DOTAZNÍK SPOKOJENOSTI UŽIVATELŮ

Vážená paní, vážený pane,
dovolujeme si Vás požádat o spolupráci při vyplnění tohoto dotazníku. Vaše odpovědi jsou pro nás velmi cenné, neboť nám pomáhají zjistit, jak vnímáte poskytování sociální služby v našem zařízení, v čem se může naše péče zlepšit, co byste uvítal/a, případně co se Vám nelíbí a byl/a byste rád/a, abychom vylepšili či změnili.
Dotazník je anonymní. Vyplnění dotazníku je zcela dobrovolné.
Vaše odpovědi by měly co nejvěrněji popsat Vaši zkušenost. Prosíme Vás proto o Vaši upřímnost. Nebojte se kritiky u těch oblastí, se kterými jste nebyl/a spokojen/a, a naopak kladného hodnocení u péče, s kterou jste spokojen/a byl/a.
Pokud z nějakého důvodu nechcete vyplňovat rubriky, můžete o své spokojenosti a nespokojenosti napsat pár vět vlastními slovy.
Vyplněný dotazník můžete zaslat anonymně poštou na adresu Dům pro seniory Uničov s.r.o., Dolní Sukolom 1106, 783 91 Uničov nebo jej můžete vhodit do schránky Přání a stížností, která je umístěna v přízemí u nástěnky u hlavního vchodu či jej předat v zalepené obálce jakémukoli zaměstnanci.

Prosíme, u každé otázky zakroužkujte jednu odpověď:

1. Jsem:
a) uživatelka
b) uživatel

2. Jak jste se o našem zařízení dozvěděl/a?
a) úřady
b) lékař
c) místní tisk
d) internet
e) informační leták
f) přátelé, známí, rodinní příslušníci
g) jiným způsobem, uveďte prosím:
……
……

3. Jak dlouho jste v Domově pro seniory?
a) 1 – 3 měsíce
b) 3 – 6 měsíců
c) 6 měsíců – 1 rok
d) 1 – 2 roky
e) více jak 2 roky

4. Při adaptaci v Domově mi nejvíce pomáhají:
a) sociální pracovnice
b) pracovníci v přímé obslužné péči
c) registrované sestry

5. Obdržel/a jste při prvním kontaktu s naším zaměstnancem všechny potřebné informace? Byly předané informace srozumitelné?
a) ano, obdržel/a jsem všechny potřebné informace srozumitelnou formou
b) obdržel/a jsem důležité informace, ale měly by být srozumitelnější
c) potřebné informace jsem vůbec neobdržel/a, nebo byly nesrozumitelné

6. Jsem ubytován/a v:
a) jednolůžkovém pokoji
b) dvoulůžkovém pokoji
c) třílůžkovém pokoji

7. Na pobyt v Domově jsem si :
a) zvykl/a
b) nezvykl/a

8. Můj zdravotní stav (i po psychické stránce):
a) je za dobu pobytu lepší
b) je za dobu pobytu horší
c) je za dobu pobytu stejný

9. Jste informován/a o tom, že v Domově pracuje praktická lékařka a docházejí sem pravidelně odborní lékaři?
a) ano
b) ne

10. Strava:
a) jsem spokojen/a
b) nejsem spokojen/a

11. Jste informováni o tom, že se můžete podílet svými podněty k tvorbě jídelníčku?
a) ano
b) ne

12. Volnočasové aktivity – vyhovují vám více:
a) individuální
b) společné
c) je mi to jedno

13. Oblíbenost volnočasových aktivit – ohodnoťte body na stupnici 1(nejméně) – 5 (nejvíce):
a) trénování paměti –
b) individuální trénování paměti -
c) výtvarné práce–
d) kulturní vystoupení –
e) reminiscenční vzpomínání –
f) přenášky –
g) promítání filmů (i na přání) –
h) oslava narozenin –
ch) procházky po okolí –
i) jiné ……..

14. Ohodnoťte práci svého klíčového pracovníka na stupnici 1 (nejméně) až 5 (nejvíce):
hodnotím bodem: …….

15. Hodnocení týmu zaměstnanců na oddělení – ohodnoťte body na stupnici 1 (nejméně) až 5 (nejvíce):
a) pracovníci v přímé obslužné péči (PSS)
b) registrované sestry

16.Při provádění hygieny pociťuji:
a) dostatek soukromí
b) nedostatek soukromí
c) četnost koupání mi vyhovuje
d) četnost koupání mi nevyhovuje

17. Spokojenost s praním v prádelně:
a) prádlo se vrací včas
b) prádlo se nevrací včas
c) prádlo se často nevrací vůbec

18. Spokojenost s pracovnicemi úklidu:
a) jsem spokojen/a
b) nejsem spokojen/a

19. Očekávání života, péče a kvality v Domově:
a) se shodují s mými představami před nástupem do Domova
b) jsou lepší, než byla má očekávání
c) jsou horší, než byla má očekávání

20. Jak hodnotíte kvalitu služby, která je Vám v DS poskytována?
a) výborná
b) velmi dobrá
c) nedostatečná

21. Jak obecně hodnotíte komunikaci a jednání zaměstnanců s uživateli a jejich přístup a vstřícnost k nim?
a) vyhovující
b) nevyhovující

22. Jak hodnotíte Vaši komunikaci se zaměstnanci a jejich přístup a vstřícnost k Vaší osobě?
a) vyhovující
b) nevyhovující

23. Je pro Vás setkání s vedením organizace dostačující?
a) ano
b) ne

24. Sledujete na nástěnkách informace?
a) ano
b) ne

25. Jste informován/a o možnosti využívat fakultativní služby?
a) ano
b) ne

26. Víte, že máte možnost si na poskytování služby v našem domově stěžovat?
a) ano
b) ne

27. Víte, že si můžete stěžovat i písemně do označené schránky v DS?
a) ano
b) ne

28. Pokud jste již stížnost podal/a, byla tato záležitost dále řešena?
a) ano
b) ne

29. Využíváte nádvoří, pergolu aj. místa v Domově?
a) pravidelně
b) občas
c) nikdy

30. Co bychom mohli udělat pro zlepšení svých služeb?

……
……
……
……
……

Jestliže chcete zmínit ještě nějaké další postřehy a zkušenosti, napište je prosím zde
……
……
……

31. Doporučil/a byste tuto službu rodině či přátelům?
a) ano
b) ne

Datum vyplnění dotazníku:: ……..

Dotazník vyplnil/a:
a) uživatelka
b) uživatel

Děkujeme za Váš čas při vyplnění dotazníku!