

ANKETA MEZI ZAMĚSTNANCI 2014

MÍRA SOULADU MEZI POSLÁNÍM, CÍLI A ZÁSADAMI ORGANIZACE A PRAXÍ V DOMOVĚ DŮCHODCŮ

Na přelomu měsíců červen a červenec proběhla mezi zaměstnanci zařízení anketa, v jejímž rámci jsme se snažili zjistit, jak se dle zaměstnanců **daří v praxi naplňovat poslaní, cíle a zásady naší organizace**. Mimo uvedené jsme se v rámci ankety též zaměřili na to, jak zaměstnanci hodnotí **naplňování práv klientů**. Klíčové pracovníky jsme současně oslovili s dotazem, **jakých oblastí se nejčastěji týkají osobní cíle jejich klientů**.

Ankety se zúčastnilo celkem **39 zaměstnanců**, tedy téměř polovina pracovníků v přímé péči.

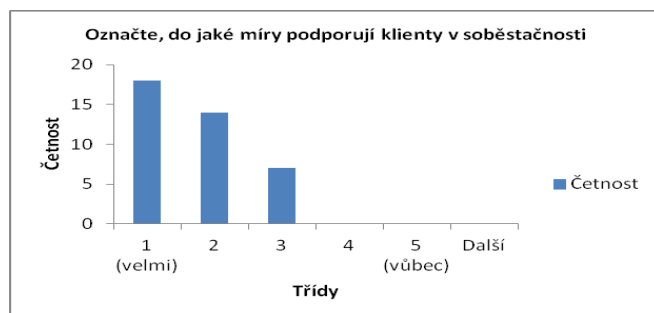
I. Jak se v praxi daří naplňovat poslaní a cíle naší organizace

Jako první jsme se soustředili na otázky vztahující se k posláním naší organizace. Ptali jsme se proto, do jaké míry **umožňují zaměstnanci klientům jednat nezávisle a v souladu s vlastní vůlí**.



Na tuto otázku odpovědělo 39 zaměstnanců. Většina z nich se na pětibodové škále přiklonila k odpovědím, že je klientům umožněno jednat nezávisle a v souladu s vlastní vůlí (34 kladných odpovědí), čtyři zaměstnanci ohodnotili možnosti klientů jako průměrné a jeden zaměstnanec označil spíše zápornou odpověď. Nikdo se nedomnívá, že klienti v zařízení nemají vůbec žádné možnosti jednat nezávisle a v souladu s vlastní vůlí.

Domov se svým posláním zavazuje *podporovat klienty v soběstačnosti*. Zjišťovali jsme proto, jak je podle zaměstnanců tento závazek naplňován v praxi.



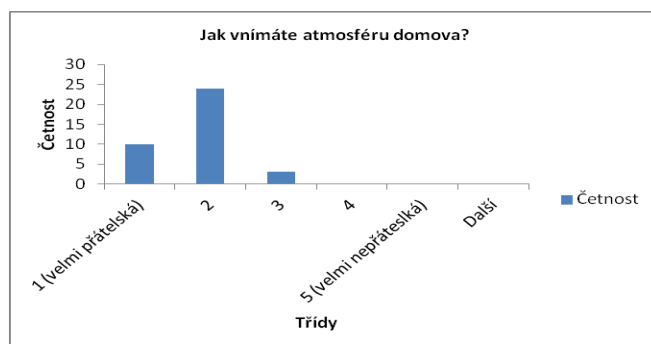
I na tuto otázku odpovědělo 39 zaměstnanců. Také zde jsme dostali většinu kladných odpovědí (32), i když sedm zaměstnanců hodnotí tuto podporu jako průměrnou. Nikdo se nevyjádřil, že bychom klienty v soběstačnosti nepodporovali.

Další bod poslání naší organizace se vztahuje k tomu, *zda v zařízení klientům umožňujeme žít aktivně.*



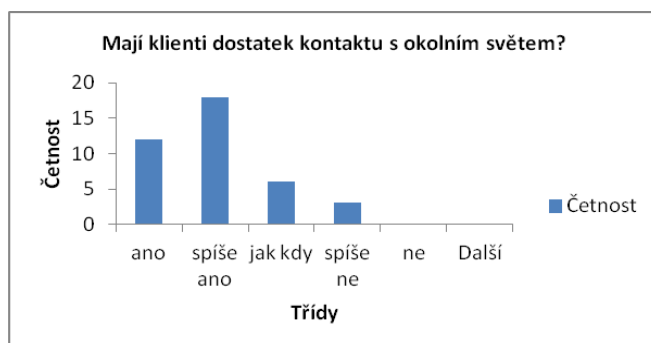
I nyní odpovídalo 39 zaměstnanců a podobně jako v předchozích případech se většina vyjádřila kladně. Podle 36 zaměstnanců mají klienti v domově možnost žít aktivně, tři zaměstnanci si ale myslí, že podpora ze strany personálu je pouze průměrná. Negativně však tento bod nehodnotil nikdo.

Pro pobyt každého člověka na určitém místě je důležité, jak se mu zde líbí a jako náladou prostředí vyznačuje. Proto jsme se i my ptali na to, jak zaměstnanci *obecně hodnotí atmosféru (náladu) domova.*



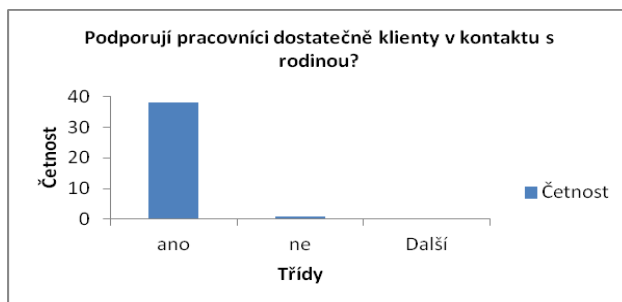
Na tuto otázku odpovědělo pouze 37 zaměstnanců. Vesměs atmosféru domova hodnotí jako přátelskou (34) a jen tři zaměstnanci ji hodnotí průměrně. Negativně se opět nevyjádřil nikdo.

Dvě poslední otázky týkající se naplňování poslání našeho zařízení sledovaly možnosti kontaktu klientů s jejich přirozeným prostředím. V první jsme se zaměřili na to, *zda mají klienti dostatek prostoru pro kontakt s okolním světem.*



Třicet zaměstnanců z 39 si myslí, že „ano“ či „spíše ano“. Odpovědi devíti zaměstnanců je možné chápat spíše negativně. **V tomto bodě máme v zařízení prostor pro nápravu.**

V poslední otázce jsme se potom zaměřili na to, jak personál podporuje klienty v kontaktu s rodinou.



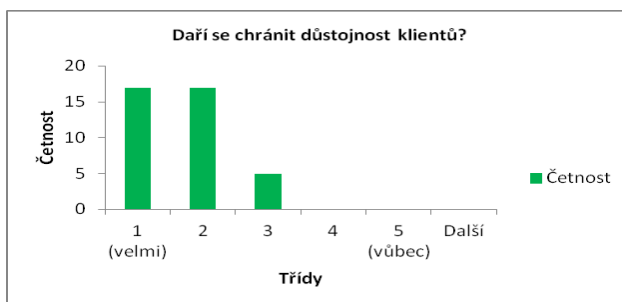
Poměr kladných a záporných odpovědí je 38:1. Výrazně tedy převažují kladné odpovědi.

Zaměstnanci se v obou posledních případech měli možnost vyjádřit k tomu, co by se v tomto ohledu mělo zlepšit. Na tuto otázku ale neodpověděl nikdo z nich.

II. Jak se daří naplňovat práva klientů

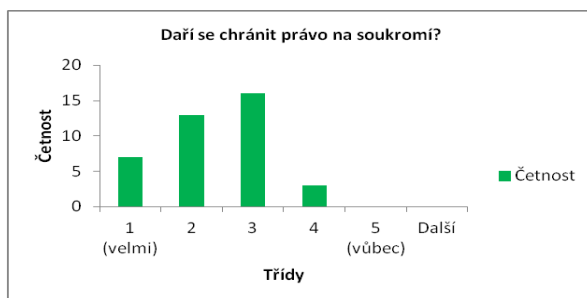
S posláním naší organizace úzce koresponduje naplňování práv klientů. V anketě jsme se proto zaměřili na ta práva, jejichž dodržování deklarujeme ve standardu č. 2.

DŮSTOJNOST KLIENTŮ



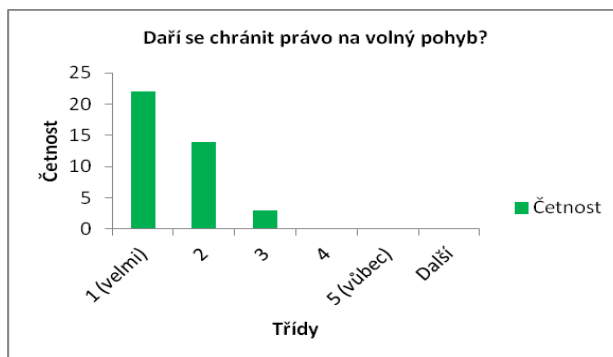
Na tuto otázku opět odpovídalo 39 zaměstnanců. 34 z nich se vyjádřilo spíše kladně a pět zaměstnanců se domnívá, že se práva daří naplňovat průměrně.

PRÁVO NA SOUKROMÍ



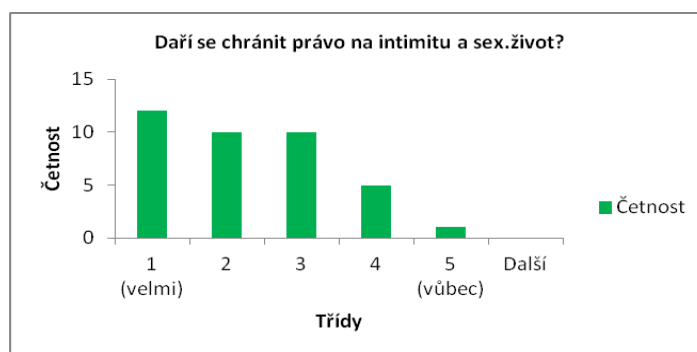
Na tuto otázku také odpovídalo 39 zaměstnanců. Na rozdíl od předchozího se ale výrazně mění rozložení odpovědí. Pouze 7 zaměstnanců se domnívá, že se daří velmi chránit právo na soukromí. 13 myslí, že se to spíše daří. Nicméně 16 zaměstnanců odpovídalo, že se to daří jen průměrně a podle třech se to spíše nedaří. **Sečteme-li spíše kladné a spíše záporné odpovědi je výsledek 20:19, což vypovídá o tom, že při ochraně tohoto práva je v zařízení prostor pro nápravu.**

PRÁVO NA VOLNÝ POHYB



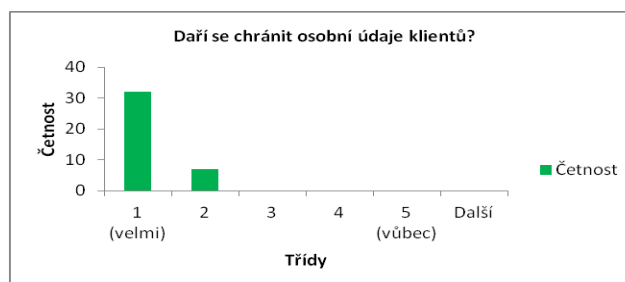
Zde odpovídalo 39 zaměstnanců. Podíváme-li se na výsledky, potom zjišťujeme, že většina se vyjadřuje kladně či spíše kladně a pouze tři zaměstnanci hodnotí ochranu tohoto práva jako průměrnou.

PRÁVO NA INTIMITU A SEXUÁLNÍ ŽIVOT



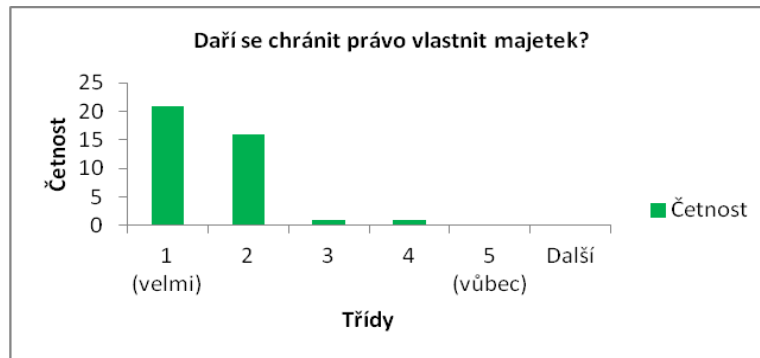
Na tuto otázku odpovídalo jen 38 zaměstnanců. Podle rozložení odpovědí se zdá, že ochrana tohoto práva je asi nejvíc problematická. Počet spíše záporných odpovědí převyšuje počet kladných odpovědí (16:12). **Zdá se, že si zaměstnanci uvědomují, že v tomto ohledu máme v zařízení ještě velký prostor pro nápravu a zamyšlení.**

OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ



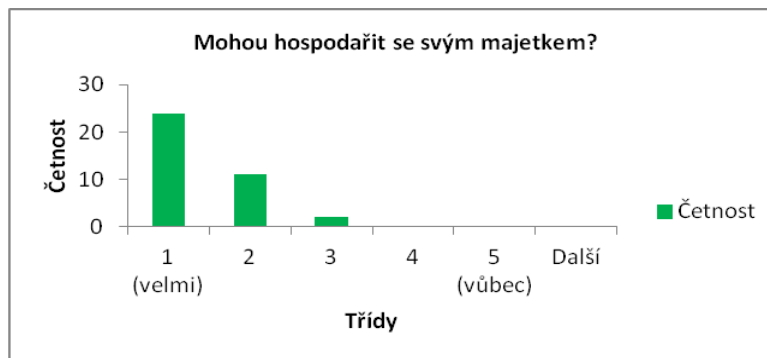
V této otázce se vyjádřilo spíše kladně všech 39 zaměstnanců.

PRÁVO VLASTNIT MAJETEK



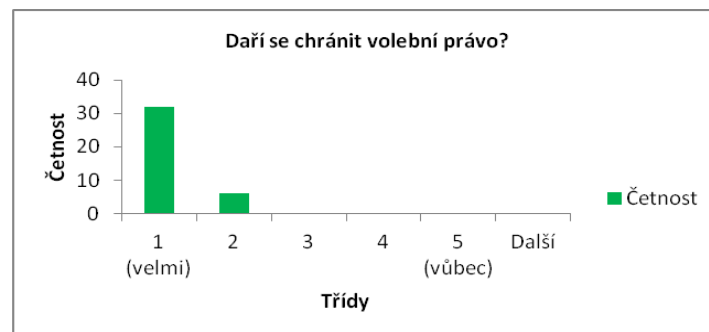
I zde převyšují kladné odpovědi. Jeden z 39 zaměstnanců hodnotí ochranu tohoto práva jako průměrnou a jeden se domnívá, že se to spíše nedaří.

HOSPODAŘENÍ S VLASTNÍM MAJETKEM



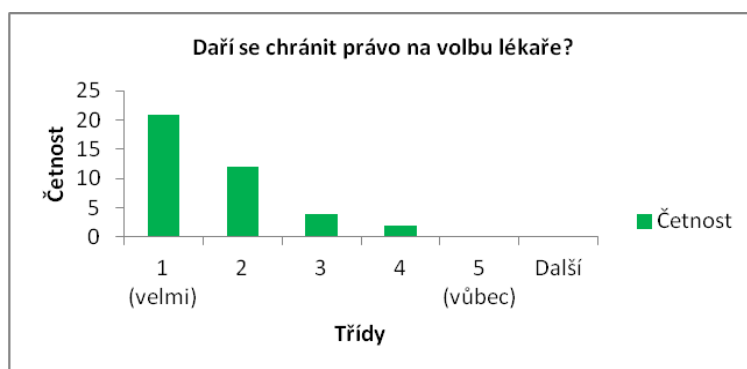
I zde převyšují kladné odpovědi. Na otázku odpovídalo pouze 38 zaměstnanců a tři z nich se domnívají, že se to daří pouze průměrně.

VOLEBNÍ PRÁVO



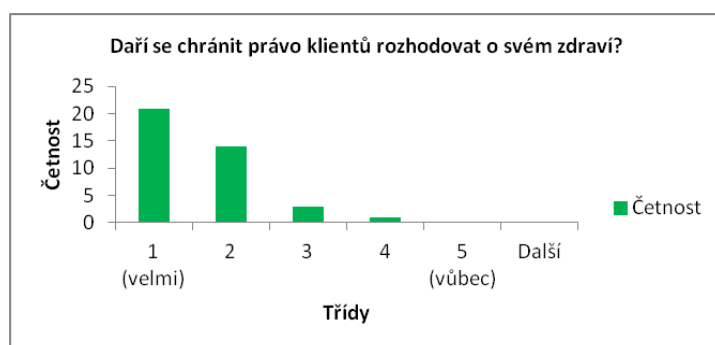
Na tuto otázku odpovídalo pouze 38 zaměstnanců a všichni se vyjádřili tak, že se to daří nebo spíše daří.

PRÁVO NA VOLBU LÉKAŘE



Na tuto otázku odpovídalo 39 zaměstnanců. Většina (33) se domnívá, že se právo na volbu lékaře daří chránit. Nicméně tři zaměstnanci se vyjádřili, že je tato ochrana průměrná a tři se přiklání k tomu, že se to spíše nedaří.

PRÁVO ROZHODOVAT O SVÉM ZDRAVÍ



35 z oslovených se k této otázce vyjádřilo kladně, podle tří zaměstnanců se to daří průměrně a podle jednoho spíše ne.

PRÁVO ROZHODOVAT O ZPŮSOBU SVÉHO ŽIVOTA



Na tuto otázku odpovídalo 38 zaměstnanců, 36 se vyjádřilo spíše kladně. Šest odpovědí je ale možné kvalifikovat jako spíše záporné. **Zdá se, že i v tomto ohledu máme v zařízení prostor pro nápravu.**

III. Jak se daří naplňovat zásady organizace

Etické zásady jsou závazné pro všechny zaměstnance domova, proto nás zajímalo, jak zaměstnanci vnímají jejich dodržování v praxi.

Nejdříve nás zajímalo, zda se *zaměstnanci chovají ke klientům spravedlivě*.



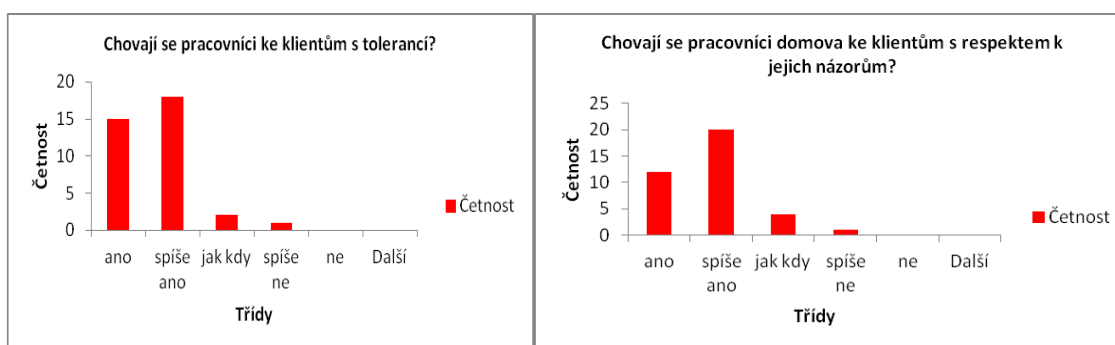
Na tuto otázku odpovídalo 37 pracovníků a třicet z nich odpovědělo spíše kladně (ano či spíše ano). Sedm pracovníků má jiný názor a myslí si, že spravedlivé chování není automatické. Záporně neodpověděl žádný ze zaměstnanců. **Domnívám se, že právě to je záležitost, kterou by mohla vyřešit pravidelná supervize.**

Dále jsme se chtěli dozvědět, zda se *pracovníci chovají ke klientům s úctou*.



Na otázku odpovídalo 39 zaměstnanců a 38 se domnívá že „ano“ či „spíše ano“. Jeden ze zaměstnanců myslí, že „spíše ne“.

Zajímalo nás také, zda se zaměstnanci chovají ke klientům *s tolerancí*, a protože si jsme vědomi názorových a generačních rozdílů mezi klienty a zaměstnanci, také *s respektem k jejich názorům*.

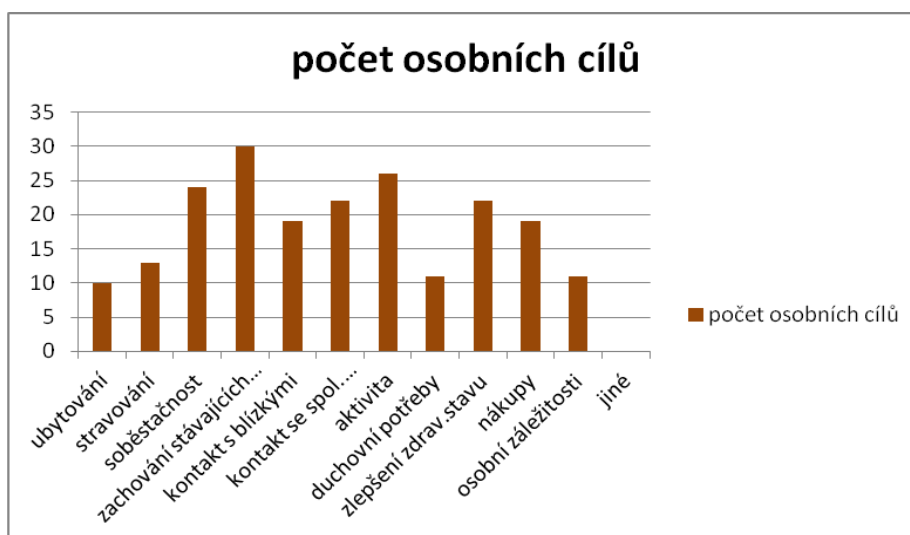


Zde jsme získali přibližně stejné výsledky. Většina zaměstnanců odpovídala kladně, nicméně několik z nich (3 u tolerance a 5 u respektu názorů) se přiklání spíše k negativnímu hodnocení. **Domnívám se, že i tento problém by mohla řešit pravidelná supervize.**

IV. Jakých oblastí se nejčastěji týkají osobní cíle klientů

9. osobní cíle												
	ubytování	stravování	soběstačnost	zachování stávajících schopností	kontakt s blízkými	kontakt se spol. prostředím	aktivita	duchovní potřeby	zlepšení zdrav.stavu	nákupy	osobní záležitosti	jiné
počet osobních cílů	10	13	24	30	19	22	26	11	22	19	11	

Zajímali jsme se o to, jakých oblastí se nejčastěji týkají osobní cíle. O výsledcích vypovídá následující graf, z něhož je patrné, že nejvíce osobních cílů se týká zachování stávajících schopností (30), méně potom aktivit (26) a dále zachování soběstačnosti (24). Žádný osobní cíl se netýkal jiné oblasti. **Dovoluji si tady shrnout, že naše služba je poskytována v souladu s osobními cíli uživatel.**



SHRNUTÍ

Z výsledku ankety je možné usuzovat, že většinu z bodů nastavených v našem poslání se daří naplňovat. Určité rezervy máme dle zaměstnanců v podpoře klientů v kontaktu s okolním světem. V tomto ohledu je ale nutné brát v potaz skutečnost, že řada klientů kontakt s okolím odmítá. Cesty mimo zařízení mnohdy klienti považují za příliš fyzicky náročné, chtějí šetřit peníze a mají pocit, že je to pro ně už zbytečné. U některých z klientů je také pobyt mimo zařízení nemožný z důvodů jejich vysoké imobility nebo hluboké demence, kdy pobyt v neznámém prostředí vzbuzuje pocity úzkosti a strachu. Do srpna měli jen klienti budovy v Lužické možnost účastnit se 23 akcí mimo zdi domova

(Akademie seniorů v Pelhřimově, výlety, návštěvy divadla a muzea...), obdobně je tomu v budově Máchova. Pro kontakt klientů s okolním světem jsou často využíváni dobrovolníci, ti zde do srpna odpracovali téměř 200 hodin. **Nemyslím, že by klienti měli kvantitativně málo možností, je třeba ale možnosti více přizpůsobovat jejich potřebám a pracovat zejména na jejich motivaci k tomu se aktivit účastnit.**

Zajímavé výsledky přinesla anketa v oblasti sledování práv klientů. Dle zaměstnanců máme největší prostor pro zamyšlení a nápravu v oblastech dodržování práva na soukromí a práva na intimitu a sexuální život. Dodržování těchto práv spolu úzce koresponduje a zřejmě jsou v souvislosti s tím, že řada klientů žije na dvou a vícelůžkových pokojích, kde je dodržování těchto práv velmi náročné. Společné sociální zařízení také situaci ztěžuje. **Nutno říct, že v zařízení dlouhodobě usilujeme o takovou rekonstrukci, aby se snížil počet klientů na pokojích a rekonstrukce sociálního zařízení již byla zahájena. Na odstranění tohoto problému tedy se již pracuje a zdá se, že řešení bude možné až v dlouhodobějším horizontu.**

Někteří zaměstnanci také zmiňují, že klienti nemají možnost rozhodovat dostatečně o způsobu svého života. Z praxe víme, že řada klientů přenechává často rozhodnutí za vlastní život na autoritě pracovníka. Pracovník je potom povinen řídit se zásadami poskytování sociální služby, tak jak o nich mluví zákon o sociálních službách v § 2. Pro pracovníka (a zejména pro nezkušeného) může být velmi těžké rozpoznat, co vlastně klient chce, pokud on se jasně nevyjádří. Velmi obtížné je potom také neovlivňovat nějak vůli klienta, je-li tato v rozporu se zásadami poskytování sociální služby. Jsme například povinni neprohlubovat klientovu závislost na sociální službě, klient nicméně mnohdy přichází do zařízení právě s tím, že se „tady o něj postaráme“ a naši podporu k rozvoji soběstačnosti a samostatnosti vnímá negativně. **Domnívám se, že tento problém může odstranit kvalitnější komunikace s klientem a kvalitnější komunikace o klientech v rámci týmu, případně případová supervize.**

Co se týká dodržování etického kodexu, je zřejmé, že se personálu ne vždy daří chovat se ke klientům spravedlivě a mají problém respektovat odlišné názory klientů. Vzhledem k tomu, že se jedná o záležitosti související s osobnostní vyspělostí pracovníků, předpokládám, že by **mohla pomoci intenzivní a pravidelná supervize pracovníků pracujících zejména s problematickou stárnutím, generačních rozdílů, tolerance a obav pracovníků z vlastního stárnutí.**

Výsledky ankety budou použity při plánování rozvojových cílů na rok 2015. Prosím kolegy o další podněty k tématu.

Zpracovala Bc. Petra Kratochvílová, DiS.