

## ŠETŘENÍ SPOKOJENOSTI V ROCE 2012

Šetření spokojenosti klientů v Domově důchodců Humpolec probíhalo v měsíci prosinci. K šetření byla tentokrát využita **kvalitativní metodologie**, oslovila jsem tedy méně klientů než je zvykem při dotazníkovém šetření, klienti ale zase měli větší prostor se vyjádřit. Nástrojem sběru dat byl **rozhovor**.

Šetření se zúčastnilo **18 klientů**, 8 klientů z řad obyvatel DD Lužická a 10 klientů z DD Máchova. Oslovení byli náhodně vybráni, přihlíženo bylo pouze ke schopnosti klientů vést rozhovor.

Oslovila jsem ženy i muže, a to různého věku a žijící na různě velkých pokojích. Během rozhovoru se měli vyjádřit k těmto otázkám:

1. *Jak hodnotíte bydlení v domově?*
2. *Jak hodnotíte místní kuchyň?*
3. *Co si myslíte o pracovnících domova?*
4. *Máte v domově co dělat? Nenudíte se zde?*
5. *Zkuste vyjmenovat tři věci, které byste v domově změnil/a.*
6. *Zkuste v domově ti věci pochválit.*

### DD Lužická

#### BYDLENÍ V DOMOVĚ

Oslovení obecně hodnotili bydlení jako **dobré** (6 klientů) „*v rámci možností je to dobré*“ (žena, 84), nebo jako **výborné** (2 klienti) „*Mně se tady líbí moc, co bydlím sama tak jsem tuze spokojená*“ (žena, 81).

Výtky se vztahují ke **společným záchodům**. Vadí, že na společných záchodech není toaletní papír (1 klient) – „*Vadí mi, že tam nejsou papíry a musíme si je brát z pokoje*“ (žena, 82 let), také **vzdálenost na záchody** (4 klienti) – „*Já můžu chodit, ale ten, kdo nemůže, to je pak vycházka!*“ (žena, 86 let) a **malý počet záchodů** (3 klienti) – „*Když to tam někdo zamaže, není kam jít.*“ (žena, 86 let).

Co se týká vybavení a velikosti pokoje, jsou klienti spokojeni, výhrady má jedna klientka k **velikosti pokoje** – „*No, pro dvě osoby by mohl být větší.*“ (žena, 86 let) a všem velmi vadí, **když na pokoji není tekoucí voda** – „*Potřebovala bych na pokoji tekoucí vodu, takto musím kvůli každému opláchnutí rukou či ovoce do půli chodby.*“ (žena., 86 let). Dvě klientky si stěžovaly na **spolubydlící** – „*Mám málo klidu, paní si pouští televizi a já můžu spát až*

*potom.*“ (žena, 82 let), *„Hodnotím to tady dobře, ale teď nejsem spokojena se spolubydlíci.“*  
(žena, 80 let).

Co se týká venkovních prostor, jedna z klientek by zde chtěla víc laviček a lepší posezení – *„ze sedadel aby nebyly třísky“* (žena 86 let)

## STRAVOVÁNÍ

Zdá se, že **klientům stravování spíše vyhovuje**. Klienti chválili čas podávání i způsob a vyhovovala jim i cena – *„...podávání jídla je vynikající“* (žena, 82 let).

Co se týká chuti, byli **víceméně spokojeni a nejčastěji udávali, že jsou si vědomi toho, že každý má jiné chutě a nelze uspokojit všechny** – *„Je nás tady 80, každý má jinou chuť a pro každého zvlášť vařit nemůžou“* (muž, 77 let), *„Někdy je to dobré a někdy horší. Záleží na tom, co má člověk rád“* (žena, 84 let), *„Chutná mi tady, prošel jsem řadu zařízení a jedl jsem hůř“* (pan K., 69 let), *„...já jsem bramborová, kdyby byly brambory každý den, byla bych spokojená“* (žena, 80 let). **Jedna klienta si na jídlo stěžovala** *„...všechno je pálivý. Polívky jsou strašně hustý“* (žena, 79 let).

## PRACOVNÍCI DOMOVA

Všichni dotázaní hodnotili práci zaměstnanců jako **výbornou** – *„sestřičky jsou vynikající“* (žena, 82 let), *„Všichni tady jsou fajn.“* (žena, 86 let). Někteří z klientů také dávali najevo, že si uvědomují **náročnost této práce** – *„Lituju je, jejich práce je hrozně náročná.“* (žena, 82 let). Jedna klientka vyjádřila obdiv nad **sebeovládáním pracovníků** v náročných situacích – *„Děvčata jsou výborná a moc se snaží, občas jim nějaké slovíčko ujede, ale to až když lidi hodně činí. Nervy by ujely každému a dřív.“* (žena, 86 let).

## VOLNÝ ČAS

Z osmi dotazovaných šest odpovědělo, že se v domově **nenudí**. Dva klienti naopak udávali, že **neví, co dřív** – *„Nenudím, mám tu tolik práce, že si musím vzít dovolenou!“* (muž, 69 let), *„Opravdu se tedy nenudím ani minutku, naopak!“* (žena, 86 let). Současně klienti udávali, **co ve volném čase dělají** – *„Snažím se pomáhat těm starším, kteří chodí s vozičkama. Chodím taky na cvičení, tancování, na všechny akce, které se v domově dělají“* (žena, 82 let), *„Když je akce, tak jdu tam, když ne, zabavím se sama – čtu, luštím..“* (žena, 81let), *„Nenudím se, ráda si čtu, nebo poslouchám rádio.“* (žena, 84 let).

Jedna dotazovaná odpověděla, že se občas nudí, ale nevdá jí to *„Když se nudím, tak spím. A tak mi to vyhovuje“* (žena, 80 let).

Jeden klient říká, že se nudí a navrhuje, co by chtěl - „*Pořád se slibuje nějaká dílnička, třeba kdybych chtěl udělat krmítko, tak nemám z čeho, ani kde. Do dílny bych chodil.*“ (muž, 77 let).

### TŘI VĚCI, KTERÉ BY KLIENTI V DOMOVĚ ZMĚNILI

Tři z klientů by **neměnili nic a jsou zcela spokojeni** – „*Neměnila bych nic, protože to tady klape dobře*“ (žena, 82 let). Třem vadí **malý počet záchodů**, jedna z klientek znovu kritizuje **vzdálenost na záchod** a dvě to, že **nemají vodu na pokoji**.

Jedna z klientek navrhuje, že by ráda **verandu** – „*Já bych ráda pěknou prosklenou verandu, aby si tam lidi mohli sednout a popovídat si. Jako takovou společenskou zónu.*“ (žena 86 let), jeden z klientů by rád **nájezd pro vozík do budovy** – „*Když nejde výtah, mohli bychom taky zůstat venku. Na Máchové ho mají. Sestřičky po nájezdu vozík snadno vytlačí a i chodící tam líp sejdou.*“ (muž, 77 let). Jedna z klientek **kritizuje návštěvy divadelních představení v Jihlavě** – „*Když se třeba jede do Jihlavy do divadla, někdy je to taková kravina. Chtělo by to něco spíš pro staré lidi. Třeba Rusalku.*“ (žena, 86 let)

### TŘI VĚCI, KTERÉ BY KLIENTI V DOMOVĚ POCHVÁLILI

Všichni oslovení chválí v **první řadě práci zaměstnanců domova** – „*Nejdřív pochválím sestřičky, to ne, že bych si to chtěl nějak vylepšit, ale takové, aby byly všude...*“ (muž, 77 let), oceňují nejen jejich běžnou péči, ale také to, že personál zajistí vše ohledně **ošetřovatelské péče** – lékaře, převazy, léky - a vyzdvihují i **práci lékařky**.

Tři z klientů oceňují **zajišťování nákupů** – „*Oceňuji i nákupy, že to všechno vyřídí. Nakoupí, dovezou...*“ (žena, 80 let). Dvě klientky jsou rády za **služby pedikérky a kadeřnice**, dva klienti za **možnost využívat internet a PC**. Jedna z klientek chválí práci **rehabilitační sestry a sociálních pracovníků** a jedna klientka je ráda, že **návštěvy blízkých jsou možné kdykoliv** – „*dobré je, že sem může rodina kdykoliv, že je sem sestry pustí.*“ (žena, 84 let)

## DD Máchova

### BYDLENÍ

Obecně lze říct, že i zde hodnotili oslovení bydlení jako dobré. Tři z dotazovaných **pozitivně hodnotili velikost pokojů**. Pozitivně se vyjadřovala i jedna z klientek, která kvůli zhoršené mobilitě pokoj téměř neopouští – „*Já nechodím, jsem spíš na pokoji, ale velikostí mi úplně*

vyhovuje..“ (žena, 87 let) a kladně mluvili dva klienti také o vícelůžkových pokojích – „*Pokoj je dost velký, je fajn, že je nás víc na pokoji, aspoň se mám s kým bavit*“ (muž, 83 let).

Dva klienti pozitivně hodnotili **čistotu na pokojích, záchodech i veřejných prostorech**. Zdá se, že klienti jsou **spokojeni i se vzdáleností na záchod** – „*Záchody stačí, není to tam daleko.*“ (žena, 79 let).

Co se týká bydlení na třetím patře, zde byly **kritizovány společné prostory**– „*...na záchodech je neuklizeno. Koupelna to je taky blbý. Je tam jen jedna sprcha a ta je dohromady muži a ženy...to mi vadí.*“ (žena, 78 let) – a **kritizováno byly jak pokoje** – „*Všechno je tady dobré, jen a pokojích je mi někdy zima. Topení nějak málo hřeje, hlavně, když je vítr, úplně to tady vyfouká.*“ (žena, 82 let), tak i **soužití na vícelůžkovém pokoji** – „*Bylo by to dobrý, ale daly nám sem novou paní a to je hrozný....v noci chodí a my nespíme*“ (žena, 82 let), „*dnes jsem nespala ode dvou hodin. Ona nás taky pomlouvá..*“ (žena 78 let).

Někteří klienti jsou **spokojeni s pokrokem** – „*Záchody jsou lepší jak dřív.*“ (žena, 98 let) a **bezbáriérovostí zařízení** – „*Všude se dostanu a jsem spokojený*“ (muž, 53 let).

## STRAVA

Více než polovina z oslovených hodnotila stravu jako **dobrou**, jeden klient dokonce jako **výbornou**. I zde si lidé uvědomují, že každý má rád něco jiného a nelze se zavděčit všem. Pozitivně hodnotí klienti **možnost jídlo si přidat a velikost porcí** – „*Jídla je dost, já vždycky křičím - málo, málo!*“ (žena 78 let) a také to, že jídlo je vždy **čerstvé a dobře připravené** – „*...kořeněný akorát a slaný taky...*“ (žena, 79 let).

Jeden z klientů si stěžuje, že musí dodržovat dietu – „*Mám žlučnickovou dietu, takže nemůžu jítla, která mám rád, třeba obalovaný květák, nebo segedínský guláš...*“ (muž, 53 let) a jedna paní **kritizuje kvalitu** – „*Omáčky jsou jako polívka, málo zahuštěné. Špenát je hrozný, vypadá jako husince, nedávají tma ani vajíčka, ani smetanu...Polévky jsou docela dobré, ale pořád stejné..*“ (žena, 98 let)

## PRACOVNÍCI DOMOVA

Všichni oslovení klienti hovoří o **pracovnících zařízení dobře** a udávají, že **jsou s jejich péčí spokojeni**. S pracovníky domova klienti spojují slova jako „*obětaví*“, „*hodní*“, „*výborní*“, „*příjemní*“, „*dobře se chovají*“. Dva klienti také udávali, že jsou v zařízení již delší dobu a za celou dobu nezažili konflikt nebo nepříjemnosti s pracovníky – „*Jsem tady už devět let, něco jsem s nimi prožila a všichni jsou hodní.*“ (žena, 87 let). Jedna z klientek chválí **ředitele zařízení** – „*Ředitel je taky ohromný.*“ - a **vztahy v zařízení připodobňuje rodinným**

– „*Vycházím tady, jako bychom byli jedna rodina.*“ (žena, 98 let). Jedna z klientek připomíná **prostořekost** pracovníků, udává ale, že i tak je spokojená – „*Někdy jsou některé sestry ošemetné, ale jinak je to v pořádku.*“ (žena, 78).

## VOLNÝ ČAS

Co se týká volného času devět z deseti oslovených klientů tvrdí, že se v zařízení **nenudí**. Čas tráví buď **organizovanými aktivitami** – „*Na ergoterapii nemůžu, protože mám jen jednu ruku, ale chodím pravidelně cvičit*“ (žena, 87 let), „*Čtu si, chodím na mši, taky jezdíme na různé výlety*“ (žena, 78 let), nebo se **zabaví sami** – „*Povalujeme se, povídáme, chodíme na procházky*“ (žena, 82 let), „*Já si vypisuju osmisměrky. Už mám tři diplomy.*“ (žena, 98 let). Často také klienti zmiňují, že jim **zábavu přináší společnost ostatních** – „*Během dne si čtu, nebo jdu za ostatními na chodbu. Tady se pořád něco děje.*“ (žena, 79 let). Pouze jeden z klientů by chtěl **více aktivit, než je mu v zařízení nabízeno** – „*Rád bych víc četl, aby mi někdo předčítal. Nebo hrál šachy. Šachy mě bavily...*“ (muž, 83 let).

## TŘI VĚCI, KTERÉ BY KLIENTI V DOMOVĚ ZMĚNILI

Většina klientů by neměnila nic, často udávají, že si již zvykli na řád i prostředí v domově – „*Jsem zde už sedm let, už jsem si zvykla.*“ (žena, 79 let). Jeden klient by chtěl sdílet pokoj **s méně lidmi** a chtěl by se **koupat častěji než 1x v týdnu**. Jeden klient by chtěl **zlepšit osvětlení pokoje**, aby lépe viděl na knihu a mít **rádio přímo u svého lůžka** a nikoliv jen jedno v místnosti. Dvě klientky, které mají problémy se svoji spolubydlící sdělují, že by od ní chtěly mít klid – „*Já nevím, chtěla bych mít větší klid, trápí mě ta spolubydlící.*“ (žena, 82 let)

## TŘI VĚCI, KTERÉ BY KLIENTI POCHVÁLILI

Na prvním místě chtělo sedm z deseti oslovených klientů **pochválit pracovníky domova**, chválili je zejména za ochotu, obětavost a kvalitní péči – „*Poslouží, i v noci mi dávají mísu, tak nemusím do plínek.*“ (žena 87 let). Dva z klientů oceňovali **zájem ze strany managementu** a vyzdvihována byla i **přítomnost lékařky a sociálních pracovníků** – „*Libí se mi, že mě zdraví i šéfové. Jdou kolem, mávají na mně. To je moc příjemné.*“ (žena, 87 let), „*Je dobře, že je tu po ruce paní doktorka.*“ (žena, 78 let)

Dále si pochvalu vysloužila **kvalita podávaného jídla, zahrada s možností posezení, čistota a příjemné prostředí, možnost využívat samostatně kuchyňku** a to, že zařízení zajišťuje **kulturní akce a výlety** – „*Každý měsíc je tady oslava. Hraje harmonika, je muzika, je to moc*

*hezký.“ (žena 87 let), „Dobře, že je tady ta kuchyňka. Uděláme si kafe, nebo si něco ohřejeme.“ (žena, 78 let), „Jsem ráda za tu zahradu, můžeme jít ven a posezení je tam krásný. Chodíme ven i teď v zimě, sedneme si a odpočíváme..“ (žena, 78 let)*

Petra Kratochvílová, DiS.

31.12.2012