

## Závěrečná zpráva

z dotazníkového šetření pro obyvatele Domova blahoslavené Bronislavy

Zadavatelem projektu je vedení Domova blahoslavené Bronislavy. Cílem šetření bylo zjistit, do jaké míry jsou klienti tohoto zařízení spokojeni či nespokojeni s poskytovanými službami. S ohledem na psychické a fyzické možnosti jednotlivých klientů, bylo provedeno 20 rozhovorů, jejichž délka se pohybovala v průměru okolo 30 minut, vždy však záleželo na otevřenosti jednotlivých obyvatel. Základní kostru rozhovoru tvořily otázky týkající se právě takových služeb jako je strava, praní prádla, úklid, nabízené možnosti v rámci trávení volného času, přístup personálu atd. Většina rozhovorů však probíhala tím způsobem, že po mém představení jsme se nejdříve dostali na zdravotní problémy, které seniory trápí, na rodinné příslušníky a poté na určité situace, které přišli respondentům právě aktuální. Rozhovor jsem nechávala volně plynout a tam, kde mi to přišlo vhodné, jsem naše povídání proložila právě otázkami směřující k odpovědi na zadané cíle šetření. Toto šetření probíhalo v listopadu a prosinci roku 2015.

Děkuji všem zúčastněným respondentům, že si na náš rozhovor udělali čas i v případě, kdy zrovna trávili své volné chvíle jinou činností. Děkuji za otevřenost a odvahu, kterou projevíli, když jsme mluvili o bolestivých tématech a nakonec děkuji za celý ten příjemně strávený čas mezi Vámi.

Větší část obyvatel tohoto zařízení již znám z dřívějších projektů, proto role tazatele byla poněkud snazší. V úvodu rozhovoru jsme tedy nejdříve probrali soukromé věci respondenta, ptala jsem se na rodinu, zdraví – maličkost, kterou jsem si pamatovala z minulých dialogů. Díky tomu byly dříve prolomeny ledy nedůvěry a nejistoty a mohli jsme pokračovat v neformálním rozhovoru v přátelském duchu.

První otázka, kterou měli obyvatelé Domova blahoslavené Bronislavy zodpovědět, se týkala spokojenosti s vybavením a uspořádáním pokoje, ve kterém bydlí. Většina je s tím, jak je pokoj zařízený, spokojena. Na jednolůžkových pokojích jde prakticky o samozřejmost, protože si zde bydlící nájemníci mohou pokoj uspořádat dle svých představ a potřeb bez ohledu na další spolubydlící. Na vícelůžkových pokojích, jedná se především o ty třílůžkové, je pak dle respondentů možným problémem nedostatek místa. „ *Nemám tady tolik místa, musím se spokojit se stolkem a skříní. Doma jsem měla takové krásné poličky, ale copak bych je sem někam dala? Trošku se mi po tom mém nábytku stýská.*“ „ *Já měla doma takové záchytné body, takže jsem se mohla pohybovat sama. Tady už to bohužel nejde.*“ Jinak jsou

ovšem s vybavením pokoje všichni spokojeni. Přijde jim v rámci možností útulný, kvitují, že se vedení snaží prostory Domova renovovat. „*Všimla jste si, že máme nový podlahy? A taky okna už jsou plastový.*“ „*Viděla jste ty nový vany, vono už je to teda dýl.? Ne? No tak to se musíte jít podívat. Mně teda ta stará vyhovovala víc, bylo v ní víc vody, tohle je spíš taková sprcha. Ale jsou nový.*“ „*Už jste byla v jídelně? Tam máme novou televizi.*“ Co se týče společných prostor a Domova blahoslavené Bronislavy jako celku, jsou senioři s tím, jak to zde vypadá naprosto spokojeni. „*No vždyť to tu vypadá, jako v nějakým zámku.*“ „*Jsem moc ráda, že je zde kaple.*“

Co se týče soukromí, opět o něm nemá smysl mluvit v souvislosti s jednolůžkovými pokoji, tam je to bezpředmětné. Ale na vícelůžkových pokojích to je do jisté míry problém. Někde je vše v pořádku a i když je to občas náročné, dokážou si spolubydlíci mezi sebou vyjít vstříc. Jinde vznikají poměrně silné třecí plochy. Každý senior má různé návyky a některé z nich můžou být nepřijatelné pro druhého. V tomto věku je však velmi těžké, pokud sám dotyčný není ochotný, se jich na základě nějaké domluvy zbavovat. Není možné v této životní fázi člověka měnit, či polepšovat, a proto ten kdo celý život byl pedant na pořádek a měl rád systém, nesnese mírně řečeno chaos ve věcech druhých. A naopak pokud si někdo po sobě celý život neuklízěl, nevadilo mu, že nemá ve skříni vše v komínku, tak to nezačne dělat nyní. „*Je to těžký. Ve stáří má každé svoje vrtochy. Každý jinak žil a jinak se umí přizpůsobit. To podle toho jestli dělal sám na poli, nebo v kolektivu.*“ Zde ke konfliktům docházelo a docházet bude, to je jisté. Je třeba naplnit úloha jakéhosi mediátora, který se bude snažit otupit ostré hrany konfliktu a vyjedná mezi oběma stranami alespoň jakousi neutralitu na daném pokoji. Často však ani to není možné. Senioři v takových situacích totiž nejsou obvykle ochotni jakéhokoli ústupku. Mají pocit, že ve svém věku, díky tomu, co všechno už mají odžito, mají právo na svůj neoblomný postoj a klid. Soužití na třílůžkových pokojích je problematické a bohužel není žádný jednotný postup, který by tyto problémy vyřešil. Lze jen doufat ve spolupráci jednotlivých obyvatel a nerezignovat na snahu o zlepšení atmosféry na těchto pokojích. V rámci soukromí jsme ještě s klienty mluvili o rodinných příslušnících a o tom, jak často dochází do Domova na návštěvy. Každý má jinou zkušenost, uvádím dvě citace, které dokreslují dva odlišné názory. „*Rodina mě navštěvuje. Ale mám pro ně pochopení. Já pořád říkám naši mladý, ale vždyť jim je kolem sedmdesáti a sami by potřebovali pečovatelku.*“ „*Je mi líto, jak každý pořád říká, že nemá čas. Vždyť my se taky neflákali a takhle se nevymlouvaly.*“

V rámci stravy a jejího podávání, nedošlo v porovnání s minulými výsledky k žádné větší změně. Občas klientům chutná více, jindy méně. Nedělají z toho žádný zásadní problém.

„ No co, pokud je maso tvrdé, tak si ho nechám namlít.“ „ Díky tomu, že nemám žádnou dietu, si můžu jídlo vybrat, takže se to dá do jistý míry ovlivnit.“ „ To víte, že když si člověk vařil doma sám, nebo si bral jídlo z dovážky, tak to bylo lepší. Ale když se vaří takhle ve velkym, tak se jde s kvalitou vždycky dolů.“ Oblíbená jsou hlavně sladká jídla, jako jsou například buchty.

Dalším probíraným tématem bylo praní pádla a jeho drobné opravy. Zde došlo ke změně. Dřívější pracovníci paní Vackovou, která pracovala na této pozici v domově blahoslavené Bronislavy, bylo nezbytné zastoupit novou pracovní silou. Paní Eliška patřila dlouhodobě mezi seniory za hvězdu v hodnocení kvality odvedených služeb. Proto ji nemůže být vůbec snadné nahradit. Každopádně s praním prádla jsou všichni klienti spokojeni. Jediné co do jisté míry postrádají, jsou drobné opravy oděvů. „ To víte, dřív jsem si všechno spravila sama, ale teď už na to špatně vidím a klepou se mi ruce, prostě to už nejde.“ „ Praní prádla je v pořádku naprostým, ale úpravy nejsou. Vždyť je to mladá žabka, ty už na šití nejsou.“ Zdálo by se, že může jít o maličkost. Ale každá práce je stejně důležitá a je jedno jakou kvalifikaci k ní právě potřebujete. To se pozná podle toho, že když pak taková služba chybí, dokáže to člověku znepríjemnit život. Nikdo nechce chodit tu bez knoflíku na košili, tu s malou dírkou na svetru..... Vzhledem k tomu, že změna na této pozici proběhla teprve nedávno, bude se jednat spíše o neuvědomnělou chybu než porušování a bojkotování náplně pracovní pozice. Je třeba s daným pracovníkem tuto situaci probrat a sjednat nápravu, tak aby byla odváděna veškerá náplň práce odpovídající této pozici.

S úklidem a udržováním čistoty jsou všichni klienti Domova blahoslavené Bronislavy spokojeni. „ Nejlepší uklízečka je paní účetní. Moc si ji vážím za to, že se postarala o blízkou osobu a teď jí není zatěžko pracovat tady jako uklízečka. To by každý nedokázal.“ Vyskytl se zde jeden problém, na který jsme s respondentem narazili při konverzaci o úklidu, ale ten bude na konci závěrečné zprávy probrán podrobněji v úvaze o tom, do jaké míry je možné poskytnout klientovi v tomto zařízení soukromí a do jaké míry se klient tomuto zařízení musí přizpůsobit, aby vše fungovalo bez zbytečných konfliktů. Každopádně všichni obyvatelé jsou toho názoru, že na pokojích mají čisto a tato služba je kvalitní.

Stejně tak jsou všichni spokojeni s poskytovanou zdravotní péčí. Jiným tématem však byla spokojenost s přístupem personálu. Všichni si péči pracovníků přímé péče pochvalovali. „ Ano sestřičky jsou moc hodný, opravdu se na ně můžu spolehnout.“ „ Všechny dobrý, nemám s jedinou žádný problém.“ Trochu nepřírozeně se mě však někteří senioři snažili přesvědčit o tom, že pokud to jen trochu jde, snaží se vyřešit si věci sami. „ Zvonek vůbec nepoužívám, jen když je to už opravdu nutné.“ „ Když mě nic netrápí, tak se snažím sama, i když to trvá daleko

dýl.“ Důvodem může být trocha černého svědomí, že občas využijí situace a poskytnutí služby si zamění se slovíčkem sloužit. Druhým důvodem může být špatná zkušenost s neochotou některé pracovnice. Bylo by potřeba daleko více času a zrealizovat skutečně hloubkový rozhovor, abychom s klienty toto téma zcela otevřeli a odhalili pravé důvody jejich zastírání. Konkrétně si stěžovat nechtěl nikdo, přišlo jim to jako jakési práskání, kterého nejsou hodni a na sebereflexi v našem rozhovoru také nebyl prostor, vzhledem k situaci, kdy se vžili do role „správně“ odpovídajícího respondenta. Více vypovídající v tomto případě byly výpovědi, které uvedli sami pracovníci přímé péče v dotazníku, který byl určený právě jim. Z nich jasně vyplývá, že i když jsou klienti nároční a občas dochází z jejich strany k přemrštěným požadavkům na pracovníky v přímé péči, dochází i k profesnímu selhání některých zaměstnanců. Jedná se o případy, kdy je z jejich strany ignorován zvonek, či na klienta příliš spěchají, nedají mu dostatek času a vystavují ho tak potupnému stresu. Také hodnocení toho, jak by se měli jednotliví senioři chovat, není náplní jejich práce. Zkušený pracovník přímé péče si dokáže zjednat svým přístupem u klienta respekt, který pak ví, co si může a nemůže dovolit v rámci poskytovaných služeb. Mluvím o klientech, kteří jsou po zdravotním a psychickém stavu na tom tak, že jsou schopni ještě jistého úsudku. Pokud klient pak takovou osobu považuje za profesionála se vším respektem, ani ho nenapadne, aby ho zneužíval k úkonům, které si může obstarat sám. Jednoduše ví, že by mohl ztratit takovým nepovedeným pokusem respekt, který chová pracovník k němu, jako klientovi Domova. Na takovém principu by měl probíhat každodenní chod Domova blahoslavené Bronislavy – na vzájemném respektu. Každopádně co se týče nedostatků v rámci přístupu personálu ke klientům, půjde o výjimky. Celkově lze tvrdit, že přístup pracovníků k obyvatelům Domova je profesionální a senioři tuto poskytovanou službu hodnotí jako kvalitní.

Dalším tématem byly možnosti trávení volného času a nálada, která panuje mezi obyvateli v tomto zařízení. Tyto dvě témata spolu totiž úzce souvisí. Čím více společných aktivit se pro obyvatele připraví a zorganizuje, tím častěji se budou setkávat a mohou nejdříve přes krátké formální rozhovory a další společné zážitky v rámci různých činností navázat přátelství, která osvěží atmosféru v celém Domově. Z jednotlivých rozhovorů je však patrné, že to v tomto případě úplně dobře nefunguje. Nabídka volnočasových aktivit se oproti předešlým šetření zdá poměrně snížena, rozhodně už není tak pestrá a to se samozřejmě projevuje i na celkové atmosféře mezi obyvateli. Až na pár výjimek, si každý jede tu svou lajnu a moc se nezapojuje do společenského dění. Při otázce, proč ne, většinou senioři odpovídali, že nemají náladu a jsou raději sami, nebo se necítí dobře. „*Svíj čas si dokážu vyplnit sama bez cizí pomoci.*“ Já však měla pocit, že spíš chybí chuť a nadšení. Když jsem se

ptala, proč nabídka volnočasových aktivit už není tak pestrá, zazněly následující odpovědi: „ *Ona Šárka teď byla hodně nemocná, takže to nešlo.* “ „ *Když naše sociální sestřička má moc práce, rozepisuje směny, dělá důchody, tak už na to není čas.* “ Když jsem dříve v předešlých letech navštívila toto zařízení, vždy jsem po zrealizovaných rozhovorech ještě nějaký čas strávila s obyvateli společným povídáním na židličkách u vchodu. Společnost byla smíšená, nechyběli pánové ani dámy. Probíralo se všechno možné, zasmáli jsme se, atmosféra tam byla příjemná a uvolněná. Tentokrát, když jsem byla opakovaně na odchodu, jsem na tom samém místě potkala jednu dvě paní, které spolu ani nemluvily. „ *Je to tady takový smutný. Jdu ven a než dojdou dolů, potkám maximálně jednoho, dva lidi.* “ Tuto skutečnost do jisté míry ovlivňuje i zdravotní stav klientů, ale přesto by bylo dobré s touto situací něco udělat. Více obyvatele zapojit do společných aktivit, namotivovat je k různým činnostem, u kterých by nechyběla zábava či potěšení, dostat je více do sociálního kontaktu s druhými. Například spousta z nich pochází z vesnice, kde měli rodinné domky a drobné hospodářství. Těm všem určitě chybí kontakt se zvířaty. Vhodným zpestřením by tak jistě pro mnohé mohla být canisterapie. Myslím tím ale pravou canisterapii, ne situaci, kdy se do veřejných prostor domova zatoulá kočka řádových sester. Zkrátka je třeba v rámci společných aktivit dodat klientům více chuti do života.

Dále byli senioři tázáni na názor ohledně individuálního plánování. Otázkou bylo, co si o něm myslí a jak ho hodnotí. Větší část dotázaných si pod pojmem individuální plánování nepředstavila nic. Mé otázce (téměř všichni) porozuměli ve chvíli, kdy jsem se zeptala na jejich klíčového pracovníka. „ *Jo jo to mám. Ale jo dobrý, přijde, popovídáme si.* “ „ *No jsem ráda, že vím, na koho se můžu obrátit, kromě pana ředitele.* “ Prakticky všichni se shodli na tom, že je to dobré v jedné věci a to v tom, že si za nimi přijde někdo popovídat. Také mají pocit větší jistoty, kdyby v případě potřeby měli nějaký problém, věděli by, na koho se můžou obrátit. Cítí se ale do jisté míry nepříjemně a svázaní kvůli tomu, že jde o nařízený rozhovor, který nevyplývá ze situace, ale má ho daný pracovník povinný. „ *Přijde mi to strašně umělé.* “ „ *Občas cítím až pocit viny, že sem kvůli mně musí.* “ „ *A co tam má pořád člověk taky vymýšlet, když si všechno ještě dokážu zařídit sama.* “

Následujícím zajímavým tématem byla přítomnost řádových sester v Domově blahoslavené Bronislavy. Zde se senioři, dělí na dvě části. První část jsou ti, které do jisté míry právě tato skutečnost ovlivnila v rozhodování o tom, do kterého zařízení si podají žádost, a v budoucnu se stane jejich domovem. Druhá část je pak zastoupena lidmi, kteří se nad jejich přítomností nezamýšlí a berou ji jako pouhý fakt. Obě skupiny se shodnou na tom, že s nimi do kontaktu až tak často nepřijdou. „ *Juditka je zlatej člověk, ale má moc práce a*

*tak moc času na popovídání není.“ „ Ono je skoro nevidíme, protože mají to svoje.“* Pro první skupinu je však velmi důležitá už jen ta skutečnost, že tu jsou. Nepřijde jim důležité, že se s nimi nedostanou nikterak často do bližšího kontaktu. Velkou váhu přikládají samotné symbolice, která tu vzniká. Mají pocit, že jejich volba domova více koresponduje s jejich životním postojem, s tím, že jsou věřícími. Ovšem byl by omyl domnívat se, že druhou skupinu seniorů tvoří sami ateisté. Tak to není. Jedná se o respondenty, kteří si tak jako první skupina váží toho, že zde mají kapli, ve které se konají mše, že mohou navštěvovat čtení z Bible pořádané panem ředitelem, pouze tak nelpí na symbolice, která je s řádovými sestrami spojená. Ostatně, že tato symbolika týkající se přítomnosti řádových sester funguje a je poměrně silná, se ukázalo už při vyhodnocení dotazníku pro zaměstnance. Velká část pracovníků přímé péče cítí křivdu ohledně vnímání Domova blahoslavené Bronislavy veřejností, vzhledem ke skutečnému množství času, který řádové sestry stráví mezi klienty. Mnozí vznesli při debatě na toto téma otázku, jak to bude vypadat s přítomností řádových sester v Domově blahoslavené Bronislavy v budoucnu. „ *Víte, mám silné obavy, že tady nakonec nezůstane žádná.“ „ Je jich čím dál méně. Pamatuju si doby, kdy jich tady bylo i pět a teď...?“*

Posledním velkým tématem, na které přišla během rozhovorů řeč, je problematika týkající se soukromí a do jaké míry mohou brát klienti toto zařízení za opravdový svůj domov. Jedná se o dvě konkrétní situace, které dokreslují, jak tenká je hranice, na které balancují klienti i personál tak, aby vše fungovalo bez zbytečných konfliktů. V ideálním případě se uvádí, že personál pracuje tak, aby klientovi byly poskytnuty všechny potřebné služby v adekvátní kvalitě a zároveň mu nebylo narušováno soukromí, které potřebuje k pocitu, že je zde doma. Klient by si naopak měl uvědomit, že zde není sám a personál není jeho „full service“ a měl by se tak podřídít jistým pravidlům daného zařízení. Vzniká však úvaha, kde leží ta hranice, kdy se má klient ještě podřizovat, či si chránit své soukromí. A stejně tak, co všechno má pracovník ustát a kdy už se musí ohradit. Takovými situacemi může být požadavek na klienta, aby se přestěhoval na jiný pokoj z důvodu optimálního obsazení kapacity Domova blahoslavené Bronislavy či požadavek na vhodné ustrojení v případě, kdy senioři vědí, že je například v rámci úklidu navštíví personál. „ *Jinou možnost než být tady jsem neměl. Tak tady sám o sebe bojuji. Ten pokoj je můj domov. Vyčítali mi nesnášenlivost s ostatními, ale já to přece taky neměl jednoduchý. Často se mi střídali spolubydlíci a ne vždy byl problém u mě.“* Není v mých kompetencích hodnotit zde, na čí straně je právo, navíc to ani v jednom případě nebude úplně jednoznačné. V jednom případě mě jeden z respondentů přijal pouze ve spodním prádle. Při přivítání jsem se tedy zeptala, zda

věděl o tom, že ho v ten daný čas navštívím a neruším ho. Ujistil mě, že mě už očekával a vše je v pořádku. Během rozhovoru jsem zjistila, že to, jak byl oblečený, nebo spíše nebyl oblečený, byl záměr, kterým chtěl otestovat mé reakce. Jedná se o konkrétní situaci, kdy klient chce ve svém pokoji pobývat tak, jak je mu pohodlné a to i v případě, kdy má do pokoje přijít pracovník tohoto zařízení například uklízet. Nyní se pokusím popsat tuto situaci z pohledu obou aktérů pomocí teoretických rámců (symbolický interakcionismus a teorie Pierra Bourdieu hraní rolí na sociálním poli). Nejprve tedy situaci popíšu z pohledu pracovníka, který má na starosti úklid. Aby společnost fungovala, tak jak funguje, hraje každý jedinec v rámci jednotlivých situací a různých polí jisté role. Tyto role fungují na základě předepsaných vzorců chování. Proto každý například ví, co může očekávat, když vejde do ordinace k lékaři a lékař zase ví, jak se bude chovat člověk, který je v roli pacienta. Každé narušení zažitého vzorce chování způsobuje nejistotu, pocit zranitelnosti popřípadě chaos. Máme tu tedy pole, kterým je zařízení pro seniory, konkrétně tedy Domov blahoslavené Bronislavy. Na tomto poli se v naší situaci objevují dvě role. Jednou je klient a druhou rolí je paní sjednaná na úklid. Role pracovnice, která má na starosti úklid, je možné popsat následovně. V určitý čas, který je klientovi dobře znám, vstupuje do pokoje jako host/návštěva za provedení úklidu. Jedná se o formální návštěvu, jejímž cílem není kontakt s dotyčnou osobou, ale uvedení pokoje do požadovaného stavu. Na základě formálnosti obsažené v této situaci se předpokládá, že dotyčný bude mimo jiné řádně ustrojen. Tím, že není, nabourává zažitý vzorec chování, který přestává fungovat. Z psychologického hlediska pak narušuje osobní bublinu pracovníka Domova tím, že okázalým dáváním najevo svého soukromí a jisté intimity nafukuje tu svou osobní bublinu natolik, že je utlačován prostor pracovníka, ve kterém by se ještě cítil bezpečně. Dochází tak k nepříjemnému pocitu ohrožení, který je tedy vyvolaný nabouráním zažitého vzorce chování a navíc narušením osobního prostoru. A nyní role klienta brána z hlediska této teorie. O tom, že ze strany klienta dochází v tomto případě k narušení zažitých vzorců chování v rámci úklidu, není pochyb. Otázkou je, proč tomu tak je a jakou váhu mohou mít jednotlivé důvody. Prvním důvodem je jistě skutečnost, že klient poté, co v Domově žije již několik let, přijal toto místo za opravdový svůj domov se vším všudy. Tedy jako místo, kam patří, a které zároveň patří i jemu. Svůj byt bere jako místo, ve kterém se může chovat svobodně. Dalším důvodem je skutečnost, že v případě jakékoli indispozice (ať už fyzické či psychické) jsou klienti odkázáni na pomoc personálu. Díky tomu dochází k jisté ztrátě intimity a odosobnění se s vlastním tělem. Vytrácí se ostych v rámci vnímání vlastní tělesnosti. „ *Tak snad si má všimát úklidu a ne mně, ne?*“ To vše pak může vést k jinému nadefinování situace z pohledu

klienta. V takových případech nedorozumění je však velmi důležité zkusit najít společné řešení v rámci přímých aktérů. Jinak řečeno by si to měli obě strany zkusit vyříkat mezi čtyřma očima. Jakmile do toho totiž vstoupí třetí osoba, i když vyššího postavení a přikloní se na stranu jednoho či druhého, ten co zůstane ve sporu sám, zaujme obrané postavení. A ne nadarmo se říká, že nejlepší obrana je útok. Vzhledem k tomu, že se však pracovnice na úklid po jisté časové době střídají a každá se s takovou situací popasuje po svém a jiným způsobem, se jedná v tomto případě o problém, jehož životnost je prakticky u konce.

## Závěr

Na základě analýzy všech rozhovorů je možné shrnout následující tvrzení. Tím prvním a nejdůležitějším je fakt, že Domov blahoslavené Bronislavy je dle klientů kvalitním poskytovatelem všech služeb, které ve svém období života potřebují. Váží si pěkného prostředí, na jehož renovaci se stále pracuje. Jsou spokojeni s vybavením pokoje, které si do jisté míry mohou ovlivnit sami. Vzhledem k četnosti vícelůžkových pokojů, na kterých bývá soužití poměrně náročné, nedochází ani k více vyhoceným konfliktům a atmosféra bývá relativně smířlivá. V rámci stravy je zachován standard, na který jsou obyvatelé zvyklí a ani zde nespátřují prostor pro své stížnosti či námitky. Všichni jsou také spokojeni s úklidem. Co se týče služby zahrnující praní prádla a drobné opravy, zde klientům chybí drobné opravy jejich textilu. Ty nejsou momentálně realizovány. S přístupem personálu jsou také všichni spokojeni. Občas se samozřejmě objeví nějaké nedorozumění či konflikt, ale to je v rámci každodenní spolupráce klientů a personálu přirozené. Vzhledem k intenzitě interakcí mezi oběma skupinami se nejedná o vážný stav. Dalším tématem byla nabídka volnočasových aktivit. Ta v současné době není tak pestrá jako v minulých letech, negativním způsobem se tato skutečnost dle mého názoru odráží i na celkové atmosféře mezi obyvateli v Domově, která je v porovnání s předešlými roky horší. Individuální plánování označila většina dotázaných za užitečné, ovšem z hlediska jeho nastavení jim přijde poněkud nucené a nepřirozené. Vyvolává v nich ambivalentní pocity. Přítomnost řádových sester vnímá jedna část obyvatel za důležitý symbol tohoto zařízení, který zvyšuje jeho společenský status, druhá část dotázaných ji bere jako prostý fakt. Obě skupiny se však shodnou na tom, že s nimi prakticky nepřijdou do kontaktu, či pouze zřídka. Většina respondentů je s volbou výběru svého nynějšího působení spokojena a nelituje svého rozhodnutí. „ *V nemocnici se mi stýskalo, pořád jsem chtěla sem, věděla jsem, že tady budu mít pohodu a klid.*“