

Analýza dotazníků pro organizace

vypracovala: Bc. Lenka Hanousková

14.7.2010

Daný dotazník byl předložen 9 organizacím či jedincům, které jistým způsobem spolupracují s Domovem Blahoslavené Bronislavy, nejsou však členy vnitřní struktury daného pracoviště. Dotazník tvořilo několik uzavřených i otevřených otázek. Cílem vyhodnocení získaných dat bylo zjistit, jak je Domov Blahoslavené Bronislavy vnímán v rámci kontextu poskytovatele určitých služeb seniorům.

První otázka směřovala na situaci, jak je dle dotázaných v očích veřejnosti Domov Blahoslavené Bronislavy vnímán. Díky skutečnosti, že dotazovaní nějakým způsobem spolupracují s daným Domovem, mohou být určitými pozorovateli veřejného mínění z jiného úhlu pohledu. Nejsou totiž přímo spojováni s danou organizací, což může vést k vyhodnocení postojů veřejnosti, které přesněji odráží realitu. Úsudek dotázaných ohledně této otázky se téměř stoprocentně shodoval. Všichni dotázaní jsou toho názoru, že veřejnost vnímá Domov Blahoslavené Bronislavy velice pozitivně. To dokazují i následné ukázky odpovědí. **Add1:** „*V podvědomí lidí je domov zapsán jako velmi slušné prostředí.*“ **Add3:** „*Velice pozitivně, jako jednu z alternativ péče o seniory v krásném podnětném prostředí s možností duchovní péče.*“ **Add4:** „*Myslím, že velmi pozitivně, jako domov ve kterém se seniorům dobře žije, protože se o ně starají řádové sestřičky. Myslím, že hodně lidí si přeje když už nebude moci žít sám ve svém vlastním domově, žít u „Bronislav“.*“ Z odpovědí je patrné, že veřejnost si na Domově Blahoslavené Bronislavy cení především kvality poskytnutého prostředí daným seniorům a péče o ně. V rámci péče je pak často zmiňovaná jako velké pozitivum práce řádových sester. Tedy veřejnost dle subjektů spolupracujících s daným Domovem, oceňuje především fakt, že daný Domov dokáže seniorům poskytnout nejen zdravotní a sociální péči, ale i duchovní, která je stále pro jedince v pokročilém věku poměrně důležitá.

Druhá otázka byla zaměřena přímo na názory dotázaných a týkala se kvality související s prací vedení. Danou prací byly míněny například opravy objektu, zvelebení vnitřních prostor apod. I v tomto případě je patrná shoda v odpovědích respondentů. Práci domova považují za velmi dobrou, ani jeden z respondentů se nevyjádřil ve smyslu negativního hodnocení. **Add2:** „*V rámci možností a při omezených finančních zdrojích dělá maximum.*“ **Add3:** „*Práce vedení je velmi kvalitní (...) zaměřena na zkvalitňování prostředí, ve kterém seniori žijí s hledáním různých cest financování a pomoci.*“ **Add7:** „*Práce vedení*

je velmi dobrá, poskytují nadstandardní služby nad rámec svých povinností.“ V odpovědích se často vyskytovalo slovní spojení v rámci možností, což odráží pochopení skutečnosti, jak těžké je pro nestátní zařízení pohybuující se v sociální sektoru sehnat alespoň část peněz, kterých nikdy nemůže být dostatek.

Všichni respondenti, až na jedinou výjimku, vnímají služby poskytované v dané organizaci jako velmi uspokojivé. Již zmíněnou výjimkou je zvolená možnost b – spíše uspokojivé. Personál hodnotí jako příjemný a zároveň kvalifikovaný. Podle organizací spolupracujících s Domovem je personál vybaven oběma aspekty, který by měl daný jedinec na takové pracovní pozici mít. Jde o dvě složky – první je více vědecká a jde o jistou úroveň znalostí týkající se dané oblasti. Druhá je více psychologická, tzv. přístupová. V tomto případě se jedná o to, jakým způsobem dané znalosti uplatnit. V rámci práce se seniory by měl být uplatňován určitý přístup charakteristický především laskavostí a trpělivostí. Tak jako dle respondentů u personálu v Domově Blahoslavené Bronislavy.

Další otázka byla zaměřena na spokojenost klientů v dané organizaci. Vzhledem k tomu, že na předešlé dvě otázky týkající se práce personálu a práce vedení bylo odpovídáno kladně, panovala i v tomto případě mezi respondenty shoda v rámci pozitivních vyjádření. **Add1:** „ *Domnívám se, že klienti se musí cítit v domově spokojeně a dobře.“* **Add3:** „ *Vzhledem k prokazované péči a plnění standardů soc. služeb je spokojenost klientů vysoká, nesetkal jsem se za dobu svého působení s nějakým negativním ohlasem.“* **Add5:** „ *Domnívám se, že jsou klienti spokojeni, i když předpokládám, že pár nespokojenců se vždycky najde.“*

To, že organizace či jedinci spolupracující s Domovem Blahoslavené Bronislavy o něm mají vysoké mínění, naznačují i odpovědi na otázku, zda si dokáží představit, že by jejich rodinný příslušník v případě potřeby byl klientem Domova. Ani jeden z respondentů by tuto možnost nezavrhl. **Add1:** „ *Ano, pokud vznikne v rodině tato potřeba, určitě zkusím podat žádost.“* **Add3:** „ *Bylo by mi ctí.“* **Add5:** „ *Dovedu si to docela dobře představit i přes značnou vzdálenost od mého bydliště. Upřednostňuji dobrou péči a mám pocit, že ta je v DS zajištěna.“*

A pokud je Domov Blahoslavené Bronislavy vnímán subjekty s ním spolupracujícími tak pozitivně, čeho si daní respondenti na něm cení nejvíce? Oceňují především snahu uspokojování potřeb seniorů, a to takovým způsobem, který vede k psychické, ale i fyzické pohodě obyvatel daného Domova a přispívá tak k dlouhověkosti. Ceněna je tedy především podpora personálu v rámci aktivního stárnutí obyvatel. **Add3:** „ *Oceňuji především práci s obyvateli domova, snahu o udržení a rozvoj jejich dovedností (...).“* **Add5:** „ *Za pozitivní považují dobré propojení s aktivitami pro seniory ve městě, obzvláště pro zdatnější uživatele*

je to přínos. Věřím, že obdobné podmínky mají i zdravotně handicapovaní uživatelé.“ Dále daní respondenti oceňují především přístup a vztahy, které v Domově panují. I když jde o důležitý aspekt, který přispívá k spokojenosti seniorů, nelze ho chápat jako samozřejmost. V některých zařízeních pro seniory nedochází k jakési nadstavbě v rámci práce personálu a dané vztahy jsou spíše chladné a formální. V tomto případě jde o situaci, kdy personál svou práci bere pouze jako výkon určité profese pro finanční zisk, nikoli jako způsob seberealizace. Jiným případem jsou pak státní domovy pro seniory, kdy je díky velké kapacitě těchto zařízení udržování takových vazeb a vztahů nemožné. **Add2:** „ *Personál vnímá svou práci nejen jako pouhé zaměstnání, ale mnozí v ní nachází své poslání.“* **Add4:** „ *Líbí se mi domácí atmosféra v Domově, kdy se klienti znají mezi sebou a to samé i s personálem.“* **Add6:** „ *Oceňuji především přístup ke klientům, detailní znalost jejich zázemí, problémů, vstřícnost vůči příbuzným a okolí.“*

Stejně jako byli respondenti tázáni na pozitiva týkající se Domova Blahoslavené Bronislavy, byli tázáni samozřejmě i na možná negativa. Nicméně mnoho z nich uvedlo, že je nic nenapadá, či že snad žádná negativa ani neexistují. Pouze jeden z dotázaných uvedl, že jediným negativem mohou být snad jen pokoje, kde žije více klientů pohromadě. Soužití s vícero lidmi na jediném pokoji bývá vždy náročnější z hlediska tolerance a vzájemného porozumění, na druhou stranu může být pro seniora i jistým pozitivem, pokud se svými spolubydlicemi dobře vychází. Ve většině domovech pro seniory převažují vícelůžkové pokoje z důvodů maximálního využití kapacity daných prostor. Díky situaci, kdy seniorů v rámci věkové pyramidy populace přibývá, je zaznamenán nedostatek míst v daných domovech pro seniory. Poptávka značně převažuje nabídku a pokud už přece jen některá zařízení nabízejí možnost volby jednolůžkového pokoje, je pro mnoho seniorů natolik finančně náročnou možností, že si ho nemůže každý dovolit. Vícelůžkové pokoje je tak nutné vnímat spíše jako běžnou realitu, nikoli jako nedosažený standard.

Závěr

Domov Blahoslavené Bronislavy je v očích svých externích spolupracovníků, ať už se jedná o organizace či jedince, vnímán velmi pozitivně. Dle respondentů jde o místo, které je příjemné jak zvelebovaným prostředím, tak velmi dobrou prací personálu. Oceňován je především osobní přístup ke klientům a snaha zajistit zde žijícím seniorům spokojené a aktivní stáří.