

# DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ SPOKOJENOSTI KLIENTŮ ROK 2011

V dubnu a květnu 2011 proběhlo dotazníkové šetření mezi klienty **DD Humpolec**. Klienti měli možnost vyjádřit se k základním oblastem týkajících se jejich pobytu v Domově – *prostředí a úroveň bydlení, stravování, časový průběh poskytované péče, pocit bezpečí, spokojenost s pracovníky, nabídka aktivit*. Závěrem jsme se dotazovali na názor klientů na změnu jména zařízení.

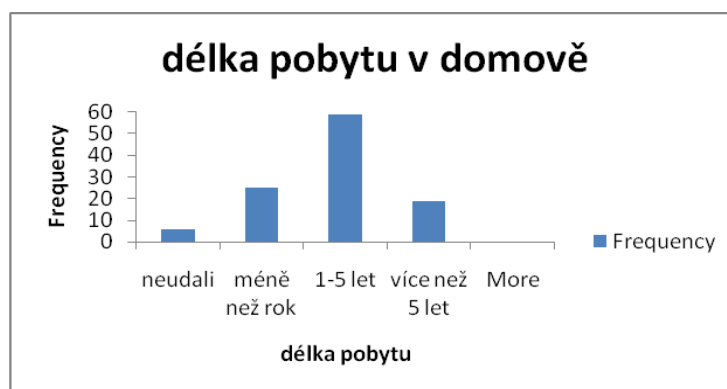
V rámci dotazníkového šetření odpovídalo celkem **109 klientů**, z toho **61 klientů** z DD Máchova a **48 klientů** z DD Lužická. **To je více než polovina celkového počtu zde žijících obyvatel.**

Mezi dotazovanými bydlí na jednolůžkovém pokoji **13 klientů**, na dvojlůžkovém pokoji **39 klientů**, na třílůžkovém **34** a na čtyřlůžkovém **19** klientů, **6** osob neudalo, na jak velkém pokoji bydlí – viz. graf 1.



Graf 1

Z dotazovaných osob zde méně než rok žije **25 klientů**, 1-5 let **59 klientů** a více než 5 let **19 klientů**, **6 osob** neudalo, jak dlouho v domově žijí – viz. graf 2.



Graf 2

Při analyzování dotazníků byly použity tyto metody:

- *Histogram* (umožní vysledovat četnost jednotlivých odpovědí)
- *Korelace* (umožní zjistit vzájemný vztah mezi zjištěnými daty)

- *Anova – jeden faktor* (umožní zjistit rozdílné odpovědi dvou skupin, v tomto případě rozdíl odpovědí mezi klienty DD Lužická a DD Máchova)

## ODPOVĚDI NA OTÁZKY

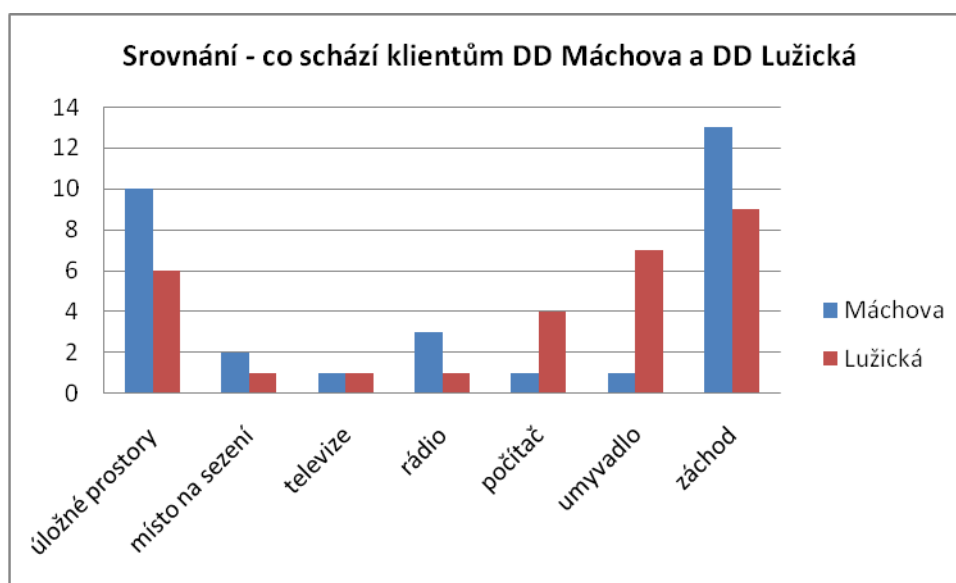
### CO VÁM SCHÁZÍ NA POKOJI?

Klientům na pokoji nejčastěji chyběl **záchod** a **úložné prostory**. Klienti měli možnost vybrat více odpovědí, tabulka č. 1 ukazuje, co klientům Domova nejčastěji schází ve vybavenosti pokoje, případně oddělení.

| ÚLOŽNÝ PROSTOR | MÍSTO NA SEZENÍ | TELE- VIZE | RÁDIO | POČÍTAČ | UMYVADLO | WC | JINÉ  |
|----------------|-----------------|------------|-------|---------|----------|----|---|
| 16             | 3               | 2          | 4     | 5       | 8        | 22 | ŽALUZIE, ZÁVĚSY, STŮL, ŽIDLE, ZAVŘENÉ DVEŘE, LAMPIČKA U LŮŽKA, PROSTOR PRO NÁVŠTĚVY – 2X, VYBAVENÁ KUCHYŇ, SPOLUBYDLÍČÍ |

Tab. 1

V grafu č. 3 je možné vidět, jak se liší odpovědi mezi klienty obou budov DD.



Graf 3

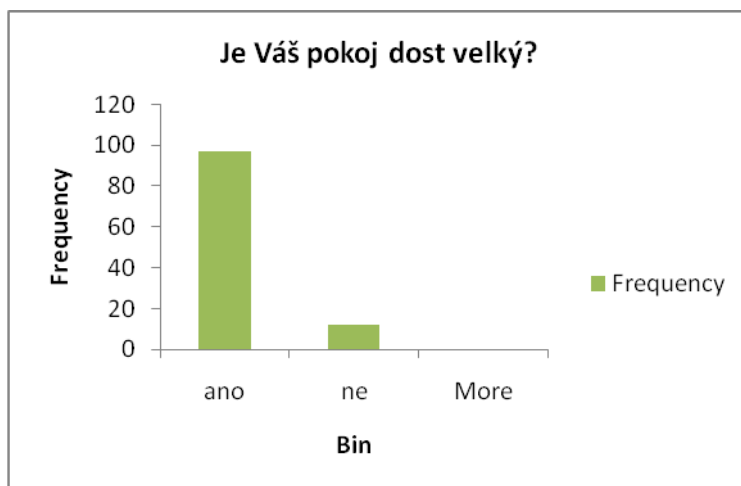
## **JE VÁŠ POKOJ DOST VELIKÝ?**

Klienti nejčastěji shledávali **svůj pokoj dostatečně veliký**. Při srovnávání odpovědí klientů DD Máchova a DD Lužické ale nalézám nepatrný rozdíl mezi tím, jak odpovídali klienti jednotlivých budov - **obyvatelé DD Máchova častěji považovali svůj pokoj za nedostatečně veliký** (pro srovnání byl použitý ANOVA test).

Je také nepatrná pozitivní korelace mezi počty lůžek na pokoji a tím, zda klienti hodnotí pokoj jako dostatečně veliký – tedy **klienti z vícelůžkových pokojů častěji hodnotí svůj pokoj jako nedostatečně velký**.

| <i>Bin</i> | <i>Frequenc</i> |
|------------|-----------------|
| ano        | 97              |
| ne         | 12              |
| More       | 0               |

Graf 4

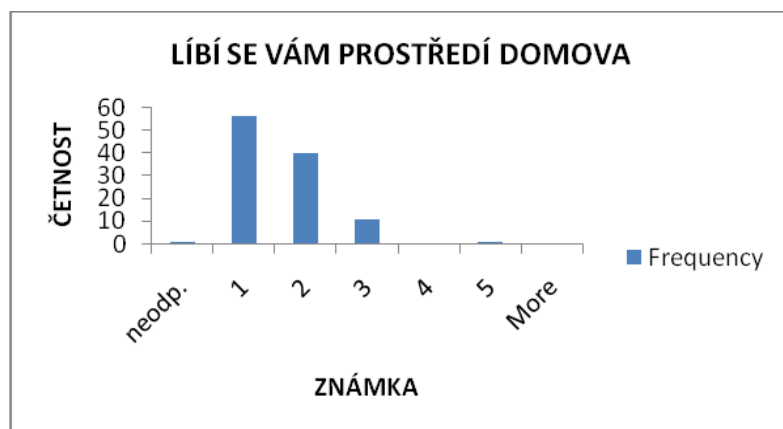


## **LÍBÍ SE VÁM PROSTŘEDÍ POKOJE?**

Klienti měli možnost „oznámkovat“ prostředí Domova tak, jak se známkuje ve škole – tedy na škále 1 – 5, kde jedna je nejlepší známka.

Nejčastější známkou byla **1**, průměrná známka byla **1,6**. Klienti DD Máchova **neodpovídali významně odlišně** od klientů DD Lužická. **Neprokázala jsem vztah mezi délkou pobytu a tím, jak se klientům v DD líbí**.

| <i>známka</i> | <i>četnost</i> |
|---------------|----------------|
| neodp.        | 1              |
| 1             | 56             |
| 2             | 40             |
| 3             | 1              |
| 4             | 0              |
| 5             | 1              |
| jiné          | 0              |



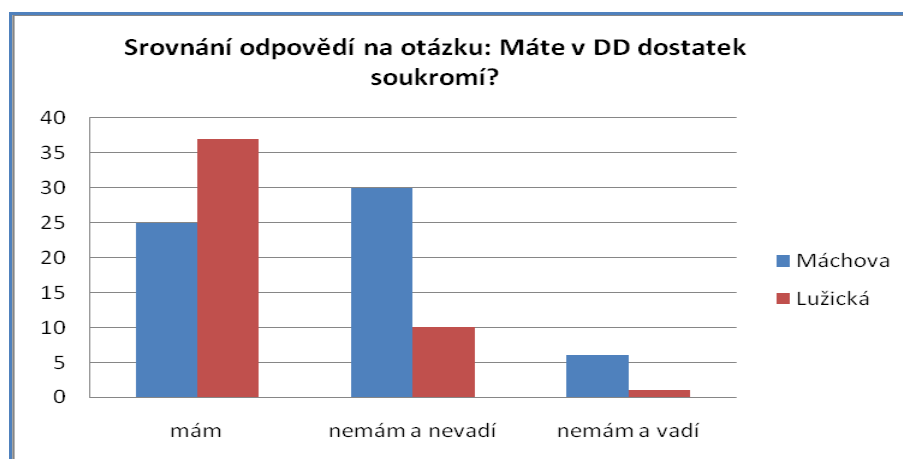
Graf 5

## **MÁTE V DOMOVĚ DOSTATEK SOUKROMÍ?**

Co se týká celého Domova převažuje odpověď „mám“. Při srovnání odpovědí mezi klienty DD Máchova a DD Lužická je ale zjevné, že **klienti DD Máchova se významně častěji přiklánějí k odpovědi „nemám, ale nevadí mi to“, kdežto klienti DD Lužická častěji odpovídají pouze „mám“.**

Prokázala jsem také korelaci mezi tím, jak klienti vnímají své soukromí a velikostí jejich pokojů – tedy **čím více lůžek na pokoji, tím menší pocit soukromí.**

V grafu ukazují rozdíly mezi odpověďmi v DD Lužické (červená) a DD Máchova (modrá).



Graf 6

## **CHUTNÁ VÁM V DOMOVĚ JÍDLO?**

Klienti měli možnost vyjádřit se k této otázce dvěma způsoby – ohodnotit, zda jim jídlo chutná či nechutná a měli i možnost jídlo „oznámkovat“. Je zjevné, že jsou **vyrovnané odpovědi „ano“ a „někdy ne“**. Odpovědi zcela negativní jako „často ne“ a „ne“ se objevovaly jen zřídka.

Co se týká známky pro jídlo, tak průměrná byla 2,13 a nejčastěji dávali klienti kuchyni známku 2 (56x), známku 3 (28x) a známku 1 pouze 21x.

Co se týká podnětů ze strany klientů pak by klienti chtěli **výběr z více jídel, měkčí maso, lepší (hustší) polévky, lépe ochucené jídlo s větší mírou omastku, lepší svačiny, více prorostlejší vepřové, častěji sladká jídla, ovoce, zeleninu, jogurty a ryby.**

Odmítají zejména rýži (jednou také střapačky), kaši a černý čaj.

## **ODHLÁSIL/A BYSTE SI SNÍDANI?**

Odpovědi mezi klientů DD Lužická a DD Máchova se významně neliší. Z grafu je možné vidět, že převažuje **záporná odpověď**.

Snídani by si odhlásilo **16,5 % klientů**.

| <i>odpov.</i> | <i>četnost</i> |
|---------------|----------------|
| ano           | 18             |
| ne            | 91             |
| jiné          | 0              |

graf 7



### **ODHLÁSIL/A BYSTE SI VEČEŘI?**

Odpovědi mezi klientů DD Lužická a DD Máchova se významně neliší. Z grafu je možné vidět, že i v tomto případě převažuje **záporná odpověď**.

Korelací jsem zjistila, že **klienti, kteří si chtějí odhlásit snídani by častěji využili i možnost odhlásit si večeři.**

Večeři by si odhlásilo **21% klientů.**

| <i>Bin</i> | <i>Frequency</i> |
|------------|------------------|
| ano        | 23               |
| ne         | 86               |
| jiné       | 0                |

graf 8

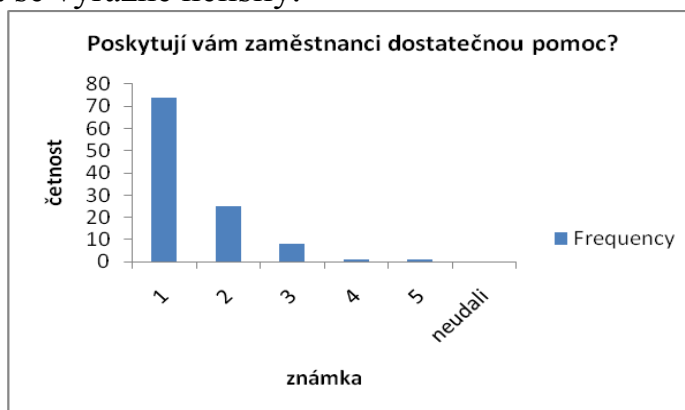


### **POSKYTUJÍ VÁM ZAMĚSTNANCI DOSTATEČNOU POMOC A PODPORU ?**

Klienti měli možnost „oznámkovat“ služby pracovníků domova. Pracovníci přitom nebyli rozděleni na jednotlivé pozice. Je zřejmé, že nejvíce dávali klienti **známku 1. Průměrná známka přitom byla 1,44.** Odpovědi mezi klienty DD Lužická a DD Máchova se výrazně nelišily.

| <i>známka</i> | <i>četnost</i> |
|---------------|----------------|
| 1             | 74             |
| 2             | 25             |
| 3             | 8              |
| 4             | 1              |
| 5             | 1              |
| neudali       | 0              |

graf 9

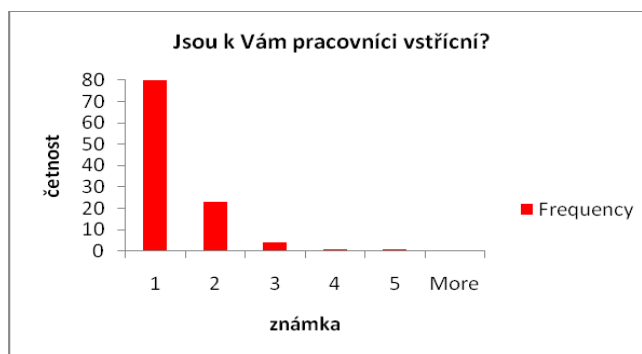


## **JSOU K VÁM PRACOVNÍCI VSTRĚCNÍ?**

Obdobně mohli klienti „známkovat“ vstřícnost pracovníků domova. Ani v tomto případě nebyli pracovníci podle jednotlivých pozic. I zde ostatní známky významně **převyšuje známka 1. Průměrná známka je přitom ještě lepší než v předchozím případě, a to 1,33.** Odpovědi mezi klienty DD Lužická a DD Máchova se výrazně nelišily.

| <i>známka</i> | <i>četnost</i> |
|---------------|----------------|
| 1             | 80             |
| 2             | 23             |
| 3             | 4              |
| 4             | 1              |
| 5             | 1              |
| More          | 0              |

graf 10



## **JSTE SPOKOJENÁ S LÉKAŘKOU DOMOVA?**

Tak jako k pracovníkům Domova se klienti mohli vyjadřovat i ke službám lékařky zařízení. **Průměrná známka pro lékařku Domova je 1,45 a nejčastější známka je také 1.**

| <i>známka</i> | <i>četnost</i> |
|---------------|----------------|
| 1             | 76             |
| 2             | 20             |
| 3             | 10             |
| 4             | 1              |
| 5             | 2              |
| More          | 0              |

graf 11



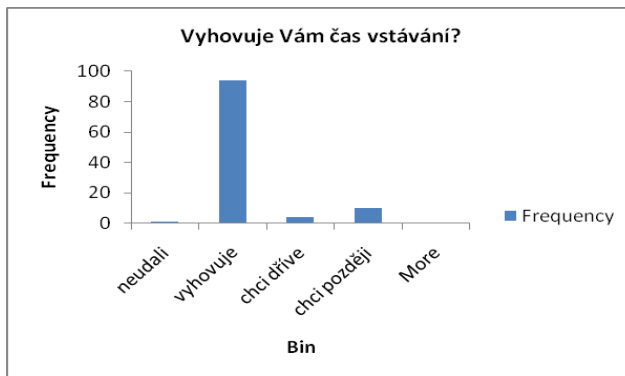
## **VYHOVUJE VÁM ČAS VSTÁVÁNÍ?**

Kvůli optimálnímu nastavení služby klientů nás zajímalo, zda klientům vyhovuje čas vstávání, čas uléhání a doba koupání.

Je zjevné, že **většině klientů tyto časy vyhovují.** Klienti DD Máchova přitom **neodpovídali** výrazně jinak než klienti DD Lužická. V přepočtu ale udalo **13% klientů by chtělo vstávat v jiný čas.**

| <i>Bin</i>   | <i>Frequency</i> |
|--------------|------------------|
| neudali      | 1                |
| vyhovuje     | 94               |
| chci dříve   | 4                |
| chci později | 10               |
| More         | 0                |

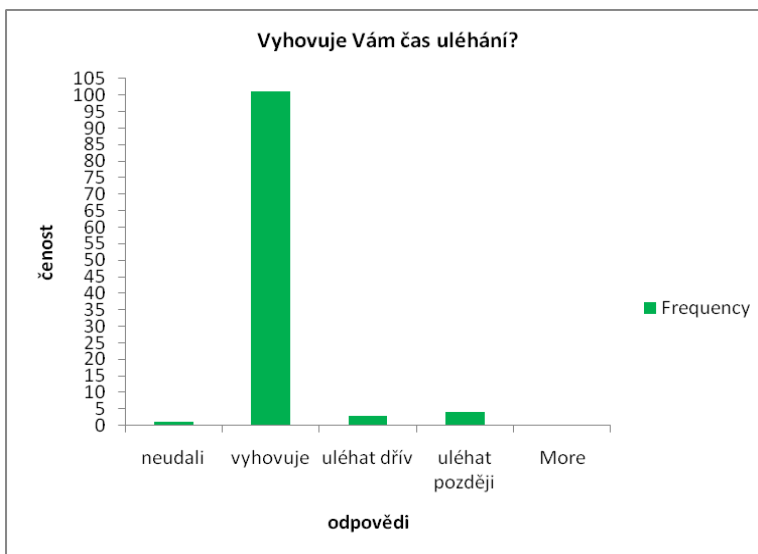
graf 12



**Asi 6% klientů by chtělo chodit spát v jiný čas.**

| <i>odpovědi</i> | <i>četnost</i> |
|-----------------|----------------|
| neudali         | 1              |
| vyhovuje        | 101            |
| uléhat dřív     | 3              |
| uléhat později  | 4              |
| More            | 0              |

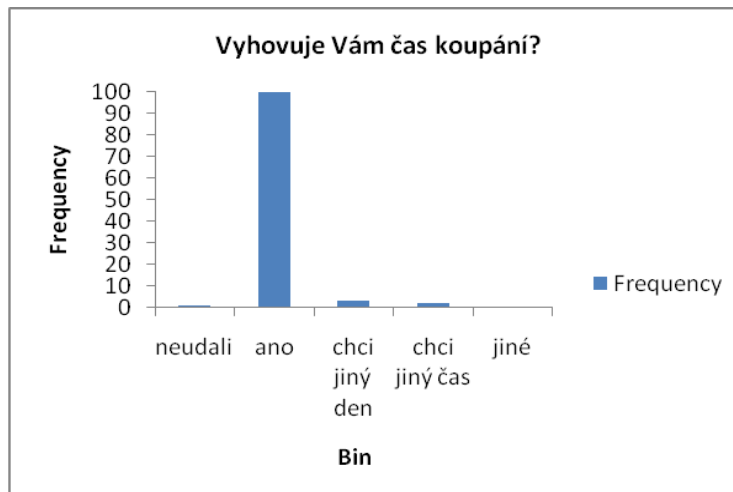
graf 13



**A asi 4,5% klientů by se chtělo koupat v jiný den.**

| <i>Bin</i>    | <i>Frequency</i> |
|---------------|------------------|
| neudali       | 1                |
| ano           | 103              |
| chci jiný den | 3                |
| chci jiný čas | 2                |
| čas           | 2                |
| jiné          | 0                |

graf 14



## **BOJÍTE SE V DOMOVĚ NĚČEHO?**

V tomto případě mohli klienti zaškrtnout více odpovědí. Je zjevné, že nejčastější odpovědí je, že se **klienti v zařízení ničeho nebojí**. Další nejčastější obavy jsou **o zdraví a samoty**. Blíže viz tabulka č. 2

| NEBOJÍM SE | SESTŘIČKY SE NEPOSTARAJÍ | O ZDRAVÍ | SAMOTY | O PENÍŽE | JINÝCH KLIENTŮ |
|------------|--------------------------|----------|--------|----------|----------------|
| 90         | 3                        | 11       | 9      | 5        | 1              |

Tab. 2

## **NA KOHO BYSTE SE OBRÁTIL/A PŘI PROBLÉMECH?**

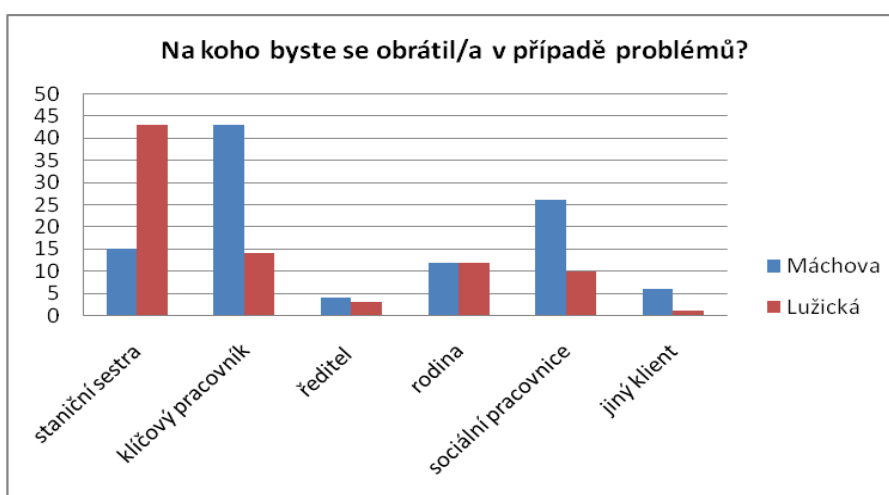
V této otázce jsou výrazné rozdíly mezi tím, jak odpověděli klienti DD Lužická a DD Máchova.

Zatímco klienti DD Máchova se nejčastěji obrací na **klíčové pracovníky a sociální pracovníce**, klienti DD Lužická se nejvíce obrací na **staniční sestry a na klíčové pracovníky**.

Klienti mohli zaškrtnout více odpovědí – viz. tabulka č. 3. V grafu jsou vidět rozdílné odpovědi mezi DD Máchova (modrá) a DD Lužická (červená).

| NA STANIČNÍ SESTRU | NA KLÍČOVÉHO PRACOVNÍKA | NA ŘEDITELE | NA RODINU | NA SOCIÁLNÍ PRACOVNICE | NA JINÉHO KLIENTA |
|--------------------|-------------------------|-------------|-----------|------------------------|-------------------|
| 58                 | 57                      | 7           | 24        | 36                     | 7                 |

Tab. 3



Graf 15

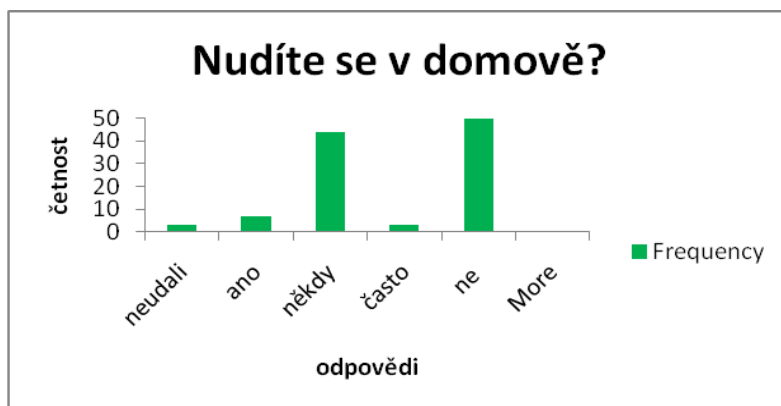


### **NUDÍTE SE V DOMOVĚ?**

Klienti na tuto otázku nejčastěji odpovídali „ne“, méně často potom udávali, že se nudí „někdy“. V odpovědích se přitom názory klientů DD Máchova a DD Lužická nijak nelišily.

| odpovědi | četnost |
|----------|---------|
| neudali  | 3       |
| ano      | 7       |
| někdy    | 44      |
| často    | 3       |
| ne       | 52      |
| More     | 0       |

graf 16



### **MÁTE DOST KONTAKTŮ SE SVĚTEM MIMO DOMOV?**

Obdobně se nelišily ani odpovědi klientů DD Máchova a DD Lužická na otázku po kontaktu s okolním světem. Většina klientů udává, že **má v této oblasti dostatek kontaktů**.

| odpovědi | četnost |
|----------|---------|
| neudali  | 12      |
| ano      | 73      |
| ne       | 24      |
| More     | 0       |

graf 17



### **CHCETE ZMĚNU JMÉNA ZAŘÍZENÍ?**

Co se týká změny jména zařízení vyjádřila se většina obyvatel pro ponechání si stávajícího názvu Domov důchodců. Jen **13 osob**, tj asi **12% z dotazovaných** si myslí, že název „Domov pro seniory“ je lepší. Co se týká vlastních návrhů padl jen jeden a zřejmě se jedná o vtip 😊

| NEMĚNIT JMÉNO ZAŘÍZENÍ | DOMOV PRO SENIORY | NEUDALI | JINÉ          |
|------------------------|-------------------|---------|---------------|
| 91                     | 13                | 4       | DOMOV MLÁDEŽE |