

Technická univerzita v Liberci

FAKULTA PŘÍRODOVĚDNĚ-HUMANITNÍ A PEDAGOGICKÁ

Katedra: Sociálních studií a speciální pedagogiky

Studijní program: Sociální práce

**Studijní obor
(kombinace):** Sociální pracovník

**SPOKOJENOST KLIENTŮ V DOMOVĚ PRO
SENIORY**
**SATISFACTION OF CLIENTS AT HOME FOR
THE ELDERLY**

Bakalářská práce: 09-FP-KSS-3017

Autor:
Pavel JÓR

Podpis:

Adresa:
Žeretice 14
507 02, Žeretice

Vedoucí práce: Mgr. Markéta Elichová, Ph.D.

Konzultant:

Počet

stran	grafů	obrázků	tabulek	pramenů	Příloh
59	23	0	1	37	1+1CD

V Liberci dne:

TECHNICKÁ UNIVERZITA V LIBERCI

FAKULTA PŘÍRODOVĚDNĚ-HUMANITNÍ A PEDAGOGICKÁ

Katedra sociálních studií a speciální pedagogiky

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(pro bakalářský studijní program)

pro (kandidát): Pavel Jór
adresa: 507 02 Žeretice 14
studijní obor (kombinace): Sociální pracovník
Název BP: **Spokojenost klientů v domově pro seniory**
Název BP v angličtině: **Satisfaction of Clients at Home for the Elderly**
Vedoucí práce: Mgr. Markéta Elichová, Ph.D.
Konzultant:
Termín odevzdání: 15. 4. 2010

Poznámka: Podmínky pro zadání práce jsou k nahlédnutí na katedrách. Katedry rovněž formulují podrobnosti zadání. Zásady pro zpracování BP jsou k dispozici ve dvou verzích (stručné, resp. metodické pokyny) na katedrách a na Děkanátě Fakulty přírodovědně-humanitní a pedagogické TU v Liberci.

V Liberci dne 20. 3. 2009



děkan



vedoucí katedry

Převzal (kandidát): Jór Pavel
Datum: 10. 4. 2010

Podpis: Jór Pavel

Název BP: SPOKOJENOST KLIENTŮ V DOMOVĚ PRO SENIORY

Vedoucí práce: Mgr. Markéta Elichová, Ph.D. Podpis:.....*Elichová*.....

Cíl: Zjistit, zda domov pro seniory poskytuje služby, které zajistí klientům plnohodnotný a spokojený život. Na základě zjištěných údajů vytvořit návrh opatření, které by případné nedostatky pomohly odstranit.

Požadavky: 1. Formulace teoretických východisek
2. Projektování průzkumu
3. Sběr dat
4. Interpretace dat
5. Formulace závěrů a návrhů opatření

Metody: Strukturovaný rozhovor (na podkladě dotazníku)
Analýza dokumentů (evidence stížností, dotazníkové šetření pořádané zařízeními)

Literatura: KOPŘIVA, K. Lidský vztah jako součást profese. 5. vyd. Praha: Portál, 2006. ISBN 80-7367-181-6
KREBS, V.a kol. Sociální politika. 4. vyd. Praha: ASPI, 2007. ISBN 978-80-7357-276-1
MATOUŠEK, O., KOLÁČKOVÁ, J., KODYMOVÁ, P. Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi. 1. vyd. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-002-X
MATOUŠEK, O. Metody a řízení sociální práce. 1. vyd. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-548-2
SVOBODA, M., ČEŠKOVÁ, E., KUČEROVÁ, H., Psychopatologie a psychiatrie. 1. vyd. Praha: Portál, 2006. ISBN 80-7367-154-9
VÁGNEROVÁ, M., Psychopatologie pro pomáhající profese. 4. vyd. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-414-4

Prohlášení

Byl jsem seznámen s tím, že na mou bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, zejména § 60 – školní dílo.

Beru na vědomí, že Technická univerzita v Liberci (TUL) nezasahuje do mých autorských práv užitím mé bakalářské práce pro vnitřní potřebu TUL.

Užiji-li bakalářskou práci nebo poskytnu-li licenci k jejímu využití, jsem si vědom povinnosti informovat o této skutečnosti TUL; v tomto případě má TUL právo ode mne požadovat úhradu nákladů, které vynaložila na vytvoření díla, až do jejich skutečné výše.

Bakalářskou práci jsem vypracoval samostatně s použitím uvedené literatury a na základě konzultací s vedoucím bakalářské práce a konzultantem.

V Liberci dne: 10. 04. 2010

Pavel Jór

Poděkování

Děkuji Mgr. Markétě Erichové Ph.D. za odborné vedení bakalářské práce, ale i za vstřícné jednání, ochotu pomoci a řadu zajímavých podnětů. Děkuji také mým rodičům a přátelům za podporu po dobu studia.

Název bakalářské práce: Spokojenost klientů v domově pro seniory

Jméno a příjmení autora: Pavel Jór

Akademický rok odevzdání bakalářské práce: 2009/2010

Vedoucí bakalářské práce: Mgr. Markéta Elichová, Ph.D.

Resumé:

Bakalářská práce se zabývala problematikou spokojenosti klientů s poskytovanými službami v domově pro seniory. Vycházela z provedeného výzkumu a z dokumentace, kterou mělo zařízení zpracováno. Jejím cílem bylo zjistit spokojenost klientů s poskytovanými službami v domově pro seniory. Na základě zjištěných údajů pak vytvořit návrh opatření, který by případné nedostatky pomohl odstranit. Teoretická část byla zaměřena na sociální služby, standardy kvality sociálních služeb a na služby, které se v domovech pro seniory poskytují. Praktická část zjišťovala pomocí polostrukturovaného rozhovoru na podkladě dotazníku spokojenost seniorů s poskytovanými službami. Také byla použita metoda analýza dokumentů. Výsledky výzkumu pak potvrdily, že senioři jsou se službami spokojeni. Klienti také vyslovili přání častějšího pořádání kulturních akcí. S touto skutečností souvisela i navržená opatření.

Klíčová slova:

aktivity, domov pro seniory, empatie, kulturní akce, rozhovor, senior, sociální služby, sociální zabezpečení.

The title of the bachelor thesis: Satisfaction of the clients at home for the elderly

Author: Pavel Jór

Academic year: 2009/2010

Supervisor of the final bachelor thesis: Mgr. Markéta Elichová, Ph.D.

Summary:

Bachelor thesis is focused on problems concerning satisfaction of the clients with provided services at home for elderly. The work is based on exploration and documentation that the institution worked up. The target of the whole study is to learn more about clients' needs and prepare suitable suggestion how to avoid eventual defects for them. The theoretical part is focused on the social services, standards of qualities in social system and quality of provided services at home for elderly as well. The practical part (based on structured interviews and questionnaires) points to satisfaction of seniors with the provided services at home for the elderly. Method of analysing all documents was included too. Results of the research confirm that majority of seniors is satisfied with the services provided in rest homes. Clients would also appreciate holding of the cultural events more often and suggested steps are connected to this fact.

Key words:

activities, home for elderly, empathy, cultural events, interview, senior, social services, social security

Der Titel der Bachelorarbeit: Die Klientenzufriedenheit im Altenheim

Name und Nachname des Autors: Pavel Jór

Akademisches Jahr der Abgabe der Bachelorarbeit: 2009/2010

Betreuer der Bachelorarbeit: Mgr. Markéta Elichová, Ph.D.

Resümee:

Die Bachelorarbeit hat sich mit der Problematik der Klientenzufriedenheit mit geleisteten Diensten im Altenheim befasst. Sie ist von der durchgeführten Umfrage und der Dokumentation, die im Institut bearbeitet wurde, ausgegangen. Es war ihr Ziel die Klientenzufriedenheit mit geleisteten Diensten herauszufinden. Auf der Grundlage der festgestellten Angaben musste ein Massnahmenvorschlag gebildet werden, der helfen könnte, eventuelle Mängeln zu beseitigen. Theoretischer Teil wurde auf soziale Dienste, Qualitätsstandards von sozialen Diensten und Dienstleistungen, die in Altersheimen gewährt werden, gerichtet. Praktischer Teil hat anhand des halbstrukturiertes Interviews auf der Grundlage der Umfrage die Klientenzufriedenheit mit geleisteten Diensten festgestellt. Es wurde auch Methode der Dokumentenanalyse verwendet. Die Forschungsergebnisse haben bestätigt, dass die Senioren mit den Dienstleistungen zufrieden sind. Die Klienten haben auch den Wunsch nach häufigeren Kulturveranstaltungen ausgesprochen. Mit dieser Tatsache haben auch vorgeschlagene Massnahmen zusammengehängt.

Schlüsselwörter:

Die Aktivitäten, das Altersheim, die Einfühlung, die Kulturveranstaltungen, das Interview, die sozialen Dienste, die Sozialversicherung

Obsah bakalářské práce

1 ÚVOD	11
2 SOCIÁLNÍ SLUŽBY	12
2.1 KOMUNITNÍ PLÁNOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB	12
3 DOMOVY PRO SENIORY A JEJICH SPECIFIKA	14
3.1 FINANCOVÁNÍ DOMOVŮ PRO SENIORY	14
3.2 PERSONÁL DOMOVŮ PRO SENIORY A JEHO KOMPETENCE	16
4 SLUŽBY V DOMOVECH PRO SENIORY A JEJICH KVALITA	20
4.1 SLUŽBY POSKYTOVANÉ NA ZÁKLADĚ § 49 ZÁKONA 108/2006 SB.	20
4.2 FAKULTATIVNÍ SLUŽBY	21
4.3 KVALITA SOCIÁLNÍCH SLUŽEB V DOMOVECH PRO SENIORY	22
4.3.1. <i>Standardy kvality sociálních služeb</i>	22
4.3.2. <i>Rozdělení standardů</i>	22
5 KONKRÉTNÍ DOMOV PRO SENIORY, V NĚMŽ BYL PROVEDEN VÝZKUM	25
5.1 ZÁKLADNÍ INFORMACE O ÚSS MILÍČEVES	25
5.1.1 <i>Stručně z historie a současnosti budovy</i>	25
5.1.2 <i>Zřizovatel ÚSS Milíčeves</i>	25
5.1.3 <i>Veřejný závazek</i>	25
5.1.4 <i>Personální obsazení v ÚSS Milíčeves</i>	27
6 CÍL PRÁCE	29
7 HYPOTÉZA	29
8 METODIKA	29
8.1 POPIS VÝZKUMNÉHO VZORKU	29
8.2 POPIS ZVOLENÉ TECHNIKY VÝZKUMU	32
8.2.1 <i>Polostrukturovaný rozhovor na podkladě dotazníku</i>	32
8.2.2 <i>Dokumentace zařízení</i>	39
8.3 PRŮBĚH SAMOTNÉHO VÝZKUMU	40

9 VÝSLEDKY VÝZKUMU	42
10 DISKUZE.....	51
11 ZÁVĚR.....	52
12 NÁVRH OPATŘENÍ.....	53
13 SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ	56
14 SEZNAM PŘÍLOH.....	59

1 Úvod

Za téma této bakalářské práce jsem si zvolil spokojenost seniorů v Ústavu sociálních služeb Milíčevs. Jedná se o domov pro seniory. Toto téma mi je velmi blízké, jelikož se seniory pracuji již 11 let. To bylo také jedním z důvodů, proč jsem si zvolil toto téma. Dalším důvodem zvolení tohoto tématu byla potřeba ukázat veřejnosti, že domovy pro seniory dokáží zajistit svým klientům kvalitní služby, které plně vyhovují jejich požadavkům a přáním.

V následující práci se také pokusím ukázat, jak velkými změnami v posledních letech sociální služby prošly. Oblast sociálních služeb je v současné době velmi medializovaným tématem, jelikož naše společnost již pochopila, že stáří se týká každého z nás. Dalším důvodem, proč se o sociálních službách v poslední době často hovoří, je financování těchto služeb. Z vlastní zkušenosti mohu potvrdit, že si často mnoho lidí myslí, že domovy důchodců jsou určeny pro nemocné a velmi staré lidi, kteří zde již pouze dožívají. Také se budu zabývat složením personálu. Pracovníci v dnešních domovech pro seniory musí ovládat mnoho různých kompetencí a dovedností, jelikož se jedná o psychicky i fyzicky namáhavou práci. Ale hlavně se při ní pracuje se starými a mnohdy těžce nemocnými lidmi. A ti potřebují specifický přístup plný porozumění. V neposlední řadě se zmíním o standardech kvality sociálních služeb, jejichž cílem je zajistit kvalitní poskytování sociálních služeb. Toto vše ovlivňuje kvalitu a spokojenost klientů v domovech pro seniory. Všechny tyto oblasti jsou tedy popsány v této práci.

Cílem práce je zjistit spokojenost klientů s poskytovanými službami v ÚSS Milíčevs. Na základě zjištěných údajů pak vytvořit návrh opatření, který by případné nedostatky pomohl odstranit. Pokusím se také případné nedostatky zanalyzovat a podrobněji pospat příčiny jejich vzniku.

Získané informace mi poskytnou zpětnou vazbu na to, zda zařízení, ve kterém pracuji, poskytuje takové služby, se kterými jsou klienti spokojeni. To bude mít pro mne velký přínos, jelikož se v praxi ukáže, zda námi poskytované služby jsou v souladu s požadavky standardů kvality a zda jsou služby poskytovány také ke spokojenosti samotných klientů.

2 Sociální služby

Sociální služby jsou v současnosti oblastí, o které se velmi často mluví. To je dáno tím, že naše společnost již pochopila, že se jedná o jednu z důležitých oblastí, která se týká každého z nás. Každý se může ocitnout v situaci, kdy bude potřebovat pomoc někoho jiného. Nikdo z nás neví, jaký bude jeho zdravotní stav ve stáří a v jaké společnosti se bude nacházet. Sociální služby jsou o lidech. *Sociální služby jsou o lidech v jejich přirozeném prostředí. Lidé jsou sociální tvorové. Všichni si přejeme mít své místo a roli v životě společnosti, tam kde žijeme a pracujeme. Sociální služby mají za cíl pomoci lidem udržet si nebo znovu nabyt místo v životě jejich komunity, pokud toho sami nejsou schopni. Sociální služby jsou zaměřeny na lidi – na jednotlivce, jejich rodiny a na jejich sociální síť. Jaké služby jsou poskytovány, vyplývá z individuálních potřeb lidí a z celkových potřeb komunit, v nichž tito lidé žijí.*¹

2.1 Komunitní plánování sociálních služeb

Každá lokalita a každé území poskytuje jiné množství a jiné složení sociálních služeb. Pro větší efektivitu se zkoumá, jaké služby jsou potřebné a v jakém množství pro daný region. Tím je zajištěna kvalitní síť sociálních služeb pro dané území. Tímto se zabývají obce s rozšířenou působností, které mají za úkol tuto síť vytvořit, ale zejména se na tomto plánování podílet. To se provádí za účasti co nejširší veřejnosti. Jsou v něm zapojeni: zpracovatelé - vedou proces komunitního plánování a řídí jej, zadavatelé - jsou zodpovědní za zajištění soc. služeb (obce, kraje), poskytovatelé – ti, kteří služby poskytují, uživatelé - ti, kteří služby využívají, potencionální uživatelé - ti, kteří v budoucnu mohou služby využívat a v neposlední řadě také veřejnost. Na základě spolupráce všech těchto stran vznikne komunitní plán. „Výsledkem komunitního plánování je komunitní plán sociálních služeb, což je strategický plán rozvoje sociálních služeb, který: odpovídá místním podmínkám a potřebám, stanovuje krátkodobé cíle a priority rozvoje sociálních služeb v regionu, směřuje k dosažení dlouhodobé vize rozvoje

¹ *Bílá kniha v sociálních službách.* Úvod ministra práce a sociálních věcí. str. 5. [cit. 2009-10-02]. URL: <http://www.mpsv.cz/files/clanky/736/bila_kniha.pdf>

sociálních služeb v regionu, přispívá k zajištění všech typů sociálních služeb pro potřebné osoby v regionu, přispívá ke zkvalitnění poskytování sociálních služeb v regionu.“²

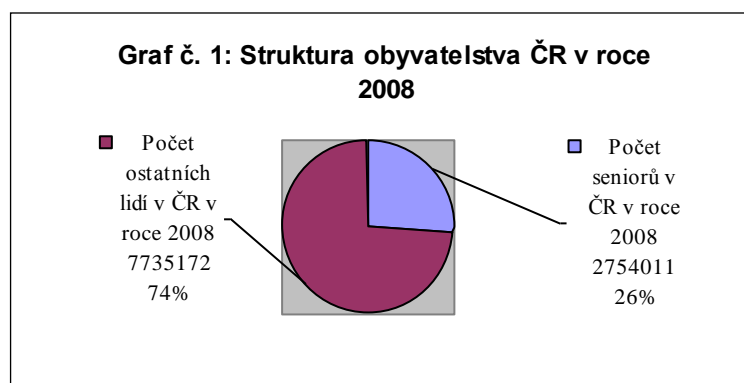
Stárnutí populace se týká také našeho státu. Proto je nutné mít rozsáhlou sociální síť a fungující komunitní plánování. Stárnutí populace je všeobecně známo a následující čísla jej potvrzují. Celkový počet obyvatel v ČR je k červnu 2009 **10 489 183**.³

Tabulka č. 1: Počet důchodců v ČR

	2004	2005	2006	2007	2008
Počet důchodců	2 625 685	2 645 100	2 683 784	2 719 161	2 754 011
z toho žen	1 629 999	1 637 584	1 656 280	1 674 015	1 687 546
mužů	995 686	1 007 516	1 027 504	1 045 146	1 066 465

4

Z tabulky č. 1 je zřejmé, že seniorů v ČR neustále přibývá. V roce 2008 bylo 2 754 011 důchodců. Více tabulka č. 1



5

Graf ukazuje, jaké bylo procento seniorů v ČR v roce 2008. Seniorů bylo 21% z veškerého obyvatelstva ČR. Více graf č. 1

² Komunitní plánování. [cit. 2009-10-02].

URL: <http://www.mujicin.cz/vismo/dokumenty2.asp?u=5954&id_org=5954&id=463189&query=komunitn%ED+pl%Elnov%Eln%ED&p1=28215>

³ Obyvatelstvo. [cit. 2009-10-07]. URL: <http://www.czso.cz/csu/redakce.nsf/i/obyvatelstvo_lide>

⁴ ČESKÁ SPRÁVA SOCIÁLNÍHO ZABEZPEČENÍ. *Výroční zpráva 2008*. 1.vyd. Praha: Dragon press, 2009. str. 29.

⁵ ČESKÁ SPRÁVA SOCIÁLNÍHO ZABEZPEČENÍ. *Výroční zpráva 2008*. 1.vyd. Praha: Dragon press, 2009. str. 29.

3 Domovy pro seniory a jejich specifika

Můj výzkum se odehrával v domově pro seniory. Z tohoto důvodu přiblížím jeho specifika a poskytované služby. Cílem bude také pomoci utvořit si představu o životě v takovém zařízení. V domově pro seniory pracuji již dlouhou dobu. Měl jsem tak možnost poznat jeho chod i jakým směrem se právě tato sociální služba ubírá. Dovolím si konstatovat, že během minulých let proběhla v sociálních službách řada změn, které posunuly chod zařízení k lepšímu. Více se dbá nároků jednotlivých klientů, domovy pro seniory se také začaly dostávat více do podvědomí veřejnosti.

Podstatným prvkem, který značně zkvalitnil péči v dnešních domovech pro seniory, bylo zavedení standardů kvality. Ty zajistily, že byla stanovena pravidla pro poskytování služeb v domovech pro seniory, čímž bylo možné každé zařízení hodnotit.

3.1 Financování domovů pro seniory

„Všeobecně je role státu v sociální politice považována za nezastupitelnou a v jistém slova smyslu i za nejvýznamnější. Plyne to z řad skutečností. Především z faktu, že stát je ze společnosti vyčleněná instituce, která slouží k zabezpečení určitého společenského řádu a v rámci toho i k zabezpečení fungování určitého sociálního systému.“⁶

Dříve byla podstatným zdrojem financí každého domova dotace od MPSV. A to až do roku 2007, kdy vešel v účinnost zákon o sociálních službách. Tento zákon č. 108/2006 Sb. byl přijat, jelikož zde zejména byla velká potřeba změnit financování sociálních služeb. Stát dříve musel vynaložit velmi mnoho finančních prostředků na to, aby dokázal zajistit poměrně širokou síť sociálních služeb. Bylo tedy zřejmé, že musí přijít jiný typ financování a ten s sebou právě přinesl zlomový rok 2007.

⁶ KREBS, V. *Sociální politika*. 4. vyd. Praha: Aspi., 2007. str. 71. ISBN 978-80-7357-276-1.

Novelou zákona o sociálních službách chtěl stát podpořit jednotlivé organizace v tom, aby si dokázaly zajistit další zdroje financování a nespolehaly již pouze na stání dotace.

Dalším cílem bylo také přimět rodinné příslušníky, aby se snažili svým příbuzným poskytovat co nejdéle služby v jejich domácím prostředí, neboť jak je známo, rezidenční služby jsou velmi nákladné proti terénním službám, které se poskytují v domácím prostředí jednotlivých klientů. *Téměř 70 % české populace ve věku 45 až 59 let pomáhá každodenně svým rodičům. A že 42 % označuje tuto pomoc za častou. Zároveň více než polovina lidí nad 60 let, kteří se o sebe nemohou sami postarat, potvrzuje, že jim jejich děti pravidelně pomáhají, přičemž třetina z nich tak činí každý den. Podle současných sociologických výzkumů by asi polovina lidí starších 60 let dala přednost tomu, aby mohli prožít své stáří v domácím prostředí s pomocí dětí a s využitím sociálních služeb poskytovaných jim v domácnosti. Stárnoucí rodiče od svých dětí do jisté míry očekávají, že se o ně nějakým způsobem postarají, ale zároveň se velmi obávají toho, že je budou svými potřebami zatěžovat. Jsou si také vědomi toho, jak náročné může být sladit požadavky zaměstnání s pravidelnou pomocí. Stejná obava ale trápí i dospělé děti - vyslovují velkou ochotu rodičům pomoci, ale kromě nejistoty, zda roli pečovatele zvládnou po odborné stránce, se nejvíce bojí souboje nároků jejich zaměstnání s potřebami rodičů. Proto se generaci dětí kolem padesáti let věku říká „sendvičová generace“ - jsou sevřeni mezi péčí o své vlastní rodiny, potřebami stárnoucích rodičů a zaměstnáním.*⁷ Právě tento problém chtěl vyřešit nový zákon tím, že by „přinutil“ seniory, aby co nejdélejší možnou dobu, zůstali ve svém domácím prostředí. Tím by klesl počet klientů v nákladných rezidenčních službách a stát by měl více financí na terénní, poradenské a jiné služby, na které dosud nebyl kladen takový důraz.

⁷ PŘIMDALOVÁ, M. *Senior revue: Staří a mladí vedle sebe*. str. 42. 10/2006.

3.2 Personál domovů pro seniory a jeho kompetence

Pro kvalitní poskytování sociálních služeb je potřebný odpovídající personál. Celkové rozdělení pracovníků, kteří pracují v domovech pro seniory, je možné rozdělit do dvou základních skupin. Na pracovníky v přímé péči s klienty a na ostatní pracovníky. Mezi pracovníky v přímé péči patří: zdravotní sestry, vrchní sestra, pracovníci v sociálních službách, sociální pracovníci, rehabilitační sestry, ergoterapeuti, ošetřovatelé a další, kteří jsou v každodenním kontaktu s klienty. Mezi ostatní pracovníky, kteří tvoří strukturu zaměstnanců v domovech pro seniory patří: ředitel zařízení, ekonomky, účetní, zásobovači, kuchařky, pomocné kuchařky, uklízečky, údržbáři, pradleny atd. Skladba zaměstnanců v každém zařízení je různá a souvisí s velikostí zařízení i s cílovou skupinou sociální služby a v neposlední řadě s finančními prostředky zařízení.

Pracovníci, kteří jsou v přímém kontaktu s klienty, by měli mít osvojené příslušné kompetence. A co se pod slovem kompetence skrývá? *„Kompetence - původně termín kompetence pochází z latinského výrazu competens ,tj. vhodný, příhodný, náležitý. V kontextu práva, kde je termín nejčastěji v historii používán, se kompetenci rozumí schopnost chápat a jednat rozumně. V americkém slovníku soc. práce je kompetence definována jako schopnost naplnit požadavky povolání nebo jiné požadavky. Kompetence v sociální práci pak zahrnuje zvládnutí požadavků vzdělávacích i zkušebních, které jsou demonstrovány absolvovanými diplomními zkouškami a schopností realizovat pracovní závazky a dosahovat cílů sociální práce při zachování hodnot a dodržování etického kodexu profese (Social Work Dictionary, 1995). Britská organizace NCVQ (National Council for Vocational Qualifications), která se rozsáhle zabývá rozvojem vzdělávání, založeném na kompetencích v různých povoláních, definuje kompetenci takto: Kompetence je široký pojem, který zahrnuje schopnost přednášet znalosti a dovednosti do nových situací v dané oblasti povolání. Zahrnuje organizaci a plánování práce, inovaci a vyrovnávání se s ne-rutinními činnostmi. Zahrnuje takové kvality jako osobní efektivitu, která je na pracovišti potřebná při zacházení*

*se spolupracovníky, manažery a klienty.*⁸ Tyto vlastnosti jsou velmi důležité a pokud je pracovníci nemají, je jejich práce obvykle velmi nekvalitní. To poznají nejen nadřízení pracovníci, ale také klienti a sami pracovníci. Mezi podstatné kompetence pracovníků v domovech pro seniory patří:

Empatie

Profese pracovníků v přímé péči s klienty vyžadují mnoho specifických znalostí a dovedností. Především se jedná o profesi pomáhající. Základní vlastností pracovníka by měla být empatie. Tato schopnost umožňuje pracovníkovi vcítit se do situace osoby, které se snaží pomoci. Dokáže mu naslouchat, i když mu názor osoby není vlastní. Empatie je dle mého názoru jedna z hlavních profesních vlastností každého pracovníka. „Empatie je forma lidské komunikace, která zahrnuje jak naslouchání a porozumění, tak sdělování porozumění klientovi. Empatie, která zůstává neprojevena, uzavřena v mysli pracovníka, klientovi neprospívá. Pracovník může těžko porozumět klientovu světu, pokud se s ním nedostane do styku. Proto se empatie zaměřuje na ten druh fyzické přítomnosti, pozorování a naslouchání klientovi, který je nutný k pochopení klientova světa. Stručně řečeno, empatie je v první řadě určitým druhem lidského kontaktu.“⁹

Komunikační dovednosti

Jsou další nezbytnou dovedností ve vztahu práce s lidmi. Pokud člověk nedokáže komunikovat s lidmi, nemůže toto povolání úspěšně vykonávat. Jestliže je člověk spíše samotářský a uzavřený typ, je pro něho vhodnější práce bez přítomnosti lidí a bez nutnosti s někým komunikovat. Pokud však pracuje s lidmi, je velmi důležité, aby s nimi dokázal komunikovat a získat si tak jejich pozornost. Musíme se také naučit komunikovat i s lidmi, kteří nám svými vlastnostmi a

⁸ HAVRDOVÁ, Z. *Kompetence v praxi sociální práce*. 1. vyd. Praha: Osmium, 1999. str. 41. ISBN 80-9020081-8-5.

⁹ MATOUŠEK, O., a kol. *Metody a řízení sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2003. str. 54. ISBN 80-7178-548-2.

morálními hodnotami nejsou příliš blízcí. Každý z nás je jedinečná osobnost a každý uznáváme jiné hodnoty. Proto je nutné ostatní chápat a brát je takové, jací jsou. V žádném případě si pracovník pomáhající profese nesmí dovolit říci, že s někým nebude komunikovat a to ať z důvodu nesympatie, či jiných důvodů. Při komunikaci je nutné dodržovat určitá pravidla. „Pracovník se potřebuje odpoutat od toho, co dělal doposud, uvědomit si, jak se cítí, zachytit, že je unavený, protože se dnes nevyspal dobře, rozčilený z toho, co mu řekl kolega před hodinou, nervózní z toho, že pozítří má odevzdat zprávu, kterou těžko stihne sepsat. Když si takové věci uvědomí, spojí se s tím, co se skutečně právě děje.“¹⁰ Pokud si člověk zvolil dráhu pomáhající profese, musí být ochotný komunikovat se všemi svými klienty.

Důvěryhodnost

Pro klienty je jistě důležité, zda v nich osoba, která jim má pomáhat, vzbuzuje důvěru. Pokud by pracovník nepůsobil důvěryhodně, nebudou klienti ochotni sdělovat mu své pocity a své problémy. O důvěryhodnosti pojednává druhý bod Zásad dobré praxe pro sociální pracovníky (Code of Practice). Ten uvádí: Jako sociální pracovník/ce jste povinnen/na usilovat o získání a udržení důvěry uživatelů a pečovateli.

To jest:

- *Být upřímný/á a důvěryhodný/á.*
- *Umět jednat přímo, přesně, přiměřeně a otevřeně.*
- *Cítit důvěrnost informací a jasně vysvětlit postup organizace při nakládání s nimi.*
- *Být spolehlivý/á a odpovědný/á.*
- *Dodržovat pracovní závazky, dohody a plány. Pokud to není možné, vysvětlit důvody.*
- *Pojmenovat oblasti, které mohou vyvolat střet zájmů, a ujistit se, že neovlivní váš úsudek či jednání.*

¹⁰ KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. 5. vyd. Praha: Portál, 2006. str.111. ISBN 80-7367-171-6.

- *Dodržovat předpisy upravující přijímání hmotných či finančních darů od uživatelů a pečovateli.*¹¹

Jestliže se člověk rozhodne někomu sdělit své trápení, bude chtít, aby to bylo člověku, kterému může věřit a o kterém si myslí, že mu s jeho problémem pomůže. S tím souvisí například také to, jaký styl oblékání pracovník zvolí. Myslím si, že oblečení by mělo být přiměřené každé cílové skupině. U seniorů nebude vzbuzovat důvěru člověk, který bude oblečený do potrhaných džínů a batikovaného trička. Seniori vyžadují decentnější oblečení. Toto neformální oblečení vzbudí důvěryhodnost jiné cílové skupiny, jako jsou například, drogově závislí, dospívající děti a mladší věkové skupiny. Ty se těžko odhodlají svěřit člověku v tmavém obleku s kravatou. Je zcela nepochybné, že podstatu důvěryhodnosti netvoří to, jak je člověk oblečený, ale hlavně jak se chová a jak jedná s klientem. Pokud se klient svěří pracovníkovi, který se následně nebude jeho situací zabývat, neprojeví snahu porozumět a pomoci, určitě si do budoucna jeho důvěryhodnost nezíská. Naopak klient se může s touto špatnou zkušeností svěřit dalším lidem a o tomto pracovníkovi může kolovat špatná pověst.

Intelligence

Obecná inteligence je jistě při práci s lidmi velmi důležitá. „Je to schopnost vyřešit situaci, pro niž nemáme dostatek zkušeností, nejvýrazněji se projevuje v individuálním tempu učení, vlastními projekty, osobními plány, sebezpozorováním, meditací.“¹² Pokud člověk pracuje s lidmi, musí určitý stupeň inteligence prokazovat. Je nutné určit hranici, přes kterou se při jednání s klientem nesmí přejít, dále je třeba dokázat určit, kdy se rozhovor stává pro klienta nepříjemným. Mnohdy se u klientů jedná o vážné a traumatizující životní příběhy, proto by měl být pracovník schopen určit, jakým způsobem bude s klientem hovořit.

¹¹ *Zásady dobré praxe pro sociální pracovníky.* [cit. 2009-1-14]. URL:

<<http://socialnirevue.cz/item/zasady-dobre-praxe-code-of-practice-pro-socialni-pracovniky>>

¹² HARTL, P., HARTLOVÁ, H. *Psychologický slovník.* 1. vyd. Praha:Portál, 2004. str. 235. ISNB 80-7178-303-X.

4 Služby v domovech pro seniory a jejich kvalita

„Starý člověk bývá charakterizován svou příslušností k věkové skupině definované dosažením 60, resp. 65 let. Je spojován se sociálním statutem důchodce, je považován za neaktivního či neproduktivního a předpokládány jsou i zdravotní charakteristiky spojené s involucí-ztrátou funkčních schopností, multimorbiditou, postupnou ztrátou soběstačnosti.“¹³ Domov pro seniory je rezidenční službou. To v první řadě znamená, že tuto sociální službu využívají senioři nepřetržitě 24 hodin denně. Z toho je již patrné, že musí obsahovat mnoho služeb a činností, které jsou poskytovány během celého dne. Snahou každého zařízení je nabídnout další služby a pomoci tak svým klientům prožít v zařízení plnohodnotný život. Služby mnohých domovů jsou v dnešní době již velmi kvalitní, zvyšuje se rovněž úroveň jejich vybavení novými přístroji. Mnohdy se tak stává, že samotní klienti mají v zařízení daleko lepší zázemí, než ve svém domácím prostředí, ve kterém před umístěním do domova žili.

Jednotlivých služeb je velmi mnoho. Aby bylo zajištěno poskytování základních služeb ve všech domovech pro seniory, jsou vypsány a definovány zákonem č. 108/2006 Sb. V tomto zákoně jsou pod jednotlivými paragrafy popsány druhy sociálních služeb. Domov pro seniory je popsán v § 49 tohoto zákona. Pod tímto paragrafem nalezneme základní účel domovů pro seniory, pro koho jsou určeny a jaké služby musí jednotlivým klientům povinně poskytovat.¹⁴

4.1 Služby poskytované na základě § 49 Zákona 108/2006 Sb.

V domovech pro seniory se poskytují pobytové služby osobám, které mají sníženou soběstačnost zejména z důvodu věku, jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby.

¹³ MATOUŠEK, O., KOLÁČKOVÁ, J., KODYMOVÁ, P. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. 1. vyd. Praha: Portál, 2005. str. 163. ISBN 80-7367-002-X.

¹⁴ srov., *Zákon 108/2006 Sb.*, [cit. 2009-1-17]. URL: <http://www.mpsv.cz/files/clanky/6195/zakon_108_2006.pdf>

Služba obsahuje tyto základní činnosti:

- a) poskytnutí ubytování,
- b) poskytnutí stravy,
- c) pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu,
- d) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,
- e) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- f) sociálně terapeutické činnosti,
- g) aktivizační činnosti,
- h) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.¹⁵

Jak jsem již uvedl, toto jsou služby, jenž musí každý domov poskytovat všem klientům. Dále existuje široká škála ostatních poskytovaných služeb v domovech pro seniory.

4.2 Fakultativní služby

Fakultativní služby jsou služby „navíc“. Domov je poskytovat nemusí, ale pro zlepšení kvality a úrovně je poskytuje. Jelikož se jedná o služby nadstandardní a nepovinné, smí si zařízení určit, zda je bude poskytovat bezúplatně nebo zda za ně bude vybírat určitou finanční částku, kterou si klienti budou hradit navíc k úhradě za základní poskytované služby. Většina zařízení poskytuje tyto služby za úplatu a považuje je jako další zdroj svých příjmů.

Zařízení, v němž jsem prováděl výzkum - ÚSS Milíčeves tyto služby poskytuje svým klientům zdarma. Vedení zařízení rozhodlo, že se nejedná o finanční prostředky, které by výrazně ovlivnily příjmy zařízení. Navíc s vyúčtováváním těchto služeb je spojena další nadbytečná administrativa. Proto klienti v tomto zařízení mají ostatní služby zdarma a dle pracovníků managementu pomohou zvýšit kvalitu služeb.

Jedná se například o: nákupy klientům v zařízení, nákupy klientům mimo zařízení, volně přístupná knihovna, volně přístupný internet, kulturní akce,

¹⁵Zákon 108/2006 Sb. [cit. 2009-10-15]. URL:
<http://www.portal.gov.cz/wps/portal/_s.155/696/_s.155/701?l=108/2006>

návštěvy duchovního, zapůjčování toaletních křesel a dalších pomůcek pro případ, kdy se rodinní příslušníci starají dočasně o své blízké doma, návštěvy odborných lékařů a specialistů (neurolog, diabetolog, psychiatr), vzdělávací aktivity atd.

4.3 Kvalita sociálních služeb v domovech pro seniory

Aby byly poskytované služby na odpovídající úrovni a v odpovídající kvalitě, zajímá nejen každého klienta, ale také samotné zařízení.

4.3.1. Standardy kvality sociálních služeb

Požadavky na kvalitu poskytování sociálních služeb jsou stanoveny v podobě standardů kvality. Standardy jsou souborem měřitelných a ověřitelných kritérií. Jejich smyslem je posouzení kvality poskytované služby průkazným způsobem. Podstatným rysem standardů je jejich obecnost. Ta je nezbytná proto, aby byly použitelné pro jakoukoli sociální službu bez ohledu na její charakter, velikost, či právní formu zařízení.¹⁶ O standardech kvality se hovoří již poměrně dlouhou dobu. „Vznikaly v letech 1999-2002 ve spolupráci s uživateli a poskytovateli sociálních služeb na základě široké a dlouhodobé diskuze. Lze je považovat za všeobecně přijatou představu o tom, jak má vypadat kvalitní sociální služba.“¹⁷ Rozvoj standardů probíhá ovšem neustále a jsou stále doplňovány.

4.3.2. Rozdělení standardů

Procedurální standardy jsou nejdůležitější. Stanovují, jak má poskytování služby vypadat. Na co je potřeba si dát pozor při jednání se zájemcem o služby, jak službu přizpůsobit individuálním potřebám každého člověka. Velká část těchto standardů je věnována ochraně práv uživatelů a vytváření ochranných mechanismů jako jsou stížnostní postupy, pravidla proti střetu zájmů atd.

Personální standardy se věnují personálnímu zajištění služeb. Při poskytování služeb nejsou možné dodatečné opravy nebo vyřazení zmetků. Nepovedenou

¹⁶ MPSV. *Zavádění standardů do praxe, Průvodce poskytovatele*. 1. vyd. MPSV, 2002. str. 5. ISNB 80-86552-45-4.

¹⁷ srov. PEŠATOVÁ, I., ŠVINGALOVÁ, D. *Úvod do speciálně pedagogické a sociální problematiky*. 1. vyd. Liberec: TU v Liberci, 2005. str. 30. ISNB 80-7083-985-6.

službu nelze dodatečně vyřadit. Kvalita služby je přímo závislá na pracovnících – na jejich dovednostech a vzdělání, vedení a podpoře, na podmínkách, které pro práci mají.

Provozní standardy definují podmínky pro poskytování sociálních služeb. Soustředí se na prostory, kde jsou služby poskytovány, na dostupnost, ekonomické zajištění služeb a rozvoj jejich kvality.¹⁸ Standardy jsou pro lepší orientaci číslovány. Mají pořadová čísla 1 – 15.

Tyto standardy patří mezi procedurální - procesní standardy

1. Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb
2. Ochrana práv uživatelů
3. Jednání se zájemcem o službu
4. Smlouva o poskytování sociální služby
5. Individuální plánování průběhu sociální služby
6. Dokumentace a poskytování sociální služby
7. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby
8. Návaznost poskytované sociální služby na další zdroje

Tyto standardy patří mezi personální standardy

9. Personální a organizační zajištění služby
10. Profesionální rozvoj pracovníků

Tyto standardy patří mezi provozní standardy

11. Místní a časová dostupnost poskytované služby
12. Informovanost o poskytované sociální službě
13. Prostředí a podmínky
14. Nouzové a havarijní situace
15. Zvyšování kvality sociální služby¹⁹

¹⁸ MPSV. *Zavádění standardů do praxe, Průvodce poskytovatele*. 1. vyd. MPSV, 2002. str. 6. ISNB 80-86552-45-4.

¹⁹ srov., *Standardy kvality sociálních služeb, Příručka pro uživatele*. [cit. 2009-1-15]. URL: <http://www.mpsv.cz/files/clanky/5965/skss_final_web.pdf>

Na každý standard by mělo mít každé zařízení vypracovanou metodiku, podle níž by mělo následně pracovat. Například: pokud je starý člověk rozhodnutý využívat sociální službu ústavního typu, mělo by zařízení postupovat podle pravidel pro příjem nového klienta. Standardy jsou obecné a jednotlivé metodiky si musí každé zařízení vypracovat, tak aby je bylo možné používat.

Standard zaměřený na kvalitu

Ze všech standardů kvality je jeden přímo zaměřen na zjišťování kvality poskytovaných služeb. Konkrétně se tímto zabývá standard číslo 15. Ten má následující požadavky na poskytovanou sociální službu:

- a) *Poskytovatel průběžně kontroluje a hodnotí, zda je způsob poskytování sociální služby v souladu s definovaným posláním, cíly a zásadami sociální služby a osobními cíly jednotlivých osob;*
- b) *Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro zjišťování spokojenosti osob se způsobem poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;*
- c) *Poskytovatel zapojuje do hodnocení poskytované sociální služby také zaměstnance a další zainteresované fyzické a právnické osoby;*
- d) *Poskytovatel využívá stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby jako podnět pro rozvoj a zvyšování kvality sociální služby.²⁰*

Zařízení musí mít vytvořeny metodiky, ve kterých jasně popisuje, jakým způsobem toto zkoumá a jak zjišťuje spokojenost klientů se svými službami. Vše by mělo sloužit jako podnět pro rozvoj a zlepšení služby. Většina zařízení tento standard řeší tím, že s klienty provádí dotazníkové šetření. V něm se zjišťuje názor klientů na poskytované služby a ti tak mají přímo možnost uvést případné nedostatky nebo podněty. Dále je možné opřít se o další standard a to stížnosti na kvalitu. Jedná se o standard číslo 7. Ten se přímo zabývá stížnostmi, jejím řešením, evidencí a tím, jak je se stížnostmi nakládáno.

²⁰ *Standardy kvality sociálních služeb.* [cit. 2009-1-17]. URL: < <http://www.sqwin.cz/standardy/> >

5 Konkrétní domov pro seniory, v němž byl proveden výzkum

Jak jsem již uvedl v úvodu práce, můj výzkum bude proveden v Ústavu sociálních služeb Milíčeves.

5.1 Základní informace o ÚSS Milíčeves

Toto zařízení se nachází ve východních Čechách, 8 kilometrů od města Jičina. Budova je umístěna v obci Milíčeves.

5.1.1 Stručně z historie a současnosti budovy

„Zařízení se nachází v budově zámku. Jeho stavba byla započata jezuiti v roce 1677. Po roce 1947 byl zámek znárodněn a v roce 1956 bylo rozhodnuto o vytvoření areálu pro důchodce. V roce 1959 byl oficiálně otevřen tento zámek jako Domov pro důchodce. Dnes je tento zámek uznávanou kulturní památkou a je chráněn českými památkáři. K budově zámku patří také krásný park, který je o rozloze úctyhodných 7 hektarů. Součástí parku jsou i dva rybníky. Park je udržován a volně přístupný jak klientům, tak široké veřejnosti.“²¹

5.1.2 Zřizovatel ÚSS Milíčeves

Obec Milíčeves je součástí obce Slatiny. Zřizovatelem tohoto domova pro seniory je Obec Slatiny, tudíž se jedná o příspěvkovou organizaci zřizovanou obcí. Zařízení se nachází v již zmiňovaném zámku a má kapacitu 70 lůžek. Pokoje klientů jsou dvojlůžkové, třílůžkové a vícelůžkové.

5.1.3 Veřejný závazek

Veřejný závazek každého zařízení se skládá ze čtyř specifikovaných oblastí. Těmi jsou: cíl poskytované služby, cílová skupina, principy poskytovaných služeb, poslání poskytovaných služeb. Každá sociální služba musí mít tento veřejný závazek vydefinovaný a musí jej veřejně deklarovat. Také musí být

²¹ *Historie zařízení.* [cit. 2009-10-12]. URL: < <http://www.dd-miliceves.cz/o-nas/historie-zarizeni/> >

veřejnosti volně přístupný společně s dalšími informacemi. ÚSS Milíčeves má veřejný závazek zveřejněn například na svých webových stránkách, na informačních brožurách, na vývěsce u zřizovatele atd.²² Veřejný závazek tohoto zařízení se týká následujících oblastí.

Cíl poskytované sociální služby

„Hlavním cílem naší služby je poskytovat kvalitní služby pro osoby, které se ocitly v nepříznivé životní situaci. Naše služba by měla těmto osobám poskytnout plnohodnotný život.“²³

Cílová skupina poskytované sociální služby

- *osoby, které dosáhly rozhodného věku pro přiznání starobního důchodu a ocitly se v situaci, která vyžaduje pravidelnou pomoc druhé osoby a tato podpora nemůže být poskytnuta jiným způsobem, než prostřednictvím naší služby*
- *osoby, jejichž věk dosáhl minimálně 60 ti let*
- *osoby, jejichž zdravotní stav nevyžaduje návaznost na dechové, srdeční či jiné přístroje, které se nacházejí ve specializovaných pracovištích*
- *osoby, které nejsou závislé na alkoholu, drogách, či jiných látkách, jejichž léčení vyžaduje specializovanou odbornou ústavní péči pod dohledem²⁴*

Principy poskytované sociální služby

- *individuální přístup ke každému uživateli*
- *schopnost personálu naslouchat*
- *zachování soukromí, pokud si to uživatel vyžaduje*
- *zachování styku s veřejností*
- *kulturní vyžití uživatelů*

²² srov., KOLDINSKÁ, J., SCHÁNĚL, M., SYROVÝ, J., STANÍČEK, J., VESELKA, J. *Metodika evaluačního procesu*. 2005. str. 7.

²³ JÓR, P., *Metodiky ÚSS Milíčeves-Cíl poskytované služby*. OÚ Slatiny. 2007.

²⁴ HOLCOVÁ, E., RYBA, M. *Metodiky ÚSS Milíčeves-Cílová skupina*. OÚ Slatiny. 2007.

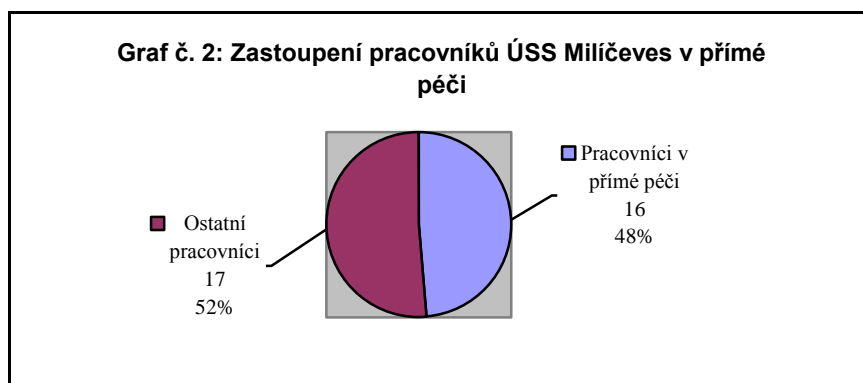
- nebýt zařízením „nemocničního typu“, ale zařízením, které chce poskytnout atmosféru domácího prostředí se vším, co k tomu patří²⁵

Poslání poskytované sociální služby

„Posláním ÚSS Milíčeves je poskytování komplexních služeb pro osoby, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku a jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby.“²⁶

5.1.4 Personální obsazení v ÚSS Milíčeves

Podstatný podíl na spokojenosti klientů má samozřejmě personál každého zařízení. V ÚSS Milíčeves pracuje celkem 33 zaměstnanců.



27

Graf ukazuje, že v přímé péči se nachází 48% všech zaměstnanců ÚSS Milíčeves. Více graf č. 2

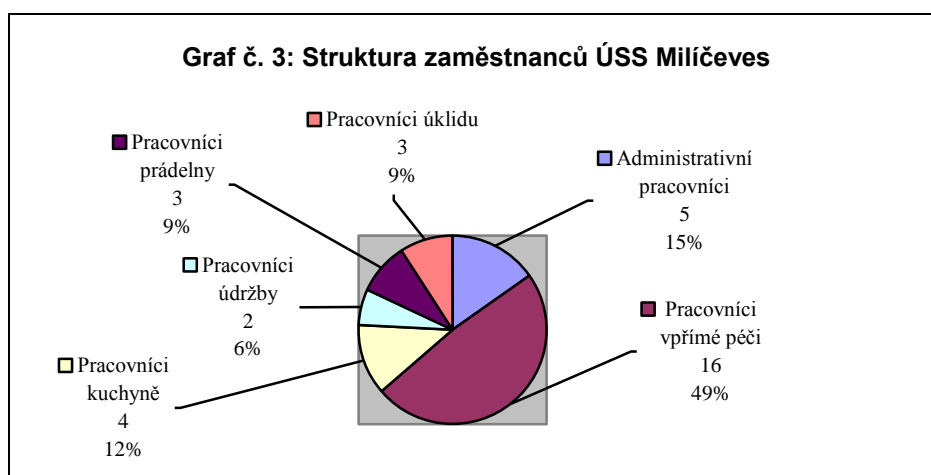
²⁵ JÓR, P., HOLCOVÁ, E. *Metodiky ÚSS Milíčeves-Principy*. OÚ Slatiny. 2007.

²⁶ RYBA, M., HOLCOVÁ, E., NEUMANOVÁ, J., JÓR, P. *Metodiky ÚSS Milíčeves-Poslání*. OÚ Slatiny. 2007.

²⁷ NEUMANOVÁ, J., JÓR, P. *Organizační struktura ÚSS Milíčeves*. 2010.

Celý tým pracovníků zařízení tvoří:

- **Administrativní pracovníci:** 1x ředitel, 1x ekonomka-personalistka, 1x účetní, 1x vedoucí stravování a skladů, 1x pracovník pro styk s veřejností
- **Pracovníci přímé péče:** 1x vrchní sestra, 1x sociální pracovník, 4x zdravotní sestra, 1x pedagog volného času, 9x pracovník v sociálních službách typu A
- **Pracovníci kuchyně:** 4x kuchařka
- **Pracovníci údržby:** 2x údržbář
- **Pracovníci prádelny:** 3x prádlena
- **Pracovníci úklidu:** 3x uklízečka



28

Graf ukazuje jaké je procentuelní zastoupení jednotlivých úseků ÚSS Milíčeves. Nejvíce tvoří pracovníci v přímé péči (49%) všech zaměstnanců. Více graf č. 3

²⁸ *Organizační struktura ÚSS Milíčeves.* [cit. 2010-1-17]]. URL: < http://www.dd-miliceves.cz/public/Image/sekce-typ-55/organizacni_struktura_cela.pdf >

6 Cíl práce

Cílem této bakalářské práce je zjistit spokojenost klientů s poskytovanými službami. Na základě zjištěných údajů pak vytvořit návrh opatření, který by případné nedostatky pomohl odstranit.

7 Hypotéza

Zvolil jsem si jednu hlavní hypotézu, kterou se na základě výzkumu pokusím ověřit. Tato hypotéza zní: **Klienti ÚSS Milíčeves jsou spokojeni s poskytovanými službami.**

8 Metodika

Jako hlavní zdroj jsem využil informace od samotných klientů. Dále jsem využil informací z dokumentů, které zařízení zpracovávalo již v dřívějších letech a vede je ve své evidenci.

8.1 Popis výzkumného vzorku

Získat důvěryhodné informace je vždy velmi důležité. Proto je nutné zajistit si je od těch, kterých se přímo týkají. Proto bylo nutné provést výzkum přímo se samotnými klienty ÚSS Milíčeves.

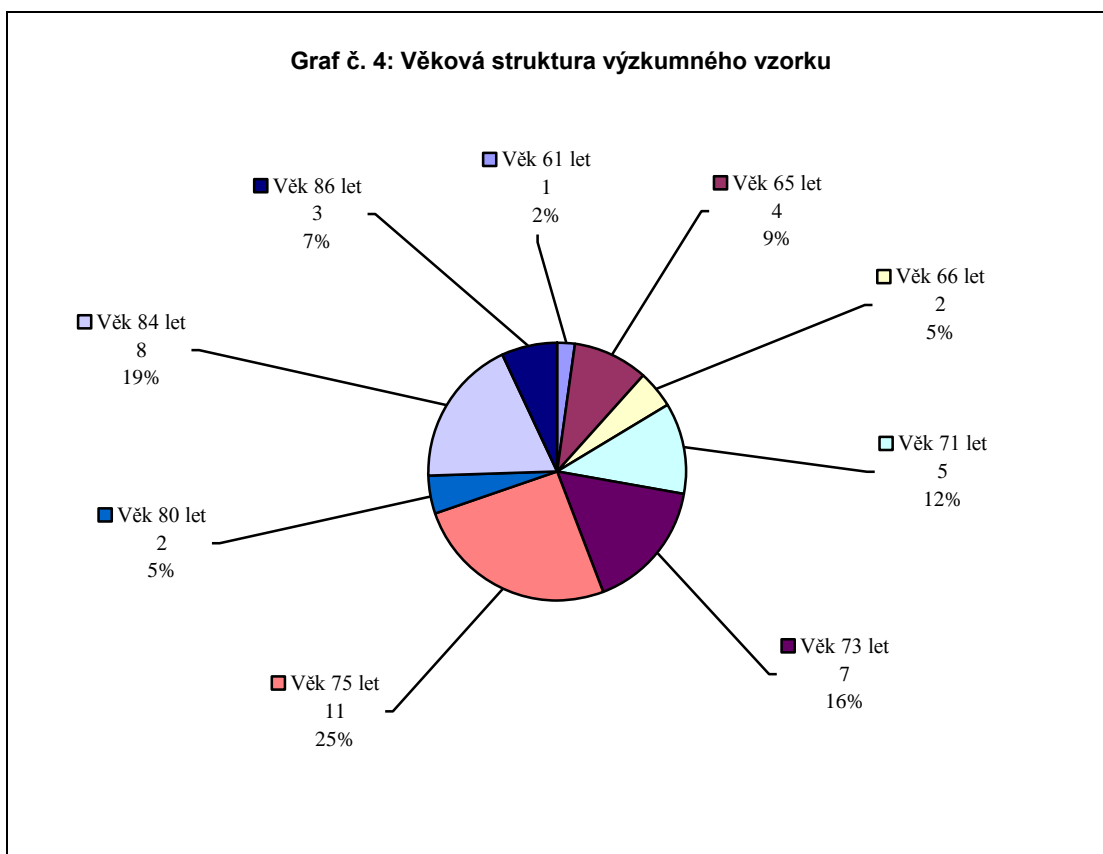
Jak jsem uvedl v úvodu, práce se seniory je velmi specifická a vyžaduje zcela odlišný přístup, než práce s jinou věkovou skupinou. „Základem sociální práce se starými lidmi je práce se vztahem a důvěrou, vytvoření pocitu bezpečí a jistoty, které patří k nejzákladnějším potřebám starých lidí.“²⁹ Jelikož v zařízení přímo pracuji, bylo poměrně snadné potřebné informace od klientů získat. Hlavní výhoda spočívala v tom, že samotní klienti mě dobře znají a mají ke mně důvěru.

Velikost tohoto výzkumného vzorku by se dala automaticky odvodit dle kapacity samotného zařízení. Ta činí 70 klientů. Vzhledem ke skutečnosti, že jsem

²⁹ MATOUŠEK, O., KOLÁČKOVÁ, J., KODYMOVÁ, P. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. 1. vyd. Praha: Portál, 2005. str. 164. ISBN 80-7367-002-X.

si zvolil pro výzkum metodu rozhovoru, nebylo možné zahrnout do výzkumu všechny klienty. Při výzkumu jsem nechtěl využívat techniky imaginace, kdy by mohlo dojít k subjektivnímu zabarvení. Bylo tedy nutné jednotlivé klienty rozdělit podle toho, zda jsou schopni potřebné informace sdělit. Podle osobní zkušenosti jsem zvolil 43 klientů zařízení, o nichž jsem věděl, že mohou být vhodnou skupinou klientů pro můj výzkum. Následně jsem tento seznam předložil vrchní sestře, která můj názor potvrdila.

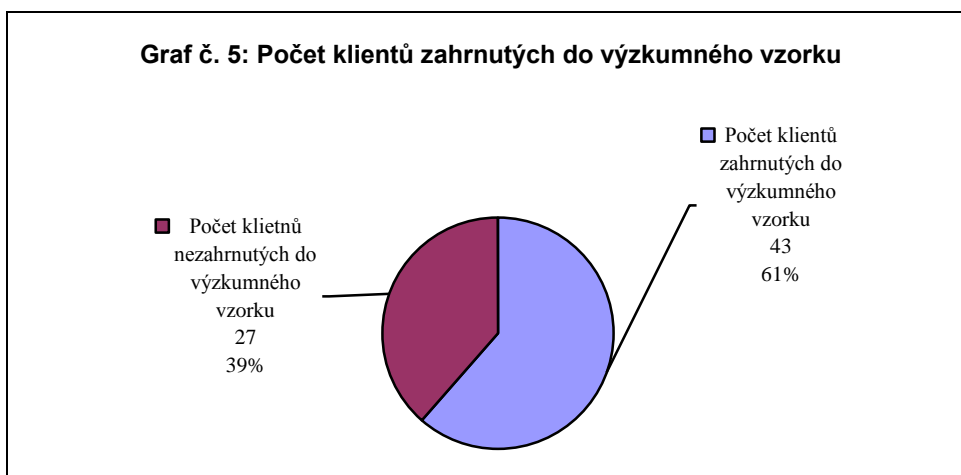
Vzhledem ke skutečnosti, že cílová skupina zařízení je od 60 a výše let, bylo nejmladšímu dotazovanému klientovi 61 let a nejstaršímu 86 let.



Zdroj: Vlastní výzkum

Výzkumný vzorek byl sestaven klienty v různém věkovém rozmezí. Nejmladšímu bylo 61 let, nejstaršímu 84 let. Více graf č. 4

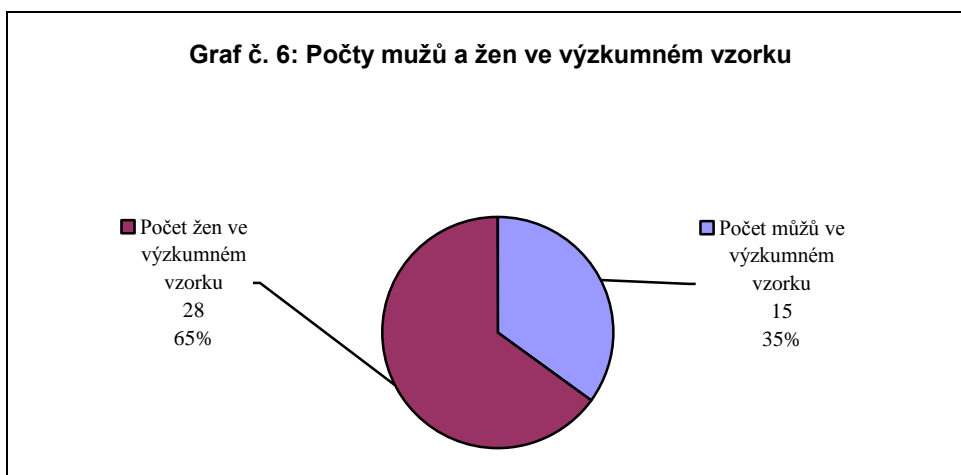
V současnosti je v zařízení umístěno celkem 23 mužů a 47 žen.³⁰ Z tohoto počtu bylo do výzkumného vzorku vybráno celkem 43 klientů.



Zdroj: Vlastní výzkum

Výzkumu se zúčastnilo 61 % klientů zařízení. Více graf č. 5

Z celkového počtu klientů, vybraného pro výzkumný vzorek bylo 15 mužů a 28 žen.



Zdroj: Vlastní výzkum

Výzkumný vzorek byl složen z 65 % žen a 35 % mužů. Více graf č. 6

³⁰ CYGNUS. Statistické údaje ÚSS Milíčeves. 2010.

8.2 Popis zvolené techniky výzkumu

Pro zjišťování potřebných údajů jsem zvolil dvě následující metody. První je pro klienty zařízení pravděpodobně nejpřirozenější. Je to polostrukturovaný rozhovor na podkladě dotazníku. „Jedná se o metodu, která se používá v mnoha vědních oborech - psychologii, pedagogice, sociologii, medicíně, žurnalistice a dalších. Nejčastěji se touto metodou zjišťují názory, postoje, zájmy, ale i přání, obavy, konflikty a problémy osob.“³¹ Druhá metoda je analýza dokumentů.

8.2.1 Polostrukturovaný rozhovor na podkladě dotazníku

Nejvíce informací je nejvhodnější získávat od těch, kteří sociální službu přímo využívají. Proto jsem techniku polostrukturovaného rozhovoru na základě dotazníku zvolil jako stěžejní. Informace nebyly tedy zprostředkovávány přes další nezainteresované osoby, tudíž nebyly zkreslené. Tato technika mi také zajistila, že jednotliví klienti otázkám z dotazníku rozuměli.

Jelikož velikost výzkumného vzorku je poměrně velká, bylo nutné, aby se rozhovor týkal pouze údajů, které jsou pro mě nezbytné. Většina klientů dokáže dlouhou dobu hovořit o svých problémech, ale i o maličkostech, které je denně obklopují. Tyto rozhovory by mi ovšem neposkytly údaje nutné pro daný výzkum. Proto jsem se rozhodl, že rozhovor bude založen na podkladě dotazníku. Dotazník obsahoval jasně daná témata, která byla potřebná pro výzkum. Tato technika mi také zajistila, že jednotliví klienti otázkám z dotazníku rozuměli. Pokud bych rozdával samotné dotazníky, mohlo by se stát, že některé otázky nebudou správně pochopeny. Při rozhovoru na základě dotazníku k tomuto nemohlo dojít, jelikož jsem byl vždy při zjišťování údajů přítomen. To také bylo pro klienty osobnější. Získané odpovědi jsem si zapisoval do jednotlivých dotazníků.

Cíl dotazníku

Vzhledem ke skutečnosti, že dotazník byl určen pro seniory, bylo nutné přihlídnout také ke skutečnosti, že vyplňování dotazníku s mnoha otázkami by mohlo seniora unavit. Proto bylo nutné zvolit optimální počet otázek. Otázky byly

³¹ ŠVINGALOVÁ, D. *Kapitoly z psychologie*. 2.vyd. Liberec: TU v Liberci, 2005. str. 33. ISBN 80-7083-960-0.

zaměřeny na vybrané okruhy služeb, které jsou v domovech pro seniory poskytovány, viz. kapitola 5.1. Jednalo se o oblasti: stravování, ubytování, pomoci při osobní hygieně, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, aktivizačních činností, pomoci při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí. Každá otázka zjišťovala informace o konkrétní službě, kterou domov pro své klienty poskytuje. Cílem bylo zjistit, zda jsou klienti s jednotlivými službami spokojeni.

Zvolil jsem nestandardizovaný dotazník, díky němuž mohly být zařazeny otázky, které byly pro výzkum důležité a zaručily získání potřebných informací.

Druh používaných otázek

Také volba otázek byla velmi důležitá. Otázky musely být pro samotné klienty srozumitelné a ne příliš složité k přemýšlení. Proto jsem zvolil uzavřené otázky. Na ně klienti odpovídali ANO, NE. Pro získání podrobnějších odpovědí byly použity otázky se škálou hodnocení, na které klienti odpovídali pomocí stupnice 1-5. Stupnice se shodovala se způsobem známkování ve školách: známka 1 = výborně, známka 2 = chvalitebně, známka 3 = dobře, známka 4 = dostatečně, známka 5 = nedostatečně.

Struktura dotazníku a jeho obsah

Dotazník byl zpracován v papírové podobě. Každý klient odpovídal na stejné otázky dle zpracovaného dotazníku. Všechny odpovědi byly následně zpracovány a vyhodnoceny.

V úvodu dotazníku byli respondenti výzkumu ujištěni, že se jedná o anonymní výzkum. Také byli ujištěni, že z případného záporného hodnocení nemusí mít obavy, jelikož se jedná o výzkum v rámci bakalářské práce a zejména jde o podnět pro zkvalitnění služeb. V dotazníku nechybělo poděkování za zodpovězení otázek. Respondenti byli seznámeni, jak odpovídat na otázky.

Po úvodu následovaly samotné otázky. V závěru dotazníku byla klientům nabídnuta možnost vznést případnou připomínku nebo podnět, na který v otázkách nebyli dotazováni, a který mají potřebu sdělit v rámci zjištění kvality

služeb. S touto možností byl každý klient seznámen a případné připomínky a podněty byly zapsány do dotazníku.

Jednotlivé otázky dotazníku

V této kapitole popíší jednotlivé otázky, které byly do dotazníku zahrnuty. Zároveň popíší jejich smysl a účel.

Otázka č. 1

Ohodnoťte známkou kvalitu jídla, která se vaří v domově pro seniory, v němž žijete.

Zde klienti ohodnotili, jak jsou s kvalitou jídla spokojeni. Stupnice 1-5 jim dala dostatečný rozsah pro vyjádření názoru.

Otázka č. 2

Ohodnoťte pestrost jídel, která se vaří.

Zde klienti ohodnotili, zda jim vyhovuje skladba jídel, která je poskytována, zda považují výběr jídel za dostačující nebo nikoliv. Stupnice 1-5 dostatečně umožňovala vyjádření názoru.

Otázka č. 3

Máte zájem stát se členy stravovací komise, která by byla sestavena z řad klientů zařízení a měla by možnost se podílet na sestavování jídelního lístku?

Tato otázka klientům umožnila přímo spolupracovat na tvorbě jídelního lístku a vyjádřit svá přání a požadavky. Odpovědí bylo zjištěno, zda nespokojení klienti mají zájem podílet se na zlepšování či nikoli. Klienti odpovídali ANO, NE.

Otázka č. 4

Ohodnoťte, jak jste spokojeni s vybavením pokoje a jeho vzhledem?

Otázka měla zjistit, zda se klientům na jejich pokojích líbí, či nikoliv. Stupnice 1-5 jim opět dala dostatečnou toleranci pro vyjádření jejich názoru.

Otázka č. 5

Kolika lůžkový pokoj byste přivítal (a)?

Jednolůžkový?

Dvoulůžkový?

Tří a více lůžkový?

Jste spokojen (a) na pokoji, na kterém jste umístěn (a)?

Účelem této otázky bylo zjistit, zda jsou klienti spokojeni s počtem lůžek, na pokojích. Vzhledem ke skutečnosti, že v zařízení ÚSS Milíčeves nejsou jednolůžkové pokoje, zařadil jsem i tuto variantu do dotazníku. Výsledek mi pomohl získat informaci, zda klienti měli o jednolůžkový pokoj zájem.

Otázka č. 6

Dodržuje personál zařízení diskrétnost při Vaší hygieně?

Tato otázka zjišťovala, zda personál postupuje individuálně a dokáže klientovi zaručit soukromí a diskrétnost při vykonávání hygieny. Klienti odpovídali ANO, NE.

Otázka č. 7

Umí personál zachovávat Vaše zvyky?

Otázka se opět soustředila na skutečnost, zda personál dokáže každého klienta považovat za jedinečnou osobnost a dokáže k němu individuálně přistupovat. Klienti odpovídali ANO, NE.

Otázka č. 8

Ohodnoťte, jak jste spokojeni s prací patronek-klíčových pracovníků, zda s Vámi vyplňují individuální plány, povídají si s Vámi, podporují Vás a pomáhají Vám s Vašimi osobními záležitostmi?

Otázka měla za úkol zjistit, do jaké míry jsou klienti spokojeni s klíčovými pracovníky, kteří je mají podporovat a individuálně s nimi plánovat službu. Odpověď byla odstupňována známkou 1-5.

Otázka č. 9

Ohodnoťte, zda si můžete sami určit, jaké služby Vám budou poskytovány, zda můžete průběh služby sami určovat a to vždy dle Vašeho přání?

Otázka zhodnotila, zda individuální plánování ve skutečnosti funguje a zda je každý klient chápán a považován za individualitu. Odpověď byla odstupňována známkou 1-5.

Otázka č. 10

Ohodnoťte, jak jste spokojeni s ošetrovatelskou péčí personálu.

Odpovědi ukázaly, jak jsou klienti spokojeni s ošetrovatelskou péčí a přístupem personálu při péči k nim. Odpověď byla odstupňována známkou 1-5.

Otázka č. 11

Vyhovuje Vám rozsah volnočasových aktivit?

Odpověď prokáže, zda rozsah-sortiment, škála aktivit vyhovuje klientům? Klienti odpovídali ANO, NE.

Otázka č. 12

Vyhovuje Vám četnost volnočasových aktivit?

Odpověď ukázala, zda jsou klienti spokojeni s četností, kdy se volnočasové aktivity konají nebo zda by přivítali jejich větší frekvenci. Odpověď byla ANO, NE.

Otázka č. 13

Jste ochotni si finančně přispět v rámci větší četnosti a většího rozsahu volnočasových aktivit?

Odpověď ukázala, zda jsou klienti ochotni se finančně podílet na úhradě aktivit nad rámec rozsahu a četnosti, které zajišťuje organizace. Odpověď byla ANO, NE.

Otázka č. 14

Ohodnoťte, zda máte možnost využívat ostatní služby? Je Vám zařízení schopno tyto služby zprostředkovat?

Odpovědi potvrdily, zda zařízení podporuje klienty v návaznosti na další služby v okolí a zda se snaží s klienty individuálně pracovat. Odpovědi byly odstupňovány známkou 1-5.

Otázka č. 15

Máte pocit, že v případě podání stížnosti je tato stížnost řešena?

Odpověď ukázala na to, zda klienti vědí, že mohou stížnost podat a zda mají pocit, že podáním stížnosti bude daný problém řešen. Odpověď byla ANO, NE.

Otázka č. 16

Je o Vás zde lépe postaráno, než kdybyste byl (a) v domácím prostředí?

Odpověď prokáže, zda si klienti myslí, že jim využívání služeb vyhovuje nebo zda by jejich případný pobyt doma měl stejný nebo lepší přínos. Odpovědi byly ANO, NE.

Otázka č. 17

Ohodnoťte, jak jste zde celkově spokojeni s poskytovanými službami.

Odpověď ukázala celkové vyjádření spokojenosti klienta s poskytovanými službami. Odpovědi byly odstupňovány známkou 1-5.

Toto je 17 otázek, které jsem zahrnul do dotazníku a na které jsem se při rozhovoru dotazoval. Celkově zpracovaný dotazník viz. příloha č. 1

Popis sběru dat

K provedení rozhoru je nutné mít určité kompetence viz. kapitola 4.2. Při mém výzkumu jsem měl podstatnou výhodu. Ta spočívala ve skutečnosti, že mě jednotliví klienti znali a já je také. To velmi podporovalo otevřenost během celého rozhovoru.

Doba rozhovoru

Nejprve bylo nutné, zvolit pro rozhovor vhodnou dobu. Bylo třeba podřídit se zvykům seniorů tak, abych nenarušil jejich časový rozvrh. Proto jsem zvolil dobu, kdy jsou klienti po snídani. V té době jsou také plně koncentrovaní a nejsou unavení.

Délka rozhovoru

„Na rozhovor si musíme vyhradit čas. Čas by měl klient předem znát. Tento čas by měl být také dodržen.“³² Jednotliví klienti byli ihned na začátku seznámeni s přibližnou délkou rozhovoru. Tím se zamezilo tomu, aby se klienti příliš nerozpovídali a také aby dopředu věděli, že je dlouhý rozhovor nevyčerpá a dokázali se na něj dobře koncentrovat. Délka rozhovoru byla stanovena maximálně na 15 minut.

Místo rozhovoru

Pro navození dobré a otevřené atmosféry bylo nutné vybrat také vhodné prostředí. Respondenti se v něm museli cítit bezpečně a příjemně. Z těchto důvodů byly zvoleny prostory, ve kterých se klienti nejraději pohybují. Bylo jim tedy nabídnuto, že se celý rozhovor odehraje v jejich pokoji, ve kterém bydlí. Další věcí, kterou bylo nutné zajistit, byla skutečnost, aby se při rozhovoru nenacházela v pokoji další osoba, ale pouze já a samotný klient. Jelikož většina klientů tráví dopoledne v kulturní místnosti, kde provádí volnočasové aktivity, šlo toto poměrně dobře zařídit.

Předběžné seznámení klientů s rozhovorem

Určení klienti byli v dostatečném časovém odstupu seznámeni s tím, že bych s nimi chtěl provést jednotlivé rozhovory. První schůzka se konala samostatně a to týden před samotnými rozhovory. Na této schůzce byli klienti seznámeni se skutečností, že mají možnost rozhovor odmítnout. Dále jsem jim vysvětlil,

³² KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. 5. vyd. Praha: Portál, 2006. str. 110. ISNB 80-7367-171-6.

k jakému účelu budou rozhovory použity. Všichni dotazovaní klienti s rozhovory souhlasili.

8.2.2 Dokumentace zařízení

Další zvolenou výzkumnou technikou byla analýza dokumentace. Součástí výzkumu se tak informace, které zařízení zpracovává, a které lze využít pro zkvalitnění a zhodnocení poskytované sociální služby. Tento požadavek ukládá také Zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb., kdy zařízení musí poskytovat služby dle standardů kvality.

Standard zaměřený na kvalitu

Jak již bylo uvedeno v teoretické části, standard č. 15 je zaměřený přímo na zjišťování kvality poskytované sociální služby. ÚSS Milíčeves dle tohoto standardu pracuje, proto bylo možné, abych použil získané informace, které byly zjištěny při vyhodnocování kvality. Konkrétně se jedná o:

- Opatření z výstupní zprávy z dotazníků hodnocení kvality služeb a péče v ÚSS Milíčeves - DD 2009 Závěrečnou zprávu z dotazníkového šetření na poskytovanou stravu v ÚSS Milíčeves 2009
- Závěrečná zpráva hodnocení dotazníků zaměřené na kvalitu a množství stravy v ÚSS Milíčeves ze dne 20.7.2009
- Závěrečná zpráva z hodnocení dotazníků určeného pro příbuzné klientů, zaměstnance ÚSS Milíčeves a ostatní občany z okolí 2009

Všechny tyto dokumenty mi podaly další informace a staly se podkladem pro srovnání s mými zjištěnými údaji. Bude zajímavé, zda mnou provedený výzkum bude totožný nebo zcela odlišný s výzkumem, které provádí samo zařízení.

Stížnosti

Další oblastí, která bude pro tento výzkum využitelná, budou stížnosti. Také standardy ukládají povinnost se stížnostmi pracovat. „Zařízení má na stížnosti vypracovanou samostatnou metodiku, v níž je uvedeno, že jednotlivé stížnosti

jsou zapsány v Knize stížností³³. Mohl jsem tak využít tuto knihu jako další zdroj informací.

Všechny tyto dokumenty jsem si zapůjčil přímo v zařízení. Měl jsem možnost také nahlédnout do stejného zjišťování kvality za dobu od roku 2006, ale jelikož se služba neustále vyvíjí, použil jsem pouze zprávy za rok 2009. Také jejich rozmanitost by měla být postačující. Veškeré výše uvedené zprávy přikládám jako součást této bakalářské práce. V závěru práce porovnám, zda výsledky mého výzkumu byly totožné nebo podobné výsledkům, které zjistilo zařízení.

8.3 Průběh samotného výzkumu

Jelikož byl výzkumný vzorek poměrně velký, nebylo možné jednotlivé rozhovory provést během jednoho dne. Všechny rozhovory trvaly čtyři dny. Velmi mi pomohlo stanovení délky jednotlivého rozhovoru, jelikož jak se potvrdil můj předpoklad, o sdílnosti klientů, kteří by hovořili na různá témata velmi dlouhou dobu.

Před každým rozhovorem jsem se znovu dotázal, zda klient s rozhovorem souhlasí. Poté jsem mu opětovně sdělil, k čemu je rozhovor určen a jaké z něho provedu výstupy. Dále jsem respondenta ujistil, že celý rozhovor je anonymní a tak nemusí mít strach říci své názory a to i negativního charakteru. Ovšem vzhledem ke skutečnosti, že mě klienti osobně znají a vědí, že mi mohou sdělit opravdu vše, jednalo se pouze o formální povinnost. To mi také mnozí klienti potvrdili a sdělili mi, že mi věří a nemají přede mnou žádný ostych. V neposlední řadě jsem klientům vysvětlil, že během rozhovoru budu pokládat jednotlivé otázky a oni mi na ně budou odpovídat. Jejich odpovědi budu zapisovat do anonymního dotazníku.

V úvodu každého rozhovoru bylo nutné zajistit uvolněnou a neformální atmosféru. Proto jsem nejprve zvolil témata, o kterých jsem věděl, že dotazované dobře naladí. U některých to byla jeho rodina u jiného počasí nebo sportovní výsledky našich olympioniků na právě probíhající olympiádě ve Vancouveru.

³³ *Postup pro podávání a vyřizování stížností*. [cit. 2010-2-21]]. URL: < <http://www.dd-miliceves.cz/pro-uchazece/pravidla-pro-stiznosti/>>.

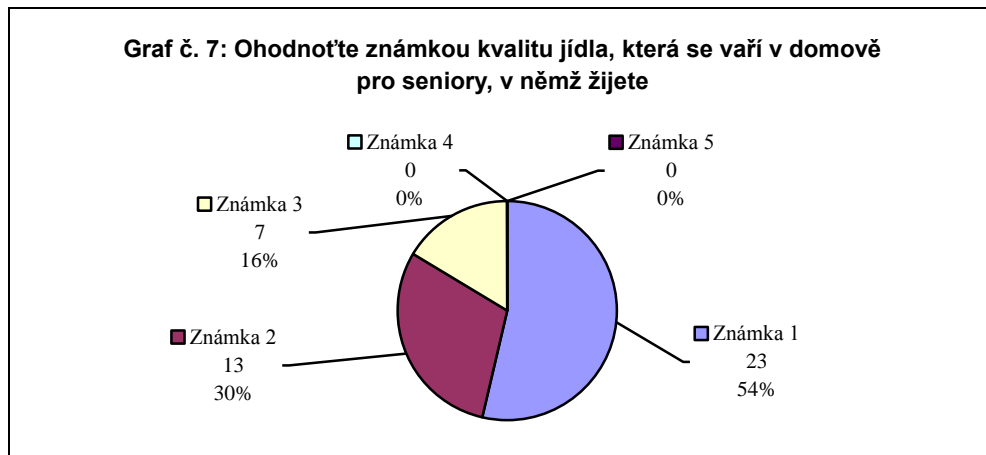
Po tomto úvodním povídání jsem vždy plynule přešel k dotazníku, který jsem měl připravený. Kladl jsem jednotlivé otázky. Pokud nějaké otázce nerozuměli, podrobněji jsem ji vysvětlil. Ve většině případů, ovšem klienti věděli, na co jsou dotazováni. U každé otázky jsem tedy zakroužkoval odpověď, kterou jednotliví klienti uvedli.

V závěru dotazníku měli všichni klienti možnost uvést případné připomínky a podněty, na které se v rozhovorech nedostalo, a které by chtěli uvést. Tím byli klienti ujištěni, že se jim dostává dostatek prostu pro jejich názory. Tyto připomínky a podněty jsem zapsal. Na samotný závěr jsem jim ještě jednou přečetl otázky a jejich odpovědi. Tím jsem se ujistil, že jsem jim dobře rozuměl. Také jsem si tak mohl být jist, že oni dobře rozuměli mé otázce. V případě, že uvedli nějakou připomínku nebo podnět, přečetl jsem jim jej také. Toto shrnutí bylo velmi rychlé a bez podrobnějšího vysvětlování. Po všech těchto činnostech jsem poděkoval za rozhovor a za čas, který mi věnovali. Ještě jednou jsem je ubezpečil, že se jedná o anonymní výzkum, který slouží pro zjištění spokojnosti s poskytovanými službami v domově pro seniory.

Při analýze dokumentů jsem získané informace řádně prostudoval a připravil si je k dalšímu použití při vyhodnocení celkového výzkumu.

9 Výsledky výzkumu

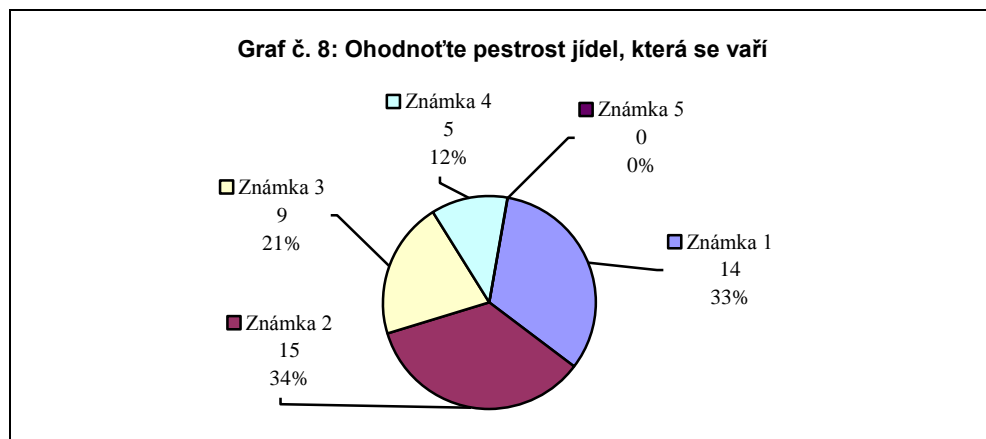
Odpověď na Otázku č. 1



Zdroj: Vlastní výzkum

Výsledek spokojenosti s kvalitou jídla odpovídá také srovnání s dokumenty, které má zpracováno zařízení. Většina klientů výzkumu (známka 1 = 54%, známka 2 = 21%) je s kvalitou jídla spokojena. Více graf č. 7

Odpověď na otázku č. 2



Zdroj: Vlastní výzkum

Výsledek pestrosti jídel je velmi podobný se srovnáním dokumentů vypracovaných zařízení. Z výzkumu vyplynulo, že většina výzkumného vzorku (známka 1 = 33%, známka 2 = 34%) je spokojena. Více graf č. 8

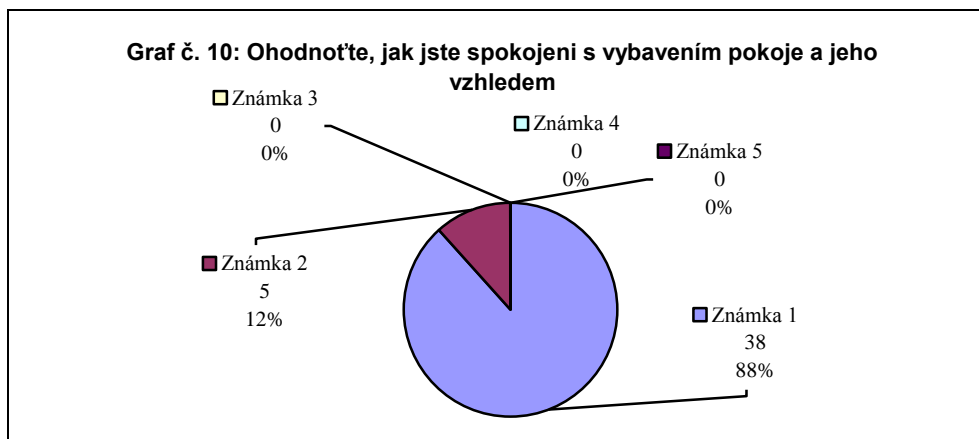
Odpověď na otázku č. 3



Zdroj: Vlastní výzkum

Výsledek výzkumu je velmi podobný se srovnáním dokumentů vypracovaných zařízením. I tam se prokázalo, že i přesto, že jsou někteří klienti nespokojeni s pestrostí jídel, většina nemá zájem se stát členy stravovací komise. Zájem nemá 95% dotazovaných. Více graf č. 9

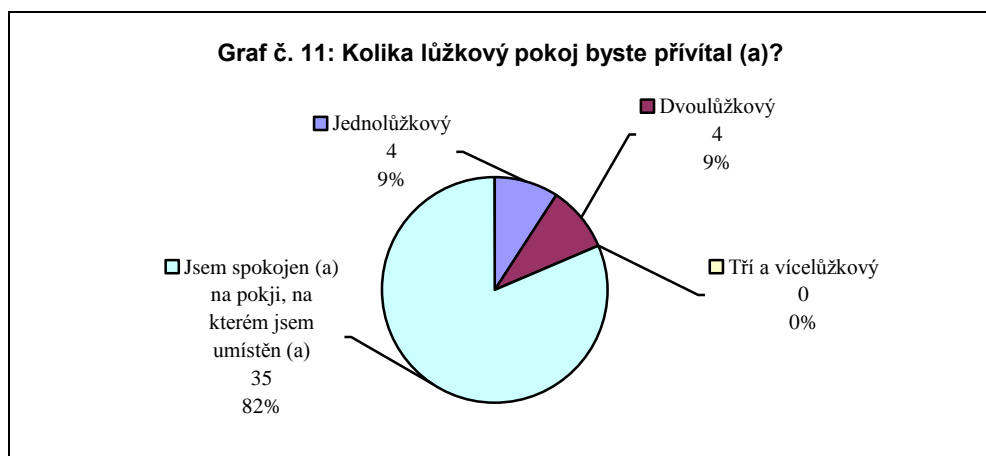
Odpověď na otázku č. 4



Zdroj: Vlastní výzkum

Výsledek spokojenosti s vybavením pokojů je stejný se srovnáním dokumentů vypracovaných zařízením. I tam se prokázalo, že většině klientů vyhovuje vybavenost pokoje a jeho vzhled. Známka 1 = 88%, známka 2 = 12 %. Více graf č. 10

Odpověď na otázku č. 5



Zdroj: Vlastní výzkum

Výsledek výzkumu je velmi podobný se srovnáním dokumentů vypracovaných zařízením. I tam se prokázalo, že většina klientů (85%) je spokojena s pokojem, ve kterém se nacházejí. Zařízení se ovšem nikdy nedotazovalo na to, zda by měli klienti zájem o jednolůžkové pokoje. To je dáno tím, že jednolůžkové pokoje nenabízí. Více graf č. 11

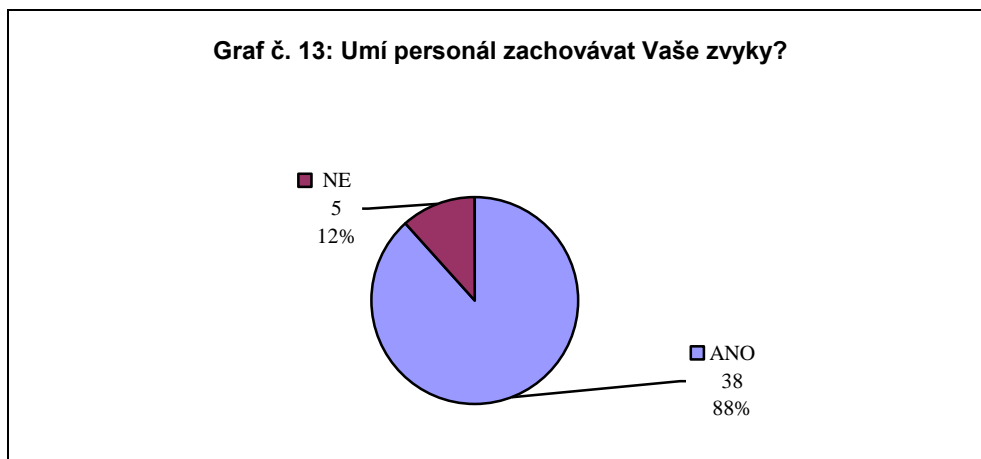
Odpověď na otázku č. 6



Zdroj: Vlastní výzkum

Výsledek výzkumu je velmi podobný se srovnáním dokumentů vypracovaných zařízením. Prokázalo se, že ve většině případů (98%) personál pracuje tak, že dodržuje diskretnost při hygieně klientů. Více graf č. 12

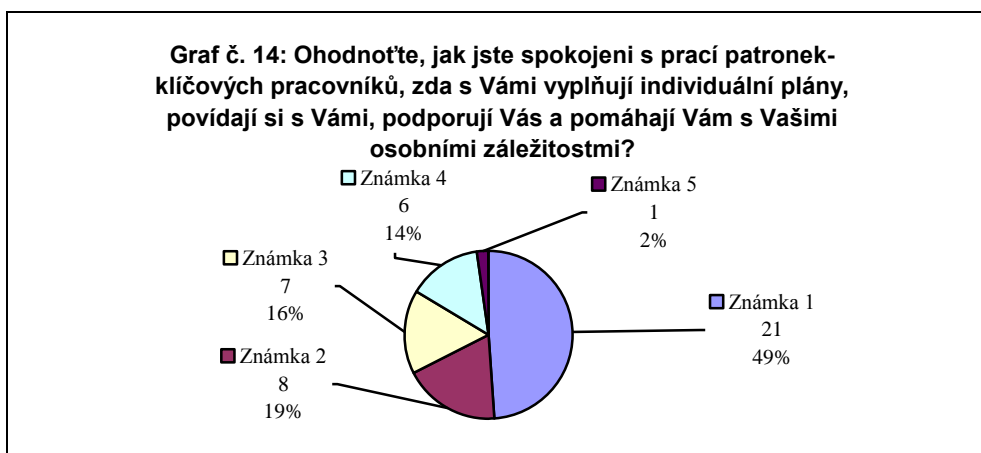
Odpověď na otázku č. 7



Zdroj: Vlastní výzkum

Většina klientů (88 %) si myslí, že personál umí zachovávat jejich zvyky. To je velmi podobné se srovnáním dokumentů vypracovaných zařízení. Více graf č. 13

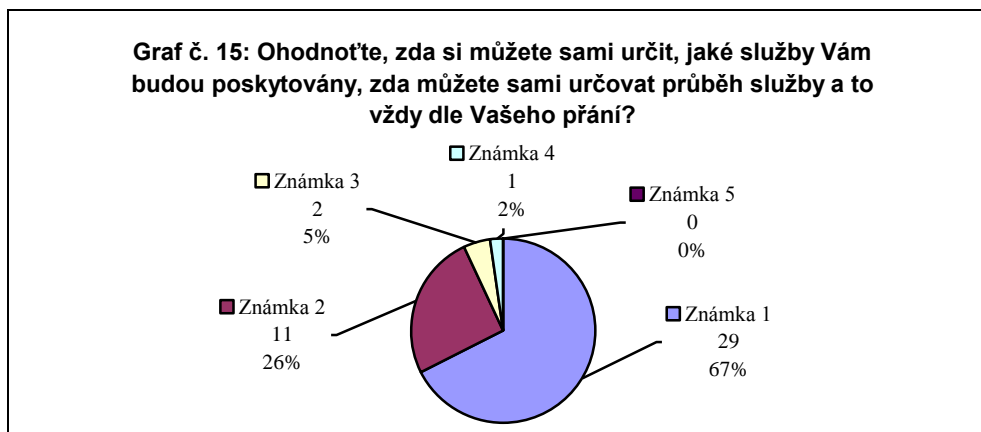
Odpověď na otázku č. 8



Zdroj: Vlastní výzkum

Výsledek spokojenosti s prací patronek je velmi podobný se srovnáním dokumentů vypracovaných zařízení. Známkou 1 ohodnotilo 63%, známkou 2 ohodnotilo 21%. Více graf č. 14. Zařízení uvádí ve své zprávě, že počet méně spokojených seniorů v této oblasti je ovlivněn tím, že mnozí senioři požadují služby, které nesouvisí s jejich prací (každodenní nákupy v různých hypermarketech, zařízení záležitostí, které nejsou v kompetenci pracovníků atd.).

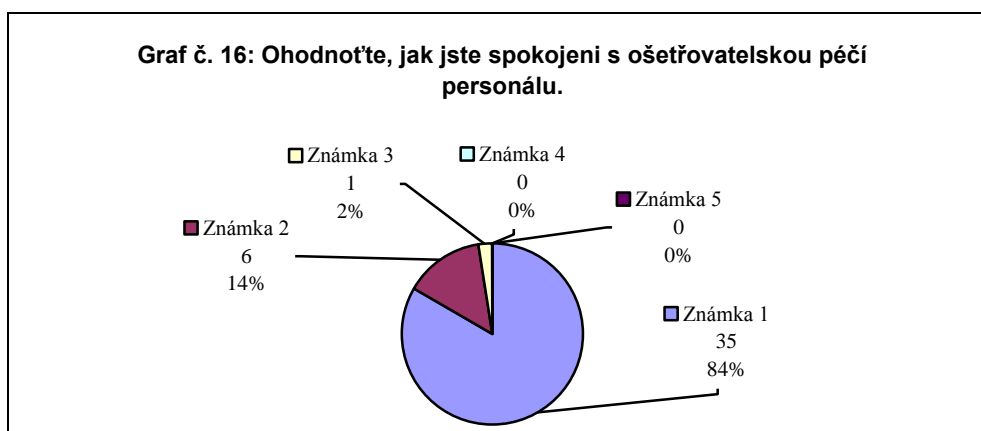
Odpověď na otázku č. 9



Zdroj: Vlastní výzkum

Výsledek spokojenosti je stejný se srovnáním dokumentů vypracovaných zařízením. I tam se prokázalo, že většině klientů (známka 1 = 67%, známka 2 = 26%) vyhovuje skutečnost, že si mohou plánovat služby dle svých potřeb. Více graf č. 15

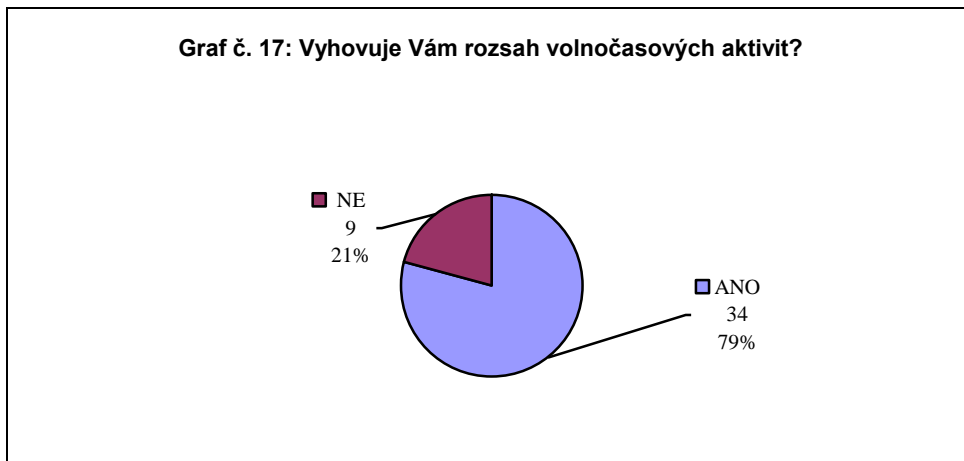
Odpověď na otázku č. 10



Zdroj: Vlastní výzkum

Výsledek spokojenosti s ošetrovatelskou péčí je stejný se srovnáním dokumentů vypracovaných zařízením. I tam se prokázalo, že většina klientů (známka 1 = 84%, známka 2 = 14%) je spokojena s ošetrovatelskou péčí. Více graf č. 16

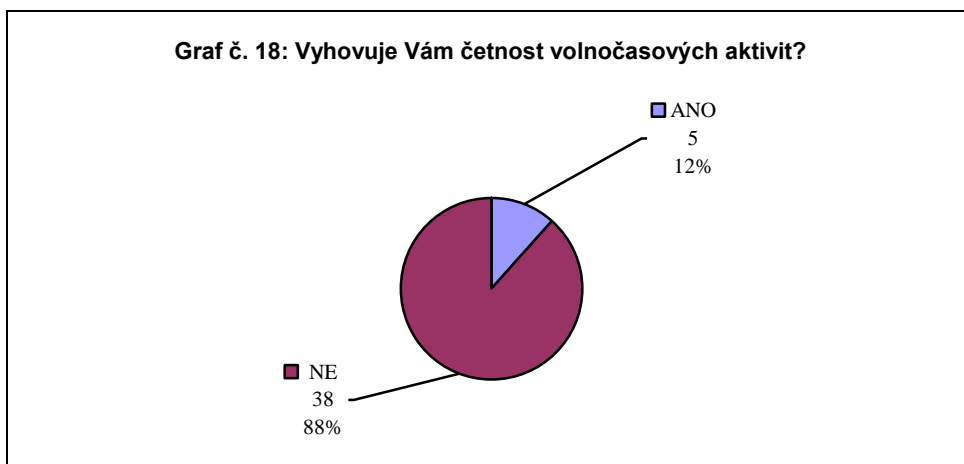
Odpověď na otázku č. 11



Zdroj: Vlastní výzkum

Výsledek výzkumu ukazuje, že 79% klientů vyhovuje rozsah volnočasových aktivit. Více graf č. 17

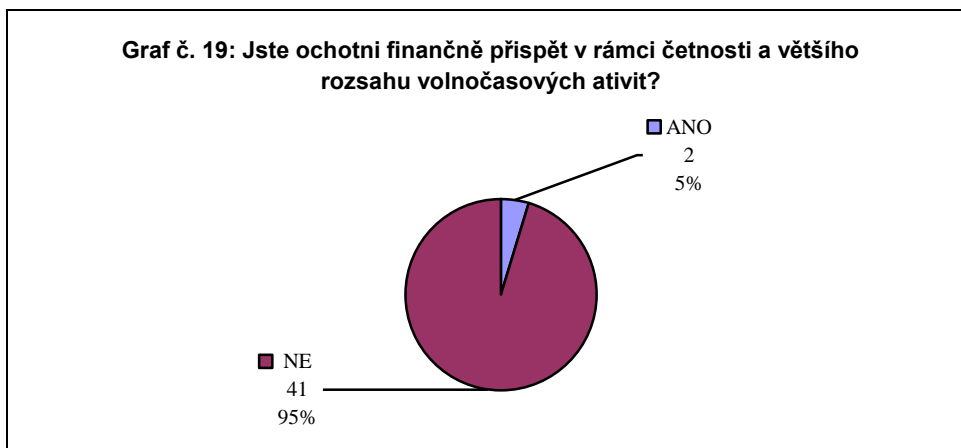
Odpověď na otázku č. 12



Zdroj: Vlastní výzkum

Výsledek četnosti volnočasových aktivit je obdobný se srovnáním dokumentů vypracovaných zařízení. I tam se prokázalo, že poměrně velká část klientů (88%) by přivítala větší četnost těchto aktivit, zejména kulturních akcí, výlety, návštěvy restaurací atd. Více graf č. 18

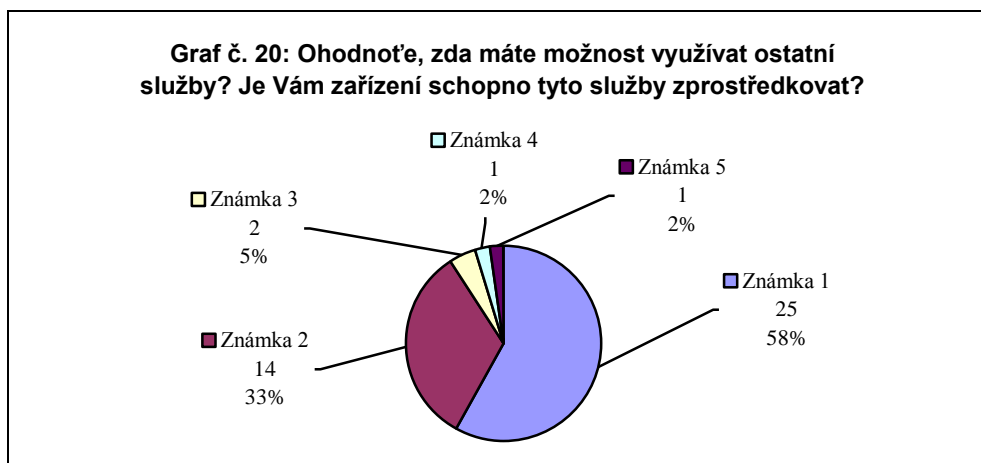
Odpověď na otázku č. 13



Zdroj: Vlastní výzkum

Výsledek výzkumu je obdobný se srovnáním dokumentů vypracovaných zařízení. Většina klientů (95%) se odmítla finančně podílet na větší četnosti volnočasových aktivit. Více graf č. 19. Kulturní akce jsou zařízením placené, ale i tak by jich mohlo být dle klientů více. Ovšem sami by si nebyli ochotní za tyto aktivity připlatit a chtěli by je zdarma.

Odpověď na otázku č. 14



Zdroj: Vlastní výzkum

Možnost využívat ostatní služby ohodnotila většina klientů jako dobrou. Známka 1 = 58%, známka 2 = 33%. Více graf č. 20. Touto oblastí se zařízení ve svých dokumentech nezabývalo.

Odpověď na otázku č. 15



Zdroj: Vlastní výzkum

95% dotazovaných si myslí, že podaná stížnost je řešena. Více graf č. 21. Touto oblastí se zařízení ve svých dokumentech nezabývalo. Ovšem z Knihy stížností je patrné, že stížnosti řeší a to dle vypracované metodiky. Stížnosti jsou evidovány a většinou vyřešeny ke spokojenosti klientů.

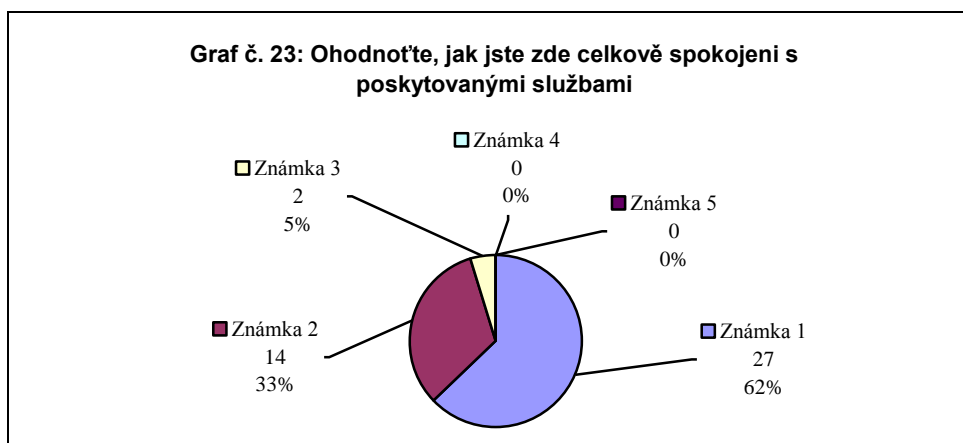
Odpověď na otázku č. 16



Zdroj: Vlastní výzkum

Většina klientů (98%) si myslí, že je o ně v zařízení dobře postaráno. Více graf č. 22. Výsledek je obdobný se srovnáním dokumentů vypracovaných zařízením.

Odpověď na otázku č. 17



Zdroj: Vlastní výzkum

Známka 1 = 60%, známka 2 = 33%, známka 3 = 5%, známka 4 = 2% známka 5 = 0%. Více graf č. 23. Výsledek je obdobný se srovnáním dokumentů vypracovaných zařízením. V dokumentech zařízení je patrné, že většina klientů je s poskytovanými službami spokojena.

Připomínky a podněty v dotaznících

První oblast, která se v připomínkách objevovala, byla oblast stravy. Mnozí klienti by si přáli různé druhy jídel, která jim chutnají. Za povšimnutí stojí fakt, že ženy by upřednostňovaly sladká jídla a muži jídla masová. Ovšem při upřesnění otázky většina klientů sdělila, že jim chutnají všechna jídla, která jim jsou podávána.

Další oblastí připomínek a podnětů byla četnost pořádání kulturních akcí, zájezdů a vystoupení. Všem klientům se tyto volnočasové aktivity velmi líbí a přivítali by jejich větší četnost. To také potvrzují odpovědi na otázku č. 12. Klienti ovšem také zároveň uvedli, že se nechtějí více finančně podílet na větší četnosti těchto aktivit. Dle jejich vyjádření raději aktivity oželi a budou spokojeni s četností, kterou jim zajistí zařízení.

V připomínkách se ovšem nacházelo také množství pochval na poskytované služby a mnohdy také pochvaly pro samotný personál. Klienti uváděli konkrétní situace, při nichž jim personál pomáhá. Také konkrétní pracovníci byli pochváleni. Obvykle to byli samotní klíčoví pracovníci jednotlivých uživatelů.

10 Diskuze

V této kapitole popíši výsledky mého výzkumu a porovnáám je s výsledky, které provádí ÚSS Milíčeves v obdobném zjišťování spokojenosti s poskytovanými službami. Dále výsledek porovnáám s výsledkem spokojenosti se službami v Domově odpočinku ve stáří Justynka v Hornově. Jedná se o domov pro seniory, který má obdobnou kapacitu jako ÚSS Milíčeves. Tam mi ochotně paní ředitelka poskytla potřebné informace.

Toto zjišťování spokojenosti se službami probíhá v zařízeních vždy jednou do roka. V obou zařízeních jej provádí sociální pracovník, který také za vyhodnocování zodpovídá.

Zjištěné údaje jsou z obou zařízení velmi podobné. Většina klientů je v obou zařízeních spokojena s poskytovanými službami. V případě, že nejsou, jedná se o nespokojenost nebo připomínky ke stravě. To je pochopitelné, jelikož co člověk, to jiná chuť. Za obhajobou stravy svědčí fakt, že obě zařízení spolupracují s nutriční terapeutkou, které dbá vyváženosti a kvality jídla. Další fakt, který obhajuje kvalitu stravy je skutečnost, že obě zařízení prodávají stravu v rámci vedlejší hospodářské činnosti ostatním subjektům a fyzickým osobám. Dalším okruhem je skutečnost, že by někteří klienti přivítali již výše zmiňovaný větší počet kulturních akcí, zájezdů a výletů.

Musím kladně ohodnotit, že v dotazníku DD Justynka je u každé otázky uveden návrh na odstranění případné nespokojenosti například: „Vyhovuje Vám pořádání kulturních akcí, které DD Justynka pořádá? ANO, NE, Proč...Návrhy na odstranění nespokojenosti...“³⁴ Klienti tak mohou přímo vyslovit nápad, jak daný problém odstranit. Jak se ovšem prokázalo ze závěrečné zprávy DD Justynka a ÚSS Milíčeves, nikdo z klientů není ochoten připlatit si za větší počet kulturních akcí a ani neví, jakým způsobem toto řešit.

³⁴ ANSORGOVÁ, J. Dotazník kvality DD Justynka. 2009.

11 Závěr

Cílem bakalářské práce bylo zjistit, zda jsou klienti ÚSS Milíčeves - domov pro seniory, s poskytovanými službami spokojeni. Dále pak na základě zjištěných údajů vytvořit návrh opatření, který by případné nedostatky pomohl odstranit. Tvorba této bakalářské práce pro mě měla velký přínos a to zejména tím, že potvrdila spokojenost seniorů se službami, které poskytuje zařízení, v němž pracuji jako jeho ředitel. Také mi pomohla lépe pochopit požadavky a přání jednotlivých klientů. Díky tomu mohu tak ještě efektivněji reagovat na přání samotných klientů a tím ještě více poskytované služby zkvalitňovat k jejich spokojenosti. Tato práce mě obohatila také po citové stránce, a to zejména při provádění samotných rozhovorů s jednotlivými klienty.

Zjištěné údaje z výzkumu

Po provedeném výzkumu bylo zjištěno, že klienti ÚSS Milíčeves jsou s poskytovanými službami spokojeni. Tuto skutečnost potvrdila také závěrečné zprávy z výzkumů, které provádí přímo samo zařízení. To také zaručují standardy kvality, které musí zařízení dodržovat.

Případné připomínky se týkaly četnosti a zejména finanční spolupodílení se na kulturních akcích, zájezdech a výletech konaných nad rámec poskytovaných služeb. Další oblastí, ke které byly vzneseny připomínky, byla oblast stravování, zejména rozmanitosti připravovaných jídel. Proto doporučuji zaměřit se na návrhy, jak danou situaci řešit viz. kapitola č. 10 této bakalářské práce.

Potvrzení hypotézy

Pro tuto práci byla zvolena jedna hypotéza. Ta zněla takto: **Klienti ÚSS Milíčeves jsou spokojeni s poskytovanými službami.** Hypotéza se na základě provedeného výzkumu potvrdila. To svědčí o dobrých a kvalitních službách, které toto zařízení poskytuje. Cíle této bakalářské práce byl tedy naplněn.

12 Návrh opatření

Z výzkumu vyplynulo, že celkem 95 % klientů ohodnotilo služby známkami 1 a 2. Největší problém a nejvíce připomínek se týká četnosti volnočasových aktivit, zejména kulturních akcí. Zařízení uskutečňuje ze svých nákladů jednu kulturní akci měsíčně, většinou hudební vystoupení nebo zájezd. Tyto aktivity se samotným klientům velmi líbí, a proto by je chtěli opakovat častěji. Je ovšem nutné přihlídnout k faktu, že pořádání kulturních akcí není pouze tou jedinou službou, kterou domov pro seniory musí poskytovat. Navrhuji tedy i nadále pořádat kulturní akce pro klienty zařízení. Pokud by ovšem byl o tyto akce stále velký zájem, mělo by se touto otázkou zařízení více zabírat. Možná jsou tato řešení:

1. Za jeden z možných návrhů, jak zajistit více kulturních akcí pro klienty je například velmi nepopulární zvýšení úhrady za poskytované služby. Pokud by k tomuto zařízení přistoupilo, mohlo by větší část finančních prostředků, které od klientů získá, využít právě na větší četnost pořádaných kulturních akcí nebo zájezdů. Samozřejmě, že je jasné, že tato varianta návrhu nebude vyhovující pro některé seniory, jelikož by byla hrazena z jejich finančních prostředků. Ovšem samotní senioři si musí uvědomit, že pokud chtějí některé nadstandardní služby využívat častěji, musí si za ně připlatit.

2. Zvýšení úhrady by ovšem mohlo být nespravedlivé pro klienty, kteří se kulturních akcí neúčastní. Pro takový případ bych navrhoval, aby si mimo úhradu za služby přispívali pouze klienti, kteří se budou dané kulturní akce účastnit. To by mohlo probíhat vždy formou jednorázového příspěvku na danou kulturní akci. Samozřejmě, že navrhuji příspěvek pouze částečný, nikoli příspěvek na veškeré finanční náklady na celou akci. Sociální pracovník by vždy v dostatečném předstihu nabídl klientům nad rámec připravovanou kulturní akci a ti by se měli možnost rozmyslet, zda se jí budou chtít účastnit a zda budou ochotni na ni přispět. Pokud ne, účastnili by se pouze kulturních akcí, které jsou pořádané pravidelně zařízením v určitých intervalech.

3. Další možnost se nabízí v navázání komunikace s případnými sponzory. Pokud by se podařilo zařízení navázat kontakty s budoucími sponzory, mohlo by případné dary finančního rázu vyčleňovat pouze na kulturní akce pro klienty. Myslím si, že by právě fakt, že by byl případný sponzorský dar využit na pořádání kulturních akcí pro seniory, mohl být pro firmy rozhodující. V naší společnosti zatím ještě stále existuje sociální cítění se seniory a lidská vůle pomáhat. Většina vedoucích pracovníků určitě ví, jak moc je důležitá socializace seniorů umístěných v rezidenční službě. „Socializace je začleňování jedince do společnosti.“³⁵ Právě tato skutečnost by pro vedoucí firem mohla být tím hlavním motivem. „Motiv je vnější i vnitřní příčina, pohnutka, popud k činnosti (jednání, chování), které aktivizuje činnost.“³⁶ Toto jsou tři návrhy, které by mohly daný problém pomoci vyřešit. Samozřejmě, že bude nutná dohoda celého managementu zařízení a také podiskutování spolu s klienty.

4. Možným řešením většího počtu pořádaných kulturních akcí by také mohlo být sepsání projektu, který by byl určen přímo na tyto aktivity. V současné době existuje poměrně mnoho možností, jak získat finance z různých grantových řízení. Dalo by se využít různých krajských, ale také evropských fondů. Například Královéhradecký kraj z Evropského sociálního fondu čerpal finanční prostředky pro vzdělávání pracovníků v sociálních službách. „Uskutečnilo se dvacet kurzů v celkem osmdesáti dvou běžích. Obsahově byly zaměřeny na všeobecné vzdělávání pracovníků v sociálních službách nebo na přípravu pracovníků v rezidenčních službách a terénních sociálních službách pro osoby se zdravotním postižením a seniory.“³⁷ Toto je důkazem, že by bylo možné využít finance právě z těchto fondů.

³⁵ VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro sociální pracovníky* 2. 1 vyd. Liberec: TU v Liberci, 2003. str. 93. ISNB 80-7083-730-6.

³⁶ ŠVINGALOÁ, D. *Kapitoly z psychologie 2 díl.* 2. vyd. Liberec: TU v Liberci, 2006. str. 60. ISNB 80-7372-043-4.

³⁷ SMUTEK, M., ŠVEŘEPA, M. *Sociální práce a sociální služby-Výběr studijních materiálů projektu Vzdělávání poskytovatelů a zadavatelů sociálních služeb na území Královéhradeckého kraje.* 1. vyd. Hradec Králové: Gaudeamus, 2007. str. 2. ISNB 978-80-7041-105-6.

Z výzkumu také vyplynulo, že 12% respondentů ohodnotilo pestrost stravy známkou 4. Klientům byla nabídnuta možnost stát se členy stravovací komise. Tím by měli možnost připomínkovat stravu a podílet se na sestavování jídelního lístku. Ovšem 95 % oslovených klientů o tuto nabídku nemělo zájem. Za další možný návrh navrhuji například výběr z více druhů jídel. Také je možné použít dotazníkové šetření, v němž by klienti navrhli, o jaké jídlo mají zájem. Na základě jejich návrhů by se mohl následně sestavovat jídelní lístek.

13 Seznam použitých zdrojů

- ANSORGOVÁ, J. Dotazník kvality DD Justynka. 2009.
- CYGNUS. Statistické údaje ÚSS Milíčeves. 2010.
- ČESKÁ SPRÁVA SOCIÁLNÍHO ZABEZPEČENÍ. *Výroční zpráva 2008*. 1.vyd. Praha: Dragon press, 2009.
- HARTL, P. HARTLOVÁ, H. *Psychologický slovník*. 1. vyd. Praha:Portál, 2004. ISBN 80-7178-303-X.
- HAVRDOVÁ, Z. *Kompetence v praxi sociální práce*. 1. vyd. Praha: Osmium, 1999. ISBN 80-9020081-8-5.
- HOLCOVÁ, E., RYBA, M. *Metodiky ÚSS Milíčeves-Cilová skupina*. OÚ Slatiny. 2007.
- JÓR, P. *Metodiky ÚSS Milíčeves-Cíl poskytované služby*. OÚ Slatiny. 2007.
- JÓR, P., HOLCOVÁ, E. *Metodiky ÚSS Milíčeves-Principy*. OÚ Slatiny. 2007.
- KOLDINSKÁ, J., SCHÁNĚL, M., SYROVÝ, J., STANÍČEK, J., VESELKA, J., *Metodika evaluačního procesu*. 2005.
- KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. 5. vyd. Praha: Portál, 2006. ISBN 80-7367-171-6.
- KREBS, V. *Sociální politika*. 4. vyd. Praha: Aspi., 2007. ISBN 978-80-7357-276-1.
- MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-548-2.
- MATOUŠEK, O., KOLÁČKOVÁ, J., KODYMOVÁ, P. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. 1. vyd. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-002-X.
- MPSV. *Zavádění standardů do praxe, Průvodce poskytovatele*. 1. vyd. Praha: Fokus, 2002. ISBN 80-86552-45-4.
- NEUMANOVÁ, J., JÓR, P. *Organizační struktura ÚSS Milíčeves*. 2010.
- PEŠATOVÁ, I., ŠVINGALOVÁ, D. *Úvod do speciálně pedagogické a sociální problematiky*. 1. vyd. Liberec:TU v Liberci, 2005. ISBN 80-7083-985-6.
- PŘIMDALOVÁ, M. *Senior revue: Staří a mladí vedle sebe*. 10/2006.

- RYBA, M., HOLCOVÁ, E., NEUMANOVÁ, J., JÓR, P. *Metodiky ÚSS Milíčeves-Poslání*. OÚ Slatiny. 2007.
- SMUTEK, M., ŠVEŘEPA, M. *Sociální práce a sociální služby-Výběr studijních materiálů projektu Vzdělávání poskytovatelů a zadavatelů sociálních služeb na území Královéhradeckého kraje*. 1. vyd. Hradec Králové: Gaudeamus, 2007. ISNB 978-80-7041-105-6.
- ŠVINGALOVÁ, D. *Kapitoly z psychologie*. 2.vyd. Liberec: TU v Liberci, 2005. ISNB 80-7083-960-0.
- ŠVINGALOVÁ, D. *Kapitoly z psychologie 2 díl*. 2. vyd. Liberec: TU v Liberci, 2006. ISNB 80-7372-043-4.
- ŠVINGALOVÁ, D., PEŠATOVÁ, I. *Uvedení do výzkumu a metodika tvorby bakalářské práce*. 1.vyd. Liberec: TU v Liberci, 2006. ISNB 80-7372-046-9.
- VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro sociální pracovníky 2*. 1 vyd. Liberec: TU v Liberci, 2003. ISNB 80-7083-730-6.

- *Bílá kniha v sociálních službách*. [cit. 2009-10-02].
URL: <http://www.mpsv.cz/files/clanky/736/bila_kniha.pdf>
- *Historie zařízení*. [cit. 2009-10-12]. URL: < <http://www.dd-miliceves.cz/onas/historie-zarizeni/>>
- *Komunitní plánování*. [cit. 2009-10-02]. URL:
<http://www.mujiicin.cz/vismo/dokumenty2.asp?u=5954&id_org=5954&id=463189&query=komunitn%ED+pl%Elnov%Eln%ED&p1=28215>
- *Obyvatelstvo*. [cit. 2009-10-07]. URL:
<http://www.czso.cz/csu/redakce.nsf/i/obyvatelstvo_lide>
- *Organizační struktura ÚSS Milíčeves*. [cit. 2010-1-17]]. URL: < http://www.dd-miliceves.cz/public/Image/sekce-typ-55/oorganizacni_struktura_cela.pdf>
- *Postup pro podávání a vyřizování stížností*. [cit. 2010-2-21]].
URL: < <http://www.dd-miliceves.cz/pro-uchazece/pravidla-pro-stiznosti/>>
- *Standardy kvality sociálních služeb*. [cit. 2009-1-17].
URL: < <http://www.sqwin.cz/standardy/> >

- *Standardy kvality sociálních služeb, Příručka pro uživatele.* [cit. 2009-1-15].
URL: <http://www.mpsv.cz/files/clanky/5965/skss_final_web.pdf>
- *Zákon 108/2006 Sb.,* [cit. 2009-1-17]. URL:
<http://www.mpsv.cz/files/clanky/6195/zakon_108_2006.pdf>
- *Zákon 108/2006 Sb.,* [cit. 2009-10-15]. URL:
<http://www.portal.gov.cz/wps/portal/_s.155/696/_s.155/701?l=108/2006>
- *Zásady dobré praxe pro sociální pracovníky.* [cit. 2009-1-14]. URL:
<<http://socialnirevue.cz/item/zasady-dobre-praxe-code-of-practice-pro-socialni-pracovniky>>

14 Seznam příloh

1. Dotazník na zjištění spokojenosti s poskytovanými službami v ÚSS Milíčeves

Příloha č. 1

Dotazník na zjištění spokojenosti s poskytovanými službami v ÚSS Milíčeves

Vážený pane, vážená paní,
chtěl bych Vás touto cestou požádat o spolupráci při vyplnění tohoto anonymního dotazníku. Ten je určen pro výzkum mé bakalářské práce na téma: Spokojenost seniorů s poskytovanými službami. Získané informace budou zároveň sloužit jako podklad pro zkvalitnění služeb v tomto domovy pro seniory.

Žádám Vás o zodpovězení následujících otázek.

Otázka č. 1

Ohodnoťte známkou kvalitu jídla, která se vaří v domově pro seniory, v němž žijete.

1 2 3 4 5

Otázka č. 2

Ohodnoťte pestrost jídel, která se vaří.

1 2 3 4 5

Otázka č. 3

Máte zájem stát se členy stravovací komise, která by byla sestavena z řad klientů zařízení a měla by možnost se podílet na sestavování jídelního lístku?

ANO NE

Otázka č. 4

Ohodnoťte, jak jste spokojeni s vybavením pokoje a jeho vzhledem?

1 2 3 4 5

Otázka č. 5

Kolika lůžkový pokoj byste přivítal (a)?

Jednolůžkový?

Dvoulůžkový?

Tří a více lůžkový?

Jste spokojen (a) na pokoji, na kterém jste umístěn (a)?

Otázka č. 6

Dodržuje personál zařízení diskrétnost při Vaší hygieně?

ANO NE

Otázka č. 7

Umí personál zachovávat Vaše zvyky?

ANO NE

Otázka č. 8

Ohodnoťte, jak jste spokojeni s prací patronek-klíčových pracovníků, zda s Vámi vyplňují individuální plány, povídají si s Vámi, podporují Vás a pomáhají Vám s Vašimi osobními záležitostmi?

1 2 3 4 5

Otázka č. 9

Ohodnoťte, zda si můžete sami určit, jaké služby Vám budou poskytovány, zda můžete průběh služby sami určovat a to vždy dle Vašeho přání?

1 2 3 4 5

Otázka č. 10

Ohodnoťte, jak jste spokojeni s ošetřovatelskou péčí personálu.

1 2 3 4 5

Otázka č. 11

Vyhovuje Vám rozsah volnočasových aktivit?

ANO NE

Otázka č. 12

Vyhovuje Vám četnost volnočasových aktivit?

ANO NE

Otázka č. 13

Jste ochotni si finančně přispět v rámci větší četnosti a většího rozsahu volnočasových aktivit?

ANO NE

Otázka č. 14

Ohodnoťte, zda máte možnost využívat ostatní služby? Je Vám zařízení schopno tyto služby zprostředkovat?

1 2 3 4 5

Otázka č. 15

Máte pocit, že v případě podání stížnosti je tato stížnost řešena?

ANO NE

Otázka č. 16

Je o Vás zde lépe postaráno, než kdybyste byl (a) v domácím prostředí?

ANO NE

Otázka č. 17

Ohodnoťte, jak jste zde celkově spokojeni s poskytovanými službami.

ANO NE

Děkuji za Váš čas, který jste na vyplnění tohoto dotazníku věnoval(a). Věřím, že získané informace pomohou zlepšit kvalitu poskytovaných služeb.