

## SPRÁVA O PLNENÍ

### Komunitného plánu sociálnych služieb mesta Kežmarok na roky 2023 - 2030 - za obdobie roka 2023

Plnenie Komunitného plánu sociálnych služieb mesta Kežmarok pre roky 2023 - 2030 (ďalej KPSS) bolo vyhodnotené podľa stanovených aktivít vyplývajúcich z opatrení 1 až 5 a to k 31.12.2023.

#### OPATRENIE 1

##### Zvyšovať kvalitu poskytovaných sociálnych služieb v zariadeniach sociálnych služieb

###### ❖ Aktivita 1.1 Udržanie resp. zvyšovanie počtu odborných zamestnancov v ZPS a ZOS

Na základe § 9 ods. 4 zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách v znení neskorších predpisov (ďalej len zákon o sociálnych službách) poskytovateľ sociálnej služby povinný dodržiavať maximálny počet prijímateľov sociálnej služby na jedného svojho zamestnanca a minimálny percentuálny podiel odborných zamestnancov na celkovom počte zamestnancov.

V Zariadení pre seniorov a Zariadení opatrovateľskej služby Kežmarok (ďalej len ZPS a ZOS) bolo ku dňu 31.12.2023 evidovaných 80 zamestnancov, z toho odborných 46, čo predstavuje 57,50% podiel. Minimálny percentuálny podiel odborných zamestnancov na celkovom počte zamestnancov definovaný v zákone o sociálnych službách bol naplnený. Počet zamestnancov za jednotlivé druhy sociálnej služby ZPS a ZOS je uvedený v tabuľke 1. (Zdroj: ZPS a ZOS)

Tabuľka 1: Plnenie koeficientu odborných zamestnancov v roku 2023

	ZPS	ZOS	2023
<b>Celkový počet zamestnancov</b>	69	11	80
<b>Počet odborných zamestnancov</b>	38	8	46
<b>Percentuálny podiel odborných zamestnancov</b>	55,07%	72,72%	57,50%

Aktivita 1.1 ostáva v plnení.

## ❖ **Aktivita 1.2 Pokračovať v supervízii v ZPS a ZOS**

Podľa § 9 ods. 12 zákona o sociálnych službách je poskytovateľ sociálnej služby povinný na účel zvýšenia odbornej úrovne a kvality poskytovanej sociálnej služby vypracovať a uskutočňovať program supervízie.

Supervízia bola v ZPS a ZOS v roku 2023 realizovaná externým supervízorom. Na základe potrieb, vízie a stratégie organizácie bol vypracovaný supervízny plán na rok 2023. V roku 2023 bolo uskutočnených 5 skupinových supervízií a 6 inividuálnych supervízií. (Zdroj: ZPS a ZOS)

Aktivita 1.2 ostáva v plnení.

## ➤ **Aktivita 1.3 Pokračovanie vo využívaní dobrovoľníkov a absolventskej praxe študentov stredných a vysokých škôl s adekvátnym vzdelaním**

V roku 2023 ZPS a ZOS využilo zamestnávanie formou projektov cez ÚPSVaR Kežmarok, a to na absolventskú prax 1 UoZ, opatrenie zamerané na aktivizáciu uchádzačov o zamestnanie 10 UoZ a zamestnávanie 2 nových zamestnancov prostredníctvom projektov ÚPSVaR Kežmarok. Projekty cez ÚPSVaR boli využité na refundáciu miezd 2 zamestnancov, a to na ošetrovateľsko-opatrovateľskom úseku (Zdroj: ZPS a ZOS)

Tabuľka 2: Využívanie aktívnych opatrení ÚPSVaR na aktivizáciu a zamestnávanie v roku 2023

	<b>Absolventská prax</b>	<b>Dobrovoľnícka činnosť</b>	<b>Zamestnávanie formou projektov cez ÚPSVaR</b>	<b>Aktivačná činnosť – mesto Kežmarok</b>
Rok 2023	1	10	2	0

Aktivita 1.3 ostáva v plnení.

## ➤ **Aktivita 1.4 Zaviesť systém vzdelávania všetkých zamestnancov**

V ZPS a ZOS je vzdelávanie zamestnancov podporované formou účasti na vzdelávacích aktivitách napr. na školeniach, kurzoch, seminároch, ale aj zakúpením odbornej literatúry a periodík na jednotlivých úsekoch.

V roku 2023 bolo zrealizovaných 28 seminárov a odborných školení zamestnancov ošetrovateľsko-opatrovateľského úseku, 7 odborných školení zamestnancov sociálneho úseku, 8 školení zamestnancov stravovacieho úseku a 23 školení zamestnancov ekonomicko-prevádzkového úseku. Zamestnanci všetkých úsekov absolvovali vzdelávanie „GDPR – ochrana osobných údajov“.

Všetci novoprijatí zamestnanci absolvovali školenie BOZP a boli oboznámení s vnútornými smernicami zariadenia. Riaditeľka a vedúci zamestnanci sa zúčastnili odbornej stáže v inom sociálnom zariadení, účelom ktorej bola výmena pracovných skúseností v oblasti sociálnej, ekonomicko-personálnej, ošetrovateľsko-opatrovateľskej a v oblasti manažérstva kvality.  
(Zdroj: ZPS a ZOS)

Aktivita 1.4 ostáva v plnení.

➤ **Aktivita 1.5 Zvýšiť propagáciu sociálnych služieb na území mesta Kežmarok (webová stránka mesta, KTV, kežmarské noviny)**

ZPS a ZOS v roku 2023 pokračovalo v cielenej informovanosti verejnosti o poskytovaní sociálnych služieb a o aktuálnom dianí v zariadení, a to prostredníctvom nasledovných informačných kanálov:

- webová stránka zariadenia,
- facebooková stránka zariadenia,
- zverejňovanie článkov v Kežmarských novinách,
- spolupráca sociálnych pracovníkov zariadenia s pracovníkmi okolitých miest a obcí.

(Zdroj: ZPS a ZOS)

Aktivita 1.5 ostáva v plnení.

➤ **Aktivita 1.6 Poskytovanie odľahčovacej služby**

V roku 2023 bola požiadavka na poskytnutie odľahčovacej služby, ktorej bolo vyhovené..

(Zdroj: ZPS a ZOS)

Aktivita 1.6 ostáva v plnení.

➤ **Aktivita 1.7 Poskytovanie bezplatného sociálneho poradenstva**

Sociálne poradenstvo bolo vykonávané sociálnymi pracovníčkami zariadenia osobne, telefonicky a e-mailovou komunikáciou. Poradenstvo bolo zamerané na informovanosť o podmienkach, možnostiach a formách poskytovania sociálnych služieb.

(Zdroj: ZPS a ZOS)

Aktivita 1.7 ostáva v plnení.

## ➤ **Aktivita 1.8 Realizácia prieskumov u prijímateľov sociálnych služieb**

V ZPS a ZOS boli v roku 2023 realizované prieskumy spokojnosti formou troch druhov dotazníkov, a to dotazník pre prijímateľov sociálnej služby, dotazník pre rodinných príslušníkov prijímateľov sociálnej služby a dotazník pre prijímateľov podpornej sociálnej služby jedáleň. Výsledky prieskumov - vid' prílohy 4.1, 4.2, 4.3.

Aktivita 1.8 ostáva v plnení.

## **OPATRENIE 2**

### **Skvalitniť poskytovanie terénnych sociálnych služieb**

#### ➤ **Aktivita 2.1 Pravidelné školenia opatrovateliek**

V roku 2023 neboli realizované žiadne školenia opatrovateliek.

Aktivita 2.1 ostáva v plnení.

#### ➤ **Aktivita 2.2 Zabezpečiť flexibilné poskytovanie terénnych sociálnych služieb**

Opatrovateľskú službu poskytovalo mesto Kežmarok v zmysle ustanovenia § 41 zákona o sociálnych službách a na základe Všeobecne záväzného nariadenia č. 7/2023 o poskytovaní sociálnych služieb a príspevku na čiastočnú úhradu sumy za poskytovanie pobytových služieb v ZPS a ZOS Kežmarok pre osoby s trvalým pobytom v meste Kežmarok. Domáca opatrovateľská služba (ďalej len „*opatrovateľská služba*“) bola zabezpečovaná v prirodzenom prostredí prijímateľa sociálnej služby a to v pracovných dňoch, v čase od 07:00 hod. do 15:00 hod., úhrada za sociálnu službu bola nezmenená vo výške 1,80 Eur/hod..

V roku 2023 bola opatrovateľská služba pre občanom poskytovaná na území mesta Kežmarok prostredníctvom 28 opatrovateliek. Mesto Kežmarok bolo v roku 2023 (do 31.12.2023) zapojené v dopytovo - orientovanom projekte „*Podpora opatrovateľskej služby v meste Kežmarok*“, v tomto projekte bolo zapojených 20 opatrovateliek.

*Tabuľka 3: Prehľad o poskytovaní opatrovateľskej služby*

<b>Rok</b>	<b>Počet opatrovateliek celkovo</b>	<b>Počet opatrovateliek v projekte</b>	<b>Počet opatrovaných</b>
<b>2023</b>	28	20	62

*(Zdroj: MsÚ Kežmarok)*

Aktivita 2.2 ostáva v plnení.

## OPATRENIE 3

### Skvalitniť poskytovanie všetkých foriem sociálnych služieb

#### ➤ Aktivita 3.1 Pravidelné školenia všetkých zamestnancov oddelenia sociálnych vecí

Zamestnanci oddelenia sociálnych vecí v roku 2023 absolvovali viacero školení.

Zameranie školenia	Počet zamestnancov, ktorí absolvovali školenie	Počet školení
Opatrovateľská služba	1	2 online/ 1 osobne
Opatrovateľská služba	1	1 online
Sociálna posudková činnosť	1	6 osobne + 15 h supervízie
Sociálna posudková činnosť	1	6 osobne + 15 h supervízie
Financovanie neverejných poskytovateľov	1	6 online
Financovanie neverejných poskytovateľov	1	2 online
Spolu	---	11 online/ 13 osobne + 30 h supervízie

\*opakujúce sa zameranie školenia z dôvodu absolvovania rozličnými zamestnancami.

Od novembra 2022 sa traja zamestnanci OSV zúčastňovali vzdelávania v rámci NP Profi II – Podpora zvyšovania profesionality výkonu a rozvoj ľudských zdrojov v oblasti výkonu a služieb sociálnej inklúzie pre štátnu správu a samosprávu – II. Vzdelávanie bolo rozdelené do šiestich blokov, ktorých súčasťou bolo aj absolvovanie individuálnej supervízie v rozsahu 15 hodín. Výsledkom vzdelávania je získanie osvedčenia o špecializácii v špecializačnom vzdelávacom programe Sociálna posudková činnosť. Toto vzdelávanie úspešne ukončili dvaja zamestnanci.

Aktivita 3.1 ostáva v plnení.

#### ➤ Aktivita 3.2 Realizácia prieskumov u prijímateľov sociálnych služieb

Oddelenie sociálnych vecí MsÚ Kežmarok realizovalo v mesiacoch november a december pre prijímateľov opatrovateľskej služby prieskum spokojnosti s poskytovaním uvedenej sociálnej služby. Výsledky prieskumu (viď príloha 3).

Aktivita 3.2 ostáva v plnení.

## OPATRENIE 4

### Vytvoriť podmienky pre aktívne starnutie seniorov

#### ➤ Aktivita 4.1 Modernizácia interiéru a exteriéru Denného centra

V mesiaci október bol v záhrade Denného centra na ul. Martina Lányiho 3 rekonštruovaný altánok, ktorý si vyžadoval výmenu časti podlahy a takisto výmenu pôvodného schodu do altánku.

Aktivita 4.1 ostáva v plnení.

#### ➤ Aktivita 4.2 Realizovať kultúrne, športové, vzdelávacie aktivity pre skvalitnenie života aktívnych seniorov

V rámci aktivít Národného programu Aktívne starnutie 2021 – 2030 sa mesto zapojilo do Národného projektu „Zlepšovanie digitálnych zručností seniorov a ohrozených skupín vo verejnej správe“. V 14 vzdelávacích kurzoch zameraných na zvýšenie počítačovej gramotnosti seniorov bolo v roku 2023 vyškolených 146 seniorov mesta nad 65 rokov. Tieto školenia boli organizované Ministerstvom investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie SR pod názvom Moderný senior a digitálne technológie 21. storočia.

Aktivita 4.2 ostáva v plnení.

#### ➤ Aktivita 4.3 Podpora denných centier (klubov dôchodcov) a iných organizácii seniorov pri organizovaní umeleckých, vzdelávacích, rekreačných a športových aktivít

V Dennom centre sa v roku 2023 organizovali oslavy pri príležitosti MDŽ, Dňa matiek a Dňa otcov, posedenia pri guláši, športové hry pre seniorov, prvé okresné seniorské športové hry, posedenie pri vianočnej kapustnici ako aj žolíkový turnaj.

Aktivita 4.3 ostáva v plnení.

## OPATRENIE 5

### Zriadiť nové sociálne služby a ďalšie služby sociálnej starostlivosti pre sociálne slabšie skupiny obyvateľstva

#### ➤ Aktivita 5.1 Vybudovanie nízko kapacitných zariadení pre seniorov komunitného typu

ZPS a ZOS v spolupráci s mestom rieši projektovú dokumentáciu jedného nízko kapacitného zariadenia pre seniorov komunitného typu.

Aktivita 5.1 ostáva v plnení.

## Súhrnné vyhodnotenie:

Tabuľka 4: Plnenie aktivít komunitného plánu

Plnenie aktivít				
	Splnené	Splnené čiastočne	Nesplnené	Spolu
<b>Počet</b>	14	1	1	16
<b>Aktivita</b>	1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 1.5, 1.6, 1.7, 1.8, 2.2, 3.1, 3.2, 4.1, 4.2, 4.3.	5.1	2.1	
<b>Plnenie v %</b>	87.5%	6,25%	6,25%	100%

<b>Aktivity KPSS zostávajúce v plnení:</b>	<b>16</b>
<b>Aktivity splnené (resp. vypustené z KPSS):</b>	<b>14</b>
<b>Aktivity KPSS splnené čiastočne:</b>	<b>1</b>
<b>Nesplnené aktivity KPSS:</b>	<b>1</b>
<b>Navrhnuté nové aktivity KPSS:</b>	<b>0</b>

V Kežmarku, dňa 29.01.2024

Vypracovala: Mgr. Bc. Nikola Krempaská

Schválila: JUDr. Jana Trautmanová

### Prílohy:

1. Opatrenia a aktivity rozvoja sociálnych služieb
2. Vyhodnocovanie plnenia KPSS
3. Prieskum spokojnosti prijímateľov opatrovateľskej služby
- 4.1 Vyhodnotenie výsledkov spokojnosti prijímateľov sociálnej služby ZPS a ZOS Kežmarok za rok 2023
- 4.2 Vyhodnotenie výsledkov spokojnosti rodinných príslušníkov a známych prijímateľov sociálnej služby ZPS a ZOS Kežmarok za rok 2023
- 4.3 Vyhodnotenie spokojnosti prijímateľov podpornej sociálnej služby Jedáleň za rok 2023

## Príloha č. 1

## Opatrenia a aktivity rozvoja sociálnych služieb

<b>Opatrenie 1</b> <b>Zvyšovať kvalitu poskytovaných sociálnych služieb v zariadeniach sociálnych služieb</b>		<b>Časový plán</b>	<b>Zodpovedné oddelenie MsÚ, resp. organizácia</b>	<b>Spoluzodpovedné oddelenie MsÚ, resp. organizácia</b>	<b>Plnenie v roku 2023</b>
<b>Aktivita 1.1</b>	Udržanie resp. zvyšovanie počtu odborných zamestnancov v ZPS a ZOS	V súlade so zákonom o sociálnych službách	ZPS a ZOS v Kežmarku	-	splnené
<b>Aktivita 1.2</b>	Pokračovanie v supervízii v ZPS a ZOS	Priebežne	ZPS a ZOS v Kežmroku	-	splnené
<b>Aktivita 1.3</b>	Pokračovanie vo využívaní dobrovoľníkov a absolventskej praxe študentov stredných a vysokých škôl s adekvátnym vzdelaním	Priebežne	Zariadenia sociálnych služieb		splnené
<b>Aktivita 1.4</b>	Zaviesť systém vzdelávania všetkých zamestnancov	Priebežne	Zariadenia sociálnych služieb		splnené
<b>Aktivita 1.5</b>	Zvýšiť propagáciu sociálnych služieb na území mesta Kežmarok (webová stránka mesta, KTV, kežmarské noviny)	Priebežne	Zariadenia sociálnych služieb	Oddelenie sociálnych vecí	splnené
<b>Aktivita 1.6</b>	Poskytovanie odľahčovacej služby	Priebežne	Zariadenia sociálnych služieb	Oddelenie sociálnych vecí	splnené
<b>Aktivita 1.7</b>	Poskytovanie bezplatného sociálneho poradenstva	Priebežne	Zariadenia sociálnych služieb	-	splnené
<b>Aktivita 1.8</b>	Realizácia prieskumov u prijímateľov sociálnych služieb	1x ročne	Zariadenia sociálnych služieb	-	splnené
<b>Opatrenie 2</b> <b>Skvalitniť poskytovanie terénnych sociálnych služieb</b>		<b>Časový plán</b>	<b>Zodpovedné oddelenie MsÚ, resp. organizácia</b>	<b>Spoluzodpovedné oddelenie MsÚ, resp. organizácia</b>	<b>Plnenie v roku 2023</b>
<b>Aktivita 2.1</b>	Pravidelné školenia opatrovateliek	Priebežne	Oddelenie sociálnych vecí	-	nesplnené
<b>Aktivita 2.2</b>	Zabezpečiť flexibilné poskytovanie terénnych sociálnych služieb	Priebežne	Oddelenie sociálnych vecí	-	splnené
<b>Opatrenie 3</b> <b>Skvalitniť poskytovanie všetkých foriem sociálnych služieb</b>		<b>Časový plán</b>	<b>Zodpovedné oddelenie MsÚ, resp. organizácia</b>	<b>Spoluzodpovedné oddelenie MsÚ, resp. organizácia</b>	<b>Plnenie v roku 2023</b>
<b>Aktivita 3.1</b>	Pravidelné školenia všetkých zamestnancov oddelenia sociálnych vecí	Priebežne	Oddelenie sociálnych vecí	-	splnené
<b>Aktivita 3.2</b>	Realizácia prieskumov u prijímateľov sociálnych služieb	1x ročne	Oddelenie sociálnych vecí	-	splnené



<b>Opatrenie 4</b> <b>Vytvoriť podmienky pre aktívne starnutie seniorov</b>		<b>Časový plán</b>	<b>Zodpovedné oddelenie MsÚ, resp. organizácia</b>	<b>Spoluzodpovedné oddelenie MsÚ, resp. organizácia</b>	<b>Plnenie v roku 2023</b>
<b>Aktivita 4.1</b>	Modernizácia interiéru a exteriéru Denného centra v meste	Priebežne	Oddelenie sociálnych vecí	-	<b>splnené</b>
<b>Aktivita 4.2</b>	Realizovať kultúrne, športové a vzdelávacie aktivity pre skvalitnenie života aktívnych seniorov	Priebežne	Oddelenie sociálnych vecí	-	<b>splnené</b>
<b>Aktivita 4.3</b>	Podpora denných centier (klubov dôchodcov) a iných organizácií seniorov pri organizovaní umeleckých, vzdelávacích, rekreačných a športových aktivít	Priebežne	Oddelenie sociálnych vecí	Spolupracujúce subjekty: MPSVR SR, MK SR, kultúrne organizácie	<b>splnené</b>
<b>Opatrenie 5</b> <b>Zriadiť nové sociálne služby na území mesta</b>		<b>Časový plán</b>	<b>Zodpovedné oddelenie MsÚ, resp. organizácia</b>	<b>Spoluzodpovedné oddelenie MsÚ, resp. organizácia</b>	<b>Plnenie v roku 2023</b>
<b>Aktivita 5.1</b>	Vybudovanie nízkokapacitných zariadení pre seniorov komunitného typu	2030	ZPS a ZOS v Kežmarku	Oddelenia MsÚ	<b>v plnení</b>

V Kežmarku, dňa 29.01.2024

Vypracovala: Mgr. Bc. Nikola Krempaská

Schválila: JUDr. Jana Trautmanová

**Príloha č. 2****Vyhodnocovanie plnenia KPSS**

Opatrenie	Názov indikátora	Merná jednotka	Vých. hodnota	Plán. hodnota	Výsledná hodnota
					2023*
<b>Zvyšovať kvalitu poskytovaných sociálnych služieb v zariadeniach sociálnych služieb</b>	Odborní zamestnanci ZPS a ZOS v Kežmarku	Počet	44	79	46
	Sociálni pracovníci v ZPS a ZOS	Počet	3	5	5
	Supervízor ZPS a ZOS	Počet	1	2	1
	Dobrovoľníci, absolventi a zamestnaní formou projektov ÚPSVaR	Počet	8	14	13
	Školenia a semináre, popr. konferencie na vzdelávanie odborných zamestnancov v ZPS a ZOS	Počet	27	30	66
	Propagácia sociálnych služieb	Počet	5	8	8
	Poskytovanie odľahčovacej služby	Počet	0	1	1
<b>Skvalitniť poskytovanie terénnych sociálnych služieb</b>	Klienti využívajúci opatrovateľskú službu	Počet	66	70	62
	Terénni sociálni pracovníci	Počet	2	2	2
	Pravidelné školenia opatrovateľiek	Počet	0	1	0
<b>Skvalitniť poskytovanie všetkých foriem sociálnych služieb</b>	Pravidelné školenia všetkých zamestnancov oddelenia sociálnych vecí	Počet	8	10	24
	Supervízia	Počet	0	1	0
<b>Vytvoriť podmienky pre aktívne starnutie seniorov</b>	Modernizácia interiéru a exteriéru Denného centra	Počet	0	1	1
	Kultúrne, športové, vzdelávacie aktivity pre skvalitnenie života aktívnych seniorov	Počet	1	5	16
Zriadiť nové sociálne služby a ďalšie služby sociálnej starostlivosti pre sociálne slabšie skupiny obyvateľstva	Vybudovanie nízko kapacitných zariadení pre seniorov komunitného typu	Počet	0	2	0

\*údaje k 31.12.,

V Kežmarku, dňa 29.01.2024

Vypracovala: Mgr. Bc. Nikola Krempaská

Schválila: JUDr. Jana Trautmanová

## Vyhodnotenie prieskumu spokojnosti prijímateľov opatrovateľskej služby za rok 2023

Prieskum je základom pre získanie informácií o spokojnosti prijímateľov s opatrovateľskou službou, ktorú zabezpečuje mesto Kežmarok pre svojich občanov. Tento prieskum je pravidelne vykonávaný a zisťujú sa u prijímateľov odpovede na rôzne otázky spojené s poskytovaním opatrovateľskej služby. Získané informácie sú podkladom pre zlepšenie poskytovania opatrovateľskej služby pre prijímateľov. Prieskum bol realizovaný prostredníctvom dotazníka, ktorý bol doručený každému prijímateľovi uvedenej sociálnej služby. Prijímatelia sa mali možnosť vyjadriť k práci opatrovateľiek, ku komunikácii zamestnancov oddelenia sociálnych vecí (ďalej len „zamestnanci OSV“), taktiež mali prijímatelia možnosť vyjadriť aj prípadné pripomienky, postrehy a návrhy k poskytovaniu opatrovateľskej služby.

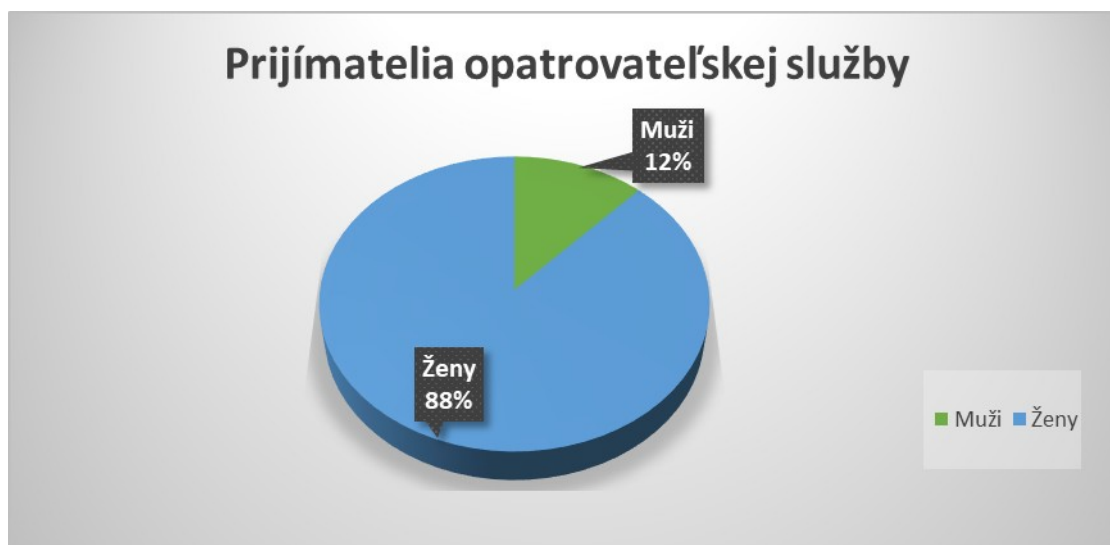
V prieskume bola použitá metóda samovýberu (každý prijímateľ sa môže rozhodnúť o dobrovoľnom vyplnení a doručení anonymného dotazníka), zber dotazníkov prebiehal od 13. novembra do 18. decembra 2023.

Pri hodnotení spokojnosti využívali respondenti 4-stupňovú škálu: veľmi spokojný/á, skôr spokojný/á, skôr nespokojný/á, nespokojný/á. Respondent pri vyznačení spokojnosti/nespokojnosti mohol stručne uviesť dôvod.

V roku 2023 bola mestom Kežmarok poskytovaná opatrovateľská služba 62 klientom, čo je mierny pokles oproti roku 2022 (66 klientov). Prieskumu sa zúčastnilo 25 prijímateľov zo 40 aktívnych prijímateľov, pričom nie všetci odpovedali na všetky otázky.

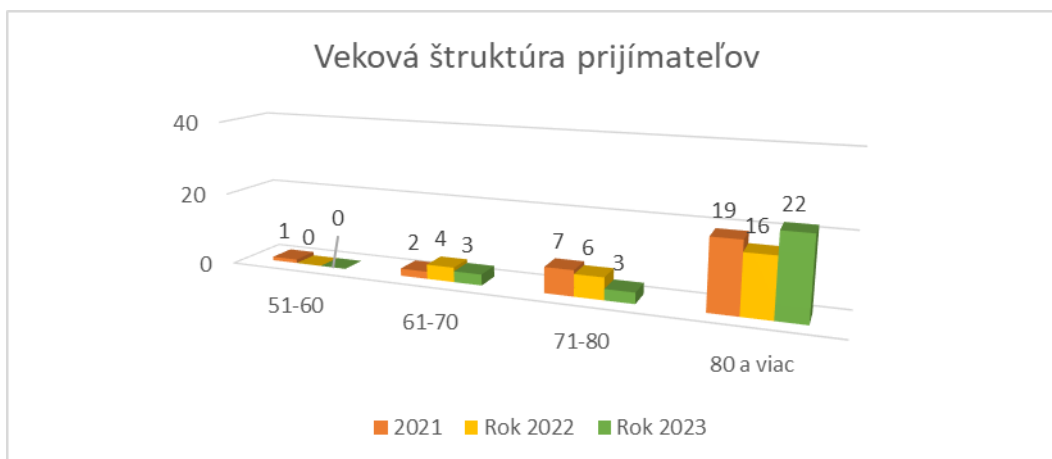
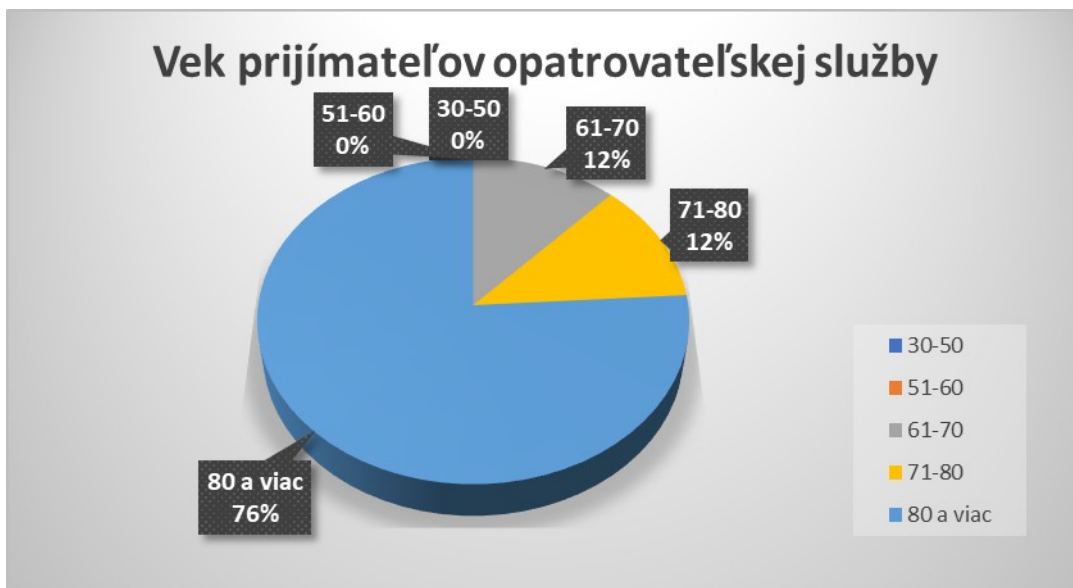
### 1. Pohlavie (otázka č.1)

V uvedenej otázke nás zaujímalo zaradenie jednotlivých prijímateľov do jednej z dvoch skupín prijímateľov sociálnej služby. V roku 2023 mali väčšie zastúpenie ženy (20 žien a 3 muži).



**2. Vek (otázka č. 2)**

V druhej otázke sa veková štruktúra oproti predchádzajúcemu roku veľmi nezmenila. Vekovú kategóriu od 61 – 70 rokov zastupujú 3 prijímatelia, vo vekovej kategórii od 71 – 80 boli 3 prijímatelia. Zastúpenie 80 a viac ročných bolo v roku 2023 najviac až 22 prijímateľov.



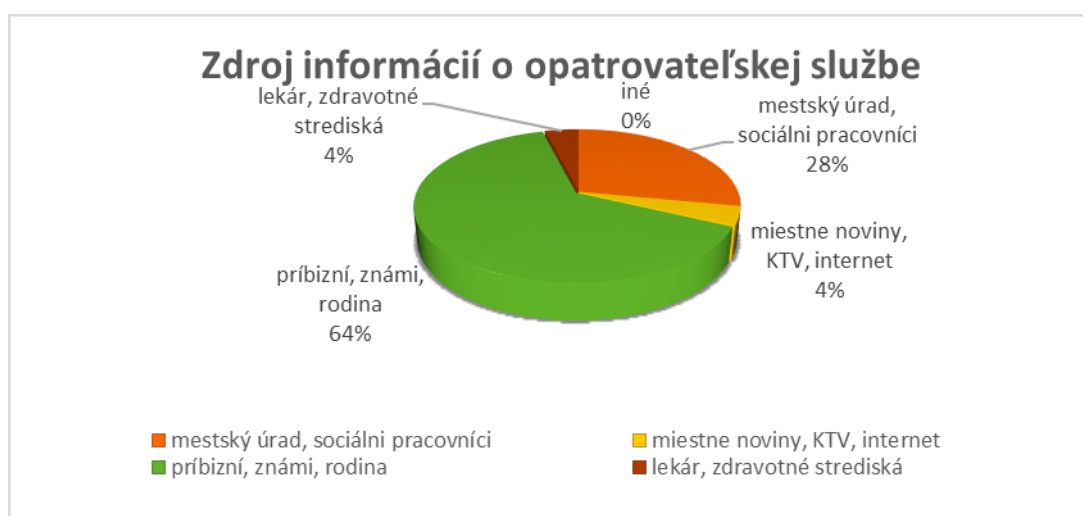
### 3. Dôvod podania žiadosti o poskytovanie opatrovateľskej služby (otázka č. 3)

Tretia otázka prieskumu spokojnosti bola zameraná na dôvod podania žiadosti o poskytovanie opatrovateľskej služby. Najviac respondentov až 20 uviedlo, že požiadalo o opatrovateľskú službu z dôvodu, že rodinní príslušníci respondentom pomáhajú, pričom táto pomoc je nepostačujúca. Iba 5 respondenti uviedli, že rodina sa o nich nemôže postarať (mimo trvalého bydliska, zamestnanie, zahraničie).



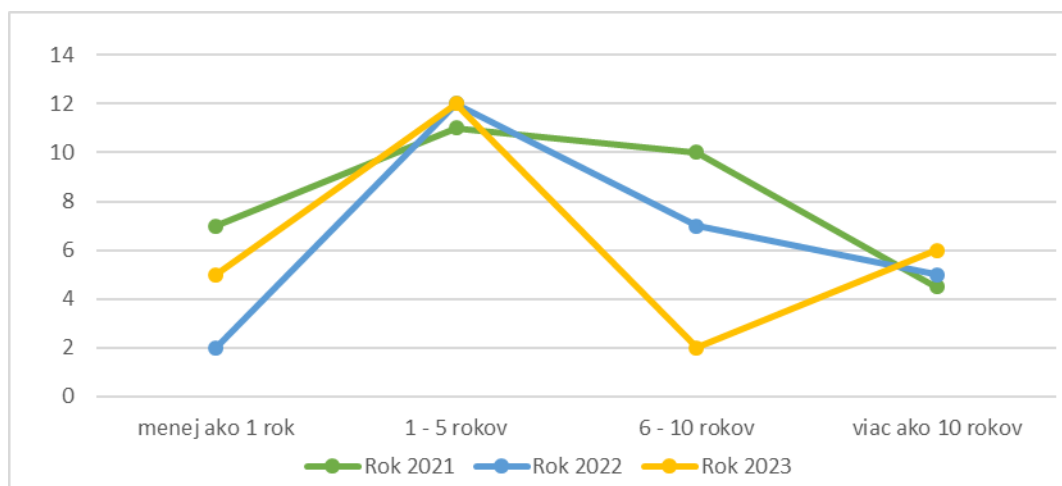
### 4. Odkiaľ ste sa o opatrovateľskej službe dozvedeli (otázka č.4)

Prijímatelia v danej otázke si mali možnosť vybrať z viacerých možností. Prvotné informácie o poskytovaní opatrovateľskej služby získalo až 16 respondentov od príbuzných, známych alebo rodinných príslušníkov, následne 7 respondentov od zamestnancov OSV, 1 respondent od lekára a 1 respondent z novín, KTV, web stránky.



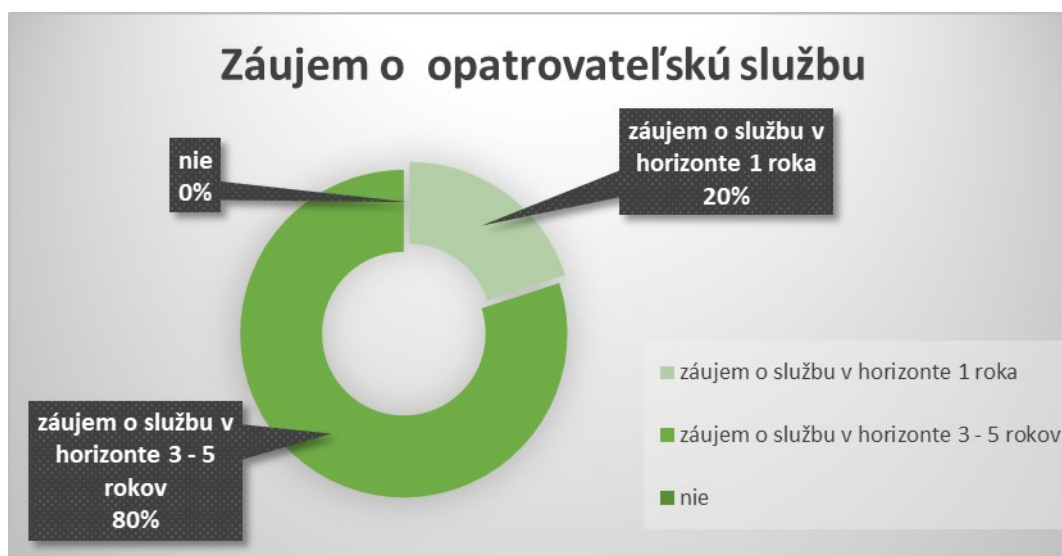
**5. Ako dlho využívate opatrovateľskú službu (otázka č.5)**

Z celkového počtu opýtaných 5 respondenti využívajú túto službu menej ako 1 rok, až 12 respondentov využíva opatrovateľskú službu v rozmedzí 1 až 5 rokov, 2 respondenti využívajú opatrovateľskú službu v rozpätí 6 -10 rokov a 6 respondenti využívajú nepretržite viac ako 10 rokov.



**6. Uvažujete o tom, že budete využívať opatrovateľskú službu aj v blízkej budúcnosti (otázka č.6)**

Prevažná väčšina prijímateľov (20) opatrovateľskej služby uvažuje o poskytovaní tejto sociálnej služby ďalších 3 – 5 rokov a 5 respondentov v horizonte 1 roka. Z vyššie uvedených informácií teda vyplýva, že poskytovanie opatrovateľskej služby bude potrebné zabezpečiť aj v nasledujúcom období.



**7. V akom rozsahu je Vám poskytovaná opatrovateľská služba (otázka č. 7)**

Z otázky zameranej na zistenie rozsahu poskytovanej opatrovateľskej služby u prijímateľov vyplýva, že najviac respondentov 13 využíva opatrovateľskú službu v rozsahu 2 -3 hodiny, následne 8 respondentov v rozsahu 4 – 5 hodín a 4 respondenti v rozsahu 6 – 8 hodín.

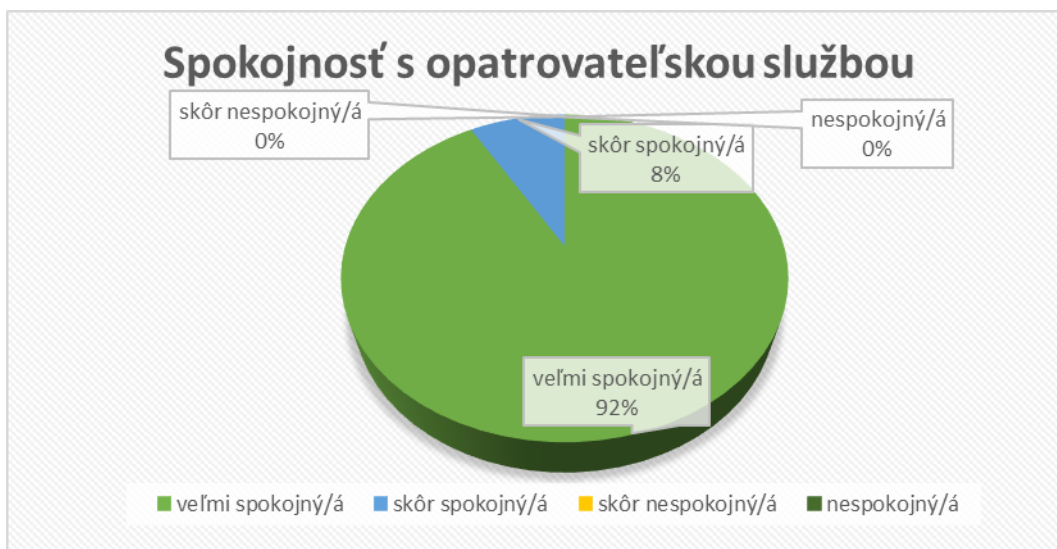


**8. Ste spokojný/á s prístupom opatrovateľky (otázka č. 8)**

S prístupom opatrovateľiek bolo veľmi spokojných 22 respondentov - s prácou opatrovateľiek sú spokojní, nemajú voči nim žiadne výhrady, 2 respondenti boli skôr spokojní, skôr nespokojní a nespokojní neboli žiadni respondenti.

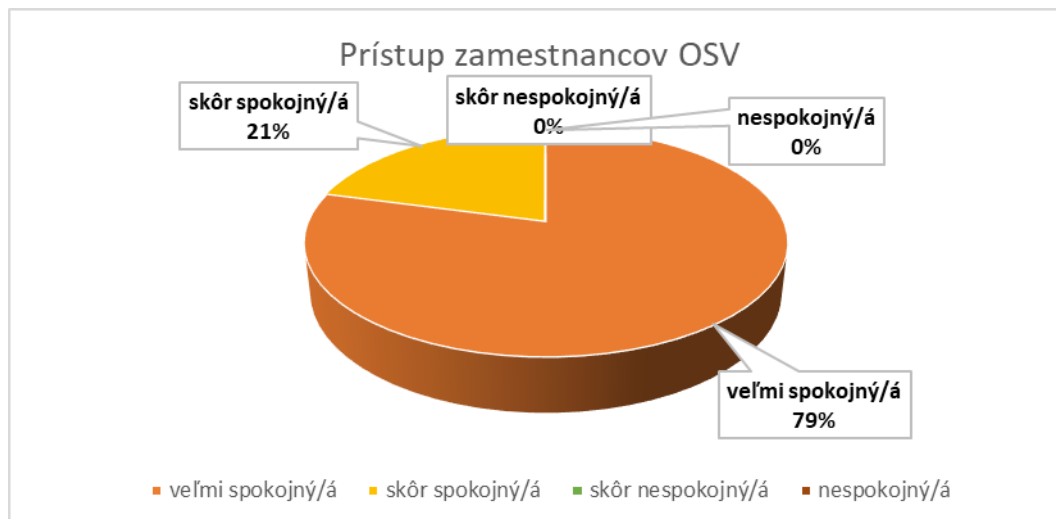
Z analýzy textových odpovedí respondentov spokojnosti/nespokojnosti bolo uvedené:

- ústretovosť, ochota, spokojnosť s opatrovateľkou
- splnenie požiadaviek prijímateľov,
- porozumenie, pracovitosť opatrovateľky.



### 9. Ste spokojný/á s prístupom zamestnancov OSV (otázka č. 9)

S prístupom a komunikáciou bolo 19 respondentov veľmi spokojných, 5 respondenti boli skôr spokojní, žiaden z respondentov nevyjadril nespokojnosť.



### 10. S akými problémami sa stretávate pri poskytovaní opatrovateľskej služby (otázka č.10)

V rámci tejto otvorenej otázky sa 12 respondentov k uvedenej otázke nevyjadrilo vôbec, 13 respondentov uviedlo, že:

- žiadne problémy sa zatiaľ nevyskytli (9 prijímateľov)
- zastupiteľnosť opatrovateľiek v prípade PN, OČR, dovoleniek a pod. (3)
- necitlivá výmena opatrovateľky (v jednom prípade)
- zamestnanci OSV vychádzajú prijímateľom v ústrety,

Z odpovedí v tejto časti je zrejmé, že väčšina prijímateľov nemá žiadne výhrady so zabezpečenou opatrovateľskou službou. Niektorí respondenti zle prijímajú zmenu pridelennej opatrovateľky, či už z dôvodu práceneschopnosti, alebo zmeny úväzkov opatrovateľiek.

### 11. Vaše postrehy a návrhy k poskytovaniu opatrovateľskej služby (otázka č. 11)

K tejto otvorenej otázke sa 20 respondentov nevyjadrilo, 1 respondent nevedel, čo by uviedol, ďalší navrhujú:

- nižší poplatok za opatrovateľskú službu,
- nestrádať často opatrovateľky, občas aj skontrolovať,



- umožniť opatrovatel'ke zvesiť záclony, prípadne umyť okná

Mesto Kežmarok poskytuje prijímateľom podľa ustanovenia § 41 ods. 2 zákona č. 448/2008 o sociálnych službách opatrovatel'skú službu úkonmi podľa prílohy č. 4 citovaného zákona na základe vykonanej sociálnej posudkovej činnosti.

## **Z Á V E R**

Na základe získaných poznatkov a informácií je zrejmé, že prijímatelia terénnej opatrovatel'skej služby poskytovanej mestom Kežmarok sú s poskytovanou opatrovatel'skou službou spokojní. Žiadny z respondentov nevyjadril nespokojnosť. Samozrejme občasné výhrady, ktoré sú uvedené v prieskume sa týkali výkonu upratovacích prác v domácnosti prijímateľa, zastupiteľnosť opatrovateliek, výmena opatrovateliek a iné.

Analýza prieskumu spokojnosti s poskytovanou sociálnou službou preukázala, že pre udržanie tejto úrovne je potrebné sa zaoberať uvedenými požiadavkami prijímateľov sociálnej služby, zisťovať v priebehu roka spokojnosť prijímateľov s opatrovatel'skou službou a skvalitňovať poskytovanie opatrovatel'skej služby v domácom prostredí občanov.

V Kežmarku, dňa 25.01.2024

Vypracovala: JUDr. Gibľáková,

Schválila : JUDr. Trautmanová

	<p><b>Zariadenie pre seniorov a Zariadenie opatrovateľskej služby</b>  Vyšný mlyn 13, 060 01 Kežmarok, IČO: 00691852, DIČ: 2020703223  Tel: 052/452 35 44, www.zpskk.sk</p>
---	---

### Vyhodnotenie výsledkov spokojnosti prijímateľov sociálnej služby za rok 2023

- Zber dát prebiehal v období od 01.08.2023 do 15.09.2023 a bol zameraný na 111 prijímateľov sociálnej služby v zariadení.
- Prieskumu sa nezúčastnili: PSS na dlhodobej hospitalizácii v nemocnici, novo prijatí PSS a PSS so stratou schopnosti úsudku.
- PSS, ktorí majú znížené kognitívne schopnosti vypĺňali dotazník (F SOÚ 008), ktorý je spracovaný formou ľahko čitateľného textu (LČT - obrázky a piktogramy). Pre PSS so stratou schopnosti úsudku nebolo možné použiť ani jednu z uvedených foriem prieskumu spokojnosti.
- Rozdaných bolo 99 dotazníkov a vrátených bolo 87 (82 – „obyčajných“ a 5 – „LČT“) dotazníkov, čo je 87,88 % z možných odpovedí.

Súhrnné výsledky z jednotlivých dotazníkov sú zapísané v o formáte:

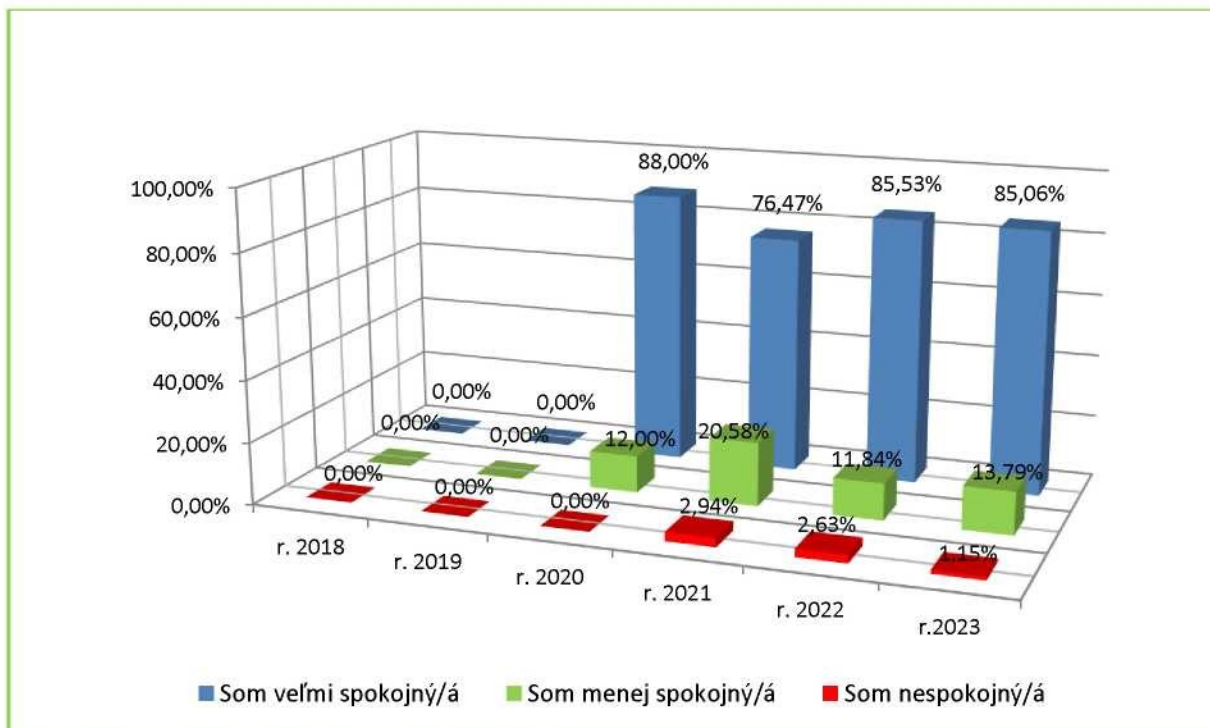
- Znenie otázky, možné varianty odpovedí, nameraná výsledná číselná hodnota a jej percentuálne vyjadrenie, pre každý variant odpovede.
- Nie všetci respondenti však odpovedali na všetky otázky, alebo ich odpovede boli zmätočné (pri každej otázke je teda uvedený počet odpovedí).
- Hodnoty uvádzané v medzročnom trende vývoja spokojnosti sú vyjadrené % pre každú z možných odpovedí, za jednotlivé roky.
- Návrhy a pripomienky na zlepšenie kvality poskytovaných služieb a vyjadrené pochvaly zo strany PSS sú zapísané v takom znení, ako ich respondenti napísali.

Pre účel analýzy vývoja spokojnosti boli zariadením stanovené nasledovné kritériá, dimenzie prípustnosti, ktoré sú platné pre jednotlivé kontrolné body	Opatrenia	
<b>Zhoda:</b>	Nameraná miera spokojnosti pri najpozitívnejšom (Som veľmi spokojný/á) možnom hodnotení je v rozmedzí <b>90 - 100%</b> .	Nie je potrebné prijať žiadne opatrenie.
<b>Nedostatok</b>	Nameraná miera spokojnosti pri najpozitívnejšom (Som veľmi spokojný/á) možnom hodnotení je v rozmedzí: <b>85 - 90%</b> .	Prijať <b>preventívne opatrenia</b> , zaviesť inovácie v postupoch a procesoch, ktoré povedú k zlepšeniu kvality služieb, zvýšeniu spokojnosti zainteresovaných strán. Vykonať preškolenie zamestnancov v oblasti dodržiavania platných postupov uvedených v internej dokumentácii
<b>Odchýlka</b>	Nameraná miera spokojnosti pri najpozitívnejšom (Som veľmi spokojný/á) možnom hodnotení je v rozmedzí: <b>80 - 85%</b> .	Prijať <b>preventívne opatrenia</b> , zaviesť inovácie v postupoch a procesoch, ktoré povedú k zlepšeniu kvality služieb, zvýšeniu spokojnosti zainteresovaných strán. Vykonať preškolenie zamestnancov v oblasti dodržiavania platných postupov uvedených v internej dokumentácii
<b>Nezhoda</b>	Nameraná miera spokojnosti pri najpozitívnejšom (Som veľmi spokojný/á) možnom hodnotení je menej ako: <b>80%</b>	Vykonať dôkladnú kontrolu postupov v procesoch. Na základe výsledkov kontrol prijať <b>nápravné opatrenia</b> , ktoré povedú k odstráneniu nezahody. Zdroje nespokojnosti respondentov sú zväčša uvedené v kritických komentároch.

Tabuľka 1 Hodnotenie výsledkov

**1. Ako ste spokojný/á s prostredím zariadenia, v ktorom bývate?**

Odpovedalo:87	
a. Som veľmi spokojný/á	<b>74</b>
b. Som menej spokojný/á	<b>12</b>
c. Som nespokojný/á	<b>1</b>



Graf 1 Trend vývoja spokojnosti, medziročné porovnanie

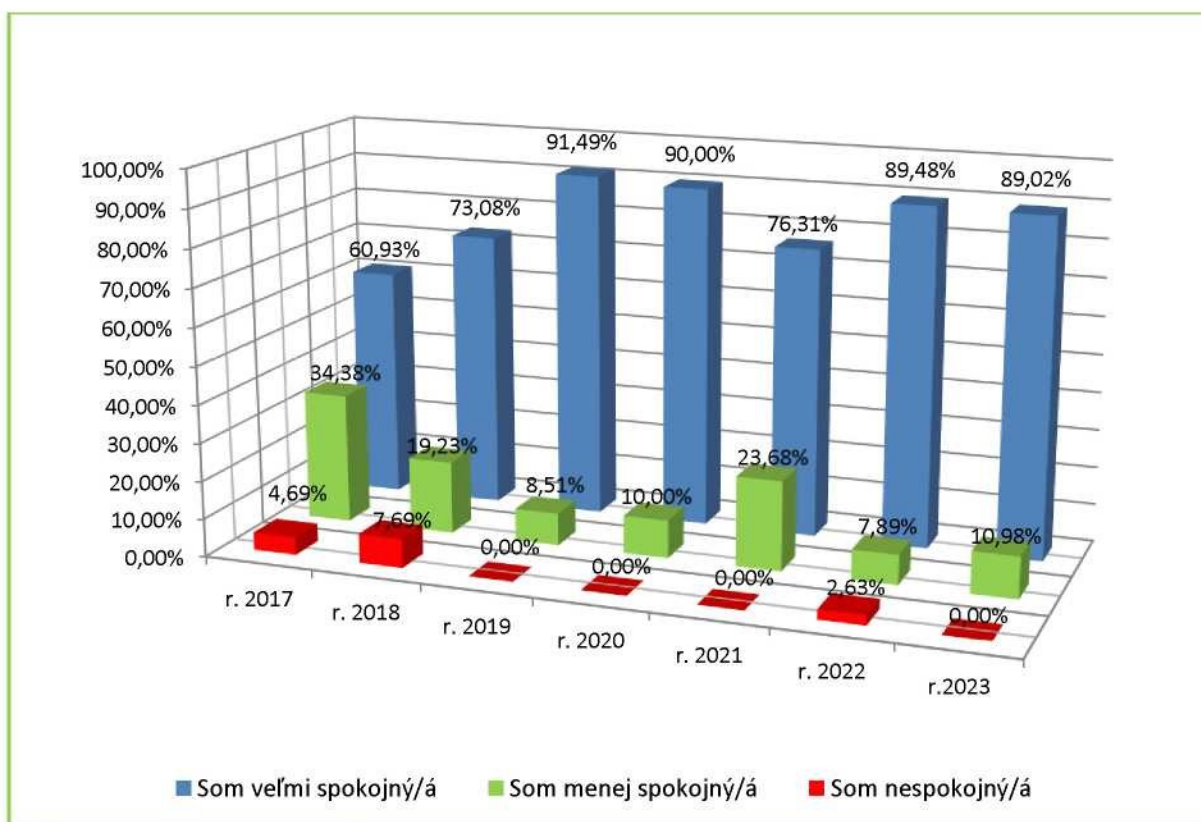
**Nedostatok** s plánovanými cieľmi zariadenia. Nameraná miera spokojnosti pri najpozitívnejšom (Som veľmi spokojný/á) možnom hodnotení je v rozmedzí: 85 - 90%.

Oproti roku 2022 sa spokojnosť znížila v roku 2023 o **0,47%** čo predstavuje výsledok **85,06%**. Predpokladaným dôvodom nespokojných a menej spokojných prijímateľov je, že súčasný prijímatelia by uvítali viacej jednodôžkových izieb s väčším súkromím.

Je teda zrejmé, že v procese trvalého zlepšovania je potrebné aj naďalej intenzívne pokračovať, tak aby sa dosiahla miera spokojnosti (Som veľmi spokojný/á) minimálne na úroveň 90% a splnili sa ciele zariadenia.

## 2. Ako ste spokojný/á s ubytovaním (vybavenie izieb nábytkom)?

Odpovedalo: 82	
a. Som veľmi spokojný/á	73
b. Som menej spokojný/á	9
c. Som nespokojný/á	0



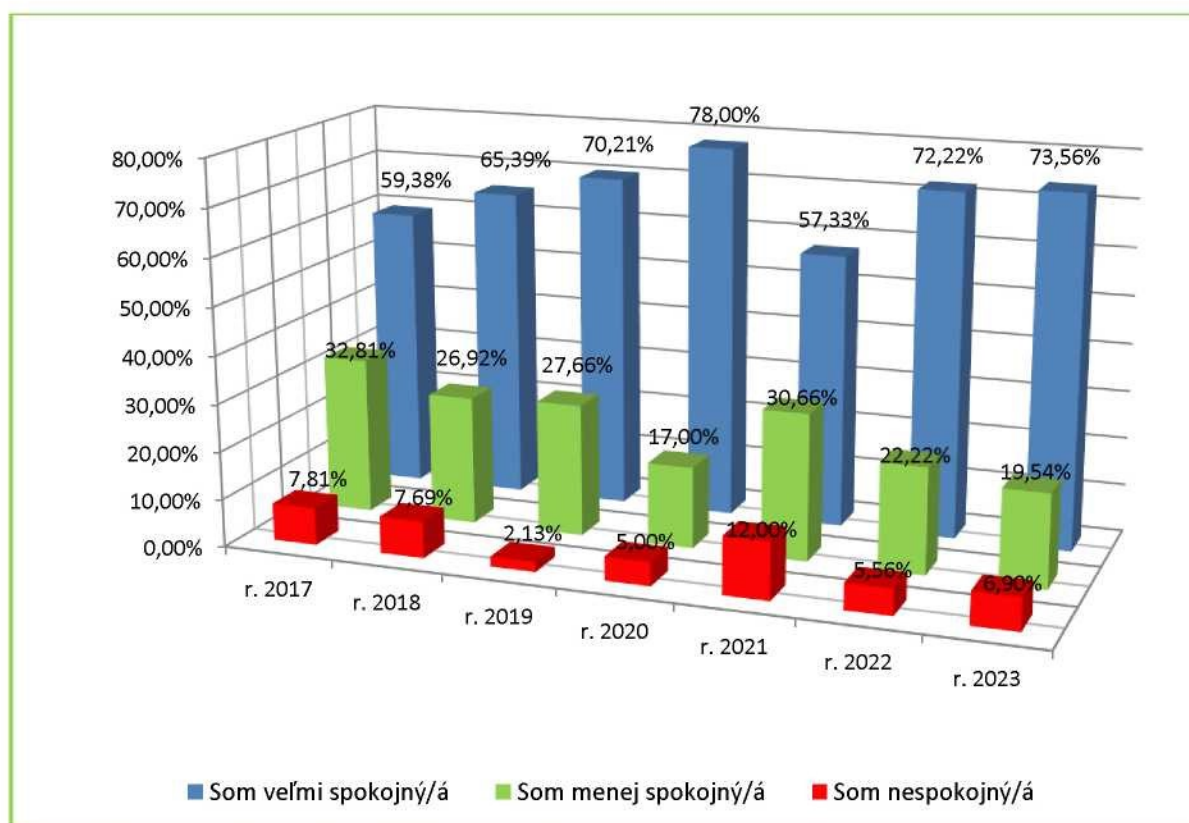
Graf 2 Trend vývoja spokojnosti, medziročné porovnanie

**Nedostatok** s plánovanými cieľmi zariadenia. Nameraná miera spokojnosti pri najpozitívnejšom (Som veľmi spokojný/á) možnom hodnotení je v rozmedzí: 85 - 90%. Oproti roku 2022 sa spokojnosť znížila v roku 2023 o **0,47%** čo predstavuje výsledok **89,02%**. Predpokladaným zvýšeným dôvodom nespokojnosti v roku 2023 je, že súčasní prijímatelia sociálnych služieb by uvítali vyšší komfort v izbách (väčšie skrine).

Je teda zrejme, že je potrebné zvyšovať komfort ubytovania, čo by sme mohli doceliť výstavbou komunitného nízkapacitného zariadenia v rámci deinštitucionalizácie - Plánu obnovy. Následné dvojlôžkové izby prerobiť na jednolôžkové a pomaly sa posúvať na **úroveň 90%** čo je cieľom zariadenia.

### 3. Ako ste spokojný/á s kvalitou stravy (kvalita jedál)?

Odpovedalo: 87	
a. Som veľmi spokojný/á	<b>64</b>
b. Som menej spokojný/á	<b>17</b>
c. Som nespokojný/á	<b>6</b>



Graf 3 Trend vývoja spokojnosti, medziročné porovnanie

**Nezhoda** s plánovanými cieľmi zariadenia. Nameraná miera spokojnosti pri najpozitívnejšom (Som veľmi spokojný/á) možnom hodnotení je menej ako: **80%**.

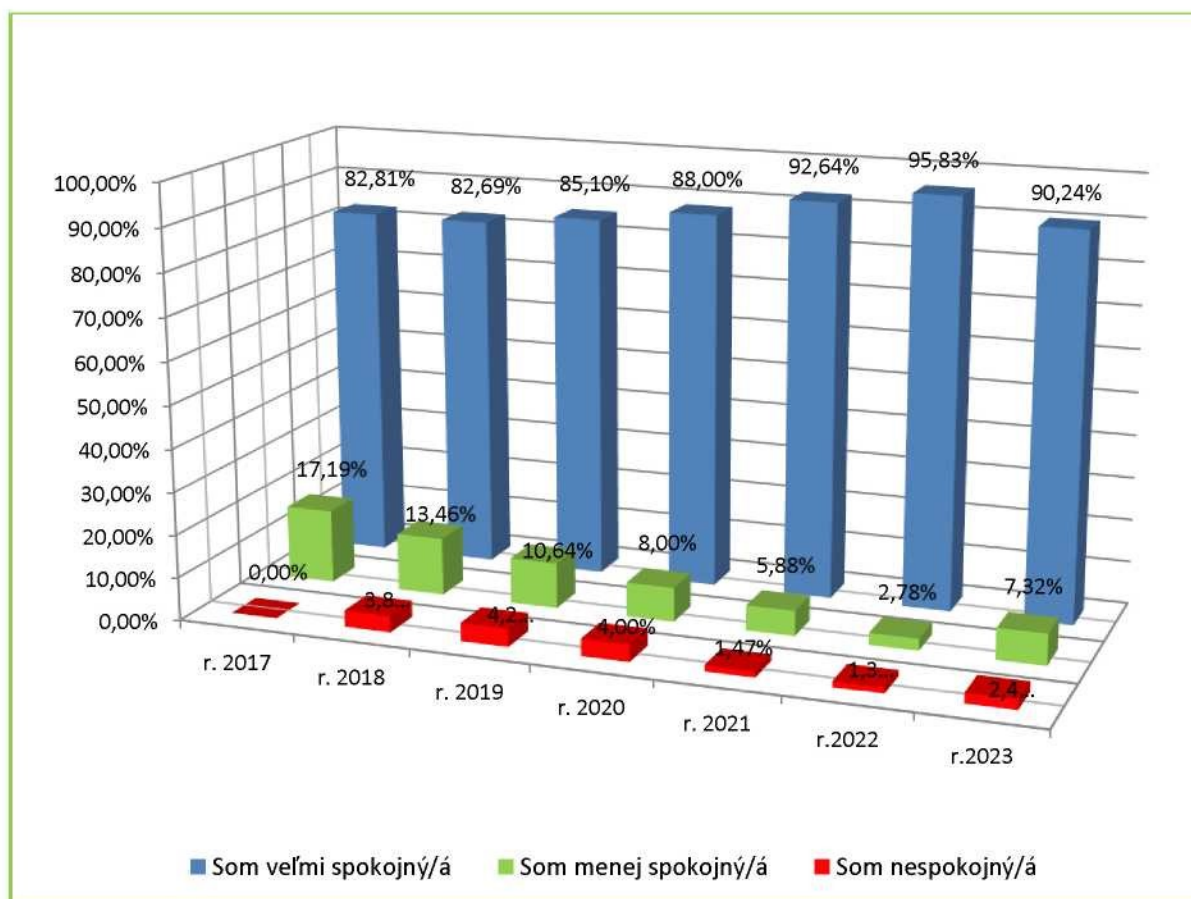
Pozitívne je, že oproti roku 2022 sa miera spokojnosti pri najpozitívnejšom (Som veľmi spokojný/spokojná) zvýšila v roku 2023 o **1,34%** čo predstavuje výsledok **73,56%**.

Z uvedeného je zrejmé, že v procese trvalého zlepšovania je potrebné aj naďalej pokračovať, tak aby sa dosiahla miera spokojnosti (Som veľmi spokojný/á) minimálne na úroveň 90% a splnili sa ciele zariadenia.

Mieru spokojnosti dosiahneme pravidelným zasadaním Stravovacej komisie a plánovaním jedálneho lístka spolu s prijímateľmi sociálnej služby v zariadení, vypočutím jednotlivých návrhov a pripomienok, pravidelným realizovaním prieskumu spokojnosti - dotazníkov spokojnosti.

#### 4. Ako ste spokojný/á s veľkosťou porcií jedál?

Odpovedalo: 82	
a. Som veľmi spokojný/á	74
b. Som menej spokojný/á	6
c. Som nespokojný/á	2



Graf 4 Trend vývoja spokojnosti, medziročné porovnanie

**Zhoda** s plánovanými cieľmi zariadenia. Nameraná miera spokojnosti pri najpozitívnejšom (Som veľmi spokojný/á) možnom hodnotení je v rozmedzí: **90 – 100%**.

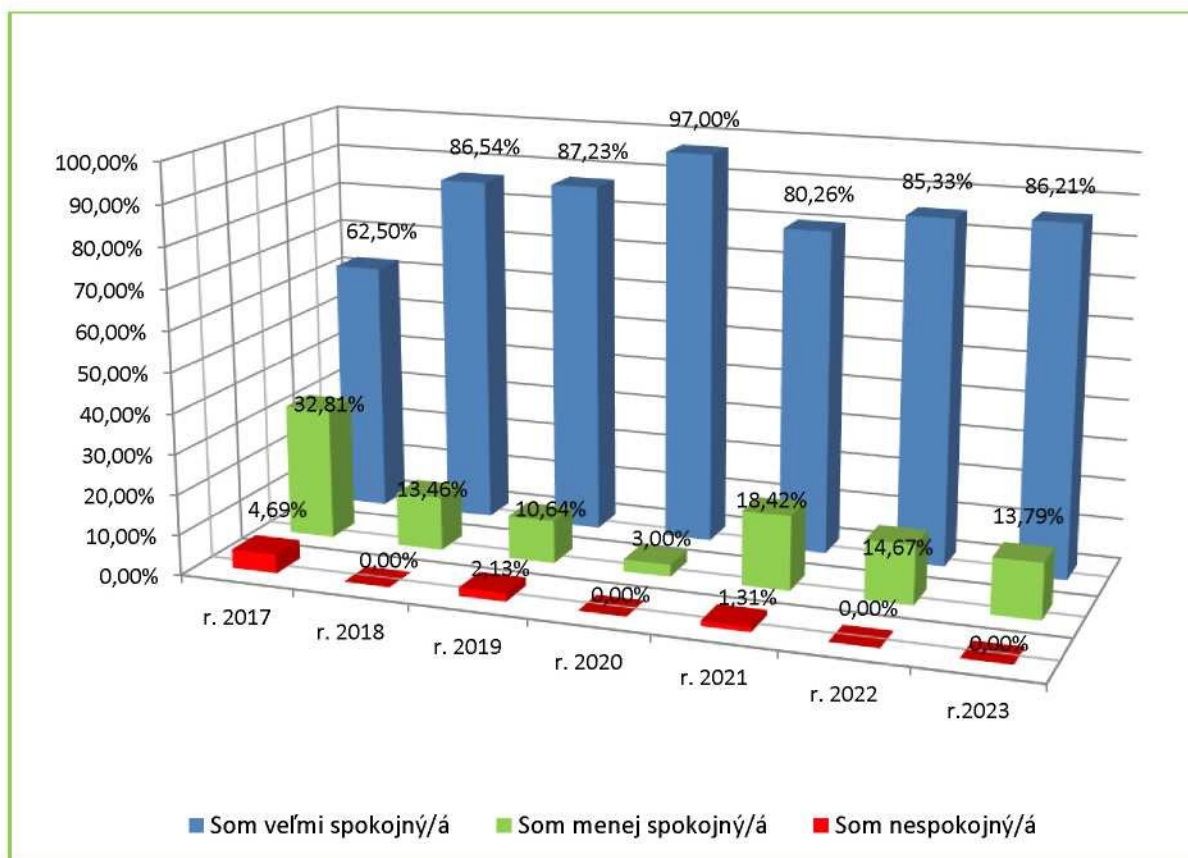
Oproti roku 2022 sa spokojnosť znížila v roku 2023 o **5,10%** čo predstavuje výsledok **90,24%**.

Miera spokojnosti pri najpozitívnejšom (Som veľmi spokojný/á) možnom hodnotení má roku 2023 klesajúci trend, hoci len mierny. Negatívom je, že stúpol podiel menej spokojných a nespokojných.

Mieru spokojnosti dosiahneme pravidelným zasadaním Stravovacej komisie a plánovaním jedálneho lístka spolu s prijímateľmi sociálnej služby v zariadení, vypočutím jednotlivých návrhov a pripomienok, pravidelným realizovaním prieskumu spokojnosti - dotazníkov spokojnosti.

**5. Ako ste spokojný/á s kvalitou práce a správaním zo strany opatrovateľského personálu?**

Odpovedalo: 87	
a. Som veľmi spokojný/á	75
b. Som menej spokojný/á	12
c. Som nespokojný/á	0



Graf 5 Trend vývoja spokojnosti, medziročné porovnanie

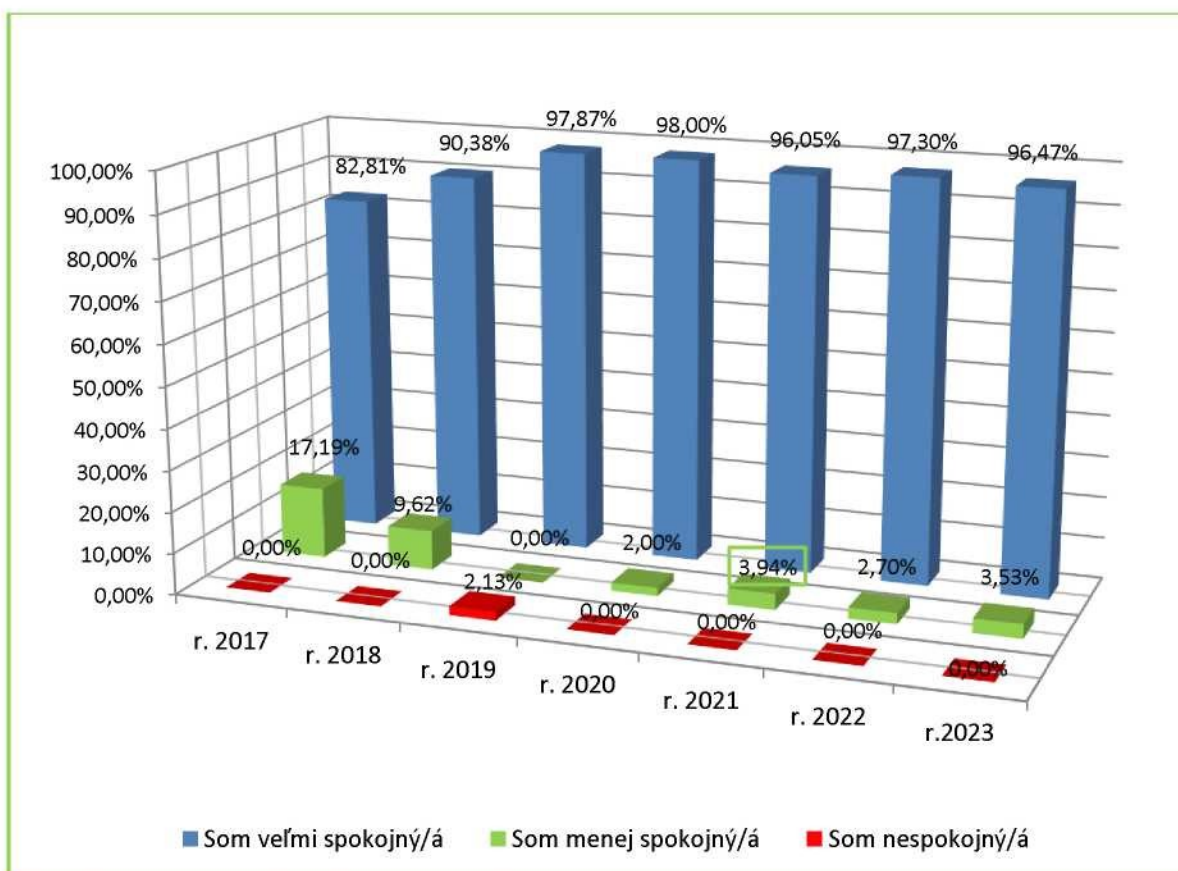
**Nedostatok** s plánovanými cieľmi zariadenia. Nameraná miera spokojnosti pri najpozitívnejšom (Som veľmi spokojný/á) možnom hodnotení je v rozmedzí: 85 - 90%. Pozitívne je, že oproti roku 2022 sa miera spokojnosti pri najpozitívnejšom (Som veľmi spokojný/spokojná) zvýšila v roku 2023 o **0,88%** čo predstavuje výsledok **86,21 %**.

Je teda zrejmé, že v procese trvalého zlepšovania je potrebné aj naďalej intenzívne pokračovať, tak aby sa dosiahla miera spokojnosti (Som veľmi spokojný/á) minimálne na úroveň 90% a splnili sa ciele zariadenia.

Mieru spokojnosti dosiahneme stabilným profesionálnym tímom zamestnancov, pravidelným vzdelávaním personálu a komunikáciou zamestnancov s prijímateľmi sociálnych služieb.

## 6. Ako ste spokojný/á s prístupom a správaním sociálnych pracovníkov?

Odpovedalo: 85	
a. Som veľmi spokojný/á	82
b. Som menej spokojný/á	3
c. Som nespokojný/á	0



Graf 6 Trend vývoja spokojnosti, medziročné porovnanie

**Zhoda** s plánovanými cieľmi zariadenia. Nameraná miera spokojnosti pri najpozitívnejšom (Som veľmi spokojný/á) možnom hodnotení je v rozmedzí: **90 – 100%**.

Miera spokojnosti pri najpozitívnejšom (Som veľmi spokojný/á) možnom hodnotení je dlhodobo veľmi vysoká. Priemerná miera spokojnosti pri najpozitívnejšom (Som veľmi spokojný/á) možnom hodnotení je 96,47 %.

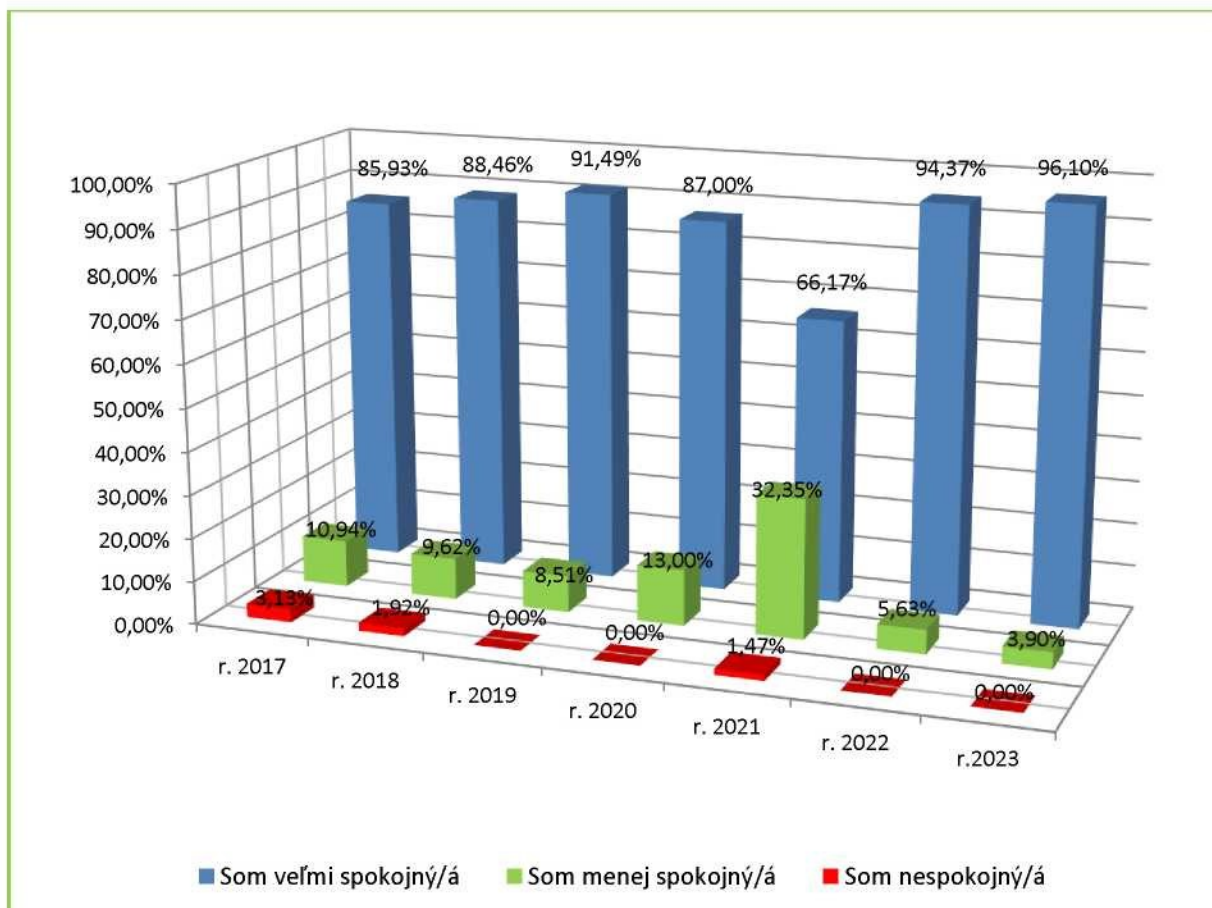
„V roku 2023 respondent k otázke ako je spokojný s prístupom a správaním so sociálnymi pracovníkmi, vyjadril v danej otázke nespokojnosť so správaním opatrovateľky ( vid' tabuľka 1). Ak by nedošlo k zámene otázky tak spokojnosť so sociálnymi pracovníkmi by bola v roku 2023 - **97,65%**.“

Je teda zrejmé, že miera kvality služieb v procese a dodržiavanie etických a morálnych zásad sociálnymi pracovníkmi sú dlhodobo na vysokej úrovni, že procesy sú nastavené správne, že je možné dlhodobo udržať vysokú kvalitu služby.



## 7. Ako ste spokojný/á s kultúrno – spoločenskými aktivitami v zariadení (pestrosť a počet)?

Odpovedalo: 77	
a. Som veľmi spokojný/á	74
b. Som menej spokojný/á	3
c. Som nespokojný/á	0



Graf 7Trend vývoja spokojnosti, medziročné porovnanie

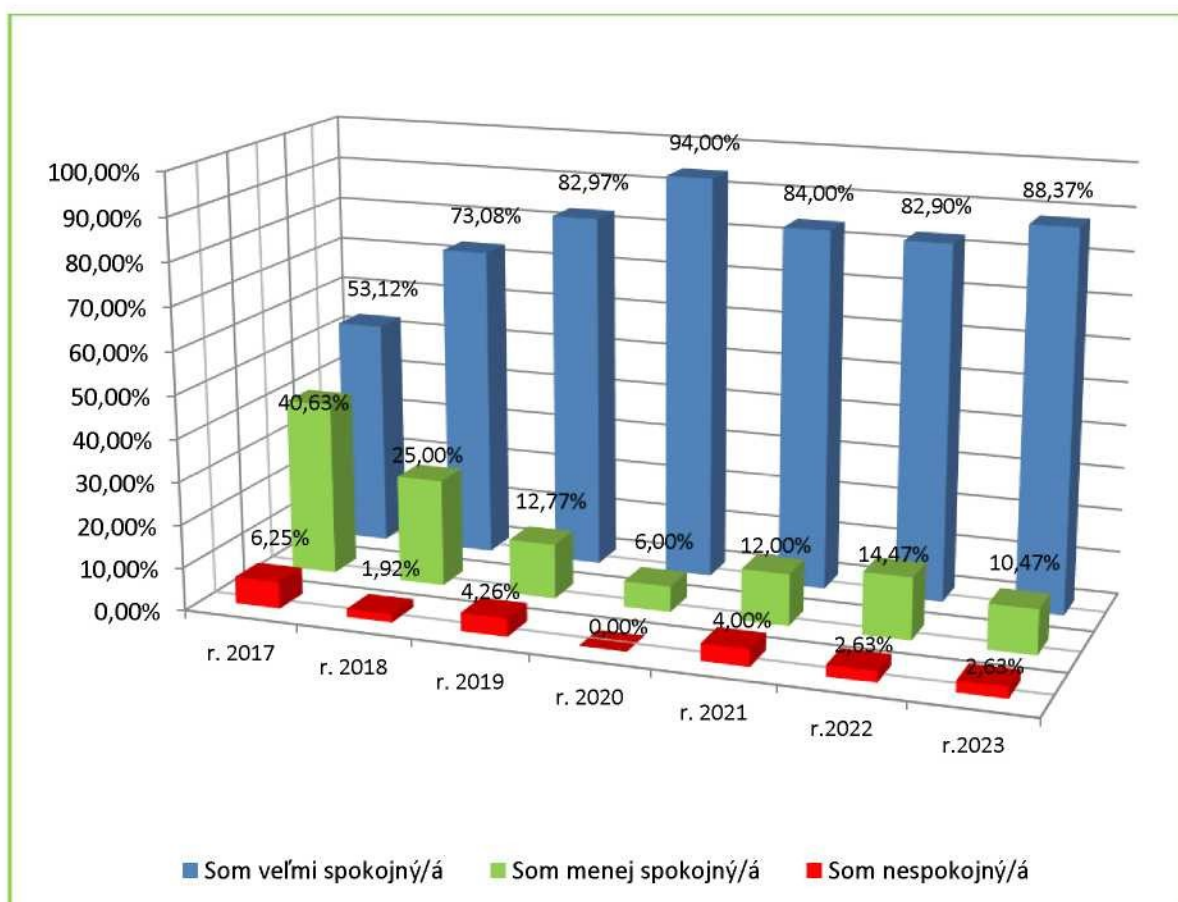
**Zhoda** s plánovanými cieľmi zariadenia. Nameraná miera spokojnosti pri najpozitívnejšom (Som veľmi spokojný/á) možnom hodnotení je v rozmedzí: **90 – 100%**.

Pozitívne je, že oproti roku 2022 sa miera spokojnosti pri najpozitívnejšom (Som veľmi spokojný/spokojná) zvýšila v roku 2023 o **1,73 %** čo predstavuje vynikajúci výsledok za rok 2023 - **96,10%**.

**Predpokladaným dôvodom zvýšenej spokojnosti PSS** sú pravidelné aktivity sociálnych pracovníkov s PSS, individuálne práce kľúčových pracovníkov s PSS, rôzne kultúrne a spoločenské aktivity, výlety, možnosti návštev rodiny, priateľov a známych. Je potrebné v danom trende aktivizácii a individuálnej práce s PSS naďalej pokračovať aby sme dosiahli vysokú spokojnosť.

### 8. Ako ste spokojný/á s poskytovaním zdravotnej starostlivosti v zariadení?

Odpovedalo: 86	
a. Som veľmi spokojný/á	76
b. Som menej spokojný/á	9
c. Som nespokojný/á	1



Graf 8 Trend vývoja spokojnosti, medziročné porovnanie

**Nedostatok** od cieľov zariadenia, nameraná miera spokojnosti pri najpozitívnejšom (Som veľmi spokojný/á) možnom hodnotení je v rozmedzí **85 - 90 %**.

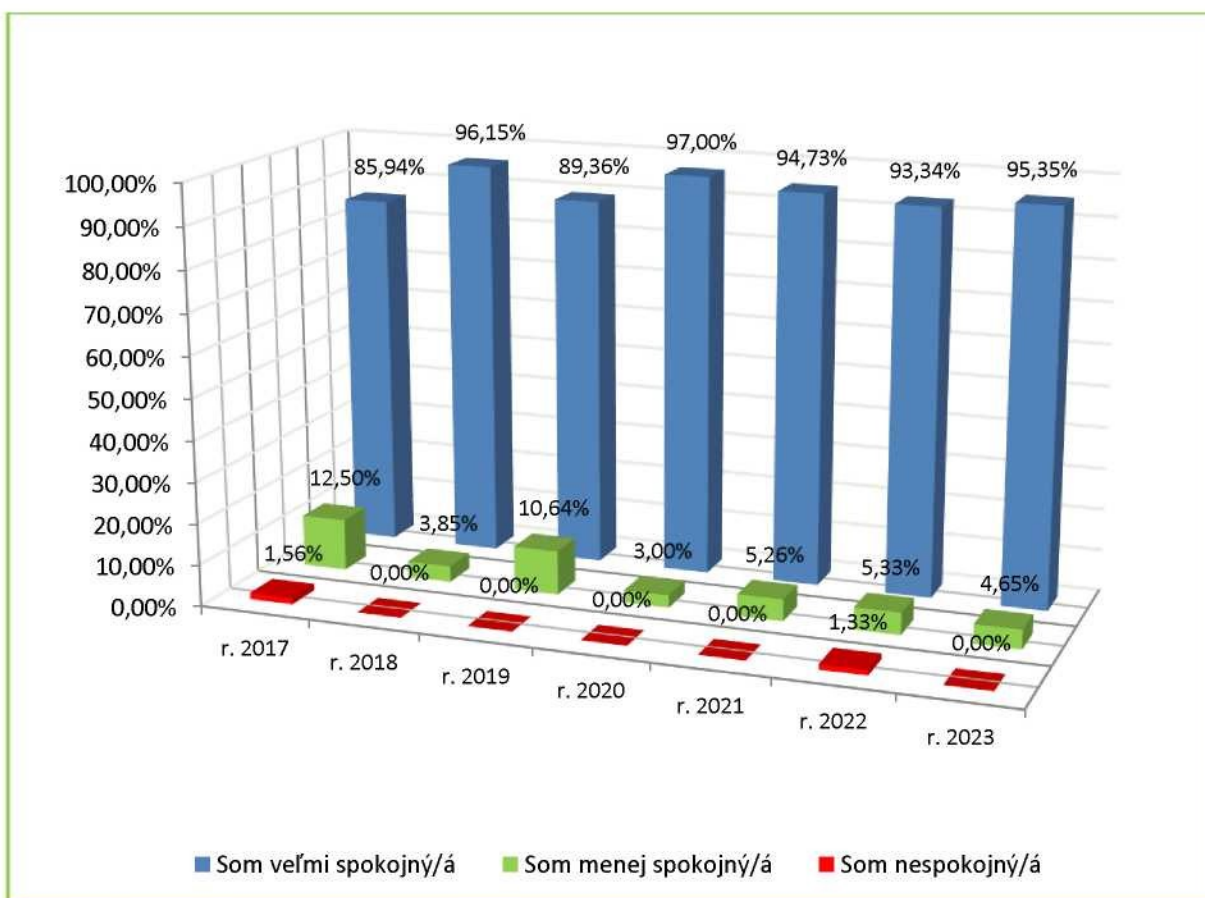
Miera spokojnosti pri najpozitívnejšom (Som veľmi spokojný/á) možnom hodnotení oproti roku 2022 stúpila o **5,47%**. Priemerná miera spokojnosti pri najpozitívnejšom (Som veľmi spokojný/á) možnom hodnotení je **88,35%**, za celé sledované obdobie.

Je teda zrejme, že v procese trvalého zlepšovania je potrebné aj naďalej intenzívne pokračovať, tak aby sa dosiahla miera spokojnosti (Som veľmi spokojný/á) minimálne na úroveň 90% a splnili sa ciele zariadenia.

Mieru spokojnosti dosiahneme stabilným profesionálnym tímom zamestnancov, pravidelným vzdelávaním personálu a komunikáciou zamestnancov s PSS.

**9. Ako ste spokojný/á s upratovaním izieb a spoločných priestorov?**

Odpovedalo: 86	
a. Som veľmi spokojný/á	<b>82</b>
b. Som menej spokojný/á	<b>4</b>
c. Som nespokojný/á	<b>0</b>



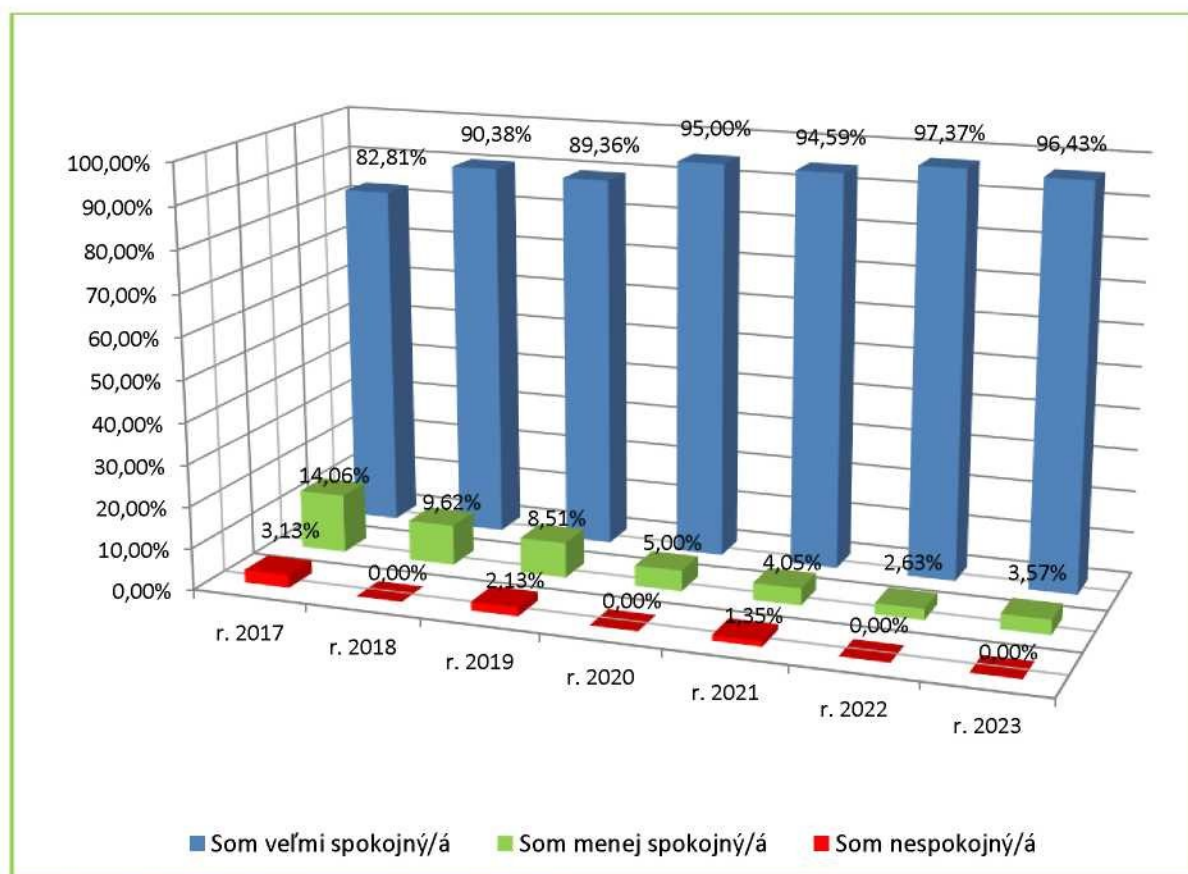
Graf 9 Trend vývoja spokojnosti, medziročné porovnanie

**Zhoda** s plánovanými cieľmi zariadenia. Nameraná miera spokojnosti pri najpozitívnejšom (Som veľmi spokojný/á) možnom hodnotení je v rozmedzí: **90 – 100%**.

Miera spokojnosti pri najpozitívnejšom (Som veľmi spokojný/á) možnom hodnotení je dlhodobo vysoká. Priemerná miera spokojnosti pri najpozitívnejšom (Som veľmi spokojný/á) možnom hodnotení je **95,35 %**, za celé sledované obdobie. Je zrejmé, že miera kvality služby v procese dlhodobo dosahuje stanovené ciele, že činnosti patriace do procesu ubytovanie (upratovanie) sú nastavené správne, čím je zabezpečená spokojnosť PSS, že je možné dlhodobo udržať vysokú kvalitu služby.

**10. Ako ste spokojný/á s kvalitou prania a žehlenia osobnej a postelnej bielizne?**

Odpovedalo: 84	
a. Som veľmi spokojný/á	<b>81</b>
b. Som menej spokojný/á	<b>3</b>
c. Som nespokojný/á	<b>0</b>



Graf 10 Trend vývoja spokojnosti, medziročné porovnanie

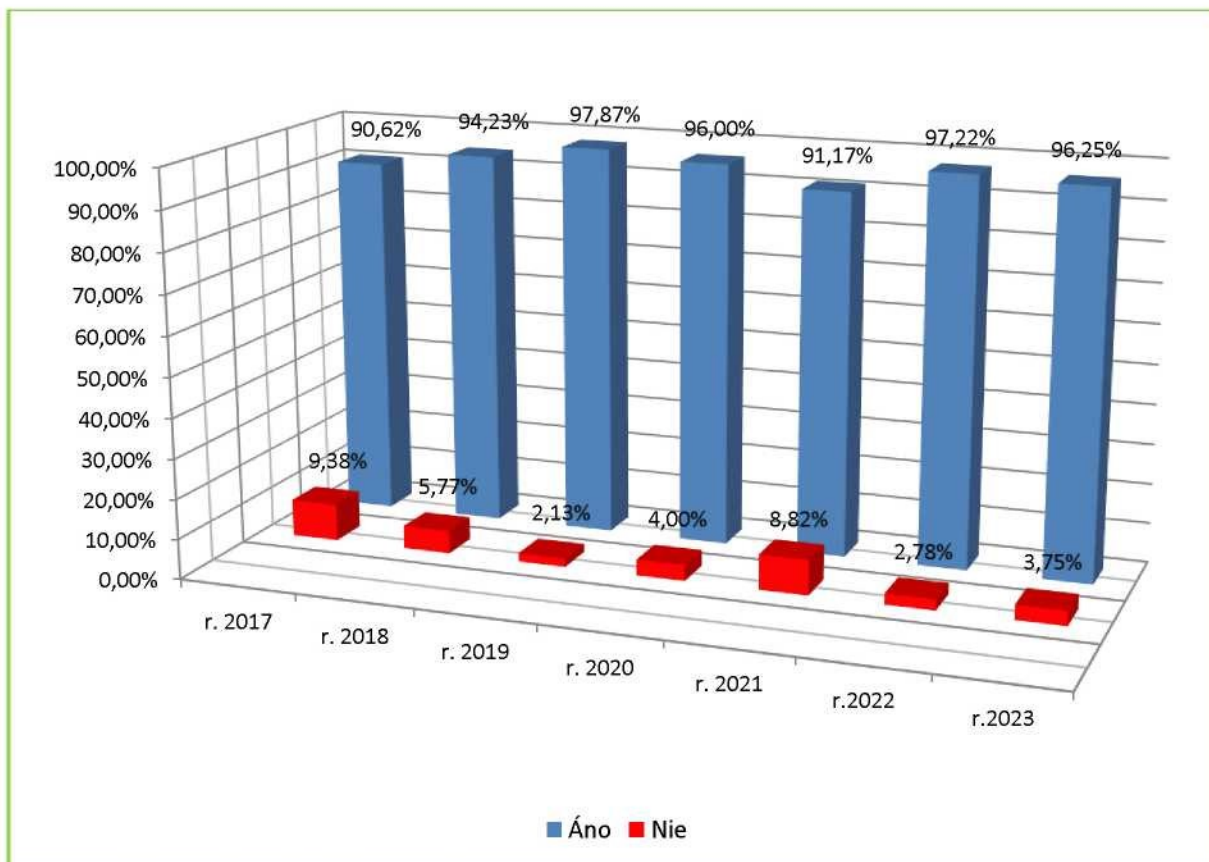
**Zhoda** s plánovanými cieľmi zariadenia. Nameraná miera spokojnosti pri najpozitívnejšom (Som veľmi spokojný/á) možnom hodnotení je v rozmedzí: **90 – 100%**.

Miera spokojnosti pri najpozitívnejšom (Som veľmi spokojný/á) možnom hodnotení je dlhodobo vysoká. Priemerná miera spokojnosti pri najpozitívnejšom (Som veľmi spokojný/á) možnom hodnotení je **96,43%** za celé sledované obdobie. Dlhodobý je podiel nespokojných na úrovni **0 %**.

Je zrejmé, že miera kvality služby v procese dlhodobo dosahuje stanovené ciele, že činnosti patriace do procesu ubytovanie (pranie, žehlenie...) sú nastavené správne, čím je zabezpečená spokojnosť PSS, že je možné dlhodobo udržať vysokú kvalitu služby.

**11. Poskytuje zariadenie dostatočný priestor pre Vaše osobné záujmy a záľuby?**

Odpovedalo: 80	
a. Áno	<b>77</b>
b. Nie	<b>3</b>

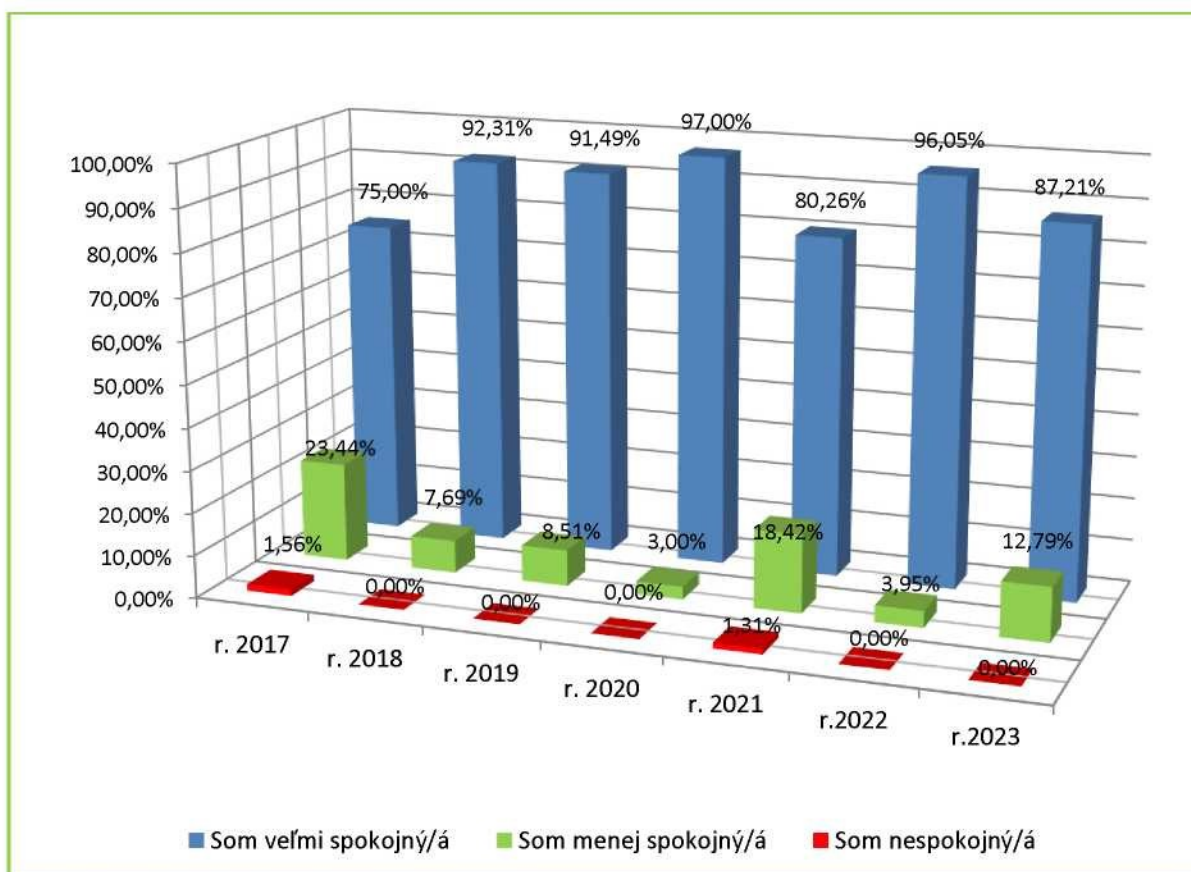


Graf 11 Trend vývoja spokojnosti, medziročné porovnanie

**Zhoda** s plánovanými cieľmi zariadenia. Nameraná miera spokojnosti pri najpozitívnejšom (Som veľmi spokojný/á) možnom hodnotení je v rozmedzí: **90 – 100%**. Miera spokojnosti pri najpozitívnejšom (Som veľmi spokojný/á) možnom hodnotení je dlhodobo vysoká. Priemerná miera spokojnosti pri najpozitívnejšom (Som veľmi spokojný/á) možnom hodnotení je **96,25 %**, za celé sledované obdobie.

**12. Ako celkovo hodnotíte kvalitu poskytovaných sociálnych služieb (poskytovanie služieb, prístup a správanie všetkých zamestnancov voči Vám)?**

Odpovedalo: 86	
a. Som veľmi spokojný/á	75
b. Som menej spokojný/á	11
c. Som nespokojný/á	0



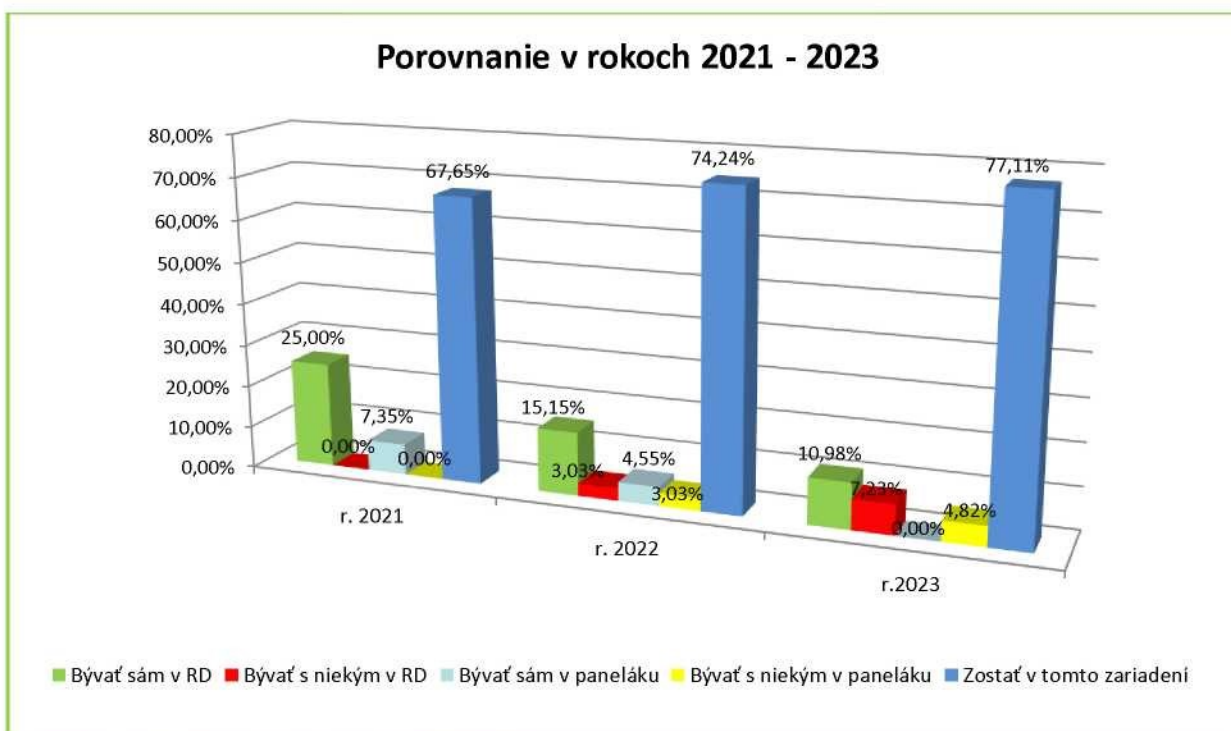
Graf 12 Trend vývoja spokojnosti, medziročné porovnanie

**Nedostatok** s plánovanými cieľmi zariadenia. Nameraná miera spokojnosti pri najpozitívnejšom (Som veľmi spokojný/á) možnom hodnotení je v rozmedzí: 85 - 90%. Oproti roku 2022 sa spokojnosť znížila v roku 2023 o **8,84 %** čo predstavuje výsledok **87,21%**.

**Predpokladaným dôvodom zníženej nespokojnosti PSS** je, že niektorí prijímatelia sociálnych služieb pociťujú nedostatok personálu, ktorý by sa im osobne viac venoval a pociťovali by viac lásky.

**13. Ak by ste v dohľadnom čase (o 2 – 3 roky) mali možnosť vybrať si, kde by ste chceli bývať?**

Odpovedalo: 83	
a) Chcel/a by bývať sám/a / v izbe v RD so záhradou, v ktorom by so mnou bývalo ďalších päť seniorov a opatrovatelka, ktorá by nám pomáhala so všetkým, čo by sme potrebovali	9
a) Chcel/a by bývať s niekým v izbe v RD so záhradou, v ktorom by so mnou bývalo ďalších päť seniorov a opatrovatelka, ktorá by nám pomáhala so všetkým, čo by sme potrebovali	6
b) Chcel/a by bývať sám/a / v izbe v byte paneláku s výťahom, v ktorom by so mnou bývalo ďalších päť seniorov a opatrovatelka, ktorá by nám pomáhala so všetkým, čo by sme potrebovali	0
b) Chcel/a by bývať s niekým v izbe v byte paneláku s výťahom, v ktorom by so mnou bývalo ďalších päť seniorov a opatrovatelka, ktorá by nám pomáhala so všetkým, čo by sme potrebovali.	4
c) Chcel/a by som ostať bývať v tomto zariadení ako doteraz	64



Graf 13 možnosti výberu bývania v rokoch 2021-2023

Do tohtoročného prieskumu spokojnosti bola zaradená opäť aj otázka možnosti bývania, kde si mohli prijímatelia sociálnej služby zvoliť z 5 možností, kde by chceli bývať.

Porovnanie rok 2022 a 2023 v [grafe možnosti výberu bývania](#) **77,11%** PSS preferujú zostať v zariadení ako doteraz, **10,98%** PSS by chcelo bývať sám/a v rodinnom dome, **7,23%** PSS by chcelo bývať s niekým v rodinnom dome, **0,00%** PSS by chcelo bývať sám/a v paneláku a **4,82%** PSS by chcelo bývať s niekým v paneláku.

Z prieskumu vyplýva že aj v roku 2023 cca ¼ PSS by chcelo bývať v zariadení, a nie v rodinnom dome alebo v byte.

<b>Dôvod menej spokojnosti a nespokojnosti na zlepšenie kvality poskytovaných služieb zo strany PSS</b>		
<small>(pripomienky respondentov prieskumu sú zapísané v takom znení, ako ich respondenti napísali).</small>		
<b>Por. č.</b>	<b>Znenie otázky</b>	<b>Dôvod</b>
1.	Ako ste spokojný/á s prostredím zariadenia, v ktorom bývate?	-
2.	Ako ste spokojný/á s ubytovaním (vybavenie izieb nábytkom)?	- chýba mi trochu viac priestoru v izbe
3.	Ako ste spokojný/á s kvalitou stravy (kvalita jedál)?	- nechutné dávam si ešte soľ, magi - nejem špagety - nechutí mi, mám problém so žalúdkom - jedlo je nedochutené - chýba mi smotana v omáčke - lebo je tu sama kuracina
4.	Ako ste spokojný/á s veľkosťou porcií jedál ?	- málo, chýbajú knedlíky, halušky, strapačky (strapačky 1,5 som nejedol) - málo mäsa v omáčke
5.	Ako ste spokojný/á s kvalitou práce a správaním zo strany opatrovateľského personálu?	-
6.	Ako ste spokojný/á s prístupom a správaním sociálnych pracovníkov?	- bol konflikt so správaním sa opatrovateľky, ktorý sa riešil
7.	Ako ste spokojný/a s kultúro – spoločenskými aktivitami v zariadení (pestrosť a počet)?	- nechodím na aktivity - nechodím na aktivity, mám rád súkromie - samostatné posedenie - nechodím inak spokojná - nechcem nikam chodiť
8.	Ako ste spokojný/spokojná s poskytovaním zdravotnej starostlivosti v zariadení?	- p. doktorka by mohla prísť do zariadenia aspoň 2 x do týždňa
9.	Ako ste spokojný/spokojná s upratovaním izieb a spoločných priestorov?	-
10.	Ako ste spokojný/spokojná s kvalitou prania a žehlenia osobnej a posteľnej bielizne?	-
11.	Poskytuje zariadenie dostatočný priestor pre Vaše osobné záujmy a záľuby?	- chcem chodiť do hory na huby, lebo som bol celý život lesník
12.	Ako celkovo hodnotíte kvalitu poskytovaných sociálnych služieb (poskytovanie služieb, prístup a správanie všetkých zamestnancov voči Vám)?	-
13.	Ak by ste v dohľadnom čase (o 2 – 3 roky) mali možnosť vybrať si, kde by ste chceli bývať?	-

Tabuľka 2 Dôvod menej spokojnosti a nespokojnosti na zlepšenie kvality poskytovaných služieb zo strany



<b>Návrhy a pripomienky na zlepšenie kvality poskytovaných služieb zo strany PSS a ich pochvaly</b> (pripomienky respondentov prieskumu sú zapísané v takom znení, ako ich respondenti napísali).		
<b>Por.č</b>	<b>Návrhy a pripomienky</b>	<b>Pochvaly</b>
1.	- ak sa bude robiť parkovisko, chcel by som auto zaparkovať, viem si aj doplatiť za službu	- park je vyčistený a pekný, som tu ešte krátko, ešte si vybaľujem svoje veci
2.	- nespokojná s kúpaním- často sa kúpem	- upratane výborne – čističko, ožehlene na jedničku - spokojný so všetkými zamestnancami - Gabika a Nelka na jedničku - šickým chválím
3.	- ako doteraz kvality služieb	- veľké ďakujem
4.	- chcela by som spolubývať s ktorou by sme sa pohovárili	- sociálnym pracovníčkam pani Gabriele a slečne Petronele
5.	- viac personálu	- som spokojný s celým personálom aj so službami
6.	- možno viac personáli – viac opatrovateliek	- všetkým dávam pochvalu
7.	- nemám	- som spokojná s celým personálom
8.	- so všetkým spokojná	- všetkých pochváliť
9.	- spokojná so všetkým	- p. riaditeľku p. Bukovinovú
10.	- jedno wc navyše – 4 na izbe	- všetky sestričky a opatrovatelky
11.	- ako doteraz kvalita	- chcem pochváliť Adku (Záhradníkovú)
12.	- ako doteraz kvalita služieb	- som spokojná so všetkým
13.	- ako doteraz kvalita služieb	- chcem pochváliť Nelku a Gabiku
14.	- neviem	- Benča pochváliť ho chcem, lebo mi rozumie
15.	- ako doteraz kvalita služieb - dobrá	- chcem pochváliť Zdenku upratovačku -vždy pomôže
16.	- zlepšiť stravu	- chcem pochváliť všetkých
17.	- doteraz kvalita, spokojnosť	- jak je tak je som spokojný
18.	- spokojná so všetkým	- ďakujem celému personálu, som spokojná so všetkým
19.	- prekyslené omáčky, veľa sladkých jedál, zabezpečiť zdvihák, ktorý by pomohol opatrovatelkám	- chcem poďakovať všetkým
20.	- chýba nám viacerým láska	- poďakovať by som chcela Soni Olekšákovej má dobrý prístup, človeka vypočuje, vysvetlí
21.	- som s kvalitou služieb úplne spokojný	- kuchyňa pochvala, starostlivosť opatrovateľov, pekný dvor + park
22.	- nepáči sa mi, že nepríde všetko z práčovne	- starostlivosť opatrovateliek, pekný dvor
23.	- menej ryže, lepší prístup sestričiek	- všetkých pochváliť
24.	- aby neboli studené zemiaky	- všetkých chválím
25.	- tak ako je, je dobre	- všetkých pochváliť, všetci sú dobrí
26.	- väčšie skrine	- Gabiku, sestrička – Žaneta idú v ústrety
27.		- všetkých zamestnancov
28.		- opatrovatelky, sestričky
29.		- chválím celý personál na oddelení A
30.		- chválím a ďakujem
31.		- všetkých pochváliť
32.		- všetkých, celý personál
33.		- všetkých pochváliť
34.		- všetkým
35.		- Karolovi za pomoc
36.		- sociálnym
37.		- za služby navrhujem pochvalu sociálnym pracovníkom Mgr. G. Mašlonkovej a Mgr. P. Pacanovej
38.		- vedeniu
39.		- sociálnej pracovníčke, pani riaditeľke
40.		- všetkým
41.		- sestričkám -češť výnimkám
42.		- všetkým

4.1 – Spokojnosť zákazníka a spätná väzba od relevantných zainteresovaných strán Strana 17 z 17

43.		- sestričkám
44.		- celému personálu
45.		- patrí Vám len pochvala

Tabuľka 3 Návrhy a pripomienky na zlepšenie kvality poskytovaných služieb zo strany PSS a ich pochvaly

Porovnávacia tabuľka			
	Nameraná	Plánovaná	Priemerná zhoda
ZHODA	6	min. 80%	<b>50,00%</b>
NEDOSTATOK	5	0	
ODCHÝLKA	0	0	
NEZHODA	1	0	
Celkový počet sledovaných ukazovateľov kvality:			12
<b>V roku 2022 bola priemerná zhoda: 58,33%</b> <b>Nameraný medziročný pokles je o 8,33% oproti roku 2022.</b>			
Návrhy a pripomienky na zlepšenie kvality poskytovaných služieb (kritické)			26
Vyjadrené pochvaly			45
<b>Počet kontrolných bodov, v ktorých bol zaznamenaný medziročný nárast spokojnosti:</b>			<b>5</b>
Otázka 3 - Ako ste spokojný/á s kvalitou stravy (kvalita jedál)? <b>+ 1,34%</b>			
Otázka 5 - Ako ste spokojný/á s kvalitou práce a správaním zo strany opatrovateľského personálu? <b>+ 0,88%</b>			
Otázka 7 - Ako ste spokojný/á s kultúrnou – spoločenskými aktivitami v zariadení (pestrosť a počet)? <b>+ 1,73%</b>			
Otázka 8 - Ako ste spokojný/á s poskytovaním zdravotnej starostlivosti v zariadení? <b>+ 5,47%</b>			
Otázka 9 - Ako ste spokojný/á s upratovaním izieb a spoločných priestorov? <b>+2,01%</b>			
<b>Počet kontrolných bodov, v ktorých bol zaznamenaný medziročný pokles spokojnosti:</b>			<b>7</b>
Otázka 1 - Ako ste spokojný/á s prostredím zariadenia, v ktorom bývate? <b>- 0,47%</b>			
Otázka 2 - Ako ste spokojný/á s ubytovaním (vybavenie izieb nábytkom)? <b>- 0,47%</b>			
Otázka 4 - Ako ste spokojný/á s veľkosťou porcií jedál? <b>- 5,10%</b>			
Otázka 6 - Ako ste spokojný/á s prístupom a správaním sociálnych pracovníkov? <b>-0,88%</b>			
Otázka 10 - Ako ste spokojný/á s kvalitou prania a žehlenia osobnej a posteľnej bielizne? <b>- 0,94%</b>			
Otázka 11- Poskytuje zariadenie dostatočný priestor pre Vaše osobné záujmy a záľuby? <b>- 0,97%</b>			
Otázka 12 - Ako celkovo hodnotíte kvalitu poskytovaných sociálnych služieb (poskytovanie služieb, prístup a správanie všetkých zamestnancov voči Vám)? <b>- 8,84%</b>			

Tabuľka 4 Porovnávacia tabuľka

Vedenie zariadenia na základe nameraných výsledkov a ich analýzy prijme opatrenia, ktoré povedú k zvýšeniu kvality služieb. Cieľom takýchto opatrení má byť trvalé zvyšovanie kvality služieb a rastúca spokojnosť respondentov. Kritickou hranicou je aby priemerná zhoda dominovala aspoň v 80% vybraných, sledovaných ukazovateľov kvality služieb.

V Kežmarku 21.11.2023

Spracoval: Ing. Simona Vosovičová  
Manažér kvality

Schválil : Mgr. Peter Vilček  
Riaditeľ ZPS a ZOS

	<p align="center"><b>Zariadenie pre seniorov a Zariadenie opatrovateľskej služby</b>  Vyšný mlyn 13, 060 01 Kežmarok, IČO: 00691852, DIČ: 2020703223  Tel: 052/452 35 44, www.zpskk.sk</p>
---	--

### Vyhodnotenie výsledkov spokojnosti rodinných príslušníkov a známych prijímateľov sociálnej služby za rok 2023

- Zber dát prebehol v období od 01.08.2023 do 30.09.2023.
- Prieskumu bol zameraný na všetkých rodinných príslušníkov a známych prijímateľov sociálnej služby (PSS).
- Do prieskumu sa zapojilo 30 respondentov a celkovo bolo odovzdaných 25 dotazníkov, čo predstavuje **83,33%** odovzdaných dotazníkov od rodinných príslušníkov a známych PSS.
- Dvaja respondenti odovzdal dotazníky spokojnosti s úplne neuvedenými odpoveďami.
- Nie všetci respondenti vyplnili všetky otázky, prípadne ich vyplnené dotazníky obsahovali len pripomienky bez hodnotenia. V otázke č. 11 piati respondenti vyplnili 2 odpovede.

Súhrnné výsledky z jednotlivých dotazníkov sú zapísané v o formáte:

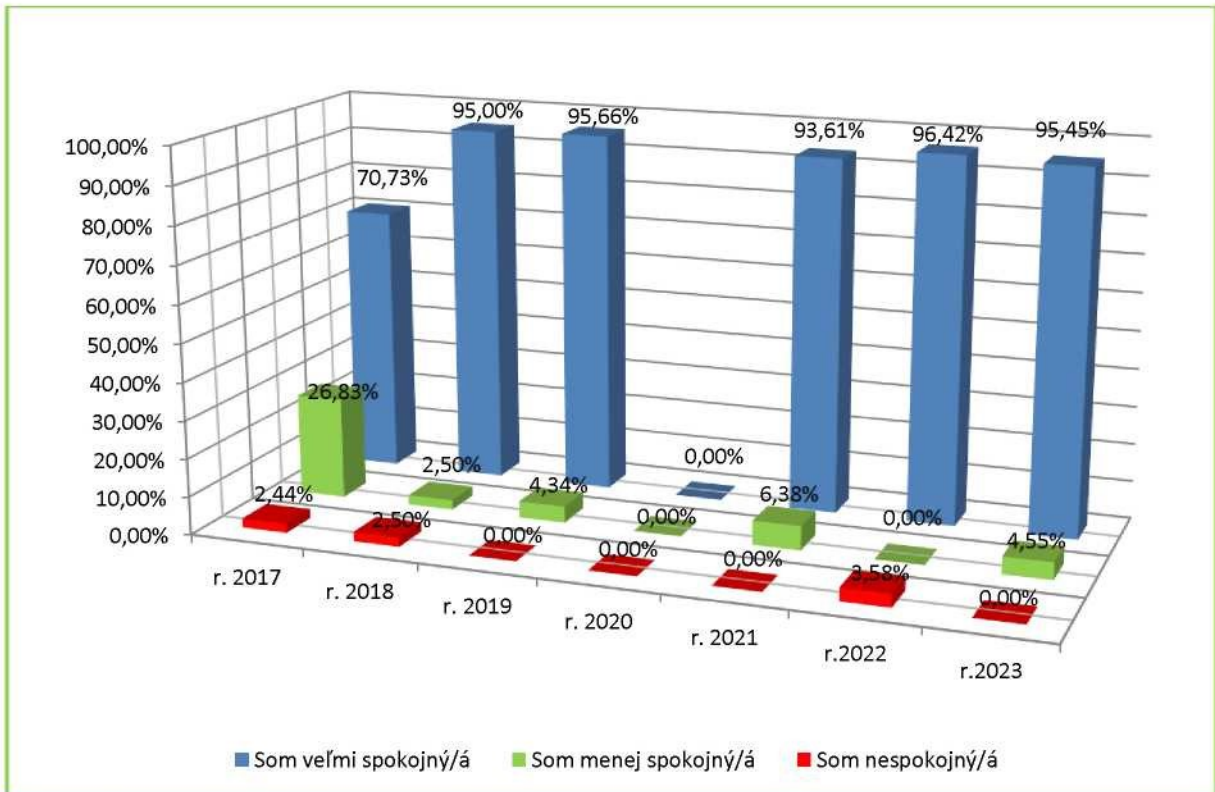
- Znenie otázky, možné varianty odpovedí, nameraná výsledná číselná hodnota a jej percentuálne vyjadrenie pre každý variant odpovede,
- Nie všetci respondenti však odpovedali na všetky otázky, alebo odpovedali zmätočne, pri každej otázke je teda uvedený počet odpovedí,
- Hodnoty uvádzané v medziročnom trende vývoja spokojnosti sú vyjadrené % pre každú z možných odpovedí za jednotlivé roky,
- Návrhy a pripomienky na zlepšenie kvality poskytovaných služieb a vyjadrené pochvaly zo strany respondentov sú zapísané v takom znení, ako ich napísali.

Pre účel analýzy vývoja spokojnosti boli zariadením stanovené nasledovné kritériá, dimenzie prípustnosti, ktoré sú platné pre jednotlivé kontrolné body		Opatrenia
<b>Zhoda:</b>	Nameraná miera spokojnosti pri najpozitívnejšom (Som veľmi spokojný/á) možnom hodnotení je v rozmedzí <b>90 - 100%</b> .	Nie je potrebné prijať žiadne opatrenie.
<b>Nedostatok</b>	Nameraná miera spokojnosti pri najpozitívnejšom (Som veľmi spokojný/á) možnom hodnotení je v rozmedzí: <b>85 - 90%</b> .	Prijať <b>preventívne opatrenia</b> , zaviesť inovácie v postupoch a procesoch, ktoré povedú k zlepšeniu kvality služieb, zvýšeniu spokojnosti zainteresovaných strán. Vykonať preškolenie zamestnancov v oblasti dodržiavania platných postupov uvedených v internej dokumentácii
<b>Odchýlka</b>	Nameraná miera spokojnosti pri najpozitívnejšom (Som veľmi spokojný/á) možnom hodnotení je v rozmedzí: <b>80 - 85%</b> .	Prijať <b>preventívne opatrenia</b> , zaviesť inovácie v postupoch a procesoch, ktoré povedú k zlepšeniu kvality služieb, zvýšeniu spokojnosti zainteresovaných strán. Vykonať preškolenie zamestnancov v oblasti dodržiavania platných postupov uvedených v internej dokumentácii
<b>Nezhoda</b>	Nameraná miera spokojnosti pri najpozitívnejšom (Som veľmi spokojný/á) možnom hodnotení je menej ako: <b>80%</b>	Vykonať dôkladnú kontrolu postupov v procesoch. Na základe výsledkov kontrol prijať <b>nápravné opatrenia</b> , ktoré povedú k odstráneniu nezahody. Zdroje nespokojnosti respondentov sú zväčša uvedené v kritických komentároch.

Tabuľka 1 Hodnotenie výsledkov

### 1. Ako ste spokojná/ý s prostredím zariadenia, v ktorom sú poskytované sociálne služby Vášmu príbuznému/ známemu?

Odpovedalo: 22	
a. Som veľmi spokojná/ý	21
b. Som menej spokojná/ý	1
c. Som nespokojná/ý	0

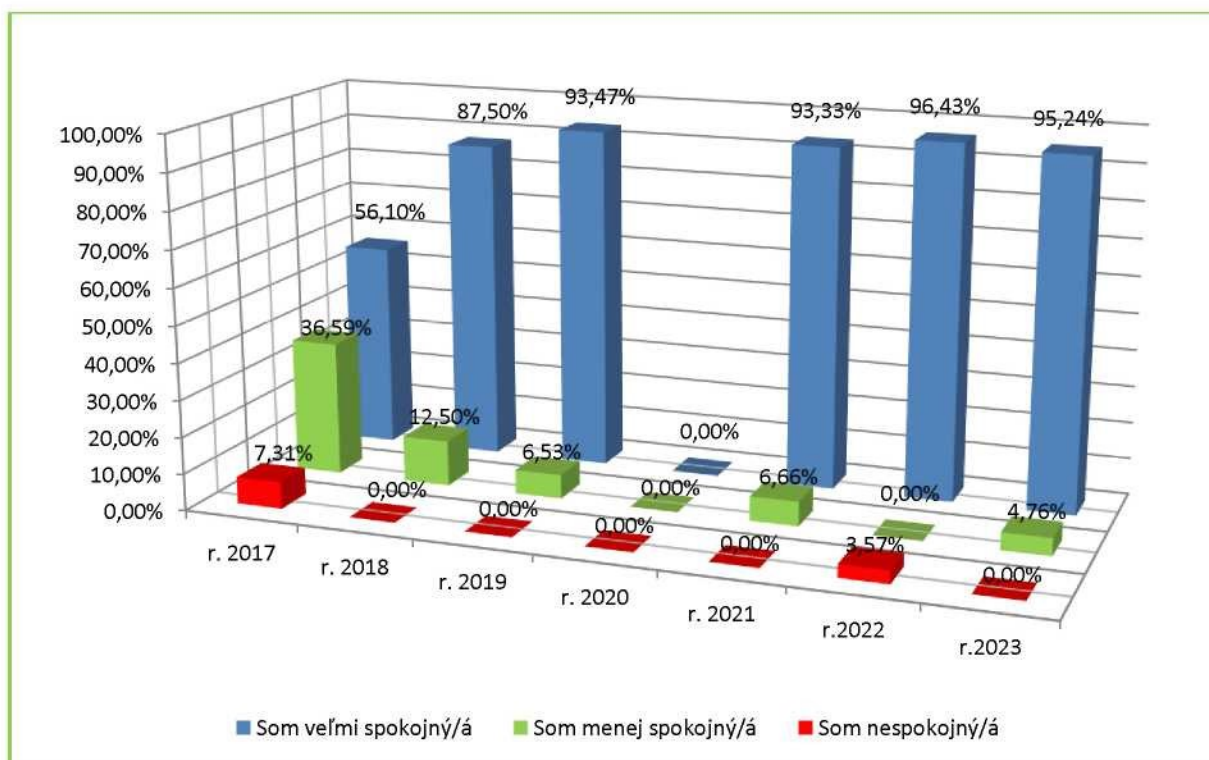


Graf 1 Trend vývoja spokojnosti, medziročné porovnanie

**Zhoda** s plánovanými cieľmi zariadenia. Nameraná miera spokojnosti pri najpozitívnejšom (Som veľmi spokojný/á) možnom hodnotení je v rozmedzí: 90 - 100%. Respondenti dlhodobo hodnotia kvalitu fyzického prostredia a sociálneho ovzdušia veľmi vysoko. Priemerný podiel (Som veľmi spokojný/á) za celé sledované obdobie je 91,15 %. Je teda zrejmé, že v procese trvalého zlepšovania je potrebné aj naďalej intenzívne pokračovať, tak aby sa dosiahla miera spokojnosti (Som veľmi spokojný/á) minimálne na úroveň 90% a splnili sa ciele zariadenia.

## 2. Ako ste spokojná/ý s ubytovaním Vášho príbuzného/ známeho (vybavenie izieb nábytkom)?

Odpovedalo: 21	
a. Som veľmi spokojný/á	20
b. Som menej spokojný/á	1
c. Som nespokojný/á	0



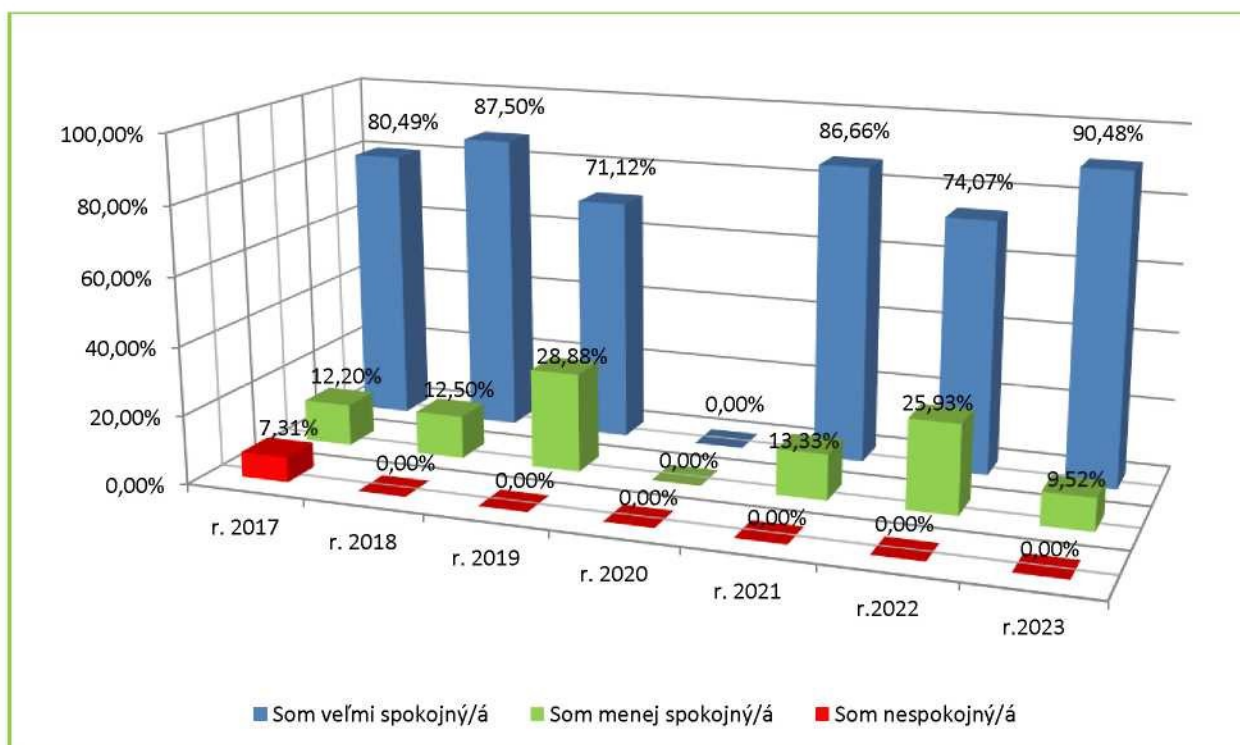
Graf 2 Trend vývoja spokojnosti, medziročné porovnanie

**Zhoda** s plánovanými cieľmi zariadenia. Nameraná miera spokojnosti pri najpozitívnejšom (Som veľmi spokojný/á) možnom hodnotení je v rozmedzí: 90 - 100%.

Priemerný podiel (Som veľmi spokojný/á) za celé sledované obdobie je 87,01%. Investície vložené do skvalitňovania fyzického prostredia prinášajú merateľne vyššie výsledky spokojnosti. Podiel nespokojných je za rok 2023 na úrovni 0,00%. Je teda zrejmé, že v procese trvalého zlepšovania je potrebné aj naďalej intenzívne pokračovať, tak aby sa dosiahla miera spokojnosti (Som veľmi spokojný/á) minimálne na úroveň 90% a splnili sa ciele zariadenia.

### 3. Ako ste spokojný/á s kvalitou stravy v našom zariadení (kvalita a množstvo jedla, kultúra stravovania)?

Odpovedalo: 21	
a. Som veľmi spokojný/á	19
b. Som menej spokojný/á	2
c. Som nespokojný/á	0



Graf 3 Trend vývoja spokojnosti, medziročné porovnanie

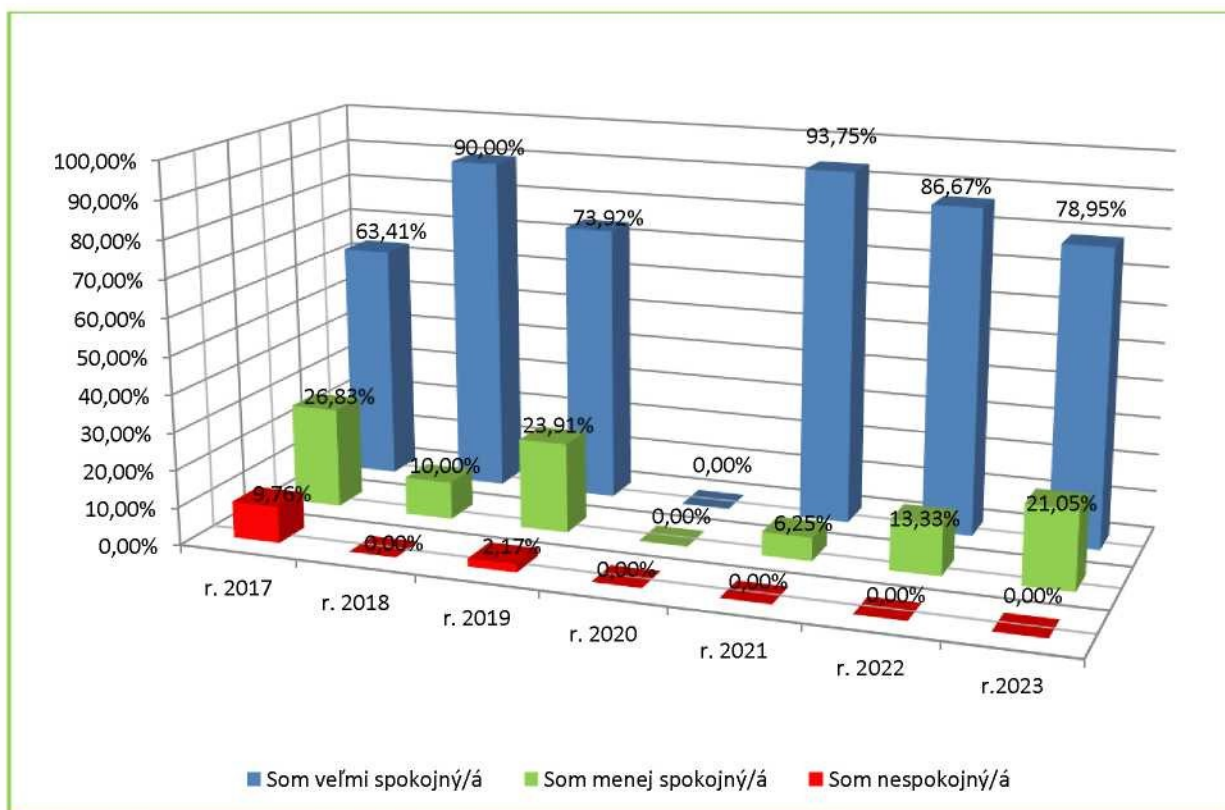
**Zhoda** s plánovanými cieľmi zariadenia. Nameraná miera spokojnosti pri najpozitívnejšom (Som veľmi spokojný/á) možnom hodnotení je v rozmedzí: 90 - 100%. Po prvýkrát od roku 2017 je miera spokojnosti s kvalitou stravy nad úrovňou 90%.

Priemerný podiel (Som veľmi spokojný/á) za celé sledované obdobie je 81,72 %. **Pozitívom** je, že podiel nespokojných je dlhodobo **na úrovni 0%**. Z uvedeného je zrejmé, že v procese trvalého zlepšovania je potrebné aj naďalej pokračovať, tak aby sa dosiahla miera spokojnosti (Som veľmi spokojný/á) minimálne na úroveň 90% a splnili sa ciele zariadenia.

Mieru spokojnosti dosiahneme pravidelným zasadaním Stravovacej komisie a plánovaním jedálneho lístka spolu s prijímateľmi sociálnej služby v zariadení.

#### 4. Ako ste spokojný/á s kvalitou práce opatrovateľského personálu v zariadení?

Odpovedalo: 19	
a. Som veľmi spokojný/á	15
b. Som menej spokojný/á	4
c. Som nespokojný/á	0



Graf 4 Trend vývoja spokojnosti, medziročné porovnanie

**Nezhoda** s plánovanými cieľmi zariadenia. Nameraná miera spokojnosti pri najpozitívnejšom (Som veľmi spokojný/á) možnom hodnotení je menej ako: **80%**.

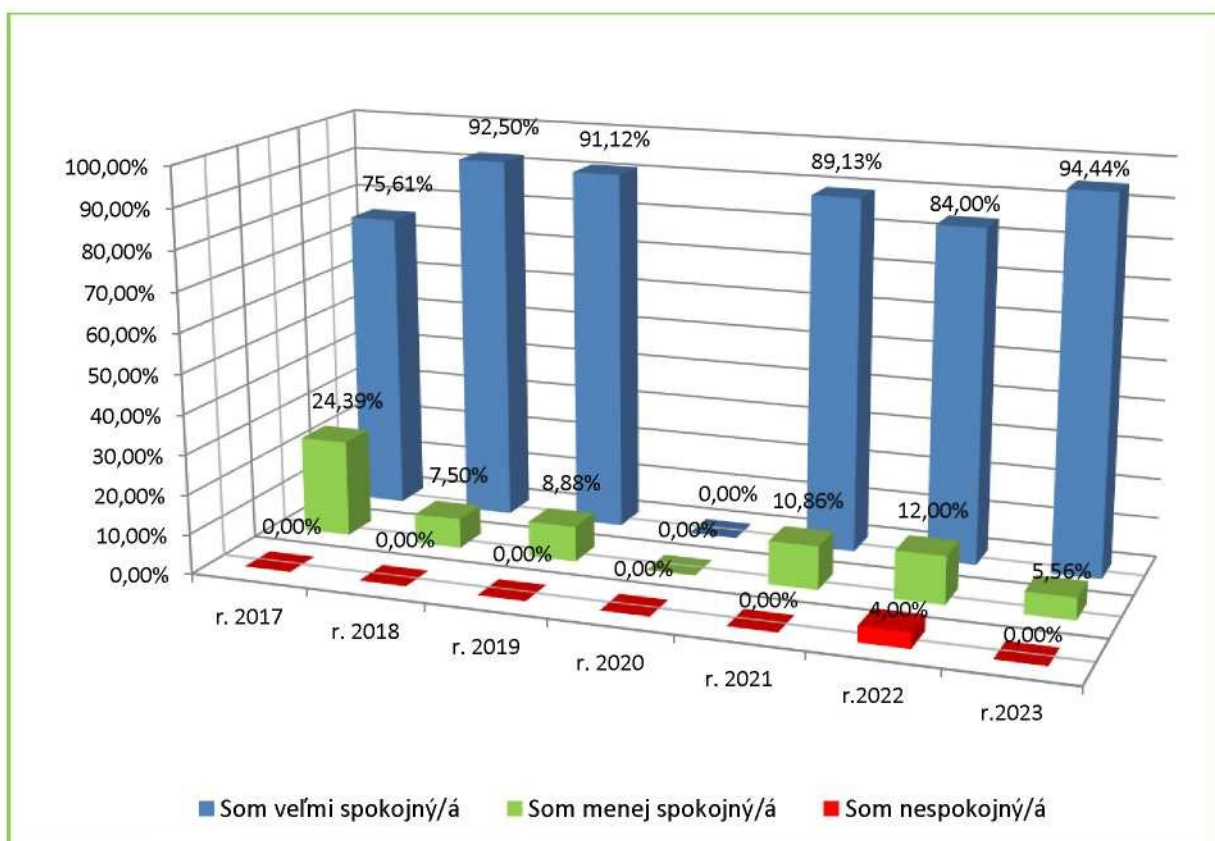
Miera spokojnosti pri najpozitívnejšom (Som veľmi spokojný/á) možnom hodnotení má výrazne kolísavý trend. Kolísavý trend je zaznamenaný aj u menej spokojných a nespokojných. Priemerný podiel (Som veľmi spokojný/á) za celé sledované obdobie je 81,12%. **Pozitívom** je, že podiel nespokojných je dlhodobo **na úrovni 0%**.

Je teda zrejmé, že v procese trvalého zlepšovania je potrebné aj naďalej intenzívne pokračovať, tak aby sa dosiahla miera spokojnosti (Som veľmi spokojný/á) minimálne na úroveň 90% a splnili sa ciele zariadenia.

Mieru spokojnosti dosiahneme stabilným profesionálnym tímom zamestnancov, pravidelným vzdelávaním personálu a komunikáciou zamestnancov s PSS a rodinných príslušníkov.

### 5. Ako ste spokojná/ý s kvalitou realizovaných terapeutických a voľnočasových aktivít v zariadení (pestrosť, počet, čas)?

Odpovedalo: 18	
a. Som veľmi spokojný/á	17
b. Som menej spokojný/á	1
c. Som nespokojný/á	0



Graf 5 Trend vývoja spokojnosti, medziročné porovnanie

**Zhoda** s plánovanými cieľmi zariadenia. Nameraná miera spokojnosti pri najpozitívnejšom (Som veľmi spokojný/á) možnom hodnotení je v rozmedzí: 90 - 100%.

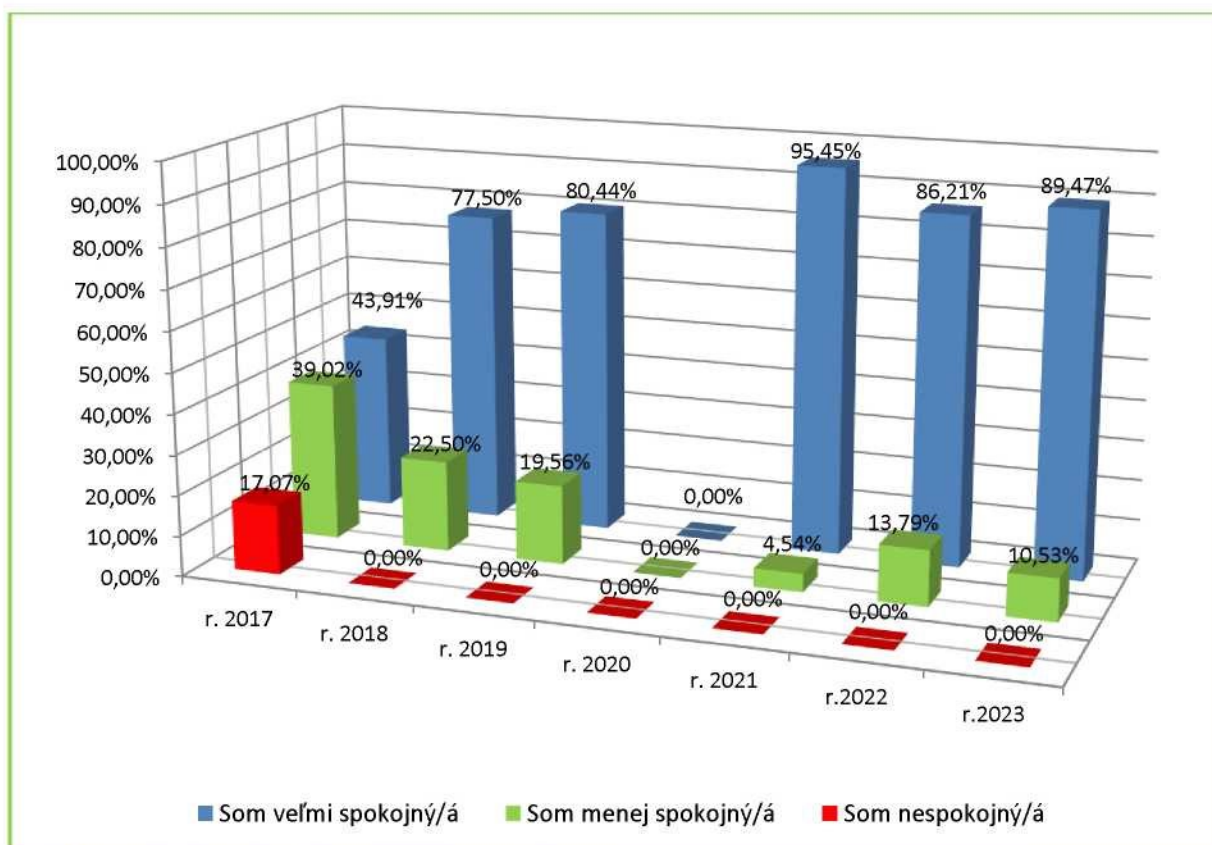
Priemerný podiel (Som veľmi spokojný/á) za celé sledované obdobie je 87,80%. Je teda zrejmé, že v procese trvalého zlepšovania je potrebné aj naďalej intenzívne pokračovať, tak aby sa dosiahla miera spokojnosti (Som veľmi spokojný/á) minimálne na úroveň 90% a splnili sa ciele zariadenia.

Mieru spokojnosti dosiahneme aktivizáciou pri relaxačných a terapeutických aktivitách pod vedením sociálnych pracovníkov, pri realizácii seba-obslužných úkonov individuálnou prácou zamestnancov opatrovateľsko-ošetrovateľského úseku, jednoduché návčky chôdze, cvičenie.



## 6. Ako ste spokojná/spokojný s kvalitou poskytovania ošetrovateľskej starostlivosti (starostlivosť zdravotných sestier) v zariadení?

Odpovedalo: 19	
a. Som veľmi spokojný/á	17
b. Som menej spokojný/á	2
c. Som nespokojný/á	0



Graf 6 Trend vývoja spokojnosti, medziročné porovnanie

**Nedostatok** k plánovaným cieľom zariadenia. Nameraná miera spokojnosti pri najpozitívnejšom (Som veľmi spokojný/á) možnom hodnotení je v rozmedzí: 85 - 90%.

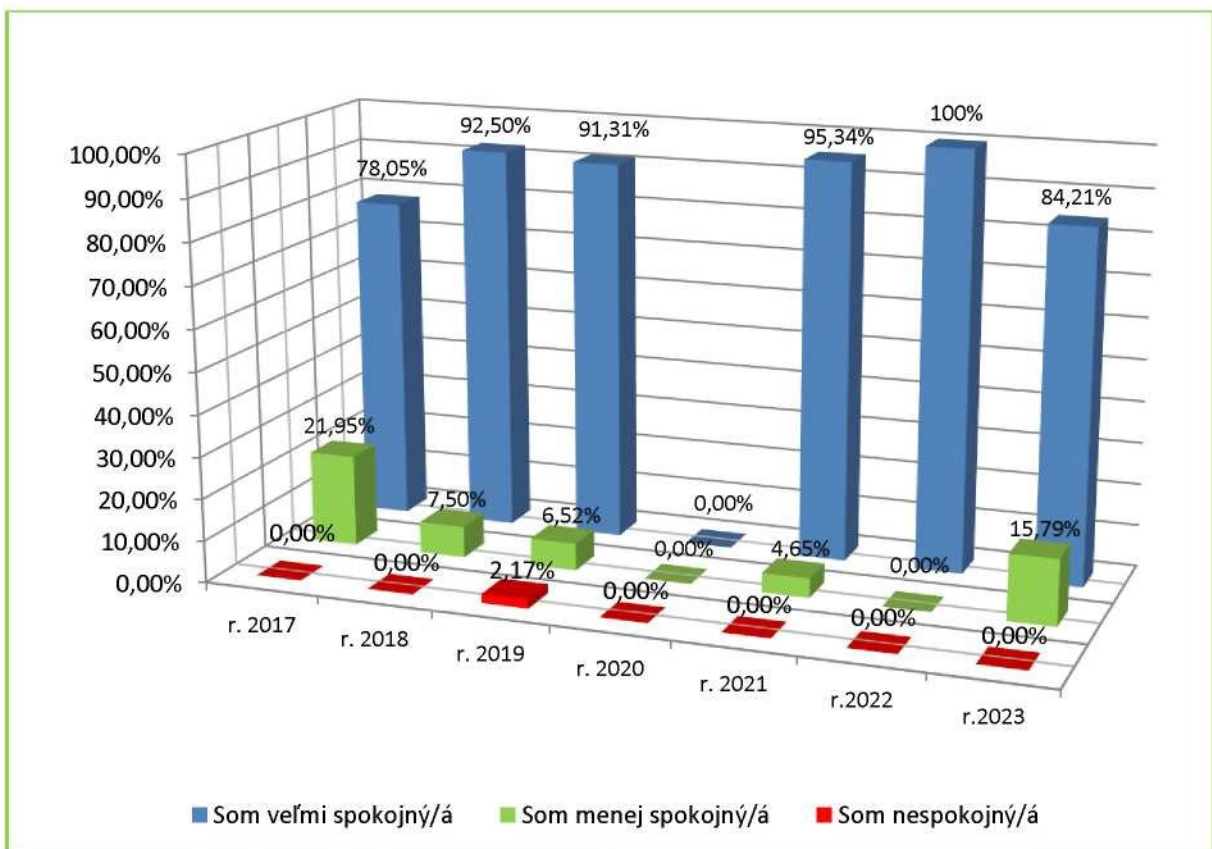
Miera spokojnosti pri najpozitívnejšom (Som veľmi spokojný/á) možnom hodnotení má výrazne kolísavý trend. Kolísavý trend je zaznamenaný aj u menej spokojných a nespokojných. Priemerný podiel (Som veľmi spokojný/á) za celé sledované obdobie je 78,83%. **Pozitívom** je, že podiel nespokojných je dlhodobo **na úrovni 0%**.

Je teda zrejmé, že v procese trvalého zlepšovania je potrebné aj naďalej intenzívne pokračovať, tak aby sa dosiahla miera spokojnosti (Som veľmi spokojný/á) minimálne na úroveň 90% a splnili sa ciele zariadenia.

Mieru spokojnosti dosiahneme stabilným profesionálnym tímom zamestnancov, pravidelným vzdelávaním personálu a komunikáciou zamestnancov s PSS a rodinných príslušníkov.

### 7. Ako ste spokojná/ý s kvalitou upratovania izieb a spoločných priestorov?

Odpovedalo: 19	
a. Som veľmi spokojný/á	16
b. Som menej spokojný/á	3
c. Som nespokojný/á	0



Graf 7 Trend vývoja spokojnosti, medziročné porovnanie

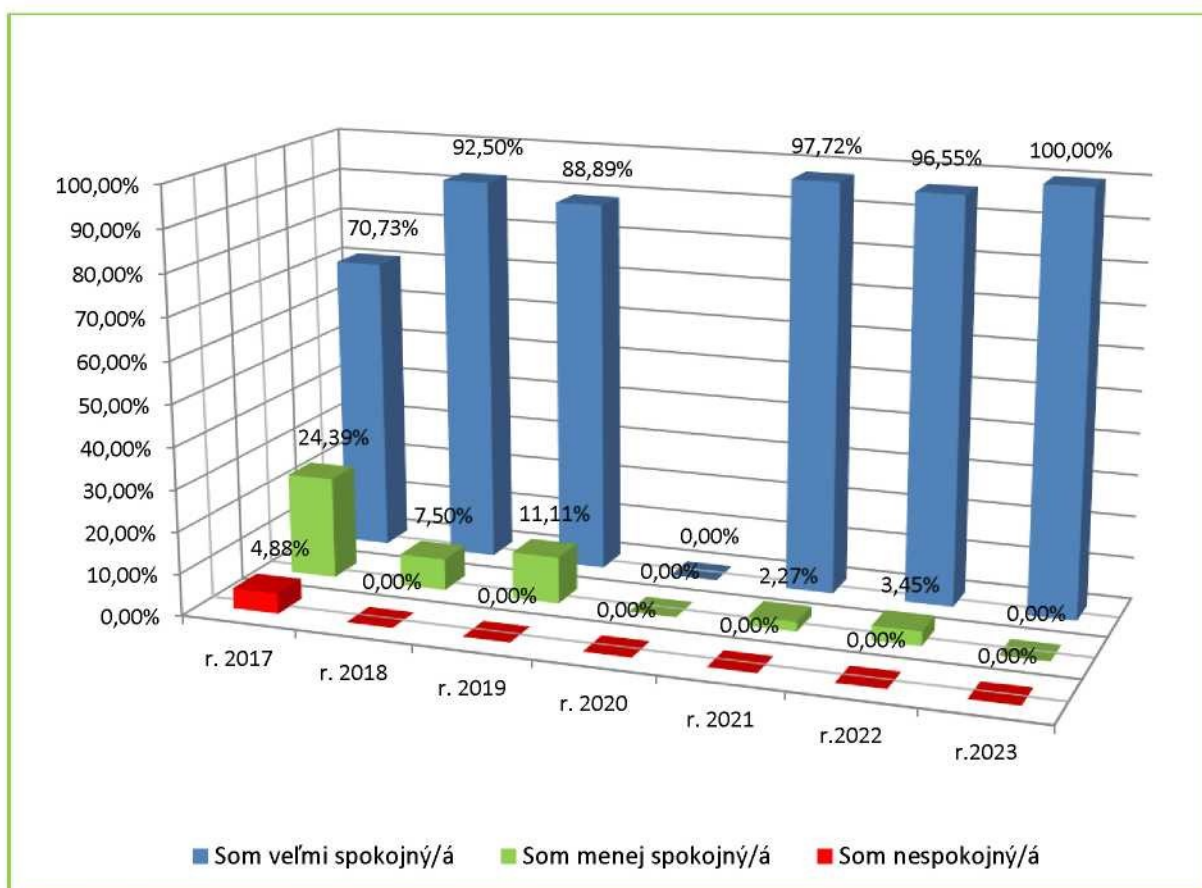
**Odchýlka** s plánovanými cieľmi zariadenia. Nameraná miera spokojnosti pri najpozitívnejšom (Som veľmi spokojný/á) možnom hodnotení je v rozmedzí: 80 - 85%.

Priemerný podiel (Som veľmi spokojný/á) za celé sledované obdobie je 90,24%. **Pozitívom** je, že podiel nespokojných je dlhodobo **na úrovni 0%**.

Je teda zrejmé, že v procese trvalého zlepšovania je potrebné aj naďalej intenzívne pokračovať, tak aby sa dosiahla miera spokojnosti (Som veľmi spokojný/á) minimálne na úroveň 90% a splnili sa ciele zariadenia.

### 8. Ako ste spokojný/ý s kvalitou prania a žehlenia osobnej a posteľnej bielizne?

Odpovedalo: 19	
a. Som veľmi spokojný/á	19
b. Som menej spokojný/á	0
c. Som nespokojný/á	0



Graf 8 Trend vývoja spokojnosti, medziročné porovnanie

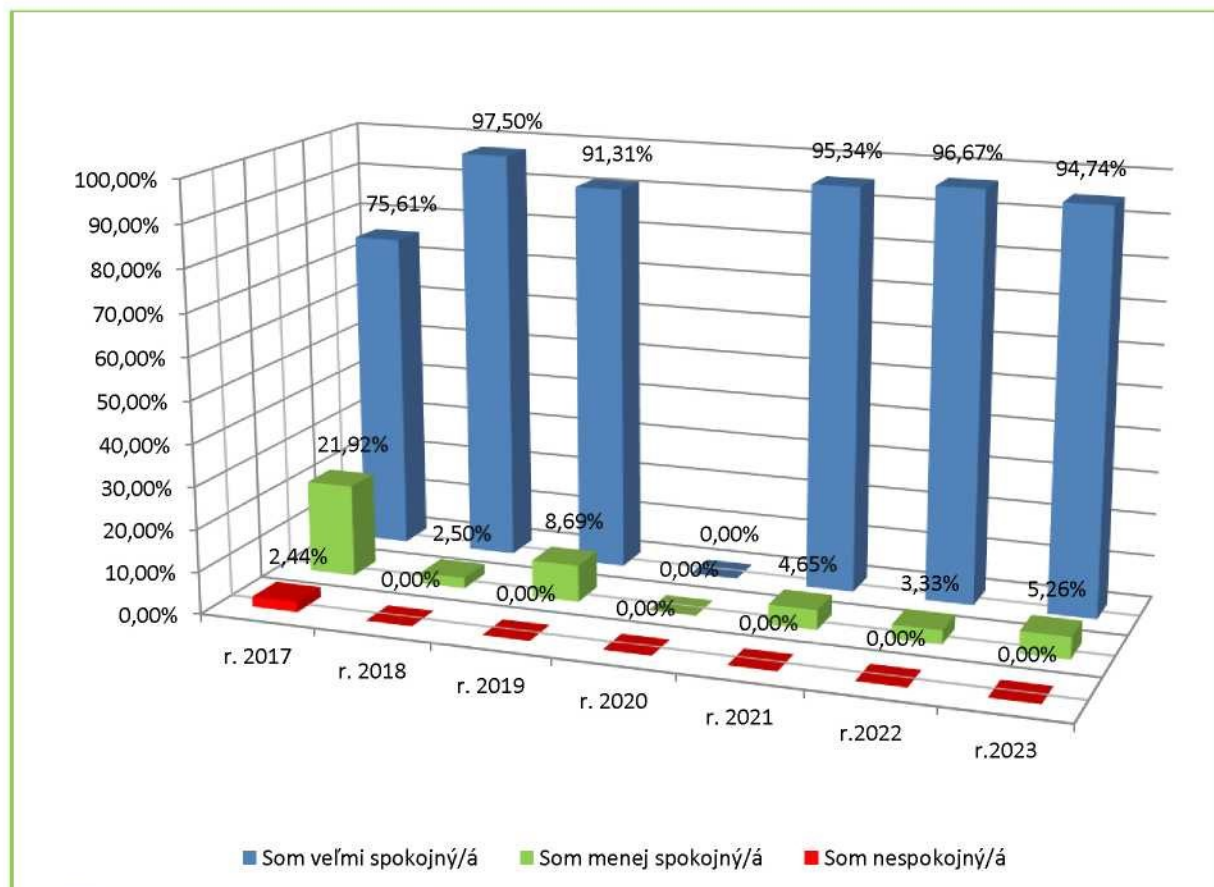
**Zhoda** s plánovanými cieľmi zariadenia. Nameraná miera spokojnosti pri najpozitívnejšom (Som veľmi spokojný/á) možnom hodnotení je v rozmedzí: 90 - 100%.

Priemerný podiel (Som veľmi spokojný/á) za celé sledované obdobie je 91,07%. **Positívom** je, že podiel nespokojných je dlhodobo **na úrovni 0%**.

Je teda potrebné zotrvať v nastolenom tempe trvalého zlepšovania, udržať priemernú mieru spokojnosti respondentov minimálne na úrovni plánovanej zhody t.j. 90%.

**9. Ako hodnotíte celkovú kvalitu poskytovaných sociálnych služieb (poskytované služby, prístup a správanie všetkých zamestnancov voči Vášmu príbuznému/známemu)?**

Odpovedalo: 19	
a. Som veľmi spokojný/á	<b>18</b>
b. Som menej spokojný/á	<b>1</b>
c. Som nespokojný/á	<b>0</b>



Graf 9 Trend vývoja spokojnosti, medziročné porovnanie

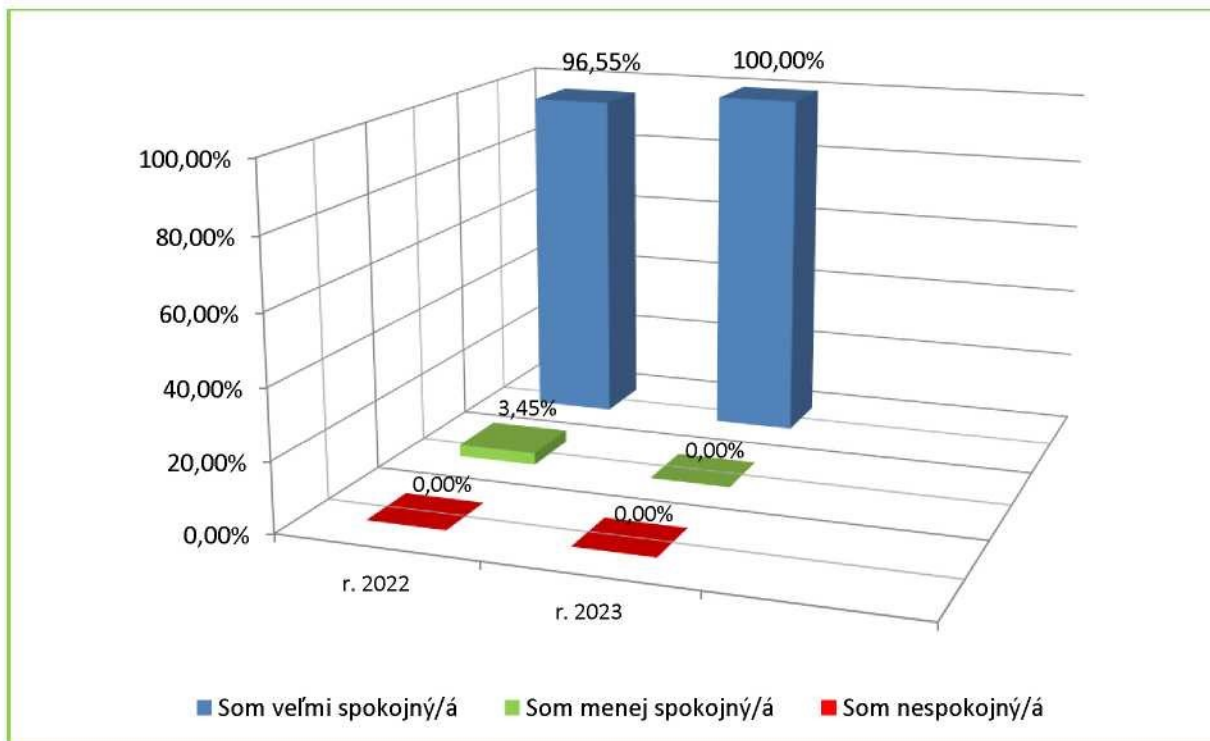
**Zhoda** s plánovanými cieľmi zariadenia. Nameraná miera spokojnosti pri najpozitívnejšom (Som veľmi spokojný/á) možnom hodnotení je v rozmedzí: 90 - 100%.

Miera spokojnosti pri najpozitívnejšom (Som veľmi spokojný/á) možnom hodnotení je dlhodobo pomerne vysoká. Päť rokov za sebou boli namerané hodnoty, ktoré prekračujú minimálne stanovené ciele.

Za celé sledované obdobie je nameraná priemerná hodnota 91,86%. Pozitívnou skutočnosťou je, že miera nespokojných je dlhodobo na úrovni 0%. Je teda zrejme, že je možné dlhodobo udržať veľmi vysokú mieru kvality služieb, prostredníctvom ktorej respondenti vnímajú nami vyprodukovanú pridanú hodnotu pre ich príbuzných. Je teda potrebné zotrvať v nastolenom tempe trvalého zlepšovania, udržať priemernú mieru spokojnosti respondentov minimálne na úrovni plánovanej zhody t.j. 90%.

### 10. Ako ste spokojná/ý s informovanosťou o pobyte Vášho príbuzného v zariadení?

Odpovedalo: 21	
a. Som veľmi spokojný/á	21
b. Som menej spokojný/á	0
c. Som nespokojný/á	0



Graf 10 Trend vývoja spokojnosti, medziročné porovnanie

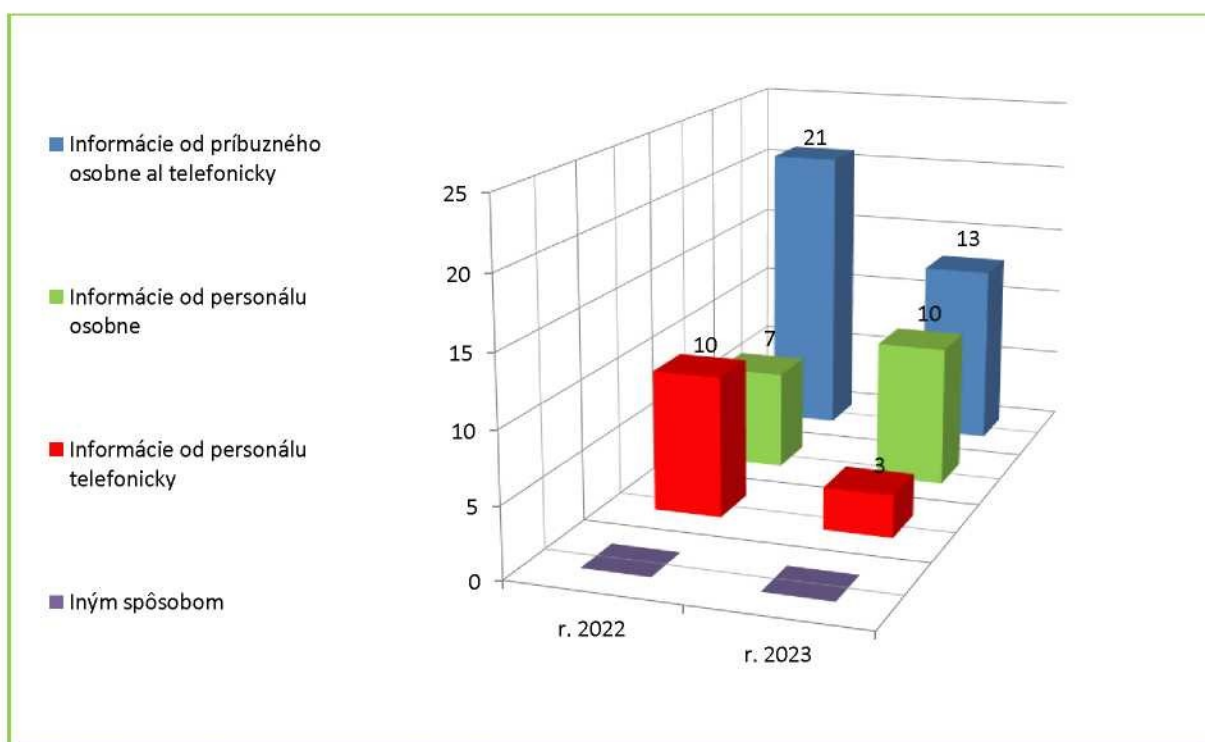
Do tohtoročného prieskumu spokojnosti bola opäť zaradená aj otázka spokojnosť s informovanosťou o pobyte príbuzného v zariadení.

**Zhoda** s plánovanými cieľmi zariadenia. Nameraná miera spokojnosti pri najpozitívnejšom (Som veľmi spokojný/á) možnom hodnotení je v rozmedzí: 90 - 100%.

Je teda potrebné zotrvať v nastolenom tempe trvalého zlepšovania, udržať priemernú mieru spokojnosti respondentov minimálne na úrovni plánovanej zhody t.j. 90%.

### 11. Ako získavate podstatné informácie o svojom príbuznom počas jeho pobytu v zariadení?

<i>Odpovedalo 21 respondentov, ale niektorí zakrúžkovali aj 2 odpovede</i>	
a. Informácie získavam od príbuzného osobne pri návšteve, alebo pri telef. rozhovore s ním	<b>13</b>
b. Informácie získavam od personálu zariadenia osobne pri návšteve	<b>10</b>
c. Informácie získavam od personálu telefonicky	<b>3</b>
d. Iný spôsob získavanie informácií	<b>0</b>



Graf 11 Získavanie informácií o pobyte príbuzného, medziročné porovnanie

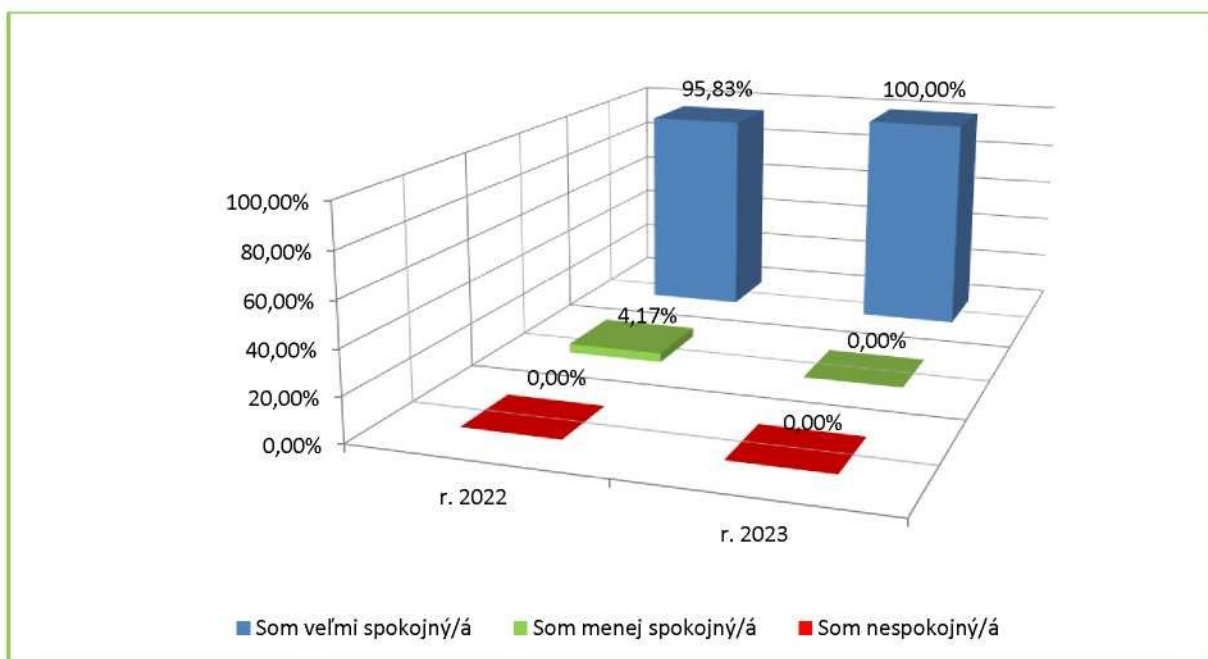
Do tohtoročného prieskumu spokojnosti bola opäť zaradená aj otázka ohľadom **získavania informácií o pobyte príbuzného**. Na otázku **č. 11 označilo** 21 respondentov odpoveď, pričom niektorí označili aj 2 odpovede.

#### Najviac sú informovaní :

- Informácie získavam od personálu telefonicky - 13 odpovedí
- od príbuzného osobnou návštevou alebo pri telefonickom rozhovore - 10 odpovedí
- Informácie získavam od personálu zariadenia osobne pri návšteve - 3 odpovedí
- Iný spôsob získavanie informácií - 0

**12. Ako ste spokojná/ý s rešpektovaním ľudských práv Vášho príbuzného zo strany zamestnancov zariadenia, napr. rešpektovanie práva na súkromie, ďalej práva na informácie, právo rešpektovať rozhodnutie, právo sťažovať sa a podobne?**

Odpovedalo: 21	
b. Som veľmi spokojný/á	<b>21</b>
c. Som menej spokojný/á	<b>0</b>
d. Som nespokojný/á	<b>0</b>



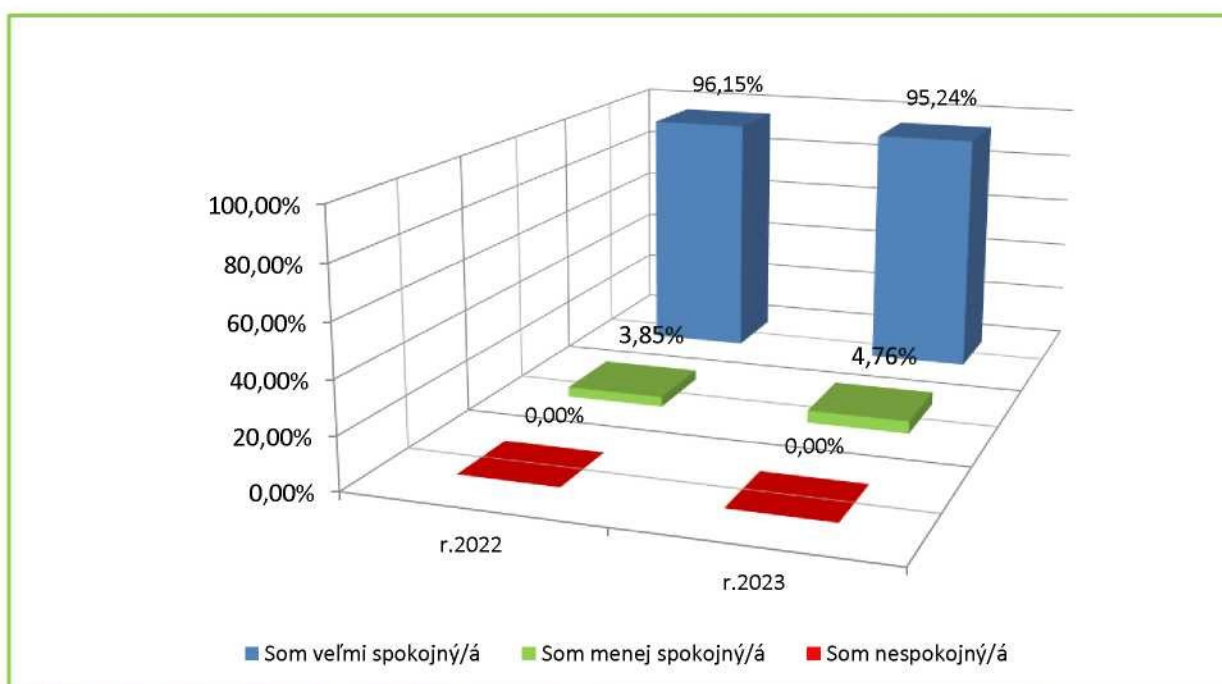
Graf 12 Trend vývoja spokojnosti, medziročné porovnanie

Do tohtoročného prieskumu spokojnosti bola opäť zaradená aj otázka spokojnosť s **rešpektovaním ľudských práv Vášho príbuzného zo strany zamestnancov zariadenia, napr. rešpektovanie práva na súkromie, ďalej práva na informácie, právo rešpektovať rozhodnutie, právo sťažovať sa a podobne**. Zhoda s plánovanými cieľmi zariadenia. Nameraná miera spokojnosti pri najpozitívnejšom (Som veľmi spokojný/á) možnom hodnotení je v rozmedzí: 90 - 100%.

Je teda potrebné zotrvať v nastolenom tempe trvalého zlepšovania, udržať priemernú mieru spokojnosti respondentov minimálne na úrovni plánovanej zhody t.j. 90%.

13. V rámci aktivizácie obyvateľov ich personál motivuje k udržaniu maximálnej samostatnosti a to zapájaním do starostlivosti o seba samých v oblasti hygieny, stravovania, upratovania. To znamená, že personál poskytuje u každého obyvateľa individualizovanú mieru podpory pri úkonoch sebaobsluhy. Cieľom nášho prístupu je udržanie maximálnej miery samostatnosti a aktivizácia obyvateľa. Čo na to hovoríte?

Odpovedalo: 21	
a. Som veľmi spokojný/á	20
b. Som menej spokojný/á	1
c. Som nespokojný/á	0



Graf 13 Trend vývoja spokojnosti, medziročné porovnanie

Do tohtoročného prieskumu spokojnosti bola zaradená aj otázka v rámci aktivizácie obyvateľov ich personál motivuje k udržaniu maximálnej samostatnosti a to zapájaním do starostlivosti o seba samých v oblasti hygieny, stravovania, upratovania. To znamená, že personál poskytuje u každého obyvateľa individualizovanú mieru podpory pri úkonoch sebaobsluhy. Cieľom nášho prístupu je udržanie maximálnej miery samostatnosti a aktivizácia obyvateľa

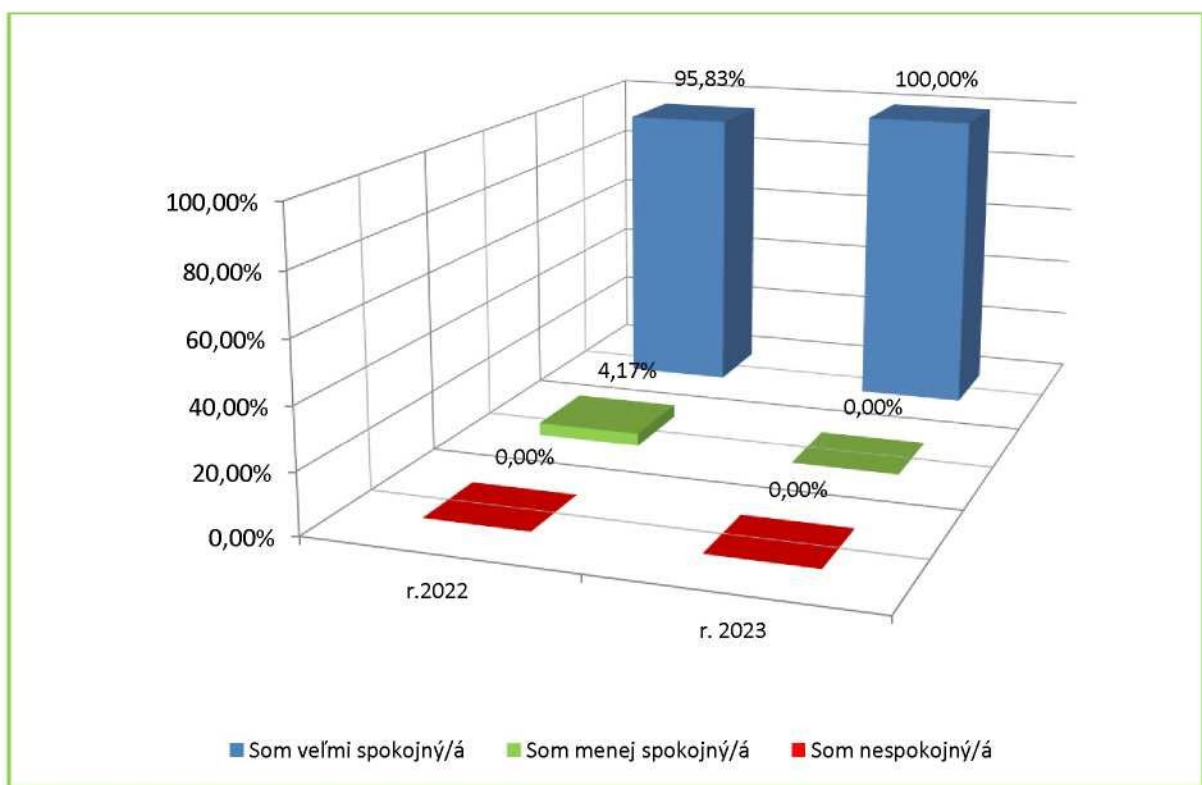
**Zhoda** s plánovanými cieľmi zariadenia. Nameraná miera spokojnosti pri najpozitívnejšom (Som veľmi spokojný/á) možnom hodnotení je v rozmedzí: 90 - 100%.

Je teda potrebné zotrvať v nastolenom tempe trvalého zlepšovania, udržať priemernú mieru spokojnosti respondentov minimálne na úrovni plánovanej zhody t.j. 90%.



**14. V rámci aktivizácie zapájame obyvateľov zariadenia s potrebou nižšej miery podpory zo strany personálu do pomocných prác v zariadení ako napr. výpomoc v záhrade, v jedálni, nosenie čaju na oddelenia, drobné upratovanie a podobne. Čo na to hovoríte?**

Odpovedalo: 21	
a. Som veľmi spokojný/á	<b>21</b>
b. Som menej spokojný/á	<b>0</b>
Som nespokojný/á	<b>0</b>



Graf 14 Trend vývoja spokojnosti, medziračné porovnanie

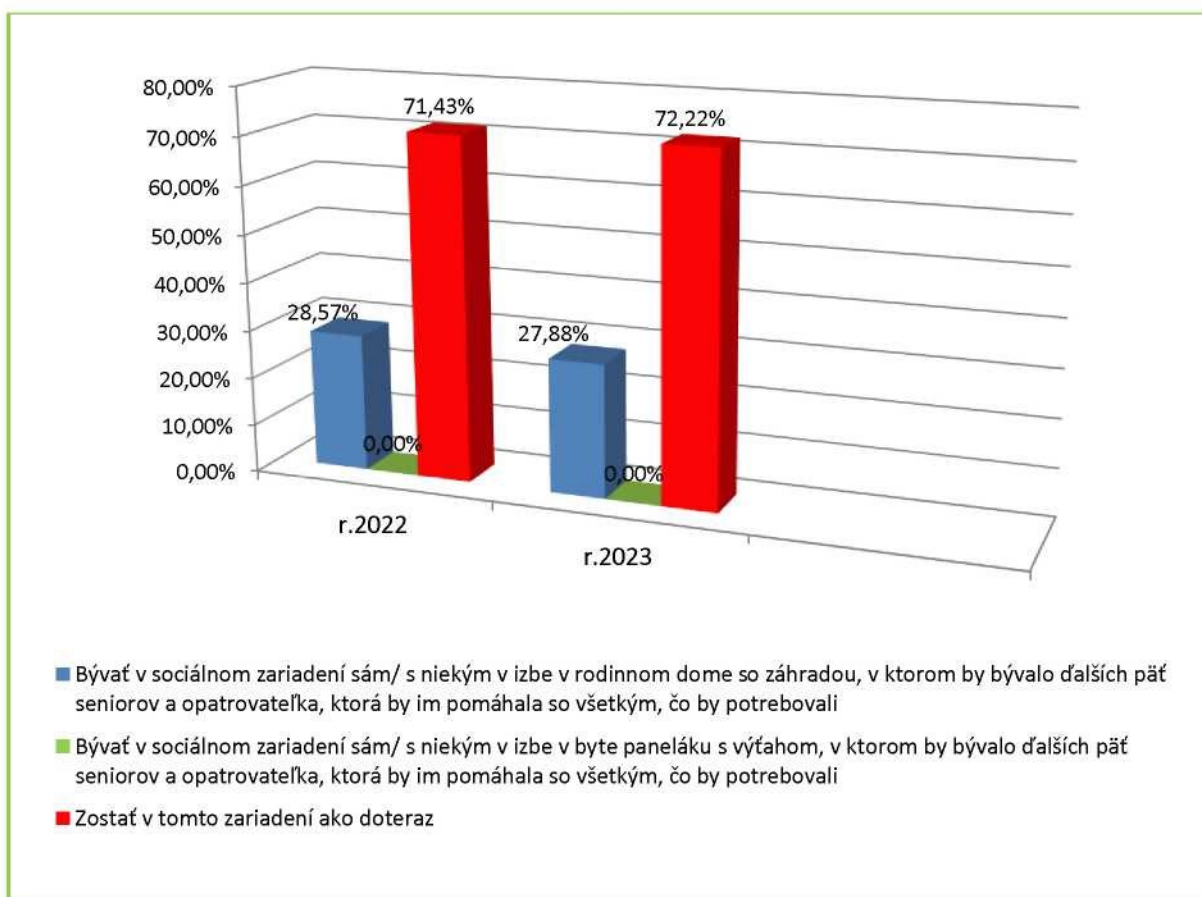
Do tohtoročného prieskumu spokojnosti bola zaradená aj otázka **v rámci aktivizácie zapájame obyvateľov zariadenia s potrebou nižšej miery podpory zo strany personálu do pomocných prác v zariadení ako napr. výpomoc v záhrade, v jedálni, nosenie čaju na oddelenia, drobné upratovanie a podobne.**

**Zhoda** s plánovanými cieľmi zariadenia. Nameraná miera spokojnosti pri najpozitívnejšom (Som veľmi spokojný/á) možnom hodnotení je v rozmedzí: 90 - 100%.

Je teda potrebné zotrvať v nastolenom tempe trvalého zlepšovania, udržať priemernú mieru spokojnosti respondentov minimálne na úrovni plánovanej zhody t.j. 90%.

**15. Ak by Váš príbuzný mal v dohľadnom čase (o 2 – 3 roky) možnosť vybrať si v akom sociálnom zariadení mu budú poskytované sociálne služby, čo by ste mu odporučili?**  
(zakrúžkujte prosím jednu z odpovedí a vyškrtnite v nej nehodiace sa)

Odpovedalo: 18		
a.	Bývať v sociálnom zariadení sám/ s niekým v izbe v rodinnom dome so záhradou, v ktorom by bývalo ďalších päť seniorov a opatrovatelka, ktorá by im pomáhala so všetkým, čo by potrebovali	5
b.	Bývať v sociálnom zariadení sám/ s niekým v izbe v byte paneláku s výťahom, v ktorom by bývalo ďalších päť seniorov a opatrovatelka, ktorá by im pomáhala so všetkým, čo by potrebovali	0
c.	Zostať v tomto zariadení ako doteraz	13



Graf 15 Trend vývoja spokojnosti, medziročné porovnanie

Do tohtoročného prieskumu spokojnosti bola zaradená otázka, ak by Váš príbuzný mal možnosť vybrať si v akom sociálnom zariadení mu budú poskytované sociálne služby, čo by ste mu odporučili. Mali možnosť zakrúžkovať z 3 možností.

Na základe odpovedí **72,22%** respondentov preferujú zostať v zariadení ako doteraz a **27,88%** respondentov bývať v sociálnom zariadení sám/ s niekým v izbe v rodinnom dome so záhradou, v ktorom by bývalo ďalších päť seniorov a opatrovatelka, ktorá by im pomáhala so všetkým, čo by potrebovali.

<b>Dôvod menej spokojnosti a nespokojnosti na zlepšenie kvality poskytovaných služieb zo strany rodinných príslušníkov</b> (pripomienky respondentov prieskumu sú zapísané v takom znení, ako ich respondenti napísali))		
<b>Por. č.</b>	<b>Znenie otázky</b>	<b>Dôvod</b>
1.	Ako ste spokojná/ý s prostredím zariadenia, v ktorom sú poskytované sociálne služby Vášmu príbuznému/ známemu?	-
2.	Ako ste spokojná/ý s ubytovaním Vášho príbuzného/ známeho (vybavenie izieb nábytkom)?	-
3.	Ako ste spokojná/ý s kvalitou stravy v našom zariadení (kvalita a množstvo jedla, kultúra stravovania)?	- množstvo jedla je dostačujúce, rovnako i rôznorodosť, avšak horšie je s kvalitou - 80% je nedochutené soľou, sladidlom alebo kyslejšou pochutinou - veľa sladkých jedál a polievky a omáčky sú veľmi kyslé
4.	Ako ste spokojná/ý s kvalitou práce opatrovateľského personálu v zariadení ?	- najmä po príchode nových opatrovateľiek, ktorých je málo, alebo nie sú k tomu povolaniu prispôsobené duševne alebo fyzicky - slabšia spätná väzba medzi zamestnancami nie vždy sú uskutočnené základné požiadavky príbuzných
5.	Ako ste spokojná/ý s kvalitou realizovaných terapeutických a voľnočasových aktivít v zariadení (pestrosť, počet, čas)?	- voľnočasové aktivity sú iba pre zdravých seniorov, nie pre tých čo majú nejaký problém s pohybovým aparátom
6.	Ako ste spokojná/spokojný s kvalitou poskytovania ošetrovateľskej starostlivosti (starostlivosť zdravotných sestier) v zariadení?	- ako je v bode 4 (najmä po príchode nových opatrovateľiek, ktorých je málo, alebo nie sú k tomu povolaniu prispôsobené duševne alebo fyzicky)
7.	Ako ste spokojná/ý s kvalitou upratovania izieb a spoločných priestorov?	- v sobotu a nedeľu sa menej upratuje - na chodbe cítiť zápach z toaliet, no ale sú tu starí ľudia, takže vieme, že nie všetci udržujú čisto - pri umývaní podlahy v izbe neodťahujú nočné stolíky pod ktorými je dlhodobo prischnutý čaj
8.	Ako ste spokojná/ý s kvalitou prania a žehlenia osobnej a posteľnej bielizne?	-
9.	Ako hodnotíte celkovú kvalitu poskytovaných sociálnych služieb (poskytované služby, prístup a správanie všetkých zamestnancov voči Vášmu príbuznému/známemu)?	-
10.	Ako ste spokojná/ý s informovanosťou o pobyte Vášho príbuzného v zariadení?	-
11.	Ako získavate podstatné informácie o svojom príbuznom počas jeho pobytu v zariadení?	-
12.	Ako ste spokojná/ý s rešpektovaním ľudských práv Vášho príbuzného zo strany zamestnancov zariadenia, napr. rešpektovanie práva na súkromie, ďalej práva na informácie, právo rešpektovať rozhodnutie, právo sťažovať sa a podobne.	-
13.	V rámci aktivizácie obyvateľov ich personál motivuje k udržaniu maximálnej samostatnosti a to zapájaním do starostlivosti o seba samých v	- zvýšiť dohľad pri dodržiavaní rannej hygieny

	oblasti hygieny, stravovania, upratovania. To znamená, že personál poskytuje u každého obyvateľa individualizovanú mieru podpory pri úkonoch sebaobsluhy. Cieľom nášho prístupu je udržanie maximálnej miery samostatnosti a aktivizácia obyvateľa. Čo na to hovoríte?	
14.	V rámci aktivizácie zapájame obyvateľov zariadenia s potrebou nižšej miery podpory zo strany personálu do pomocných prác v zariadení ako napr. výpomoc v záhrade, v jedálni, nosenie čaju na oddelenia, drobné upratovanie a podobne. Čo na to hovoríte?	-
15.	Ak by Váš príbuzný mal v dohľadnom čase (o 2 – 3 roky) možnosť vybrať si v akom sociálnom zariadení mu budú poskytované sociálne služby, čo by ste mu odporučili?	-

Tabuľka 2 Dôvod menej spokojnosti a nespokojnosti na zlepšenie kvality poskytovaných služieb zo strany rodinných príslušníkov

<b>Dôvod spokojnosti na zlepšenie kvality poskytovaných služieb zo strany rodinných príslušníkov</b> (pripomienky respondentov prieskumu sú zapísané v takom znení, ako ich respondenti napísali)		
Por. č.	Znenie otázky	Dôvod
1.	Ako ste spokojná/ý s prostredím zariadenia, v ktorom sú poskytované sociálne služby Vášmu príbuznému/ známemu?	- klobúk dole všetkým zamestnancom, ak by financie dovolili zamestnať viac osôb na oddelení, aby zamestnanci šli s chuťou do práce a mali čas aj 10 min. pokečkať s babkami - krásne upravené, bohaté na zeleň, stromy, okrasné kvety
2.	Ako ste spokojná/ý s ubytovaním Vášho príbuzného/ známeho (vybavenie izieb nábytkom)?	- veľmi pekné, moderné, pohodlné, praktické
3.	Ako ste spokojná/ý s kvalitou stravy v našom zariadení (kvalita a množstvo jedla, kultúra stravovania)?	- strava je stále pestrá a veľmi bohatá, až veľa.
4.	Ako ste spokojná/ý s kvalitou práce opatrovateľského personálu v zariadení?	- len by som chcela viac času na jednotlivú izbu, všetka hygiena sa musí stihnúť v krátkom čase a nespraví sa precízne, inak súper - dôchodcovia sú stále veľmi čisti a upravení. Niektorí sú vkusne ostrihaní.
5.	Ako ste spokojná/ý s kvalitou realizovaných terapeutických a voľnočasových aktivít v zariadení (pestrosť, počet, čas)?	- aktivity sú super - veľmi zmysluplné a primerané veku dôchodcov
6.	Ako ste spokojná/spokojný s kvalitou poskytovania ošetrovateľskej starostlivosti (starostlivosť zdravotných sestier) v zariadení?	- veľmi zodpovedné, pohotové
7.	Ako ste spokojná/ý s kvalitou upratovania izieb a spoločných priestorov?	- izby sú čisté a voňavé
8.	Ako ste spokojná/ý s kvalitou prania a žehlenia osobnej a postelnej bielizne?	- veľmi stále čisté, vyžehlené
9.	Ako hodnotíte celkovú kvalitu poskytovaných sociálnych služieb (poskytované služby, prístup	- všetci zamestnanci no väčšina je trpezlivá, to je dôležité! Sú ochotní vždy vyjsť v ústrety

	a správanie všetkých zamestnancov voči Vášmu príbuznému/známemu)?	- správanie je veľmi láskavé, vládne, plné ochoty a porozumenia s krásnym prístupom k starým ľuďom
10.	Ako ste spokojná/ý s informovanosťou o pobyte Vášho príbuzného v zariadení?	-
11.	Ako získavate podstatné informácie o svojom príbuznom počas jeho pobytu v zariadení?	-
12.	Ako ste spokojná/ý s rešpektovaním ľudských práv Vášho príbuzného zo strany zamestnancov zariadenia, napr. rešpektovanie práva na súkromie, ďalej práva na informácie, právo rešpektovať rozhodnutie, právo sťažovať sa a podobne.	-
13.	V rámci aktivizácie obyvateľov ich personál motivuje k udržaniu maximálnej samostatnosti a to zapájaním do starostlivosti o seba samých v oblasti hygieny, stravovania, upratovania. To znamená, že personál poskytuje u každého obyvateľa individualizovanú mieru podpory pri úkonoch sebaobsluhy. Cieľom nášho prístupu je udržanie maximálnej miery samostatnosti a aktivizácia obyvateľa. Čo na to hovoríte?	- robíte veľmi dobre - niekedy by mohli dohliadnuť na sebaobsluhu u ľudí, ktorí veľmi zabúdajú
14.	V rámci aktivizácie zapájame obyvateľov zariadenia s potrebou nižšej miery podpory zo strany personálu do pomocných prác v zariadení ako napr. výpomoc v záhrade, v jedálni, nosenie čaju na oddelenia, drobné upratovanie a podobne. Čo na to hovoríte?	- dobrý nápad, aspoň sa môžu realizovať a kus pomôžu - je ťažké niektorých zapájať, najmä tých ktorí zabúdajú
15.	Ak by Váš príbuzný mal v dohľadnom čase (o 2 – 3 roky) možnosť vybrať si v akom sociálnom zariadení mu budú poskytované sociálne služby, čo by ste mu odporučili?	-

Tabuľka 3 Dôvod spokojnosti na zlepšenie kvality poskytovaných služieb zo strany rodinných príslušníkov

<b>Návrhy a pripomienky na zlepšenie kvality poskytovaných služieb zo strany rodinných príslušníkov a pochvaly</b>		
(pripomienky respondentov prieskumu sú zapísané v takom znení, ako ich respondenti napísali)		
Por. č.	Návrhy a pripomienky	Pochvaly
1.	- nemám žiadne	- ďakujeme všetkým
2.	- všetko je fajn, len keby mesačná cena bola nižšia a dovolil si každý šťastné zariadenie, lebo veľa eur neostane na lieky, kozmetiku...	- spokojnosť ďakujeme. Nech vám Boh žehná.
3.	- prijať viac opatrovateliek, lepšie ich odmeňovať	- ďakujem všetkým za ochotu a starostlivosť
4.		- zatiaľ si ako rodina chválime naozaj všetko okrem prístupu novoprijatých (nie všetkých) opatrovateliek k seniorom
5.		- páči sa mi milý prístup personálu, na otázky odpovedajú vecne, vedia pomôcť aj s liekmi pre tetu. Ďakujem
6.		- zariadenie je pekné čisté, strava dobrá, plus veľa aktivít sa organizuje. Zamestnankyne sú milé

		a vyjdú v ústrety. Len cena za zariadenie sa zvyšuje veľa a dôchodky sú malé.
7.		- ústretovosť, informovanosť, úsmevy opatrovateliek
8.		- pochvalu vyjadrujem pani riaditeľke a celému personálu ZPS a ZOS.
9.		- som veľmi spokojná aj so starostlivosťou

Tabuľka 4 Návrhy a pripomienky na zlepšenie kvality poskytovaných služieb zo strany PSS a ich pochvaly

Porovnanie skutočne nameraných výsledkov s plánovanou priemernou zhodou			
	Namerané	Plánované	Priemerná zhoda
ZHODA	10	min. 80%	<b>76,92%</b>
NEDOSTATOK	1	0	
ODCHÝLKA	1	0	
NEZHODA	1	0	
Celkový počet sledovaných ukazovateľov kvality:			13
<b>V roku 2022 bola priemerná zhoda: 69,23</b> <b>Nameraný medziročný nárast je o 7,69% oproti roku 2022.</b>			
Návrhy a pripomienky na zlepšenie kvality poskytovaných služieb (kritické)			3
Vyjadrené pochvaly			9
Počet kontrolných bodov, v ktorých bol zaznamenaný medziročný nárast spokojnosti:			6
Otázka 3 - Ako ste spokojný/á s kvalitou stravy v našom zariadení (kvalita a množstvo jedál, kultúra stravovania)? <b>+ 16,41%</b> Otázka 5 - Ako ste spokojný/á s kvalitou realizovaných terapeutických a voľnočasových aktivít v zariadení (pestrosť, počet, čas)? <b>+10,44%</b> Otázka 6 - Ako ste spokojný/á s kvalitou poskytovania ošetrovateľskej starostlivosti (starostlivosť zdravotných sestier) v zariadení? <b>+ 3,26%</b> Otázka 8 - Ako ste spokojný/á kvalitou prania a žehlenia osobnej a posteľnej bielizne? <b>+ 3,45%</b>  Otázka 10 - Ako ste spokojný/á s informovanosťou o pobyte Vášho príbuzného v zariadení? <b>+3,45%</b> Otázka 12 - Ako ste spokojný/á celkovo hodnotíte kvalitu poskytovaných sociálnych služieb (poskytovanie služieb, prístup a správanie všetkých zamestnancov voči Vám)? <b>+ 4,17%</b>			
Počet kontrolných bodov, v ktorých bol zaznamenaný medziročný pokles spokojnosti:			6
Otázka 1 - Ako ste spokojná/ý s prostredím zariadenia, v ktorom sú poskytované sociálne služby Vášmu príbuznému/známemu? <b>- 0,97%</b> Otázka 2 - Ako ste spokojná/ý s ubytovaním Vášho príbuzného/ známeho (vybavenie izieb nábytkom)? <b>- 1,19%</b> Otázka 4 - Ako ste spokojný/á s kvalitou práce opatrovateľského personálu v zariadení? <b>- 7,72%</b> Otázka 7 - Ako ste spokojný/á kvalitou upratovania izieb a spoločných priestorov? <b>-15,79%</b> Otázka 9 - Ako hodnotíte celkovú kvalitu poskytovaných sociálnych služieb (poskytované služby, prístup a správanie všetkých zamestnancov voči Vášmu príbuznému/známemu)? <b>- 1,93%</b> Otázka 13 V rámci aktivizácie obyvateľov ich personál motivuje k udržaniu maximálnej samostatnosti a to zapájaním do starostlivosti o seba samých v oblasti hygieny, stravovania, upratovania. To znamená, že personál poskytuje u každého obyvateľa individualizovanú mieru podpory pri úkonoch sebaobsluhy. Cieľom nášho prístupu je udržanie maximálnej miery samostatnosti a aktivizácia obyvateľa. Čo na to hovoríte? <b>- 0,91%</b>			

Tabuľka 5 Porovnávací tabuľka

Vedenie zariadenia, na základe nameraných výsledkov a ich analýzy, prijme opatrenia, ktoré povedú k zvýšeniu kvality služieb, k spokojnosti rodinných príslušníkov PSS. Cieľom takýchto opatrení má byť trvalé zvyšovanie kvality služieb a rastúca spokojnosť respondentov. Kritickou hranicou je aby priemerná zhoda dominovala aspoň v 80% vybraných, sledovaných ukazovateľov kvality služieb.

V Kežmarku 21.11.2023

Spracoval: Ing. Simona Vosovičová  
Manažér kvality

Schválil : Mgr. Peter Vilček  
Riaditeľ ZPS a ZOS

	<p align="center"><b>Zariadenie pre seniorov a Zariadenie opatrovateľskej služby</b>  Vyšný mlyn 13, 060 01 Kežmarok, IČO: 00691852, DIČ: 2020703223  Tel: 052/452 35 44, www.zpskk.sk</p>
---	--

### Prieskum spokojnosti prijímateľov podpornej sociálnej služby jedáleň

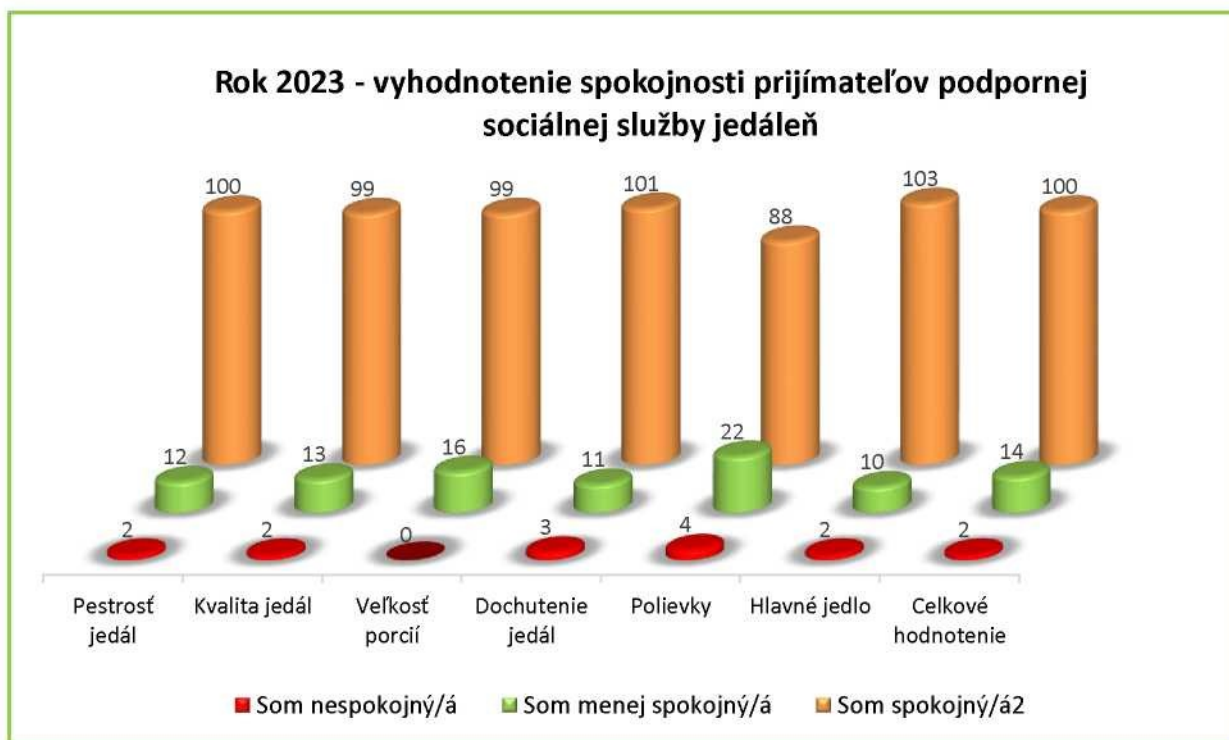
- Zber dát prebiehal v období od 01.08.2023 do 31.08.2023.
- Prieskumu bol zameraný na **185** prijímateľov podpornej sociálnej služby jedáleň (ambulantná aj terénna forma).
- Prieskumu sa nezúčastnili: prijímatelia podpornej sociálnej služby jedáleň, ktorí v danom období mali odhlásené obedy (8), boli na liečení (1), so stratou schopnosti úsudku (1) a v celovom počte **10** prijímateľov podpornej sociálnej služby jedáleň.
- Respondentom bolo odovzdaných **175 dotazníkov spokojnosti**.
- Vrátených bolo **119** dotazníkov spokojnosti, čo predstavuje **68% návratnosť**.
- Štyria respondenti odovzdali dotazníky spokojnosti s neuvedenými odpoveďami ohľadom spokojnosti/nespokojnosti, ale zároveň dvaja z nich uviedli v rámci dotazníku poznámky.
- Nie všetci respondenti vyplnili všetky otázky, prípadne ich vyplnené dotazníky obsahovali len pripomienky bez hodnotenia. Z tohto dôvodu je celkový sumár odpovedí v niektorých otázkach menší ako 119.
- V tabuľke č.1 je zobrazené spôsob hodnotenia výsledkov.

Pre účel analýzy vývoja spokojnosti boli zariadením stanovené nasledovné kritériá, dimenzie prípustnosti, ktoré sú platné pre jednotlivé kontrolné body		Opatrenia
<b>Zhoda:</b>	Nameraná miera spokojnosti pri najpozitívnejšom (Som veľmi spokojný/á) možnom hodnotení je v rozmedzí <b>90 - 100%</b> .	Nie je potrebné prijať žiadne opatrenie.
<b>Nedostatok</b>	Nameraná miera spokojnosti pri najpozitívnejšom (Som veľmi spokojný/á) možnom hodnotení je v rozmedzí: <b>85 - 90%</b> .	Prijať <b>preventívne opatrenia</b> , zaviesť inovácie v postupoch a procesoch, ktoré povedú k zlepšeniu kvality služieb, zvýšeniu spokojnosti zainteresovaných strán. Vykonať preškolenie zamestnancov v oblasti dodržiavania platných postupov uvedených v internej dokumentácii
<b>Odchýlka</b>	Nameraná miera spokojnosti pri najpozitívnejšom (Som veľmi spokojný/á) možnom hodnotení je v rozmedzí: <b>80 - 85%</b> .	Prijať <b>preventívne opatrenia</b> , zaviesť inovácie v postupoch a procesoch, ktoré povedú k zlepšeniu kvality služieb, zvýšeniu spokojnosti zainteresovaných strán. Vykonať preškolenie zamestnancov v oblasti dodržiavania platných postupov uvedených v internej dokumentácii
<b>Nezhoda</b>	Nameraná miera spokojnosti pri najpozitívnejšom (Som veľmi spokojný/á) možnom hodnotení je menej ako: <b>80%</b>	Vykonať dôkladnú kontrolu postupov v procesoch. Na základe výsledkov kontrol prijať <b>nápravné opatrenia</b> , ktoré povedú k odstráneniu nezahody. Zdroje nespokojnosti respondentov sú zväčša uvedené v kritických komentároch.

Tabuľka 1 Hodnotenie výsledkov

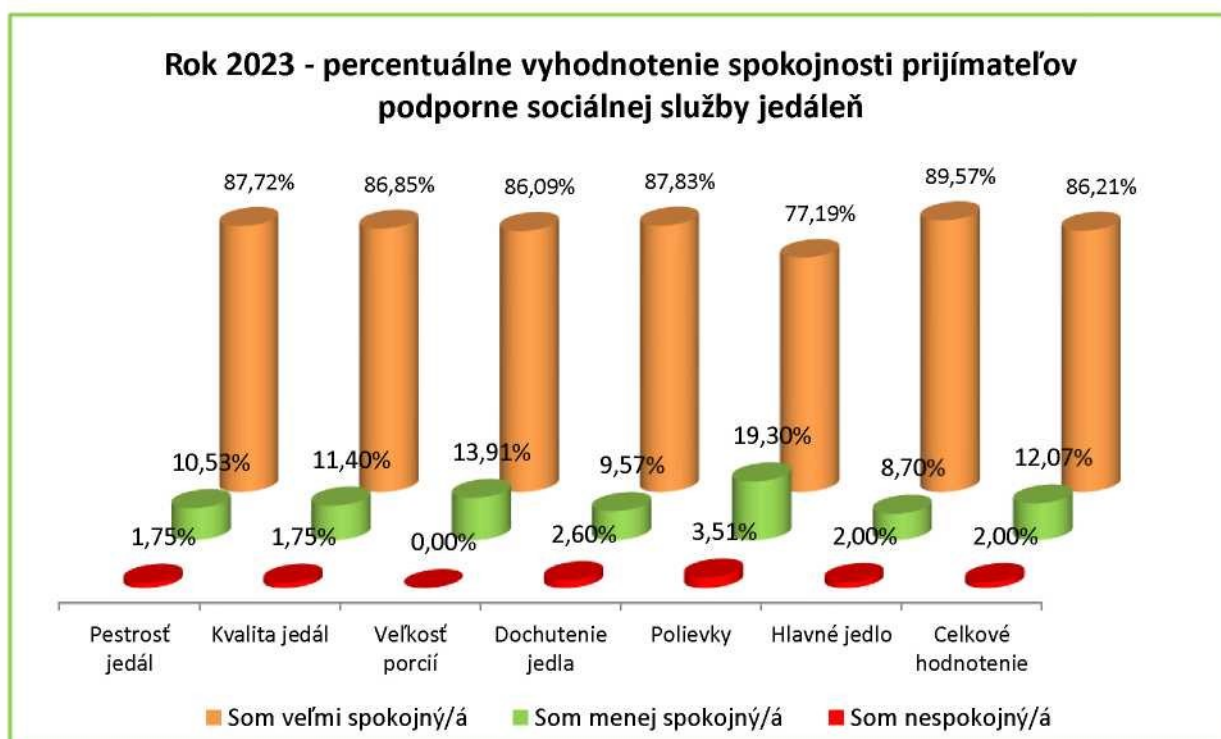


V nasledujúcom grafe č. 1 je zobrazené vyhodnotenie spokojnosti prijímateľov podpornej sociálnej služby jedáleň za rok 2023. Graf č. 1 uvádzajú skutočné počty odpovedí prijímateľov podpornej sociálnej služby jedaleň v jednotlivých kontrolných bodoch.



Graf 1 Spokojnosť prijímateľov podpornej sociálnej služby jedáleň za rok 2023

V grafe č. 2 je zobrazené vyhodnotenie spokojnosti prijímateľov podpornej sociálnej služby jedáleň za rok 2023 percentuálne.



Graf 3 Percentuálne zobrazenie spokojnosť prijímateľov podpornej sociálnej služby jedáleň za rok 2023

**Zhodu** s plánovanými cieľmi zariadenia hodnotenie nad 90% nevykazuje v roku 2023 ani jeden z kontrolných bodov. V roku 2023 vykazuje 6 kontrolných bodov nedostatok v rozmedzí od 85-90%.

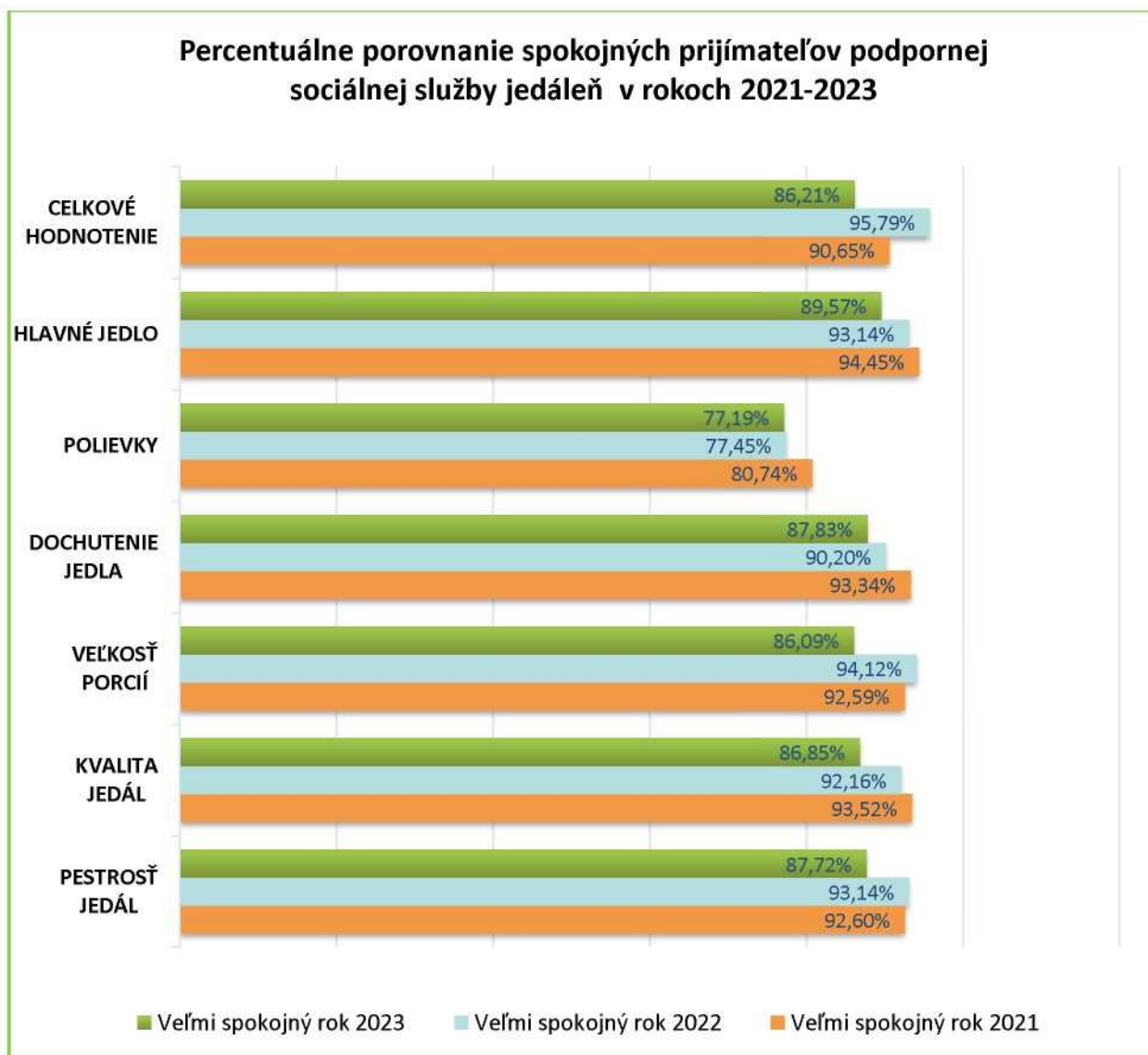
**Nezhodu** od stanovených cieľov vykazuje kontrolný bod, ktorý monitoruje spokojnosť prijímateľov sociálnej služby jedáleň s podávanými polievkami, kde je miera spokojnosti na úrovni **77,19%**.

Priemerná miera spokojnosti pri najpozitívnejšom (Som spokojný/á) možnom hodnotení je **85,92 %** čo predstavuje oproti roku 2022 pokles priemernej spokojnosti o **4,94%**.

Priemerný podiel menej spokojný/á je **12,21 %** čo predstavuje oproti roku 2022 nárast menej spokojných o **4,19%**.

Priemerný podiel nespokojný/á je **1,94 %** čo predstavuje oproti roku 2022 nárast nespokojnosti o **0,82%**.

Nasledujúci graf. č. 3 a tabuľka č. 2 vyjadrujú percentuálne porovnanie spokojnosti prijímateľov sociálnej služby jedáleň v období od roku **2021 až do roku 2023**.



Graf 4 Percentuálne porovnanie spokojnosti prijímateľov podpornej sociálnej služby jedáleň v období 2021 - 2023

Percentuálne porovnanie spokojných prijímateľov podpornej sociálnej služby jedáleň v rokoch 2021-2023								
Rok		Pestrosť jedál	Kvalita jedál	Veľkosť porcií	Dochutenie jedla	Polievky	Hlavné jedlo	Celkové hodnotenie
2023	Som spokojný/á	87,72%	86,85%	86,09%	87,83%	77,19%	89,57%	86,21%
2022	Som spokojný/á	93,14%	92,16%	94,12%	90,20%	77,45%	93,14%	95,79%
2021	Som spokojný/á	92,60%	93,52%	92,59%	93,33%	80,74%	94,44%	90,65%

Tabuľka 2 Porovnanie spokojnosti prijímateľov sociálnej služby za roky 2023 až 2021

- V roku 2021 bol prieskum spokojnosti v období od **01.06.2021** do **26.08.2021**, pričom bolo odovzdaných **130** dotazníkov a z toho bolo vrátených **110** dotazníkov, čo predstavovalo **84,61%** návratnosti.
- V roku 2022 bol prieskum spokojnosti v období od **14.07.2021** do **31.07.2021**, pričom bolo odovzdaných **145** dotazníkov a z toho bolo vrátených **105** dotazníkov, čo predstavovalo **72,41%** návratnosti.
- V roku 2023 bolo odovzdaných **175** dotazníkov a z toho bolo **119** dotazníkov vrátených čo predstavuje **68 %** návratnosť.

Spokojnosť prijímateľov podporenej sociálnej služby jedáleň v rok 2023 je oproti rokom 2022 a 2021 v kontrolovaných kategóriách nižšia.

V prvom polroku 2023 prešlo ZPS a ZOS k šetreniu z dôvodu zvýšenia cien energií a potravín. Z daného dôvodu zariadenie poskytovalo viac múčnych jedál, menej šalátov, aby sa zmestilo do úhrady za poskytovanú podpornú službu jedáleň.

Mesto Kežmarok v spolupráci so zariadením v druhej polovici 2023 vo Všeobecnom záväznom nariadení č. 6/2023 pristúpilo k zvýšeniu úhrady za poskytovanú podpornú sociálnu službu jedáleň, ktorá zabezpečí väčšiu pestrosť a kvalitu jedál. S pripomienok od respondentov má dané opatrenie žiaľ dopad na to, že niektorí respondenti sú nespokojní s cenou za poskytovanú podpornú sociálnu službu jedáleň.

Vedenie zariadenia na základe nameraných výsledkov a ich analýzy prijme opatrenia, ktoré povedú k zvýšeniu kvality jedál s prihliadnutím na pripomienky a požiadavky prijímateľov podporenej sociálnej služby jedáleň. Cieľom takýchto opatrení má byť trvalé zvyšovanie kvality služieb a rastúca spokojnosť respondentov.

V Kežmarku 10.10.2023

Spracoval: Ing. Simona Vosovičová  
Manažér kvality

Schválil : Mgr. Dana Bukovinová  
Riaditeľka ZPS a ZOS