

Zpráva z průzkumu spokojenosti klientů
s poskytovanou sociální službou Denního stacionáře

Zpracovala: Zdeňka Gašparíková, DiS.

Prosinec 2023

ÚVOD

Průzkum spokojenosti uživatelů služeb Denního stacionáře Centra Horizont byl uskutečněn v průběhu září – prosince 2023. V tomto období docházelo do Denního stacionáře (dále jen DS) celkem 19 uživatelů DS, z toho 15 žen a 4 muži. Všichni uživatelé žijí ve vlastních domácnostech a do DS jsou dopravováni rodinnými příslušníky či pomocí služebního vozu denního stacionáře, Mgr. Jiřím Přeučilem.

Zde se každý uživatel programu účastní na základě vypracovaného individuálního plánu se sociálním pracovníkem zařízení, který je zpracován také ve spolupráci s rodinou. V případě jednoho uživatele služeb DS, u něhož jsou komunikační schopnosti velmi ztížené následkem zdravotního stavu, nebyl průzkum proveden, ale byla sledovány neverbální interakce klienta s personálem, s uspokojivým výsledkem.

Popis provedení:

Průzkum spokojenosti probíhal formou individuálních rozhovorů s uživateli služby podle předem předané metodiky, na základě strukturovaného dotazníku, bez přítomnosti zaměstnanců zařízení, v oddělených prostorách DS.

V jednom případě klient nastoupil do služby zcela nově, a tudíž jsem jen zmapovala zájem a spokojenost s předchozí první návštěvou zařízení. Uživatel služby se vyjadřoval spokojeně a bez viditelného stresu vyjádřil přání navštěvovat zařízení i nadále. Ten ale nebyl zahrnut do celkové zprávy, protože k většině otázek se nemohl vyjádřit.

Před zahájením rozhovorů byli všichni uživatelé služeb DS informováni ze strany zaměstnanců DS o smyslu a účelu průzkumu a požádáni o spolupráci. Byli seznámeni se skutečností, že průzkum bude realizován externím pracovníkem a jeho výsledky budou zpracovány tak, aby byla zachována anonymita jednotlivých respondentů. Uživatelé byli vyzváni, aby bez obav sdělovali své připomínky, námítky, podněty k chodu DS s tím, že tak mohou napomoci ke zlepšení jeho fungování či poskytnout náměty k odstranění případných nedostatků. Byli seznámeni i s tím, že jejich účast na průzkumu je dobrovolná a mají možnost ji odmítnout.

Dotazovaným byly předkládány jednotlivé okruhy otázek a současně jim byl ponechán široký prostor k vlastnímu vyjádření. Otázky, které byly respondentům pokládány, se týkaly všech okruhů služeb a programu a zaměstnanců Denního Stacionáře Centra Horizont, dále DS. V některých případech byly přizpůsobeny schopnostem klientů.

- ✓ S několika respondentkami byla komunikace obtížná z důvodu výrazné nedoslýchavosti a nepoužívání kompenzačních pomůcek.
- ✓ Jedna klientka odmítala rozhovor vzhledem k tomu, že potřebovala povolení od dcery. Naštěstí se souhlas dcery povedl zajistit, takže klientka poté ochotně k rozhovoru svolila.
- ✓ Rozhovory se zbývajícími uživateli služeb DS proběhly bez větších obtíží, ale bylo často nutné pokládat otázky opakovaně. U mnoha klientů byla patrná tendence vracet se do minulosti, ke vzpomínkám, k osobním a zdravotním problémům apod.
- ✓ Většina respondentů se hodnocení na číselné škále 1-5 vyhýbala a odmítla hodnotit. Pokud tedy se v některém případě k číselné škále vyjádřili, ve zprávě je to uvedené a čísla jsou průměrem hodnocení klientů, kteří se vyjádřili.

STRAVOVÁNÍ

Všichni respondenti, shodně uvádí, že množství jídla ke svačinám pro uživatele je dostatečné. 16 dotazovaných sděluje, že porce jsou dostatečné, nepotřebují větší porce. 2 z dotazovaných se vyjádřili, že porce jsou až dost velké a nejsou zvyklé takhle jíst doma, ale vyjadřovaly spokojenost. Ve 4 případech se klienti zmínili o ocenění větších porcí zeleniny. Dotazy na pitný režim byly taktéž odpovězeny pozitivně, o pitný režim se personál stará, nabízí dostatek různých nápojů a uživatelé jsou nimi spokojeni.

Známka pro svačiny – hodnoceno 6 respondenty – v průměru 1,6

Vybrané odpovědi z dotazníku:

- „Dietní jídlo, jsem spokojená, máme vyvážený jídelníček včetně zeleniny“
- „Svačiny mi chutnají, vždycky se mě ptají, jestli chci salám nebo sejra, tak si vyberu sejra“
- „Když to nemusím vařit, tak mi to vyhovuje“
- „Pitný režim vyhovuje, pořád mám před sebou skleničku...“

ODPOČINEK

Na otázku k možnostem odpočinku všichni uživatelé uvedli, že tuto možnost mají, pokud chtějí. Po obědě mohou relaxovat či spát v místnosti, která je označována jako „salónek“, a v další sousedící místnosti. V ostatních případech se uživatelé buď jdou po obědě projít na čerstvý vzduch s vedoucím zařízení nebo využijí klidu při knize či popovídání v prostorách stacionáře.

- Všichni uživatelé shodně uváděli, že nemají problém zaměstnance DS o jinou formu odpočinku požádat
- Na otázku, zda by chtěli, aby se jim v době odpočinku někdo věnoval, všichni uvedli, že preferují odpočinek o samotě, dlouhá chvíle jim v této době není – naopak, vítají příležitost pobývat chvíli sami.
- 2 uživatelky uvedly, že možnost spaní po obědě využívají pravidelně.
- 1 respondentka uvádí, že se procházky účastní, ale velmi nerada, protože jí není příjemné jít společně s ostatními
- 7 respondentů odpovědělo, že občas odpočívají v křesle s knihou nebo jen na chvíli si zavrou oči. Některé dámy si spolu tlumeně povídají.
- 5 respondentů uvedlo, že nepotřebují odpočívat, ale ví o tom, že ostatní odpočívají. Necítí se unavení, někteří jdou raději s ostatními na procházku, jiní si raději čtou v křesle
- 3 z dotazovaných si volí dle momentální nálady a zdravotního stavu – buď jdou s ostatními na vycházku nebo jsou ve společenské místnosti nebo se, v případě pěkného počasí, posadí na zahradu
- 2 z dotazovaných uvádí, že po obědě chodí domů, a tudíž se odpočinku ani odpoledního programu neúčastní

INTIMITA, SOUKROMÍ

Žádný z dotazovaných klientů si nestěžoval na necitlivé či nevhodné chování personálu ve vztahu k vlastnímu soukromí. Kromě 2 respondentů, kteří na tyto otázky nebyli schopni odpovědět z důvodu nepochopení otázek, všichni ostatní se vyjádřili, že zaměstnanci DS se chovají velmi citlivě a empaticky. Respondenti se k tomuto tématu vyjadřovali takto:

- „*tady jsem nezažila žádný problém*“,
- „*personál je trpělivý, milý*“
- „*když se stala nehoda někomu, pomohly hned vyřešit diskrétně*“
- „*nezažila jsem něco nevhodného v tomto směru*“

Vybrané osobní odpovědi jsou zaznamenány níže:

- 2 z dotázaných uvedli, že si všímají chování zaměstnanců k ostatním uživatelům
- „*pokud mají nějakou nehodu, tak to děvčata pomůžou vyřešit*“
- „*ředitel pro nás udělá všechno*“.

Na otázku, zda bývá soukromí narušeno ostatními uživateli DS odpověděli všichni dotázaní respondenti, že nyní tam není nikdo takový a nemají s nikým problémy.

Prostředí stacionáře – úklid, čistota a pořádek

Všichni dotazovaní, kteří odpovídali, jsou s úklidem a pořádkem prostor stacionáře spokojeni. K čistotě nádobí, ubrusů a dalšího vybavení neměl nikdo žádné výhrady. 1 respondentka se hodnocení těchto otázek nezúčastnila, nedokázala odpovědět na kladené otázky.

- Jedna z dotazovaných uvedla, že se není čistá toaleta během dne a ocenila by častější úklid, zejména když jsou přítomni klienti.

Z komentářů respondentů:

- „*čisto, všechno je v pořádku, skvělá péče*“
- „*nemám žádnou negativní odpověď*“

Otázku hluku klienti komentovali jako nepodstatnou, s tím, že jim nic nevádí. 1 z dotazovaných uvedl, že občas slyší hluk a zvuky zvenku, ale není to rušivé.

K otázce zápachu se všichni dotazovaní vyjádřili negativně. 2 respondenti neodpověděli.

K teplotě v DS neměli uživatelé žádné připomínky. Někteří dotazovaní si postesklí, že jim osobně bývá chladno, ale teplota okolního prostředí s tím nemá co do činění a pokud je potřeba tak se raději přioblečou nebo si vezmou deku.

- 2 z dotazovaných si pochvalovaly využití termoforových lahví.
- Přítomnost zvířat hodnotili všichni uživatelé kladně a pozitivně, rádi se s nimi mazlí.

Na otázku, zda by změnili něco na vybavení zařízení nebo rozložení prostor stacionáře, se většina dotazovaných vyjádřila ve smyslu, že je v pořádku všechno tak jak to je. 2 z dotazovaných měli připomínku k sezení v obývací části DS:

- „*z křesla a gauče se těžce vstává, chtělo by to ještě nějaký polštářek za záda*“, aby vstávání bylo příjemnější
- „*občas nevím, kam si sednout, ráda bych využila vyšší křeslo a obvykle někdo jiný přijde a stěhuje si se, že mu sedím v křesle*“

DENNÍ REŽIM

Otázky na denní režim, strukturu dne, programu, příchodů a odchodů odpovídalo 15 uživatelů. 4 uživatelé nerozuměli těmto konkrétním otázkám, ale vyjadřovali obecnou spokojenost se zařízením jako takovým.

Přestávky mezi jednotlivými programy hodnotí 14 dotazovaných jako naprosto vyhovující. Stejně tak i k otázce, zda se musí respondenti příliš přizpůsobovat chodu DS odpovídalo 12 respondentů, že jim to takto vyhovuje.

Obvyklé odpovědi:

- *Program je pro mě „tak akorát“.*
- 1 respondentka se podivovala nad otázkou, protože *„nevím že by tu něco takového bylo“*
- Pro 1 z dotazovaných je program akorát, ale občas nestíhá a uvítal by pomalejší přechody mezi jednotlivými programy.

Na položenou otázku, která doba je nejpříjemnější, odpovídalo 12 respondentů. Pro 2 z dotazovaných jsou nejpříjemnější dobou tréninky paměti, další dva uvádí jako příjemné doby přednášek, jeden z dotazovaných uvádí jako nejlepší dobu oběda. Jedna osoba hovoří příjemně době, když se luští křížovky a jiný nejraději chodí na procházku.

Vybráno z komentářů: *„nejvíc mě baví přednášky, líbí se mi sledovat, jak to všechno krásně funguje“.*

Na otázku, která chvíle je naopak ve stacionáři baví nejméně, uživatelé služby ve stacionáři odpovídali zajímavěji. Každý měl jiný komentář, uvádím je pro ilustraci všechny:

„Co Vás ve stacionáři nebaví? Je něco, co by Vám vadilo?“

- *„politika a tyhle řeči“*
- *„to že tady musím být každý den“*
- *„když bych měla jít v průvodu na procházce“*
- *„nemusím moc pohyb, takže cvičení“*
- *„šití, háčkování a takový věci, to nedělám“*
- *„nerada pečů, protože v životě jsem se navařila a napekla dost“*
- *„na nic si nemůžu vzpomenout“*

Ostatní dotazovaní neměli žádný komentář, buď si nemohli na nic vzpomenout a rovnou prohlášovali že nic jako nepříjemná doba pro ně neexistuje nebo nerozuměli otázce nebo se rozhodli otázku ignorovat a nezodpovědět ji.

Na otázku ***„Je Vám ve stacionáři někdy dlouhá chvíle? Nudíte se a je to zbytečná ztráta času?“*** odpovědělo 11 respondentů, že jim dlouhá chvíle nikdy není a pokud by byla, uměli by se zabavit podle své chuti.

1 dotazovaná prohlásila, že se jí občas stane, že je jí dlouhá chvíle. Když jsem chtěla tu situaci popsat, odpověděla *„třeba odpoledne, když je program pro dva, tři lidi a my ostatní nemáme co dělat“.*

CHOVÁNÍ PERSONÁLU

Uživatelé služeb nejprve zhodnotili personál jako celek, následně se vyjadřovali k jednotlivým členům personálu. Hodnocení zaměstnanců se zúčastnilo celkem 10 klientů, ostatní se občas

zmínili o některých dílčích zaměstnancích, ale celkového hodnocení se účastnit nechtěli nebo si nepamatovali jednotlivé členy personálu.

Slovní hodnocení celku vypadlo např. takto:

- „všechno v pořádku“
- „nevím, která je která, ale všechny jsou skvělé“
- „všichni mi vyhovují, nechci je více hodnotit“
- „nechci je známkovat, to není můj způsob – to není můj úkol“

Vyjádření dotazovaných k jednotlivým členům personálu DS:

VEDOUcí DS – hodnotilo 5 respondentů na škále od 1 do 5, hodnotili průměrnou známkou 1,5 a dále se více dotazovaných se vyjadřovalo slovně:

- „ředitel je dobře; jen ho slyším a mám lepší náladu“
- „perfektní, člověk na pravém místě, pozorný k lidem“
- „když vím že pro mě přijede tak musím být 20 minut předtím už připravená“
- „na vedoucího se pokaždé těším“
- „ten se nedá známkovat, to je svatý muž – ten je mimo škálu“
- „je neuvěřitelné, že muž má takové schopnosti pečovat o lidi“
- „šéf je světovej“

Respondenti, kteří jsou dopravováni ředitelem zařízení do DS a zpět, tuto službu hodnotí velmi kladně.

LUCIE – hodnocena na škále 1-5 celkem 10 dotazovanými průměrnou známkou 1,2.

Slovní hodnocení uživatelů zaznívalo na adresu Lucky:

- „ta je prima“
- „dělá muziku a je to moc hezký“
- „někdy bych jí třeba nejradši uškrtila, ale je tu nejvíc“
- „od začátku jí mám moc ráda“

JITKA – na škále 1-5 hodnotilo celkem 5 dotazovaných průměrnou známkou 1,6.

Slovně hodnotili uživatelé Jitku:

- „ta tu moc nebyla, byla nemocná“
- „je taková veselá, pořád se usmívá“

Obecně ale příliš hodnocení neproběhlo, někteří klienti uvedli, že si jí nepamatují nebo chodí v jiné dny, než je Jitka přítomná.

ADÉLA – na hodnotící škále 1-5 byla hodnocena 1 uživateli průměrnou známkou 1. Ostatní klienti jí hodnotit nechtěli, pouze slovně zaznívalo:

- „je prima“
- „jsem spokojená“
- „nic proti ní nemám“
- „dělá s náma výtvarku a jde jí to krásně“

- „je hlučnější, a trochu mě to štve, ale jinak je skvělá“

JANA – na hodnotící škále 1-5 nebyla hodnocena, uživatelé si jí nevybavovali nebo jí hodnotit nechtěli.

Slovní hodnocení bylo použito jen:

- „s tou nepřicházím do styku“
- „tu neznám“
- „tu jsem moc nezažila“
- „nevím“

Novou sociální pracovníci Báru, která nastoupila na začátku mé docházky za klienty denního stacionáře ohledně tohoto průzkumu spokojenosti, nebylo v plánu zahrnout do provádění průzkumu hodnocení služby. Ale respondenti o ní hovořili s takovou přirozeností a grácií, že by zpráva nebyla celá, pokud by toto hodnocení nebylo zmíněno.

BÁRA – hodnotilo 9 respondentů, z toho 2 na číselné škále 1-5 – jedničkou a dvojkou, průměr tedy 1,5

Slovní hodnocení:

- „moc nová“
- „ta je milá“
- „příjemná dívenka“
- „zatím jí moc neznám, ta je mladoučká“
- „ta je tu asi týden, je to taková holčička, projevuje se výborně, je ochotná, počkám si jak se projeví později“
- „ta mě baví“

Co se týče otázek ohledně diskrétnosti, zachovávání mlčenlivosti, taktního řešení situací či zda nezažili dotazovaní nějaké nepříjemné situace ze stran zaměstnanců, odpovídalo 11 respondentů ve shodě:

- „všechny jsou hodné a příjemné“
- „nic nepříjemného jsem nezažila“,
- „všechno v pořádku“
- „všichni jsou skvělí“
- „vím, za kým bych šla, kdybych potřebovala“

Ostatní dotazovaní uživatelé se nevyjádřili.

Na otázku, zda zaměstnanci DS dostatečně podporují samostatnost uživatelů DS, odpovídalo 7 respondentů

- 2 z dotazovaných vypovědělo „ano, podpora samostatnosti tu je“
- 2 odpovědi byly poněkud rozporuplné a jedna neutrální

Pro zajímavost jsou uvedené všechny sesbírané odpovědi:

- „ne, vůbec nepodporují, prostě se do toho nepletou“
- „podporují ale jídlo mi udělají“
- „netroufám si tu sama něco dělat, ale mě se i dost špatně vstává z toho křesla, tak je to lepší, když to udělají“

- „to vůbec neřeším“

Ostatní klienti se v těchto otázkách nevyjádřili.

Na otázku, zda by „**případné vzniklé problémy či nesrovnalosti řešili doma s rodinou nebo přímo ve stacionáři?**“ odpovědělo celkem 5 respondentů.

Dotazovaní by uměli vyřešit problém přímo na místě nebo by se svěřili řediteli.

- 1 z dotázaných by si nejprve situaci probral doma a řešil by ji později, pokud by to bylo důležité.

AKTIVITY DENNÍHO STACIONÁŘE

Hodnocení jednotlivých aktivit na číselné stupnici od 1-5 jsme nakonec s uživateli vyhodnotili jako obtížné. Nikdo z respondentů nechtěl známkovat činnosti, které ho baví nebo které pro něho naopak nejsou atraktivní. Pro každého bylo zajímavé něco jiného, proto jsem přistoupila především k průzkumu toho, co je, pro koho zábavné a zajímavé. Na otázky v této části průzkumu, mimo hodnocení na škále, odpověděla většina respondentů. Přesto se někteří klienti nezapojili, zejména z toho důvodu, že si nebyli schopni vybavit, o které aktivitě zrovna hovoříme.

Všichni dotázaní shodně odpověděli, že do aktivit, které je příliš nebaví, se necítí být nuceni. „*Když něco nechci dělat, tak to nedělám*“

Někteří dotazovaní si stěžovali na omezení aktivit z důvodu zhoršení sluchu „*něco se mi těžko dělá, neslyším, nerozumím*“, *ale žádný přístroj na uších nosit nebudu*“.

Většina klientů se na aktivity těší. Někdo chodí rád na odpolední vycházky po okolí (dotazovaní je přímo zmiňují mezi oblíbenými aktivitami), někdo raději po obědě odpočívá v DS či na zahradě.

Kladně byl hodnocen trénink paměti, kladně bylo hodnoceno také čtení denního tisku o aktuálních společenských tématech.

Pozitivně se vyjadřují někteří respondenti také ke cvičení, ať už individuálnímu s fyzioterapeutkou Editou nebo ke skupinovému – cvičení na židlích atd.

- ✓ Trénink paměti – 4 dotazovaní uvedli, že je baví, ostatní nehodnotili
- ✓ Procházka po okolí – 6 dotazovaných uvádí, že buď rádi chodí na procházku nebo chodí pěšky procházkou domů
- ✓ Pečení – okomentovali dva dotazovaní
 - „*nebaví mě, ale zapojuju se*“
 - „*nebaví mě, to nedělám*“
- ✓ Hudba a muzicírování, hrátky s ukulele – okomentovalo 8 respondentů
 - z toho 1 nebaví a nedělá
 - ostatní baví
 - dva se nezúčastňují aktivně protože „*mají hudební hluch*“
 - jeden dotazovaný má rád koncerty
- ✓ Cvičení na židlích – ohlasy byly pouze 3, ostatní nekomentovali vůbec
 - „*ne, jednou jsem byla, ale zacvičím si raději doma*“
 - „*nezkoušela jsem*“
 - „*nechodím*“
- ✓ Práce na zahradě – ohlasy byly 4, z toho
 - Jedna pozitivní odpověď

- „*nebaví mě tady to posezení na zahrádce, mám zahradu úplně jinou*“
- „*to dělám spíš doma na zahradě*“
- „*ne, nerada se hrabu v hlíně*“
- ✓ Výtvarné činnosti – ohlasů bylo 5, z toho
 - 3 ohlasy jednoznačně pozitivní „*ano, to mě baví*“
 - „*pokud rozumím tak mě to baví*“
 - „*vůbec, to ne*“
- ✓ Deskové hry – 5 ohlasů, které byly poněkud rozporuplné, z toho důvodu uvádím ty, které se mi podařilo zaznamenat:
 - „*ano, to mě baví*“
 - 2x „*to moc nemusím*“
 - *Ne*
 - „*hraju třeba karty, ale jinak jsem tu deskovou hru ještě nezažila*“
- ✓ Čtení novin – 5 odpovědí, také nebyly zcela jednoznačné
 - „*ano, to mě baví*“
 - „*naučná literatura, historie, to beru*“
 - „*To mě moc nebaví*“
 - „*o sportu ano*“
- ✓ Naučné programy, přednášky, kvízy – 6 odpovědí, které se opakovaly
 - „*ano, to by šlo*“
 - „*podle toho, o čem*“
 - „*To mě moc baví*“
 - 3x „*Ty jsou výborné*“
- ✓ Výlety – tyto odpovědi byly buď zcela pozitivní nebo vymezuující, podle zdravotního stavu uživatelů služby – celkem 7 ohlasů
 - 3x „*Nejezdím, bolí mě nohy, špatně chodím*“
 - 4x „*to mě baví, občas jedu, baví mě turistika i lyžování*“

Ostatní respondenti sice otázky položené dostali, ale neodpovídali tak, aby bylo možné z toho usoudit na vztah uživatele ke konkrétní činnosti, proto odpověď nebyla vždy zachycena.

Na otázku, zda se klienti cítí být nuceni do programu nebo ví, že mohou některý program odmítnout a neúčastnit se, většina odpověděla, že jsou si toho vědomi, a pokud nechtějí, programu se neúčastní. Nikdo z dotazovaných si nepřipadal být do nějakého programu nucen.

VZTAHY S OSTATNÍMI KLIENTY

Vzájemné vztahy mezi uživateli denního stacionáře byly nebyly hodnoceny na číselné škále, z rozhovoru často vyplývalo, že uživatel DS s takovým škálováním není v souladu. Vztahy hodnotilo pomocí slovního hodnocení celkem 12 uživatelů DS a všechna hodnocení byla pozitivní.

Zaznívaly komentáře:

- „*mám tu kamarády*“

- „dobře vycházím, popovídáme si všichni dohromady“
- „všichni mě baví, mám tu pár přátel, ale vycházím se všemi“
- „všechno v pořádku“
- „všichni se bavíme, mám tu ráda všechny až na jednu“
- „vztahy máme dobré, patřím mezi ty oblíbený lidi“
- „my jsme taková parta, sice si všichni vykáme, ale jsme spolu všichni zadobře“
- „dobře vycházím, popovídáme si všichni dohromady“
- „se všemi vycházím dobře“
- „nepotkal jsem nikoho, kdo by byl protivný, vycházím se všemi“
- „vztahy mezi ostatními nepěstuju“
- „dobré“
- „všichni v pohodě“
- „všichni dobrý, půlka mlčí a půlka mluví“
- „mám nejradši xxx“

Každému uživateli denního stacionáře jsem ještě pokládala dodatečnou otázku, jestli navštěvuje zařízení rád. Bylo mi odpovězeno 10 uživateli.

- 9 odpovědí bylo kladných
- 1 odpověď zněla neutrálně: „můžu být ráda, že tu můžu být, protože doma sama být nesmím“

KONTAKT S JINÝMI GENERACEMI

Celkem 9 dotazovaných uvedlo, že kontakt s okolím vítají, zejména s dětmi. Shodovali se i v tom, že by ho uvítali častěji.

Respondenti uvádí, že když

- „chodí děti, je to pěkné“
- „když sem někdo zavítá, je to příjemný“

Naopak někteří dotazovaní se vyjadřovali ve smyslu, že když děti přijdou „chvíli to vydržím“, ale nijak by to nevyhledávali. Jedna z dotazovaných se vymezuje, že malé děti jsou hlučnější, ale jinak zajímavé hosty a mladé lidi uvítá.

K občasně přítomnosti dětí zaměstnanců ve stacionáři se vyjádřilo celkem 6 dotazovaných, kteří se vyjádřili, že jim jejich přítomnost nevadí

- „popovídám si s nimi“
- „jsou prima“
- „v pořádku“

ZAPOJENÍ UŽIVATELŮ DO CHODU ZAŘÍZENÍ

K dotazu, týkajícího se zapojení do chodu zařízení, se vyjádřilo celkem 5 respondentů, kteří uvedli, že zapojení nejsou a ani být nechtějí, ať již z důvodu své omezené pohyblivosti nebo špatného zraku či z jiných důvodů

- „nedělám nic – vyhovuje mi to“
- „zapojený být nechci“
- „nejsem tady zapojená, raději si to užiju“
- „všechno mě bolí, tak to nejde“
- „mytí nádobí dělám, to mě baví“

KRÁTKODOBÁ PŘÍTOMNOST CIZÍCH OSOB

Ke krátkodobé přítomnosti cizích osob – praxe, studenti Téměř všichni dotázaní (kromě 4 dotazovaných, kde zůstala otázka bez reakce) uvedli, že jim tyto osoby nevadí – naopak, jejich přítomnost pro ně znamená změnu.

Z komentářů:

- „dozvim se něco nového“
- „je to důležité, aby se to naučili“

ZÁVĚR

S chodem zařízení jsem se seznámila už před dvěma lety, během své praxe a následně během předchozího průzkumu spokojenosti Denního stacionáře. Během svých návštěv jsem využívala příležitost se zapojit do chodu denního stacionáře v rámci mých krátkých návštěv. Mohla jsem tak pozorovat také přístup personálu kuživatelům a individuální přístup zaměstnanců k potřebám klientů.

Většina z uživatelů služby se dnů v denním stacionáři účastní s radostí a pozitivním laděním. Pokud se uživatelé programu z nějakého důvodu účastnit nechtějí, jsou si vědomi svého práva svou účast odmítnout a také to občas někdo udělá.

Uživatelům jsou citlivým způsobem nabízeny činnosti i pomoc s obsluhou v průběhu celého dne. Pokud si na něco dotazovaní stěžovali, jednalo se především o detaily a drobnosti v chodu zařízení viz. výše.

Zásadní záležitosti, jako jsou kvalitní mezilidské vztahy v kolektivu uživatelů služeb i personálu zařízení, úroveň a zajištění kvality stravování a odpočinku, či program stacionáře, jsou uživateli hodnoceny velmi kladně. Vztahy se zaměstnanci i mezi sebou hodnotí uživatelé jako příjemné, respektující a citlivé vůči ostatním.

Sami uživatelé hodnotí svou docházku do stacionáře jako smysluplnou prevenci vůči osamění a ztrátě svých vrstevníků. Atmosféra denního stacionáře je plná akceptace, přátelského humoru, kde jde ruku v ruce laskavost a podpora k samostatnosti, často i přes komplikované osobnosti i situace uživatelů sociální služby.

PŘÍLEŽITOSTI KE ZMĚNÁM

Vzhledem k tomu, že někteří z uživatelů stacionáře řeší své pohybové potíže a problémy se zvedáním, výměna některého nábytku za vhodnější a přístupnější, by mohla pomoci zlepšit pohodlí klientů i obsluhu při úklidu. Vylepšení při vstávání by mohla umožnit i drobnější úprava, např. zádové nebo bederní opěrky – polštáře.

Pro uživatele sluchadel navrhuji zvážit, mít od rodiny k dispozici na výměnu minimálně jednu sadu baterií, vzhledem k jejich nízké trvanlivosti za plného provozu. Údržba sluchadel není složitá, ale bez funkčních sluchadel se pak klient těžko účastní programu a ztrácí snadno motivaci, přehled a kontext situace.