Závěrečná zpráva

obyvatelé Domova Blahoslavené Bronislavy

Zadavatelem tohoto šetření je vedení Domova Blahoslavené Bronislavy. Cílem rozhovorů, které byly zvoleny jako vhodná metoda celého průzkumu, bylo zjistit, jak jsou senioři spokojeni s poskytovanými službami v tomto zařízení. Vzhledem k psychickým a fyzickým možnostem klientů, bylo nakonec provedeno 21 rozhovorů, jejichž délka se pohybovala podle potřeb respondentů. Byly rozhovory, jenž trvaly 20 minut, jiné hodinu a půl, přesně podle toho, kolik jaký respondent potřeboval prostoru a byl ochoten sdílet své názory. Tímto chci poděkovat všem za milé přijetí, ochotu věnovat mi svůj volný čas a podělit se se mnu o zážitky a zkušenosti ze svého života.

Hned na začátku svého šetření jsem zjistila jednu podstatnou věc, díky které jsem se dokázala lépe vcítit do pozice dotázaných, a naše setkání pak byla více otevřená. Při prvním rozhovoru jsem se zeptala respondentky na věk. Bylo vyřčeno poměrně vysoké číslo a já na to reagovala slovy: *„ To je krásné, na to přeci vůbec nevypadáte"*, což byla opravdu pravda. Dostalo se mi následné reakce: *„ Milá Lenko, to ale přeci vůbec není krásné. Vlastně je to dost hrozné. Často mám opravdu velké bolesti, jsem ve všem omezená, v jídle, pohybu a to nejhorší je, že jsem sama. Ano, chodí za mnou vnoučata, snacha, ale rodiče jsem vyprovodila do hrobu, muže, sestru a dokonce i svoje dítě. Žít takhle dlouho není za odměnu, ale za trest. Jsem životem unavená a už bych chtěla odejít, ale to není na mně."* Být seniorem v pokročilém věku není jednoduché a vyžaduje to jistou dávku odhodlanosti a entuziasmu zůstat aktivní a nerezignovat na společenský život. Je velký rozdíl mezi žitím a pouhým přežíváním. A zde vidím nejdůležitější poslání zaměstnanců Domova Blahoslavené Bronislavy, právě v motivaci obyvatel, aby i v těžkých chvílích dokázali podpořit klienty tak, aby nezůstávali ve svých pokojích jako zajatci zdravotních a psychických potíží.

Co se týče vybavení pokoje, jsou všichni klienti spokojeni. Ve většině případů jim na pokojích vůbec nic nechybí, pouze jednou byl na vícelůžkovém pokoji zmíněn malý botník, aby boty nemusely být skladovány spolu se šaty. Jako nevýhodu ještě respondenti vnímají vysoké skříně, kvůli kterým musejí volat na pomoc personál, ale všichni jedním dechem dodávají, že si jsou vědomi toho, že jde o úsporu místa. Kromě nedostatku místa tak klientům na pokojích nic nechybí. Oceňují, že si mohou prostory nad postelí vyzdobit svými fotkami a předměty.

Jako velký bod zlomu a obrat k lepšímu vnímám skutečnost, kdy jsou všichni dotázaní

spokojeni i s dostatkem soukromí. Je pravda, že jsem nikde a to ani v případech, kde byla atmosféra dříve skutečně třaskavá, nezaznamenala žádné velké napětí. Dle mého názoru je nyní společenské klima mezi obyvateli Domova Blahoslavené Bronislavy, jak na jednotlivých pokojích, tak celkově velmi přívětivé. Někteří obyvatelé se opět scházejí na popovídání ve společných prostorách, scházejí se na různých aktivitách, a co se týče pokojů, zde dle mého názoru velmi pomohla možnost pořízení televize se sluchátky. Ve většině případů na pokojích dochází k velmi tolerantnímu přístupu od všech zúčastněných a vyjdou si vstříc i velmi odlišné osobnosti.

Diskutabilním tématem je pak strava a její podávání. Je pravda, že mnoho seniorů se nedokáže plně smířit se svým omezením, jako jsou různé diety, či různé zdravotní potíže, které vedou k horšímu polykání či trávení. Což se pochopitelně může v daném hodnocení odrazit. Na druhou stranu většina jedním dechem dodává věty typu: „ *no jo stěžovat si můžeme, nemusí nám všechno chutnat, ale co na plat, odněkud jídlo brát musíme a jiný dodavatel, kterej by dělal snídaně a večeře nejni*". Vzhledem k možnosti volby si nakonec klienti vyberou tak, že většina je s jídlem spokojena. Nejvíce výtek padá pak na zpracování masa. „ *Víte to hovězí, co nám vozí je hnědé, ale to je taková hnusná barva, já nevim, jestli to nějak dlouho skladujou, ale tohle není barva hovězího masa*". *Mě vadí, že je maso tvrdé. Já vím, oni mi sice řeknou, že mi ho namelou, ale co na plat, můj žaludek stejně pozná, že to maso je sice namletý, ale tvrdý a špatně se mi tráví.*" „ *A víte, co se tady taky podává. No to já v životě neviděla. Bramborová kaše s omáčkou. Copak jste si někdy doma dělala bramborovou kaši s omáčkou?*" Dobře hodnocená jsou naopak sladká jídla, jako jsou bavorské vdolečky nebo buchtičky se šodó.

Stoprocentní spokojenost pak panuje mezi klienty se službami, jako je praní prádla a jeho drobné opravy či úklid a udržování čistoty. To vše podle seniorů funguje na jedničku. Stejně tak jsou všichni spokojeni i se zdravotní péčí.

Další otázka směřovala na spokojenost s přístupem personálu. „ *Jsou to všechno teďka mladý holky a jsou bezvadný.* „ I zde byli všichni dotázaní spokojeni a vzhledem k historkám, co vyprávěli, není třeba se domnívat, že by pouze nechtěli sdělovat nepříjemné zkušenosti. „ *Každej jsme nějakej. Sympatie někde jsou větší, někdy menší. Snažim se jednat slušně a čekám to samé.*" „ *Jsou slušné, vždy zaklepají a co oceňuji, že nám neříkají babičko nebo dědečku, to by mi opravdu vadilo.*" „ *Já jsem to jednou povídala panu řediteli, co si o práci sestřiček myslím. Takhle jsem ho vzala za ruku a říkám mu, pane řediteli já Vám děkuju za všechnu tu*

lásku celého personálu." Jediné negativum, které bylo v rámci personálu zmíněné, byla častá změna sestřiček v relativně krátké době. „ *To víte, některé šly na mateřskou, všechny jsou moc hodný, ale mě dlouho trvá na někoho si zvyknout, a když se to pak takhle obmění, tak mi chybí dlouho ty staré, než si zase zvyknu.*" V rámci řeči o personálu jsme s klienty narazili ještě na jedno téma. Tím byl odchod řádových sester z Domova Blahoslavené Bronislavy. Většina tuto změnu obecně nijak nehodnotí. Prostě se to stalo, není to ani dobře ani špatně, prakticky se dle dotázaných nic nezměnilo. Až na jednu řádovou sestru, jež chybí všem, kteří se s ní setkali. Jedná se o řádovou sestru Juditu. Její pozitivní přístup, upřímná dobrosrdečnost a elán byla tím pravým impulsem, který klientům zvedal náladu a rušil z letargie. „ *Některé sestřičky byly normální, některé milé, ale Juditka, ta byla opravdu milosrdná.*" V neposlední řadě klienti oceňují, že mezi personálem panuje dobrá nálada a nezatěžují je nějakými svými interními konflikty. Vlastně jsou toho názoru, že ani žádné takové neshody mezi sebou nemají.

Co se týče individuálního plánování, většina dotázaných se po komplikovaném vysvětlování toho, o co vlastně jde, domnívá, že se nejedná o nic závratného. Přijde jim to moc šroubované a nucené. Chápou personál, že je to vyžadované v rámci sycení byrokratického šimla, ale jinak to nijak neřeší. Respektuji, že jde o zabezpečení potřeb klienta v daném zařízení a dodržování tohoto nařízení má ochránit klienta a jeho potřeby. Na druhou stranu všichni dotázaní chtěli na otázky ohledně poskytovaných služeb odpovědět co nejrychleji, abychom si poté mohli povídat „normálně" o tom odkud pocházejí, jak se poznali se svými partnery a podobně. V tu chvíli byl vidět opravdový zájem v jejich tváří, protože jsme se vrátili do doby, která je pro ně důležitá. Existují knihy: Dědečku vyprávěj, Babičko vyprávěj, které jsou přesně tím pravým dárkem, kterým by mohli blízcí obdarovat své příbuzné právě i v Domově Blahoslavené Bronislavy. Vím, že tím nelze nahradit individuální rozhovory a jde spíše o rodinnou záležitost, ale může to být jakousi kompenzací či vyvážením právě k individuálním rozhovorům.

K obrovskému posunu došlo v poskytování volnočasových aktivit. „ *Můžeme chodit na trénování paměti, šoupanou, hrajeme člověče nezlob se...Je toho dost, ale co naplat, někdy jsme tam třeba taky jenom čtyři, pět...* " Všichni dotázaní si myslí, že škála nabízených aktivit je opravdu pestrá, akorát ji využívá jen poměrná část klientů, pro které je vhodná. Většinou se dotázaní omlouvají ze zdravotních důvodů: „ *Víte, já pořád kašlu a tak bych ostatní rušila*", „ *Někdo by mě tam musel dovézt a pak zase odvézt na pokoj, tak nechci nikoho otravovat*". Je

dobré namotivovat seniory k proaktivnímu přístupu, což se dle všeho paní Petře T., která má volnočasové aktivity na starost daří.

Všichni respondenti pozitivně hodnotí i práci vedení. Například v případě, kdy potřebují vyřešit nějaký problém. Oceňují, že jsou dostatečně informováni o dění v Domově, momentálně například ohledně rekonstrukce, která se chystá. Oblíbená jsou setkání nad Biblí.

Na konci rozhovoru se mohli ještě respondenti vrátit k něčemu, co jsme neprobrali a bylo pro ně důležité. *„ Víte mě moc chybí mše v neděli. Já vím, že z organizačních důvodů je tady místo neděle mše v sobotu, ale ta nedělní mi zkrátka chybí. Vždyť neděle je den odpočinku a zasvěcení Hospodinovi. Nechci to nějak řešit, jen že jste se ptala na to, co mi tady popřípadě chybí.“*

Závěr:

Domov Blahoslavené Bronislavy funguje jako kvalitní poskytovatel všech služeb pro své klienty. Všichni obyvatelé jsou spokojeni s vybavením pokoje. Nejhůře mezi službami byla hodnocena strava a její podávání. Ale i zde nejde o krizovou situaci. Někdy klientům chutná více, někdy méně. Všichni si jsou vědomi svých zdravotních omezení a situace, kdy je strava zajišťována velkoobjemově. Mezi obyvateli panuje naprostá spokojenost s takovými službami, jako je praní prádla a jeho drobné opravy, úklid, zdravotní péče a přístup personálu. Škála nabízených volnočasových aktivit přijde klientům pestrá. Jen možná málo využívaná ostatními klienty. Tato skutečnost se pozitivně odráží na celkovém klima v Domově. Mezi klienty panuje přátelská atmosféra a to jak na jednotlivých pokojích, tak celkově. Jediným doporučením vzhledem k tomu, že nebyly shledány žádné nedostatky v rámci poskytovaných služeb je snaha motivovat seniory k vyšší aktivitě. Mnoho klientů vyššího věku o sobě říká, že jsou již unaveni životem. *„ Čekám na smrt, která nepřichází, ale život mi už nic nepřináší. Vše hezké co bylo, je pryč. Bylo nás osm dětí a už jsem jen já.“* Přesto rodinné vazby fungují dobře. V podstatě mezi dotázanými nebyl nikdo, koho by v daném zařízení nikdo z rodiny nenavštěvoval. V neposlední řadě senioři pozitivně zhodnotili i práci vedení.

03.12.2018 Mgr. Lenka Muchová