

SPRÁVA O PLNENÍ

Komunitného plánu sociálnych služieb mesta Kežmarok na roky 2023 - 2030 - za obdobie roka 2024

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 31.12.2024.

OPATRENIE 1

Zvyšovať kvalitu poskytovaných sociálnych služieb v zariadeniach sociálnych služieb

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

Podľa § 9 ods. 4 zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách v znení neskorších predpisov (ďalej len „*zákon o sociálnych službách*“) je 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 31.12.2024 evidovaných 82 zamestnancov, z toho odborných 46, čo predstavuje 56,10% podiel. Tento podiel zodpovedá minimálnym požiadavkám stanoveným v zákone o sociálnych službách. 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 2024

	ZPS	ZOS	2024
Celkový počet zamestnancov	73	9	82
Počet odborných zamestnancov	41	5	46
Percentuálny podiel odborných zamestnancov	56,16%	55,56%	56,10%

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.

V roku 2024 bola supervízia v ZPS a ZOS realizovaná externým supervízorom na základe vypracovaného supervízneho plánu. V rámci tejto aktivity sa uskutočnilo 6 skupinových supervízií a 2 individuálne supervízie.

(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 2024 sa v ZPS a ZOS realizovali dve (2) absolventské praxe pre nezamestnaných absolventov (UoZ). (Zdroj: ZPS a ZOS)

Tabuľka 2: Využívanie aktívnych opatrení ÚPSVaR na aktivizáciu a zamestnávanie v rokoch 2023 a 2024

	Absolventská prax	Aktivizácia UoZ	Zamestnávanie formou projektov cez ÚPSVaR	Aktivačná činnosť – mesto Kežmarok
Rok 2023	1	10	2	0
Rok 2024	2	0	0	0

Aktivita 1.3 ostáva v plnení.

❖ **Aktivita 1.4 Zaviesť systém vzdelávania všetkých zamestnancov**

V ZPS a ZOS sa vzdelávanie zamestnancov realizuje formou školení, seminárov a odborných kurzov, ako aj zakúpením odbornej literatúry a periodík na jednotlivých úsekoch.

V roku 2024 sa uskutočnilo 6 seminárov a odborných školení zamestnancov ošetrovateľsko-opatrovateľského úseku, 6 odborných školení zamestnancov sociálneho úseku a 14 školení zamestnancov ekonomicko-prevádzkového úseku. Všetci zamestnanci absolvovali školenie o ochrane osobných údajov (GDPR). Noví zamestnanci absolvovali školenie BOZP a boli oboznámení s vnútornými smernicami zariadenia. Zamestnanci tiež absolvovali odborný webinár zameraný na základné ľudské práva, deeskalačné techniky, prevenciu a elimináciu agresivity. 46 zamestnancov sa zúčastnilo kurzu prvej pomoci. Riaditeľ a vedúci zamestnanci absolvovali 2 odborné stáže v iných sociálnych zariadeniach s cieľom zdieľať pracovné skúsenosti s rôznymi oblasťami. (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 pokračovalo v roku 2024 v cielenej informovanosti verejnosti o poskytovaní sociálnych služieb a o aktuálnych aktivitách zariadenia prostredníctvom nasledujúcich komunikačných kanálov:

- webová stránka zariadenia,
- facebooková stránka zariadenia,
- facebooková stránka mesta Kežmarok
- 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 2024 nebola v ZPS a ZOS predložená žiadna požiadavka na poskytnutie odľahčovacej služby. *(Zdroj: ZPS a ZOS)*

Aktivita 1.6 ostáva v plnení.

❖ **Aktivita 1.7 Poskytovanie bezplatného sociálneho poradenstva**

Sociálne poradenstvo bolo v ZPS a ZOS poskytované sociálnymi pracovníčkami zariadenia osobne, telefonicky a e-mailovou komunikáciou. Poradenstvo bolo zamerané na informovanie 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 roku 2024 boli v ZPS a ZOS 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 sú uvedené v prílohách 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

Mesto Kežmarok ako poskytovateľ opatrovateľskej služby podľa § 9 ods. 12 zákona o sociálnych službách v roku 2024 zabezpečilo supervízne školenie pre opatrovateľky s cieľom zvýšiť odbornú úroveň a kvalitu poskytovaných sociálnych služieb. Školenie sa uskutočnilo dňa 20.11.2024 v dvoch skupinách, pričom každá skupina pozostávala z 12 opatrovateliek (viď tabuľka č. 5)

Aktivita 2.1 ostáva v plnení.

❖ Aktivita 2.2 Zabezpečiť flexibilné poskytovanie terénnych sociálnych služieb

Mesto Kežmarok poskytovalo opatrovateľskú službu v súlade s ustanovením § 41 zákona o sociálnych službách a Všeobecne záväzným nariadením 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 poskytovaná 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 2024 poskytovalo mesto Kežmarok opatrovateľskú službu pre občanov na území mesta Kežmarok prostredníctvom 28 opatrovateliek.

Mesto Kežmarok bolo v roku 2024 opätovne zapojené do národného projektu „Podpora opatrovateľskej služby“ aktivita „Poskytovanie príspevku na opatrovateľskú službu ako súčasť systémovej zmeny“ podaktivita 2 „Poskytovanie príspevku za poskytnuté hodiny opatrovateľskej služby“ na základe Dohody č. 2024/PO/020 o poskytnutí nenávratného finančného príspevku uzatvorenej s Úradom práce, sociálnych vecí a rodiny Prešov. Začiatok realizácie projektu bol 01. januára 2024 a potrvá do 31. decembra 2025. Celkové čerpanie finančných prostriedkov z uvedeného projektu je naplánované na maximálnu výšku 318 690,84 Eur. V rámci tohto projektu bol poskytnutý finančný príspevok na základe počtu hodín opatrovateľskej služby poskytnutých klientovi podľa uzatvorených zmlúv o poskytovaní opatrovateľskej služby.

Tabuľka 3 Prehľad o poskytovaní opatrovateľskej služby

Rok	Počet opatrovateliek celkovo	Počet opatrovateliek v projekte	Počet opatrovaných
2023	28	20	62
2024	28	28	54

(Zdroj: MsÚ Kežmarok)

Mesto Kežmarok poskytovalo **Terénnu sociálnu službu krízovej intervencie** podľa § 24 ods. a) zákona o sociálnych službách, ktorá je zaregistrovaná od 01. apríla 2021. Terénna sociálna služba krízovej intervencie bola poskytovaná terénnou sociálnou pracovníčkou fyzickým osobám v nepriaznivej sociálnej situácii a jej obsahom bola činnosť zameraná na vyhľadávanie takýchto fyzických osôb, odborné činnosti, vykonávanie preventívnej aktivity, poskytovanie sociálneho poradenstva a pomoc pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov.

Tabuľka 4 Počet občanov, ktorým bola poskytovaná terénna sociálna služba krízovej intervencie v rokoch 2023 a 2024

Rok	Muži	Ženy	Spolu
2023	71	57	128
2024	47	22	69

(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

V roku 2024 absolvovali zamestnanci 9 odborných školení a 5 individuálnych supervízií v rozsahu 1 hodiny na každého zamestnanca – vid' tabuľku č. 5 (Zdroj: MsÚ Kežmarok)

Tabuľka 5 Pravidelné školenia zamestnancov

Zameranie školenia	Počet zamestnancov, ktorí absolvovali školenie	Počet školení
Supervízia skupinová*	12	1 osobne
Supervízia skupinová*	12	1 osobne
Supervízia individuálna	5	5 osobne
Odborné školenia	6	6 online + 3 osobne
Spolu		10 osobne + 6 online

*opakujúce sa zameranie školenia z dôvodu absolvovania rozličnými zamestnancami.

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 prieskum spokojnosti s opatrovateľskou službou. Výsledky prieskumu sú uvedené v prílohe č 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 roku 2024 bol realizovaný nákup elektrospotrebičov do kuchynky Denného centra (rýchlovarná kanvica, umývačka riadu).

Aktivita 4.1 ostáva v plnení.

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

V Dennom centre sa v roku 2024 organizovali oslavy pri príležitosti MDŽ, Dňa matiek a Dňa otcov, posedenia pri guláši, posedenie v rámci mesiaca „Úcty k starším“, mikulášske a vianočné posedenie, ako aj výlety po Slovensku. V roku 2024 mali seniori možnosť zúčastniť sa na SENIOR KINE organizovanom Kinom Iskra, ktoré sa konalo raz mesačne za zvýhodnenú cenu.

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 rámci Európskej komunity športu zorganizovalo oddelenie školstva, mládeže a športu v spolupráci s oddelením sociálnych vecí v mesiaci september 2024 Športové hry seniorov, na ktorých sa zúčastnili kluby seniorov a jedno družstvo zo ZPS a ZOS Kežmarok. V mesiaci október 2024 Okresné riaditeľstvo policajného zboru v Kežmarku s Okresnou prokuratúrou zorganizovali besedu pre seniorov na tému „Rady seniorom – ako si zabezpečiť majetok, ako sa správať bezpečne na ulici a podvodné konanie páchané na senioroch“.

Aktivita 4.3 ostáva v plnení.

OPATRENIE 5

Zriaďiť 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 riešia vybudovanie nízko kapacitného zariadenia pre seniorov komunitného typu s kapacitou 12 miest. V roku 2024 bola vyhotovená projektová dokumentácia a podaná žiadosť na MPSVaR SR. Projekt je momentálne v schvaľovacom procese.

Aktivita 5.1 ostáva v plnení.

SÚHRNNÉ VYHODNOTENIE:

Tabuľka 6: Plnenie aktivít komunitného plánu

Plnenie aktivít				
	Splnené	Splnené čiastočne	Nesplnené	Spolu
Počet	14	2	0	16
Aktivita	1.1, 1.2, 1.4, 1.5, 1.6, 1.7, 1.8, 2.1, 2.2, 3.1, 3.2, 4.1, 4.2, 4.3	1.3, 5.1		
Plnenie v %	87,50 %	12,50 %	0,00%	100 %

Aktivita zostávajúce v plnení:	16
Aktivita splnené:	14
Aktivita splnené čiastočne:	2
Aktivita nesplnené:	0
Aktivita vypustené z KPSS:	0
Navrhnuté nové aktivity:	0

Príloha

1. Príloha č. 1 Opatrenia a aktivity rozvoja sociálnych služieb
2. Príloha č. 2 Vyhodnocovanie plnenia KPSS
3. Príloha č. 3 Prieskum spokojnosti prijímateľov opatrovateľskej služby
- 4.1 Vyhodnotenie dotazníka spokojnosti prijímateľov sociálnej služby ZPS a ZOS Kežmarok za rok 2024
- 4.2 Vyhodnotenie dotazníkov spokojnosti rodinných príslušníkov a známych prijímateľov sociálnej služby ZPS a ZOS Kežmarok za rok 2024
- 4.3 Prieskum spokojnosti prijímateľov podpornej sociálnej služby Jedáleň ZPS a ZOS Kežmarok 2024

Kežmarok, 16.01.2025

Vypracovali: Mgr. Bc. Nikola Krempaská

JUDr. Mária Gibľáková

Schválila: JUDr. Jana Trautmanová

Príloha č. 1

Opatrenia a aktivity rozvoja sociálnych služieb

Opatrenie 1 Zvyšovať kvalitu poskytovaných sociálnych služieb v zariadeniach sociálnych služieb		Časový plán	Zodpovedné oddelenie MsÚ, resp. organizácia	Spoluzodpovedné oddelenie MsÚ, resp. organizácia	Plnenie v roku 2023	Plnenie v roku 2024
Aktivita 1.1	Udržanie resp. zvyšovanie počtu odborných zamestnancov v ZPS a ZOS	V súlade so zákonom o sociálnych službách	ZPS a ZOS v Kežmarku	-	splnené	splnené
Aktivita 1.2	Pokračovanie v supervízii v ZPS a ZOS	Priebežne	ZPS a ZOS v Kežmroku	-	splnené	splnené
Aktivita 1.3	Pokračovanie vo využívaní dobrovoľníkov a absolventskej praxe študentov stredných a vysokých škôl s adekvátnym vzdelaním	Priebežne	Zariadenia sociálnych služieb		splnené	čiastočne splnené
Aktivita 1.4	Zaviesť systém vzdelávania všetkých zamestnancov	Priebežne	Zariadenia sociálnych služieb		splnené	splnené
Aktivita 1.5	Zvýšiť propagáciu sociálnych služieb na území mesta Kežmarok (webová stránka mesta, KTV, kežmarské noviny)	Priebežne	Zariadenia sociálnych služieb	Oddelenie sociálnych vecí	splnené	splnené
Aktivita 1.6	Poskytovanie odľahčovacej služby	Priebežne	Zariadenia sociálnych služieb	Oddelenie sociálnych vecí	splnené	v plnení
Aktivita 1.7	Poskytovanie bezplatného sociálneho poradenstva	Priebežne	Zariadenia sociálnych služieb	-	splnené	splnené
Aktivita 1.8	Realizácia prieskumov u prijímateľov sociálnych služieb	1x ročne	Zariadenia sociálnych služieb	-	splnené	splnené
Opatrenie 2 Skvalitniť poskytovanie terénnych sociálnych služieb		Časový plán	Zodpovedné oddelenie MsÚ, resp. organizácia	Spoluzodpovedné oddelenie MsÚ, resp. organizácia	Plnenie v roku 2023	Plnenie v roku 2024
Aktivita 2.1	Pravidelné školenia opatrovateliek	Priebežne	Oddelenie sociálnych vecí	-	nesplnené	splnené
Aktivita 2.2	Zabezpečiť flexibilné poskytovanie terénnych sociálnych služieb	Priebežne	Oddelenie sociálnych vecí	-	splnené	splnené
Opatrenie 3 Skvalitniť poskytovanie všetkých foriem sociálnych služieb		Časový plán	Zodpovedné oddelenie MsÚ, resp. organizácia	Spoluzodpovedné oddelenie MsÚ, resp. organizácia	Plnenie v roku 2023	Plnenie v roku 2024
Aktivita 3.1	Pravidelné školenia všetkých zamestnancov oddelenia sociálnych vecí	Priebežne	Oddelenie sociálnych vecí	-	splnené	splnené
Aktivita 3.2	Realizácia prieskumov u prijímateľov sociálnych služieb	1x ročne	Oddelenie sociálnych vecí	-	splnené	splnené

Opatrenie 4 Vytvoriť podmienky pre aktívne starnutie seniorov		Časový plán	Zodpovedné oddelenie MsÚ, resp. organizácia	Spoluzodpovedné oddelenie MsÚ, resp. organizácia	Plnenie v roku 2023	Plnenie v roku 2024
Aktivita 4.1	Modernizácia interiéru a exteriéru Denného centra v meste	Priebežne	Oddelenie sociálnych vecí	-	splnené	splnené
Aktivita 4.2	Realizovať kultúrne, športové a vzdelávacie aktivity pre skvalitnenie života aktívnych seniorov	Priebežne	Oddelenie sociálnych vecí	-	splnené	splnené
Aktivita 4.3	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	splnené	splnené
Opatrenie 5 Zriadiť nové sociálne služby na území mesta		Časový plán	Zodpovedné oddelenie MsÚ, resp. organizácia	Spoluzodpovedné oddelenie MsÚ, resp. organizácia	Plnenie v roku 2023	Plnenie v roku 2024
Aktivita 5.1	Vybudovanie nízko kapacitných zariadení pre seniorov komunitného typu	2030	ZpS a ZOS v Kežmarku	Oddelenia MsÚ	v plnení	v plnení

Kežmarok, 16.01.2025

Vypracovali: Mgr. Bc. Nikola Krempaská

JUDr. Mária Gibľáková

Schválila: JUDr. Jana Trautmanová

Príloha č. 2
Vyhodnocovanie plnenia KPSS

Opatrenie	Názov indikátora	Merná jednotka	Vých. hodnota	Plán. hodnota	Výsledná hodnota	
					2023*	2024*
Zvyšovať kvalitu poskytovaných sociálnych služieb v zariadeniach sociálnych služieb	Odborní zamestnanci ZpS a ZOS v Kežmarku	Počet	44	79	46	46
	Sociálni pracovníci v ZpS a ZOS	Počet	3	5	5	5
	Supervízor ZpS a ZOS	Počet	1	2	1	1
	Dobrovoľníci, absolventi a zamestnaní formou projektov ÚPSVaR	Počet	8	14	13	2
	Školenia a semináre, popr. konferencie na vzdelávanie odborných zamestnancov v ZpS a ZOS	Počet	27	30	66	39
	Publikované články na tému sociálna oblasť	Počet	5	8	8	16
	Poskytovanie odľahčovacej služby	Počet	0	1	1	0
Skvalitniť poskytovanie terénnych sociálnych služieb	Klienti využívajúci opatrovateľskú službu	Počet	66	70	62	54
	Terénni sociálni pracovníci	Počet	2	2	2	1
	Pravidelné školenia opatrovateľiek	Počet	0	1	0	2
Skvalitniť poskytovanie všetkých foriem sociálnych služieb	Pravidelné školenia všetkých zamestnancov oddelenia sociálnych vecí	Počet	8	10	24	9
	Supervízia	Počet	0	1	0	7
Vytvoriť podmienky pre aktívne starnutie seniorov	Modernizácia interiéru a exteriéru Denného centra	Počet	0	1	1	1
	Kultúrne, športové, vzdelávacie aktivity pre skvalitnenie života aktívnych seniorov	Počet	1	5	16	28
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	0

*údaje k 31.12.,

Kežmarok, 16.01.2025

Vypracovali: Mgr. Bc. Nikola Krempaská

JUDr. Mária Gibľáková

Schválila: JUDr. Jana Trautmanová

M E S T O K E Ž M A R O K

Vyhodnotenie prieskumu spokojnosti prijímateľov opatrovateľskej služby za rok 2024

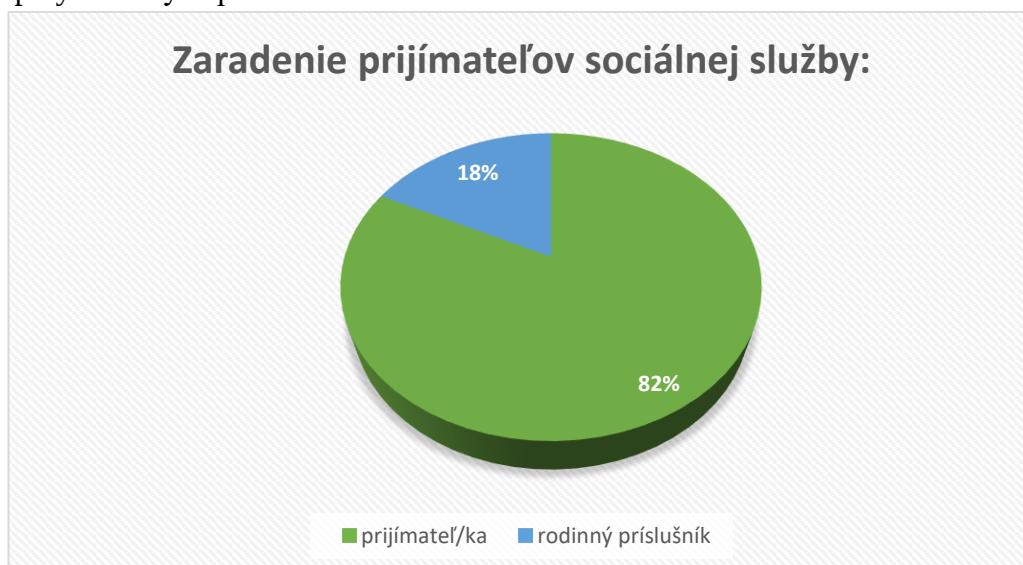
Prieskum je dôležitým nástrojom na získanie informácií o spokojnosti prijímateľov s opatrovateľskou službou poskytovanou mestom Kežmarok svojim občanom. Tento prieskum sa pravidelne vykonáva s cieľom zistiť názory prijímateľov na rôzne aspekty poskytovania opatrovateľskej služby, pričom získané údaje slúžia ako základ pre jej zlepšovanie. Prieskum bol realizovaný formou dotazníka, ktorý bol doručený všetkým prijímateľom tejto sociálnej služby. Dotazník obsahoval 12 otázok z ktorých a to uzatvorené s jednoduchým výberom odpovedí, a iné poloopené, umožňujúce podrobnejšie vyjadrenie názorov prijímateľov.

Tento prieskum prebiehal v období od 19. novembra do 16. decembra 2024 a zameriaval sa na hodnotenie spokojnosti, ako aj na identifikáciu oblasti, ktoré by mohli byť predmetom zlepšenia. Prieskum sa vykonával formou nesupervizovaného papierového dotazníka, to znamenalo, že prijímatelia sa mohli rozhodnúť, či sa prieskumu zúčastnia, čo ovplyvnilo nižšiu návratnosť dotazníkov.

V roku 2024 poskytovalo mesto Kežmarok opatrovateľskú službu 54 klientom, čo predstavuje mierny pokles oproti predchádzajúcemu roku 2023 (58 klientov). Na prieskume sa zúčastnilo 14 prijímateľov a 3 rodinní príslušníci zo 41 aktívnych prijímateľov (41 %), pričom nie všetci respondenti odpovedali na všetky otázky.

1. Rozdelenie respondentov (otázka č.1)

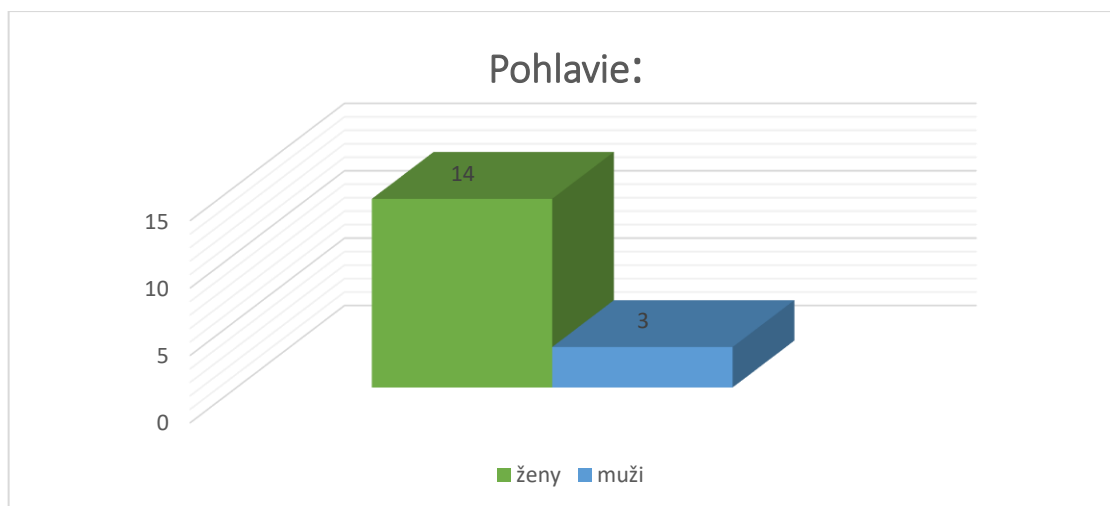
V tejto otázke sme sa zamerali na rozdelenie respondentov do dvoch skupín: prijímateľ/ka sociálnej služby a rodinný príslušník. Väčšinu respondentov tvorili prijímatelia opatrovateľskej služby, pričom 14 osôb patrilo do skupiny prijímateľov/liek a 3 osoby do skupiny rodinných príslušníkov.



M E S T O K E Ž M A R O K

2. Pohlavie (otázka č.2)

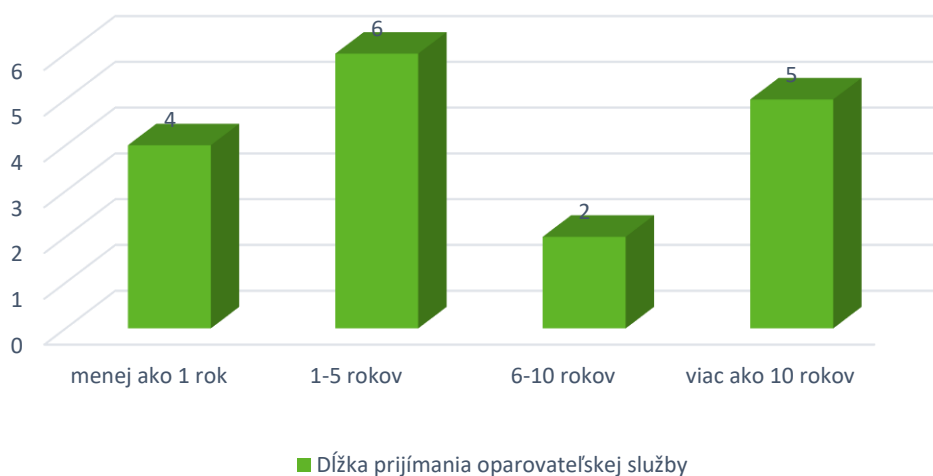
V rámci tejto otázky sme zisťovali rozdelenie respondentov podľa pohlavia. V roku 2024 bolo medzi opýtanými viac žien (14 žien a 3 muži).



3. Ako dlho využívate opatrovateľskú službu (otázka č.3)

Z opýtaných osôb využíva opatrovateľskú službu 4 respondenti menej ako 1 rok, až 6 respondentov v rozmedzí 1 až 5 rokov, 2 respondenti medzi 6 -10 rokov a 5 respondentov viac ako 10 rokov.

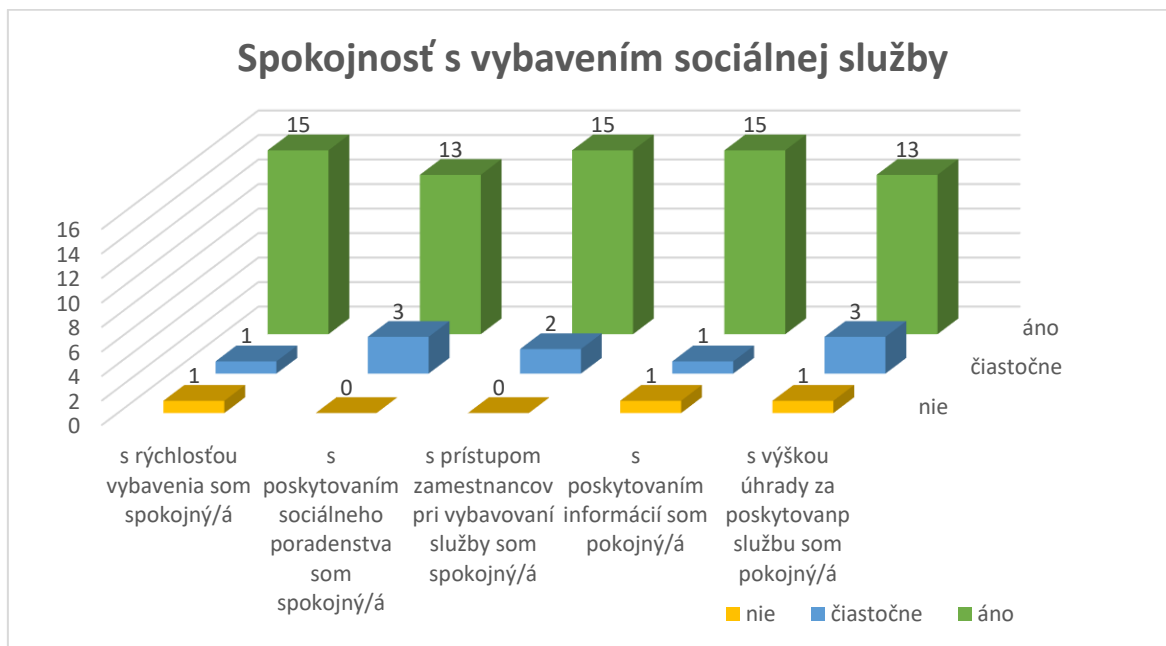
Dĺžka prijímania opatrovateľskej služby



M E S T O K E Ž M A R O K

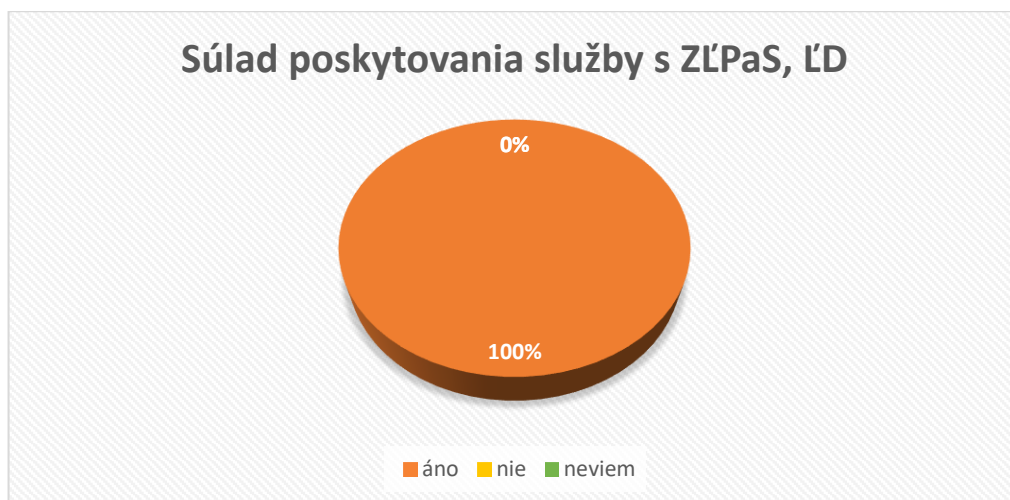
4. Ste spokojný/á s vybavením sociálnej služby? (otázka č.4)

Respondenti hodnotili rôzne aspekty poskytovania opatrovateľskej služby. 15 respondentov bolo spokojných s vybavením opatrovateľskej služby, 13 respondentov s poskytovaním sociálneho poradenstva, 15 respondentov s prístupom zamestnancov a s poskytovaním informácií. S výškou úhrady bolo spokojných 13 respondentov, pričom 1 respondent vyjadril nespokojnosť.



5. Je Vám poskytovaná opatrovateľská služba v súlade so základnými ľudskými právami a slobodami, s prirodzenou ľudskou dôstojnosťou a s princípmi nediskriminácie? (otázka č.5)

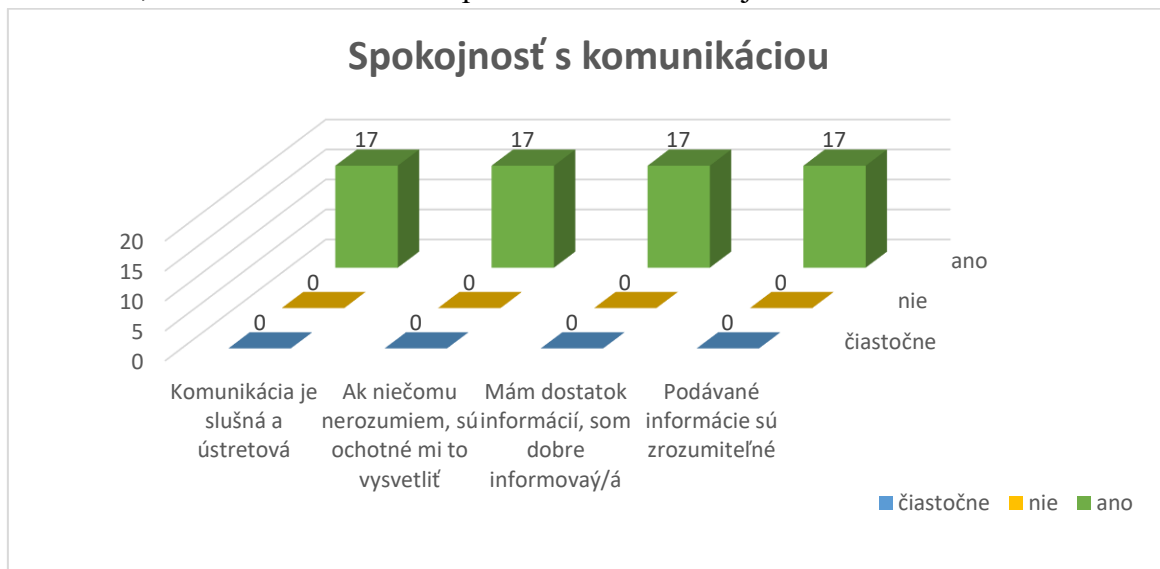
Všetci respondenti (17 osôb) sa v tejto otázke vyjadrili kladne, potvrdzujúc, že služba je v súlade so základnými ľudskými právami a princípmi nediskriminácie.



M E S T O K E Ž M A R O K

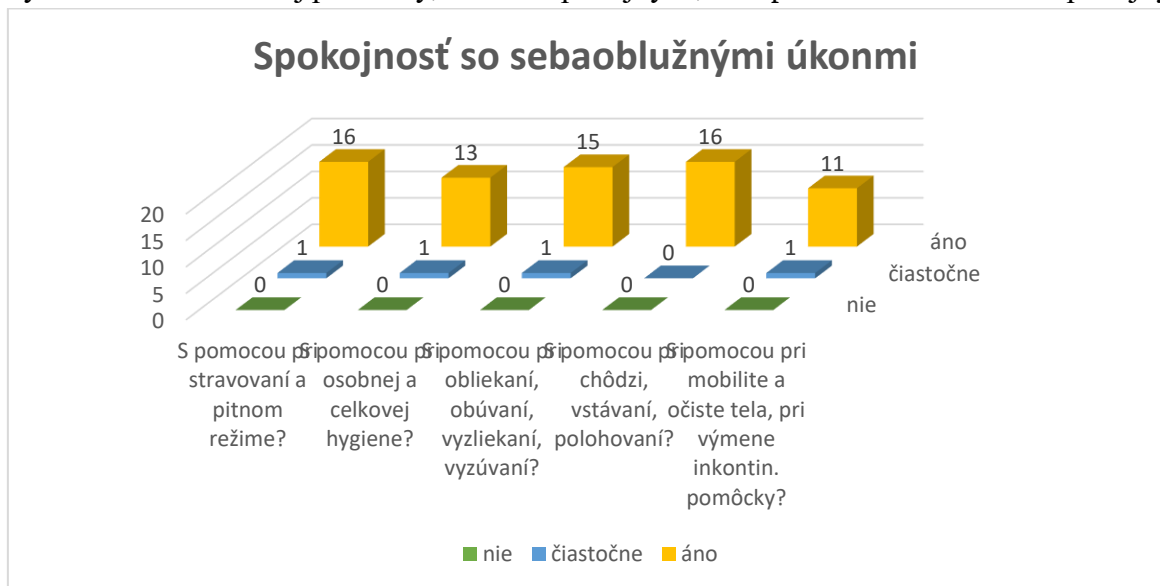
6. Ste spokojný/á so spôsobom komunikácie a podávaním informácií opatrovateľky (otázka č.6)

Z celkového počtu opýtaných 17 respondenti zhodne vyjadrili, že komunikácia je slušná a ústretová, ak niečomu nerozumejú, opatrovateľky im to vysvetlia, majú dostatok informácií, sú dobre informovaní a podávanie informácií je zrozumiteľné.



7. Ste spokojný/á so sebaobslužnými úkonmi, ktoré sú Vám poskytované? (otázka č.6)

Najviac respondentov (16) bolo spokojných s pomocou pri stravovaní, pitnom režime, chôdzi a polohovaní. S pomocou pri osobnej hygiene a obliekaní bolo spokojných 13 respondentov. U respondentov, ktorí potrebujú pomoc pri mobilite a očiste tela, prípadne pri výmene inkontinenčnej pomôcky, 11 bolo spokojných, 1 respondent bol čiastočne spokojný.

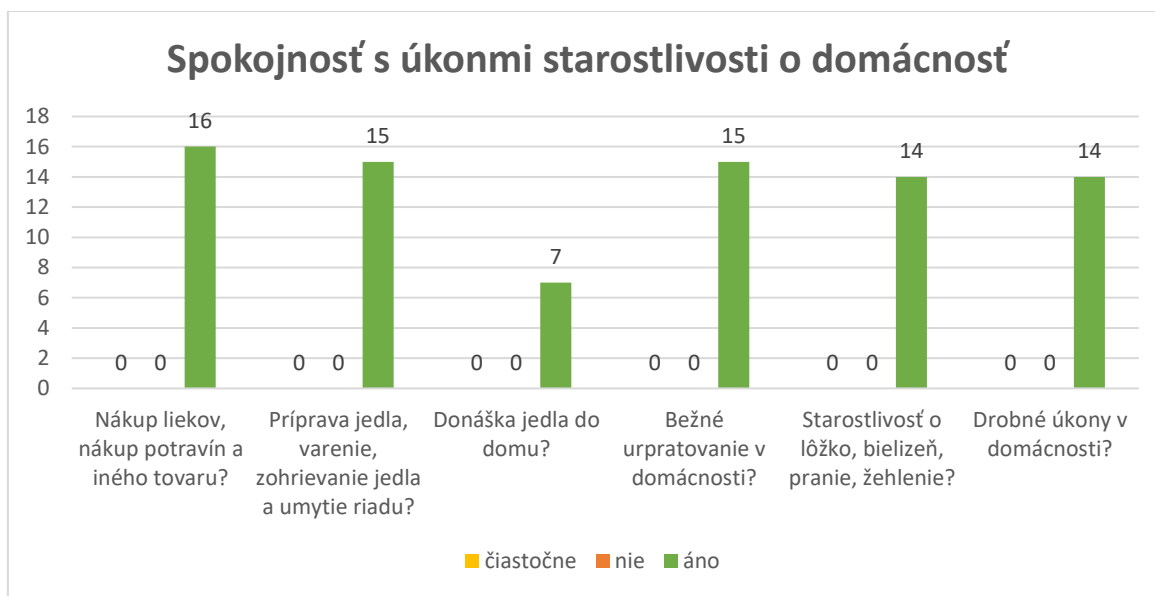


V rámci otvorenej časti sa respondenti vyjadrovali: „Nie. Som spokojná“, „Nie“ a „Nie. Nič“.

M E S T O K E Ž M A R O K

8. Ste spokojný/á s úkonmi v oblasti starostlivosti o domácnosť? (otázka č.8)

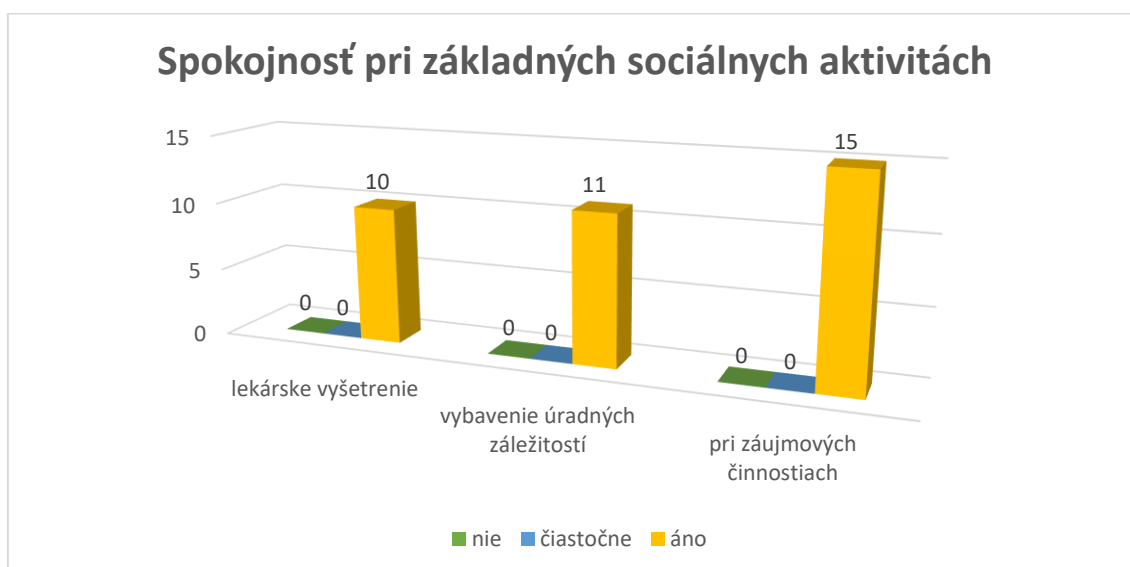
Najväčšia spokojnosť bola vyjadrená v oblasti nákupu liekov, potravín a bežného upratovania, kde bolo spokojných 16 respondentov. S prípravou jedla, varením a upratovaním bolo spokojných 15 respondentov, so starostlivosťou o pranie a žehlenie 14 respondentov.



V rámci otvorenej časti sa respondenti vyjadrovali: „Nie“ a „Nič“.

9. Ste spokojný/á so sprievodom pri základných sociálnych aktivitách (otázka č. 9)

Respondenti vyjadrili rôznu mieru spokojnosti so sprievodom na lekárske vyšetrenie (10 respondentov), vybavením úradných záležitostí (11 respondentov) a záujmových činností (15 respondentov).



V rámci otvorenej časti sa respondenti vyjadrovali: „Nie“, „Nič“ a „Nie. Som spokojná“.

M E S T O K E Ž M A R O K

10. Máte možnosť podávania podnetov, sťažností, pripomienok k poskytovanej službe? (otázka č. 10)

Respondenti sa rôzne vyjadrili k podávaniu podnetov k poskytovanej sociálnej službe, 3 respondenti nevedeli o tejto možnosti a 1 respondent uviedol, že nemal možnosť podať podnet.



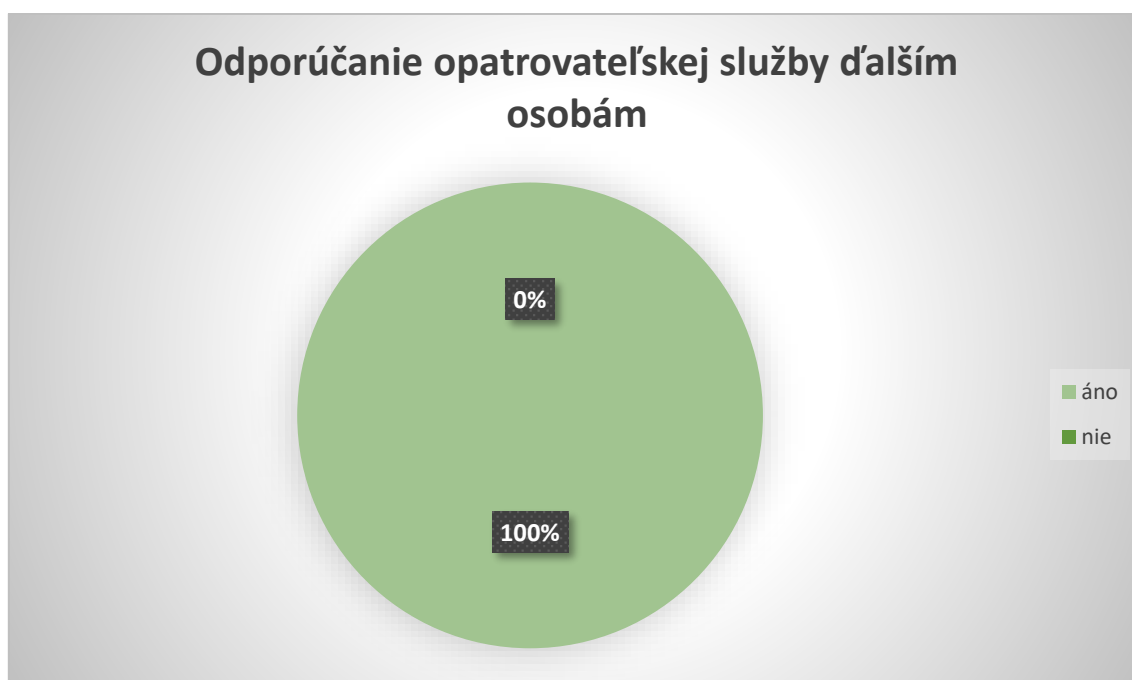
11. Ako hodnotíte celkovo poskytovanú opatrovateľskú službu mestom Kežmarok? (otázka č.11)

V tejto otázke 13 respondentov ohodnotilo poskytovanú službu „veľmi dobre“ a 4 respondenti „dobre“.



M E S T O K E Ž M A R O K

- 12. Odporučili by ste opatrovateľskú službu svojim priateľom a známym?** (otázka č. 12)
Všetci respondenti (17) by opatrovateľskú službu odporučili svojim priateľom a známym.



Z Á V E R

Na základe výsledkov dotazníka možno konštatovať, že väčšina prijímateľov opatrovateľskej služby je spokojná s jej poskytovaním. Respondenti ocenili rýchlosť vybavenia služby, prístup zamestnancov, ako aj poskytovanie informácií. Služba je vnímaná ako poskytovaná v súlade so základnými ľudskými právami a dôstojnosťou. Respondenti sa vyjadrili pozitívne aj k úkonom starostlivosti o domácnosť, osobnej hygiene a sprievodu pri rôznych aktivitách. Zároveň je možné vyzdvihnúť vysokú mieru spokojnosti s komunikáciou opatrovateľiek a ich ochotu vysvetliť nejasnosti. V otázke možnosti podávania podnetov a sťažností sa väčšina respondentov vyjadrila pozitívne, hoci nie všetci o tejto možnosti vedeli.

Z hľadiska celkového hodnotenia opatrovateľskej služby poskytovanej mestom Kežmarok, väčšina respondentov ohodnotila poskytovanú službu ako veľmi dobrú, pričom všetci respondenti by službu odporučili svojim známym. Tieto výsledky naznačujú, že opatrovateľská služba v meste Kežmarok je efektívna a poskytovaná na vysokej úrovni, čo sa odráža v pozitívnom hodnotení zo strany prijímateľov. Mesto i naďalej bude pracovať na zabezpečení flexibility v zabezpečovaní opatrovateľskej služby a na optimalizácii procesov, ktoré môžu zvýšiť spokojnosť občanov.

Kežmarok, dňa 16.01.2025

Vypracovala: JUDr. Mária Gibľáková

Schválila: JUDr. Jana Trautmanová

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

Vyhodnotenie výsledkov spokojnosti prijímateľov sociálnej služby za rok 2024

- Zber dát prebiehal v období od 01.07.2024 do 15.09.2024 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 vyplňali 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 96 (84 – „obyčajných“ a 12 – „LČT“) dotazníkov, čo je 97 % z možných odpovedí.

Súhrnné výsledky z jednotlivých dotazníkov sú zapísané v o formáte:

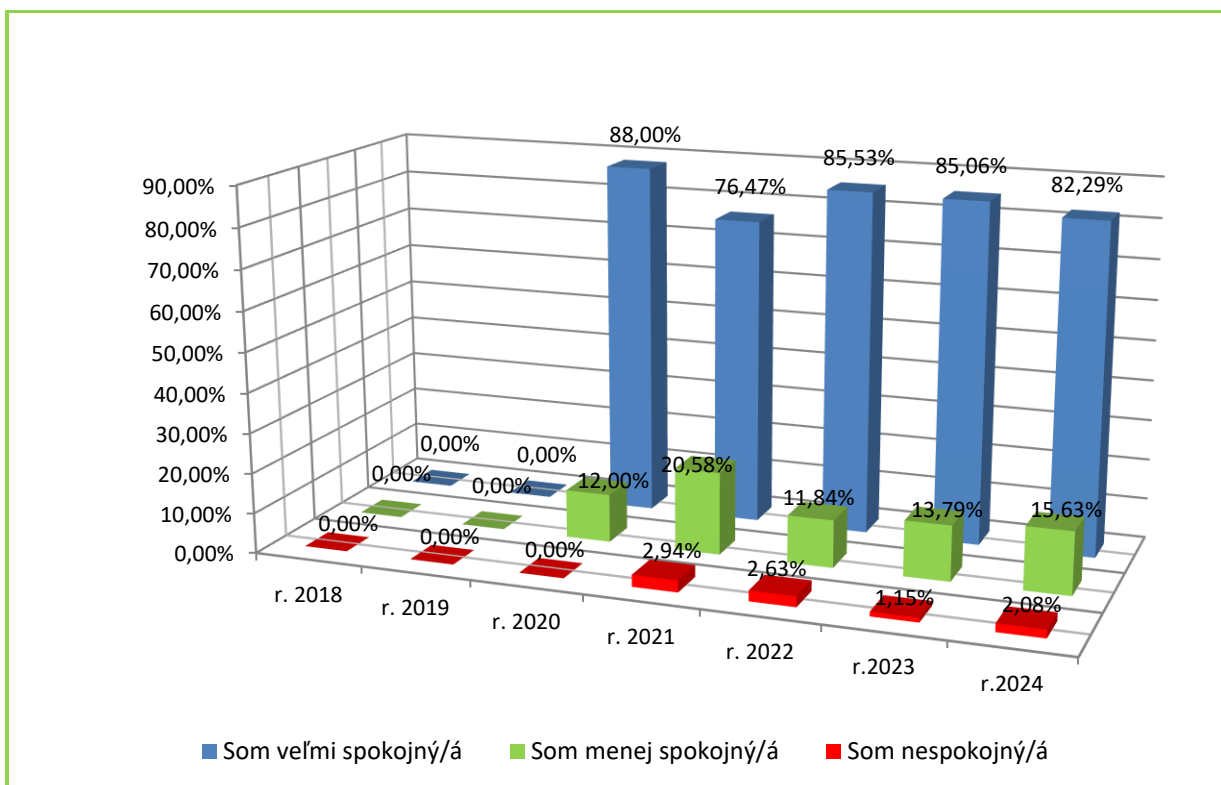
- Znenie otázky, možné varianty odpovedí, nameraná výsledná číselná hodnota a jej percentuálne vyjadrenie, pre každý variant odpovede.
- Nie všetci respondenti však odpovedali na všetky otázky, alebo ich odpovede boli zmätočné (pri každej otázke je teda uvedený počet odpovedí).
- Hodnoty uvádzané v medziročnom 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 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
Zhoda: Nameraná miera spokojnosti pri najpozitívnejšom (Som veľmi spokojný/á) možnom hodnotení je v rozmedzí 90 - 100% .	Nie je potrebné prijať žiadne opatrenie.
Nedostatok Nameraná miera spokojnosti pri najpozitívnejšom (Som veľmi spokojný/á) možnom hodnotení je v rozmedzí: 85 - 90% .	Prijať preventívne opatrenia , 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
Odchýlka Nameraná miera spokojnosti pri najpozitívnejšom (Som veľmi spokojný/á) možnom hodnotení je v rozmedzí: 80 - 85% .	Prijať preventívne opatrenia , 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
Nezhoda Nameraná miera spokojnosti pri najpozitívnejšom (Som veľmi spokojný/á) možnom hodnotení je menej ako: 80%	Vykonať dôkladnú kontrolu postupov v procesoch. Na základe výsledkov kontrol prijať nápravné opatrenia , ktoré povedú k odstráneniu nezhody. 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:96	
a. Som veľmi spokojný/á	79
b. Som menej spokojný/á	15
c. Som nespokojný/á	2



Graf 1 Trend vývoja spokojnosti, medziročné porovnanie

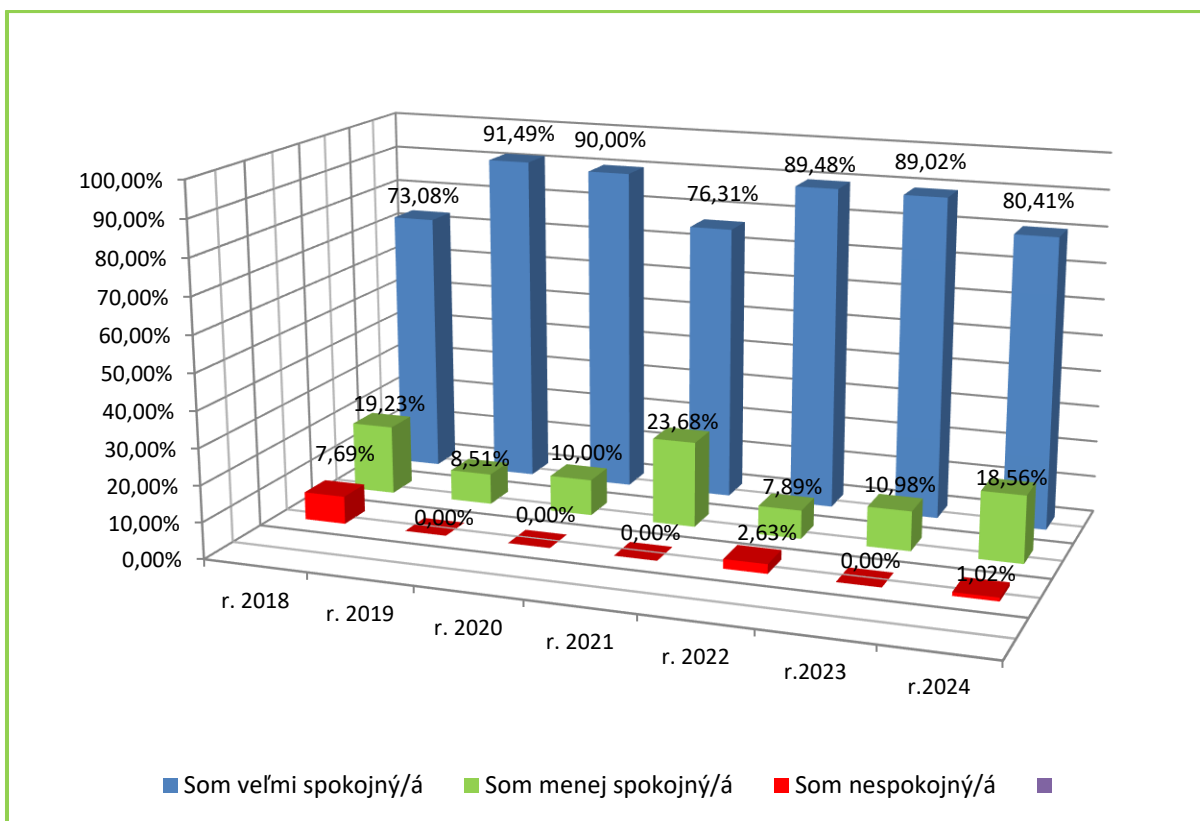
Odchýlka s plánovanými cieľmi zariadenia. Nameraná miera spokojnosti pri najpozitívnejšom (Som veľmi spokojný/á) možnom hodnotení je v rozmedzí: 80 - 85%.

Oproti roku 2023 sa spokojnosť znížila v roku 2024 o **2,77%** čo predstavuje výsledok **82,29%**. Predpokladaným dôvodom nespokojných a menej spokojných prijímateľov je, že súčasný prijímatelia by uvítali viacej jednolôžkových 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: 97	
a. Som veľmi spokojný/á	78
b. Som menej spokojný/á	18
c. Som nespokojný/á	1



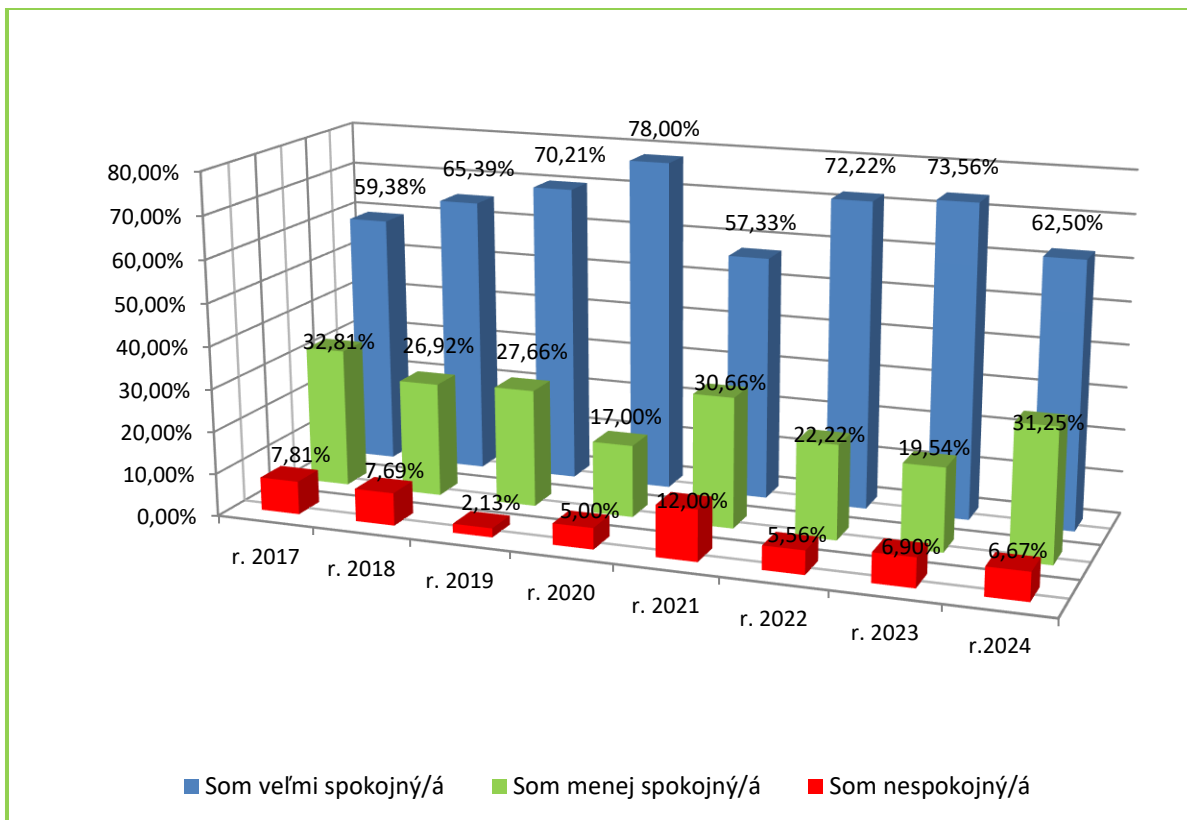
Graf 2 Trend vývoja spokojnosti, medziročné porovnanie

Odchýlka s plánovanými cieľmi zariadenia. Nameraná miera spokojnosti pri najpozitívnejšom (Som veľmi spokojný/á) možnom hodnotení je v rozmedzí: 80 - 85%. Oproti roku 2023 sa spokojnosť znížila v roku 2024 o **8,61%** čo predstavuje výsledok **80,41%**. Predpokladaným zvýšeným dôvodom nespokojnosti v roku 2024 je, že súčasní prijímatelia sociálnych služieb by uvítali vyšší komfort v izbách (väčšie skrine).

Je teda zrejmé, 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: 96	
a. Som veľmi spokojný/á	60
b. Som menej spokojný/á	30
c. Som nespokojný/á	6



Graf 3 Trend vývoja spokojnosti, medziročné porovnanie

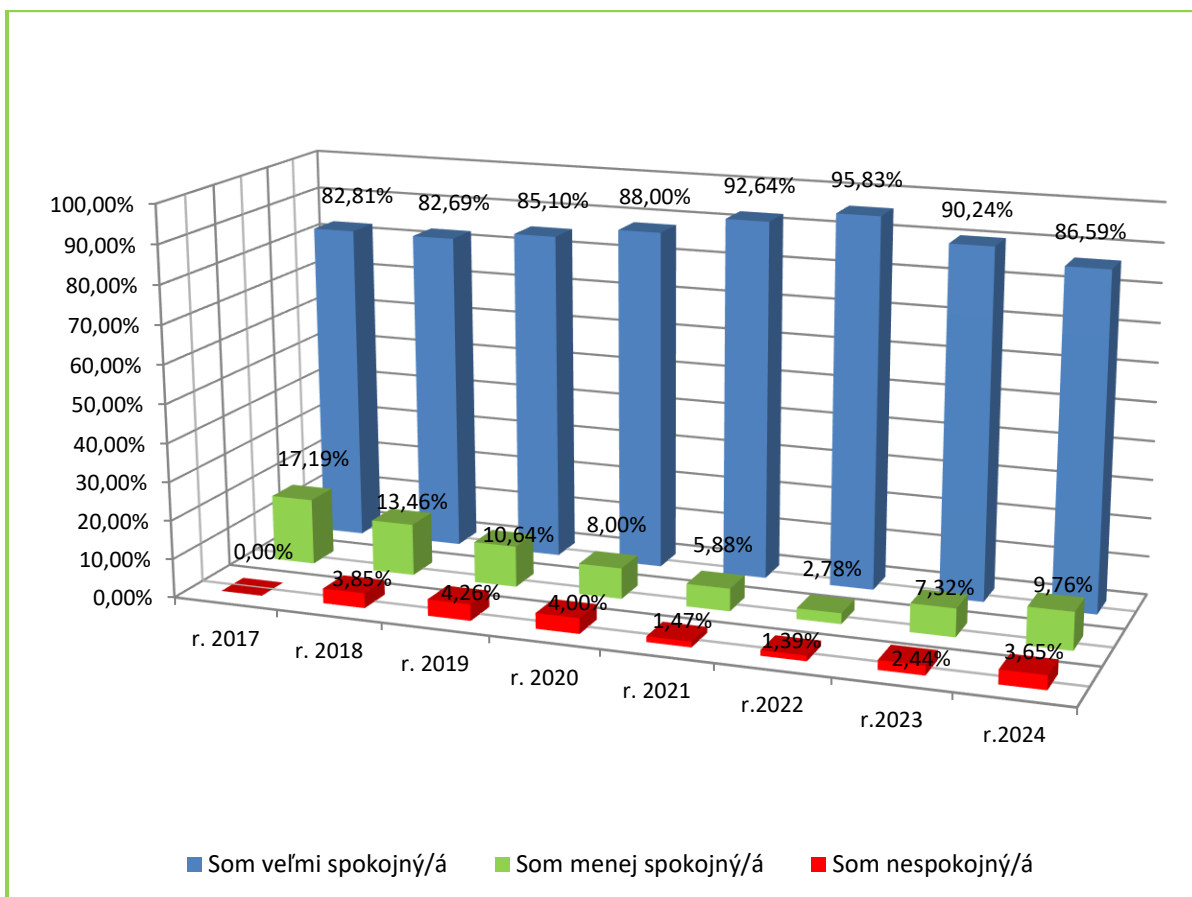
Nezhoda s plánovanými cieľmi zariadenia. Nameraná miera spokojnosti pri najpozitívnejšom (Som veľmi spokojný/á) možnom hodnotení je menej ako: **80%**. Po náraste spokojnosti od roku 2022 nastal výrazný pokles v roku 2024 o **11,06%** čo predstavuje výsledok **62,50%**. Dané hodnotenie je síce s rozporom hodnotenia odberateľov stravy podpornej sociálnej služby jedáleň (dotazník uvedený na stránke www.zpskk.sk). Rozdiel v hodnotení je možný, že naši prijímatelia odoberajú celodennú stravu oproti odberateľom podporenej sociálnej služby jedáleň. Predpokladaným zvýšeným dôvodom nespokojnosti v roku 2024 je, že aj v období november, december sme z dôvodu rekonštrukcie vzduchotechniky odoberali stravu od externého odberateľa, kde v danom období sme mali negatívnu spätnú väzbu na stravu. Ďalším predpokladaným dôvodom môže byť vysoká fluktuácia zamestnancov v danom období, pričom berieme do úvahy zaučenie, zmenu zvyklostí a zmenu pracovného prostredia nových zamestnancov.

Z uvedeného je zjavné, 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 zasadáním 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	71
b. Som menej spokojný/á	8
c. Som nespokojný/á	3



Graf 4Trend vývoja spokojnosti, medziročné porovnanie

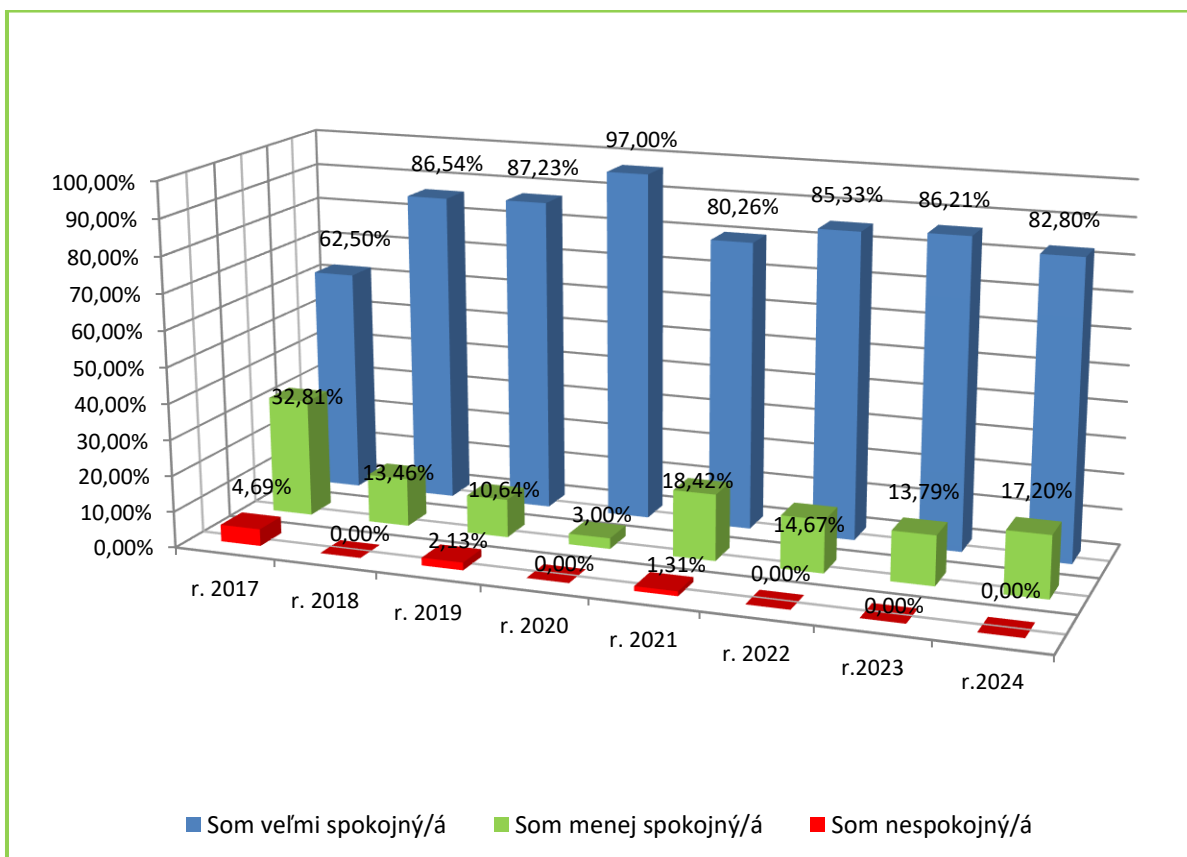
Nedostatok s plánovanými cieľmi zariadenia. Nameraná miera spokojnosti pri najpozitívnejšom (Som veľmi spokojný/á) možnom hodnotení je v rozmedzí: 85 - 90%.

Oproti roku 2023 sa spokojnosť znížila v roku 2024 o **3,65%** čo predstavuje výsledok **86,59%**.

Miera spokojnosti pri najpozitívnejšom (Som veľmi spokojný/á) možnom hodnotení má roku 2024 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: 93	
a. Som veľmi spokojný/á	77
b. Som menej spokojný/á	16
c. Som nespokojný/á	0



Graf 5 Trend vývoja spokojnosti, medzoročné porovnanie

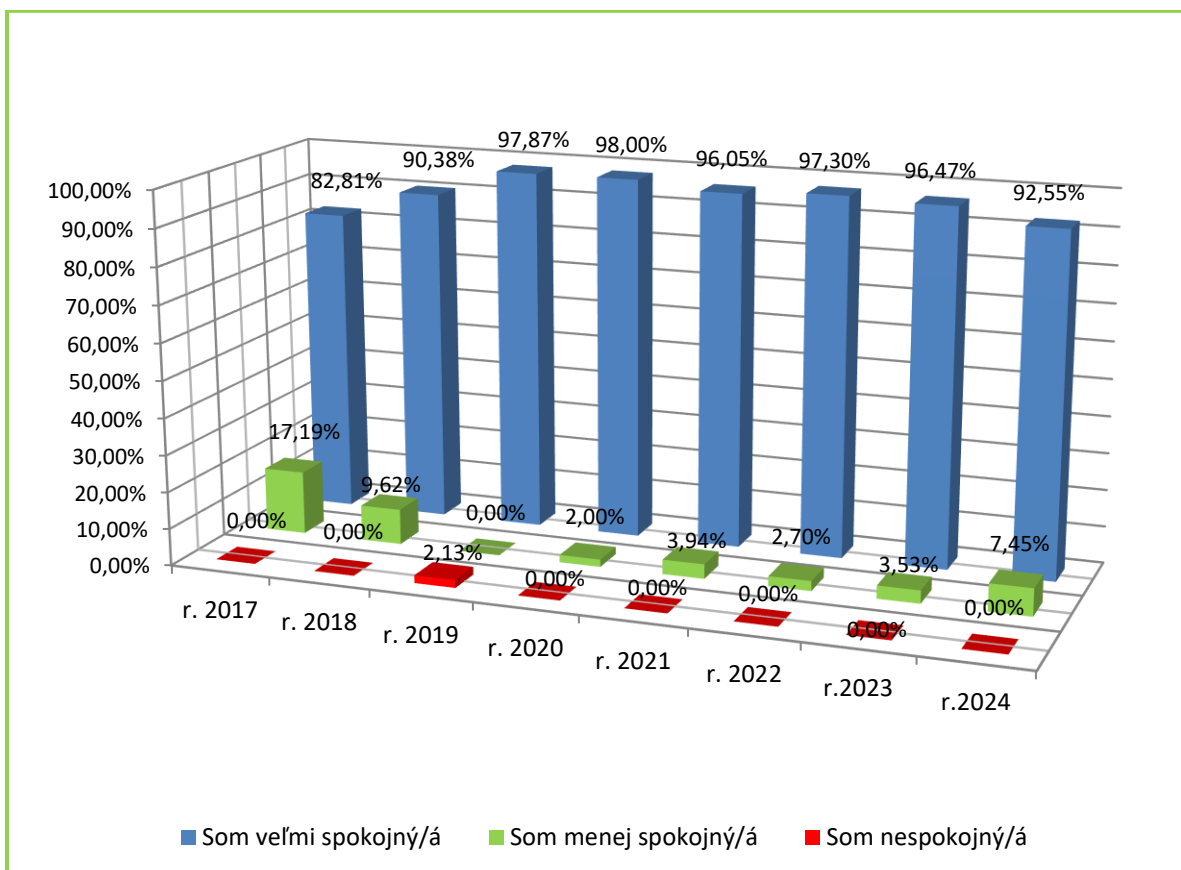
Odchýlka s plánovanými cieľmi zariadenia. Nameraná miera spokojnosti pri najpozitívnejšom (Som veľmi spokojný/á) možnom hodnotení je v rozmedzí: 80 - 85%. Oproti roku 2023 sa spokojnosť znížila v roku 2024 o **3,41%** čo predstavuje výsledok **82,80%**.

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 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: 94	
a. Som veľmi spokojný/á	87
b. Som menej spokojný/á	7
c. Som nespokojný/á	0



Graf 6 Trend vývoja spokojnosti, medziročné porovnanie

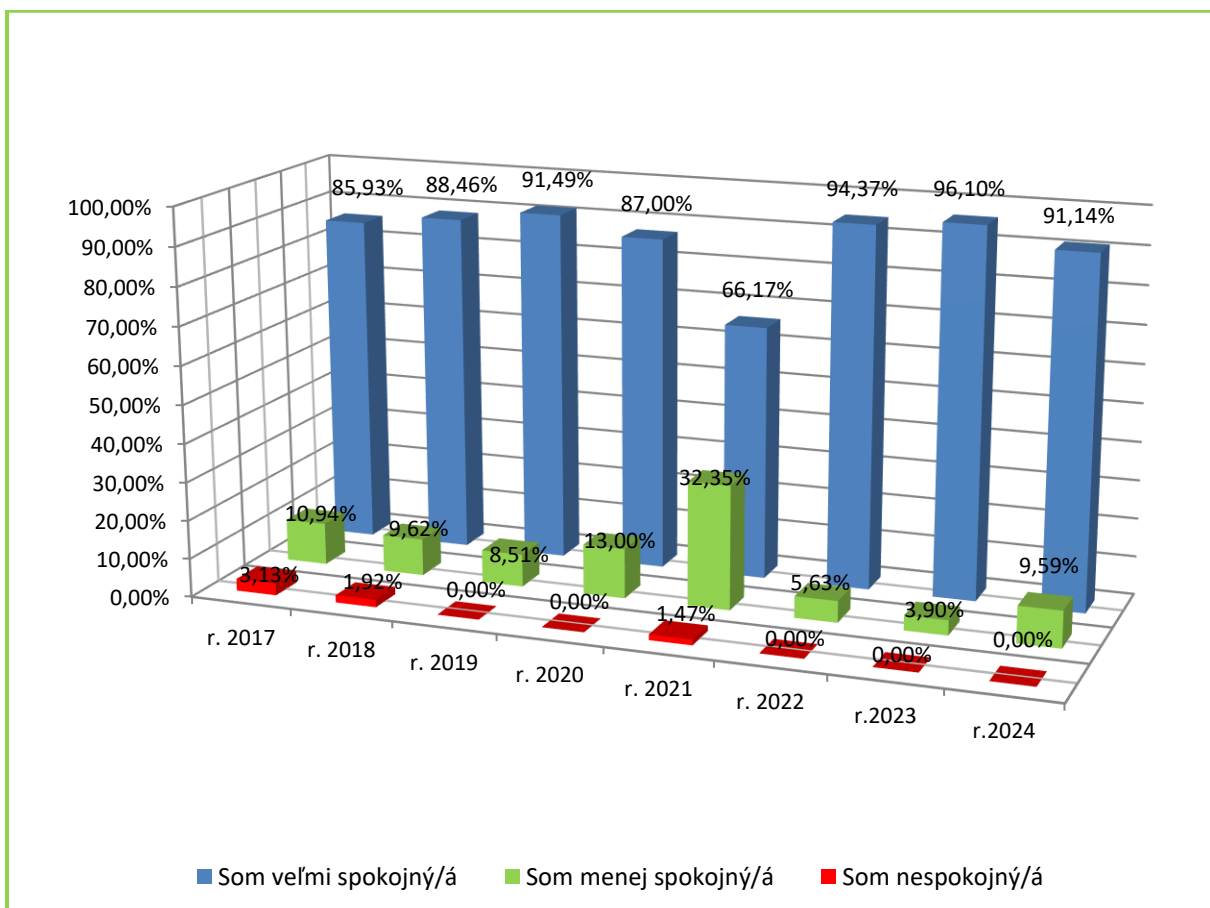
Zhoda s plánovanými cieľmi zariadenia. Nameraná miera spokojnosti pri najpozitívnejšom (Som veľmi spokojný/á) možnom hodnotení je v rozmedzí: **90 - 100%**.

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 93,93 %.

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 kultúro – spoločenskými aktivitami v zariadení (pestrosť a počet)?

Odpovedalo: 79	
a. Som veľmi spokojný/á	72
b. Som menej spokojný/á	7
c. Som nespokojný/á	0



Graf 7 Trend vývoja spokojnosti, medziročné porovnanie

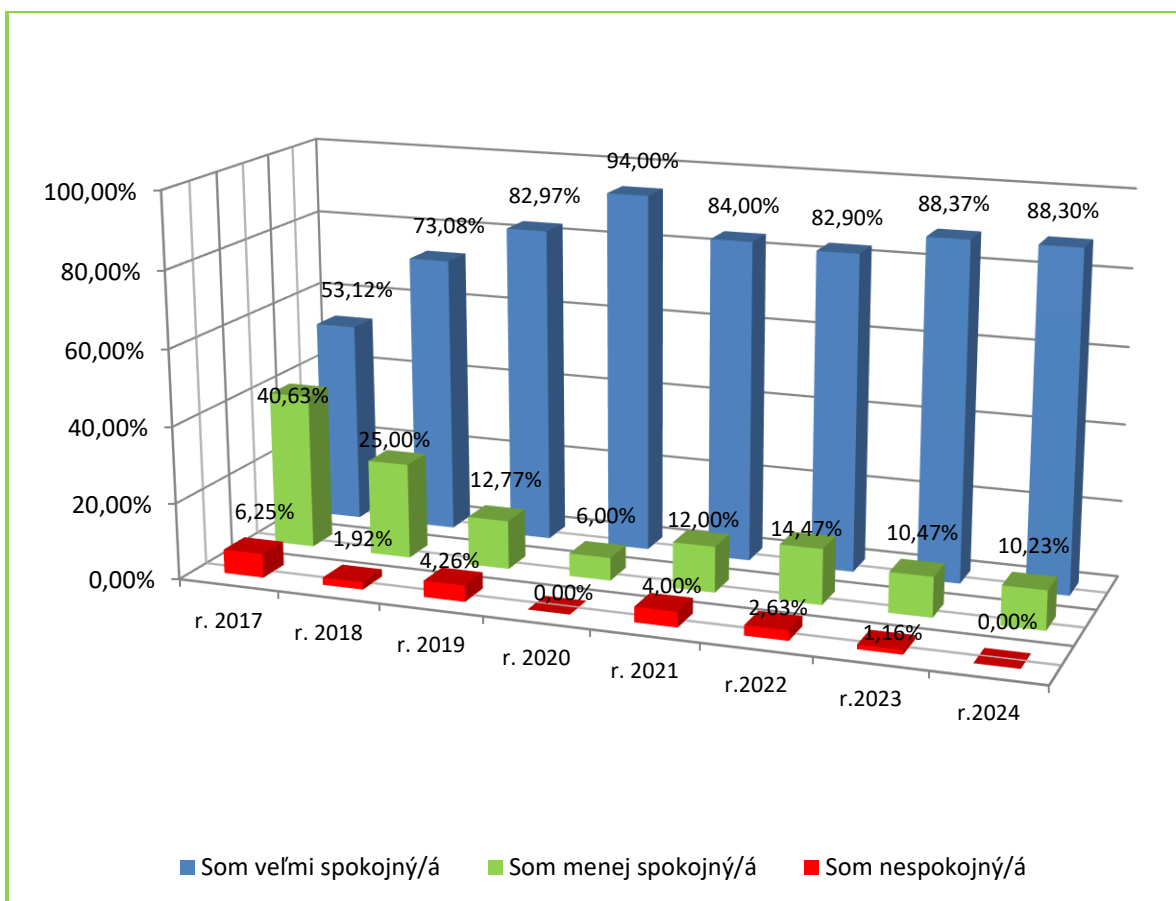
Zhoda s plánovanými cieľmi zariadenia. Nameraná miera spokojnosti pri najpozitívnejšom (Som veľmi spokojný/á) možnom hodnotení je v rozmedzí: **90 - 100%**.

Oproti roku 2023 sa spokojnosť znížila v roku 2024 o **4,96%** čo predstavuje výsledok **91,14%**.

Pre zvýšenie spokojnosti PSS je potrebné zachovať 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: 94	
a. Som veľmi spokojný/á	83
b. Som menej spokojný/á	11
c. Som nespokojný/á	0



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 %**.

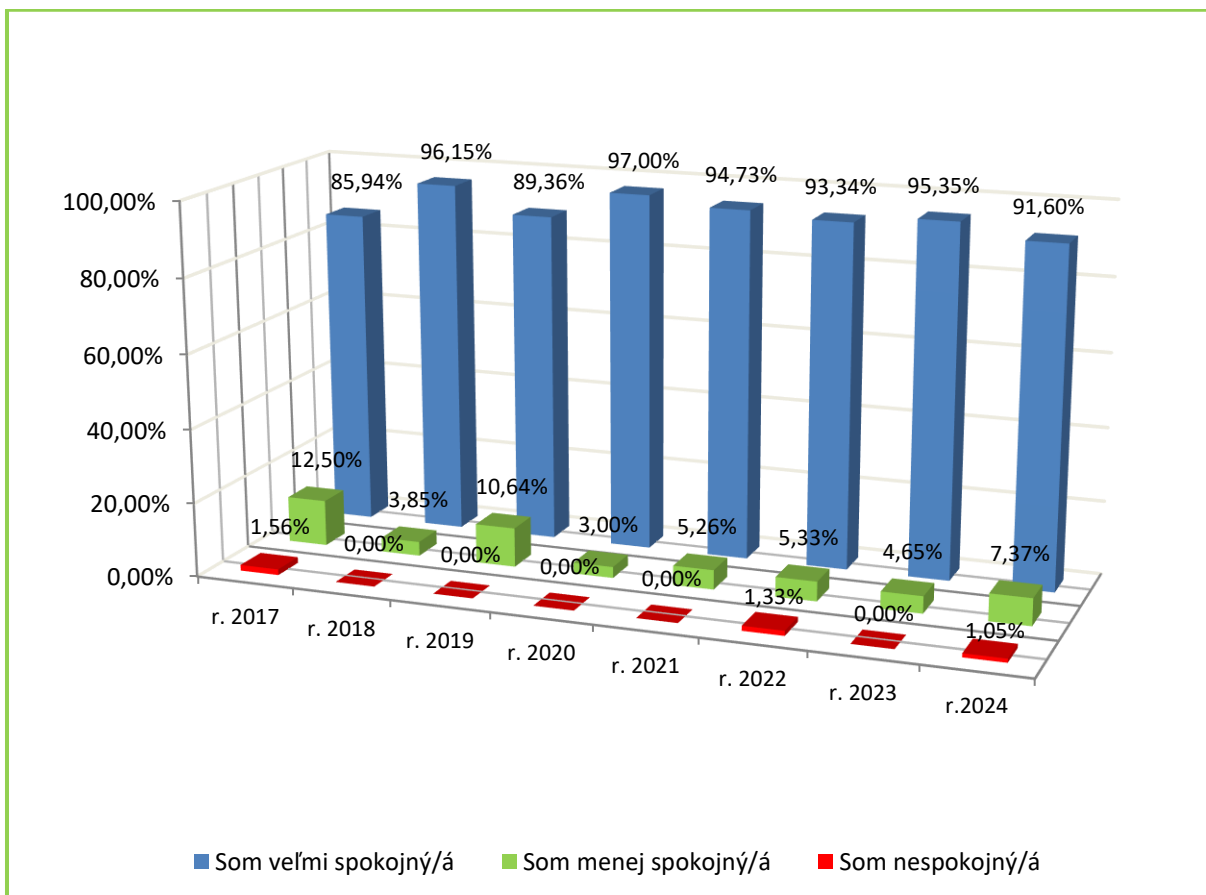
Miera spokojnosti pri najpozitívnejšom (Som veľmi spokojný/á) možnom hodnotení oproti roku 2023 klesla o **0,07%**.

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.

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

Odpovedalo: 95	
a. Som veľmi spokojný/á	87
b. Som menej spokojný/á	7
c. Som nespokojný/á	1



Graf 9 Trend vývoja spokojnosti, medzoročné porovnanie

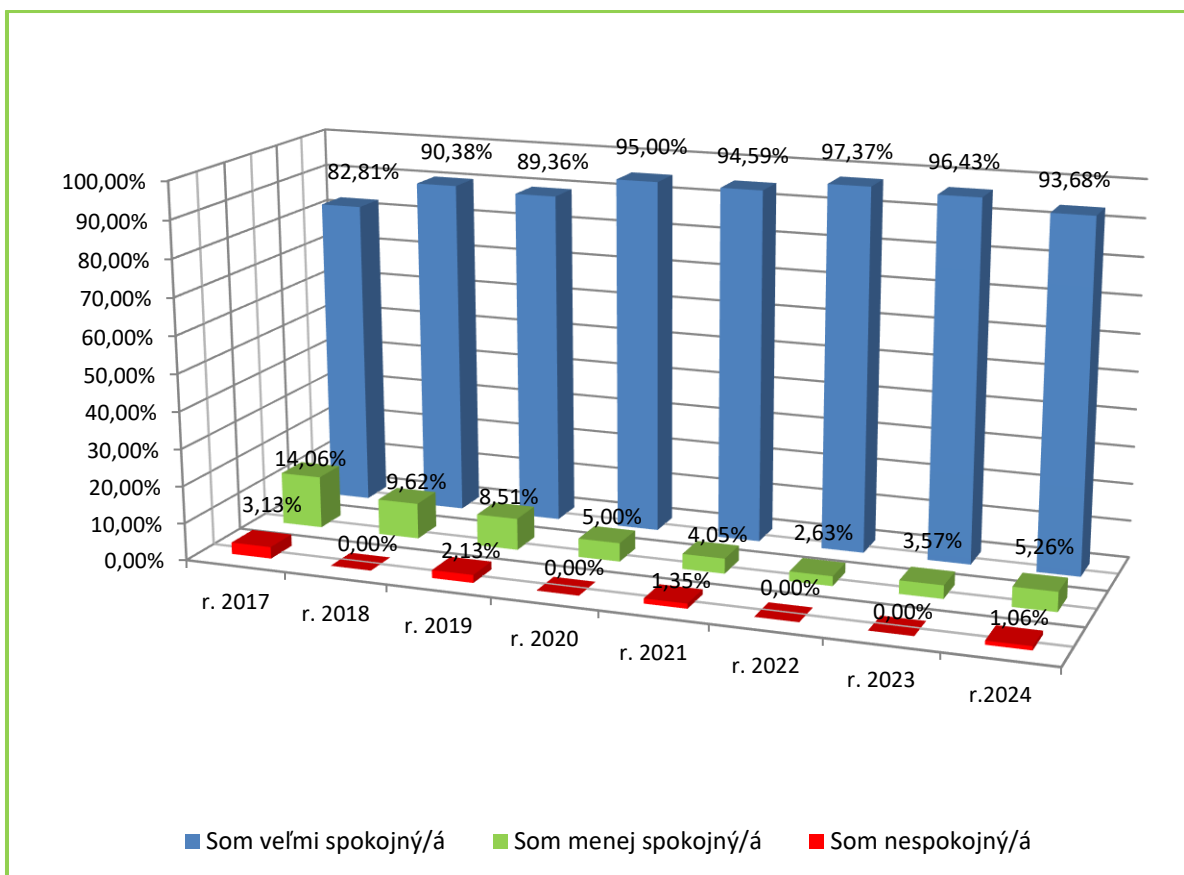
Zhoda s plánovanými cieľmi zariadenia. Nameraná miera spokojnosti pri najpozitívnejšom (Som veľmi spokojný/á) možnom hodnotení je v rozmedzí: **90 - 100%**.

Miera spokojnosti oproti roku 2023 sa v roku 2024 znížila o **3,75%** čo predstavuje výsledok **91,60%**, ale zároveň 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 **92,93 %**, za celé sledované obdobie.

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 posteľnej bielizne?

Odpovedalo: 95	
a. Som veľmi spokojný/á	89
b. Som menej spokojný/á	5
c. Som nespokojný/á	1



Graf 10Trend vývoja spokojnosti, medziročné porovnanie

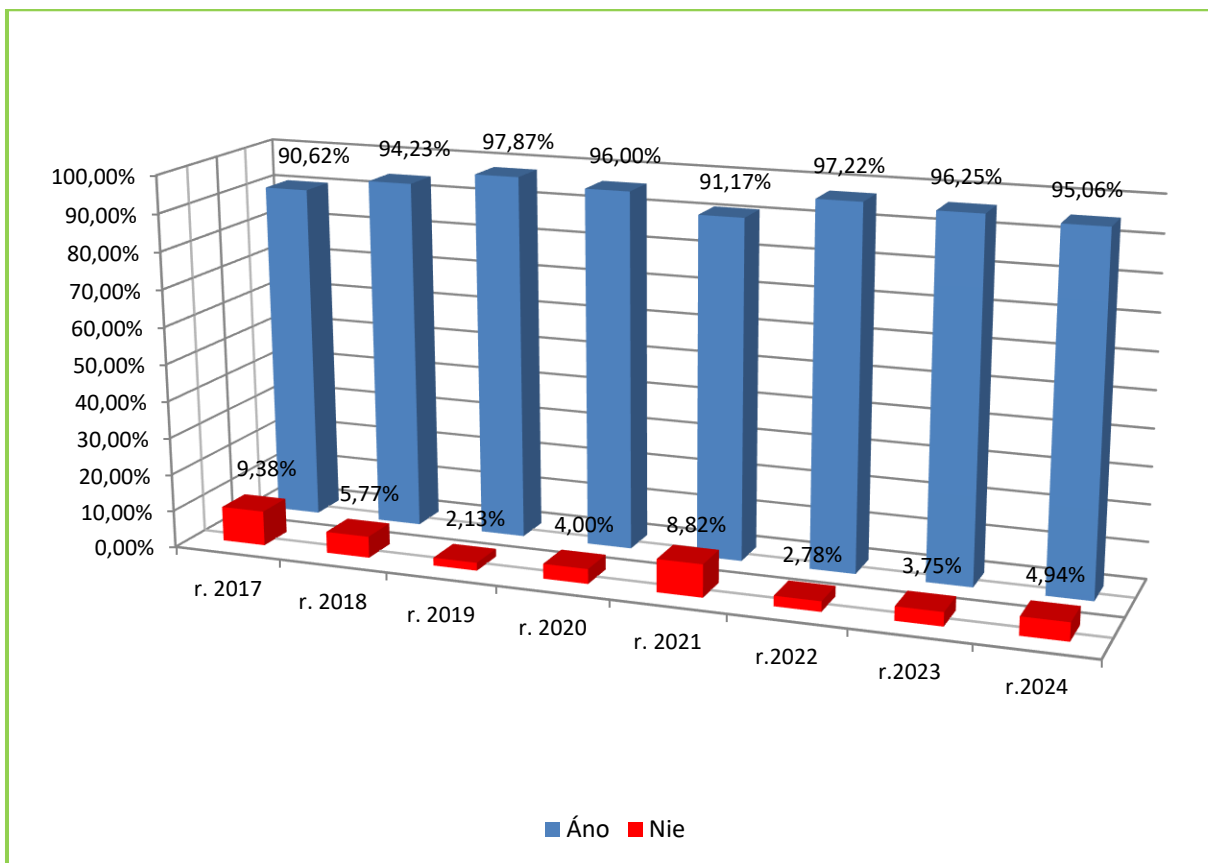
Zhoda s plánovanými cieľmi zariadenia. Nameraná miera spokojnosti pri najpozitívnejšom (Som veľmi spokojný/á) možnom hodnotení je v rozmedzí: **90 - 100%**.

Miera spokojnosti oproti roku 2023 sa v roku 2024 znížila o **2,75%** čo predstavuje výsledok **93,68%**, ale 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 **92,45 %**, za celé sledované obdobie.

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: 81	
a. Áno	77
b. Nie	4



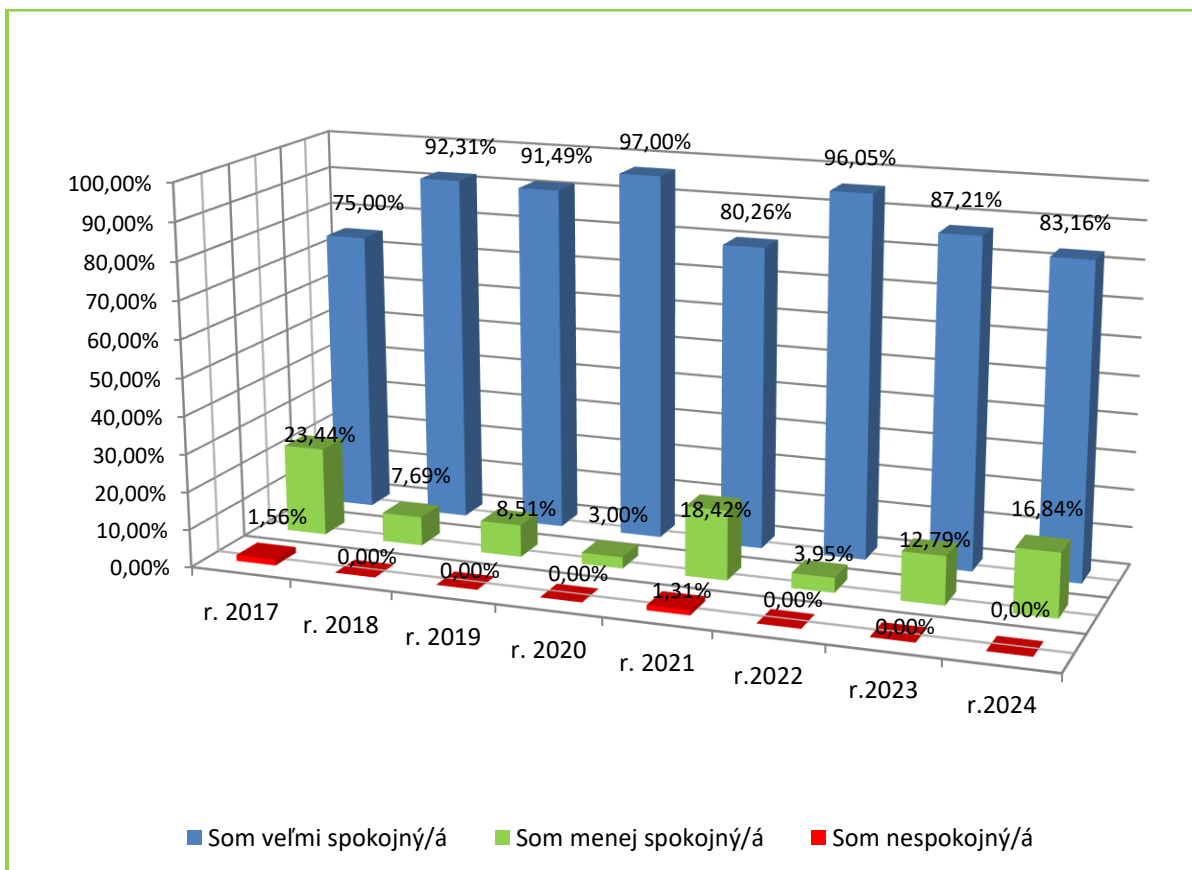
Graf 11 Trend vývoja spokojnosti, medziročné porovnanie

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 **94,87 %**, za celé sledované obdobie.

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

Odpovedalo: 95	
a. Som veľmi spokojný/á	79
b. Som menej spokojný/á	16
c. Som nespokojný/á	0



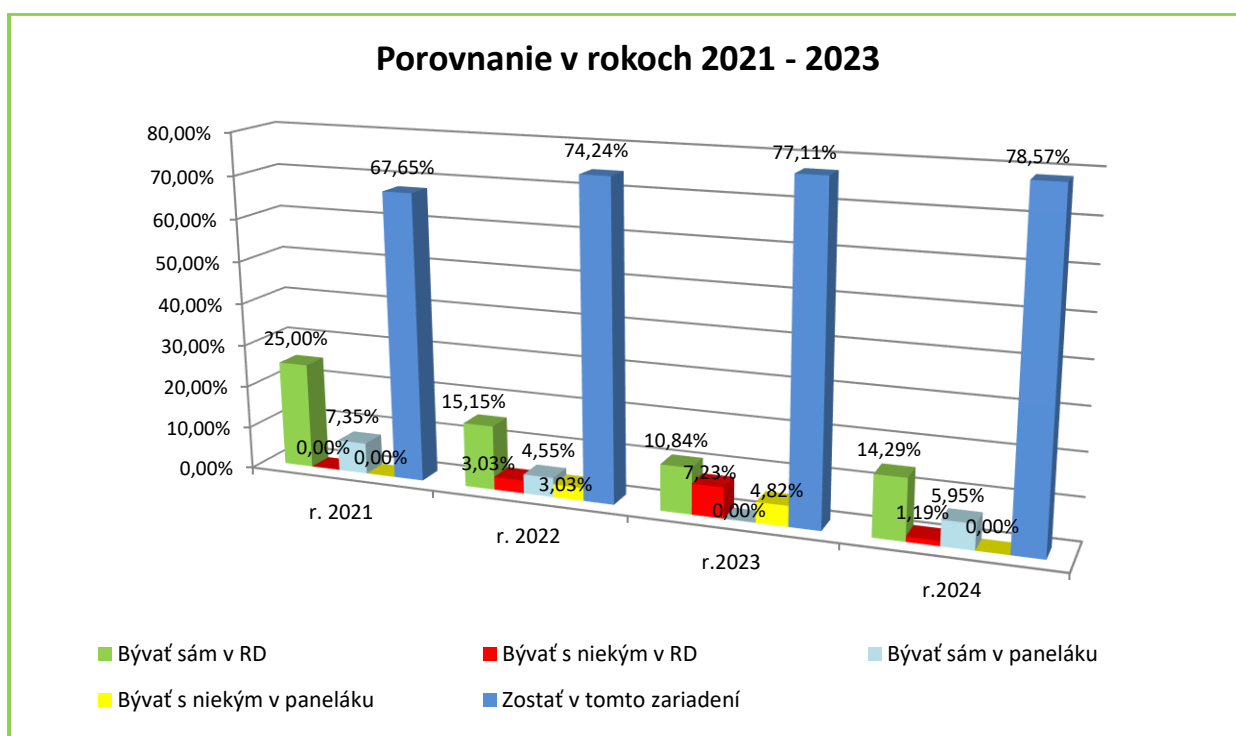
Graf 12 Trend vývoja spokojnosti, medziročné porovnanie

Nedostatok s plánovanými cieľmi zariadenia. Nameraná miera spokojnosti pri najpozitívnejšom (Som veľmi spokojný/á) možnom hodnotení je v rozmedzí: 85 - 90%. Oproti roku 2023 sa spokojnosť znížila v roku 2024 o **4,05 %** čo predstavuje výsledok **83,16%**.

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: 84	
a) Chcel/a by bývať sám/a / v izbe v RD so záhradou, v ktorom by so mnou bývalo ďalších päť seniorov a opatrovateľka , ktorá by nám pomáhala so všetkým, čo by sme potrebovali	12
a) Chcel/a by bývať s niekým v izbe v RD so záhradou, v ktorom by so mnou bývalo ďalších päť seniorov a opatrovateľka , ktorá by nám pomáhala so všetkým, čo by sme potrebovali	1
b) Chcel/a by bývať sám/a / v izbe v byte paneláku s výťahom , v ktorom by so mnou bývalo ďalších päť seniorov a opatrovateľka , ktorá by nám pomáhala so všetkým, čo by sme potrebovali	5
b) Chcel/a by bývať s niekým v izbe v byte paneláku s výťahom , v ktorom by so mnou bývalo ďalších päť seniorov a opatrovateľka , ktorá by nám pomáhala so všetkým, čo by sme potrebovali.	0
c) Chcel/a by som ostať bývať v tomto zariadení ako doteraz	66



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 rokov 2023 a 2024 v [grafe možnosti výberu bývania](#) **78,57 %** PSS preferujú zostať v zariadení ako doteraz, **14,29%** PSS by chcelo bývať sám/a v rodinnom dome, **1,19%** PSS by chcelo bývať s niekým v rodinnom dome, **5,95%** PSS by chcelo bývať sám/a v paneláku a **0,00 %** PSS by chcelo bývať s niekým v paneláku.

Dôvod menej spokojnosti a nespokojnosti na zlepšenie kvality poskytovaných služieb zo strany PSS (pripomienky respondentov prieskumu sú zapísané v takom znení, ako ich respondenti napísali).		
Por. č.	Znenie otázky	Dôvod
1.	Ako ste spokojný/á s prostredím zariadenia, v ktorom bývate?	-
2.	Ako ste spokojný/á s ubytovaním (vybavenie izieb nábytkom)?	- kúpeľňa, balkón tečie v kúpeľni pri sprche - malé skrine - málo miesta pre imobilného - málo miesta na pohyb v izbe
3.	Ako ste spokojný/á s kvalitou stravy (kvalita jedál)?	- sem tam presolené jedlo - nechutí mi také jedlo mám rád knedle, zemiaky - špatné varenie - príliš veľa kuraciny - ja mám rada viac múčne jedlá - malá izba pre dve osoby - kedy ako - bolo by vhodné aby niektoré jedlá(z cestovín boli mäkšie nie tuhé ako : šúľance, halušky, noky, pirohy pod.). Závary nevariť v polievke (je škrobovitá, ovocia je dosť až dosť. - neznášam chlieb chladený a potom zaparený so zárodkami plesne, navrhujem podávať čerstvé biele pečivo, rožky, nezahusťovať polievky múkou, haluškami ale zápražkou, prívary smotanou. Mäsa, hydinu, zemiaky podávať viac pečené, zapečené a menej dusené a verené. - viac zeleniny a ovocia
4.	Ako ste spokojný/á s veľkosťou porcií jedál ?	- veľké porcie - porcia je veľmi veľká - môžu byť menšie porcie - chcel by som väčšiu porciu – hlavne mäsa - je to veľa mäsa - strava je dobrá až na niektoré výnimky ani doma sa všetko nevydarí dbať na chuť jedla - navrhujem menšie porcie ale viac kvalitné – viac ochutené a pestrejšie menu - veľké dávky
5.	Ako ste spokojný/á s kvalitou práce a správaním zo strany opatrovateľského personálu?	- podotýkam, že len u niektorých, väčšina sú v pohode
6.	Ako ste spokojný/á s prístupom a správaním sociálnych pracovníkov?	
7.	Ako ste spokojný/a s kultúrnou – spoločenskými aktivitami v zariadení (pestrosť a počet)?	
8.	Ako ste spokojný/spokojná s poskytovaním zdravotnej starostlivosti v zariadení?	- slabá starostlivosť
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?	- občas sa mi zbehol sveter – dva som vyhodila - dlho čakám na vypraté prádlo - občas rozťahané tričko alebo zbehnuté prádlo - veľa kusov prádla sa mi vrátilo poškodené - som nespokojná s nekvalitným paplónom ktorý vôbec nepoužívam

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

Návrhy a pripomienky na zlepšenie kvality poskytovaných služieb zo strany PSS a ich pochvaly (pripomienky respondentov prieskumu sú zapísané v takom znení, ako ich respondenti napísali).		
Por. č	Návrhy a pripomienky	Pochvaly
1.	- niektorý by mohli byť milší	- pochvalu by som udelila p. Bukovinovej aj ostatným pracovníčkam
2.	- strava zlepšenie stravy pre diabetikov	- všetko v poriadku
3.	- vytvoriť viac jednoizbové byty presunutie najmä pre záchod	- pochvalu udeľujem všetkým osobám, ktoré sú so mnou v kontakte. Nikdy som s nikým nemal problém.
4.	- vylúčiť mäsité jedlá a nahradiť mliečnymi (ale len určitá diéta)	- spolubývajúcej
5.	- závesy na okná	- pochvala aktivitám, pochvala sestričkám, pochvala pánu riaditeľovi, pochvala soc. pracovníčkam
6.	- pani doktorka by mohla navštíviť zariadenie aspoň 2x do týždňa	- všetkým, ktorí sa o mňa starajú
7.	- častejšie návštevy personálu, aby nám bolo veselšie	- všetkým
8.	- viac opatrovateľov (personálu) na službu	- dobre je tu
9.	- lepšie by bolo, keby boli zdravotníci posilnení ďalšou silou aj počas víkendu	- všetkým
10.	- nezmesť sa s choditkom do balkónových dverí, nemôžem využívať balkón	- soc. pracovníčkam, opatrovateľom
11.	- niektorých vymeniť	- Igorovi Dunkovi, Aničke Pitoňákovéj (Barbie)
12.	- zlepšiť stravu	- Igorovi Dunkovi
13.	- zachovať nočný klud – bez búchania, silné reči, nepoužívať neslušné slová, psy v noci aby neštekali	- všetky opatrovateľky si zaslúžia pochvalu najmä Jarka F.
14.	- sama na penzióne - apartmán	- opatrovateľky
15.	- v sobotu a nedeľu na večeru mali by sa podávať nízko tučné jedlá nie šunky, salámy, podávať hyd., rybie jedlá	- zamestnanci pracovne ešte lepšie operú a ožehlia ako ja doma
16.		- chválím Vierku Braťkovú, Aničku Pitoňákovú a Jula
17.		- chcem pochváliť Jula
18.		- chcem pochváliť upratovačky
19.		- chcem pochváliť celý kolektív na oddelení C
20.		- ďakujem všetkým zamestnancom
21.		- chválím všetkých – všetci robia čo môžu
22.		- mám rád aktivity kde sa spieva
23.		- chcem pochváliť Blažku Suchanovskú a opatrovateľky na oddelení A
24.		- chválím p. riaditeľa a soc. pracovníčky Gabiku, Nelku a Ad'ku
25.		- chválím Gabiku sociálnom
26.		- chcem pochváliť p. Aničku Uršitzovú

27.		- chcem pochváliť Zdenku upratovačku za jej ochotu pomáhať
28.		- chcem pochváliť Vieru Nöller, Natašu Shatalovú, Martu Holovovú
29.		- chcem pochváliť celý personál na oddelení C
30.		- Gabika sociál
31.		- chcem pochváliť všetkých
32.		- chcem pochváliť všetkých na oddelení A
33.		- udeľujem pochvalu kuchyni – najviac chválím nového mladého kuchára
34.		- som veľmi spokojná
35.		- chválím kuchárov a kuchárky, riaditeľa, ek. úsek a soc. úsek
36.		- pochvala zdravotnícky personál
37.		- chválím pani Mirku, Dominiku, Anku, Gabriela, Igora, Vandu, Moniku, Ukrajinku Natašu - ostatné nepoznám. Neprijemná Zuzana v okuliach. Zdravotníci sú v pohode.
38.		- soc. prac. -Gabiku je pekná a milá, p. riaditeľa – je ľudský
39.		- všetkým soc. pracovníčkam - Adka, Gabika, Nelka za ľudský prístup, dobrá komunikácia a ochota. - opatrovateľky, kuchára a celý personál
40.		- všetkých čo sa o nás starajú
41.		- vyjadrujem pochvalu všetkým zamestnancom, celému personálu za ich ľudskosť, milý prístup, pomoc pri problémoch pre nás seniorov. Srdečná vďaka.
42.		- vyjadrujem všetkým zamestnancom zariadenia veľkú pochvalu
43.		- chválím všetky poskytované služby v zariadení
44.		- veľké ďakujem

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

Vedenie zariadenia na základe nameraných výsledkov a ich analýzy prijme opatrenia, ktoré povedú k zvýšeniu kvality služieb. Namerané výsledky sú značne neuspokojivé, preto je potrebné prinavrátiť pozornosť postupom riadenia kvality a ich aktívnemu uplatňovaniu v praxi (napr.: znížiť fluktuáciu zamestnancov, vzdelávanie zamestnancov, aplikácia a zavádzanie nových pracovných postupov a ich flexibilné pripomienkovanie, dodržiavanie jestvujúcich interných noriem, individuálna práca s PSS, činnosť komisií stravovacej a výboru obyvateľov), tak aby sme dosiahli rast spokojnosti prijímateľov.

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 20.09.2024

Spracoval: Ing. Simona Vosovičová
manažér kvality

Schválil : Mgr. Peter Vilček
riaditeľ ZPS a ZOS

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

Vyhodnotenie výsledkov spokojnosti rodinných príslušníkov a známych prijímateľov sociálnej služby za rok 2024

- Zber dát prebehol v období od 01.07.2024 do 30.09.2024.
- Prieskumu bol zameraný na všetkých rodinných príslušníkov a známych prijímateľov sociálnej služby (PSS). V danom období bol počet prijímateľov sociálnej služby v priemere 110.
- Do prieskumu sa zapojilo 52 respondentov a celkovo bolo odovzdaných 27 dotazníkov, čo predstavuje **51,92%** odovzdaných dotazníkov od rodinných príslušníkov a známych PSS.
- Nie všetci respondenti vyplnili všetky otázky, prípadne ich vyplnené dotazníky obsahovali len pripomienky bez hodnotenia. V otázke č. 11 - 4 respondenti zakrúžkovali 3 odpovede, 5 respondentov zakrúžkovali 2 odpovede, 15 respondentov zakrúžkovali 1 odpoveď a 1 respondent neuviedol odpoveď.

Súhrnné výsledky z jednotlivých dotazníkov sú zapísané v o formáte:

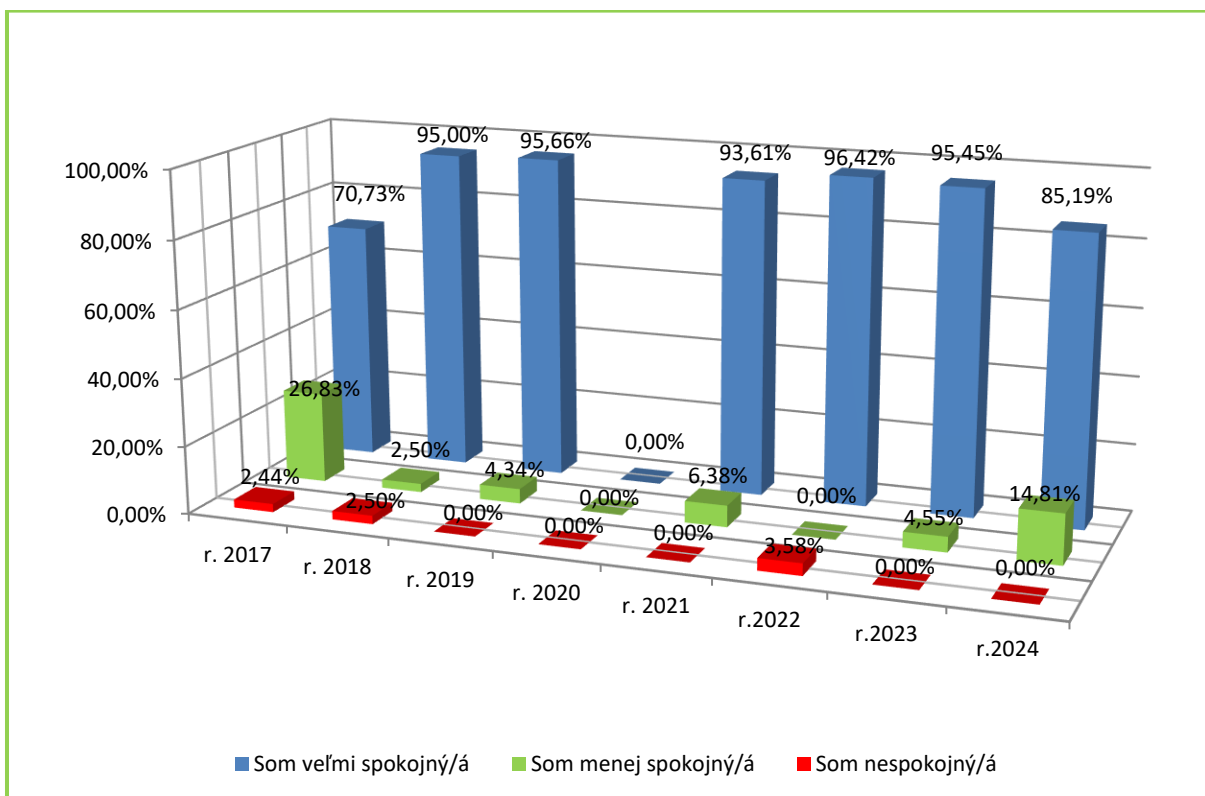
- Znenie otázky, možné varianty odpovedí, nameraná výsledná číselná hodnota a jej percentuálne vyjadrenie pre každý variant odpovede,
- Nie všetci respondenti však odpovedali na všetky otázky, alebo odpovedali zmätočne, pri každej otázke je teda uvedený počet odpovedí,
- Hodnoty uvádzané v medziročnom 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
Zhoda: Nameraná miera spokojnosti pri najpozitívnejšom (Som veľmi spokojný/á) možnom hodnotení je v rozmedzí 90 - 100% .	Nie je potrebné prijať žiadne opatrenie.
Nedostatok Nameraná miera spokojnosti pri najpozitívnejšom (Som veľmi spokojný/á) možnom hodnotení je v rozmedzí: 85 - 90% .	Prijať preventívne opatrenia , 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
Odchýlka Nameraná miera spokojnosti pri najpozitívnejšom (Som veľmi spokojný/á) možnom hodnotení je v rozmedzí: 80 - 85% .	Prijať preventívne opatrenia , 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
Nezhoda Nameraná miera spokojnosti pri najpozitívnejšom (Som veľmi spokojný/á) možnom hodnotení je menej ako: 80%	Vykonať dôkladnú kontrolu postupov v procesoch. Na základe výsledkov kontrol prijať nápravné opatrenia , ktoré povedú k odstráneniu nezhody. 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: 27	
a. Som veľmi spokojná/ý	23
b. Som menej spokojná/ý	4
c. Som nespokojná/ý	0



Graf 1 Trend vývoja spokojnosti, medziročné porovnanie

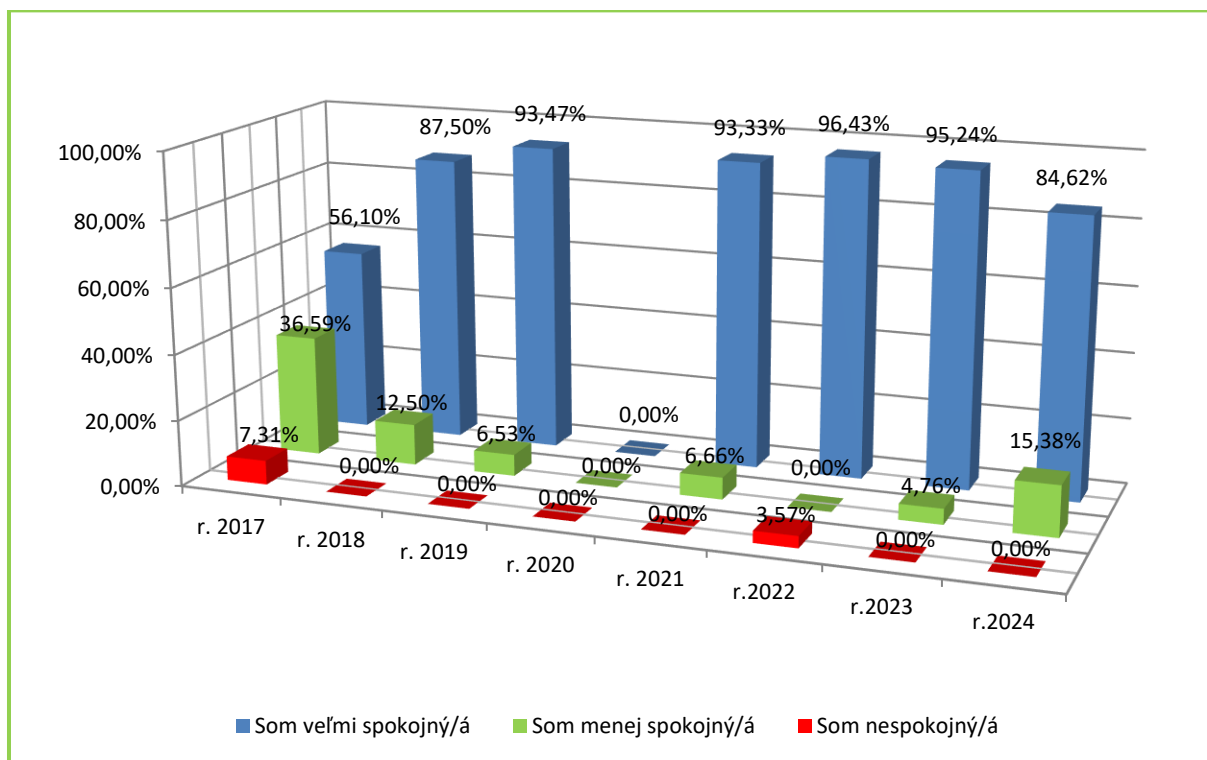
Nedostatok k plánovaným cieľom zariadenia. Nameraná miera spokojnosti pri najpozitívnejšom (Som veľmi spokojný/á) možnom hodnotení je v rozmedzí: 85 - 90%. Oproti roku 2023 sa spokojnosť znížila v roku 2024 o **10,26%** čo predstavuje výsledok **85,19%**.

Respondenti od roku 2018 dlhodobo hodnotili kvalitu fyzického prostredia a sociálneho ovzdušia veľmi vysoko. Priemerný podiel (Som veľmi spokojný/á) za celé sledované obdobie je 92,19 %.

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: 26	
a. Som veľmi spokojný/á	22
b. Som menej spokojný/á	4
c. Som nespokojný/á	0



Graf 2 Trend vývoja spokojnosti, medziročné porovnanie

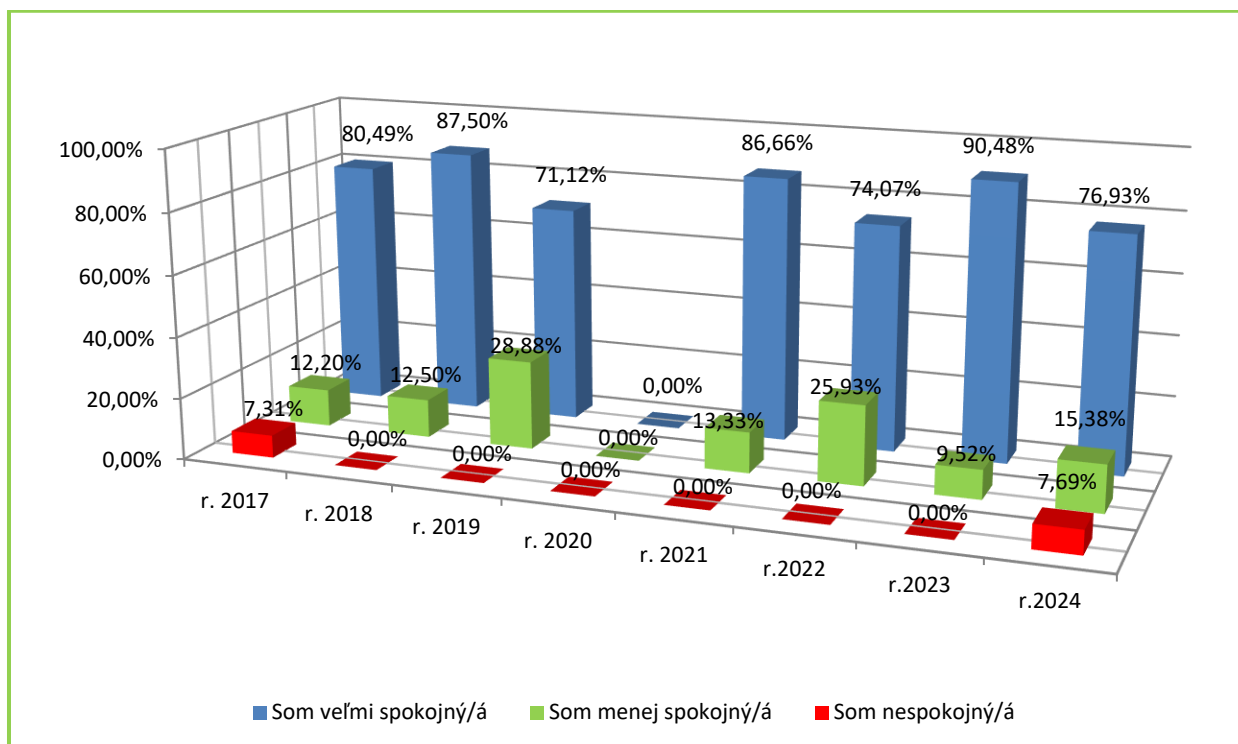
Odchýlka s plánovanými cieľmi zariadenia. Nameraná miera spokojnosti pri najpozitívnejšom (Som veľmi spokojný/á) možnom hodnotení je v rozmedzí: 80 - 85%.

Oproti roku 2023 sa spokojnosť znížila v roku 2024 o **10,62%** čo predstavuje výsledok **84,62%**. Predpokladaným dôvodom nespokojných a menej spokojných prijímateľov je, že súčasný prijímatelia by uvítali viac jedlôžkových izieb s väčším súkromím.

Priemerný podiel (Som veľmi spokojný/á) za celé sledované obdobie je 86,67%. Investície vložené do skvalitňovania fyzického prostredia prinášajú merateľne vyššie výsledky spokojnosti. Podiel nespokojných je za rok 2024 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 spokojná/ý s kvalitou stravy v našom zariadení (kvalita a množstvo jedla, kultúra stravovania)?

Odpovedalo: 26	
a. Som veľmi spokojný/á	20
b. Som menej spokojný/á	4
c. Som nespokojný/á	2



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%**. V roku 2024 nastal výrazný pokles o **13,55%** čo predstavuje výsledok **76,93%**.

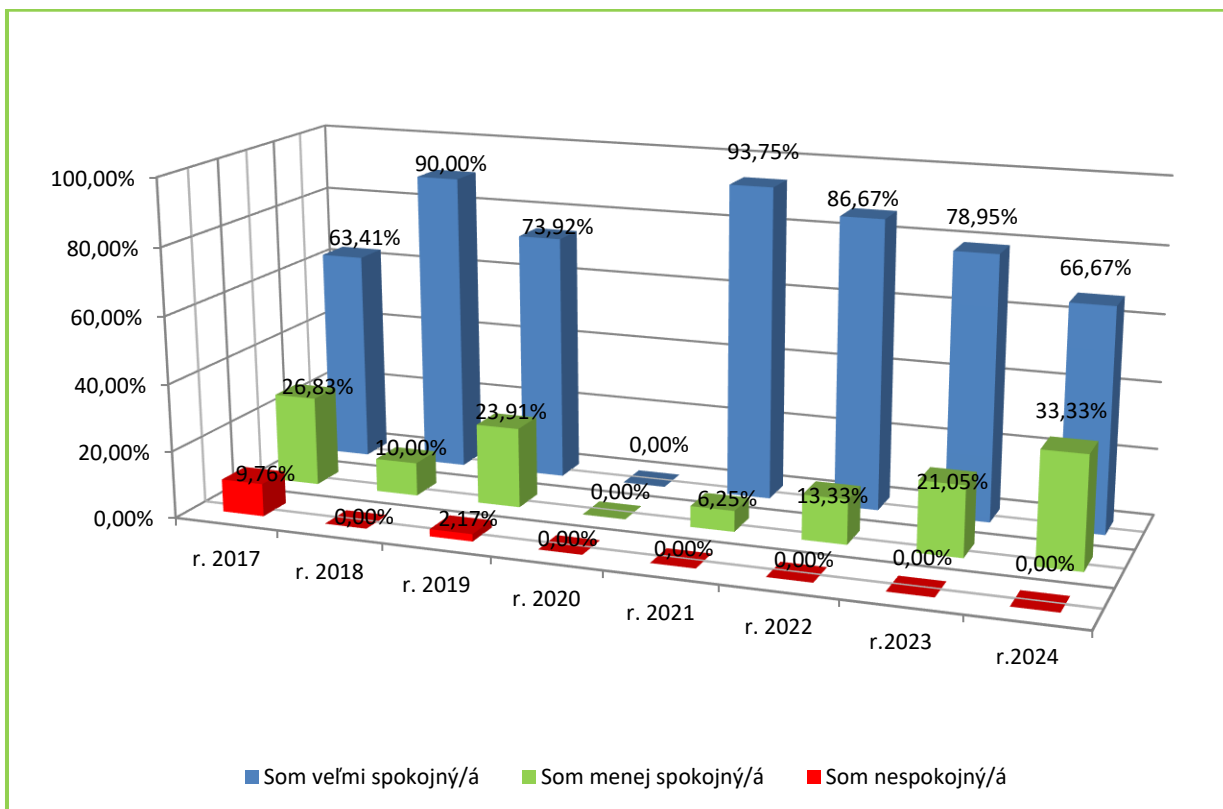
Predpokladaným zvýšeným dôvodom nespokojnosti v roku 2024 je, že aj v období november, december sme z dôvodu rekonštrukcie vzduchotechniky odoberali stravu od externého odberateľa, kde v danom období sme mali negatívnu spätnú väzbu na stravu. Ďalším predpokladaným dôvodom môže byť vysoká fluktuácia zamestnancov v danom období, pričom berieme do úvahy zaučenie, zmenu zvyklostí a zmenu pracovného prostredia nových zamestnancov.

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, vypočítaním jednotlivých návrhov a pripomienok, pravidelným realizovaním prieskumu spokojnosti - dotazníkov spokojnosti.

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

Odpovedalo: 27	
a. Som veľmi spokojný/á	18
b. Som menej spokojný/á	9
c. Som nespokojný/á	0



Graf 4 Trend vývoja spokojnosti, medziročné porovnanie

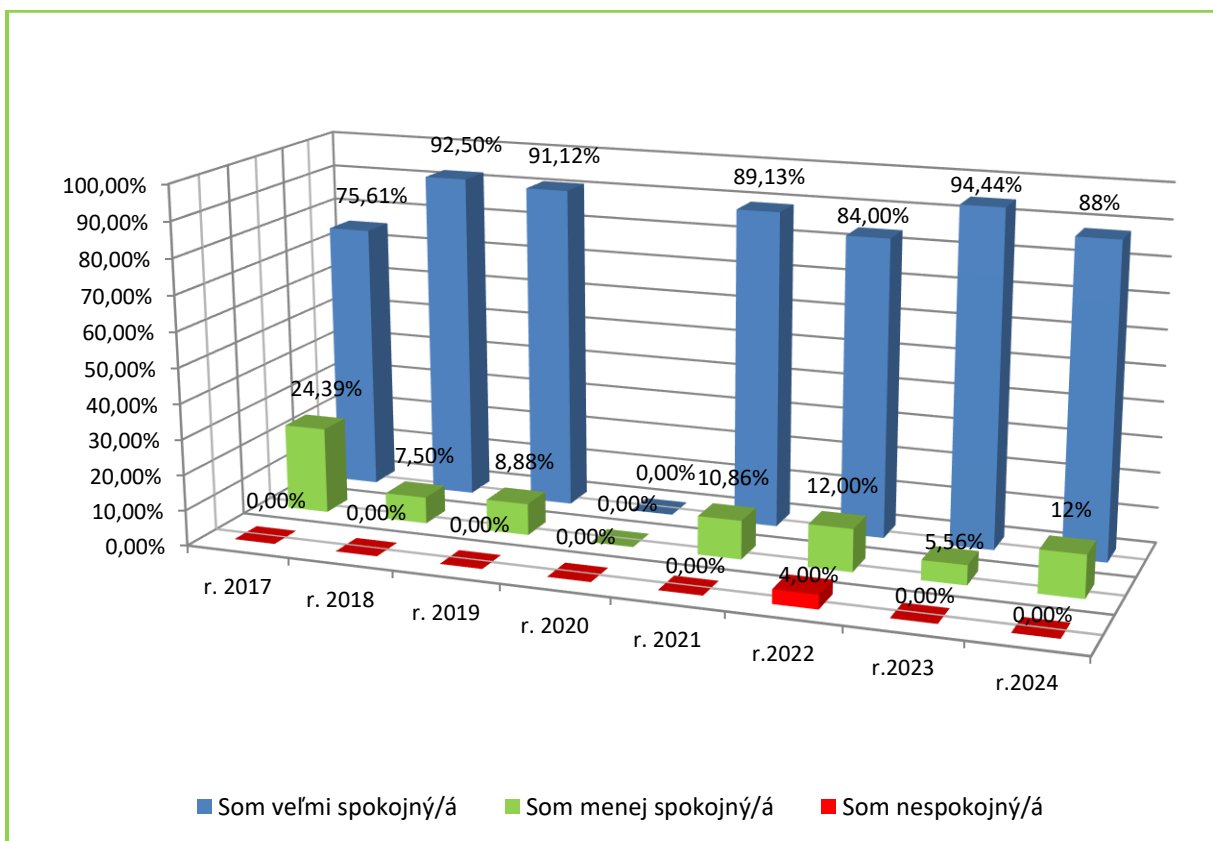
Nezhoda s plánovanými cieľmi zariadenia. Nameraná miera spokojnosti pri najpozitívnejšom (Som veľmi spokojný/á) možnom hodnotení je menej ako **80%**. Oproti roku 2023 sa spokojnosť znížila v roku 2024 o 12,28% čo predstavuje výsledok **66,67%**. **Pozitívom** je, že podiel nespokojných je dlhodobo **na 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 spokojný/ý s kvalitou realizovaných terapeutických a voľnočasových aktivít v zariadení (pestrosť, počet, čas)?

Odpovedalo: 25	
a. Som veľmi spokojný/á	22
b. Som menej spokojný/á	3
c. Som nespokojný/á	0



Graf 5 Trend vývoja spokojnosti, medziročné porovnanie

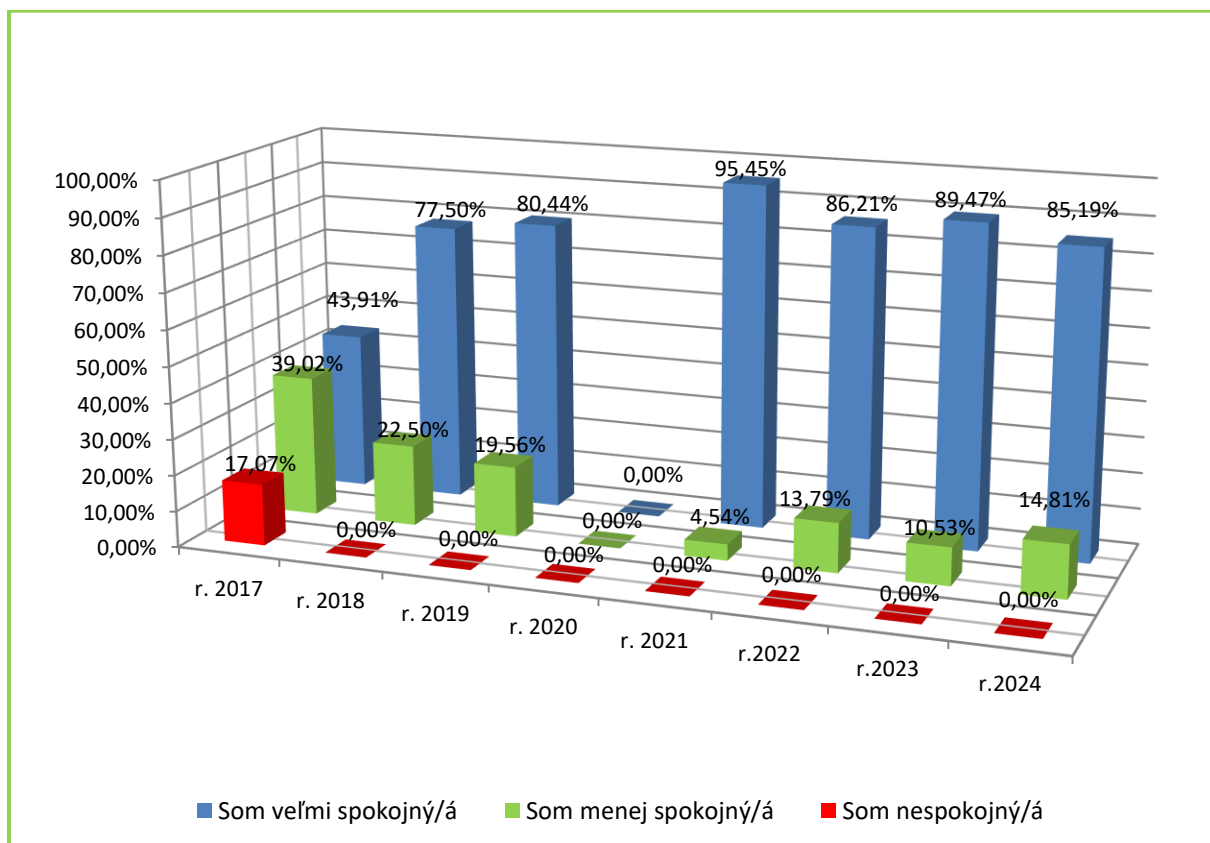
Nedostatok od cieľov zariadenia, nameraná miera spokojnosti pri najpozitívnejšom (Som veľmi spokojný/á) možnom hodnotení je v rozmedzí **85 - 90 %**. Miera spokojnosti pri najpozitívnejšom (Som veľmi spokojný/á) možnom hodnotení oproti roku 2023 klesla o **6,44%**. Priemerný podiel (Som veľmi spokojný/á) za celé sledované obdobie je **87,82%**.

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 nácviky chôdze, cvičenie.

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

Odpovedalo: 27	
a. Som veľmi spokojný/á	23
b. Som menej spokojný/á	4
c. Som nespokojný/á	0



Graf 6 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 v roku 2024 (Som veľmi spokojný/á) možnom hodnotení oproti roku 2023 klesla o **4,28%**.

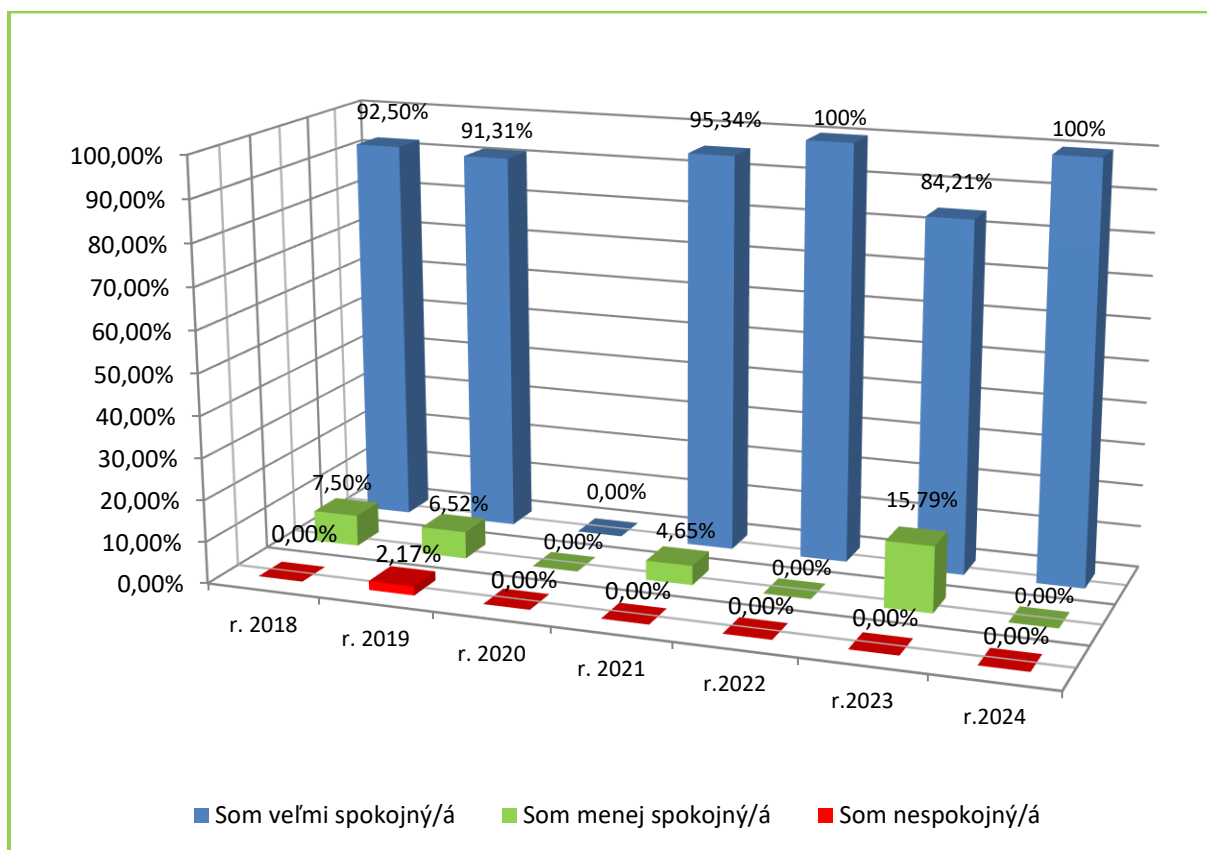
Miera spokojnosti pri najpozitívnejšom (Som veľmi spokojný/á) možnom hodnotení má výrazne kolísavý trend. Kolísavý trend je zaznamenaný aj u spokojných a menej spokojných. Priemerný podiel (Som veľmi spokojný/á) za celé sledované obdobie je 79,74%. **Pozitívom** je, že podiel nespokojných je dlhodobo **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 ich rodinnými príslušníkmi.

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

Odpovedalo: 27	
a. Som veľmi spokojný/á	27
b. Som menej spokojný/á	0
c. Som nespokojný/á	0



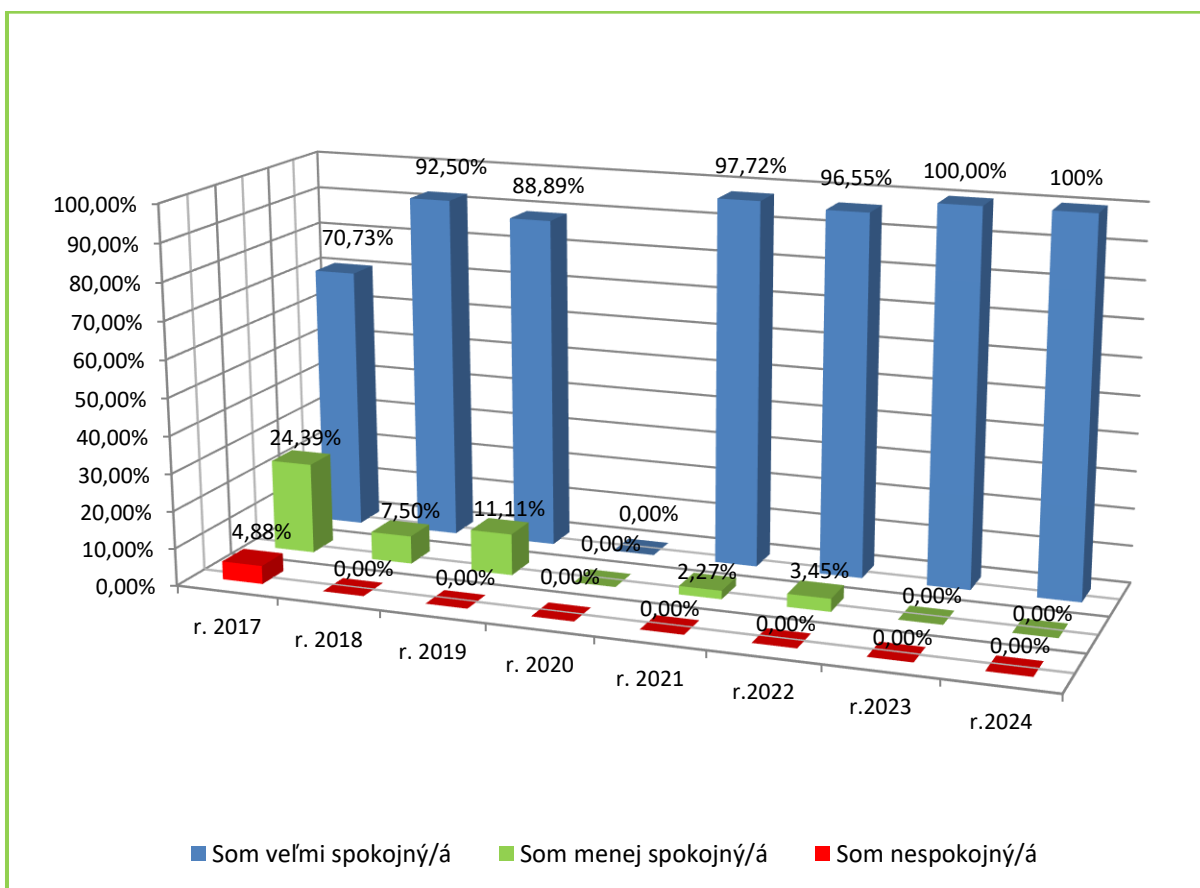
Graf 7 Trend vývoja spokojnosti, medziročné porovnanie

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 93,89%.

Pozitívom je, že podiel nespokojných je dlhodobo **na úrovni 0%**. Miera kvality služby v procese dlhodobo dosahuje stanovené ciele, že činnosti patriace do procesu upratovanie sú nastavené správne, čím je zabezpečená spokojnosť všetkých strán.

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

Odpovedalo: 26	
a. Som veľmi spokojný/á	26
b. Som menej spokojný/á	0
c. Som nespokojný/á	0



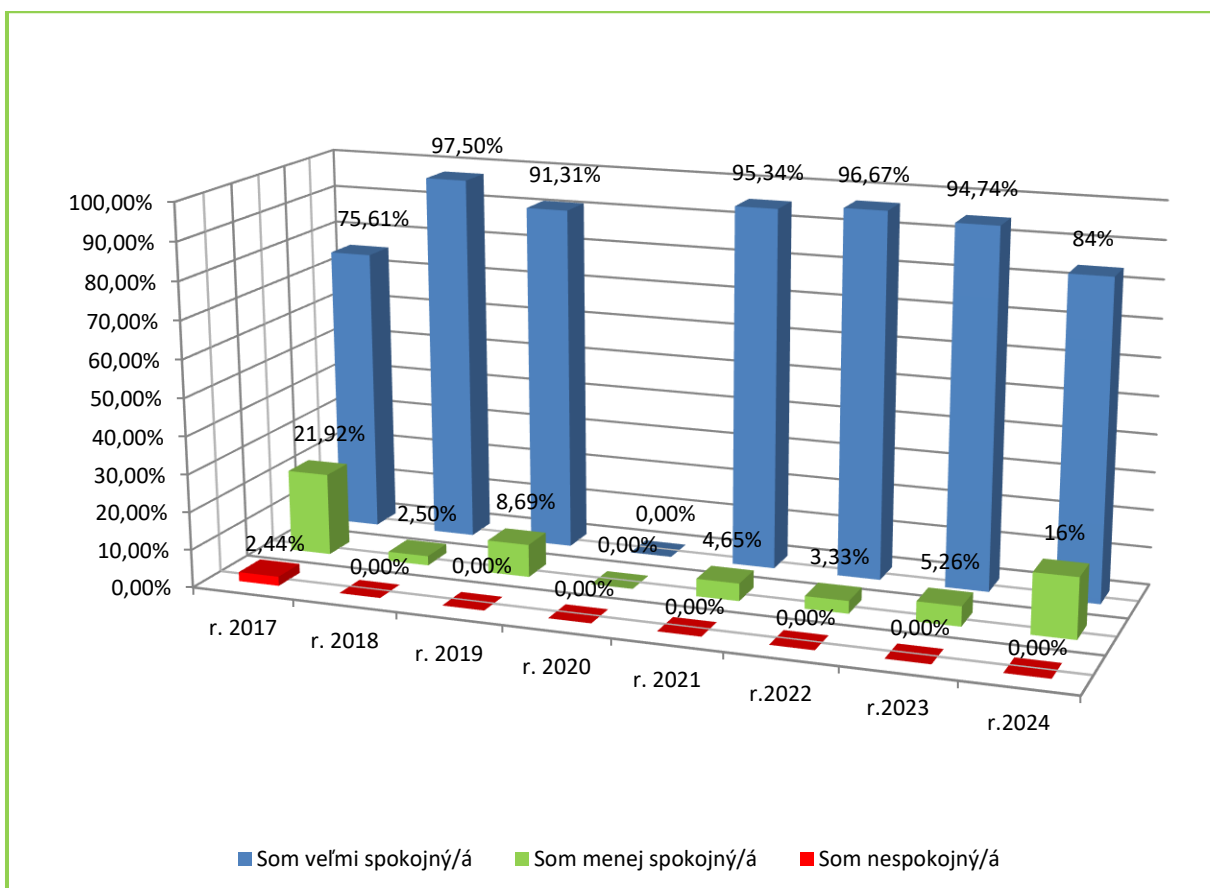
Graf 8 Trend vývoja spokojnosti, medziročné porovnanie

Zhoda s plánovanými cieľmi zariadenia. Nameraná miera spokojnosti pri najpozitívnejšom (Som veľmi spokojný/á) možnom hodnotení je v rozmedzí 90 - 100%. Miera spokojnosti pri najpozitívnejšom (Som veľmi spokojný/á) možnom hodnotení má dlhodobu, výrazne vysoké hodnotenie respondentov. Priemerný podiel (Som veľmi spokojný/á) za celé sledované obdobie je 92,34%. **Pozitívom** 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: 25	
a. Som veľmi spokojný/á	21
b. Som menej spokojný/á	4
c. Som nespokojný/á	0



Graf 9 Trend vývoja spokojnosti, medziročné porovnanie

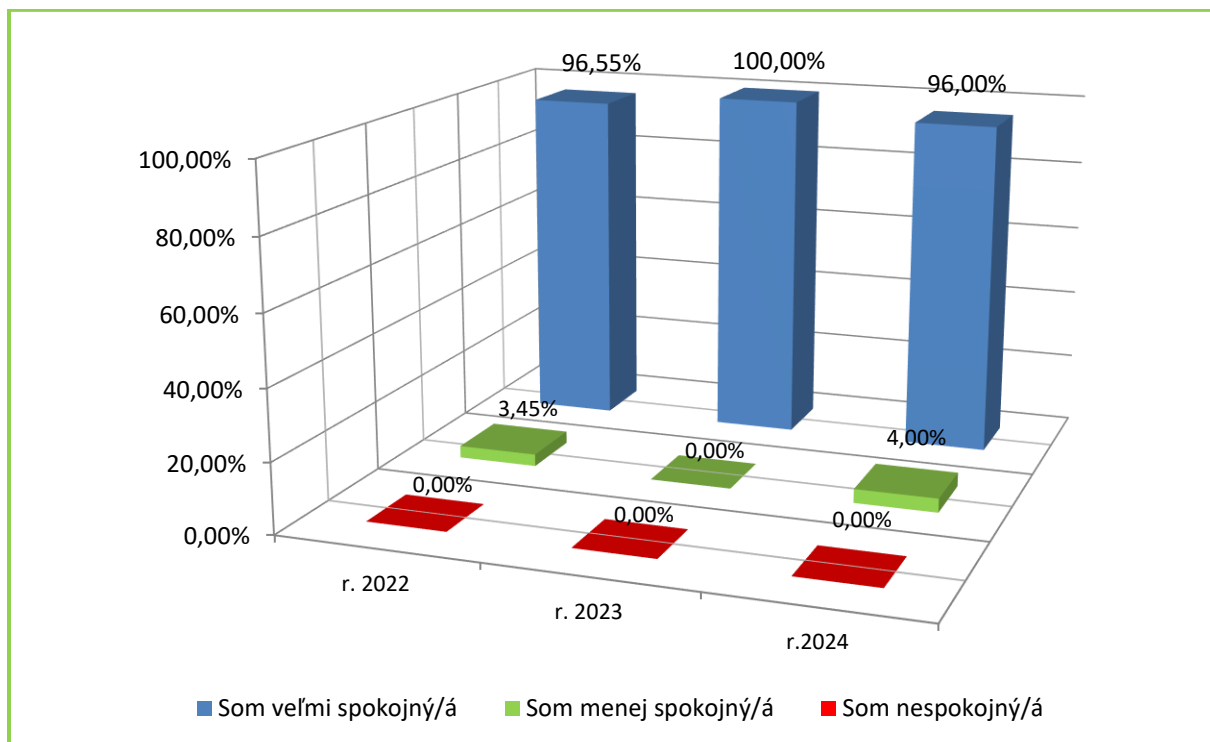
Odchýlka s plánovanými cieľmi zariadenia. Nameraná miera spokojnosti pri najpozitívnejšom (Som veľmi spokojný/á) možnom hodnotení je v rozmedzí: 80 - 85%. Oproti roku 2023 sa spokojnosť znížila v roku 2024 o **10,74%** čo predstavuje výsledok **84%**.

Priemerný podiel (Som veľmi spokojný/á) za celé sledované obdobie je 90,74%. **Pozitívom** je, že podiel nespokojných je dlhodobo **na úrovni 0%**.

Mieru spokojnosti dosiahneme stabilným profesionálnym tímom zamestnancov, pravidelným vzdelávaním personálu a tým si budeme vedieť dlhodobo udržať veľmi vysokú mieru kvality služieb.

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

Odpovedalo: 25	
a. Som veľmi spokojný/á	24
b. Som menej spokojný/á	1
c. Som nespokojný/á	0



Graf 10 Trend vývoja spokojnosti, medziročné porovnanie

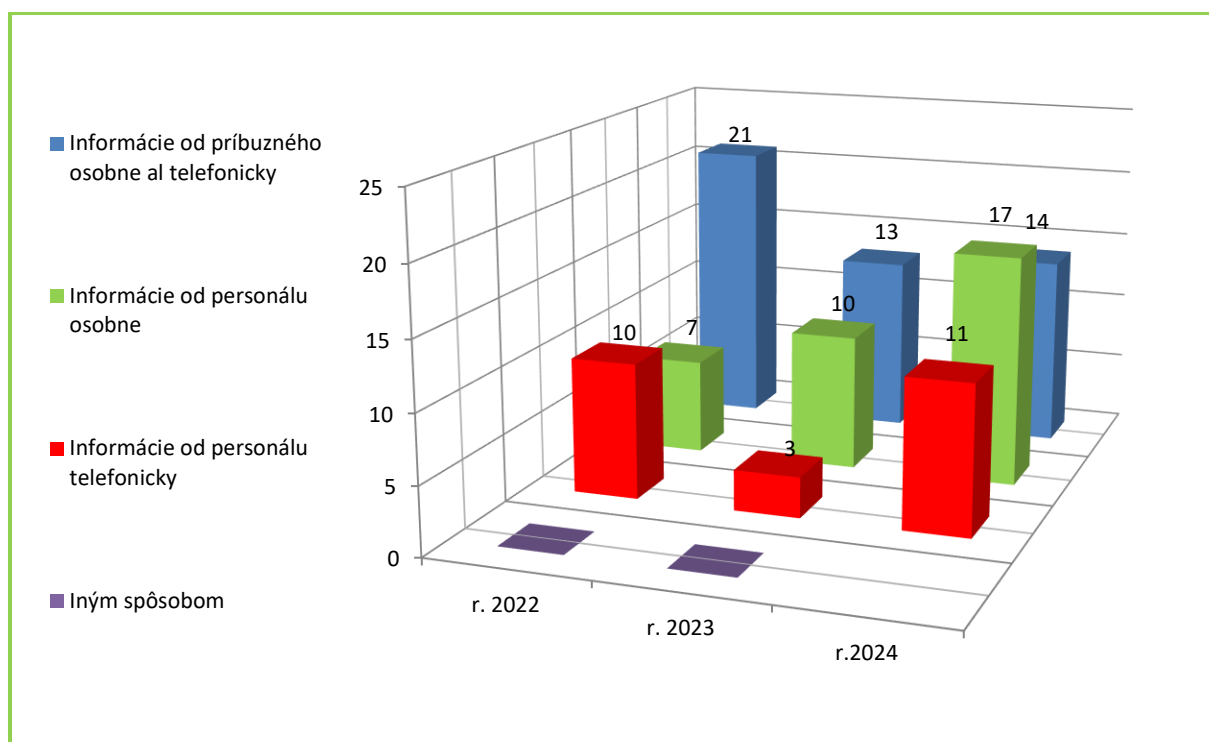
Do tohtoročného prieskumu spokojnosti bola opäť zaradená aj otázka spokojnosť s informovanosťou o pobyte príbuzného v zariadení.

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?

Odpovedalo 26 respondentov: 4 respondenti zakrúžkovali 3 odpovede, 6; respondenti zakrúžkovali 2 odpovede, 15 respondenti zakrúžkovali 1 odpoveď a 1 respondent neuviedol odpoveď.	
a. Informácie získavam od príbuzného osobne pri návšteve, alebo pri telef. rozhovore s ním	14
b. Informácie získavam od personálu zariadenia osobne pri návšteve	17
c. Informácie získavam od personálu telefonicky	11
d. Iný spôsob získavanie informácií	0



Graf 11 Získavanie informácií o pobyte príbuzného, medziročné porovnanie

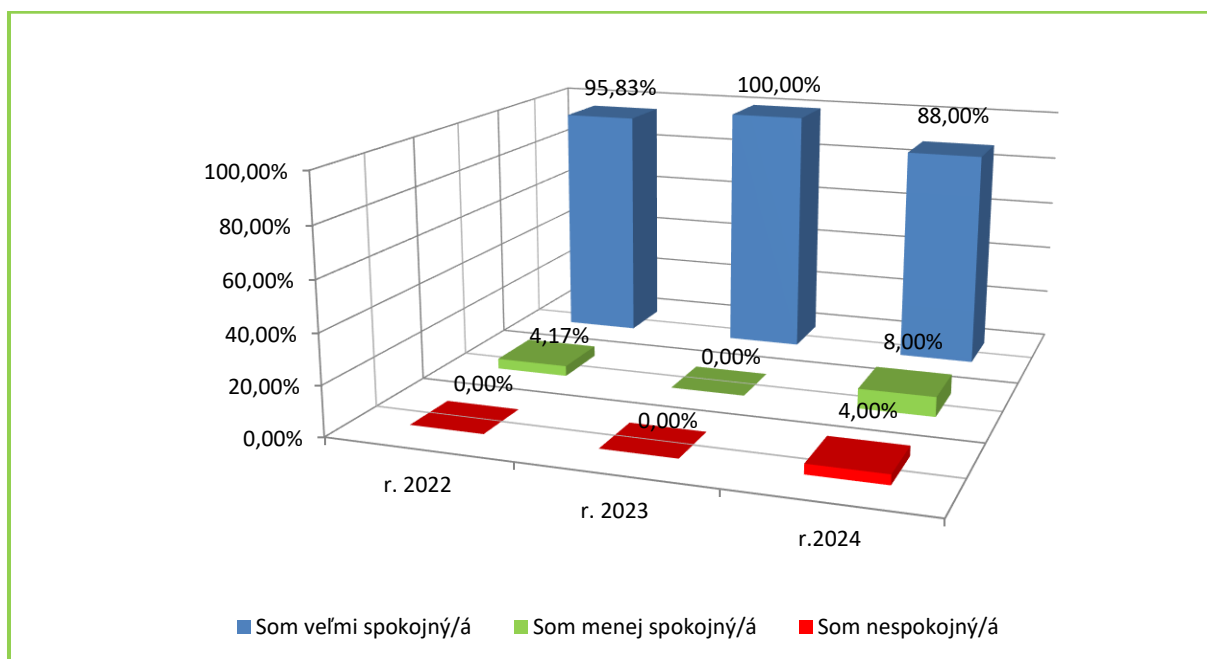
Do tohtoročného prieskumu spokojnosti bola opäť zaradená aj otázka ohľadom **získavania informácií o pobyte príbuzného**. Na otázku č. 11 **označilo 21** respondentov odpoveď, pričom niektorí označili aj 2 odpovede.

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: 25	
b. Som veľmi spokojný/á	22
c. Som menej spokojný/á	2
d. Som nespokojný/á	1



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**.

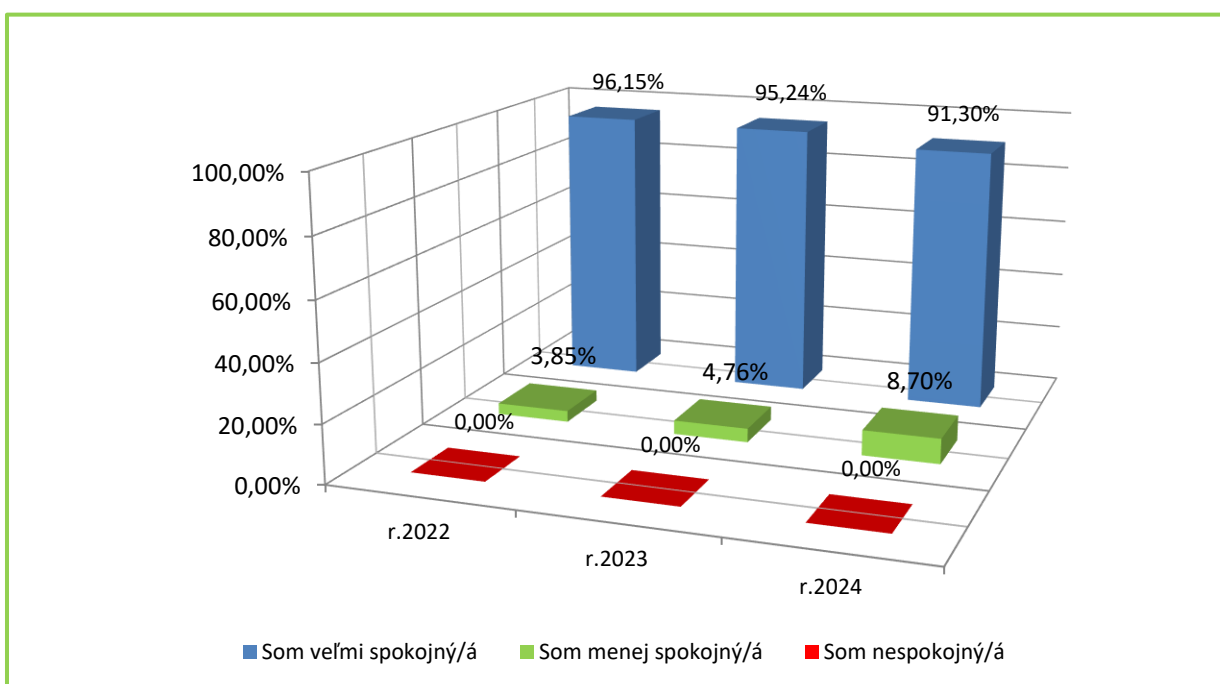
Nedostatok od cieľov zariadenia, nameraná miera spokojnosti pri najpozitívnejšom (Som veľmi spokojný/á) možnom hodnotení je v rozmedzí **85 - 90 %**.

V roku 2024 miera spokojnosti pri najpozitívnejšom (Som veľmi spokojný/á) možnom hodnotení oproti roku 2023 klesla o 12%.

Mieru spokojnosti dosiahneme pravidelným sa vzdelávaním v oblasti dodržiavania ľudských práv a slobôd, stabilným profesionálnym tímom a tým si budeme vedieť dlhodobo udržať veľmi vysokú mieru kvality služieb.

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: 23	
a. Som veľmi spokojný/á	21
b. Som menej spokojný/á	2
c. Som nespokojný/á	0



Graf 13 Trend vývoja spokojnosti, medziročné porovnanie

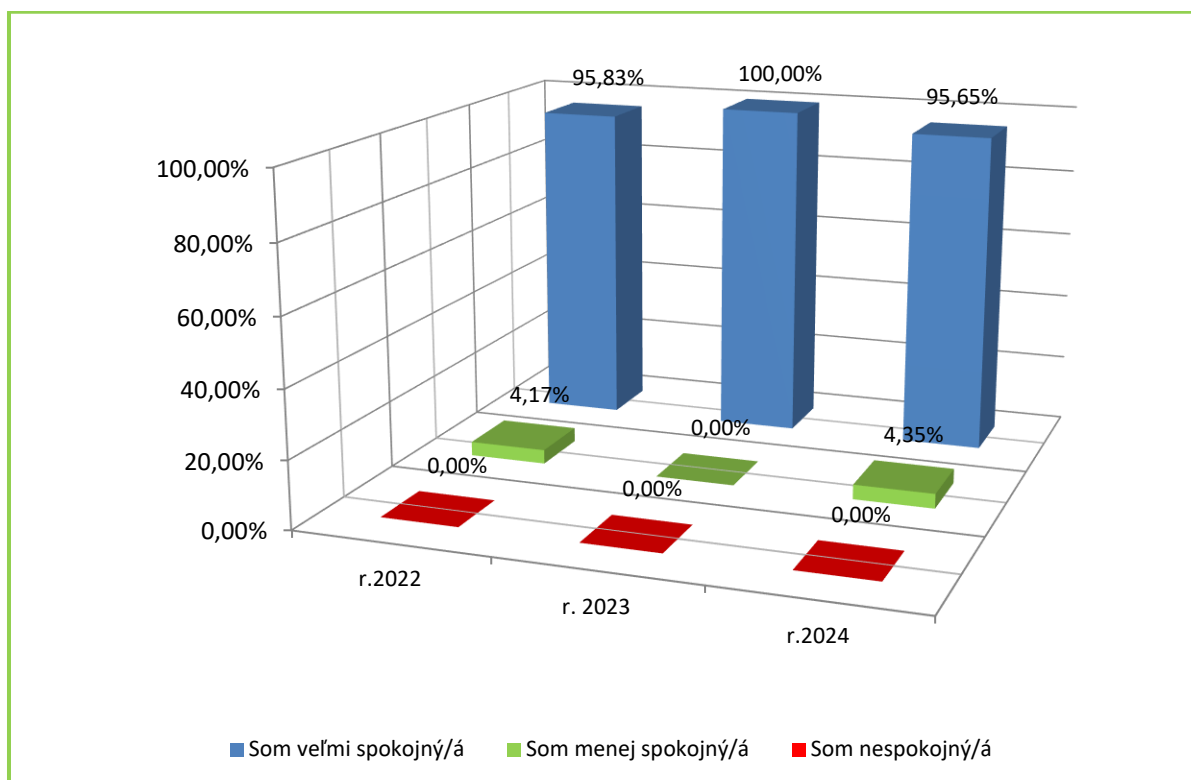
Do tohtoročného prieskumu spokojnosti bola zaradená aj otázka **v rámci aktivizácie obyvateľov ich personál motivuje k udržaniu maximálnej samostatnosti a to zapájaním do starostlivosti o seba samých v oblasti hygieny, stravovania, upratovania. To znamená, že personál poskytuje u každého obyvateľa individualizovanú 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: 23	
a. Som veľmi spokojný/á	22
b. Som menej spokojný/á	1
Som nespokojný/á	0



Graf 14 Trend vývoja spokojnosti, medziročné porovnanie

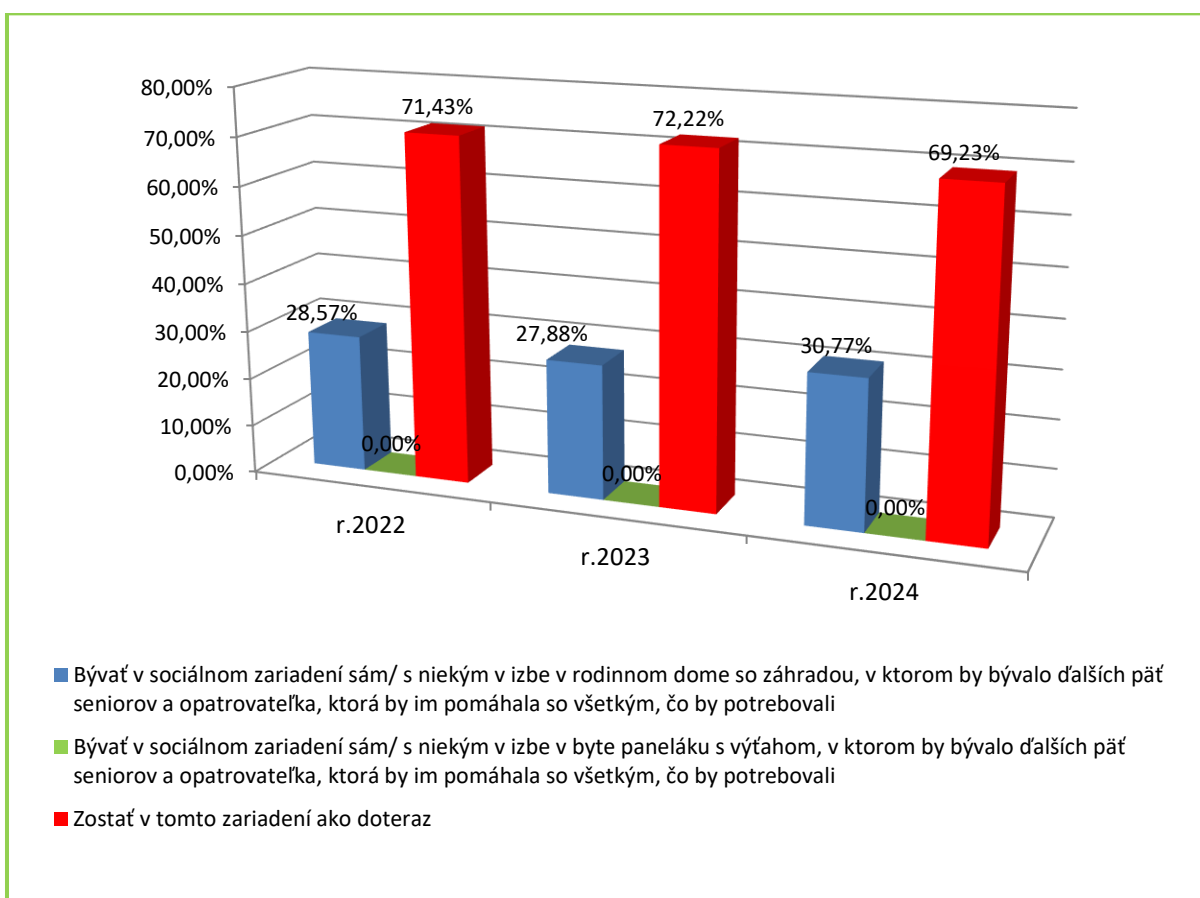
Do tohtoročného prieskumu spokojnosti bola zaradená aj otázka **v rámci aktivizácie zapájame obyvateľov zariadenia s potrebou nižšej miery podpory zo strany personálu do pomocných prác v zariadení ako napr. výpomoc v záhrade, v jedálni, nosenie čaju na oddelenia, drobné upratovanie a podobne.**

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: 26		
a.	Bývať v sociálnom zariadení sám/ s niekým v izbe v rodinnom dome so záhradou, v ktorom by bývalo ďalších päť seniorov a opatrovateľka, ktorá by im pomáhala so všetkým, čo by potrebovali	8
b.	Bývať v sociálnom zariadení sám/ s niekým v izbe v byte paneláku s výťahom, v ktorom by bývalo ďalších päť seniorov a opatrovateľka, ktorá by im pomáhala so všetkým, čo by potrebovali	0
c.	Zostať v tomto zariadení ako doteraz	18



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 **69,23%** respondentov preferujú zostať v zariadení ako doteraz a **30,77%** respondentov bývať v sociálnom zariadení sám/ s niekým v izbe v rodinnom dome so záhradou, v ktorom by bývalo ďalších päť seniorov a opatrovateľka, ktorá by im pomáhala so všetkým, čo by potrebovali.

Dôvod menej spokojnosti a nespokojnosti na zlepšenie kvality poskytovaných služieb zo strany rodinných príslušníkov (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?	- v exteriéry mi chýbajú kvety, okrasná zeleň, ošúchané lavičky, niektoré v dezolátnom stave, troška preriediť konáre stromov... - záhrada a park sú málo udržiavané
2.	Ako ste spokojná/ý s ubytovaním Vášho príbuzného/ známeho (vybavenie izieb nábytkom)?	- maličké, vôbec nie útulné, izba tmavá, sociálne zariadenia sú v poriadku - rada by som bola na izbe sama - málo svetla v izbe
3.	Ako ste spokojná/ý s kvalitou stravy v našom zariadení (kvalita a množstvo jedla, kultúra stravovania)?	- malá porcia vraj :-) - moja príbuzná má už len zubnú protézu, ťažko sa jej žuje tvrdšia strava, najmä mäso, takže jej neustále poskytujete len mleté akéhokoľvek druhu. Prečo? Nie je to vždy takto upravené chutne. A rovnako je to aj s dochucovaním (neslané, nesladké) jednoducho dosť nechutné. - stravy je niekedy príliš veľa, možno menej a kvalitnejšiu - dávať viac polievky - varia veľmi kyslé polievky, alebo omáčky – dávajú veľa octu
4.	Ako ste spokojná/ý s kvalitou práce opatrovateľského personálu v zariadení ?	- je málo personálu, ktorí to robí od srdca“, nie preto, že potrebuje prácu a peniaze. Ty novopriatí nemajú ani trpezlivosť ku klientom ani pochopenie - treba viackrát zvoniť na privolanie o pomoc, imobilných viacej vozíť do spoločnosti k ostatným chodba, knižnica, obedy). - personálu by malo byť viac aby to stíhali a mali viac trpezlivosti so staršími ľuďmi - chýba väčší počet ošetrovateľiek - nie vždy je personál k dispozícii keď potrebujem pomôcť s mamkou
5.	Ako ste spokojná/ý s kvalitou realizovaných terapeutických a voľnočasových aktivít v zariadení (pestrosť, počet, čas)?	- na terapie nechodí
6.	Ako ste spokojná/spokojný s kvalitou poskytovania ošetrovateľskej starostlivosti (starostlivosť zdravotných sestier) v zariadení?	- množstvo personálu zodpovedá kvalite je to len ta základná starostlivosť - málo ošetrovateľiek
7.	Ako ste spokojná/ý s kvalitou upratovania izieb a spoločných priestorov?	- pochvala
8.	Ako ste spokojná/ý s kvalitou prania a žehlenia osobnej a postelnej bielizne?	
9.	Ako hodnotíte celkovú kvalitu poskytovaných sociálnych služieb (poskytované služby, prístup a správanie všetkých zamestnancov voči Vášmu príbuznému/známemu)?	- som to už uviedol v bode 4 - niektorí zamestnanci sú menej prívetiví
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.	- ide o právo sťažovať sa - nemožno môjmu príbuznému poštážovať si ohľadne precíznosti vykonanej nimi práce, či ľudského, osobného prístupu najmä od mladších zamestnancov
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?	
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

Dôvod spokojnosti na zlepšenie kvality poskytovaných služieb zo strany rodinných príslušníkov (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?	
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)?	
4.	Ako ste spokojná/ý s kvalitou práce opatrovateľského personálu v zariadení ?	- veľakrát robia prácu až nad svoje možnosti
5.	Ako ste spokojná/ý s kvalitou realizovaných terapeutických a voľnočasových aktivít v zariadení (pestrosť, počet, čas)?	- neviem to posúdiť lebo mama ako klientka rozpráva stále to isté, nevie
6.	Ako ste spokojná/spokojný s kvalitou poskytovania ošetrovateľskej starostlivosti (starostlivosť zdravotných sestier) v zariadení?	
7.	Ako ste spokojná/ý s kvalitou upratovania izieb a spoločných priestorov?	- všade je stále veľmi čisto a príjemná vôňa
8.	Ako ste spokojná/ý s kvalitou prania a žehlenia osobnej a postelnej bielizne?	- stále veľmi starostlivo vymenené -- občas fleky od SAVA hlavne na teplákoch

9.	Ako hodnotíte celkovú kvalitu poskytovaných sociálnych služieb (poskytované služby, prístup a správanie všetkých zamestnancov voči Vášmu príbuznému/známemu)?	- všetci zamestnanci majú veľmi pekný prístup, trpezlivé jednanie a veľmi ochotné plnenie požiadaviek - dobre ale je priestor na zlepšenie - vždy je to o ľuďoch - niektorí veľmi dobre, niektorí menej, ale všade sú ľudia
10.	Ako ste spokojná/ý s informovanosťou o pobyte Vášho príbuzného v zariadení?	- neviem posúdiť nie som priamy príbuzný
11.	Ako získavate podstatné informácie o svojom príbuznom počas jeho pobytu v zariadení?	- je to v úplnom poriadku. Informácie sú dostačujúce
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?	- rodič nie je samostatný. - chcem len dodať aby pogumovaný podbradník klienta bol aspoň 4x do týždňa pretretý mokrú žinkou a rovnako i lyžičky a hrnčeky. - každý starý človek má individuálne možnosti samostatnosti, ako im to dovoľuje zdravotný stav - záleží od zdravotného stavu obyvateľa - rodič už nie je samostatný ,resp. menej
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?	- rodič nie je samostatný - je to zase v rámci možnosti zdravotného stavu - rodič už nie je samostatný ,resp. menej
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

Návrhy a pripomienky na zlepšenie kvality poskytovaných služieb zo strany rodinných príslušníkov a pochvaly (pripomienky respondentov prieskumu sú zapísané v takom znení, ako ich respondenti napísali)		
Por. č.	Návrhy a pripomienky	Pochvaly
1.	- väčšia kontrola pri dopĺňaní hygienických potrieb v izbách, aby si každý túto povinnosť zodpovedne splnil a neprižívoval sa na spolubývajúcej.	- ďakujeme všetkým zamestnancom za ich obetavú prácu
2.	- nemáme žiadne pripomienky, sme spokojní.	- zatiaľ sme sa stretli iba s veľmi pozitívnym a ochotným prístupom od všetkých zamestnancov zariadenia. Ďakujeme
3.	- stravovanie nie na izbe, ale v jedálni na vozíku kvôli komunikácii - ďakujem.	- mimoriadna starostlivosť pri zhoršení zdravotného stavu rodiča
4.	- aby niektoré opatrovatelky mali ľudskejši prístup k starým ľuďom	- môj príbuzný je tu už tretí rok, ale okrem spomenutých nedostatkov sme všetci v rodine

		s prácou zariadenia spokojní – počnúc recepčnými, cez ekonómky, zdravotnú starostlivosť a napokon i upratovačky a opatrovateľov
5.	- nemám žiadne pripomienky	- vysoko si vážim prácu personálu a vyslovujem mu úprimnú vďaku
6.	- doplniť počet personálu	- so zariadením so spokojná
7.	- myslím, že Vaše aktivity sú postačujúce	- veľkú pochvalu a vďačnosť chcem vyjadriť touto cestou Anke Pitoňákovej, pani Vande za starostlivosť a dohliadanie počas stravovania obedov u mojej mame, pánovi Igorovi za všetko – je to symbol ľudskosti
8.	- individuálny prístup ku klientom	- moja mama je v zariadení krátko, pre nás aj pre ňu je to stále citlivé a ťažké sa s tým vyrovnávať, ale prístup všetkých zamestnancov je na vysokej profesionálnej úrovni, ich obetavosť, spoľahlivosť a hlavne ľudskosť je im veľmi blízko vytvárajú pocit domova, za čo si ich nesmierne vážim a prajem im v práci veľa trpezlivosti a porozumenia so „starkými“ pretože porozumieť ich náladám si vyžaduje veľa síl. Za všetko, čo robíte, že nahrádzate nás, ktorí sa nemôžeme z rôznych príčin postarať o našich blízkych patrí veľké ďakujem
9.		- ďakujeme všetkým za ich ľudskú starostlivosť a ich prístup vo vašom zariadení
10.		- chcem dať pochvalu sestričkám
11.		- veľmi pekne ďakujem všetkým pracovníkom ZPS za vykonanú prácu
12.		- p. Nataše, p. Batoriová, p. Julo, p. Igor za perfektný prístup. Ostatný personál je ok
13.		- určite vyjadrujem pochvalu – za milosť a ústretovosť personálu, čistotu zariadeniam izieb i množstvo akcií pre seniorov
14.		- ďakujem za starostlivosť všetkým zamestnancom, ja som spokojná so všetkým
15.		- chcem pochváliť tím líderku za výbornú komunikáciu, prístup, spoluprácu
16.		- ďakujem všetkým za ľudský prístup a opateru našich seniorov
17.		- zodpovedný prístup personálu
18.		- mimoriadna starostlivosť pri zhoršenom zdravotnom stave rodičov

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

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.

V Kežmarku 28.10.2024

Spracoval: Ing. Simona Vosovičová
Manažér kvality

Schválil : Mgr. Peter Vilček
Riaditeľ ZPS a ZOS

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

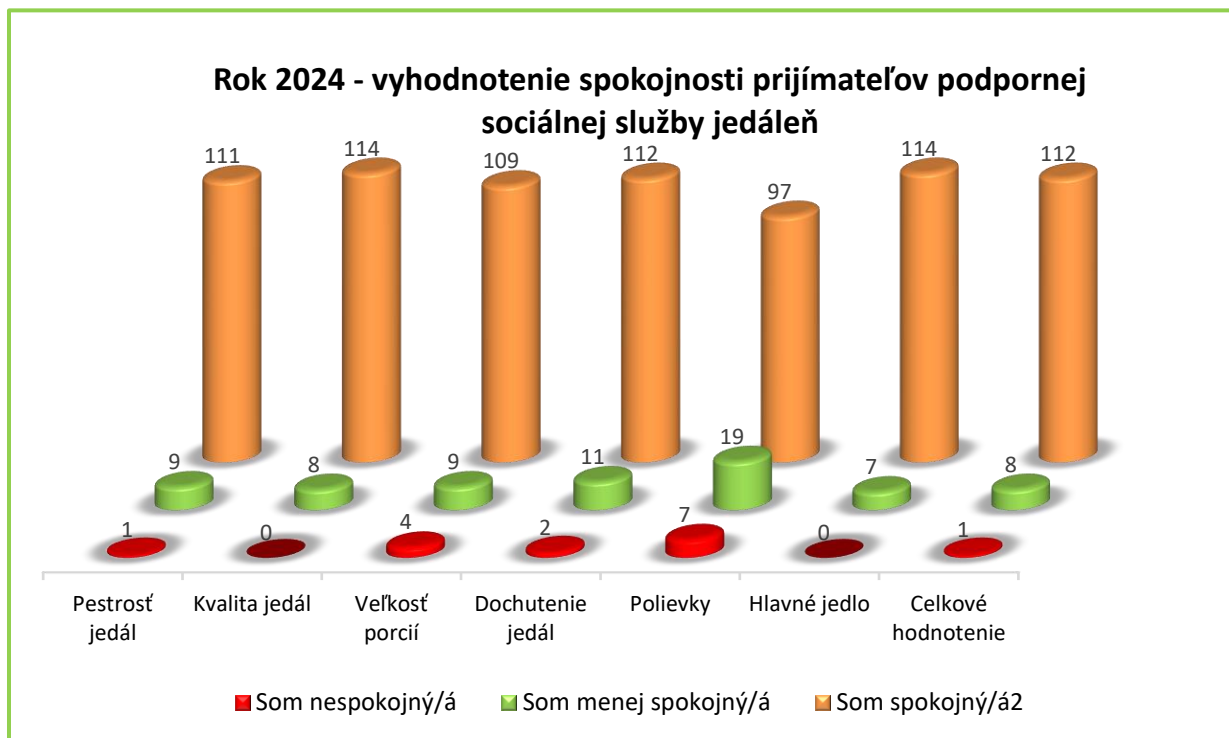
Prieskum spokojnosti prijímateľov podpornej sociálnej služby jedáleň

- Zber dát prebiehal v období **od 01.07.2024 do 31.07.2024**.
- Prieskumu bol zameraný na **177** prijímateľov podpornej sociálnej služby jedáleň (ambulantná aj terénna forma).
- Prieskumu sa nezúčastnili: prijímatelia podpornej sociálnej služby jedáleň, ktorí v danom období mali dovolenku (2), boli na liečení (1) v celovom počte 3 prijímateľov podpornej sociálnej služby jedáleň.
- Respondentom bolo odovzdaných **174 dotazníkov spokojnosti**.
- Vrátených bolo **128** dotazníkov spokojnosti, čo predstavuje **73,56% návratnosť**.
- Dvaja respondenti odovzdal dotazníky spokojnosti s neuvedenými odpoveďami, ale zároveň v nich uviedli v rámci dotazníku poznámky.
- Jeden dotazník nebol vyhodnotený z dôvodu, že boli všade zakliknuté odpovede.
- 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 128.
- 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
Zhoda: Nameraná miera spokojnosti pri najpozitívnejšom (Som veľmi spokojný/á) možnom hodnotení je v rozmedzí 90 - 100% .	Nie je potrebné prijať žiadne opatrenie.
Nedostatok Nameraná miera spokojnosti pri najpozitívnejšom (Som veľmi spokojný/á) možnom hodnotení je v rozmedzí: 85 - 90% .	Prijať preventívne opatrenia , 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
Odchýlka Nameraná miera spokojnosti pri najpozitívnejšom (Som veľmi spokojný/á) možnom hodnotení je v rozmedzí: 80 - 85% .	Prijať preventívne opatrenia , 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
Nezhoda Nameraná miera spokojnosti pri najpozitívnejšom (Som veľmi spokojný/á) možnom hodnotení je menej ako: 80%	Vykonať dôkladnú kontrolu postupov v procesoch. Na základe výsledkov kontrol prijať nápravné opatrenia , ktoré povedú k odstráneniu nezahodnotenej. Zdroje nespokojnosti respondentov sú zväčša uvedené v kritických komentároch.

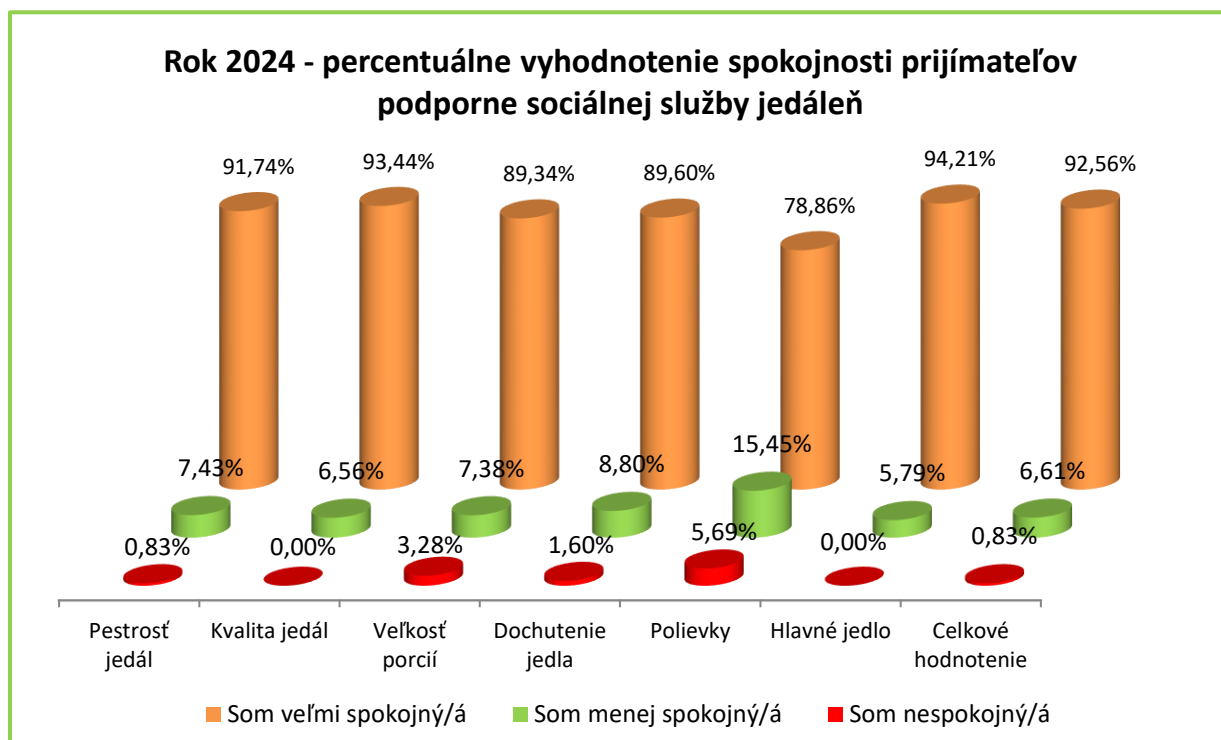
Tabuľka 1 Hodnotenie výsledkov

V nasledujúcom grafe č. 1 je zobrazené vyhodnotenie spokojnosti prijímateľov podpornej sociálnej služby jedáleň za rok 2024. Graf č. 1 uvádzajú skutočné počty odpovedí prijímateľov podpornej sociálnej služby jedáleň v jednotlivých kontrolných bodoch.



Graf 1 Spokojnosť prijímateľov podpornej sociálnej služby jedáleň za rok 2024

V grafe č. 2 je zobrazené vyhodnotenie spokojnosti prijímateľov podpornej sociálnej služby jedáleň za rok 2024 percentuálne.



Graf 2 Percentuálne zobrazenie spokojnosť prijímateľov podpornej sociálnej služby jedáleň za rok 2024

Zhodu s plánovanými cieľmi zariadenia hodnotenie nad 90% v roku 2024 vykazujú 4 kontrolné body. V roku 2024 vykazujú 2 kontrolné body nedostatok v rozmedzí od 85-90%.

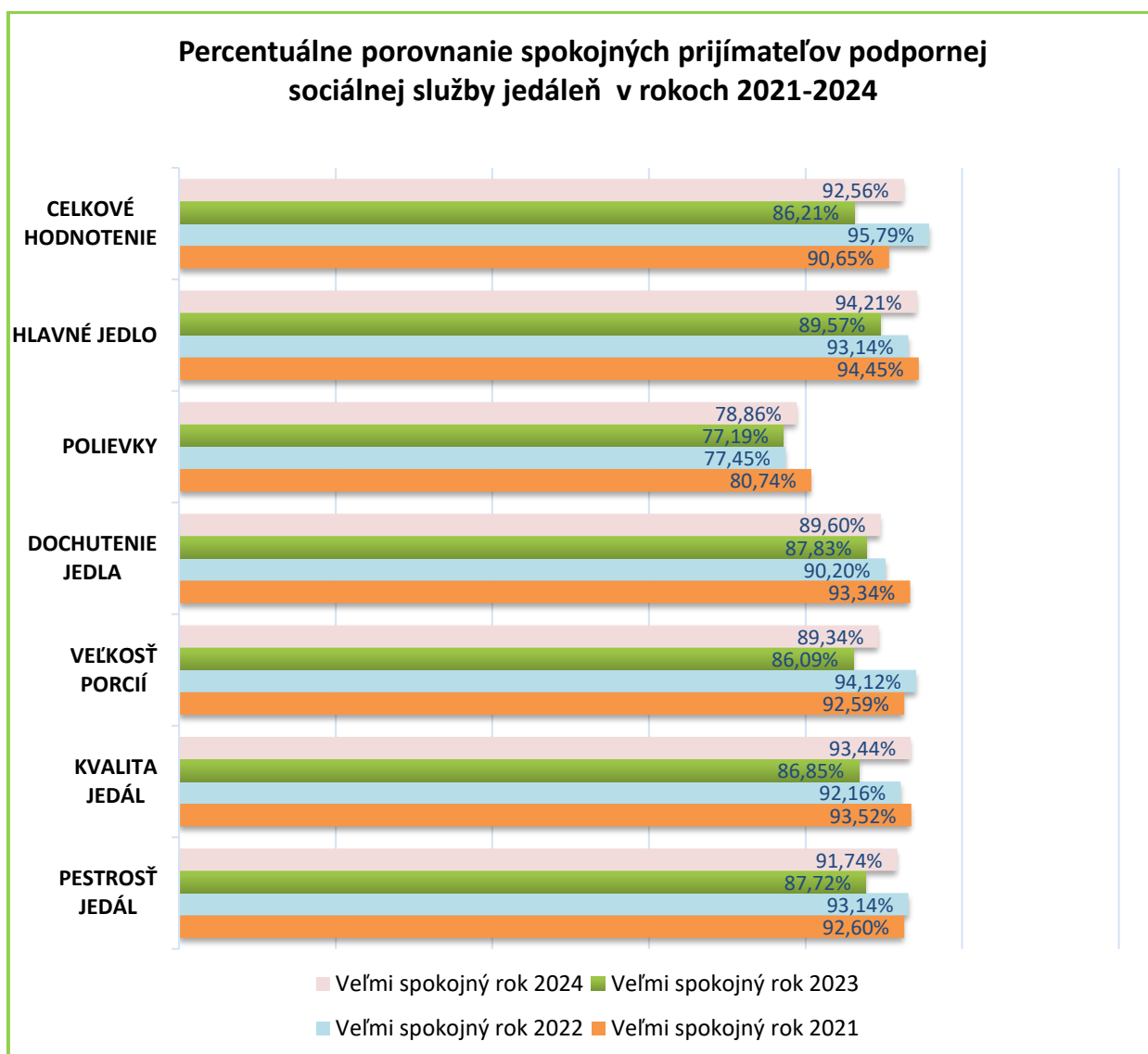
Nezhodu od stanovených cieľov vykazuje kontrolný bod, ktorý monitoruje spokojnosť prijímateľov sociálnej služby jedáleň s podávanými polievkami, kde je miera spokojnosti na úrovni **78,86%**.

Priemerná miera spokojnosti pri najpozitívnejšom (Som spokojný/á) možnom hodnotení je **89,96 %** čo predstavuje oproti roku 2023 nárast priemernej spokojnosti o **4,04%**.

Priemerný podiel menej spokojný/á je **8,28 %** čo predstavuje oproti roku 2023 pokles menej spokojných o **3,93%**.

Priemerný podiel nespokojný/á je **1,75 %** čo predstavuje oproti roku 2023 pokles nespokojnosti o **0,19%**.

Nasledujúci graf č. 3 a tabuľka č. 2 vyjadrujú percentuálne porovnanie spokojnosti prijímateľov sociálnej služby jedáleň v období od roku **2021 až do roku 2024**.



Graf 3 Percentuálne porovnanie spokojnosti prijímateľov podpornej sociálnej služby jedáleň v období 2021 - 2024

Percentuálne porovnanie spokojných prijímateľov podporenej sociálnej služby jedáleň v rokoch 2021-2023								
Rok		Pestrosť jedál	Kvalita jedál	Veľkosť porcií	Dochutenie jedla	Polievky	Hlavné jedlo	Celkové hodnotenie
2024	Som spokojný/á	91,74%	93,44%	89,34%	89,60%	78,86%	94,21%	92,56%
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 2024 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 14.07.2022 do 31.07.2022**, pričom bolo odovzdaných **145** dotazníkov a z toho bolo vrátených **105** dotazníkov, čo predstavovalo **72,41%** návratnosti.
- V roku 2023 bol prieskum spokojnosti v období **od 01.08.2023 do 31.08.2023**, pričom bolo odovzdaných **175** dotazníkov a z toho bolo **119** dotazníkov vrátených čo predstavuje **68 %** návratnosť.
- V roku 2024 bol prieskum spokojnosti v období **od 01.07.2024 do 31.07.2024**, pričom bolo odovzdaných **174** dotazníkov a z toho bolo **128** dotazníkov vrátených čo predstavuje **73,56 %** návratnosť.

Spokojnosť prijímateľov podporenej sociálnej služby jedaleň v roku 2024 je oproti roku 2023 kontrolovaných kategóriách vyššia. Ale zároveň oproti rokom 2021-2022 je o niečo nižšia.

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 jedaleň. Cieľom takýchto opatrení má byť trvalé zvyšovanie kvality služieb a rastúca spokojnosť respondentov.

V Kežmarku 09.09.2024

Spracoval: Ing. Simona Vosovičová
Manažér kvality

Schválil : Mgr. Peter Vilček
riaditeľ ZPS a ZOS