

## ZNAČKA KVALITY V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH

### Výsledná zpráva o hodnocení zařízení – domov pro seniory

I. ZÁKLADNÍ INFORMACE O ZAŘÍZENÍ		
Název zařízení	Domov pro seniory Pelhřimov, příspěvková organizace	
Adresa	Radětiňská 2305, Pelhřimov 393 01	
Kraj	Vysočina	
Zřizovatel	Město Pelhřimov	
Kapacita	101	
Ředitel/vedoucí	Bc. Petra Kratochvílová, DiS.	
Kontaktní osoba pro certifikaci	Bc. Petra Kratochvílová, DiS.	
II. HODNOCENÍ SPOKOJENOSTI UŽIVATELŮ		
<i>Hodnocení proběhlo na základě dotazníkového šetření uživatelů. Počet dotazníků spokojenosti uživatelů část A - min. 20 % kapacity zařízení, zastoupení pohlaví dle aktuálního poměru v zařízení.</i>		
Počet vyplněných dotazníků	22	
Procento vyplněných dotazníků	21,8%	
Počet akceptovaných dotazníků	22	
Počet neakceptovaných dotazníků + zdůvodnění	---	
Aktuální poměr zastoupení mužů a žen v zařízení (%)	M: 24 (23,8%), Ž: 76 (75,2%)	
Počet vyplněných dotazníků – muži; procentuální vyjádření z celkového počtu vyplněných dotazníků	7, tj. 31,8%	
Počet vyplněných dotazníků – ženy; procentuální vyjádření z celkového počtu vyplněných dotazníků	15, tj. 68,2%	
Max. dosažitelný počet bodů / 1 dotazník	27	
Dosažený průměr bodů / 1 dotazník	23,61	
Maximálně možné bodové hodnocení (kritérium 4.2.5)	35	
Dosažené bodové hodnocení	20	
Nejčastější statisticky významné negativní odpovědi dle dotazníkových otázek (uvést četnost)	Důvod nespokojenosti	Četnost
	Spokojenost s jídlem	6
	Přátelské vztahy	3

Zhodnocení dotazníků a doporučení	Dotazníky vykazují velkou míru spokojenosti uživatelů. Negativní odpovědi se objevují ojediněle krom tradiční otázky spokojenosti s jídlem. Naopak jeden dotazník kvalitu jídla vyzdvihuje.
-----------------------------------	---

### III. DOTAZOVÁNÍ RODINNÝCH PŘÍSLUŠNÍKŮ

*Hodnocení proběhlo na základě dotazníkového šetření rodinných příslušníků. Počet dotazníků pro rodinné příslušníky – rodinní příslušníci min. 5 % uživatelů z celkové kapacity zařízení. Dotazníky se bodově nehodnotí.*

Počet vyplněných dotazníků	11	
Procento vyplněných dotazníků	10,9%	
Počet akceptovaných dotazníků	11	
Nejčastější statisticky významné negativní odpovědi dle dotazníkových otázek (uvést četnost)	Odpořevď	Četnost
	---	
Zhodnocení dotazníků a doporučení	Dotazníky vykazují vysokou míru spokojenosti příbuzných uživatelů. Neobsahují žádnou negativní odpověď ale 2 slovní pochvaly na vstřícny, citlivý a přátelský personál. V hodně odpovědích se však objevuje odpověď „nevím“ což svědčí o nedostatečné edukaci rodinných příslušníků. Doporučujeme zvýšit informovanost o vaší poskytované službě.	

### IV. HODNOCENÍ JEDNOTLIVÝCH OBLASTÍ

#### 1. UBYTOVÁNÍ

Silné stránky	Bezbariérové zařízení s recepcí poskytuje moderní a pohodlné ubytování v prostorných, jedno a dvouložkových pokojích. Pokoje disponují vlastními koupelnami a balkony, signalizačním a dorozumívacím zařízením, přípojkami na TV a internet. K dispozici je kromě velkých i řada menších společenských prostor - jídelen. Zařízení je čisté, dobře prosvětlené, chodby i koupelny jsou vybaveny madly, objekt disponuje orientačním systémem. V zařízení je zřízeno kadeřnictví, pedikúra, ordinace lékaře a kantýna s dostatečným sortimentem a možností posezení. K dispozici je pěkná aktivizační místnost. Návštěvní hodiny jsou neomezené. Velký potenciál k dalšímu zpříjemnění pobytu klientů nabízí velká zatravněná terasa, kde by mohlo vzniknout venkovní zastíněné místo.	
Potenciály ke zlepšení včetně uvedení bodového ohodnocení	Potenciál ke zlepšení	Body
	10.1 Pokrytí WIFI ve společenských prostorách.	1,5

	11.1 Vybavení pokojů TV poskytovatele	4
	11.2 Domácí videokanál	2
	15.1 Vybavení pokoje křeslem	1
	15.1 Vybavení pokoje prostorem na lůžkoviny	0,5
	24.1 Zřízení alespoň jednoho apartmánového ubytování	1
	37.1 Místnost s pračkou a sušákem pro klienty	2
	40.2 Velká koupelna je vybavena bidetem	1
	52.1 Recepce s obsluhou do 22.00 hod.	3
	53.1 Vybavení nejbližšího okolí - zahradní altán či zastínění	1
	53.1 Vybavení nejbližšího okolí – zoo koutek se zvířaty	1
	53.1 Vybavení nejbližšího okolí – vodní prvek	1
Poznámky / doporučení / zhodnocení	Jedná se o zařízení s velice kvalitním ubytováním s velkým potenciálem snadného získání nejvyššího ohodnocení.	
<b>Výsledný počet bodů za oblast ubytování</b>	203	
<b>Přidělený počet hvězd</b>	****	
<b>Potenciální možnost získání vyššího bodového hodnocení</b>	+19 (tj. 222)	
<b>Potenciální počet hvězd</b>	*****	
<b>Bodová hranice pro získání potenciálního počtu hvězd</b>	211,53	
<b>2. STRAVOVÁNÍ</b>		
Silné stránky	Zařízení nabízí standardní kulturu stolování v čistém a příjemném prostředí jídelny, v jídelničkách na odděleních či na pokojích uživatelů. Je zajištěna také úprava hrubosti stravy, k dispozici jsou nutriční přípravky.	
Potenciály ke zlepšení včetně uvedení bodového ohodnocení	Potenciál ke zlepšení	Body
	67.2 Nabídka výběru z více jídel u snídaně	3
	67.2 Nabídka výběru z více jídel u večeře	7
	68.1 Nabídka stravování pro vegetariány	1
	70.1 Možnost odhlášení jakékoliv stravy dle přání uživatele	5
	71.1 Doplnění nabídky nápojů o jeden další druh	4
	73.1 Nutriční terapeut schvaluje jídelní lístky	2

	73.1 Nutriční terapeut dochází do zařízení, pracuje se s nutričními hodnotami	3+4
	77.1 Zařazení druhé večeře do běžné nabídky pro všechny klienty	6
Poznámky / doporučení / zhodnocení	Zařízení ztrácí 9 bodů z důvodu nemožnosti intenzivní spolupráce s nutričním terapeutem, zbylé body lze získat změnou systému stravování.	
<b>Výsledný počet bodů za oblast stravování</b>	150	
<b>Přidělený počet hvězd</b>	****	
<b>Potenciální možnost získání vyššího bodového hodnocení</b>	+35 (tj. 185)	
<b>Potenciální počet hvězd</b>	*****	
<b>Bodová hranice pro získání potenciálního počtu hvězd</b>	166,52 pro *****	
<b>3. KULTURA A VOLNÝ ČAS</b>		
Silné stránky	Zařízení nabízí uživatelům řadu kulturních a společenských aktivit, vzdělávacích programů atd. Disponuje knihovnou s vlastní donáškovou službou pro imobilní uživatele, prostorami pro vlastní rodinné, kulturní i hobby aktivity a zájmy uživatelů. Každý týden probíhají duchovní programy. K účasti na programech jsou podporováni i imobilní uživatelé. Zařízení nabízí výuku PC dovedností pro uživatele. Patro, kde se nachází tělocvična pro pohybovou terapii, ptačí klec pro zoo terapii, je východ přímo na krásné terasy k zahradním terapiím a kde zařízení disponuje prostornou a dobře vybavenou hobby místností, kde se mohou klienti i sami manuálně realizovat, by šlo oprávněně nazvat terapeutickým patrem.	
Potenciály ke zlepšení včetně uvedení bodového ohodnocení	Potenciál ke zlepšení	Body
	101.1 Realizace klientů jako dobrovolníci	1
	103.1 2x ročně zjišťování spokojenosti uživatelů s dobrovolníky	4
	105.1 Nabídka pravidelných hobby aktivit	5
	109.1 Doprovod mimo Domov kdykoliv do 24 hod. od vznesení požadavku	5
	110.1 Zajištění 1x týdně kratších vyjížděk autem do 20km	5
Poznámky / doporučení / zhodnocení	Byť na získání potřebných 9 bodů je navrhován dvojnásobný potenciál, bez nároků na finance pro potřebný personál,	

	nepůjde realizovat.	
<b>Výsledný počet bodů za oblast kultura a volný čas</b>	98	
<b>Přidělený počet hvězd</b>	****	
<b>Potenciální možnost získání vyššího bodového hodnocení</b>	+20 (tj. 118)	
<b>Potenciální počet hvězd</b>	*****	
<b>Bodová hranice pro získání potenciálního počtu hvězd</b>	106,22	
<b>4. PARTNERSTVÍ</b>		
Silné stránky	Zaměstnanci jednají s uživateli zdvořile, respektují jejich soukromí, intimitu. Každý rok probíhají dotazníková šetření mezi uživateli za účelem získání zpětné vazby a hodnocení kvality péče a spokojenosti. Zaměstnanci poskytovatele jsou označeni jmény a funkcemi. Adaptační proces u nových uživatelů probíhá již před vlastním nástupem a je průběžně vyhodnocován. Zařízení akceptuje a flexibilně řeší žádosti uživatelů o případné výměny klíčových aj. pracovníků při individuální péči o uživatele.	
Potenciály ke zlepšení včetně uvedení bodového ohodnocení	Potenciál ke zlepšení	Body
	113.1 Centrální rozhlasové vysílání	5
	116.1 Zvýšení informovanost klientů o možnostech v rámci poskytované služby	4
	122.1 Existence rady/výboru uživatelů	3
	124.1 Zjišťování spokojenosti rodinných příslušníků 1x/rok	2
	131.1 individuální rozhovory alespoň 1x týdně 15 min	15
Poznámky / doporučení / zhodnocení	K lepšímu výsledku by určitě velice pomohlo zvýšení počtu sociálních pracovníků o jednu. Ta by pak pravděpodobně svoji činností automaticky odstranila nyní nevyužitý potenciál viz. výše.	
<b>Výsledný počet bodů za oblast partnerství</b>	180	
<b>Přidělený počet hvězd</b>	****	

<b>Potenciální možnost získání vyššího bodového hodnocení</b>	+29 (tj. 209)	
<b>Potenciální počet hvězd</b>	*****	
<b>Bodová hranice pro získání potenciálního počtu hvězd</b>	201,63 pro *****	
<b>5. PÉČE</b>		
Silné stránky	Ošetrovatelská péče je v zařízení na velmi dobré úrovni. K dispozici je rehabilitace, ergoterapie i fyzioterapie. Pracovníci jsou proškoleni v Bazální stimulaci. Denní hygiena na lůžku i koupání se provádí dle individuálních potřeb uživatelů v potřebné frekvenci, používají se jednorázové pomůcky. Kvalitně je metodikou i pomůckami zajištěn antidekubitní program. Pracovníci pomáhají imobilním uživatelům při používání WC a pohybu v zařízení. Při ošetrovatelských úkonech s klienty komunikují.	
Potenciály ke zlepšení včetně uvedení bodového ohodnocení	Potenciál ke zlepšení	Body
	139.1 Kontrolní systém přímé péče	7
	149.1 Další dva koncepty péče	2+3
	151.1 V zařízení existuje místnost na doprovázení	1
	152.1 Třetí – pátá další skupinová terapie	3+3+3
	156.1 Vodoléčba	5
	157.1 Elektroléčba s více typy přístrojů	5
	161.1 Zajištění služeb dvou dalších lékařů specialistů	5
166.1 Kontrolní systém ošetrovatelského procesu	8	
Poznámky / doporučení / zhodnocení	Tato oblast těsně získala 4 hvězdy, proto bude pravděpodobně pro zařízení náročné, potřebných 23 bodů pro maximální ocenění získat.	
<b>Výsledný počet bodů za oblast péče</b>	193	
<b>Přidělený počet hvězd</b>	****	
<b>Potenciální možnost získání vyššího bodového hodnocení</b>	+45 (tj. 238)	
<b>Potenciální počet hvězd</b>	*****	
<b>Bodová hranice pro získání potenciálního počtu hvězd</b>	214,23	

BONUSY		
Silné stránky	V zařízení jsou využívány terapeutické pomůcky.	
Potenciály ke zlepšení včetně uvedení bodového ohodnocení	Potenciál ke zlepšení	Body
	167.1 – Zavedení modelu E-Qalin	10
	168.1 – Zavedení dalšího modelu měření kvality (ISO, CAF, EFQM, QMSS apod.)	5
<b>Výsledný počet bodů za bonusy</b>	5	
<b>Potenciální možnost získání vyššího bodového hodnocení</b>	+15 (tj. 20)	

V. CELKOVÉ VÝSLEDKY HODNOCENÍ		
<i>V certifikaci je možné dosáhnout maximálně 1000 bodů (+ 20 bonusových bodů).</i>		
<b>CELKOVÝ DOSAŽENÝ POČET BODŮ</b>	Počet dosažených bodů	Bodová hranice
	<b>829</b>	<b>800,1</b>
<b>POČET PŘIDELENÝCH HVĚZD</b>	****	
<b>POTENCIÁLNÍ POČET BODŮ</b>	Potenciální počet bodů	Bodová hranice
	<b>+163 (tj. 992)</b>	<b>900,1</b>
<b>POTENCIÁLNÍ POČET HVĚZD</b>	*****	

VI. VÝSLEDKY HODNOCENÍ DLE DÍLČÍCH OBLASTÍ					
Oblast	Dosaženo	Max.	Chybí	V %	Počet hvězd
Celkem	814	1020	206	-	
Ubytování	203	235	32	86,38%	****
Stravování	150	185	35	81,08%	****
Kultura	98	118	20	83,05%	****
Partnerství	180	224	44	80,36%	****
Péče	193	238	45	81,09%	****





## Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR

Vančurova 2904, 390 01 Tábor • IČ: 60445831 • DIČ: CZ60445831

e-mail: [apsscr@apsscr.cz](mailto:apsscr@apsscr.cz) • [www.apsscr.cz](http://www.apsscr.cz)

tel./fax: 381 213 332

VII. DATUM A PODPIS	
Datum provedení certifikace	14. 9. 2017
Jména certifikátorů (hlavní certifikátor, certifikátor)	Ing. Milan Minář
	Ing. Karel Vostrý
Datum a místo zpracování výsledné zprávy	25. 1. 2018 Lanškroun
Platnost certifikace	3 roky
Podpisy	

