

UNIVERZITA KARLOVA

HUSITSKÁ TEOLOGICKÁ FAKULTA

**Psychosociální problematika klientů v domově
s pečovatelskou službou**

Psychosocial issues of clients in nursing homes

Bakalářská práce

Bachelor's work

Vedoucí práce:

PhDr. Jana Procházková

Autor:

David Novák

Praha 2019

Poděkování

Chci tímto poděkovat své vedoucí bakalářské práce PhDr. Janě Procházkové za její čas a cenné rady k zpracování mé bakalářské práce. Dále chci poděkovat prof. PhDr. RNDr. Marii Vágnerové a Mgr. et Bc. et Bc. Neli Zaworové. Dále chci poděkovat všem respondentům, kteří se zúčastnili mého průzkumu: Míra spokojenosti klientů v domově s pečovatelskou službou, vztahující se k mojí bakalářské práci. Bez těchto lidí by totiž nebylo možné tuto bakalářskou práci zhotovit. Děkuji.

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem předkládanou bakalářskou práci, Psychosociální problematika klientů v domově s pečovatelskou službou, vypracoval samostatně. Dále prohlašuji, že všechny použité prameny a literatura byly řádně citovány a že tato práce nebyla využita k získání jiného nebo stejného titulu.

V Praze dne: 10. 7. 2019

David Novák

Anotace

Cílem mé bakalářské práce je zjistit a porovnat míru spokojenosti klientů v různých domovech s pečovatelskou službou v Praze. V teoretické části své bakalářské práce se věnuji specifickým tématům, která mohou významně ovlivnit celkovou míru spokojenosti klientů v domovech s pečovatelskou službou. Praktická část mé bakalářské práce je věnována průzkumu míry spokojenosti klientů v domovech s pečovatelskou službou v Praze. Průzkum probíhal formou polo strukturovaných rozhovorů. Průzkum byl zcela dobrovolný. Během celého průzkumu byla zachována anonymita a důstojnost klientů a jednotlivých zařízení. Veškeré údaje z průzkumu jsou přísně anonymní.

Klíčová slova

Klient, domov s pečovatelskou službou, senioři, psychosociální problematika, průzkum, míra spokojenosti

Annotation

Main purpose of my bachelor's work is to explore and compare measure of clients satisfaction in different nursing homes in Prague. In theoretical part of bachelor's work I occupy with specific subjects which may significantly influence overall measure of clients satisfaction in nursing homes. Practical part of my bachelor's work is devoted to survey about measure of clients satisfaction in nursing homes in Prague. Whole survey passed off with form of semi-structural interviews. The survey was completely voluntary. Anonymity and dignity were protected across the survey.

Keywords

Client, nursing home, seniors, psychosocial problematics, survey, measure of satisfaction, seniors

Obsah

Obsah	5
Seznam použitých zkratk	7
Úvod	8
Teoretická část	10
1. Prevence problémových situací se seniory pracovníky	10
2. Komunikace s klienty s hendikepem	14
3. Senior a rodina	20
Praktická část.....	25
4. Reflexe průzkumu	25
5. Vyhodnocení průzkumu míry spokojenosti klientů v Domově s pečovatelskou službou	28
5.1 Otázka č. 1: Pohlaví.....	28
5.2 Otázka č. 2: Věk.....	29
5.3 Otázka č. 3: Vaše poslední dosažené vzdělání.....	30
5.4. Otázka č. 4: Jak často Vás navštěvuje rodina?	31
5.5. Otázka č. 5: Jak často Vás navštěvují přátelé?.....	35
5.6. Otázka č. 6: Jaké volnočasové aktivity navštěvujete?.....	38
5.7. Otázka č. 7: Jak jste spokojen/a s obsahem volnočasových aktivit ve Vašem zařízení?	41
5.8. Otázka č. 8: Klepou/Zvoní na Vás pracovníci sociálních služeb na dveře, než k Vám vkročí?	44
5.9. Otázka č. 9: Chodíte do bytu vždy s doprovodem?	45
5.10. Otázka č. 10: Vyzvedávají Vám pracovníci v sociálních službách poštu?	47
5.11. Otázka č. 11: Jak často ve Vašem bytě probíhá drobný úklid? ..	47
5.12. Otázka č. 12: Jíte pravidelně?	50

5.13.	Otázka č. 13: Co myslíte, že by se dalo ve Vašem zařízení zlepšit?	51
5.14.	Otázka č. 14: Zažil/a jste někdy vy osobně konfliktní situaci s pracovníkem v sociálních službách?	54
5.15.	Otázka č. 15: Spíte dobře?	55
5.16.	Otázka č. 16: Co v současnosti nejvíce postrádáte?	56
5.17.	Otázka č. 17: Jak jste byl/a spokojen/a s tímto rozhovorem?	58
6.	Diskuze	59
	Závěr	71
	Seznam použité literatury	73
	Přílohy.....	75
	Příloha č. 1: Otázky kladené klientům v Domově s pečovatelskou službou ...	75
	Příloha č. 2: Ukázka přepsaného rozhovoru s klientem v Domově s pečovatelskou službou	75

Seznam použitých zkratek

AJ	Anglický jazyk
ČR	Česká republika
DMO	Dětské mozkové obrny
NK	Návštěva kavárny
OZP	Osoba se zdravotním postižením
P	Přednášky
R	Respondent
RP	Ruční práce
T	Tazatel
TP	Trénink paměti
TV	Tělesná výchova
Z	Zařízení
ZP	Zpívání

Úvod

Toto téma bakalářské práce jsem si zvolil, protože mám určité praktické i pracovní zkušenosti se seniory a s lidmi s hendikepem. V rámci svého středoškolského studia jsem spolu se svými spolužáky absolvoval povinnou školní praxi v Domově s pečovatelskou službou. Zde na Husitské teologické fakultě jsem vykonal psychosociální praxi v Domově pro seniory. V rámci své Pastorační a duchovenské praxe v ekumenickém, náboženském společenství Logos jsem si vyzkoušel práci s vozíčkářem. Následně jsem absolvoval krátkodobou brigádu na pozici osobního asistenta, kde jsem měl možnost prohloubit své zkušenosti s osobami s hendikepem a se seniory.

Cílem mojí bakalářské práce bylo prozkoumat celkovou spokojenost klientů v jednotlivých, mnou zkoumaných Domovech s pečovatelskou službou v Praze a rovněž uvést témata psychosociální problematiky klientů v Domově s pečovatelskou službou, která dle mého názoru úzce souvisí s psychosociální problematikou klientů v Domově s pečovatelskou službou. Tato témata uvádím v teoretické části své bakalářské práce.

Název práce: Psychosociální problematika klientů v Domově s pečovatelskou službou jsem zvolil proto, jelikož hlavní průzkumnou otázkou mé mojí bakalářské práce úzce souvisí s mojí zkoumanou otázkou: Míra spokojenosti klientů v Domově s pečovatelskou službou.

Bakalářská práce je, co se týče hlavních částí, členěna na teoretickou a praktickou část.

Při práci na své bakalářské práci jsem čerpal převážně z tištěných zdrojů, jelikož k nim mám větší důvěru, než k těm elektronickým. Pouze 7 zdrojů je elektronických. Většina zdrojů je českého původu. Vzhledem k specifčnosti a náročnosti mojí bakalářské práce a mým časovým možnostem uvádím celkem 18 zdrojů mnou použité literatury v mojí bakalářské práci.

Teoretická část mojí bakalářské práce se skládá celkově ze tří kapitol. Věnuje se tématům, které mohou přímo souviset s praktickou částí mojí bakalářské práce.

První kapitola teoretické části mé bakalářské práce nastiňuje možnosti prevence problémových situací pracovníků se seniory, které mohou úzce souviset s mírou spokojenosti klientů v Domově s pečovatelskou službou.

Ve druhé kapitole hovořím o zásadách komunikace u klientů s hendikepem, jelikož i ti bývají cílovou skupinou Domova s pečovatelskou službou, a proto mi přišlo vhodné

a žádoucí zahrnout je do mé bakalářské práce rovněž. Jsem přesvědčen, že znalost zásad komunikace u klientů s hendikepem může úzce souviset s mírou spokojenosti klientů v Domově s pečovatelskou službou.

Třetí kapitola se zabývá problematikou vztahů seniora a jeho rodiny, jelikož rodina je důležitým faktorem v životě každého člověka. Znovu se domnívám, že tato kapitola souvisí s mírou spokojenosti klientů v Domově s pečovatelskou službou, jelikož funkční vztahy v rodině se projeví na klientově spokojenosti.

Praktická část mojí bakalářské práce se skládá ze tří kapitol.

První kapitola praktické části mé bakalářské práce je věnována reflexi průzkumu. Druhá kapitola se zabývá vyhodnocením průzkumu. Třetí kapitola obsahuje diskuzi, která porovnává poznatky v teoretické části bakalářské práce s těmi v praktické části.

Bakalářská práce rovněž obsahuje několik tabulek, které mají za cíl zpřehlednit výsledky průzkumu.

S ohledem na to, že moje bakalářská práce zjišťuje psychosociální problematiku klientů v Domově s pečovatelskou službou, nekladl jsem si při průzkumu za cíl objektivní zhodnocení jednotlivých, mnou zkoumaných Domovů s pečovatelskou službou. Mým cílem bylo zjistit a pochopit stanoviska klientů, vcítit se do jejich emocí, myšlení a mnohdy problematických situací, a tyto se posléze pokusit interpretovat na základě výsledků mého průzkumu.

Teoretická část

1. Prevence problémových situací se seniory pracovníky

Tuto kapitolu jsem si vybral, jelikož si myslím, že prevence problémových situací se seniory ze strany pracovníků úzce souvisí s psychosociální problematikou klientů v Domově s pečovatelskou službou. Domnívám se, že klient, který zažil co možná nejméně problémových situací s pracovníky je v zařízení spokojenější, což jsem si ověřil pozorováním a rozhovorem během svého průzkumu v Domovech s pečovatelskou službou.

Tato kapitola úzce souvisí s mou průzkumnou otázkou v praktické části mojí bakalářské práce, a sice s otázkou č. 14: Zažil/a jste někdy, Vy osobně, konfliktní situaci s pracovníkem v sociálních službách. Dále tato kapitola souvisí s průzkumnou otázkou č. 13: Co si myslíte, že by se dalo ve Vašem zařízení zlepšit? Další korelaci vidím s otázkou č. 16: Co v současné době nejvíce postrádáte? Tyto korelace jsem si potvrdil v průběhu svého průzkumu v Domově s pečovatelskou službou, a sice pozorováním a rozhovorem s klienty.

Hauke (2014) uvádí, že je častým zvykem, že se problémové situace se seniory řeší teprve až ve svém průběhu. Z tohoto důvodu je velmi důležitá prevence těchto problémových situací. Pro tento účel je nezbytná komplexní znalost klienta.

Klevetová a Dlabalová (2008) prohlašují, že je důležité znát zásady vhodné komunikace: tedy samotné uvědomění, umět korektně pozdravit, brát zřetel na správné oslovení, předem si vymezit vzájemné role mezi mnou a klientem a získat si klientovu důvěru, od čehož se následně odvíjí pozitivní vztah mezi námi.

Podle Hauke (2014) je velmi dobrým pomocníkem pro lepší porozumění mezi klientem a pracovníkem v sociálních službách tzv. systemický přístup.

S odkazem na to, co říká Hauke (2014) hlavní přínos systemického přístupu tkví především v tom, že nabízí komplexní pohled na klienta, který je v dnešní době tak důležitý pro pochopení psychosociální problematiky klienta.

Hauke (2014) sděluje, že systemický přístup vychází z myšlenky, že jenom sám klient je odborníkem na své problémy, a proto sám nejlépe ví, jak je řešit. Pracovník sehrává pouze podpůrnou roli, a to především formou rozhovoru. Velmi důležité je udržet u klienta optimistický pohled na věc. Jak se říká: „Naděje umírá poslední“.

V souvislosti s tím, co uvádějí Klevetová a Dlabalová (2008) je pro předcházení konfliktních situací dobré pamatovat na to, abychom se při komunikaci s klienty vyhnuli nadměrné a nekonstruktivní kritice.

Úlehla (1999) říká, že při rozhovoru s klientem bychom měli umět klientovi aktivně naslouchat. Měli bychom pozorně naslouchat tomu, co nám klient chce sdělit. Neméně důležité je rovněž dávat klientovi najevo náš soustavný zájem o jeho vyprávění. Dále bychom měli klientovi pomoci s formulacemi vět. Vždy bychom měli brát klientova přání s plnou vážností a respektem. Dobré je také předem si vyjasnit pozici a možnosti mezi mnou a klientem. Dále bychom měli nabízet klientovi pomoc v tom, čeho chce dosáhnout. Důležité je také ocenění všech dosažených změn a pozitiv. A na závěr bychom nikdy neměli litovat času stráveného s klientem, protože to nám může potenciálně ušetřit čas s klientem v budoucnu.

Hauke (2014) se domnívá, že při práci s klientem je důležité umět rozlišit pomoc od kontroly, což by měl umět každý pracovník v pomáhajících profesích. Volba metody je na pracovníkovi s ohledem na danou situaci. Tím získává pracovník moc, s kterou jde ruku v ruce zodpovědnost. Hlavní rozdíl mezi těmito přístupy je v míře pomoci klientovi. V případě, že má pracovník vážnou pochybnost o klientových schopnostech nebo zájmech, je vhodné pole kontroly namísto pole pomoci. V opačném případě je vhodné pole pomoci. S ohledem na profesionální práci bychom měli umět tyto póly kompenzovat.

V souladu s tím co říká Rheinwaldová (1999) se domnívám, že při práci s klienty je také vhodné pamatovat na modifikace komunikace, dle toho, jaký mají klienti hendikep. Například jestli se jedná o osoby s *funkční orientací v čase a prostoru*; osoby s *mentálním postižením*; osoby s *Alzheimerovou nemocí*; osoby se sníženou orientací v čase a prostoru; osoby dezorientované.

Hrozenská a Dvořáčková (2013) zdůrazňují, že při komunikaci se seniory je důležité především umět klientovi naslouchat, brát v potaz klientovo případné onemocnění, uvědomění, umět klienta správně pozdravit a oslovit, neméně důležité je vymezení vzájemných rolí mezi námi a klientem a vytvoření pozitivního vztahu mezi námi.

Hauke (2014) prohlašuje, že při komunikaci s klientem je důležitá schopnost aktivního naslouchání (umět klienta pochválit, brát jej na vědomí, vcítit se do klientových emocí, ověřovat si, co klient řekl), umět s klientem jasně, zřetelně a motivačně

komunikovat, modifikovat komunikaci s ohledem klienta (dávat si pozor na rychlost naší řeči, správné vyjadřování, dodržovat při komunikaci s klientem tak, být trpělivý, brát v potaz zdravotní stav jedince, respektovat klientovu mluvu) naší cílové skupině – v tomto případě seniorům.

Dle názoru Rheinwaildové (1999, s. 69) bychom se měli při komunikaci s klienty snažit dozvědět se o nich co nejvíce informací, a to především ty informace, vztahující se k minulosti klientů. Návrat do minulosti ve vzpomínkách může totiž klientovi zvýšit pocit sebejistoty a zároveň zlepšit klientovo sebepojetí a pomoci mu pozitivněji nahlížet na jeho život. Klient si přitom může uvědomit své životní úspěchy.

Kopřiva uvádí, že řešení konfliktní situace, která nastane mezi dvěma lidmi, je ze strany pracovníka problematičtější, než řešení této situace s jednotlivcem. Dobrým předpokladem pro úspěšné řešení potenciální konfliktní situace dvou lidí je podle autora zejména výcvik. (Kopřiva, 2013)

V souvislosti s Hauke (2014) chci uvést, že vědět efektivně komunikovat nám může nejlépe pomoci předejít vzniku problémových situací a vyřešit problémovou situaci, která již vznikla. Vhodné je komunikovat s klientem nedirektivně, otevřeně, upřímně a transparentně. Pracovník by měl umět zohlednit, co klient potřebuje, jaká jsou jeho přání, možnosti a schopnosti, tak, aby se klient cítil být součástí společnosti a mohl v ní co nejlépe fungovat, zachoval si svou důstojnost na potřeby, předtím, než opustí tento svět.

Klevetová a Dlabalová (2008) upozorňují, že bychom měli mít na paměti, že mluvíme nejen slovy, ale i vlastním tělem. Každé slovo, které vyslovíme má společně s obsahem i citové zabarvení.

Hauke (2014) zdůrazňuje, že je důležité pamatovat na to, že z hlediska zásad sociální komunikace máme tendenci u řečníka vnímat z převážné části neverbální komunikaci (verbální jenom z 10%). Z tohoto důvodu je znalost neverbální komunikace při práci s klientem velmi důležitá.

S ohledem na to, co říkají Klevetová a Dlabalová (2008) se domnívám, že doporučující chovat se ke klientovi během komunikace takto: aktivně naslouchat; chápat negativní reakce související se zdravotním stavem klienta. Domluvit se na konstruktivním řešení klientovi situace. Předejít konfliktní situaci s klientem, Asertivně zformulovat své emoce. Naučit se sebereflexi.

Domnívám se, že pokud se senior ocitne v problémové situaci, se kterou si neví rady, je dobré vědět, kam se může obrátit. Níže uvádím odkazy na webové stránky, kde senioři, v případě potřeby, najdou další podrobnosti.

V ČR se senioři, kteří se stali obětí problémové situace, mohou obrátit na Záchranný kruh, další informace lze nalézt na webové stránce: <https://www.zachranny-kruh.cz/pro-verejnost/kriminalita-rizikove-chovani/kriminalita-pachana-na-seniorech/nasili-na-seniorech.html>, nebo se mohou obrátit na SENIOR TELEFON, bližší informace lze nalézt na webové stránce: <https://www.zivot90.cz/cs/asistence/senior-telefon>

S ohledem na mezinárodní srovnání, uvádím situaci v Austrálii, kde se mohou senioři, kteří se ocitli v problémové situaci s pracovníky nebo s rodinou obrátit na tzv. program CRS (Conflict Resolution Service). Další informace jsou uvedeny na webové stránce: <https://crs.org.au/about-crs/contact-us/>

Velmi zajímavá mi přišla esej Wienclaw (2019), ve které poukazuje na existenci tzv. Teorii konfliktu, která tvrdí, že to jestli se bude mít senior dobře či ne do značné míry závisí na jeho sociálním statusu, majetku, sociálních rozdílech. Od těchto atributů se následně odvíjí to, jaké příležitosti se seniorovi v životě naskytnou. Jinak se podle Teorie konfliktu bude mít zámožný člověk a jinak člověk z chudších vrstev. Další bariérou ve spokojeném životě seniora může být diskriminace na základě jeho věku. Tato teorie vidí jako hlavní problém seniorových problémů kapitalistický systém.

2. Komunikace s klienty s hendikepem

Tuto kapitolu jsem si zvolil, protože si myslím, že je důležité znát zásady korektní komunikace s klienty s hendikepem, což přímo souvisí s mírou jejich spokojenosti s klienty v Domově s pečovatelskou službou, což jsem si ověřil rozhovorem a pozorováním v rámci svého průzkumu. Mimo jiné tato kapitola souvisí s mými průzkumnými otázkami: č. 9: Chodíte do bytu vždy s doprovodem; č. Co si myslíte, že by se dalo ve Vašem zařízení zlepšit; č. 16: Co v současné době nejvíce postrádáte.

V souladu s tím, co říká Novosad (2009) si myslím bychom měli znát základní specifika práce pracovníka u klienta se zdravotním hendikepem (OZP). Klientův stav se může měnit nezávisle na jeho hendikepu. Klienti a jejich příbuzní se mohou potýkat s různým hendikepem a mohou být rozličného věku. Brát v úvahu to, že každý klient si v životě prožil něčím jiným a přizpůsobivost může být různorodá. Dávat si pozor na předsudky vůči hendikepovaným. Respektovat možnosti klienta, stimulovat jej, poradit mu, a snažit se rozvíjet jeho potenciál a aktivizovat jej tak, abychom co nejvíce posílili jeho kompetence a potažmo začlenění do společnosti.

Vzhledem k tomu co tvrdí Slowik (2010) se domnívám, že i když může mít každý problémy v dorozumívání se s ostatními lidmi, OZP se to týká nejvíce, a to i těch co nemají poruchu schopnosti dorozumívát se. Tato omezení mohou vést k sociální izolaci OZP.

S ohledem na to, co uvádí Hauke (2011) chci uvést to, že v průběhu komunikace s osobou se *sluchovým postižením* je třeba brát v ohledu tyto faktory: Jestli je klientův hendikep vrozený. Dávat si pozor na nežádoucí projevy neverbální komunikace. Ověřovat si, jestli klient pochopil naše sdělení například formou ověřovacích otázek, být ohleduplný k ostatním klientům, zajistit klidné a tiché prostředí.

V souvislosti s Novosadem (2009) chci uvést, že je zbytečné rozjímat nad tím, jestli je lepší se se *zdravotním postižením* již narodit či nikoliv. To jaké postavení zaujme člověk ve společnosti, a jak se v ní bude cítit, nemusí souviset s jeho postižením. Kupříkladu klient, který se s takovým postižením již narodil, se jej mohl naučit snáze přijmout.

Hauke (2014) říká, že v průběhu komunikace s osobou se *zdravotním postižením* je žádoucí, abychom byly v průběhu rozhovoru autentičtí, rozhovor začínáme jako první, pamatovat na pravidla slušného chování, přizpůsobit se klientovi, snažit se klientovi

odstranit potenciální bariéry, neustále klienta informovat o tom co děláme nebo co se chystáme udělat, velmi důležitá je při komunikaci s klientem se zrakovým postižením nejen verbální komunikace, ale i ta neverbální. Důležité je pamatovat zejména na haptiku a viziku. Nestarat se o majetek klienta. Můžete používat běžné percepční výrazy. Vynechat z rozhovoru klienta a mluvit přes něj pouze s průvodcem je ponižující. Neměli bychom jakkoliv reagovat na vodícího psa, pokud si to jeho majitel nepřeje. Měli bychom přizpůsobit velikost písma hendikepu klienta. V případě potřeby může být využito Braillovo písmo.

Dle názoru Slowika (2010) jsou osoby s hendikepem heterogenní skupinou, která se skládá z OZP s různými typy postižení. Bariéry v dorozumívání nemusí být vždy záležitostí OZP, ale mohou se týkat i osob bez zdravotního postižení, například nemusí umět znakovanou řeč.

V souladu s názorem Novosada (2009) chci říci, že bychom měli mít při doprovázení klienta se *zrakovým postižením* na paměti tato pravidla. Zbytečně nemanipulujeme s klientem, necháme ho, aby se nás chytil. Soustavně varujeme klienta o různých překážkách. Mluvíme s klientem co nejstručněji. Nezvyšujeme hlas, ale co nejpřesněji identifikujeme překážku. Měli bychom se zdržet jakýchkoliv narážek, třeba i skrytých.

S ohledem na to, co říká Hauke (2014), chci popsat jak se chovat při doprovázení osoby se *zrakovým postižením*. Jdeme vždy před klientem a zbytečně s ním nemanipulujeme. Upozorňujeme klienta na překážky např. schody. Nabídne klientovi svou paži, aby se za ní chytil. V případě sezení, před samotným sednutím klienta, necháme klienta, aby si židli osahal, a předem mu ji popíšeme. Měli bychom klientovi pomoci při jeho potřebě urinance a defekace. Neměli bychom klientovi vnucovat naši pomoc s jeho doprovázením.

V souvislosti s tím, co říká Slowik (2010) bych chtěl jmenovat následující možnosti pro prevenci bariér v komunikaci s lidmi s postižením: snažit se porozumět tomu, co klient říká, vcítit se do něho, a dávat na jeho svůj zájem o něj, modifikovat rozhovor s ohledem na klienta, jednat s klientem jako se sobě rovným

Souhlasím s tím, co říká Novosad (2009) a myslím si, že pro úspěšnou komunikaci s osobami se *sluchovým postižením* je důležité, abychom měli na paměti, že ne všichni klienti musí rozumět tomu, co jim sdělujeme nebo to odečíst z našich rtů. Rovněž bychom si měli dávat pozor na prostředí, ve kterém se s klientem nacházíme, nemělo by v něm

být příliš světla. Uvědomovat si nežádoucí projevy naší verbální a neverbální komunikace. Při přítomnosti dalšího klienta, zapojit tohoto klienta do naší rozmluvy. Při práci s klientem nám mohou pomoci například psací potřeby. Důležité je udržet maximální koncentraci a pravidelně se střídat v tlumočení s kolegy. S ohledem na tlumočnicka je žádoucí si předem vyjasnit pravidla rozhovoru s klientem.

Slowik (2010) radí jak přistupovat ke klientovi s *tělesným postižením*. Neměli bychom dát na první dojem a soudit klienta na základě jeho hendikepu. Například u osob se spastickými formami DMO je důležité mít na paměti, že jejich fyzické projevy nemusí mít nic společného s jejich IQ. Klientovi, který má problémy s artikulací, nenabízíme svou pomoc ohledně komunikace automaticky, ale vyčkáme, pokud si o ni sám neřekne.

S ohledem na to, co říká Slowik (2010) se domnívám, že je důležité, abychom se snažili vcítit do klientovy problematiky, dávat mu najevo svůj zájem. OZP, kteří mají těžší formu postižení, vyžadují citlivý přístup, často však nestojí o soucit, jelikož to je může ponižovat. Mnoho klientů se snaží vnímat svůj hendikep z té pozitivní stránky, například jako něco, co jim pomůže překonávat překážky. Většinou se nemusíme bát zavést řeč na klientův hendikep, ovšem vždy taktně.

Vzhledem k tomu, co říká Novosad (2009) si myslím, že je dobré vědět jak jednat s osobami s *tělesným postižením*. Vyžaduje to klientův stav, může mu pomoci s psaním. Měli bychom se snažit eliminovat stres u těchto osob. Neinfantilizovat klienta. Měli bychom přizpůsobit sezení klientově hendikepu. Může mu nabídnout sezení, je-li plně mobilní. Důležité je zajistit dostatek prostoru pro vozíčkáře. Měli bychom se snažit vyhovět individuálním potřebám jednotlivých OZP a přizpůsobit tomu naše zařízení a pomoci klientovi s lokomocí.

V souvislosti s tím, co tvrdí Slowik (2010) se domnívám, že při komunikaci s klientem s *mentálním postižením* nebo *psychickou poruchou* je důležité zohlednit jeho intelekt, věk. Jednat s klientem důstojně. Nenutíme klienta do spolupráce s námi. Žádoucí je stimulace, pozitivní motivace a aktivizace klienta. Někdy je potřeba klientovi taktně stanovit určité mantinely. Ohledně osob s *psychickou poruchou* je vhodné zapojit empatii, získat si klientovu důvěru a udržovat korektní vztahy a dobré sociální kontakty, a to zejména u klientů s různým typem *schizofrenních poruch*.

Souhlasím s názorem Novosada (2009), že při komunikaci s klienty s *mentálním postižením* je důležité zohlednit zejména mentální věk. Důležité je užívat

frekventovanější fráze. Mluvit jasně, bez jakýchkoliv narážek. Používání jednoduchých věty. Všítat si neverbálních projevů klienta. Měli bychom klientovi dát najevo svůj zájem, abychom eliminovali potenciální konfliktní situace s ním. Důležité je brát klienta a jeho projevy s nadhledem, pokud nejsou tyto projevy vysloveně nebezpečné. Může nám pomoci také osoba zodpovědná za klienta.

S odkazem na to co říká Slowik (2010) si myslím, že bychom měli mít při komunikaci s klientem s *poruchou autistického spektra* na paměti, že tito klienti jsou nuceni žít ve vlastním světě, okolní svět je pro ně často nesrozumitelný, mají obecně problémy s pozitivními emočními projevy. Proto musíme být ve vztahu k nim velmi trpěliví a vstřícní. Právě ochota nevzdat komunikaci s klienty s poruchami autistického spektra je jedinou možností, jak jim pomoci.

V souvislosti s tím co říká Novosad (2009) si myslím, že při komunikaci s klienty s poruchou autistického spektra je nutné brát ohledy na to, že klient má problémy v navazování vztahů se svým okolím, má zkreslenou představu o sobě samém, většinou nechápe užitečnost pěstování pozitivních sociálních vztahů a to jak může působit na své okolí, disponuje řečovými poruchami, má nevšední koníčky, příliš se zaobírá sám sebou, žije ve fantazii, má perfekcionistické sklony, nemá rád přílišnou fyzickou blízkost ostatních lidí, má problémy přizpůsobit se změnám, může mít vysoké IQ, ovšem s ohledem na běžné řešení problémů v reálném životě nepoužitelné.

V souvislosti s tím, co prohlašuje Slowik (2010) se domnívám, že bychom si měli při komunikaci s klientem s *poruchou autistického spektra* uvědomit to, že on nechápe svět tak jako my a je pro něj obtížné se v něm orientovat. Osoby s Aspergerovým syndromem jsou na tom o něco lépe, avšak u převážné části autistických poruch není možné vyjádřit například štěstí nebo radost. Proto je namístě ohleduplný a citlivý přístup, abychom s klientem našli společnou řeč.

S ohledem na to co říká Novosad (2009) si myslím, že při komunikaci s klienty s řečovými poruchami je potřeba zvolit prostředí, ve kterém se klient bude cítit dobře. Důležité je pamatovat na to, že tyto osoby mohou trpět různými formami emoční tísně. Neměli bychom za klienta dokončovat věty, skákat mu do řeči. Balbutikům může pomoci například předříkávání textu. U klientů trpících breptavostí je nezbytné zapojit empatii. Může se vyskytnout kombinovaný hendikep. S ohledem na klienty s kombinovaným postižením, můžeme využít alternativní způsoby komunikace, například speciálně modifikovaný osobní počítač.

Co se týče komunikace s klientem s řečovou poruchou tak Slowik (2010) tvrdí, že bychom si měli dávat pozor, jak na nás klient může nahlížet. Klient se může podceňovat, pokud vidí, že mu nerozumíme a může se u něj vyvinout logofobie. V žádném případě neopravujeme klienta. Doporučující je dávat najevo zájem o klienta, umět se do klienta vcítit a ověřovat si, že jsme správně porozuměli sdělení klienta. Někdy, ale ne vždy, můžeme opatrně klientovi pomoci, pokud je evidentní, že klient nezvládá dokončit svoji řeč. Ptáme se vždy stručně. Neměli bychom zapomínat ani na nonverbální projevy dorozumívání.

Osobně se domnívám, že při komunikaci s klientem s poruchami učení je potřeba citlivý a vstřícný přístup. Nesmíme zapomínat, že specifické poruchy učení nemají žádnou spojitost s intelektem klienta. Bohužel ve stresových situacích se někdy klienti se specifickými poruchami učení mohou okolí jevit jako osoby se sníženým intelektem. Z toho důvodu je podle mě na místě eliminovat všechny stresové situace, v podobě časově náročných úkolů, přehnané a nekonstruktivní kritiky apod. Důležité je také pamatovat, že u těchto klientů je vyšší riziko neurotizace.

Z toho důvodu je tak důležitá pozitivní zpětná vazba a motivace klienta na podporu rozvoje jeho sebevědomí. Vycházím přitom jak z vlastních osobních zkušeností, jelikož jsem sám v minulosti měl diagnostikované specifické poruchy učení. Osobně jsem stoupencem inkluzivního přístupu. Domnívám se, že je důležitý kontakt se zdravou populací a eliminace sociálního stigmatu pro spokojený život jedince.

Slowik (2010) uvádí, že navzdory tomu, že existují závažnější poruchy, než specifické poruchy učení, přesto mohou vést k určitým nesnázím. Měli bychom pamatovat na to, že tito lidé jsou zvláště citliví vůči hodnocení vlastní osoby ostatními lidmi, z toho důvodu je na místě empatie a stimulace klienta k podpoře jeho sebevědomí. Důležitý je především citlivý přístup okolí. Pamatujme, že např. dyslexie nemá souvislost se sníženým IQ. Měli bychom na osobu se specifickou poruchou učení mluvit stručně, důležitá je verifikace toho, že dotyčný pochopil obsah našeho sdělení. Nesmíme také zapomenout na to, že tito lidé jsou náchylnější k vyčerpání. Měli bychom dát osobě se specifickou poruchou učení prostor sdělit nám své pocity vlastním stylem komunikace.

Velmi zajímavý mi přišel průzkum spokojenosti čínských obyvatel s poskytovanou sociální péčí v Číně Yeungem a kolektivem autorů (2016, s. 146). Nyní si jej dovolím citovat: „*V průběhu výzkumného procesu jsme nenarazili na žádná větší etická dilemata.*

Nicméně někteří participanti se zdáli být emočně rozladěni., když hovořili o svých zkušenostech života s tělesným postižením a o tom, že situace vyžaduje, aby se o ně jejich rodina postarala. Jakmile participanti vykazovaly známky distresu, nabídli jsme jim možnost dát si přestávku, odložit rozhovor na jindy nebo, že mohou ze studie odstoupit. Všichni participanti se rozhodli pokračovat v rozhovoru, jelikož cítili, že je důležité, aby s někým sdíleli své zkušenosti a, aby byl jejich hlas slyšet. Účastníkům byly nabídnuty informace o službách dvojjazyčného poradenství, pokud by si přáli jejich pomoc.“

3. Senior a rodina

Pro tuto kapitolu jsem se rozhodl, protože si myslím, že mezigenerační vztahy mezi seniorem a jeho rodinou mají úzkou souvislost s psychosociální problematikou klientů v Domově s pečovatelskou službou. Tuto kapitolu jsem si vybral mimo jiné proto, že úzce souvisí s mými dílčími průzkumnými otázkami: č. 4: Jak často Vás navštěvuje rodina; č. Co v současnosti nejvíce postrádáte.

Haškovcová (2010) uvádí, že senioři jsou rádi ve svém přirozeném, známém prostředí, které znají odjakživa – tedy doma. Senior má často k domovu vybudovaný silný emocionální vztah. Aby také ne, k jeho domovu se váží vzpomínky leckdy na celý život seniora. Od koho jiného očekávat nejvíce pomoc, pokud jsme v úzkých, než od rodiny – skupiny lidí, kteří nám jsou většinou nejbližší a k nimž máme silný emocionální vztah.

Z hlediska psychosociální problematiky seniora má podle Dvořáčkové a Hrozenské (2013) velký vliv právě rodina. Senioři mají bohužel často pocit, že jsou své rodině pouze na obtíž. Senioři jsou více zranitelní a z toho důvodů náchylnější k pocitům méněcennosti, nejistoty, viny apod.

Vágnerová (2007) uvádí, že s negativními emocemi může seniorovi pomoci náboženská víra, která mu může usnadnit lepší vypořádání se s těmito pocity. Navíc může náboženská víra usnadnit projít si vývojovým úkolem: integrity, jak říká Erikson. To jak blízcí opravdu drží pospolu, se prokáže právě v okamžiku bezmocnosti seniora, jenž je mnohdy odkázán na rodinu a přátele.

Klevetová a Dlabalová (2008) se domnívají, že rodina bohužel často zaměňuje stáří za nemoc a má obavy, aby svou pomocí situaci seniora ještě nezhoršila. Nicméně pro pracovníky se seniory je velmi klíčová právě spolupráce s rodinou. Ta může pomoci zlepšit soběstačnost svého staršího člena rodiny. Neméně důležité je zamyslet se nad otázkami: Na kolik jste zainteresováni do pomoci svému rodinnému blízkému? Jak můžete pomáhat? Vyžadujete nejprve předvést, vámi akceptovatelné úkony s blízkým, než je provedete sami? Kolik času jste svolní svému rodinnému příslušníku věnovat?

S odkazem na to co říká Haškovcová (2010) se domnívám, že aby mohla rodina o seniora správně pečovat, musí především správně fungovat. Předpoklady pro správnou péči o seniory ze strany rodiny jsou, že je rodina ochotna se o seniora postarat, že má možnosti se o seniora postarat, a nakonec, že má potřebné znalosti k tomu se o seniora postarat.

Hauke (2014) uvádí, že je dobré se zamyslet nad tím, jestli bude rodina představovat při péči o seniora skutečně podporu nebo spíše problém. Zde parafrázuji to, co autorka shrnuje do problémových situací pracovníků s rodinou klienta:

- Rodina dělá ze svého příbuzného nesvéprávnou osobu a dělá vše za něj.
- Rodina si dělá z pracovníka „otroka“.
- Rodina pohrdá pracovníkovou profesí.
- Rodina vyžaduje od pracovníka neustálý raport o svém příbuzném
- Rodina nemá zájem participovat na péči o svého blízkého.

Dlabalová a Klevetová (2008) říkají, že rozhovorem s rodinou zjistíme, co jednotlivé členy rodiny vede ke spolupráci s námi a zda ji kvitují. Uvádějí, že bychom neměli zapomínat na to, že členové rodiny často nevědí, jak se mají o svého člena rodina odborně postarat nebo, že senioři leckdy odmítají pomoc od rodiny, protože mají pocit, že by ji zbytečně zatěžovali.

Dlabalová a Klevetová (2008, s. 89-90) nabízí dotazník pro, z různých důvodů, nespolupracující rodinu seniorů, aby zjistili informace o klientovi - seniorovi:

- „Je pravák nebo levák?“
- „Významná osoba v jeho životě.“
- „Jaké byly jeho oblíbené činnosti?“
- „Životní povolání a vztah k práci.“
- „Má oblíbenou knihu?“
- „Má oblíbenou hudbu?“
- „Má oblíbenou barvu?“
- „Jaké je jeho oblíbené jídlo a nápoj?“
- „Má vztah k výtvarnému umění?“
- „Znáte něco jiného, co mu přináší potěšení?“
- „Z čeho mívá obvykle největší radost?“
- „Jakým způsobem odpočíval?“
- „Měl nějaký oblíbený předmět?“
- „Přetrvávají nevyřešená životní traumata?“
- „Je zvyklý dodržovat nějaké rituály související s jeho vírou?“
- „Co považujete za důležité, abychom ještě o vašem blízkém věděli?“

Hrozenská a Dvořáčková (2013) uvádějí, že vědecké studie prokázaly, že senioři žijící v rodinném prostředí jsou šťastnější, zdravější a také déle samostatní. Rodina je klíčová, co se týče vyrovnávání seniora se změnami, které souvisí se stárnutím. Domácí prostředí má nezastupitelnou funkci v emocionální, sociální a psychologické podpoře seniora v době, kdy je jeho zdraví oslabeno, ubývá jeho sociálních kontaktů a senior se stává více závislejším na pomoci jiného člověka.

Podle Haškovcové (2010) bude v budoucnosti narůstat počet seniorů, o které se jejich rodina nebude ochotna postarat, nebude mít možnost se o ně postarat, či nebude mít potřebné znalosti k tomu, aby se o ně postarala.

Na základě toho, co jsem se dozvěděl od Pfeiferové a kolektivu autorů (2013) chci uvést, že mezi hlavní faktory, které nasměrují klienta do domova s pečovatelskou službou, patří špatný zdravotní stav, pokročilý věk, potíže s financemi a absence blízké rodiny.

V souvislosti s tím, co tvrdí Hauke (2014) si myslím, že se vyskytují situace, kdy pečovatelská služba bez spolupráce s rodinou není uskutečnitelná. Především u osob s demencí, které se nachází v domácím prostředí a odmítají hospitalizaci v zařízení sociálních služeb, není možné zajistit dostatečně kvalitní pečovatelskou službu. Nechat osobu s demencí samu v domácnosti může být velmi nebezpečné, můžeme riskovat zdravím a životem osoby. V případě, že poskytovatel sociálních služeb dospěje k tomu, že situace se pro něj stává nepřiměřeným rizikem, snaží se s rodinou osoby s demencí najít konstruktivní řešení situace.

Myslím si, že pro porozumění právní problematice vztahu rodiny a seniorů je vhodné uvést zákon č. 89/2012 Sb. Hlava II. Příbuzenství a švagrovství, Díl 2, Oddíl 3, Pododdíl 1 vymezuje práva a povinnosti mezi rodiči a dětmi. [online]. Domnívám se, že znalost tohoto zákona může souviset s mírou spokojenosti klientů v Domově s pečovatelskou službou, jelikož, dle mého názoru, klienti, kteří znají svá práva, jsou spokojenější.

„Obecná ustanovení

§ 855

(1) Rodiče a dítě mají vůči sobě navzájem povinnosti a práva. Těchto vzájemných povinností a práv se nemohou vzdát; učiní-li tak, nepřihlíží se k tomu.

(2) Účelem povinností a práv k dítěti je zajištění morálního a hmotného prospěchu dítěte.

§ 856

Povinnosti a práva rodičů spojená s osobností dítěte a povinnosti a práva osobní povahy vznikají narozením dítěte a zanikají nabytím jeho zletilosti.

§ 857

(1) Dítě je povinno dbát svých rodičů.

(2) Dokud se dítě nestane svéprávným, mají rodiče právo usměrňovat své dítě výchovnými opatřeními, jak to odpovídá jeho rozvíjejícím se schopnostem, včetně omezení sledujících ochranu morálky, zdraví a práv dítěte, jakož i práv jiných osob a veřejného pořádku. Dítě je povinno se těmto opatřením podřídít.

§ 858

Rodičovská odpovědnost zahrnuje povinnosti a práva rodičů, která spočívají v péči o dítě, zahrnující zejména péči o jeho zdraví, jeho tělesný, citový, rozumový a mravní vývoj, v ochraně dítěte, v udržování osobního styku s dítětem, v zajišťování jeho výchovy a vzdělání, v určení místa jeho bydliště, v jeho zastupování a spravování jeho jmění; vzniká narozením dítěte a zaniká, jakmile dítě nabude plné svéprávnosti. Trvání a rozsah rodičovské odpovědnosti může změnit jen soud.

§ 859

Vyživovací povinnost a právo na výživné nejsou součástí rodičovské odpovědnosti; jejich trvání nezávisí na nabytí zletilosti ani svéprávnosti.“

Zdroj: *Zákony pro lidi - Sbíрка zákonů ČR v aktuálním konsolidovaném znění (Zákon č. 89/2012 Sb.)*

Domnívám se s ohledem na to, co prohlašuje Haškovcová (2010), že starý člověk s rozvinutou formou demence je nešťastnou událostí pro ostatní kolem něho. Senior, trpící demencí, je zcela odkázán na pomoc ostatních. Autorka vysvětluje, že situace seniora stíženého demencí, je velmi podobná situaci dítěte. Souhlasím s tím, co říká autorka, a myslím si, že bychom seniora neměli infantilizovat. I s ohledem na naši pečovatelskou práci bychom měli seniora respektovat jako osobu, která již v životě něco prožila a podle toho s ním jednat a snažit se chránit jeho důstojnost.

Hauke (2014) říká, že k tomu, aby bylo možné s rodinou spolupracovat, je nezbytné, aby se klient cítil v rodině dobře. Dále je důležité, aby klient dal svolení k tomu,

že můžeme dát raport jeho rodině a navázat s ní spoluprací. A nakonec pracovník by neměl nikomu z aktérů spolupráce stranit.

Podle Hrozenské a Dvořáčkové (2013) musíme rozlišovat soc. pouta mezi rodiči klientů, kteří již dosáhli plnoletosti, od ostatních typů společenských pout, vzhledem k tomu, že spolu společně procházeli vývojovými změnami od samého vzniku tohoto specifického společenského pouta. Jak dále autorky uvádějí, ženy se často více usilují o to, aby rodina držela takřikajíc pohromadě, než muži. Jedná se například o snahu o udržování sociálních kontaktů, plánování oslav apod. Měli bychom brát v úvahu také to, o jak velikou rodinu se jedná. V početnějších rodinách je pozornost rodičů často rozdělena mezi více sourozenců. To jaké vztahy mezi se sebou jednotliví příslušníci rodiny mají je důležitější, než to o jak početnou rodinu se jedná.

V souvislosti s tím, co sděluje Vágnerová (2007) chci uvést, že senioři žijící v partnerském svazku mohou mnohdy trpět ponorkovou nemocí, a to z důvodu, že jsou nuceni trávit velké množství času dohromady. V průběhu stáří se navíc postupně zhoršuje tělesný stav seniorů, to jak moc a kdy přesně k tomu dochází, se odvíjí od kombinace faktorů dědičnosti a prostředí. Současně se mění psychika seniora v důsledku biologických a psychosociálních činitelů.

Na závěr této kapitoly chci citovat Mackovou (2013, s. 14): *„Pokročilý věk může být přínosem pro seniora samého, jeho rodiny a celou společnost pouze, pokud mohou senioři žít zdravě a bezpečně a pokud jsou schopni podílet se na životě ve společnosti a využít svých zdrojů a možností.“*

Praktická část

4. Reflexe průzkumu

Cílem mého průzkumu bylo porovnat míru spokojenosti klientů v Domově s pečovatelskou službou. Průzkum psychosociální problematiky klientů v domově s pečovatelskou službou probíhal v Praze. A to od 7. března roku 2019 do 10. dubna roku 2019. Podařilo se mi realizovat celkově 41 rozhovorů s klienty v osmi Domovech s pečovatelskou službou v Praze a jednom Domovu pro seniory.

Bohužel s ohledem na mé časové možnosti a některé odmítavé reakce ze strany některých Domovů s pečovatelskou službou nebylo možné realizovat rozhovory ve více zařízeních.

Hlavní průzkumná otázka byla: Míra spokojenosti klientů v Domově s pečovatelskou službou.

Název Hlavní průzkumné otázky jsem zvolil z důvodu větší srozumitelnosti pro klienty Domova s pečovatelskou službou, což jsem si ověřil rozhovorem s nimi a taktéž pozorováním.

V rámci rozhovoru jsem pokládal klientům verifikační otázky, abych si ověřil, že rozumí tomu, co jim sděluji, a pro ověření správnosti odpovědí.

Díličí průzkumné otázky byly následující:

Otázka č. 1: Pohlaví

Otázka č. 2: Věk

Otázka č. 3: Vaše poslední dosažené vzdělání

Otázka č. 4: Jak často Vás navštěvuje rodina

Otázka č. 5: Jak často Vás navštěvují přátelé

Otázka č. 6: Jaké volnočasové aktivity v zařízení navštěvujete?

Otázka č. 7: Jak jste spokojen/a s obsahem volnočasových aktivit ve Vašem zařízení?

Otázka č. 8: Klepou na Vás/Zvoní pracovníci sociálních služeb, než k Vám vkročí

Otázka č. 9: Chodíte do bytu vždy s doprovodem

Otázka č. 10: Vyzvedávají Vám pracovníci v sociálních službách poštu

Otázka č. 11: Jak často ve Vašem bytě probíhá drobný úklid

Otázka č. 12: Jíte pravidelně

Otázka č. 13: Co si myslíte, že by se dalo ve Vašem zařízení zlepšit

Otázka č. 14: Zažil/a jste někdy, Vy osobně, konfliktní situaci s pracovníkem v sociálních službách

Otázka č. 15: Spíte dobře

Otázka č. 16: Co v současné době nejvíce postrádáte

Otázka č. 17: Jak jste byl/a spokojen/a s tímto rozhovorem

Rozhovor byl proveden formou polo-strukturovaných rozhovorů s každým klientem individuálně zvlášť. Otázky, které jsem v rozhovoru s klienty v Domově s pečovatelskou službou zvolil, mají dle mého názoru souvislost s celkovou spokojeností těchto klientů.

K realizaci průzkumu: Míry spokojenosti klientů v Domově s pečovatelskou službou jsem využil tyto prostředky: notebook, diktafon na svém mobilním zařízení, tužku, sešit.

Z výsledků průzkumu vyplývá, že v rozhovorech převažovaly zcela klientky – seniorky, a to ve věku 81-90.

Rozhovory byly uskutečněny s rozmanitými typy klientů: osoby se sníženou pohyblivostí, osoby bez snížené pohyblivosti, senioři, osoby ve středním věku, rezidenty, návštěvníky.

Domnívám se, že klienti v domově s pečovatelskou službou obecně nejvíce postrádají zdraví.

Osobně jsem s průzkumem vcelku spokojen. Jsem rád, že jsem si mohl pohovořit se spoustou zajímavých lidí. Pevně věřím, že výsledky průzkumu nějakým způsobem pomohou jak současným klientům Domova s pečovatelskou službou tak těm budoucím v jejich situaci.

Jsem přesvědčen, že Domovy s pečovatelskou službou by měli více zaměřit pozornost na klienty, kteří jsou v jejich zařízení nespokojeni s volnočasovými aktivitami a stejně tak na klienty, kteří jsou v Domově s pečovatelskou službou nespokojeni celkově.

Dále bych navrhoval rozšířit nabídku volnočasových aktivit, nicméně chápu, že to může být finančně náročné na zrealizování.

V některých případech by také pomohlo vyjednat s úřadem v dané městské části plný bezbariérový přístup pro klienty Domova s pečovatelskou službou.

5. Vyhodnocení průzkumu míry spokojenosti klientů v Domově s pečovatelskou službou

Volil jsem takové otázky k rozhovoru s klienty v Domově s pečovatelskou službou, které mají dle mého názoru souvislost s celkovou spokojeností klientů v Domově s pečovatelskou službou.

5.1 Otázka č. 1: Pohlaví

Tabulka č. 2 – Rozdělení počtu respondentů podle pohlaví

	Rozdělení počtu respondentů podle pohlaví	
	Ženy	Muži
Zařízení A	12	1
Zařízení B	6	0
Zařízení C	5	0
Zařízení D	3	1
Zařízení E	2	0
Zařízení F	4	0
Zařízení G	3	0
Zařízení H	2	0
Zařízení CH	2	0
Celkem	39	2

Zdroj: vlastní zpracování

Jak můžeme vidět výše v tabulce žen je v poměru k mužům, v mnou prozkoumaných zařízeních, absolutní většina. Přesněji tedy 39 žen a 2 muži. Vysvětlují si to tím, že ženy se obecně dožívají vyššího věku, než muži, a z toho důvodu je jich v Domech s pečovatelskou službou více.

Dle mých osobních zkušeností se to dá také vysvětlit tím, že ženy mají často menší problém dožadovat se cizí pomoci, než muži. Tato otázka dle mého názoru může posloužit k tomu, abychom zjistili, jestli u respondentů převažovali muži nebo ženy.

Dále je možné, že výsledek ovlivnili vstupní data a geografická poloha, čas, kdy byl průzkum realizován a v neposlední řadě výběr a počet respondentů.

5.2 Otázka č. 2: Věk

Tabulka č. 3 – Rozdělení respondentů podle věkových skupin

	Rozdělení respondentů podle věkových skupin				
	Pod 60	60 – 74	75 – 80	81 – 90	91 a výše
Zařízení A	0	3	2	6	2
Zařízení B	0	0	2	3	1
Zařízení C	0	1	2	2	0
Zařízení D	1	0	0	1	2
Zařízení E	0	1	0	1	0
Zařízení F	0	2	2	0	0
Zařízení G	0	2	1	0	0
Zařízení H	0	0	0	2	0
Zařízení CH	0	0	0	0	2
Celkem	1	9	9	15	7

Zdroj: *vlastní zpracování*

Z tabulky výše vyplývá, že co se týče věkových skupin, převažují v mém průzkumu především odpovědi respondentů v rozmezí 81 – 90 let. Tuto odpověď zvolilo 15 respondentů. To si vysvětluji tím, že dlouhověkých osob v zařízení přibývá.

Hned za nimi následuje věková skupina respondentů 60 – 74 let. Těchto respondentů bylo 9. Myslím si, že těchto respondentů bylo v průzkumu méně proto, že řada osob v této věkové kategorii nevyžaduje služeb Domova s pečovatelskou službou.

Na stejném místě se umístila věková skupina 75 – 80 let. Respondentů bylo rovněž 9. Myslím si, že korelace mezi těmito odpověďmi je čistě náhodná. Domnívám se, stejně jako u předchozí kategorie, že to má souvislost s tím, že řada osob v tomto věku má výraznou míru soběstačnosti, a z toho důvody služby Domova s pečovatelskou službou nepotřebují.

Na předposledním místě je věková skupina 91 a více let. Tuto odpověď zvolilo 7 respondentů. Z toho vyvozují, že v mnou zkoumaných Domovech s pečovatelskou službou je poměrně početná skupina osob, jimž je více, než 91 let. Vysvětlují si to neustálým prodlužováním věku lidské populace.

Pouze jeden respondent z mého průzkumu byl mladší 60 let. Domnívám se, že to má souvislost s tím, že tento respondent patří do skupiny osob se *zdravotním postižením*. Rovněž to může souviset s tím, že řada osob mladších 60 let je stále plně soběstačnými.

Na základě tohoto vyhodnocení si myslím, že velká část seniorů pod 81 let je zcela soběstačných a proto nepotřebují služby Domova s pečovatelskou službou.

Je samozřejmě možné, že výsledek ovlivnila vstupní data a geografická poloha.

Tuto otázku jsem zvolil, jelikož mi přišlo zajímavé zjistit věkové rozdělení respondentů.

Otázku zcela jistě ovlivnil také výběr a počet respondentů a čas, v kterém byl průzkum proveden.

5.3 Otázka č. 3: Vaše poslední dosažené vzdělání

S ohledem na nevyhovující velikost tabulky, která by zasahovala až přes okraje této strany, jsem se rozhodl vytvořit tabulku se zkratkami odpovědí respondentů na otázku č. 3.

Pro lepší pochopení uvádím vysvětlivky pro jednotlivé zkratky: ZŠ = Základní škola; SOU = Střední odborné učiliště; SOŠ = Střední odborná škola s maturitou; VOŠ = Vyšší odborná škola; VŠ = Vysoká škola

Tabulka č. 4 – Rozdělení respondentů podle posledního dosaženého vzdělání

	Rozdělení respondentů podle posledního dosaženého vzdělání				
	ZŠ	SOU	SOŠ	VOŠ	VŠ
Zařízení A	0	3	4	1	5
Zařízení B	0	0	4	0	2
Zařízení C	0	0	3	1	1
Zařízení D	0	1	3	0	0
Zařízení E	1	0	1	0	0
Zařízení F	0	1	3	0	0
Zařízení G	1	2	0	0	0
Zařízení H	0	0	2	0	0
Zařízení CH	0	0	2	0	0
Celkem	2	7	22	2	8

Zdroj: vlastní zpracování

Na základě údajů z tabulky vidíme, že z hlediska posledního dosaženého vzdělání 22 respondentů má středoškolské vzdělání, zakončené maturitní zkouškou.

8 respondentů má vysokoškolské vzdělání.

7 respondentů disponuje středoškolským vzděláním s výučním listem.

2 respondenti mají vyšší odborné vzdělání

Další 2 respondenti disponují základním vzděláním.

Nelze vyvrátit, že výsledek byl ovlivněn vstupními daty.

Tuto otázku jsem zvolil, jelikož mi přišlo zajímavé zjistit, jací obyvatelé se vyskytují ve mnou zkoumaných Domovech s pečovatelskou službou.

Domnívám se, že výsledky otázky mohly být ovlivněny časem, kdy byl průzkum realizován, počtem respondentů a geografickou lokací.

5.4. Otázka č. 4: Jak často Vás navštěvuje rodina?

S ohledem na nedostatek místa nebylo možné vložit do bakalářské práce přehlednou tabulku, z toho důvodu jsem se rozhodl pro vložení grafů, které analyzují jednotlivé výsledky podle odpovědí respondentů. Na s. 40 mojí bakalářské práce uvádím interpretace výsledných odpovědí respondentů na otázku č. 4.

Tabulka č. 5 – Otázka č. 4 – Odpověď: Denně

	Otázka č. 4 - Odpověď: Denně
Zařízení A	0
Zařízení B	0
Zařízení C	0
Zařízení D	0
Zařízení E	1
Zařízení F	0
Zařízení G	0
Zařízení H	0
Zařízení CH	0
Celkem	1

Zdroj: vlastní zpracování

Tabulka č. 6 – Otázka č. 4 – Odpověď:

Několikrát za týden

	Otázka č. 4 - Odpověď: Několikrát za týden
Zařízení A	9
Zařízení B	5
Zařízení C	3
Zařízení D	3
Zařízení E	0
Zařízení F	1
Zařízení G	0
Zařízení H	0
Zařízení CH	1
Celkem	22

Zdroj: vlastní zpracování

Tabulka č. 7 – Otázka č. 4 – Odpověď: Několikrát za měsíc

	Otázka č. 4 - Odpověď: Několikrát za měsíc
Zařízení A	2
Zařízení B	0
Zařízení C	0
Zařízení D	0
Zařízení E	0
Zařízení F	0
Zařízení G	1
Zařízení H	1
Zařízení CH	1
Celkem	5

Zdroj: vlastní zpracování

Tabulka č. 8 – Otázka č. 4 – Odpověď: S rodinou se nestýkám

	Otázka č. 4 - Odpověď: S rodinou se nestýkám
Zařízení A	0
Zařízení B	0
Zařízení C	0
Zařízení D	1
Zařízení E	0
Zařízení F	1
Zařízení G	0
Zařízení H	0
Zařízení CH	0
Celkem	2

Zdroj: vlastní zpracování

Tabulka č. 9 – Otázka č. 4 – Odpověď:

Rodinu už nemám

	Otázka č. 4 - Odpověď: Rodinu už nemám
Zařízení A	0
Zařízení B	1
Zařízení C	1
Zařízení D	0
Zařízení E	0
Zařízení F	1
Zařízení G	0
Zařízení H	0
Zařízení CH	0
Celkem	3

Zdroj: vlastní zpracování

Tabulka č. 11 – Otázka č. 4 – Odpověď: Pravidelně

	Otázka č. 4 - Odpověď: Pravidelně
Zařízení A	0
Zařízení B	0
Zařízení C	0
Zařízení D	1
Zařízení E	0
Zařízení F	1
Zařízení G	0
Zařízení H	0
Zařízení CH	0
Celkem	2

Zdroj: vlastní zpracování

Tabulka č. 12 – Otázka č. 4 – Odpověď: Nepravidelně

	Otázka č. 4 - Odpověď: Nepravidelně
Zařízení A	1
Zařízení B	0
Zařízení C	0
Zařízení D	0
Zařízení E	0
Zařízení F	1
Zařízení G	1
Zařízení H	0
Zařízení CH	0
Celkem	3

Zdroj: vlastní zpracování

Z výsledků tabulky vyplývá, že 22 respondentů, navštěvuje rodina několikrát za týden. Příkladám to tomu, že rodinní příslušníci většiny respondentů mají velmi dobré časové možnosti. Může to být i důkazem vynikajících vztahů v rodině, i když ne nezbytně. Souviset to může i s geografickou vzdáleností rodiny klientů v Domovech s pečovatelskou službou.

Dále je tu výrazně menší počet respondentů, které navštěvuje rodina několikrát za měsíc. Konkrétně 5 respondentů zvolilo tuto odpověď. Myslím, si, že to lze přikládat tomu, že rodiny těchto respondentů mají omezené časové možnosti, a z toho důvodu

nemohou své blízké tak často navštěvovat. Potenciálně to může svědčit i o zhoršených vztazích v rodině, ale to je pouze spekulace. Svou roli může sehrát i geografická vzdálenost klientů a jejich rodiny.

3 respondenti, už rodinu bohužel nemají. To je dle mého soudu pochopitelné s ohledem na věk určitých respondentů a jejich rodinných příslušníků.

Další 3 respondenti odpovídali, že rodinu navštěvují sami. Vysvětlují si to tím, že tito respondenti mají vyšší míru soběstačnosti a samostatnosti, a z toho důvodu mají možnost rodinu navštívit. Může to být také geografickou polohou. Tento údaj lze interpretovat i tak, že mají tito klienti dobré vztahy v rodině.

3 respondenti sdělili, že je rodina navštěvuje nepravidelně. Tento údaj si vysvětlují omezenými časovými možnostmi rodiny. Dalším důvodem mohou být problematické vztahy v rodině, ale to je opět pouze spekulace.

Myslím si, že shodnost odpovědí respondentů: rodinu už nemám; rodinu navštěvuji sám/sama; nepravidelně je čistě náhodná.

Na předposledním místě se umístili, konkrétně 2, respondenti, kteří se z různých důvodů s rodinou nestýkají. To si vysvětlují sníženými časovými možnostmi rodiny respondentů, problematickou geografickou vzdáleností nebo i dysfunkčními vztahy v rodině.

Stejně, předposlední místo obsadili 2 respondenti, které navštěvuje rodina pravidelně. Příkládám to dobrým časovým možnostem rodiny, dobré geografické vzdálenosti a dobrým vztahům v rodině.

Domnívám se, že shodnost odpovědí respondentů: s rodinou se nestýkám; pravidelně je čistě náhodná.

Pouze 1 respondenta navštěvuje rodina denně. Z toho vyvozují, že rodina tohoto respondenta má nadstandardní časové možnosti, vynikající vztahy v rodině, vynikající geografickou vzdálenost.

Vstupní data mohla také sehrát svou roli ve výsledcích této otázky, společně s geografickou polohou.

Pokud bych se měl vyjádřit k celkovým výsledkům této zkoumané otázky, myslím, že výsledky jsou pochopitelné vzhledem k časovým možnostem mnohých rodin, které si nemohou dovolit navštěvovat blízkého každý den. Myslím si tedy, že v mnou zkoumaných Domovech s pečovatelskou službou jsou na tom převážně klienti, co se týče frekvence návštěv rodiny, velmi dobře.

Pochopitelně zde mohou sehrát roli problematické vztahy v rodině. Dalším vysvětlením může být geografická vzdálenost klientů Domově s pečovatelskou službou a jejich rodinných příslušníků.

Tuto otázku jsem zvolil, protože se domnívám, že úzce souvisí s mírou spokojenosti klientů v Domově s pečovatelskou službou.

5.5. Otázka č. 5: Jak často Vás navštěvují přátelé?

Vzhledem k tomu, že by se mi přehledná tabulka se všemi výsledky nevešla na okraje stránky, rozhodl jsem se vytvořit tabulky jednotlivě podle odpovědí. Níže jsou výsledky průzkumu na otázku č. 5

Tabulka č. 13 – Otázka č. 5 – Odpověď: Denně

	Otázka č. 5 - Odpověď: Denně
Zařízení A	2
Zařízení B	0
Zařízení C	0
Zařízení D	1
Zařízení E	0
Zařízení F	0
Zařízení G	0
Zařízení H	0
Zařízení CH	0
Celkem	3

Zdroj vlastní zpracování

Tabulka č. 14 – Otázka č. 5 – Odpověď:

Několikrát za týden

	Otázka č. 5 - Odpověď: Několikrát za týden
Zařízení A	2
Zařízení B	1
Zařízení C	0
Zařízení D	1
Zařízení E	0
Zařízení F	0
Zařízení G	2
Zařízení H	1
Zařízení CH	1
Celkem	8

Zdroj: vlastní zpracování

Tabulka č. 15 – Odpověď: Několikrát za měsíc

	Otázka č. 5 - Odpověď: Několikrát za měsíc
Zařízení A	3
Zařízení B	1
Zařízení C	0
Zařízení D	0
Zařízení E	0
Zařízení F	1
Zařízení G	0
Zařízení H	0
Zařízení CH	0
Celkem	5

Zdroj: vlastní zpracování

Tabulka č. 16 – Otázka č. 5 - Odpověď:

S přáteli se nestýkám

	Otázka č. 5 - Odpověď: S přáteli se nestýkám
Zařízení A	0
Zařízení B	0
Zařízení C	1
Zařízení D	0
Zařízení E	0
Zařízení F	0
Zařízení G	0
Zařízení H	0
Zařízení CH	0
Celkem	1

Zdroj: vlastní zpracování

Tabulka č. 17 – Otázka č. 5 – Odpověď:

Přátele už nemám

	Otázka č. 5 - Odpověď: Přátele už nemám
Zařízení A	1
Zařízení B	0
Zařízení C	2
Zařízení D	2
Zařízení E	1
Zařízení F	0
Zařízení G	0
Zařízení H	1
Zařízení CH	1
Celkem	8

Zdroj: vlastní zpracování

Tabulka č. 18 – Otázka č. 5 – Odpověď:

Přátele navštěvuji sám/sama

	Otázka č. 5 - Odpověď: Přátele navštěvuji sám/sama
Zařízení A	0
Zařízení B	1
Zařízení C	1
Zařízení D	0
Zařízení E	0
Zařízení F	0
Zařízení G	1
Zařízení H	0
Zařízení CH	0
Celkem	3

Zdroj: *vlastní zpracování*

Tabulka č. 19 – Otázka

č. 5 –Odpověď: Pravidelně

	Otázka č. 5 - Odpověď: Pravidelně
Zařízení A	4
Zařízení B	1
Zařízení C	0
Zařízení D	0
Zařízení E	0
Zařízení F	0
Zařízení G	0
Zařízení H	0
Zařízení CH	0
Celkem	5

Zdroj: *Vlastní zpracování*

Tabulka č. 20 – Otázka č. 5 – Odpověď: Nepravidelně

	Otázka č. 5 - Odpověď: Nepravidelně
Zařízení A	1
Zařízení B	2
Zařízení C	1
Zařízení D	0
Zařízení E	1
Zařízení F	3
Zařízení G	0
Zařízení H	0
Zařízení CH	0
Celkem	8

Zdroj: *vlastní zpracování*

Bohužel údaje z průzkumu říkají, že 8 respondentů, již přátele nemá. Jsem přesvědčen, že tento údaj úzce souvisí s věkem respondentů. Zvláště, když uvážíme, že nejvíce respondentů ve zkoumaných zařízeních zaujímalo věkovou kategorii: 81-90 let.

Na stejném místě se v tabulce umístili respondenti, kteří se s přáteli stýkají několikrát za týden. Domnívám, že tento údaj se dá interpretovat tak, že přátelé těchto respondentů mají dobré časové možnosti a dobré vztahy s klienty. Dalším faktorem může být velmi dobrá geografická lokace.

Stejně místo se vyskytují respondenti, které jejich přátelé navštěvují nepravidelně. Jsem toho názoru, že je to ovlivněno časovými možnostmi a potenciálně ne příliš dobrými vztahy mezi těmito respondenty a přáteli. Může to být ovlivněno i geografickou polohou.

Další jsou respondenti, co se stýkají s přáteli několikrát za měsíc. To lze podle mého názoru interpretovat tak, že tito respondenti nemají optimální vztahy se svými přáteli nebo přátelé těchto respondentů nemají nedostatek času je navštívit. Nebo mohou být od sebe geograficky nadmíru vzdálení.

Vstupní data mohla výsledky zkreslit.

Potom tu máme na stejném místě respondenty, kteří se s přáteli navštěvují pravidelně. Myslím si, že z toho vyplývá následující: tito respondenti mají velmi dobré vztahy se svými přáteli a přátelé těchto respondentů mají dostatečný čas je navštěvovat. Svou roli může sehrát i příznivá geografická poloha.

Další jsou respondenti, co se stýkají s přáteli denně. Domnívám se, že to lze interpretovat příznivou geografickou vzdáleností mezi respondenty a jejich přáteli, velmi dobrými časovými možnostmi a dobrými vztahy. Svou roli zde může sehrát i schopnost přátel těchto respondentů je navštívit.

Na stejném místě se nachází respondenti, kteří navštěvují přátele sami. To se dá interpretovat tak, že tito respondenti mají schopnost, čas a chuť své přátele navštívit nebo jejich přátelé bydlí blízko.

Na závěr jsou ti, co se s přáteli, ať už z jakýchkoliv důvodů, nestýkají. Tento údaj podle mého názoru vychází z toho, že klienti mají ve většině případů těsnější vazby s rodinou, než s přáteli. Nebo jejich přátelé už jednoduše nežijí.

Tuto otázku jsem zvolil, jelikož si myslím, že frekvence návštěv přátel respondentů úzce souvisí s mírou spokojenosti klientů v Domově s pečovatelskou službou. To, jak často přátelé respondenty navštěvují, svědčí dle mého názoru o tom, že o ně mají zájem. Častější návštěvy přátel mohou navíc přispět k vyšší psychické pohodě klientů Domova s pečovatelskou službou.

5.6. Otázka č. 6: Jaké volnočasové aktivity v zařízení navštěvujete?

Vzhledem k okrajům stránky a pro nedostatek místa jsem se rozhodl pro vytvoření tabulky se zkratkami.

Pro lepší porozumění a přehlednost uvádím, co jednotlivé zkratky znamenají. P = Přednášky; ZP = Zpívání; TP = Trénink paměti; AJ = Anglický jazyk; RP = Ruční práce; NK = Návštěva kavárny; TV = Tělesná výchova; Z = Zařízení.

Tabulka č. 22 – Volnočasové aktivity v zařízení navštěvované respondenty

	Volnočasové aktivity navštěvované respondenty							
	P	ZP	TP	AJ	RP	NK	TV	Žádné
Z A	5	8	3	0	4	5	4	4
Z B	0	1	0	0	0	1	1	5
Z C	4	4	3	1	0	0	1	1
Z D	1	1	0	0	0	1	0	3
Z E	0	1	1	0	0	0	1	1
Z F	0	0	0	0	0	0	0	3
Z G	0	1	0	0	0	0	2	1
Z H	1	0	1	0	0	2	0	0
Z CH	1	1	1	1	1	1	3	0
Celkem	12	17	9	2	5	10	12	18

Zdroj: *vlastní zpracování*

Jak je patrné z tabulky výše největší počet respondentů, konkrétně 18 respondentů mého průzkumu, nenavštěvuje žádné volnočasové aktivity v Domě s pečovatelskou službou. To si vysvětluji tím, že respondenti nemají zájem o volnočasové aktivity nebo se jich z různých důvodů nemohou zúčastnit. Například musí být v době konání volnočasových aktivit někde jinde nebo jim to jejich zdravotní stav nedovoluje.

Domnívám se, že tento výsledek lze interpretovat i tak, že respondenti preferují osobní program před organizovanou zábavou realizovanou jejich Domovem s pečovatelskou službou. Dalším důvodem může být nevyhovující nabídka volnočasových aktivit, špatné mezilidské vztahy v zařízení apod.

Na druhém místě se umístilo 17 respondentů, navštěvujících volnočasové aktivity: zpívání. Z tohoto údaje vyvozují, že podstatná část respondentů má ve svých preferencích zpěv.

Třetí místo s 12 respondenty obsadilo tělesné cvičení z volnočasových aktivit. To si vysvětlují tak, že velká část respondentů je stále fyzicky aktivní a dále, z toho vyvozují to, že mnoho respondentů má zájem o tento typ volnočasových aktivit.

Třetí, stejné místo s 12 respondenty obsadily přednášky. Dle mého názoru, tento údaj lze interpretovat tak, že nemálo respondentů má zájem o sebevzdělávání se a jejich intelektové schopnosti jsou stále na velmi dobré úrovni. Vycházím přitom z vlastní zkušenosti, když jsem vykonával praxi v Domově s pečovatelskou službou.

Na čtvrtém místě, zastoupeném 10 respondenty, v tabulce vidíme návštěvu kavárny. V souvislosti se svým průzkumem jsem zjistil, že návštěva kavárny bývá oblíbenou aktivitou a v některých zařízeních je její existence postrádána.

Páté místo, o počtu 9 respondentů, obdržel trénink paměti. Tento údaj se dá interpretovat tak, že v mnoha zařízeních trénink paměti není nebo, že se jedná o jednu z méně oblíbených volnočasových aktivit.

Na předposledním, šestém místě, s 5 respondenty, vidíme ruční práce. To si vysvětlují tím, že v mnoha mých zkoumaných zařízeních ruční práce nejsou k dispozici nebo o ně jednoduše není zájem. Dalším vysvětlením může být to, že se ruční práce konají v čas, kdy se klienti nemohou této volnočasové aktivity zúčastnit.

A na samém konci, na sedmém místě, pouze s 2 respondenty, se umístila angličtina. Z toho údaje vyvozují, že ne ve všech zařízeních je tento druh volnočasové aktivity dostupný. Dále si myslím, že respondenti nemusí mít zájem o výuku angličtiny nebo jsou v době konání výuku angličtiny přítomni jiného programu.

Osobně mě překvapilo, že v některých Domovech s pečovatelskou službou mají bohatou nabídku volnočasových aktivit, zatímco v některých jiných Domovech s pečovatelskou službou nejsou prakticky žádné nebo jich je minimum.

Během průzkumu jsem zjistil, že někteří respondenti by uvítali možnost větší nabídky volnočasových aktivit, například bazén v zařízení, ping-pong nebo jiné příležitosti sportovního využití.

S ohledem na toto zjištění si myslím, že Domovy s pečovatelskou službou by se měli více zaměřit na klienty, kteří jsou s jejich volnočasovými aktivitami nespokojeni. Také bych navrhoval rozšířit nabídku volnočasových aktivit.

Tuto otázku jsem zvolil, jelikož se domnívám, že volnočasové aktivity respondentů mají přímou souvislost s mírou spokojenosti klientů v Domově s pečovatelskou službou.

Přispívají k udržení a zlepšení jejich mentální a tělesné kondice. Dále jsem názoru, že volnočasové aktivity mají příznivý vliv na psychickou a sociální pohodu klientů. Volnočasové aktivity mohou být také vhodnou příležitostí k navázání nových sociálních kontaktů.

Svou roli mohli pochopitelně sehrát i zvolená vstupní data, společně s geografickou polohou, výběrem a velikostí respondentů, a časem, kdy průzkum proběhl.

5.7. Otázka č. 7: Jak jste spokojen/a s obsahem volnočasových aktivit ve Vašem zařízení?

Tabulka č. 23 – Spokojenost s obsahem volnočasových aktivit

	Spokojenost s obsahem volnočasových aktivit				
	Spokojen/a	Docela spokojen/a	Nespokojen/a	Nenavštěvuji volnočasové aktivity v zařízení	Někdy ano, někdy ne
A Zařízení	7	2	0	4	0
B Zařízení	0	0	0	6	0
C Zařízení	4	0	0	1	0
D Zařízení	1	0	0	3	0
E Zařízení	1	0	0	1	0
F Zařízení	2	0	0	2	0
G Zařízení	2	0	0	1	0
H Zařízení	2	0	0	0	0
CH Zařízení	2	0	0	0	0
Celkem	21	2	0	18	0

Zdroj: vlastní zpracování

Vyhodnocení tabulky výše tedy informuje o tom, že nejvíce, konkrétně 21, respondentů mého průzkumu odpovědělo, že je s obsahem volnočasových aktivit ve svém

Domově s pečovatelskou službou spokojeno. Podle mého názoru to lze interpretovat tak, že kvalita poskytovaných služeb je v souvislosti s těmito respondenty na vysoké úrovni.

Na druhém místě je 18 respondentů, kteří nenavštěvují volnočasové aktivity, a tudíž je nemohou takřikajíc „z první ruky“ hodnotit. Důvody mohou být dle mého názoru různé. Daný obsah volnočasových aktivit jim nevyhovuje nebo mají raději vlastní program.

A pouze dva respondenti odpovídali, že jsou docela spokojeni s obsahem volnočasových aktivit ve svém zařízení a někdy není. Z této odpovědi vyvozují, že v případě tohoto respondenta záleží na typu volnočasových aktivit, roli mohou sehrát také mezilidské vztahy v Domově s pečovatelskou službou. Tento údaj se dá dle mého soudu také interpretovat tak, že by se dalo, co se týče obsahu volnočasových aktivit leccos zlepšit.

Co se týče nulového výsledku položky někdy ano, někdy ne, myslím si, že tento výsledek je čistě náhodný.

Pokud jde o nulový výsledek položky: nespokojen/a, myslím si, že to lze vysvětlit tím, že žádný z respondentů není zcela nespokojen s obsahem volnočasových aktivit ve svém Domově s pečovatelskou službou. Dalším vysvětlením může být to, že se někteří respondenti bojí mluvit otevřeně.

Na základě výsledků průzkumu jsem zjistil, že nikdo z respondentů není nespokojený s obsahem volnočasových aktivit v Domě s pečovatelskou službou. S ohledem na můj průzkum se domnívám, že Domovy s pečovatelskou službou by se měli celkově zaměřit spíše na klienty, kteří v jejich zařízení nejsou spokojeni.

Představoval bych si to tak, že se celkově lepší nabídka volnočasových aktivit, aby došlo k vyšší poptávce po nabízených volnočasových aktivitách, a tudíž si každý klient mohl vybrat podle svých osobních preferencí. V rámci průzkumu jsem zjistil, že někteří klienti postrádají například tenisové hřiště nebo bazén.

S ohledem na můj průzkum si uvědomuji, že mnou zkoumané Domovy s pečovatelskou službou se dlouhodobě potýkají s nedostatkem financí, a z toho důvodu není snadné realizovat mnohá vylepšení, která by mohla potenciálně zvýšit spokojenost klientů v daných zařízeních.

Tuto otázku jsem zvolil, jelikož se domnívám, že spokojenost s obsahem volnočasových aktivit respondentů úzce souvisí s mírou spokojenosti klientů v Domově s pečovatelskou službou.

Jsem přesvědčen, že spokojenost s obsahem volnočasových aktivit přispívá k většímu pocitu sounáležitosti, k lepšímu vědomí skupinové identity. Napomáhá k vytváření nových sociálních kontaktů v zařízení. Rovněž si myslím, že může přispět k tělesné, psychické, sociální pohodě klientů.

Domnívám se, že spokojenost klientů s obsahem volnočasových aktivit úzce souvisí i s kvalitou jejich spánku, jelikož klient, který má dlouhodobě spánkovou deprivace, nemusí být s obsahem volnočasových aktivit spokojen tak, jako klient, jehož fyziologická potřeba spánku je uspokojena.

Spokojenost s obsahem volnočasových aktivit může podle mého názoru souviset i s pravidelností ve stravování, jelikož klient, který netrpí malnutricí, a stravuje se pravidelně, může reagovat na volnočasové aktivity jinak, než člověk, jehož fyziologická potřeba pravidelné stravy je uspokojena.

Zároveň si myslím, že spokojenost s obsahem volnočasových aktivit může ovlivnit i návštěva rodina a přátel, jelikož klient, který nemá uspokojeny sociální potřeby se svými blízkými, nemusí být spokojen s obsahem volnočasových aktivit.

Vstupní data mohla ovlivnit výsledek této průzkumné otázky. Mimo jiné i geografická poloha, výběr a počet respondentů a také časové období, ve kterém byl průzkum realizován, mohou sehrát svoji roli.

5.8. Otázka č. 8: Klepou Vám na dveře/Zvoní na Vás pracovníci sociálních služeb na dveře, než k Vám vkročí?

Tabulka č. 24 – Klepání na dveře/Zvonění pracovníků v sociálních službách na klienta Domova s pečovatelskou službou

	Klepání na dveře/Zvonění pracovníků v sociálních službách na klienta Domova s pečovatelskou službou			
	Klepou	Zvoní	Nevyužívám služeb	Bouchají z důvodu mého zdravotního stavu
A Zařízení	0	11	2	0
B Zařízení	1	5	0	0
C Zařízení	2	3	0	0
D Zařízení	2	1	0	1
E Zařízení	0	2	0	0
F Zařízení	1	3	0	0
G Zařízení	0	3	0	0
H Zařízení	0	0	2	0
CH Zařízení	2	0	0	0
Celkem	8	28	4	1

Zdroj: vlastní zpracování

V průběhu vyhodnocování jsem zjistil, že pracovníci v sociálních službách na respondenty převážně zvoní. Celkem 28 respondentů zvolilo tuto odpověď. Toto si vysvětluji tím, že většina respondentů si přeje, aby na ně pracovníci v sociálních službách zvonili. Výsledky mohou souviset také s časem, ve kterém byl průzkum realizován, počtem respondentů a s geografickou polohou.

8 respondentů odpovídalo, že na ně pracovníci v sociálních službách klepou. Domnívám se, že tito respondenti preferují klepání před zvoněním. Domnívám se, že výsledky této otázky mohou být rovněž ovlivněny geografickou lokací, počtem respondentů a časovým obdobím, ve kterém byl průzkum realizován.

4 respondenti odpověděli, že nevyužívají služeb pečovatelské služby. To si vysvětluji tím, že tito respondenti zatím pečovatelskou službu nepotřebují, jelikož jsou plně soběstační nebo jim pečovatelskou službu nahradí členové rodiny nebo přátelé.

Myslím si, že výsledek může souviset s počtem respondentů, geografickou lokací a časem, ve kterém byl průzkum vykonán.

Pouze jeden respondent odpověděl, že na dveře jeho bytu bouchají, a to z důvodu jeho zdravotního stavu. Vyvozují z toho, že se pracovníci v sociálních službách snaží o zachování individuálního přístupu ke klientům.

Domnívám se, že to, že na klienty pracovníci sociálních služeb v převážné většině zvoní nebo klepou, má vztah k jejich celkové spokojenosti. Myslím si, že výsledek mohly ovlivnit výběr respondentů, geografická lokace, a čas, v němž byl průzkum realizován.

Tuto otázku jsem zvolil, jelikož si myslím, že to jestli pracovníci v sociálních službách na klienty klepou/zvoní nebo ne úzce souvisí s mírou spokojenosti klientů v Domově s pečovatelskou službou.

Domnívám se, že někteří klienti mohou pociťovat vniknutí do jejich bytu jinou osobou bez předchozího zazvonění nebo zaklepání jako zásah do soukromí, což může navodit pocity frustrace, snížit kvalitu psychické a sociální pohody klienta a k zhoršení mezilidských vztahů v zařízení, a z tohoto důvodu to může mít přímou souvislost s frekvencí konfliktních situací s pracovníky v sociálních službách a potažmo s celkovou spokojeností klienta v zařízení.

Výsledek mohl být ovlivněn také vstupními daty.

5.9. Otázka č. 9: Chodíte do bytu vždy s doprovodem?

Tabulka č. 25 – Doprovázení respondenta do bytu

	Doprovázení respondenta do bytu		
	Bez doprovodu.	Občas s doprovodem.	Většinou s doprovodem.
Zařízení A	12	1	0
Zařízení B	6	0	0
Zařízení C	5	0	0
Zařízení D	3	0	1
Zařízení E	2	0	0
Zařízení F	4	0	0
Zařízení G	3	0	0
Zařízení H	2	0	0
Zařízení CH	2	0	0
Celkem	39	1	1

Zdroj: vlastní zpracování

Z průzkumu jednoznačně vychází, že naprostá většina respondentů chodí do svého bytu bez doprovodu. A to celých 41 respondentů. Jsem toho názoru, že to vypovídá o vysoké míře soběstačnosti většiny mých respondentů. Také to může souviset s geografickou lokací, časem, kdy byl průzkum realizován, výběrem respondentů.

1 respondent využívá služeb doprovodu občas. Z tohoto údaje usuzuji, že tito respondenti mají určitou míru soběstačnosti, a proto není potřeba, aby využívali doprovodných služeb nepřetržitě.

Na stejném místě skončil 1 respondent, který chodí většinou do bytu s doprovodem. Tento výsledek si vysvětluji tak, že tento respondent potřebuje nepřetržitou službu doprovodu.

Myslím si, že shoda je čistě náhodná. Výsledek, ale mohl být také ovlivněn geografickou lokací, časem, kdy byl průzkum vykonán a výběrem respondentů.

Domnívám se, že celkové výsledky vypovídají o tom, že převážná část klientů v mnou zkoumaných Domovech s pečovatelskou službou má vysokou míru soběstačnosti., což jsem si ověřil pozorováním a rozhovorem s klienty.

Tuto otázku jsem zvolil, jelikož si myslím, že úzce souvisí s mírou spokojenosti klientů v Domově s pečovatelskou službou.

5.10. Otázka č. 10: Vyzvedávají Vám pracovníci v sociálních službách poštu?

Tabulka č. 26 – Vyzvedávání pošty respondentů pracovníky v sociálních službách

	Vyzvedávání pošty respondentů pracovníky v sociálních službách	
	Poštu si vyzvedávám sama/sám	Poštu mi vyzvedávají pracovníci
Zařízení A	13	0
Zařízení B	6	0
Zařízení C	5	0
Zařízení D	4	0
Zařízení E	2	0
Zařízení F	4	0
Zařízení G	3	0
Zařízení H	2	0
Zařízení CH	2	0
Celkem	41	0

Zdroj: vlastní zpracování

Z průzkumu jednoznačně vyplývá, že všichni mnou oslovení respondenti si vyzvedávají poštu sami. Domnívám se, že to svědčí o vysoké míře soběstačnosti klientů v Domově s pečovatelskou službou. Vliv může mít i geografická lokace, čas, ve kterém byl průzkum realizován a počet respondentů.

Může to vypovídat také o tom, že pracovníci v sociálních službách v mnou zkoumaných Domovech s pečovatelskou službou respektují právo na soukromí a listovní tajemství svých klientů. Může to souviset s časem, ve kterém byl průzkum vykonán, výběrem reprezentativního vzorku respondentů a s geografickou polohou.

Dalším vysvětlením může být to, že se někteří klienti bojí mluvit otevřeně.

Svou roli mohla sehrát i zvolená vstupní data nebo geografická poloha.

5.11. Otázka č. 11: Jak často ve Vašem bytě probíhá drobný úklid?

Tabulka č. 27 – Jak často ve Vašem bytě probíhá drobný úklid?

		Frekvence drobného úklidu v bytě respondentů						
		Denně	1x týdně	1x za měsíc	2x za měsíc	Podle domluvy	Nevyužívám služeb	Nevím
A	Zařízení	0	2	4	2	1	4	0
B	Zařízení	0	0	0	0	2	4	0
C	Zařízení	0	1	0	0	0	4	0
D	Zařízení	0	3	0	1	0	0	0
E	Zařízení	0	0	0	0	0	2	0
F	Zařízení	0	0	0	1	0	3	0
G	Zařízení	0	0	1	0	0	2	0
H	Zařízení	0	0	0	0	0	2	0
CH	Zařízení	1	0	0	0	0	0	1
Celkem		1	6	5	4	3	21	1

Zdroj: vlastní zpracování

V souvislosti s vyhodnocením průzkumu nejvyšší počet respondentů, konkrétně 21, nevyužívá úklidových služeb ve svém Domově s pečovatelskou službou. Dle mého názoru to lze interpretovat tak, že tito respondenti jsou vysoce soběstační nebo jim s úklidem jejich bytu pomáhá rodina, což jsem si ověřil rozhovorem s klienty.

Na řadě je 6 respondentů, kteří využívají úklidových služeb ve svém zařízení 1x týdně. To si vysvětluji tím, že tito respondenti vyžadují frekventovanější úklid, případně jim s úklidem pomáhá rodina, to jsem si během průzkumu ověřil rozhovorem s klientem.

Potom tu máme 5 respondentů, kteří využívají úklidu 1x za měsíc. To lze podle mého názoru interpretovat tak, že respondenti nemají tak častou potřebu úklidových služeb nebo jim s úklidem pomáhá rodina, což jsem si ověřil během rozhovoru s klienty.

Pak jsou tu 4 respondenti, kteří využívají služeb drobného úklidu 2x za měsíc. Tito respondenti podle mého názoru nemají tak častou potřebu využívání drobné úklidu nebo jim s úklidem pomáhá rodina.

Dále nalezneme v tabulce 3 respondenty, kteří využívají služeb drobného úklidu podle domluvy. Myslím si, že to lze vysvětlit tak, že respondenti nemají potřebu častějšího úklidu nebo jim s úklidem bytu pomáhá rodina.

1 respondent mi sdělil, že u něj uklízí denně.

1 respondent odpovídal, že neví, jestli v jeho bytě probíhá drobný úklid.

To, že klient odpovídal, že u něj probíhá drobný úklid denně je možné tím, že se tak domluvil s pečovatelskou službou. Dalším vysvětlením je to, že jsem špatně položil otázku nebo jí klient špatně pochopil. Lze to vysvětlit i tak, že si denně uklízí sami.

Co se týče respondenta, který neví, jestli v jeho bytě probíhá drobný úklid lze vysvětlit tak, že se respondent v době úklidu nachází mimo svůj byt, například může být právě na obědě. Dále je možné, že špatně porozuměl otázce nebo já ji špatně položil.

Což je dle mého názoru skvělá zpráva. Samozřejmě chápu, že tento průzkum má své limity a je spíše orientační, ale myslím si, že je to dobrý signál. Na základě tohoto zjištění jsem přesvědčen, že mnoho klientů v Domě s pečovatelskou službou je soběstačných, což jsem si ověřil pozorováním a rozhovorem s nimi.

Myslím si, že všechny tyto výsledky mohou souviset s geografickou lokací, sběrem dat a časem, kdy byl tento sběr dat realizován.

5.12. Otázka č. 12: Jíte pravidelně?

Tabulka č. 28 – Jíte pravidelně

		Pravidelnost ve stravování respondentů			
		Jím pravidelně.	Spíše jím pravidelně.	Spíše jím nepravidelně.	Jím nepravidelně.
A	Zařízení	11	1	0	1
B	Zařízení	6	0	0	0
C	Zařízení	4	0	0	1
D	Zařízení	2	0	1	1
E	Zařízení	2	0	0	0
F	Zařízení	1	2	0	1
G	Zařízení	3	0	0	0
H	Zařízení	2	0	0	0
CH	Zařízení	2	0	0	0
	Celkem	33	3	1	4

Zdroj: *vlastní zpracování*

Výsledky tabulky jasně ukazují, že většina respondentů, konkrétně 33 respondentů, odpovídala, že se stravují pravidelně. Dle mého názoru to svědčí o tom, že většina respondentů má vynikající stravovací návyky.

Na druhém místě se umístili respondenti, co jí zcela nepravidelně. A to v celkovém počtu 4 respondentů. S ohledem na můj průzkum jsem zjistil, že tyto respondenti často nemají potřebu jíst pravidelně nebo se zapomenou najíst, což jsem si ověřil rozhovorem.

3 respondenti v rozhovoru uvedli, že jí spíše pravidelně. To si vysvětlují tak, že občas se respondentovi může stát, že se zapomene najíst.

Pouze 1 respondent sdělil, že jí spíše nepravidelně. Domnívám se, že z toho lze vyvodit, že se respondent občas zapomene najíst. Dalším důvodem může být to, že respondent nemá potřebu jíst pravidelněji.

Může to souviset s úrovní tělesné, psychické, sociální pohody. Dále si myslím, že pravidelnost ve stravování, případně malnutrice může ovlivnit i celkové mezilidské vztahy v zařízení. Vypomůžu si nyní lidovým pořekadlem: „Láska prochází žaludkem“.

Podle mě pravidelnost ve stravování může ovlivnit celkovou spokojenost klientů v Domově s pečovatelskou službou.

5.13. Otázka č. 13: Co myslíte, že by se dalo ve Vašem zařízení zlepšit?

Tabulka č. 29 – Návrhy respondentů na zlepšení chodu zařízení

	Návrhy respondentů na zlepšení chodu zařízení		
	Jsem zcela spokojen/a. Nic bych neměnil/a.	Mám jisté návrhy na zlepšení chodu zařízení.	Jsem tu příliš krátkou dobu. Nemohu hodnotit.
Zařízení A	7	6	0
Zařízení B	2	3	1
Zařízení C	3	2	0
Zařízení D	0	4	0
Zařízení E	2	0	0
Zařízení F	0	4	0
Zařízení G	3	0	0
Zařízení H	2	0	0
Zařízení CH	0	2	0
Celkem	19	21	1

Zdroj: *vlastní zpracování*

Dospěl jsem k překvapivému zjištění, že těsná polovina respondentů má jisté návrhy na zlepšení chodu zařízení spokojena s tím, přičemž téměř celá polovina respondentů průzkumu zvolila odpověď: Zcela spokojen/a. Vysvětluji si to tím, že je v zařízení stále hodně věcí, které je potřeba zlepšit. Osobně mě překvapilo, že vyšel tak těsný výsledek. Myslel jsem si, že bude více nespokojených klientů. Domnívám se, že to může být způsobené mimo jiné tím, že se klienti bojí mluvit otevřeně.

Dále si myslím, že kdybych provedl rozhovor s více respondenty, mohl průzkum dopadnout odlišně.

Svoji roli, podle mého názoru, také sehrála geografická poloha, rovněž počet zařízení, které mi umožnily provést u nich průzkum.

Téměř polovina klientů Domova s pečovatelskou službou je přesvědčena, že jejich zařízení funguje, kdežto druhá, mírně převažující polovina respondentů by měla určité podněty ke zlepšení chodu zařízení. Tento údaj si vysvětluji tím, že každý respondent má určitou jinou představu, jak by měl jeho Dům s pečovatelskou službou vypadat a co by

se dalo zlepšit. Dále to lze interpretovat způsobem, že ne každý respondent je ochotný mluvit zcela otevřeně.

Jeden respondent během rozhovoru uvedl, že nemůže na tuto otázku odpovědět, jelikož je v zařízení příliš krátkou dobu. To si vysvětlují tím, že respondent měl obavu z případného zkreslení výsledků průzkumu. Dalším vysvětlením může být to, že jsem byl respondentovi nesympatický, neměl dostatek času nebo se obával zúčastnit se průzkumu.

Myslím si, že by měli Domovy s pečovatelskou službou věnovat pozornost i těm klientům, kteří jsou v zařízení nějakým způsobem nespokojeni nebo mají návrhy na vylepšení chodu zařízení.

Zároveň si, ale myslím, že je důležité umět udržovat spokojenost těch klientů, kteří jsou ve svém zařízení aktuálně spokojeni.

Níže uvádím veškeré, dle mého názoru, velmi zajímavé podněty pro zlepšení chodu v jednotlivých Domech s pečovatelskou službou:

- „Vadí mi pečovatelská služba do 10 hodin. Chybí mi noční služba.“
- „Byty by nemuseli být tak nízko.“
- „Rezervované místo na parkování.“
- „Uvítal bych bazén nebo tenisové hřiště.“
- „Zlepšit se dá mnoho věcí. Kdyby sem mohli docházet lékaři například. 1x za týden tu ale máme doktora.“
- „Vadí mi, že Klubovna nefunguje jako klubovna.“
- „Je tu nyní méně pečovatelek. Zatím je nepotřebuji. Ale jsou tu lidi, kteří už je potřebují.“
- „Mohlo by tu být více pečovatelek. Jsou dost pracovně vytížené. Přijde mi, že tu není nikdo, kdo by to tu řídil. Objednala jsem si volební urnu, pečovatelky zapomněli ohlásit, kdy přijdou. A z toho důvodu jsem nevolila.“
- „Obstavené chodby květinami z důvodu bezpečnosti.“
- „Vyškolila bych pečovatelky, aby z nich byly nižší zdravotní sestry. Lidi jsou nemocní. Pečovatelky nestačí. Lidé chodí zbytečně k doktorovi.“
- „Pocituji jako problém donášku pošty.“
- „Mohl by se zlepšit přístup vedení k lidem. Obědy. Úklid veřejných prostor.“
- „Myslím si, že by tu v noci a v sobotu a v neděli měla být nějaká zdravotní služba.“
- „Když se nechají otevřené dveře. Je tu potom průvan.“

• „Hlavně jídlo. Umístění zařízení, že je hned u silnice. Nedá se tu dýchat. Je tu hluk. Mohlo by tu být více kulturních akcí.“

• „Aby tady byl větší klid a jistota. Mají se nám měnit vrátní. Také mi vadí, že se nám často mění pečovatelky.“

• „Údržbáři. Nejsou tu žádní údržbáři.“

• „Vyšší digestoř, vyšší záchod, sklep.“

• „Chybí mi noční služba pečovatelek. Je tu tísňové volání. Ale s mojí diagnózou jej nevyužiju. Kdybych chtěla, aby mi sbalili tašku tak příslušník ochranky to neudělá. Uvítala bych taxík pro seniory. Na mnoho seniorů se finanční úleva od Societe nevztahuje. Pro osoby se sníženou schopností pohybu je to problém.“

• „Mohli by tu zřídit pedikúru. To by klienti určitě uvítali.“

• „Mohlo by se zlepšit jídlo. Především obědy a večere.“

• „Mohl by tu být ping-pong.“

Nejzajímavější mi na výsledcích této průzkumné otázky přišlo to, že mnoho respondentů vidí jako potíže nedostatek pečovatelek, a to často hlavně v noci.

To si myslím, že je pochopitelné, vzhledem k tomu, že klienti Domova s pečovatelskou službou bydlí často v bytě sami, a v noci se může přihodit ledacos. Jedna respondentka mi například říkala, že by se cítila jistější, kdyby se opět zavedla noční pečovatelská služba. To se dle mého názoru dá pochopit, s ohledem na to, že všichni mají potřebu bezpečí a jistoty podle Maslowovy pyramidy potřeb.

Myslím si, že všechny tyto výsledky mohou mít souvislost s geografickou lokací, sběrem dat a časem, kdy byl tento sběr dat vykonán.

5.14. Otázka č. 14: Zažil/a jste někdy vy osobně konfliktní situaci s pracovníkem v sociálních službách?

Tabulka č. 30 – Konfliktní situace respondenta s pracovníkem v sociálních službách

	Konfliktní situace respondenta s pracovníkem v sociálních službách	
	Nikdy.	Ano, zažil/a.
Zařízení A	13	0
Zařízení B	6	0
Zařízení C	3	2
Zařízení D	4	0
Zařízení E	2	0
Zařízení F	4	0
Zařízení G	3	0
Zařízení H	2	0
Zařízení CH	2	0
Celkem	39	2

Zdroj: *vlastní zpracování*

Po zhodnocení výsledků průzkumu mohu s určitostí říci, že naprostá většina respondentů, konkrétně 39 respondentů, v rozhovoru se mnou uvedla, že žádnou konfliktní situaci s pracovníkem v sociálních službách nezažila. Tento údaj se dá podle mého názoru interpretovat tak, že respondenti skutečně nezažili žádnou konfliktní situaci s pracovníkem v sociálních službách. Dá se to však vyložit i tak, že respondenti se zdráhali být příliš otevření.

Pouze 2 respondenti uvedli, že někdy zažili nějakou konfliktní situaci s pracovníkem v sociálních službách. Jak už jsem uvedl výše, to si vysvětlují tím, že možná většina respondentů doopravdy žádnou, konfliktní situaci s pracovníkem v sociálních službách nezažila. Další možností je to, že se někteří respondenti zdráhali být příliš otevření.

Tuto otázku jsem zvolil, jelikož konfliktní situace s pracovníky v sociálních službách dle mého názoru ovlivňují spokojenost klientů v Domově s pečovatelskou službou.

Minimální četnost konfliktních situací klientů s pracovníky v sociálních službách dle mého názoru má pozitivní efekt na interpersonální vztahy v zařízení. Jsem přesvědčen, že to celkově napomáhá tělesné, psychické, sociální pohodě klientů.

Velký vliv může mít podle mého názoru stanovení reprezentativního vzorku respondentů, čas, kdy byl průzkum vykonán a geografická poloha.

5.15. Otázka č. 15: Spíte dobře?

Tabulka č. 31 – Kvalita spánku respondentů

		Kvalita spánku respondentů			
		Ano, spím dobře.	Přiměřeně věku.	Někdy spím dobře, jindy špatně.	Ne, spím špatně.
A	Zařízení	5	1	1	6
B	Zařízení	4	0	2	0
C	Zařízení	2	1	1	1
D	Zařízení	2	0	1	1
	Zařízení E	2	0	0	0
	Zařízení F	0	0	1	3
G	Zařízení	2	0	0	1
H	Zařízení	2	0	0	0
CH	Zařízení	2	0	0	0
	Celkem	21	2	6	12

Zdroj: *vlastní zpracování*

Výsledky tabulky mluví jasně. Vysoký počet účastníků průzkumu, konkrétně 21 respondentů, spí dobře. Domnívám se, že tento výsledek je možné interpretovat různě. Můžeme z toho vyvodit, že velká část respondentů má velmi dobrou kvalitu spánku.

Pak je tu nezanedbatelná část těch respondentů, kteří nespí vůbec dobře. Celkem jich je 11. To je dle mého názoru pochopitelné s ohledem na věk respondentů.

Na předposledním místě jsou ti respondenti, kteří spí někdy dobře a někdy špatně. Konkrétně jich je 6. Opět se domnívám, že souvisí s věkem respondentů. Může to být, ale také psychickým rozpoložením nezdravými stravovacími návyky, špatné vztahy v rodině, absence sociálních kontaktů, konfliktní situace, léky na spaní nezabírají.

Jen 2 respondenti v průzkumu uvedli, že spí přiměřeně věku. To si vysvětlují tak, že tito respondenti spí opravdu přiměřeně věku.

Jsem toho názoru, že kvalita spánku má souvislost s celkovou spokojeností klientů v Domově s pečovatelskou službou.

Kvalita spánku respondentů může mít efekt i na mezilidské vztahy v Domově s pečovatelskou službou.

Myslím si, že míra kvality spánku u klienta může mít také vliv na pravidelnost ve stravování.

Kromě jiného může mít kvalita spánku klientů rovněž vliv na to, co v současnosti klienti nejvíce postrádají, jelikož klient, který má dlouhodobě kvalitní spánek se dle mého názoru cítí v zařízení spokojenější.

5.16. Otázka č. 16: Co v současnosti nejvíce postrádáte?

Jelikož odpovědi na tuto otázku byly pochopitelně velmi různorodé a bohaté a dají se obtížně kvantifikovat, a rovněž s ohledem na nevyhovující velikost tabulky, která by přesahovala okraje této strany, jsem se rozhodl, odpovědi oproti předchozímu seřazení do přehledné tabulky, raději vypsát:

- „*Postrádám zdraví nohou a auto.*“
- „*Nejvíce postrádám pohyb, sport.*“
- „*Asi manžele.*“
- „*Mládí, životní elán.*“
- „*Trpím bolestmi hlavy, pocity nejistoty. Jinak nepostrádám nic.*“
- „*Dostatek času. Jsem předsedkyně klubu Seniorů.*“
- „*Akorát dobré počasí. Jinak v podstatě nic.*“
- „*Chybí mi rodina. Ale jinak jsem spokojená.*“
- „*Hlavně zdraví. Na financích mi tolik nezáleží. Čas a kontakty s okolím mám. Přijde mi, že je málo Domů s pečovatelskou službou.*“
- „*V současnosti nejvíce postrádám kamaráda.*“
- „*Více společnosti.*“
- „*Domácí dílnu. Možnost dělat aktivity, které jsem vykonával doma a svůj obor.*“
- „*Že nemohu chodit a koupit si co potřebuji.*“
- „*Postrádám možnost jít tam, kam bych chtěla ze zdravotních důvodů. Bála bych se jít sama.*“

• „*Hrozně mi chybí kontakt s lidmi. Mrzí mě, že nemám kontakt a dobré vztahy s rodinou. Nemám si s lidmi v zařízení co říci. Malý důchod.*“

• „*Pochopení. Spolehlivost. Účast s někým. Vzájemné soucítění. Zodpovědnost. Bezkonfliktnost. Chybí mi umění naslouchat.*“

• „*Bezbariérový přístup na chodníku v ulici Kočičí hlavy, přechod v Masné ulici, příliš vysoký obrubník. Někdy se bojím i z tohoto důvodu. Jsem členem Svazu vozíčkářů už mnoho let. Stěžovala jsem si, ale neuspěla jsem. Postrádám zdraví. Lepší dopravu. Pro mě jako vozíčkáře je to daleko pro běžné služby.*“

• „*Mého syna.*“

• „*O tom nepřemýšlím.*“

• „*Častější návštěvy dětí.*“

• „*Divadlo.*“

• „*Nejvíce postrádám domov.*“

Z odpovědí respondentů tedy vyplývá, že nejvíce postrádají zdraví, společenské kontakty, a možnost jít tam, kam by chtěli. Domnívám se, že to souvisí celkově s problematikou stárnutí a, že by Domovy s pečovatelskou službou měly umět kompenzovat tyto deficity v potřebách seniorů. Myslím si, že tato otázka úzce souvisí s mírou spokojenosti klientů v Domově s pečovatelskou službou. Může nám pomoci pochopit, co klienti ve svém zařízení postrádají, jaké jsou jejich potřeby a s jakými nesnázemi se v zařízení potýkají.

Jsem přesvědčen, že s touto otázkou souvisí také frekvence návštěv rodiny a přátel, jelikož klient, který disponuje kvalitními mezilidskými vztahy, především se svými nejbližšími se, dle mého názoru, dívá na svět optimističtěji.

Dále s touto otázkou může souviset to, jestli na klienty zvoní nebo klepají pracovníci v sociálních službách, než vkročí k nim do bytu. Domnívám se, že někteří klienti to mohou považovat za hrubý zásah do jejich práva na soukromí.

Jsem toho názoru, že všechny tyto výsledky mohou mít souvislost s geografickou lokací, výběrem respondentů a časem, kdy byl průzkum realizován.

5.17. Otázka č. 17: Jak jste byl/a spokojen/a s tímto rozhovorem?

Tabulka č. 32 – Jak jste byl/a spokojen/a s tímto rozhovorem?

	Spokojenost respondentů s rozhovorem	
	Byl/a jsem spokojen/á.	Mám určité výhrady k rozhovoru.
Zařízení A	12	1
Zařízení B	6	0
Zařízení C	5	0
Zařízení D	4	0
Zařízení E	2	0
Zařízení F	4	0
Zařízení G	3	0
Zařízení H	2	0
Zařízení CH	1	1
Celkem	39	2

Zdroj: vlastní zpracování

Co se týče spokojenosti s rozhovorem, respondenti v naprosté většině odpovídali, že byli spokojeni. Myslím si, že jsem byl ve většině případů respondentům sympatický.

Dalším vysvětlením může být to, že byli respondenti rádi, že s nimi někdo mimo okruh rodiny, přátel a pracovníky v Domově s pečovatelskou službou komunikuje

S ohledem na tyto výsledky si myslím, že výsledky mohly vyjít jinak, pokud bych pracoval s jiným reprezentativním vzorkem respondentů, v jiném čase a na jiném místě.

6. Diskuze

Moje bakalářská práce se zabývala Psychosociální problematikou klientů v domově s pečovatelskou službou. Hlavní průzkumná otázka se zabírala Mírou spokojenosti klientů v Domově s pečovatelskou službou.

Hlavní průzkumná otázka: Míra spokojenosti klientů v Domově s pečovatelskou službou skončila v podstatě těsným, průměrným výsledkem, s ohledem na další dílčí průzkumné otázky, které dle mého názoru s hlavní průzkumnou otázkou úzce souvisí a navzájem se ovlivňují, jak jsem popsal již v předešlé kapitole.

Na základě odpovědí respondentů z průzkumu vysuzuji, že polovina respondentů je zcela spokojená v Domově s pečovatelskou službou a nic by neměnila, zatímco druhá polovina by měla návrhy na zlepšení.

Co se týče otázky č. 1: Pohlaví, tak podle výsledků vyšlo, že v Domově s pečovatelskou službou drtivě převažují ženy. Vykládám si to tím, že ženy se obecně dožívají vyššího věku, než muži.

Dalším vysvětlením může být geografická poloha. Kdybych realizoval průzkum v jiném městě České republiky nebo v zahraničí mohl by výsledek dopadnout jinak.

Domnívám se, že mezi dalšími faktory, které mohly ovlivnit výsledek této otázky je výběr a počet respondentů, tedy reprezentativního vzorku.

Výsledky otázky č. 2: Věk nám ukazují, že nejvíce respondentů spadá do věkové kategorie: 81-90 let. Což si vysvětluji neustále prodlužujícím se prodlužujícím věkem lidské populace.

Sehrát svou roli může opět geografická poloha, výběr a počet respondentů, časové období průzkumu, například před 15 lety mohl průzkum dopadnout jinak.

Na základě výsledků otázky č. 3: Vaše poslední dosažené vzdělání vidíme, že nejvíce převažují respondenti se středoškolským vzděláním.

Tuto otázku jsem zvolil, jelikož si myslím, že je důležité vědět, jací obyvatelé v Domově s pečovatelskou službou žijí.

Výsledky mohly dopadnout jinak, pokud bych zvolil jinou geografickou polohu, výběr a počet respondentů. Výsledky mohou záviset i na čase, ve kterém průzkum probíhá.

Pokud jde o otázku č. 4: Jak často Vás navštěvuje rodina, jsem přišel na to, že největší počet respondentů navštěvuje rodina několikrát za týden. Opět se domnívám, že výsledky průzkumu souvisí s tím, v jakém čase průzkum probíhal, kolik lidí se do průzkumu zapojilo, kde se průzkum odehrával, o jaké typy respondentů se jednalo. Svou roli mohou hrát také dobré mezilidské vztahy.

Myslím si, že tato otázka úzce souvisí s otázkou č. 16: Co v současnosti nejvíce postrádáte, což jsem si ověřil rozhovorem a pozorováním klientů v Domovech s pečovatelskou službou, které se zúčastnili mého průzkumu.

Domnívám se, že tato otázka souvisí s otázkou č. 11: Jak často ve Vašem bytě probíhá drobný úklid, jelikož si myslím, že pokud rodina navštěvuje klienta zařízení často, může uklidit i sama. Tuto hypotézu jsem si potvrdil rozhovorem s klienty Domova s pečovatelskou službou.

V souvislosti s výsledky otázky č. 5: Jak často Vás navštěvují přátelé, že nejčastější odpovědi respondentů byly: Nepravdělně; Přátelé už nemám; Několikrát za týden. Myslím si, že shoda těchto odpovědí je zcela náhodná.

Tato otázka, dle mého názoru, může souviset s otázkou č. 17: Co v současnosti nejvíce postrádáte, jelikož si myslím, že klient, který má funkční soc. vztahy, zejména s přáteli, se cítí být v Domově s pečovatelskou službou mnohem spokojenější.

Myslím si, že tato otázka souvisí s otázkou č. 16: Co v současnosti nejvíce postrádáte, jelikož klienti mohou postrádat dostatek kontaktu se svými přáteli a pozitivní vztahy s nimi.

Tuto svou hypotézu jsem si ověřil pozorováním a rozhovorem s klienty v Domovech s pečovatelskou službou, které se mého průzkumu zúčastnili.

, Na základě výsledků otázky č. 6: Jaké volnočasové aktivity v zařízení navštěvujete, jsem zjistil, že nejvíce respondentů nenavštěvuje žádné volnočasové aktivity, což si vysvětluji nedostatkem času klientů a jejich zájmu. Výsledky mohou souviset s geografickou polohou zařízení, čase, kdy byl průzkum realizován, a na mezilidských vztazích v zařízení.

Jsem přesvědčen, že tato otázka úzce souvisí s otázkou č. 7: Jak jste spokojen/a s obsahem volnočasových aktivit ve Vašem zařízení. Důvod proč si to myslím je

následující: Myslím si, že klienti mají tendenci frekventovaněji navštěvovat ty volnočasové aktivity, s jejichž obsahem jsou spokojeni, což jsem si ověřil pozorováním a rozhovorem s klienty v mnou zkoumaných Domovech s pečovatelskou službou.

Další korelaci vidím s otázkou č. 13: Co si myslíte, že by se dalo ve Vašem zařízení zlepšit, jelikož klienti mohou pociťovat jako nedostatek například nedostatečnou, nebo podle jejich názoru, nevhodnou nabídku volnočasových aktivit. Tuto korelaci jsem si ověřil pozorováním a rozhovorem s klienty.

Podle výsledků otázky č. 7: Jak jste spokojeni s obsahem volnočasových aktivit v zařízení, jsem došel k závěru, že většina respondentů je s obsahem volnočasových aktivit spokojena. To si vysvětluji dobrými mezilidskými vztahy, geografickou lokací, časem, kdy byl výzkum realizován, reprezentativním vzorkem respondentů.

Tato otázka úzce souvisí s předešlou otázkou č. 6: Jaké volnočasové aktivity v zařízení navštěvujete. Důvod je podle mého názoru následující: klienti, kteří jsou s obsahem volnočasových aktivit ve svém zařízení spokojeni, je budou častěji navštěvovat. Tuto souvztažnost jsem si ověřil pozorováním a rozhovorem s respondenty.

Dále spatřuji korelaci této otázky s otázkou č. 13: Co si myslíte, že by se dalo ve Vašem zařízení zlepšit, jelikož to, jak jsou klienti spokojeni s obsahem volnočasových aktivit podle mého názoru má souvislost s tím, co by chtěli v zařízení následně zlepšit. Tuto svou hypotézu jsem si ověřil pozorováním a rozhovorem s klienty v Domově s pečovatelskou službou.

Myslím si, že další korelace se vyskytuje u otázky č. 16: Co v současnosti nejvíce postrádáte, protože si myslím, že klienti mohou postrádat lepší obsah volnočasových aktivit, což jsem si ověřil pozorováním a rozhovorem s respondenty.

Výsledky otázky č. 8: Klepou/Zvoní na Vás pracovníci sociálních služeb, než k Vám vkročí, ukazují, že největšímu počtu respondentů pracovníci v sociálních službách zvoní na zvonek, než vkročí k němu do bytu. Vysvětluji si to tím, že se klient s pracovníkem v sociálních službách mohl domluvit, aby na něj zvonil, Dále si to vysvětluji dobrými mezilidskými vztahy, časem, kdy byl průzkum realizován, geografickou lokací, výběrem a počtem respondentů.

Osobně zde vidím korelaci s otázkou č. 13: Co myslíte, že by se dalo ve Vašem zařízení zlepšit, jelikož se domnívám, že to jestli pracovníci v sociálních službách klepou

na dveře bytu respondentů, nebo na ně zvoní, úzce souvisí s tím, co by chtěli v zařízení zlepšit. Tuto svou domněnku jsem si ověřil pozorováním a rozhovorem s respondenty.

Domníval jsem se, že to jestli pracovníci v sociálních službách zvoní nebo klepou na klienty, než k nim vkročí do bytu má souvislost i s otázkou č. 14: Zažil/a jste někdy, Vy osobně, konfliktní situaci s pracovníkem v sociálních službách. Tato korelace se mi, ale během realizovaného průzkumu v Domovech s pečovatelskou službou nepotvrdila.

Mimo jiné jsem byl názoru, že tato otázka souvisí s otázkou č. 16: Co v současnosti nejvíce postrádáte. Tato souvztažnost se mi ale rovněž nepotvrdila.

Otázka č. 9: Chodíte do bytu vždy s doprovodem, nám ukazuje, že největší počet respondentů chodí do bytu bez doprovodu. Vysvětluji si to vysokou mírou soběstačnosti klientů v Domově s pečovatelskou službou, což jsem si ověřil během průzkumu, a sice rozhovorem a pozorováním. Může to ovšem záviset také na čase, kdy průzkum probíhal, na počtu respondentů, geografické lokaci, interpersonálních vztazích apod.

Myslím si, že pokud jsou v zařízení funkční služby Doprovázení, může to u klienta zvýšit pocit jistoty a bezpečí, v případě, že tuto službu potřebuje. Dle mého názoru, zejména klienti s hendikepem ocení, že je někdo do bytu doprovodí. Může to pomoci k navození psychické a sociální pohody u klientů. Myslím si, že doprovázení klientů Domova s pečovatelskou službou do jejich bytu slouží jako prevence potenciálních úrazů.

Tato otázka může úzce souviset s otázkou č. 16: Co nejvíce postrádáte, jelikož klienti, kteří mají nárok na služby doprovázení, a nemají ji k dispozici, ji mohou postrádat.

Myslel jsem si, že tuto otázku lze dát do souvislosti s otázkou č. 14: Zažil jste někdy konfliktní situaci s pracovníkem v sociálních službách a to například tak, že pracovníci v sociálních službách mohou klientovi upírat právo na služby: Doprovázení. Tato korelace se mi ale nepotvrdila.

Na otázku č. 10: Vyzvedávají Vám pracovníci v sociálních službách poštu, odpověděli všichni respondenti shodně, že jim pracovníci v sociálních službách poštu nevyzvedávají. Tyto výsledky průzkumu si vysvětluji tím, v jakém čase byl průzkum realizován, výběrem vzorku respondentů, mezilidskými vztahy a místem, kde byl průzkum realizován.

Domnívám se, že je souvislost mezi touto otázkou a otázkou č. 14: Zažil/a jste někdy konfliktní situaci s pracovníkem v sociálních službách. Tato hypotéza se mi

potvrdila rozhovorem s klienty, konkrétní příklad uvádím v příloze své bakalářské práce, kde lze najít transkripci rozhovoru s respondentkou.

Myslím si, že existuje souvislost mezi otázkou č. 13: Co si myslíte, že by se dalo ve Vašem zařízení zlepšit. Tato korelace se mi potvrdila během rozhovoru s některými klienty v Domovech s pečovatelskou službou.

Jsem názoru, že tato otázka souvisí s otázkou č. 16: Co v současnosti nejvíce postrádáte. Souvislost mezi těmito otázkami se mi potvrdila rozhovorem s určitými klienty v mnou zkoumaných zařízeních.

Co se týče otázky č. 11: Jak často ve Vašem bytě probíhá drobný úklid, odpovídala většina respondentů, že nevyužívá úklidových služeb, což si vysvětlují vysokou mírou soběstačnosti klientů v Domově s pečovatelskou službou, což jsem si ověřil rozhovorem. Dále mohou být výsledky průzkumu ovlivněny geografickou polohou, časem, kdy průzkum probíhal, počtem zvolených respondentů apod.

Spatřuji korelaci této otázky s otázkou č. 4: Jak často Vás navštěvuje rodina, protože se stává, že rodiny, které navštěvují mé respondenty, jim uklízí sami, což jsem si ověřil rozhovorem s klienty v Domově s pečovatelskou službou.

Myslel jsem si, že existuje souvztažnost mezi touto otázkou a otázkou č. 13: Co si myslíte, že by se dalo ve Vašem zařízení zlepšit, jelikož si myslím, že klienti, kteří nemají úklidové služby k dispozici, to můžou považovat za nedostatek daného zařízení. Tato korelace se mi ale nepotvrdila.

Domníval jsem se, že existuje přímá souvislost u této otázky a otázky č. 16: Co v současnosti nejvíce postrádáte, protože jsem si myslel, že klienti mohou postrádat úklidové služby. Tato, mnou domnělá, souvislost se mi rovněž nepotvrdila.

Dále jsem viděl souvislost s touto otázkou a otázkou č. 15: Spíte dobře, jelikož jsem byl toho názoru, že klient, který má pravidelný drobný úklid spí lépe, sníží se tím riziko astmatu a jiných onemocnění pulmonální soustavy. Tato souvislost se mi však rovněž nepotvrdila.

V souvislosti s otázkou č. 12: Jíte pravidelně: většina klientů odpověděla, že jí pravidelně. Myslím, že to může souviset s časem, kdy byl průzkum realizován, s geografickou lokací, počtem respondentů apod.

Spatřuji souvislost u této otázka a otázky č. 13: Co myslíte, že by se dalo ve Vašem zařízení zlepšit. Tato korelace se mi potvrdila rozhovorem s respondenty.

Domníval jsem se, že existuje korelace mezi touto otázkou a otázkou č. 15: Spíte dobře, jelikož jsem si myslel, že klienti, kteří jí pravidelně i kvalitněji spí. Tato souvztažnost se mi nepotvrdila.

Myslel jsem si, že existuje korelace u této otázky a otázky č. 14: Zažil/a jste někdy nějakou konfliktní situaci s pracovníkem v sociálních službách. Tato hypotéza se mi, ale nepotvrdila.

Potvrdila se mi, mnou předpokládaná souvztažnost mezi touto otázkou a otázkou č. 16: Co v současnosti nejvíce postrádáte. Tato má domněnka se mi potvrdila rozhovorem s klienty.

Na základě výsledků otázky č. 13: Co myslíte, že by se dalo ve Vašem zařízení zlepšit, odpovědělo přes polovinu respondentů, že má jisté návrhy na zlepšení chodu zařízení, velmi často se objevovalo jako problematika nedostatek pečovatelek, z důvodu, jelikož noční služby pečovatelek byly zrušeny. Domnívám se, že výsledky průzkumu souvisí s geografickou lokací, časem, kdy byl průzkum realizován, výběrem respondentů apod.

Spatřuji korelaci u této otázky a otázky č. 14: Zažil/a jste někdy, Vy osobně, konfliktní situaci s pracovníkem v sociálních službách. Což jsem si potvrdil rozhovorem s klienty Domova s pečovatelskou službou.

Zároveň zde vidím souvislost s otázkami č. 12: Jíte pravidelně, jelikož stravování může mít vliv na to, jestli jsou klienti v daném zařízení spokojeni. Tato hypotéza se mi potvrdila v průběhu průzkumu v Domovech s pečovatelskou službou.

Domnívám jsem se, že existuje souvztažnost této otázky s otázkou č. 6: Jak jste spokojeni s volnočasovými aktivitami v zařízení. Tato korelace se mi potvrdila rozhovorem s respondenty.

Myslím si, že lze nalézt souvislost mezi touto otázkou a otázkou č. 7: Jak jste spokojeni s obsahem těchto volnočasových aktivit, což se mi potvrdilo rozhovorem s klienty v rámci mého průzkumu.

Jsem názoru, že s touto otázkou souvisí otázka č. 8: Klepou Vám na dveře/Zvoní na Vás pracovníci v sociálních službách. To se mi potvrdilo rozhovorem s klienty v Domově s pečovatelskou službou.

Pokud jde o otázku č. 14: Zažil/a někdy, Vy osobně, konfliktní situaci s pracovníkem v sociálních službách, převážná část respondentů uvedla, že žádnou

konfliktní situaci s pracovníkem v sociálních službách nezažila. Z toho vyvozují následující: klient se mohl bát mluvit otevřeně, klient má dobré mezilidské vztahy v zařízení, záleží na čase, kdy byl průzkum realizován, geografické lokaci a počtu respondentů.

Myslel jsem si, že existuje přímá souvislost s touto otázkou a otázkou č. 15: Spíte dobře. Tato souvislost se mi, ale v průběhu průzkumu nepotvrdila.

Domníval jsem se, že existuje přímá souvislost mezi touto otázkou a otázkou č. 8. Tato hypotéza se mi nepotvrdila.

Dále jsem si myslel, že tato otázka úzce souvisí s otázkou č. 9: Chodíte do bytu vždy s doprovodem. Tato domněnka se mi, ale nepotvrdila.

Jsem přesvědčen, že lze najít souvislost mezi touto otázkou a otázkou č. 10, což jsem si potvrdil rozhovorem s klienty Domova s pečovatelskou službou. Konkrétní příklad je uveden v příloze mé bakalářské práce, kde je uvedena transkripce rozhovoru s klientkou.

Otázka č. 15: Spíte dobře, ukázala výsledky, z kterých je patrné, že většina respondentů spí špatně. Myslím si, že to souvisí s věkem klientů, jejich zdravotním stavem, nebo například s tím, že si zapomenou vzít léky na spaní, nebo jim léky na spaní nezabírají, ve výsledcích může sehrát roli také geografická lokace, čas, kdy byl průzkum realizován, počet respondentů apod.

Domníval jsem se, že existuje spojitost mezi touto otázkou a otázkou č. 12: Jíte pravidelně, jelikož pravidelnost ve stravování, podle mého názoru, může mít vliv na kvalitu spánku. Tato domnělá spojitost se mi, ale nepotvrdila.

Myslím si, že existuje souvislost mezi touto otázkou a otázkou č. 16: Co v současnosti nejvíce postrádáte, jelikož klienti mohou postrádat spánek, což jsem si ověřil rozhovorem s klienty.

Byl jsem názoru, že tato otázka souvisí s otázkou č. 14: Zažil/a jste někdy konfliktní situaci s pracovníkem v sociálních službách. Tato korelace se mi v průběhu průzkumu nepotvrdila.

Z odpovědí na otázku č. 16: Co v současnosti nejvíce postrádáte, vychází, že nejvíce respondentů postrádá především zdraví, dostatek sociálních kontaktů a mít možnost jít tam, kam by chtěli. Domnívám se, že to souvisí se zdravotním stavem respondentů, jejich věkem, výsledky této otázky mohly být ovlivněny časem, kdy byl průzkum realizován, geografickou lokací a výběrem respondentů.

Tato otázka, dle mého názoru, úzce souvisí s otázkou č. 4: Jak často Vás navštěvuje rodina. Domnívám se, že klienti, kteří mají dobré vztahy s rodinou, jejich rodina je navštěvuje, jejich rodinní příslušníci stále žijí, se mají v zařízení lépe, a rodina v jejich strádání nehraje roli. Tato hypotéza se mi potvrdila rozhovorem s klienty v Domovech s pečovatelskou službou.

Myslím si, že lze najít souvislost mezi touto otázkou a otázkou č. 5: Jak často Vás navštěvují přátelé, jelikož klienti, kteří mají dobré vztahy s přáteli nebo jejich přátelé žijí, v otázce přátelství nestrádají. Tuto hypotézu se mi podařilo potvrdit v průběhu rozhovoru s respondenty.

Domnívám se, že existuje korelace mezi touto otázkou a otázkou č. 6, jelikož klienti, kteří navštěvují volnočasové aktivity, jelikož klienti, kteří navštěvují volnočasové aktivity, tuto problematiku nepostrádají, což se mi ověřilo rozhovorem s klienty v Domově s pečovatelskou službou.

Jsem přesvědčen, že s touto otázkou souvisí otázka č. 7: Jak jste spokojen/a s obsahem těchto volnočasových aktivit, jelikož klienti, kteří jsou spokojeni s obsahem volnočasových aktivit, jsou v zařízení spokojenější. Tato hypotéza se mi potvrdila rozhovorem s klienty.

Dále si myslím, že tato otázka souvisí s otázkou č. 8: Klepou Vám na dveře/Zvoní na Vás pracovníci v sociálních službách, jelikož klienti, kterým pracovníci sociálních služeb klepou na dveře nebo zvoní, než k nim vkročí do bytu, jsou dle mého názoru spokojenější. Tato korelace se mi v rámci průzkumu nepotvrdila.

Myslel jsem si, že existuje souvislost mezi touto otázkou a otázkou č. 9: Chodíte do bytu vždy s doprovodem. Tato souvislost se mi, ale nepotvrdila.

Domnívám se, že existuje korelace mezi touto otázkou a otázkou č. 10: Vyzvedávají Vám pracovníci v sociálních službách poštu. Tato souvztažnost se mi potvrdila rozhovorem s klienty.

Myslím si, že s touto otázkou souvisí otázka č. 11: Jak často ve Vašem bytě probíhá drobný úklid, jelikož klienti mohou postrádat úklidové služby. Tato korelace se mi nepotvrdila.

Jsem názoru, že existuje souvislost mezi touto otázkou a otázkou č. 12: Jíte pravidelně, jelikož klienti mohou postrádat pravidelnost ve stravování. Tato domněnka se mi potvrdila rozhovorem s klienty. Někteří klienti se nestravují pravidelně, kvůli problematické nabídce jídel v zařízení, která jim nevyhovuje.

Tato otázka podle mého názoru úzce souvisí s otázkou č. 13: Co si myslíte, že by se dalo ve Vašem zařízení zlepšit. Myslím si, že klient, který by nic v zařízení neměnil, toho v životě méně postrádá. Tato korelace se mi potvrdila v rámci rozhovoru s respondenty.

S touto otázkou, podle mého názoru, souvisí s otázkou č. 14: Zažil/a jste někdy, Vy osobně, konfliktní situaci s pracovníkem v sociálních službách, jelikož si myslím, že klient bude méně postrádat spokojenosti v zařízení, pokud žádnou konfliktní situaci s pracovníkem v sociálních službách nezažil. Tato souvztažnost se mi potvrdila, v průběhu rozhovoru s klienty Domova s pečovatelskou službou.

Myslím si, že existuje přímá souvislost mezi touto otázkou a otázkou č. 15: Spíte dobře, protože, podle mého názoru, klient, který spí dobře, je v životě spokojenější. Tato korelace se mi potvrdila rozhovorem s klienty.

Na základě odpovědí respondentů na otázku č. 17: Jak jste byl/a spokojen/a s tímto rozhovorem odpověděla převážná část respondentů, že byla spokojena. Což si vysvětluji tím, že jsem mohl být respondentům sympatický, nebo to respondenti mohli říci pouze ze zdvořilosti, protože mě nechtěli urazit.

Myslím si, že s touto otázkou souvisí všechny, mnou položené, otázky. To jakým způsobem jsem je podával a jestli jim klienti rozuměli.

Je možné, že klienti špatně porozuměli mým otázkám, mohlo se stát, že jsem je chybně formuloval.

I když následující srovnání přímo s průzkumnými otázkami méj bakalářské práce přímo nesouvisí, myslím si, že je vhodné je uvést, jelikož se domnívám, že nepřímou s nimi souviset mohou.

Hauke (2014) tvrdí, že bychom měli umět rozlišit, s ohledem na situaci, jestli klienta povzbuzovat k tomu, aby si dokázal pomoci sám nebo jestli mu raději pomoci. A pokud si nejsme jisti klientovými schopnostmi a možnostmi měli bychom vždy raději vykonat příslušný úkon za něj a naopak.

S ohledem na svůj průzkum v Domově s pečovatelskou službou jsem, ale zjistil, že není vůbec jednoduché stanovit hranici pomoci a kontroly. Při rozhovoru s respondenty často nastaly situace, kdy jsem nevěděl, jestli daný úkon zvládne klient sám nebo jestli mu s ním mám pomoci. Myslím si, že s vzhledem práce v praxi hranice pomoci a kontroly není zcela jednoznačná. To jsem si ověřil nejen rozhovorem s klientem, ale i pozorováním

klienta. Při svém průzkumu jsem se setkal s klienty, kteří měli poruchu mobility a lokomoce a nebyl jsem si jist, jestli jim pomoci, abych jim tím spíše neublížil.

Názor Rheinwaldové (1999), že rozpomínání seniora na minulost může být velmi přínosné, mi přišel také velmi zajímavý. Ikdyž souhlasím tomu, že vypořádání se s minulostí může být klíčem k pochopení přítomnosti a otevření se budoucnosti. Ze své vlastní zkušenosti během realizace tohoto průzkumu vím, že musíme postupovat opatrně citlivě a ohleduplně. Přílišné zaobírání se minulostí může být velmi nebezpečné. Může u klienta vyvolat negativní vzpomínky, které v aktuální chvíli nemusí být schopen unést.

Toto jsem si ověřil při rozhovoru s klientem, někdy při otázce č. 4: Jak často Vás navštěvuje rodina nebo při otázce č. 5: Jak často Vás navštěvují přátelé. Z rozhovoru s klientem někdy vyšlo najevo, že už rodinu nebo přátele nemá. Setkal jsem i se situací, kdy měl klient velmi dysfunkční vztahy s rodinou, a nerad na to vzpomínal. Případ respondenta, který měl problematické vztahy se svou rodinou, uvádím v příloze své bakalářské práce.

Vágnerová (2007) uvádí, že náboženská víra může významně přispět k lepšímu zvládnutí negativních emocí v pokročilém věku. I když souhlasím s tím, že náboženská víra může skutečně pomoci, myslím si, že to nemusí být nutně jen náboženská víra, která může pomoci. Během svého průzkumu jsem se setkal s respondenty, kteří nevěřili v Boha, a přesto si dokázali udržet pozitivní náhled na svět. Což jsem si ověřil rozhovorem a pozorováním.

Macková (2013, s. 13) říká: „*Pokročilý věk může být přínosem pro seniora samého, jeho rodiny a celou společnost pouze, pokud mohou senioři žít zdravě a bezpečně a pokud jsou schopni podílet se na životě ve společnosti a využít svých zdrojů a možností.*“. S tímto názorem se plně ztotožňuji, v rámci svého průzkumu v Domovech s pečovatelskou službou jsem zjistil, že nejvíce, co lidi trápí je zdraví, nemožnost chodit, kam by chtěli a společenské kontakty.

S.ohledem na mezinárodní srovnání uvádím pohled Yeunga (2016, s. 146): „*V průběhu výzkumného procesu jsme nenarazili na žádná větší etická dilemata. Nicméně někteří participanti se zdáli být emočně rozladěni., když hovořili o svých zkušenostech života s tělesným postižením a o tom, že situace vyžaduje, aby se o ně jejich rodina postarala. Jakmile participanti vykazovaly známky distresu, nabídli jsme jim možnost dát si přestávku, odložit rozhovor na jindy nebo, že mohou ze studie odstoupit. Všichni*

participanti se rozhodli pokračovat v rozhovoru, jelikož cítili, že je důležité, aby s někým sdíleli své zkušenosti a, aby byl jejich hlas slyšet. Účastníkům byly nabídnuty informace o službách dvojjazyčného poradenství, pokud by si přáli jejich pomoc.“

S tímto názorem rovněž zcela souhlasím, vzhledem ke svému průzkumu v Domově s pečovatelskou službou, jsem měl možnost setkat se s klientem, který měl určitý hendikep, a rovněž působil velmi rozčileně, když začal hovořit o problematice svého postižení nebo, když jsem mu kladl otázku č. 13: Co si myslíte, že by se dalo ve Vašem zařízení zlepšit nebo při otázce č. 16: Co v současnosti nejvíce postrádáte. Myslím si, že s ohledem na klientovu situaci jsou jeho reakce pochopitelné.

Domnívám se, že je důležité zmínit názor autorky Wienclaw (2019). Ta tvrdí, že sociální rozdíly a tržní hospodářství hrají klíčovou roli ve spokojenosti seniora. Třebaže uznávám, že to může být potenciálně jeden z faktorů, při svém průzkumu v Domovech s pečovatelskou službou jsem zjistil, že klienti jsou na tom ekonomicky hůře, jsou leckdy spokojení, což jsem si ověřil pozorováním a rozhovorem s těmito klienty.

V souvislosti s tím, co uvádí Pfeiferová a kolektiv autorů (2013)

Na závěr diskuze musím sebekriticky uznat, že je pravděpodobné, že jsem ve své bakalářské práci a během průzkumu udělal určité chyby.

S ohledem na autorskou sebereflexi vidím jako svou chybu to, že jsem zmatečně zvolil průzkumné výzkumné otázky a v průběhu průzkumu je mírně upravoval s ohledem na lepší porozumění.

Domnívám se, že jsem mohl realizovat průzkum ve více Domovech s pečovatelskou službou.

Měl jsem určité problémy s nalezením vhodné literatury pro své téma bakalářské práce.

Myslím si, že kdyby průzkum realizoval někdo s odbornějšími znalostmi a praktičtějšími zkušenostmi mohl průzkum dopadnout jinak a lépe.

Osobně mě překvapilo, kolik respondentů bylo ochotno zúčastnit se mého průzkumu. Vysvětluji si to tím, že jsem jim mohl být sympatický. Dalším vysvětlením

mohlo být to, že měli respondenti dobré časové možnosti. Domnívám se, že, že to lze interpretovat i tak, že měli klienti potřebu komunikace.

Jinak jsem, ale se svou prací celkově spokojený a myslím si, že by mohla potenciálně přispět dalším studentům, a případně sloužit jako předloha pro další průzkum nebo dokonce výzkum.

Závěr

Cílem mé bakalářské práce bylo zjistit, jaká je celková úroveň spokojenosti klientů v Domově s pečovatelskou službou.

Průzkum byl realizován v Praze. A to v časovém úseku od 7. března do 10. dubna roku 2019. Bylo prozkoumáno celkem osm Domovů s pečovatelskou službou a jeden Domov pro seniory. Zúčastnilo se jej celkem 41 respondentů.

Z výsledků průzkumu vyplývá, že v prozkoumaných Domovech s pečovatelskou službou převažují převážně ženy. Co se týče věkové skupiny, nejvíce převažovali respondenti v rozmezí 81-90 let. Většina respondentů uvedla středoškolské vzdělání s maturitou.

Ohledně četnosti návštěv rodiny se největší počet respondentů vyjádřil, že jej navštěvují několikrát týdně.

Pokud jde o četnost návštěv přátel, velmi těsná většina respondentů uvedla, že už bohužel jejich přátele nežijí.

Z odpovědí dále vyplývá, že většina nenavštěvuje ve svém zařízení volnočasové aktivity.

Většina klientů, těch co navštěvovali volnočasové aktivity, byla podle toho, co uvedli v průzkumu s obsahem volnočasových aktivit spokojena.

Na otázku jestli klientům zvoní nebo klepou pracovníci v sociálních službách na dveře, než k nim vkročí, odpověděla většina, že zvoní.

Převážná část respondentů chodí do bytu nebo do pokoje bez doprovodu. Všichni respondenti uvedli, že si poštu vyzvedávají sami.

Největší počet respondentů sdělil, že nevyužívá úklidových služeb v zařízení.

Ohledně pravidelnosti stravování odpověděla většina respondentů, že se stravuje pravidelně.

Pokud jde o návrhy na zlepšení, přesná polovina respondentů uvedla, že by návrhy na zlepšení měla a druhá polovina, že je spokojena se současným stavem.

Dále podle odpovědí u převážné části respondentů nedošlo nikdy ke konfliktní situaci s pracovníkem v sociálních službách.

Na otázku kvality spánku nejvíce respondentů uvedlo, že spí dobře.

V souvislosti s výsledky odpovědí jsem zjistil, že nejvíce respondentů postrádá zdraví, společenské kontakty a možnost výletů.

Co se týče mých osobních pocitů ohledně provedeného průzkumu, jsem v celku spokojený s tím, jak průzkum probíhal a s kolika zajímavými lidmi jsem měl možnost provést rozhovor.

V souvislosti s výsledky průzkumu jsem zjistil, že celková úroveň spokojenosti klientů v Domovech s pečovatelskou službou je průměrná.

Mrzí mě jen, že jsem nemohl provést rozhovor ještě s více klienty Domova s pečovatelskou službou, ale bohužel s ohledem na mé časové možnosti a někdy odmítavé reakce některých Domovů s pečovatelskou službou to nebylo realizovatelné.

Věřím, že tento průzkum může potenciálně pomoci zlepšit psychosociální problematiku klientů v Domově s pečovatelskou službou, potažmo i v jiných zařízeních.

Konkrétně si představuji, že by tento průzkum mohl pomoci celkově zlepšit mezilidské vztahy v Domovech s pečovatelskou službou například vyšší inkluzí klientů, kteří nenavštěvují volnočasové aktivity.

Pevně věřím, že by mohlo dojít k rozšíření nabídky volnočasových aktivit, i když si uvědomuji finanční překážky pro realizaci tohoto cíle. Dále si představuji, že by mohl být realizován lepší bezbariérový přístup, a to především v zařízeních, kde je to akutně potřeba. Rovněž si myslím, že by se mohl zlepšit přístup některých zaměstnanců ke klientům.

Na závěr chci poděkovat všem, kteří se průzkumu zúčastnili a všem, kteří přispěli k dokončení této bakalářské práce. Snad to pomůže.

Děkuji za pozornost.

Seznam použité literatury

Tištěná literatura

- Haškovcová, H. (2010): *Fenomén stáří*. Vyd. 2., podstatně přeprac. a dopl. Praha: Havlíček Brain Team, 2010. ISBN 978-80-87109-19-9.
- Hauke, M. (2011): *Pečovatelská služba a individuální plánování: praktický průvodce*. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-3849-9.
- Hauke, M. (2014): *Zvládání problémových situací se seniory: nejen v pečovatelských službách*. Praha: Grada, 2014. ISBN 978-80-247-5216-7.
- Hrozenská, M. a Dvořáčková, D.(2013): *Sociální péče o seniory*. Praha: Grada, 2013. ISBN 978-80-247-4139-0.
- Klevetová, D. a Dlabalová, I. (2008): *Motivační prvky při práci se seniory*. Praha: Grada, 2008. Sestra (Grada). ISBN 978-80-247-2169-9.
- Kopřiva, K. (2013): *Lidský vztah jako součást profese*. Vyd. 7., V Portálu 6. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0528-9.
- Novosad, L. (2009): *Poradenství pro osoby se zdravotním a sociálním znevýhodněním: základy a předpoklady dobré poradenské praxe*. Praha: Portál, 2009. ISBN 978-80-7367-509-7.
- Rheinwaldová, E. (1999): *Novodobá péče o seniory*. Praha: Grada, 1999. Psyché (Grada). ISBN 80-7169-828-8.
- Slowík, J. (2010): *Komunikace s lidmi s postižením*. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-691-9.
- Úlehla, I. (1999): *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*. Praha: Sociologické nakladatelství, 1999. Studijní texty (Sociologické nakladatelství). ISBN 80-85850-69-9.
- Vágnerová, M. (2007) *Vývojová psychologie II.: dospělost a stáří*. Praha: Karolinum, 2007. ISBN 978-80-246-1318-5.

Internetové zdroje

[online]. Dostupné z: <https://www.zachranny-kruh.cz/pro-verejnost/kriminalita-rizikove-chovani/kriminalita-pachana-na-seniorech/nasili-na-seniorech.html>

[online].(2016) Copyright © 2016 cPanel, Inc. [cit. 30. 06. 2019]. Dostupné z: <https://www.zivot90.cz/cs/asistence/senior-telefon>

Macková (2013) [online]. Copyright © [cit. 30. 06. 2019]. Dostupné z: https://cello-ile.fhs.cuni.cz/CEL-19-version1-long_term_care_of_the_elderly.pdf

Pfeiferová, Š a kolektiv autorů (2013) ed. *Housing and social care for the elderly in Central Europe: WP3: main findings report*. Prague: Institute of Sociology, AS CR, 2013. ISBN 978-80-

73302337. [online]. Copyright © [cit. 28. 06. 2019]. Dostupné z: http://seb.soc.cas.cz/images/helps_files/WP3_final_report_print.pdf

Wienclaw, R., A. (2019): *Growing Old: Social Aging*: Univerzity Karlovy –

Husitská teologická fakulta.[online]. Dostupné z: <http://eds.a.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=1&sid=592db22e-df48-415d-a83a-88bd301d4859%40sdc-v-sessionmgr01&bdata=JkF1dGhUeXB1PWlwLHN0aWlmbGFuZz1jcyZzaXRIPWVkey1saXZlJnNjb3B1PjNpdGU%3d#AN=89185519&db=ers>

Yeung, W., I., E. a kol. autorů (2016), Satisfaction with social care: the experiences of people from Chinese backgrounds with physical disabilities [online]. Dostupné z:<http://content.ebscohost.com/ContentServer.asp?T=P&P=AN&K=118481651&S=R&D=asn&EbscoContent=dGJyMNHr7ESeqa44yOvsOLCmr1GeqK9Srqr4TLWWxWXS&ContentCustomer=dGJyMPGnsEyur69Rud7yfrnb4osA>

Zákony pro lidi - Sbírka zákonů ČR v aktuálním konsolidovaném znění [online]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2012-89/zneni-20140101#cast2>

Přílohy

Příloha č. 1: Otázky kladené klientům v Domově s pečovatelskou službou

- 1. Pohlaví**
- 2. Věk**
- 3. Vaše poslední dosažené vzdělání**
- 4. Jak často Vás navštěvuje rodina**
- 5. Jak často Vás navštěvují přátelé?**
- 6. Jaké volnočasové aktivity navštěvujete?**
- 7. Jak jste spokojeni s obsahem volnočasových aktivit?**
- 8. Klepou/Zvoní Vám pracovníci sociálních služeb na dveře, než k Vám vejdou?**
- 9. Chodíte do bytu vždy s doprovodem?**
- 10. Vyzvedávají Vám pracovníci sociálních služeb poštu?**
- 11. Jak často ve Vašem bytě probíhá drobný úklid?**
- 13. Jíte pravidelně?**
- 14. Co myslíte, že by se dalo ve Vašem zařízení zlepšit?**
- 15. Zažil/a jste někdy vy osobně konfliktní situaci s pracovníkem v sociálních službách?**
- 16. Spíte dobře?**
- 17. Co v současnosti nejvíce postrádáte?**
- 18. Jak jste byli spokojeni s tímto rozhovorem?**

Příloha č. 2: Ukázka přepsaného rozhovoru s klientem v Domově s pečovatelskou službou

Pohlaví respondenta: Žena

Věk respondenta: 90 let

Délka rozhovoru: 16:27 min.

Použité prostředky pro realizaci tohoto rozhovoru: diktafon na mém mobilním zařízení, notebook, tužka, papír

Zkratky, které jsem využil při transkripci rozhovoru: T = Tazatel; R = Respondent.

Z důvodu verifikace odpovědí byly respondentovi pokládány kontrolní otázky. V průběhu celého rozhovoru jsem se snažil o dodržení důstojnosti a anonymity respondenta. Při transkripci rozhovoru došlo k mírným jazykovým korekcím s ohledem na spisovnost jazyka českého.

T: Dobrý den. Jsem David Novák. Jsem z Husitské teologické fakulty. Studuji obor Sociální práce. Aktuálně provádím průzkum míry spokojenosti klientů v domově s pečovatelskou službou. Souvisí to s mou bakalářskou prací: Psychosociální problematika klientů v domově s pečovatelskou službou. Jestli Vám to nebude vadit, tak s Vámi nyní provedu krátký rozhovor na toto téma. Souhlasíte?

R: Ano, souhlasím. To bych Vám řekla rovnou, kdybych nesouhlasila.

T: Děkuji.

R: A zavřela bych dveře.

T: To je pravda.

R: Podívejte se, já Vám to řeknu takhle, ke mně chodilo 25 studentů a studentek z Ameriky. Byli tady na 2 roky. Já jsem pro ně byla náhradní máma. Bylo to krásné. Byla jsem otevřená Vietnamcům, Číňanům, jenom z Němců jsem měla strach. Tak jsem vůči nim nebyla důvěřivá. Potom jsem také učila Bulhary apod.

T: Kolik Vám je let?

R: Je mi 90 let. Jsem ročník 1928.

T: Vaše poslední dosažené vzdělání?

R: Dělal jsem při zaměstnání střední průmyslovou školu. Přesněji obor: ekonomika železniční dopravy.

T: Tak to zní zajímavě.

T: Jak často Vás navštěvuje rodina?

R: Ani jednou.

T: Tak to mě mrzí.

R: Jedna nevěsta po mě chtěla byt. Já tam bydlela už sama. Manžel mi zemřel. Syn se oženil. Bydlí v Krkonoších. Nechtěl do Prahy. Druhý syn si vzal takovou mě nesympatickou paní. Jí bylo jedno, kde budu bydlet.

T: Chápu.

R: Tak jsem ji vyhodila.

T: Chápu. Tak to mě mrzí.

R: To se nedá nic dělat. Ani mi nevolá. Vůbec nejsme v kontaktu. A to druhý syn přitom bydlí v Praze.

T: A nikoho dalšího už z rodiny nemáte?

R: Ne.

T: Chápu.

R: Jsem sice z trojčat. Sestra mi dávno zemřela. Bratr zemřel po 5 dnech.

T: Rozumím.

R: A máma už dávno zemřela. Táta také. I babičky.

T: Myslel jsem spíše Vaše potomstvo.

R: O tom bohužel nemám přehled.

T: Ano, chápu. Tak to mě mrzí.

R: Co se dá dělat.

T: Máte přátele?

R: Měla jsem hodně přátel. Bohužel už řada mých přátel umřela.

T: Chápu.

R: Ale zde v zařízení mám rovněž přátele. Bohužel dva nyní nedávno zesnuli. Byla zde jedna má kamarádka na patře. Večer jsem s ní mluvila a ráno byla po smrti. Pak jeden pán, co tady byl. Také jsem s ním mluvila ve dne.

T: Navštěvují Vás přátelé?

R: My tady jsme dobrá parta. Když mohu tak pečú. Klientky to dostávají. A vzájemně si vypomáháme.

T: Jak často Vás navštěvují přátelé?

R: My jsme tady na patře. Tedy denně v podstatě.

T: Chápu.

T: Zvoní Vám pracovníci sociálních služeb na dveře, než k Vám vkročí do bytu?

R: Prosím Vás pěkně oni musí umět klepat. A já se vždy ozvu.

T: Nebo jestli tedy klepou?

R: Klepou. Samozřejmě. Mohou samozřejmě zvonit. Já vždy říkám, že slyším.

R: Bohužel nějaký nesympatický pán nám tady v noci zvonil.

R: Nejdříve ve 2 hodiny, poté ve 4 hodiny, a poté v 5 hodin.

T: Chápu.

R: Poprvé jsem se lekla.

T: Myslíte, že to byl nějaký neznámý člověk?

R: Možná, že byl zdejší. Tady byla jedna paní a ona chtěla být moje kamarádka. Protože také pracovala na železnici.

T: Chápu.

R: 7x za noc na mě zvonila.

T: To je hrozné.

R: Ve dne totiž spala. Nebo chodila v noční košili nakupovat.

T: Rozumím. Vyzvedávají Vám pracovníci v sociálních službách poštu?

R: Musím chodit. Takže si poštu vyzvedávám sama.

T: Poštu si tedy vyzvedáváte sama?

R: Ano, sama.

T: Tak to je fajn. Chodíte do bytu vždy s doprovodem?

R: Ne, sama.

R: Byla jsem na operaci. Nejdříve jsem chodila o jedné holi, nyní chodím o dvou holích.

T: Zažila jste někdy nějakou konfliktní situaci s pracovníkem v sociálních službách zde v zařízení?

R: Když se takováto konfliktní situace vyskytne, tak jí dokáži okamžitě řešit.

T: Tak to je fajn.

R: Už tady ta dotyčná paní není. Už ji odtud vyhodili.

T: Pamatujete si, jestli se ta konfliktní situace vyskytla jednou nebo dvakrát?

R: Dotyčná mi otevřela poštu.

T: Aha, chápu.

R: Následně na mě šla žalovat ředitelce, co si prý mám co stěžovat. To tu ještě byla paní ředitelka.

T: Tak to je hrozné.

R: Dostala jsem vynadáno za to, že jsem si prý dovolila chtít, aby mi psali na mou adresu.

R: Tak jsem ji ukázala smlouvu se zařízením. A řekla jsem ji, že jestli nemá přehled o zaměstnancích tak je omezená.

T: S tím souhlasím. Především je to zásah do Vašeho soukromí.

R: Jestli to udělá podruhé, tak ji dám k soudu.

T: Chápu. A říkala jste, že ta dotyčná zde již nepracuje, že?

R: Ne, nepracuje. Propustili ji ze zaměstnání.

T: To je dobře.

R: Ředitelku také propustili ze zaměstnání.

T: Chápu. Tak to mě mrzí.

T: To bylo tedy jednou, ano?

R: Ano, jednou.

R: My jsme se nezdravili.

R: Byla to pro mě nesympatická osoba.

R: Dle mého si myslela, že je více, než klienti.

T: To je hrozné. To si dle mého soudu myslela.

R: Chodila donášet paní ředitelce a té se to líbilo. Ta ředitelka zde poté také skončila. Nyní máme výborného ředitele.

T: Tak to je fajn.

R: S ním mohu mluvit, jak chci a on se mnou také.

T: Jaké volnočasové aktivity zde v zařízení navštěvujete?

R: Kdyby zde byly koncerty, tak bych je navštěvovala. Mám ráda klasickou hudbu. Opery apod. Muzikály se mi moc nelíbí. Některé lidi z nich znám. A mám televizi. Tak si vybírám v televizi podle toho, co se mi líbí. Mám ráda přírodu. Mám koupené lékařské věci, historické knihy. Podívejte se, co mám knih.

T: Spíte dobře?

R: Ne, nespím dobře. Mám narušený spánek. Já jsem v životě brzy vstávala. Nyní užívám jeden prášek na spaní, který mi doporučila jedna zdravotní sestra. A je to lepší. Já jsem citlivá k tomu, co se děje ostatním lidem. A velmi dlouho o tom přemýšlím. Vždy jsem měla více starost o ostatní, než o sebe.

T: Co v současnosti nejvíce postrádáte?

R: Že nemohu chodit a koupit si co potřebuji. Nemohu mít normální boty. Ortopedické boty bohužel nemám. Nemohu si dovolit 2 a půl tisíce. Nemohu si jít nakoupit. Chodím akorát do Lidlu.

T: Chápu.

R: Zítra jdu na procházku s kolegyní na vozíku. Vzájemně se doprovázíme. Hlídáme jedna druhou. Občas klopýtnu.

T: Rozumím.

R: Tuhle někdo zvonil, já jsem se lekla. Chtěla jsem si rozsvítit a upadla jsem. Co se dá dělat. To se nestalo poprvé.

T: Chápu. A jíte pravidelně?

R: Já si vařím. Byla jsem zde 4x a pak mi pumpovali žaludek. Oni nepřevařují mouku a to mi nedělá dobře, s ohledem na mé žlučovody.

T: Aha, chápu. Tedy si vaříte sama?

R: Ano, vařím si sama.

T: Jak často u Vás probíhá drobný úklid?

R: 2x do měsíce.

T: Tedy 2x do měsíce ano?

R: Ano, 2x do měsíce. Co potřebuji, to mi tady děvčata obstarají.

T: Co si myslíte, že by se dalo ve Vašem zařízení zlepšit?

R: Naproti jsou dveře, a pokud je někdo nechá otevřené, tak mi lítají věci v bytě.

T: Chápu.

R: Pěstuji ráda květiny.

T: Jak jste byla spokojena s tímto rozhovorem.

R: Byla jsem spokojena.

T: Tak děkuji.

R: Za co děkujete. Vždyť je to normální, ne?

T: Nemusíte se bát. Tento průzkum je zcela anonymní, dobrovolný. Jsem Vám vděčný za to, že jste si udělala na mě čas.

R: No tak proč bych si neudělala čas. Já se ráda bavím s mladými i se seniory.

T: Děkuji.

T: Jestli chcete tak Vám na sebe mohu dát kontakt. Buď to mobilní telefon, nebo e-mailovou adresu. Tak já Vám moc děkuji za rozhovor. Mějte se co nejlépe. Ať Vám slouží zdraví.

R: Především to zdraví. Jinak tu spokojenost si většinou vyřídím sama.

T: Chápu. Mějte se hezky. Na shledanou.

R: Vy také. Na shledanou.