Raz ročne sa hodnotí v CSS spokojnosť prijímateľov sociálnej služby s kvalitou poskytovaných služieb a zabezpečovaním sociálnych služieb. Východiskom je hodnotenie z Dotazníka spokojností prijímateľov sociálnych služieb, ktorý je anonymný. Pokiaľ klient nie je schopný sám vyplniť dotazník sám, na požiadanie mu pomáha pri vyplňovaní kontaktná sociálna pracovníčka. O vyplnenie môže požiadať aj príbuzného alebo iného zamestnanca. Je dôležité poznať názor našich prijímateľov a urobiť všetko, aby služby ktoré poskytujeme, čo najviac sa prispôsobili ich podmienkam, zdravotnému stavu vytvorili tak prostredie, ktoré by najviac zodpovedalo ich požiadavkám.

Dotazník bol zameraný na tri oblasti

* Hodnotenie kvality bývania
* Hodnotenie kvality stravovania
* Hodnotenie kvality poskytovania odborných činností

**Hodnotenie kvality bývania**

V našom zariadení máme dvojlôžkové, trojlôžkové, štvorlôžkové izby. Sú štandardne vybavené lôžkom, skriňou, kreslom, alebo stoličkou, konferenčným stolíkom, nočným stolíkom. Na izbách sú TV prijímače. Izby v podkroví prešli celkovou rekonštrukciou a taktiež v Zariadení podporovaného bývania. Postupne sa renovujú aj ďalšie izby a podľa potreby sa nábytok priebežne obmieňa. Dávame možnosť dotvoriť si izbu podľa predstáv.- dekorácie, obrazy... Podľa zistení , prijímatelia sú spokojní so zariadením izby a v izbe by nič nemenili. Na otázku ako sú spokojní so zariadením izby odpovedalo 96% je spokojných a nemenili by nič. 3% nevedia posúdiť a 1% opýtaných by chcelo na izbe vlastnú chladničku, viac poličiek a gauč.

S otázkou kvality bývania súvisí aj súkromie, preto sme sa opýtali, či majú v zariadení dostatočný pocit súkromia a či personál pred vstupom do izby vždy zaklope. Podľa zistení 86% má dostatočný pocit súkromia, 11% nemá a 3% nevie posúdiť. Pri otázke ako ste spokojný s upratovaním sa 90% opýtaných vyjadrilo, že sú spokojní, 10% sa vyjadrilo, že sú veľmi spokojní. Na otázku „**Ste spokojný so žehlením?**“ označilo možnosť som spokojný/á 75% . 25% označilo možnosť „som veľmi spokojný/á.“

**Hodnotenie kvality stravovania**

V kuchyni sa denne pripravujú raňajky, desiata, obed, olovrant, večera. Stravovanie sa snažíme poskytovať v súlade so zásadami zdravej výživy, a taktiež prihliadať na zdravotný stav prijímateľa a podľa stravných jednotiek. Kvalita stravovania patrí taktiež k dôležitým oblastiam poskytovania služieb. V oblasti stravovania sme sa venovali tomu, či sú spokojní s množstvom stravy a jej pestrosťou. Ďalšou otázkou sme smerovali k tomu, či majú možnosť vyjadriť sa k strave a či sú spokojní so stravou. Na otázku **„ste spokojný s veľkosťou porcie a stravou?** „ Odpovedalo áno 80% uvítali by ale menšie porcie, viac sladkosti, pizzu, vajíčka , vyprážané jedlá alebo stravu bez mäsa a 20% uviedlo, že je veľmi spokojných.

Otázka: „ **Ste spokojní so stravou a jej veľkosťou“.**

V prípade, že ak prijímatelia majú určité výhrady k podávanej strave, je možné z ich strany sa k tejto strave vyjadriť, prípadne podať námety na jej zlepšenie. Na otázku či sa **majú možnosť vyjadriť k strave** odpovedalo áno 83%, 16% odpovedalo neviem sa vyjadriť.

Graf.

**Hodnotenie kvality poskytovania odborných činností**

Úroveň poskytovaných služieb závisí vo veľkej miere od kvalifikovaného personálu. Prijímateľom zariadenia je poskytovaná opatrovateľská a sociálna starostlivosť odborným a skúseným a príjemným personálom. Seriózny vzťah našich zamestnancov ku prijímateľom je budovaný na ich dôvere k naším službám, čo je pre nás najvyššou hodnotou.

Vzhľadom na to, že väčšina našich prijímateľov je v strednom a vyššom veku, zdravotný stav je pre nich veľmi citlivou záležitosťou. Pýtali sme as preto, majú možnosť navštíviť lekára.

Otázka: „ **Máte možnosť navštíviť lekára, keď potrebujete.“**

Graf 1

Otázka: **„Ste spokojný s ošetrovateľskou starostlivosťou?“**

Graf 2

Otázka: **Ste spokojný s komunikáciou personálu?**

Graf 3

Z uvedených výsledkov vidieť, že naši prijímatelia sú spokojní s poskytovaním a zabezpečovaním a opatrovateľskej starostlivosti. CSS okrem odborných a ďalších činností poskytuje aj služby nad rámec, preto sme položili otázku, či majú voľný prístup k týmto službám a najradšej ich využívajú v zariadení, alebo mimo zariadenia. Jedná sa o služby: manikúra, pedikúra, knižnica, kaderníctvo. Pri otázke zabezpečenia duchovných služieb v zariadení sa vyjadrilo 70%, že je spokojných so zabezpečovaním sociálnych služieb v duchovnej oblasti. 15% uviedlo nie . Túto skutočnosť bola odôvodnená tým, že vzhľadom na hygienicko -epidemiologickú situáciu súvisiacu s ochorením COVID -19 nebolo možné navštevovať kostol, čo prijímateľom veľmi chýbalo. Podobne aj pri otázke týkajúcej sa zabezpečovania kultúrno—záujmovej činnosti sa odrazila miera nespokojnosti. Odôvodnenie vyplývalo z dôvodu opatrení a tým aj nemožnosť stretávať sa s komunitami iných zariadení, kde boli už naviazané väzby a kultúrno-spoločenské akcie, na ktorých sa nemohli zúčastniť.

Z výsledkov týchto zistení môžeme konštatovať, že aj naďalej sa budeme snažiť zabezpečovať v maximálnej miere podmienky pre kvalitné poskytovanie sociálnych služieb. Veríme, že v budúcnosti sa vrátime k pôvodnému programu uspokojovaniu potrieb, týkajúcich sa výletov a exkurzii mimo zariadenia a plánovaniu stretnutí s inými komunitami.

( ktoré dokážeme ovplyvniť vzhľadom k Covidovej situácii) a tak budeme plniť potreby a želania našich klientov, ktoré budú viesť k spokojnosti našich klientov, na ktorých nám záleží.