

Závěrečná zpráva

Klienti Domova blahoslavené Bronislavy

Úvodem

Cílem tohoto šetření je zmapovat spokojenost klientů Domova blahoslavené Bronislavy s poskytovanými službami, jako je: *vybavení a uspořádání pokojů, výbava a uspořádání společných prostor, strava a její podávání, služby (praní prádla, úklid a drobné opravy), přístup zdravotních sester a pracovníků v sociálních službách, individuální plánování, volnočasové aktivity a práce vedení Domova*. Zadavatelem šetření je vedení Domova blahoslavené Bronislavy. Jako metoda šetření byly zvoleny polostrukturované rozhovory. Účast na výzkumu byla ze strany klientů zcela dobrovolná a každý klient byl seznámen s informovaným souhlasem k anonymní účasti na šetření. Výpovědi klientů v této závěrečné zprávě jsou uvedeny označením: K (klient/klientka) a pořadové číslo klienta/klientky (například: K1). Vzhledem k psychickým, fyzickým a komunikačním možnostem a schopnostem klientů bylo provedeno 19 rozhovorů (17 žen a 2 muži). Délka rozhovorů byla individuální - od čtvrt hodiny až po hodinu - a sběr rozhovorů probíhal na přelomu srpna/září a v prosinci roku 2023.

Ráda bych poděkovala všem, kteří se ochotně a vstřícně zapojili do šetření, a tak svým pohledem přispěli ke zmapování spokojenosti s poskytovanými službami v prostředí Domova blahoslavené Bronislavy.

Samotný výzkum

Na úvod výzkumu je nutné uvést, že jsem do prostoru Domova vstupovala jako bývalá brigádnice působící v přímé péči déle než 6 let. Většina klientů mě tedy znala a byla otevřena účasti na rozhovorech. Tuto skutečnost zachycuje například výpověď od K3: *„Myslela jsem si na Vás, ježiši marja, já Vás neviděla dlouho a toho si vážím, že Vás vidím, protože já už říkám, já už umřu, eště tu jsem neviděla.“* Jedincům, kteří se se mnou dosud neseťkali, mě následně představily pracovnice v sociálních službách, které momentálně byly na denní směně.

První otázka směřovala k vybavení a uspořádání pokojů. Zde uvedu, že oslovení obývají jednolůžkové či vícelůžkové pokoje a od tohoto faktoru se odvíjí i míra spokojenosti. Lze však říct, že dotazovaní jsou většinou spokojeni s tím, na jakém pokoji jsou ubytováni. Klientky z jednolůžkových pokojů jsou vděčné za klid a soukromí na pokoji – viz K5: *„To se mi líbí takhle, že mi dali na samotku... No, prostě. Klid, no, klid, tak bych vám to řekla.“*, dále

také za to, že si celý pokoj mohou vybavit svými věcmi bez ohledu na někoho jiného, jako K2: „*Jo, tak uspořádaný je to dobře, ale já tady mám spoustu svých věcí. To není jako jejich. Jejich, je jenom skříň, támhleto, televize je moje, ty stolečky jsou moje, ty doplňky, lampy, vázy. Tak a nádobí to nějaký mám, jo, tadyhle to je taky moje.*“ Jednolůžkových pokojů je v Domově však málo, a tak ti, kteří mají o samostatný pokoj zájem, mívají již předem podanou žádost - jako kupříkladu K19: „*To, víte, to bude asi delší doba, jestli se toho vůbec dočkám.*“

Dotazovaní z vícelůžkových pokojů jsou ve většině případů vděční za přítomnost někoho dalšího na pokoji, jako K10: „*Jo. Kdybych tady byl sám, tak bych zcepeněl, aspoň tady někoho mám.*“ K18: „*Mně to tady vyhovuje...No, všechno. Dyt' my si, když máme co povídat, napovídáme.*“ Někteří by svůj pokoj již neměnili - K8: „*Ted' jsem zvyklá a už ne, nechtěla bych být na jiným pokoji.*“ Ti, kteří se adaptovali na vícelůžkový pokoj z kapacitního důvodu Domova, by však rádi pokoj vyměnili za jednolůžkový - K19: „*No, celkem jo, akorát teda mám žádost na ten samostatný pokoj, bych byla radši, no, ale jinak mi tady nikdo nevadí.*“

Většina klientů hovořila o tom, že jim na pokojích z materiálních věcí nic nechybí. Klienti jsou rádi za to, že na pokojích mohou mít předměty, které jim připomínají jejich domov, rodiny. Fotografie zdobí nejednu poličku a dotazovaní o nich rádi v průběhu rozhovorů hovořili. Nedostatky na pokojích jsou shledávány např. z hlediska prostorového uspořádání pokoje - K1: „*Akorát, co všichni říkají, to říkají i sestřičky, je to malý, je to malej pokoj pro tři lidi.*“

S pobytem v Domově se též pojí soukromí či atmosféra na pokojích. Klienti z jednolůžkových pokojů dostatek soukromí velmi oceňují. Dotazovaní z vícelůžkových pokojů jsou s respektováním soukromí ze strany spolubydlících většinou spokojeni, protože se vzájemně přizpůsobili, či si osobnostně rozumí - K18: „*Ne, my vycházíme dobře, baby celej den jen spí.*“ K6: „*Velice, velice. Paní je moc příjemná a rozumíme si...*“. Ve výjimkách se však objevují i konflikty na pokojích, ty jsou pak řešeny vedením Domova. Většina klientů ale udává, že konflikty jako takové nevyhledává. Klienti kladně hodnotí dostatek soukromí ze strany personálu. Uvádějí, že je personál slušný a při vstupu do pokojů vždy zaklepe a poté až vstoupí - K4: „*Oni ťukají, já si myslím, že je to zbytečný.*“

Co se týče spokojenosti s výbavou a uspořádáním společných prostor, tak klienti, kteří nesetrvávají pouze na svém pokoji, jsou spokojeni. Věřící klienti kladně hodnotili kapli, kterou navštěvují jednou za týden na mši, nebo soukromě - K14: „*No, já říkám, zaplat' pán, že tady ta kaplička je...*“ Možnost navštívit kapli přináší klientům vnitřní klid a duševní pohodu. Dalším

prostorem, který klienti využívají např. po setkávání se s návštěvou, je jídelna v 1. patře. Tato místnost je klienty též vyhledávána z důvodu přítomnosti televize.

Velikým mezníkem je prostor u vchodu Domova, který je klienty v určitou denní dobu velmi vyhledáván. Proč ale právě toto místo budí pozornost? Je to z toho důvodu, že zde probíhá hlavní setkávání se klientů, ať už za účelem sdílení různých témat – osobních, tak i těch, které se právě odehrávají v prostorách Domova. Dále, klientky a klienti mohou vidět příchozí návštěvy své, ale i jiných klientů, případně sledovat děj na protější ulici, kde denně proudí nespočet lidí. Stává se, že u vchodu z uvedených důvodů není místo pro nově příchozí klienty - K 11: *„Tam sedáme u těch dveří, kdo si tam chce sednout, tak si tam sedne, kdo ne, tak ne. ..Já nevím. Někdy jsme tam dvě, tři. Někdy je jich tam 6, 7.“* K2: *„...tak jako tam dole, když si jde člověk sednout, je tam málo místa..“*

Kladně hodnocena je i rehabilitační místnost v přízemí, která je dveřmi spojena se společenskou místností. Dotazovaní do uvedené místnosti docházejí za účelem realizace masáže kvalifikovaným masérem, který do Domova dochází a je velmi pozitivně hodnocen, či za účelem cvičení s aktivizační pracovnící.

K12: *„No, rehabilitace, já chodím každý týden, to je výborná s Michalem, jo, no, s tím si rozumím.“*

K9: *„...ted'ka je tady ten Michal, jo, zaplat' pánbůh za něj, ale, a to ještě mám kliku, že třeba dvakrát týdně se mi věnuje...“*

Pokud by byla rehabilitační místnost vybavena větším množstvím přístrojů ke cvičení, je možné, že by ze strany klientů byla navštěvována více - K9: *„...ale jako ta rehabilitační místnost, no, to kdyby bylo víc vybavení, aby tam člověk mohl cvičit jako trénovat, to by bylo lepší.“* Dle slov dotazované, má místnost také tu výhodu, že jde propojit na jednu velikou – např. pro konání oslav, či pro cvičení klientů, když se jich setká více. Klienti společenskou místnost také využívají ke sledování pořadů v televizi, pokud svou právě nedisponují.

K14: *„... protože vždyť tam chodíme, když máme cvičení, no a ono na cvičení nás chodí hodně. Chodějí, vdyť to víte, pamatujete to – i jsou ženský na vozečku, tak rukama, nohama, dejchat, hlavou hejbat. No, tak je nás tam 20 a to bysme se do tý rehabilitačky nevešly, tak se od tohle takovýhle zase to otevře, zvedne a otevře se to. Tam jsou křesla a ty židle s opěrátkama, křesílka taky... no, mně to vyhovuje.“*

Dalším kladně hodnoceným místem, které klienti navštěvují, je zahrada. Někteří dotazovaní kladně hodnotí její prostor a rozložení laviček, jiní by si přáli zahradu o něco větší, či alespoň větší zahradní altán. Zahrada je využívána pro odpočinek, trénování chůze, či setkávání se s rodinou v jarních a letních měsících. Jeden dotazovaný by si pochvaloval i možnost bazénu, o kterém s panem ředitelem hovořil. Bazén by měl sloužit k rehabilitacím.

K14: *„No, helejte, tady to víte, tady jsou venku – lavičky tadyhle u toho okna a další lavičky jsou venku na zahradě a stolky a křesílka pod altánem. Mně to vyhovuje.“*

K2: *„Dostatek není. Kdyby tam chtěly jít víc těch žen, ano, tak jako do toho altánku se jich tolik nevejde a zvenku taky ne. Anebo když zase horko, tak každé chce se schovat.“*

K9: *„No a co je nejdůležitější, tak spíš je bazén, jo, protože v bazénu, to teda to, já jak jdu do vody, tak prostě to se cvičí, to se odlehčí ty končetiny a to je radost jako jo. No, ale to tady něco pan vedoucí říkal, že plánuje, že by chtěl udělat nějaký bazének, nebo já nevím.“*

V Domově existuje kromě veliké kuchyně i menší kuchyňka v přízemí, která slouží primárně klientkám v přilehlých pokojích. Dle slov dotazované klientky, není ale kuchyně využívána natolik, jak by měla být. Klientka sama uváděla, že si tam chodí vařit kávu, či si tam občas usmaží houby.

S otázkou společných prostor se též pojí možnost setkávat se s ostatními klienty. Tato možnost je vázána na prostor v Domově, kterého je dle slovy klientů dostatek. Možnost setkávání se hodnotí kladně ti klienti, kteří se setkávat s ostatními chtějí. Jak již bylo uvedeno, většina klientů si jde popovídat do přízemí ke vchodu, kde těch míst není v určitou denní dobu tolik, což je řešeno přinesenými židličkami. Někteří dotazovaní však ke vchodu přestali docházet. Tento fakt primárně není způsoben nedostatkem místa, ale tím, že zde plynulo mnoho témat, a tak to některé odradilo. Je nutné zmínit, že každý klient přichází s jinými komunikačními schopnostmi a zdravotními omezeními, a tak je pro některé obtížné se domluvit.

K15: *„Já si ráda povídám... U toho vchodu....No, ženský, to víte, si povídají a já to ráda poslouchám....No plný to, plný, posezení....Jo, kdyžtak i přinesou židličky.“*

K1: *„Chodila jsem tam dolů úplně a nechodím. Proč? Protože nás tam bylo moc, ne, že nás tam bylo moc, no, to mi taky nevadí, ale jedna, mluvili jsme přes druhý, já jsem z toho nevěděla nic, tak jsem tam přestala.“*

K2: „*Anebo pak jsou neslyšící. Já jsem zase nevidící, že jo, tak ty neslyšící, s nima se taky nemůžu domluvit, no, to musíte křičet, no, křičet, zase křičet, no, já a křičet, jo? Sice zvednout hlas umím, abych zase tak to, takže to je taky složitý.*“

K3: „*Ráda jdu popovídat, ale zas děvenko – ta neslyší, ta neslyší, já nevidím, ta taky neslyší, tak poslouchám.*“

Zajímavým poznatkem též bylo, že klienti a klientky se ve sdílení informací u vchodu rozcházejí v tom, zda se znají ze svého dřívějšího života mimo Domov, či nikoliv. Ti, kteří bydleli v Humpolci a jeho okolí, rozvíjejí témata, která jim umožňují se vzájemně propojit. Pro klienty odjinud, kteří těmito tématy nedisponují, je následně složité se do diskuzí zapojovat.

K14: „*...ale oni se tady ženský znají, protože chodili do těch, se, do těch továren - tam dělali se ty plátna nebo takovýto, oni se znají, - „ty seš, jo“? Vy jste tahle, teď řeknou jméno vesnice a vedle vás by měl bydlet a teďka a nějakýho příbuzný.. ...Takže se takhle bavějí, no, a to mě nebaví, no, poslouchat ty vesnice okolo tady si nepamatuju.*“

Klienti se nepotkávají pouze ve společných prostorách, ale navštěvují se i na pokojích. Tato skutečnost je opět vázaná na to, jak se kdo s kým zná. Někteří se s ostatními rádi setkávají i při příležitostech jakými jsou oslavy narozenin či významných událostí – např. Vánoce. Takovéto akce obvykle probíhají ve společenské místnosti v přízemí - K11: „*No, tak to se zúčastním. Já mám ráda, když je nějaká sranda.*“ K12: „*To chodím, na každou.*“

Další možností pro setkávání se jsou aktivity probíhající v prostorách Domova. Volnočasové aktivity hodnotí klienti opět kladně. Aktivity probíhají přes týden a nabízeno je např. cvičení těla, trénování paměti, hra Šoupaná, hraní deskových her. Každý klient navštěvuje aktivity v závislosti na aktuálním stavu fyzických, psychických i kognitivních schopností. Klienti jsou primárně spokojeni s dostatkem aktivit - K6: „*Je jejich tady hodně aktivit, nebo asi dost, ale ten můj stav mi to ani nedovolí nějak.*“ Najdou se i klienti, kteří by uvítali v nabízených aktivitách i jisté změny. Otázka směřovala na to, co by např. do aktivit přidali. Někdo by rád přidal např. tvůrčí činnosti, další dotazovaná hovořila o občasném výletu.

K9: „*Když jsou tady aktivity, tak to se účastníme oba. No, tady je nějaký to cvičení a tam by třeba bylo možná dobrý, když by se to že by se to občas trošku tam změnilo.*“

K4: „*Jo, kdyby se dělalo něco, tak to jdu. Z papíru i péct.*“

Volnočasové aktivity jsou občas zpestřovány návštěvou čtyřnohého přítele jedné z pracovnic.

K14: „*No, a přijde sem ta, no, já říkám holčina, no, má malýho pejska, no, a chodí na trénování paměti... Ona s tím pejskem přijde, no, třeba máme trénování paměti, tak tam sedíme v tý rehabilitační místnosti a to. A ona přijde s tím pejskem a ten pejsek už je chudák, zvyklej, tak chodí od jednoho ke druhému, my ho hladíme ...*“

S volnočasovými aktivitami se též pojí oblast dobrovolnictví. Klientky kvitují s nadšením skutečnost, že za nimi dobrovolnice pravidelně dochází a společně tak mohou trávit čas tím, na čem se obě strany domluví – četba, povídání, vycházky ven.

K2: „*Já mám dobrovolnici, no, a ta ke mně chodí a ta mi čte.*“

K14: „*... no, ve středu chodí naše společnice jako moje, ale já jsem říkala, já nejsem s paní XY, tak to je naše paní.. Paní R. a ona je hodná, tyhlety kytičky nám přinesla, už jsou třetí tejdén...Chodí sem pravidelně ve středu, ale domlouvá se...*“

Otázka dobrovolnictví se objevuje i u ostatních klientů - K9: „*Já třeba rád bych si zahrál mariášek, jo, no, no, ale nejsem schopnej se tady s někým domluvit.*“

Stěžejním tématem výzkumu je spokojenost se stravou a jejím podáváním. Většina klientů není zcela spokojená. S časovým podáváním stravy jsou klienti spokojeni, avšak nespokojenost je shledávána primárně u dodavatele obědů. Klienti negativně hodnotí ochucení nabízené stravy, konzistenci a zpracování masa - K2: „*Je, to, je problém, se stravou je docela velkej problém, a to nejsem sama...*“ Klienti se ve stravě odkazují na potíže s trávením, které je v tomto věku citlivější. Někteří klienti též hodnotí velikost porcí a sdělují, že by jim stačily porce malé. Porce však standardně odpovídají směrnicím. Klienti si mohou vybírat ze tří jídel, některým je dopomáháno s výběrem, jiní jsou vázání na své diety.

Co klienti hodnotí velmi kladně jsou snídaně a večeře, které jim připravují kuchařky přímo v Domově. Klienti oceňují sladká jídla, či jídla jim blízká, např. brambory s cibulí, řízky.

K4: „*Snídaně je nejlepší jídlo tady a někdy i večeře je, já mám ráda a ani si je moc nedávám. Nejlepší je houska s máslem. To je nejlepší, ani salám k tomu. Ale oběd, to by se měli polepšit..*“

K11: „*Ale jo, když tady vařejí ty děvčata – výborný. Moc jsme spokojený, ty naše tady v kuchyni. Když něco připravujou, tak to nemá chybu.*“

Další otázka se zaměřovala na spokojenost klientů se službami – jako je: úklid, praní prádla, drobné opravy. Klienti vyjadřují velikou spokojenost.

K6: „No, to ani o tom mluvit nebudu, to je to blaho, když to člověk nemusí dělat a už nemůžem kvůli věku, třeba.“

K11: „Výbornej, tak uklizíno, kdybych někdy doma měla.“

K10: „Přinesou to vypraný. Co víc si přát jinýho.“

K13: „Jo, tahle ta paní, ta je super ... Jo, nakoupí a řekne třeba kdy, bude mít čas to roznýst, protože tady všade dělá pořádek, tady gruntovali, to jako jo, to je náročný. Je slušná a dobrá.“

Co se týče se spokojenosti v rámci péče od zdravotních sester, tak tu klienti hodnotí velmi kladně - K6: „No, tak holky ty jsou zlaté, jsem opravdu spokojená.“ V rámci poskytování péče od pracovníků v sociálních službách jsou všichni také spokojení. Někteří klienti si všímají malého počtu personálu na směnách. Z rozhovorů je patrné, že klienti mají k pracovníkům Domova důvěru.

K1: „No, já jsem s nima na 100 procent i se sestřičkama, se vším spokojena. Já nemůžu říct slovo, ochota, hrozná ochota, co potřebuju, když náhodou, tak mi podají...“

K7: „Máme se tady výborně.“

K3: „Ondra je ke mně moc hodnej, Liduška je ke mně taky hodná a Stáničku mám ráda, Janičku mám ráda a já jim říkám- veselá trojka.“

K14: „No, dyť Vám říkám, jsou všichni hodný a je jich tady málo.“

Klienti kladně hodnotí i přítomnost mužů jako pracovníků v sociálních službách - K1: „Jo, jejká, kdepak Ondra, ten je moc fajn. A on povídá legračně.“ K14: „To víte, že ne a muži tady musejí bejt...“

Kladně hodnocena je i práce brigádnic:

K14: „Já jsem vloni říkala v létě, když tady byly děvčata taky na brigádě, že jo, ty třeba chodí do zdravotní školy, jo, tak tady to, no, a já jsem říkala, vy jste takový hodný, akorát křidýlka vám chybějí, jste jak andělíčkové. A vždyť jsem to možná říkala i Vám.“

Jedná otázka v šetření směřovala také k tomu, zda si klienti všímají sešranosti či nesešranosti u pracovníků v sociálních službách, případně, jak to hodnotí. Většina klientů se k této otázce vyjádřila v tom slova smyslu, že to není v jejich zájmu, a tak se o nic takového nestarají.

Další otázka se poté zaměřila na spokojenost s individuálním plánováním. Ve většině případů klienti nevěděli, o co se jedná, a tak jsem tuto oblast snažila vysvětlit a přiblížit. Individuální plánování je převážně hodnoceno jako něco, co se dělá každé dva měsíce a přispívá tak ke zkvalitnění života v Domově.

Poslední mapovací otázka směřovala na spokojenost s vedením Domova. Klienti jsou velmi spokojeni s vedením, jsou spokojeni s informovaností a s časem stráveným s panem ředitelem, např. při čtení z Bible. Ti, kteří se nezúčastňují, jsou informováni o dění v Domově z nástěnek, kde jsou veškeré informace vyvěšeny. Z rozhovorů vyvstalo, že funguje komunikace shora dolů – tedy od vedení ke klientům, dále i komunikace mezi jednotlivci působícími ve vedoucích pozicích, a že tento způsob komunikace je transparentní všem.

K6: *„Jsou vstřícní, jo, opravdu se snaží...“*

K7: *„Všecko je to dobrý... Tady s námi sedí a už to jde. Ředitel je moc hodnej.“*

K9: *„No, tak on má, nevím, kdy přesně, ale myslím asi dvakrát do měsíce sezení, on to říká, že je to and božím slovem a tam se probere všechno, no. A on celkem se snaží jako o všem tam jako pohovořit, taky tam řeší, jak předtím říkal, že, že třeba, když mají na pokojích konflikty ...“*

K9: *„No, je, Káťa s šéfem – oni mezi sebou komunikují asi dobře.“*

K14: *„No jo, to jo. A vždyť je to i vyvěšený..“*

Na konci rozhovoru jsme s klienty probírali také to, co vedlo k výběru konkrétního zařízení. Klienti nejčastěji sdělovali, že Domov jim vybírali jejich nejbližší, např. v rámci zhoršení zdravotního stavu, či se pro pobyt rozhodli sami. Zjistila jsem, že praktikování křesťanské víry nebylo hlavním motivem pro pobyt v Domově, ač zde víra sehrává u mnoha dotazovaných velkou roli. U klientů též vyvstalo téma naplňování sexuální potřeby - zůstává tedy otázkou, nakolik je tato skutečnost v Domově zmapována.

Závěr:

Cílem šetření bylo zmapovat spokojenost klientů Domova blahoslavené Bronislavy s poskytovanými službami, jako je: *vybavení a uspořádání pokoje, vybava a uspořádání společných prostor, strava a její podávání, služby (praní prádla, úklid a drobné opravy), přístup zdravotních sester a pracovníků v sociálních službách, individuální plánování, volnočasové*

aktivita a práce vedení Domova. Metodou šetření byly zvoleny polostrukturované rozhovory, které se ukázaly jako vhodný nástroj k zachycení výše uvedeného cíle. Klienti měli v tomto ohledu dostatek prostoru sdělit své myšlenky a názory. Většina vyjádřila spokojenost s vybavením a uspořádáním pokoje, který obývají, ať už se jedná o jednolůžkový či vícelůžkový. Klienti, kteří preferují klid, mají v současné době zažádáno v jednolůžkové pokoje, jejichž počet je omezen. Dle mého názoru panuje mezi klienty na pokojích přívětivá atmosféra, kdy jsou schopni a ochotni tolerovat jeden druhého, to se propisuje i do celého prostředí Domova. Klienti jsou též spokojeni s výbavou a uspořádáním společných prostor. Prostoru k setkávání se s ostatními klienty nebo rodinami je dostatek. Ústředním místem pro setkávání klientů je dle získaných informací vchod v přízemí do Domova. Stěžejním bodem určujícím spokojenost a nespokojenost se službami se naopak stala strava, se kterou jsou klienti spíše nespokojeni – primárně s dodavatelem obědů. Klienti jsou dále spokojeni se službami technického úseku – jako je praní prádla, úklid a drobné opravy, dále kladně hodnotí a oceňují práci zdravotních sester a pracovníků v sociálních službách. K poskytované péči se pojí i individuální plánování, na které jsou klienti zvyklí jako na něco, co probíhá jednou za dva měsíce a slouží to ke kvalitně vedenému životu v Domově. Co se týká volnočasových aktivit, tak na základě dobrovolnosti si každý klient může vybrat to, co mu jeho zdravotní omezení právě umožňují, paleta je dle slov klientů pestrá. Někteří klienti jsou otevřeni změnám v nabídce volnočasových aktivit. Vedení Domova je dle slov dotazovaných transparentním nositelem informací. Z výzkumu je patrné, že Domov blahoslavené Bronislavy je kvalitním poskytovatelem služeb, a tak splňuje své poslání:

„Domov poskytuje svým klientům individuální pomoc a podporu tak, aby vedli pokud možno co nejdéle běžný způsob života, a pomáhá jim při udržování rodinných a společenských vazeb. Společně tak vytváří prostředí domova.“