



**VYHODNOCENÍ DOTAZNÍKOVÉHO ŠETŘENÍ SPOKOJENOSTI 2021**  
**1.7.2021 – 16.8.2021**

Domov Korýtko, příspěvková organizace  
Petruškova 2936/6  
700 30 Ostrava

**OSTRAVA!!!**

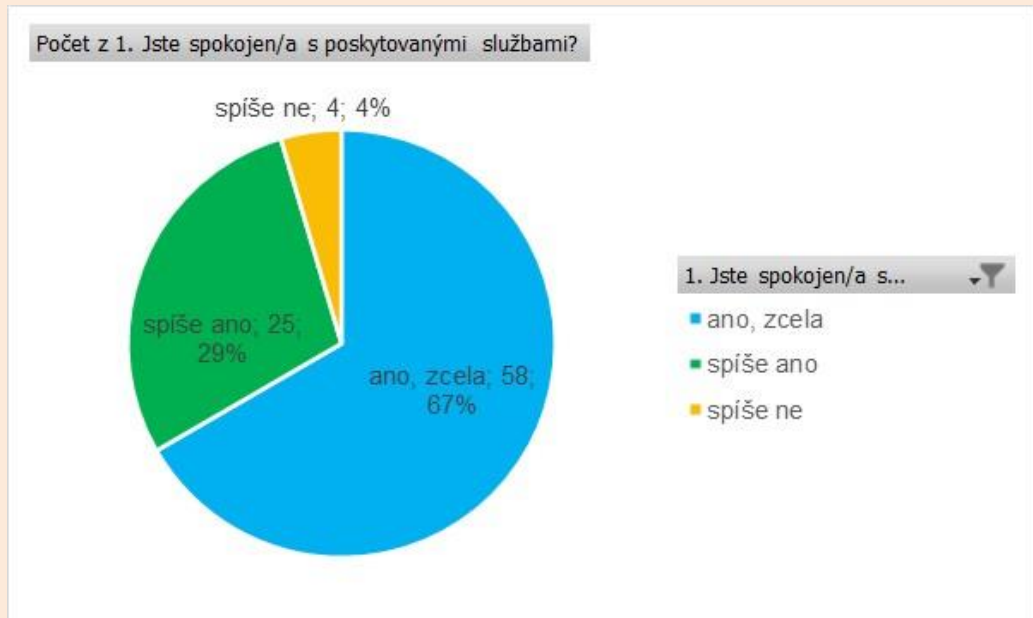
# POČET ZAPOJENÝCH

<b>SBĚRNÝ BOX</b>	<b>ZAMĚSTNANCI</b>	<b>KLIENTI</b>	<b>RODINNÍ PŘÍSLUŠNÍCI</b>	<b>JINÉ</b>	<b>CELKEM</b>
RECEPCE	38	3	7	0	48
C1	3	12	7	x	22
C2	10	19	0	0	29
C3	1	4	2	0	7
C4	2	5	4	0	11
B2	2	21	1	0	24
B3	0	11	1	0	12
B4	2	14	0	0	16
ELEKTRONICKY	0	0	14	0	14
DODATEČNĚ ZE SCHRÁNKY DŮVĚRY B3 19.8.2021		1			
<b>CELKEM</b>	<b>58</b>	<b>90</b>	<b>36</b>	<b>X</b>	<b>184</b>

# SHRNUTÍ VÝSTUPŮ: KLIENTI

## CO FUNGUJE:

- přístup pečujícího personálu
- volnočasové aktivity
- pravidelná strava a pomoc při hygieně
- přírodní prostředí v okolí domova
- pocit bezpečí a možnost obrátit se s každým problémem na personál domova
- zajištění zdravotní péče



# SHRNUTÍ VÝSTUPŮ: KLIENTI

## V ČEM BY SE MĚLA SLUŽBA ZLEPŠIT:

- více jednolůžkových pokojů
- zajistit rekonstrukci objektu (zvětšit pokoje, odstranit nerovnosti)
- zlepšit vybavení objektu (nábytek)
- zprovoznit výtahovou plošinu u vstupu do objektu, včetně návodu na použití
- zlepšit dostupnost rehabilitace a nácvik pohybových dovedností
- více kulturních akcí a zájezdů
- v rámci volnočasových aktivit zařadit cvičení především v dopoledních hodinách; zorganizovat kurzy práce na počítači a zlepšit nabídku aktivit pro klienty, kteří tráví většinu dne v lůžku
- mít možnost pobývat častěji venku, mimo službu
- pracovat na zvýšení kvality stravy – v dotaznících byly různé připomínky k množství koření, složení a kvalitě přípravy
- zajistit větší počet zaměstnanců v přímé péči
- možnost koupat se ve vaně (jako doma), mít umyvadlo na pokoji
- v době pandemie se více zajímat o psychickou pohodu, delší návštěvy
- vztahy a informovanost mezi personálem navzájem – přenášení problémů ke klientovi
- kvalita nových zaměstnanců

# SHRnutí VÝSTUPŮ: KLIENTI

## V ČEM BY SE MĚLA SLUŽBA ZLEPŠIT :

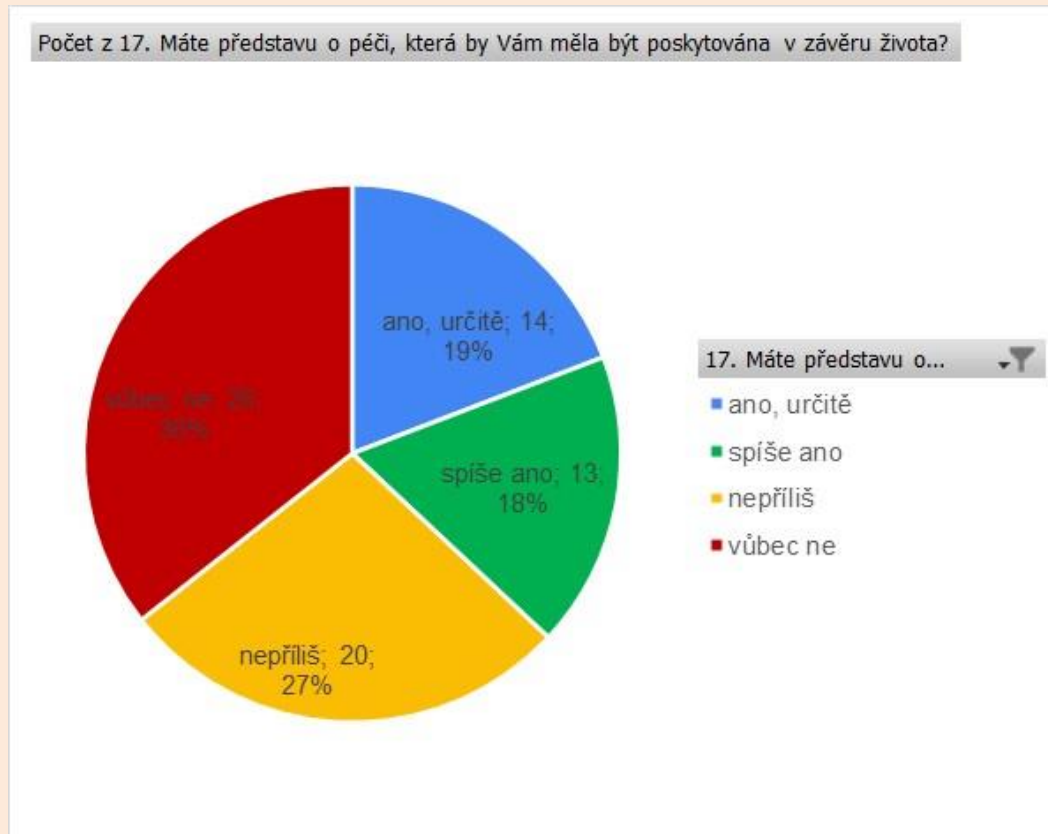
V dotazníkovém šetření klienti popsali konkrétní situace, kdy v individuálních případech nebyla naplněna jejich očekávání či respektovány jejich potřeby (*možnost disponovat s klíči od pokoje, prodleva v příchodu pracovníka od zazvonění na signalizaci, návrat prádla z prádelny, brzké večerní rituály, nálada pečujících pracovníků*).

*Zaměstnancům domova byla zprostředkována anonymizována zpětná vazba.*

*Děkujeme za důvěru a otevřenost všem klientům, kteří se do dotazníkového šetření zapojili.*

# SHRNUTÍ VÝSTUPŮ: KLIENTI

## PÉČE V ZÁVĚRU ŽIVOTA:



*Pokusíme se pro Vás formulovat konkrétnější nabídku péče v závěru života a více s Vámi hovořit o Vašich představách.*

# 21. Na životě v domově oceňuji...

Cítím se tu dobře.

Cítím se v domově dobře

Dobry personál, jídlo, aktivity.

Je o mě postaráno, pravidelná strava, zdravotní péče, aktivity

Je tady klid, bez hádek a křiku Sestry se snaží o dobré vztahy s lidmi.

Je tady o mě velice dobře postaráno, laskavý personál, perfektní přístup a péče PSS

Je to tu v pohodě. Hodný personál

Jsem spokojená. Oceňuji volnočasové aktivity, pravidelnou stravu, dostupnost zdrav. Personálu, střícný přístup všech ošetřovatelů na středisku.

Kladný přístup obsluhujícího personálu včetně vedoucích.

kulturní akce, výzdoba, kavárna a její personál

Líbí se mi péče a personál.

Lidský přístup každému pacientovi, profesionální provedení každé svěřené práci, vysvětlení každé maličkosti, která je mimořádná.

Lidský přístup, informovanost, laskavost.

# 21. Na životě v domově oceňuji...

Mají tady dobrý přístup ke klientům, chovají se k nám dobře.

Nemusím vařit, nakupovat.

Není to jak doma, ale jsem tu spokojená.

Odpověď v otázce č. 16

Ochotu a práci ošetřovatelek, zdrav. sester

Ochotu vyhovět požadavkům pacienta.

Péče i přístup personálu je dobrý. Na 1\* ne, ale jinak moc fajn. Vždy je co zlepšovat.

pěkné prostředí venkovní, a pěkný přístup ošetřujících

Perfektní personál a stravování.

Pocit bezpečí, jistota, že se s každým problémem budu mít někoho, na koho se můžu obrátit a v dnšení (digitalizované) době pocit bezstaostnosti.

Pomoc personálu, úsměv léčí, popovídání si s personálem.

Pravidelná hygiena, strava, hodný pečující personál, cítím se bezpečně.

Pravidelná hygiena, strava, příjemný personál kolem sebe.

Příjemný personál na středisu, ochota pracovníků, dostupnost zdrav. Péče 24 hod denně. Hodný spolubydlící na pokoji.

Přírodní prostředí v okolí domova

Přístup pečujícího personálu.

Přístup personálu

# 21. Na životě v domově oceňuji...

Přístup personálu

Přístup všech sestřiček k nám.

Sestřičky všechny jsou všichni perfektní, vážím si je a děkuji za všechno co pro nás dělají.

Snahu personálu v tak starodávném prostředí o nás.

Snahu ve všem vyhovět.

Snaživost pracovníků, snaží se nám vyhovět.

Spokojenost se vším

spolehlivost

starostlivost vedoucí oddělení

Už na spoustu věcí nejsem sama, vždy tady někdo pro mě je. I když někdy nestíhají a nemají na mě tolik času, tak to chápu, mají velkou zodpovědnost za tolik lidí.

Velmi kvalitní personál v čele s paní Renátkou, na ní nikdo nemá. Paní vedoucí má pochopení pro člověka, který je šťasten, že se sem dostal a přeji personálu, aby jim ty světlušky dobroty vydržely co nejdéle.

Vlídny personál

Volnočasové aktivity, rehabilitace.

Vstřícnost a skvělé vystupování pečovatelek.

Všechno.

Všechno. Mám svůj naučený průběh dne. Tak mi to vyhovuje.

# 21. Na životě v domově oceňuji...

Výborná kuchyně, vynikající jídlo

Zpravodaj Korýtko, můžu tady mít svoje věci (elektro, ...)

Zvláště oceňuji paní vedoucí za její svědomitou práci a přístup k nám klientům.

Že mám k dispozici personál

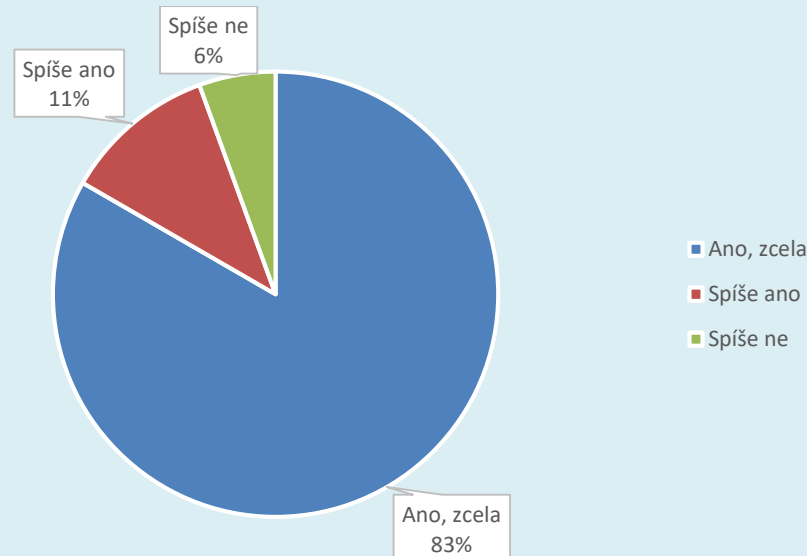
*Dotazníky spokojenosti obsahovaly jak slova ocenění a povzbuzení, tak připomínky ke konkrétním situacím či oblastem. Velmi si vážíme zpětné vazby. Se všemi připomínkami budeme dále pracovat.*

# SHRNUTÍ VÝSTUPŮ: RODINNÍ PŘÍSLUŠNÍCI

## CO FUNGUJE:

- **dobrá a všestranná péče o klienty**
- **laskavý, profesionální, vstřícný přístup zaměstnanců**

**Jste spokojen/a se službami, které klientům a klientkám poskytujeme?**



# SHRNUTÍ VÝSTUPŮ: RODINNÍ PŘÍSLUŠNÍCI

## V ČEM BY SE MĚLA SLUŽBA ZLEPŠIT:

- někdy trvá, než se ukáže někdo z personálu
- volnočasové dílny a aktivity pro klienty, kteří tráví většinu dne v lůžku
- zavést logopedii
- zlepšit rehabilitaci
- možnost návštěvy na pokojích
- rozdíly mezi jednotlivými patry
- pečovatelky neznají zdravotní stav klientů
- více využívat terasu a zahradu
- více jednolůžkových pokojů
- velikost pokojů

*Děkujeme všem rodinným příslušníkům za čas a konstruktivní zpětnou vazbu, kterou nám poskytli. Dotazníky obsahovaly jak konkrétní připomínky, tak pozitivní zpětnou vazbu k poskytované službě.*

# 17. Na službách Domova Korýtko oceňuji:

Laskavý přístup ke klientům, pokud jsou potíže, dobré řešení, vždy se na všem domluvíme

Lidský a profesionální přístup

Na předchozím oddělení to bylo příjemné, personál byl vždy nablízku. Nyní nejsem až tak spokojena, ale budu sledovat, pak podám případné informace vedení Domova Korýtko

Nemám výhrady

Nesmírně si vážím všech, kteří se pro tuto práci objetují.

Obětavost zaměstnanců, kteří je poskytují

Obětavý a ochotný přístup personálu

oceňuji přístup ošetřovatelek, jejich trpělivost, usměvavost, dobrou náladu

Ochota a vstřícnost, laskavost

ochotu, spolupráci, vztřícnost a vždy úsměv na rtech. Myslím si, že snad všichni pracovníci museli projít nějakým testem, který měří lásku k lidem a dobrotu v srdci.

Péče a přístup

Péči, příjemné vystupování, chování zaměstnanců oddělení

Práci pečovatelek

práci sociálních pracovníků, lidské chování k nemocným a profesionální práci sester a celého personálu.

Přístup a individualitu

Profesionální přístup.

Především přístup personálu. Srdečnou atmosféru. V období před koronavirem pestrou nabídku aktivit. Chutnou stravu (soudím podle vůně z kuchyně, když jdu kolem a pohoštění na akcích jako byl ples). Prostorný bufet uzpůsobený i pro vozíčkáře. Hezkou halu s křesílky.

Přístup personálu

Přístup všech.

Rodina může být v kontaktu s blízkou osobou, kdokoliv, a personál se chová krásně, nejen ke klientům, ale i k rodině

Skvělou komunikaci se zaměstnanci Někteří jsou až nad míru obětaví klientům. Mají velké srdíčko a velkou trpělivost. Strava je pestrá. Čisté prostředí.

Snaží se vyjít vstříct a vždy se domluvíme.

Starostlivost personálu, dobrá kvalita jídla, čistota na pokoji, pěkné prostředí

Velmi příjemný personál na recepci, soc. pracovníce na B3 a v dílnách

Vstřícnost a flexibilitu.

Vstřícnost vedení oddělení B4

Vstřícnost v jednání

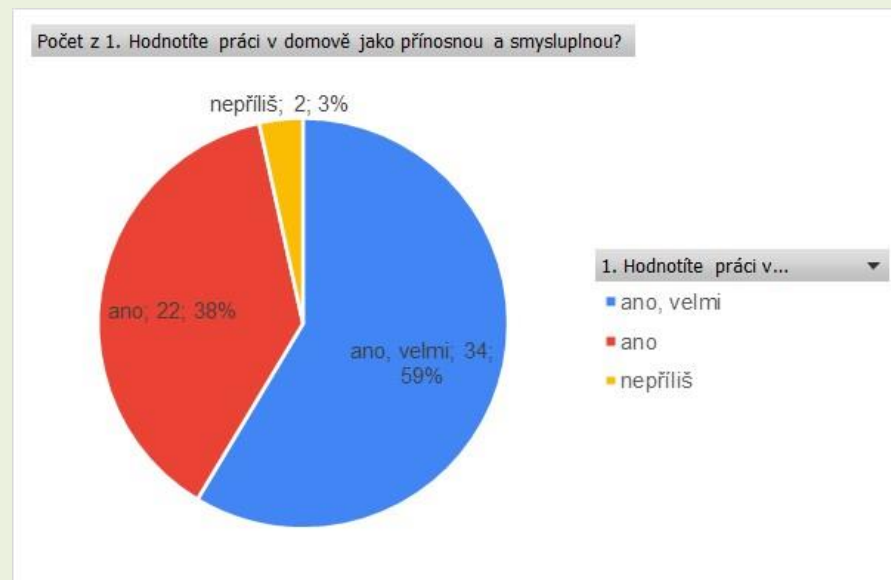
Vše to je nejlepší

Vždy se setkávám s milým a ochotným personálem na patře

# SHRNUTÍ VÝSTUPŮ: ZAMĚŠTNANCI

## CO FUNGUJE:

- atmosféra uvnitř týmů (nejvíce zaměstnanci povzbuzuje pracovní tým)
- ocenění od vedoucích zaměstnanců
- kvalitní nabídka vzdělávání
- vztah k domovu a smysluplnost práce
- aktivity pro klienty
- v krizové situaci se umíme semknout
- celkové zlepšení atmosféry na pracovišti



# SHRNUTÍ VÝSTUPŮ: ZAMĚSTNANCI

## V ČEM BY SE MĚLA SLUŽBA ZLEPŠIT:

- komunikace mezi týmy
- multioborová spolupráce
- počet pracovníků v přímé péči
- snižovat zátěž pracovníků v manipulaci s klienty
- konkrétní podněty k zlepšení FKSP (sick days, lékárna, pobyt v lázních za odpracované roky, stravenky, flexi pas, uhradit cestovné do práce a zpět)
- v rámci zpětné vazby upozorňovat na to, co se daří
- velikost pokojů, realizovat rekonstrukci
- více jednolůžkových pokojů
- rehabilitace
- aktivizace klientů
- úklidová služba
- jídelníčky, nutriční terapeutka u klientů
- zlepšit výběr nových zaměstnanců

*Děkujeme zaměstnancům, kteří poskytli zpětnou vazbu. Dotazníky zahrnovaly podněty ke zlepšení služby i ocenění toho, co funguje. Se všemi budeme nadále pracovat.*



**Děkujeme Vám, že jste se do dotazníkového šetření spokojenosti zapojili.**