Domov důchodců Humburky

Dotazník spokojenosti

pro rodinné příslušníky a blízké osoby klientů

pro rok 2026

Obsah:

Základní informace o realizovaném výzkumu……2
Vyhodnocení otázek 1-15……..3
Vyhodnocení výzkumných cílů……18
Závěrečné shrnutí……..19
Doporučení pro další praxi……...20

Termín sběru dat: od 2.4.2026 – 19.5.2026

Místo sběru dat: pracoviště Humburky (DDH) a pracoviště Kratonohy (DDK)

Forma sběru dat: písemná, anonymní

Způsob sběru dat: dotazník s převážně uzavřenými otázkami s možností uvedení vlastního doplňujícího komentáře, závěrečná otevřená otázka

Distribuce dotazníků: zajištěna ve společných návštěvních prostorách

Odevzdání dotazníků: vhozením do schránky na podněty, připomínky a stížnosti

Propagace dotazníkového šetření: letáky ve vstupních halách, webové stránky, Facebook organizace, osobní oslovení návštěvníků.

Návratnost: 17 dotazníků (16 x DDH, 1x DDK)

Hlavní výzkumný cíl: zjistit, jak jsou rodinní příslušníci a blízké osoby klientů spokojeni s kvalitou poskytovaných služeb Domova důchodců Humburky.
Dílčí výzkumný cíl č. 1: zjistit, zda dostatečně informujeme rodinné příslušníky a blízké klientů o poskytování paliativní péče v Domově důchodců Humburky.
Dílčí výzkumný cíl č. 2: zjistit, zda dostatečně informujeme rodinné příslušníky a blízké klientů o právu stěžovat si na kvalitu a způsob poskytovaných služeb.
Dílčí výzkumný cíl č. 3: zjistit, co vnímají rodinní příslušníci a blízcí klientů jako silnou stránku námi poskytovaných služeb a v čem se naopak můžeme zlepšit.

1. Jak jste spokojen/a s komunikací personálu směrem k Vaší osobě?

Hodnocení	Počet respondentů
1 – velmi spokojen/a	13
2 – spíše spokojen/a	3
3 – spíše nespokojen/a	1
4 – velmi nespokojen/a	0

Vyhodnocení

- Velmi spokojeno bylo přibližně **76,5 %** respondentů.
- Spokojenost (hodnocení 1 a 2) uvedlo celkem **94,1 %** respondentů.
- Nespokojenost vyjádřil pouze **1 respondent**.

Průměrné hodnocení: 1,29

(nižší hodnota znamená vyšší spokojenost)

Slovní interpretace

Výsledky ukazují velmi vysokou míru spokojenosti respondentů s komunikací personálu. Respondenti oceňují zejména vstřícné jednání a ochotu personálu. Pouze ojediněle se objevila mírná nespokojenost.

Doplňující komentáře respondentů

- „komunikace v pořádku“
- „vždy vyjdou vstříc“
- „ano, velmi spokojena“

2. Jak jste spokojen/a s přístupem personálu ke klientovi?

Hodnocení	Počet respondentů
1 – velmi spokojen/a	10
2 – spíše spokojen/a	6
3 – spíše nespokojen/a	0
4 – velmi nespokojen/a	0
Neodpovězeno	1

Vyhodnocení

- Velmi spokojeno bylo přibližně **58,8 %** respondentů.
- Spokojenost (hodnocení 1 a 2) uvedlo celkem **94,1 %** respondentů z celkového počtu respondentů.
- Žádný respondent neuvedl nespokojenost.
- Jeden respondent otázku nevyplnil s komentářem, že nedokáže situaci objektivně posoudit.

Průměrné hodnocení: 1,38

(nižší hodnota znamená vyšší spokojenost)

Slovní interpretace

Výsledky ukazují velmi pozitivní hodnocení přístupu personálu ke klientům. Respondenti oceňují zejména vstřícnost a celkově pozitivní přístup pracovníků. Nebyla zaznamenána žádná negativní hodnocení.

Doplňující komentáře respondentů

- „nedokážu objektivně posoudit“
- „babička si nemůže vynachválit, samá pozitiva“

3. Jak jste spokojen/a se zdravotní péčí, kterou klientům poskytují zdravotní sestry?

Hodnocení	Počet respondentů
1 – velmi spokojen/a	14
2 – spíše spokojen/a	0
3 – spíše nespokojen/a	1
4 – velmi nespokojen/a	1
Neodpovězeno	1

Vyhodnocení

- Velmi spokojeno bylo přibližně **82,4 %** respondentů.
- Spokojenost (hodnocení 1 a 2) uvedlo celkem **82,4 %** respondentů.
- Nespokojenost (hodnocení 3 a 4) uvedli celkem **11,8 %** respondentů.
- Jeden respondent otázku nevyplnil s komentářem, že nedokáže situaci objektivně posoudit.

Průměrné hodnocení: 1,25
(nižší hodnota znamená vyšší spokojenost)

Slovní interpretace

Výsledky ukazují převážně velmi pozitivní hodnocení zdravotní péče poskytované zdravotními sestrami. Většina respondentů vyjádřila vysokou míru spokojenosti. Objevily se však i jednotlivé případy nespokojenosti, které mohou souviset s individuální situací klienta a jeho spoluprací při léčbě.

Doplňující komentáře respondentů

- „nedokážu posoudit“
- „v našem případě je někdy spíše problém ze strany příbuzného (braní léků apod.)“

4. Jak jste spokojen/a s péčí, kterou klientům poskytují pracovnice sociálních služeb, tzv. „pečovatelky“?

Hodnocení	Počet respondentů
1 – velmi spokojen/a	11
2 – spíše spokojen/a	5
3 – spíše nespokojen/a	0
4 – velmi nespokojen/a	0
Neodpovězeno	1

Vyhodnocení

- Velmi spokojeno bylo přibližně **64,7 %** respondentů.
- Spokojenost (hodnocení 1 a 2) uvedlo celkem **94,1 %** respondentů z celkového počtu respondentů.
- Žádný respondent neuvedl nespokojenost.
- Jeden respondent otázku nevyplnil s komentářem, že nedokáže situaci objektivně posoudit.

Průměrné hodnocení: 1,31

(nižší hodnota znamená vyšší spokojenost)

Slovní interpretace

Výsledky ukazují velmi pozitivní hodnocení péče poskytované pracovnicemi sociálních služeb. Respondenti oceňují přístup pečovatelek a jejich snahu o podporu klientů v běžných denních činnostech. Nebyla zaznamenána žádná negativní hodnocení.

Doplňující komentáře respondentů

- „nedokážu objektivně posoudit“
- „našeho rodinného příslušníka se snažíme motivovat k aktivnímu přístupu k hygieně a oblékání (i přes ten věk)“

5. Jak jste spokojen/a s poskytováním pomoci a podpory ze strany sociálních pracovníků?

Hodnocení	Počet respondentů
1 – velmi spokojen/a	15
2 – spíše spokojen/a	1
3 – spíše nespokojen/a	0
4 – velmi nespokojen/a	0
Neodpovězeno	1

Vyhodnocení

- Velmi spokojeno bylo přibližně **88,2 %** respondentů.
- Spokojenost (hodnocení 1 a 2) uvedlo celkem **94,1 %** respondentů z celkového počtu respondentů.
- Žádný respondent neuvedl nespokojenost.
- Jeden respondent otázku nevyplnil a neposkytl komentář.

Průměrné hodnocení: 1,06
(nižší hodnota znamená vyšší spokojenost)

Slovní interpretace

Výsledky ukazují velmi vysokou míru spokojenosti s poskytováním pomoci a podpory ze strany sociálních pracovníků. Respondenti hodnotí jejich práci převážně velmi pozitivně a nebyla zaznamenána žádná negativní hodnocení.

6. Jak jste spokojen/a s úklidem pokojů, společných prostor a WC?

Hodnocení	Počet respondentů
1 – velmi spokojen/a	13
2 – spíše spokojen/a	1
3 – spíše nespokojen/a	1
4 – velmi nespokojen/a	1
Neodpovězeno	1

Vyhodnocení

- Velmi spokojeno bylo přibližně **76,5 %** respondentů.
- Spokojenost (hodnocení 1 a 2) uvedlo celkem **82,4 %** respondentů z celkového počtu respondentů.
- Nespokojenost (hodnocení 3 a 4) uvedli celkem **11,8 %** respondentů.
- Jeden respondent otázku nevyplnil a uvedl komentář týkající se rozsahu svého hodnocení.

Průměrné hodnocení: 1,38
(nižší hodnota znamená vyšší spokojenost)

Slovní interpretace

Výsledky ukazují převážně vysokou míru spokojenosti s úklidem pokojů, společných prostor a sociálního zařízení. Většina respondentů hodnotí čistotu zařízení pozitivně, objevily se však i jednotlivé případy nespokojenosti, které mohou poukazovat na rozdílné vnímání kvality úklidu.

Doplňující komentáře respondentů

- „společné prostory a WC neznám, pokoje jsou uklizené“

7. Jak jste spokojen/a s kvalitou praní, žehlení a oprav oblečení?

Hodnocení	Počet respondentů
1 – velmi spokojen/a	14
2 – spíše spokojen/a	2
3 – spíše nespokojen/a	0
4 – velmi nespokojen/a	0
Neodpovězeno	1

Vyhodnocení

- Velmi spokojeno bylo přibližně **82,4 %** respondentů.
- Spokojenost (hodnocení 1 a 2) uvedlo celkem **94,1 %** respondentů z celkového počtu respondentů.
- Žádný respondent neuvedl nespokojenost.
- Jeden respondent otázku nevyplnil, ale připojil pozitivní komentář.

Průměrné hodnocení: 1,13
(nižší hodnota znamená vyšší spokojenost)

Slovní interpretace
Výsledky ukazují velmi vysokou míru spokojenosti s kvalitou praní, žehlení a oprav oblečení. Respondenti hodnotí tuto oblast převážně velmi pozitivně a nebyla zaznamenána žádná negativní hodnocení.

Doplňující komentáře respondentů

- „oblečení je v pořádku, čisté“

8. Jak jste spokojen/a s kvalitou poskytovaných stravovacích služeb?

Hodnocení	Počet respondentů
1 – velmi spokojen/a	11
2 – spíše spokojen/a	5
3 – spíše nespokojen/a	0
4 – velmi nespokojen/a	0
Neodpovězeno	1

Vyhodnocení

- Velmi spokojeno bylo přibližně **64,7 %** respondentů.
- Spokojenost (hodnocení 1 a 2) uvedlo celkem **94,1 %** respondentů z celkového počtu respondentů.
- Žádný respondent neuvedl přímou nespokojenost formou označení odpovědi 3 nebo 4.
- Jeden respondent otázku nevyplnil, ale v komentáři vyjádřil částečnou nespokojenost a doporučení ke zlepšení.

Průměrné hodnocení: 1,31
(nižší hodnota znamená vyšší spokojenost)

Slovní interpretace
Výsledky ukazují vysokou míru spokojenosti s kvalitou poskytovaných stravovacích služeb. Respondenti pozitivně hodnotí velikost porcí, možnost výběru stravy i celkovou chutnost jídel. Objevilo se také doporučení zaměřit se na větší zastoupení ovoce a zeleniny.

Doplňující komentáře respondentů

- „mamka je spíše nespokojená, doporučuji více ovoce a zeleniny“
- „krásné porce, výběr dia či obyčejného“
- „moc prý chutná“

9. Jak hodnotíte prostředí zařízení?

9.1. Vybavení pokoje

Hodnocení	Počet respondentů
1 – velmi spokojen/a	11
2 – spíše spokojen/a	4
3 – spíše nespokojen/a	2
4 – velmi nespokojen/a	0

Vyhodnocení

- Velmi spokojeno bylo přibližně **64,7 %** respondentů.
- Spokojenost (hodnocení 1 a 2) uvedlo celkem **88,2 %** respondentů.
- Mírnou nespokojenost vyjádřili **2 respondenti**.

Průměrné hodnocení: 1,47

Slovní interpretace

Respondenti hodnotí vybavení pokojů převážně pozitivně. Objevily se však také připomínky týkající se velikosti pokojů a absence vlastního sociálního zařízení.

9.2. Vybavení společných prostor

Hodnocení	Počet respondentů
1 – velmi spokojen/a	13
2 – spíše spokojen/a	3
3 – spíše nespokojen/a	1
4 – velmi nespokojen/a	0

Vyhodnocení

- Velmi spokojeno bylo přibližně **76,5 %** respondentů.
- Spokojenost (hodnocení 1 a 2) uvedlo celkem **94,1 %** respondentů.

- Mírnou nespokojenost vyjádřil **1 respondent**.

Průměrné hodnocení: 1,29

Slovní interpretace

Společné prostory jsou respondenty hodnoceny velmi pozitivně. Většina respondentů je spokojena s jejich vybavením i celkovým prostředím.

9.3. Vybavení zahrady

Hodnocení	Počet respondentů
1 – velmi spokojen/a	15
2 – spíše spokojen/a	2
3 – spíše nespokojen/a	0
4 – velmi nespokojen/a	0

Vyhodnocení

- Velmi spokojeno bylo přibližně **88,2 %** respondentů.
- Spokojenost (hodnocení 1 a 2) uvedlo celkem **100 %** respondentů.
- Nebyla zaznamenána žádná negativní hodnocení.

Průměrné hodnocení: 1,12

Slovní interpretace

Vybavení zahrady bylo hodnoceno velmi pozitivně. Respondenti oceňují zejména příjemné prostředí a celkový vzhled venkovních prostor.

Doplňující komentáře respondentů

- „zahrada pěkná, pokoje velmi malé, bez WC a koupelny hodnotím jako velký nedostatek“

10. Jak jste spokojen/a s nabídkou volnočasových aktivit a aktivizačních činností pro klienty?

Hodnocení	Počet respondentů
1 – velmi spokojen/a	10
2 – spíše spokojen/a	5
3 – spíše nespokojen/a	0
4 – velmi nespokojen/a	0
Neodpovězeno	2

Vyhodnocení

- Velmi spokojeno bylo přibližně **58,8 %** respondentů.
- Spokojenost (hodnocení 1 a 2) uvedlo celkem **88,2 %** respondentů z celkového počtu respondentů.
- Žádný respondent neuvedl nespokojenost.
- Dva respondenti otázku nevyplnili.

Průměrné hodnocení: 1,33
(nižší hodnota znamená vyšší spokojenost)

Slovní interpretace

Výsledky ukazují vysokou míru spokojenosti s nabídkou volnočasových aktivit a aktivizačních činností. Respondenti pozitivně hodnotí množství i rozmanitost pořádaných akcí. V komentářích se objevilo doporučení více motivovat klienty k aktivní účasti na nabízených aktivitách.

Doplňující komentáře respondentů

- „Co sleduji Facebook dost aktivit, méně se ptát a snažit se je co nejvíce brát na aktivity.“
- Nezúčastňuji se, tak nevím, ale v o některých akcích vím a velmi chválím.

11. Vnímáte, že se můžete v našem domově podílet na poskytování péče Vašemu příbuznému nebo blízké osobě?

Odpověď	Počet respondentů
ANO	9
SPÍŠE ANO	2
SPÍŠE NE	5
NE	0
Neodpovězeno	1

Vyhodnocení

- Pozitivně (ANO a SPÍŠE ANO) odpovědělo celkem **64,7 %** respondentů.
- Odpověď SPÍŠE NE uvedlo **29,4 %** respondentů.
- Odpověď NE neuvedl žádný respondent.
- Jeden respondent otázku nevyplnil s komentářem, že otázce nerozumí.

Slovní interpretace

Výsledky ukazují, že většina respondentů vnímá možnost podílet se na péči o svého příbuzného či blízkou osobu pozitivně. Část respondentů však tuto možnost nevnímá zcela dostatečně, což může naznačovat prostor pro lepší informovanost nebo aktivnější zapojování rodinných příslušníků do péče.

Doplňující komentáře respondentů

- „této otázce nerozumím“

12. Doporučil/a byste naše zařízení dalším lidem?

Odpověď	Počet respondentů
ANO	13
SPÍŠE ANO	3
SPÍŠE NE	0*
NE	0
Neodpovězeno	1

* Jeden respondent neoznačil odpověď škálou, ale v komentáři uvedl spíše negativní postoj k vybavení pokojů.

Vyhodnocení

- Pozitivně (ANO a SPÍŠE ANO) odpovědělo celkem **94,1 %** respondentů.
- Žádný respondent neoznačil odpověď NE.
- Jeden respondent nevyplnil odpověď formálně, ale v komentáři vyjádřil výhrady k vybavení pokojů, zatímco péči hodnotil pozitivně.

Slovní interpretace

Výsledky ukazují velmi vysokou míru důvěry a spokojenosti se zařízením. Většina respondentů by zařízení doporučila dalším lidem, především díky kvalitě poskytované péče. Připomínky se týkaly zejména technického a prostorového vybavení pokojů.

Doplňující komentáře respondentů

- „spíše ne z hlediska nevyhovujících pokojů, ale z hlediska péče ano“
- „ano, už jsem to udělala“
- „podle zkušeností se zařízením v HK a Nechanicích (naši rodinní příslušníci) určitě ANO!“

13. Víte, že si můžete stěžovat na kvalitu či způsob, jakým jsou služby v DD Humburky Vašemu příbuznému či blízké osobě poskytovány?

Odpověď	Počet respondentů
ANO	14
NE	3

Vyhodnocení

- Informovanost o možnosti podat stížnost uvedlo **82,4 %** respondentů.
- O možnosti podat stížnost nevědělo **17,6 %** respondentů.

Slovní interpretace

Výsledky ukazují poměrně vysokou míru informovanosti respondentů o možnosti podání stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytovaných služeb. Přesto část respondentů tuto možnost nezná, což může naznačovat potřebu pravidelněji připomínat informace o právech klientů a jejich rodinných příslušníků.

14. Víte, že v našem domově pro seniory zajišťujeme paliativní péči?

Odpověď	Počet respondentů
ANO	14
NE	3

Vyhodnocení

- Informovanost o poskytování paliativní péče uvedlo **82,4 %** respondentů.
- O poskytování paliativní péče nevědělo **17,6 %** respondentů.

Slovní interpretace

Výsledky ukazují poměrně vysokou míru informovanosti respondentů o poskytování paliativní péče v domově pro seniory. Přesto část respondentů tuto informaci nemá,

což může být podnětem k větší informovanosti rodinných příslušníků o rozsahu poskytovaných služeb a možnostech péče.

15. Prosíme o zpětnou vazbu – v čem jsme při poskytování sociálních služeb dobří a v čem bychom se měli naopak zlepšit?

Vyhodnocení otevřených odpovědí

Možnost slovního vyjádření využilo **11 respondentů**, zatímco **6 respondentů** tuto část dotazníku nevyplnilo.

Z odpovědí vyplývá převážně velmi pozitivní hodnocení poskytovaných služeb. Respondenti nejčastěji oceňovali:

- vstřícný a ochotný personál,
- kvalitní péči o klienty,
- dobrou komunikaci,
- čistotu zařízení,
- pocit bezpečí klientů,
- přístup pracovníků ke klientům i rodinám,
- nabídku aktivit a celkovou atmosféru zařízení.

Velmi silně byla zdůrazňována důvěra rodinných příslušníků v personál a poděkování za náročnou práci zaměstnanců.

Nejčastější podněty ke zlepšení

V několika odpovědích se objevila doporučení zaměřená zejména na:

- častější rehabilitační cvičení,
- více pohybu a pobytu klientů venku,
- větší individuální přístup,
- rozšíření nabídky ovoce a zeleniny,
- technické zlepšení podávání stravy (konkrétně příklopné tablety),
- vybavení pokojů a sociální zázemí.

Celkové slovní shrnutí

Celkové hodnocení zařízení je ze strany respondentů velmi pozitivní. Rodinní příslušníci oceňují zejména lidský přístup personálu, kvalitní péči a komunikaci. Připomínky ke zlepšení se týkají především rozšíření rehabilitačních a aktivizačních činností, podpory pohybu klientů a některých materiálně-technických aspektů zařízení.

Vyhodnocení výzkumných cílů

Hlavní výzkumný cíl

Zjistit, jak jsou rodinní příslušníci a blízké osoby klientů spokojeni s kvalitou poskytovaných služeb Domova důchodců Humburky.

Hlavní výzkumný cíl byl naplněn. Z výsledků dotazníkového šetření vyplývá, že rodinní příslušníci a blízké osoby klientů jsou s kvalitou poskytovaných služeb v Domově důchodců Humburky převážně velmi spokojeni. Ve většině hodnocených oblastí převažovalo hodnocení „velmi spokojen/a“ nebo „spíše spokojen/a“. Respondenti nejlépe hodnotili přístup personálu, komunikaci, zdravotní a sociální péči, čistotu zařízení, stravovací služby a celkovou atmosféru domova. Velmi pozitivně byla vnímána také lidskost, vstřícnost a ochota zaměstnanců.

Dílčí výzkumný cíl č. 1

Zjistit, zda dostatečně informujeme rodinné příslušníky a blízké klientů o poskytování paliativní péče v Domově důchodců Humburky.

Dílčí výzkumný cíl byl z větší části naplněn. Z výsledků vyplynulo, že 82,4 % respondentů ví o tom, že domov pro seniory zajišťuje paliativní péči. Přesto 17,6 % respondentů uvedlo, že o této skutečnosti neví. Lze tedy konstatovat, že informovanost rodinných příslušníků je poměrně vysoká, avšak stále existuje prostor pro její další zlepšování a pravidelné připomínání této oblasti poskytovaných služeb.

Dílčí výzkumný cíl č. 2

Zjistit, zda dostatečně informujeme rodinné příslušníky a blízké klientů o právu stěžovat si na kvalitu a způsob poskytovaných služeb.

Dílčí výzkumný cíl byl převážně naplněn. Výsledky ukázaly, že 82,4 % respondentů ví o možnosti podat stížnost na kvalitu či způsob poskytovaných služeb. Naopak 17,6 % respondentů tuto možnost nezná. Zjištění naznačuje poměrně dobrou úroveň informovanosti, současně však ukazuje potřebu opakovaně a srozumitelně seznamovat rodinné příslušníky s jejich právy a možnostmi zpětné vazby.

Dílčí výzkumný cíl č. 3

Zjistit, co vnímají rodinní příslušníci a blízcí klientů jako silnou stránku námi poskytovaných služeb a v čem se naopak můžeme zlepšit.

Dílčí výzkumný cíl byl naplněn prostřednictvím otevřených odpovědí respondentů. Za hlavní silné stránky zařízení respondenti označovali zejména:

- kvalitní a lidský přístup personálu,
- vstřícnou komunikaci,
- profesionální péči o klienty,
- čistotu zařízení,
- nabídku aktivit,
- pocit bezpečí a důvěry.

Respondenti zároveň uvedli několik podnětů ke zlepšení, které se týkaly především:

- častější rehabilitace a podpory pohybu klientů,
- většího množství pobytu venku,
- rozšíření nabídky ovoce a zeleniny,
- větší individualizace péče,
- technického a prostorového vybavení pokojů.

Výsledky ukazují, že zařízení je rodinnými příslušníky klientů vnímáno velmi pozitivně a získaná zpětná vazba může sloužit jako podklad pro další zkvalitňování poskytovaných služeb.

Závěrečné slovní shrnutí dotazníkového šetření

Dotazníkové šetření ukázalo celkově velmi vysokou míru spokojenosti rodinných příslušníků a blízkých osob klientů se službami poskytovanými v DD Humburky. Ve většině hodnocených oblastí převažovaly odpovědi „velmi spokojen/a“ a „spíše spokojen/a“. Respondenti nejlépe hodnotili přístup personálu ke klientům, komunikaci pracovníků, zdravotní a sociální péči, čistotu zařízení, kvalitu praní prádla, stravovací služby i nabídku volnočasových aktivit.

Velmi pozitivně byla hodnocena zejména ochota a vstřícnost zaměstnanců, kvalitní péče o klienty, dobrá komunikace s rodinami a celková atmosféra zařízení. Mnoho

respondentů vyjadřovalo poděkování personálu za náročnou práci a oceňovalo pocit bezpečí a jistoty, že je o jejich blízké dobře postaráno. Velmi vysoký počet respondentů by zařízení doporučil dalším lidem.

Za silnou stránku zařízení respondenti označovali také vybavení a prostředí zahrady, aktivizační činnosti a širokou nabídku péče. Pozitivně byla hodnocena rovněž informovanost o možnosti podání stížnosti a o poskytování paliativní péče.

Přestože celkové hodnocení vyznívá velmi pozitivně, objevilo se i několik podnětů ke zlepšení. Nejčastěji respondenti doporučovali:

- častější rehabilitační cvičení a podporu pohybu klientů,
- více pobytu venku,
- větší individuální přístup v některých situacích,
- rozšíření nabídky ovoce a zeleniny,
- zlepšení prostorových podmínek pokojů a sociálního zázemí.

Z výsledků dotazníkového šetření vyplývá, že DD Humburky je rodinnými příslušníky klientů vnímán jako zařízení poskytující kvalitní, profesionální a lidsky vstřícnou péči. Připomínky respondentů zároveň představují cennou zpětnou vazbu pro další rozvoj a zkvalitňování poskytovaných služeb.

Doporučení pro další praxi

1. Udržovat a dále rozvíjet kvalitní a lidský přístup personálu

Výsledky ukázaly, že největší spokojenost respondentů souvisí s přístupem zaměstnanců, komunikací a atmosférou zařízení. Doporučuje se proto:

- pokračovat v podpoře empatické a respektující komunikace,
- podporovat stabilitu pracovního kolektivu,
- realizovat pravidelná školení zaměřená na komunikaci, paliativní péči a individuální přístup ke klientům,
- oceňovat kvalitní práci zaměstnanců a posilovat týmovou spolupráci.

2. Posílit informovanost o paliativní péči

Přestože většina respondentů ví o poskytování paliativní péče, část rodinných příslušníků stále není dostatečně informována. Doporučuje se:

- pravidelně informovat rodiny o možnostech paliativní péče při přijetí klienta i během jeho pobytu,
- zařadit informace o paliativní péči nejen do informačních materiálů, ale i webových stránek či nástěnek,

3. Opakovaně seznamovat rodinné příslušníky s možností podávání stížností a zpětné vazby

Zjištění ukázala, že část respondentů nezná možnost podat stížnost nebo připomínku. Pro zvýšení informovanosti se doporučuje:

- srozumitelně a pravidelně připomínat postup podávání stížností,
- podporovat otevřenou komunikaci a bezpečné prostředí pro vyjadřování podnětů,

4. Zaměřit se na podporu pohybu a aktivizačních činností

Respondenti doporučovali častější rehabilitace a větší množství pobytu klientů venku. Doporučuje se:

- podporovat pravidelný pobyt klientů na čerstvém vzduchu,
- častěji zapojovat klienty do individuálně přizpůsobených aktivizačních programů podle jejich možností a zdravotního stavu.

5. Posilovat individualizaci péče

V rámci dalšího zkvalitňování služeb je vhodné:

- více zohledňovat individuální potřeby, přání a zvyklosti klientů,
- pravidelně aktualizovat individuální plány péče,
- podporovat spolupráci s rodinnými příslušníky při plánování péče.

6. Postupně modernizovat prostředí a vybavení zařízení

Některé podněty směřovaly k technickému a prostorovému vybavení pokojů. Doporučuje se:

- postupně obnovovat vybavení pokojů a společných prostor dle možností organizace,
- zaměřit se na zvyšování komfortu a bezpečnosti klientů,

- dle možností zlepšovat podmínky pro soukromí klientů.

7. Zachovat pravidelné zjišťování spokojenosti

Pro dlouhodobé udržení kvality služeb je vhodné:

- pravidelně realizovat dotazníková šetření mezi rodinnými příslušníky a klienty,
- sledovat vývoj spokojenosti v čase,
- využívat získané podněty k plánování konkrétních opatření a rozvoje služeb.

V Humburkách dne 25.5.2026

Zpracovala: Bc. Břízková Ivana, DiS.
metodická pracovnice

.....
Ing. Šárka Rutschová
ředitelka DD Humburky