



Vyhodnotenie dotazníka spokojnosti s poskytovanými sociálnymi službami v CSS Slniečko za rok 2022

A) Hodnotenie spokojnosti rodinného príslušníka, opatrovníka alebo blízkej osoby prijímateľa sociálnej služby

V záujme zisťovania spokojnosti s poskytovanými sociálnymi službami bolo zaslaných, resp. doručených 23 dotazníkov spokojnosti rodinným príslušníkom, opatrovníkom alebo blízkym osobám prijímateľa sociálnej služby. Do hodnotenia spokojnosti sa zapojilo 12 príbuzných – opatrovníkov. Percentuálna návratnosť dotazníka spokojnosti s poskytovanými sociálnymi službami je 52 %.

1. Otázka: **Ste spokojní s poskytovanou starostlivosťou v našom zariadení?**
2. Otázka: **Ste spokojní s prístupom a komunikáciou zo strany personálu?**
3. Otázka: **Vychádza Vám personál v ústrety?**
4. Otázka: **Ste spokojný s pestrosťou podávanej stravy v zariadení?**
5. Otázka: **Ste spokojný s ponukou záujmových činností a voľnočasových aktivít?**
7. Otázka: **Máte pri návšteve príbuzného dostatok súkromia?**

Ku všetkým horeuvedeným otázkam sa respondenti vyjadrili kladne, neuviedli žiadne podnety a pripomienky.

6. Otázka: **Čo považujete za dôležité pre pocit spokojnosti a pohody v zariadení?**

K tejto otázke sa vyjadrili iba 4 respondenti, ktorí uviedli nasledovné:

- starostlivosť a venovanie sa deťom,
- zvýšenie počtu opatrovateliek na oddeleniach,
- slušný personál,
- milý prístup, dobrá strava a aktivity počas dňa.

Odpoveď:

V zariadení je v súčasnosti dostatočný počet zamestnancov, ktorí sa venujú starostlivosti o prijímateľov sociálnej služby, vykonávajú s nimi rôzne denné aktivity a pri svojej práci sa riadia zásadami etického kódexu zamestnancov. Prípadné pripomienky k stravovaniu je možné riešiť prostredníctvom stravovacej komisie alebo Výboru obyvateľov v zariadení.

8. Otázka: **Pripomienky a návrhy na skvalitnenie poskytovaných služieb v zariadení.**

Zo všetkých respondentov sa vyjadrila iba jedna respondentka, ktorá uviedla, že by uvítala možnosť častejších návštev v zariadení, aj mimo pracovných dní.

Odpoveď:

Od 08. 02. 2023 je možné navštíviť príbuzného v našom zariadení už aj počas víkendov. V prípade záujmu o návštevu je potrebné vopred kontaktovať zdravotný dispečing a nahlásiť termín plánovanej návštevy.

B) Hodnotenie spokojnosti prijímateľa sociálnej služby

V zariadení bolo odovzdaných 14 dotazníkov spokojnosti prijímateľom sociálnej služby (ďalej iba PSS), ktorí sú schopní sa vzhľadom na svoj zdravotný stav a mentálne schopnosti vyjadriť k danej problematike. Dotazník pozostáva z 13-tich otázok zameraných na oblasť vystupovania zamestnancov voči PSS, na úroveň bývania, stravovania, starostlivosti o zdravotný stav PSS, na obslužné činnosti (pranie bielizne, upratovanie, údržbárske práce a opravy), na zabezpečovanie hygienických, náboženských a duchovných potrieb, na možnosti kontaktovania sa s rodinou, blízkymi, na sprístupnenie informácií o živote mimo zariadenia, na realizáciu voľnočasových aktivít a na možnosť vyjadrovať sa k otázkam života v zariadení prostredníctvom Výboru obyvateľov.

Z doručených dotazníkov boli zistené, že PSS mali výhrady v oblasti:

- bývania – jeden PSS uviedol, že je narušovaný jeho osobný priestor (neohlásený vstup do izby, nerešpektovanie súkromia),

Odpoveď:

Na najbližšom zasadnutí Výboru obyvateľov, ktorý sa uskutoční v mesiaci február 2023, budú prítomní PSS oboznámení s výsledkami hodnotenia a upozornení na dodržiavanie základných ľudských práv.

- stravovania – vyjadrili sa 4 PSS, ktorí uviedli, že si želajú, aby v polievke nebolo mleté mäso, aby sa často nepodávali nátierky a sladké kaše, jedna respondentka uviedla nevoľnosť po jedle (hnačky),

Odpoveď:

Všetky podnety ohľadom stravy boli odkonzultované s vedúcou stravovacieho úseku a bude sa pri zostavovaní jedálneho lístka na ne prihliadať. Vedúca zdravotného úseku zabezpečí školenie z oblasti dodržiavania zdravej výživy (Kritérium 1.7 Zákona č. 345/2022 Z. z. o inšpekcii v sociálnych veciach).

- realizácie opráv – vyjadril sa jeden PSS - dlhšia čakacia doba na vybavenie žiadaniek.

Odpoveď:

Z dôvodu dlhšieho čakania na opravu je potrebné sa obrátiť na vedúcu prevádzkovo-ekonomického úseku, ktorá pravidelne kontroluje evidenciu požiadaviek na opravu a ich vykonanie.