

Vyhodnocení ankety „Kvalita služeb poskytovaných v SOC Zárubova“

Anketu vyplňovali klienti končící službu v období leden až únor 2023. Odpovědní lístek odevzdalo 41 klientů.

Sledování kvality služby bylo zkoumáno formou dotazníku koncipovaného jako strukturovaný s možností volby odpovědi na otázky.

Jeho cílem bylo postihnout jednak celkovou spokojenost klientů s péčí poskytovanou v zařízení a dále zhodnocení cílů, které si zařízení stanovilo v rámci standardů kvality, to je zachování lidské důstojnosti, respektování vůle klienta, udržení úrovně jeho soběstačnosti klienta.

Anketa je doplněna dotazy mapujícími názory klienta na chování personálu a jeho podněty na zkvalitnění péče.

K hodnocení spokojenosti byla použita školní klasifikační stupnice. Dotazníkové šetření bylo anonymní, řada klientů se však po vyplnění podepsala.

Na první otázku, týkající se kvality celkové péče poskytované zařízením, odpověděli klienti následovně:

- žádný z respondentů nehodnotil péči zařízení známkou horší než dvě
- známku 2 použilo 5 klientů (12,20 %). 35 klientů použilo známku 1 (85,37 %), jeden klient přiřadil procenta ke všem známkám uvedeným v anketě.

Ve druhé otázce, která sledovala stav soběstačnosti klienta při opouštění zařízení, odpověděli respondenti následovně: U 19 z nich se soběstačnost nezměnila (46,34 %), u 11 došlo k jejímu zlepšení (26,83 %) a u 5 naopak ke zhoršení (12,20 %) soběstačnosti. 6 klientů otázku neuměl zodpovědět (14,63 %).

Třetí dotaz mapoval pocity klienta týkající se důstojnosti jeho života v zařízení. 37 ze 41 klientů svůj život v zařízení považují za důstojný (90,24 %). Čtyři (9,76 %) odpovědět neumělo.

Otázka číslo čtyři se zaměřila na kvalitu chování personálu. 34 klientů označilo personál za trpělivý a vlídný (82,93 %), tři klienti mají k chování personálu výhrady (7,32 %). Žádný z respondentů nebyl s chováním personálu nespokojen. Čtyři respondenti na dotaz neuměli odpovědět.

Požadavky a názory klientů byly respektovány u 34 z 41 klientů (82,93 %). 6 respondentů na otázku neodpovědělo a 1 uvedl, že jeho požadavky respektovány nejsou. Na dotaz, které požadavky to jsou, uvedl testování v době koronaviru a vyšetření lékařem.

Možností prezentovat vlastní náměty a připomínky využilo 8 respondentů, tedy 19,51 %.

Obsahem bylo:

- vyjádření spokojenosti se službou 2x
- poděkování za službu 2x
- požadavek na kanisterapii 1x
- požadavek na kvalitu stravování 2x (více sladkých jídel, pestrost stravy)
- požadavek na lavor s vodou při ranní toaletě 1x

Vybavení pokoje hodinami 1x

Závěr:

Výsledek ankety dokazuje vysokou spokojenost klientů s péčí, která jim byla v zařízení poskytnuta. Dokládá vysokou kvalitu ošetřujícího personálu. Výsledky vlivu zařízení na udržení soběstačnosti klienta dokazují, že při hodnocení je třeba hodnotit každého konkrétního klienta a respektovat fakt, že zařízení nemá kouzelnou moc pro automatické vylepšení schopnosti člověka postarat se sám o sebe. Velice důležité jsou zjištění, že požadavky klienta a jeho vůle byla zařízením respektována a jeho život zde byl vnímán jako důstojný. Anketa prokázala, že cíle služby jsou plněny.

V Praze dne 23.3. 2023, zpracovala PaedDr. M. Mandíková, CSc.