



## PRÍLOHA

### Vyhodnotenie zisťovania požiadaviek prijímateľov sociálnych služieb v meste Piešťany

Zisťovanie sa uskutočnilo formou dotazníkového prieskumu medzi prijímateľmi sociálnych služieb v meste Piešťany v období marec – apríl 2021. Prieskum bol zrealizovaný v rámci sociálnych služieb (ďalej iba „SS“), poskytovateľom ktorých je Mesto Piešťany, a to opatrovateľská služba, služby poskytované v zariadení pre seniorov, v zariadeniach opatrovateľskej služby a v ZSS DOMUM.

Dotazník bol spracovaný univerzálne pre všetky druhy poskytovaných služieb. Zahŕňal 4 okruhy otázok:

1. Modul – Všeobecné otázky týkajúce sa spokojnosti s poskytovanou sociálnou službou
2. Modul – Práva prijímateľov sociálnej služby
3. Modul – Odporúčania, návrhy respondentov
4. Modul – Identifikačné údaje prijímateľa sociálnej služby

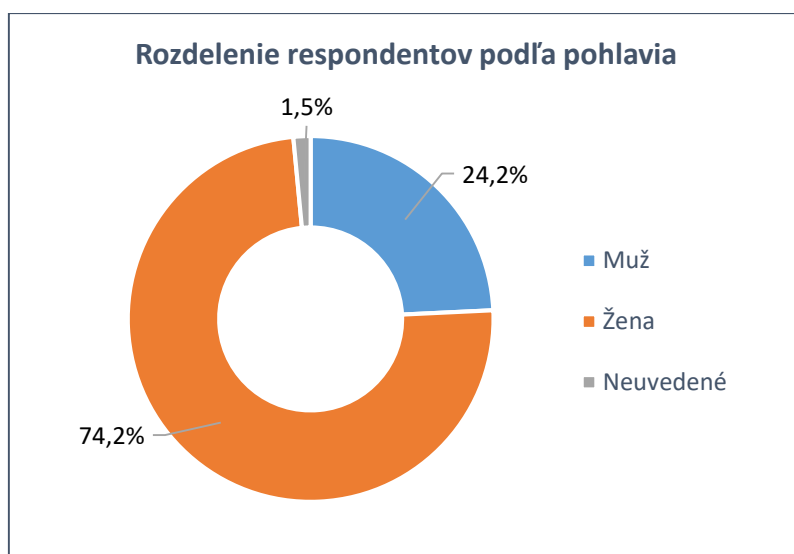
#### I. Vyhodnotenie identifikačných údajov prijímateľov sociálnej služby

**Tabuľka č. 1** Zloženie prijímateľov SS podľa pohlavia

Pohlavie prijímateľov SS	Počet respondentov	Údaje v %
Muž	32	24,25
Žena	98	74,25
Neuvedené	2	1,50
<b>Spolu</b>	<b>132</b>	<b>100</b>

Medzi prijímateľmi SS, ktorí sa zapojili do dotazníkového zisťovania, bola väčšina **žien** (približne **74 %**), muži predstavovali približne štvrtinu zapojených respondentov. Tento pomer odzrkadľuje skutočnosť, že prijímateľom sociálnych služieb dlhodobej starostlivosti (s dôrazom na osoby v seniorskom veku) sú vo **výrazne väčšej miere ženy**. Rovnako v poproduktívnej časti populácie mesta Piešťany prevláda ženské pohlavie a so zvyšujúcim sa vekom podiel žien v populácii prudko narastá.

**Graf č.1** Zloženie prijímateľov SS podľa pohlavia



**Tabuľka č. 2** Zloženie prijímateľov SS podľa veku

Vek prijímateľov SS	Počet respondentov	Údaje v %
Menej ako 18 rokov	0	0

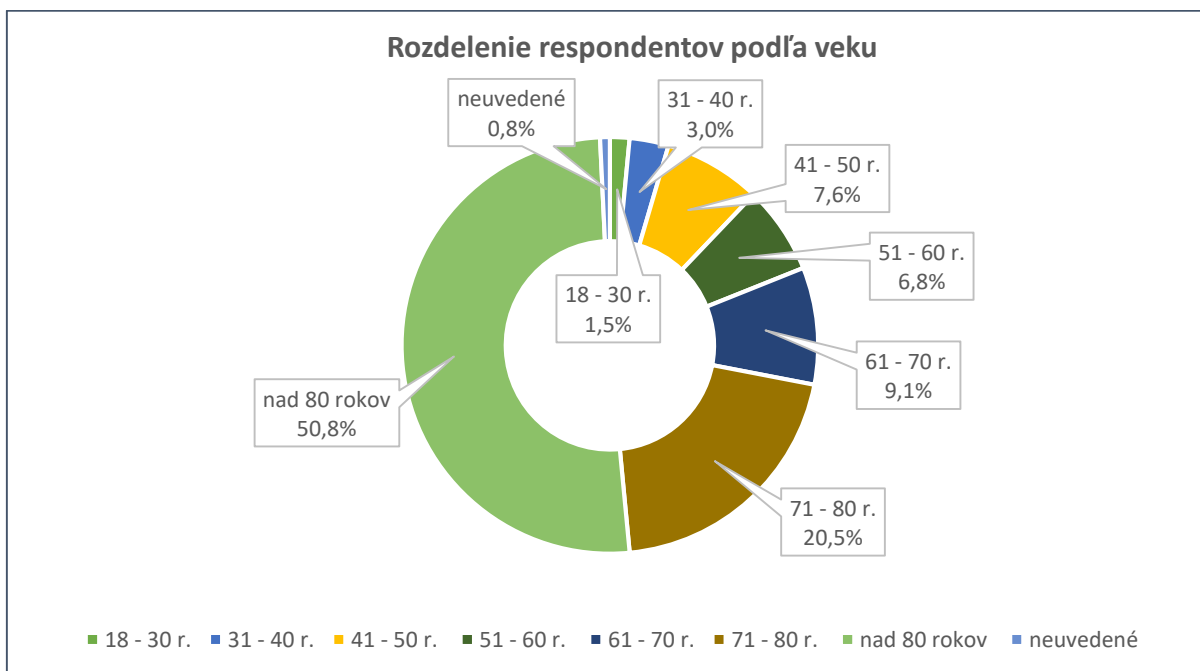


18 – 30 r.	2	1,5
31 – 40 r.	4	3,0
41 – 50 r.	10	7,6
51 – 60 r.	9	6,8
61 – 70 r.	12	9,0
71 – 80 r.	27	20,5
Nad 80 rokov	67	50,8
neuveденé	1	0,8
<b>Spolu</b>	<b>132</b>	<b>100</b>

Zloženie respondentov z pohľadu veku **kopíruje vekové zloženie prijímateľov sociálnych služieb**, v rámci ktorých bol dotazník distribuovaný, až **80 %** z nich je **v seniorskom veku nad 61 rokov**. Najpočetnejšou skupinou z pohľadu veku sú jednoznačne **klienti nad 80 rokov** (až **50,8%** z celkového počtu respondentov). V prípade opatrovateľskej služby (OSL) a služieb poskytovaných v zariadeniach opatrovateľskej služby (ZOS) a v zariadení pre seniorov (ZpS) ide o služby podmienené odkázanosťou z dôvodu ťažkého zdravotného postihnutia, nepriaznivého zdravotného stavu alebo z dôvodu dovŕšenia dôchodkového veku, preto prijímateľmi týchto služieb sú plnoleté osoby odkázané na pomoc iných FO (OSL, ZOS) a seniori odkázaní na pomoc iných FO alebo seniori, ktorí potrebujú službu z iných vážnych dôvodov (ZpS). Zo 103 opýtaných, ktorí využívajú vyššie uvedené služby, je v seniorskom veku až 101 z nich (t. j. **98%**), vo veku nad 80 rokov je až 67 opýtaných. Iba 2 respondenti v produktívnom veku využívali OSL, a to z dôvodu zdravotného postihnutia lebo nepriaznivého zdravotného stavu.

V prípade ZSS DOMUM, v rámci ktorého sú poskytované služby v nocľahárni, útulku a zariadení núdzového bývania, je vekové spektrum širšie a zahŕňa aj malých dospelých a osoby v produktívnom veku (pozn. v rámci služby zariadenie núdzového bývania sú prijímateľmi služby aj deti do 18 rokov, do prieskumu sa však zapojili iba ich zákonní zástupcovia). Z 29 respondentov využívajúcich sociálne služby v ZSS DOMUM je v **produktívnom veku** takmer **83%** z nich a vo veku nad 61 rokov je päť respondentov.

**Graf č. 2** Zloženie prijímateľov SS podľa veku



**Tabuľka č. 3** Rozdelenie respondentov podľa rodinného stavu

Rodinný stav respondentov	Počet	Údaje v %
slobodný/slobodná	19	14,4
ženatý/vydatá	11	8,3
rozvedený/rozvedená	33	25,0
vdovec/vdova	68	51,5
neuvedené	1	0,8
<b>Spolu</b>	<b>132</b>	<b>100 %</b>

Z pohľadu rodinného stavu majú jednoznačne najpočetnejšie zastúpenie **ovdovelé osoby**, tvoria až **51,5 %**. Za nimi v početnosti nasledujú rozvedení/rozvedené (25%) a slobodní / slobodné (14,4%) respondenti/respondentky.

**Tabuľka č. 4** Zloženie domácnosti respondentov (s kým žijú)

Ako / s kým respondent žije	Počet	Údaje v %
Žijem v pobytovom zariadení SS (celoročne)	35	26,5
Žijem sám/sama	60	45,5
Žijem s partnerom/ partnerkou	1	0,8
Sme obaja rodičia s dieťaťom/deťmi do 25 r.	0	0,0
Som jednotlivec s dieťaťom/deťmi do 25 r.	8	6,0
Sme manželia žijúci v domácnosti bez detí /resp. deti sú	5	3,8
Sme viacgeneračná domácnosť (deti, rodičia, starí rodičia).	7	5,3
Inak	10	7,6
Neuvedené	6	4,5
<b>Spolu</b>	<b>132</b>	<b>100 %</b>

Najviac respondentov uviedlo, že **žijú sami (45,5%)**, viac ako štvrtina (26,5%) označila, že **žije v pobytovom zariadení** (pozn. túto odpoveď neuviedli všetci klienti, ktorí využívajú pobytovú SS). Údaje o rodinnom stave respondentov a zložení ich domácnosti dokresľujú „profily“ prijímateľov sociálnych služieb v zriaďovateľskej pôsobnosti mesta Piešťany:

- v prípade služieb podmienených odkázanosťou z dôvodu ŤZP, nepriaznivého zdravotného stavu alebo z dôvodu dovŕšenia dôchodkového veku (ďalej iba „služby dlhodobej starostlivosti“) jednoznačne prevládajú **klienti vo veku nad 80 rokov** (67 resp.), ktorí sú **ovdovelí (54 resp.), rozvedení (5 resp.)** alebo **slobodní (4 resp.)**. Takmer 80% z nich sú ženy. Práve vysoký vek, ktorý sa premieňa do zvýšenej miery odkázanosti na pomoc druhých a rodinné zázemie (osamelo žijúci seniori) sú dôležitými faktormi, ktoré zvyšujú potrebu sociálnych služieb.
- Pri službách krízovej intervencie poskytovaných v rámci ZSS DOMUM je z 29 respondentov 15 rozvedených, 7 slobodných, jeden je vdovec/vdova a jeden klient svoj rodinný stav neuviedol. Iba 5 opýtaných sú ženatí/vydaté. Aj v prípade služieb krízovej intervencie teda prevažujú respondenti, ktorí z pohľadu rodinného stavu **žijú sami** (takmer **80%**) a pravdepodobne sa nemajú na koho obrátiť v náročnej životnej situácii. Takmer štvrtina z opýtaných využívajúcich služby ZSS DOMUM sú **jednotlivci s deťmi** využívajúci službu v zariadení núdzového bývania. V šiestich prípadoch sa jedná o ženu s dieťaťom/deťmi a v jednom prípade išlo o muža s dieťaťom/deťmi. Z 29 klientov ZSS DOMUM, ktorí sa zapojili do prieskumu, je 55% žien.



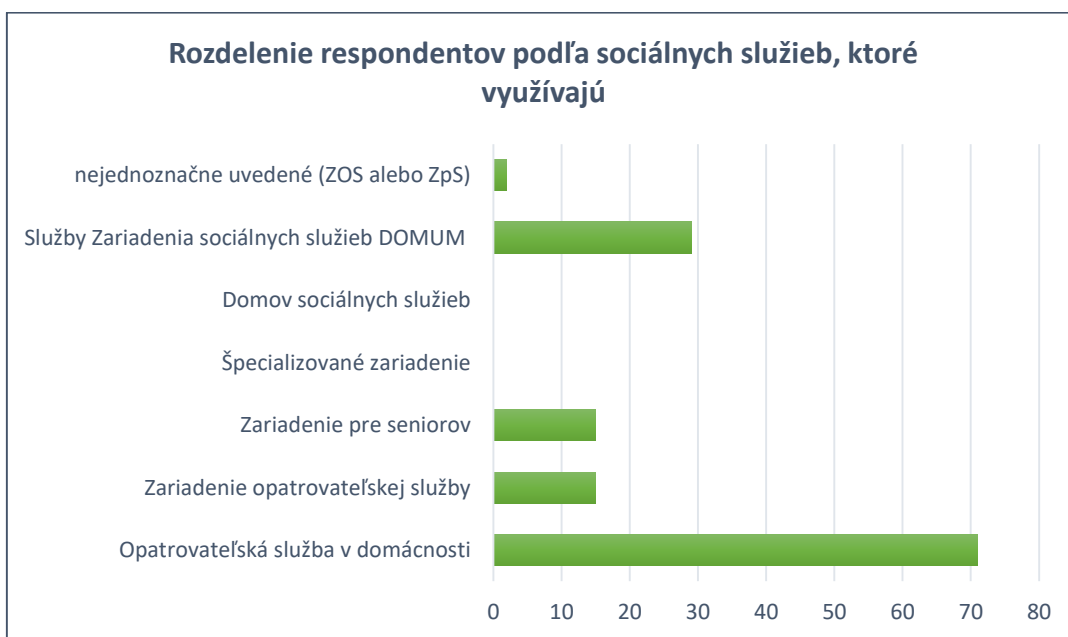
## II. Vyhodnotenie otázok v rámci Modulu 1 – Všeobecné otázky týkajúce sa spokojnosti s poskytovanou sociálnou službou

**Tabuľka č. 5** Rozdelenie respondentov podľa sociálnych služieb, ktoré využívajú

Druh sociálnej služby	Počet	Údaje v %
Opatrovateľská služba v domácnosti (OSL)	71	53,8
Zariadenie opatrovateľskej služby (ZOS)	15	11,4
Zariadenie pre seniorov (ZpS)	15	11,4
Špecializované zariadenie	0	0
Domov sociálnych služieb	0	0
Služby Zariadenia sociálnych služieb DOMUM	29	21,9
nejednoznačne uvedené (ZOS alebo ZpS)	2	1,5
<b>Spolu</b>	<b>132</b>	<b>100 %</b>

Do prieskumu zameraného na zisťovanie potrieb prijímateľov sociálnych služieb v meste Piešťany sa zapojili prijímatelia viacerých druhov sociálnych služieb, poskytovateľom ktorých je Mesto Piešťany. Nepriaznivá situácia spojená s COVID 19 skomplikovala distribúciu dotazníkov u neverejných poskytovateľov SS, ich klienti sa preto do prieskumu nezapojili. Najpočetnejšie zastúpenie mali prijímatelia sociálnych služieb podmienených odkázanosťou z dôvodu ŤZP, nepriaznivého zdravotného stavu alebo z dôvodu dovŕšenia dôchodkového veku, a to klienti **opatrovateľskej služby v domácnosti (53,8%)**, ďalej klienti **ZpS a ZOS** (v prieskume mali rovnaké zastúpenie **11,4 %**). Do prieskumu sa zároveň zapojili aj klienti ZSS DOMUM (takmer 22 %), ktorý poskytuje sociálne služby krízovej intervencie. V 2 prípadoch repondenti nejednoznačne uviedli, v ktorom zariadení im je poskytovaná sociálna služba (označili ZOS aj ZpS). Ich odpovede sú zohľadnené pri údajoch k pobytovým sociálnym službám.

**Graf č. 3** Rozdelenie respondentov podľa sociálnych služieb, ktoré využívajú



**Tabuľka č. 6** Doba čakania respondentov na poskytnutie sociálnej služby

Doba čakania na poskytnutie sociálnej služby	Počet respondentov	Údaje v %
0 - 3 mesiace	94	71,2

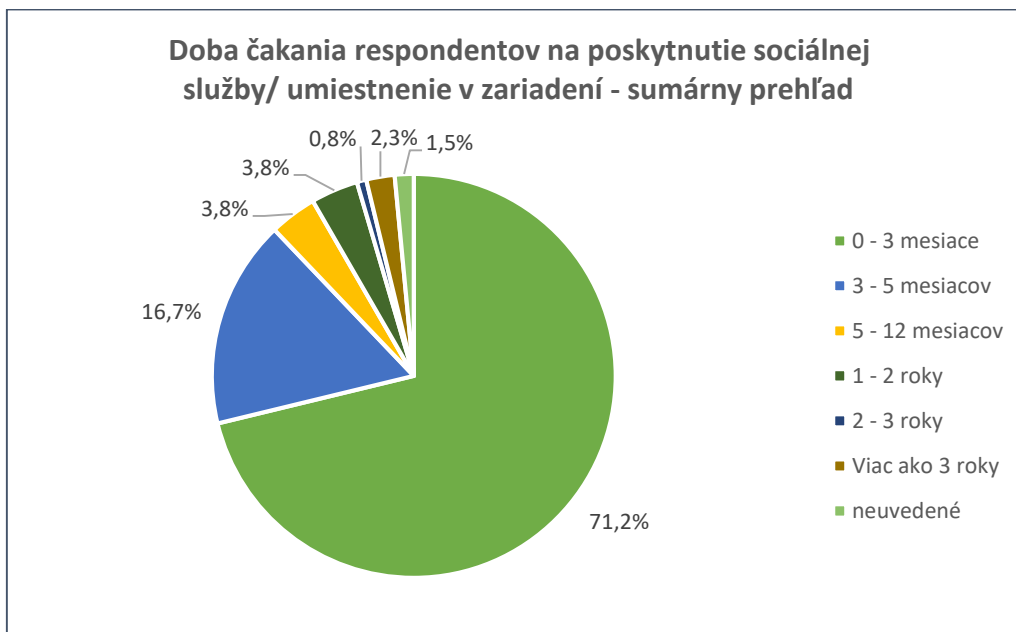


3 - 5 mesiacov	22	16,7
5 - 12 mesiacov	5	3,8
1 - 2 roky	5	3,8
2 - 3 roky	1	0,8
Viac ako 3 roky	3	2,3
Neuvedené	2	1,5
<b>Spolu</b>	<b>132</b>	<b>100 %</b>

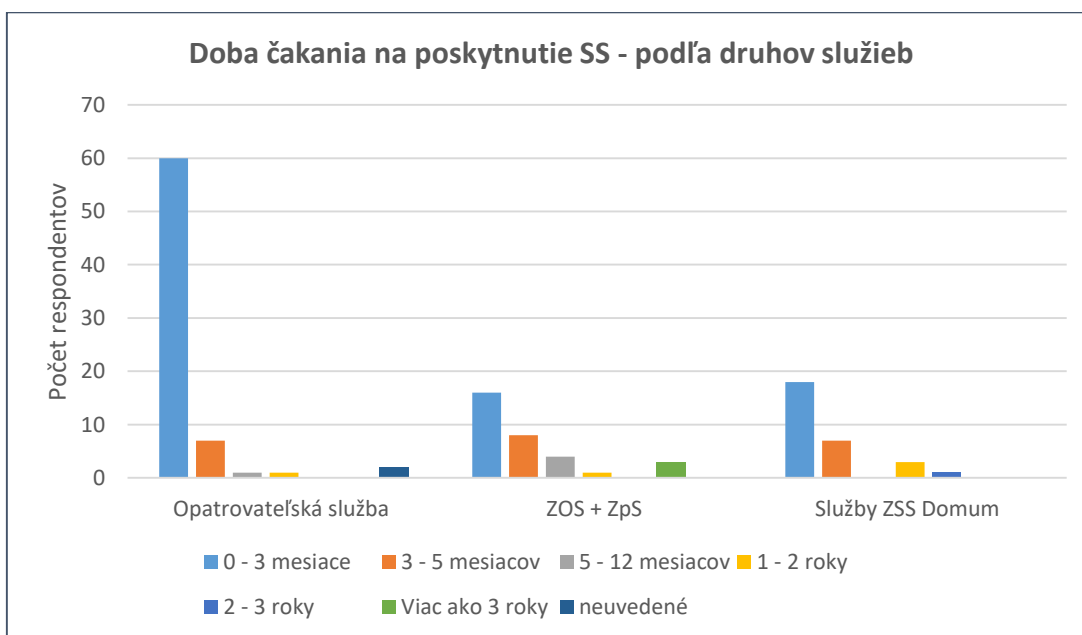
Na otázku „Ako dlho trvalo, kým bola Vaša žiadosť o poskytnutie sociálnej služby vybavená? (Ako dlho ste čakali na poskytnutie sociálnej služby alebo na umiestnenie v zariadení?)“ odpovedalo 130 prijímateľov SS. Až **71 %** respondentov čakalo na poskytnutie sociálnej služby **menej ako 3 mesiace**, čo je veľmi pozitívne. **16,7 %** respondentov uviedlo, že ich žiadosť o poskytnutie sociálnej služby bola vybavená v intervale **3 – 5 mesiacov**. **3,8 %** opýtaných čakalo na službu **5 – 12 mesiacov** a **viac ako rok** spolu **6,8 %** opýtaných. Doba čakania na poskytnutie sociálnej služby je spravidla závislá od druhu poskytovanej služby a jej dostupnosti - kapacitnej, fyzickej a finančnej. V prípade pobytových služieb pre cieľovú skupinu seniori a občania so zdravotným postihnutím, sú tieto zariadenia spravidla obsadené, záujemcovia o službu sú evidovaní v poradníkoch a na poskytnutie služby (umiestnenie v ZSS) musia väčšinou čakať. V prípade klientov ZpS a ZOS v Piešťanoch sa to potvrdilo čiastočne, polovica z nich (16 osôb) čakala na umiestnenie v zariadení menej ako 3 mesiace a ďalšia štvrtina opýtaných čakala na poskytnutie služby 3 – 5 mesiacov. Viac ako rok čakali na službu iba 4 opýtaní. V prípade doby čakania na sociálnu službu je zásadná jej **naliehavosť**, t. j. či klient potrebuje zabezpečiť službu bezodkladne (napr. z dôvodu ohrozenia svojho života, alebo neschopnosti zabezpečiť si základné životné potreby) alebo či sa zabezpečenie služby plánuje na neskoršie obdobie (napr. v prípade zhoršenia zdravotného stavu klienta). Práve v prípade cieľovej skupiny seniorov, je snaha udržať klienta čo najdlhšie v jeho/jej prirodzenom prostredí, napríklad pomocou opatrovateľskej služby. Pobytová forma služby sa plánuje následne. Do poradníka pobytových zariadení sú preto neraz zaradení aj záujemci, ktorí službu nepotrebujú bezodkladne, ale je u nich predpoklad, že v blízkej budúcnosti ju potrebovať budú. Pozitívum je, že aj v prípade **opatrovateľskej služby** bola táto služba väčšine respondentov (až **84,5 %**) poskytnutá **do 3 mesiacov** a ďalším takmer **10%** do **5 mesiacov**. Viac ako rok čakal na poskytnutie OSL iba 1 respondent.

**Služby krízovej intervencie** z hľadiska svojho zamerania riešia krízovú situáciu, ktorá spravidla neznesie odklad. V tomto prípade je promptné poskytnutie sociálnej služby zásadné, keďže klient často nemá zabezpečené ani základné životné potreby. V prípade zariadenia núdzového bývania môže ísť dokonca o riešenie priameho ohrozenia života a bezpečnosti plnoletej osoby i maloletých detí. Klienti ZSS DOMUM však vo svojich odpovediach vyjadrili, že bez odkladu, resp. do 3 mesiacov bola služba poskytnutá iba **62%** z nich, **24 %** čakalo na službu **3 – 5 mesiacov**, traja klienti čakali 1 – 2 roky a jeden dokonca viac ako 2 roky. Keďže respondenti v dotazníku bližšie nešpecifikovali, ktorý druh služby v ZSS DOMUM využívajú, nie je možné vyhodnotiť, pri ktorej službe čakali najdlhšie.

**Graf č. 4** Doba čakania respondentov na poskytnutie sociálnej služby – sumárny prehľad



**Graf č. 5** Doba čakania respondentov na poskytnutie sociálnej služby – podľa druhov sociálnych služieb



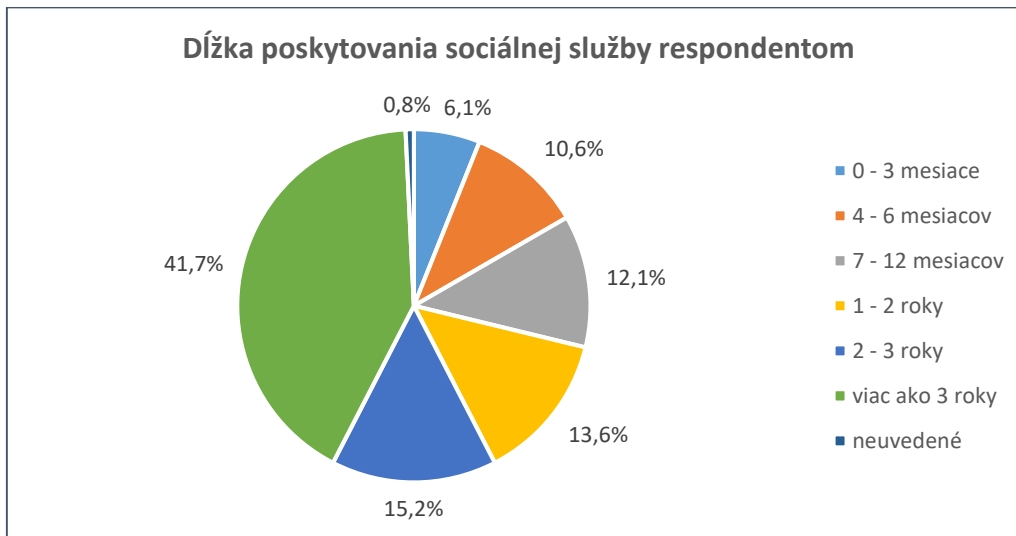
**Tabuľka č. 7** Dĺžka poskytovania sociálnej služby prijímateľom SS

Dĺžka poskytovania sociálnej služby	Počet respondentov	Údaje v %
0 - 3 mesiace	8	6,1
4 - 6 mesiacov	14	10,6
7 - 12 mesiacov	16	12,1
1 - 2 roky	18	13,6
2 - 3 roky	20	15,2
viac ako 3 roky	55	41,7
neuveďené	1	0,8
<b>Spolu</b>	<b>132</b>	<b>100%</b>



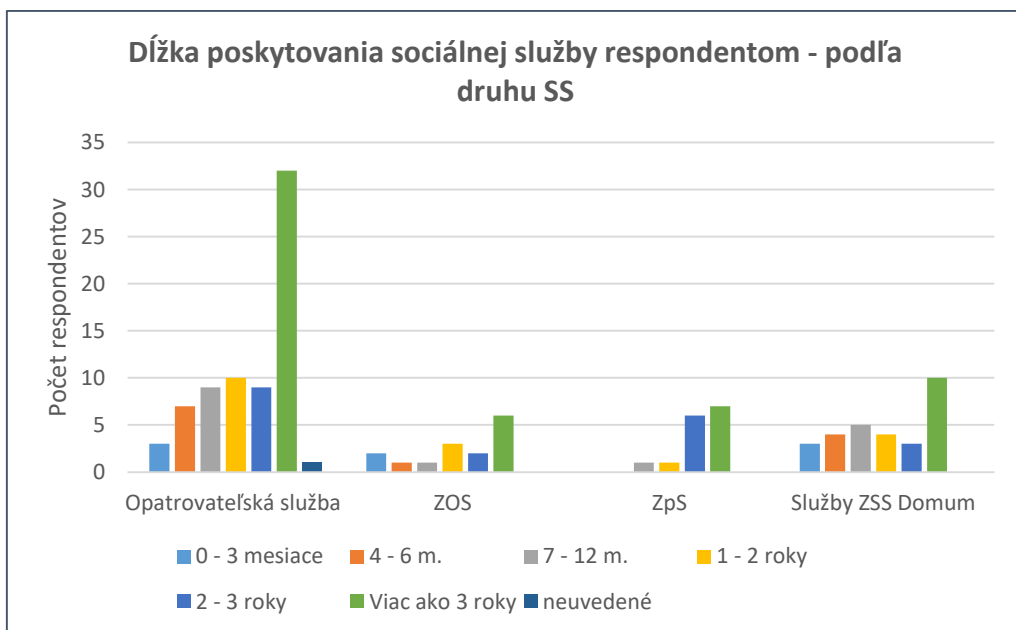
Z pohľadu dĺžky poskytovania sociálnej služby najviac prijímateľov uviedlo, že služba im je poskytovaná /resp. sú umiestnení v zariadení sociálnych služieb **viac ako 3 roky** (takmer **42 %** opýtaných). V rozpätí **1 – 2 roky** je sociálna služba poskytovaná **13,6 %** opýtaným a viac ako **15 %** respondentov využíva službu **2 – 3 roky**. Iba **6%** prijímateľov využíva sociálnu službu krátko (0 – 3 mesiace).

**Graf č. 6** Dĺžka poskytovania sociálnej služby prijímateľom SS – sumárne



Pri **službách dlhodobej starostlivosti** (ZOS, ZpS, OSL) pretrvávajúca potreba sociálnej služby **vyplýva z odkázanosti klienta na pomoc druhých**, pričom miera odkázanosti sa vekom spravidla zvyšuje. Prijímatelia tak môžu sociálnu službu využívať aj veľa rokov, neraz, až do svojej smrti. V prípade **služieb krízovej intervencie** by mala sociálna služba primárne pomôcť klientovi preklenúť náročné obdobie. Jej poskytovanie by malo byť **viazané na obmedzený čas**, počas ktorého si klient s pomocou sociálneho pracovníka aktívne rieši svoju nepriaznivú situáciu. Z grafu nižšie je však zrejmé, že aj v prípade klientov ZSS DOMUM najviac ich využíva služby zariadenia **viac ako 3 roky (34,5 %)**. Dlhodobé využívanie služieb krízovej intervencie môže mať viacero príčin. Jednou z nich môže byť napríklad nedostatok cenovo dostupného bývania v meste, v dôsledku čoho nie sú klienti schopní zabezpečiť si vlastné bývanie.

**Graf č. 7** Dĺžka poskytovania sociálnej služby prijímateľom – podľa druhu SS





**Mieru spokojnosti s poskytovanou sociálnou službou** mali respondenti možnosť vyjadriť na škále 1 – 5 (1 - najlepšie hodnotenie a 5 - najhoršie), pričom hodnotené boli všetky druhy činností, ktoré sú respondentom poskytované. Respondenti si mohli vybrať zo všetkých činností poskytovaných v rámci SS podľa druhu služby, ktorú využívali. Niektorí však ohodnotili aj činnosti, ktoré im v rámci služby poskytované nie sú. Odpovede sú preto vyhodnotené podľa jednotlivých druhov sociálnych služieb a k nim prislúchajúcich činností, aby mali väčšiu výpovednú hodnotu. Zároveň na túto otázku odpovedala iba časť opýtaných, preto v tabuľkách uvádzame aj údaj o respondentoch, ktorí sa nevyjadrili. Absencia odpovedí pomerne významnej časti respondentov pri niektorých činnostiach môže skresľovať celkové hodnotenie.

**Tabuľka č. 8** Miera spokojnosti prijímateľov SS s činnosťami poskytovanými v rámci **opatrovateľskej služby** /1 – najlepšie hodnotenie, 5 – najhoršie hodnotenie/

Činnosti v rámci poskytovanej sociálnej služby	1	2	3	4	5	Nevyjadrili sa
Sociálne poradenstvo (základné/špecializované)	27	5	3	0	0	36
Pomoc pri odkázanosti fyzickej osoby na pomoc inej fyzickej osoby (napr. pomoc pri seba obslužných činnostiach)	43	4	4	1	0	19
Úkony starostlivosti o svoju domácnosť	50	8	2	1	2	8
Pomoc pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov (napr. sprievod na lekárske vyšetrenie, vybavovanie úradných záležitostí)	38	5	2	3	2	21
Tlmočenie, resp. sprostredkovanie tlmočenia	5	2	3	0	0	61
Stravovanie	16	3	2	0	1	49
Upratovanie a /alebo pranie, žehlenie, údržba bielizne a šatstva	31	2	1	1	1	35
Donáška stravy	18	3	2	0	2	46
Zabezpečenie záujmovej činnosti	8	2	1	1	2	57

Za účelom získania sumárneho hodnotenia jednotlivých činností a ich porovnania bolo použité vyhodnotenie pomocou priemeru. Jednotlivým stupňom škály boli priradené koeficienty od 1 do 5 nasledovne: najlepšiemu hodnoteniu (1) bol priradený najvyšší koeficient – t. j. 5 bodov, známke (2) – boli priradené 4 body, známke (3) – 3 body, známke (4) – 2 body a najhoršiemu hodnoteniu (5) bol priradený najnižší koeficient 1. Uvedenými koeficientami bola vynásobená frekvencia volieb jednotlivých stupňov škály (t. j. počtom hlasov od respondentov); získané hodnoty sa sčítali a vydělili počtom respondentov, ktorí ohodnotili danú oblasť. Týmto postupom bola získaná priemerná hodnota pre všetky škály, vďaka čomu mohlo byť hodnotenie jednotlivých činností poskytovaných v rámci sociálnej služby porovnané medzi sebou.

**Tabuľka č. 9** Získané priemerné hodnotenie jednotlivých činností v rámci **opatrovateľskej služby**

Činnosti v rámci poskytovanej sociálnej služby	Získané hodnotenie	Poradie
Pomoc pri odkázanosti osoby na pomoc inej FO	4,71	1.
Upratovanie a /alebo pranie, žehlenie, údržba bielizne a šatstva	4,69	2.
Sociálne poradenstvo (základné/špecializované)	4,68	3.





Úkony starostlivosti o svoju domácnosť	4,63	4.
Stravovanie	4,5	5.
Pomoc pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov	4,48	6.
Donáška stravy	4,4	7.
Tlmočenie, resp. sprostredkovanie tlmočenia	4,2	8.
Zabezpečenie záujmovej činnosti	3,9	9.

Jednotlivé činnosti, ktoré respondenti hodnotili v rámci poskytovanej služby, mohli získať maximálnu známku 5 (najlepšie hodnotenie). Pri **opatrovateľskej službe** sa priemerné hodnotenie jednotlivých činností pohybuje v rozpätí **4,71 – 3,90**, čo poukazuje na **celkové pozitívne hodnotenie tejto služby zo strany klientov**. Najlepšie hodnotenie pritom získala práve pomoc pri odkázanosti osoby na pomoc inej FO až 4,71 bodov. Naopak najhoršie hodnotenie spomedzi posudzovaných činností malo zabezpečenie záujmovej činnosti. V prípade OSL by malo ísť skôr o sprostredkovanie sociálnych aktivít - sprievod pri záujmových činnostiach, než samotné zabezpečenie záujmovej činnosti. Podobne aj pri činnosti stravovanie – v prípade OSL táto služba nie je poskytovaná, avšak časť klientov zrejme využíva aj službu v jedálni a donášku obedov zo strany opatrovateliek, preto hodnotili aj kvalitu stravovania.

**Tabuľka č. 10** Miera spokojnosti prijímateľov SS s činnosťami poskytovanými v rámci **pobytových služieb dlhodobej starostlivosti (ZOS a ZpS)**

Činnosti v rámci poskytovanej sociálnej služby	1	2	3	4	5	Nevyjadřili sa
Sociálne poradenstvo (základné/špecializované)	21	2	0	1	0	8
Pomoc pri odkázanosti fyzickej osoby na pomoc inej fyzickej osoby	19	3	0	1	0	9
Sociálna rehabilitácia	20	3	0	2	0	7
Ošetrovateľská starostlivosť v zariadení	22	3	1	1	1	4
Ubytovanie	22	6	2	1	0	1
Stravovanie	14	8	7	1	0	2
Upratovanie a /alebo pranie, žehlenie, údržba bielizne a šatstva	23	5	0	1	1	2
Zabezpečenie záujmovej činnosti	13	7	3	1	0	8
Poskytovanie iných ako sociálnych služieb napr. ošetrovateľské úkony, rehabilitácia, kaderníctvo, pedikúra, bohoslužby a pod.	18	5	1	1	2	5

Pobytové sociálne služby dlhodobej starostlivosti (ZpS a ZOS) boli hodnotené spolu. Aj v tomto prípade bolo použité priemerné hodnotenie jednotlivých činností.

**Tabuľka č. 11** Získané priemerné hodnotenie jednotlivých činností v rámci **pobytových služieb dlhodobej starostlivosti (ZOS a ZpS)**

Činnosti v rámci poskytovanej sociálnej služby	Získané hodnotenie	Poradie
--	--------------------	---------



Sociálne poradenstvo (základné/špecializované)	4,79	1.
Pomoc pri odkázanosti fyzickej osoby na pomoc inej fyzickej osoby	4,74	2.
Sociálna rehabilitácia	4,64	3.
Upratovanie a /alebo pranie, žehlenie, údržba bielizne a šatstva	4,6	4.
Ubytovanie	4,58	5.
Ošetrovateľská starostlivosť v zariadení	4,57	6.
Zabezpečenie záujmovej činnosti	4,33	7.
Poskytovanie iných ako sociálnych služieb napr. ošetrovateľské úkony, rehabilitácia, kaderníctvo, pedikúra, bohoslužby a pod.	4,33	8.
Stravovanie	4,16	9.

V prípade **pobytových sociálnych služieb poskytovaných v ZOS a ZpS** sa priemerné hodnotenie jednotlivých činností pohybuje v rozpätí **4,79 – 4,16** z celkového možného počtu bodov 5, čo signalizuje **vysokú mieru spokojnosti klientov s poskytovaním sociálnych služieb v pobytových zariadeniach dlhodobej starostlivosti**. Najlepšie hodnotenie z poskytovaných činností získalo sociálne poradenstvo a následne pomoc pri odkázanosti fyzickej osoby na pomoc inej fyzickej osoby. Najmenej bodov respondenti prideliťi stravovaniu, avšak aj táto činnosť dosiahla vysoké priemerné hodnotenie 4,16 bodov.

**Tabuľka č. 12** Miera spokojnosti prijímateľov SS s činnosťami poskytovanými v rámci služieb ZSS DOMUM

Činnosti v rámci poskytovanej sociálnej služby	1	2	3	4	5	Nevyjadřili sa
Sociálne poradenstvo (základné/špecializované)	25	1	1	0	0	2
Pomoc pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov	17	5	0	0	0	7
Rozvoj pracovných zručností	9	5	0	0	0	15
Pomoc pri pracovnom uplatnení	13	1	0	0	1	14
Ubytovanie	2	7	0	0	0	20
Utváranie podmienok na: prípravu stravy, výdaj stravy a výdaj potravín, vykonávanie nevyhnutnej základnej osobnej hygieny, poskytovanie nevyhnutného ošatenia a obuvi, upratovanie, pranie, žehlenie a údržbu bielizne a šatstva, úschovu cenných vecí, vzdelávanie, záujmovú činnosť.	12	15	0	0	0	2
Zabezpečenie záujmovej činnosti	2	4	3	0	0	20

**Tabuľka č.13** Získané priemerné hodnotenie jednotlivých činností v rámci sociálnych služieb poskytovaných v ZSS DOMUM

Činnosti v rámci poskytovanej sociálnej služby	Získané hodnotenie	Poradie
Sociálne poradenstvo (základné/špecializované)	4,88	1.



Pomoc pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov	4,77	2.
Pomoc pri pracovnom uplatnení	4,66	3.
Rozvoj pracovných zručností	4,64	4.
Utváranie podmienok na: prípravu stravy, výdaj stravy a výdaj potravín, vykonávanie nevyhnutnej základnej osobnej hygieny, poskytovanie nevyhnutného ošatenia a obuvi, upratovanie, pranie, žehlenie a údržbu bielizne a šatstva, úschovu cenných vecí, vzdelávanie, záujmovú činnosť.	4,44	5.
Ubytovanie	4,22	6.
Zabezpečenie záujmovej činnosti	3,88	7.

Respondenti, ktorí sú **prijímateľmi sociálnych služieb v ZSS DOMUM** ohodnotili jednotlivé činnosti poskytované v rámci SS priemernými známami v rozpätí **4,88 – 3,88 bodov** z celkového možného počtu bodov 5. Hodnotenie opäť poukazuje na spokojnosť s poskytovanými službami. Respondenti dokonca hodnotili aj činnosť *Pomoc pri pracovnom uplatnení*, napriek tomu, že táto činnosť v daných zariadeniach nemusí byť v zmysle legislatívy poskytovaná. Z dotazníka poskytovateľov sociálnych služieb však vyplýva, že v ZSS DOMUM sú v rámci služieb v útulku a v zariadení núdzového bývania poskytované klientom aj služby nad rámec zákona, a to aj sprostredkovateľské služby, zamerané na sprostredkovanie zamestnania, kontaktu s odborníkmi a tiež pracovná terapia (predaj časopisu *Nota Bene*), ktoré vo významnej miere môžu prispieť k začleneniu sa klientov do pracovného života.

Z odpovedí respondentov na túto otázku je možné pomerne ľahko identifikovať **celkovú spokojnosť prijímateľov SS s poskytovanými službami**. Nakoľko však najmä pri starších klientoch pravdepodobne asistovali s vypĺňaním dotazníkov pracovníci daných služieb (pozn. z dôvodu COVID 19 nebolo možné zabezpečiť nezávislých anketárov v zariadeniach), je možná istá miera skreslenia pri odpovediach zo strany respondentov, ktorí mohli cítiť určitú bariéru pri vyjadrovaní skutočných názorov pred personálom. Dotazníky boli anonymné a nie je ich možné spojiť s konkrétnymi prijímateľmi SS.

Na otázku „*Čo považujete za najväčší problém v zariadení, v ktorom je Vám poskytovaná sociálna služba alebo pri poberaní ambulantnej alebo terénnej sociálnej služby?*“ odpovedalo **18** respondentov. 6 respondentov pritom ako najväčší problém vnímalo COVID 19, resp. obmedzenia spojené s týmto ochorením (obmedzená možnosť pohybovať sa po meste, obmedzený kontakt s ľuďmi a komunikácia a prísne nariadenia). Päť z respondentov uviedlo, že im v nič nechýba a s poskytovanou službou sú spokojní. Ostatné identifikované problémy jednotlivých respondentov boli: strava (ZOS), chýbajúce služby v ZOS (pedikúra, kadernička, lepšia strava, časopisy, rehabilitácia – 2 opýtania) upratovanie, doprovod k lekárovi, chýba prepravná služba k lekárovi, na úrady, záujmová činnosť v denných centrách (pri OSL, 2 opýtania). Väčšina respondentov (86%) na túto otvorenú otázku neuviedla žiadnu odpoveď.

### III. Vyhodnotenie otázok v rámci modulu – Práva prijímateľov sociálnej služby

V rámci tohto modulu bolo zisťované, ako sa prijímatelia SS podieľajú na určovaní životných podmienok v zariadení, ako môžu vyjadrovať svoju prípadnú nespokojnosť, ako majú zabezpečený kontakt s príbuznými, či boli pri uzatváraní zmluvy oboznámení s podmienkami poskytovania služby, či úhrada za poskytované služby zodpovedá jej kvalite atď.

Pri otázke „*Akou formou máte možnosť vyjadriť svoju nespokojnosť s poskytovanou službou?*“ mohli respondenti označiť viacero relevantných odpovedí.

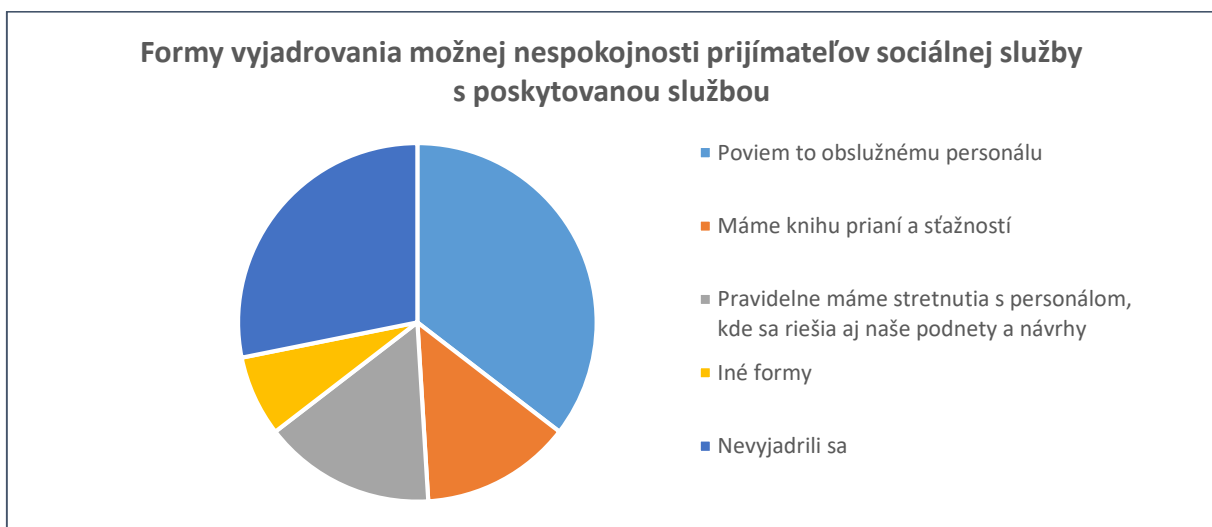
**Tabuľka č. 14** Formy vyjadrovania možnej nespokojnosti prijímateľov SS so službou



Možnosti vyjadrovania nespokojnosti prijímateľa so službou	Počet odpovedí	Údaje v %
Poviem to obslužnému personálu (v ten deň)	73	55,3
Máme knihu prianí a sťažností	28	21,2
Pravidelne máme stretnutia s personálom, kde sa riešia aj naše podnety a návrhy	32	24,2
Iné formy	15	11,4
Nevyjadřili sa	58	43,9

Viac ako polovica opýtaných by svoju nespokojnosť s poskytovanou službou vyjadrila **informovaním obslužného personálu v ten istý deň**. **21,2 %** prijímateľov SS uviedlo, že v zariadení majú **knihu prianí a sťažností** a viac ako **24,2 %** respondentov má **pravidelné stretnutia s personálom**, kde sa riešia aj ich podnety a návrhy. V 15 prípadoch respondenti uviedli, že svoju nespokojnosť môžu vyjadriť inou formou, avšak bez bližšej špecifikácie.

**Graf č. 8** Formy vyjadrovania možnej nespokojnosti prijímateľov SS so službou



**Tabuľka č. 15** Spôsob zabezpečenia kontaktu prijímateľa SS s príbuznými

Spôsob zabezpečenia kontaktu s príbuznými	Počet odpovedí	Údaje v %
Mám mobilný telefón a som s nimi v kontakte	39	29,5
Príbuzní ma navštevujú a majú prístup na izbu (do bytu, domu)	22	16,6
Máme v zariadení návštevnu miestnosť	13	9,8
Kontakt s príbuznými mám pravidelný	31	23,5
Kontakt s príbuznými neudržiavam	23	17,4
Iné	2	1,5
Nevyjadřili sa	55	41,6

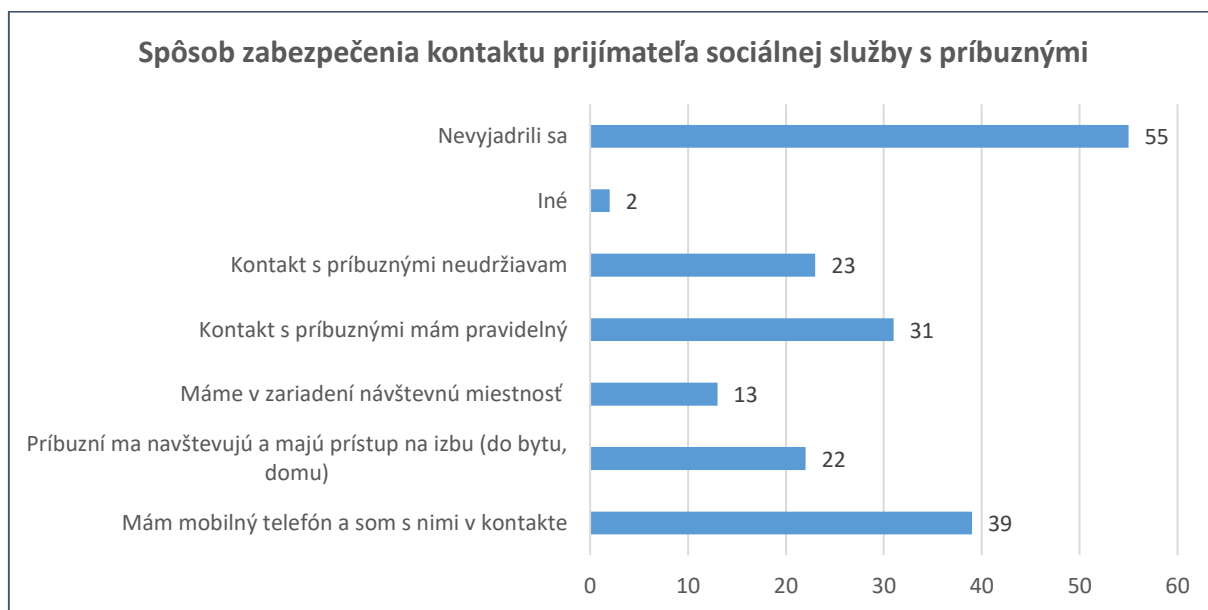
Na otázku „Ako máte zabezpečený kontakt s príbuznými?“ mohli respondenti uviesť všetky odpovede, ktoré sa ich týkali. Viac ako 40% opýtaných sa nevyjadřilo, čo môže skresliť celkové vyhodnotenie. Z odpovedí vyplýva, že pomerne malá časť klientov **má s rodinou pravidelný kontakt (23,5 %)**. **16,6 %** opýtaných uviedlo, že **príbuzní ich navštevujú a majú prístup na ich izbu** a takmer **30%** je v kontakte



s príbuznými prostredníctvom **mobilného telefónu**. Možnosť telefonického komunikácie sa ukázala ako kľúčová v čase COVID 19, keď sa z dôvodu opatrení (zákaz návštev v ZSS) najmä klienti pobytových zariadení nemohli stretávať so svojou rodinou osobne. 19 z 32 opýtaných využívajúcich služby v ZOS a ZpS využívali na komunikáciu s rodinou a známymi práve mobil. Zo 71 respondentov využívajúcich opatrovateľskú službu až 50 neuviedlo žiadnu odpoveď, 12 opýtaných má s rodinou pravidelný kontakt.

V prípade klientov ZSS DOMUM až **62 %** z nich uviedlo, že **kontakt s príbuznými neudržiavajú**, naopak, pravidelný kontakt deklarovali iba 4 opýtaní a ďalší 4 uviedli, že kontakt s príbuznými udržiavajú cez mobilný telefón. Chýbajúca rodina, resp. nefunkčná rodina, narušenie rodinných vzťahov a prerušenie kontaktov bývajú častou príčinou, prečo sa klient ocitá v náročnej životnej situácii a potrebuje sociálne služby krízovej intervencie.

**Graf č. 9** Spôsob zabezpečenia kontaktu prijímateľa SS s príbuznými



**Tabuľka č. 16** Zmluva o poskytovaní sociálnej služby a úhrada za sociálne služby

Otázky súvisiace so zmluvou o poskytovaní sociálnej služby a o úhradách za sociálne služby	Áno	Nie	Nevyjadрили sa
Pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní ste boli zrozumiteľne oboznámený/á s podmienkami poskytovania sociálnej služby?	108	2	22
Výška úhrady za poskytovanú službu zodpovedá kvalite služby a je podľa Vás primeraná?	97	8	27
Zostane Vám dostatok peňazí na uspokojenie Vašich potrieb po zaplatení úhrady za sociálnu službu?	63	41	28
Platíte ešte aj za iné služby, ktoré poberáte v zariadení?	7	63	62

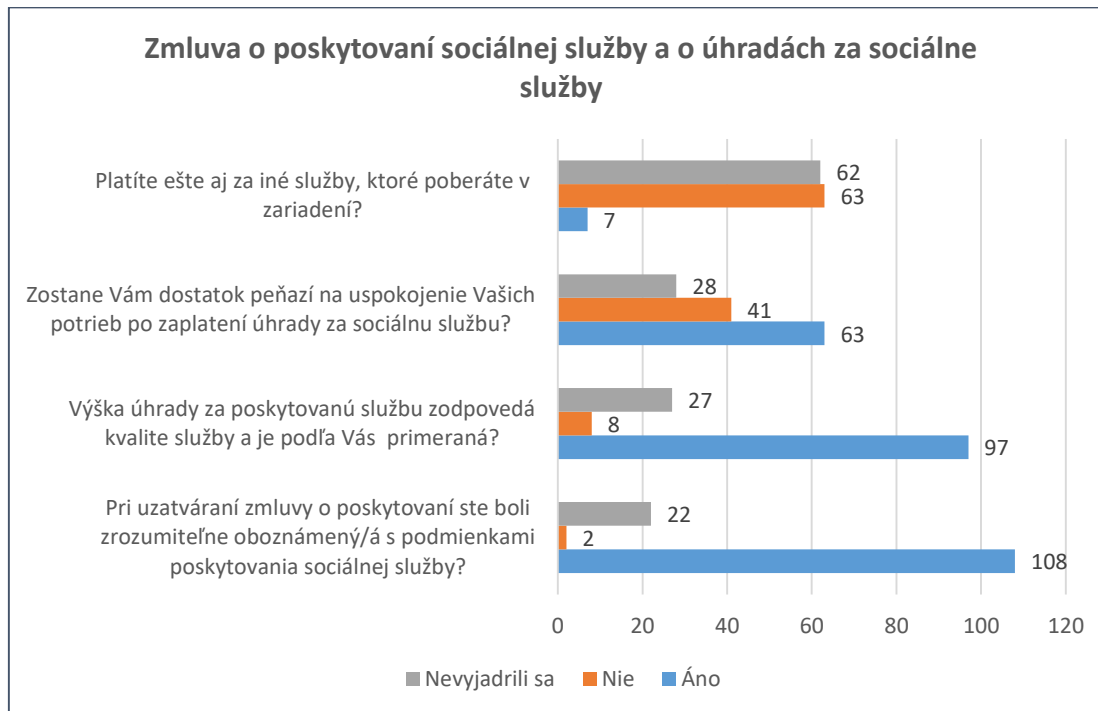
**81,8 %** opýtaných uviedlo, že pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní sociálnej služby boli **zrozumiteľne oboznámení s podmienkami poskytovania služby**, až 16,6 % neuviedlo žiadnu odpoveď. **73,5 %** prijímateľov SS, ktorí sa zapojili do prieskumu, konštatovali, že **výška úhrady za poskytovanú službu zodpovedá kvalite služby** a je podľa nich primeraná. Opačný názor má **6 %** respondentov a viac ako 20% sa opäť nevyjadriilo.

**31 %** opýtaných uviedlo, že po zaplatení úhrady za sociálnu službu **im nezostane dostatok peňazí na uspokojovanie ich potrieb**. V prípade klientov ZSS DOMUM to bolo takmer **83 %** (24 respondentov),



čo potvrdzuje všeobecný problém s nedostatkom finančných prostriedkov u tejto skupiny klientov. Nedostatok finančných prostriedkov po zaplatení sociálnej služby však označili aj klienti poberajúci opatrovateľskú službu (14 %) a služby v ZOS a ZpS (22 %). Iba 5 % opýtaných označilo, že platia aj za iné služby, ktoré poberajú v zariadení, a to najmä za TV, pedikúru a kaderníčku.

**Graf č. 10** Zmluva o poskytovaní sociálnej služby a úhrada za sociálne služby



#### IV. Vyhodnotenie otázok v rámci modulu 3 – Vaše odporúčania, návrhy

**Tabuľka č.17** Prehľad, čo by respondentom pomohlo k zlepšeniu kvality ich života

Čo by Vám najviac pomohlo k zlepšeniu kvality Vášho života?	Počet odpovedí	Údaje v %
pomoc dobrovoľníkov – neplatená forma	17	12,9
zvýšiť kvalitu odborných činností – osobná starostlivosť	7	5,3
zvýšiť kvalitu obslužných činností - bývanie	19	14,4
zvýšiť kvalitu obslužných činností - stravovanie	5	3,8
zvýšiť kvalitu iných činností	2	1,5
nič nepotrebujem, personál v zariadení a rodina sa postarajú o zabezpečenie starostlivosti bez väčších problémov	39	29,5
peniaze	43	32,6
iné	8	6,1
neviem/bez odpovede	40	30,3

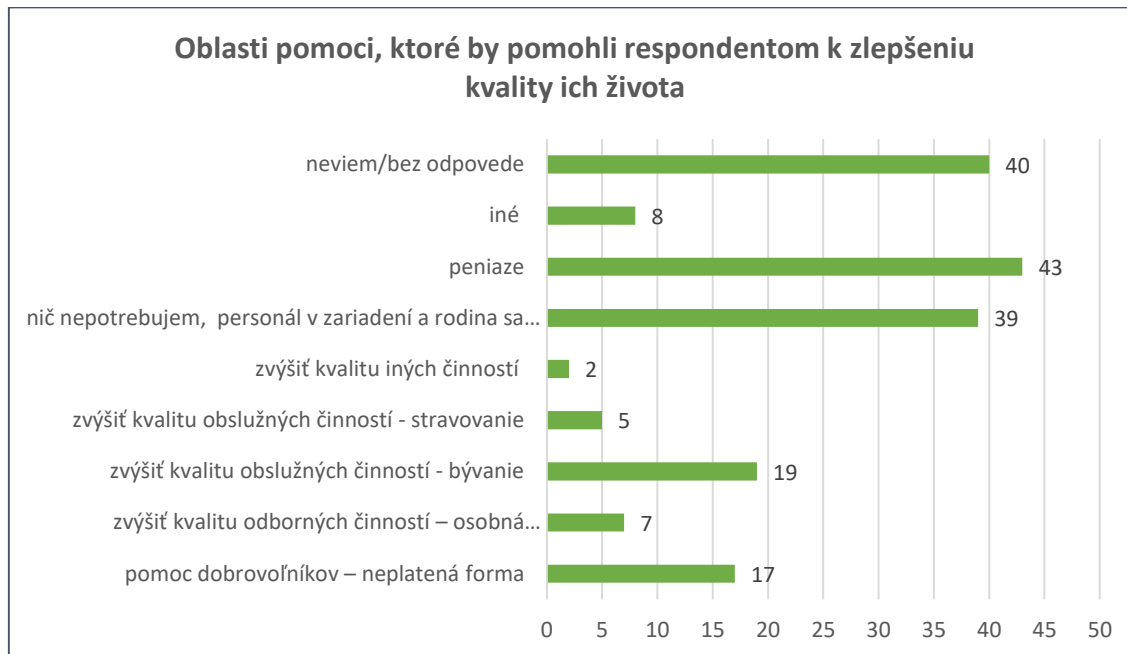
Pri otázke „Čo by Vám najviac pomohlo k zlepšeniu kvality Vášho života?“ mohli respondenti označiť všetky odpovede, ktoré sa ich týkajú. Na otázku odpovedalo 101 opýtaných.

Takmer tretina respondentov (**32,6%**) by uvítala **peniaze**, pričom až 24 z nich boli práve klienti ZSS DOMUM, čo predstavuje takmer 83% z celkového počtu klientov tohto zariadenia zapojených do prieskumu. Takmer **30%** opýtaných uviedlo, že **nič nepotrebujú**, personál v zariadení a rodina sa postarajú o zabezpečenie starostlivosti bez väčších problémov. Išlo pritom o prijímateľov všetkých druhov služieb (OSL – 12 klientov, ZOS – 9 klientov, ZpS – 12 klientov, ZSS DOMUM – 6 klientov).



Zvýšenie kvality bývania by uvítalo viac ako **14 % opýtaných**, pričom až na 1 výnimku išlo o klientov ZSS DOMUM. Takmer **13 %** respondentov ( 17 osôb) prejavilo záujem o pomoc dobrovoľníkov, z toho bolo až 12 prijímateľov **opatrovateľskej služby**, ktorí pravdepodobne aj napriek tomu, že im je poskytovaná OSL, vnímali potrebu ďalšej pomoci.

**Graf č. 11** Prehľad, čo by respondentom pomohlo k zlepšeniu kvality ich života



**Tabuľka č. 18** Oblasti pomoci, na ktoré by sa malo Mesto Piešťany v budúcnosti viac zamerať

Druh sociálnej služby	Počet odpovedí	Údaje v %
Služby na podporu rodín s deťmi	15	11,4
Služby pre seniorov	78	59,0
Služby pre občanov so zdravotným postihnutím	27	20,5
Služby pre jednotlivcov v ťažkej životnej situácii	25	18,9
Služby pre rodiny/jednotlivcov s deťmi v kríze	25	18,9
Domáca ošetrovateľská starostlivosť	35	26,5
Paliatívna starostlivosť (starostlivosť o nevyliciteľne chorých a umierajúcich)	24	18,2
Sprevádzanie seniorov/osoby so zdravotným postihnutím k lekárovi, na úradu	26	19,7
Zabezpečenie nákupov, zdravotníckych potrieb, liekov pre osamelo žijúcich seniorov	42	31,8
Riešenie zamestnávania občanov so zdravotným postihnutím	13	9,8
Vytvorenie podmienok pre inkluzívne vzdelávanie	5	3,8
Starostlivosť o osoby ohrozené závislosťou (záchytná izba, resocializačné centrá,...)	11	8,3
Zabezpečenie dostupného bývania pre rôzne skupiny občanov	50	37,9
nezistené	14	10,6





Pri otázke „Na ktoré oblasti pomoci by sa malo Mesto Piešťany v budúcnosti viac zamerať?“ mohli respondenti vybrať max. 3 odpovede. Niektorí však vybrali aj viac odpovedí, v tom prípade boli akceptované a zaznamenané všetky odpovede.

Spomedzi navrhovaných služieb/tém, ktoré by malo Mesto v budúcnosti riešiť, najviac hlasov získali **sociálne služby zamerané na seniorov (až 59%)**. Je prirodzené, že respondenti vyjadrili potrebu zamerať sa práve na sociálne služby, ktoré sami vzhľadom na svoj vek a /alebo zdravotné znevýhodnenie potrebujú a na poskytnutie ktorých určitú dobu čakali (pozn. až 80% opýtaných je v seniorskom veku). Viac ako tretina respondentov (takmer **38 %**) označila za dôležité **zabezpečenie dostupného bývania pre rôzne skupiny občanov**. Túto potrebu si uvedomovali respondenti rôznych vekových kategórií a prijímatelia rôznych druhov SS. Prevalu mali samozrejme klienti ZSS DOMUM – potrebu dostupného bývania označilo až **72,4 %** z klientov tohto zariadenia zapojených do prieskumu. Klienti tohto zariadenia zároveň vo väčšej miere označili potrebu riešiť služby pre jednotlivcov v ťažkej životnej situácii a/ alebo služby pre rodiny/jednotlivcov s deťmi v kríze, čo pravdepodobne reflektuje ich vlastné problémy, ktoré nedokážu bez sociálnych služieb riešiť.

Pomerne veľký záujem bol aj o zabezpečenie nákupov, zdravotníckych potrieb, liekov pre osamelo žijúcich seniorov (takmer **32 %**) a o domácu ošetrovateľskú starostlivosť (**26,5 %**). 10,6 % opýtaných uviedlo, že na otázku nevedia odpovedať.

**Graf č. 12** Oblasti pomoci, na ktoré by sa malo mesto Piešťany v budúcnosti viac zamerať

