Domov a Centrum aktivity, příspěvková organizace, Liberecká 451, 463 42 Hodkovice nad Mohelkou

**Vyhodnocení dotazníků spokojenosti uživatelů služby CHB 2022**

Odevzdaných dotazníků je 10. Ne všichni uživatelé odpověděli na všechny otázky v plném rozsahu – počet odpovědí tedy nelze sčítat. Hodnocení se vztahuje k uplynulému roku 2022.

Uživatelům byl při vyplňování dotazníků nápomocen jejich klíčový pracovník, který pomohl vysvětlit případné nejasnosti.

1. **Co se stalo nového za poslední rok, kdy tady bydlím?**

**Pro někoho se nezměnilo nic, několik uživatelů má radost z nákupu nových věcí do domácnosti. Ti uživatelé, kteří bydlí v jedné budově uvádí, že se jim odstěhoval spolubydlící, jeden z nich by si přál nového. Tři uživatelé zmiňují zaměstnání – někdo začal sám do práce dojíždět, jiný kvůli zranění pracovat nemohl.**

Skoro nic. Jezdím autobusem do práce a z práce. Koupili jsme si vybavení do kuchyně. Byla jsem s partnerem v lázních – moc se nám tam líbí, jezdíme pravidelně. Měl jsem svátek, nechodím do práce a jsem doma. Máme nové matrace. Mám novou skříň na auta, věšák na věci, novou postel s matrací. Měl jsem zlomenou ruku a nemohl chodit do práce. Odstěhoval se Pavel Ráliš, který bydlel pode mnou. Odstěhoval se Pavel Ráliš. Nic se tady nestalo nového.

1. **Co dělám ve volném čase? Co bych chtěl/a dělat?**

**Uživatelé CHB tráví volný čas dle svého uvážení a každý po svém. Mají možnost využít pestré nabídky akcí v místě bydliště (hodkovické slavnosti, koncerty na místním koupališti, promítání filmů a ochotnické představení v kině, využívání služeb v místní knihovně, kde probíhají i různé besedy, memoriál p. Linky, rallye Bohemia, akce pořádané Spolkem rodáků, v Liberci – ZOO, botanická zahrada, plavecký bazén, akce na náměstí, výstavy na nádraží, parní jízdy lokomotivou).**

Koukám na televizi, jezdím do kostela, navštěvuji drážní akce, luštím křížovky a chodím ven na procházky, cvičím, chodím do bazénu nebo do ZOO, nakupuji, vařím, navštěvuji kulturní akce ve městě, poslouchám rádio, chodím na brigády, chodím na návštěvu ke známým; když je ošklivo, jsem doma, hraji na kytaru, často uklízím, jezdím na výlety, čtu si, poslouchám muziku a zpívám si, sleduji sportovní pořady a soutěže, takhle mi to vyhovuje, dělám si, co chci.

1. **Dozvíte se jaké a kdy se plánují akce a co je nového? Jak se to dozvíte?**

**Všichni uživatelé uvedli, že jsou o všem informováni svým klíčovým pracovníkem (dále KP) nebo jiným pracovníkem z CHB.**

Dozvím se to od KP; od pracovníka, který se o mě stará; na akce pořádané zařízením nechodím, i když jsem informován; o akcích ve městě se dozvím z vývěsky, dozvím se to od svého KP nebo ostatních, co tu pracují; hodně věcí mi řekne i spolubydlící; ano, dozvím – říká mi to při našich schůzkách KP nebo mi zavolá.

1. **Na jakých jsem byl/a v minulém roce akcích se zařízením/v zařízení? Jaké akce by se mi líbily?**

**Uživatelé jsou pravidelně informováni o různých akcích pořádaných v zařízení nebo zařízením a mají možnost se přidat – ne každý se ale těchto hromadných akcí chce účastnit. Uživatelé si z loňského roku vybavili tyto akce:**

Byl jsem na letišti a letěl letadlem – už podruhé; byl jsem na hřišti, kde se cvičili psi a mohli jsme si je i pohladit, užil jsem si dětský den; byla jsem na statku Klínec, kde jsme i fotili; na výletě ve Zvoleněvsi na pejskách – chtěl bych tam jet ještě; loni jsem byla na akci se psy – mohli jsme si tam zkusit střílet z paintballové pistole; nebyl jsem na žádné akci, na tyto akce nejezdím.

**Uživatelé by měli zájem:**

Rád bych jel někam sportovat, líbil by se mi výlet na Ještěd nebo na zámek, chtěl bych výlet do Světlé pod Ještědem, rád bych se kouknul do Prahy.

1. **Co mi chutná k jídlu, co mi nechutná, co bych chtěl/a uvařit?**

**Uživatelé jsou s jídlem poskytovaným zařízením (obědy z DOZP – CHB Hodkovice, obědy z menzy TUL - CHB Liberec) spokojeni.**

**Nejvíce jim chutná:** maso, bramborový salát, grilované kuře, špagety, vývary, guláš, rizoto, bramborová kaše, pizza; chutná mi všechno, jídlo mi zde chutná – vaří dobře

**Nechutná jim:** rýžový nákyp, žemlovka, buchtičky s krémem, krupicová kaše, hrachová kaše, čočka, houby; nerad jím tučné

**Mají chuť na:** játra na cibulce s rýží, květákové placičky, cmundu (bramborák se směsí), šišky s mákem, lívance, palačinky, vdolky, smažený hermelín s hranolky a tatarkou, zapečené brambory

1. **Jak jsem spokojen se svým bydlením? Chtěl bych něco změnit?**

**Naprostá většina uživatelů CHB uvádí, že je se svým bydlením spokojená a není nic, co by chtěli změnit. Jedna uživatelka si stěžuje na plíseň v pokoji, ale v blízké době u ní dojde k přestěhování do nového bytu. Jeden klient by si přál spolubydlícího (pozn. k němu se nastěhuje klientka, která si stěžovala na plíseň).**

Moje bydlení se mi moc líbí, jsem spokojený. Chtěl bych spolubydlícího, jinak se mi bydlí dobře. Líbil by se mi sprchový kout místo vany. Nejsem spokojená, nelíbí se mi plíseň, chtěla bych se přestěhovat. Jsem spokojený moc, loni mi koupili novou skříň a postel. Můj pokoj se mi líbí tak, jak je. Jsem spokojený, nechal bych to. Jsem spokojený, měnit nic nechci. Jsem spokojená moc, nic bych neměnila, všechno mi tu vyhovuje tak, jak to je. Moc spokojen, změny nechci. Nádherně, nic neměnit.

1. **Kdo Vám pomůže, když něco chcete nebo potřebujete vědět?**

**Všichni uživatelé shodně uvádí, že jim pomůže jejich klíčový pracovník nebo jiný pracovník CHB. Jeden uživatel uvedl, že mu pomůže opatrovník a jeden, že si pomůže sám nebo mu pomoc poskytne jeho partnerka se kterou sdílí byt. Na klíčového pracovníka se mohou obrátit osobně nebo mu v případě potřeby zavolat.**

1. **Jak se cítím s pracovníky? Jak jsem s nimi spokojen/a?**

**Všichni uživatelé CHB uvedli, že se se svými klíčovými pracovníky i ostatními PSS v přímé péči cítí dobře, jsou s nimi spokojeni a nemají výhrady.**

Jsem spokojen velmi. Dobře, jsem spokojený, jsou na mě hodní. Pomůžou mi se vším, co potřebuji. Cítím se dobře, jsem spokojená. Jsem rád, jsem spokojený. Jsem s nimi spokojen moc, nevyměnil bych je. Se všemi jsem spokojený, cítím se dobře.

1. **Jak jsem spokojen s tím, jak se o mně starají lékaři a zdravotní sestry?**

**Uživatelé CHB jsou s poskytovanou zdravotní péčí spokojeni. Jednodušší věci si dokáží zařídit sami (např. odběry v místě bydliště), k vyšetření u specialisty nebo v Liberci využívají doprovod PSS.**

Jsem spokojen. Jsem ráda, že mi pomůžou, když potřebuji a vše je rychlé. Mám dobré zkušenosti, jsou na mě milí. Jsem, neměl jsem žádný problém. Jsem spokojená. Jsem, jsou hodní a pomůžou mi. Moc často k doktorům nechodím, protože jsem zdravý. Jsem spokojený – s terénní službou je dobrá komunikace, voláme si.

1. **Znáte svého opatrovníka? Zařídí všechno, co potřebujete?**

**Všichni uživatelé CHB znají svého opatrovníka a nemají k němu žádné výhrady.**

Ano – je to paní Bolardová, zařídí vše, teď například dovolenou v lázních. Ano, znám, je hodná, pomáhá mi. Ano, vše zařídí. Je to paní Bolardová, bydlí na náměstí, zařídí třeba když potřebuji peníze. Opatrovnici znám, jsem spokojený. Ano, K. Procházková – vše zařídí.

1. **Znáte postup, jak a komu je možné si stěžovat – popište. Jste spokojen/a s řešením stížností, pokud jste stížnost podával/a?**

**Všichni uživatelé vědí, jak si mohou stěžovat – ústě, písemně i anonymně (do schránky v botárně CA), a to komukoli, kdo v zařízení pracuje.**

Ano, znám. Napíšu stížnost a dám ji do schránky v centru v botárně. Vím – pracovníkům, v botárně je na to schránka. Nestěžoval jsem si, nemám proč. Jdu za KP, napíšeme stížnost, dáme ji do schránky. Nikdy jsem si nestěžoval. Vím – řeknu to nějakému pracovníkovi. Můžu to i napsat – schránka je v CA. Různě – napíšu to nebo řeknu, nemám si na co stěžovat. Znám – písemně, ústně zaměstnancům nebo opatrovníkovi. Písemně, ústně – komu chci nebo můžu i zatelefonovat.

Zpracovala: Soňa Vernerová DiS

24. 3. 2023