



DOMOV PRO SENIORY CHODOV

Donovalská 2222/31, 149 00 PRAHA 4 – CHODOV

VYHODNOCENÍ DOTAZNÍKOVÉHO ŠETŘENÍ

2024

OSOBY BLÍZKÉ

Vážení rodinní příslušníci a další osoby blízké klientů DS Chodov,

dovolujeme si Vám předložit hodnocení dotazníkového hodnocení, které probíhalo v listopadu roku 2024. V průběhu každého roku probíhají tři malé ankety na různá témata (v únoru, květnu a srpnu). Tyto ankety jsou především pro klienty, ale rádi uvítáme i odpovědi od Vás. Na konci každého roku pak probíhá velké dotazníkové šetření, které je rozděleno jak pro klienty, tak pro osoby blízké. Dále jsou distribuovány dotazníky pro klienty, ke kterým dochází dobrovolník, abychom získali zpětnou vazbu na spokojenost s touto službou a v neposlední řadě se hodnotí obecné dotazníky, které jsou pro osoby vstupující do DS Chodov k dispozici během celého roku a dále pro praktikanty a stážisty.

V roce 2025 plánujeme zavést celoroční dotazníkové hodnocení do panelu Ámos a na web. Budeme rádi, pokud této možnosti budete využívat i Vy, abychom naše služby mohli neustále zlepšovat. Tyto dotazníky se budou hodnotit vždy v určitých intervalech a pokud budete mít skutečnosti, které vyžadují okamžité řešení, doporučujeme využít schránky na podněty, stížnosti a pochvaly, zaslání dopisu na adresu DS Chodov, telefonický kontakt, e-mail, datová schránka nebo osobní setkání s vedením DS Chodov.

V listopadu 2024 jsme distribuovali dotazníky pro osoby blízké prostřednictvím e-mailů s odkazem na online dotazník. Dále byla možnost vyplnit dotazník v papírové formě a doručit do DS Chodov nebo vhodit do k tomu určených schránek.

Zpět se nám vrátilo 12 vyplněných dotazníků s tím, že všechny byly v papírové formě; nikdo nevyužil online formu. Dotazníky vyplnili především děti klientů (8 respondentů), dále vnučka, sestra, teta a jeden z dotazovaných neodpověděl.

Obecně jste spokojeni s poskytováním služeb DS Chodov. Objevila se nespokojenost se stravou a zmínky na přetíženost pracovníků. Rádi bychom zmínili, že pracovníci přímé péče (pečovatelé i všeobecné sestry) jsou stavěni do služeb tak, jak nám ukládá legislativa a často i ve větším počtu, protože naším cílem je, aby služba byla poskytována kvalitně. Pokud dochází k pracovním neschopnostem či jiným důvodům nepřítomnosti některých pracovníků, situaci vždy řešíme, aby služby byly stále naplánované dle norem. Mrzí nás, že pracovníci jejich subjektivní nespokojenost takto zmiňují před Vámi. Každý pracovník má možnost přijít své požadavky řešit s vedením Domova nebo spolupráci s námi ukončit, pokud se zde cítí nespokojený.

Strava je pod sledováním nutriční terapeutky a splňuje vyváženost pro seniory. Tím, že jsme velký Domov pojímající téměř 300 klientů, není možné vyhovět vždy všem. Klienti mají možnost se zúčastnit každoměsíčního Setkání s obyvateli Domova (dříve známé jako Výbor obyvatel a Stravovací komise), kde mohou sdělovat své připomínky. Pokud je to možné, všem připomínkám se snažíme vždy vyhovět.

Stejně by se dala hodnotit spokojenost s přístupem a chováním personálu – spíše byly pozitivní odpovědi. Samozřejmě se objevila i nespokojenost a jsme rádi, že toto zmiňujete. Jak bylo zmíněno, naším cílem je poskytovat kvalitní službu s respektem ke klientům, protože oni tu nejsou pro nás, ale my pro ně. S pracovníky



Tel.: 267 907 111, DS: btgr7mf, IČ: 70876606

E-mail: chodov@seniordomov.cz; web: www.seniordomov.cz

Příspěvková organizace hlavního města Prahy



DOMOV PRO SENIORY CHODOV

Donovalská 2222/31, 149 00 PRAHA 4 – CHODOV

neustále mluvíme, zajišťujeme vzdělávací kurzy, řešíme nevhodné jednání atd., ale ne vždy jsme schopni podchytit vše. Pokud tedy zjistíte, že k nějakému nevhodnému jednání dochází, budeme rádi za Vaše podněty, abychom toto mohli ihned řešit.

Informace prezentované na sociálních sítích nejvíce sledujete na webových stránkách, dále pak na facebooku a 5 respondentů neodpovědělo. Nejvíce sledujete fotografie, kulturní akce a jídelní lístky.

Téměř všichni z Vás ví, že se mohou účastnit aktivit a kulturních akcí.

Děkujeme za Váš čas a Vaše odpovědi, které nám pomáhají naši službu stále zlepšovat. Pokud budete mít jakékoliv připomínky či jiné podněty, budeme za ně rádi v průběhu celého roku.

Vedení Domova

Zpracovala: Bc. Markéta Hollá



Tel.: 267 907 111, DS: btgr7mf, IČ: 70876606

E-mail: chodov@seniordomov.cz; web: www.seniordomov.cz

Příspěvková organizace hlavního města Prahy