

---

## Dotazník spokojenosti s poskytovanými zdravotními službami v Centru Kociánka

---

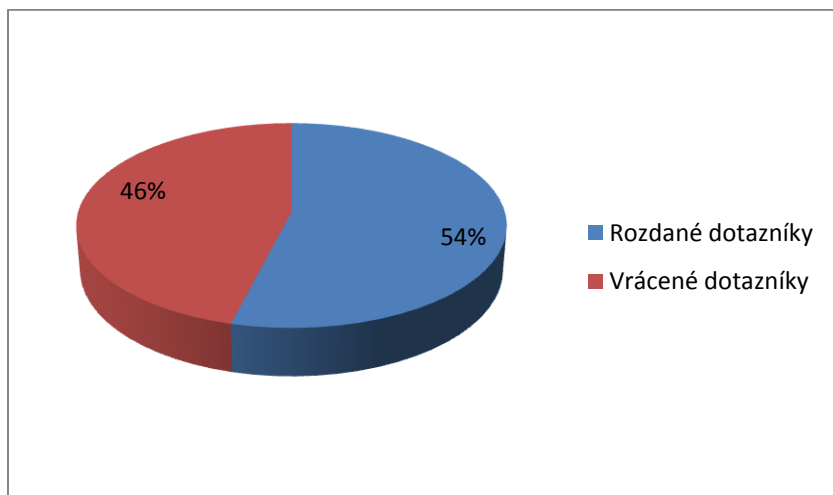
**Dotazníkové šetření probíhalo v období od 1.9. do 14.9. 2020 na  
pracovišti Brno a Březeje pilotně na službách Domovy pro osoby se  
zdravotním postižením a Týdenní stacionář**

<b>Rozdáno kusů dotazníků:</b>	<b>Vráceno dotazníků:</b>
88	75

Tabulka č. o: Počty rozdaných a vrácených dotazníků

	Absolutní vyjádření	Relativní vyjádření
Rozdané dotazníky	88	54%
Vrácené dotazníky	75	46%

Graf č. o: Počty rozdaných a vrácených dotazníků



### **Výsledek jednotlivých otázek:**

#### **1. Dotazník vyplňuje**

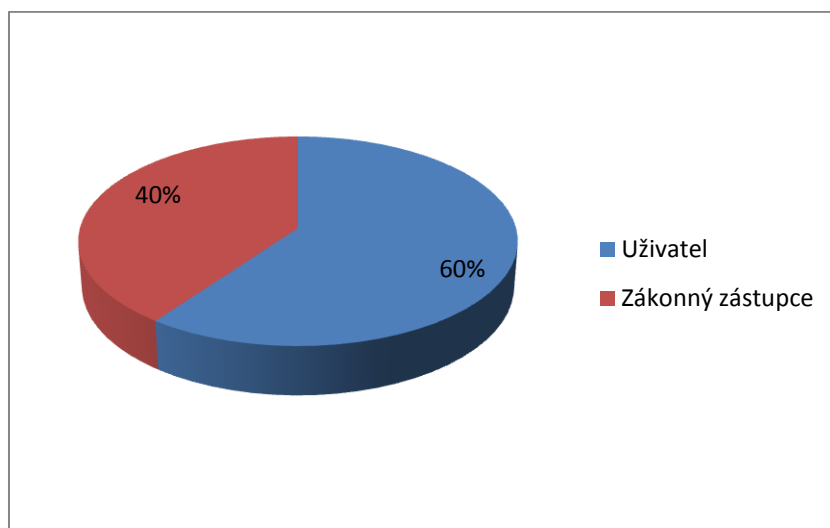
- uživatel
- zákonný zástupce

## Dotazník spokojenosti s poskytovanými zdravotními službami v Centru Kociánka

Tabulka č. 1: Dotazník vyplňuje

	Absolutní vyjádření	Relativní vyjádření
Uživatel	45	60%
Zákonný zástupce	30	40%

Graf č. 1: Dotazník vyplňuje



**Výsledek:** dotazník vyplňovalo 60% uživatelů a 40% zákonných zástupců

### 2. Pohlaví (uživatel)

- žena
- muž

Tabulka č. 2: Pohlaví (uživatel)

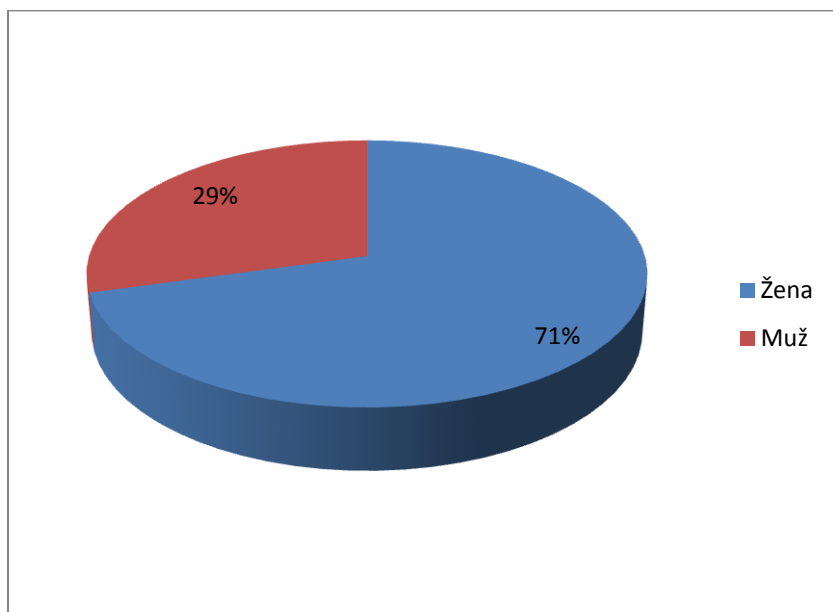
	Absolutní vyjádření	Relativní vyjádření
Žena	53	71%
Muž	22	29%

---

**Dotazník spokojenosti s poskytovanými zdravotními službami  
v Centru Kociánka**

---

Graf č. 2: Pohlaví (uživatel)



**Výsledek:** dotazník vyplňovalo 71 % žen a 29% mužů.

**3. Vyberte prosím Vaši věkovou kategorii (uživatel)**

- 3 - 18 roků
- 19- 40 roků
- 41 -55 roků

Tabulka č. 3: Vyberte prosím Vaši věkovou kategorii (uživatel)

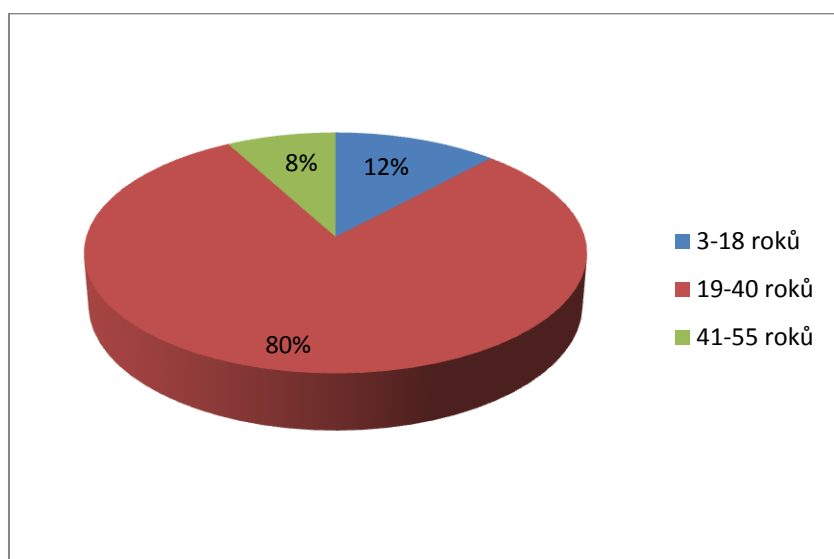
	Absolutní vyjádření	Relativní vyjádření
3 - 18 roků	9	12%
19- 40 roků	60	80%
41 -55 roků	6	8%

---

## Dotazník spokojenosti s poskytovanými zdravotními službami v Centru Kociánka

---

Graf č. 3: Vyberte prosím Vaši věkovou kategorii (uživatel)



**Výsledek:** dotazník vyplňovalo 80 % uživatelů ve věku 19-40 roků a 12 % ve věku 3-18 roků. Bohužel v dotazníku došlo k chybě a to ve věkové kategorii 41 -55 roků. Tato kategorie uživatelů na DOZP a TS není. Předpokládám, že došlo k chybě při vyplňování zákonnými zástupci, kteří uváděli svůj věk.

#### 4. Jakou zdravotní službu v Centru Kociánka využíváte (lze vybrat více možností)?

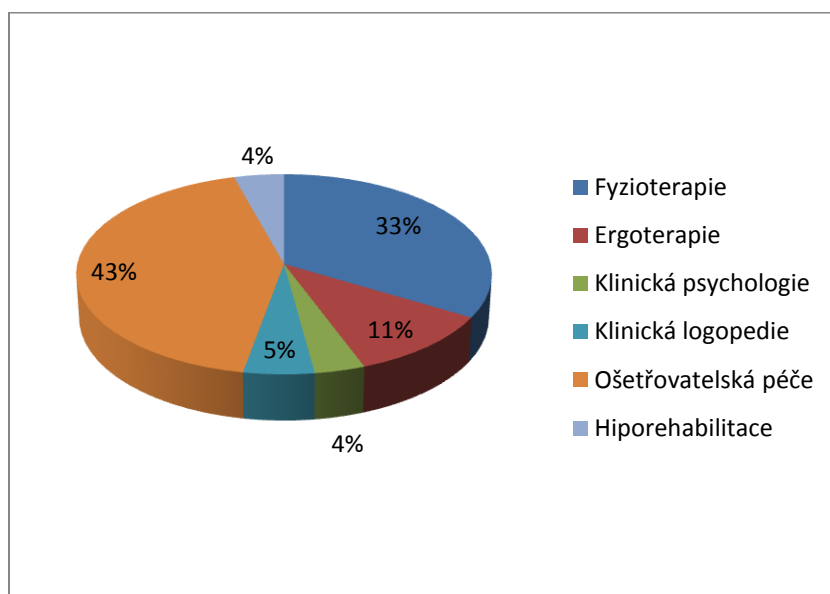
- fyzioterapii
- ergoterapii
- klinickou psychologii
- klinickou logopedii
- ošetrovatelskou péči poskytovanou všeobecnou sestrou
- hiporehabilitaci

## Dotazník spokojenosti s poskytovanými zdravotními službami v Centru Kociánka

Tabulka č. 4: Jakou zdravotní službu v Centru Kociánka využíváte (lze vybrat více možností)?

	Absolutní vyjádření	Relativní vyjádření
Fyzioterapie	47	33%
Ergoterapie	15	11%
Klinická psychologie	5	4%
Klinická logopedie	7	5%
Ošetrovatelská péče poskytovaná všeobecnou sestrou	60	43%
Hiporehabilitace	6	4

Graf č. 4: Jakou zdravotní službu v Centru Kociánka využíváte (lze vybrat více možností)?



**Výsledek:** 43% uživatelů pobírá ošetrovatelskou péči poskytovanou péčí, 33% fyzioterapii, 11 % ergoterapii, 5% klinickou logopedi, 4% klinickou psychologii a 4% hiporehabilitaci.

### 5. Jste spokojen/a s poskytovanou zdravotní péčí?

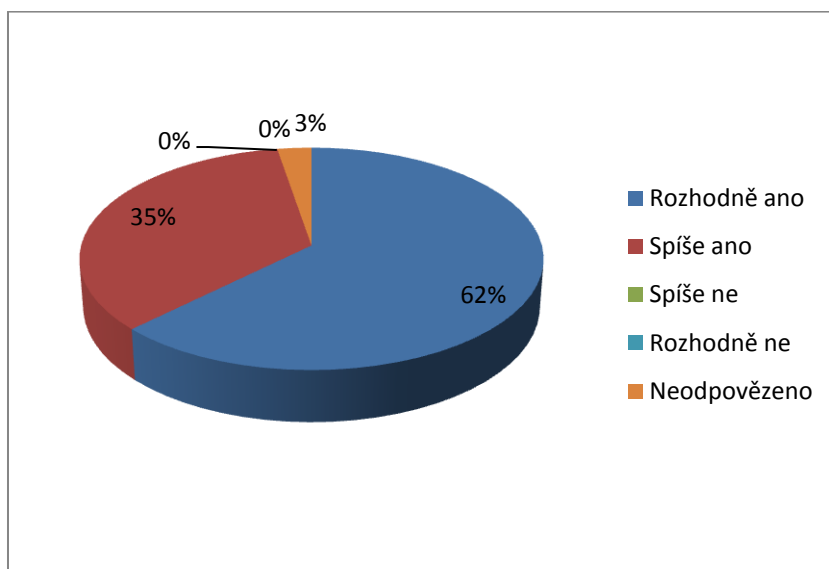
- rozhodně ano
- spíše ano
- spíše ne
- rozhodně ne

## Dotazník spokojenosti s poskytovanými zdravotními službami v Centru Kociánka

Tabulka č. 5: Jste spokojen/a s poskytovanou zdravotní péčí?

	Absolutní vyjádření	Relativní vyjádření
Rozhodně ano	47	62%
Spíše ano	26	35%
Spíše ne	0	0%
Rozhodně ne	0	0%
Neodpovězeno	2	3%

Graf č. 5: Jste spokojen/a s poskytovanou zdravotní péčí?



**Výsledek:** 62% uživatelů je rozhodně spokojeno s poskytovanou zdravotní péčí, 35 % spíše ano a 3% uživatelů neodpovědělo.

### 6. Byl/a jste seznámen/a s možností poskytování informací o Vašem zdravotním stavu dalším osobám?

- ano

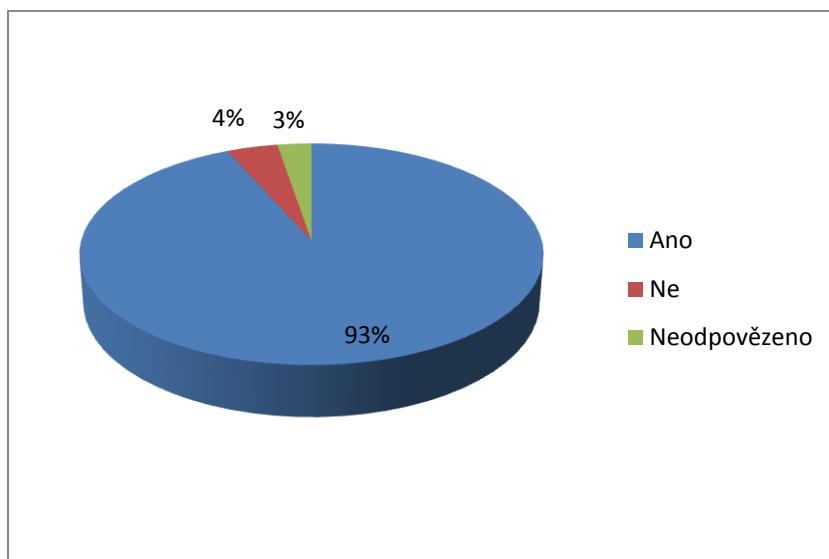
- ne

## Dotazník spokojenosti s poskytovanými zdravotními službami v Centru Kociánka

Tabulka č. 6: Byl/a jste seznámen/a s možností poskytování informací o Vašem zdravotním stavu dalším osobám?

	Absolutní vyjádření	Relativní vyjádření
Ano	70	93%
Ne	3	4%
Neodpovězeno	2	3%

Graf č. 6: Byl/a jste seznámen/a s možností poskytování informací o Vašem zdravotním stavu dalším osobám?



**Výsledek:** 93 % uživatelů bylo seznámeno s možností poskytovat informace o zdravotním stavu dalším osobám, 4% nebyli seznámeni a 3% uživatelů neodpovědělo.

### 7. Máte důvěru k ošetřujícímu zdravotnímu personálu?

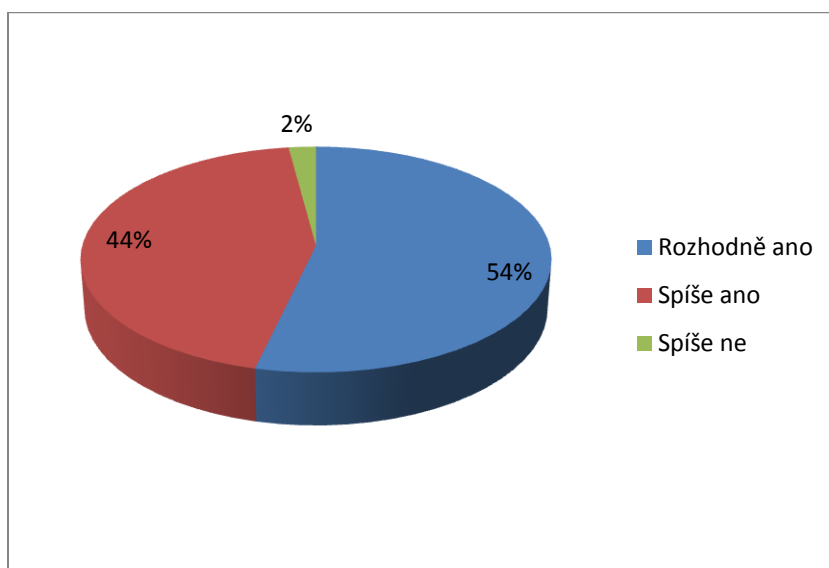
- rozhodně ano
- spíše ano
- spíše ne
- rozhodně ne

## Dotazník spokojenosti s poskytovanými zdravotními službami v Centru Kociánka

Tabulka č. 7: Máte důvěru k ošetřujícímu zdravotnímu personálu?

	Absolutní vyjádření	Relativní vyjádření
Rozhodně ano	51	54%
Spíše ano	42	44%
Spíše ne	2	2%
Rozhodně ne	0	0%

Graf č. 7: Máte důvěru k ošetřujícímu zdravotnímu personálu?



**Výsledek:** 54 % uživatelů má rozhodně důvěru k ošetřujícímu personálu, 44% spíše ano a 2% spíše ne.

### 8. Seznámil Vás personál s chodem zdravotního úseku a poskytované služby?

- ano

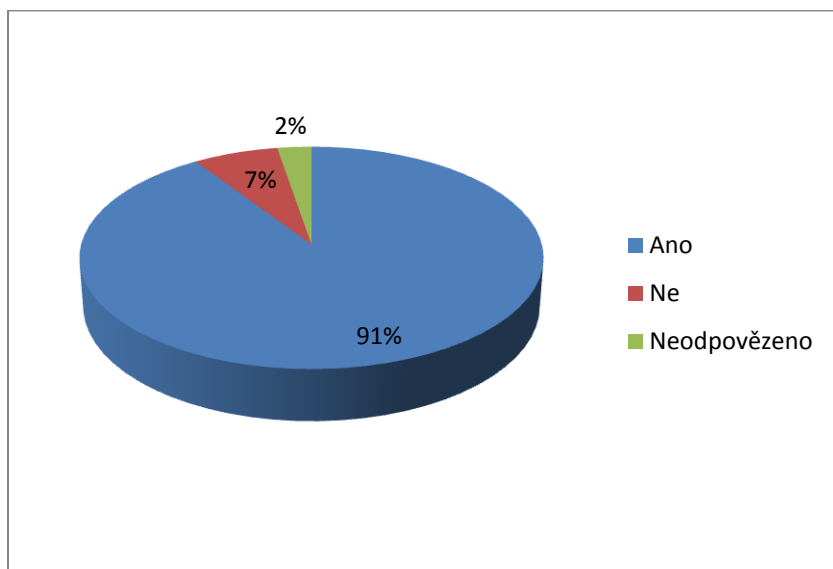
- ne

Tabulka č. 8: Seznámil Vás personál s chodem zdravotního úseku a poskytované služby?

	Absolutní vyjádření	Relativní vyjádření
Ano	68	91%
Ne	5	7%
Neodpovězeno	2	2%

## Dotazník spokojenosti s poskytovanými zdravotními službami v Centru Kociánka

Graf č. 8: Seznámil Vás personál s chodem zdravotního úseku a poskytované služby?



**Výsledek:** 91 % bylo personálem seznámeno s chodem zdravotního úseku a poskytované služby, 7% nebylo a 2% neodpovědělo.

### 9. Je k Vám personál slušný a vstřícný?

- ano

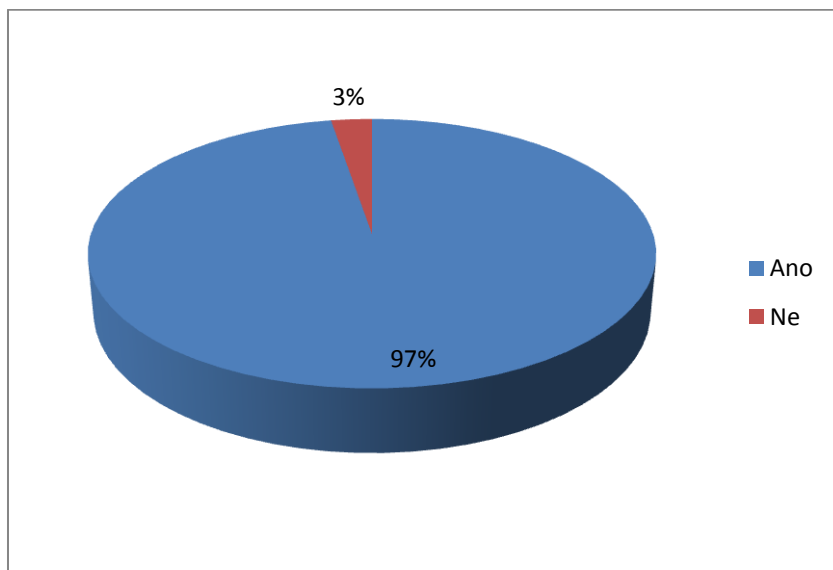
- ne

Tabulka č. 9: Je k Vám personál slušný a vstřícný?

	Absolutní vyjádření	Relativní vyjádření
Ano	73	97%
Ne	2	3%

## Dotazník spokojenosti s poskytovanými zdravotními službami v Centru Kociánka

Graf č. 9: Je k Vám personál slušný a vstřícný?



**Výsledek:** 97 % uživatelů považuje personál za slušný a vstřícný a 3 % ne.

### 10. Reaguje podle Vás personál pohotově (v případě zajištění Vašich potřeb, v souvislosti s vysvětlením postupu atp.)?

- ano

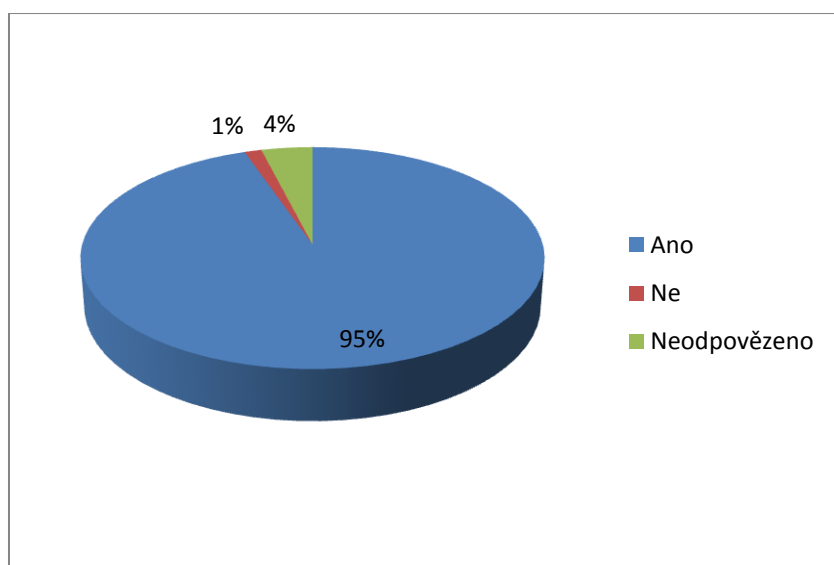
- ne

Tabulka č. 10: Reaguje podle Vás personál pohotově (v případě zajištění Vašich potřeb, v souvislosti s vysvětlením postupu atp.)?

	Absolutní vyjádření	Relativní vyjádření
Ano	71	95%
Ne	1	1%
Neodpovězeno	3	4%

## Dotazník spokojenosti s poskytovanými zdravotními službami v Centru Kociánka

Graf č. 10: Reaguje podle Vás personál pohotově (v případě zajištění Vašich potřeb, v souvislosti s vysvětlením postupu atp.)?



**Výsledek:** 95 % uživatelů souhlasí s tvrzením, že personál reaguje pohotově v případě zajištění potřeb a vysvětlení postupu, 4% neodpovědělo a 1 % nesouhlasí s tvrzením.

### 11. Souhlasíte s tvrzením, že je respektováno Vaše soukromí a že je s Vámi zacházeno důstojně?

- ano

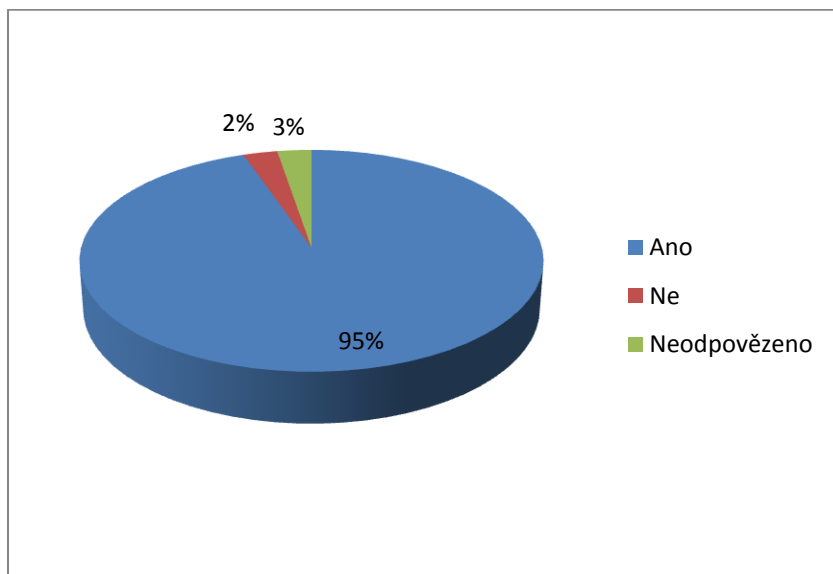
- ne

Tabulka č. 11: Souhlasíte s tvrzením, že je respektováno Vaše soukromí a že je s Vámi zacházeno důstojně?

	Absolutní vyjádření	Relativní vyjádření
Ano	71	95%
Ne	2	2%
Neodpovězeno	2	3%

## Dotazník spokojenosti s poskytovanými zdravotními službami v Centru Kociánka

Graf č. 11: Souhlasíte s tvrzením, že je respektováno Vaše soukromí a že je s Vámi zacházeno důstojně?



**Výsledek:** 95 % uživatelů souhlasí s tvrzením, že je respektováno jejich soukromí a je zacházeno důstojně, 3% neodpovědělo a 2% nesouhlasí s tvrzením.

### 12. Jsou Vám sdělovány pokyny, jak postupovat v domácím prostředí (příklad jak je možné rehabilitovat, jak provádět logopedická cvičení atp.)?

- ano

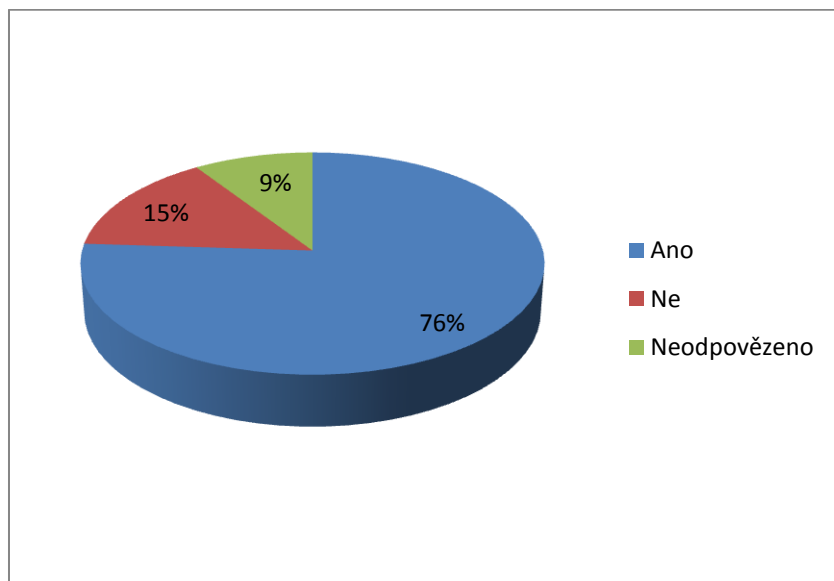
- ne

Tabulka č. 12: Jsou Vám sdělovány pokyny, jak postupovat v domácím prostředí (příklad jak je možné rehabilitovat, jak provádět logopedická cvičení atp.)?

	Absolutní vyjádření	Relativní vyjádření
Ano	57	76%
Ne	11	15%
Neodpovězeno	7	9%

## Dotazník spokojenosti s poskytovanými zdravotními službami v Centru Kociánka

Graf č. 12: Jsou Vám sdělovány pokyny, jak postupovat v domácím prostředí (příklad jak je možné rehabilitovat, jak provádět logopedická cvičení atp.)?



**Výsledek:** 76 % uživatelů souhlasí s tvrzením, že jsou jim sdělovány pokyny, jak postupovat v domácím prostředí, 15 % nesouhlasí s tímto tvrzením a 9 % neodpovědělo.

### 13. Máte pocit bezpečí při poskytování zdravotních služeb?

- ano

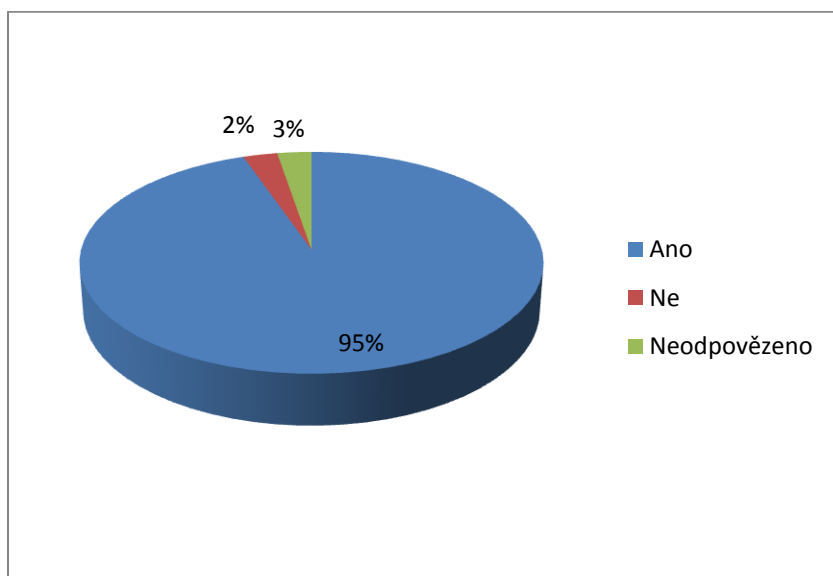
- ne

Tabulka č. 13: Máte pocit bezpečí při poskytování zdravotních služeb?

	Absolutní vyjádření	Relativní vyjádření
Ano	71	95%
Ne	2	2%
Neodpovězeno	2	3%

## Dotazník spokojenosti s poskytovanými zdravotními službami v Centru Kociánka

Graf č. 13: Máte pocit bezpečí při poskytování zdravotních služeb?



**Výsledek:** 95 % uživatelů má pocit bezpečí při poskytování zdravotní péče, 3 % neodpovědělo a 2 % nemají pocit bezpečí.

### 14. Celkově jsem s jednáním zdravotního personálu:

- velmi spokojen/a
- spíše spokojen/a
- spíše nespokojen/a
- velmi nespokojen/a

Tabulka č. 14: Celkově jsem s jednáním zdravotního personálu:

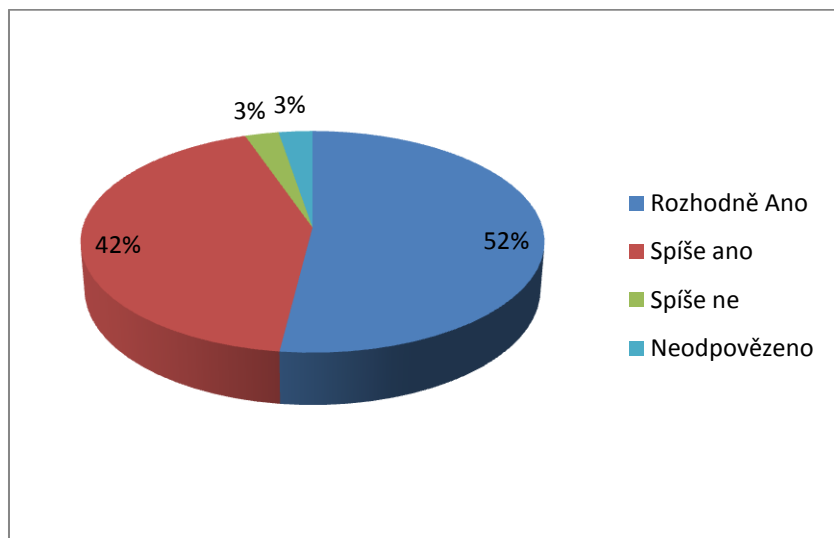
	Absolutní vyjádření	Relativní vyjádření
Rozhodně ano	39	52%
Spíše ano	32	42%
Spíše ne	2	3%
Rozhodně ne	0	0%
Neodpovězeno	2	3%

---

## Dotazník spokojenosti s poskytovanými zdravotními službami v Centru Kociánka

---

Graf č. 14: Celkově jsem s jednáním zdravotního personálu:



**Výsledek:** 52 % uživatelů je spokojeno s jednáním zdravotního personálu, 42 % spíše ano, 3% spíše ne a 3% neodpovědělo.

### 15. Co je podle Vás potřeba zlepšit v poskytování zdravotní péče v Centru Kociánka (lze vybrat více možností)?

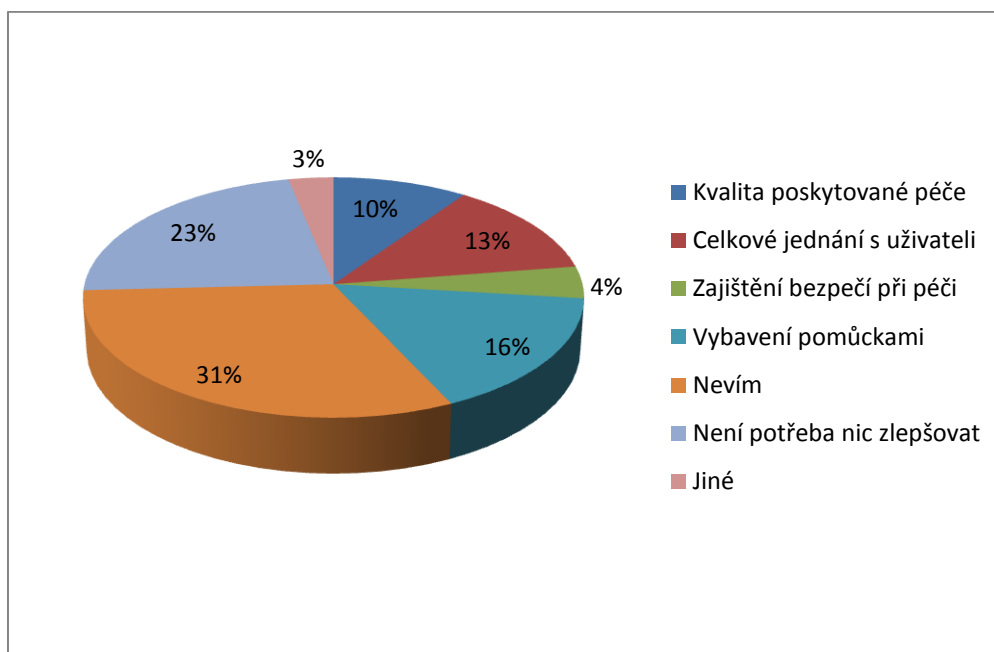
- kvalita poskytované péče
- celkové jednání s uživateli
- zajištění bezpečí při péči
- vybavení pomůckami
- nevím
- není potřeba nic zlepšovat
- jiné :

## Dotazník spokojenosti s poskytovanými zdravotními službami v Centru Kociánka

Tabulka č. 15: Co je podle Vás potřeba zlepšit v poskytování zdravotní péče v Centru Kociánka (lze vybrat více možností)?

	Absolutní vyjádření	Relativní vyjádření
Kvalita poskytované péče	9	10%
Celkové jednání s uživateli	12	13%
Zajištění bezpečí při péči	4	4%
Vybavení pomůckami	15	16%
Nevím	29	31%
Není potřeba nic zlepšovat	21	23%
Jiné	3	3%

Graf č. 15: Co je podle Vás potřeba zlepšit v poskytování zdravotní péče v Centru Kociánka (lze vybrat více možností)?



**Výsledek:** 31 % uživatelů neví co je potřeba zlepšit při poskytování zdravotní péče, 23 % si myslí, že není potřeba nic zlepšovat, 16 % uživatelů by uvítalo vybavení pomůckami (bohužel v dotazníku nebyla kolonka jakými?), 13 % uživatelů chce zlepšení v celkovém jednání s uživateli, 10% chce zlepšení kvality poskytované péče, 4% zajištění bezpečí při péči a 3% jiné – odpovědi: více respektu k dospělým uživatelům, bazén pro lidi s inkontinencí a stále je co zlepšovat.

---

## Dotazník spokojenosti s poskytovanými zdravotními službami v Centru Kociánka

---

### 16. Co oceňuji na poskytovaných zdravotních službách:

- Vlídny a přívětivý personál
- Respekt pracovníkům
- Včas vyřízení informací
- Jejich možnost při pobytu ve stacionáři
- Kvalita, zodpovědnost
- Vstřícnost a diskrétnost
- Kompletnost
- Návštěva doktorů, nemusím dojíždět mimo CK
- Jsou hodné
- Nic
- Že se ke mne chovají hezky a pěkně
- Dá se s personálem domluvit, jsem spokojená
- RHB jsou velmi ochotné a vstřícné
- Při péči jsou pečlivé
- Dostupnost
- Oceňuji snahu RHB zdokonalit nás v samostatnosti
- Vstřícnost, ohleduplnost, ochotu
- Vyjdou mi vstříc
- Nejraději mám sestřičku Dášu
- Využívám pouze při nachlazení
- Dávání léků. Laváže močového měchýře
- Zdravotní personál je hodný, milý a vždy pomůže nebo poradí
- Včasné reakce a ochota sester
- Oceňuji kompletnost péče a lidskost, empatii a porozumění

---

## Dotazník spokojenosti s poskytovanými zdravotními službami v Centru Kociánka

---

- Profesionalitu, lidský přístup
- Oceňuji všechno

### 17. Jiné připomínky k poskytované zdravotní péči v Centru Kociánka:

- Nemám jiné připomínky
- Vadí mi, že zdravotní sestry ovlivňují doktory
- Nemám
- Nemám připomínky
- Všeobecné sestry by měly zlepšit přístup
- Nízka frekvence RHB
- Nemusely by dávat léky na WC nebo při koupání
- Nedůstojnost při podávání léků a měření teploty. Některé tyto úkony probíhají na WC nebo při koupání
- Děkuji paní Helence za péči v době nemoci
- Nemám připomínky
- Není co zlepšovat
- Připomínky nemám
- **Připomínka k lékařům. Bude předána do soukromých ambulancí.**

Výsledky dotazníku budou předány pracovníkům zdravotního úseku, který se bude zaobírat připomínkami vyplývajícími z šetření.

Vypracovala:

Bc. Martina Oháňková

vedoucí zdravotního úseku

V Brně 21.9.2020