ŠETŘENÍ SPOKOJENOSTI KLIENTŮ DOMOVA PRO SENIORY PELHŘIMOV

V září 2024 proběhlo dotazníkového šetření spokojenosti klientů s poskytovanými službami. Celkem jsme mezi klienty domova rozdali **85 dotazníků**. Vyplněné dotazníky měli klienti možnost odevzdat jednak do schránek na stížnosti, méně pohyblivé osoby potom mohli využít mobilních schránek, které byli vždy po několik dní na jednotlivých bytech a na chodbách.

Návratnost dotazníků **byla téměř 50%**, vrátilo se jich 39.

V dotazníku se klienti mohli vyjádřit k tomu, zda ví, na koho se s jakým problémem obrátit, jak jim vyhovuje čas vstávání a uléhání a tématem byla i péče či stravování. Jak tedy odpovídali na jednotlivé otázky?

Informovanost

Zejména pro naše nové klienti je důležité vědět, kdo je v domově kdo a s čím mu může poradit. Už proto nás zajímá, jak dobře naše zaměstnance klienti znají a zda vědí, co který z nás vlastně v organizaci dělá, jaké je jeho místo a s čím mu může pomoci. Být informován a vědět, na koho se pro informace obrátit je proto jedna ze zásadních otázek, na kterou nás zajímala odpověď.

1. Když něco potřebuji, vím na koho se obrátit.
*Všichni klienti odpověděli, **že ví na koho se s čím obrátit**. V poznámce potom jeden klient speciálně vyzvedl pečlivou práci jedné našich sester a jednomu klientovi zase oproti tomu vadilo neupřímné chování jedné z našich pečovatelek.*

Péče

Při nastavení péče se snažíme vyjít našim klientům vstříc a péči skutečně **přizpůsobit jejich individuálním potřebám**. Pochopitelně můžeme narazit na hranice vnitřní organizace práce či personální kapacity v daný čas. Proto nás zajímalo, jak klientům vyhovuje čas vstávání a čas uléhání. Tato záležitost je hlavně předmětem komunikace klientů s klíčovými pracovníky a vedoucími oddělení, víme ale že někteří lidé se raději přizpůsobí, než by o tématu diskutovali, a upřednostní ve vyjádření názoru anonymní platformu.

2. Vyhovuje mi čas vstávání. Vyhovuje mi čas uléhání.
*38 klientů odpovědělo, že jim **čas vstávání vyhovuje**, jeden odpověděl, že si vstává sám. Mírně odlišná byla situace stran uléhání. Zde bylo **spokojeno 36 klientů, dvěma by víc vyhovovalo pozdější ukládání** a jeden to nepovažuje za téma, neboť si lehá sám, kdy chce.*

Pochopitelně se velmi snažíme, aby naši klienti vnímali pozitivně veškerou péči, kterou jim zaměstnanci věnují, byť jsme si vědomi, že i tyto potřeby má každý individuální. Jak naši klienti vnímají celý komplex péče, bylo další důležitou otázkou.

4. Je mi poskytována péči, kterou potřebuji.
Velmi nás potěšilo, když se ***všech 39 klientů vyjádřilo k péči pozitivně*** *a ještě přidali i několik pochval. Vyzdvihli především ochotný personál, jeho kvalitu a spokojenost jak se pečovatelkami, tak i sestrami. Někteří přidali jen prosté* ***„děkuji****“.*

Stravování

Stravování je vždycky téma trochu ošemetné. Každý má své chutě, každý je zvyklý na něco jiného. Prostě s jídlem je to vždycky různé… Jak se tedy vyjádřili naši klienti?

5. Vyhovuje mi skladba snídaní.
Všech 39 respondentů odpovědělo, že jim ***skladba snídaní vyhovuje****. Pouze čtyři přidali některou poznámku, k nim s dovolením přidáváme i poznámku ze strany organizace:*

- ***„často jsou buchty, vajíčka lepší“*** *– buchty jsou pouze dvakrát týdně, vždy ve středu a v neděli, vajíčka vzhledem k vysokému obsahu tuku není možné zařazovat častěji.*
- ***„některé pomazánky nejím“*** *– pomazánky jsou žádané, nabízíme jich širokou plejádu a nabídku se snažíme stále rozšiřovat, chápeme, že někdo je nemá rád, nicméně vesměs se jedná o jednotlivce, kterým nechutná spíš jen jedna pomazánka.*
- ***„častěji vajíčka, vyhovuje mi střídání ovoce a zeleniny“*** *– vajíčka viz výše, za pochvalu děkujeme.*
- ***možnost omezit množství jídla“*** *– musíme vydávat množství jídla dle normy, měli bychom jinak potíže při kontrolách.*

6. Vyhovuje mi skladba obědů
Kladně se ke skladbě obědů vyjádřilo 36 klientů, ***jednomu jídlo nevyhovuje a dva přidali pouze své poznámky****. Poznámky uvádíme opět s komentáři organizace:*

- ***„přivítal bych menší porce“*** *– musíme stravu vydávat dle normy.*
- ***„nemám rád kyselé okurky a nakládanou zeleninu“*** *– tato strava je ve formě příloh, pokud někomu nechutnají kompoty, nemusí si je brát. Přílohy dáváme různé, věříme, že se najdou i takové, které respondentovi chutnají.*
- ***„dobré byly lívance“*** *– děkujeme za pochvalu.*
- ***postrádám kousíček zeleniny jako porci pro oko“*** *– zelenina je součástí snídaní a svačin, přidávat ji jako porci „pro oko“ i k obědům jsme zkoušeli, vše se vracelo a vzhledem k ohromnému množství zbytků a cenám zeleniny nám toto řešení jen „pro oko“ připadalo neekonomické, raději klientům dopřejeme něco, co mají rádi a skutečně snědí.*

- ***„občas nějaké výhrady by se našly“*** *– jsme rádi, že jen občas ☺*
- ***„možnost omezit množství jídla“*** *– opakovaná připomínka a stále stejná odpověď, musíme dodržovat normu.*
- ***„někdy něco nejím“*** *– jsme rádi, že jen někdy ☺*

7. Vyhovuje mi skladba večeří
Kladně se opět vyjádřilo 36 klientů, ***jeden se vyjádřil negativně*** *a dva připadli bez vyjádření pouze své připomínky:*

- ***„omezit těžká a mastná jídla“*** *– pokud někomu nevyhovují těžší jídla, může zvolit lehčí dietu, těžká jídla rozhodně nejsou každodenní součástí jídelníčku.*
- ***výborné polévky, vždy dostaneme chleba navíc“*** *– děkujeme za pochvalu.*
- ***výborné polévky i teplé večeře“*** *– děkujeme za pochvalu.*
- ***„nemám rád pomazánky, večeře nejím“ –*** *co na to říct, ne každý má rád zdravou stravu, dole v přízemí je kavárna a každý pokoj disponuje lednicí, jejichž obsah je dán vůlí a chutěmi každého klienta.*

Volnočasové aktivity

Další z oblastí, které nás zajímali je oblast volnočasových aktivity. Snažíme se pro klienty hledat takovou zábavu, aby zaujala co nejvíc osob. Rozšířili jsme počet aktivizujících pracovnic, aby bylo víc prostoru pro individuální volnočasové aktivity. Jak tedy klienti naši snahu vnímají?

8. Mám dost volnočasových aktivity
Kladně se vyjádřilo 36 klientů, dva klienti se vyjádřili negativně a jeden dal pouze poznámku, že se aktivit neúčastní kvůli svému zdravotnímu stavu. Zde některé připomínky klientů i s komentáři Domova

- ***„holky jsou hodné, Ivanka je zlatá“*** *– děkujeme za pochvalu*
- ***„zájezdy omezuji kvůli svému zdravotnímu stavu“*** *– nejezdíme sice daleko a na výletě jsou vždy k dispozici naši zaměstnanci, chápeme ale, že se na cestách každý necítí komfortně a proto nikoho na výlety nenutíme*
- ***„akce jsou pestré a kvalitní“*** *– děkujeme za pochvalu*
- ***„víc procházek do parku“*** *– do parku chodíme téměř denně, přes zimu jsou skupinové vycházky omezovány kvůli počasí, stačí si ale říct a do parku doprovod zajistí kterýkoliv zaměstnanec oddělení*
- ***„víc muziky a chození“*** *– muzika je nejoblíbenější aktivita, je v domově skoro každý měsíc ať již v podání nějakého interpreta nebo z CD, chápeme, že by někdo raději muziky i víc, doporučujeme individuální poslech na bytě, což není problém zajistit.*

ZÁVĚR

Pravidelně se snažíme k okomentování naší péče oslovovat různé skupiny osob, jež s našimi službami mají nějaké zkušenosti. Zajímají nás názory rodinných příslušníků, zaměstnanců i klientů. Letos jsme oslovili skupinu klientů a jsme rádi za zpětnou vazbu. **Děkujeme proto všem, kteří se šetření účastnili.**

Dotazníkové šetření ale není jediné, které využíváme. Pochopitelně ne každý z klientů se dokáže k péči vyjádřit, **zejména od osob s kognitivním deficitem je těžké zjistit zpětnou vazbu**. U těchto osob se nejčastěji zaměřujeme na sledování toho, jak se nám daří uspokojovat jejich potřeby v souladu s Maslowovou pyramidou základních lidských potřeb. A pochopitelně naše pozorování doplňujeme názory rodin. **Na uvedené šetření se můžeme těšit příští rok.** Věříme, že se rodinní příslušníci zapojí.

A co si z uvedeného šetření vezmeme v organizaci? Určitě se nám nepodaří, aby byli vždy všichni naši klienti stoprocentně spokojeni. Nabízíme služby široké skupině osob a každá osoba byla vždy zvyklá na jiný životní styl, a co si budeme povídat, na stáří už se tyto zvyky mění těžko. Snažíme se ale s klienty i jejich blízkými komunikovat a tam kde to jde vycházet jim vstříc. Znovu tedy s klienty otevřeme zejména téma ukládání a stravování.

Je ale nutno myslet na to, že naše služba musí být **bezpečná**, vycházet ze **zákonných parametrů a norem** a je omezena **počtem personálu.** Vždy se také jedná o **péči o více osob,** které pochopitelně musí vycházet také mezi sebou a vzájemně se neomezovat. Jen těžko můžeme nahradit péči rodiny a pobyt doma, i když se o to maximálně snažíme a jak je vidět, většina osob je zde spokojená. **Pobyt v rodině a domácím prostředí je nesrovnatelný s jakoukoliv ústavní péčí**, prosíme, myslete na to vždy, když se pro náš domov jako budoucí bydliště své nebo svých blízkých rozhodujete.

Děkujeme.

zpracovala Jindřiška Šenoltová a Petra Bruknerová