

Závěrečná zpráva

z dotazníkového šetření pro pracovníky přímé péče a pracovníky technického úseku

Základní údaje a metodika:

Zadavatelem projektu je vedení Domova blahoslavené Bronislavy. Vzhledem k tomu, že z posledních šetření vyplývalo, že jsou pracovníci Domova blahoslavené Bronislavy spokojeni s takovými podmínkami jako je vzdělávání, finanční ohodnocení, způsob vedení apod. a tyto podmínky zůstaly časem radikálně nezměněny, po konzultaci se zadavatelem byl vytvořen dotazníkový arch, jehož podstatnou část tvořily otevřené otázky týkající se škály různých pocitů od lítosti, křivdy, vzteku po potěšení, milé překvapení apod. Cílem šetření bylo tedy přes jednotlivé pocity, které v pracovnících vzbuzují určité situace, zjistit silné a slabé stránky fungování Domova blahoslavené Bronislavy.

Dotazník obsahoval 28 otázek. Začátek tvořily otázky uzavřené tzv. rozehrívací. Další otázky již byly otevřené, týkající se určitých pocitů. Ty však byly proloženy otázkami, které měly odhalit, do jaké míry jsou jednotliví pracovníci srozuměni s problematikou poskytování sociálních služeb a zda se zajímají o aktuální témata, s ní spojená.

Šetření se zúčastnilo 12 pracovníků přímé péče a 7 pracovníků technického úseku. Dvěma pracovníky technického úseku jsou řadové sestry. Toto šetření probíhalo v listopadu a prosinci roku 2015. V závěrečné zprávě jsou použity jak data graficky zpracována v počítačovém programu Microsoft Excel, tak doslovné citace. Účastníci dotazníkového šetření jsou nazýváni obecně respondenty. Prvním důvodem je zachování anonymity a druhým je snaha vyhnout se jakémukoli genderovému zatížení při prezentaci jednotlivých názorů. I když z hlediska skladby výběrového vzorku (většinové zastoupení žen) se některé zažité stereotypní vzorce chování nabízejí (například při řešení problémů). V závěrečné zprávě jsou prezentovány názory obou pracovních skupin, protože jedině tak vzniká celkový pohled na fungování Domova blahoslavené Bronislavy.

Tento prostor v úvodu závěrečné zprávy bych využila k reagování na to, jakým způsobem byly dotazníky vyplněny jednotlivými pracovníky, popřípadě se ráda vyjádřila k některým sdělením v dotazníku, která se mně, jako osoby odpovídající za realizaci tohoto šetření, přímo týkají.

Moc děkuji všem, kteří dotazník vyplnili dle svého nejlepšího vědomí a svědomí bez jakýchkoli prázdných gest a to se týká většiny pracovníků. Věřte, že se takový dotazník pozná i zpětně dle způsobu vyplnění. Také děkuji za reakci, která mě motivovala k odpovědnému vyhodnocení získaných dat. „*myslím, že dotazník je velmi dobře připravený, obsáhlý, vhodně sestavený pro tuto chvíli.*“

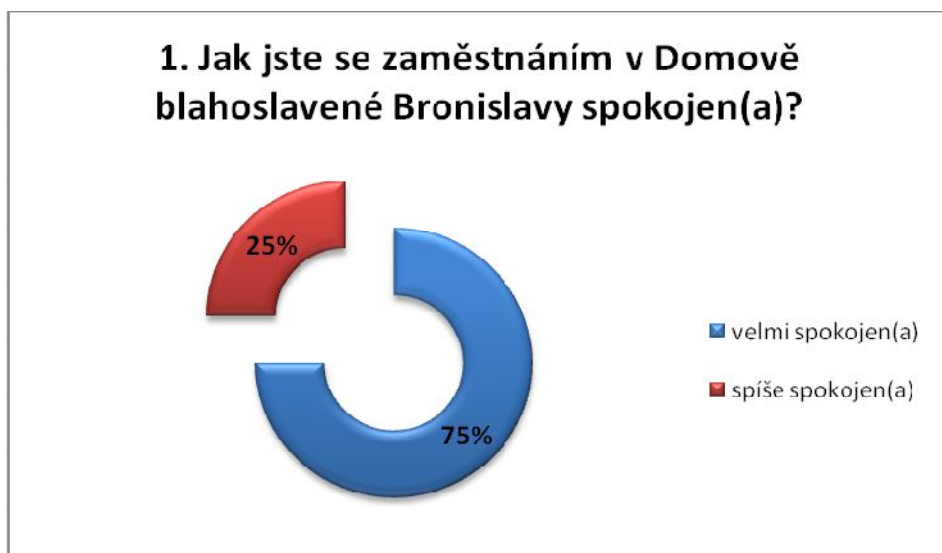
A na závěr ještě jedno neméně důležité téma. Díky patří i respondentovi, který do místa pro Váš názor napsal následující řádky: „*V minulém dotazníku – závěrečné zprávě stálo, že by pracovníci v soc. službách měli být více věřící – lépe by se vcítili do kl. Myslím, že věřící část našeho kolektivu je méně empatická – přerovnává a vyhazuje klientům věci, protože se jim to tak nelíbí, nezajdou za klienty a nepopovídají a neplatí, pomáhej bližnímu svému. Víra není směrodatná. Např. lidé zvenčí si myslí, že řádové sestry pečují o kl., hovoří s nimi, tráví s nimi čas – neděje se.*“ Jsem ráda, že závěrečné zprávy čtou i respondenti, kteří se na šetření aktivně podílí. Ve shrnutí dané závěrečné zprávy přesně stojí: *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.* Tím není myšleno, že věřící lidé jsou lepší pracovníci přímé péče než ateisti ani to, že by byli lepší lidé. Ani tím není myšleno, že by měli všichni zaměstnanci Domova blahoslavené Bronislavy být najednou věřícími. Jedná se o to, že zřizovatelem Domova blahoslavené Bronislavy je Českomoravská provincie Kongregace sester premonstrátek. Značná část klientů si do tohoto zařízení podala žádost právě na základě této skutečnosti. Pokud nastoupíte do jakéhokoli zaměstnání, také se budete zajímat o to, jakou má daná firma historii, svou pracovní filosofii, na jakých principech funguje apod. Proto by každý zodpovědný zaměstnanec tohoto zařízení pracující s klienty, měl mít jisté povědomí o základních bodech katechizmu. Ještě uvedu jeden příklad. Při letošních rozhovorech s klienty jsme narazili na téma, které některé poměrně trápí. Vzhledem k tomu, že se někteří těší vysokému věku, mohou mít rodinné příslušníky pohřbené

na tzv. starých hřbitovech, kde se z kapacitních důvodů nemusí již ukládat tělo a jediným možným řešením je zpopelnění a uložení urny. Bez základní znalosti tohoto náboženského směru nelze hned pochopit jak skličující a svízelná situace to může pro některé klienty být. Každopádně měl to být pouze návrh, který vzešel z výpovědí některých respondentů. Situace, tak jak je popsána výše a na kterou nyní reagují, vypovídá pouze o tom, že někteří jedinci si myslí, že tím, že se přihlásí k určité víře, mají již splněno a to samo o sobě je spásí bez jakéhokoli dodržování desatera. Co se týče tvrzení o řádových sestřích, pokud tomu tak ve skutečnosti opravdu je, pak to není ani tak otázka pro pracovníky či vedení, ale pro zřizovatele Domova blahoslavené Bronislavy, proč lépe nevyužije svůj potenciál.

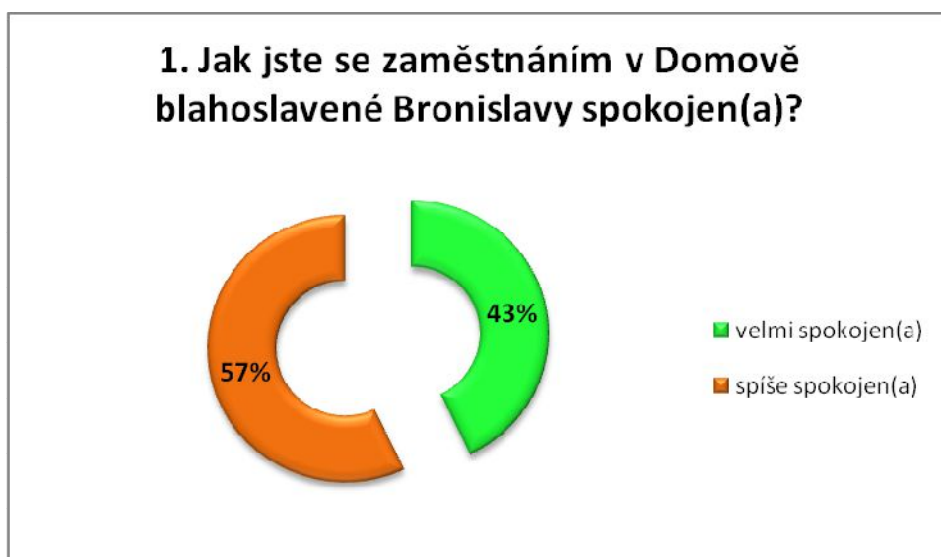
Ještě jednou děkuji za reakci na informaci ze závěrečné zprávy, pokud prosím budete i po přečtení této zprávy mít nějaké poznatky, připomínky, otázky můžete kontaktovat přímo mně, nebo pana ředitele.

Dotazník začínal otázkou, která po vyhodnocení poskytuje velmi důležitou informaci o tom, jak jsou respondenti se zaměstnáním v Domově blahoslavené Bronislavy spokojeni.

Graf č. 1 PP



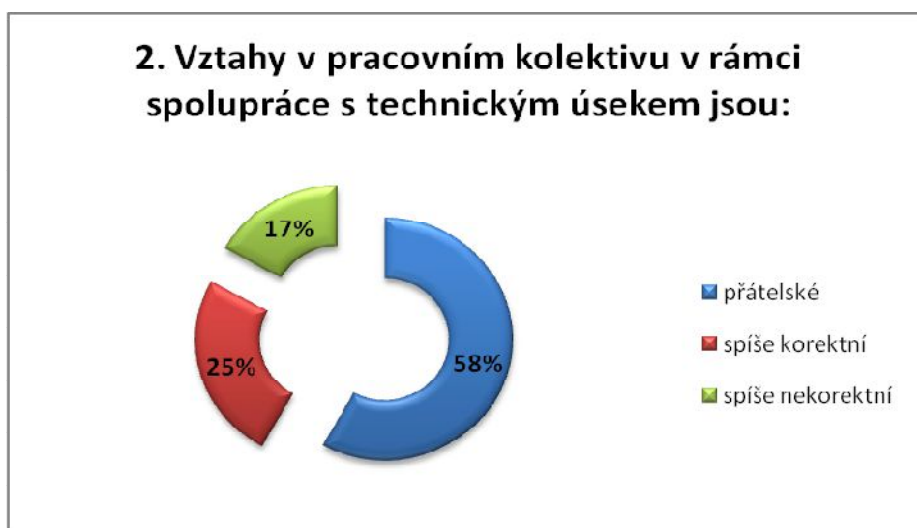
Graf č. 1 TÚ



Z grafů je patrné, že všichni pracovníci v tomto zařízení jsou se svým zaměstnáním spokojeni. To je velmi důležitá skutečnost a v dalších částech závěrečné zprávy se bude s touto informací dále pracovat. Pracovníci přímé péče jsou o něco pozitivnější. Celé dvě třetiny dotázaných jsou velmi spokojeni a zbylá třetina spíše spokojena. U pracovníků technického úseku je pak velmi spokojena necelá polovina dotázaných, větší polovina je pak spíše spokojena. V těchto drobných rozdílech není třeba hledat nějakou vědu, důležité je, že nikdo z dotázaných není více či méně nespokojený. Dá se tedy předpokládat, že názory ohledně mzdy, vzdělávání a podobných aspektů týkající se výkonu profese, zůstaly u respondentů konzistentní, v tomto případě kladné.

Následující dvě otázky byly zameřeny na vztahy v rámci spolupráce jednotlivých kolektivů. V poměrně vzdálené minulosti byly vztahy mezi jednotlivými kolektivy poněkud napjaté. Poté došlo ke zlepšení a ze šetření provedených v posledních letech vyplývalo, že se daří dobré vztahy udržet.

Graf č. 2 PP



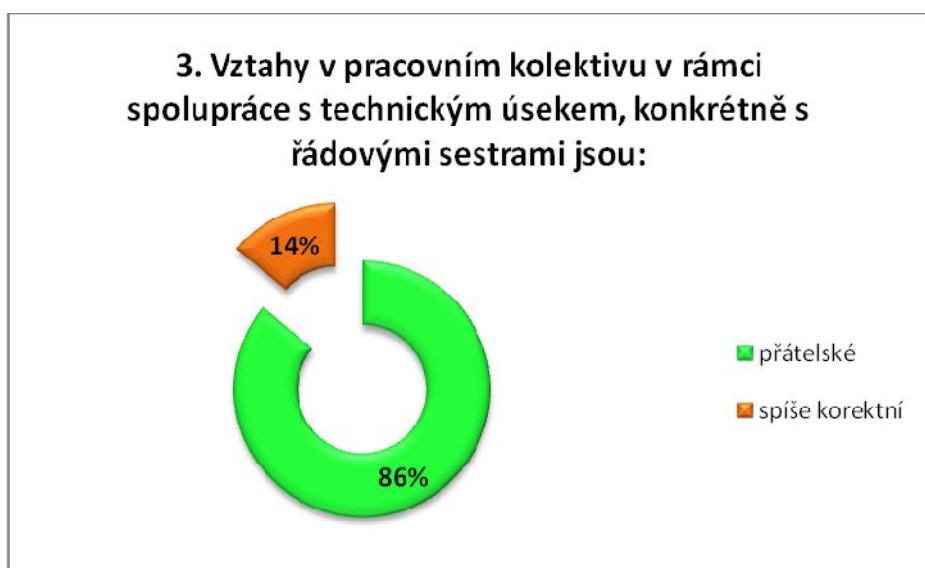
Graf č. 2 TÚ



Z grafů by se mohlo zdát, že situace je poměrně uspokojivá, vzhledem k tomu, že více jak polovina respondentů z obou úseků je toho názoru, že mají mezi sebou přátelské vztahy. Zbylá necelá polovina pracovníků technického úseku je pak toho názoru, že se jedná o vztahy spíše korektní. Tak hodnotí danou situaci i čtvrtina dotázaných z přímé péče. Dva respondenti z tohoto úseku však označili vztahy mezi oběma kolektivy za spíše nekorektní. Bohužel napětí, které je obsaženo v odpovědích spíše korektních a spíše nekorektních vztazích se potvrzuje i v následujících otevřených otázkách typu: Co je mi občas líto nebo co mě dovede v práci vytočit? Z řad technického úseku se ozývají věty typu: “ *Nespolupráce s přímou péčí. Vedení se většinou přiklání k jejich názoru.*“, „ *Občas mě vytočí nadřazenost přímé péče nad*

technickým úsekem.“ Někteří pracovníci přímé péče uvedli naopak tato vyjádření: „ *Je mi líto, že naše práce je někdy z ostatních úseků posuzována – co a jak bychom měly dělat – bylo by dobře, aby si ji vyzkoušely a pak posuzovaly.*“ *Neochota některých pracovníků (konkrétně technický úsek)*“. I když situace není na základě grafického rozboru nikterak kritická, je patrné, že během posledních dvou let došlo ke zhoršení vztahů mezi oběma úseky. Místo spolupráce je zde cítit určitá nevraživost, vymezení se vůči tomu druhému kolektivu, jistý druh agrese, který je většinou spojován s hájením si svého postavení. Zajímavou otázkou bylo, jakou roli v tomto konfliktu hrají řádové sestry, jako atypický prvek v profesním kolektivu. Následující otázka tedy byla zaměřena právě na toto téma. Ukázalo se, že všichni dotázaní z přímé péče označili vztahy s řádovými sestrami za přátelské. Tato stoprocentní shoda pouze potvrzuje, že to nejsou právě nebo pouze ony, kdo by napomáhal tomu určitému boji o profesní uznání, které pak vede ke krystalizaci obou skupin. To potvrzuje i následující graf odrážející názor zbylých pracovníků technického úseku.

Graf č. 3 TÚ



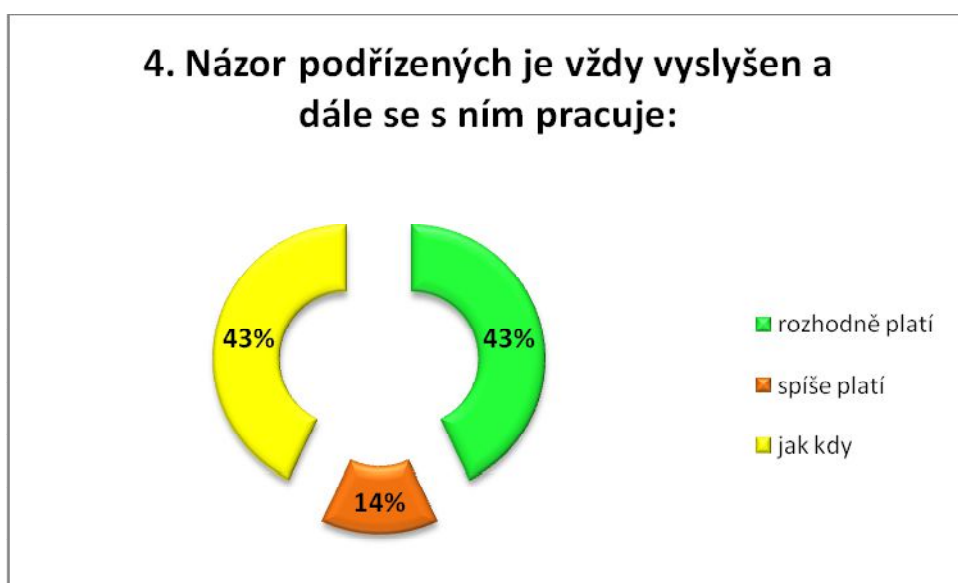
Někdo by mohl namítnout, že se do daného grafu odráží i výpovědi právě řádových sester, které vztahy hodnotily jistě jako pozitivní, tedy přátelské. Vzhledem k tomu, že část výběrového vzorku technického úseku tvoří pouze dvě řádové sestry, tak jak jsou zastoupeny v daném zařízení, není možné, aby tím byl celkový obraz zásadně ovlivněn.

Následující otázka č. 4 a č. 5 v dotazníkovém archu měly za úkol v elementární formě zmapovat práci vedení související právě s utvářením dobré atmosféry na pracovišti.

Graf č. 3 PP



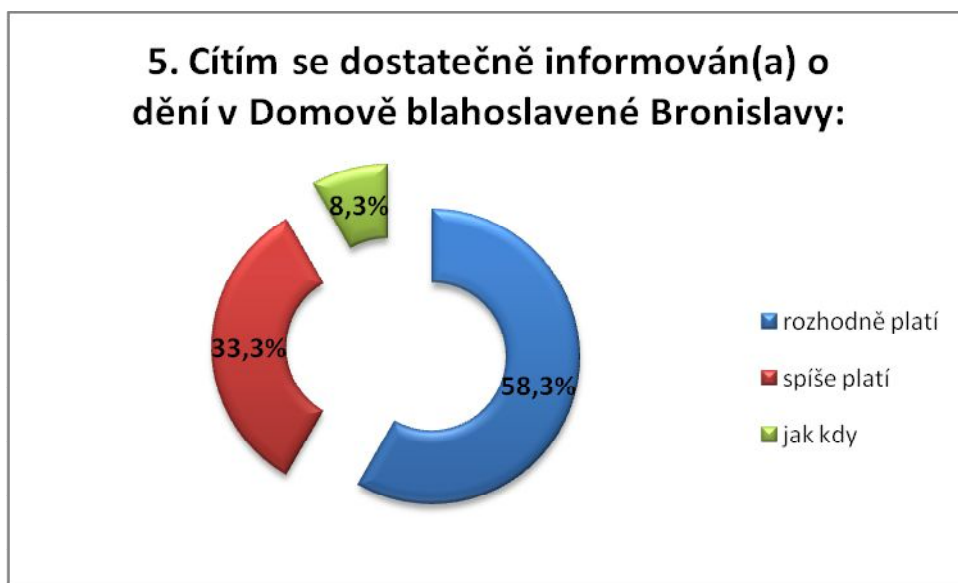
Graf č. 4 TÚ



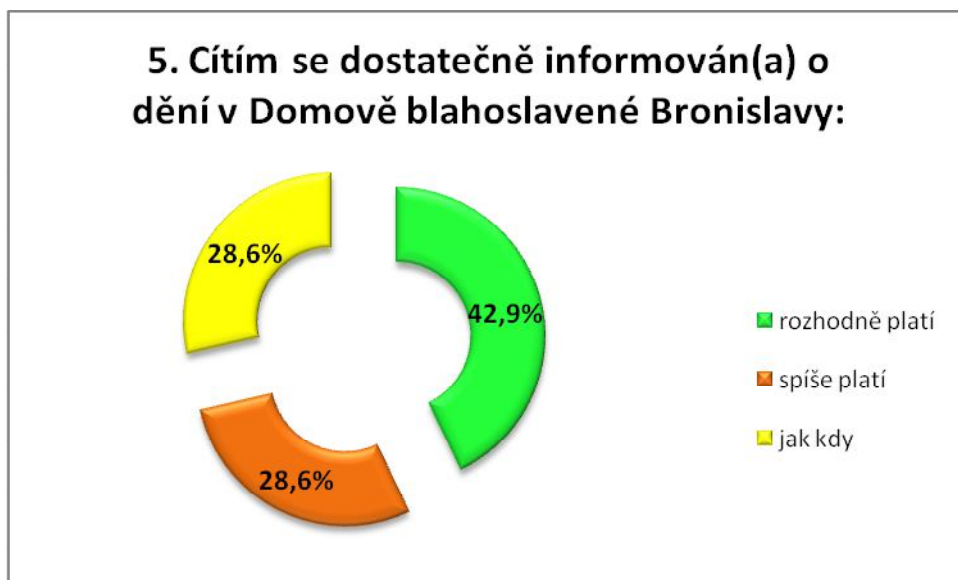
I zde došlo oproti minulým výsledkům z roku 2013 ke zhoršení situace. Pravděpodobně to souvisí s narůstající konfliktní atmosférou mezi oběma úseky. Tím, že nespolupracují na bázi přátelské výpomoci a dochází tak k jistým neshodám, je pak z obou stran kladen větší nárok na vedení ve smyslu: „Jsi to ty, jenž určí, kdo má pravdu“. A pochopitelně ten, komu se za pravdu nedá, má pak pocit, že nebyl pochopen, tedy řádně vyslyšen. Každopádně téměř u obou úseků převládá pocit, že názor podřízených je vyslyšen jak kdy. Tak to cítí skoro polovina všech dotázaných. Technický úsek vnímá tuto situaci více

pozitivně, protože necelá zbylá polovina pak má za to, že vedení názor podřízených vždy vyslyší a dále s ním pracuje. U přímé péče s tímto názorem souhlasí pouze jediný respondent. Třetina pracovníků přímé péče si pak myslí, že se s takovou situací dá spíše počítat. Tak označil své možnosti i jeden z respondentů technického úseku. A pak je zde názor, že takové tvrzení spíše neplatí.

Graf č. 4 PP



Graf č. 5 TÚ



Pokud jde o poskytnutí aktualit pracovníkům Domova blahoslavené Bronislavy, lze prohlásit, že jsou v podstatě spokojeni s tím, jak jsou informováni o skutečnostech, které se jich z hlediska výkonu profese týkají. O něco spokojenější jsou pracovníci přímé péče, u kterých toto tvrzení platí v téměř naprosté většině. U technického úseku pak necelá třetina dotázaných má pocit, že se jejich informovanost různí případ od případu. Každopádně lze tvrdit, že pracovníci mají dostatečný přehled o dění v tomto zařízení.

Další panel otázek již byl zaměřen na zmíněné pocity pracovníků při různých situacích. Co se týče respondentů přímé péče nejčastěji jim je líto, když dochází k situacím, které negativně ovlivňují pracovní vztahy. Na otázku, co je mi občas líto, zazněly například následující věty: „ *Když vznikne nedorozumění.*“ „ *Že zde dochází k rozepřím kvůli blbostem.*“ „ *Občas je mi líto, že se někdo z kolegů nad něčím rozčiluje, ale není schopen konstruktivně podat návrh na řešení, co a jak by si teď přál, jak to tedy udělat pro klienty aby to šlo, nebo aby se situace neopakovala.*“ Dále zde byla na základě následujících výpovědí dokreslena ne zcela optimální situace mezi oběma pracovními úseky, ale ukázalo se, že určité neshody panují i v kolektivu přímé péče. „*Že ochota vypomoci druhým (konkrétně v kuchyni – rozvoz svačín, zástup za pracovníci) není opětována.*“ „ *Někdy mi přijde, že konkrétně z výdejny jsou nesmyslné požadavky např. ráno.....otvírat okno.*“ „ *Občas zaslechnu, že je nepřítomný kolega pomlouván.*“ „*Když se kolegyně navzájem pomlouvají.*“ Některým respondentům přímé péče přijde pak líto přístup seniorů k nim jako pracovníkům, ale i k sobě samým. „ *Když jsou klienti nespokojeni ač si myslím, že pro ně děláme to, co je v našich silách.*“ „ *Taky je mi líto, jak se zde věřící klienti k sobě chovají. Měla jsem názor, že věřící lidé si pomáhají.*“ U pracovníků technického úseku se pak objevovaly různé odpovědi, jako střípky, které dohromady neskládaly žádnou ucelenou mozaiku. Například: „ *že přednější než klient, je administrativa, určitá laxnost při řešení problémů, nespokojenost některých klientů.*“

Od pocitu lítosti je pak jen krůček ke vzteku. Co tedy dokáže zaměstnance Domova blahoslavené Bronislavy vytočit? Pracovníky technického úseku téměř nic. Většina uvedla, že nikdy takový pocit neměla. Dva respondenti pak uvedly, že se v takovém případě jedná o pomluvy zaměstnanců a klientů a „ *když si někteří hlídají jen svoji škatulku a neudělají ani maličkost nad rámec svých povinností. PROFESNÍ SLEPOTA!*“

U přímé péče byly zaznamenány takové důvody ke vzteku, které by bylo možné označit jako provozní. „ *Když neteče teplá voda nebo jen málo při ranní hygieně.*“ Tato odpověď se vyskytovala opakovaně téměř u třetiny dotázaných. Daná situace je naprosto pochopitelná. Je opravdu nepříjemné vysvětlovat klientovi, že má důvod k nespokojenosti, se kterým ale daný pracovník nemůže v tu chvíli nic udělat. Objevuje se totiž pocit bezmoci, který je často provázen pocitem vzeku, proč se tohle děje zrovna mně. Opět zde byly zaznamenány výpovědi, které se týkaly vztahů s lidmi z technického úseku. „ *Když se nedokážeme domluvit a věc není zas tak složitá (např. s tech. úsekem).*“ „ *Nezájem o klienta ze strany personálu, svádění nespokojenosti mezi PPP a Tús. navzájem (kdo, co dělá/nedělá).*“ „ *Když technický úsek kritizuje práci přímé péče, neustále vyhledávají chyby....*“ Několikrát také byla zaznamenána odpověď typu: „ *Nespokojenost některých pracovníků – nechodí na zvonky.*“ „ *Občas nezájem spolupracovníků a klientů (tady jde spíše o jednotlivce – nechodí na zvonky.)*“ To je zajímavá informace a z následujících výpovědí v závěrečné zprávě bude jasně patrné, že ze subjektivního hodnocení kolegů mezi pracovníky přímé péče jsou jedinci, kteří jsou představiteli ideálního profesionála poskytující sociální služby poměrně vzdálení. Na závěr této otázky uvedu ještě jeden podnět, který vzešel z výpovědi respondenta přímé péče. Ten uvedl, že ho v práci dovede vytočit, „ *když se rozebírá chování klienta, měl by se chovat dle našich představ, ale jsou naše představy správné?*“ To je zajímavá úvaha o tom, jakou roli mimo jiné pracovníci přímé péče hrají. Pracovník přímé péče by neměl vystupovat jako vyšší morální autorita, ale jako průvodce či jakýsi koordinátor. Tedy neměl by hodnotit a určovat jakési soudy, spíše by se měl s ostatními poradit a domluvit na tom, jak k danému klientovi přistupovat, aby jeho chování nebylo tak kontroverzní.

Po té bylo třeba, aby si všichni trošku odpočinuli od negativních pocitů, a proto následovala otázka veskrze příjemná, co dané pracovníky v práci dokáže potěšit? Zde odpovídali všichni zaměstnanci naprosto svorně. Potěší pochvala od klientů, když jsou spokojeni s odvedenou prací personálu, oslava narozenin klientů i kolegů, finanční odměny, pochvala od vedení, když se zlepšil zdravotní stav některých klientů, sehraný kolektiv, „ *když vidím PPP že přichází s novými nápady, jak zlepšit kvalitu péče o klienta, aktivní přístup, pochvala a podpora od pana ředitele*“. Vzhledem k tomu, že se vyskytovaly opakovaně odpovědi typu: „ *když spolu dobře vycházíme, dobrá nálada a spolupráce v kolektivu*“ apod. dá se usuzovat, že situace ohledně mezilidských vztahů, i když není úplně ideální, nebude ani

zcela vyhrocená. Co se týče finančních odměn, je dobré je používat jako motivační benefit. Měl by však sloužit jako opravdu motivační. Tedy ne rozdat všem tak, aby si nezáviděli a měli všichni stejně, ale každému podle toho, jak si zaslouží. Z reakcí respondentů je patrné, že existují rozdíly mezi kvalitou odvedené práce.

Co se týče pocitů zklamání pracovníků přímé péče, ti opět odkazovaly na vztahy a spolupráci s technickým úsekem. Dále často zaznívaly odpovědi typu: *“ Že je málo jednolůžkových pokojů a tím pádem vznikají problémy mezi klienty. “* „ *Z různých neshod mezi klienty a není dost dobře možné jim oběma pomoci, je zde málo jednolůžkových pokojů. “* Často také byla uváděna situace, kdy pracovníci nesjou pozitivně naladěni a své špatné nálady přenášejí na ostatní. „ *Když někdo přijde do práce se špatnou náladou a přenáší ji na okolí, nechová se vhodně ke klientům a následně to, že i když poruší pravidla/překročí určité meze se tento problém neřeší, nebo řeší pouze upozorněním - přátelským. “* Je přirozené, že není každý den člověku do zpěvu a občas se prostě cítí mizerně. Každopádně nemůže to být jeho každodenní chléb a i v případě, že se jedná o výjimku, je potřeba, aby to nezatěžovalo ostatní, klienty obzvlášť. Obyvatelé domova jsou v situaci, kdy se většina sice těší poměrně vysokému věku, ale nese to s sebou velkou daň. Délka života se sice prodlužuje, ale kvalita již tak udržitelná není. Proto klienty často trápí zdravotní potíže spojené s fyzickou bolestí a mnoho z nich má své zkušenosti i s onemocněním či úmrtím svých blízkých, ne zřídka dětí. Nevyhne se jim tedy ani bolest psychická. Je tedy nutné, snažit se jim vytvářet příjemné prostředí s pozitivním klimatem, které jim bude jistou oporou. To, že se porušení pravidel (pokud se nejedná o hrubá porušení) řeší jakousi domluvou, je v pořádku. Mělo by jít však o ojedinělou událost, nic co by se opakovalo. V takovém případě je samozřejmě třeba od slov přijít k činům a využít jisté nástroje, jako je například finanční ohodnocení. To, že by finanční benefity měly být motivační je již popsáno výše. Další odpovědi respondentů přímé péče byly: „ *Jsem zklamaná, že lidé zvenčí si myslí, že se o lidi starají řád. sestřičky. Přitom to tak není. “* Tato podobná reakce je zmíněná již v úvodu zprávy od jiného respondenta. A objevila se ještě jednou v otázce: Co nedokážu pochopit. „ *Nedokážu pochopit, když je tu křesťanský domov, proč se sestřičky řádové více nestarají o klienty – více se jim věnovat – i když tu bylo řád. Sester více (připadalo mi, že naopak jim při jejich práci vadí). “* Je škoda, že zřizovatel více nevyužije potenciál, který se zde nabízí. Každopádně je třeba se s touto „křivdou“ osobně vyrovnat. Když půjde po ulici řádová sestra ve svých šatech, všimne si jí daleko více lidí, než

když bude vycházet z Vašeho zařízení pracovnice přímé péče. Budí bez záměru pozornost svou odlišností, pro veřejnost je lépe identifikovatelná a proto snáze zaškatulkovaná k Domovu blahoslavené Bronislavy. Je otázkou, jakým způsobem mají nastavený rámec svých pracovních povinností a kolik času pak mohou věnovat klientům. „ *Jsem zklamaná, že občas klienti zavzpomínají na minulé časy, když to tu bylo za starého kolektivu (sestřičky už jsou v důchodu).*“ Chápu, že taková situace zamrzí, ale brala bych tyto tvrzení klientů s jistým nadhledem. Starý člověk má tendence idealizovat si doby minulé. Dělá to každý. Vytěsni se špatné vzpomínky a mozek si uvocchá jen to příjemné, co potěší, pokud se nejedná o zásadní události. Uvedu příklad. Vyvdala jsem babičku, která velmi často a s oblibou říká: „ *Zažila jsem v týhle zemi pět režimů a žádnéj nebyl tak hroznej, jako je to teď.*“ Vzhledem k tomu, že mluví o Protektorátu Čechy a Morava, vládě komunistů apod. těžko se tomu dá věřit.

Respondenti technického úseku prakticky z ničeho zklamaní nejsou, maximálně z neochoty či pohodlnosti některých zaměstnanců, jak bylo uvedeno ve dvou výpovědích. Ostatní tuto otázku nevyplnili až na jednu reakci. „ *Postoj vedení (tím je myšleno od pana ředitele až po soc. pracovníci). K určitým problémům, které se tu řeší. Domov žije z dobrého jména, které získalo na svém začátku, ale bohužel své jméno ztrácí. Je to podle mě nesprávným vedením zaměstnanců. Chtělo by to větší přísnost k zaměstnancům.*“ Tomu, jak by se mělo postupovat při řešení problémů, jsem se věnovala již v předchozím textu – ojedinelá porušení domluvou, hrubá porušení či opakující se excesy snížením finančního ohodnocení. Před žádným problémem by se neměly zavírat oči. Každopádně předpokládám, že žádný z respondentů technického úseku nemá vzdělání ani zkušenosti, které by odpovídali problematice managementu a tedy mohl vedení Domova blahoslavené Bronislavy poskytnout relevantní rady ohledně této věci. Uvedený názor respondenta je velmi cenný, protože je očividně upřímný a jistě může sloužit jako impuls k zamyšlení nad tím, zda by nebylo dobré vedoucí pracovníky například formou kurzů více vzdělat v tom, jak efektivně vést kolektiv. Ale postrádám v něm jakoukoli pokoru vzhledm k tomu, že hodnotí něco o čem má jen vzdálené povědomí. To, zda Domov blahoslavené Bronislavy ztrácí své dobré jméno, je otázkou. Možná by to mohlo být cílem příštího šetření, kdy by se udělala anketa mezi veřejností o tom, jak vnímají toto zařízení.

Další otázka v dotazníku zněla: Co nedokážu pochopit? Technický úsek v tomto případě neměl nic zásadního ke sdělení. U respondentů přímé péče jsem vybrala citáty, které mi přišly zajímavé, nebo které se opakovaly častěji. Jedním takovým opakujícím se tématem byla práce odvedená v prádelně. „ *Že na určitých pozicích jsou zaměstnanci, kteří nesplňují požadavky na danou pozici – např. pracovníce v prádelně neumí šít, nejsou spraveny oděvy kl., ložní prádlo apod. Pokud by se to alespoň pokusila spravit vůbec mi to nevadí.*“ Tato informace zaznívala i z rozhovorů mezi klienty. „ *Praní prádla je v pořádku naprostým, ale úpravy nejsou. Vždyť je to mladá žabka, ty už na šití nejsou.*“ Vzhledem k tomu, že pracovníce v prádelně působí v tomto zařízení teprve krátce, určitě bude možné vykomunikovat jistou nápravu, aby byla odvedena 100% náplň práce. Zcela určitě je však třeba zoptimalizovat poskytovanou službu a odstranit nedostatky ve výkonu této profese. Další opakující se téma vystihují následné citáty: „*že si protirečí sociální a zdravotní ... podávání léků při noční službě...*“, „ *Jiný názor mezi soc. a zdr. personálem.*“ Je třeba dojít ke shodě například prostřednictvím supervize. Každopádně je nutné si narovinu říct, kde vzniká zmatek, aby bylo možné problém řešit. Poslední uvedený úryvek: „ *že si někdo dovolí dělat během pracovní doby to, co nemá. Říci panu řediteli, že něco dělat nebudu (např. chodit pomáhat roznášet stravu, až nebudou klientky chodit pomáhat do výdejny stravy)*“. Další názor opět jiného respondenta na situaci, kdy se zdá, že přátelského přístupu vedení nejen, že si někteří pracovníci neváží, ale i jej zneužívají. Je zbytečné jít do ostrých, vyhrocených konfliktů. Vždy je lepší domluvit se mírovou cestou, přátelským způsobem. Ale nikdy by neměl ze vztahu nadřizený – podřizený chybět respekt. Je třeba si uvědomit, že nejde o rovnocenný vztah.

Pokud byli respondenti tázáni, zda občas cítí pocit křivdy, opět tu byly rozebírány špatné vztahy mezi technickým úsekem a přímou péčí. „ *Technický úsek má narážky, že asi málo pracujeme.*“ „ *Když se technický personál stará o práci v soc. službě.*“ „ *Tech. úsek často soudí přímou péčí – větš. negativně a na svou práci se již kritickým okem nepodívá.*“ Další poznámky zněly následovně: „ *Připadá mi, že neplatí pro všechny stejná pravidla.*“ „ *Stále čtu nebo slyším v televizi jaké jsou špatné podmínky v Domovech pro seniory po kontrolách. Chtěla bych, aby si to taky ti „nahore“ šli na měsíc zkusit, co tato práce obnáší.*“ „ *Některé věci se probírají moc- zbytečně. Některé se uzavrou a nejede přes to vlak. Ale v poslední době dobrý nic takového není.*“

V otázce číslo dvanáct byli pracovníci Domova blahoslavené Bronislavy tázáni, zda jsou věřícími, či nikoli. Drtivá většina odpovídala, že věří. Někteří absolutně bez jakýchkoli pochybností, někteří věří, ale svým způsobem. Tomáš Halík v takovém případě říká, že jde o jakési něcensvtí. Lidé věří v NĚCO vyššího, co nás vede, určuje nám životní cestu, ale nemyslí si, že by to byl přímo bůh. Dva respondenti pak uvedli, že nevěří. Někteří dotázaní uvedli, že mají jiný názor, část využila možnosti ho rozepsat. Zde se objevovala blíže popsané již zmíněné „něcensvtí“ a pak názory, jisté úvahy o tom, že i bez víry je možné se chovat slušně, možná lépe než kde jaký věřící. „ *Myslím si, že nevěřící člověk se dovede chovat lépe, než věřící.* “ „ *Věřím tomu, že nezáleží na tom, jak moc věřím, ale jak se chovám. Nemám ráda, když mi někdo něco cpe.* “ O tomto tématu jsem se zmínila již v úvodu závěrečné zprávy, kde uvádím, že je velký rozdíl mezi požadavkem, aby byl člověk věřící (což ani nelze) a nebo znal základy katechizmu. Stejně tak není možné používat měřítko věřící = lepší člověk, nevěřící = hříšník. Ale je možné na víru nahlédnout jako na určitou životní filozofii, která může být obohacující. Má totiž jakousi vnitřní sílu, která nám může pomoci překonat těžké životní situace, najít cestu k pocitu klidu, smíření apod. Všimněte si, jak často opakují slovo může. Vše je totiž na bázi dobrovolnosti. Je to způsob, jak se zamyslet nad věcmi, které vnímáme jako běžné, samozřejmé. Ani já nejsem zastáncem slepého přijímání jakési absolutní pravdy a některé body v rámci vyznávání křesťanství jsou přinejmenším sporné. Myslím si, že člověk by se měl nad věcmi zamýšlet kriticky, uvažovat v kontextu, ne pouze spokojit se s jistými tvrzeními, která přijmu bez jakékoli výhrady a zamyšlení za svá. Někdo věří na sílu přírody – druidy, někdo věří pouze v sama sebe, každopádně jakákoli úvaha může být přínosná, pokud vede k nalezení určité rovnováhy mezi vším. Například mezi tím být zdravě sebevědomý, ale zároveň být i dostatečně pokorný. Mezi tím mít svůj názor, ale být otevřený i jiným realitám. Zbytečně si vymezováním vůči něčemu, někomu nezmenšovat svůj osobní prostor, zároveň si ho však smířlivým způsobem hájit.

Pokud by pracovníci Domova blahoslavené Bronislavy mohli ovlivnit systém poskytování sociálních služeb, většina by kladla důraz na zjednodušení administrativních úkonů a více času tak věnovali klientům. Dále se opakoval návrh na větší výběr volnočasových aktivit pro klienty. Tento názor se objevoval i mezi seniory v rámci prováděných rozhovorů. Pokud jsem se ptala na trénování paměti apod., tak mi někteří obyvatelé domova říkali, že by i chodili, kdyby se něco takového konalo. Když jsem se ptala,

proč tomu tak není, většinou se mi dostalo odpovědi typu: „ *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.* “ Tomuto tématu bude věnován větší prostor v závěrečné zprávě spokojenosti obyvatel Domova blahoslavené Bronislavy. Nejprve by mělo vedení zvážit, zda jde o navýšení pracovních úkonů s danou profesí, jež není možné obsáhnout v jednom pracovníkovi, či zda jde o profesní strop daného pracovníka, který už v rámci svých schopností na tuto práci nestačí. Pravděpodobně by pak mělo dojít k jakési optimalizaci náplně práce. Prioritou by vždy měl být klient a s ním spojená témata, jako je například nabídka volnočasových aktivit. Pokud je s touto funkcí spojeno tolik administrativních úkonů, že jde na úkor klienta – mělo by dojít k jistému přerozdělení práce mezi další profesně odpovídající pracovníky. Navýšení kapacity v řadách personálu se vzhledem ke kapacitě tohoto zařízení jeví jako poměrně nepravděpodobné. Zde jsou další návrhy na zlepšení poskytování sociálních služeb: „ *Aby každý zaměstnanec postoupil alespoň 1x ročně školení na pozitivní přístup k životu.* “ „ *Zajištění financování služeb tak, abychom mohli mít pouze 1 a 2 lůžkové pokoje.....*“ „ *Když přijde klient do Domova, měl by vědět, že musí dodržovat určitá pravidla a musí se trochu podřídít organizaci...*“ „ *Sťahování klientů při zhoršení a špatném stavu na jiný pokoj (i když s tím úplně nesouhlasí)*“ „ *Kladla bych důraz na důsledné kontrolování ved. pracovníky své podřízené.* “

Mile pracovníky překvapí například kladné ohodnocení jejich práce, pomoc druhých, uvolněná atmosféra, finanční odměny, pozitivní hodnocení od klientů. Dále mě zaujal citát od respondenta technického úseku, který opět odkazuje na napjaté vztahy s kolegy z přímé péče: „ *Když se pan ředitel zastal pracovnice v kuchyni vůči zdravotní sestře.* “ Co se týče kolektivu přímé péče, zaznamenala jsem dva zajímavé úryvky: „ *Byla jsem na směně s dobrou partou hned práce jinak odsýpala – jsem moc spokojená.* “ „ *Zlepšení vztahů mezi pracovníky přímé péče – pomohla supervize.* “ Je jasné, že i pracovníci v jednotlivých úsecích si sedí více, někteří méně. Byla by utopie a neodpovídalo by to možné realitě, ale jakési fantasmagorii, kdyby všichni pracovníci psali jak se mají rádi, jak se podporují, vycházejí si vstříc apod. Určité konkurenční napětí je zdravé, žene člověka dopředu k lepším profesním výkonům. Nesmí však překročit jistou hranici, která naopak vede ke stagnaci a zprotivení. Poslední zajímavý úryvek se týká tématu, které je rozebíráno výše v textu. „ *p. ředitel uvažuje o ponechání 2 soc. pracovnic po návratu soc. prac. z mateřské dovolené.* “ „ *A náhle ta nejméně*

pravděpodobná možnost v mých očích, nabývá na své intenzitě a vážnosti. V takovém případě je potřeba dát pozor, aby dané rozhodnutí bylo provedeno promyšleně a citlivě, co se týče vymezených kompetencí a rozdělení práce. Z minulých šetření vyplývalo, že firemní hierarchie je nastavená naprosto optimálně. A najednou kdo by byl vedoucím sociálního úseku? Jak by se rozdělila administrativa? Jak by se navštěvovali klienti na pokojích? Je na zvážení, zda by se finanční prostředky, pokud je možné nějaké vyzískat, nedaly využít efektivněji. Například v situaci, kdy noční slouží pouze jedna pracovnice přímé péče, což je velká psychická zátěž.

Kdyby čistě hypoteticky mohli být pracovníci technického úseku na jeden den panem ředitelem, pak jeden z dotázaných by jím rozhodně být nechtěl, dva by nedělali nic zvláštního, jeden pracovník by se snažil sehnat finanční prostředky na nové vybavení Domova pro klienty a tři, tedy menší polovina technického úseku by pak byla přísnější a snažila se udělat pořádek v personálu. Viz. úryvky: „ *Některé věci bych zpřisnil.*“, „ *Byla přísnější na personál.*“, „ *Udělal bych pořádek v personálu.*“ Co se týče shánění finančních prostředků, plní nejužší vedení svou roli na výbornou. Vždy, když po delší době navštívím toto zařízení, najdu zde něco nového, ať už jde o výtah, nové vany, plastová okna, lina na podlahách.... Přátelský přístup je skvělá věc, ale musí být do značné míry podpořen i zaměstnanci. Tedy všichni zaměstnanci musí být soudní, zodpovědní a pracovití. Což je velmi těžký požadavek. Pokud se najde v pracovním kolektivu někdo, kdo si neváží této nabídky a šance být veden tímto přístupem zneužívá, dochází k jakémusi rozvolnění pracovní morálky, která mimojiné souvisí i se zmiňovanými napjatými vztahy mezi úseky. V takovém případě by měl být nastolen řád a pořádek více asertivním způsobem. Ovšem je potřeba si uvědomit, že by se to dotklo všech pracovníků, tedy i pracovníků technického úseku. Těžko odhadnout do jaké míry při svých návrzích mysleli na své kolegy z přímé péče.

Co se týče přímé péče, přesně polovina dotázaných uvedla, že pan ředitel dělá vše správně, i když je to náročné. Dva citáty za všechny: „ *udělala bych vše jako pan ředitel – dělá všechno dobře – ani bych nemusela být na jeho místě.*“ *V domově je ředitel, který dělá vše dobře na 1 není co měnit. Navíc má pozitivní přístup k životu.*“ Dva respondenti pak uvedli, že nevědí, jak by s takovou možností naložili. Opět se zde objevil odkaz na spolupráci s technickým úsekem, jež vlastně provází celý dotazník. „ *Myslím si, že by jsme si na chvíli měli vyměnit role s technic. úsekem. Občas mi přijde, že si myslí, že nic neděláme.*“ „ *Šla si*

vyzkoušet práci druhých.“ Další návrh: „ kontrola příchodu zaměstnanců do práce „neplánovaně“. „ A jeden příspěvek, který by vyřešil výše zmiňované návrhy ohledně financí a navýšení kapacity pracovníků najednou: „ získala více financí, aby bylo možné přijmout více personálu do přímé péče a mohli být noční ve 2. Přijmula bych pracovníka, který by každý den připravoval pro klienty různé aktivity (kuželky, stolní hry, trénink paměti, ruční vyrábění, kreativní tvořivé dopoledne, canisterapii.“ Návrhy jsou to ušlechtilé, ovšem těžko realizovatelné. Je třeba si uvědomit, jak náročné v současné době je, sehnat prostředky navíc pro taková zařízení.

U otázky týkající se pocitů úlevy, se opakovaně objevovala situace, kdy pracovníci přímé péče slouží noční službu v jednom jediném člověku. „ Když nemám noční – mám obavy z noční směny.“ „ Když je již noční směna u konce a nikdo mi nezemřel.“ Tyto pocity jsou naprosto pochopitelné. Musí být velmi náročné a vyžaduje to určitou dávku odvahy sloužit sama v noci s vědomím, že je Domov liduprázdný a s tím, že mám na starosti několik desítek klientů v případě potřeby. Odpovědnost je o to větší, že spoléhat se musí daný pracovník pouze sám na sebe.

Další situace souviseli se spokojeností klientů, s dobře odvedenou prací, když se na směně sejde dobrý kolektiv, když se podaří vyřešit zdánlivě neřešitelný problém, vždy když končí směna.

U respondentů technického úseku pak byly zaznamenány odpovědi typu: „ když mám všechno udělané“, „ ... s odvedenou prací jsou všichni spokojeni.“ „ si naplánuju práci, která je navíc a složitá. Práce se povede bez nějakého průšvihů.“

Všichni dotázaní uvedli (pokud tuto otázku zodpověděli), že spokojení jsou, když je na pracovišti dobrá atmosféra, neřeší se žádné konflikty a klienti jsou spokojení. Pouze jedna reakce se lišila: „ když má člověk umřít a umře v nemocnici a ne u nás.“ Cením si upřímnosti, ale když vezmu v potaz, že jde o otázku, kdy se cítím spokojená, je daná odpověď poměrně zarážející, při nejmenším ne příliš citlivá. To, že je toto povolání náročné, je beze sporu. O tom, že se v případě úmrtí klienta v Domově jedná o stresovou situaci, není pochyb. Dokládají to i odpovědi na otázku, kdy zažívám v práci nepříjemné pocity, která bude následovat. Ale rozhodnuli se pro tuto profesi v takovém zařízení, musím s tím počítat. Jistě toto povolání není pro každého, ale pokud si ho již vyberu, měla bych respektovat a k tomu i

podřídít svůj postoj, že pro seniora je vždy lepší odejít v prostředí jemu známém a tudíž mu i přát takový způsob smrti.

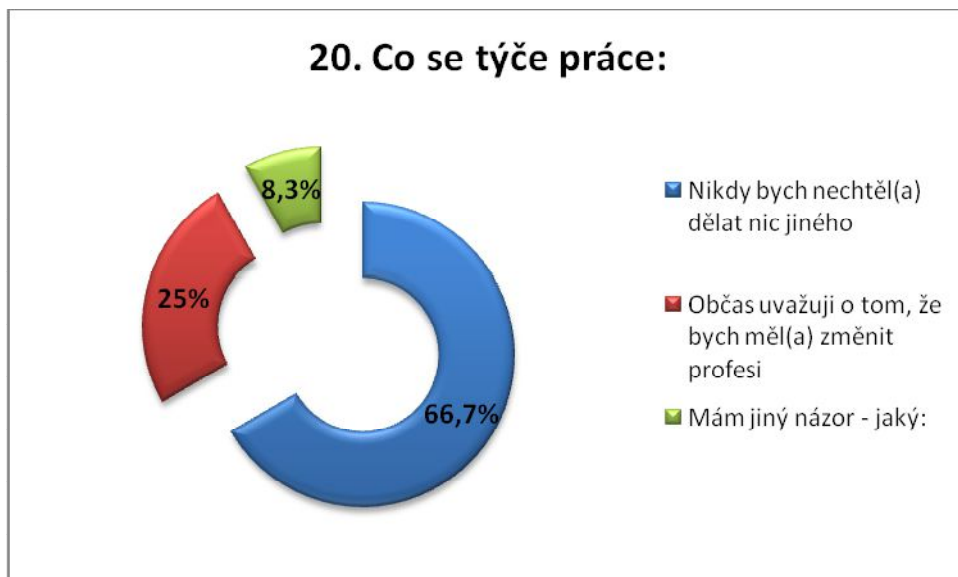
Nepříjemné pocity pracovníky Domova blahoslavené Bronislavy provázejí v situacích, kdy jsou na ně klienti hrubí, slouží sami noční směnu, při úmrtí seniora, kdy se nakupí více věcí a dostávají se v rámci plnění úkolů do časového presu, či když je na pracovišti zrovna špatná nálada. Opět se zde našel odkaz na vztahy obou úseků. „ *Když pracovníce přímé péče jsou nadřazeni nad technickým úsekem.*“ Poslední citát, kterému bych ráda v rámci této otázky věnovala pozornost, zní: „ *Když klient je starý a nemocný a některé sestřičky na klienty chvátají a jsou netrpělivé a nedají klientovi čas.*“ Tuto situaci by bylo dobré prověřit vedoucími pracovníky jednotlivých úseků. Pokud se tak opravdu děje, je potřeba zjednat nápravu v přístupu pracovníků, kterých se to týká. Každý senior samozřejmě vyžaduje jiný přístup, pokud po něm chceme určitou spolupráci. Ovšem nikdy bychom v takovém případě neměli zaznamenat slovo netrpělivost a chvat. V tu chvíli dochází akorát ještě k většímu zpomalení celé spolupráce. Klient si může říct: „ *Vždyť já přece dělám, co můžu. Nejsem zas tak nemožný.*“ A v pocitu lítosti a ponížení se těžko hledají síly na to být aktivnější. Jedná se o profesní selhání pracovníka v přístupu ke klientům.

Všichni respondenti přímé péče si zcela po právu myslí, že jejich práce je náročná po psychické i fyzické stránce. Pozitivní je, že si i v takovém případě dokážou najít důvody, pro které se vyplatí tuto práci vykonávat. I v případě, kdy už je toho opravdu příliš a mají pocit vyčerpání, si někteří dokážou pomoci odůvodněním, díky kterému zůstanou pro klienta pozitivním zdrojem energie. „ *O bolesti zad snad ani mluvit nebudu. Je občas náročná po psych. stránce, ale to k této práci patří. Musí se člověk do klientů vcítit a když už mi to přerůstá přes hlavu, řeknu si, nevím jaká budu ve stáří já.*“ „ *Práce s lidmi je náročná....., ale je potřeba si uvědomit, že jednou nám taky dojdou síly.*“ „ *Je náročná....., ale velmi mě obohacuje.*“ „ *..... je náročná, ale dělám ji s radostí*“

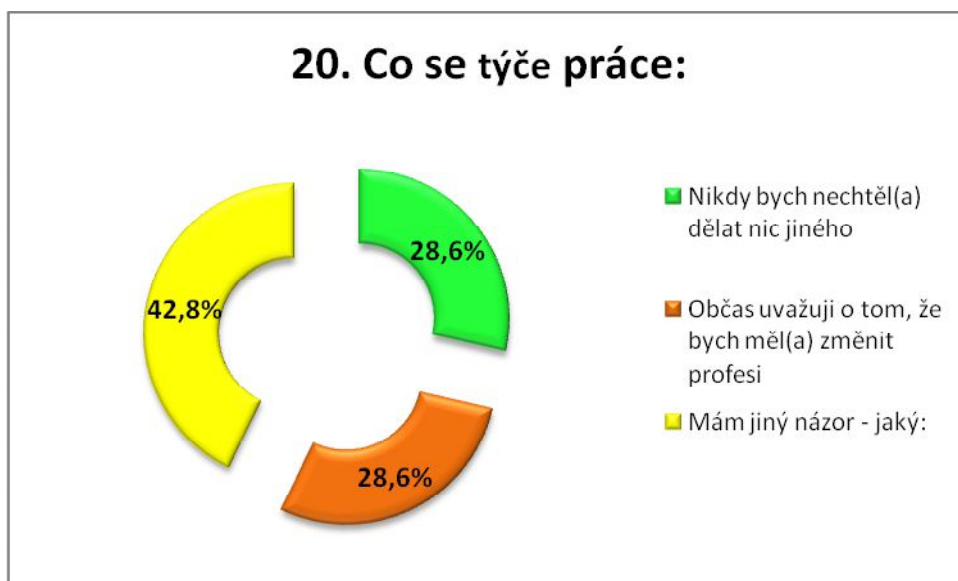
Co se týče dotázaných z technického úseku 4 ze sedmi zúčastněných odpověděli, že svou práci vnímají jako náročnou. „ *Zodpovědnost v kuchyni, výběr vhodného jídla pro klienta.*“ „ *....každé povolání je náročné...*“ Ve dvou případech pak jde o názor, že daná práce náročná není („ *jde o rutinu a vlídný pohled....*“) a jednou zůstal v tomto případě dotazník nevyplněn.

O tom, jak jsou účastníci šetření spokojeni se svou volbou profese, vypovídají následující grafy.

Graf č. 6 PP



Graf č. 6 TÚ



Více jak polovina respondentů přímé péče je se svou volbou naprosto spokojena a nikdy by se nechtěli věnovat práci v jiném oboru či zařízení. Čtvrtina dotázaných pak uvažuje o změně zaměstnání a v jednom případě pak byla využita respondentem možnost jiného názoru: „ cítím se tady profesně zakrněná, do budoucna bych se ráda vrátila do nemocnice.“

U technického úseku jsou dvě osoby se svou profesí naprosto spokojeni, dva dotázaní pak o změně profese uvažují a tři rozepsali svůj názor: „ *Přijímám to jak je to.* “ „ *Měnit nechci, jsem před důchodem.* “ „ *Jsem tu jenom na záskok.* “

Na otázku, co pracovníky v Domově blahoslavené Bronislavy mrzí, zazněly tyto odpovědi. „ *Jsmo nepochopení od určitých lidí.* “ „ *Jsou někteří zaměstnanci neochotní (dělá jim problém i sebemenší změna, která by měla nastat.* “ „ *Že se některým klientům zdá, že personál se jim málo věnuje hlavně těm schopným.* “ „ *Někdo z kolegů hledá na klientech chyby.* “ „ *Si některé pracovnice myslí, že jsou klienti líní a měli by se snažit více.* “ „ *Vynakládám veškeré úsilí a nemá to efekt.* “ „ *Se něco slíbí a pak se to nendodrží. A také když si pracovník určuje svou náplň práce a nikdo s ním nic nedělá.* “ „ *Si neumíme říkat názory do očí, bez zbytečných emocí (rozčilování se), asertivně.* “ „ *Někdo svoji práci nechává na druhých.* “ To všechno jsou zajímavé podněty, které už byly většinou rozebrány výše v textu v rámci určitých problematik. Ať už jde o přístup personálu ke klientům, vztahy na pracovišti, práci vedení ohledně udržení jistých mezí v rámci vedoucí autority, či práci jednotlivých sester v rámci kolektivu přímé péče. Zaujal mě však citát, který se týká tématu, jež zde ještě nezanělo. Jedná se o individuální plánování. Dříve byl individuálnímu plánování věnován samostatný prostor, tentokrát právě z důvodu zkrácení dotazníkového archu s ohledem na respondenty byl vynechán. „ *Se musí všechno papírovat např. individuální plánování. Stejně si tam mohu napsat co chci. Je to zbytečné. Klienty to otravuje o každým prdu napsat zápis. Místo psaní raději se mu věnovat.* “

Pracovníky technického úseku nemrzí nic, s výjimkou třech respondentů. Ty mrzí, když: „ *klientům nechutná strava....* “ „ *když je napětí....* “ „ *při problémech by mělo vedení projít úseky, kterých se to týká, pozorovat je a pak vyvodit závěry ne je dělat od stolu. Opět se to týká p. ředitele až po soc. pracovníci.* “

Vyčerpávající na pracovišti respondenti povětšinou shledávají špatné vztahy, neshody. Dále „ *náročnost některých klientů, nikdy nic není dobře.* “ „ *Jsem v práci s kolegyní, která dle mého názoru nedělá tuto práci ráda – je negativní, vše je špatně, klienti otravní apod.... Stačí to poslouchat.* “ „ *Když pracuji a je v kolektivu pracovnice která mě vysává a není na ní spoleh.* “ „ *Vidím, co vše nestíhám, musím na to myslet doma, pocit že nejsem schopná to zvládnout.* “ „ *Je někdo z klientů dlouhodobě nemocný a není mu pomoci.* “ Z provozních věcí

se pak jedná například o „ *nedostatek přivezené stravy.*“ Na základě výše uvedených problematických témat (různý přístup pracovníků přímé péče ke své profesi, či příliš narůstající administrativní požadavky spojené s prací sociální pracovníce apod.), je možné intuitivně spojit si k ní jednotlivé výroky, které pouze dokreslují obrázek celého stavu věci.

Všichni pracovníci bez rozdílu, do kterého pracovního úseku spadají, si váží ponejvíc následujících vlastností. „ *Úpřímnosti, pracovitosti, ochoty, vřičnosti, empatie, dobrosrdečnosti a úcty k druhým.*“ Sami tedy shrnuli, co je pro pracovní výkon v takovém zařízení, jako je domov pro seniory, důležité. Mají-li být spokojeny všechny zúčastněné strany – klienti, zaměstnanci, vedení. Není možné splňovat všechny zmíněné vlastnosti, nejsme stroje, ale lidé. Nelze být dokonalý, přirozené je být chybující. Je však na postoji a svědomí každého jednotlivce, do jaké míry na sobě chce pracovat a přiblížit se tak k vytyčenému ideálu.

Naopak se opět svorně všem respondentům příčí takové vlastnosti, jako je: „ *faleš, lhaní, povýšenost, urážlivost, netrpělivost, hrubost, hysterie, přetvářka a útočnost.*“

Dále byli respondenti tázáni na to, co se jim v práci naposledy povedlo a co naopak ne. Tyto dvě otázky neměli sloužit k tomu, aby sami sebe vychvalovali, či na sebe naopak takřkajíc napráskali nějaké nedostatky. Měli posloužit tomu, aby se pracovníci sami pro sebe zamysleli nad tím, co je jejich silná stránka a kde naopak je prostor pro práci na sobě v rámci výkonu své profese.

Co se týče neobvyklé situace, která se pracovníkům vybaví jako první, velmi často bylo uváděno úmrtí klienta přímo v Domově. Další situace uvádím níže.

„ *Když jsem sem přišla neměla jsem samozřejmě všechno podle zvyklostí domova. A zamrzelo mě, že mi tyto informace nepředali přímo sestry, ale došlo to ke mně přes jiné zdroje.....*“

„ *Odhalování intimních partií klienta.*“

„ *Klientka mi řekla, že by chtěla, abych byla její dcerou.*“

„ *Jeden klient mě požádal, zda bych mu nesebrala stojací kalendář, který mu spadl za noční stůl, šlo o to jen ohnout záda. On si mi vzápětí postěžoval, že mu sestra na stejnou žádost odpověděla, že to není její práce.*“

„ *Negativní zkušenost s klientem, který se choval nepřiměřeně situaci, stěžoval si, jsem ráda,*

že jsem se ovládla, klient pochopil, že udělal chybu a poté vycházíme velice dobře.“

„ Silný pláč klienta.....“

„ Nemohli jsme přestěhovat klienta kvůli uzavřené smlouvě, protože on s tím nesouhlasil a my jsme kvůli tomu museli přijmout klienta s demencí, který není úplně vhodný pro naše zařízení.“

„ Pěkné přijetí kolektivem při nástupu a laskavé zaučování při práci.“

Poslední otázka dotazníku tentokrát směřovala na aktuální téma a tím je intimní život seniorů. Respondenti byli tázáni na to, jak se na danou problematiku dívají oni a zda je slučitelná realizace v Domově blahoslavené Bronislavy. Šlo o to zmapovat do jaké míry se zajímají pracovníci o aktuální témata týkající se seniorů a jakou dávku empatie jsou schopni projevit.

V případech, kdy byl dotazník na tuto otázku vyplněn, se většina pracovníků shodla na tom, že jde o osobní věc klientů, do které jim není možné zasahovat. Avšak pouze do té míry, kdy to neobtěžuje ostatní. Většinou však projevili pochybnosti o tom, zda je to vhodné, či realizovatelné v Domově blahoslavené Bronislavy. *„ Myslím si, že i každý senior má právo na sex. život. Jen si realizaci neumím u nás v domově představit.“* *„ Je to přirozená lidská potřeba a někomu vydrží až do stáří (obdivuji ne každý to tak má). Nevidím důvod proč si neulevit.“* *„ V Domově blahoslavené Bronislavy to není vhodné. Jinak proti tomu nic nemám.“* Jednalo se však o relativně obecné odpovědi, ze kterých nebylo možné určit, do jaké míry jsou zaměstnanci s touto problematikou srozuměni.

Objevily se však i citáty, které svědčí o nepochopení celého tématu. *„ Pokud klient neobtěžuje pracovníky, nechť si dělá co chce. Koneckonců je zde doma. Tam nám na to taky nikdo nedohlíží.“* *„ K tomuto tématu není co dodat, myslím, že v tomto Domově není s tím problém. Bohudíky lidé v tomto Domově vědí, že nemají jen tělo, ale také duši, o kterou se snaží pečovat.“* *„ Ať si každý dělá, co je mu milé, ale s určitou ohleduplností k okolí. Pokud je už nesoudný díky seniorskému věku, musíme to pochopit i když je to těžké a nepříjemné. Nebaví mě tyto debaty o sexu kohokoli. Zbytečné. Starám se o svůj!“* Pokud budu například reagovat na poslední zmíněný citát, může se zdát rádobý vtipný, ale je patrné, že daný respondent se s problematikou pokračujícího intimního života v seniorském věku neseťkal, nebo se s ní dostatečně neseznámil. Nejedná se totiž o žádnou debatu pouze o sexu. V otázce č. 28 v dotazníkovém archu není o sexu ani zmínka. Respondenti byli tázáni na intimní život

seniora a jeho sexualitu. Je naprosto nesmyslné představovat si pod těmito pojmy na prvním místě hned kdoví jaké porno. Ano je třeba zohlednit i možnost, že se v takovém případě může jednat o pohlavní styk, ale určitě spíš ve vzácných případech, pokud zohledníme fyzické a psychické síly klientů. Když se debatuje o intimním životě a sexualitě seniorů, mluvíme v realitě o pohlazení, polaskání, koketování, sdílení chvil samoty pouze ve dvou v intimním (láskyplném) rozpoložení. To souvisí i s předchozím citátem o těle a duši. Samozřejmě je to jen můj názor, ale myslím si, že kolikrát může pohlazení uzdravit nebo potěšit duši rychleji a lépe než desítky slov. Má-li být má duše zdravá, musí být uspokojeny mé potřeby. A tou je i sdílení osobního s někým druhým, mně blízkým. Pravděpodobně všichni klineti v Domově blahoslavené Bronislavy jsou ovdovělí. Některým se určitě ještě i po té, co jsou vdovami nebo vdovci několik let, po svém partnerovi stále stýská a souvisí to právě nejen s tím, že byli na sebe zvyklí, ale i s tím, že společně sdíleli to ono osobní.

Zaznamenala jsem však i odpovědi, které velmi výstižně a zcela erudovaně vystihují toto téma. „ *Sexualitu není správné potlačovat, pokud klient nikoho neobtěžuje může se projevovat, zažila jsem hezké přátelství mezi dvěma seniory.*“ „ *Sexualitu nepotlačovat. Každý má všechna svá práva. Domov ani to, že zřizovatelem je církev by neměl omezovat. Jde pouze o to... v rámci IP shodně a jasně nastavit pravidla pro návštěvy personálu na pokoji a co tedy personál požaduje, když přijde na výkon služby, klient by měl naopak respektovat přání personálu.*“

Závěr:

Všichni pracovníci Domova blahoslavené Bronislavy jsou spokojeni se svým zaměstnáním. Zaměstnavatel a nejužší vedení odvádí dobrou práci, co se týče podmínek nastavených pro výkon pracovníků v tomto zařízení. Vyšší nároky jsou však momentálně kladeny na vedoucí pracovníky a pana ředitele ohledně zhoršených vztahů mezi pracovníky technického úseku a pracovníky přímé péče. Obě strany mají pocit, že si někteří jedinci až příliš hledí toho druhého pracovního týmu a hodnotí jeho práci bez povědomí o tom, co ve skutečnosti obnáší. Spíš než o spolupráci jde o jakýsi konkurenční boj na pracovišti. Nejedná se o kritickou situaci, kterou by například pocítili klienti. Ale vzhledem k tomu, že tento spor dokreslují citace objevující se prakticky ve všech otázkách, je třeba, aby obě strany pod vedením pracovaly na zlepšení a ochotnější spolupráci. Jistou křivdu cítí pracovníci přímé

péče z toho, jak fungování Domova blahoslavené Bronislavy vnímá veřejnost. Jsou roztrpčeny z toho, jak si lidé zvenčí myslí, že se o seniory starají především řádové sestry a věnují jim více času. Dle jejich názoru tomu tak není. Lze však tvrdit, že v Domově blahoslavené Bronislavy funguje relativně zdravé pracovní klima, kdy zaměstnance motivuje spokojenost klientů, dobrá atmosféra na pracovišti a spolupráce, finanční benefity a uznání odvedené práce nadřízeným. Určitá soutěživost může vést k sebezdokonalování, avšak nesmí být překročena zdravá mez. Z výpovědí respondentů přímé péče se ukázalo, že existují rozdíly v přístupu a poskytnutí péče mezi jednotlivými sestrami. Zde je třeba, aby si vedoucí pracovníci prověřili práci svých podřízených a vyhodnotili, zda je způsob, jakým o klienti pečují adekvátní a dostatečně kvalitní. Dále se ukázalo, že ne všem vyhovuje přátelský přístup vedení, ať už jde o pozici pana ředitele, či sociální pracovníce. V očích mnohých je tento přístup zneužíván a z důvodu absence potřebného respektu dochází pouze k dalším konfliktům. Je třeba jasně rozlišit vztah nadřízeného s podřízeným. Vedoucí by měli vystupovat vůči svým podřízeným více asertivně. Pozitivní je, že i když je práce v sociálních službách náročná po psychické i fyzické stránce, všichni respondenti mají z uvedených výpovědí svou profesi rádi a nelitují toho, že se rozhodli pro toto povolání. Všichni vědí, jaké vlastnosti jsou v péči o seniora cenné, ať už jde o úprimnost, pracovitost, ochotu, vřícnost, empatii, dobrosrdečnost a úctu k druhým. Dále je třeba optimalizovat pracovní náplň zaměstnance v prádelně. V rámci poskytovaných služeb nejsou realizovány drobné opravy prádla. Když už je řeč o optimalizace pracovní náplně, je zde ještě jedna pozice, která se jeví jako problematická. Situace je o to vážnější, že jde o pracovní místo vedoucího pracovníka. Danou pozicí je místo sociální pracovníce. Vedení by mělo zvážit, do jaké míry je možné splnit všechny pracovní povinnosti spojené s touto pozicí jednou osobou. Ukazuje se, že snaha obsáhnout vše potřebné jde v tomto případě na úkor klientů. Program volnočasových aktivit již není tak pestrý, zhoršuje se i vzájemná atmosféra mezi obyvateli apod. Je na zvážení, zda nepřerozdělit úkoly mezi další pracovníky, například rozepisování směn, či nenavýšit kapacitu zaměstnanců. V takovém případě, je však třeba postupovat s rozvahou a všechny kroky si nejdříve dobře rozmyslet, vzhledem k tomu, že firemní hierarchie je momentálně nastavena optimálně. Finance získané navíc by bylo totiž vhodné využít i v jiných případech. Ukázalo se, že pro pracovníce přímé péče je velmi stresujícím okamžikem noční služba v jednom jediném člověku. Všichni zaměstnanci se pak shodnou na tom, že pokud by mohli něco změnit v poskytování sociálních služeb, zjednodušili by administrativu

a ušetřený čas by věnovali klientům. Poslední otázka se týkala názoru na aktuální téma, kterým je intimní život seniorů. Zde se ukázalo, že někteří jsou srozuměni s touto problematikou lépe, jiní hůře. Přes všechny doporučení je však možné tvrdit, že Domov blahoslavené Bronislavy je stále kvalitním poskytovatelem sociálních služeb. Senioři zde žijí v útulném prostředí, na jehož renovaci se stále pracuje. V poměrně nízké kapacitě, kde se všichni znají. Stará se o ně adekvátně proškolený personál, který se jako celek chová profesionálně. I když mají mezi kolegy neshody, nepřenáší tuto negativní energii na klienty. Ti jsou toho názoru, že v Domově panuje dobrá nálada a cítí se tu bezpečně.

Zpracovala dne 02.12.2015 Lenka Muchová