

Dotazníkové šetření mezi klienty Domova pro seniory Pelhřimov

Dotazníky byly distribuovány v měsíci květnu, šetření se zúčastnilo 47 klientů, ne všichni ale odpověděli na všechny otázky.

Ze šetření vyplynulo následující:

Poskytování osobní hygieny:

Zajímali jsme se o to, zda klientům **vyhovuje čas poskytování ranní a večerní hygieny a celkové koupele**, ta je vesměs poskytovaná jedenkrát týdně a klienti si mohou sami určit den, je poskytovaná odpoledne či dopoledne dle přání klienta, případně dle rozhodnutí týmu.

hygiena	nevyhovuje
ranní	7
večerní	8
koupele	3

Čas osobní hygieny je stanoven individuálním plánováním, kdy si klienti k vhodnosti času vždy mohou vyjádřit. Ze zjištěného však vyplývá, že čas koupele nevyhovuje třem klientům, čas ranní hygieny sedmi a večerní osmi klientům, viz. tabulka.

S časem večerní hygieny úzce koresponduje čas ukládání, zaměřili jsme se tedy i na názor klientů v této oblasti péče.

čas ukládání vyhovuje	
ano	19
ne	6
nepotřebuji pomoc	19

Je zjevné, že většině klientů čas večerního ukládání vyhovuje, případně nepotřebují pomoc, nicméně šest klientů by chtělo ukládat jindy.

opatření k nápravě:

- revize individuálních plánů s aktualizací času vstávání a ukládání a poskytování hygieny

Dále nás zajímalo, zda jsou klienti **spokojeni s pomocí při osobní úpravě – česání vlasů a péče o nehty**.

stříhání nehtů		
ano	16	
ne	15	využívají pedikúru
nepotřebují	16	

česání	
ano	14
ne	9
nepotřebují	22

Ze šetření je patrné, že někteří z klientů se o své nehty starají sami a těm, kteří to sami nezvládnou, pomáhají pečovatelky. Někteří z klientů též využívají pedikúru.

Podobně je to s česáním, kdy klienti uvádí, že pomoc nepotřebují, případně je učešou pečovatelky. K úpravě vlasů mohou využít též služeb kadeřnice.

Je s podivem, že někteří z klientů uvedli, že jim **o vlasy ani nehty nepečuje nikdo**. Protože tato péče patří k základním činnostem a objektivně chodí klienti učesání a mají ostříhané nehty, je nepravděpodobné, že by se uvedené nedělo – **výsledek šetření tedy bude řešen s vedoucí přímé péče.**

V rámci rozšíření kvality služby bude od září 2017 klientům nabízena volnočasová aktivita **kosmetika**, během které si budou moci zejména klientky upravit účes, nehty, případně se nalíčit. Na uvedeném budou moci spolupracovat s jinými klientkami. V rámci této aktivity budou klienti znovu informováni o všech výše uvedených možnostech péče v našem zařízení.

Další oblast, která nás zajímala, se vztahuje k **pomoci při oblékání**.

pomoc s oblékáním	
ano	27
ne	2
nepotřebuji pomoc	18

Ze šetření je zjevné, že většina klientů je s podporou spokojená, případně pomoc nepotřebuje, jen dva klienti uvedli, že jim sestřičky **s oblékáním nepomáhají, přestože pomoc potřebují**. Protože tato péče patří k základním činnostem a objektivně také všichni klienti chodí oblečení, je nepravděpodobné, že by se uvedené nedělo – výsledek šetření bude řešen s vedoucí přímé péče.

Poslední oblast, která nás stran poskytování osobní hygieny zajímala, bylo používání inkopomůček.

dobrá pocit v inkopomůčkách	
ano	24
ne	8
nepotřebuji inko	10

častá výměna inko	
ano	21
ne	8
nepotřebuji inko	17

Sledovali jsme, **zda mají klienti v inkopomůčkách dobrý pocit a zda by nechtěli, aby jim byli pomůcky vyměňovány častěji**. Z výsledků je zjevné, že většina klientů má v inkopomůčkách dobrý pocit, nebo je neužívají. Osm klientů ale sděluje, že se v kalhotkách dobře necítí a nejsou jim vyměňovány dost často.

V dotazníku měli klienti i možnost se k uvedeným oblastem péče vyjádřit, zde jsou připomínky, které klienti sdělovali:

- **častěji přebalovat**
- **víc si s lidmi povídat, chovat se jako k člověku**
- **mladší by se víc měli mít ke starším**

- pečovatelky jsou uražené, musím jim říkat, aby mě přebalily

opatření k nápravě:

- revize individuálních plánů s aktualizací frekvence výměny inkopomůcek, dodržování pravidel pro výměnu inkopomůcek, dodržování režimu opruzenin
- proškolení zaměstnanců v komunikaci

Poskytování stravy

Další oblastí, na kterou jsme se zaměřili v průběhu dotazníkového šetření, bylo podávání stravy.

Zajímalo nás především, **zda klientům vyhovuje čas podávání jídla a zda mají dostatek času k jeho konzumaci.**

doba podávání jídla	
vyhovuje	43
nevyhovuje	2

dostatek času ke konzumaci jídla	
mám	43
nemá	2

Většina klientů uvedla, že jim vyhovuje doba podávání stravy a že mají dostatek času ke konzumaci jídla. Pouze dvě osoby to takto nevnímají.

opatření k nápravě:

- revize individuálních plánů s aktualizací časů podávání stravy
- průběžné kontroly procesu stravování (dovoz jídla na oddělení, teplota jídla, proces podávání stravy klientů)

Vzhledem k tomu, že v zařízení zvažujeme **zavést podávání studených večeří**, zaměřili jsme se v dotazníku na to, zda je mezi klienty vůle k této změně. Z uvedeného je patrné, **že většina klientů chce i nadále dostávat teplé večeře.**

studené večeře	
ano	8
ne	36

Aktuálně jsou studené večere vydávány o víkendu a ve středu, zdá se, že většině klientů tento způsob vyhovuje a k případné změně přistoupí organizace až po vysledování reakcí klientů, kteří se nemohou účastnit dotazníkového šetření.

Aktivizace

Třetí oblastí, jež nás zajímala, bylo, jak klientům vyhovují aktivity nabízené domovem a jak vnímají své možnosti stran opuštění budovy v doprovodu pečovatelky.

Je patrné, že aktivity klientům vyhovují, případně pomoc při aktivním trávení času nepotřebují.

aktivity	
vyhovují	36
nevyhovují	3
nepotřebuji pomoc	5

doprovod	
ano	20
ne	5
nepotřebuji	18

K možnosti využít doprovod klientů k procházkám do parka se pozitivně vyjádřila také většina klientů, pouze 5 klientů vnímá svoji situaci tak, že ji pečovatelky v případě potřeby nedoprovodí.

opatření k nápravě:

- revize individuálního plánování zaměřená na klienty, kteří při pohybu potřebují doprovod a nastavení této podpory v IP

V rámci aktivit nás také zajímalo, zda jsou klienti spokojeni se zajištěním osobních nákupů. V domově mají možnost si nákupy zajistit přes aktivizační a sociální pracovnice dovozem z města (služba je chápána jako základní a proto není zpoplatněna) a současně mají i možnost nakoupit si základní věci v občerstvení přímo v budově. Je zjevné, že většina klientů je s nákupy spokojená.

nákupy	
bez problému se zajištěním	29
s problémy se zajištěním	1
nepotřebuji	12

Poskytování informací o chodu domova

Poslední oblastí, kterou měli klienti hodnotit, bylo poskytování informací. Zdá se, že většina osob nemá s informovaností výrazný problém. Vzhledem k tomu, že řada klientů trpí kognitivní poruchou, považujeme však za vhodné se na tuto oblast více zaměřit.

informace	
mám dostatek	32
nemám dostatek	7
nepotřebuji	3

opatření k nápravě:

- předávat klientům informace individuálně (využití nástěnek není dostatečné, protože si k nim nedojdou)

- předávat informace písemně i ústně – písemné verze umožní informovat i rodinu

- informace předávat opakovaně, a to jak individuálně, tak při skupinových aktivitách klientů

- na nástěnkách poskytovat informace o podstatě naší služby

- informace nepředávají jen sociální pracovníce, musí je umět kompetentně sdělit také vedoucí oddělení

Klienti měli možnost se k péči vyjádřit též vlastními slovy. Zde shrnuji všechny připomínky klientů k poskytování péče:

- častěji chodit ven
- ukládat okolo 18 hodiny ne dřív
- setkání s ředitelkou i pro imobilní klienty (na lůžku)
- více aktivit
- poděkování pí Mikeš-Kittlerové

Strava je řešena na stravovací komisy 4 x ročně a potom také při schůzkách s ředitelkou domova. Připomínky klientů ke stravě

- moc se solí, teplejší polévky
- místo kaše chci raději chleba
- dřív snídaně (7,30)
- později večeře, i ty studené (17 hod)
- teplejší oběd

Závěr:

Šetření se zúčastnila necelá polovina klientů DpSP, vzhledem k tomu, že každý není schopen vyjádřit svůj názor pomocí dotazníku, k objektivnějšímu posouzení spokojenosti s péčí je třeba volit ještě další metody – například sledování uspokojení základních potřeb nekomunikujících klientů.

Z uvedeného se zdá, že je třeba především péči více individualizovat – viz. jednotlivá opatření k nápravě – a s klienty také více komunikovat nejen o jejich potřebách, ale také jim vysvětlovat a informovat je o chodu domova, našich povinnostech a zásadách poskytování naší služby.

Bc. Petra Kratochvílová, DiS.

27. července 2017

