Závěrečná zpráva

ze šetření spokojenosti obyvatel Domova Blahoslavené Bronislavy

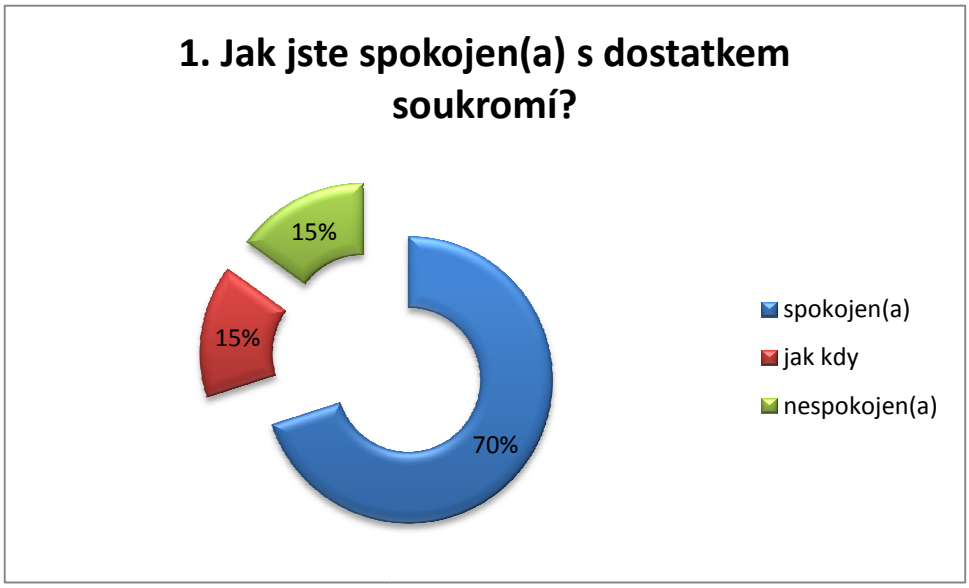
Všem zúčastněním chci poděkovat za laskavost a vstřícnost, se kterou mě přijali a udělali si čas na to, abychom si společně popovídali. Děkuji za otevřenost, díky které bylo možné zjistit užitečné informace a nakonec za příjemně strávený čas v jejich společnosti.

Dané šetření proběhlo v několika termínech (říjen 2013), které byly klientům Domova Blahoslavené Bronislavy oznámeny s časovým předstihem tak, aby nebyli zaskočení z návštěvy tazatele. Šetření spočívalo v individuálních rozhovorech se všemi klienty, kteří odpovídali svým zdravotním a psychickým stavem situaci, kdy bylo možné jimi poskytnuté informace vyhodnotit jako relevantní. Výběrový vzorek tak byl sestaven s pomocí sociální pracovnice a zdravotních sester. Ten tvořilo 20 klientů Domova Blahoslavené Bronislavy, konkrétně 18 žen a dva muži. Délka rozhovoru byla vždy individuální, záležela na ochotě respondentů a jejich otevřenosti. Průměrná délka rozhovoru byla 30 minut. Rozhovor byl založen na sérii otázek, která byla pro všechny respondenty stejná. Šlo však spíše o jakési vodítko, kterým tématům by mohla být během rozhovoru věnována pozornost. Během dialogu byl dáván prostor spíše tomu, co zrovna dotyčné seniory trápilo, zajímalo apod. V textu se objevu zkratka DBB, tedy Domov Blahoslavené Bronislavy.

První otázka, která měla sloužit jako „zahřívací“ se týkala vybavení pokoje. Vzhledem k tomu, že vybavení pokoje si mohou obyvatelé DBB do možné míry ovlivnit sami, prakticky všichni jsou s tím, co v pokoji mají, spokojení. Někteří mají na pokojích dokonce své televize. Výzdobu jednotlivých pokojů pak většinou tvoří fotografie rodinných příslušníků, především dětí, vnoučat a pravnoučat. Pokud se již objevili nějaké výhrady ohledně pokoje, jednalo se o nedostatek místa či úložného prostoru. „ *Je tu málo placu, takže trošku chybí pohodlí*.“ I přes tuto drobnou výtku lze říci, že s vybavením pokoje jsou všichni obyvatelé DBB spokojeni.

Druhá otázka navazovala na hodnocení pokoje, tentokrát z hlediska soukromí. U této příležitosti byli senioři tázáni i na to, jaký pokoj by si přáli obývat, kdyby měli možnost volby.

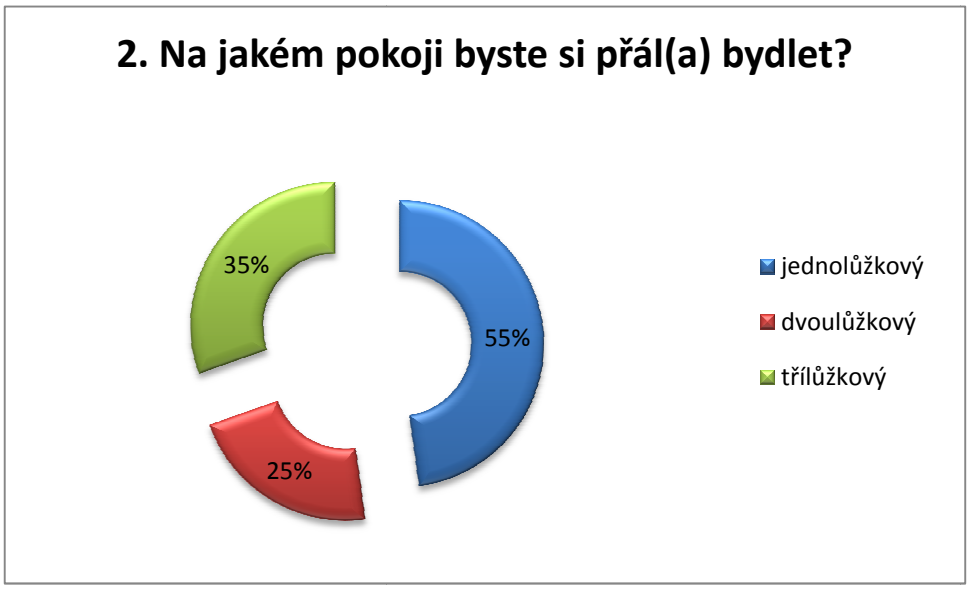
Graf č. 1



Více jak polovina dotázaných je s dostatkem soukromí na pokoji spokojena. Necelá čtvrtina je pak spokojena jak kdy a ten samý poměr dotázaných je pak přesvědčen o tom, že na pokoji mají soukromí spíše nedostatek. Co se týče soukromí, i přesto, že to z grafu není plně patrné, jedná se o problém, který klienty poměrně trápí. I když v případě návštěvy mohou v rámci prostor Domova Blahoslavené Bronislavy vybrat senioři takové místo, kde nebudou rušeni, většina z nich žila vlivem ovdovění dlouhé roky sama a není pak jednoduché zvyknout si na neustálou přítomnost někoho dalšího na pokoji. Problematické se z výpovědí respondentů ukazuje především celkové soužití seniorů na pokojích, kdy paradoxně dochází spíše k pocitům osamění a určité separaci. Mnoho klientů má pocit (a z mého pozorování v některých případech v celku oprávněný), že jsou na pokoji se spolubydlícím, který svým zdravotním či psychickým stavem je na poměrně markantně odlišné úrovni a tudíž jakýkoli dialog může být komplikovaný.“ *Já jsem spokojená, ale občas bych si ráda popovídala a to tady ani s jednou paní nejde....., abych si zašla dolů, na to mám zase už moc špatný nohy...takže soukromí nemám, ale stejně jsem sama.“ „ Se soukromím je to horší, já mám lidi rád, ale tady někdy vyjít je horší, navíc je často sprostej a to já nemám rád...*“Je samozřejmé, že takovým případům není možné předejít vždy. Nikdo není schopen předvídat,

jak se stav jednotlivých obyvatel může v delší časové prognóze vyvíjet a pak tedy logicky občas dochází k situacím, kdy na pokoji sice byli tři spolubydlící, které na tom byly po všech stránkách poměrně stejně, ale u jedné se zdravotní stav zhorší rychleji u druhé psychický a třetí obyvatelka se pak může na takovém pokoji cítit ztraceně. Přesto, že není možné podobné situace příliš ovlinit, měla by se výběrům klientů věnovat větší pozornost. Jistě jsou daná kritéria, dle kterého jsou klienti do Domova přijímáni (pořadník, zdravotní stav apod.), ne méně pádným aspektem by však měl být pohovor s dotyčným a určitá úvaha o tom, zda je daného klienta možné na určitý pokoj ubytovat.

Graf č. 2



Více jak polovina dotázaných by si přála bydlet na jednolůžkovém pokoji. Mezi důvody, které nejčastěji zazněly, patřilo především právě soukromí, větší pocit klidu a bezpečí. Klienti celkově těžce snáší změny spolubydlících, často na nového seniora čekají s obavami. „ *Vždycky se bojím koho mi sem zase šoupnou, zatím to bylo pokaždé horší.* “ I když si jednolůžkové pokoje moc přejí, někteří dotázaní se zdráhali dát svá přání jasně najevo kvůli morálnímu dilema, které zde vzniká. „ *Já bych si moc přála jednolůžkový pokoj, ale abych ho mohla mít, musel by se uvolnit, takže by musel někdo umřít a to si přece přát nemůžu.*“ Dvoulůžkový pokoj by pak preferovala více jak čtvrtina dotázaných. Jednalo se o obyvatele, kteří by kvůli pocitu osamění nechtěli být na pokoji úplně sami, ale třílůžkový pokoj jim zase připadá už moc neosobní. Třetina dotázaných pak překvapivě preferuje pokoj

třílůžkový. Tuto skupinu respondentů představují obyvatelé, kteří jsou již v Domově poměrně dlouho (několik let) a jsou zvyklí na své místo, které by už neměnili za žádných okolností. *„ Všade je něco, nikde není pokoj, aby bylo dobře, ale jde to. A já jsem na to svoje místo už zvyklá.“*

Co se týče jídla, obecně lze tvrdit, že obyvatelům spíše nechutná než chutná. Většina si jich byla zvyklá, dokud žili mimo Domov, vařit sama, či si brát jídla od dodavatelů, kteří nevařili v tak velkém množství. Byli tedy zvyklí na „domácí stravu.“ Jídla jim tak přijdou nastavená, maso tvrdé. *„ No ty polívky viděly vývar možná někde zdálky.“* Prakticky všichni dotázaní se shodli na tom, že jediné, co opravdu nikdy nezklame a je dobré, jsou sladká jídla, která jsou jednou týdně. Co naopak vždy pohoří je hovězí maso, které je dle jejich názoru nepoživatelné. Všichni však chápou, že odněkud se jídlo dovážet musí a v takovém množství nemůže být jako doma připravené. Proto nemají pocit, že by šlo o zásadní problém. Oceňují, že je možné si jídlo vybrat. *„ Jídlo je dobré jak kdy, no a když není, tak si vezmu něco, abych se najedla.“ „ Neřeším to, někdy lepší, někdy horší, ale ani doma se přece všechno vždycky nepovede“. „ ..., že je na výběr je dobře, dá se tak volit menší zlo.“*

S čím je naopak absolutní spokojenost a pro dané služby, či spíše pracovníky, které tyto služby poskytují, mají obyvatelé DBB pouze slova chvály, jsou praní prádla, jeho drobné opravy a úklid. *„ Jsem stoprocentně spokojená, máme moc šikovnou pradlenku a i úklid je teď vždy na jedničku.“*

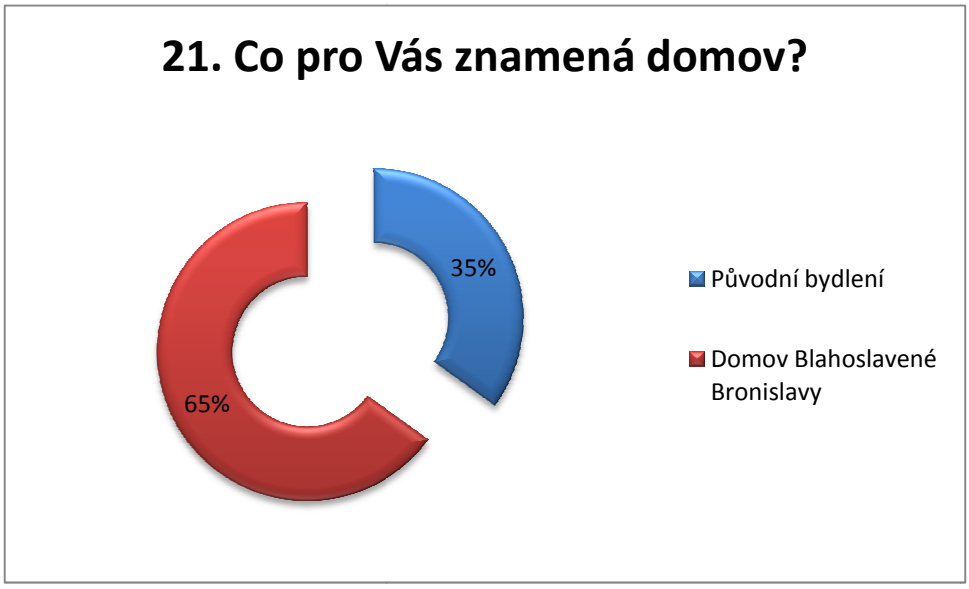
Dalším tématem byla práce a přístup zdravotních sestřiček. Prakticky všichni dotázaní jsou spokojeni s tím, jak s nimi zdravotní sestry vycházejí. „ *Jsou moc hodné a obětavé*“, „ *Všechny jsou moc fajnový, no nemají chybu*“. Každému však vyhovuje trochu jiný přístup, a proto někdo má raději sestřičky spadající do starší věkové kategorie, jiní jsou naopak rádi za kontakt s mladšími pracovnicemi. Vzhledem k tomu, že jde o zaměstnance DBB, kteří jsou při své službě v každodenním kontaktu s klienty, nelze však očekávat, že nikdy nedojde k nedorozumění či neshodě. Občas se proto stalo, že od obyvatelů na tuto otázku zněly odpovědi typu: *„ Napište tam, že dobrý, ale dál to rozebírat nebudeme“*. *„ No jsou sestřičky šikovnější a méně šikovné“*. Každopádně pokud jsme se dobrali ke konkrétnímu důvodu takového názoru, šlo většinou o jeden špatný moment, nikoli o permanentní selhávání při výkonu této profese. Navíc není možné se klientům v jejich očích vždy zavděčit. Takových

odpovědí však bylo minimum a v ostatních případech byla práce zdravotních sester hodnocena velmi pozitivně. Všichni obyvatelé jsou toho názoru, že mezi sebou zdravotní sestry mají přátelské pracovní vztahy a nejsou tak zatěžováni konflikty mezi pracovníky. „ *Holky se mají rádi. To je jenom Janičko, Evičko, Liduško..... Ale víte čím to taky je....., že pan ředitel umí moc hezky mluvit se ženskejma...*“

Co se týče atmosféry mezi seniory v Domově Blahoslavené Bronislavy obecně, mají obyvatelé za to, že se to v současné době zlepšilo. Dříve se někteří klienti necítili bezpečně díky přítomnosti klienta, který byl spolubydlícím pana Marka, a jehož psychický stav nebyl dle respondentů příliš dobrý. Tato situace opět odkazuje na obezřetnost v rámci výběru nových klientů pro přijetí do DBB. Dále dotázaní obyvatelé zmiňovali odchod některých konfliktních klientů. Mnozí z respondentů uváděli, že nemohou danou situaci relevantně posoudit, protože kolektiv moc nevyhledávají a jsou raději na pokoji.

O tom, že v Domově vše funguje v naprostém pořádku, svědčí i názory ohledně toho, zda se tu obyvatelé cítí jako doma, či se jim stále více stýská po původním bydlení.

Graf č. 3



Více jak třetině dotázaným se stále velmi stýská po původním domově a často je jim velmi líto, že ho museli opustit nedobrovolně kvůli zdravotnímu stavu. „ *Stýská se mi moc,*

raději bych byla doma, ale nejde to.“ Více jak polovina dotázaných však uvedla, že Domov Blahoslavené Bronislavy již považují za svůj domov, místo, které je jim vlastní. Tito respondenti se dělí do dvou skupin. Na ty, kterým se sice občas zasteskne, ale na druhou stranu jsou moc rádi, že mohou být právě tady. Váží si toho a danou skutečností nijak netrpí. Tu druhou skupiny z této větší poloviny dotázaných tvoří ti obyvatelé Domova, kteří jsou zde již poměrně dlouhou dobu a dané zařízení se jim stalo skutečným domovem. *„ Jsem zde dlouho, zvykla jsem si a už se mi ani nestýská. Doma jsem tady.“ „ Jsem tady spokojená, už bych neměnila.“*

Pokud byli klienti tázáni na to, proč si podali kdysi žádost právě do Domova Blahoslavené Bronislavy, mnozí odpovídali, že hlavním důvodem byla jejich víra. Důležité pro ně bylo to, že v Domově je kaple a konají se zde bohoslužby. Tyto bohoslužby jsou obyvateli, pokud je to jen trochu možné, pravidelně navštěvovány. *„ Jsem zde kvůli náboženství, moc si vážím toho, že je tu ta možnost.“* Ostatní pak dali na doporučení svých známých, či na skutečnost, že se jedná o zařízení, které není tak velkokapacitní jako státní domovy pro seniory. *„ Doporučila mi to tu sousedka a taky se mi líbilo, že nás tady není moc“*.

Na otázku, jak vnímají klienti přítomnost řádových sester, prakticky všichni odpovídali ve stejném duchu. To, že zde jsou, berou jako fakt, něco nad čím není třeba se pohoršovat ani rozplývat. Je to skutečnost, nad kterou je zbytečné příliš přemýšlet. *„ Všechny jsou moc hodné.“ „ Vždyť jim to tu patří, tak to beru jak to je.“ „ Moc se s nima nepotkáváme, takže nevim.“ „Respektujeme je, jsou dobrý.“*

Zajímavým tématem bylo individuální plánování. Většina dotázaných (konkrétně ¾ respondentů) mají za to, že je to velmi užitečná věc a jsou rádi, že se mají na koho obrátit. *„ Jsem ráda, že vím, za kým můžu jít, když něco potřebuji.“ „ Mě se to líbí, je hezké si s někým popovídat, každý slovo tady je dobrý.“* Zbylá ¼ klientů pak k takovým rozhovorům s klíčovým pracovníkem přistupuje jako k plnění určité normy. *„No když to musí bejt.“ „ Dá se to přežít“. Já si myslim, že to smysl má, ale až když začne bejt člověk neschopnej. Co tam máme teď pořád vymýšlet.““ Kdyby to nebylo, prd se stane.“* Každopádně všichni jsou spokojeni se svým klíčovým pracovníkem a konkrétní osoby si moc pochvalují.

Pokud jde o volnočasové aktivity, všichni jsou se škálou nabízených programů spokojeni. *„ Možností tady je hodně.“ „ Chodím na trénování paměti i cvičení.“ „ Jo, jo je toho až moc, zrovna včera jsme byli na houbách.“* Všichni jsou toho názoru, že nabídka je velmi pestrá a sociální pracovnici v tomto směru chválí. *„ Šárka je zlatá, vždyť s námi jezdí i o víkendu a když je potřeba vezme i auto.“* Občas však byla z výpovědí respondentů patrná jistá rezignovanost na aktivní trávení volného času. Překvapivě právě u osob, které jsou na tom zdravotně dobře, a tudíž by jim nic nebránilo. *„ Možností je hodně, ale já nechodím ani na cvičení ani na trénování paměti. Radši jsem na pokoji a přemýšlím o rodině.“ „ Ne nechodím, jsem raději na pokoji.“ „ Radši si čtu a luštím.“* Oblíbené jsou různé koncerty, oslavy svátků a narozenin a také teologický seminář, který vede pan ředitel. *„ Pan ředitel je velmi schopný rétor, moc hezky mluví.“* Klienti velmi oceňují možnost navštěvovat tento seminář, avšak co se týče obsahu, občas by ocenili, pokud by se řešili i aktuální otázky týkající se víry. Například zda není zpátečnické v dnešní době trvat na celibátu týkající se farářů katolické církve apod. *„ Pan ředitel vyprávi moc hezky, ale jak bych to řekla, vyprávi věci, co my už máme odžité.“*

Celkově jsou klienti v Domově Blahoslavené Bronislavy velmi spokojeni. Chválí si péči a přístup personálu. Váží si pěkného prostředí, ve kterém mohou bydlet. Jsou rádi za rodinnou atmosféru, která je možná také díky nízké kapacitě Domova. Komplikované je soužití na vícelůžkových pokojích. Pokud opomineme možné názorové rozdíly vyplývající z různých povah klientů, jako problém se zde jeví soužití klientů, jejich zdravotní stav je na odlišné úrovni, důsledkem čehož dochází k izolaci a k prohloubení pocitu osamění. Poskytované služby jsou dle jejich názoru na vysoké úrovni. Prakticky nic zde obyvatelům nechybí. Jediné co jim chybí, je častější kontakt s rodinnými příslušníky. Paradoxní je, že jím více trpí ti klienti, za kterými jejich příbuzní docházejí. Vědí, o co přicházejí a víc se jim stýská. Čím častěji přijímají rodinné návštěvy, tím více se cítí bez jejich přítomnosti sami. Na otázku, co by jim udělalo radost, prakticky všichni dotázaní mluvili o své rodině a příbuzných. *„ Největší radost mi dělá dcera a vnoučata.“ „ Největším potěšením je rodina, to je pro mě nejvíc.“* Na otázku zda se vidí senioři se svými rodinnými příslušníky často, byla častou odpovědí věta: *„ Chodí, jak můžou, ale doba je uspěchaná a času je málo.“* Část obyvatel Domova Blahoslavené Bronislavy zastoupená muži by uvítala, kdyby si za nimi

občas přišel pan ředitel popovídat. *„ Jsem tu v obležení samých ženských, to víte, že mi to nevadí, ale pohovořit s chlapem, to mi občas chybí.“*

Závěrem lze tedy tvrdit, že Domov Blahoslavené Bronislavy dle klientů plní roli poskytovatele sociálních služeb nadstandardně.

30.10.2013 Lenka Muchová