Závěrečná zpráva

z dotazníkového šetření pro respondenty přímé péče a pracovníky technického úseku

Základní údaje a metodika:

Zadavatelem tohoto šetření je vedení Domova blahoslavené Bronislavy. Po konzultaci se zadavatelem byl určen cíl šetření, kterým bylo zjistit celkovou spokojenost pracovníků přímé péče a technického úseku se svým zaměstnáním. V neposlední řadě byla mapována kompetentnost pracovníků z hlediska výkonu své profese, avšak pouze v elementární formě prostřednictvím několika otázek týkajících se standardů kvality. Šetření probíhalo v měsíci říjen roku 2013.

K získání dat byla v tomto šetření použita standardizovaná technika, tedy dotazník. Tento dotazník obsahoval 27 otázek pro pracovníky přímé péče a 26 otázek pro respondenty technického úseku a byl vyplněn 12 pracovníky přímé péče a 7 pracovníky technického úseku. Jednalo se o otázky uzavřené, polouzavřené i otevřené. Výběrový vzorek tvořili téměř všichni pracovníci v tomto zařízení. V závěrečné zprávě jsou použity jak data graficky zpracována v počítačovém programu Microsoft Excel, tak doslovné citace. V druhé části dotazníku se nachází panel sociometrických otázek, který měl vést ke zjištění, zda je firemní hierarchie tohoto zařízení nastavena optimálně, či vyžaduje určité změny. V neposlední řadě pak tato část dotazníku měla posloužit jako určité zpestření a otestovat upřímnost respondentů ohledně vyplnění celého dotazníkového archu.

Závěrečná zpráva je pak koncipována jako komparace výpovědí pracovníků přímé péče a technického úseku, která teprve jako celek vytváří celkový pohled na zaměstnání v Domově blahoslavené Bronislavy. I když v rámci úseku přímé péče pracují samé ženy, všichni zúčastnění jsou nazýváni neutrálně respondenty, aby byla zachována plná anonymita. V dotazníku je v některých případech použita zkratka DBB, které označuje Domov blahoslavené Bronislavy.

Cílem šetření bylo zjistit, jak jsou zaměstnanci Domova blahoslavené Bronislavy spokojeni s výkonem své profese. Spokojenost v práci je však velmi široký pojem, proto v následující části textu bude popsáno, čemu všemu se v dotazníku věnovala pozornost.

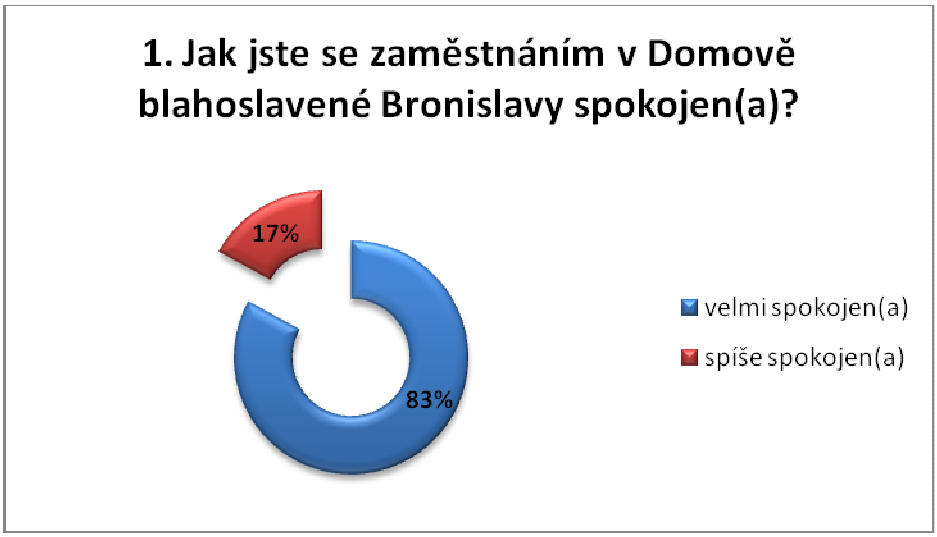
Aby byl člověk v práci spokojený, musí být splněny určité předpoklady. Takový pracovník se v zaměstnání cítí dobře, svou profesi nepovažuje za trest, ale za radost či poslání, má k výkonu své profese optimální podmínky a zvlášť uveďme nutnost adekvátní finanční odměny. Jedná se tedy o čtyři kritéria, kterými jsou atmosféra na pracovišti v rámci jednotlivých kolektivů, pocit seberealizace, podmínky k výkonu profese a finanční ohodnocení.

První část dotazníku tedy mapuje atmosféru a vztahy na pracovišti mezi jednotlivými úseky, spolupráce přímé péče s technickým úsekem, mezi zaměstnanci stejného pracovního zařazení a zvlášť je pak věnována pozornost vztahům s řádovými sestrami, která je specifická přidanou hodnotou duchovního rozměru. Vztahům na pracovišti se dílčím způsobem věnuje i další část dotazníku, kterou představuje již zmíněný panel otázek, kde je využita metoda sociometrie.

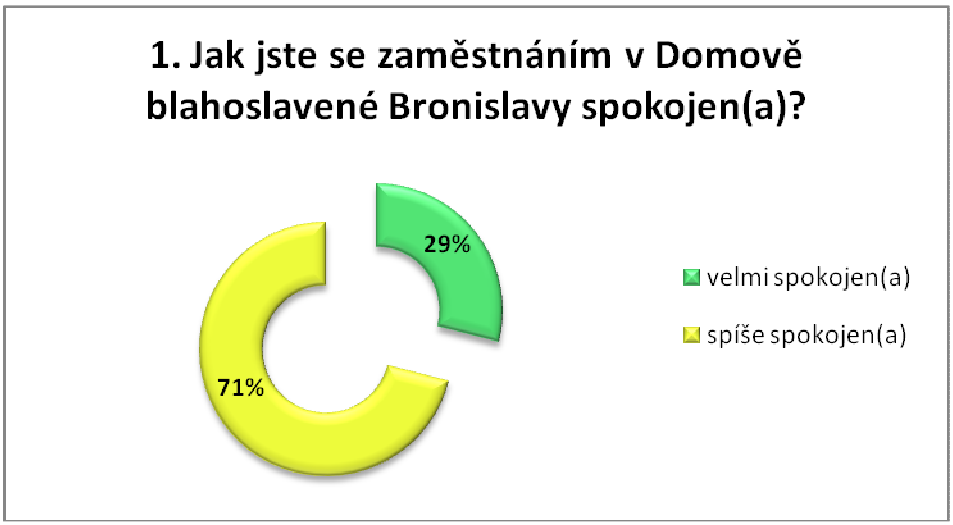
Druhá část dotazníku je zaměřena na pocit seberealizace a podmínky k tomu nastavené. Jedná se o souhrn otázek, které mapují spolupráci s vedením, klady a zápory dané profese, spokojenost se systémem vzdělávání apod. V tomto panelu jsou zařazeny i otázky týkající se finančního ohodnocení.

Poslední baterie otázek je pak zaměřena na vzdělanost zaměstnancům ohledně standardů kvality v sociálních službách.

Graf č. 1 PP



Graf č. 1 TÚ

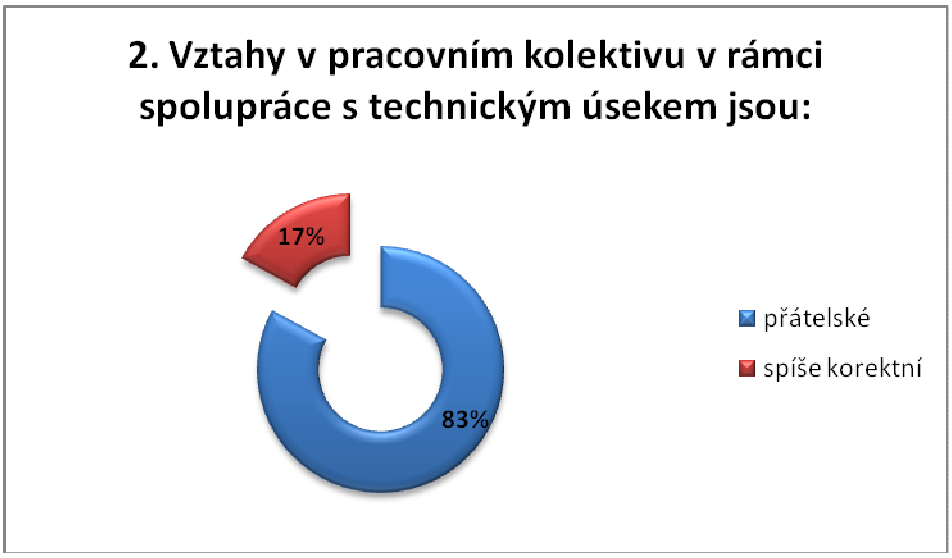


Dotazník začínal otázkou, jak jsou zaměstnanci celkově spokojeni se zaměstnáním v Domově blahoslavené Bronislavy. Z uvedených grafů je patrné, že všichni zaměstnanci jsou v tomto zařízení zaměstnaní rádi. Pracovnice přímé péče pak z výsledných výstupů o něco více než kolegové z technického úseku. Konkrétně více jak ¾ dotázaných respondentů z přímé péče uvedly, že je se svým zaměstnáním velmi spokojena a necelá ¼ dotázaných pak spíše spokojena. U pracovníků technického úseku je třetina dotázaných velmi spokojena a zbylé dvě třetiny pak spíše spokojeni. Mírná skepse pracovníků technického úseku je patrná v celém dotazníku. Ta může souviset s pocitem méněcennosti či nedostatečného respektu

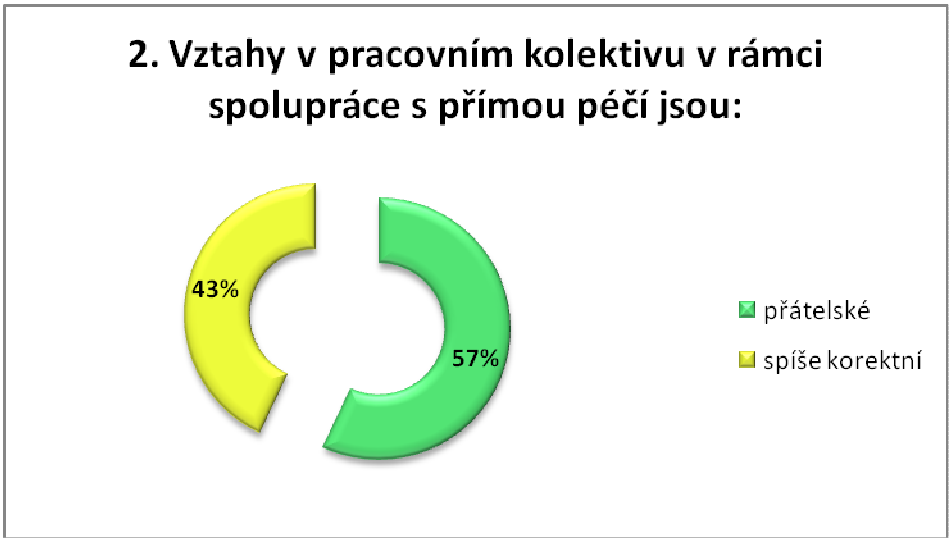
z hlediska prestiže pracovní pozice, tak jak je obecně vnímána ve společnosti. Celkově jsou však všichni zaměstnanci DBB se svým povoláním zde spokojeni.

Další otázka směřovala na vztahy v rámci jednotlivých kolektivů.

Graf č. 2 PP



Graf č. 2 TÚ

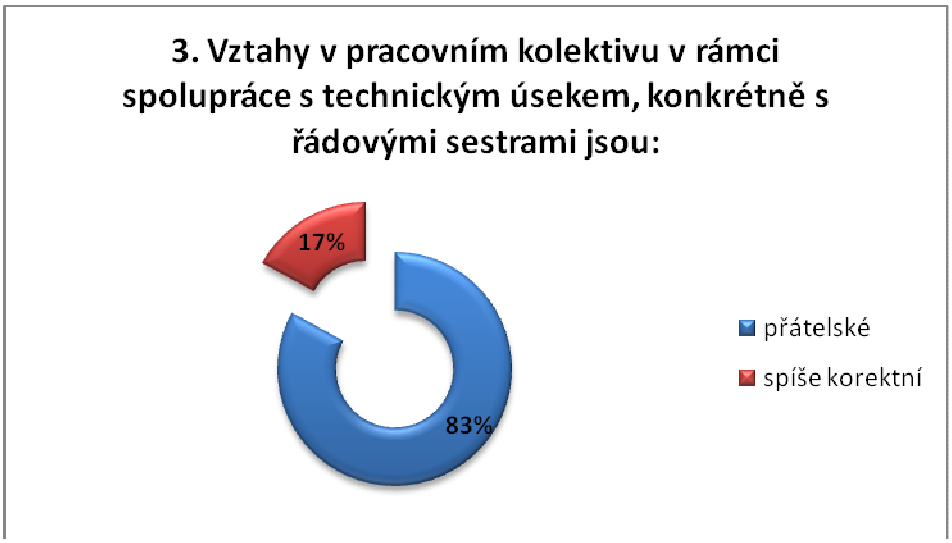


Zajímavé je porovnání hodnocení vztahů mezi jednotlivými úseky. Zatímco prakticky většina dotázaných z přímé péče je toho názoru, že mají s kolegy/kolegyněmi z technického úseku přátelské vztahy (pouze ¼ dotázaných pak uvedla vztahy spíše korektní), téměř

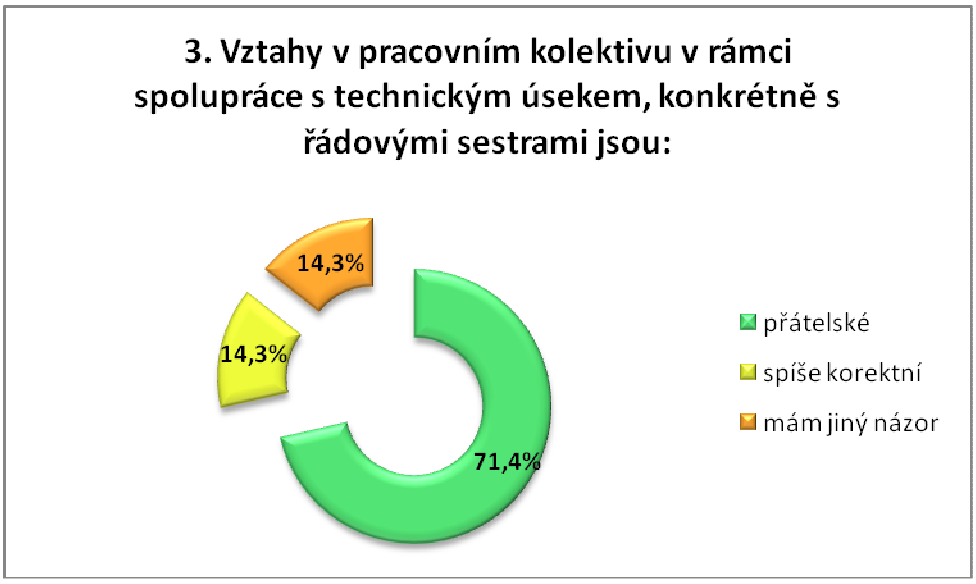
polovina respondentů z technického úseku uvedla, že dané vztahy vnímá spíše jako korektní. Tak jako u předchozí otázky byla zmíněna určité skepse pracovníků technického úseku, dá se předpokládat, že pracovnice přímé péče se při hodnocení jednotlivých aspektů svého zaměstnání přikláněly v případě nerozhodnosti ke kladnější variantě hodnocení. Přes mírné napětí však vztahy mezi jednotlivými úseky lze považovat za „zdravé“ bez známek jakékoli patologie.

Poslední otázka, která se přímo týkala pouze vztahů, měla zjistit atmosféru v rámci spolupráce s řádovými sestrami

Graf č. 3 PP



Graf č. 3 TÚ



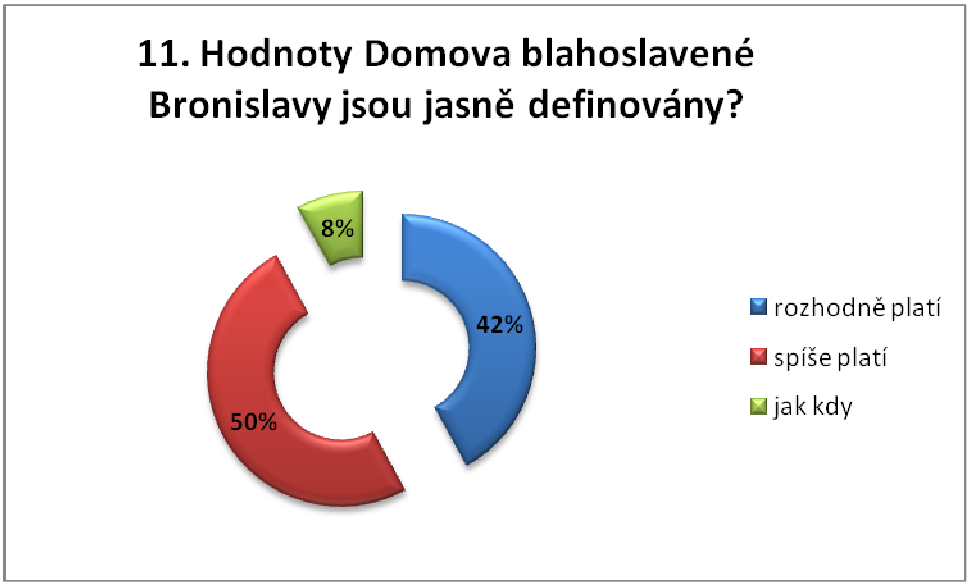
Zde došlo k velkému pokroku vzhledem ke skutečnosti, že většina dotázaných hodnotí vztahy ve spolupráci s řádovými sestrami jako přátelské a bezkonfliktní. To je velmi důležitá informace. Dobré vztahy jsou předpokladem efektivního výkonu práce, a pokud vše funguje tak, jak popsali respondenti ve svých odpovědích, může nabídnout Domov blahoslavené Bronislavy svým obyvatelům službu, která v zařízení pro seniory není samozřejmostí, a tou je adekvátní duchovní služba v posledním období života člověka. Pro současné seniory je toto téma stále velmi aktuální a živé. V době nejistoty zdraví a strachu ze smrti může klientům Domova právě víra poskytnout potřebnou dávku klidu a smíření. Řádové sestry pak u této otázky měly hodnotit vztahy mezi sebou samými, což se odrazilo i v hodnocení, kde mezi jiným názorem byla uvedena odpověď, že vztahy lze označit za přímo sesterské.

Následující díl dotazníkového archu měl sloužit pro respondenty jako „odreagování“ při vyplnění všech otázek. Pro cíle výzkumu však měl poodhalit sociální sítě a vazby v návaznosti na firemní hierarchii daného zařízení. Jednoduše řečeno, měl odpovědět na otázku, zda pracovníci Domova blahoslavené Bronislavy považují vedoucí pracovníky jednotlivých úseků za osoby k tomu kompetentní. V neposlední řadě zde bylo možné vypozorovat, jak odpovědně se respondenti k vyplnění postavili. Sociometrie, jako metoda, která byla v této části dotazníku využita, je postavena na uvádění konkrétních osob v rámci různých hypotetických situací. Jinak nemá smysl. I když je plněna zachována anonymita respondentů, někteří měli zřejmě pocit, že při uváděný konkrétních osob je tato záruka v ohrožení. Dotazovaní byli samozřejmě s nutností uvést konkrétní jména seznámeni, přesto

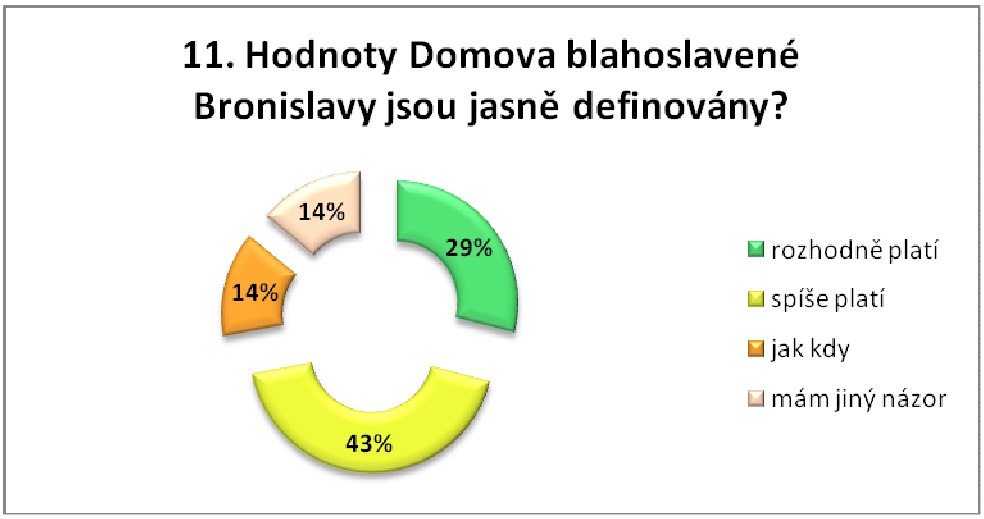
mnoho dotazníků bylo vyplněno dle rčení, aby se vlk nažral a koza zůstala celá. Na první pohled totiž vypadaly (alespoň dotazníky pro PP, u TÚ už to bylo horší) naprosto řádně vyplněny, žádné otázky nebyly vynechávány. Při bližší přečtení se však ukázalo, že někteří uváděli až příliš obecné informace, než aby z nich bylo možné něco zjistit. Příklady takových odpovědí jsou: *„nejbližší spolupracovnice“*, *„kolegyni“*, *„určité lidi z PP“*, *„těm, kterým důvěřuji“*, *„těm, kteří nejsou důvěryhodní“* apod. Naštěstí však takto vyplněných dotazníků byla menšina, a proto velký dík patří všem, kdo sebrali odvahu k stoprocentnímu vyplnění všech otázek a díky nimž bylo možné odpovědně vyvodit závěry v rámci vyhodnocení současného nastavení firemní struktury v daném zařízení. Ukázalo se, že veškeré pozice jsou obsazeny naprosto optimálně. Důležité jsou především pozice vedoucích pracovníků. Vzhledem ke skutečnosti, že se opakovaně objevovala jména těchto pracovníků v otázkách týkající se profesní, ale i osobní důvěry, lze usuzovat na optimální fungování daného zařízení z hlediska obsazených pozic a vysokou míru vzdělanosti a empatie vedoucích pracovníků v dané oblasti, kterou mají na starost.

Následující část dotazníků tvořila tzv. část B, která se zaměřila na jednotlivé ukazatele týkající se pocitu seberealizace pracovníků DBB.

Graf č. 3 PP



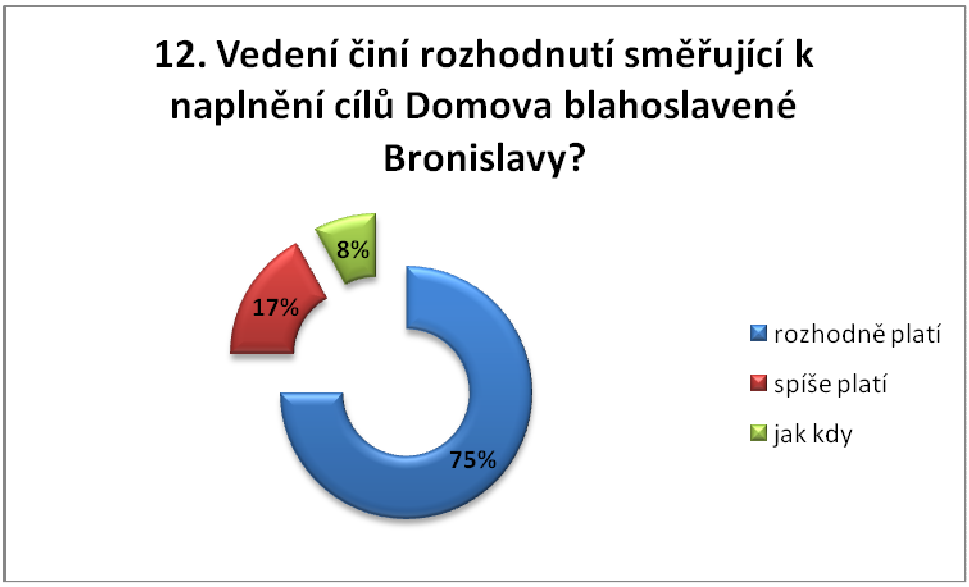
Graf č. 3 TÚ



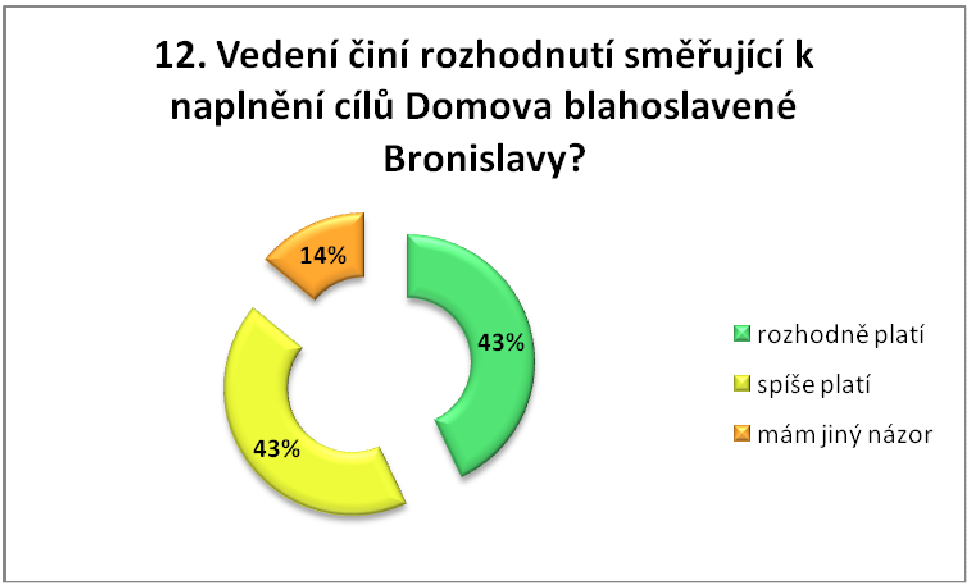
Co se týče definování hodnot DBB, ukazuje se, že téměř polovina dotázaných pracovníků přímé péče je toho názoru, že jsou definovány naprosto jasně. Přesně polovina pak je toho názoru, že tomu tak je v rámci celkového pohledu a jedna z respondentek pak uvedla, že tomu tak je pouze v některých případech. Pokud někdo z respondentů uvádí možnost jak kdy, lze předpokládat, že je spíše toho názoru, že to v dané situaci není úplně optimální. Hodnoty totiž buď jasně definovány jsou, a pokud ne, tak nejsou. Možnost jak kdy tudíž vyjadřuje, že jasně definovány nejsou, akorát zmírňuje danou negaci, které se většinou respondenti v dotaznících obecně brání. Respondenti technického úseku byli obvykle skeptičtější. Pouze třetina dotázaných je toho názoru, že tomu tak skutečně je, necelá polovina pak uvedla, že toto tvrzení spíše platí a opět jednou se vyskytla možnost jak kdy. Přesto lze říci, že pracovníci DBB považují hodnoty toho zařízení za jasně definované. Otázkou zůstává, jak relevantní tyto odpovědi mohou být vzhledem k tomu, že pod jiným názorem v grafu TÚ byla uvedena odpověď, že záleží na úhlu pohledu, kdo co pokládá za hodnoty.

Následovala obdobná otázka, která se však zacílila konkrétně na práci vedení ohledně naplnění cílů Domova blahoslavené Bronislavy.

Graf č. 4 PP



Graf č. 4 TÚ



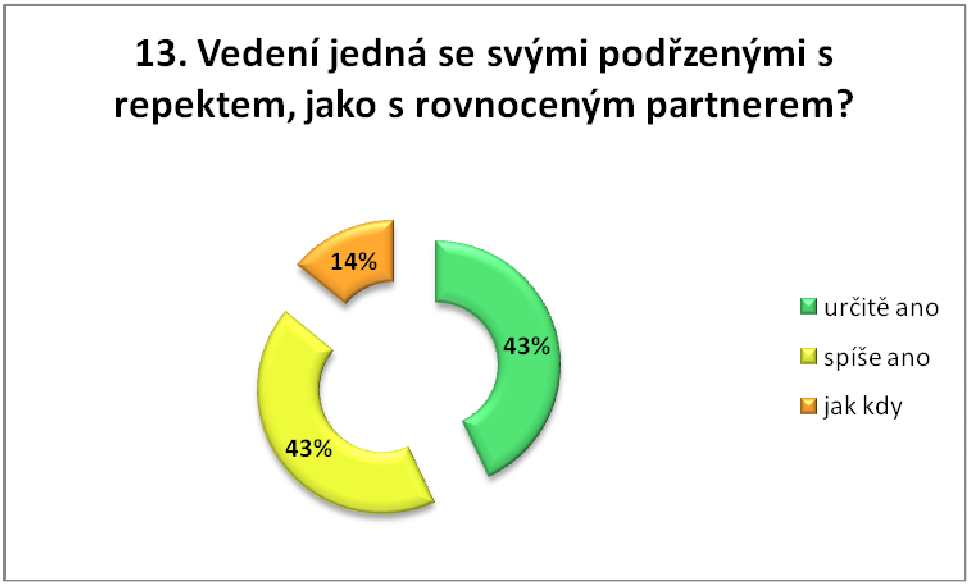
I v tomto případě je patrná absence jakéhokoli problému. Prakticky všichni dotázaní až na dva respondenty uvedly, že tvrzení o dobré práci vedení z hlediska naplnění stanovených cílů platí. Jeden z dotázaných pak uvedl, že tomu tak není vždycky a v případě jiného názoru u respondenta TÚ bylo uvedeno, že žádná z odpovědí nekoresponduje se zastávaným názorem, ale možnost f) mám jiný názor, odmítl vyplnit.

Další dvě otázky dále mapovali práci vedení, tentokrát se jednalo o přístup k podřízeným.

Graf č. 5 PP



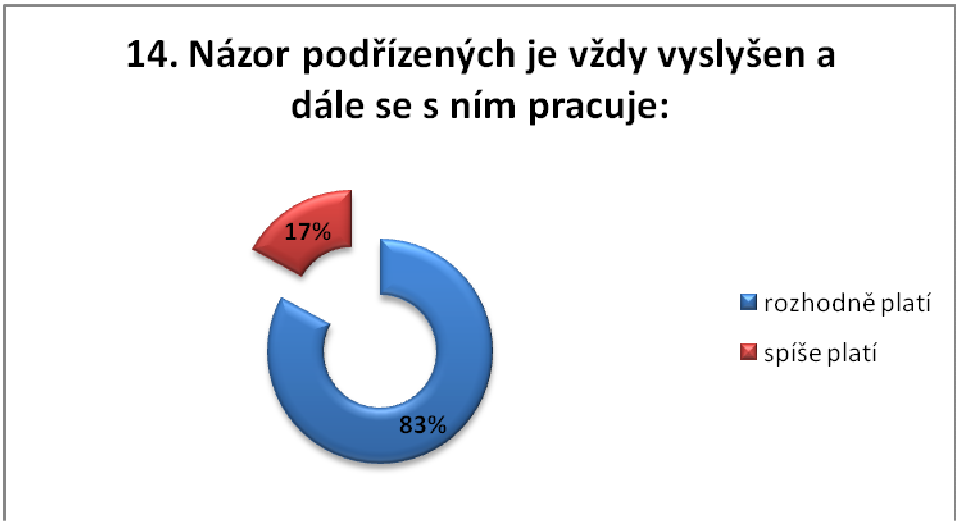
Graf č. 5 TÚ



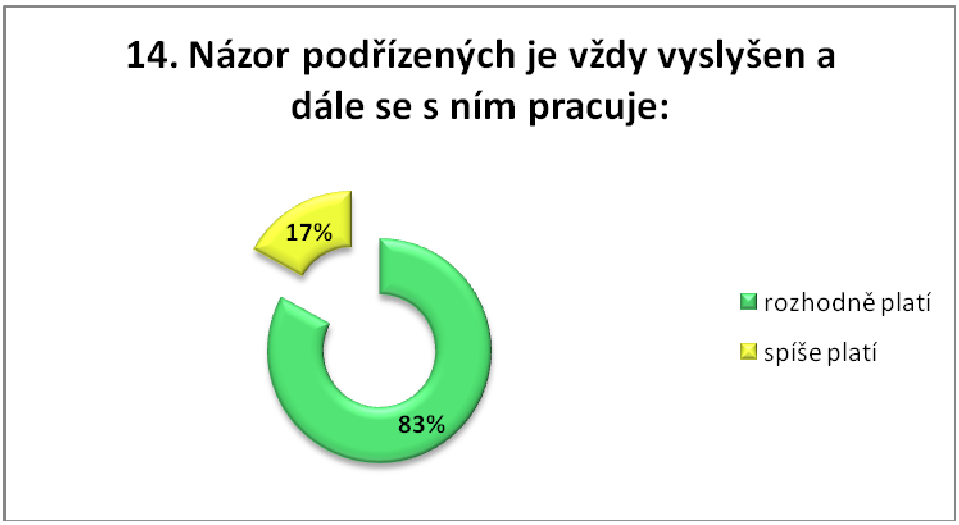
I v tuto chvíli se potvrzuje, že je vše v pořádku a vedení jedná se svými podřízenými způsobem, který zaměstnancům naprosto vyhovuje, tedy s respektem bez jakýchkoli známek povýšení. Přesto je třeba upozornit na skutečnost, že určitý „odstup“ by měl být zachován. Každý je v zaměstnání v nějakém postavení a tedy představuje určitou roli (roli uklízečky, zdravotní sestry, sociální pracovnice, ředitele apod.). Tyto role mají jasně nadefinované svá práva a povinnosti, která jsou důsledkem kapitálů, s nimiž disponují. Tak se nachází na určitých místech ve firemní hierarchii, která odráží určité vzorce chování. A proto se

nadřízený nutně musí chovat „nadřízeně“ ke svým podřízeným. Pozor není tím myšleno, aby se nad nimi choval povýšeně, ale tak, aby mu nebylo nepříjemné udělit určité pokyny a v případě jakékoli dysfunkce byl schopen problém vyřešit adekvátním způsobem. Pokud si není každý vědom svého postavení, nebo nadřízení nevystupují tímto způsobem, pak vzorce chování nejsou jasně čitelné a systém selhává. Což ovšem není případ DBB, kde se prokázalo optimální fungování celého personálu. Způsob zacházení se zaměstnanci kontrolně mapovaly i následující dvě otázky.

Graf č. 6 PP

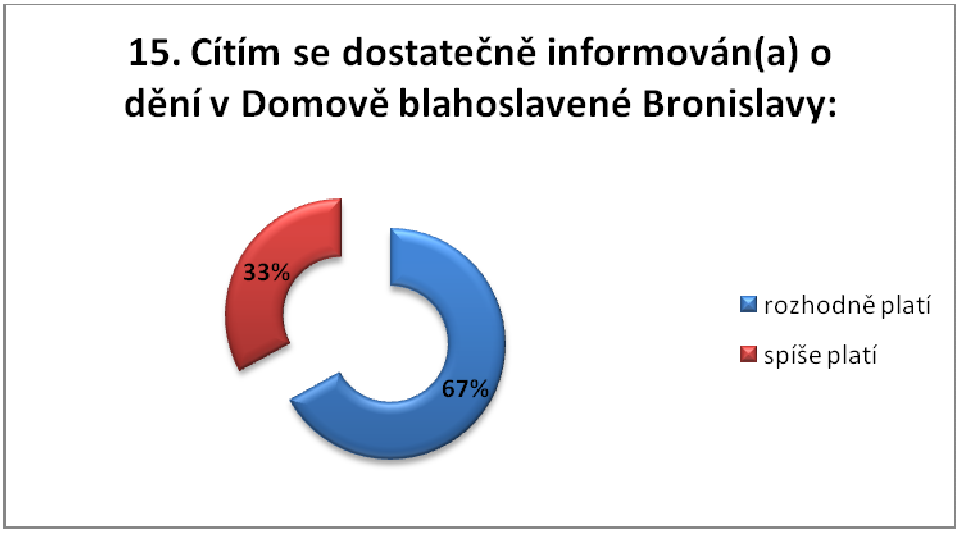


Graf č. 6 TÚ

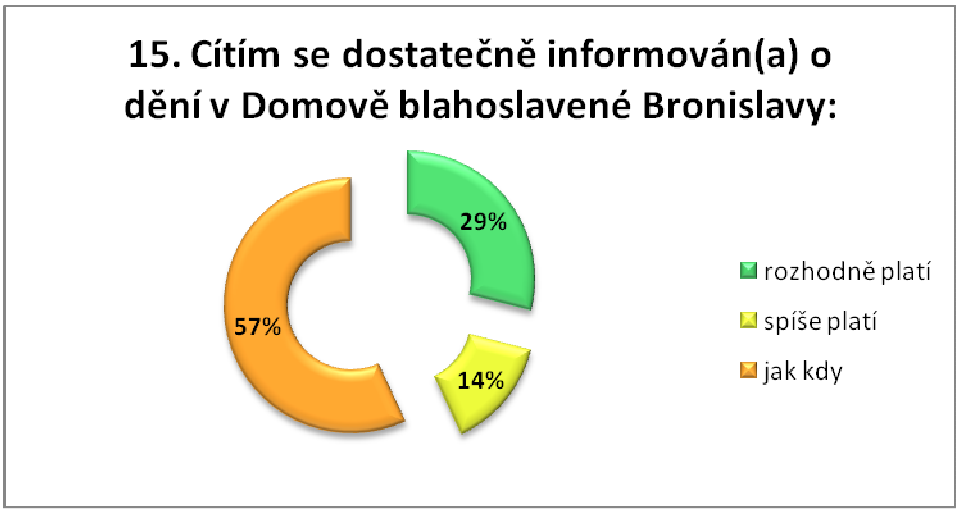


I zde se potvrdilo, že vedoucí pracovníci a i nejvyšší vedení odvádí svou práci velmi dobře. Nikdo ze zaměstnanců nemá pocit, že by jeho názor nebyl brán v potaz, a proto za současného stavu nehrozí riziko rezignace zaměstnanců, co se týče dávání podnětů ke zkvalitnění fungování toho zařízení. Zde odpovídaly oba úseky ve shodném poměru. Prakticky většina dotázaných, (a v tomto případě i respondentů technického úseku), má za to, že názor podřízených je rozhodně vždy vyslyšen, necelá čtvrtina dotázaných je pak toho názoru, že takové situace spíše platí. Každý se tedy může projevit bez jakýchkoli známek pochyb či obav, což může být velmi osvobozující. Při tak náročném povolání, jakým je péče o seniory (v poslední fázi života) a jedná se o všechny pracovní pozice, vzhledem k tomu, že kapacita DBB není velká a přátelské vztahy s klienty lze tak navázat velmi snadno, je pozitivní zjištění, že spolupráce všech pracovníků je natolik bezkonfliktní, aniž by způsobovala nějaký stres „navíc“ v důsledku špatné kooperace.

Graf č. 7 PP



Graf č. 7 TÚ



Co se týče informovanosti o dění v DBB, zde se ukazují určité rezervy ohledně optimálního stavu. Nicméně je třeba upozornit na to, že se jedná o subjektivní pocity respondentů, které však vycházejí z určitých zkušeností. Zatímco respondenti přímé péče se považují za poměrně dobře informované, více jak polovina uvedla, že toto tvrzení rozhodně platí, třetina pak zvolila možnost: spíše platí. Respondenti z technického úseku se v tomto případě cítí opomíjeni. Pouze necelá třetina má pocit, že je rozhodně informována o dění v DBB, jeden respondent pak uvedl, že takový stav platí spíše a více jak polovina dotázaných má pocit, že je tomu tak jak kdy. O možnosti jak kdy už bylo uvedeno výše v textu, že spíše označuje pocit pouze někdy. Zde je třeba uvážit na jaké informace, například jako pracovník v kuchyni či prádelně, mám nárok a stejně tak by mělo vedení s důležitými informacemi seznámit všechny zaměstnance DBB. Je třeba najít optimální průsečík a spoléhat přitom na rozumné uvážení všech.

Dále se respondenti vyjadřovali k „nedostatkům“ DBB, konkrétně byli tázáni na situaci, kdyby mohli v rámci fungování DBB něco změnit, co by to bylo. Poměrná část dotazníků u této otázky zůstala nevyplněna. Zřejmě měli daní respondenti pocit, že je vše naprosto ideální, což by dokazovaly i odpovědi některých respondentů: „*nic měnit nechci*“, „*fungujeme dobře*“, nebo naopak nechtěli mít nic dočinění s něčím, co se týká negativní stránky věci. Při seznámení s dalšími odpověďmi se ukázalo jako jeden z problémů, které však nelze do budoucna zásadně ovlivnit, až příliš velké množství vícelůžkových, konkrétně třílůžkových pokojů. Velmi často se vyskytovaly odpovědi typu: „ *třílůžkové pokoje snížit*

alespoň na dvoulůžkové“, „*odstranit třílůžkové pokoje*“, „*možnost přestěhovat klienta na jiný pokoj v případě vážného konfliktu*“ apod. Další negativní stránkou v rámci fungování DBB, na které se shodlo více respondentů, je vysoká míra byrokracie, jež zabírá až příliš času, který by mohl být věnovaný klientům. Mnoho respondentů, kteří poukazovali na tuto situaci, jako nedostatek, který by rádi změnili, zmiňovali v této souvislosti především administrativu spojenou s individuálním plánováním. Jedná se tedy o respondenty přímé péče. Někteří z nich mají pocit, že nutné administrativní úkony jsou zbytečně časově náročné, raději by tento čas využili k častější komunikaci s klienty. Třetím velkým tématem u této otázky, které se opětovně vyskytovalo, byl názor, že by se toto zařízení mělo více obrátit ke své víře. „ *v Domově by mělo pracovat více věřících lidí*“, „*prohloubit tak duchovní život nakolik je to křesťanský Domov*“. Zajímavá je skutečnost, že se tento typ odpovědí nevyskytoval pouze u dotazníků pro technický úsek, kdy by k dané odpovědi byly určité předpoklady vzhledem k zastoupení řádových sester. Tento názor se však vyskytoval i mezi pracovníky přímé péče. Už výše v textu je uvedeno, že pro současné seniory je otázka víry velmi aktuálním tématem a pomáhá seniorům vypořádat se s fází života, ve které se nachází. Klienti by měli cítit, že se nejedná pouze o jejich víru, ale je jím prostoupen celý jejich současný „domov“. Dále byly uvedeny tyto odpovědi jako jednotlivé střípky: „*vybudovat vlastní kuchyň*“, „*zajistit více sponzorů, ale to není v dnešní době vůbec snadné*“, „*organizace práce ve výdejně jídla*“, „*zřídit sešit, kam by se psaly požadavky na opravu a údržbu*“.

Tak jako se měli všichni možnost vyjádřit ke skutečnostem, které by rádi v rámci fungování Domova blahoslavené Bronislavy změnili, měli i možnost uvést, na co jsou naopak v tomto zařízení hrdí. Většina respondentů je hrdá na to, že v Domově panují dobré vztahy mezi pracovníky a díky tomu se zde i klienti cítí dobře. Cení si situace, kdy mezi kolegy nevázne komunikace, v případě problému jej dokážou vyřešit. Nepřenáší tak možné napětí na klienty, kterým dle většiny názorů nabízejí individuální přístup, díky čemuž se senioři necítí odloženě, ale v Domově dokážou najít novou rodinu. Opětovně se ukázalo, že současní pracovníci kladou velký důraz na duchovní život v tomto zařízení, což dokazují následující odpovědi na otázku, na co jsou v DBB hrdí: „ *Na to, že jsme spojeni s řádovými sestřičkami. Myslím, že to pozitivně vnímá civil (lidé z Humpolce).*“, „ *prožívání duchovních hodnot u klientů a zájem z jejich strany....*“. Hrdí jsou zaměstnanci také na to, že mohou pracovat v zařízení, které má dobré jméno, což dle jejich názoru dokazuje i vysoký počet přihlášek

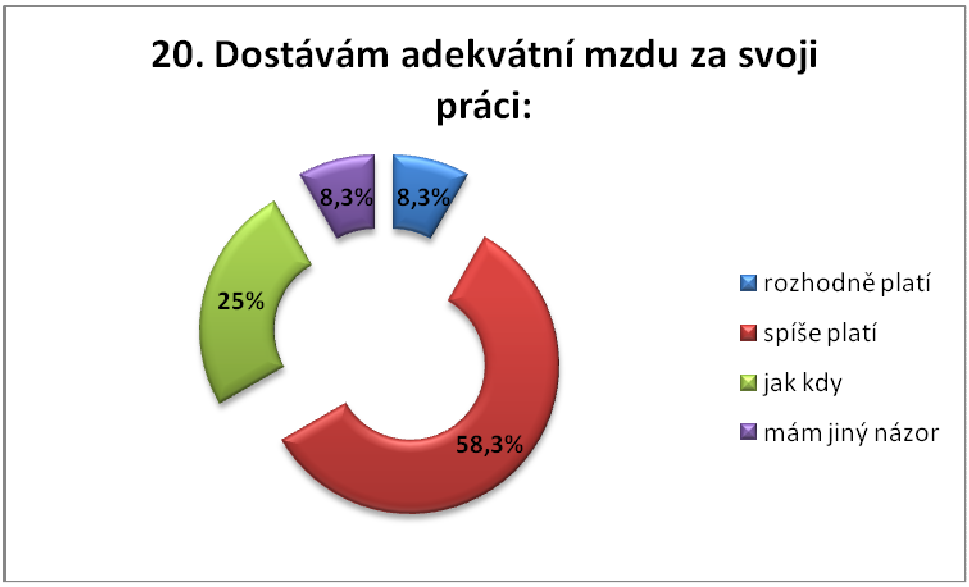
v pořadníku na umístění do Domova blahoslavené Bronislavy. V neposlední řadě byla opětovně doložena dobrá práce vedoucích pracovníků, což dokazují následující odpovědi: *„vstřícnost nadřízeného“*, *„myslím, že na sociální pracovnici, která to zde nemá jednoduché...“*. Co se týče sociální pracovnice Bc. Šárky Kotkové, je třeba ocenit jí odváděnou práci. Prakticky většina pozitivních vazeb v části věnované sociometrii se vztahovala právě k její osobě.

Jako klady své profese zaměstnanci vidí: práci s lidmi, sebevzdělávání, příjemné pracovní prostředí, samostatnou práci, především pak také schopnost pomoci starým lidem, mnozí si uvědomují, že tato zkušenost se jim pak bude hodit v případě péče o své rodinné příslušníky a zároveň je v nich více přítomný pocit, že tato etapa života jednou čeká na každého. A nakonec se zde objevily i ryze pragmatické klady profese, jakými jsou malý kolektiv, jednosměnný provoz či posun pracovní doby.

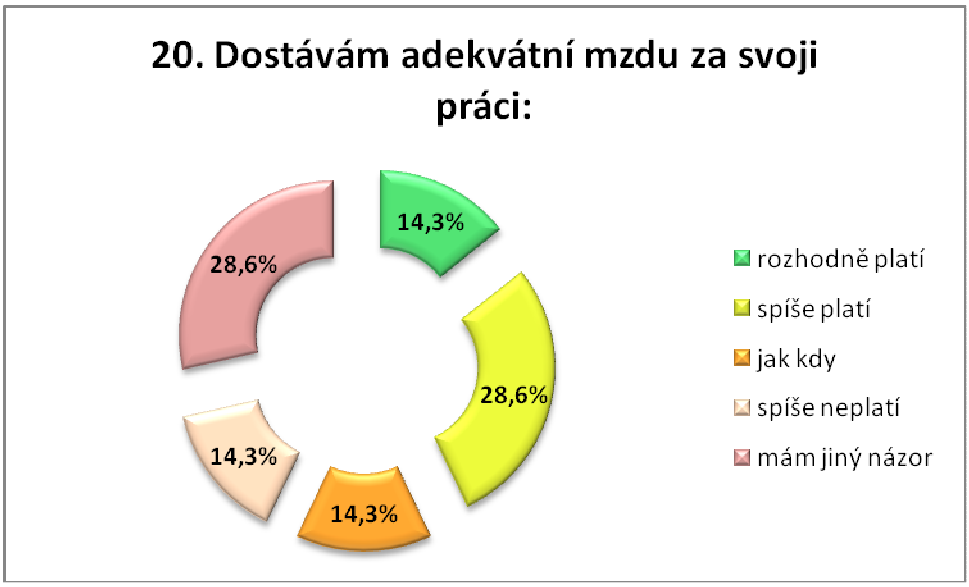
Co se týče záporů daných profesí, většina zaměstnanců se shoduje, že největším negativem je psychicky náročná práce, kdy se každý den setkávají s psychickou, ale i fyzickou bolestí klientů, což je velmi vyčerpávající. *„ Pracuji zde už dlouho, občas se stává, že vidím dopředu, jak asi dopadnu a budou se o mě muset taky starat, (někdy si říkám, jestli není lepší smrt než takhle žít, není to život), taky se těžko vyrovnávám, když nakonec klienti zemřou“*. Je náročné na psychiku vyrovnat se smrtí klientů a často pak nedokážou nechat pracovní starosti v zařízení a přenáší si je i domů. Tato skutečnost se týká především pracovníků přímé péče. *„ Někdy nedokážu oddělit práci od soukromí*“. Jako negativum také bylo často uváděno, že nakolik je tato práce náročná, natolik je špatně ohodnocena. Jako další zápory bylo uvedeno individuální plánování, o kterém už byla řeč v souvislosti s časovou náročností. Dále byly uvedeny následující negativa: práce o víkendech, zbytečné konflikty klientů a neustále měnící se zákony související s výkonem profese. Poměrná část dotazníků nebyla v tomto případě vyplněna.

Finančnímu ohodnocení byly věnovány následující dvě otázky.

Graf č. 8 PP



Graf č. 8 TÚ

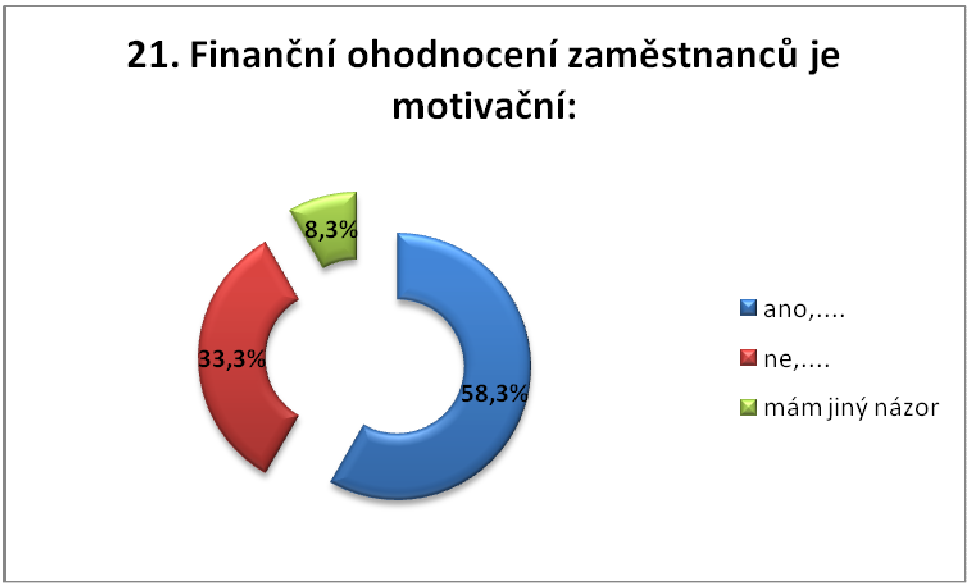


Zde je patrné, že téměř nikdo nemá pocit, že by rozhodně platilo, že dostává adekvátní mzdu za jím odvedenou práci. Takový pocit mají pouze dva respondenti z obou pracovních úseků. Většina, u přímé péče je to větší polovina u technického úseku pak třetina dotázaných, má pocit, že dané tvrzení spíše platí. V překladu to lze interpretovat způsobem: Nemyslím si, že jsem dostatečně finančně ohodnocen(a), na to jak náročnou práci vykonávám, ale vím, kolik peněz se dá vydělat za dřinu v různých fabrikách a kolik peněz je celkově v sociálních

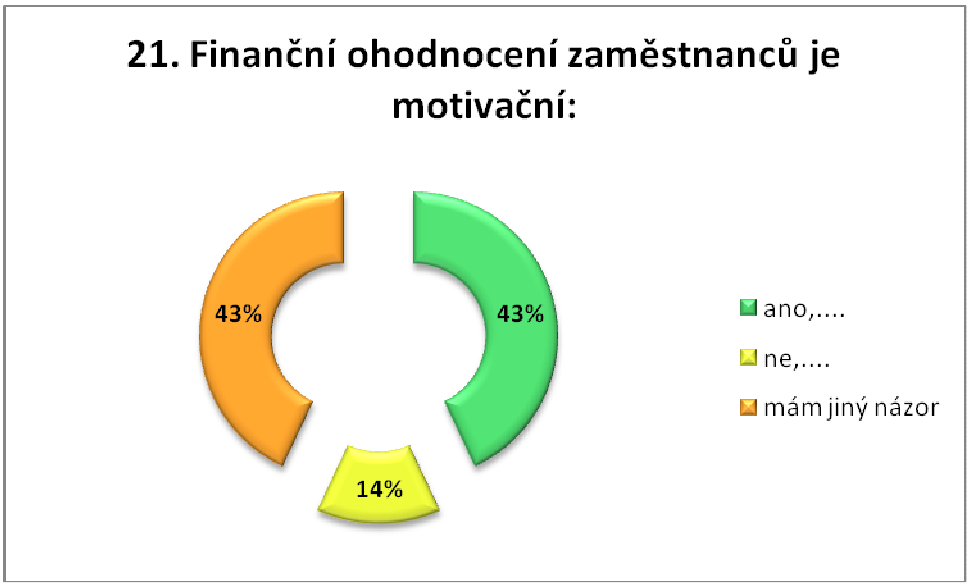
službách, takže ano, nakonec dostávám adekvátní mzdu za svoji práci. U odpovědi jak kdy, kterou označila čtvrtina respondentů z přímé péče a téměř pětina z technického úseku, toto tvrzení pocitově spíše neplatí, což dokazuje další pětina respondentů technického úseku. U jiného názoru většinou nebylo dodáno, jaký ten názor je, v některých případech bylo uvedeno, že tuto situaci nedokážou respondenti reálně posoudit.

Peněz tedy celkově moc není podle pracovníků DBB. Jsou tedy tyto prostředky alespoň děleny na základě meritokratického přístupu. Tedy každému, jak si zaslouží dle jeho výkonu, či se jede podle zaběhnutého systému, kdy měsíční výplata je vždy stejná bez ohledu na kvalitu odvedené práce?

Graf č. 9 PP



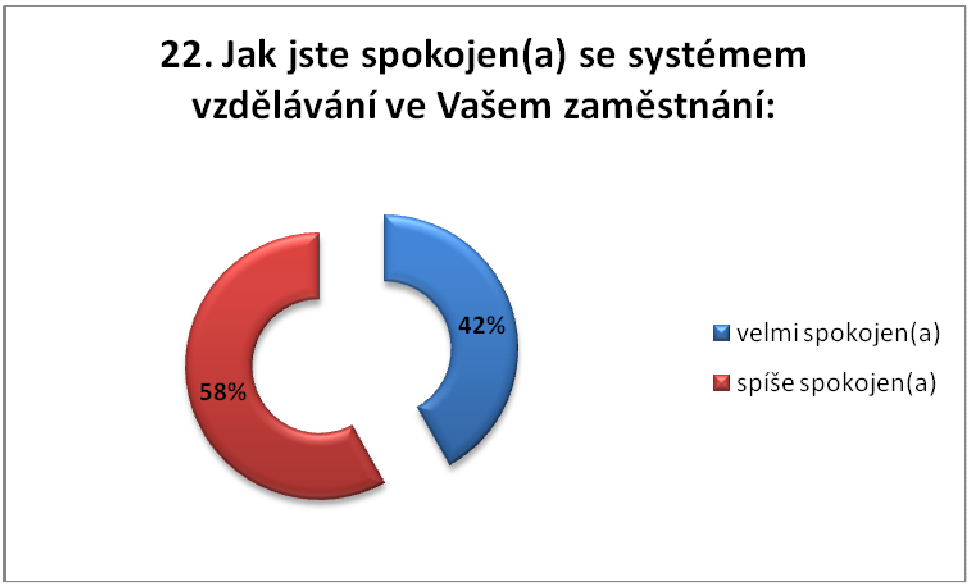
Graf 9 TÚ



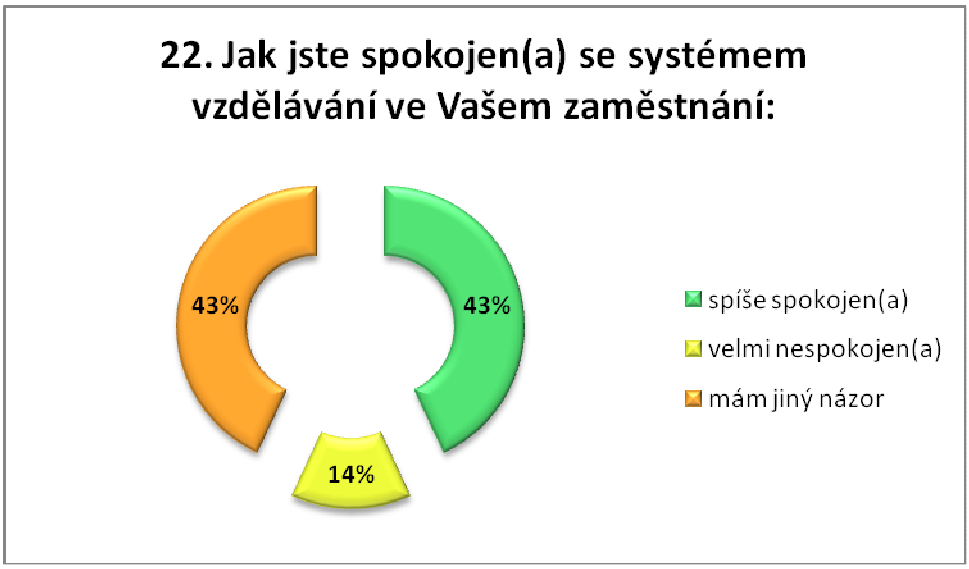
Více jak polovina dotázaných respondentů přímé péče se domnívá, že finanční ohodnocení skutečně bývá motivační a spravedlivé. Třetina dotázaných je pak toho názoru, že je jedno jak svou práci odvádí, výsledek na výplatní pásce je vždy stejný. V možnosti jiného názoru bylo uvedeno: „ *Nezdá se mi to úplně objektivní, ale asi je to úměrné možnostem Domova*“. U technického úseku si necelá polovina zaměstnanců DBB myslí, že finanční ohodnocení zaměstnanců motivační je. Jeden z respondentů je pak toho názoru, že není a necelá polovina dotázaných má pak jiný názor. Zde došlo patrně k chybě v rámci položení otázky, kdy nebyl reflektován způsob finančního ohodnocení řádových sester, který se patrně liší. Obecně by však odměny měly odrážet kvalitu odvedené práce, neměly by představovat pevně nastavený paušál.

V závěru hodnocení jednotlivých atributů své profese byli respondenti tázáni na spokojenost s nastaveným systémem vzdělávání.

Graf č. 10 PP



Graf č. 10 TÚ



Necelá polovina dotázaných z přímé péče je se systémem vzdělávání velmi spokojena a zbylá větší polovina pak spíše spokojena. Vzdělávání zaměstnancům přímé péče vyhovuje a zdá se, že je nastaveno poměrně optimálně z hlediska nároků dotázaných.

U respondentů technického úseku dopadlo hodnocení opět o něco hůře. Necelá polovina je spíše nespokojena, jeden pracovník je velmi nespokojen a v jiných názorech bylo uvedeno, že záleží na druhu profese, či nejsou schopni tuto situaci posoudit.

Tato skutečnost vyplývá ze stavu, kdy náplň práce pracovníků přímé péče je více odborná a

tak škála témat v rámci jejich vzdělávání je více pestrá.

Pracovníci přímé péče by se rádi do budoucna věnovali takovým tématům jako je první pomoc, práce s klienty trpící demencí, psychologie týkající se změny nálad klientů, komunikace v kolektivu, vztahy v ženském kolektivu a práva klientů. Respondenti technického úseku tuto otázku většinou nechávali nevyplněnou, pokud byla zodpovězena, jednalo se o témata spojené s duchovní oblastí pro všechny, hlavně pak nevěřící zaměstnance, aby lépe pochopili hodnoty věřících klientů, dále byla uvedena komunikace nadřízený s podřízeným a problematika zaměřená na to, jak více aktivovat seniory. Témata jsou řazena dle frekvence uváděných odpovědí.

Poté respondenti přešli k otázce, která měla poukázat na některé trendy v chování seniorů. Pracovníci, kteří se ve svém oboru pohybují déle než rok, měli zhodnotit, zda mají pocit, že by chování seniorů mělo nějaké tendence. Většina takto dotázaných se shodla, že současní klienti DBB jsou více nároční ve svých požadavcích, (dokonce se objevilo i slovo rozmazlení), zvyklí na to, že se jim vyjde vstříc, jak jen je to možné, což vede i k menší snaze zůstat aktivní v rámci běžného celodenního fungování.

Respondenti přímé péče měli dále uvést co si myslí o individuálním plánování.

„ IP je důležité, ale více bych se zaměřila na nastavení služby než na nějaké cíle..... “

„ .....rozhovory klienty obtěžujou, pokud něco potřebují, tak nám to řeknou během služby. “

„ nastavení služby IP je v pořádku, rozhovory klienti nemají rádi, pokud něco potřebují a chtějí si popovídat je to lepší během služby “

„ individuální plánování je pro mě důležité, ... pracujeme všichni stejně... “

„ je to správná věc “

„ částečně je dobré, částečně ne “

„ ... vše beru a je to v pořádku…, ale rozhovory určitého typu se mi nelíbí. “

„ nepřijde mi to ideálně nastavené, ..., aby to nebylo tak oficiální... “

„ myslím, že to klienty spíše otravuje, ale někdy díky plánování si mohou splnit svou touhu (třeba jen malou, prostou) “

„ obnáší *moc papírování, o potřeby klientů se staráme i mimo IP, ... myslím, že i klienty formální rozhovor leká a neřeknou tolik “*

„ jistě má svůj význam…, ale u schopných klientů bývá opovrhováno, možná by se mohla změnit časovost (delší termíny pro IP)“

Prakticky většina dotázaných se shodla, že individuální plánování určitý smysl má, avšak pro řadu klientů není způsob jeho nastavení příjemný. Obecně je IP chápáno jako formální, svým způsobem vynucený rozhovor, který mnohdy nemá žádný smysl (pokud klient zrovna nemá potřebu o něco požádat či se svěřit, nebo si jen tak popovídat). Obě strany mají pak pocit, že se v danou chvíli otravují navzájem. Klienti mají za to, že i tak mají pracovnice přímé péče dost práce a ještě k tomu se s nimi musí „otravovat“ rozhovorem, který jim nařizuje IP. A pracovnice přímé péče se zase domnívají, že by byly daleko příjemnější neformální rozhovory v případě potřeby klienta, ne tehdy, kdy jim to určí předpis. Upřednostňovaly by situace, kde by v jejich náplni práce bylo více prostoru pro empatii a méně pro byrokracii.

Poslední část dotazníku měla zjistit míru vzdělanosti ohledně základního pojmu, kterým jsou standardy kvality. Zde měli dotázaní zodpovědět, oč se jedná, v čem jsou dobré či naopak. V dřívějších šetřeních se ukazovalo, že zatímco přímá péče byla s touto problematikou velmi dobře seznámena, technický úsek v těchto vědomostech daleko zaostával. V současné době mohu s potěšením prohlásit, že prakticky všichni zaměstnanci jsou v tomto ohledu plně vzdělaní a dokážou bez problému v pár větách poměrně přesně vysvětlit a přiblížit tento pojem.

ZÁVĚR

Z celé analýzy vyplněných dotazníků je pak možné shrnout, že pracovníci v Domově blahoslavené Bronislavy se v rámci své profese seberealizují rádi a jsou na toto zařízení hrdí. Prakticky všechny podmínky, které mohou vést k dobrému pocitu z vykonané práce, jsou

v Domově blahoslavené Bronislavy splněny, a to i přesto, že se v mnoha případech jedná o náročné povolání. Atmosféra mezi jednotlivými kolektivy je bezkonfliktní, přátelská bez známek napětí. To lze tvrdit i o vzájemném vztahu s řádovými sestrami, díky čemuž Domov blahoslavené Bronislavy nabízí svým klientům určitý nadstandard a je svým způsobem výjimečným poskytovatelem sociálních služeb. Vedoucí pracovníci jednotlivých úseků odvádí velmi kvalitní práci po stránce spolupráce se svými podřízenými, kdy se těší plné profesní, ale mnohdy i osobní důvěře. Obsazení těchto pracovních pozic je v současné době naprosto optimální. Kladně byla ohodnocena i celková práce nejvyššího vedení Domova blahoslavené Bronislavy. Podnětem pro zamyšlení může být pouze lepší informovanost pracovníků technického úseku o dění v Domově. Domnívám se však, že spíše než o ne zcela optimální informovanost se jedná o skutečnost, že vztahy všech pracovníků jsou až natolik přátelské, že se občas částečně stírá vztah nadřízený-podřízený a tedy odhad, na které informace mám ještě nárok, není úplně přesný. Přesto je třeba vykomunikovat rozumnou zlatou střední cestu. Nejedná se však o skutečný problém, protože odpovědi respondentů i v tomto případě byly vesměs kladné. Zaměstnanci jsou spokojeni i s finanční odměnou za vykonanou práci, i když mají po právu pocit, že sektor sociálních služeb je dlouhodobě podhodnocen. Systém vzdělávání je nastaven optimálně, i když někteří respondenti jsou toho názoru, že by vzdělávacích kurzů mohlo být méně. Vzdělanost všech pracovníků ohledně sociálních standardů je naprosto adekvátní. Zajímavým podnětem, který vzešel od respondentů, je názor, že by měl být na pracovníky tohoto zařízení kladen větší nárok ohledně vzdělanosti v katechizmu, jehož hlavní myšlenky by přijali za vlastní. I když víra v Boha je dar a není možné jej někomu násilím vnutit, měli by dle pracovníků a podotýkám, že se nejedná pouze o názor řádových sester, všichni zaměstnanci více porozumět duševnímu rozpoložení klientů v jejich stávajícím období života. Posledním bodem k zamyšlení je zaměstnanci uváděna až přílišná byrokracie, která pouze „zdržuje“ či spíše komplikuje „skutečnou“ práci.

30.10.2013 Lenka Muchová