se zdravotním postižením, týdenního stacionáře a chráněného bydlení

Dotázáno bylo 54 klientů z celkového počtu 122 klientů, stejný počet dotazníků byl také následně vyhodnocen.

➤ První otázka zjišťovala, s čím jsou klienti v zařízení spokojeni, co se jim líbí apod.

Ve svých odpovědích klienti nejčastěji uvedli, že jsou spokojeni s bydlením, s pokojem, s tím, že bydlí sami apod. Klienti tréninkového a chráněného bydlení jsou spokojeni s klidem, který tento druh bydlení přináší. Co se týče prostředí zařízení, často klienti také zmiňovali, že se jim líbí činnosti v dílnách zařízení (hlavně vaření) a zahrada s květinami nebo celkově domácnost. Několik klientů si pochvaluje, že mohou pomáhat při pracích v domácnosti i na zahradě, uklízet si, vařit a péct. Často klienti uváděli, že jsou spokojeni se spolubydlícím a že

zde mají kamarády. Přibližně stejně často uváděli svou spokojenost se zaměstnanci, že je zde hodný personál.

Často klienti také zmínili, že jsou spokojeni s jídlem.

16 klientů uvedlo, že "se jim líbí všechno".

Celkem 2 klienti uvedli, že se jim zde nelíbí nic a 1x klient odpověděl, že neví.

➤ **Druhá otázka zjišťovala, s čím jsou klienti v zařízení nespokojeni, co se jim nelíbí, co jim vadí apod.**

16 klientů uvedlo, že jim nevadí nic nebo se jim líbí všechno . Ve svých odpovědích pak klienti nejčastěji (13x) poukazovali na nevhodné chování dalších konkrétních klientů, na hluk, hádky a křik, příp. agresi mezi jednotlivými klienty.

Celkem 2 klienti odpověděli, že neví, co by jim vadilo a 1 klientka je zde v pokoji, domácnosti a zařízení nespokojena. Jiné se stýská po příbuzných a chtěla by bydlet blíže k domovu, podobně další klientka by raději byla doma, ale nemá kam jít.

V 5 případech nebyla otázka vůbec zodpovězena. V dalších případech se jedná o velmi individuální důvody nespokojenosti.

➤ **Třetí otázka si kladla za cíl zjistit, zda asistenti na klienty mají dostatek času a zájem klientů v oblasti volnočasových aktivit, popř. zjistit, zda nějaké aktivity klientům chybí.**

V 31 odpovědích klienti jednoznačně uvedli, že asistenti se jim věnují dostatečně dle jejich potřeb. 1 klient odpověděl, že asistentky dostatek času na klienty nemají, 1 klient si myslí, že mají čas jen ráno, odpoledne mají hodně práce. 2 klienti odpověděli, že někdy čas mají a někdy ne, podle toho, co se dělá. Jiný klient má pocit, není dost času na individuální aktivity. 1 klientka si raději dělá všechno sama a 6 klientů odpovědělo, že neví.

Dále pak klienti spíše uváděli činnosti, kterým se s asistentkami nejčastěji věnují. Mezi nejčastěji zmiňované patří chození do města z různých důvodů (nákupy, návštěva kavárny, restaurace, kina, knihovny, bazénu apod.), popř. vycházky mimo zařízení a různé výlety . Klienti také rádi dochází a dojíždí do o.s. Okna a do dílen na Bobelovku.

Část klientů uvedla, že ráda sleduje televizi. Poměrně dost odpovědí se týkalo také domácích prací (úklid, praní prádla) a vaření oblíbených pokrmů. Část klientů se ráda věnuje čtení nebo prohlížení knížek a časopisů, luštění křížovek, hrám na PC, tancování, vyšívání, háčkování, pletení. Několik klientek 1x měsíčně navštěvuje kulturní taneční program Senior klub na Střelnici.

Dále klienti v dotaznících zmínili množství různorodých činností, které rádi dělají.

- **Cílem čtvrté otázky bylo zjistit, jaké činnosti klientům chybí, kterým činnostem by se rádi věnovali více.**

I zde klienti sdělovali, co rádi dělají, čemu se věnují, jaké aktivity je baví apod. Spíše výjimečně klienti sdělili, co by ještě rádi dělali a v současné době nedělají - např. častěji chodit na návštěvy k jiné klientce, či příbuzným - 3x, častěji s asistentkou do restaurace , více chodit vařit do dílen, aby sestra chodila častěji na návštěvy, nevím - 5x.

Závěrečné shrnutí

Vzhledem k tomu, že dotazníky s klienty vyplňovali zaměstnanci zařízení, víme, co který klient v dotazníku uvedl, a můžeme s dotazníky dále pracovat a věnovat se konkrétním sdělením jednotlivých klientů a situacím, s kterými jsou někteří klienti nespokojeni.

I nadále platí, že s bydlením na tréninkovém a chráněném bydlení střediska jsou klienti velmi spokojeni. V jejich odpovědích se často objevovaly věty: "máme tady klid, dělám si, co chci, uvařím si, na co mám chuť, jsem tu spokojená...". Tyto skutečnosti mají velký dopad na celkovou spokojenost klientů.

Otázka týkající se nespokojenosti opět jednoznačně ukázala, že největším negativem v zařízení jsou pro klienty neuspokojivé mezilidské vztahy a chování některých klientů. Přestože toto téma je dlouhodobé, jen malý počet klientů chce zařízení opustit a využít možnost bydlení v menší komunitě nově vzniklého chráněného bydlení organizace, které se nyní klientům nabízí.

Celkově z dotazníků vyplynulo, že většina klientů je v zařízení spokojená, velmi často využívá veřejně dostupné služby a možnosti, které život ve městě nabízí. Těší je domácí práce, které obstarávají v rámci svých možností. Tyto skutečnosti potvrzují správnost vize SSČ:

"Umožnit lidem žít v co nejvyšší míře běžným životem, a to dle jejich přání a schopností".

Vyplněné a zpracované dotazníky se i tentokrát stanou nedílnou součástí celého procesu zvyšování kvality poskytovaných služeb v Sociálních službách Česká.

V Jindřichově Hradci 31. 3. 2016

Mgr. Alexandra Bláhová, vedoucí Sociálních služeb Česká

