

Pražská vysoká škola psychosociálních studií



Faktory ovlivňující spokojenost klientů v domově pro seniory

Iveta Matoušková

Diplomová práce

Studijní program: Sociální práce se zaměřením na komunikaci
a aplikovanou psychoterapii

Vedoucí práce: doc. PhDr. David Urban, PhD.

Praha 2019

Prague College of Psychosocial Studies



Factors Affecting Client Satisfaction in the Retirement Home

Iveta Matoušková

The Diploma Thesis

Study programme: Social Work Specialized in Communication and Applied Psychotherapy

The Diploma thesis Work Supervisor: doc. PhDr. David Urban, Ph.D

Praha 2019

Anotace

Tato diplomová práce se zabývá faktory, které ovlivňují spokojenost klientů v domovech pro seniory. Jejím cílem je zjistit a porovnat možnosti klientů ve zkoumaných zařízeních vzhledem k současné situaci. Diplomová práce je rozdělena na dvě části.

Teoretická část se zabývá vysvětlením pojmů a teorií životních změn ve stáří a souvislostmi mezi pojmy spokojenost, lidské potřeby a kvalita života. Poukazuje na praxi v oblasti sociálních služeb a její využití v péči o seniora. Nastiňuje také problematiku současné péče a důležitost volby vhodného zařízení. Současně poukazuje na nenahraditelnou roli rodiny a nutnost individuálního přístupu, který je zárukou zajišťující skutečný rozsah a formu pomoci a podpory seniorovi.

Výzkumná část je založena na sběru rozhovorů s klienty a jejich rozborem. Výsledky výzkumu poukázaly na to, že volba odchodu do zařízení domovů pro seniory nemusí být pro jedince traumatem, pokud ji citlivě zpracujeme a věnujeme jí náležitou pozornost a čas. Tato pobytová zařízení v dnešní době již mají co nabídnout svým klientům, přesto i zde lze nalézt ještě nedostatky, které je zapotřebí odstranit nebo minimalizovat. Proto je nezbytné znát názory klientů, reagovat na jejich podněty a přizpůsobit jim prostředí a služby v takovém rozsahu, aby byly dostatečnou náhradou za ztrátu jejich domova, protože teprve pak zde mohou být šťastni.

Klíčová slova

Stáří, kvalita života, lidské potřeby, domov pro seniory

Abstract

This diploma thesis deals with factors influencing clients' satisfaction in the retirement homes. Its aim is to find out and compare the possibilities of clients in relation to the current situation in the examined facilities. The thesis is divided into two parts.

The theoretical part deals with the explanation of the concepts and theories of life changes in old age and the links between the terms satisfaction, human needs and quality of life. It also points to practice in the field of social services and its use in the care of the elderly. It also outlines current care issues and the importance of choosing the right equipment. At the same time, it points out the irreplaceable role of the family and the need for an individual approach that is a guarantee, ensuring the true extent and form of assistance and support to them.

The research part is based on collecting interviews with clients and analyzing them. The results of the research have shown that the choice of leaving homes for the elderly may not be a trauma for the individual if we process it sensibly and devote proper attention and time. Nowadays, these residential facilities have something to offer to their clients, but there are still some shortcomings that need to be eliminated or minimized. That is why it is necessary to know the opinions of clients, to respond to their suggestions and to adapt their environment and services to such an extent that they are a substitute for the loss of their home, because only then they can be happy.

Key words

Age, the quality of life, people's needs, the retirement home.

Prohlášení

1. Prohlašuji, že jsem tuto diplomovou práci vypracovala samostatně a výhradně s použitím citovaných pramenů, literatury a dalších odborných zdrojů.
2. Prohlašuji, že práce nebyla využita v rámci jiného vysokoškolského studia či k získání jiného nebo stejného titulu.
3. Souhlasím s tím, aby práce byla zpřístupněna pro studijní a výzkumné účely.

V Praze dne

.....

Podpis

Poděkování

patří vedoucímu práce, doc. PhDr. Davidu Urbanovi, PhD. za jeho pomoc, cenné rady a vstřícné vedení.

Současně děkuji všem pracovníkům oslovených sociálních zařízení, klientům i jejich rodinám za pomoc a ochotu při výzkumu.

OBSAH

ÚVOD.....	9
TEORETICKÁ ČÁST.....	11
1 STÁŘÍ A STÁRNUTÍ.....	11
1.1 ŽIVOTNÍ ZMĚNY VE STÁŘÍ.....	14
2 SPOKOJENOST A LIDSKÉ POTŘEBY	17
2.1 ZMĚNY V POTŘEBÁCH SENIORŮ.....	21
2.2 ČASTÉ PROBLÉMY SENIORŮ	22
3 KVALITA ŽIVOTA.....	29
3.1 HODNOCENÍ KVALITY ŽIVOTA	32
4 SOCIÁLNÍ SLUŽBY V KONTEXTU STÁŘÍ.....	35
4.1 PROBLEMATIKA SOUČASNÉ PÉČE O SENIORY	36
4.2 SOCIÁLNÍ SLUŽBY PRO SENIORY	37
4.3 VOLBA VHODNÉHO ZAŘÍZENÍ A ÚLOHA RODINY.....	41
5 INDIVIDUÁLNÍ PŘÍSTUP A PLÁNOVÁNÍ.....	46
5.1 AKTIVIZAČNÍ METODY	47
5.2 ROLE SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA V PÉČI O SENIORY	48
5.3 AKTIVNÍM STÁRNUTÍM KE SPOKOJENÉMU STÁŘÍ.....	49
6 POHLED NA STÁRNUTÍ OČIMA VĚDY	52
6.1 VÝZKUM ZAMĚŘENÝ NA KVALITU ŽIVOTA SENIORŮ V DOMOVECH PRO SENIORY V ČESKÉ REPUBLICCE A V ZAHRANIČÍ	53
6.1.1 VÝZKUM SENIORŮ U NÁS V ROCE 2007.....	53
6.1.2 VÝZKUM V NORSKU V LETECH 2008–2015	54
6.1.3 VÝZKUM VE ŠVÉDSKU V LETECH 2011–2015.....	55

PRAKTICKÁ ČÁST	59
7 VÝBĚR METODY A TECHNIKA ZKOUMÁNÍ.....	60
8 VÝBĚR RESPONDENTŮ	63
9 SBĚR DAT	66
10 OMEZENÍ VÝZKUMU	69
11 VÝSLEDKY VÝZKUMU	70
11.1 DOMOV PRO SENIORY I.	70
11.2 DOMOV PRO SENIORY II.	75
11.3 DOMOV PRO SENIORY Č. III.	77
12 VYHODNOCENÍ DAT	86
13 DISKUZE	98
ZÁVĚR	101
SEZNAM LITERATURY.....	106
SEZNAM TABULEK.....	113
SEZNAM PŘÍLOH.....	114

ÚVOD

„ Život není podívaná nebo svátek: je to dilema.“

Georg Santyana

Vlivem stárnutí populace se problematika seniorů postupně dostává mezi nejdiskutovanější témata dnešní doby. Nejsou to pouze otázky péče nebo jejich finančního zajištění na stáří. Jde především o to změnit náš celkový pohled a pochopit tuto rostoucí skupinu. I oni touží po spokojeném a kvalitním životě a mají na něj nárok i přesto, že přicházející dlouhověkost si vybírá svou daň v podobě celé řady zdravotních problémů. Mnoho z nich trpí handicapem, chronickým onemocněním nebo sníženou soběstačností. Zdraví lidé se s přibývajícím věkem potýkají s každodenními problémy zcela odlišně. Dnešní senioři, lidé v důchodovém věku, jsou lidé aktivní, vitální a mnozí ještě pracují. Již neřeší péči o děti, bydlení nebo kariéru, ale realizují své plány a sny, na které jim doposud nezbýval čas. Cestují, studují a rozvíjí své záliby. Problém ovšem nastává s příchodem nemoci. Nemoc může jedince vyřadit nejen z pracovního procesu, omezit jeho samostatnost, soběstačnost, způsobit ztrátu přátel a v konečném důsledku může být i důvodem jeho sociálního vyloučení. Jestliže jedinec není schopen se sám o sebe postarat a nemá nikoho, kdo by mu v této situaci mohl pomoci, pak přichází v úvahu myšlenka na instituce, které se péčí o seniory zabývají. Mezi takové instituce patří i domovy pro seniory.

Cílem této práce je identifikovat faktory ovlivňující spokojenost klientů v domově pro seniory. Jde o hlubší poznání názorů seniorů, zjištění, s čím jsou spokojeni a kde vidí ještě možnosti zlepšení v oblasti péče, pobytu i služeb, které by ovlivnily míru jejich spokojenosti v zařízení a zároveň přispěly ke zvýšení jejich životní úrovně. Zároveň nám tyto informace budou zdrojem vypovídajícím o úrovni zařízení, kvalitě péče a poskytnou nám náměty ke zlepšení a zkvalitnění péče.

Celá tato práce je rozdělena na část teoretickou a praktickou.

Teoretická část začíná tématem **stáří a stárnutí**, aby přiblížila čtenáři věk, který je velice důležitý pro uvědomění si celé problematiky. Poukazuje na rozdíly mezi oběma pojmy. Popisuje omezení a možné ovlivnění stáří, změny ve stáří, nalezení smyslu života a význam aktuálnosti tématu pro společnost. Další kapitola popisuje souvislost mezi **spokojeností a lidskými potřebami** a jejich využitelnost při práci s klientem. Nastiňuje také změny v potřebách seniorů a časté problémy, o kterých je

zapotřebí vědět, aby mohly být včas řešeny. Třetí kapitola se zamýšlí nad **kvalitou života v souvislosti se stářím**, způsobem jejího měření a vyhodnocením. Čtvrtá kapitola nabízí pohled na **sociální služby** a jejich snahy týkající se podpory klienta v jeho přirozeném prostředí, přípravy na stáří a integrace osob. Poukazuje také na některé problémy současné péče, nutnost **volby vhodného zařízení a sociální služby** a vyzdvihuje nezastupitelnou **úlohu rodiny** v celém tomto procesu. Následující text práce podrobně rozebírá **individuální přístup a plánování**, které jsou nezbytným předpokladem ke zjištění skutečného rozsahu a formy pomoci a podpory klienta a umožní zaměřit se na skutečné potřeby klienta. Tento postup lze využít při další práci s klientem, např. při výběru **aktivizačních metod**, jak popisuje další kapitola, jejichž snahou je především udržení stávajícího stavu klienta a jeho integrace. Tato práce upozorňuje také na důležitost **role sociálního pracovníka**, nutnost týmové práce a spolupráce s rodinou klienta. O tom, že je zapotřebí minimalizovat rizika spojená s věkem a začleňovat seniory do společnosti, vypovídá další kapitola zabývající se **aktivním stárnutím**. Poslední kapitola objasňuje úlohu **vědy v problematice stárnutí** a její nezbytnost při účasti na mezinárodních projektech výzkumu a vývoje, budování významných infrastruktur, technologických iniciativ, zveřejňování studií a výměně pozitivních zkušeností. Teoretickou část uzavírají některé **zajímavé výzkumy týkající se domovů pro seniory u nás i v zahraničí** a jejich výsledky.

Praktická část popisuje cíl práce a výzkumné otázky, které nám mají pomoci tohoto cíle dosáhnout. Kapitola zabývající se volbou metody a techniky zkoumání zdůvodňuje strategii kvalitativního výzkumu, výběr vhodných respondentů a vytvoření struktury otázek nestandardizovaného rozhovoru. V kapitole zabývající se výběrem respondentů je vysvětlena volba zařízení a stanovení podmínek a vyřazovacích kritérií pro respondenty. Další kapitoly představují vlastní výzkum, popisují etické aspekty a získávání informovaných souhlasů a zabývají se i jistými omezeními výzkumu. Celou praktickou část uzavírá vyhodnocení a výklad vlastních výsledků v diskuzi a porovnání s výsledky z jiných výzkumů a z literatury.

Závěr práce je shrnutím získaných informací, posouzení jejich přínosu pro život seniorů v daných zařízeních a jejich možné využití v praxi.

TEORETICKÁ ČÁST

1 STÁŘÍ A STÁRNUTÍ

Obsahem této kapitoly je vymezení a rozlišení základních pojmů stáří a stárnutí a zároveň nahlédnutí do problematiky prožívání seniorského věku. Poukazuje na změny, rozdíly a omezení, která s sebou stárnutí přináší a na možnosti, jak lze tyto změny zpomalit a nalézt smysl a spokojenost v tomto životním období. Závěrem kapitoly je snaha upozornit na důležitost věnovat svou pozornost stárnutí společnosti a zajištění optimálních životních podmínek stárnoucí populaci.

Celý svět stárne. Prodlužuje se střední délka života a my se dožíváme stále vyššího věku. Stárnutí je základní charakteristikou naší současné společnosti. Stárneme všichni a po celý svůj život. Tento proces u nás probíhá již od našeho narození (Suchomelová, 2016, s. 19). Podle Vacínové et al. (2010, s. 117) je stárnutí pozvolný proces nevratných změn patrný především u tělesných funkcí. Individuální rozdíly mezi jedinci mohou být značné, a proto stáří neurčuje ani tak věk, jako spíše celkový stav organismu. Stanovit univerzální hranici pro stáří je velmi obtížné. S podobným názorem se setkáváme i u Topinkové a Neuwirtha (1995, s. 13), pro které je stárnutí zcela individuální, jedinečný a geneticky ovlivněný životní cyklus. Nelze jej zastavit, ale dá se zpomalit např. zdravým životním stylem (Topinková & Neuwirth, 1995, s. 17). Weber et al. (2000, s. 13) hovoří ve spojitosti se stárnutím o ukončení přirozeného vývoje člověka a příchodu dědičně ovlivněných orgánových změn postihujících jak funkci, tak i jejich stavbu. Stárnoucí generace, jejíž věk se prodlužuje, má větší šance na vyléčení závažných onemocnění, ale naopak zase trpí řadou chronických a degenerativních onemocnění, což je spojeno s postupným omezením ve smyslu soběstačnosti a s tím spojenou problematikou pomoci ze strany blízkých nebo dlouhodobou institucionální péčí. Prodloužení střední délky života často doprovází zhoršující se zdraví a invalidita (Topinková, 2010, s. 5). Stárnutí je dynamický jev postihující všechny živé organismy, jehož příčiny nejsou dostatečně objasněny, popisuje Veteška (2016, s. 48). Jak dále píše tento autor, člověk je charakterizován nejen snahami tento proces zastavit, ale také zmírnit jeho příznaky.

Společné rysy, které doprovází stárnutí:

- individuální proces,
- změny biologické, psychické a sociální,
- každý orgán stárne jinak,
- postupný úpadek (involuce) orgánových soustav a jejich funkcí,
- pokles adaptability (Pacovský, 1997, s. 55–60).

Geriatricie vymezuje za seniora každou osobu ve věku nad 65 let. S tímto názorem se shodují i ostatní autoři (Sýkorová, 2007; Haškovcová, 2010; Tošnerová 2009). Nelze ovšem všechny osoby starší 65 let posuzovat jednotně. Tak jako je každý z nás individualitou, co se týká osobnostních kvalit, tak se různíme i po stránce fyzické. Věk tedy není žádným směrodatným ukazatelem pro to, jak by měl člověk vypadat, ale hodně záleží na tom, jak se cítí, kde a jaký život žije, jak se stravuje a zda má okolo sebe hodnotné sociální vazby. Máme mezi sebou v tomto věku osoby velmi zdatné, soběstačné a věk si nepřipouštějící, zatímco na druhé straně mohou být osoby křehké, snadno zranitelné, náchylné k nemocem a osamocené. Co mají ovšem všechny tyto změny společné, je skutečnost, že se díky nim postupně stáváme slabšími a funkčně méně výkonnými (Petřková & Čornaničová, 2004).

Dřívější formulace stáří byly často dávány do souvislosti s medicínským pohledem chátrajícího nemocného těla a blízké smrti. Až pozdější pohled na stáří, s přispěním vědeckých objevů, změnil tuto představu. Jejím předpokladem je však nutná zodpovědnost seniora nejen k sobě samému, ve smyslu péče o své tělo i zdraví, ale také k ostatním členům společnosti, píše ve svém díle Hasmanová Marhánková (2013, s. 142). Tato důležitá vize je také součástí prezentace naší současné sociální politiky, uvádí dál tato autorka (s. 100–101). Postupně tedy dochází k tomu, že opouštíme posuzování jedinců podle biologického modelu zdraví, který hodnotil pouze zdravotní stav a pak se ho snažil medikamentózně zvládnout, ale chápeme člověka jako bio-psycho-sociální komplex. Ten si klade za cíl udržet tělesné schopnosti jedince společně s jeho psychosociálním rozvojem, píše Klevetová (2017, s. 12–13).

Podle Vágnerové (2000) za tím stojí změny společenských hodnot a tolik probíraný kult mládí a krásy a podle Vacínové et al. (2010, s. 124) je to zase spíše podíl veřejného mínění a prezentace stáří v médiích a v literatuře. Starý člověk bývá často vykreslen jako jedinec zkušený a moudrý, ale na druhou stranu také jako člověk na pokraji sil a málo perspektivní. To má za následek negativní pohled na celý tento

proces stárnutí a skutečnost, že tento obraz buď jedinec přijme, anebo se s ním snaží bojovat. Autorka zastává názor, že „**svým vlastním postojem ke svému stárnutí ovlivňuje jedinec jeho průběh...**“ (Vacínová, 2010, s. 124).

Stáří je celoživotní proces, při kterém dochází ke změnám, které jsou zřejmé až v pokročilém věku, ale nejedná se o nemoc (Haškovcová, 1990, s. 58). I podle Mülpachra (2004, s. 39) jde pouze o období v životě člověka charakteristické větším výskytem zdravotních komplikací, jejichž následky mohou končit ztrátou soběstačnosti až smrtí. Důležitými předpoklady klidného stáří jsou zdraví, psychická připravenost a materiální a finanční zabezpečení, popisují Novotný a Hruška. Zdravý životní styl nám pak může tento proces pouze částečně zpomalit (1995, s. 191–192). Vacínová et al. (2010, s. 119) píše o tom, že jakákoliv forma činnosti, zejména té produktivní, napomáhá v boji se stárnutím a dává smysl životu a Šauerová (2013, s. 20–23) doplňuje, že lze bojovat se stářím nejlépe vhodnými aktivitami (proti pasivitě a izolaci), edukací (předsudky, změna pohledu na seniory, udržení zdraví), pozitivním myšlením a stanovením dosažitelných cílů.

Stáří má většina z nás spojeno podle Saka a Kolesárové (2012, s. 30–31) s volným časem, důchodem, splacenými půjčkami, ale zároveň i s obavami z nemoci, chudoby, samoty, s nedostatečnou péčí a se smrtí. Oba autoři (s. 14–23) se shodují v tom, že jde o životní etapu, která začíná charakteristickými procesy stáří, které však nastupují individuálně a končí smrtí. Velkou roli zde hrají genetika, životní styl, životní prostředí, zaměstnání, kultura nebo prožité události. Lze říct, že i každá generace prožívá stáří trochu jiným způsobem, což je zapříčiněno trendy, které ve společnosti panují. Pozitivním na stáří je více volného času pro sebe a své záliby, oprostění se od péče o děti, skončení pracovních povinností a množství zkušeností a znalostí, které se dají využít v každodenním životě.

Podle Vetešky (2016, s. 19) je pro současný vývoj společnosti stáří důležitou veličinou, které je zapotřebí se věnovat, protože zásadním způsobem ovlivňuje život každého z nás. Demografické předpovědi poukazují, že v roce 2050 u nás bude již asi půl milionu seniorů starších 85 let (Malíková, 2011, s. 26–27). Podle předpovědí Českého statistického úřadu by v České republice mělo v roce 2020 žít okolo 2,2 milionů osob starších 65 let, což znamená výrazný nárůst výdajů nejen v oblasti veřejných financí, ale i zvýšenou poptávku po službách dlouhodobé péče (Kalnická, 2018, s. 36). Jak uvádí Klevelandová (2017, s. 10), tak to bude poprvé v tomto století, co na naší Zemi bude více šedesátiletých lidí než osob mladších patnácti let. U nás, stejně

jako v ostatních evropských zemích, převažují v této věkové skladbě obyvatel především ženy vyššího věku nad muži (Sak & Kolesárová, 2012, s. 86).

1.1 ŽIVOTNÍ ZMĚNY VE STÁŘÍ

Jak už zde bylo řečeno, stárnutí je ryze individuální proces ovlivněný řadou faktorů. Nástup jeho projevů a procesů je ovlivněn nejen geneticky, ale i na základě životního stylu, prožitků, životního prostředí nebo na základě uznávaných hodnot (Sak & Kolesárová, 2012, s. 14). V této souvislosti nejčastěji hovoříme o změnách fyzických, psychických a sociálních.

Změny fyzické

Patří sem změny zdravotního stavu a vizuální změny, které se objevují v podobě vrásek a šedivých vlasů a se seniorským věkem se stávají zřetelnějšími. Zdravotní stav nejčastěji zatěžují onemocnění srdce, kloubů a smyslových orgánů, píše Janiš a Skopalová (2016, s. 42–43). To má za následek i změny v držení těla a pokles výšky jedince, váhové výkyvy a problémy s pohybem (Petřková & Čornaničová, 2004). Suchomelová (2016) popisuje změny ve stáří jako postupné ubývání, ochabování a snižování orgánových funkcí. Ve větší míře se tedy kromě již zmiňovaných srdečních onemocnění objevují i chronické záněty, respirační onemocnění, infekce, zlomeniny. Často se kombinuje současně více nemocí (polymorbidita). Jejím klasickým případem je podle Topinkové (2005, s. 8) zlomenina krčku. Přidružený zánět žil (flebotrombóza) může způsobit plicní embolii, která upoutá jedince na lůžko, a ten je ohrožen vznikem proleženin a následnou infekcí (s. 21).

Všechny tyto fyzické změny probíhají u každého jedince jinak, co do délky a intenzity, a mají přímou souvislost se změnami psychickými, píše Malíková (2011, s. 19). Janiš a Suchomelová (2016, s. 45) dodávají, že stáří se u každého jedince nemusí projevovat všemi zmiňovanými změnami.

Změny psychické

Tyto změny nastupují postupně. Nedochozí k tak výrazným proměnám jako u změn tělesných, ale jelikož jsou obě tyto složky propojeny, můžeme říct, že jsou určitým odrazem toho, jak je jedinec citlivý na změny fyzické. Někdy může dojít až ke změnám intelektovým (Malíková, 2011, s. 21).

Mezi nejvýraznějšími změnami jsou např. změny kognitivních a intelektových funkcí, změny emoční, změny povahových vlastností, životních hodnot, potřeb, snížení adaptace (Jarošová, 2006, s. 24–26). Jedinec může stárnout přirozeně, nebo se může začít proměňovat jeho osobnost na základě patologických změn na mozku (Čevela, Kalvach & Čeledová, 2012; Mühlpachr 2009). Mezi nejzávažnější patří podle Říčana (2004) a Grusse (2009) různé typy demencí. Dost častý je i výskyt depresí, obzvláště v případech náhlých změn a v nepříznivých situacích.

Venglářová (2007, s. 12) upozorňuje v souvislosti s psychickými změnami především na zhoršení paměti, osvojování, nedůvěru, sugestibilitu, labilitu, změny vnímání a zhoršení úsudku. Stárnoucí osoba se musí psychicky vyrovnat se svým stářím a zaujmout k němu určitý postoj. Ten může být konstruktivní, závislý nebo nepřátelský, což je ovlivněno především jeho osobností, prostředím, okolím, výchovou nebo jeho možnostmi (Venglářová, 2007, s. 15).

O propojenosti fyzických a psychických změn podle Janiše a Skopalové (2016, s. 46) nejvíce vypovídá narušení procesu vnímání na základě zhoršení funkce smyslových orgánů či pozornosti, což může vést až k sociální izolaci jedince. K psychickým změnám, ale může dojít také na podkladě psychosociálních faktorů, jak popisuje Vágnerová (2007, s. 317). Těmi jsou tzv. kohortová příslušnost (generace vychovávaná podle určitých pravidel), životní styl jedince nebo společenská očekávání.

Změny sociální

Souvisí se změnami fyzickými i psychickými a patří ke stáří hned z několika důvodů.

Podle Malíkové (2011, s. 22) může na základě špatného přijetí procesu stárnutí dojít k rozvoji psychických změn a ke změnám rysů osobnosti, které znemožní s důstojností prožít tuto etapu života a povedou ke změnám sociálním. Mezi nejznámější sociální činitele, které se na těchto změnách významně podílejí, patří:

- odchod do důchodu,
- omezení účasti na společenském životě,
- zhoršení ekonomické situace,
- samota,
- sociální izolace,
- fyzická závislost,
- nevyhovující životní styl,
- stěhování.

Popisované změny negativně ovlivňují především kvalitu našeho života a mohou být zdrojem sociálního vyloučení a chudoby (Janiš & Skopalová, 2016, s. 49). Pokud ovšem má jedinec kolem sebe funkční a chápající rodinu či partnera, se kterými tráví svůj volný čas, má své záliby nebo pracovní závazky a ekonomicky se zajistí na stáří, může toto období prožít podstatně lépe a efektivněji než druzí. Ve velké míře tomu napomáhá i sebeláska, spokojenost s tím, čeho jsme dosáhli, nedávat si nespílitelné cíle a nebýt na sebe zbytečně přísní (Jarošová, 2006, s. 31).

Na základě předchozích informací můžeme konstatovat, že stáří je obdobím plným změn. Jak budou tyto změny vypadat u konkrétního jedince, je dáno nejen jeho genetickou výbavou, výchovou, ale i životem, jaký žije. Významným faktorem je nejen jeho životní styl a prostředí, ve kterém žije, ale také lidé, kteří ho obklopují, a jejich názory. Pokud tedy žijeme v prostředí, které nás podporuje, a je pro nás zároveň výzvou něco dokázat a někam se posunout, pak by pro nás ani prožitek stáří neměl být výraznou změnou v našem dosavadním životě. Je ale zapotřebí vidět svět realisticky, přihlédnout k našemu aktuálnímu zdravotnímu stavu a tomu přizpůsobovat i své plány a aktivity. Jedině tak budeme spokojeně prožívat období příznačné poklesem sil a životní energie, aniž bychom se trápili.

2 SPOKOJENOST A LIDSKÉ POTŘEBY

Tato kapitola se snaží vysvětlit, co je spokojenost, a uvádí souvislosti, které ji ovlivňují a bezprostředně s ní souvisí. Dále nastiňuje, jak lze využít tyto informace při pozdější práci mezi profesionálem a seniorem k identifikaci potřeb, k pochopení klienta, k podpoře, k navržení vhodné intervence nebo při edukaci, ale současně i k vytvoření takového prostředí, které bude předcházet a zároveň i řešit problematické situace v jejich životě a povede k jejich větší spokojenosti.

Spokojenost je pocit. Můžeme říct, že je to výsledek našeho subjektivního vnímání kvality života, který souvisí nejen s místem, kde žijeme, s naší kulturou, ale i s hodnotami, které uznáváme a kterými se řídíme. Je také závislá na našich osobních cílech, zájmech a očekáváních každého z nás a projevuje se v podobě zklamání nebo potěšení. Spokojenost bezesporu souvisí s lidskými potřebami. Za potřebu je ve Slovníku sociální práce (Matoušek, 2008) označen motiv k jednání. Podle Nakonečného (1995, s. 125) a Trachtové (2001, s. 10) jsou potřeby nedostatky nebo chybnosti, které je nutné odstranit. Naplněním potřeb dochází k rovnováze v organismu, která bezprostředně souvisí s kvalitou našeho života (Šamánková et al., 2011, s. 12). Snaha o naplnění určité potřeby v nás probouzí sílu a motivuje k jejímu dosažení. Ke spokojenému životu je nutné najít optimální hranici životního uspokojení, která je ovšem zcela individuální, píše dále Šamánková (2011, s. 17). Podobně i Pichaut a Thareauová (1998, s. 36–39) označují potřebou nejen nedostatek, ale i hybnou sílu posouvající jedince dál životem.

Během života se potřeby každého z nás mění. Je zapotřebí si uvědomit, že i když máme všichni stejné potřeby, každý z nás je uspokojuje trochu jiným způsobem. Pro motivaci a vyjádření našich potřeb má velký význam rodina, výchova a žebříček hodnot, popisuje Trachtová et al. (2018, s. 10–11). Jak ale dále uvádí autoři (s. 16–17), můžeme definovat i faktory, které brání nebo znesnadňují uspokojování našich potřeb. Mezi takové patří nemoc a její okolnosti, osobnost člověka, mezilidské vztahy, vývojové stádium člověka a sociálně kulturní prostředí. Na to je důležité dbát především u seniorů, kteří také potřebují uspokojovat své potřeby. Pokud tak nemohou učinit sami, tak je zapotřebí pomoci okolí.

Obecně můžeme dělit potřeby tak, jak je uvádí Šamánková et al. (2011, s. 17–19):

- podle podstaty člověka (biologické, psychické, estetické, sociální, kulturní, sebevyjádření, duchovní),
- podle počtu osob (individuální, kolektivní),
- podle obsahu (materiální a nemateriální),
- podle ekonomického pohledu (ekonomické, neekonomické),
- podle způsobu vyvolání (hlavní, doplňkové),
- podle naléhavosti (nezbytné, zbytné),
- podle četnosti výskytu (trvalé, občasně, výjimečné),
- podle času (současné, budoucí).

Dělení dle životní důležitosti:

- primární potřeby (nutné k přežití),
- sekundární potřeby (získané, naučené).

Podle autorky patří mezi nejdůležitější potřeby:

- potřeba bezpečí (místo, péče, pozornost, potřeby),
- potřeba lásky a sounáležitosti (být milován, chápán a obklopen blízkými lidmi),
- sociální potřeby (ochrana dat, tolerance a respekt, sociální inteligence, sociální zabezpečení, zázemí),
- kulturní potřeby (informace, knihy, společenské akce),
- duchovní potřeby (víra, možnost jejího sdílení, příprava na smrt, vyrovnání se s okolím),
- potřeba eliminovat bolest (informovanost, terapeutické možnosti).

Asi nejznámější je dělení potřeb popsané americkým psychologem Abrahamem Haroldem Maslowem, v podobě hierarchického uspořádání od biologických (nejnaléhavější), přes psychosociální, až po potřeby růstu. Nebo v pozdější upravené koncepci, kdy Maslow dělil potřeby do dvou hlavních skupin. První skupina označovala potřeby plynoucí z nedostatku a druhá skupina byla tvořena potřebami plynoucími z bytí člověka, jak popisuje dále ve svém díle Příbyl (2015, s. 34). Tyto skupiny byly označeny jako D-potřeby (Deficiency Needs) a B-potřeby (Being Values). Hlavním rozdílem mezi oběma skupinami bylo, že potřeby z nedostatku se jedinec snaží odstranit nebo nahradit, ale splnění potřeb plynoucích z bytí jedince posouvá a motivuje k dalším

cílům. Jak připouští Maslow, nemusí být vždy splněna podmínka dosažení všech nižších potřeb, což je dáno důležitostí potřeb pro jedince. Tyto potřeby si osvojujeme v procesu socializace a výrazně ovlivňují osobnost každého z nás.

Všichni lidé mají určité potřeby, které se v průběhu života mění. V souvislosti se seniory jde především o potřebu jistoty, bezpečí a fyzické a sociální potřeby, uvádí Dvořáčková (2012, s. 39). U velké většiny klientů sociálních zařízení nejsou uspokojovány jejich potřeby a zájmy, čímž následně trpí jejich kvalita života. Nelze ale vytvořit seznam potřeb společných pro určitou věkovou kategorii a tomu podřizovat práci se všemi klienty. Důležitý je individuální přístup a prostředí, ve kterém jedinec žije. Neméně důležitou je i motivace a povzbuzení klienta. Přesvědčit ho o správnosti a důležitosti jeho snah a ukázat mu, že v jeho schopnosti věříme. Je to důležité především u seniorů, kteří se musí náhle vyrovnat třeba s odchodem do důchodu, se změnami zdravotního stavu či změnou prostředí. Podle Šamánkové (2011, s. 10) je pro pomáhající profese velice důležité umět se orientovat v potřebách klientů, neboť je tím dokážeme nejen lépe pochopit a najít nový smysl v každodenním počinání, ale také je povzbudit ke správným postojům a zdravému pohledu na věc, což nám umožní lépe zvládat situaci.

Podle Klevetové (2017, s. 44-45) existují 3 klíče k motivaci, jejichž pomocí můžeme při rozhovoru se seniorem nalézt aktivity, které jim pomohou k dosažení soběstačnosti a nezávislosti v denních činnostech. Těmito klíči jsou:

- touha dosáhnout cíle,
- důvěra ve vlastní schopnosti,
- vlastní představa dosažené změny.

Podmínkou úspěchu je však ještě vstřícné a podnětné prostředí, pozitivní osobní přístup a nesmí chybět ani vzájemná důvěra (Klevetová, 2017, s. 45). Změny, které se stanou ve stáří, jsou často vnímány jako zátěž. Jedinec má své naučené chování, své rituály a najednou přijde změna, která spustí vnitřní obrannou reakci. Na příkladu podle Pessa a Boydenové a jejich modelu vývojových potřeb popisuje Klevetová (2017, s. 83–85), jak lze pochopit seniora, kterého postihla určitá ztráta a musí se vyrovnat s omezenými možnostmi. Je nezbytné nalézt jeho chybějící potřeby, které se týkají:

- místa: (iluze domova, blízkých, přijetí bez výhrad),
- bezpečí a ochrany (může být sám sebou, jistota péče a pomoci),
- podpory (možnost vyslovit svá přání, povzbuzení),

- péče a výživy (jídlo, informace, kontakty, láska a péče),
- limitů (vědět, kdo jsem, co umím, co vydržím, co jsem schopen změnit).

K identifikaci potřeb je zapotřebí komunikovat. A to především v rámci zachování kvalitního sociálního kontaktu s okolím (Neubauer & Skákalová, 2015, s. 153). To lze učinit několika způsoby: verbálně, neverbálně nebo činy. Nezastupitelnou úlohu zde má i naslouchání, a to jak aktivní, tak i pasivní. Ochota naslouchat je podle Venglářové (2007, s. 96) podporou dobré komunikace. Pokud jedinec ztratí schopnost komunikovat, přestává se orientovat v běžných situacích, což ho izoluje od okolí. Je zapotřebí si uvědomit, že na cestě k porozumění nekomunikujícím lidem je nutné odstranit velké množství překážek, aby mohly být uspokojeny jejich potřeby, a to lze vyřešit pouze rozmanitou nabídkou možností. Komunikace má své místo při získávání informací, stanovování diagnóz a realizaci péče, a proto by měla dosahovat určité úrovně. Řeč je především o úrovni a znalostech řečníka, komunikačních dovednostech a schopnostech vcítit se do situace, což by měl ovládat každý profesionál, říká ve své knize Trachtová (2018, s. 21).

O potřebách seniorů se hovoří v souvislosti s kvalitou jejich života, což kromě uspokojování potřeb souvisí také se sociálními kontakty, bydlením, ekonomickou zajištěností, dostupností nejrůznějších služeb, ale také se sem promítá jejich vlastní spokojenost se životem, jejich osobní pohoda. Podle Šamánkové et al. (2011, s. 23) jsou pro naplnění potřeb jedince velice důležité i faktory podílející se na jejich realizaci:

- objektivní (věk, pohlaví, vzdělání, zázemí, mezilidské vztahy, potřeba pomoci s něčím),
- subjektivní (vyrovnanost, sebehodnocení, samostatnost, přizpůsobitelnost).

Šamánková dále uvádí, že je proces naplňování lidských potřeb procesem delším a proměnlivým. Závisí nejen na vnitřních kvalitách jedince, jeho prostředí, zdravotním stavu, ale i na okolnostech, které tento proces doprovází. Jak dodává Příbyl (2015, s. 45), saturovat potřeby můžeme žádoucím a nežádoucím způsobem. Při nežádoucím způsobu můžeme ublížit sobě i ostatním a dochází přitom k porušení společenských pravidel a zákonů. Pokud nedostatečně saturujeme své potřeby (Příbyl, 2015, s. 46–47), pocítujeme to jako zátěž, která se může objevit v podobě frustrace, konfliktu, stresu či deprivace. Proto je také neméně důležitá příprava na stáří (Příbyl, 2015, s. 22–25) zahrnující osobní zodpovědnost, úpravu životosprávy, rozvoj osobních zájmů, vybudování materiálního a společenského zázemí, které by přispěly k udržení

pozitivního náhledu na seniorský věk a problematiku spojenou s ním. Kolibová (2013, s. 75) doplňuje tuto myšlenku o fakt, že ze strany seniorů je zapotřebí udržet si životní pohodu zdravým životním stylem, učením se novým věcem, životním optimismem a společenskými kontakty.

2.1 ZMĚNY V POTŘEBÁCH SENIORŮ

Samotné stáří s sebou přináší změny v důležitosti potřeb seniorů. Tito dávají přednost věcem již vyzkoušeným a zaběhnutým. Potřebují být v kontaktu se svými blízkými a rodinou pro jejich zvýšenou potřebu jistoty a bezpečí. Jsou rádi chváleni a oceňováni, což je motivuje. Pokud to jde, jsou rádi nezávislí a soběstační, popisuje Kolibová (2013, s. 74–75). Jak uvádí autorka Mlýnková (2011, s. 48), senioři postupně slevují ze svých potřeb, což je zapříčiněno jejich zkušenostmi a prožitky a vede to k tomu, že přikládají váhu spíše potřebám někam patřit, být milován a zbavit se strachu a nejistoty. Z fyziologických potřeb jde především o odstranění či zmírnění bolesti, zajištění jídla, spánku a odpočinku. Psychická podpora je také důležitá. Mít možnost se na někoho obrátit, s někým hovořit, poradit se, svěřit se. V zařízeních, jako jsou domovy pro seniory, tuto funkci často plní kromě personálu klienti nebo duchovní.

Lepší pochopení chování seniorů ukazuje model vývojových životních potřeb autorů Pessa a Boydenové, založený na předpokladech, že si jedinec do života přináší již v době narození určitá očekávání a zážitky z prenatálního vývoje, a ty jej pak provází po celý jeho život. Tento model zahrnuje potřeby místa (domova), bezpečí a ochrany (jistota a bezpečné prostředí), podpory, výživy a péče (informace a podněty), hranic a limitů (Klevetová, 2017, s. 83–85).

Naše péče o seniory by měla podle Klevetové a Dlabajové (2008, s. 57) vycházet z momentálního stavu jedince a s přihlédnutím k osobě jako jedinečnému celku, neboť tím můžeme výrazně ovlivnit nejen jeho zdraví, ale i jeho vůli žít. Uspokojovat své životní potřeby potřebuje každý jedinec nezávisle na věku. Pokud tak nemůže učinit sám, je odkázán na pomoc druhých, což je příznačné i pro stáří, píše Dvořáčková (2009, s. 24–25).

Vágnerová (2000) dělí vývojové potřeby do několika oblastí:

- potřeba správné stimulace (správný podnět v pravý čas),
- potřeba smysluplného světa (vytvoření plánů a cílů, kterých chceme dosáhnout),
- potřeba plánování činností s ostatními,

- potřeba jistoty sociální role a pozice ve společnosti (někam patřit, mít svou roli, např. v rodině),
- potřeba identity a uznání vlastního „já“ (při změně schopností neztratit víru v sebe).
- potřeba otevřené budoucnosti (mít se na co těšit).

Senioři lpí většinou na potřebách jistoty, bezpečí a spolehlivosti v souvislosti s psychickou a fyzickou pohodou a materiálním zabezpečením, uvádí Motlová (2007, s. 344–346). Co je ovšem nutné mít na zřeteli, je skutečnost, jak uvádí dále autorka, aby se naše pomoc seniorům nestala příčinou jejich závislosti na okolí. Proto je zapotřebí pomáhat tam, kde je to opravdu nutné a ponechat tak jedinci dostatečnou míru autonomie. Stejný názor na to má i Sýkorová (2007, s. 95–96), která popisuje autonomii u seniorů jako určitou míru svobody projevující se nezávislostí na ostatních. Jelikož pro seniory je hlavní prioritou především zdraví, představují fyzická soběstačnost a finanční stránka rozhodující kritéria jejich autonomie. Pichaud a Thareauová (1998, s. 44–46) označují za autonomní chování svobodné rozhodování a jednání, jejichž předpokladem jsou dobrý psychický, fyzický i sociální stav, dostatečná motivace a příznivé prostředí. Podle autorů Navrátila a Musila (2000, s. 127–163) to souvisí také s pojmem sociálního fungování, což znamená, že pokud nejsou v rovnováze nároky prostředí a schopnosti jedince, dochází k problémům v oblasti sociálních funkcí, jejichž výsledkem může dojít k nenaplnění základních potřeb. Východiskem z této situace je náhrada nesoběstačnosti výměnou za přiměřenou spolupráci a rozvoj, které se mohou stát základem pro společný dialog mezi generacemi (Sýkorová & Chytil, 2004, s. 111-115).

2.2 ČASTÉ PROBLÉMY SENIORŮ

O tom, že se problémy nevyhýbají ani seniorskému věku není potřeba polemizovat, přesto je zapotřebí si uvědomit, co může každého z nás v tomto věku potrápít a na co bychom se měli dopředu připravit a ulehčit si tím život ve stáří.

Jednou z možností, jak se na stáří připravit, je materiální zajištění. Přestože jsou starší lidé většinou skromní, v budoucnu by je mohly vážně ohrozit větší výdaje za léky, zdravotní materiál, služby nebo stoupající nájem. Rozdíly jsou patrné i mezi klienty sociálních zařízení, kdy si mohou připlatit a získat tak větší soukromí, požitky nebo zážitkových aktivity, a tím si zlepšit svou životní úroveň. Nedostatek peněz, podle

Příbyla (2015, s. 83), může u seniora vést až ke strachu z budoucnosti, což se negativně podepíše i na jeho kvalitě života.

Další vhodnou investicí do budoucna jsou pravidelné lékařské prohlídky a osvěta. Péče o zdraví je nezastupitelná investice, která může být ve stáří zdrojem soběstačnosti a nezávislosti na druhých. Omezení zlovyků, jakými jsou zvýšená konzumace alkoholu a léků, kouření a špatná životospráva, se na tom také mohou výrazně podílet. Zdraví je také předpokladem naší účasti ve společnosti a pomáhá tak odstraňovat samotu a s pocity nepotřebnosti. Zdravotní problémy jsou často důvodem ztráty kontroly nad sebou samým, neuspokojením svých potřeb, což vede k vytváření životních bariér a tzv. spirále neschopností, uvádí Matoušek, Kodymová a Koláčková (2010, s. 164).

Vacínová et al. (2010, s. 126) popisují etapu stárnutí jednak jako postupný ústup ze společenského života, oslabení kontaktů a odchod do ústraní, ale na druhou stranu také jako období rozvoje vlastních zálib a činností, důležitých v přípravě na důchod. Vhodné vyplnění volného času přitom umožňuje setrvat v prostředí, které jedinec zná a má zde kontakty. Naopak samota, nedostatek zájmů a nemoc mohou vést až ke ztrátě smyslu života seniora. Obzvláště přátelství je v tomto období nepřekonatelnou bonusem, jak zvládat tento pro někoho obtížný úsek lidského života.

Podle Suchomelové (2016, s. 41) je nezbytné si ve stáří zachovat důstojnost, pozitivní pohled na život a co největší možný rozsah autonomie. I nadále se rozvíjet, být kreativní, věřit v sebe i v ostatní a neztrácet naději. Přizpůsobení se změnám, které s sebou toto období přináší a zaujetí aktivního přístupu ke stáří může být zdrojem naplnění pro ty, kteří chtějí být i v tomto období užiteční a vidět smysluplnost ve svém počínání. Součástí těchto změn by mělo být i plánování a optimistický výhled do budoucna (Vacínová et al., 2010, s. 128–129).

Jelikož smrt je starému člověku myšlenkové blíž díky uvědomění si, že se sám nachází v závěrečné fázi života, zabývá se tímto tématem daleko častěji. To mu umožňuje také bilancovat svůj život a vypořádat se se všemi úkoly, které by chtěl ještě dokončit (Vacínová et al., 2010, s. 130). Toto téma mu pomáhá překonat i spiritualita. Sílu spirituality lze spatřovat v tom, že pomáhá nejen věřícím, ale především lidem, kteří hledají naději a ptají se po smyslu svého života nebo pochopení souvislostí, a to zejména pokud je postihne určitá ztráta, nemoc nebo něco, co výrazně změní jejich život. Dává jim naději, víru a pochopení druhými lidmi, což je pro toto období velice důležité (Příbyl, 2015, s. 82–83).

Stárnutí je přirozeným procesem, který se dá z naší strany částečně ovlivnit třeba způsobem života nebo tím, že se nebudeme zbytečně vystavovat rizikům, která nás obklopují. Důležitá je bezesporu i naše psychická adaptabilita ke změnám, které sebou stáří přináší. Není to ale ani tak dáno počtem let, jako spíše opotřebovaností organismu a nevratnými změnami, ke kterým u jedince dochází a které vedou ke smrti, popisují autorky Vacínova, Trpišovská a Farková (2010, s. 117). Individuální rozdíly mezi jednotlivci mohou ještě podpořit dlouho odkládané zdravotní problémy, ekonomické problémy nebo samota.

Jelikož jsou naše smysly vstupní branou, skrz kterou naše tělo vnímá své okolí, je zapotřebí i jim věnovat náležitou pozornost. Zejména zhoršení zraku může být příčinou zkresleného kontaktu s realitou. Je tedy zapotřebí pravidelné vyšetření zraku a případná korekce zraku brýlemi. Stejně důsledky mohou nastat v případě zhoršení sluchu, kdy dojde k poruše komunikace mezi klientem a okolím, ale může ohrozit přímo i život klienta. Korekce sluchu je možná třeba naslouchadlem. „Změny smyslových funkcí mají vliv na poznávací schopnosti člověka, na schopnost být informován a orientován v prostoru a čase,“ uvádí Klevetová (2017, s. 71). V konečném důsledku dochází k posílení strachu a nejistoty jedince a ke zhoršení jeho životních podmínek a adaptability.

Nemalým problémem je u seniorů i udržení rovnováhy a prevence pádů. Pohyb si každý z nás uvědomuje prostřednictvím zraku, receptorů v kůži, šlachách, svalech a vazech a pomocí čidla ve středním uchu. S přibývajícím věkem ubývá tekutiny ve středním uchu, která by jinak rychle předala impuls do mozkové kůry, a to vede k nejistotě při chůzi a častým pádům. Úpravy tohoto stavu lze docílit prostřednictvím speciálních cviků na posílení koordinace hlavy, očí, vylepšení rovnováhy těla a ubývajících receptorů. S tímto problémem dokáže jedinci pomoci lékař, popř. fyzioterapeut.

Mezi základní vlastnosti naší paměti patří schopnost přijmout, uchovat a znovu si vybavit určité informace. S přibývajícím věkem a s fyziologickými změnami, které s sebou narůstající věk přináší, se u jedinců častěji vyskytují organické změny, které mohou vést k poruchám paměti. Neznamená to ovšem, že duševní poruchy jsou pouze doménou stáří. Jak uvádí Venglářová (2007, s. 18), jejich výskyt je také často pozorován v zařízeních pro seniory, kde je dáván za následek pečujícího prostředí, které jedinci ubírá na samostatnosti v rozhodování a péči o sebe. Nejčastěji se proto

setkáváme v této souvislosti s depresivním syndromem a organickými duševními poruchami, jako jsou demence a delirium nasedající na demenci.

Deprese můžeme označit za závažné onemocnění, které výrazně ovlivňuje především kvalitu života jedince. Projevují se v chování i v prožívání, a bývají dávány do souvislosti i s počátky demence. Charakteristické jsou pro ně znaky jako ztráta zájmu o dění, vymizení pozitivních emocí a úbytek energie, popisuje Venglářová (2007, s. 19). Mohou se vyskytovat v podobě od lehkých, až do těžkých stavů a nelze opomenout fakt, že mohou být příčinou sebevražedných tendencí. Správná a včasná diagnostika je proto zapotřebí k tomu, aby nedocházelo k dalšímu prohlubování jedincova strádání. Zapotřebí je především péče o zdravotní stav jedince a podpora aktivního a naplněného života ve smyslu vztahů, komunikace podpory a služeb. Obtíže jedince by neměly být zlehčovány, tento by neměl být do ničeho nucen, nebo dokonce ponechán svému osudu. Nápomocná nám může být v tomto ohledu psychoterapie, obzvláště v mírnějších formách, dále pak farmakoterapie a trpělivý přístup v oblastech základního zajištění potřeb jedince. Jak uvádí Holmerová et al. (2014, s. 43), rizikovými faktory přispívajícími k rozvoji projevů deprese mohou být vyšší věk, ztráta blízké osoby, kombinace více chorob, nespavost, hypochondrie nebo sebevražedné pokusy v minulosti. Podle zahraničních studií je to až 10 procent jedinců v populaci, přičemž větší část tvoří ženy. Tuto situaci nelze podceňovat, a jak dále píše autorka (Holmerová et al., 2014, s. 44), je zapotřebí její včasné odhalení, dobře zvolený psychotherapeutický přístup a spolupráce s členy rodiny, eventuálně s pečujícími osobami.

Naproti tomu „demence patří do skupiny duševních poruch, které jsou charakteristické úbytkem kognitivních funkcí, především paměti a intelektu,“ popisuje Mlýnková (2011, s. 135). Postupně dochází k úpadku jedince, projevujícímu se v neschopnosti samostatného fungování v běžném životě. Jednoznačnou příčinu nelze označit, ale známe rizikové faktory, které se významně podílí na jejím vzniku. Patří sem: věk, genetické dispozice, nižší vzdělání, cévní mozkové příhody a vaskulární onemocnění, deprese, poruchy sexuálního chování a psychotické příznaky (bludy, halucinace, poruchy emocí). Lidé trpící demencí obvykle velice špatně nesou změny prostředí, hovoříme o tzv. adaptačním syndromu, jak píše Venglářová (2007, s. 25), doprovázeném zmateností, úzkostí, neklidem, poruchami vnímání a myšlení. Demence může končit i smrtí. Existuje několik typů demencí, píše autorka Mlýnková (2011, s. 138–139) Mezi nejčastější patří Alzheimerova choroba, vaskulární demence, demence s Lewyho tělísky a demence u Parkinsonovy choroby. Pro pracovníky

sociálních zařízení je důležité v počátečních fázích tohoto onemocnění posilovat v jedinci základní informace o něm samotném, o jeho rodině, o tom, kde se nalézá. Podporovat jeho krátkodobou paměť, neustále jej seznamovat s realitou a zpomalit tak postupující příznaky demence. Velice významnou se ukázala být i technika reminiscence, kterou se snažíme vybavovat vzpomínky klienta s pomocí fotografií, předmětů, osob. U pokročilého stádia demence, kdy se střídají stavy normálního fungování mozkové činnosti se stavy zmatenosti, klientovi jeho vzpomínky a prožitky nevyvracíme, hledáme v nich souvislosti s jeho minulostí. Při komunikaci s osobou trpící demencí je zapotřebí vědět, jakým typem a stupněm demence trpí. Přesto by neměl náš rozhovor postrádat oslovení klienta. Je zapotřebí hovořit krátce, jasně a srozumitelně. Neměli bychom na klienta vyvíjet žádný tlak, vysmívat se mu, zesměšňovat jej. Měli bychom ho podpořit, pochopit, věřit a často chválit. Velmi důležité je v těchto případech zachování stabilního prostředí, plánování aktivit, dodržování pravidelnosti, nezatěžování je zbytečností, přizpůsobení se jejich tempu a hledání příčin problémového chování.

Důležitým ukazatelem o stavu klienta je i jeho výživa. Stáří je velice často spojováno s nechutenstvím a se sníženým pocitem žízně. Jak uvádí Klevelandová, „ **až 16 procent starých lidí žijících ve vlastní domácnosti má kalorický příjem 1000 kcal za den a nižší a toto procento stoupá u hospitalizovaných osob a v ústavní péči,**“ (2017, s. 166). Nedostatečná výživa u seniorů může být příčinou řady komplikací a může způsobit i smrt.

Téměř nepostradatelným je pro seniora okruh přátel a známých, na které se lze v případě problémů kdykoliv obrátit, a především dobře fungující rodinné zázemí, které seniorovi oplácí vše, čím ho až doposud zahrnoval on sám. Jak se píše v knize autorek Vacínové et al. (2010, s. 119), čím déle je umožněno jedinci setrvání v sociální skupině, kde se může realizovat a udržovat vztahy, tím je spokojenější a zvládá své stárnutí lépe.

Důležitý je i pozitivně laděný objektivní pohled do budoucna. Z ekonomicky aktivního jedince se stává důchodce, a to má vliv nejen na jeho prožívání, vnímání, ale i chování. Objevují se problémy s navazováním přátelských i partnerských vztahů, strach ze samoty a ze smrti. „**Začíná trpět tzv. handicapem sociální integrace, kterým se míní znemožnění účasti na obvyklých sociálních vztazích,**“ píše Dvořáčková (2012, s. 15). Proto je zapotřebí nevidět stáří pouze jako něco špatného, ale snažit se těmto změnám přiměřeně věku a možnostem přizpůsobit.

Velice nepříjemnými komplikacemi objevujícími se v seniorském věku jsou překážky v komunikaci. Jedná se o poměrně častý a závažný problém, který je zapotřebí

hned řešit. Podle autorky Mlýnkové (2011, s. 52) jsou zdroje nepochopení předávaných informací:

- na straně klienta (unavenost, nedůvěra, psychická bariéra, neochota hovořit na dané téma),
- na straně pracovníka (obava hovořit o citlivých tématech, nezájem o klienta, nedostatek času, únava, nesympatie vůči klientovi),
- překážky na straně prostředí (hluk a pohyb osob, přítomnost cizích osob, nevhodné místo).

Využíváme slova, ale i své tělo k tomu, abychom vyjádřili své názory nebo postoje, proto je vzájemná komunikace velice důležitá nejen pro nás, ale i pro naše okolí. Pokud se nám podaří navázat kontakt a získat důvěru jedince, může to být významný předpoklad k další úspěšné spolupráci. Někdy je zapotřebí pouze naslouchat, nehodnotit, nekritizovat, nekárat, nabídnout řešení, potlačit agresi, porozumět postojům a myšlenkám druhých. Jindy zase musíme předat informace tak, aby nám jedinec porozuměl. Předpokladem úspěšné komunikace je shoda na verbální i neverbální úrovni. K zlepšení efektivity vzájemné komunikace nám mohou posloužit techniky aktivního naslouchání rozpracované americkým psychologem Carlem Ransomem Rogersem, jak je popisuje Klevetová (2017, s. 116–118). Patří sem:

- reflexe (zrcadlení): dokázat vyjádřit jinými slovy, co jsme slyšeli, hledat příčinu a navrhnout řešení,
- parafráze: opakujeme jinými slovy, co slyšíme,
- povzbuzení,
- drobné zdvořilosti (dovolte, mohu vás požádat, aj.),
- mlčení (dává prostor k ujasnění, k formulaci),
- pohled,
- dotyk,
- shrnutí,
- vzájemné setkání (nehodnotit, pouze sdělit svůj názor a dojmy).

Vzhledem k tomu, co zde bylo již řečeno, můžeme říci, že všichni máme určité potřeby, které je zapotřebí uspokojovat po celý život, aby byl kvalitní a přínosný. Protože životní spokojenost a to, jak se cítíme, významnou měrou ovlivňuje naši kvalitu života. Týká se to nejen našich základních biologických potřeb, ale jsou zde zahrnuty i potřeby psychosociální a ty nejvyšší, jako třeba seberealizace. Na to se dost často

zapomíná při práci se seniory. Pokud totiž nenachází ve svém okolí dostatek povzbuzení, ocenění nebo alespoň zájem, ztrácí pro mnohé z nich jejich život smysl. Přijmout realitu a možnost si vytvořit svoji cestu, svůj cíl a realizovat své sny a neztrácet při tom naději je jednou z cest, jak si můžeme svůj život vychutnat i v seniorském věku a dát mu smysl. Seniori se ve svých potřebách nijak výrazně neodlišují od ostatních. To znamená, že je zapotřebí přihlídnout k jistým odlišnostem, které s sebou jejich věk přináší, jako jsou onemocnění, samota, nižší životní tempo, a těm se přizpůsobit. Nejde ale o přebírání kontroly nad jejich životem nebo o nadměrnou péči, ale o přizpůsobení se jejich aktuálnímu stavu.

Stárnutí, jak zde bylo poukázáno, v dnešní společnosti vyžaduje od každého jedince zaujetí určitého postoje k vlastnímu stáří. Ať už jde o schopnost přizpůsobit se novým podmínkám, přehodnotit své plány nebo vyrovnat se se zátěží. Z uvedených poznatků vyplývá, že jedinec ve starším věku by se měl na stáří připravovat a věnovat této přípravě patřičný čas, a to již v průběhu produktivního věku. Měl by se na tuto etapu dívat s optimismem, ale současně i realisticky. Neměl by opomínat finanční rezervy na stáří, pravidelně kontrolovat svůj zdravotní stav a posilovat a budovat kvalitní vztahy, a to nejen s rodinou, ale i s přáteli. Všechny tyto investice se do budoucna stanou pevnými základy jeho spokojeného stáří, aby se neocitl u konce svých sil a sám. S řadou zdravotních problémů, které jsou spojeny s vyšším věkem, nám mohou pomoci specialisté a vnímavý a informovaný personál. Je ovšem zapotřebí se této problematice věnovat včas, být o ní dostatečně informován, mluvit o ní, a především se jí snažit předcházet, neboť nám to pomůže předejít řadě komplikací a náš život bude v tomto věku lépe zvládnutelný.

3 KVALITA ŽIVOTA

Spokojenost ve stáří je často dávána do souvislosti s kvalitou života ve smyslu zajištění jeho plnohodnotnosti a dostatečné péče. Proto tato kapitola upřesňuje pojem kvality života a s čím souvisí, jak je vnímána a co všechno zahrnuje. Snaží se nám také přiblížit možnosti měření kvality života a jejího hodnocení.

Kvalita života se stala předmětem zkoumání mnoha oborů a věd – medicíny, sociologie, psychologie. Zatím co dříve bývala spojována s odstraňováním nebo zmírněním utrpení, dnes je dávána do souvislosti s hledáním smyslu života, což je jedno z kritérií dotazníků zabývajících se touto problematikou, píše Ondrušová (2011, s. 45). Na kvalitu života lze pohlížet z několika aspektů, jak dále popisuje autorka. Nejčastěji ji lze definovat na základě subjektivního, objektivního a medicínského hlediska. Načez posledně jmenované hledisko zahrnuje kvalitu života ovlivněnou zdravotním stavem. Kvalita života je vymezena účelem měření a v určitém kontextu projektu. Definice kvality života Světové zdravotnické organizace WHO, tak, jak ji uvádí ve své knize autoři Vaňurová a Mülpachr (2005, s. 145) zní:

„Kvalita života je to, jak jedinec vnímá své postavení ve světě a v kontextu kultury a hodnotových systémů, ve kterých žije, a ve vztahu ke svým cílům, očekáváním, životnímu stylu a zájmům. Jedná se o velmi široký koncept, multifaktoriálně ovlivněný fyzickým zdravím jedince, psychickým stavem, osobním vyznáním, sociálními vztahy a vztahem ke klíčovým oblastem jeho životního prostředí.“

Mezi základní indikátory kvality života patří podle WHO:

- fyzické zdraví (únava, energie, bolest, spánek),
- psychické zdraví (city, sebehodnocení, myšlení, učení, pozornost),
- úroveň nezávislosti (pohyb, aktivity, závislost na lécích),
- sociální vztahy (osobní vztahy, sexualita),
- prostředí (finance, bezpečí, přístup k informacím),
- spiritualita (in Kováč, 2003, s. 5).

Kvalita života každého z nás se v průběhu života neustále mění, zejména pokud jsme nějakým způsobem omezeni. Ovlivňuje ji spousta faktorů a souvisí se saturací našich potřeb a individuálním vnímáním (Janiš & Skopalová, 2016, s. 53). Marková (2010, s. 38) spojuje pojem kvality života s lidskou existencí na Zemi a uspokojováním

lidských potřeb. Haškovcová (2010, s. 46) zase spojuje tento pojem a jeho ovlivnění především s vlídným a podnětným prostředím, zdravím a péčí o něj a aktivním přístupem ke stárnutí). Podle Ondrušové (2011, s. 45) má kvalita života dva úhly pohledu, a to objektivní a subjektivní. Zatímco ten subjektivní představuje naši životní pohodu a uspokojení, ten objektivní znamená naše materiální, sociální zázemí, a to včetně zdraví. Další možné rozlišení je dle medicínského, psychologického a sociologického přístupu a spousty dalších kritérií (Ondrušová, 2011, s. 45–47).

Člověk si kvalitu života často uvědomí až tehdy, když se jeho životní podmínky zásadním způsobem změní, např. odchodem do důchodu. Tím se změní dosavadní sociální stav člověka i jeho hodnoty, které byly pro člověka důležité a dodávaly mu smysl života (zaměstnání, pracovní vztahy), a nové ještě nejsou dostatečně vytvořeny. Jak poukazuje Kořa et al. (2013, s. 59) od lidí s nižším statusem je ve společnosti očekávána větší konformita a vede to i ke změně společenské pozice, která tímto ztrácí. Jedinec se pak právem cítí ze společnosti vyčleněn na základě svého handicapu, opouští ji a v ústraní se uzavírá sám do sebe. Jeho psychické problémy pramenící z jeho samoty se pak odráží na jeho fyzickém stavu v podobě narušení životních funkcí a zhoršujících se problémů.

Můžeme tedy konstatovat, že jde o působení mnoha faktorů, které jsou ve vzájemné interakci. Pokud je toto působení narušeno, dochází k problémům v oblasti sociálního fungování. To definuje Barker ve svém slovníku sociální práce (*The social work dictionary*, 2003, s. 403) jako naplnění životních rolí, a to nejen ve vztahu k sobě, ale i ke společnosti. Pokud toto jedinec zvládne, zaslouženě dojde i k naplnění jeho vlastních potřeb. Stejně na tuto problematiku nahlíží i Křivohlavý (2002, s. 164–168), který uvádí, že senioři na konci svého života spojují kvalitu života především se spokojeností s dosavadním životem. Pokud tedy prožili život podle svých představ, je podle nich i současná kvalita života vnímána pozitivně. Mezilidské vztahy jsou u seniorů na předním místě, popisuje Vágnerová (2008, s. 109-112), která popisuje silnou potřebu většiny seniorů cítit se prospěšnými a užitečnými pro druhé. To potvrzuje i Příbyl (2015, s. 50), který dále konstatuje, že kromě zmiňované prospěšnosti senioři kladou důraz především na zdraví, materiální zajištění a prostředí bezpečného domova, čímž se neliší od ostatní populace. Jak dále popisuje tento autor (Příbyl, 2015, s. 75), patří sem i potřeba být součástí komunity, být informován a vyslechnut, možnost se vyjádřit k dané problematice a zároveň moci předávat své životní zkušenosti.

Naše potřeby jsou individuální a v průběhu stárnutí se mění i jejich uspokojování. To, co postačovalo dříve, může jedinec začít vnímat podle autorů Pichauda a Thareauové (1998) jako nedostačující, a to až do té míry, že se tyto potřeby navzájem vylučují. To může být případ i nalezení vhodného bydlení s pečovatelskou službou, která představuje pro jedince na jednu stranu jakési bezpečí, ale za cenu změn v sociálních vazbách, které mohou být jen stěží akceptovatelné.

Kvalitu života vyžaduje provázanost a vzájemnou spolupráci mnoha organizací prostupujících napříč spektrem celé společnosti. Musíme být připraveni na to, že naše populace neustále stárne a musíme jim mít co nabídnout. Tím je myšlena nejen oblast např. zdravotních služeb a pomoci, ale i oblasti sociální, kulturní a psychologická, včetně nabídky zásobování, donáškové služby, úklidu a mnoha dalších služeb. První snahy zkoumající kvalitu života byly zaznamenány již v 50. letech, ale nebyly objektivní, neboť statisticky zkoumaly pouze ekonomické aspekty společenského blaha, jak popisují autorky Hrozenková a Dvořáčková (2013, s. 21). Až od 60. let se tento pohled změnil a na vývoj populace se hledí na základě analýzy sociálních faktorů. V praxi to konkrétně znamená posouzení na základě toho, jaké máme plány, cíle, co ovlivňuje naši délku života nebo v čem vidíme zdroje štěstí.

Jelikož stárnutí populace je problémem celosvětovým, reagují na něj vlády nejrůznějšími dokumenty. Mezi ty nejznámější, které se touto problematikou zabývají, patří:

- Mezinárodní akční plán pro problematiku stárnutí (1982, Vídeň).
- Zásady OSN pro seniory (1991).
- Madridský mezinárodní akční plán pro problematiku stárnutí.

Na tyto dokumenty navazují i **Národní programy přípravy na stárnutí** zpracovávané u nás od roku 2003, které jsou meziresortní a snaží se prosazovat politiku stárnutí ve smyslu potřebných změn stárnoucí populace, podpory postavení seniorů ve společnosti, bourání stereotypů a mýtů o seniorech a stáří napříč všemi resorty. Základem těchto národních plánů jsou studie, které se opírají o současný výzkum, statistická data a aktuální situace. To se pozitivně odráží na koncepcích a strategiích na příslušných ministerstvech, krajích a obcích. Tyto národní plány jsou monitorovány a na základě ohlasů a připomínek je každoročně vypracována hodnotící zpráva o plnění výchozích bodů, která je předkládána vládě. Ta obsahuje i další možnosti a návrhy případných efektivnějších postupů (2013, s. 7).

3.1 HODNOCENÍ KVALITY ŽIVOTA

Samotný termín kvality života v sobě skrývá množství významů. Co mu však nelze upřít, je jeho spíše kvalitativní a subjektivní ráz, píše autorky Hudáková a Majerníková (2013, s. 36). Vzhledem k nejednotnosti pojmu se odborníci z řad vědců ztotožňují s názorem, že volba nástroje měřícího kvalitu života závisí na cíli měření. Nejpoužívanější formou při zkoumání kvality života jsou dotazníky nebo strukturované rozhovory, poukazuje Ondrušová (2011, s. 50). Např. při měření spokojenosti uživatelů služeb v sociálních zařízeních existuje několik odlišných modelů, jak docílit tohoto měření. S využitím metody pozorování, rozhovorů, metody focus group (má pouze doplňkový charakter u dotazníkového šetření) až po dotazníky (Malíková, 2011, s. 147).

Pro lepší orientaci při hodnocení kvality života je vhodné:

- specifikovat účel hodnocení kvality života (např. diskriminace mezi pacienty, náklady léčby),
- určit populaci, u které bude kvalita života posuzována,
- určit kritéria hodnocení (Topinková, 2010, s. 96).

Mareš (2014, s. 22–31) ve své studii zabývající se diagnostikou kvality života upozorňuje na zjišťování kvality života většinou dle metodologického přístupu na kvalitativní, kvantitativní a smíšené. Kvalitativní přístupy nejsou podle autora tak časté a využívají nejčastěji metody polostrukturovaných hloubkových rozhovorů nebo třeba narativní rozhovory nebo písemné odpovědi na otevřené otázky. Kvalitativní přístupy jsou daleko častější, a ty používají nejčastěji obecné generické dotazníky, obecné dotazníky pro určitou skupinu osob, specifické dotazníky pro určitou skupinu osob s konkrétním onemocněním nebo kombinaci obecně generických dotazníků se specifickými dotazníky.

Kvalita života v kontextu člověka ve společnosti, vnímaného na podkladě jeho postavení, očekávání a cílů se stala hlavním předmětem mezinárodně užívaných dotazníků kvality života, vytvořených pracovní skupinou WHOQOL, pod záštitou Světové zdravotnické organizace, podotýká Dragomirecká (2007, s. 32). Dotazník s označením WHOQOL-100, obsahuje 100 položek a jeho základními oblastmi jsou zdraví, prožívání, nezávislost, vztahy, prostředí a spiritualita. Jeho zkrácená verze, využívaná v klinické praxi, je pojmenovaná WHOQOL-BREF a má čtyři základní oblasti: zdraví, vztahy, prožívání a prostředí. Obě tyto varianty dotazníků byly přeloženy i do českého jazyka a staly se podkladem pro vytvoření dotazníku kvality

života starší populace s označením WHOQOL-OLD, který se společně s těmi předchozími variantami dotazníků stal součástí mezinárodních vědeckých výzkumů, uvádí Ondrušová (2011, s. 51). Zpracovává taková témata, jako jsou fungující smysly, nezávislost, naplnění, sociální zapojení, postoje ke smrti a umírání a intimita. Autorka dále poukazuje na to, že kvalita života, zjišťovaná u chronicky nemocných seniorů, je pro pomáhající profese významným pomocníkem při boji s chorobou. K těmto účelům je využíván dotazník SF-36. Pro geriatrické pacienty, které trápí nemoci typické pro tento věk, se využívají i dotazníky PROQOLID.

V současnosti se pracuje na vývoji dotazníků pro osoby s různým typem postižení s označením DIS-QOL, uvádí autorky Hudáková a Majerníková (2013, s. 53). Jak dále popisují tyto autorky, naskýtá se nám dále možnost měřit kvalitu života ve stáří podle Spitzera, který si všímá položek, jakými jsou aktivita, soběstačnost, zdraví, podpora rodiny a spokojenost nebo měření podle škál. Mezi nejznámější škály patří test smyslu v životě od Crumbaugh a Maholicka, logo test Lukasové, profil životních postojů Reker a Peacocka, index vztahu k životu Battisty a Almonda nebo třeba existenciální škála od autorů Längleho, Orglerové a Kundího či škály životní smysluplnosti (Hudáková & Majerníková, 2013, s. 53–56).

I přesto, že jsou dotazníky v současné době jedním z nejčastěji používaných nástrojů, i ony mají několik slabých míst, udává Mareš (2014, s. 30). Těmi jsou především necitlivost, univerzálnost, cizojazyčnost a zaměřenost na imaginárního průměrného člověka, což především v klinické praxi je problém, pokud máme péči zacílit přímo na potřeby konkrétního jedince.

Pokud si shrneme uvedené informace, můžeme říct, že život v dnešní společnosti plné nejrůznějších vymožeností, je jedním z mnoha důvodů, proč se dnešní lidé dožívají vyššího věku, než v dobách minulých. Zásahu na tom mají i úspěchy na poli medicínském, lepší ekonomické podmínky nebo zdravější životní styl, osvěta a lepší přístup k informacím. V naší společnosti mají senioři zajištěnu základní materiální, zdravotní a sociální péči a na to navazující právní ukotvení v podobě vymezení a důsledného dodržování základních lidských práv. Kvalita života je v mnohém ovlivněna našimi životními podmínkami, společností ve které žijeme, její historií, pravidly, hodnotami, řádem. Neméně důležitým předpokladem pro kvalitu života je uspokojování základních lidských potřeb, které musí dosahovat určité úrovně, patří sem i subjektivní a objektivní prožívání každého z nás, které se značně různí. Můžeme tedy říct, že na kvalitu života má vliv mnoho faktorů, které ani nelze všechny vyjmenovat

a které ji přímo či nepřímo ovlivňují. Kvalita života představuje velice obsáhlou oblast pro zkoumání, která je součástí mnoha databází. K jejímu měření využíváme různé nástroje měření. Ovšem i tyto mají svá omezení. Pokud ovšem máme získat bližší informace o klientovi, nelze opomenout osobní kontakt a základní rozhovor s klientem a jeho rodinou, který nám doplní mozaiku informací a umožní nám zaměřit naši péči na konkrétního klienta.

Delší život ovšem nemusí být vždy naplněný a hodnotný. Kvalita života je mnohazměrný pojem, který je vnímán ryze individuálně. Zahrnuje nejen naši osobní pohodu, saturaci potřeb či naplnění životních rolí. To, jaký život budeme prožívat, záleží na mnoha faktorech, ale přesto za kvalitu života a jeho naplnění nese z velké části odpovědnost každý jedinec. Společnost by měla pouze pomáhat připravit seniory na stáří, a tím jim ulehčit tento nelehký úsek v jejich životě. Kvalita života seniorů je důležitým tématem dnešní doby, a proto se stala cílem mnoha šetření a průzkumů. Nesouvisí pouze se stárnutím těla, ale také s prožíváním, chováním a statutem ve společnosti. Toto všechno je zapotřebí brát v úvahu, pokud posuzujeme výsledky vypovídající o kvalitě života jednotlivců. Kvalita života ve stáří vyvolává zvýšený společenský zájem a potvrzuje skutečnost, že je zapotřebí se na stáří průběžně připravovat a zvolit vhodnou adaptační strategii. Mezi nejčastěji používané nástroje měření patří dotazníky a škály hodnotící kvalitu života z určité perspektivy. Měřením kvality života se snažíme zjišťovat, zda je náš život naplněný či něco postrádá. Zároveň nám to dává i obrázek o tom, jak se cítíme, co prožíváme a co by se eventuálně dalo na naší situaci změnit. To má velký význam především pro ty z nás, kteří o někoho pečují. Kvalita života je zdrojem informací a současně i zpětnou vazbou a umožňuje nám pochopit otázky, týkající se prožívání specifických období našich životů a mohou tak být i důležitým vodítkem pro náš další postup v péči, v léčbě, v saturaci chybějících potřeb nebo podnětem při učinění změny či zlepšení situace v zařízení.

4 SOCIÁLNÍ SLUŽBY V KONTEXTU STÁŘÍ

Předmětem této kapitoly je upozornit na nové snahy a změny na úseku sociálních služeb, pro něž je příznačná podpora klienta v přirozeném prostředí, příprava na stáří a integrace osob. Nezapomíná ani na důležitost správné volby sociálního zařízení a vhodné sociální služby a posouzení jejich kvality. Zároveň nám přibližuje nejčastější problémy současné péče.

Sociální služby u nás doznaly patričních změn po roce 1989 a s příchodem zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Veškeré snahy se soustředily na deinstitucionalizaci sociálních služeb, nastolení nových pravidel v sociálních službách a podporu integrace osob se zdravotním postižením. V podstatě jde o podporu jedince v jeho přirozeném prostředí a poskytnutí služeb, které vyžaduje jeho stav. Sociální služby přešly z výhradního poskytovatele sociálních služeb státu i na další subjekty, kterými se stali jednotlivci, obce, kraje a občanské společnosti. Jsou vytvářeny dlouhodobé plány a koncepce příprav na stáří a dochází k rozvoji komunitního plánování sociálních služeb (Malíková, 2011, s. 30–31).

Sociální služby jsou u nás součástí systému sociálního zabezpečení a její druhy definuje zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Patří sem sociální poradenství, sociální péče a sociální prevence. S přiznáním státního příspěvku na péči má klient možnost si tyto sociální služby zajistit u organizací nebo jednotlivců, kteří jsou registrovaní jako poskytovatelé těchto služeb (Dvořáčková, 2012, s. 82). Současná koncepce sociálních služeb se snaží především o maximalizaci podpory jedince v jeho přirozeném prostředí s využitím větší nabídky terénních a ambulantních služeb (Malíková, 2011, s. 32). Jak nastiňuje samotná zákonná úprava zákona č. 108/2006 Sb., je nezbytné, aby sociální služby jedince rozvíjely, podněcovaly, motivovaly a pomáhaly mu tam, kde to vyžaduje např. jeho zdravotní stav, ale přitom nevytvářely závislosti na službách a nepodněcovaly tím jeho neuspokojivou životní situaci. Můžeme volit mezi formou ambulantní, terénní nebo pobytovou. Ani jedna z forem by rozhodně neměla postrádat lidskou důstojnost, základní lidská práva a současně by měla dát možnost svobodného rozhodování osobám, kterých se tyto služby týkají (Dvořáčková, 2012, s. 41–42).

U seniorů je důležité propojení sociální péče s péčí zdravotní, což je dáno specifikou tohoto období. Vyšší věk s sebou přináší i časté zdravotní problémy, a proto v péči o seniory musí jít tyto druhy péče ruku v ruce, uvádí Dvořáčková (2012, s. 80).

Tyto dva požadavky jsou základním předpokladem tzv. dlouhodobé péče, která se snaží o udržení přijatelné kvality života a zároveň i prevenci možných komplikací. Dlouhodobou péčí rozumíme zajištění každodenní a celodenní péče o jedince, která spočívá v zajištění ošetřování, léčebného režimu a péče o vlastní osobu (Čeledová, 2017, s. 433). O její potřebě či ukončení rozhoduje ošetřující lékař, který vydává k celé věci písemné stanovisko, které je i předmětem dokazování potřeby této péče. Tato péče může probíhat v domácím prostředí, pokud je rodina schopna tuto péči zajistit, nebo v zařízeních dlouhodobé péče, které se na ni specializují. Specializací jednotlivých pobytových zařízení je pak umožněno věnovat se různým cílovým skupinám a zajistit jim tak adekvátní životní podmínky (Malíková, 2011, s. 33). Přestože je dlouhodobá péče u našich sousedů na Slovensku stejně jako u nás v současné době na vzestupu a je jí věnována zvýšená pozornost ze strany vlády a ministerstev, potýká se s nedostatky míst, a to především u chronických pacientů, nedostatky na straně materiálního a personálního zabezpečení a je nutné změnit i kompetence zdravotní a sociální péče, popisují autorky Hudáková a Majerníková (2013, s. 24–25).

4.1 PROBLEMATIKA SOUČASNÉ PÉČE O SENIORY

Péče o seniory je v současnosti v kompetenci čtyř institucí, kterými jsou rodina, trh, veřejný sektor a dobrovolnické organizace. Možnost domácí péče se přitom jeví jako jedna z nejlepších alternativ, proto je současným trendem sociálních služeb snaha o deinstitucionalizaci péče o seniory, popisují Janiš a Skopalová (2016, s. 112). Ovšem proměna současné rodiny, která je poměrně nestabilní a pracovní vytížená, společně s dalšími faktory, jako jsou nižší porodnost a stárnutí obyvatelstva, stojí za důvody, proč tomu většinou tak není. Přitom vysoké nároky, které jsou kladeny na rodinu, by mohly být vykompenzovány s pomocí terénních služeb a s využitím a podporou nejmodernějších technologií (kamerové záznamy, telefonní operátoři, elektronické náramky), píše Dudová (2015, s. 69). Pomáhat lze i formou rodinné politiky, podporou rodin ve všech vývojových fázích, osvětou nebo dotačními programy pro města a obce v rámci politiky stárnutí.

Současná struktura organizace péče o seniory je však do budoucna v ohrožení. Hlavní příčinou tohoto stavu je narůstající péče a snižující se stav pečujícího personálu. Přestože probíhá decentralizace sociálních služeb a měly by být k dispozici všechny sociální služby, je stále velký počet seniorů, kteří marně usilují o umístění do domovů

pro seniory. Podle Janiše a Skopalové u nás pobyt v domovech pro seniory není vždy kladně přijímán ze strany veřejnosti (2016, s. 113). V zahraničí je tato situace naprosto opačná, píše autoři. Může za to především včasná příprava na stáří, která zahrnuje i výhled do budoucna počítající s finančními možnostmi a plány a přizpůsobuje se jim. To má za následek omezení izolace jedince, nezávislost a podporu jeho aktivit (2016, s. 113–114).

Další spornou otázkou je původní myšlenka, že budou domovy pro seniory sloužit výhradně jako domov zdravým seniorům, a proto by neměly připomínat nemocniční zařízení, jak uvádí Haškovcová (2010, s. 243). Zapříčinila to skutečnost, že klienti zestárli a jsou více nemocní, což si vyžádalo v domovech pro seniory i pomoc kvalifikovaných zdravotníků. A tak se zcela zjevný pacient vyžadující odbornou pomoc označuje jako klient, a to i přesto, že jím není. A to s sebou přináší další problém v podobě objednávání služeb, které se vztahují na klienty, ale objednávají si je pacienti. Odlišení těchto dvou názvů je důležité i z důvodu vyjasnění kompetencí sociálních a zdravotních složek a měl by předejít případným nedorozuměním.

4.2 SOCIÁLNÍ SLUŽBY PRO SENIORY

Sociální služby, které mohou být seniorům poskytovány, dělíme na služby ambulantní, terénní nebo pobytové a jejich poskytovateli jsou obce, kraje, nestátní neziskové organizace, fyzické osoby a Ministerstvo práce a sociálních věcí, jak se uvádí v zákoně č.108/2006 Sb. o sociálních službách.

Mezi sociální služby řadíme podle Příbyla (2015, s. 20–22) sociální prevenci, sociální péči a sociální poradenství. Sociální prevence si klade za cíl předejít sociálnímu vyloučení a potlačit sociálně negativní jevy, jakými jsou např. kriminalita nebo bezdomovectví. Mezi nejčastěji využívané patří sociálně aktivizační služby nebo azylové domy (Příbyl, 2015, s. 21–22). Strukturu a systém péče o seniory upravuje zákon č. 108/2006 Sb. a vyhláška č. 505/2006 Sb. (rozsah a finanční úhrady za sociální služby). Nabízí se tyto formy pomoci seniorům:

- domov pro seniory,
- pečovatelská služba,
- osobní asistence,
- odlehčovací služby,
- sociálně zdravotní služby,

- hospicová péče,
- krizová pomoc,
- poradny pro seniory (Veteška, 2016, s. 60).

Jak popisuje Příbyl, služby sociální péče nahrazují svým klientům jejich omezenou soběstačnost a vhodné prostředí a ulehčují jim každodenní život (2015, s. 20).

Primární zdravotní péči seniorům poskytují praktičtí lékaři. Důležitá je zde prevence a včasnost podchycení nemocí a jejich součinnost s ostatními zdravotními i sociálními zařízeními v případě zhoršení stavu seniora. Na tuto péči navazuje **domácí zdravotní péče**, která pokračuje po propuštění ze zdravotnického zařízení a kterou navrhuje ošetřující lékař. Ta je zaměřena především na převazy, aplikaci léků, rehabilitaci nebo umělou výživu a vykonávají ji zdravotní sestry v prostředí klientova bydliště. Její začátky se datují do roku 1989, kdy vznikly první agentury zabývající se domácí péčí, uvádí Matoušek (2007, s. 91).

V případě zhoršení stavu, ať už fyzického nebo psychického, přichází v úvahu **péče ústavní**. V případě kompenzace stavu klienta dochází k návratu do domácího prostředí nebo k následné dlouhodobé péči v ústavních zařízeních jako jsou léčebny, rehabilitační ústavy nebo pobytové sociální zařízení. Dlouhodobá péče představuje komplex zdravotních, sociálních a jiných služeb, určených pro osoby se sníženou soběstačností. Nejčastěji se jedná o osoby tělesně či duševně nemocné nebo staré, píše Janečková (Matoušek et al., 2013, s. 372).

Pokud je senior nesoběstačný, ale lze jej ponechat v domácím prostředí, kde je o něj ze strany rodiny částečně postaráno, lze využít **pečovatelskou službu** zřizovanou nejčastěji obcemi nebo nestátními organizacemi (Matoušek, 2007, s. 91).

Je ovšem nutné počítat i s možností zhoršení stavu seniora, a proto je zde kladen velký důraz především na spolupráci rodiny s ošetřujícím lékařem a s návazností ústavních služeb. Pokud totiž soběstačnost jedince, ať už z důvodu věku nebo z důvodu pomoci jiné osoby, neumožňuje jeho setrvání v domácím prostředí, přichází na řadu pobytová zařízení sociálních služeb, a to jednak v podobě několikahodinové péče nebo v podobě péče celodenní.

V prvním případě se jedná o **denní stacionáře** nebo **centra denních služeb**. Obě tato zařízení vyplňují čas, kdy senior nemůže být s rodinou. Obvykle bydlí doma, ale rodina nebo přímo služba stacionáře jej dopraví do tohoto zařízení, kde tráví část dne. Tento čas je většinou naplněn nějakými vhodnými aktivitami, doplněný stravou

a odpočinkem (Matoušek, 2007, s. 91). Tento čas umožňuje pečujícím osobám, aby se věnovaly práci i svým osobním aktivitám a mohly tak načerpat sílu pro pozdější péči o svého seniora. Navíc je senior mezi svými vrstevníky a neztrácí styk s realitou, neboť zde může diskutovat s ostatními klienty, sledovat dění v televizi, poslouchat rádio nebo si přečíst aktuální tisk. Aktivity, které jsou zde preferované, slouží především k nácviku soběstačnosti, procvičení paměti, ale také k pobavení klientů.

Penziony pro důchodce nabízejí pronájem bytů s možností placených služeb pro zdravé a soběstačné klienty (Matoušek et al., 2010, s. 178).

Domy s pečovatelskou službou zřizují městské či obecní úřady a jsou určeny pro osoby, jejichž zdravotně sociální stav vyžaduje občasnou pomoc pečovatelské služby, která se týká běžných denních činností a je poskytována v rámci pracovní doby. Byty jsou zde malé, vybavené nábytkem a mají nízký nájem. Přednostně jsou sem bráni klienti s trvalým bydlištěm v dané obci. Jak ovšem upozorňuje dále Matoušek et al. (2010, s. 178), pobyt klientů v penzionech a domech s pečovatelskou službou je možný pouze v případě, že jedinec není vážně nemocen a je schopen si určité úkony zajistit sám.

Naproti tomu **domovy pro seniory** zajišťují celodenní péči o osoby vyžadující každodenní pomoc jiné osoby z důvodu snížené soběstačnosti, ať už na základě věku či jejich situace (§ 48 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách). Je zde zajištěna jak péče sociální, tak i zdravotní. Do tohoto zařízení dochází lékař, který pravidelně dohlíží na stav klientů a v případě potřeby jim zprostředkovává i speciální vyšetření mimo toto zařízení. Klienti jsou zde rozděleni dle pomoci, kterou vyžadují, a podle toho se tady s nimi také pracuje. Tato zařízení mají v náplni i poskytování aktivizačních činností, mezi které se řadí i nejrůznější aktivity dle přání a zálib klientů, kulturní nebo společenské akce. Klient se do tohoto zařízení dostává na podkladě žádosti, která je schvalována sociálním pracovníkem a komisí složenou z pracovníků zařízení. Posuzována je především naléhavost případu klienta, jeho soběstačnost, a to vše je posuzováno na základě vyjádření lékaře a provedeného sociálního šetření. Obě strany spolu pak uzavírají smlouvu, která přesně specifikuje rozsah, frekvenci a úhradu poskytovaných služeb. Klient si zde hradí nejen pobyt, ale i veškeré služby, kterých zde využívá, a to z příspěvku na péči a z penze. Zbytek peněz, které nepokryjí nasmlouvané služby je vyžadován od rodiny klienta. Co se týká zdravotní péče, ta je pokryta ze zdravotního pojištění klienta (Malíková, 2011, s. 114–132).

Domovy se zvláštním režimem jsou taktéž celodenní pobytová zařízení, ale s výjimkou, že se zaměřují na poskytování služeb osobám se syndromem demence, nejčastěji v podobě Alzheimerovy choroby, nebo stabilizovaným klientům s psychiatrickými onemocněními. Klienty ovšem mohou být i osoby léčící se se závislostí na alkoholu nebo jejími následky. Lze tedy říct, že tato zařízení mají vymezenou kategorii klientů, kterým poskytují své služby (Malíková, 2011, s. 46). Tato zařízení fungují stejně jako domovy pro seniory, ale navíc mají i bezpečnostní prvky vyplývající ze specifických potřeb některých jejích klientů. Jedním z těchto opatření je i omezený pohyb části klientů ve smyslu opuštění tohoto zařízení, který vyplývá z jejich stavu a má za úkol především zajistit jejich bezpečnost.

V zahraničí se můžeme setkat s formami chráněného bydlení pro osoby, které mají sníženou soběstačnost v podobě domů, které jsou situovány uprostřed městské zástavby a které navštěvují pečovatelé a zdravotníci a sociální pracovníci, kteří jim zde poskytují potřebnou péči, nebo v podobě náhradních rodin, které se o nesoběstačné seniory starají. Jak dále popisuje Matoušek et al. (2010, s. 179), přínosem tohoto způsobu péče je, že jedince nevyklučuje z jeho komunity, ten zůstává uprostřed dění a má psychickou a fyzickou podporu a pomoc přátel a rodiny.

Aby byl výčet úplný, nelze opomenout i specifickou a neméně důležitou službu seniorům, jakou poskytují **hospice**. Jejich posláním je umožnit nevléčitelně nemocnému jedinci, aby závěr života prožil bez bolestí a strádání, v kruhu svých nejbližších, nebo alespoň aby na to nebyl sám, a ve vší důstojnosti. Hospice dnes představují určitý předěl mezi zařízeními. Podle péče a pomoci svým klientům je lze nazvat moderními zdravotně sociálními zařízeními, neboť poskytují jak specializovanou paliativní léčbu příznaků nevléčitelných nemocí, tak se zabývají i zabezpečením sociálních, duševních a duchovních potřeb klientů. Jak poukazuje Marie Svatošová (Matoušek et al., 2010, s. 199), velký přínos těchto zařízení je v jejich nenásilném a poslední vůli respektujícím přístupu a dále kontrolovaném prožívání bolesti, které navrácí jedinci zpět pocit bezpečí a činí tak umírání snesitelnějším.

Současně se vzrůstajícím věkem dochází i k nárůstu chorob seniorů, s čímž by měla taková to zařízení počítat. Neznamená to tedy, že v případě zhoršení stavu klienta v domově pro seniory z důvodu např. demence, která běžně doprovází seniorský věk, bude muset tento jedinec zařízení opustit, protože není jeho cílovou skupinou. To lze pouze na základě zákonných důvodů, za které lze považovat např. situaci, kdy by chování klienta v důsledku jeho onemocnění narušovalo soužití ostatních klientů

v zařízení (§ 91/3 písm. c) zákona č. 106/2008 Sb. o soc. službách a § 36 písm. c) vyhlášky č. 505/2006 Sb.). Stěhování z jednoho typu sociální služby do další je pro seniora obrovským stresem, obzvláště pokud zde již nějaký čas žije. I tento fakt by měl být zohledňován v péči o seniory a mělo by se počítat se speciálně vyškoleným a náležitě poučeným personálem.

Podle Českého statistického úřadu je v posledních letech relativně stabilní počet a kapacita domovů pro seniory a udržuje se těsně pod hranicí 500 zařízení, zatímco počet domovů se zvláštním režimem vzrostl mezi lety 2010–2015 více než o polovinu, a to na 276 zařízení (Chodounská, 2017, s. 26).

Zcela zásadní a neopomenutelné postavení má v systému sociálních služeb **sociální poradenství**, které zahrnuje bezplatné podání informací o možnostech klienta na bázi sociálních služeb, včetně získání pomoci i z jiných sociálních systémů. Běžné poradenství je schopno poskytnout každé registrované sociální zařízení. Speciální poradenství poskytují specializované poradny rozlišené podle cílové skupiny či problematiky, kterou zpracovávají (Příbyl, 2015, s. 20).

Abychom mohli říct, že je u nás o geriatrické osoby dobře postaráno, musí zde fungovat efektivní spolupráce a návaznost v poskytování péče této skupině obyvatel. Holmerová et al. (2014, str. 52) uvádí, že u nás žije 80 procent nesoběstačných seniorů v domácím prostředí a stará se o ně rodina. Tato doba péče se pohybuje mezi 4–5 lety a zabezpečují ji především ženy ve středních letech. Na tuto pomoc spoléhá většina seniorů. Menší důvěru máme v pomoc ostatních příbuzných nebo v ústavní péči. Je ovšem zapotřebí i tuto pomoc podporovat a zdůrazňovat její přínos pro seniora.

4.3 VOLBA VHODNÉHO ZAŘÍZENÍ A ÚLOHA RODINY

Pobytové sociální služby jsou určeny osobám, které mají sníženou soběstačnost zejména z důvodu věku, nebo jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné osoby (Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách).

Při výběru vhodného zařízení hraje u zájemce zpravidla významnou úlohu několik faktorů. Venglářová (2007, s. 90) poukázala ve své knize na nejdůležitější etické aspekty z pohledu zakladatelky České alzheimerovské společnosti Ivy Holmerové a Evropské charty pacientů seniorů, které je zapotřebí vzít v úvahu při vybírání ideálního zařízení pro seniory. Mezi tyto hlavní kritéria patří:

- dostupnost zařízení pro příbuzné a známé seniora,

- celkový dojem z prostředí zařízení,
- kvalita a množství personálu, jeho vzájemná komunikace s ostatními profesemi,
- možnost zkušebního pobytu,
- podpora klientů k samostatnosti, plnohodnotnému životu, možnosti komunikace s personálem,
- spokojenost ostatních klientů,
- zabezpečení řádné péče, bez diskriminace a omezení,
- informovanost a spolupráce s rodinou,
- zabezpečení základních lidských práv.

Pokud je tedy zapotřebí seniora umístit v některém zařízení, měla by zde být rodina seznámena s podmínkami a možnostmi tohoto pobytu. Také by měla být seznámena s celým ošetrovatelským týmem, který bude o seniora pečovat. Jednotlivé kroky seniora v tomto zařízení by se měly odvíjet od vypracovaného plánu péče, který je zpracován ve spolupráci se seniorem i jeho rodinou a který je neustále kontrolován, doplňován a přizpůsoben stavu jedince, upřesňuje blíže autorka.

Mohou ovšem nastat i situace, kdy se při vyjednávání o sociální službě liší očekávání rodiny od očekávání klienta, pro kterého je služba zajišťována. Toto nesmí být přehlíženo. Jelikož rodina v tomto případě je pro klienta nezastupitelná z hlediska její další role, je zapotřebí dosáhnout vzájemné spolupráce a tudíž nastolení vzájemného dialogu a hledání kompromisů. Nelze samozřejmě slevovat z péče o seniora, ale snažit se nalézt optimální cestu schůdnou pro obě strany, neboť zájem klienta je prvořadý, popisuje ve své knize Hauke (2014, s. 46). To má za následek předejití možným problémům v budoucnu (Hauke, 2014, s. 79).

Funkční rodina umožňuje všem svým členům se nejen rozvíjet, ale i uspokojovat své potřeby. Výsledkem je podle Koti (2013, str. 48) vytvoření tzv. „pocitu bazální důvěry v druhé lidi, v sebe sama i ve svět, který jej obklopuje.“ Proto je prioritou pro profesionály zapojit rodinu do péče o seniora. Je to dáno tím, že má k němu nejbližší. Podle Trachtové (2018, s. 203) jsou rodina a blízcí přátelé nejdůležitějšími pozitivními sociálními činiteli a zdrojem pomoci v náročných životních situacích. Pokud je zde tedy možnost, že by se rodina mohla a chtěla o seniora postarat, má to velký vliv především v otázce motivace k uzdravení, ale i na zlepšování soběstačnosti.

Rodina by měla být i náležitě informována, seznámena s individuálním plánem péče a měla by vědět, jaké je její místo v tomto procesu.

Velký význam má také odborné sociální poradenství v podobě informací, které umožní rodině se správně rozhodnout ve své situaci a vybrat adekvátní řešení. Toto poradenství je poskytováno jak klientům, tak jejich rodinám a ostatním příbuzným včetně pečujících osob, je bezplatné a jeho prioritou zůstává předcházet či řešit nepříznivé životní situace, píše autorky Králová a Rážová (2007). Poskytovat základní sociální poradenství může každý sociální pracovník v rámci své služby nebo je poskytují přímo organizace jako např. Informační a poradenské centrum Život 90, Nadační fond Umění doprovázet nebo třeba Národní rada osob se zdravotním postižením.

Česká rodina se podle Klevetové (2017, s. 88) začíná výrazně proměňovat v 90. letech 20. století, k čemuž přispěla dle uskutečněných sociologických šetření i změna chápání rodinných vztahů. Přednost dostává budování kariéry, studium a cestování před zakládáním rodiny. Mladí lidé se více zabývají svými problémy, než problémy svých prarodičů, což může vést k jejich opuštěnosti a myšlenkám o jejich zbytečnosti. Rodina má odjakživa nezastupitelné místo v životě každého jedince. Pro seniory je důležitá zvláště z hlediska mezigeneračního soužití a vzájemné solidarity v podobě neustále podpory a pomoci, silných citových vazeb, bezpečného zázemí. Pro každého seniora je výhodou dobře fungující rodina. Někdy ale i ta nefunkční rodina může poskytovat alespoň jistotu, že jedinec nemusí opustit jemu dobře známé prostředí. Poslední trendy u nás se však opět snaží o návrat k rodinné péči a co největší omezení závislosti na institucionální péči.

Takovým významnějším počinem byl podle Klevetové (2017, s. 17–18) dokument OSN vydaný 12. 4. 2002 v Madridu s názvem: Mezinárodní akční plán pro problematiku stárnutí. Na jeho základě vláda ČR vypracovala Národní program na stárnutí, poslední platný je na období 2013–2017. Jednotlivým ministerstvům byly rozděleny úkoly napomáhající lepšímu přístupu k seniorské populaci, zahrnující nediskriminaci, solidaritu, úctu a pomoc. Tento program se obrací na všechny generace, kdy se snaží mladým vysvětlit stáří a jeho přínos, střední generaci zase připomíná zodpovědnost za opatření ve prospěch seniorů a je zakončen požadavkem na seniory, aby měli zodpovědný a aktivní přístup k životu, péči o zdraví a k účasti na společenském životě.

Jak vyplývá z předchozích informací, tak snahy a změny, které se uskutečnily v sociálních službách od roku 1989, ukazují, že nám není lhostejný osud narůstajícího počtu stárnoucí generace. Ať už v podobě nastolení nových pravidel fungování sociálního systému, vytváření koncepcí příprav na stáří, podpory jedince žít svůj život v přirozeném prostředí nebo jen nevytvářením závislosti na sociálních službách a nepřebírání odpovědnosti za životy druhých. To jsou základní body, které naznačují, jakým směrem se ubírají naše snahy o zajištění uspokojivého života ve stáří, s přispěním sociálních služeb. Přestože mají tyto služby vzestupnou tendenci, je neustále co zlepšovat a ukáže nám až čas a získané zkušenosti, jak jsme se s touto problematikou dokázali vypořádat.

Péče o seniory vyžaduje řadu změn jak v legislativě, tak i v rámci spolupráce a kompetencí jednotlivých služeb. Nelze opomenout nezbytné navýšení počtu pracovníků v sociálních službách, které je zapotřebí v rámci péče o rostoucí počty seniorů, dále je nutné posílení jejich kompetencí a zlepšení prestiže tohoto povolání. Velkým přínosem rodině v pomoci při péči o seniora by mělo být do budoucna i rozšíření nabídky terénních programů a také větší využití moderních technologií, které nám mohou alespoň částečně pomáhat budovat a posilovat bezpečný domov pro naše seniory. Vyzdvihování rodinné péče jako dobré varianty v péči o seniora je na místě. Ovšem je zapotřebí mít připravenou a zajištěnou variantu náhradní, pokud ji nelze realizovat. Tato varianta představuje institucionální pomoc. Ústavní péče ovšem neznamená, že se rodina přestává o seniora starat, ale vyžaduje aktivní přístup všech zúčastněných. Navíc může vstoupit do života seniora kdykoliv a usnadnit tak všem zvládání každodenních povinností. Ať už se jedná jen o občasnou pomoc v domech s pečovatelskou službou nebo o intenzivní péči v léčebnách pro dlouhodobě nemocné či o celodenní péči o seniora v domovech pro seniory. Institucionální pomoc může být chápána i jako občasná pomoc k domácí péči, kterou může dle potřeby doplňovat. Stojí před námi ještě hodně výzev týkajících se této problematiky, důležité je vidět problémy tam, kde jsou, a snažit se je adekvátně řešit.

Neustále přibývá zařízení, která se zabývají specializovanou péčí o seniory, ovšem kvalita služeb v těchto zařízeních může být rozdílná. Je proto zapotřebí si je pečlivě vybírat a zajímat se o služby, které jsou zde poskytovány, o místo, kde je zařízení postaveno, dostupnost pro členy rodiny, personál, který zde pracuje, vybavenost a celkové klima zařízení, případně reference od osoby, která zde měla již někoho umístěného. Přínosná péče o seniora vyžaduje také informovanost, časovou

zainteresovanost a propojenost spolupráce většiny členů rodiny s pracovníky zařízení, aby zde mohlo být umožněno jejich členovi rodiny spokojené stáří. Demografické změny posledních let však výrazně změnily obraz dnešní rodiny. Dochází ke snižování mezigeneračního soužití, mění se vztahy mezi generacemi a rodina je více závislá na státu. Je tedy pochopitelné, že často členové rodin vyhledávají pomoc odborníků. Jejich úkolem by proto měla být maximální podpora rodinu a pomoc při překonávání případných těžkostí. Tato témata a spousta dalších, týkajících se problematiky stárnutí populace, jsou předmětem tzv. mezinárodních akčních plánů.

Sociální služby, mezi které řadíme sociální prevenci, péči a poradenství, mohou být poskytovány ve formě ambulantní, terénní nebo pobytové. Jejich strukturu a systém péče upravuje zákon č.108/2006 Sb. a doplňuje ho vyhláška č. 505/2006. Sociální služby poskytované ve všech typech zařízení jsou významným činitelem v ochraně lidských práv, zlepšují životní úroveň a kvalitu života nejen klientů, ale i jejich rodin a přátel, a to především tím, že vytváří pro své klienty takové podmínky, aby mohli žít téměř normální a spokojený život. Tím je myšlen život, v němž nechybí důstojnost, samostatnost, motivace, podpora sociálního začlenění a ochrana lidského zdraví. Ovšem aby tato síť služeb byla ještě efektivnější, bylo by zapotřebí zlepšit vzájemnou spolupráci a přechod mezi jednotlivými sociálními službami a rozšířit nabídku ambulantních a terénních služeb, které by podpořily život jedince v jeho přirozeném prostředí.

5 INDIVIDUÁLNÍ PŘÍSTUP A PLÁNOVÁNÍ

Předmětem této kapitoly je nový přístup ke klientovi zaměřený na jeho skutečné potřeby, jehož hlavním smyslem je zjistit skutečný rozsah a formu pomoci a podpory, které klient vyžaduje. Tento specifický přístup zahrnuje nejen práci s klientem, ale i s jeho nejbližšími a celým realizačním týmem pracovníků sociálního zařízení. Jakou roli v tomto procesu hrají pracovníci v sociálních službách a jeho další využití při plánování tzv. aktivizačních metod, zodpoví následující text. V souvislosti s touto problematikou je zapotřebí zmínit i současný společenský trend aktivního stárnutí, který rozšiřuje téma problematiky stárnutí ve smyslu pomoci seniorům s riziky věku a integrací do společnosti.

S individuálním přístupem se setkáváme již v péči o klienty s mentálním postižením a jeho přínos je především v tom, že je zcela výhradně zaměřen na skutečné potřeby klienta dle momentální situace a po předchozím prozkoumání situace (Matoušek, 2007, s. 122). Informace o klientovi získává klíčový pracovník ještě před nástupem klienta do zařízení, a to jednak z žádosti o umístění a na základě sociálního šetření přímo u klienta. Má tak možnost osobu vidět přímo v prostředí, kde žije, což je důležité pro zachování určitého životního standardu a pro určení potřebné podpory, uvádí Báňová (příspěvek do knihy autorů) (Lukasová et al., 2014, s. 81). Základem individuálního plánování služeb je rozhovor klíčového pracovníka, který tuto službu vyhotovuje, přímo s uživatelem služby a jeho empatický a chápající přístup. Výstupem je písemný návrh plánu služby, který může být s přihlédnutím k potřebám a aktuálnímu stavu klienta upravován a doplňován. Na jeho úpravách se mohou podílet i blízcí klienta. (Sokol & Trepková, 2008, s. 262) Součástí individuálního plánování je i stanovení osobního cíle klienta. Konkrétně jde o přání klienta, čeho by chtěl dosáhnout, které vychází z jeho potřeb a souvisí se zlepšením jeho stavu. Může se jednat např. o zlepšení pohyblivosti, komunikace nebo samoobslužnosti. Tyto cíle by měly být voleny tak, aby byly reálné, a to jak vzhledem k možnostem klienta, tak i zařízení. Klient má právo svůj cíl v průběhu pobytu upravovat po poradě s klíčovým pracovníkem. Legislativně je tento přístup zpracován v zákoně č. 108/2006 Sb. a ve vyhlášce 505/2006 Sb.

K získání informací o aktuálním stavu a potřebách seniorů slouží základní metody, jakými jsou pozorování, rozhovor, fyzikální vyšetření nebo třeba funkční testy. Je nutné sem zahrnout i laboratorní a další vyšetření, která nám dopomohou

ke stanovení komplexního obrazu o zdravotním stavu jedince a pomůžou při plánování komplexního postupu, který bude mít za cíl nejen udržení optimálního zdravotního stavu, ale i poskytnutí přiměřené ošetrovatelské péče s přihlédnutím k individuálním potřebám jedince. Takto stanovená péče však vyžaduje nejen zodpovědný přístup pracovníka, který ji naplánoval, ale i aktivní zapojení klienta a spolupráce jeho rodiny, přátel či známých (Malíková, 2011, s. 173–187). Individuální plánování je společná práce všech zainteresovaných pracovníků zařízení s klientem a může být ohroženo z jejich strany mnoha faktory. Mezi ty nejčastější patří neznalost a nedostatek informovanosti pracovníků, špatná komunikace, nedostatek podpory ze strany vedení nebo nevyhovující pracovní podmínky (Malíková, 2011, s. 190–192). Proto je důležitá kontrola jednak ze strany managementu zařízení a také zvenčí v podobě supervizí, intervizí či auditů. Dalším důležitým předpokladem kvalitních služeb jsou vypracované standardy zařízení, které jsou závazné pro všechny pracovníky zařízení (Malíková, 2011, s. 133–142).

5.1 AKTIVIZAČNÍ METODY

Aktivizační metody zahrnují volnočasové aktivity a zájmovou činnost, pomoc se znovuzískáním či udržením kontaktu se sociálním prostředím a pomoc s nácvikem dovedností klienta (Malíková, 2011, s. 115). Od 1. ledna 2007 je účinný zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, jehož součástí je i nařízení o povinném poskytování aktivizačních činností ve všech domovech pro seniory i v domovech se zvláštním režimem.

Mezi nejčastěji využívané možnosti aktivizace seniorů v sociálních zařízeních patří:

- trénink paměti (učení se cizímu jazyku, početní úlohy, křížovky, společenské hry),
- kognitivní rehabilitace (přesmyčky, slavné páry, přísloví, rčení, zkratky, kvízy),
- reminiscence,
- orientace v realitě,
- organizace zaměřené na posilování paměti, setkávání seniorů, jazykové kurzy, lékařské přednášky, sportovní a kulturní akce, celoživotní vzdělávání: kluby seniorů, klub Remedium,

- činnosti podporující fyzické schopnosti (cviky a sestavy)
- činnosti podporující senzorické schopnosti (muzikoterapie, arteterapie),
- vaření a pečení,
- pet terapie (návštěvy dobrovolníků se zvířaty).

O tom, že jedním z nejefektivnějších opatření proti stárnutí je dostatečná aktivita, hovoří ve svém díle i Holmerová et al. (2014). Tou nejjednodušší aktivitou je chůze, ideálně i v kombinaci s ostatními tělesnými aktivitami. V úvahu přichází provozování nejrůznějších koníčků a všeho, co uvedenému přináší radost, odpovídá jeho potřebám, procvičuje paměť, podporuje tvořivost a formuje jeho vztahy s ostatními. Společně s vyváženým jídelníčkem to pomáhá zlepšovat kvalitu života jedince.

Aktivizaci klientů lze ještě rozlišit na individuální a skupinovou, načež v té individuální lze spatřovat podle Báňové (Lukasová et al., 2014, s. 82) práci na pokoji a zapojení klienta do zvládání každodenních činností a dále rozvoj klientových oblíbených aktivit. Skupinové aktivizace spojují klienty podobných zájmů a schopností a probíhají plánovitě a řízeně na místech k tomu určených.

5.2 ROLE SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA V PÉČI O SENIORY

S přijetím zákona o sociálních službách se změnil i pohled na náplň práce sociálních pracovníků. Tato práce se více upíná na samotné klienty a jejich individuální rozvoj. Sociální pracovník je těsněji spjat s ostatními spolupracovníky a jejich cílem je vytvoření optimálního klimatu pro práci s klienty a jejich blízkými. Individuální přístup ke klientovi však vyžaduje kromě dostatečného množství aktualizovaných informací i neustálý systém vzdělávání a příznivé pracovní podmínky. To vše je zárukou vybudování nejen kvalitních vztahů mezi klientem a pracovníky, ale i předpokladem pro kvalitní život klienta v zařízení, které bude zohledňovat jeho specifika, uvádí ve svém příspěvku do knihy autorů Lukasová et al. autorka Báňová (2014, s. 77). Podle Mülpachra (2006, s. 12–13) je důležité, aby sociální pracovník při práci s jedincem vycházel z jeho momentální sociální situace a největší pozornost věnoval zvýšení jeho samostatnosti a povzbuzováním k aktivitě. Nelze opomenout ani možnost podpořit klienta a jeho blízké svou poradenskou pomocí. Je nezbytné, aby si pracovníci v sociálních službách uvědomili, že každý klient a jeho blízcí jsou jiní a svým způsobem specifictí, a proto vyžadují i jiný přístup. Respektováním těchto zásad lze

dosáhnout v prostředí zařízení vzájemného respektu, úcty a optimálních vztahů (Malíková, 2011, s. 49).

Práce sociálního pracovníka je náročná a vyžaduje kromě osobních předpokladů i umění navázat kontakt s rodinou klienta a zajistit mu péči saturující dostatečné uspokojení jeho potřeb a respektující jeho základní lidská práva, popisují ve svém příspěvku do knihy autorů Lukasová et al. autoři Dvořáková a Vrbický (2014, s. 101–102). Jak dále popisuje Malíková (2011, s. 53), neměla by chybět ani prezentace sociálních služeb na veřejnosti, zdůrazňování jejich možností, úspěchů a budování dobrého jména zařízení, což také přispívá k lepšímu obrazu sociálních služeb a zvyšuje prestiž sociálních pracovníků u veřejnosti.

5.3 AKTIVNÍM STÁRNUTÍM KE SPOKOJENÉMU STÁŘÍ

Velice diskutovaným pojmem současnosti je pojem aktivního stárnutí. Tento pojem má svůj původ v zásadách Organizace spojených národů pro seniory a byl v devadesátých letech převzat Světovou zdravotnickou organizací ve snaze řešit problematiku stárnoucí populace (Janiš & Skopalová, 2016, s. 57). Jeho snahou je vytvoření přátelského prostředí k seniorům, které ctí zásady samostatnosti, soběstačnosti, soudržnosti, respektu k právům, bezbariérovosti, bezpečnosti, důstojnosti, seberealizace. V podstatě jde o program, který se snaží pomoci seniorům vyrovnat se s riziky, která přináší jejich věk a zároveň podporuje smysl jejich života. (Dvořáčková, 2012, s. 29–30). Program zahrnuje nejen seniory žijící v domácím prostředí, ale vztahuje se i na seniory v institucích.

K těmto snahám patří i vzdělávání seniorů v podobě studia na univerzitách třetího věku, naučné přednášky, zdravotní osvěty a besedy o zajímavých tématech nebo podpora učení formou nových komunikačních technologií. Celoživotní vzdělávání se postupně stává nutností přispívající k lepší kvalitě života ve stáří, neboť zvyšuje sebevědomí starší generace při práci s moderními technologiemi a pomáhá v prevenci kognitivních poruch a při pěstování nezávislosti a plnohodnotného života, popisují autoři Janiš a Skopalová (2016, s. 82–84). Seniori se tak mohou učit cizí jazyky, pracovat na počítači nebo se učí ovládat moderní přístroje, a to v rámci denních i pobytových služeb, které jsou pro ně určeny, nebo v rámci programů připravených městy a obcemi.

Dnešní pojetí aktivního stáří nepředstavuje pouze péči o zdraví, ale zahrnuje také účast na společenském životě, jak uvádí autorky Holczerová a Dvořáčková (2013, s. 23). V podstatě se jedná o vytvoření takového prostředí pro seniory, které jim bude vyhovovat a zároveň i respektovat odlišnosti této věkové skupiny tak, aby se necítili handicapováni svým věkem a vyloučení ze společnosti. Tento koncept tím, že je určen všem seniorům bez rozdílu a zahrnuje i osoby v sociálních zařízeních, dává seniorům více možností, jak prožít svůj věk příjemněji a zajímavěji, než bylo v minulých letech možné. U nás se tento termín objevuje např. v závěrečné zprávě evropského projektu Zdravé stárnutí, nazvané „Zdravé stárnutí – výzva pro Evropu“, který byl financován ve spolupráci s Evropskou komisí a byl zaměřen především na podporu zdravého stárnutí. Závěrečná zpráva projektu vyzdvihovala témata jako zachování duševního zdraví, nutnost sociálního kapitálu, fyzickou aktivitu, prevenci úrazů nebo preventivní zdravotnické služby. Změny by se měly dotýkat celé společnosti, odvracet nepříznivé důsledky stárnutí, podporovat seniory a především vyzývat k aktivnímu přístupu. Jejich cílem je také ukazovat dobré příklady z praxe nejen u nás, ale i v členských evropských zemích a koordinovat politiky a z toho vyvozená doporučení.

Jak bylo v této části práci již řečeno, senioři se ve svých potřebách nijak výrazně neodlišují a je jen zapotřebí přihlídnout k jistým odlišnostem, a těm se přizpůsobit. Rozsah a forma pomoci a podpory poskytované formou sociálních služeb musí splňovat určité podmínky, kterých je docíleno vytvořením konkrétního individuálního plánu klienta, který jakoby mu byl „přímo šit na míru“. Měl by zohledňovat individuální potřeby klienta, podporovat jej v samostatnosti a motivovat ho. Nesmí v žádném případě prohlubovat jeho nepříznivou situaci či další setrvání v ní. Individuální plán vzniká společným úsilím klíčového pracovníka s klientem, ale využívají ho při práci i ostatní pracovníci v zařízení. Práce s klientem je tak smysluplná a přináší mu spokojenost do jeho života v instituci. Důležitým předpokladem jeho kvalitního vypracování je zkušený personál s dobrým zázemím, což také přispívá ke zvýšení úrovně poskytovaných služeb. Práce sociálního pracovníka není jednoduchá a vyžaduje nejen odbornost a profesní zkušenost, ale i velké lidské odhodlání. Nestačí mít pouze vědomosti, ale je zapotřebí je umět i využívat a především být člověkem a rádcem v situacích, které to vyžadují. Aby však pracovník v sociálních službách mohl být prospěšný svým klientům, musí mít přehled o dění v zařízení a spolupracovat s ostatními spolupracovníky. K zajištění odpovídající úrovně kvality poskytovaných služeb přispívají sociální standardy zařízení, jejichž smyslem je sjednocení kvality

služeb všech zařízení a dále audity, supervize a intervize. Pomoci mohou především v zaškolení nových pracovníků, oživení klimatu na pracovišti, prevenci vyhoření nebo sjednocení kolektivu, který tak může znovu naplno pracovat a pomáhat potřebným.

V souvislosti s pobytem klientů v domovech pro seniory je zapotřebí zmínit aktivizační programy. Cílem těchto programů je smysluplné prožití volného času klientů v sociálních zařízeních. Pomáhají s odpoutáním klienta od nemoci, nepříznivé situace, neuspokojivých vztahů a jsou zdrojem nové energie, pocitu štěstí nebo posílení nových přátelství. Nesmíme přitom zapomínat na současný zdravotní stav a schopnosti klientů a vymezit jejich úkol při této činnosti. Nutné je také nezapomínat podporovat jejich hodnoty, víru, životní cíle a právo se svobodně rozhodovat.

Ve spojitosti se stářím se objevuje ještě pojem zdravého nebo jinak řečeno aktivního stárnutí. Jedná se o celospolečenský program podporující seniory, který nabízí alternativy, jak lépe zvládat nárůst stárnoucí populace a přitom jí dopřát hodnotný život. Lze toho docílit různými způsoby, ale pouze za předpokladu vhodné motivace a vlastního rozhodnutí. Tento program nezahrnuje pouze seniory v domácím prostředí, ale i v institucích. K jeho snahám patří vybudování dostupného bydlení s plnou občanskou vybaveností pro seniory, podpora dobrovolnictví a mezigenerační solidarity nebo zapojení seniorů do života měst a obcí. Společně s vládními opatřeními si klade za cíl podpořit a zajistit dostatečný hospodářský růst a spokojený život obyvatel.

6 POHLED NA STÁRNUTÍ OČIMA VĚDY

Problematicke stárnutí populace je na evropské úrovni věnována značná pozornost. Kvalita života již není pouze otázkou jednotlivce, ale stává se i prioritou, důležitou z hlediska přežití celé populace lidstva, o čemž svědčí i účast České republiky na mezinárodních projektech výzkumu a vývoje zaměřených na stárnutí populace, uveřejněných v tiskových zprávách MŠMT na jeho oficiálních internetových stránkách. Výzkumy se týkají nejen oblasti zdravotnictví, informačních a komunikačních technologií, ale i společenských a humanitních věd. Příkladem jsou např. výzkumy uskutečněné v letech 2015–2017 v rámci projektu Mendelovy univerzity v Brně s názvem „Gender dimenze implementace aktivního stárnutí v českém soukromém a veřejném sektoru ve srovnání se západními zeměmi“. Dalším významným počinem v této oblasti jsou iniciativy Ministerstva školství, které financuje a podporuje budování infrastruktury SHARE CZ (Survey of Health, Ageing and Retirement in Europe), která je velkou databází informací o zdraví, socioekonomickém postavení, vztazích a vazbách více než 85 000 osob starších padesáti let z dvaceti evropských zemí. Je také členem společné technologické iniciativy s názvem ECSEL (Electronic components and systems for European Leadership), zaměřené na oblast zdraví a stárnutí populace, kterou zde zastupuje České vysoké učení technické, jehož prioritou je snaha o zlepšení a urychlení diagnostik nemocí, neinvazivní léčba, zkrácení doby hospitalizace, screeningové vyšetření.

O tom, že problematika stárnutí zajímá i mladší generace, svědčí i skutečnost, že v roce 2016 se u nás konal již třetí ročník gerontologické mezioborové studentské vědecké konference pod příznačným názvem „Stárnutí“. Jejím cílem byla nejen výměna poznatků z oblasti prodlužujícího se lidského života, ale také podpora vysokoškolského výzkumu. Témata se týkala takových oblastí, jako jsou problémy s pamětí, komunikační bariéry, aktivizace, fyzického a duševního zdraví seniorů, stereotypů spojených se stárnutím, životní spokojenosti, seberegulace, ale také zkušenosti poskytovatelů služeb pro seniory a potřeby pečujících. Vzájemně zde byly konfrontovány nejnovější poznatky z výzkumů v oblasti fyziologie stárnoucích jedinců, s praxí a zkušenostmi osob, které o tyto jedince pečují, jejich možné uplatnění a využití v další péči o seniory.

V roce 2012, v rámci vzájemné spolupráce členských států Evropské unie, také proběhla mezinárodní komparace poskytovatelů služeb sociální péče, jejímž výsledkem byla zveřejněná studie mapující přednosti a nedostatky sociálních systémů Česka

a Švýcarska. Tato studie se snažila podat skutečný obrázek sociálních služeb dvou zemí a poukázat přitom na rozdíly mezi zdroji a způsoby financování regionů, mezi pracovníky v sociálních službách a kvalitou jejich služeb. Na základě tzv. dobré praxe se pak snažily obě země o vzájemnou výměnu pozitivních zkušeností a staly se tak inspirací v oblasti péče o seniory pro druhé země do budoucna. Jak uvádí autoři vypracované studie Průša a Horecký (2012, s. 9–13), mezi oběma zeměmi byly výrazné rozdíly, které byly dány poměrně odlišnou organizací sociálních a zdravotních systémů. Významné rozdíly byly spatřeny především v otázkách financování sociálních služeb, kdy se ukázalo, že náš systém financování se prozatím jeví jako nestabilní a neefektivní. Inspirací pro nás by mohl být zase naopak švýcarský systém doplňkových dávek (2012, s. 18–19) a jejich systém paliativní péče, který je daleko propracovanější, ale v současnosti u nás nerealizovatelný (Průša & Horecký, 2012, s. 37).

6.1 VÝZKUM ZAMĚŘENÝ NA KVALITU ŽIVOTA SENIORŮ V DOMOVECH PRO SENIORY V ČESKÉ REPUBLICCE A V ZAHRANIČÍ

6.1.1 VÝZKUM SENIORŮ U NÁS V ROCE 2007

V roce 2007 proběhl výzkum života v domovech pro seniory zaměřený na různé indikátory týrání, zneužívání a zanedbávání péče, jehož výsledkem bylo zmapování a popsání špatného zacházení se seniory v institucích. Nejednalo se o kontrolu kvality péče v daných zařízeních, ale o odhalení některých problematických oblastí soužití v domovech pro seniory. Průzkum se dotkl celkem 75 zařízení, kdy některé z nich byly vybrány náhodně a ostatní byly osloveny. Výzkum proběhl v letech 2007–2008 formou dotazníkového šetření a týkal se oblastí zaměřených na délku a důvod pobytu, mezilidských vztahů, ochrany soukromí, stravy, finanční výpomoci rodině, špatného zacházení a autonomie klientů.

Výsledky šetření dopadly pozitivně a poukázaly na skutečnost, že většina seniorů je v zařízeních spokojena. Z šetření ale také vyplynulo, že by tady okolo 40 procent klientů vůbec nemuselo být, pokud by rodina zvážila i jiné varianty dostupné péče o seniora v podobě terénních či ambulantních služeb.

Největší nespokojenost seniorů panovala v otázkách soukromí a možnosti napadení ze strany ostatních klientů, což je problémem především mnoholůžkových

pokojů. Další výtky se pak týkaly především stravy, úcty, respektu a ochrany před studem.

Nespokojenost více klientů může často poukázat na nešvary, které se v zařízení dějí, uvádí Matoušek (2007, s. 154). Může jít o špatné zacházení, nedostatečné dodržování lidských práv, nesmyslné postupy nebo neadekvátní chování pracovníků. Proto by každá nespokojenost měla být ze strany vedení zařízení prošetřena.

Na co je ovšem také nutné poukázat, je skutečnost, že i klientovy představy mohou být zcela odlišné od představ poskytovatele služeb nebo to může být zapříčiněno jeho momentálním zdravotním nebo duševním stavem (Matoušek, 2017, s. 154).

Nedostatečná a nevhodná institucionální péče může mít spoustu příčin. Nejčastěji jde o nedostatečné personální zajištění, malé finanční ohodnocení a přetíženost personálu nebo selhání v podobě nedostatečné kontroly ze strany managementu zařízení, uvádí Veteška (2016, s. 66).

6.1.2 VÝZKUM V NORSKU V LETECH 2008–2015

V Norsku je péče o staré lidi brána jako veřejná odpovědnost, a proto jsou zde pečovatelské ústavy základní poskytovanou službou. Tato služba zahrnuje komplexní služby včetně moderní zdravotní péče, bydlení a sociální péče.

V roce 2008–2015 se uskutečnil v Norsku výzkum pod názvem „Understanding organizational and cultural premises for quality of care in nursing homes“, zaměřený na kvalitu péče v pečovatelských domech. Jednalo se o etnografickou studii Sigrid Nakrem zveřejněnou v časopise BMC Health Services research, která si vzala na starost tzv. “podnikovou kulturu“ těchto zařízení. Tu lze označit za jeden z prostředků výrazně ovlivňujících kvalitu péče a kvalitu života jejich obyvatel.

Cílem této studie bylo popsání ošetrovatelské péče jak ze strany personálu, tak i viděnou očima jejich příjemců. Jednalo se o koncept sledující čtyři městské veřejné pečovatelské domy s klienty dlouhodobé péče, které disponovaly podobnými podmínkami (prostředí, personál a služby).

Celý výzkum poukázal na to, že ošetrovatelská péče, která je klientům poskytována, by měla mít především holistický charakter a podporovat klienty v jejich samostatnosti, nezávislosti a dávat pocitu naděje a důvěry. Vstřícné a adekvátní vztahy mezi pracovníky, klienty a jejich rodinami, jsou podmínkou a současně nezastupitelným zdrojem podpory. Nejlépe tato studie vyzněla pro zařízení rodinného typu s malým počtem klientů, kde se všichni navzájem velice dobře znali. Profesionální péče byla

přizpůsobená potřebám každého jednotlivce a pracovníci zařízení měli velkou oporu v rodině klientů.

6.1.3 VÝZKUM VE ŠVÉDSKU V LETECH 2011–2015

Se zvýšeným nárůstem počtu starších lidí narůstá i počet osob, které se identifikují jako lesbičky, homosexuálové, bisexuálové, transsexuálové nebo osoby křehké, a jsou označováni zkratkou LGBTQ. V této souvislosti se nabízí otázka, zda bydlení v zařízeních pro seniory bude splňovat představy a potřeby právě těchto skupin obyvatel. To bylo hlavním důvodem, proč se v letech 2011–2015 uskutečnila ve Švédsku studie, jejímž cílem bylo získat názory týkající se bydlení těchto osob v zařízeních pro seniory. Podnětem k tomuto výzkumu byl nedostatek informací o potřebách, preferencích a obavách starších osob identifikujících se jako LGBTQ.

V roce 2015 byly uveřejněny výsledky této studie v časopise *Scandinavian Journal of Occupational Therapy* pod názvem „Housing for ageing LGBTQ people in Sweden“. Šetření autorů studie Kottorpa, Johanssona, Aaseho a Rosenberga ukázalo, že se tyto osoby ve větší míře obávají soužití ve společném bydlení pro seniory s heterosexuálními lidmi, které pramení především z jejich předchozí špatné zkušenosti s diskriminací ve zdravotnictví a sociálních službách, když přiznali svou sexuální orientaci. Je zapotřebí podotknout, že švédská společnost je stejně jako naše společnost postavena na heteronormativním základu, tedy že nevěnuje patřičnou pozornost osobám, kteří nežijí v heterosexuálních vztazích. To má za následek skutečnost, že tito lidé svou sexuální orientaci často tají, nepříznávají ji a žijí neuspokojený a nenaplněný život. V posledních letech se ovšem začíná situace měnit. Konkrétně ve Švédsku již začala vznikat první zařízení pro seniory specializující se jazykově a etnicky. V roce 2013 k nim přibýlo i první zařízení pro seniory označované zkratkou LGBTQ.

Tato studie si tedy kladla za cíl zjistit názory a postoje LGBTQ lidí na bydlení pro seniory, které by mohly být v budoucnu využity zejména při budování dalších takovýchto zařízení. Účastníky této studie se stali oslovení návštěvníci festivalu Stockholm Pride 2011 a tato studie přinesla řadu nápadů a myšlenek, jak by se dalo koncipovat zařízení pro tuto specifickou skupinu obyvatel tak, aby jim co nejvíce vyhovovalo.

Podle většiny dotázaných by toto zařízení mělo splňovat hned několik podmínek. Mělo by se jednat o zařízení s prostory jak soukromými, tak i veřejnými jako tělocvična, kavárna, restaurace. To by podpořilo myšlenku vzájemného kontaktu

a propojenosti s širokou veřejností, která by sem mohla docházet a využívat zařízení i pro svou potřebu. Zařízení by nemělo být prezentováno jako specificky zaměřené proto, aby se nestalo terčem nenávisti, obtěžování a vandalismu. A měly by zde pracovat osoby obeznámené s problematikou osob LGBTQ nebo její členové, aby zde nedocházelo k opomíjení specifických potřeb a preferencí této skupiny a aby jim mohlo být umožněno bezpečné a aktivní stáří na základě společně sdílených zkušeností.

Studie se dotkla tématu seniorů s jinou sexuální orientací. I přesto, že tito lidé se od ostatních seniorů trochu liší, jejich základní priority a potřeby jsou stejné jako u klasických klientů sociálních zařízení. Chtějí být součástí společnosti se všemi právy a povinnostmi, být akceptováni a užiteční a moci strávit zbytek života na místě, kde jim jejich odlišnost nebude překážkou v prožití naplněného života mezi stejně smýšlejícími a chápajícími lidmi.

Sexualita seniorů v institucích je téma, o kterém se doposud moc nehovořilo. Zejména pokud je sexualita jedince jiná, než u většiny populace. Je to dáno omezeným počtem výzkumů, které byly na toto téma zatím provedeny a předsudky, které u nás stále přetrvávají.

Jak popisují Chrastina, Špatenková et al. (2018, s. 114–150), se vstupem do instituce se sexuální aktivita seniorů snižuje, a to i přesto, že potřeba sexuality a intimity přetrvává do vysokého věku. Zejména v institucích jde často o téma tabuizované, narážející na velké množství překážek, a to nejen ze strany ostatních klientů, ale i ze strany personálu a blízkých. Hlavní překážky tvoří především nedostatek soukromí, nepochopení ze strany personálu a omezený počet možností k navázání vztahu.

Toto by se ovšem mohlo do budoucna změnit s nástupem tzv. sexuálních asistentek v institucionální péči, které u nás fungují již od roku 2015 a kterých každým rokem přibývá. Přestože u nás jde o poměrně nový druh služby, na jejímž počátku byla snaha organizace Rozkoš bez rizika, jak pomoci postiženým se sexuálním životem, v Nizozemí jde o službu starou více než 35 let. Funguje ale také ve Švýcarsku a Německu. Tato služba se ovšem netýká pouze hendikepovaných osob, ale i seniorů a osob dlouhodobě nemocných. Tuto službu si vyhledává klient sám, nebo mu s tím může pomoci jiná osoba či organizace a nejedná se o prostituci.

Jak se popisuje v etickém kodexu sexuálních pracovníků, říká spoluzakladatelka společnosti Freya Lucie Šídová v rozhovoru pro magazín Sexuální asistence: „Aktivity sexuálních asistentů/asistentek se od prostého poskytování sexuálních služeb podstatně

liší, neboť jejich cílem není jednorázové sexuální uspokojení klienta, ale edukace klienta tak, aby on sám porozuměl své sexualitě a mohl s ní pracovat.“

O tom, že se situace začíná měnit a společnost si začíná uvědomovat, že je zapotřebí změnit svůj přístup k těmto skupinám obyvatel, svědčí i velký ohlas na tento počín a další aktivity společnosti Freya, kam patří různé kurzy se sexuální tematikou, vlastní terminologie, provoz webové stránky sexualniasistence.cz a propagace a osvěta sexuální tematiky.

Jak se ukazuje na výzkumech souvisejících s tímto tématem, máme před sebou velkou výzvu v podobě zajištění důstojného a kvalitního stáří naší stárnoucí populaci, která nás bude stát ještě mnoho sil a prostředků, úprav a výzkumů, abychom jim vytvořili takové podmínky, které si zaslouží, budou optimální, a zároveň i dlouhodobě udržitelné. Jednou z hlavních podmínek, jak řešit tento stav, je i nadále se zabývat těmito tématy a snažit se je řešit na celosvětové úrovni. Předejít chybám, které již někdo udělal, předávat si dobré zkušenosti a společně navrhovat a provádět výzkumy, které by byly přínosné. To jsou správné kroky na této cestě. Tato výzva stojí i před každým z nás a vyžaduje osobní zodpovědnost nejen ke svému životu a životu svých blízkých, ale také předpokládá nebýt lhostejný ke svému okolí, neboť tím dáváme špatný příklad nastupující generaci a nijak jim tuto situaci do budoucna neulehčujeme.

První výzkum provedený u nás ukázal, že účinnou prevencí v boji se špatným zacházením se seniory v institucích zůstává i nadále především celospolečenská osvěta a větší informovanost seniorů i jejich rodin. Stejně důležité jsou prezentace, důvěryhodnost a transparentnost služeb zařízení na veřejnosti. Zaměstnavatelé by měli vytvořit dostatečné zázemí pro své zaměstnance, dbát o jejich zájem o obor a další vzdělávání. My ostatní bychom zase měli důkladně zvážit své možnosti, respektovat přání seniora a zvolit vhodné zařízení. Výběrem zařízení to ovšem nekončí. Měli bychom se neustále zajímat o svého seniora v zařízení, často jej navštěvovat, porovnávat naše představy se skutečností a hlavně komunikovat a spolupracovat s pracovníky zařízení nebo se účastnit společných akcí. Možností, jak předejít nebo odhalit špatnou péči a zacházení se seniory, je spousta. Důležité je mít oči dokořán a hlavně naslouchat a všimnout si věcí, které se nás možná přímo netýkají, ale ovlivňují život toho, koho máme rádi a kterému se snažíme zajistit poklidný zbytek života s adekvátní péčí.

Druhý výzkum uskutečněný v Norsku prokázal, že ošetrovatelská péče, která je klientům poskytována, by měla mít především holistický charakter a podporovat klienty

v jejich samostatnosti, nezávislosti a dávat pocit naděje a důvěry. Vstřícné a adekvátní vztahy mezi pracovníky, klienty a jejich rodinami, se ukázaly nutnou podmínkou a současně i nezastupitelným zdrojem podpory klientů. Nejlépe tato studie vyzněla pro zařízení rodinného typu s malým počtem klientů, kde se všichni navzájem velice dobře znali. Profesionální péče byla přizpůsobená potřebám každého jednotlivce a pracovníci zařízení měli velkou oporu v rodině klientů. Jak se dále ukázalo, jedinec by se zde neměl zcela oddat tzv. „firemní kultuře“, která tu panuje, ale právě naopak ona by se měla přizpůsobit jemu, aby byla splněna podmínka adekvátního a stimulujícího prostředí a kvalitního a uspokojivého života v něm.

Poslední švédská studie se dotkla tématu seniorů s jinou sexuální orientací. I přesto, že tito lidé se od ostatních seniorů trochu liší, jejich základní priority a potřeby jsou stejné jako u ostatních klientů sociálních zařízení. Chtějí být součástí společnosti, se všemi právy a povinnostmi, být akceptováni a užiteční a moci strávit zbytek života na místě, kde jim jejich odlišnost nebude překážkou v prožití naplněného života, mezi stejně smýšlejícími a chápajícími lidmi.

Všechny tři uvedené výzkumy společně dokládají, že udržitelnost všech uvedených služeb je možná pouze za předpokladu propojení práce s nejnovějšími poznatky, nakloněností vůči změnám a snahami reagovat na přání a požadavky klienta. Většinu zjištěných negativ, na které tyto výzkumy poukázaly, je možné odstranit na základě lidského a profesionálního přístupu zaměstnanců zařízení ke klientům, dodržováním úrovně kvality sociální péče a spoluprací s členy rodin klientů.

PRAKTICKÁ ČÁST

Tomuto výzkumu předcházelo důkladné seznámení s prostředím domova pro seniory a jeho klienty v podobě stáže, později i pracovního úvazku a dále studium odborné a tematicky zaměřené literatury a její následné využití při psaní této práce.

Cílem této praktické části diplomové práce je zjistit faktory, které mají vliv na spokojenost klientů tří domovů pro seniory. Jde o hlubší poznání názorů seniorů, s čím jsou spokojeni a kde vidí ještě možnosti zlepšení v oblasti péče, pobytu i služeb, které by ovlivnily jejich spokojenost v zařízení, a zároveň přispěly ke zvýšení jejich životní úrovně. Tyto informace se také stanou zdrojem vypovídajícím o úrovni zařízení, kvalitě péče a poskytnou nám náměty ke zlepšení a zkvalitnění péče. Bližší poznání prostředí těchto sociálních zařízení nám dá jasnou představu o tom, zda jsou tato zařízení důstojnou alternativou splňující alespoň částečně představy o spokojeném životě.

7 VÝBĚR METODY A TECHNIKA ZKOUMÁNÍ

Pro účely měření kvality života seniorů se nejčastěji používají speciálně modifikované dotazníky, které zohledňují potřeby této věkové skupiny. Je zapotřebí si ovšem položit otázku, zda jsou tyto dotazníky vhodnou volbou pro každého klienta zařízení.

„Tak např. by nebylo vhodné použít dotazník při sledování spokojenosti důchodců ve věkové skupině 80 a více let. U těchto dotazovaných musíme předpokládat, že často nebudou otázce rozumět a z řady důvodů budou dávat nesprávné a nepravdivé odpovědi.“ (Bártlová & Hnilicová, 2000, s. 43–44).

Jak popisují Vacínová, Trpišovská a Farková (2010, s. 147–148), dotazníky jsou rychlou a anonymní metodou, jak získat náhled na určitou problematiku od více osob. Mají řadu výhod, jakými jsou např. již zmiňovaná větší anonymita, snížení zábran, časový prostor na vyplnění, písemné vyjádření. Mají ovšem i nevýhody. Těmi mohou být zkreslení, nepochopení, uvedení nepravdivých údajů, nedostatečný prostor pro vyjádření. Nezbytné pro jejich sestavení je i stanovení jasného cíle a důkladné obeznámení s problematikou.

„Rozhodující faktorem pro volbu technik je charakter zkoumaného jevu.“ (Bártlová & Hnilicová, 2000, s. 44).

Je zapotřebí podotknout, že k dané problematice mám blízko, neboť jsem pracovala nejdříve jako zdravotní sestra v nemocnici a nyní pracuji na vedlejší úvazek v domově pro seniory. Navíc mám nemocné rodiče v důchodovém věku, o které se se sestrou staráme, a i toto byl jeden z důvodů, proč mě tato problematika zajímá. Se seniory pracuji ráda a nemám problém s navazováním vztahů s nimi. Znamenají pro mě zajímavou cílovou skupinu, která si zaslouží náš zájem a vytvoření vhodného a důstojného životního prostoru. Jsou pro mě milým pohlazením ve srovnání s realitou, se kterou se setkávám ve svém povolání policistky. Do těchto zařízení jsem tedy vstupovala již s určitými zkušenostmi ale také skepsí, která pramenila z práce v obdobném zařízení soukromého typu. Přesto jsem do těchto zařízení šla i s nadějí, že najdu takové, které bude vhodnou alternativou k představám o příjemně stráveném stáří. O tom, že pracuji v jiném domově pro seniory, nikdo z pracovníků těchto zařízení nevěděl. Chtěla jsem tak předejít své pozici „špióna z jiného domova“ a zároveň jsem potřebovala, aby se zaměstnanci snažili přiblížit mi svou profesi jako naprostému laikovi, více otevřeně, a s tím, co je pro ně opravdu důležité.

Pro získání potřebných dat jsem si zvolila strategii kvalitativního výzkumu, metodou dotazování, s využitím techniky nestandardizovaného rozhovoru. Metodu kvalitativního výzkumu jsem zvolila s ohledem na to, že je užitečná zejména při zkoumání života lidí, neboť je hlubší sondou do jejich životů a dává nám tak možnost lépe poznat jejich důvody a chování. Na rozdíl od kvantitativního výzkumu tento výzkum nebude reprezentativní, neboť na něm nelze demonstrovat výskyt zkoumaných jevů poplatných v celé populaci. Přesto má svou váhu a nabízí nám určitý pohled na zkoumanou problematiku.

„Kvalitativní výzkum pracuje s malým souborem respondentů bez nároků na statistickou reprezentativnost. Používá metody jako hloubkové individuální rozhovory, skupinové rozhovory apod. Může to být výzkum týkající se života lidí, příběhů jejich života, chování, ale také chodu organizací nebo vzájemných vztahů. Analýza dat se provádí vyhodnocováním jednotlivých případů aplikací metod kvalitativní analýzy např. obsahové analýzy,“ uvádí autorky Bártlová a Hnilicová (2000, s. 18).

Výběr vhodných respondentů pro můj výzkum byl pro pokročilý věk seniorů v domovech pro seniory a různá zdravotní omezení výrazně limitován, a proto bylo zapotřebí z poměrně velkého množství klientů vybrat pouze ty, kteří by splňovali mnou zadaná zdravotní kritéria a zároveň by byli ochotni se mnou spolupracovat a podílet se tak na tomto výzkumu. Jelikož jsem v jednom takovém zařízení pracovala, nebála jsem se oslovit zdejší klienty, neboť jsem věděla, že tato cílová skupina je vstřícná a nakloněná komunikaci. Myslím si, že je to především tím, že lidé umístění v těchto zařízeních, kteří toto zařízení téměř nebo vůbec neopouští, nemají moc možností, kromě své rodiny a přátel, jak komunikovat s někým mimo zařízení, a proto jsou rádi za každou možnost tak učinit. O pomoc při výběru vhodných respondentů jsem ale raději požádala vždy vrchní sestru nebo vedoucí přímé péče, protože jsem si mohla být jistá, že budou mít obě dokonalý přehled o klientech v zařízení a po zvážení mých požadavků mi vyberou správné adepty k výzkumu. To se mi až na jednoho respondenta, který byl toho dne indisponován, také potvrdilo. Získala jsem tak potřebné množství rozhovorů pro svůj výzkum.

„Nestandardizovaný rozhovor ponechává tazateli značnou volnost, bývá proto označován jako nestrukturovaný, kvalitativní nebo hlubinný. I tady si tazatel připravuje rámcový plán a znění otázek, v průběhu rozhovoru má však naprostou volnost, může měnit znění i pořadí otázek, opustit téma i zavést zcela nové otázky. Předností tohoto

rozhovoru je možnost navázání hlubšího kontaktu, minimalizace chyb způsobených nedorozuměním, možnost vysvětlení nejasných či nečekaných odpovědí.“ (Vacínová, Trpišovská & Farková, 2010, s. 146).

Technika nestandardizovaného rozhovoru mi umožnila zeptat se na otázky, které jsem potřebovala vědět, ale současně se také doptat na věci, které jsem v otázkách nezahrnula a které mě napadly až v průběhu našeho rozhovoru. Abych si ale ověřila, že mé otázky budou srozumitelné, položila jsem je ještě před zahájením výzkumu bez záznamu dvěma klientům odlišného věku a dobrého zdravotního stavu, které jsem dopředu informovala o svém výzkumu, který budu provádět a všimla jsem si, jak na tyto otázky budou reagovat a zda na ně budou umět odpovědět. To mě přimělo částečně své otázky upravit a ve dvou případech i zařadit otázku zcela jinou.

OTÁZKY PRO KLIENTY:

- 1) Pamatujete si ještě, jaké to bylo, když jste sem přišel/a poprvé?
- 2) Co se tady změnilo od doby, co tu jste?
- 3) Na co tu rád/a vzpomínáte?
- 4) Stalo se vám tu něco nepříjemného?
- 5) Našel/a jste si tu přátele?
- 6) Jak jste spokojený/á s prostředím zařízení?
- 7) Co všechno tady můžete dělat ve volném čase?
- 8) Co si myslíte o lidech, co tu pracují?
- 9) Co byste chtěl/a v domově změnit?
- 10) Jak se tu o vás starají?
- 11) Co by podle vás udělalo radost ostatním klientům?
- 12) Jak dlouho jste tady v zařízení?
- 13) Jste tu spokojený/á?
- 14) Co konkrétně znamená pro vás být spokojená/ý?

8 VÝBĚR RESPONDENTŮ

Svůj výzkum jsem prováděla ve třech domovech pro seniory ve Středočeském kraji, neboť jak se později ukázalo, nebylo možné v jednom zařízení sehnat potřebný počet klientů, kteří by splňovali mnou stanovená kritéria. Zároveň mi přišlo zajímavé zjistit, zda mezi zařízeními panují takové rozdíly, které by mohly mít souvislost se spokojeností klientů v nich.

Zařízení byla vybírána tak, aby vyhovovala mé časové a pracovní dostupnosti. Zvolila jsem za optimální zařízení, která se nachází ve Středočeském kraji, do 30 km od mého bydliště. Do každého zařízení jsem nejdříve telefonicky zavolala a poté jsem svou žádost o výzkum zkonzultovala přímo s vedoucími pracovníky těchto zařízení. Musím podotknout, že až na jedno zařízení jsem se vždy setkala s velice pozitivním přijetím a maximální pomocí ze strany pracovníků zařízení.

V případě mého výběru se jednalo o zařízení větších typů, která měla od 75 do 133 klientů a od 60 do 90 pracovníků zařízení. Tyto pracovníky tvořily především pečovatelky, v menší míře zdravotní sestry, lékař, aktivizační pracovníci, sociální pracovníci, rehabilitační sestry, fyzioterapeut a členové managementu. Pracovníků přímé péče bylo od 30 do 50.

První zařízení se nacházelo asi 15 km od mého bydliště a je situované v centru města, kde funguje již dvanáct let. Celá budova prošla kompletní rekonstrukcí a v posledních letech byla rozšířena a navýšena její kapacita. Zařízení je moderní, s menší zahradou, což ale bohatě vynahrazuje zalesněné okolí s množstvím cyklostezek, dobrou občanskou vybaveností, možností nedalekého sportovního, relaxačního i kulturního vyžití. Cílovou skupinou jsou zde senioři od 60 let věku se sníženou soběstačností. Současná kapacita zařízení je 133 lůžek a průměrná obsazenost je 128 klientů. Pracuje zde 91 zaměstnanců a z toho je 47 na úseku přímé péče.

Druhé zařízení se nacházelo 22 km od mého bydliště a je umístěné na okraji obce, kde funguje již od roku 1894, původně jako okresní chorobinec, později jako zrenovovaný a zmodernizovaný domov pro seniory. Zařízení disponuje velkou pěstěnou zahradou, zalesněným okolím a dobrou dostupností infrastruktury. Toto zařízení poskytuje dvě sociální služby, a to domov pro seniory a domov pro seniory se zvláštním režimem. Jeho cílovou skupinou jsou senioři od 60 let se sníženou soběstačností a od roku 2012 také senioři s Alzheimerovou chorobou a dalšími formami demence. Přestože funguje toto zařízení v původní, již historické budově, v současnosti zde

probíhá kompletní rekonstrukce a rozšíření celého objektu o další pavilóny. Celý objekt disponuje celkem 101 lůžky, z toho domov pro seniory zde má 75 lůžek. Jedná se o jedno- a dvoulůžkové pokoje a tři garsoniéry. Kapacita celého objektu je nyní plně obsazena. Zaměstnanců přímé péče je zde 16.

Poslední zařízení se nacházelo 4 km od mého bydliště a je umístěné na okraji obce. Jedná se o rozsáhlý komplex vybudovaný v původně historické budově zámku a později zrenovovaný a rozšířený. Celý tento areál zahrnuje domov pro seniory, domov pro seniory se zdravotním postižením, denní a týdenní stacionář a patří k němu ještě chráněné bydlení, které se nachází na jiném místě. Zařízení domov pro seniory zde funguje od roku 2007. Jeho cílovou skupinou jsou senioři od 60 let se sníženou soběstačností a osoby s mentálním a kombinovaným postižením od 19 let věku. Domov pro seniory má kapacitu 133 lůžek, umístěných ve dvou pavilonech. 26 pokojů je 1–4lůžkových a 49 pokojů je 1–2lůžkových. Domov pro osoby se zdravotním postižením disponuje 75 lůžky v 1–4lůžkových pokojích a 2 tréninkovými byty s dispozicí 1+1. Počet zaměstnanců přímé péče se mi nepodařilo zjistit, neboť se neustále mění, ale přesto jsem byla ubezpečena, že je dostačující, aby zde pokryl potřeby zdejších klientů.

Mým výzkumným vzorkem byla skupinka vytipovaných respondentů domovů pro seniory, která musela splňovat následující podmínky:

- zdravotní stav, který umožňuje jedinci popsat svůj náhled na situaci, uvědomující si realitu, orientace v prostoru a čase,
- délka pobytu v zařízení alespoň 1 rok,
- chuť spolupracovat a schopnost komunikace.

Vyřazovacími kritérii u skupiny klientů byly klinické příznaky geriatrických onemocnění jako demence, deprese, delirium a ostatní psychické poruchy, které by měly vliv na chování a výpověď seniora. Zdravotní stav klientů byl před rozhovorem vždy konzultován s vrchní sestrou.

Další skupinu tvořilo několik pracovníků zařízení, kteří měli čas a chuť se výzkumu zúčastnit a byli v zařízení minimálně jeden rok a poslední skupina byla složená z členů rodin vytipovaných klientů.

U pracovníků zařízení bylo mým kritériem pouze to, aby zde pracovali minimálně 1 rok a měli znalosti o chodu zařízení a dále aby souhlasili s rozhovorem, který bude zaznamenán na záznamové zařízení. Jelikož v těchto zařízeních pracují převážně ženy a muži nesplňovali stanovená kritéria, jsou výpovědi zaměstnanců ryze

ženským pohledem na věc, což je možná škoda, ale rozhodně mu to neubírá na autenticitě.

Pro oslovené rodinné příslušníky jsem měla pouze jedinou podmínku, a tou byl pobyt jejich člena rodiny ve sledovaném zařízení. Jejich pohled byl pro mě zajímavý proto, abych se dozvěděla okolnosti, za kterých se senior dostal do zařízení, zda s ním rodina řešila i jiné možnosti a zda by stejné rozhodnutí učinili i dnes. Při sběru těchto informací jsem narazila na neochotu několika rodinných příslušníků, kteří se o těchto záležitostech odmítali bavit, nebo na ty, kteří si na návštěvu seniora v zařízení vymezili pouze krátký čas, o který jsem je nechtěla připravit. To mi částečně komplikovalo můj záměr. Proto když se našli tři dobrovolníci, z řad rodinných příslušníků, byla jsem jim za to velice vděčná. Umožnilo mi to podívat se na celou věc také z jejich perspektivy, i když značně omezené, co se týká počtu dotázaných.

Dotázáno bylo celkem 29 klientů, 3 rodinní příslušníci a 9 pracovníků zařízení. Průměrný věk oslovených klientů byl 81 let, rodinných příslušníků 50 let a pracovníků v zařízení byl 45 let. Celkově byl tento vzorek složený z mužů i žen, kdy převládaly ženy. Výběr vzorku se ale nezaměřoval pouze na ženy. Žen bylo podstatně více z důvodu jejich většího zastoupení v zařízení, ať už z pohledu profese či relativně lepšího zdravotního stavu a větší ochoty spolupracovat na tomto výzkumu, ze strany všech respondentů. U pracovníků zařízení bylo osloveno 9 žen v různých pracovních pozicích. Mužů zde pracovalo malé množství a většinou nesplňovali podmínku délky pobytu v zařízení anebo se odmítali zúčastnit výzkumu.

9 SBĚR DAT

Předcházela mu rešerše a studium odborné literatury. Můj vlastní sběr dat do tohoto výzkumu probíhal kontinuálně od ledna do dubna 2019. Zahrnoval několik návštěv domovů pro seniory a výběr vhodné skupiny klientů zařízení, kteří by se mohli zúčastnit výzkumu dle předem stanovených kritérií. Dále oslovení a získání několika respondentů zastupujících pracovníky zařízení a členy rodin klientů, kteří by odpovídali mým požadavkům a přinesli do výzkumu další úhel pohledu na spokojenost klientů v tomto zařízení. Respondenti z řad klientů byli vytipováni vedoucími zdravotního úseku a ostatní členové výzkumu pak byli oslovováni na základě dostupnosti a dobrovolnosti.

Během výzkumu jsem si dělala poznámky, kam jsem zapisovala své pocity z jednotlivých rozhovorů. Důležité pro mě byly i okolnosti, které se v tu dobu odehrávaly v zařízení, neboť i ty mohly v mnohém přispět k naladění mých klientů. S několika vytipovanými klienty nebyl rozhovor uskutečněn, neboť se objevily náhlé překážky v podobě zhoršení zdravotního stavu či úrazu, které si vyžádaly hospitalizaci v nemocničním zařízení.

Ke svým rozhovorům jsem měla vytvořenou strukturu otázek, kterou jsem doplňovala otázkami, které vyplynuly z nastalé situace. Pro účel těchto rozhovorů jsem měla po domluvě s vedením zařízení vyčleněnou místnost nebo jsme se přesunuli na klidné místo nebo pokoj, aby nás nikdo při rozhovoru nemohl rušit. Přesto se to několikrát neúmyslně povedlo ze strany zaměstnanců nebo ostatních klientů, kteří toto opomněli. Rozhovory jsem uskutečňovala po předchozí domluvě se všemi vytipovanými respondenty a s pracovníky zařízení a také s přihlédnutím k mým časovým možnostem.

Abych neopomněla etickou stránku výzkumu, na úvod jsem se svým respondentům představila a seznámila je s účelem mého výzkumu. Poté, co jsme si chvíli povídali, a opadla z nás vzájemná tréma a uvolnila se atmosféra, dotázala jsem se jich, zda se chtějí rozhovoru zúčastnit a zda jim nebude vadit, že bude rozhovor zvukově zaznamenán na diktafon. Po udělení jejich informovaného souhlasu jsem přistoupila k vlastnímu rozhovoru. I přesto, že jsem měla udělanou částečnou strukturu otázek, měnila jsem jejich pořadí. Často jsem se přistihla, že jsem klienta nechávala mluvit, i když se odchýlil od tématu otázky, v domnění, že to bude souviset s otázkou, což se ne vždy potvrdilo. Přičítám to malé zkušenosti v oblasti výzkumu z mé strany,

a zároveň i zajímavému podání ze strany respondenta. Samozřejmě že jsem se dozvěděla, co jsem potřebovala, jen mi to zabralo více času. Otázky jsem také doplňovala nebo lehce upravovala dle situace a schopnosti oslovených klientů, ale tak, aby si z původní formulace zachovaly stejný obsah.

„Záznam rozhovorů přináší některé problémy. Pokud bychom to dělali během rozhovoru, tak to bude působit rušivě, záznam po skončení rozhovoru bývá neúplný a nepřesný. Proto se často používá i magnetofon, někdy i utajeně. Součástí záznamu bývá i záznam o neverbálních projevech, takže nelze oddělit metodu rozhovoru a pozorování,“ popisují Vacínová, Trpišovská a Farková (2010, s. 147).

Respondenty z řad klientů a členů rodin, kteří tvořili dvě části mého výzkumného vzorku, jsem motivovala k účasti tím, že jsem jim vysvětlila, že mě zajímá důvod, jak se do zařízení dostali, a jak toto rozhodnutí ovlivnilo jejich současný život. Zároveň jsem chtěla vědět, zda se nějak odlišuje život klientů v jiných zařízeních, než v tom, ve kterém jsem pracovala, a zda by se na něm dalo něco vylepšit. Vysvětlila jsem jim, že je zapotřebí o těchto věcech mluvit, aby se situace v zařízeních mohla změnit a slíbila jsem jim, že se osobně postarám o to, aby se důležité a zajímavé náměty a připomínky dostaly do rukou oprávněných osob v zařízení.

Pracovníky zařízení nebylo zapotřebí motivovat pro rozhovor se mnou, neboť ti sami se mi k výzkumu hlásili dobrovolně s tím, že jsou zvědaví na jeho výsledky. To mi situaci výrazně ulehčovalo a zároveň mi to dodávalo energii ve výzkumu pokračovat a nezklamat je. Zklamala mě pouze mužská část pracovníků zařízení, kteří měli stejnou možnost se k dané problematice vyjádřit, ale nechtěli být nikde, byť anonymně, prezentováni.

Celý můj výzkum byl původně zamýšlen jako hlubší sonda do neuspokojivé existence jednoho lokálního pracoviště. Původní záměr, jak se vypořádat s problematickou situací v tomto zařízení a napomoci tak ozdravení jejího klimatu, který se negativně odrážel i na spokojenosti zdejších klientů, ztroskotal na nesouhlasu vedení. Proto jsem přehodnotila svůj původní záměr a uskutečnila tento výzkum. Vybrala jsem si tři podobná sociální zařízení, která byla pro mne časově i fyzicky dostupná. Jejich podobnost se zakládala na skutečnosti, že se jednalo o státní zařízení, podobného počtu klientů a personálu. Charakteristika cílové skupiny, pro kterou byly určeny, se sice mírně lišila, ale tomu jsem zase nepřikládala takovou váhu, neboť všichni klienti byli senioři, kteří momentálně prožívají svůj život v této sociální instituci a podmínky jejich výběru byly vždy totožné. Shromáždování informací k výzkumu

jsem ukončila ve chvíli, kdy jsem již měla potřebné množství informací od klientů a nepředpokládala jsem, že by mi další rozhovory přinesly nové poznatky, které ještě nezazněly.

10 OMEZENÍ VÝZKUMU

Vzhledem k tomu, že jsem měla ke svému výzkumu pouze malý vzorek klientů a prožitek spokojenosti je individuálně vnímaný subjektivní pocit, a také proto, že se tento výzkum dotkl pouze několika málo zařízení z důvodu mé časové a pracovní vytíženosti, nelze ze zjištěných výsledků tohoto výzkumu objektivizovat a vyvozovat obecně platné závěry, týkající se kvality služeb i v ostatních zařízeních.

Mnou provedený výzkum ve třech sociálních zařízeních poukázal pouze na dílčí ukazatel faktorů, podílejících se na spokojenosti zdejších klientů zařízení a z jeho výsledku šetření lze vznášet pouze domněnky o životní spokojenosti seniorů zde, tudíž jeho výpovědní hodnota je malá a může sloužit pouze jako zamyšlení nad stávající situací či podnět k rozvoji málo preferované oblasti.

Výsledky sledování spokojenosti klientů je možné brát jako zpětnou vazbu pro všechny pracovníky zařízení včetně managementu a současně i zdroj podnětů na zlepšení péče o klienty, organizační změny, úpravy prostředí, změny režimu, zlepšení vybavenosti, a to vše ve smyslu uspokojení potřeb a očekávání klientů. Taktéž mě tyto výsledky osobně obohatily o důležité informace týkající se provozu a pobytu v těchto zařízeních a seznámily se zajímavými lidmi.

11 VÝSLEDKY VÝZKUMU

11.1 DOMOV PRO SENIORY I.

Svůj výzkum jsem začala v domově pro seniory, který se nacházel v nedalekém městě. První dojem z nově zrekonstruované budovy, která se nachází nedaleko centra města, byl smíšený. Tuto budovu jsem míjela téměř každý den, ale nevěděla jsem takřka nic o tom, jak to funguje uvnitř. Prostředí tohoto zařízení je situované do komplexu městské zeleně a i přesto, že k zařízení patří pouze nevelká zahrada s malým zázemím, umožňuje její okolí hezké procházky a relaxaci nedaleko městských sportovišť či na nově zrekonstruovaných cyklostezkách. Jedná se o poměrně bezpečnou lokalitu, provoz je zde omezen a dostupnost městské dopravy je dostatečná.

Po příchodu do zařízení jsem byla mile uvítána vedením zařízení a byl mi předán seznam respondentů, kteří byli vytipováni k mému výzkumu. Pak se mě ujali další pracovníci, kterým jsem seznam předala a kteří mi ukázali zařízení a popsali, kde naleznu tyto osoby a kam se můžeme odebrat, aby nás nikdo nerušil. Jelikož většina mých respondentů byla ubytovaná na jednolůžkových pokojích, odehrával se můj výzkum převážně tam.

V tomto zařízení jsem postupně oslovila 8 respondentů z řad klientů, z nichž bylo 6 žen a dva muži. Jejich průměrný věk byl 82 let a byli v době výzkumu v relativně dobré kondici. Jejich pobyt v zařízení se pohyboval od 2 do 20 let. Jak všichni dotazovaní uvedli, před tím, než byli umístěni v domově, žili již několik let osamoceně. Zhoršený zdravotní stav a samota byly častým důvodem k tomu, že zde polovina z dotázaných měla již několik let podanou žádost. Dalším důvodem byly dobré preference od jejich známých nebo vlastní zkušenost se zařízením. V polovině případů šli do zařízení z domova, kde již nebyli schopní se o sebe postarat. Pobyt v zařízení jim většinou zařídila jejich rodina, pouze ve 2 případech sociální sestra ze zdravotnického zařízení, kde před umístěním do domova leželi. Druhá polovina dotázaných seniorů byla do domova převezena přímo ze zdravotnických zařízení. Nejčastěji se jednalo o léčebny dlouhodobě nemocných nebo geriatrická a rehabilitační centra, kterým předcházela dlouhý pobyt v nemocnici. Při příchodu do zařízení se setkali s vřelým uvítáním zaměstnanců a nikdo z nich neuvedl, že by v něm toto zařízení vzbuzovalo jakékoliv obavy. Přispěla k tomu i skutečnost, že si uvědomovali svůj zdravotní stav a věděli, že potřebují pomoc jiné osoby, kterou jim nemůže nikdo z rodiny zajistit.

Ovšem milé přijetí, příjemné prostředí, dostatek soukromí a zajištěná pravidelná strava včetně dostatečné péče a dalších služeb způsobily, že v konečném důsledku bylo zařízení dalším posunem na jejich cestě životem a ne zařízením pro odložení členů rodiny. Volnočasových aktivit byla v zařízení opravdu široká nabídka. Od těch sportovních jako jóga a cvičení s míčem, přes ruční práce, vaření, čtení, přednášky, procvičování paměti až po akce jako masopusty, letní slavnosti, grilování, poslech hudby a koncerty nebo vědomostní soutěže. Kdo chce a může, aktivitu si zde zcela jistě najde, jak mi potvrdili všichni mí dotázaní. Kdo upřednostňuje klid, procházky a soukromí, tyto aktivity vynechá a nikdo mu to nemá za zlé. O všem, co se děje v zařízení, jsou všichni klienti bez výjimky včas informováni na vývěsních tabulích nebo osobně. Přesto jsem si všimla a později jsem na to byla i upozorněna, že zde chybí aktivity pro jedince upoutané na lůžko. Lidem, kteří mají zdravotní problémy a využívají nejrůznější kompenzační pomůcky, personál pomůže se přemístit kamkoliv po zařízení na zvolenou aktivitu. Pouze ležící klienti zůstávají na pokoji. Jedním z mých respondentů byl i muž trvale upoutaný na lůžko, který tráví veškerý čas na pokoji, a to již několik let a stál by o to, aby si na něj každý den alespoň na chvíli udělal někdo čas. To tady ovšem takhle nefunguje, sdělil mi. Jediným společníkem mu tady je spolubydlící a pak televizní a radiový přijímač. Zcela nepravidelně za ním přijde někdo z personálu, aby si třeba zahráli karty, ale spíš musí přijít podnět od něj. To se mi nelíbilo a mrzelo mě to, už jenom proto, že vím a mám zkušenosti s tímto typem klientů, že si i přes velkou vytíženost zaměstnanců vždy někdo může udělat malou chvíli, aby se takovému člověku věnoval. Navíc do zařízení chodí dobrovolníci, kteří se zde účastní některých aktivit, tak proč by nemohli být využíváni i takto. Hovořila jsem o tomto problému s vedoucí přímé péče, která mi sdělila, že pokud do zařízení přijdou dobrovolníci, chodí přednostně k ležícím klientům anebo tuto službu plní personál, když má prostor a čas.

Co se týká výtek respondentů k pobytu v zařízení, ty se většinou týkaly stravy a spolubydlících, dále se potom objevila výtka k možnosti dávat podněty na zajímavé aktivity, přítomnosti dietní sestry či přípravy léků.

Měla jsem možnost vidět stravovací lístek na měsíc, který se mi co do skladby jídel líbil. Byla zde zastoupena jídla klasická, zdravá, dietní, exotická i bezlepková. Jak jsem byla ujištěna, všechny recepty odpovídají stravovacímu režimu pro seniory, jsou navrženy specialisty pro stravování v těchto zařízeních a léty ověřeny. Tudíž přítomnost dietní sestry není v zařízení nutná. Klienti si jídla ve spolupráci s aktivizačním

pracovníkem objednávají podle chuti na měsíc dopředu. Ovšem nikdy jsem tato jídla nespátřila, ani neochutnala, takže je nemohu posoudit. Navíc při takovém počtu klientů musím připustit, že se nelze strefit do chuti všem. Vím ovšem z vlastní zkušenosti, že se dost často zapomíná při objednávání stravy na problémy seniorů s chrupem, což může vést k jejímu odmítání. Při objednávání stravy je nejen důležité vědět, co by si dotyčný chtěl objednat, ale také zda má svůj chrup nebo protézu, kterou používá. Často i přesto, že jedinec má protézu, tak ji nepoužívá, protože zhubl a nesedí mu nebo má problémy s chrupem, se kterými se nespověřil. I toto může být důvod, který vede k problémům s jídlem. Toho by si měl ovšem všimnout personál a začít to okamžitě řešit. Uvedené problémy respondentů se týkaly spíše jiné představy přípravy jídla, než jaké vytvořil kuchař.

Další nespokojenost respondentů se týkala spolubydlících nebo ostatních klientů v zařízení. Většina z nich měla negativní zkušenost se spolubydlícím, která byla ale vzápětí ze strany personálu odstraněna. Tomu se nelze vyhnout ani v malém zařízení, když dáváte k sobě na pokoj dva jedince, kdy jednoho téměř neznáte, protože do zařízení právě přišel. I toto jsem konzultovala s vedoucí přímé péče, která mi sdělila, že se tomu snaží vyhnout již při šetření u klienta, kdy se dotyčný tipuje a vybírá se mu možné místo na pokoji, eventuálně spolubydlící tak, aby si vzájemně sedli. Pro zajištění klidu a pohody všech klientů se takový nesoulad řeší ihned po zjištění. Naštěstí většina seniorů řeší problémy v klidu, slovně a bez fyzického napadání. Přesto je zapotřebí si všimnout těch, kteří jsou plašší a moc nekomunikují nebo u nichž se výrazně změnilo jejich chování, neboť i to může být důsledkem počínajících problémů mezi klienty, které se odráží na spokojenosti a poté i na kvalitě jejich života zde.

Jedna respondentka vyjádřila nesouhlas s podáváním léků v zařízení, kdy nevěděla, které zrovna dostává. Proto byl vznesen požadavek na zdravotní personál, který jí vždy při přinesení léků informoval. S tím respondentka souhlasila a vzala to jako dostačující. Toto je problém, se kterým jsem se setkávala často ve svém druhém zaměstnání. Schopní seniori si chtějí dávkovat léky sami, ale když jim je ponecháte u sebe, tak je neužívají, jak by měli, ale jak zrovna chtějí, což často komplikuje jejich léčbu a vede ke zhoršení stavu. Ostatním klientům nelze jejich léky ponechat z důvodu jejich zdravotního stavu, protože nejsou schopni je pravidelně brát. Navíc léky na pokoji, který je volně přístupný, jsou zdrojem nebezpečí pro tzv. toulavé klienty, kteří se pohybují po celém zařízení a odnáší si z pokojů různé věci.

Objevila se i nespokojenost s tím, že se vedení zařízení nezabývá podněty klientů k zájmovým aktivitám, nebo že v zařízení není věnován dostatečný prostor

hudbě, což se nezakládalo na pravdě. To jsem měla možnost dodatečně ověřit v rozvrhu aktivit a schůzek klientů s vedením a dotazem k personálu.

Během tohoto výzkumu padlo i několik dobrých námětů. Jedním z nich byl požadavek na službu zajišťující drobné opravy oděvů. Několik klientů si posteskl, že by využilo službu, která by nebyla finančně náročná a specializovala by se především na drobné opravy oděvů, které si sami nezvládají opravit, ale ani s tím nechtějí zatěžovat návštěvy nebo personál. To jsme vyřešili vzápětí, neboť je tu v zařízení kroužek ručních prací, který je poměrně dobře materiálně vybaven, a kam chodí ženy, které mají tuto práci rády a nezaleknou se žádné výzvy. Po jednomyslném přijetí návrhu všemi jeho členkami jsme tak dali této aktivitě nový impuls a poslání. Potěšilo mě, že jsme ten den vykouzlili úsměv na tváři mnoha lidem, kteří o tuto službu měli zájem, a nic nás to nestálo, pouze odhodlání.

Další návrh, který zde padl a který by zdejší klienti uvítali, je i zbudování kantýny a denní místnosti, které zde chybí. Klienti jsou nuceni brát si návštěvy pouze na pokoje nebo posedávat na lavičkách na chodbách zařízení. Jak jsem se později dozvěděla od managementu zařízení, s jejich výstavbou se počítá a jsou zaneseny v plánech rekonstrukce, která zde v současné době právě probíhá. Zatím tyto služby nahrazují pojízdné prodejny, které do zařízení několikrát měsíčně dojíždějí a lavičky umístěné na přání klientů po areálu zařízení.

Velkou výhodou, kterou si klienti v zařízení chválili, byly pokoje. Původně vícelůžkové pokoje byly postupně zmodernizovány a upraveny pouze na jednolůžkové a dvoulůžkové pokoje. Naprosté soukromí a možnost vybavit si pokoj svým nábytkem učinily z pokojů útulné místnosti se sociálním zařízením a šatnou. Velikost těchto pokojů je přiměřená a bezbariérové řešení, signalizace a přítomnost personálu na patrech je zde standard. Pokud mohu posoudit, bylo toto jednoznačně nejlépe vybavené zařízení, jak účelově, tak i materiálně, v hezkém prostředí, s vlastní kuchyní, prádelnou a žehlírnou, moderním zázemím a pestrým programem aktivit. Zdejší pracovníky tvořili lidé středního věku v dostatečném počtu, s pozitivním přístupem a velkým zájmem o spokojenost svých klientů. Jejich práce je baví, mají zde úžasný kolektiv a skvělé zázemí. Oslovení klienti nešetřili chválou. Výtky klientů byly běžného a nezávažného charakteru a jak se později ukázalo, byly posléze téměř všechny vyřešeny vnímavým přístupem zaměstnanců. Jediné, na čem by se dalo ještě hodně zapracovat, a co v zařízení nemají dostatečně vyřešeno, je práce s ležícími klienty. Tady si myslím, že by šel udělat určitý posun a vymyslet denní náplň pro tyto klienty, která

by zde měla pevné místo tak, aby se tu necítili osamocení a nevyužiti, a aby jejich život dostával další podněty a směr.

Tabulka č. 1: Domov pro seniory I.

Domov pro seniory I.						
	Pohlaví, věk (let)	Počet let v DS	Co předcházelo DS	První dojem	Spokojenost	Co změnit
Klient 1	Žena, 76	2 roky	GARC, zařídily děti	Dobrá	Ano	Více návštěv
Klient 2	Žena, 85	3 roky	Nemocnice, vnučka	Dobrá	Ano	Strava, aktivity pro imobilní klienty
Klient 3	Žena, 89	5 let	Nemocnice, GARC, žádost	Dobrá, zkušenost	Ano	Kantýna, supermarket, kulturní místnost
Klient 4	Žena, 87	5 let	Zhoršení stavu, žádost, zařídily děti	Dobrá, zkušenost	Ano	Nic
Klient 5	Muž, 80	20 let	LDN, sociální sestra	Dobrá	Ano	Více hudby
Klient 6	Žena, 70	3 roky	Zhoršení stavu, zařídil syn	Dobrá	Ano	Strava, kantýna, opravy oděvů
Klient 7	Žena, 93	3 roky	Zhoršení stavu, žádost, zařídily děti	Dobrá	Ano	Dietní sestra, jídelniček, přípravu léků
Klient 8	Muž, 80	10 let	Zhoršení stavu, žádost, zařídily děti	Dobrá	Ano	Aktivity pro imobilní klienty
	Pozitiva			Negativa		
Klient 1	Prostředí, péče, služby, aktivity, lékař, kultura, mezi lidmi			Spolubydlíci		
Klient 2	Vlastní zařízení, přítomnost člena rodiny			Program		
Klient 3	Koupelna, péče, mezi lidmi, služby, aktivity, vlastní nábytek			Nic		
Klient 4	Aktivity, péče, svobodná volba			Spolubydlíci		
Klient 5	Péče, služby			Ostatní klienti		
Klient 6	Péče, služby			Nic		
Klient 7	Péče, služby			Jídelniček		
Klient 8	Péče, služby, strava			Ostatní klienti		

Zdroj: Autor práce, 2019 (vlastní šetření)

11.2 DOMOV PRO SENIORY II.

Druhé zařízení bylo ze všech tří oslovených zařízení nejstarší a nacházelo se na okraji města. Bylo situováno do nedalekého zalesněného prostředí a obklopeno velkou zahradou, která byla účelově vybavena, vzhledem k cílové skupině klientů s Alzheimerovou chorobou. I toto zařízení prochází v současné době rekonstrukcí, která umožní modernizaci celého zařízení a navýšení počtu klientů. Domov pro seniory se nachází v původní historické budově, což je jednou z nevýhod zařízení. Pokoje klientů jsou zde velice malé a úzké, což pocítují především klienti využívající kompenzační pomůcky. V tomto zařízení jsem oslovila celkem 10 respondentů z řad klientů, z toho 6 žen a 4 muže. Jejich průměrný věk byl 84 let a nejvíce zde byli zastoupeni senioři, kteří byli v tomto zařízení 2 roky. Většina z dotázaných se dostala do zařízení z domova, kde se jejich stav zhoršil natolik, že vyžadovali pomoc jiné osoby. Pouze 2 osoby měly pozitivní zkušenost s tímto zařízením a pobyt si zde vysloveně přály. Ostatní oslovení respondenti se do zařízení dostali na základě volného místa a volby rodiny. Přesto byl u většiny dotázaných první moment v tomto zařízení dobrý. Pouze ve dvou případech se osoby obávaly pobytu zde a do zařízení nechtěli. To se však poté, co se zde zabydleli a aklimatizovali, změnilo.

Nejvíce výtek od oslovených respondentů se týkalo malých a úzkých pokojů, což je obzvláště pro klienty využívající kompenzační pomůcky, spojeno s problémy. O tom jsem se přesvědčila při našich rozhovorech osobně. 2 výtky se týkaly pestrosti stravy, která by podle oslovených respondentů mohla více využívat sezónního ovoce a zeleniny. Jak jsem se přesvědčila a informovala v kuchyni zařízení, jídelní lístek mají pestrý, včetně ovoce a zeleniny. Jak mi bylo řečeno, přednostně využívají tuzemského ovoce a zeleniny, protože to pro ně znamená menší finanční zátěž. Podle vedoucí kuchyně při sestavování jídelníčku bojují spíše s počtem kusů ovoce a zeleniny v porci, než s jeho pestrostí. Jak mi dále bylo řečeno, vzhledem k současné široké nabídce ovoce a zeleniny je toto součástí jídelníčku po celý rok.

Jako v předešlém zařízení, i tady jsem se setkala se špatnou zkušeností respondentů se spolubydlíci. Všechno se ale odehrálo ihned po jejich příchodu do zařízení a bylo to pracovníky zařízení vyřešeno. Pouze v jednom případě to dle sdělení respondenta trvalo skoro rok. Na to mi ovšem personál sdělil, že se nejednalo o závažné rozpory mezi oběma spolubydlíci. Šlo prý pouze o dva dominantní muže, kteří se navzájem neustále špičkovali, a to oboustranně. Navíc, jak mi dále uvedli pracovníci zařízení, je poměrně těžké klienta přesouvat po zařízení, neboť má každý pokoj jinou cenu, kterou si klient platí, a navíc jsou zde požární směrnice, které určují,

kde a na jakém patře kteří klienti mohou být. Hlavním kritériem je zde pohyblivost klientů. K tomu nezbyvá než říct, že stejná věc může vypadat z pohledu více osob různě vážně, ale přesto by zájmy a spokojenost klientů měly být na prvním místě a jistě by se našlo rychlejší řešení, ale to je pouze moje domněnka, která se opírá o mé osobní zkušenosti v podobném zařízení.

Byla zde i jedna stížnost, která se týkala vaření stravy. Oslovená respondentka byla kuchařkou a chtěla by si zde občas něco sama uvařit. To však v podmínkách zařízení není možné. Jednak to neumožňuje vybavení na pokojích a navíc do centrální kuchyně nemají klienti z pochopitelných důvodů přístup. V jídelně mají klienti k dispozici pouze rychlovarnou konvici a mikrovlnou troubu. Klientce byla personálem situace vysvětlena a navíc jí byla dána možnost, že by mohla přijít něco uvařit či upéct do klubu vaření, který zde již několik let funguje, a kde se realizují klienti s podobnými ambicemi. Ještě dříve, než však dostala uvedená tuto nabídku od pracovníků zařízení a jelikož se mi s ní velice hezky povídalo, přinesla jsem jí knihu, kterou jsem měla doma a nikdy jsem ji nevyužila, o pečení a vaření v mikrovlnné troubě. Následující den jsem od ní dostala na ochutnání vynikající tvarohový koláč.

Poslední problém, na který mě jeden respondent upozornil, byl příchod do domova a nutnost přizpůsobit se vnitřnímu řádu zařízení. Nutno říct, že tento jedinec žil dlouhá léta doma sám a jak mi uvedl, bojoval v té době se závislostí na alkoholu. Jeho denní náplň se tedy odvíjela od otevírací doby místních restauračních zařízení. Je tedy pochopitelné, že měl později problém zvyknout si na jiný harmonogram dne, když se dostal do domova pro seniory. Tato situace je bezesporu těžká pro každého jedince, který musí opustit místo, kde žije řadu let, kde má známé a přátele, a činí tak často za poměrně dramatických okolností. Odejít do prostředí, kde ani nevíte, jak to tam vypadá a na koho zde narazíte. Důležitá je i osobnost jedince a jeho schopnost se přizpůsobit nové skutečnosti a také zda s ním tato varianta byla řešena dopředu a mohl se k ní vyjádřit. V neposlední řadě jde i o prostředí, spolubydlící, přístup personálu nebo možnosti v zařízení a pomoc rodiny. Její funkcí je se seniorem celou záležitost probrat, a pokud to jeho stav dovoluje, tak i projednat veškeré možné alternativy a poslechnout si také jeho názor. Je také zapotřebí neustále seniora brát jako člena rodiny. Navštěvovat jej, informovat, starat se o něj a pomáhat mu, než se aklimatizuje a zvykne si zde. Jak jsem se na vlastní oči přesvědčila, ve všech zařízeních, která jsem navštívila, funguje služba postupného zvykání na pobyt v zařízení. Není sice až tak preferovaná, ale pokud máme jedince, který si špatně zvyká na takové to radikální změny, bylo by určitě na místě ji zkusit. Na začátku má podobu

několika hodin strávených v zařízení a později to může být i více dnů či týdnů. Na druhou stranu je to také limitováno volnými místy v zařízení.

Tabulka č. 2: Domov pro seniory II.

Domov pro seniory II.						
	Pohlaví, věk (let)	Počet let v DS	Co předcházelo DS	První dojem	Spokojenost	Co změnit
Klient 1	Žena, 78	2 roky	Zhoršení stavu	Dobrá	Ano	Nic
Klient 2	Muž, 84	2 roky, syn	Zhoršení stavu	Špatný	Ano	Nic
Klient 3	Muž, 80	1,5 roku, dcera	Zhoršení stavu	Dobrá	Ano	Stravu
Klient 4	Muž, 76	7 let, syn	Nemocnice	Dobrá	Ano	Nic
Klient 5	Žena, 83	2,5 roku	Zhoršení stavu	V rozpacích	Ano	Nic
Klient 6	Žena, 89	neví	Zhoršení stavu	Dobrá	Ano	Stravu
Klient 7	Žena, 80	4 roky	Nemocnice, LDN	Strach	Ano	Nic
Klient 8	Žena, 89	2 roky	Zhoršení stavu	Nejistota	Ano	Nic
Klient 9	Žena, 88	6 let, dcera	Zhoršení stavu	Dobrá	Ano	Nic
Klient 10	Muž, 90	6 let, rodina	Zhoršení stavu	Dobrá	Ano	Nic
	Positiva			Negativa		
Klient 1	Péče, služby, aktivity, pomoc			Nic		
Klient 2	Péče, služby, aktivity, strava			Nic		
Klient 3	Péče, čistota, strava			Nic		
Klient 4	Úklid, strava, péče, postel			Nic		
Klient 5	Péče, strava, aktivity, služby			Nic		
Klient 6	Pomoc, péče, Strava, spolubydlíci			Nic		
Klient 7	Aktivity, prostředí, nové přátele			Nic		
Klient 8	Péče, aktivity, dobré vztahy			Nemůže si vařit		
Klient 9	Péče, nové přátelství			Spolubydlíci		
Klient 10	Péče, služby, dobré vztahy			nové prostředí, cizí lidé		

Zdroj: Autor práce, 2019 (vlastní šetření)

11.3 DOMOV PRO SENIORY Č. III.

Třetí domov pro seniory je zařízení, kde na vás dýchne minulost. Přestože se jedná o zařízení, které nemá tak dlouhou tradici a funguje teprve od roku 2007, tím, že bylo vybudováno v zahradě bývalého zámku s mimořádně nádhernou zahradou,

obrovským pozemkem a vzrostlým borovicovým hájem, tak si především ve vegetačním období, udržuje své kouzlo. Toto zařízení se nachází na pokraji nevelké obce v zámecké zahradě, která je volně přístupná a využívá ji většina místních obyvatel. Uvidíte zde na procházce školky, školy, kroužky i místní, kteří si sem chodí posedět nebo popovídat. Jsou zde zahradníci i klienti, kteří zde mohou pomáhat při údržbě zeleně nebo se jen prochází či provozují nejrůznější aktivity. V zahradě vlastně nikdy není nikdo sám. Pokud si sem na chvíli sednete, vzápětí si k vám někdo přisedne a začne se s vámi bez ostychu bavit, ať je to klient nebo místní.

Budova, která má několik pavilonů, je prostorná a v dobém stavu. Její přednosti ovšem kazí to, že na každém rohu člověk naráží na bariéry, které znesnadňují život především vozíčkářům a klientům používajícím kompenzační pomůcky, jako berle a hole. Pokoje jsou veliké tak akorát, většina jich má balkón. Je zde několik jednolůžkových až čtyřlůžkových pokojů. Jsou zde velké společenské prostory a v každém pavilonu je zařízená kuchyňka přístupná klientům. V přízemí budovy mají zázemí služby jako masér, pedikúra, kadeřnictví, jsou zde dílny a prostory pro další aktivity, včetně prostorů pro personál.

Rozhovory s respondenty jsem prováděla většinou na pokojích klientů nebo v kuchyňce, pokud to situace neumožňovala. I v tomto zařízení mi s výběrem vhodných klientů, kteří by splňovali moje stanovená kritéria, pomáhala vrchní sestra.

V zařízení jsem postupně oslovila 12 respondentů z řad klientů, z toho byli 3 muži a 9 žen. I zde, stejně jako v minulých zařízeních, tvoří většinu klientů převážně ženy. Průměrný věk oslovených byl 79 let a průměrná doba, kterou v zařízení strávili, byla 3 roky. Výjimku tvořil jedinec, který je v tomto komplexu celkem 31 let, z toho 7 let v domově pro seniory. Většina mnou oslovených respondentů šla do domova z nemocničních zařízení, pouze 4 z nich přišli z domova. Se zařízením mělo dobrou osobní zkušenost celkem 5 respondentů. Někdo byl místní a prostředí i zaměstnance znal, a proto do zařízení chtěl, a ostatní sem chodili někoho navštěvovat, zařízení se jim líbilo a byli spokojeni s jeho službami. Pouze jedna respondentka přišla z jiného domova pro seniory na doporučení své kamarádky, která zde již několik let byla, a nelituje toho. První vstup do zařízení popisovali všichni dotázaní jako milé přivítání v hezkém prostředí. Především ženy si zde pochvalovaly nekonfliktní prostředí, nová přátelství a volný čas vyplněný zajímavými aktivitami. Mezi aktivitami nechybělo cvičení, vaření, zahradničení, ruční práce, práce v dílně, tanec, zpívání nebo přednášky. Také se zde často pořádají výlety do nedalekého okolí, na sportovní zápasy, do kostela na bohoslužby nebo na sportovní a vědomostní olympiády v jiných sociálních zařízeních. Do domova často dochází děti z místní školy a školky, aby zde společně

se seniory udělali výzdobu k různým svátkům, zaspívali si nebo se jen tak zasmáli a potěšili navzájem. Oslovení respondenti-muži si spíše než volnočasové aktivity oblíbili možnost relaxovat, odpočívat, sledovat společně s ostatními klienty sportovní přenosy nebo si společně zajedou na sportovní zápasy do okolí. Jak mi říkali, rádi cestují, a proto jim vyhovují společné výlety nebo pravidelné sportovní a vědomostní olympiády. Ukazovali mi dokonce jejich sbírku pohárů, na kterou jsou tady všichni pyšní, a musím říct, že právem. Jelikož je mužského osazenstva v každém takovémto zařízení podstatně méně než toho ženského, zajímala jsem se, zda mají v zařízení i mužské aktivity. Dozvěděla jsem se, že zde mají dílnu pro kutily, mohou pomáhat na zahradě, aktivity spojené s procvičováním mozku, cvičení a cestopisné přednášky. Jak ale nezapomněli tito mužští respondenti dodat, o ty aktivity kromě přednášek a cvičení na paměť již moc nestojí.

Když jsme společně s respondenty hledali odpovědi na to, co by chtěli, aby se v zařízení změnilo, opakovala se opět témata odstranění bariér, strava, chování spolubydlících a aktivity pro ležící klienty.

Téma stravy bylo myšleno spíše jako občasná nespokojenost s jídlem, což, jak jim poradila pečovatelka, mohou otevřít na jejich pravidelných setkáních s pracovníky zařízení, které se koná jednou měsíčně, a kde se mohou vyjadřovat ke všemu, co je zajímavé nebo se jim nelíbí. Špatná zkušenost dvou klientek se spolubydlícími byla zaměstnanci vyřešena už při jejich nástupu do zařízení. Pro jednu respondentku se nám se sestřičkou podařilo objednat denní tisk, který jí zde chyběl. Jediné, co zůstalo nedořešeno, byla otázka aktivit pro ležící klienty, kterým se zde podle zaměstnanců věnují, ale podle respondenta málo. Naopak zcela nově se objevily požadavky na internetové připojení, dostupnost denního tisku a stálou přítomnost lékaře v zařízení. Jak jsem zjistila od personálu, internet v zařízení je dostupný, ale zastaralé počítačové vybavení znemožňuje jakoukoliv práci s ním. Do budoucna se uvažuje o rozšíření této služby, ale v současné době jsou veškeré snahy vkládány spíše do technických úprav zařízení a postupného odstranění bariér. Poslední připomínka se týkala stálé přítomnosti lékaře, kterou by si přálo několik respondentů. Na můj podnět jim zde vrchní sestra vysvětlila, že se nachází v sociálním, a ne ve zdravotnickém zařízení, tudíž je zde zajištěna pravidelná návštěva lékaře, ale jeho přítomnost zde není nutná. Do zařízení takto pravidelně dochází nejen obvodní lékař, ale i psychiatr a zubní lékař. V případě náhlého zhoršení stavu klienta se dá stav klienta konzultovat s příslušným lékařem telefonicky nebo se dle závažnosti do zařízení zavolá záchranná služba. To je standardní a zavedený postup ve všech těchto typech zařízení.

Tabulka č. 3: Domov pro seniory III.

Domov pro seniory III.						
	Pohlaví, věk (let)	Počet let v DS	Co předcházelo DS	První dojem	Spokojenost	Co změnit
Klient 1	Žena, 76	1 rok	Nemocnice	Dobry	Ano	Nic
Klient 2	Žena, 87	1 rok	DS Praha	Dobry	Ano	Nic
Klient 3	Žena, 76	2 roky	Zhoršení stavu	Dobry	Ano	Bezbariérovost
Klient 4	Muž, 79	8 let	Nemocnice, dcera	Dobry	Ano	Nic
Klient 5	Žena, 76	1 rok	Nemocnice, syn	Dobry	Ano	Strava
Klient 6	Žena, 79	1 rok	Nemocnice, LDN, vnučka	Dobry	Ano	Bezbariérovost
Klient 7	Žena, 78	1 rok	Nemocnice, měla žádost	Dobry	Ano	Strava, dostupnost tisku
Klient 8	Žena, 80	1 rok	GARC, neteř	Dobry	Ano	Tisk
Klient 9	Žena, 92	7 let	Zhoršení stavu, dcera	Dobry	Ano	Strava
Klient 10	Žena, 80	2 roky	Nemocnice, GARC, rodina	Smutná	Ano	Bezbariérovost, strava
Klient 11	Muž, 70	8 let	Zhoršení stavu	Divný	Ano	Strava, lékař v domě
Klient 12	Muž, 75	7 let	Jiný pavilón v areálu zařízení	Dobry	Ano	Strava, aktivity pro imobilní klienty
	Pozitiva			Negativa		
Klient 1	Péče, úklid strava, aktivity			Neví		
Klient 2	Prostředí, nová přátelství, péče			Zlepšit jídlo		
Klient 3	Prostředí, péče			Překážky pro vozíčky, malý prostor pokojů		
Klient 4	Klid, soukromí, strava, péče			Řád, chování klientů		
Klient 5	Kolektiv, péče, služby, pomoc			Stejný jídelníček		
Klient 6	Péče, služby, kolektiv			Bariéry pro vozíčky, internet není, chování klientů		
Klient 7	Péče, strav, kolektiv, nákupy			Jídelníček bez fantazie, chybí denní tisk		
Klient 8	Jídlo, služby, péče, aktivity			Chybí tisk		
Klient 9	Pomoc, péče, služby, nová přátelství			Stejný jídelníček		
Klient 10	Péče, soukromí, služby, dobré vztahy			Zlepšit jídlo, překážky pro vozíčky		
Klient 11	Služby, volnost, péče, soukromí			Zlepšit jídlo, lékař není přítomen stále		
Klient 12	Péče, milý personál			Zlepšit jídlo, bariéry pro vozíčky, bez aktivit		

Zdroj: Autor práce, 2019 (vlastní šetření)

Rozhovory s rodinnými příslušníky

Tyto rozhovory jsem uskutečnila z důvodu, abych si udělala obrázek o tom, co předcházelo umístění člena rodiny do domova pro seniory z pohledu jeho blízkých, zda byla tato věc s ním předem probrána, jaká byla jeho reakce a také zda byly zvažovány i jiné alternativy pomoci. Také mě zajímaly výhody a nevýhody, které podle nich pobyt v zařízení má, a co by zde změnili.

Podarilo se mi uskutečnit rozhovor se třemi rodinnými příslušníky. Jednalo se o pohled 2 dcer a 1 zetě klientů v domově pro seniory.

Zhoršení stavu seniora a konstatování lékaře, že senior již není schopen samostatného bydlení bez pomoci druhých, přimělo členy rodin klientů, aby se zamysleli nad tím, jak nastalou situaci vyřeší. Ve všech třech případech padla jejich volba na zařízení domova pro seniory. Důležitou úlohu sehrála vytíženost rodiny, která bránila se o seniora dostatečně postarat a zdravotní stav, který vyžadoval celodenní péči o seniora a okamžité řešení situace. Nikdo z oslovených neuvažoval o jiném typu péče. Ve dvou případech byla záležitost probrána se seniorem, který souhlasil s tímto typem péče, neboť si uvědomoval, že jeho stav tuto péči potřebuje. V jednom případě to zdravotní stav dotyčného neumožňoval, a proto o tom rozhodla rodina za něj.

První oslovená žena, dcera klienta, mi sdělila, že stav jejich otce se z čistého zdraví změnil tak, že nebyl schopen pohybu bez invalidního vozíku. Svou rodinu nepoznával a nebyl schopen mluvit. Proto rodina rozhodla o jeho umístění do domova za něj. Našlo se pouze jedno zařízení, které jej přijalo, neboť jeho věk neodpovídal jeho cílové skupině. Svého rozhodnutí nelitují, i když to bylo pro všechny členy rodiny velice obtížné. Vynahrazovali to otci častými víkendy doma. Po dalších mozkových příhodách, kdy se stav otce ještě více zhoršil, s tím ale přestali. Navíc otec si v zařízení zvykl, našel si zde své přátele a cítil se zde lépe než doma, kde chyběl bezbariérový přístup a péče zde byla daleko těžší. Na zařízení dcera nejvíc oceňuje celodenní péči, poskytované služby a bezbariérovost. Jediné, co by v zařízení vylepšila, je sociální zařízení a výtah, které jsou již zastaralé.

Druhá oslovená žena, dcera klientky vypověděla, že stav její matky se neustále zhoršoval, měla problémy se sluchem, se zrakem a s rovnováhou, a přesto odmítala jinou pomoc, než z rodiny. Až když ji opakované úrazy upoutaly na lůžko, souhlasila s umístěním do domova pro seniory. Rodina nezvažovala jiné alternativy a rovnou se vydala hledat vhodný domov pro seniory v okolí. Hlavním kritériem při jeho výběru byla jeho dostupnost pro rodinu, finanční stránka a volné místo. Přínos tohoto zařízení

vidí především v nepřetržité zdravotní péči, poskytovaných službách, stravě a v tom, že jejich člen rodiny netrpí samotou. V tomto zařízení by chtěla vylepšit přístup pracovníků zařízení k ležícím klientům, kterým by se mohli více věnovat a nalézt jim vhodné aktivity.

Poslední oslovený muž, zeť klientky, také potvrdil postupně se zhoršující zdravotní stav tchyně, který vyústil v pobyt v nemocnici a následné doporučení lékařem, aby ji umístili do zařízení, kde se o ni celodenně postarají. Jelikož se v rodině o ni nikdo nemohl postarat, začali zvažovat pobyt v domově pro seniory. Navštívili s manželkou několik zařízení, než našli vhodné. Vybírali podle dostupnosti pro rodinu, financí a volných míst. Svého rozhodnutí nelitují, ale dnes by to již řešili jinak, neboť jsou s manželkou v penzi, a tak by se o ni mohli starat. Pozitivní na tomto zařízení jsou podle nich péče, služby, strava a přátelství, které zde jejich maminka našla. Se zařízením byli hodně spokojeni, jen by si přáli, aby pracovníci zařízení věnovali více pozornosti ležícím klientům.

OTÁZKY PRO RODINNÉ PŘÍSLUŠNÍKY:

- 1) Kdy vás napadlo, že umístíte člena rodiny do zařízení pro seniory?
- 2) Mluvili jste s ním o tom?
- 3) Podle čeho jste si vybírali zařízení?
- 4) Změnili byste nyní své rozhodnutí?
- 5) Jaké výhody nabízí toto zařízení pro vašeho člena rodiny?
- 6) Přišli jste zde na něco, co vám vadí, a zkoušeli jste to řešit?
- 7) Zajímáte se o dění v zařízení?
- 8) Jak často do zařízení docházíte?
- 9) Napadá vás, čím by se dal vylepšit pobyt zdejších klientů?

Tabulka č. 4: Rodinní příslušníci

Rodinný příslušníci			
	Rodinný příslušník 1	Rodinný příslušník 2	Rodinný příslušník 3
Důvod umístění	Zhoršení stavu, vyčíženost rodiny	Zhoršení stavu, vyčíženost rodiny	Zhoršení stavu, vyčíženost
Informovanost seniora	Stav to neumožnil	Ano	Ano
Výběr zařízení	Jediné dostupné	V dosahu rodiny, finance	Dle volného místa, financí
Změna rozhodnutí	Ne	Ne	Ano
Výhody	Péče, služby, bezbariérovost	Péče, služby, v kolektivu	Péče, strava, aktivity, spolubydlící
Nevýhody	Neví	Bez aktivit pro imobilní klienty	Aktivity pro imobilní klienty
Informovanost	Informují se, spolupracují	Informují se, spolupracují	Spolupracuje, zajímá se
Návštěvnost	Týdně	Týdně	Týdně
Vylepšení pobytu	Renovace zařízení	Věnovat se ležícím klientům	Věnovat se ležícím klientům

Zdroj: Autor práce, 2019 (vlastní šetření)

Rozhovory s pracovníky Domova pro seniory

Tato oblast rozhovorů mě zajímala především ve vztahu ke spokojenosti klientů v domovech. Jelikož jsou pracovníci v sociálních zařízeních bezprostředními poskytovateli péče, zajímalo mě, jak moc je ovlivňují jejich pracovní podmínky a zázemí na pracovišti při práci s klienty a zda to lze zaznamenat i na kvalitě péče.

Při kladení otázek mě zajímalo, jaké jsou jejich pracovní zkušenosti a jak se dostali ke své práci. Zda jsou s touto prací spokojeni, a jaké zde mají zázemí. Také mě zajímalo, s čím se na ně nejčastěji obrací klienti (s čím jsou nespokojeni) a čím by mohli svůj přístup ke klientům ještě vylepšit.

Oslovila jsem celkem 9 pracovníků ze tří zařízení domovů pro seniory. Jednalo se pouze o ženy, i když to nebyl záměr, na pracovních pozicích přímé péče. Mužů zde také několik pracovalo, ale tito nesplňovali mé podmínky.

Ženy pracovaly na pozicích pečovatelek nebo zdravotních sester. Jejich cesta do zařízení často vedla přes zkušenosti v jiných zařízeních. Téměř všechny uvedly, že

senioři jsou jejich cílovou skupinou nebo že je práce se seniory velice baví a našly se v ní. Zejména ty věkově starší z nich uvedly, že teprve nyní začíná být jejich práce náležitě ohodnocena a jejich pracovní podmínky jsou uspokojivé. V tomto zařízení se pohybují od 1 roku do 22 let. Nejčastěji se na ně obrací klienti ve věcech, jako je stesk, řešení stravy a aktivity. Nejčastěji jim chybí rodina, přátelé a jejich domácí mazlíčkové. Myslí si, že by mohlo být více aktivit pro muže nebo aktivit spojených s prací na zahradě a také pro ležící klienty. Velice zajímavě dopadly odpovědi na mou poslední otázku, co by mohly vylepšit ve vztahu s klienty. Tady se často objevovala slova jako trpělivost, více času na klienta, úsměv, naslouchat, individuální přístup. Pouze jediná oslovená zaměstnankyně mi odpověděla, že už nic, protože ze sebe vydává maximum. To ale spíše přičítám jejímu nízkému věku, malým zkušenostem a hlavně tomu, že se jednalo o její první pracovní příležitost.

OTÁZKY PRO PRACOVNÍKY ZAŘÍZENÍ:

- 1) Jak jste se dostala k práci v tomto zařízení?
- 2) Jste zde spokojená a proč?
- 3) Pracujete ráda se seniory?
- 4) Co je náplní vaší práce?
- 5) Co si myslíte, že chybí vašim klientům v zařízení?
- 6) Čím byste mohla přispět ke spokojenosti klientů v zařízení z pozice své funkce?
- 7) Jak dlouho pracujete v zařízení?

Tabulka č. 5: Pracovníci v zařízení

Pracovníci v zařízení						
	Pohlaví, věk (let)	Doba v zařízení	Profese	Spokojenost v zaměstnání	Nespokojenost klientů	Vylepšení péče
Pečující pers. 1	Žena, 54	10 let	Zdravotní sestra	Jak kdy	Více aktivit na zahradě, dílny	Úsměv, trpělivost
Pečující pers. 2	Žena, 40	5 let	Pečovatelka	Ano	Více návštěv, aktivity pro muže	Trpělivost, více času
Pečující pers. 3	Žena, 60	22 let	Pečovatelka	Ano, až nyní	Chybí rodina, soukromí	Humor, více času
Pečující pers. 4	Žena, 50	20 let	Zdravotní sestra	Ano	Strava, aktivity pro imobilní	Neví
Pečující pers. 5	Žena, 47	17 let	Zdravotní sestra	Ano	Cizí prostředí, opuštěnost	Humor, více času
Pečující pers. 6	Žena, 40	3 roky	Zdravotní sestra	Ano	Soukromí, spolubydlící, strava	Naslouchat, podporovat
Pečující pers. 7	Žena, 23	4 roky	Pečovatelka	Ano	Malé pokoje	Nic, dělá maximum
Pečující pers. 8	Žena, 50	1 rok	Pečovatelka	Ano	Chybí rodina	Chovat se dobře, zajímat se
Pečující pers. 9	Žena, 24	5 let	pečovatelka	Ano	Strava, péče	Individuální přístup

Zdroj: Autor práce, 2019 (vlastní šetření)

12 VYHODNOCENÍ DAT

O tom, že by každý oslovený respondent, pokud by mu to situace a zdravotní stav umožňovaly, nejraději trávil stáří doma a s rodinou, není zapotřebí dlouze mluvit. Tato slova se objevila v každém rozhovoru.

Jak jsem v úvodu této práce uvedla, mou snahou při rozhovorech s respondenty bylo zjistit faktory, které ovlivňující nejvíc jejich spokojenost v domově pro seniory. Jak z rozhovorů vyplynulo, respondenti mezi ně zařadili: výběr zařízení, nepřetržitou zdravotní péči, vlídné přijetí, soukromí, nová přátelství, stimulující prostředí, přísun informací, hezké prostředí a okolí zařízení, stravu a bydlení, rodinu, vstřícný personál, služby.

Nepřetržitá zdravotní péče

Jak se ukázalo z mého výzkumného šetření, nutnost vyhledat sociální zařízení vznikla ve většině případů na podkladě náhlého zhoršení zdravotního stavu, omezení soběstačnosti a potřeby celodenní péče, kterou nemohla rodina svému seniorovi poskytnout. Většina oslovených respondentů si toho byla vědoma a věděla, že jim jejich zdravotní stav neumožňuje, aby žili sami, a proto na zdejší pobyt nahlíželi jako na něco, co nyní potřebují a co jim pomůže jejich nesnáze překonat.

Respondentka č. 6, DS III., žena 79 let uvedla k tomu, jak se do zařízení dostala: *„To bylo raz dva tři. Já sem se nepostavila na nohy a tím pádem jsem se dostala do nemocnice, z nemocnice na LDN a rovnou sem.“*

Toto byl častý scénář, který se ve většině případů opakoval. Zdravotní stav, který se postupně zhoršoval, anebo náhlá příhoda, která zasáhla život seniora do té míry, že se ocitl ve vážném stavu ve zdravotnickém zařízení. Následovala dlouhá léčba s rekonvalescencí a výsledný stav, který vyžadoval pomoc někoho dalšího. Neschopnost rodiny postarat se o seniora vlastními silami byla častým důvodem hledání pomoci v pobytové službě.

Respondentka č. 4, DS I., žena, 87 let k důvodu nástupu do zařízení sdělila: *„Už mně bylo tak všelijak a sama tam v tom bytě a nemáte se o koho opřít, říkám, ten syn je daleko, že jo...“*

Nebo podobný případ, kdy se respondentka č. 6, DS III., 79 let, se vyjádřila v rozhovoru: *„Já mam dobrou rodinu, ale měla jsem i pomocný služby, všecko, ale*

doma jsem potom byla sama, a to je potom hrůza, když nevíte, co se stane nebo nestane.“

Respondent č. 3, DS II., muž na vozíku řekl, že mu k tomu, aby byl v zařízení spokojený, postačí: *„To, jak se tu o mě staraj, už jenom.“* Tento muž si uvědomoval, že se neobejde bez cizí pomoci, a tak byl rád, že mu ji zde poskytují. Jeho přítelkyně pracuje, děti nemá, a tak není nikdo, kdo by se o něj staral.

Dalšími velice častými případy byly situace, kdy si senior sám uvědomil, často na základě zdravotních potíží a úbytku sil, že se jeho rodina nachází daleko a nemůže mu být v případě potřeby nablízku a poskytnout pomoc. Nebo nechtěl svou situací zatěžovat rodinu, a proto sám vyhledal ve svém okolí zařízení, které mu bude schopno pomoc poskytnout.

Výběr zařízení

Celá třetina všech respondentů svá budoucí zařízení znala osobně nebo zprostředkovaně a byla rozhodnuta do nich odejít, až se nebudou schopni o sebe postarat, což poté také společně s rodinou realizovali. Zbylá část respondentů, tedy celé dvě třetiny, neměla nikdy žádnou zkušenost s tímto typem zařízení. Výběr a informace o zařízení jim zajišťovala nejčastěji rodina, která navštívila dostupná zařízení, informovala se, a pak to s nimi i konzultovala. Hlavní roli ve výběru zařízení hrály především dostupnost, volné místo a finanční stránka. Přesto se v těchto zařízeních většina respondentů, až na 4 dotázané, cítila výborně.

Jak se svěřila a v rozhovoru uvedla respondentka č. 2, z DS III., žena, 87 let, která měla za sebou již jednu špatnou zkušenost s výběrem zařízení: *„Sem jsem se hrozně těšila. Já jsem byla rok v nemocnici, víte, byla sem hodně nemocná. Se srdcem, ledviny, všechno se mi zastavilo, zkrátka, no a dcera mi to jako vyběhávala, všechno tudleto. Takže jsem se sem dostala, a jsem velice ráda. A řeknu vám, že tady jsem se vopravdu vzpamatovala.“*

V tomto případě se jednalo o klientku, která měla kamarádku v zařízení, se kterým byla maximálně spokojená. Na základě informací, které si mezi sebou obě ženy vyměnily, se mé respondentce podařilo zařídit přestup do uvedeného zařízení, který skončil šťastným shledáním obou žen a spokojeností respondentky, která konečně našla zařízení podle svých představ.

Respondentka č. 7. DS III, žena, 78 let uvedla: „*Jinak, já jsem smečeňačka, takže mi naprosto nevadilo, že jsem sem šla. Protože jsme tady tudy chodili na procházku, čili já sem tady od mala zvyklá, tak vůbec...*“

Ve druhém případě si uvedená klientka sama zařídila pobyt v zařízení, které se nacházelo nedaleko jejího bydliště, neboť jak později uvedla, potřebovala pomoc, kterou jí rodina nemohla zajistit a chtěla být i nadále tam, kde to zná a kde má své přátele, což se ukázalo jako velice dobrý krok.

Překvapilo mě, že všichni respondenti z řad rodinných příslušníků nikdy nezařadili o jiné formě sociální pomoci. Odůvodňovali to nejčastěji svou vytížeností, nebo že jim bylo zařízení přímo doporučeno lékařem či sociální sestrou a v neposlední řadě také strachem, že by se o seniora nedokázali adekvátně postarat.

Vlídne přijetí

Při rozhovorech s respondenty z řad klientů jsem si všimla, že jejich spokojenost byla ovlivněna i tím, jak byli v zařízení přijati. Nemuselo se vždy jednat pouze o kontakt s pracovníky zařízení, ale mohlo jít i o jiné klienty nebo spolubydlící. Zejména respondenti, kteří neměli žádné předchozí zkušenosti s tímto typem zařízení, mu přikládali velkou váhu.

Respondentka č. 2, DS III., žena 87 let uvedla: „*Tady jsem doma. No, zvykla jsem si tady, protože mě přijmuly, ty sestřičky, víte, jako svého člena. Mně to tady připadá jako rodina, víte? Kdykoli jsem za nimi přišla s něčím, s ňákou potíží nebo něco, aby mi něco pomohli nebo to, vždycky mi vyhověli. Vopravdu já, mně je to až k slzám víte, že je to vopravdu, no cejtím se tu jako doma, zkrátka.*“

Tato respondentka se v zařízení brzy zabydlela a bere všechny klienty jako jednu velkou rodinu, kde je opravdu spokojená. Hodně jí v tomto ohledu pomohla i její dobrosrdečná povaha.

Respondentka č. 8, DS III, žena, 80 let sdělila k otázce příchodu do zařízení: „*Protože ta paní, co nás přijímala, tak byla velmi taková vstřícná a ochotná. Takže já neříkám, že jsem sem šla nadšená, nebo ňák to, ale opravdu, když jsem to tu viděla, pak když mě přivedli na pokoj, já sem tady čtvrt roku, ale jsem tady spokojená.*“

Této respondentce první pozitivní kontakt pomohl odbourat zábrany a nejistotu, se kterými do zařízení přišla. Napomohlo jí to k rychlejší adaptaci a navázání kontaktů.

Respondentka č. 1, DS I., žena, 80 let k příchodu do zařízení, a k tomu, jak se zde cítila, sdělila: „*Dobře. Protože mě tady hezky přijmuli. Strašně hodný sestřičky jsou*

tady, ale to je vopravdu. A prostě já jsem byla po třech operacích, půl roku jsem byla ležák a pak jsem byla na Garzu 4 měsíce a z toho Garzu mě dali sem. A to bylo, jako kdybych přišla domů.“

Tato klientka si před přijetím do domova prošla několika zařízeními, tím posledním byl domov pro seniory. Přestože se jednalo o zařízení, které pro ni bylo nové a cizí, pomohl jí přístup pracovníků k lepšímu sžití se s prostředím.

Soukromí

Vlastní prostor a pozvolná, nenucená adaptace v zařízení, jak mi sdělovali respondenti, by měly být dalšími faktory ovlivňujícími jejich spokojenost. U každého klienta toto období trvalo různě dlouho.

Velice zajímavý byl postřeh respondentky č. 7, DS I., žena, 93 let, která se k pobytu v zařízení vyjádřila takto: *„První rok jsem si velmi dobře zvykala, jsem tu už tři roky. Ten druhý rok už byl horší, protože teprve přijdete na to, co je tady... Víte, jak to tu běží. Protože to nepoznáte okamžitě. To poznáte vždycky až za nějakou dobu, až se seznámíte s někým, tak, prostě neříkáte si jenom dobrý den.“*

Respondent č. 4., DSIII., 79 let uvedl: *„Mít klid, v první řadě, ju. Můžu říct si i dělat, co se mi zlíbí, a to tady můžu.“*

Podobně to vidí i další muž, respondent č. 4, DS II., který mi sděluje: *„Nikdo mě tady neotravuje, tak jsem tady spokojenej. Nechoděj mě buzerovat, to vůbec ne, teda.“*

Respondentka č. 4, DS I., žena, 87 let k ubytování sdělila: *„Jsem tu sama, na pokoji, nevadí. No vidíte, si luštím nebo si čtu nebo jdu na špacír, když je hezky. Dneska sice bylo, ale nechtělo se mi.“*

Jak uvedli respondenti, kromě soukromí a času se zadaptovat, je zapotřebí i určité volnosti v rozhodování a chování (autonomie). Tato volnost jim dává pocit určité nezávislosti a činí pobyt v zařízení daleko snesitelnějším.

Velkou výhodou všech navštívených zařízení byly jednoznačně jednolůžkové a dvoulůžkové pokoje nabízející větší soukromí. Všichni respondenti velice kladně hodnotili i možnost zařídit si pokoje dle svého vkusu, s možností použití svého nábytku či oblíbených předmětů. Jedna klientka mi sdělila, že nastupovala do domova pro seniory přímo z nemocnice. Žádnou zkušenost neměla, a tak nevěděla, co ji v zařízení čeká, a trochu se toho obávala. Protože jí však rodina před jejím příjezdem vybavila pokoj nábytkem a osobními věcmi, které měla doma, cítila se zde ihned po příjezdu lépe a usnadnilo jí to zvykání na nové prostředí.

Nová přátelství

Většina z oslovených klientů před nástupem do domova žila delší dobu osamoceně. Proto především ženy uváděly, že byly rády za možnost, která se jim v zařízení naskytla, v podobě nových přátelství a setkání se zajímavými lidmi. Toto pozitivum kladně hodnotili i rodinní příslušníci, kteří zaznamenali změnu u svého člena rodiny, který byl veselejší, upovídanější a spokojenější. Asi největší význam pro respondenty z řad klientů mělo, pokud si rozuměli se svým spolubydlícím. Jak mi vypověděli, 7 z nich mělo problém se spolubydlícím, který byl až na jeden případ vždy okamžitě vyřešen. Jednalo se nejčastěji o vzájemné osočování nebo narážky, naschvály a v jednom případě to dokonce hraničilo s šikanou. Tento problém se vyskytl u obou pohlaví, více však u žen. Většina respondentů upozornila na toto chování pracovníky zařízení sama, někdy tento impuls vzešel od samotného personálu, který si takového chování všiml. Bylo mi sděleno personálem, že tyto záležitosti jsou řešeny ihned po zjištění, aby to netraumatizovalo dotyčného, nerušilo ostatní klienty a pro zachování klidu v zařízení. Občas je to však komplikované z důvodu kapacity zařízení a dle požárních směrnic, které přesně stanovují rozmístění klientů v zařízení na základě pohyblivosti.

Respondentka č. 2, DS III., žena, 87 let k tématu přátelství uvedla: *„No, já jsem si takhle, já jsem si dělala představu, víte, že bych chtěla bejt, abych měla člověka k sobě jako, abychom si jako rozuměli, to bylo moje přání. A měla jsem tam jako dvě a nerozuměla jsem si, víte, s nima. No, a pak tam přišla X a tady ta, co tu byla před vámi, a s ní se samou legrací, s ní si rozumíme.“*

V tomto případě předchozí špatné zážitky se spolubydlícími vystřídala radost respondentky z nově nalezeného přátelství s novou spolubydlící.

Respondentka č. 5, DS III., žena, 76 let řekla k otázce, co očekávala od pobytu v zařízení: *„Jsem doma byla sama, a tak jsem byla šťastná, že se konečně dostanu mezi lidi.“*

Dost respondentů mi sdělilo, že žili sami již dlouhou dobu před vstupem do domova pro seniory. Především ti, kterým zdravotní problémy neumožňovaly chodit ven, tím velice trpěli. I když je rodina občas navštěvovala, stěžovali si, že je trápila samota. V domově jako by pookřáli, protože byli neustále obklopeni jinými klienty v podobném věku a se stejnými problémy. Vypozorovala jsem, že především ženám kolektiv více vyhovoval a snáze si zde nacházely přátele.

Ovšem objevil se i tento názor na přátelství u respondentky č. 7, DS I., ženy, 93 let: *„Ale já si myslím, že takový přátele, jestli myslíte normální přátele, tak to ne. To jsme tu všichni přátelé, takhle. Řekla bych, že se všichni potkáme, pozdravíme, popovídáme třeba, ale přátele už si v tomto věku těžko najdete. To se už nedá.“*

Další respondentka č. 5, DS III., žena, 76 let, na adresu své spolubydlící uvedla: *„Já mam tady takovou paní, s kterou si ráda popovídám, vid'. Sice trošku míň slyším, no, ale paní zase ví, že málo slyším, a tak se vzájemně doplňujeme.“*

Podobně na svou spolubydlící reagovala respondentka č. 1, DS II., žena, 67 let, která řekla: *„Vona teda méně slyší, takže si můžu televizi pustit i třeba v devět hodin večer nebo tak nějak, ale jináč ona mě dost potřebuje, vona málo slyší, takže jí pomáhám.“*

Někdy se zde vyvinulo přátelství na základě vzájemné potřeby a bylo velice hezké sledovat, jak si dokázali někteří respondenti vzájemně vyjít vstříc.

Stimulující prostředí

O pozitivním účinku aktivit na kvalitu života seniorů bylo napsáno hodně informací. Musím podotknout, že v mnou navštívených zařízeních byla jejich nabídka opravdu pestrá. Co však nesmí zůstat opomenuto, z pohledu klientů, aby volnočasové aktivity byly dobrovolné, rozmanité a zohledňovaly jejich možnosti a schopnosti. I přesto, že jsem zde narazila na respondenty, převážně muže, kteří si rádi organizovali svůj volný čas sami, nebo raději dávali přednost klidu a spánku, zůstávalo zde mnoho těch, kteří si zde aktivity opravdu užívají.

O jedné takové zkušenosti vypovídá respondentka č. 1, DS III., žena, 68 let: *„Třeba nám přijdou, já nevím, zahrát nebo sem přijdou nějaký děti, kulturní program je, nedávno tady byly, už nevím ani, jak se jmenovala, a byla to legrace, byly to děti, vodněkud z Kladna děti a bylo to hezký celkem.“*

Další respondentka č. 7, DS I., žena 93 let, se k aktivitám vyjádřila takto: *„Aktivit je tady hodně a jsou docela, docela jsou příjemný. Já chodím třeba cvičit, chodím, dokonce jsem teď před chvílí byla, je tady mše, je tady farář, je to černocho, ale nejsem, nejsem vůbec jako věřící. A tam se mně líbí. Chodím tam ráda a vždycky mě to víte, takový ty jejich povídání mě uklidněj, jako srovnaj trošičku a... ty lidi jsou na sebe hodně příjemný.“*

Respondentka č. 5, DS III., žena 76 uvedla na adresu domova: *„No tak jsou tady ochotný lidi, jsou tady lidi, kteří s váma chtěj mluvit a chtějí vám pomoci, a to je*

důležitý pro starýho člověka. A cokoliv řeknete, vám splní. To musím říct, jako. To jsem si ani nepředstavovala, že by to bylo tak pěkný.“

Respondentka č. 1, DS I., žena, 80 let k jejich programu v zařízení uvedla: *„Tady pořád něco děláme, dopoledne i odpoledne a den uteče jako voda. Na tu legraci, když máme tělocvik, my se tam... my si házíme s míčem, jak malý děti. My se tam tak vyblbneme. No prostě a máme – kavárnička se tomu říká. To se vaří káva a sedíme u stolu, děvčata nám upečou dort a zpíváme si tam a je nás plná místnost, to je taky hezký.“*

Respondentka č. 3, DS I., žena, 89 let o aktivitách v zařízení řekla: *„Ne ne, to je všechno dobrovolný, i ta jóga, to je všechno dobrovolný. To ne, to ne, to vás nikdo... Ne že by chtěli, aby toho měli plno, vono je toho plno pořád. To ne proto, aby tam měli účast.“*

Pro klienty v dobré fyzické kondici je tu nepřehledné množství variant, jak si zpestřit svůj volný čas, ale horší je to už u klientů s nějakým handicapem. Jak jsem si všimla nejenom já, ale upozornili mě na to i respondenti z řad klientů a rodinných příslušníků, vůbec nejhorší byla situace u ležících klientů.

O tom, že i tito lidé mohou být dobrými společníky, jsem se přesvědčila při svých rozhovorech. Částečně jim chybějící aktivity nahrazovali spolubydlíci na pokoji, kteří si s nimi povídají, koukají na televizi nebo jim čtou. Vnímaví aktivizační pracovníci dokážou zaměstnat tyto jedince, kteří mají v pořádku horní končetiny, alespoň krátkodobou ruční práci nebo stolní hru, ale to jsem zde neviděla, to byla pouze moje osobní zkušenost z jiného zařízení. Viděla jsem paní, která takto pletla, malovala, zdobila předměty a moc ji to bavilo. Aktivity pro ležící klienty nemají podle pracovníků zařízení pevné místo v denním rozvrhu těchto zařízení. Spíše se jedná o nárazové akce. Jejich předpokladem je, aby klient chtěl aktivitu provádět a aby byl někdo, kdo ji bude s ním provozovat. K této činnosti jsou často využíváni i dobrovolníci, kteří tato zařízení navštěvují. Při rozhovorech v jednom ze zařízení jsem se zde setkala s dobrovolnicí, která po smrti svého otce v domově potřebovala zacelit tuto ránu něčím smysluplným, a tak se rozhodla navštěvovat jeho spolubydlíčího, o kterém věděla od otce, že už nikoho nemá. Pro mě to byl krásný případ toho, jak si dva lidé dokáží k sobě najít cestu a navzájem si pomoci.

Prostředí zařízení

Dalším velkým bonusem, který byl kladně hodnocen všemi respondenty, bylo udržované prostředí zařízení nebo alespoň pozemek se zahradou umožňující klientům a jejich blízkým trávit volný čas procházkami venku nebo se věnovat zahradním aktivitám. Asi nejvíce mě nadchlo poslední navštívené zařízení, kde je volně přístupná zahrada, která umožňuje setkávání klientů a místních obyvatel a posiluje tak jejich vzájemnou integritu. Naopak často zazněly oprávněné připomínky týkající se stavu budov a nutné modernizace těchto zařízení, které jsou nezbytným předpokladem k jejich dobrému fungování, neboť zlepšují pobyt a pohyb klientům, ale zároveň i usnadňují práci personálu. Řeč byla především o vytvoření bezbariérového prostředí, snížení počtu vícelůžkových pokojů a celkové modernizaci starých budov.

Respondentů č. 4, DS III., muž, 79 let k tomuto tématu v rozhovoru uvedl: *„Já jsem byl překvapený. Mile. Mě sanita vezla z nemocnice kladenský sem a projela tamdle branou a já jsem viděl ten park nádhernej, tak to bylo moje.“*

Respondent č. 3, DS II., muž, uvedl, že po příchodu do zařízení se zde cítil velice dobře protože: *„Jenom to, jak je tady krásně, je to pěkně udělaný, čistý, tohleto, tak to mě jako...“* – „Se vám jako líbilo tohleto zařízení?“ – *„Přesně tak.“*

Přísun informací

Jak jsem se mohla přesvědčit, zejména pokud jedinec změní prostředí a ocitne se někde mimo svou rodinu a přátele, potřebuje být informován. Aby pro něj toto prostředí bylo snesitelnější a pomohlo mu lépe se aklimatizovat, potřebuje komunikovat s okolím, mít přísun informací, být dosažitelný. Částečně mu komunikaci mohou nahrazovat ostatní klienti nebo pracovníci zařízení, místní obyvatelé nebo televizní a rozhlasový přijímač, telefon nebo tisk.

Respondentka č. 1, DS II., žena, 79 let, uvedla, že jí v zařízení nic nechybí: *„Synové za mnou choděj, kamarádky za mnou choděj, sestřenice za mnou choděj, takže já mám denně nějaký přísun známých, takže mně je docela dobře.“*

Respondent č. 3, DS II., muž na invalidním vozíku, uvedl, že tráví volný čas tím, že: *„Jsem, vidíte, tady anebo pustím televizi, já sem sportovní maniak a čumím jenom na sport, že vám to řeknu, a jinak nemam žádný problémy anebo jsem tady u kolegů.“*

Respondentka č. 6, DS III., žena, 79 let řekla: *„No, já jsem si představovala, pác mi paní X říkala, že je tady internet, tak já sem si říkala, to je dobře. No, jenomže je to nemožný, ten je dole a ted' já mám odvodňovací. A navíc ten internet je staršího typu,*

nešlo to rozchodit, můj syn totiž byl ajťák, tak mi to tam šel pomoci otevřít, dostali jsme se do svého programu, to je pravda, no, ale můžu vám říct, že von to pak nemoh ani zavřít...“

Co ale ve všech zařízeních, která jsem navštívila, chybělo, bylo využívání moderních technologií. Když se nad tím zamyslíme, s postupným stárnutím populace bude přibývat jedinců, kteří budou chtít využívat internet a další moderní technologie, a přitom je jejich nabídka v sociálních zařízeních minimální a zařízení jsou zastaralá. Navíc to klientům může umožnit být častěji v kontaktu se svými blízkými a překonat tím vzdálenost, která je navzájem dělí. Zájem ze strany respondentů by tu byl, ale zatím se to moc neřeší. Setkala jsem se tu s klientkou, které rodina z důvodu malého místa na pokoji přenesla všechny vzpomínky, fotografie, dovolené a důležité životní momenty na DVD nosiče, ale ona to v zařízení nemohla využít, neboť nebylo na čem.

Rodina

Ve výpovědích respondentů měla nezastupitelné místo jejich rodina, které nelze upřít prvenství ve výčtu všech faktorů podílejících se na spokojenosti klientů v zařízení, zejména pokud je založena na silných vazbách jednotlivých členů, emocionální podpoře a sounáležitosti. Její stopy byly vidět na každém pokoji, jsou součástí každého vyprávění a jednotkou, kterou se zde měří čas.

Respondentka č. 5, DS II., žena uvedla: *„Kdyby byli doma všický, tak by to bylo snadný, vidíte, tak bych mohla být s nima. Kdyžtak jedu je vždycky navštívit a voni sem jezděj každej tejden.“*

Vstřícný personál

Velký podíl na tom, že se v zařízení respondenti cítili dobře, patří i jeho zaměstnancům. Měla jsem štěstí, že jsem při svém výzkumu nenarazila na jedince, kteří by byli vyhořelí, bez zájmu a ambicí. Naopak to byli milí a usměvaví lidé šířící kolem sebe pohodu a klid. I respondenti-klienti mi je takto popisovali. Většinu personálu tvořily ženy, občas i nějaký muž. Muži jsou zde nejčastěji v pozici pečovatелů nebo členů údržby. Jak jsem se dále dozvěděla, většina z nich se dostala do těchto zařízení po letitých zkušenostech v jiných, převážně zdravotnických zařízeních. S prací byli všichni dotázání spokojeni, až na jednu respondentku, která zhodnotila svůj stav jako relativní. Jejich pracovní podmínky se za poslední roky výrazně zlepšily. Navýšení platu, nejrůznější bonusy a výhody a vstřícnost zaměstnavatele přivedly do těchto zařízení i mladší ročníky, které do zařízení nastupují hned po ukončení vzdělání.

Nutnost neustálého vzdělávání berou jako potřebnou. Navíc došlo k navýšení jejich počtu na pracovišti, což s sebou samozřejmě přináší i zlepšení kvality péče o klienta.

Nejčastěji se na pracovníky domovů pro seniory obrací klienti z důvodu stesku po rodině, stravy a řeší aktivity. Jak většina uvedla, i kdyby bylo zařízení sebelepší, opravdovou rodinu nenahradí. Zejména ze začátku a pak občas i v průběhu pobytu zde na každého klienta dolehne stesk po rodině, a tak je zapotřebí ji zastoupit a poskytnout klientovi dostatečnou oporu. Někdo chce být sám, a pak je zapotřebí to tolerovat a jiný potřebuje odreagování. Dobrá znalost klientů napomůže empatickému pracovníkovi i tuto bolest překonat. Co se týká stravy, jak jsem se dozvěděla, tyto stížnosti se neustále opakují, neboť chutě a představy klientů se často neshodují s představou personálu kuchyně, která musí kromě toho ještě dbát na zdravou a dostatečně vyváženou stravu a řadu diet klientů. Někteří klienti se chtějí v zařízení věnovat zahradničení. Dle pracovníků je jim to v některých zařízeních umožněno, jinde to řeší sázením a přesazováním květin a bylinek uvnitř zařízení.

Své další možnosti ve vylepšení práce s klienty vidí zaměstnanci především v tom, že si uvědomují, že by mohli být při své práci trpělivější, více se smát, naslouchat a podporovat klienty a mít na ně více času.

Respondentka č. 1, DS III., žena 68 let uvedla: *„To, co tady mám, tak jsem tady spokojená. No, že mam veškerou péči, kterou potřebuju, já ji teda nepotřebuju, protože já jsem si soběstačná, jako mně říkaj, co tady vůbec dělám, no, takže jako... Pokud o něco požádáte, je vám vyhověno, není problém.“*

S podobnými pocity se svěřil i další respondent, který měl spolubydlícího, kvůli kterému se v noci nemohl vyspat. Respondent č. 4, DS III, muž, 79 let řekl při rozhovoru: *„V noci jsem se nevyspal a toleto, a to mně zase sestry ohromně, to, pomohly. Když viděly, jak to se mnou vypadá tam nahoře s tím pánem, tak tady měly jeden pokoj, jedno lůžko volný, tak dycky na noc mě přestěhovaly lůžkoviny a vyspal jsem se a přes den jsem zase pokračoval normální režim ve třetím patře, tak takhle mi pomohly.“*

Respondentka č. 5, DS III., 76 let řekla na otázku, co ji v zařízení mile překvapilo: *„Já bych řekla, že je tady pečlivost, trpělivost na prvním místě. No, ochota pomoci lidem, mně se tady moc líbí.“*

Respondentka č. 2, DS I., 85 let na adresu pracovníků zařízení uvedla: *„Ale jinak já mám tady prostě klid a sestřičky jsou na mě hodný a mám tady několik*

oblíbených tady sestřiček, protože jsou veselý a voni mně dodávají jako náladu, a já jsem si zvykla, že jim všem tykám.“

Hezká zmínka adresovaná personálu zařízení zazněla i od respondentky č. 7, DS I., žena, 93 let, která řekla: *„Je tady jeden pečovatel, kterej je velmi, velmi, velmi příjemnej a mám vždycky radost, když přijde. Víte, usměje se a je takovej jako, mluví s vámi ne jako s pacientem, protože nejste pacient, jste svéprávná, ale je takovej jako lidsky příjemnej.“*

Služby

Většina klientů si uvědomovala, že na podkladě zhoršení zdravotního stavu, si již doma sama nebyla schopna zabezpečit základní věci jako úklid, vaření, praní, nakupování. V zařízení si tyto služby hodně chválili. Výhodou pro ně bylo, že na ně nemuseli myslet.

Jak uvedla respondentka č. 1, DS III., žena, 68 let: *„Podívejte se vypráno mám, uklízino mám, můžu jít ven a můžu jít kamkoliv, nikdo mě v ničom neomezuje.“*

Respondentovi č. 2, DS II., muži, vyhovuje podle jeho slov: *„Že je tady většinou uklízino, jo a všechno v takový náký pohodě.“* Ke spokojenosti mu stačí: *„Aby byl pořádek, úklid, jídlo, nocleh a takový věci, běžný.“*

Respondentka č. 5, DS II., žena, 80 let popsala chod zařízení jako: *„My jsme například dneska nás koupali, vařejí nám, perou nám, no... Kdyby byli doma všicky, tak by to bylo snadný, vid'te, tak bych mohla bejt s nima.“*

Bydlení a strava

Strava byla ve všech navštívených zařízení nejdiskutovanějším tématem. Přesto si mnoho klientů chválilo stravu s tím, že když byli v domácím prostředí, nevařili, a to z mnoha důvodů. Mezi nejčastější patřily důvody: nezvládali vaření, neměli z čeho, nebylo pro koho vařit. Přestože se zde objevovaly výtky na pestrost stravy, skladbu jídelníčku, sezónní ovoce, byl pravidelný přísun stravy vyhodnocen respondenty jako důležitý a potřebný ke spokojenosti klienta zařízení.

Respondent č. 4, DS III., 79 let sdělil v rozhovoru: *„Já jím všechno, takže já jsem byl zvyklej se odbyvat, všelijak, když jsem byl sám, takže mně to to. Nejdřív většinou teda, to musím říct, je výborná ta strava. Někdy to taky nesesedne, esi je to špatně udělaný nebo to nemám rád, to už je jiná otázka, že jo.“*

Respondent č. 2, DS II, muž, 78 let uvedl jako nejdůležitější: *„Jídlo tady máš, vyspat se kde je... A vo nic jinýho nejde.“*

Respondentka č. 2., DS I., žena, 85 let se v rozhovoru přiznala, že před nástupem do zařízení téměř nevařila: „*Když já jsem zůstala sama, tak jsem každý den přestala vařit, hlavně jsem vařila jako ve čtvrtek, protože jsem měla s X ujednáno, že bude ke mně chodit ve čtvrtek na oběd.*“

Respondent č. 3, DS II, muž, který měl před nástupem do zařízení problém s alkoholem, uvedl: „*Ke všemu ještě většinou vodmítám i jídlo, protože já to nesním. Nejsem zvyklej. Já byl doma zvyklej, od pondělka do pátku jsem měl v práci vobědy. A to bylo veškerý moje jídlo. Jinak jsem jenom pivo a rum. Takže to bylo takový trošku jiný. No tady jsem si musel zvyknout, že jsem furt odmítal, no...*“

Respondentka č. 6. DS III., žena, 79 let, mi řekla: „*Ale co člověku starýmu chybí. Hlavně když se může posadit, najíst, vyspat, né a hlavně dobrý lidi kolem sebe.*“

13 DISKUZE

Výsledky tohoto malého výzkumu poukázaly na to, že spousta seniorů s přibývajícím věkem a zhoršením zdravotních komplikací se sama zajímá a informuje o možnostech pobytových zařízení. Někteří tato zařízení znají nebo s nimi mají již zkušenost, ať už vlastní, či zprostředkovanou. Dostatečně si uvědomují, že přijde doba, kdy již nebudou zvládat běžný život bez pomoci druhých osob a není jim jedno, jak tuto dobu prožijí. Zbylá část seniorů řeší tuto otázku, až když nastane, a spoléhá přitom především na svou rodinu. Informovanost a znalost problematiky se ukázaly velmi přínosnými především v otázkách adaptace v zařízení, klient se zde cítil již od začátku lépe a snáze zde navazoval kontakty. Proto jak upozorňuje Příbyl (2015, s. 79), je důležité při výběru zařízení neopomenout, zda je řádně zaregistrované, navštívit ho osobně, prohlédnout si ho, vyptat se na to, co mě zajímá a potom si teprve podat žádost.

Rodiny klientů, které se o svého seniora chtěly a nemohly postarat, často přistoupily na rady lékařů a sociálních sester a rovnou oslovovaly pobytová zařízení, aniž by se snažily řešit situaci s využitím náhradních sociálních služeb. Argumentovaly nejčastěji tím, že jsou velmi pracovně vytíženy, což jim brání v dostatečné péči o člena rodiny, nebo že jim to bylo doporučeno od lékaře či sestry v nemocnici a že bude o jejich člena po zdravotní stránce lépe postaráno. Hlavními kritérii při výběru zařízení jim byly volné místo, dostupnost a finanční stránka. Vidovičová a Rabušic (2003, s. 24) poukazují na provedeném empirickém výzkumu týkajícím se seniorů stejný výsledek. Rodiny klientů mají snahu se o ně postarat, pokud je to v jejich silách, jinak uvažují o umístění seniora do pobytového zařízení a s využitím náhradních služeb moc nepočítají. Přičítají to k faktu, že tyto služby u nás nejsou ještě příliš rozšířené.

Dalším velmi důležitým faktorem se ukázalo i navázání kvalitních vztahů mezi klienty, rodinou a pracovníky zařízení. Nejen že jsou zdrojem podpory a podmínkou spokojenosti klienta, ale také možnou prevencí před negativními jevy, se kterými se setkalo několik oslovených respondentů. Jak popisuje Matoušek et al. (2010, s. 182), měl by být nový obyvatel vybaven dostatkem informací o zařízení, které by mu pomohly v navazování nových vztahů, v nalezení svého místa a vhodných aktivit, a to vše za vydatné pomoci jeho blízkých. Příbyl k tomuto tématu podotýká, že senior i přesto, že žije v domově, musí být rodinou navštěvován a ujišťován, milován, cítit se

její součástí, jinak nebude naplněna jeho potřeba spojená s rodinou a bezpečím (2015, s. 79).

Kvalitní vztahy dokáží také upozornit na nedostatečnou péči a zároveň umožňují předat důležité informace o klientovi, které umožní pracovníkovi zařízení reagovat na jeho přání a potřeby. Pracovníkům zařízení to umožní zvolit vhodnou strategii přístupu ke klientovi a rodina má zpětnou vazbu. Jak uvádí Příbyl (2015, s. 49), kvalita života ve stáří je ovlivněna kromě saturace potřeb i řadou faktorů, mezi nimiž jsou vztahy, bezpečí, péče o zdraví, bydlení, ale i nabízené služby. „Dříve, než je klientovi cokoli navrženo, by se mělo důkladně prozkoumat, co potřebuje.“ (Matoušek, 2007, s. 122). Trefně podotýká i Skopalová (2016, s. 49), že společnost by měla dbát na vytváření širokého množství příležitostí k trávení volného času seniorů, a to do té míry, aby je jejich výběr maximálně omezoval, ale nevylučoval z těchto aktivit. Janiš a Skopalová (2016, s. 100) dále píše, že i osvojování si nových dovedností a využívání moderních technologií je přínosem nejen pro společnost, ale ovlivňuje i osobní rozvoj, psychické zdraví a životní spokojenost seniorů. Proto je důležité mít k nim přístup a možnost je využívat.

Při porovnání se závěry z výzkumů uvedenými v teoretické části, by se dalo najít několik společných znaků. Předně, jak poukazují tyto výzkumy, klienti všech podobných zařízení chtějí mít možnost i nadále být součástí společnosti, a mít příležitost se setkávat s ostatními lidmi, ať už se jedná o společné aktivity, projekty nebo jen prostory v zařízení, které umožňují tato setkání. V mém výzkumu se jednalo o prostory veřejně přístupné zahrady zařízení, která plnila tuto funkci nebo možnosti klientů opouštět zařízení a zúčastňovat se akcí mezi zařízeními. Můžeme sem počítat ale i pouhá setkání na pokojích zařízení, s pracovníky, s ostatními klienty nebo s dobrovolníky, pokud se jednalo o jedince upoutané na lůžko, kterým to jejich handicap neumožňoval. „Podněcování aktivit u osob upoutaných na lůžko snižuje senzorickou deprivaci a sociální izolaci, které jsou největším problémem tohoto typu postižení.“ (Matoušek et al., 2010, s. 185).

I v mnou zkoumaných zařízeních se nacházeli jedinci, kteří by zde vůbec nemuseli být, pokud by jejich rodina využila jiných forem sociální péče. Jejich přáním bylo především strávit smysluplný zbytek života mezi lidmi chápajícími, s podobnými názory a věkem. Nejvíce výtek ze strany oslovených respondentů se týkalo stravy. Hlavní podíl na tom měly především rozdílné představy o jídle ze strany respondentů

a pracovníků zařízení, což by se dalo částečně pochopit i vzhledem k množství a věku klientů v těchto zařízeních. V neposlední řadě i zde hrály důležitou roli vztahy, stejně jako v uvedených výzkumech. Vstřícné vztahy v zařízení jsou nezbytné, jsou zdrojem podpory a zárukou dobré práce s klientem. Jak se ukázalo, měly by směřovat vždy především k jejich samostatnosti, nezávislosti, přizpůsobovat se individuálním potřebám každého z nich a nacházet podporu v rodině klienta.

ZÁVĚR

Odejít do domova pro seniory není pro řadu jeho budoucích klientů lehkou záležitostí. I když přichází často rovnou z nemocničních zařízení nebo nevyhovujících domácích podmínek, je to pro ně značně radikální změna. Neznámé prostředí a noví lidé přináší do jejich životů řadu otazníků. Ovšem existuje několik hledisek, která mohou vstup do zařízení změkčit a upravit do té míry, že by tuto novou skutečnost spojenou s odchodem do domova pro seniory nemuseli senioři vnímat jako negativní.

Jak bylo v úvodu nastíněno, kladla si tato diplomová práce za cíl zjistit faktory, kterým klienti v domovech pro seniory přikládají největší váhu, protože se výrazným způsobem podílí na jejich spokojenosti v zařízení. Zjistit, jak zde senioři prožívají svůj život a čím by se dal jejich pobyt vylepšit, aby se zde cítili lépe. Poznat zvolená zařízení domovů pro seniory, zjistit rozdíly mezi nimi, spokojenost klientů v nich a případně upozornit na skutečnosti, nad kterými je zapotřebí se zamyslet či udělat změnu, a to vše ve spolupráci s klienty, pracovníky a vedením zařízení.

Výzkum, i když omezený pouze na tři zařízení podobných parametrů, poukázal na nutnost několika faktorů, kterým respondenti přičítali značnou důležitost, ve spojitosti s jejich spokojeností v zařízení. Za tyto faktory shodně označili: nepřetržitou zdravotní péči, možnost výběru zařízení, vlídné přijetí, nová přátelství, vstřícný a ochotný personál, soukromí a prostor pro sebe, vhodné prostředí, dostatečná informovanost, zajištěné základní služby, bydlení a strava a samozřejmě rodina.

Jak poukázalo šetření k tomuto výzkumu, jako prvotní a zásadní se ukázal výběr zařízení a zkušenost s ním. Tuto záležitost měla vyřešenou, v podobě včas podané žádosti do zařízení, celá třetina všech dotázaných. Zbylí respondenti nechali tuto volbu na svých nejbližších, kteří ji také nepodcenili, a proto se jim v zařízení, i přes počáteční obavy některých z nich, nakonec líbilo a byli všichni spokojeni.

Možnost soukromí a vlastního prostoru vybaveného svým nábytkem a předměty osobního významu, byly jednoznačně dalším významným faktorem, který přinášel spolu s klientem do zařízení kus osobní pohody a domova. Soukromí v těchto zařízeních je velice ceněno. Mnou a klienty bylo z tohoto pohledu nejlépe hodnoceno první zařízení. Zrušení původních vícelůžkových pokojů a jejich nahrazení jedno- a dvoulůžkovými pokoji, připomínalo bydlení v nízkonákladových bytech. Ovšem s tím rozdílem, že případná pomoc byla přímo za dveřmi, včetně veškerého servisu služeb a aktivit. To mě opravdu nadchlo a přesvědčilo o tom, že úroveň těchto sociálních

zařízení je na vzestupu a je zde patrný posun ve snaze vyrovnat se domácímu prostředí a potřebám klientů.

S tím souvisel i další uvedený faktor, a tím bylo zajištěné bydlení, včetně pravidelné stravy a služeb, o které se klient nemusel starat a mohl se tak věnovat jiným činnostem.

Zajištění nepřetržité zdravotní péče, jako další z faktorů, byl v tomto případě logickým vyústěním pramenícím z jejich změněného zdravotního stavu a možných obav z jeho zhoršení. Jistota pomoci kdykoliv ji budou potřebovat nebo o ni požádají, byla v podání respondentů osvobozujícím pocitem, výrazně přispívajícím ke spokojenosti v zařízení.

Možná ještě větší a důležitější roli v celém procesu spokojenosti klientů domovů sehrála rodina, což je pochopitelné už z toho důvodu, že je klientovou nedílnou součástí, morální podporou, zdrojem lásky, porozumění a pomoci, kterou nelze jen tak odstříhnout, a také proto, že zde hraje poměrně velkou roli garanta a zprostředkovatele této sociální péče.

Jak se dále ukázalo, vlídné přijetí do zařízení a ochota a vstřícnost personálu v průběhu jejich pobytu, byly klienty velice ceněny. Zejména pokud jim pomohly překonat neznalost prostředí a počáteční problémy v zařízení. Jak mi respondenti při výzkumu uvedli, nejčastěji měli problém se spolubydlícím, který byl téměř vždy okamžitě vyřešen. Na ten mě upozornilo 7 ze všech dotázaných. Pro mě bylo při provádění tohoto výzkumu milým zjištěním, že jsem ve všech mnou vybraných zařízeních narazila na příjemný a ochotný personál, který oplýval elánem a chutí pomáhat a uměl pohotově zareagovat na jakoukoliv otázku či připomínku mou nebo klientů.

Za další faktor bylo označeno přátelství, které zde mnozí našli a které jim zpříjemňovalo pobyt, otevřelo nové možnosti trávení volného času a hlavně zahrnovalo samotu, se kterou se potýkala většina dotázaných před vstupem do zařízení. Byli zde i tací, kteří si zde našli nového životního partnera, ale také ho zde ztratili.

Žít bez informací a kontaktu s okolím si nedokáží představit ani klienti domovů pro seniory. Mobilní telefony, televize a rádio, návštěvy nebo kontakt s okolím jim tyto informace zprostředkovávají. I přesto, že jsme v 21. století, je zde internet téměř nedosažitelný. Přičítám to tomu, ale to je pouze můj osobní názor, že tento zájem, který lze i v těchto zařízeních nyní zaznamenat, dříve nebyl, a tak je to pouze otázka času, kdy zařízení zareagují i na tento požadavek.

Poslední z výčtu faktorů ovlivňujících spokojenost klientů ve vybraných zařízeních je stimulující a pěkné prostředí. Na základě mého výzkumu ve vybraných domovech pro seniory musím k této věci dodat, že zde nyní klienti zažívají přímo boom v nabídce aktivit a možností, jak zde trávit volný čas. Tyto aktivity jsou spíše určeny ženám, neboť muži o to ve svém věku již nemají takový zájem, ale jsou zde i ryze mužské aktivity. Podstatné je, že tato volba je zcela svobodná. Nejen že zde aktivní jedinec dokáže využít tolik aktivit, že by to v domácích podmínkách nebylo ani únosné, ale nemusí využít žádnou aktivitu a nikdo se na něj nezlobí, pokud dá přednost své podobě trávení volného času. Co se týká prostředí a okolí zařízení, těm je dnes věnován dostatek zájmu ze strany zařízení, neboť je to nutný prvek k tomu, aby se zde senioři mohli bez obav pohybovat, a pomáhá to i v práci zaměstnanců, která je tím pádem jednodušší. Myslím tím především realizaci bezbariérového prostředí a modernizaci zařízení, včetně dotváření estetického koloritu zahrad a parků v jejich bezprostředním okolí.

Celý tento výzkum byl velice časově náročný a nejproblematičtější bylo jeho zakomponování do systému mého směnného provozu a mimořádných služeb a současně do představy pracovníků zařízení a denního harmonogramu vytipovaných klientů. Přesto mě nesmírně bavil a osobně dost obohatil, protože jsem se dozvěděla spoustu užitečných věcí, poznala a spřátelila se se zajímavými lidmi, zažila spoustu úsměvných ale i smutných vyprávění, mohla jsem vzájemně porovnat své zkušenosti s respondenty, i s pracovníky zmíněných zařízení a žasla nad tím, jakým pozitivním obratem si tato sociální zařízení prošla.

Podařilo se mi společně s respondenty a obětavými pracovníky zařízení nalézt řešení několika problémů, které mi označili sami respondenti v rozhovorech, a tyto úspěšně implementovat do náplně činností domovů. Jednalo se o problém drobných oprav oděvů a přísun čerstvých informací v podobě zajištění donášky denního tisku nebo přípravy léků. Ovšem také jsem si všimla jednoho nedostatku a později jsem na něj byla i upozorněna jak klienty, tak rodinnými příslušníky. Jednalo se o nedostatečnou náplň volného času u ležících klientů. Tady musím říct, že mě to dost mrzelo, neboť z vlastní zkušenosti vím, že práce v těchto zařízeních je sice náročná a dokáže vám do cesty přinést řadu nečekaných problémů, ale tato zařízení disponují větším množstvím pracovníků, kteří toto mají přímo v popisu práce a pokud se odpoledne nestane v zařízení nic závažného, může si čas udělat i pečovatel či sestra. Já jsem se zde s nikým z aktivizačních pracovníků nesetkala, protože jsem navštěvovala

zařízení v době, kdy zde již nikdo z nich nebyl. Hovořila jsem o tom ale s ostatními pracovníky zařízení, kteří mi sdělili, že s těmito jedinci je zde pracováno, jen v nepravidelném režimu a dle možností a chuti klienta.

Myslím si, že by bylo vhodné do budoucna zauvažovat a vymyslet konkrétní plán aktivit pro ležící klienty, který by mohl zahrnovat dle schopností a omezení klienta např. psaní, malování, ruční práce, luštění nebo stolní hry. Z vlastní zkušenosti vím, že se takhle dá učit na hudební nástroj, cizí jazyk, zpívat, recitovat, vyprávět ostatním nebo cvičit a protahovat. Tento plán by mohl fungovat, pouze by se aktualizoval v návaznosti na zdravotní stav a momentální rozpoložení klienta. Zájem ze strany těchto klientů jsem zaznamenala, teď už jenom zbývá někdo, kdo si najde na tyto jedince čas.

Dalším příjemným zjištěním byla pro mě informace, že se v mnou vybraných domovech pro seniory, až na malé problémy, všichni oslovení respondenti cítí spokojeni. Příkládám tento fakt k poměrně dobře fungujícímu systému práce v těchto zařízeních a k nenáročnosti sledované věkové skupiny respondentů.

Na co také poukázalo toto šetření, byla úroveň všech tří sledovaných pobytových zařízení. Tato byla, až na drobné výjimky spočívající v rychlosti prováděných oprav a rekonstrukcí, značně vyrovnaná. Jedinými limitujícími faktory zůstává jejich poloha, stav budov a vybavenost, uzpůsobená technickým možnostem. Úroveň služeb a počet personálu ve vztahu ke klientům se mi zdály dostatečné a možnosti klientů byly ve všech třech zařízeních srovnatelné. Celé toto zjištění mě velice potěšilo i z důvodu, že jsem poznala hned několik zařízení, kde to skutečně funguje a kam bych se nebála svěřit do péče svého člena rodiny, pokud bych takové rozhodnutí musela a chtěla někdy učinit.

Musím poznamenat, že jsem do těchto zařízení vstupovala s trochou obavy pramenící z mých předchozích zkušeností, a vzhledem k velikosti zařízení jsem čekala, že zde narazím na klienty, kteří budou odevzdaní a rezignovaně mluvit o svém neradostném stáří v této organizaci anebo na profesně vyhořelé zaměstnance, pro které bude toto zařízení pouze posledním útočištěm před odchodem do penze. To se ovšem nepotvrdilo a bylo pro mě doslova vítězným zjištěním, že i větší zařízení mohou disponovat dobrými vztahy a dostatečnými podmínkami pro zajištění kvalitní péče svých klientů, což je spíše doménou malých zařízení, jak ukázaly výzkumy v mé teoretické části. To je ovšem zapotřebí, vzhledem k omezeným možnostem tohoto výzkumu, brát s rezervou.

Říct o domově pro seniory, že nám dokáže nahradit domov, si netroufám. Tady je důležitý úhel pohledu, jak celou záležitost posuzujeme. Ale mohu s hrdostí říci, že v mnou navštívených zařízeních se dá tato možnost brát jako důstojná alternativa života pro osoby, které nezvládají nebo nemohou žít samy. Je zapotřebí si ale uvědomit, že není jedinou variantou, jak se dá tato situace vyřešit a vždy je to rozhodnutí spojené s určitými omezeními, ale zároveň i bonusy. Proto bychom neměli podceňovat faktory, které mohou tento pobyt ještě více zpříjemnit, neboť spokojenost člena rodiny v tomto zařízení by pro nás měla být prioritou, pokud se k takovému kroku odhodláme.

Kvalita života seniorů v domovech pro seniory je ovlivněna množstvím faktorů, o kterých lze uvažovat v řadě souvislostí. Jednou z možností vypovídající o kvalitě poskytovaných služeb je i subjektivní pohled klientů a jejich vnímání kvality života a úrovně uspokojování jejich osobních potřeb. Jak se ukazuje v řadě studií a výzkumů, velmi důležité je zohlednění individuálních potřeb klienta, které se pak zákonitě odrazí i v jeho lepší kvalitě života v zařízení. Poskytovat kvalitní služby, stanovovat individuální plány klientů, podporovat jejich pocit bezpečí, snižovat následky nepříznivých situací, napomáhat jejich adaptaci, aktivizaci i seberealizaci a přitom respektovat jejich svobodu by mělo být v každém takovémto zařízení samozřejmostí.

Poskytovat pomoc může každý z nás, a to nejrůznějšími formami. Ale aby tato pomoc byla efektivní a přinášela druhým užitek, musí obsahovat jednu nezbytnou součást. Musí být opravdová a může ji poskytnout pouze člověk, který opravdu věří tomu, co dělá, a dělá to z celého srdce. Pouze takový člověk může přispět ke spokojenosti ostatních.

SEZNAM LITERATURY

Česká literatura

Bártlová, S., & Hnilicová, H. (2000). *Vybrané metody a techniky výzkumu zjišťování spokojenosti pacientů*. Brno: Institut pro další vzdělávání pracovníků ve zdravotnictví.

Čeledová, L., & Čevela, R. (2017). *Člověk ve zdraví i v nemoci: podpora zdraví a prevence nemocí ve stáří*. Praha: Univerzita Karlova, nakladatelství Karolinum.

Čevela, R., Kalvach, Z., & Čeledová, L. (2012). *Sociální gerontologie: úvod do problematiky*. Praha: Grada.

Dragomirecká, E. (2007). *Prediktory kvality života ve vyšším věku*. Disertační práce. Školitel doc. PhDr. Jan srnec, Csc. Filozofická fakulta Univerzity Karlovy v Praze.

Dudová, R. (2015). *Postarat se ve stáří: rodina a zajištění péče o seniory*. Praha: Sociologické nakladatelství (SLON) v koedici se Sociologickým ústavem AV ČR. Sociologické aktuality.

Dvořáčková, D. (2009). *Společenské uplatnění seniorů aneb aktivní stáří*. (roč. 4, č. 4.) Sociální péče.

Dvořáčková, D. (2012). *Kvalita života seniorů: v domovech pro seniory*. Praha: Grada.

Gruss, P. (2009). *Perspektivy stárnutí: z pohledu psychologie celoživotního vývoje*. Praha: Portál.

Hasmanová Marhánková, J. (2013). *Aktivita jako projekt: diskurz aktivního stárnutí a jeho odezvy v životech českých seniorů a seniorek*. Praha: Sociologické nakladatelství (SLON), Studie (Sociologické nakladatelství).

Haškovcová, H. (1990). *Fenomén stáří*. Praha: Panorama. Pyramida (Panorama).

Haškovcová, H. (2010). *Fenovém stáří*. Praha: Havlíček Brain Team.

Hauke, M. (2014). *Zvládání problémových situací se seniory: nejen v pečovatelských službách*. Praha: Grada.

- Hendl, J. (2005). *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Praha: Portál.
- Holczerová, V., & Dvořáčková, D. (2013). *Volnočasové aktivity pro seniory*. Praha: Grada.
- Holmerová, I. (2014). *Průvodce vyšším věkem: manuál pro seniory a jejich pečovatele*. Praha: Mladá fronta, lékař a pacient.
- Hrozenská, M., & Dvořáčková, D. (2013). *Sociální péče o seniory*. Praha: Grada.
- Hudáková, A., & Majerníková, L. (2013). *Kvalita života seniorů v kontextu ošetřovatelství*. Praha: Grada. Sestra (Grada).
- Chrastina, J., & Špatenková, N. (2018). *Sexualita a intimita v závěru života: Sexuality and intimacy in the end-of-life*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci.
- Janiš, K., & Skopalová, J. (2016) *Volný čas seniorů*. Pedagogika (Grada).
- Jarošová, D. (2006). *Péče o seniory*. Ostrava: Ostravská univerzita.
- Kaufmanová, P. (2004). Pohled seniorů na pečovatelskou službu. (č. 2.). *Sociální práce/Sociálna práca*.
- Klevetová, D. (2017). *Motivační prvky při práci se seniory*. 2., přepracované vydání. Praha: Grada Publishing, sestra (Grada).
- Klevetová, D., & Dlabalová, I. (2008). *Motivační prvky při práci se seniory*. Praha: Grada.
- Kolibová, H. (2013). *Kultura aktivního stárnutí na rozcestí*. Opava: Slezská univerzita v Opavě.
- Kořa, J., Trpišovská, D., & Vacínová, M. (2013). *Sociální psychologie: vybrané kapitoly*. (Vyd. 2., rozš. a přeprac.). Praha: Univerzita Jana Amose Komenského Praha.
- Kováč, D. (2003). *Quality of life: A paradigmatic challenge to psychologists*. (roč. 45, č. 2, s. 81.). *Studia psychologica*.
- Králová, J., & Rážová, E. (2007). *Sociální služby a příspěvek na péči: komentář, právní předpisy...* Olomouc: ANAG, Práce, mzdy, pojištění.

- Křivohlavý, J. (1998). *Jak neztratit nadšení*. Praha: Grada. Psychologie pro každého.
- Křivohlavý, J. (2002). *Psychologie nemoci*. Praha: Grada. Psyché (Grada).
- Křivohlavý, J. (2011). *Stárnutí z pohledu pozitivní psychologie: možnosti, které čekají*. Praha: Grada. Psyché (Grada).
- Kvalita života ve stáří: národní program přípravy na období let 2008 až 2012* (2008). Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí.
- Lukasová, M., & Hradilová, A. (c2014). *Ochrana práv seniorů v instituci s důrazem na osoby s demencí*. Brno: Kancelář veřejného ochránce práv.
- Malíková, E. (2011). *Péče o seniory v pobytových zařízeních [sic] zařízeních*. Praha: Grada. Sestra (Grada).
- Marková, M. (2010). *Sestra a pacient v paliativní péči*. Praha: Grada. Sestra (Grada).
- Matoušek, O. (2003). *Rodina jako instituce a vztahová síť*. (3., rozš. a přeprac. vyd.). Praha: Sociologické nakladatelství. Studijní texty (Sociologické nakladatelství).
- Matoušek, O. (2007). *Sociální služby: legislativa, ekonomika, hodnocení*. Praha: portál.
- Matoušek, O. (2008). *Slovník sociální práce*. (Vyd.2., přeprac. 271 s.). Praha: portál.
- Matoušek, O., & Křišťan, A. (2013). *Encyklopedie Sociální práce*. Praha: Portál.
- Matoušek, O., Kodymová, P., & Koláčková, J. (2010). *Sociální práce v praxi*. Praha: Portál.
- Mlýnková, J. (2011). *Péče o staré občany: učebnice pro obor sociální činnost*. Praha: Grada.
- Motlová, L. (2007). *Autonomie, nezávislost a uspokojování potřeb osob vyššího věku*. (r. 9, č. 2.) Kontakt.
- Múhlpachr, P. (2004). *Gerontopedagogika*. Brno: Masarykova univerzita, 2004.
- Múhlpachr, P. (2006). *Sociální práce jako životní pomoc*. Brno: MSD.
- Múhlpachr, P. (2009). *Gerontopedagogika*. Brno: Masarykova univerzita.

- Nakonečný, M. (1995). *Psychologie osobnosti*. Praha: Academia.
- Národní akční plán podporující pozitivní stárnutí pro období let 2013 až 2017*. (2015). aktualizovaná verze k 31. 12. 2014 = National action plan for positive ageing for the period 2013-2017: updated version as of 31. 12. 2014. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí České republiky, Odbor rodinné politiky a politiky stárnutí, Oddělení politiky stárnutí.
- Nešporová, O., Svobodová, K., & Vidovičová, L. (2008). *Zajištění potřeb seniorů s důrazem na roli nestátního sektoru*. Praha: VÚPSV.
- Neubauer, K., & Skákalová, T. (2015). *Poruchy komunikace u dospělých a stárnoucích osob*. Hradec Králové: Gaudeamus.
- Novotný, I., & Hruška, M. (2015). *Biologie člověka*. Praha: Fortuna.
- Ondrušová, J. (2011). *Stáří a smysl života*. Praha: Karolinum.
- Pacovský, V. *Proti věku není léku?: úvahy o stárnutí a stáří*. Praha: Karolinum, 1997.
- Palmore, E. (1990). *Ageism: Negative and positive*. New York, US: Springer.
- Petřková, A., & Čornaničová, R. (2004). *Gerontagogika: úvod do teorie a praxe edukace seniorů: studijní texty pro distanční studium*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci.
- Pichaud, C., & Thareau, I. (1998). *Soužití se staršími lidmi: praktické informace pro ty, kdo doma pečují o staré lidi, i pro sociální a zdravotnické pracovníky*. Přeložil Abigail Kozlíková. Praha: Portál, Sociální práce.
- Pruša, L., & Horecký, J. (2012). *Poskytování služeb sociální péče pro seniory v české republice a ve Švýcarsku: mezinárodní komparace: Das Erbringen von Dienstleistungen der sozialen Pflege für Senioren in der Tschechischen republik und in der Schweiz: ein internationaler Vergleich*. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb české republiky.
- Příbyl, H. (2015). *Lidské potřeby ve stáří*. Praha: Maxdorf. Jessenius.
- Říčan, P. (2004). *Cesta životem: [vývojová psychologie] : přepracované vydání*. (Vyd. 2.). Praha: Portál.

- Sak, P., & Kolesárová, K. (2012). *Sociologie stáří a seniorů*. Praha: Grada, Sociologie (Grada).
- Sokol, R., & Trefilová, V. (2008). *Sociální pracovník v residenčních zařízeních sociálních služeb*. Praha: ASPI. Meritum (ASPI).
- Suchomelová, V. (2016). *Senioři a spiritualita: duchovní potřeby v každodenním životě*. Praha: Návrat domů.
- Sýkorová, D. (2007). *Autonomie ve stáří: kapitoly z gerontosociologie*. Praha: Sociologické nakladatelství. Studie (Sociologické nakladatelství).
- Sýkorová, D., & Chytil, O. (2004). *Autonomie ve stáří: strategie jejího zachování*. V Ostravě: Ostravská univerzita, Zdravotně sociální fakulta.
- Šamánková, M. (2011). *Lidské potřeby ve zdraví a nemoci: aplikované v ošetrovatelském procesu*. Praha: Grada, Sestra (Grada).
- Šramo, J. *Příprava na stáří*. Praha: Občanské sdružení Melius, 2012.
- Švamberk Šauerová, M., & Vadíková, K. M. (2013). *Specifika edukace seniorů*. Praha: Vysoká škola tělesné výchovy a sportu Palestra.
- Topinková, E. (2010). *Geriatric pro praxi*. Praha: Galén.
- Topinková, E., & Neuwirth, J. (1995). *Geriatric pro praktického lékaře*. Praha: Grada.
- Tošnerová, T. (2009). *Jak si vychutnat seniorská léta*. Brno: Computer Press.
- Trachtová, E. (2018). *Potřeby nemocného v ošetrovatelském procesu*. 2. nezměň. Vyd. Brno: Institut pro další vzdělávání pracovníků ve zdravotnictví.
- Vacínová, M., Trpišovská, D., & Farková, M. (2010). *Psychologie*. (Vyd. 2., roš. 240 s.). Praha: Univerzita Jana Amose Komenského.
- Vaďurová, H., & Múhlpachr, P. (2005). *Kvalita života: teoretická a metodologická východiska*. Brno: Masarykova univerzita.
- Vágnerová, M. (2000). *Vývojová psychologie: dětství, dospělost, stáří*. Praha: Portál.
- Vágnerová, M. (2008). *Vývojová psychologie II.: dospělost a stáří*. Praha: Karolinum.

- Venglářová, M. (2007). *Problematické situace v péči o seniory: příručka pro zdravotnické a sociální pracovníky*. Praha: Grada.
- Veteška, J. (2016). *Gerontagogika: psychologicko-andragogická specifika edukace a aktivizace seniorů*. Praha: Česká andragogická společnost. Česká a slovenská andragogika.
- Vidovičová, L., & Rabušic, L. (2003). *Senioři a sociální opatření v oblasti stárnutí v pohledu české veřejnosti: zpráva z empirického výzkumu*. Brno: Výzkumný ústav práce a sociálních věcí.
- Vidovičová, L., & Lorman, J. (2008). *Život v domovech pro seniory 2007: problémy týrání, zneužívání a zanedbávání péče v domovech pro seniory: zpráva z výzkumu*. [Praha: Úřad vlády ČR].
- Weber, P. (2000). *Minimum z klinické gerontologie pro lékaře a sestru v ambulanci*. Brno: Institut pro vzdělávání pracovníků ve zdravotnictví.
- Zháněl, J., Hellebrandt, V., & Sebera, M. (2014). *Metodologie výzkumné práce*. Brno: Masarykova univerzita.

Zahraniční literatura

- Barker, R., L. (2003). *The social work dictionary*. (5th ed.). Washington, DC: NASW Press.

Seznam elektronických zdrojů:

České

- Šídová, L. (2018). Sexuální asistence se stala legitimní profesí. In *Sexuální asistence.cz*. Získáno 8. března 2019 z: <http://www.sexualniasistence.cz/rozhovor-s-lucii-sidovou-sexualni-asistence-se-stala-legitimni-profesi/>
- Šiklová, J. (n.d.). Zápisník Jiřiny Šiklové: Staří lidé nejsou parazité. In *Elán plus*. [online]. [cit. 2019-01-19]. Získáno 19. ledna 2019 z: <http://elanplus/index.php?articleID=848>

Vyhláška č. 505/2006 Sb. (2006). In *Zákony pro lidi.cz*. Získáno 19. ledna 2019 z:
<https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-505>

Zákon č. 108/2006 Sb. (2006). In *Zákony pro lidi.cz*. Získáno 19. ledna 2019 z:
<https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>

Zahraniční

Kottorp, A., Johansson, K., Aase, P., & Rosenberg, L. (2015). Housing for ageing LGBTQ people in Sweden: a descriptive study of needs, preferences, and concerns. In *Scandinavian Journal of Occupational therapy*. 23(5), 337-346. Získáno 6. března 2019 z: <http://www.tandfonline.com/doi/full/10.3109/11038128.2015.1115547>

Nakrem, S. (2015). Understanding organizational and cultural premises for quality of care in nursing homes: an ethnographic study. In *BMC Health Services Research*. 15(1). Získáno 3. června 2019 z:
<http://bmchealthservres.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12913-015-1171-y>

Časopisy / Odborná periodika

Chodounská, H. (2017). Jen čtvrtina klientů domovů pro seniory nemá omezení mobility. *Statistika a my*, 04, s. 26.

Kalnická, V. (2008). V domácím prostředí se senioři zotavují lépe. *Statistika a my*, 7–8, s. 36.

Mareš, J. (2014). Problémy se zjišťováním kvality života seniorů. *Praktický lékař*, 94(1), 22–31.

Navrátil, P. & Musil, L. (2000). Sociální práce s příslušníky sociálních skupin. *Sociální práce s příslušníky menšinových skupin*, 365x, č. 5, s. 127-163.

SEZNAM TABULEK

Tabulka č. 1: Domov pro seniory I.	74
Tabulka č. 2: Domov pro seniory II.	77
Tabulka č. 3: Domov pro seniory III.	80
Tabulka č. 4: Rodinní příslušníci	83
Tabulka č. 5: Pracovníci v zařízení.....	85

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha A - Vzor informovaného souhlasu

Příloha B - Vzor žádosti o provedení výzkumu

Příloha C - Otázky a rozhovory s klienty

Příloha D - Otázky a rozhovory se zaměstnanci

Příloha E - Otázky a rozhovory s rodinnými příslušníky

BIBLIOGRAFICKÉ ÚDAJE

Jméno příjmení autora: Iveta Matoušková

Studijní program: Sociální práce se zaměřením na komunikaci a aplikovanou psychoterapii

Název práce: Faktory ovlivňující spokojenost klientů v domově pro seniory

Vedoucí práce: doc. PhDr. David Urban, Ph. D

Rok dokončení práce: 2019

Počet znaků hlavního textu práce

Přímé citace: 11 780

Ostatní text: 215 949

Celkový počet znaků: 227 729 (Od úvodu po seznam zdrojů)

Názvy souborů umístěných na doprovodném CD

Text práce ve formátu PDF: DP_Matouskova_Factory_ovlivnujici_spokojenost

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha A - Vzor informovaného souhlasu

Příloha B - Vzor žádosti o provedení výzkumu

Příloha C - Otázky a rozhovory s klienty

Příloha D - Otázky a rozhovory se zaměstnanci

Příloha E - Otázky a rozhovory s rodinnými příslušníky

Obsah

Příloha A – Vzor informovaného souhlasu	4
Příloha B – Vzor žádosti o provedení výzkumu	5
Příloha C - Otázky a rozhovory s klienty	6
Přepis rozhovorů s klienty domova pro seniory I.	7
Respondent č. 1, žena, věk 80 let	7
Respondent č. 2, žena, věk 85 let	12
Respondent č. 3, žena, věk 89 let	20
Respondent č. 4, žena, věk 88 let	27
Respondent č. 5, muž, věk 80 let	32
Respondent č. 6, žena, věk 70 let	35
Respondent č. 7, žena, věk 93 let	39
Respondent č. 8, muž, věk 80 let	45
Přepis rozhovorů s klienty domova pro seniory II.	49
Respondent č. 1, žena, věk 78 let	49
Respondent č. 2, muž, věk 84 let	53
Respondent č. 3, muž, věk 80 let	55
Respondent č. 4, muž, 76 let	58
Respondent č. 5, žena, věk 83 let	61
Respondent č. 6, žena, věk 89 let	64
Respondent č. 7, žena, věk 80 let	67
Respondent č. 8, žena, věk 89 let	69
Respondent č. 9, žena, věk 88 let	73
Respondent č. 10, muž, věk 90 let	75
Přepis rozhovorů s klienty domova pro seniory III.	78
Respondent č. 1, žena, věk 76 let	78
Respondent č. 2, žena, věk 87 let	83
Respondent č. 3, žena, věk 76 let	88
Respondent č. 4, muž, věk 79 let	92
Respondent č. 5, žena, věk 76 let	95
Respondent č. 6, žena, věk 79 let	98
Respondent č. 7, žena, věk 78 let	103
Respondent č. 8, žena, věk 80 let	106

Respondent č. 9, žena, věk 92 let.....	109
Respondent č. 10, žena věk 80 let.....	113
Respondent č. 11, muž, věk 70 let.....	115
Respondent č. 12, muž, věk 75 let.....	119
Příloha D – Otázky a rozhovory se zaměstnanci.....	121
Přepis rozhovorů se zaměstnanci zařízení.....	121
Respondentka č. 1, žena, věk 60 let, pečovatelka.....	121
Respondentka č. 2, žena, věk 40 let, zdravotní sestra	124
Respondent č. 3, žena, věk 40 let, zdravotní sestra	127
Respondent č. 4, žena, věk 20 let, pečovatelka	130
Respondent č. 5, žena, 47 let	133
Respondent č. 6, žena, věk 50 let, pečovatelka	135
Respondent č. 7, žena, věk 25 let, pečovatelka	137
Respondent č. 8, žena, věk 54 let, zdravotní sestra	139
Respondent č. 9, žena, věk 40 let, pečovatelka	140
Příloha E - Otázky a rozhovory s rodinnými příslušníky	142
Přepis rozhovorů s rodinnými příslušníky	142
Respondent č. 1, muž, syn klienta	142
Respondent č. 2, žena, dcera klientky.....	144
Respondent č. 3, muž, zeť klientky.....	148

Příloha A – Vzor informovaného souhlasu

INFORMOVANÝ SOUHLAS

- věk, pohlaví klienta

Dobrý den, jmenuji se Iveta Matoušková a jsem studentkou Pražské vysoké školy psychosociálních studií a provádím výzkum k diplomové práci na téma: **Faktory ovlivňující spokojenost klientů v domově pro seniory.**

Byl(a) jste vybrán(a), aby jste se zúčastnil(a) tohoto výzkumu, který se bude zabývat očekáváním a zkušenostmi klientů Domova pro seniory.

Cílem mého výzkumu je zjistit, jak se v tomto zařízení seniorům žije a co by se dalo ještě udělat proto, aby se zde cítili lépe.

Účastí v tomto projektu se Vás budu ptát v rozhovoru na otázky, týkající se tohoto tématu.

Prosím odpovídejte, co možná nejpřesněji. Není to Vaše povinnost, ale pouze dobrá vůle. Vaše odpovědi budou důvěrné a stejně tak k nim bude přístupováno. Vaše účast na tomto výzkumu je dobrovolná, kdykoliv můžete odstoupit.

Nic tím neriskujete, vaše informace budou sloužit pouze pro účely tohoto výzkumu, nebudou nikde zveřejněny. Jejich cílem bude objasnit tento výzkum a pomoci vylepšit situaci ve vašem zařízení.

Nahrávání odpovědí bude uchováno jako soukromé. Tato data nebudou nikomu sdělena. Nahrávka nebude dosažitelná veřejnosti, včetně jmen a dalších osobních informací.

Jestliže máte otázky nebo chcete kopii nahrávky, tak mě prosím kontaktujte.

Seznámil(a) jsem se s výše uvedenými informacemi a potvrzuji jejich správnost. Dále potvrzuji, že jsem starší 18 let a že jsem se dobrovolně účastnil(a) tohoto výzkumu.

Dne:

Podpis:

Příloha B – Vzor žádosti o provedení výzkumu

ŽÁDOST O PROVEDENÍ VÝZKUMU

Já, Iveta Matoušková, studentka Pražské vysoké školy psychosociálních studií Vás žádám o udělení souhlasu potřebného k provedení výzkumu, k mé diplomové práci na téma: „ Faktory ovlivňující spokojenost klientů v domově pro seniory“, ve vašem zařízení.

Zavazuji se k tomu, že nijak nenaruším tímto výzkumem chod zařízení, budu se chovat maximálně ohleduplně a všechny získané údaje poslouží pouze pro můj výzkum. S těmito údaji bude nakládáno jako s důvěrnými, totožnost klientů i pracovníků zařízení bude pozměněna, žádné údaje nebudou nikde zveřejněny, nikomu sděleny, nahrávky nebudou dosažitelné veřejnosti. Kladené otázky budou sledovat pouze účel mé diplomové práce.

Účast na tomto výzkumu je pro klienty i pracovníky zařízení dobrovolná, nebude na ně činěn žádný nátlak. Celý projekt bude vytipovaným klientům a pracovníkům zařízení nejdříve řádně objasněn a po získání jejich informovaného souhlasu bude i realizován. Můj kvalitativní výzkum bude probíhat v podobě polostrukturovaných rozhovorů (cca 15 otázek), které se budou dotýkat u klientů jejich pobytu v tomto zařízení a u pracovníků jejich pracovní náplně a naplnění smyslu jejich profese.

Byl(a) jsem dostatečně informován(a) o účelu tohoto výzkumu a souhlasím s tím, aby se uskutečnil v našem zařízení.

Podpis

Příloha C - Otázky a rozhovory s klienty

Přepisy rozhovorů byly z diplomové práce vyjmuty kvůli své délce a zde je jejich doslovný přepis. Kvůli větší celistvosti textu jsem ne vždy přepisovala citoslovce a slova aktivního naslouchání jako „hmmm“, „aha“ apod., z mé strany.

Rozhovory jsou zpracovány ve výzkumné části diplomové práce – ve výsledcích výzkumu. Zde je i uveden bližší popis respondentů. Abych zachovala anonymitu všech respondentů, nahradila jsem podstatné údaje, které by umožnily identifikaci oslovených, v textu symbolem X.

Přepis rozhovorů s klienty domova pro seniory I.

Respondent č. 1, žena, věk 80 let

J: Pamatujete si, jaký to bylo, když jste sem přišla, jak ste se cítila?

R: Pamatuju. Dobře. Protože mě tady strašně hezky přijmuli. Hodný sestřičky sou tady, ale to je opravdu. A prostě já sem byla po třech operacích, půl roku sem byla ležák a pak sem byla na Garzu, čtyři měsíce a z toho Garzu mě dali sem. A to bylo, jak když sem přišla domu.

J: To vám zařizovala rodina?

R: Děti, no.

J: Takže první pocit byl dobrej?

R: Dobrej.

J: Změnilo se tu něco od té doby, co jste sem přišla?

R: Lidi, hodně lidí, prostě se tu střídáme. No a jinak, opravdu tady pořád něco děláme, dopoledne i odpoledne, a den uteče jako voda.

J: Myslím konkrétně nabídku aktivit, nebo vybavení, změnilo se to nějak, nebo je to stejný?

R: Vesměs stejný, ale je toho dost. No vyměnilo, já mam novou postel, krásnou.

J: Takže tak nějak průběžně se tady renovuje?

R: Ano, ano. Nad náma, o patro výš renovovali celý patro.

J: Co se týká vašeho pobytu, na co tady ráda vzpomínáte?

R: Na co, na tu legraci. Když máme tělocvik, ježiši... My se tam tak nasmějeme a hrajeme si s míčem jak malý děti my se tam tak vyblbneme. Nám prostě... a máme kavárničku, nebo jak se tomu říká. To se vaří káva, sedíme u stolu, děvčata nám upečou dort a zpíváme si tam, a je nás plná místnost, to je taky hezký.

J: A tam můžete kdykoliv?

R: Tam můžeme kdykoliv, ale tu kavárničku máme tak jednou za měsíc. A pak v té místnosti cvičíme a máme tam třeba hry, bingo hrajeme, máme tam... hrajeme jak malý děti místo, zvíře, rostlina a takovýchle soutěže a zase máme soutěž bystření paměti, říkají děvčata, tak tam doplňujeme věty, počítáme, no jak malý děti.

J: Takže máte takovou místnostku, kde provozujete aktivity?

R: Ano, velkou místnost tam máme, ano.

J: Máte nějaký špatný zážitek tady ze zařízení, ať už je to třeba s klientama nebo s personálem nebo...?

R: Ano, mám. Já když sem sem nastoupila, tak sem byla ve třetím patře a byly sme dvě na pokoji, ale jelikož pani je generál, hroznej generál, tak teď už tam má třetí pani. „ Takže ste si tu nasedla s jinou klientkou, hm...“

J: Našla ste si tu přátele?

R: Nás je taková, prostě abych to uvedla na pravou míru. Voni nechoděj všichni cvičit, nás je taková banda, tak 30 a my děláme všechno a my se tam tak nasmějeme a těšíme se, že se tam zase všechny sejdem... „Takže ste si tu vytvořili takovej kolektiv“... No, no.

J: Co se týká tady toho vašeho pobytu, je něco, co vám tu chybí nebo něco co byste chtěla zlepšit?

R: Chybí, no chybí, domov chybí, to je jasný ale nedám schody a nemůžu domu a děti za mnou choděj, dcera vob den a syn jednou týdně no tak..., Pejsek mi chyběl, ten mi chyběl moc. Ale ten už umřel, ten ani neví, že sem živá. „Kdyby sem někdo chtěl přijít se zvířátkem, může?“

R: Může..., ano to dovoledi a my máme králíčky a vo vánoce takhle je tady mam, 14 dní sem je měla tady v kleci a hlídala sem je... „Jako přímo jako tady v zařízení?“ Jo, jo, jo...

J: Jaký názor máte na personál... vy ste říkala, že je vám tu dobře?

R: Hodný sou, všichni. Pomáhají, když potřebujete, slušný sou na vás, na mě se tady v životě aby se utrh... „Takže vy máte jenom dobrý zkušenosti.“

J: Když se řekne domov pro seniory, jak se tu o vás starají po zdravotní stránce?

R: Máme tady svý doktory, já mam pana doktora X a ten prostě jak něco, tak už stojí u postele a na vyšetření, sem diabetik, takže všechno mi tady dělají sami. No vopravdu, to jako kdybych byla doma, to bych nemohla. Každých 14 dní jezdím na chirurgii, protože jako diabetik. Před rokem a půl sem si udělala puchejř na patě, no a celou patu sem měla bolavou. „Takže vám tady zprostředkovávají i vyšetření, když potřebujete mimo...“ Ano, ano přijede sanita, vodveze mi, s ní jede jedna sestřička se mnou, vopravdu všechna čest tady na to. To kdybych byla doma, tam bych byla sama a musela bych čekat až přijdou večer z práce... A tady sem mezi lidma a je mi tu dobře. Já říkam, že sem tu jak na rekreaci.

J: Co si myslíte, že by udělalo radost ostatním klientům, když se takhle scházíte, určitě si vyprávíte?

R: No radost, mi si radost jako uděláme tím, voni nám sem zvou muzikanty a teď voni hrajou a my s nima zpíváme a to máme radost všechny.

J: A když se řeknou volné aktivity, máte nějakou možnost se k nim vyjádřit, co byste chtěli, nebo dát nákej podnět?

R: Ano, ano můžeme, můžeme, samozřejmě. „A jak to probíhá, vy tady máte někoho na ty aktivity?“ Máme 2 děvčata X a Y a my třeba... budeme promítat, X nějaký zvířátka a X přinese zvířátka. „Takže se s nima můžete domluvit?“ Jo, se všema, to není problém.

J: Kdybyste si, nedej bůh, chtěla stěžovat, něco by se vám nelíbilo, víte třeba, jak byste to měla udělat, abyste se dočkala?

R: Samozřejmě. Tady máme pani... Tu... No... A tý si můžu postěžovat.
„Máte tady něco jako klíčová pracovníky? Ano, ano ano. „Takže tady máte každé svýho klíčovýho pracovníka, kterému můžete cokoli říct?“ Máme, máme tady v kanceláři je šéfka, jak se to, podívejte se... „Myslíte pani vrchní?“ Ne, ne ne, to je sestra, ale tady to je, to je... „Sociální pracovnice?“ Jo, sociální pracovnice a k tý dyž půjdu a budu si stěžovat, tak vona to všechno vyřídí. No, to zase... „A kdybyste chtěla jako anonymně, aby nikdo nevěděl, na co si stěžujete, je i taková to možnost? Máte třeba náky schránky?“ To nejsou, to nejsou. Ale já sem pro z vočí do vočí. „Takže když někoho něco trápí, tak aby to řek a vyřešilo se to náky způsobem.“

J: Když už ste říkala, že tady máte spoustu akcí, je třeba možný, aby se na ní přišli podívat i rodinný příslušníci?

R: No kdyby chtěli, tak voni by je nevyhodili a v létě je slavnost a to se zvou rodinný příslušníci na tu slavnost. Sem jí minule promeškala, sem byla v nemocnici. „Takže vy víte dopředu, co se bude dít, máte nějaký plány?“ Ano, na výlety jezdíme. Byli jsme na výletě, bezva, no. „Takže to máte pestrý, teda?“ Máme, máme, máme. Strašně to utíká, vono je pondělí a v pátek když X promítá, tak říkáme už je zase pátek. „A ty plány máte na tejdén nebo na celej měsíc nebo jak se tady plánuje?“ Na 14 dní, každé jako teď mi přinesla na příští týden, mám 2 plány a na konci tejdna mi přinese zase na příští. „A to je tady někde vyvěšený na nástěnkách?“ Taky je to vyvěšený, nevim, ale já sem zvědavá, nevim, a tak mi to nosej až na pokoj.

J: Jak dlouho ste tady v tom zařízení?

R: No od 1. listopadu loňskýho roku.

J: A kolik je vám let?

R: 69 mi bude.

J: Kdybyste si mohla něco přát, co by to bylo?

R: Co bych si přála? Nový nohy, blbost no... Zdraví, ale asi? Z ničeho nic mě napad bacil, nákej a já sem prosím myla nádoby a říkam doma synovi, mě je tak nějak divně, tak mi podal mi židli, já sem si na tu židli sedla a už sem nevstala. Půl roku sem byla ležák. Normálně na jipce sem byla 5 neděl a pořád nevěděli, co mi je. Krev mi 4x měnili a celkovou sepsi sem měla. Pak tam přišel za nějakým pacientem na návštěvu pan doktor z ortopedie, tak ho ke mně vzali. A ten mi udělal takovou punkci a mě ten bacil žral, jak je chrupavka kolem kyčelních kostí a všade, tak mi to tam ten bacil žral a to byla ta šílená bolest. A 3x mi to po 14 dnech operovali, vyřezávali. „Takže z plnýho zdraví se to takhle zhatilo?“ A co můžete dělat, nic.

J: Ještě bych se vás chtěla zeptat, máte pocit, že se cítíte tady v tom zařízení bezpečně? Že kdyby se něco stalo, tak že je o vás postaráno?

R: Ano, támhle mám u postele zvonek. „Takže kdybyste potřebovala tak si zazvoníte?“ No, určitě, to jako není problém.

J: Když se takhle zpětně zeptám, jestli splnilo toto zařízení vaše očekávání?

R: No, já když sem sem šla, tak znáte to, jak se říká, já domov důchodců, tam budeš sedět a čekat až umřeš. To není pravda, mě to mile překvapilo, co všechno se dá tady dělat, co všechno s námi dělaj, my vyrábíme všechno možný, my malujem, no. „Takže kdybyste měla říct nějaký pozitivum?“ Aby se toho nebáli. Doma ste zavřená mezi 4 stěnami, já si tady vyjedu do patra, tam mam holiče, já si vyjedu vejš, tam mam pedikéra a to všechno tady máme, no tak co by si tady eště moh člověk přát.

J: Takže ste tady spokojená?

R: Já sem tu spokojená, všade říkam, voni si myslej, že kecám, říkaj proč si vás děti nevemou domu a když jim vysvětluju proč, tak to nedokážou pochopit, že mě je tady lepčí a děti že sou spokojenější. Syn přišel domu a já sem měla diabetickej šok a já už sem jenom takhle dělala vočima, už sem se nehnula, honem mě vodvezli, a kdyby

nepřišel, tak už sem umřela. A tady, když mi něco je, tak sem každou chvíli někdo přijde. No, tak já nevím, mě se tu líbí. „Takže co se týká toho pobytu, ať vezmu stravu, vlastní pobyt, aktivity, zdravotní péči, jste tady se všim spokojená?“ Ano, strava je výborná, všechno, ano, mě se tu strašně líbí. Já sem z vesnice a to je všude daleko. Vod nás, než dojedete sem k doktoru... a tady ho mám, mě se tu líbí, já si nemůžu pomoci.

„konec rozhovoru“

Respondent č. 2, žena, věk 85 let

J: Pamatujete si ještě, když jste to tohoto zařízení přišla?

R: Pamatuju... „A můžete mi to nějak popsat, jak ste se cítila?“ Hrozně... „Jak to?“ Prostě já sem měla krásnej byt a žila sem tam strašných let, no s manželem, manžel mi potom umřel a byla sem tam sama a já sem se do toho bytu snad zamilovala. Protože sem tam furt viděla toho svého muže a všechno sem si prostě, nechala sem si vymalovat, dala sem nábytek do jednoho pokoje a do druhýho. Udělala sem si vlastně 2 obýváky a dělalo mi to takovej klid. No akorát se mi vždycky večer, když přišel večer, tak sem byla nešťasná vždycky sem si říkala táto, kde si, já bych si s tebou ráda popovídala no. „A jak ste se ocitla tady v tom domově?“ Prostě..., jak bych vám to řekla... „Vy sama ste si zažádala?“ Ne, ale já tady mam vnučku a ta mě říkala babi, měla by si tady jídlo. Voni totiž, když já sem zůstala sama, tak sem každěj den přestala vařit, hlavně sem vařila jako ve čtvrtek, protože sem měla s X ujednáno, že bude chodit ke mně ve čtvrtek na voběd. „A X je vaše vnučka?“ Vnučka. A že tím pádem jí každěj tejden uvidim, protože jak chodí do práce tak, je ráda, když de taky domu a prostě potřebuje taky klid. Už taky není nejmladší, přesto že vypadá, ja jí taky furt vidim jako mladou, ale takhle sme si to prostě ujednali, že každěj tejden přijde na oběd a to já sem vždycky říkala, tak já sem měla ve čtvrtek neděli. A tak sem dělala takový obědy vepřovou, svíčkovou, ptáčky... „Takže něco slavnostnějšího, jestli tomu dobře rozumim, tak ona o vás měla strach a nechtěla, abyste tu byla sama v bytě...“ Ano, a potom jako

nevěsta támhle, manželka mýho syna tak ta měla práci a starala se vo jednu, prostě má dvě holky X a X. Tak jim pomáhala s vařením, protože holky chodily do práce, samozřejmě a tak měla vo ně strach, aby neměli hlad, tak jim všem vařila a byla úplně, úplně se já bych řekla, jako unavila se strašně, protože chtěla mít vařino a vona je taková povaha, že musí mít všechno perfektně uklizený, vypraný, nažehlený a teď ještě k tomu měla vnučku. „A teďka teda k vám, vy ste z toho bytečku sem se dostala jak, to vám zařizovala vnučka?“ No. Prostě přišla a říkala, babi, já ti nesu papíry, vyplň je, a protože věděla, že ta máma už to všechno nezvládne, nestačí. Ale já sem se zranila a měla sem nohy po operaci, klouby.

J: Takže vy ste vlastně nebyla už soběstačná a starala se o vás dcera a vnučka?

R: No... „A chtěli, abyste na tom byla líp, a aby o vás bylo postaráno...“ A X říkala, budeš tady, já tady taky budu každéj den, každéj den tě přídu navštívit, no a syn za mnou chodí každou sobotu, no a když sou svátky a narozeniny a svátky takhle roční, tak to sem chodí zase X, menuje se X a to je... „Vaše nevěsta?“ Ano, ano...

J: Povězte mi tedy, když ste sem poprvé přišla, jak to na vás tady zapůsobilo?

R: Hrozně... „Popište mi to ňák.“ A to tady mam svůj nábytek. Mam tady ten veškosyn támhle a támhle pod tu televizi, televize je moje, tadydle stoleček a různý takový ty vázy a panenky a támhle...

J: Takže ste si sem mohla přinýst svůj nábytek?

R: Jo, jo.

J: Takže na pokoji ste sama, už od té doby co jste přijela sem?

R: Jo. To zařídila X říkala babi budeš tam sama, můžou za tebou chodit návštěvy a já sem říkala no... „A vyhovuje vám to takhle?“ Teď už jo, teď už sem si zvykla a už říkam du domu. „A jak dlouho vám trvalo, než ste si tady zvykla?“ No, dlouho. Já myslí, že... protože sem měla operaci, prostě začalo mě bolet břicho a tak X sem přišla a

to chodila, dostala sem průjem, hroznej. „Takže ste měla furt nějaký

zdravotní problémy?“ A tak já sem furt chodila na záchod a to říkam X mě bolí břicho, mě je tak blbě a až sem z toho vomdlela a X říkala no tak to ne a zavolala rychlou sanitku, pomoc a vodvezli mě do nemocnice.

J: Jak se to tady změnilo, změnilo se to tady nějak od tý doby, co ste sem přišla?

R: Ne, takhle to tady bylo. „Co se týká vybavení, tak to je tady asi stejný, ale co se tady střídá, to jsou asi ostatní klienti?“ Né, já sem tady 3 roky a sem tady sama, no a ...

J: Třeba na co tady ráda vzpomínáte, máte nějakej hezkej zážitek?

R: Mám tu. Když mě bylo, kolik mě to bude...když mě bylo, teď mi bude 85, a když sem sem přišla... a to bylo ňák před vánoce, ale to sem měla tu operaci a to mě pak, sem byla na Garcu a to mě pak přivezli sem a to bylo na ty vánoce. A X mě to tady vyzdobila a vánočně a to a já sem prostě byla sem jako ráda... „Jako doma?“ Měla sem svý věci, křeslo támhle, mikrovlnku, prostě svý věci, no... a tak sem si říkala pak panebože, já už sem tady vlastně jako doma. No a tak to sem pomalu sem si teda zvykala, ale strašně se mi stejskalo. Já sem ten svůj byt milovala, protože... „Byla ste tam dlouho, prožila ste tam kus svého života, takže ste si na něj zvykla.“ Ano.

J: Kdybych se vás mohla zeptat, máte nějakou špatnou zkušenost tady vodcať?

R: Né... tady se mi nikdy nestalo nic špatnýho. „Že by se k vám někdo špatně choval?“ Vůbec ne. „Nebo že byste si tady s někym nerozuměla, jako co se týká klientů ostatních?“

R: No já bych řekla takhle, já se tu s někym jako nestýkám, protože já nechodim, tak nemam možnost jako někam chodit na návštěvy, ale sou tady babičky, který se navštěvujou, choděj tak to... Když mě přivezou, je v létě, je krásně a já bych taky chtěla ven, tak mě

vyvezou na křesle na zahradu a já tam přijedu a říkám dobrý den a zdravím je jako všechny a voni na mě koukají... „Že vás jako neznají?“ Neznají mě a tak jako já si myslím, nebráním je no ale říkám si voni tě neznají, tak se nediv a to až tě uviděj podruhý, potřetí tak to už ti řeknou třeba ahoj no, ale toho sem si všimla ale jinak já mam tady prostě klid a sestřičky sou na mě hodný a mam tady několik oblíbených těch sestřiček, protože sou veselý a voni mě dodávaj i jako... „Energii?“ Náladu a já sem si zvykla, že jim všem tykam.

J: Máte tu nějaký přátele mezi klientama, chodí sem za váma ještě jako někdo tady z toho domova?

R: Ne. „A nechybí vám to?“ Ne. „Stačí vám ten kontakt s rodinou a s tím personálem?“ Ano. Za mnou sem chodí... Je to mýho muže sestřenice. A ta za mnou chodí a tu mam ráda a s tou sme se stýkali, i když sem byla doma. Takže prostě s tou si rozumíme a i sme se spolu nasmáli, šli sme třeba do kina a jednou sme byli, já už nevím, jak se ten film menoval, ale hrál tam Matu... Jak se menoval Waldemar Matuška a von tam měl takovou komickou roli a my sme se tomu tak nařechtali. Jeli sme autobusem, vona je taky ze sídliště, jeli sme domu tak sme se v tom autobuse, jak sme si to připomněli, tak sme se tak rozhřehtali, že ty lidi, co byli v tom autobuse, co seděli tak se na nás koukali a mysleli si, že sme asi trhlý. No a my sme se smáli a rozesmáli sme ten autobus. „ No vidíte. Takže netrpíte tady, že byste tady jako byla samotná, že by vám tady bylo smutno?“ Né, já sem si zvykla už prostě naopak, že mam klid. Protože přide mi sem sestra, její děti i co sou synovec, neteř. „Takže návštěv máte dost?“ Jo, choděj za mnou vždycky v sobotu a hlavně miluju X, samo sebou. Syna, Na toho se vždycky těším a v sobotu jezdím na dialýzu a v úterý a v sobotu když přijedu, tak X tady už sedí a na mě čeká. Už říká ahoj mami. Já už sem tady. Prosim tě, cos tam dělala tak dlouho.

J: A kdybych se vás zeptala, jestli vám tady něco vysloveně chybí, teďka? Co byste mi na to odpověděla?

R: Mě tu nechybí nic, ale chybí mi pořád, mi chybí ten domov muj a ... „Vzpomínáte na něj ráda...“ Jenomže já sem ho dala, byla prostě pozůstalost po tátovi a tak sme to udělali tak, že sem řekla přepsat

na X. A X za mnou přišel, já nevím už je to snad rok nebo třičtvrtě roku a říká mamí, já se tě chci na něco zeptat. Já povídám no, tak se zeptej. Neměla bys nic proti tomu, kdybych to nechal přepsat na X? Já povídám a to víš, že ne dyť vy ste moje. „Takže váš byt zůstal ve vaší rodině.“ Ano. „Dobře.“

J: Kdybych se vás teďka zeptala na personál. Ste s nima spokojená po všech stránkách, co se týká třeba péče zdravotní, stravy?

R: Jo, staraj se vo mě, mažou mi koleno Voltarenem a ten pomáhá teda vopravdu, ale že necejtim bolest no snad umrtvuje, nebo uklidňuje, nevím, jak bych to řekla.

J: Pan doktor sem taky chodí, je tady občas?

R: Ano a já zatím musím to zaklepat, protože ho zatím nepotřebuju, tak sem ráda... „Jasný.“

J: Vaše ubytování se vám líbí, to ste si zařídila podle vašich představ?

R: To mi zařídila X, smích. Já sem přijela a už sem to tady měla, jo. Takhle jak to tady vidíte, sem to tady měla, a když sem přijela, tak sem řekla jéééžiši, já sem jako doma. Ten nábytek a prostě, připomnělo mi to domov.

J: Co se týká stravy, jak ste spokojená?

R: Nó, tak s tím moc spokojená nejsem. Je to pravda, protože strašně soleji a ale teď si myslím, jako poslední tejden nebo 14 dní tak se to umírnilo to solení. „A zkoušela ste to někomu říct?“ Jo, sestřičkám a i sem to řekla X, říkam X je to strašně slaný já to nemůžu jíst, mě potom pálí celej krk, hltan nebo hrtan nebo co to mam, voboje že jo? Smích. „Takže vám to vyřizovali někde v kuchyni?“ Určitě jim to řekla, ale voni jí řekli mi to nemůžem dělat je tady spousta lidí a nemůžem dělat prostě... „A to tady vařej, nebo dovážej?“ Vařej. No a teďko je to jako lepší. Je to slaný, né je to akorát pro mě, jo a já bych taky neslaný nemohla jíst ale mám rada... Ale přesolený to je hrozný. „A jaký tady máte víkendy? Máte tady i nějaký sladký nebo slavnostní jídla?“ Minule sme měli sladký knedliky, byly dobrý no ale byly zase suchý, ale kvůli dietě mi to

nemastěji a já bych si to omastila. „Ale to asi nemůžete.“ Voni myslej na ten průjem anebo tak abych neměla. „Máte asi nějakou dietu?“ No, mam 4 myslim, 4 dietu.

J: Co byste chtěla v zařízení změnit?

R: V zařízení, já? Já vlastně nic nepotřebuju. „Takže nic vás nenapadá?“ Ne.

J: Vy, jako člověk na lůžku, můžete tady provádět nějaký aktivity, mají tady aktivity i pro vás?

R: Říkají že maj, ale hele jaký já mam ruce. Mam vykloubenou a tuhle mam z tý dialýzy už takhle vyřízenou, ale jako já sem pletla, háčkovala, vyšivala a... „A tady teď něco děláte, když máte volno?“ Luštím křížovky, sudoku a prostě to já sem měla ráda ruční práce. Já sem vyšila právě X, tomu synovci, tak říkal, teto já bych chtěl vod tebe, aby si mi něco vyšila a já říkam víš co, tak si kup v... Jak se to menuje galanterii. Sou malovaný obrázky na tý kanavě a vyber si tam nákej vobraz a já ti to vyšiju. Dostaneš k tomu i bavlny. „Takže se tady věnujete tomu koničku?“ Já abych vám pravdu řekla, já nemam peníze, ale sou v pokladně, nevím kolik tam mam. „A zkoušela ste jim tady říct, že byste ráda vyšivala, že by vám tady našli nějakou aktivitu. Já bych, já sem říkala X, X kup mi nějakej ten vobrázek a vona mi říkala babi, já nevím, kde bych ho koupila. Povidam musíš v galanterii. A kde je na Kladně galanterie? Smích... „A co se týče mimo ty ruční práce, co byste tady ještě ráda podnikla? Když se jede třeba na výlety, jezdíte s nima?“ Ne, to by měli se mnou práci. „Na zahradu, teda když je hezky to se dostanete?“ Jo, tady na tu zahradu. To mi tam vodvezou. „Třeba nějaká knihovna to tady je, že by vám přinesli nějaký knížky?“ Já tu mam, mam tu Javořickou. Doma mam 164 svazků, co Javořická napsala. A to sou krásný knížky a krásný příběhy a já je mam už všechny přečtený, snad všechny 2x už, některý už i víckrát. Ale teď mě zlobějí voči, něk se mi zmenšujou, nevím, jak je to a ráno je mam jako zaslepený, já říkam solí jako, a tak sem řekla sestřičce, aby mi koupili jako suchý slzy. „Jo, jo, já vám rozumim.“ No, todle to, tak mi kapají do voka vždycky, když si vo to řeknu, když mam ty problémy takový suchosti, tak mi tam vždycky kápnou a je to fajn.

J: Co se týká personálu, ste s nimi spokojená?

R: Sem. „Že by se někdo k vám choval nějak špatně, to jste nezaregistrovala?“ Ne, to vůbec ne. Tady sou sestřičky jako a já mam i oblíbený, ta X, co tu byla, tak já sem jí vděčná. Vona za mnou chodí, má 2 kluky, vona je.. Máme si spolu co povídat. Má 2 kluky, jeden chodí, myslim do pátý nebo do šestý třídy a jednoho velkýho, dospělýho, je mu 20 let.. „Takže je furt co probírat?“ No a já jí říkam, když byl X malej, jakej byl a jak vyrůstal no a takže si spolu moc dobře rozumíme.

J: A když se vás zeptam, co se týče služeb.. Máte tu teplo?

R: Teplo tu mam. „A jak se tu řeší třeba prádlo, oni to někam vozí nebo perou a žehlí?“ Tady je prádelna.. „Takže se tu o to staraj.“ Přídou, seberou, co viději a nebo.. „Špinavýho?“ Jo, co mam připravený do prádla a obyčejně mam toho málo, náký kapesníky a jiný..

J: Koukam, že to tady máte nějaký napucovaný, to vám tady i uklízí?

R: Jo, utřou prach, vytřou podlahu. „Máte to tu hezký.“ No. „Takže v tomhle taky nevidíte žádněj problém?“ Né, sem se všim spokojená.

J: Já se zeptam, jak dlouho ste v tomto zařízení?

R: 3 roky.

J: A kdybyste měla toto zařízení někomu doporučit, udělala byste to?

R: Jó. Protože sestra, moje sestra ta říkala holka, my dopadáme už tak, že se tady asi už co nejdřív octne a já sem říkala, no, to bych byla ráda, ale hlavně sem choď dokavať chodíš, aby si mohla za mnou přijít. No tak voni by jí přivezli nebo mě k ní. To by bylo to nejmenší.

J: Říkala ste, že vám bylo už 85 let?

R: Ano, teď mi bude 85, za deset dní.

J: Kdybyste si mohla něco přát, co by to bylo?

R: Já nevím, jak to myslíte jako přát? „Cokoliv jenom pro vás, co byste si přála?“

R: Já bych si přála, aby přišel táta, no... „Tak tomu rozumím.“ Jinak já nic nepotřebuju.

J: Takže ste tady spokojená?

R: Sem tady spokojená. Tadyhle asi... (hledá v zásuvce a vyndává pohledy) mi choděj, ten tady zpíval, jéžíš, jak se menuje... Bohuš Matuš. A tak sme seděli, venku na tý zahradě a bylo to v létě, docela i byl tady X, jako syn, protože von tady jako dřív dělal ředitele, ale teďko je v X a tam řídí 2 ty baráky s těma lidma takhle, no a tak přišel a objednal toho Matuše a von nám tady zpíval no a...

J: A když se řeknou aktivity, můžete si třeba říct, aby tady něco bylo, třeba nákou muziku nebo že byste chtěli nákej ples nebo něco takovýho?

R: No jezděj sem náký harmonikáři. „A ptaj se vás, co by se vám líbilo, aby tu bylo, nebo co vám chybí?“ No mě akorát vždycky přídou říct, bude tady to a to... „Že vás informujou. Bude tady to a to.“ No. A zeptaj se mi, budete chtít se tam podívat? Ale já chci jít jenom ven. Byla sem v tý společenský místnosti a tam nám chodí hrát, já nevím, jak se ten pán menuje, ale ten hraje tak saxofon a trubku a já nevím co všeko a hraje krásný melodie. No a já sem chtěla jednou, jestli by mě zahrál a řekla sem to právě tý X a X řekla, já mu to řeknu a pak tady hrál podruhý a já furt čekala na tu písničku, jestli jí zahraje a von jí nezahrál, protože jí asi nemoh sehnat. A to bylo bílý šátek. Tvůj bílý šátek mě zpátky nezavolá, a to byla maminčina písnička, já sem si říkala, ty huso, ty tam budeš potom brečet a lidi se tam dou bavit a ty budeš řvát. „Ale to určitě ně.“

J: Ještě se vás zeptam na jednu otázku, kdyby se vám něco nelíbilo, s něčím byste byla nespokojená, za kým byste šla nebo komu byste to řekla, kdybyste si chtěla na něco stěžovat?

R: No, já sem si vlastně stěžovala na to jídlo je slaný a to sem X a ta tam za nima šla a voni jí řekli, že jako nemůžou, že je tady spousta lidí a že nemůžou.

J: Takže za personálem a můžete jít a kýmkoliv mu to říct?

R: Jo, jo.

„konec rozhovoru“

Respondent č. 3, žena, věk 89 let

J: Pamatujete si ještě, jaký to tady bylo, když ste sem přišla poprvé do tohoto zařízení?

R: Tak já sem tu poprvé... bydlet? Poprvé sem tady jako nebyla podívat, bydlet. Já sem to věděla, že sem sem za jedním pánem chodila. „Aha, tak vy ste se...“ Tak já sem věděla o co de. A představte si to shodou okolností tadleta cera, tu sem sem před 50 lety, má 50 let ze školy, sem vedla zdravotní sestru sem bydlet, tady bydlela. A já za 50 let sem přišla sem já. „Takže ste prakticky věděla, do čeho dete?“ No do čeho, vod toho pána, ale ten ještě bydlel s jedním pánem a měli společnou koupelnu a záchod. A já když sem sem šla, já sem sem šla se strašnou bolestí, psychickou, protože holky, teda ta cera X a ta mladší nechtěli, aby se sem šla. „Vy ste sem chtěla teda sama?“ Já sem když sem ovdověla v 70, tak asi v 75 sem sem šla, holky byly na dovolenej, já vod holiče, nastrojená a rovnou sem šla a voni na mě koukali, prosim vás, to mě bylo asi 75 nebo tak ňák, já povídám ale počkejte, počkejte my sme to měli s manželem plánovaný a já sem teď sama a tak si to chci zajistit. No, tak mi dali žádost a to se neplatí nic, tady máte žádost a musíme vo tom vědět, můžete tady mít třeba 10 let žádost, to je jedno, povídám ano, tak dobrý. Voni přijeli, já sem nic neříkala, no ale voni to museli vědět. „Jak to?“ To bez nich nemůžete se tady přihlásit, aby děti nevěděly a děti vás nesměj přihlásit, abyste nevěděla. Takhle víš? To né, já povídám holky, tak já mam takovodle... Jéžíš, to ste neviděla. Tudleta brečela proto, že sme z vesnice a říkala, pudou ti lidi na pohřeb a budou říkat X, dvě cery měla a syna a byla ve starobinci. To vesnice je vesnice. Ta mladší ta říkala mě je jedno, co budou říkat, ale já to nechci. No ale já sem říkala holky, tak dobře, sem takhle to roztrhala a říkam, tak holky a až se stane se mnou něco, že nebudu moc bejt doma, tak si pak pudu a taky se tak stalo. Já sem si, to bylo, no no to sem sem asi v 73

chtěla dát a v 80 sem si zlomila jednu nohu a v 81 druhou. „A vy ste teda žila sama?“ Sama ale tady v Kladně, no to mě pomáhali, já sem šla všady, todle to sem všade jezdila autobusem a k tomu sem si zlomila jednu nohu a za rok sem si u svého vlastního hrobu, jak sou ty malý pěšinky a mě se sklouzla noha, a byla sem tam se zetěm, sem padla a zlomila sem si nohu v Rakovníku, no a byl konec. No tak sem byla na tom a potom sem byla na Garzu, se rozcvičit no a potřebuju někam jít. Tak tuhleta, že si mě veme a že si mě budou střídat. Já sem povídala, no tak já si vemu noční košili a pak pudu jednu sobotu k jedný a pak k druhej, v žádnym případě. A říkam a budu v obýváku na gauči, kde jinde. Ložnici má, dětskej taky, má vnučata, přijedou jí vnučata.

J: Takže to bylo nějaký vyvrcholení situace, že vám bylo zdravotně hůř?

R: Jo, přijel syn a řek maminka pude tam, kam bude chtít, to sme nevěděli, co to stojí a co to bude stát a bylo, a holčičky sklaply a X musela, ta tady dělá, dělá v nemocnici, tak ta musela tady někde hodně kleknout, to si povíme na rovinu, protože žádost tady nebyla.

J: A za jakou dobu se vám ozvali, co se vám to stalo?

R: Hned.

J: Teď se vás zeptam na to, jak to tady vypadalo, když ste sem přišla.

R: No, tak já sem se začala balit a milé dáma a tudleta mi pomáhala, a ta mi nesložila jednu do skřínky nebo do kufru, tak vzteky, víte? A nevěsta pomáhala a nevěsta měla tetu taky v penzionu, tak ta to už věděla, jak se tam tetě vede a tetě se líbilo. Já říkam nevěstě X mě se bude líbit, protože já to chci, tak to bylo hned. „Dobře, takže vaše děti s tím moc nesouhlasili, ale přesto...“ Přišli sme sem, a s tudletou sme sem přišli a voni nám ukázali z támletý strany a vona říká mami, ale ty nemáš ráda ty stromy, aby byly předtím, ty potřebuješ lidi. A von povídá a jo, tady je druhej volnej, tak jí přived sem. Když sem si vtevřela koupelnu a viděla sem to, protože já doma neměla sprchu, tak musel někdo ke mně přijít a vyndat mě z vany, to sem měla ještě předtým rok to pípátko, víte, na telefon

napojenej, kdyby se něco stalo, tak pípátka a hned přijedou. A nepotřebovala sem to. A jak sem uviděla tu vanu, ten kouteček, tak ani sem nekoukala kde co je. Jé tudleto a sama... Berem a hotovo. „Takže vám se tu líbilo už od začátku?“ No to je nápad. Boje veliký, ale no tak tudleto... A potom tamta... My jsme se přistěhovali a vona nepoložila tady, všecko mi pomohla nevěsta uložit. A vona přišla X, ta mladší a kouká a ukázala mi támle na ten vobraz a povídá mami, ten vobraz nepatří do starobince. Já povídám X, a kde byl? Pořád nad postelí. Tam kde je svadební, tamleten, jak mam tem svadební. A kde byl? Nad postelí a je zas nad postelí. Tak sklapla, a jak je teď X dobrá a obrátila.

J: Já vam do toho teda skočim, když ste se tady teda aklimatizovala a líbilo se vám tu, řekněte mi teda s vodstupem, co se tady změnilo vod tý doby, co ste tady?

R: Co se tady změnilo? No tak... A v čem myslíte? „Celkově, renovuje se to tady nebo měnili vám vybavení?“ Mě teda ne, ale všade se to renovuje a potom tady tohotle je tady hodně, těch potřeb... „Myslíte, jako aktivit?“ No, já chodim na všecko, půl desátý na všecko, pokud sem zdravá, tak na všecko. „A říkáte velkej výběr?“ Ano tady maj, velkej, velkej.

J: Povězte mi, co vás osobně... nebo co se vám líbí z těch aktivit?

R: No tak nejlepší je ňákej ten dědek, táhne harmoniku a my si zazpíváme. „Takže zpíváte tady...“ A vesele anebo člověče, anebo ty čísla, jak se chytaj... „Bingo?“ Bingo nebo město, třeba nápis nebo r a to je pořád se něco děje, něco vim, něco nevím no. „A ty aktivity, můžete si třeba ňákým způsobem, ste říkala, vybírat a víte dopředu, co bude nebo máte tady nějaký programy?“ Tejden nebo 14 dní. „Takže se to tady plánuje s předstihem?“ Jo, si řeknu, na to půjdu a já né, když můžu, tak půjdu na všecko. „A jak se to dovíte, který ty aktivity tady budou?“ Tady to visí, každý pondělí. „Myslíte teda na nějaký nástěnce?“ No, a hned nám to děvčata oběhnou a to ještě děvčata ráno přiběhnou... „Co jako bude?“ No, abysme věděli, a přivezou. Já říkam, děvčata, až budu na vozejku, já mam teda vozejk, ale chodim při ňom, tak mě přivezete, to víte, že vás přivezeme, no. Nákupy, dneska jeli pro nákupy, akorát co říkam, tady je potřeba

vedle obchoďák. „Jo aby to měli blíž, myslíte?“ Podívejte, já mam třeba chuť na kousek sulcu. Když jí to řeknu, tak vona půjde koupit, uvařej a už ho nechci. A to je více věcí. „A vy byste byla schopná si i dojít?“ No to jo, ledackdo, kdybyste viděla, jak voni choděj daleko, já chodim taky, do nemocnice do vrátnice, tam je zelenina anebo tam je obchod. Toto je tady potřeba, potřeba, potřeba.

J: Povězte mi, na co tady ráda vzpomínáte, já teda nevim, jak dlouho tady ste v zařízení?

R: Pátej rok.

J: Máte nějakou veselou vzpomínku, nebo když vám člověk řekne, na co byste si vzpomněla, takovýho zábavnýho, co ste tady zažila?

R: Protože když sem sem přišla, to máte vo pět let dřív, já sem se teda moc nezměnila jenom to, že nemůžu moc chodit, teda, ale tady tu aktivitu ale naopak já sem tady dostala ještě lepčí, protože sem doma starost, taková to víte, taková já nevim, tady sem energii dostala ještě víc. A říká se, pane doktore, mě na tom světě zbyl už jenom tem humor. A von mi řek, víte, jak je to důležitý? No. „A nenito tím, že ste tady mezi svejma, že tady máte i vrstevníky, i mladší i starší lidi, že ste tady taková...?“ No určitě a to jak říkáte, co se změnilo, přišla sem sem před 5 léty a už třeba některý nemám, ty co sem s nima sedávala, a to já vidím, protože chodim na všechno. Anebo ještě tady je, ale už nechodí.

„Takže klienti se především změnili?“ Hmm. Tak si zase přisednete k jiným a zase tam budete povídat vo svém životě a my, v první řadě probíráme rodiny. Já mam 3 děti, 2 cery a syna a 6 vnoučat a už 8 pravnoučat. „Teda.“ Tak to tak všecy probíráme, a některá zas něco jinýho, třeba pracoviště, no tak já sem kuchařka a nemam tak, ale trochu vo tom povídám, spíš ty rodiny tady probíram.

J. Máte tady nějakěj špatnej zážitek, ať už s personálem, s klientem?

R: Ne, to ne, teda jo, tady jak bydlí ta X, tak tady chodil pán, běhal pořád... Von nevěděl, kde je a co je pořád a potom ho dali pryč a dali sem X. „Jo, tak to se vám teda jako nelíbilo?“ Ale personál je tady, né, né ,to sou zlatý, a já vám říkám, já mam dvě zdravotní

sestry a říkám ani jedna byste to nedělala. A říkali, že jo, že je to pravda. Ta je dětská, ta jak tady byla a tam ta jenom řezat... ta je... na úrazovce.

J: Takže když řeknu, co se týká pobytu, ste tady spokojená?

R: To jo, já si nechci... Zlobila mě televize, tak to upravili.

J: Co třeba strava?

R: Tak podívejte se, s tou stravou. Je možno si to odhlásit, když něco takovýho nechci. „Máte na výběr z více jídel?“ Né, nemáme na výběr, ale když něco takovýho přinesou, tak už vim, že to přinesou, tak si to vodhlásim a nebo toho snim míň tak no bóže, tak toho snim míň a zas tam toho mam, množství teda hodně. Já sem říkala, proč tam dáváte tolik masa. Hele takhle, někdo vodhlašuje všechny lívance, já né. Ani krupicovou kaši nevodhlásim, to zase já radši. A já říkám, proč to tam mam, to sou porce a to se musí. Anebo by si to někdo sněd víc, to se musí.

J: A co se týká úklidu, jak to tady funguje?

R: Nelíbí se vám? „Právě že ano, máte tady hezky uklizeno. A jak to tady funguje s prádlem nebo máte tu...?“ Né, né, né jo když sme sem přišli, tak tudleta brečela, když mě tam přijímali, brečela a mamince budem chodit uklízet a budu prát a voni říkali pani, perte si svoje doma a uklízejte si svoje doma. Neperou ani jedna. „Takže vám tady perou v zařízení, o všechno se postaraj?“ Všecko...

J: Takže přátele tu máte, mezi klientama?

R: Mám, mám, mám a říkám už mi nějaký umřeli a některý zase leží tady. My tady na pokoje nechodíme. Posedět, takhle abych vám řekla na posedět a na šup my nechodíme jenom já s X, my se známe, my sme spolu dělávali jeden čas. To je ta sousedka, né tam ta pani X, tu neznam. Ale na posezení nechodíme, ne, ne, ne. „Takže se potkáváte jenom na těch aktivitách?“ Jo, jo jenom na akcích, a tam si dáme kafe, posedíme ještě dál, víte no.

J: Takže vám tu nic nechybí?

R: Ne, mě rozhodně né, dítě. A ještě co sem udělala. Sem se sem nastěhovala, tak sem povinně všem to řekla příbuznejm a povinně sem každěj přijel. „Jako podívat se za váma?“ Povinně, já sem říkala, přijďte se na mě podívat, protože nemyslete si, že na mě nějak z lásky, ale byli taky zvědavosti, víte a panečku dneska mi to už, a než sem sem šla, tak už věk, 2 spolužačky sem měla v penziónu v Žatci a teď už ty moje příbuzný sou 2, po mě už přišli né sem, ale jinde. Už mam 2 sestřenice takhle, a když sem přijely a viděly, tak koukaly. „Jako že vám to záviděly, myslíte?“

J: Takže ste tady spokojená se všim všudy, nemáte žádnou výtku k ničemu.

R: Ani ne, ani ne. Jé, jenom ten obchod. Pořád říkam...(smích) „Takže byste tady ani nic nezměnila, co vám tady nevyhovuje vysloveně, třeba co se týče harmonogramu dne?“ Ne. Tak tam nepudu. „Jo, že to řešíte tak že...“ Ne, ne to není, musela bych, ne, ne... To je všechno dobrovolný i ta jóga, to né to né, to vás nikdo, né že by chtěli, aby toho měli plno, vono je toho plno pořád, ale to ne proto, aby tam měli účast. „Takže vy si prakticky, tady žijete takovej svůj život tady zařízenej?“ A vidíte, i ta céra přijde na návštěvu, všechno je normální a ještě teď si to představte, že tudleta mladší, teď má pantátu a panímámu taky v penzionu. A já sem jenom ráda, a nechtěli bejt ve Varech. Já sem jenom ráda, že sem šla první já, protože von je X sám a teď si to představte, aby řek no, voni svojí máminku mají doma a vite? Ne, ne já sem šla první, já jim ukázala cestu rájem, no, no.

J: Co si myslíte, že by udělalo ostatním klientů radost, takhle dyž si spolu o tom vyprávíte nebo přemýšlíte o tom, kromě toho supermarketu, co si myslíte, že by jim tady mohlo chybět, čeho mají nedostatek?

R: Co by tady mohlo být, kdyby tady byla taková jedna místnost, jako je jídelna, tak v tý jídelně my máte třeba čtení. Kdyby tady byla taková jedna místnost, kam byste si odpoledne mohla jít, tam vedle je kafe se dá, ale pijem ho na chodbě. „Jo takhle, takže vy byste chtěli...“ Taková místnost, kde by, já si sednu tadyhle s tou, tamta s tamtou vypijem kafe a pudeme. „Jo, jo rozumim.“ Protože jinak se

nesejdeme. „A to se tady nikde jinde nedá?“ To by museli zrušit náky tudlety místnosti, dolu, víš. Hele my se jinak nesejdeme, protože na návštěvy si nechodíme nikomu, tak jenom tam na těch akcích. „A venku, když je pěkný počasí, dá se tam jít sednout?“ Jéžiš, tam je nás plno. „A je tam nějaký posezení?“ Je a takový sou, že nám tam i kafe přinesou, komu sestřička udělá kafe, tomu ho tam přinesou, já si dávám čokoládu.

J: Jak dlouho ste říkala, že ste tady v zařízení, 5 let?

R: 5 let.

J: A můžu se zeptat kolik je vám let?

R: 90 bude za chvílku, takže 89. „To ste teda čiperka.“

J: Kdybyste si mohla přát něco pro sebe, čistě jenom, co by vám tu udělalo radost, navíc co třeba tady nemaj nebo...

R: No mě ten obchod rozhodně a potom, já jenom aby ta rodina byla jako prozatím aby byla taková jaká je... „Aby to fungovalo jako doposud? To je hezký.“ Nic jinýho, nic jinýho. Že se takhle dali dohromady a že syn to takhle zařídil. Nevěsta přijde, odjede, tudlecto a támleto, vnoučata a já sem tady samá návštěva.

J: Ste tady teda spokojená?

R: Že se takhle dali dohromady a že syn to takhle zařídil. Nevěsta přijede, odjede, tudlecto a támleto, vnoučata a já sem tady samá návštěva, vždyť já mam, 6 vnoučat, 8 pravnoučat. Teď ty rodiče.

J: Řekněte mi, kdyby voni chtěli, můžou se tady podívat na nějaký ty vaše aktivity tady, jako rodina? Nebo máte tu i nějaký slavnosti, kterých se můžou účastnit i oni?

R: To venku, to asi ano, ale jak máme kavárničku, tak to asi ne a možná taky máme 2x do měsíce děvčata upečou a dostali sme ten... Na to kafe, jak se mu říká... „Kávovar?“ No, tak se tam dělá to kafe, který kdo chce obyčejný ale tam, možná kdyby vám přišla návštěva, tak oni by možná řekli, pojdte i s tou návštěvou, ale to není zas tak veliký... Takže návštěva, návštěva né... Ale takovádle místnost kdyby byla, když vám přijde návštěva anebo s někym si vypít kafe. Já sem

byla v Rakovníku za kolegyní a voni tam maj tadletu místnost, malou a hned sme šli a vona říká... A to nemá takovýhle ani na co si sednout, tak sem si sedla, jak se tomu říká, ta mísa s tím poklopem.. „Mísa s poklopem?“ Ta zavřená jak se chodí na ní na záchod.. „Gramofon.“ No, já sem si na ní sedla, no kam si sednu, vona seděla na posteli. Ale maj tudletu místnost, že sme šly tam na kafe a já sem se šla do recepce zeptat, jak to že voni to maj a my né tu místnost a voni říkaj, no tadydle by to prej taky chtěli, že by to neprodali, víte. Třeba ty zákusky, nebo kdyby to koupili. „Jo vy byste tu chtěli něco vysloveně jako kantýnu.“ Jo, jo tam je kantýna, ale voni mi řekli v tom Rakovníku, no jo ale my to nemáme cizí, my to děláme v kuchyni. Vy řeknete 20 chlebičků, za chvílku je 20 chlebičků a tady když udělaj 20 chlebičků, koupí 20 chlebičků a když se nesní, tak co teď s tím. Takovádle kantýna, to to bych tady udělala. To by mělo smysl, kdybyste mohla jít dát si kafe a posedět.

J: Poslyště, kdybyste tady nebyla spokojená, za kým byste šla, komu byste to řekla?

R: Jéžišmarja, do kanceláře, to máte vidět, tudle mi nešla televize, to byl cirkus, to víte, že jo. „Tam je sociální sestra, nebo kdo tam je?“ No, já sem to říkala sestřičce, tady tý, vona říkala von přijde, sem tam šla, ale zbytečně sem tam byla, von nešel jenom proud. Stavební, protože sou tady řemeslníci a voni řekli pani X, večer než bude ulice, tak už ta televize pude, tak sem tam dělala cirkus zbytečně.

J: Takže můžete říct, že ste tady spokojená?

R: Já jo, děvče, nepřeháním, děvče nepřeháním.

„konec rozhovoru“

Respondent č. 4, žena, věk 88 let

J: Pamatujete si, jaký to tady bylo, když ste sem poprvé přišla, jak to na vás zapůsobilo?

R: No, už to bylo celkem jako po těch stavebách a potom všechno tady, to je přistavovaný tady. No já sem sem teda šla s takovou nadějí a neszklamala sem se protože syna mám daleko, ten přijde jednou za měsíc, až za X X no a jinak sem si tu zvykla, tak se mi tu líbí.

J: A vy ste sem do toho zařízení chtěla jít?

R: Chtěla. „Sama ste si to zařizovala?“ Sama sem si to zorganizovala. No ale teda nevzala sem si to hned, já asi za 9 let až já sem radši dopředu a radši sem to voddalovala. „Takže ste se byla informovat, co je zapotřebí...“ No, no, no pak... „A co byl ten impuls, že ste sem pak šla, do toho zařízení?“ A no tak už mě bylo tak všelijak a sama tam v tom bytě, nemáte se o koho opřít. Říkám, ten syn je daleko, že jo, a tak to ještě dělal, teď už nedělá, tak by to zas možná bylo jiný. Já už se nechci vracet, já už sem si tady zvykla, no...

J: A jak dlouho že ste tady, jestli se vás můžu zeptat?

R: Prosím? „Jak dlouho ste tady?“ No, dyť sem vám to říkala, 5 let to bude v říjnu.

J: Co se tady změnilo od té doby, co tu ste, myslím všeobecně?

R: Všeobecně? No já nevim, dodělávaj ještě tady to 2 patro. „Takže nějaký technický úpravy na budově?“ No, to je to ještě starý, tadyto todleto je tady po ty schody todleto je takhle nový, tendleten konec a to je stará budova ten trojuhelník, tak takhle tady bydlely zdravotní sestry. A předělali to na ten domov no a teďko dyž jako asi já si myslím, že přibejvalo těch starých, tak jako byla potřeba tak jako přidělali tam ještě tady jedno křídlo. No sem tu sama... Na pokoji. „A nevdí vám to?“ Nevadí, tady vidíte, já si luštím, nebo si čtu nebo du na špacír, když je hezky, no. Dneska sice hezky bylo, ale nechtěla sem jít a sem nějaká taková nadržaná doma, no.

J: Našla ste si tu přátele?

R: Jo, jo, tak tady vedle sousedku, co sme spolu dělali, ale vona tu byla o hodně dřív, než já. „Takže jí znáte už z dřívějška?“ No ze školy. „A tady ste se potkali.“ Tady sme se znovu potkali. No my sme

se potkávali i doma, my sme se přátelili celkem, no. Takže... Nešla sem úplně do cizího.

J: Máte tu nějakou hezkou vzpomínku, na co ráda vzpomínáte, co se tu událo za tu dobu, co tu ste?

R: No ani nevím, já se tak moc jako... Jak bych to řekla, jako nechci spojovat ňák nebo já sem spíš jako samotář, ale není problém, se jako seznámit nebo pokecat nebo to jako já nemam ráda drby.

J: Využíváte teda těch aktivit, které zařízení nabízí, a třeba jakých, co máte ráda?

R: No tak, chodí sem na saxafon hrát, na harmoniku sem choděj, máte takový... „Takže na muziku spíš?“ No, né na muziku, pak máme hádání všelijaký, globusy a já nevím takový ňáký na hlavu, nó, celkem je tady zábavy dost. No někdy du, někdy nejdu, když se mi to nelíbí, tak co bych tam dělala, když jako nemáte vo to zájem že jo, no tak to vidíte zase...

J: Vy si ty aktivity ňák vybíráte, máte ňákej přehled, kdy co je?

R: Támhle na chodbě máme visačku a tam je, co kdy je. „A musíte se na ně hlásit, nebo to někomu říct, že tam chcete?“

R: Né, tak si přečtete a přídete nebo nás přídou pozvat, no. Besedy tu míváme všelijaký a tak celkem jako... „A můžete si říct, i co by vám tady chybělo, aby vám to nějakým způsobem zařídili?“ Ale jo, mohli bysme si říct, já nevím, jestli někdo říká, ale já ještě neřikala a mě to nakonec vyhovuje, dycky si něco vyberete, každě den něco, no takhle...

J: ňákej váš špatnej moment v zařízení, ať už třeba s personálem nebo s klientem zažila ste tady něco takovýho?

R: Ále, s jednou klientkou trošku jo, vona mi záviděla, že sem 3x vyhrála za sebou a spustila něco, tak sem jí to hned vrazila zpátky, jináč s nikym nic za těch 5 let. No a já nejsem hádavá, ale nenecham si kakat na hlavičku. Ale s nikym sem nic neměla vopravdu jenom s tou paní jednou, ale to sem jí to jenom řekla, ať si myslela, co chtěla. „Takže ste si jenom vyměnily názory.“ Asi tak, no.

J: Je něco, co vám tu chybí v zařízení?

R: Já ani v sobě nepocituju, že by tu něco chybělo, co myslíte? „Nepostrádáte nic, třeba dřív ste dělala nějaký aktivity nebo ste měla v něčem zálibu, že byste to tady chtěla provozovat?“ Ani ne, já sem toho měla doma dost...(smích) A tady teda už jenom odpočívám, protože už mě tady párkrát potkalo, kdybych byla doma, tak bych možná aj tu už nebyla. Hapala sem, měla sem obratel pošroumanej, ještě mi to bolí a takový různý no tak, obsluha je tu podle mě, nevím, jak to kdo tomu nazývá, někdo nadává někdo ne, ale já si nemůžu stěžovat,

J: Takže co se týká personálu, tak všechna sláva?

R: No já si nemůžu naříkat, opravdu ne. Jestli někdo někomu nevyhovuje, je to těžký, ale když jako si myslíte, aj tu nemám zle, tak co budu dělat já. Zatím sem se tu... „Takže máte pocit, že je tu o vás dobře postaráno?“ No vo mě jo, ale jestli se to druhejm nelíbí, tak to je další věc, to nemůžu za druhýho říkat takhle ani tak.

J: A co se týká zdravotní péče, tak máte pocit, že se tu dostatečně o vás starají?

R: Já myslím, že jo, no já sem zatím jí kór tak jí nepotřebovala, a když sem potřebovala, no tak to mě hned odvezli, jak sem si praskla ten obratel, no. Pak sem hapala na hlavu a takový drobnosti se mi to motá, že jo chvajlama, že jo tak jináč sem spokojená tady.

J: A co se týká celkově pobytu, myslím tím pokoj, vybavení, hygiena, úklid?

R: Holky uklízej dobře, dyť vidíte, nemam tu nikde, no. „Strava, co se týče stravy?“ No já si nevybíram, dobrý je to, a když mi něco nechutná, tak si to můžem odhlásit, dopředu. Teď zrovna nesla papíry odhlašovací. Podle jídelníku máme na tejden a tam si vyberete, jestli vám to pasuje nebo nepasuje. No něco někdo nejí, že jo tak si to neobjednam, abych to nezahazovala zbytečně. Pro mě je tady jídla až moc, až to kolikrát nestačím sníst, tak si to vodhlásím a sním to potom buď k večeři, nebo tak.

J: A služby nadstavbový, myslím tím třeba teď pedikúru nebo kadeřníka?

R: Je tu kadeřník, je tu pedikúra, sou tu masáže. Co potřebujete?

J: „A to máte přímo tady v domě nebo sem někdo dojíždí?“

R: Tady je máme. „A tam se jako objednáte?“ Objednat, no na tu masáž nebo na takový.

J: Jak je to třeba řešený, když někdo má třeba kontrolu v nemocnici nebo u jinýho lékaře?

R: To můžete jít. „Pokavať by tam jako teda člověk došel, tak může?“ Tak vás tam vodvezou. Já když sem měla porouchaný ten obratel, tak taky mě tam asi 2 x vozili, no. A tak já sem zas taková, že dokud mi to trošku de, tak neotravuju, víte? Někdo otravuje s prdínkem, no a tak pokud to de, tak to de, snažim se teda ňák nelenošit tak ňák v těch postelích, no. Tak každá sme jiná.

J: Máte tady kam jít do okolí?

R: Můžem, můžem tady do toho, do sauny můžeme na sletišťě, můžeme tam si jít zaplavat, do stárš... „Máte tu ňákou zahradu velkou?“ To je tady jenom to okolí, co je tady okolo tý budovy, nó.

J: Takže kdyby se vás někdo zeptal, doporučila byste todle zařízení, někomu kdo by měl pochybnosti, něco se mu nezdálo?

R: Jo, jo, hm.

J: Cejtíte se tu bezpečně?

R: Já jo. „Máte jistotu, že když by se něco stalo, tak se o vás...?“ Když se něco stalo, zazvoníte si, přiletěj, zatím sem to nepotřebovala, akorát jednou omylem sem brnkla do zvonku a za chvíli tady byli. Já povídám nic nic, já sem jak sem si stlala tam mam zvonek, že jo a tak sem ho dala ještě víc, abych do něj nebouchala. „Tak zase to máte vyzkoušený alespoň, že to funguje.“ Nó, to jo.

J: A jenom se vás zeptám teda, nemusíte mi odpovídat, kolik je vám let?

R: No bude mi 88 v červenci. „No panejo.“ Sem tu pátej rok.

J: Můžete říct, že ste tu šťastná?

R: Mě to vyhovuje. Kluk přijde jednou za měsíc, že jo jak sem říkala, ten je v těch X X za X X kousek. No je taky sám. No jináč co, deme, kam chceme, nemáme nákej to... A když dete, já sem ze začátku chodila i do divadla. My sme byli zvyklí takhle jednou za čas, když bylo něco dobrýho. No ale to už je potom jít v noci jít sama to už je jako moc, tak nechodím. Už to už sem pustila. A potom po těch jako všelijakejch trablech, tak, přeci jenom se v noci trochu bojím. No nevíte, teď se dějou všelijaký věci, no no. Jináč si já si nemůžu stěžovat, prostě jestli si někdo stěžuje tak buď kecá nebo je netykavka nebo já nevim, jak bych to řekla.

„konec rozhovoru“

Respondent č. 5, muž, věk 80 let

J: Pamatujete si ještě, jaký to bylo, když ste přišel sem do zařízení?

R: No to si pamatuju, protože tenkrát to bylo podstatně lepší. „A můžete to nák konkretizovat?“ No né, tak, takový všichni byli zdvořilý a milý, no.

J: A jak ste se tady cítil tenkrát poprvé, když ste sem přišel?

R: No, to dobře. „Dobře. Vy ste měl náký zkušenosti s tímhle zařízením nebo znal ste ho?“ Ne, ne, neměl. „A jak ste se do něj dostal?“ No, jak, byl sem v nemocnici, sem byl marod, pak sem byl na eldéence a pak mi jako nabídli tudle možnost tady, tak sem to vzal, no.

J: A to vám zařizovala rodina?

R: Né, tady to zařizovali, já sem sám. „Jako sociální sestra?“ Ale jelikož jako tenkrát to všechno začalo přepadením cikány, mě přepadli, že jo, tak potom sem vomarodil a tak jako. „Dobře.“

J: Můžete mi říct, změnilo se tady něco od tý doby, co ste tady?

R: No tak změnilo. Změnilo se hodně lidí personálu, některé ženy ty co sem měl rád tak už odešly do penze, dobrý den (vešla sestra). No takže nastoupili jiný, no a některé sou velmi dobré a některé míň, no.

J: Na co tady rád vzpomínáte?

R: Tady? No tady X vymysleli hodně koncertů, protože sem zvali různý takový i ty profesionály, jo teď už jako ne. Teď sem zvou občas nějakýho amatéra, ale nic zvláštního. „Takže máte pocit, že tu bylo dříve víc kulturních aktivit?“ No to teda mam, ten pocit, ano.

J: Máte tady nějaký špatnej zážitek, v zařízení, ať co se týče s klientama nebo s personálem, něco na co nerad vzpomínáte?

R: No tak to bych, vysloveně špatnej zážitek nemam, abych řek pravdu. Akorát že s některejma si nerozumim, co sou takový ty antipatie, na první dojem jo a no tak to nemůžu nic dělat, no, tak to musim jako to... „To k tomu asi patří, že si tady něký lidi nesednou.“ No, právě.

J: Je tedy něco, co by vám tu chybělo, kromě teda těch, jak ste říkal těch koncertů, něco co tady postrádáte a co byste třeba rád a co tady není v nabídce?

R: Hm. Tak to ani ne. Já sem skromnej člověk. „A účastníte se těch aktivit, který sou tady provozovaný?“ No teďko ne, protože poslední měsíce mam velký potíže s chozením, tak a tak to sotva slezu. Až zase to bude v pořádku, až budu zdravější, tak zase budu chodit.

J: Jsou tady nějaký aktivity i pro člověka, který je upoutaný na lůžku nebo který nemůže ven?

R: Já nevim, říkaj, že ano, ale já nevim. „Nevíte, a co takhle děláte rád ve volným čase, když máte volno?“ Většinou spim, když není v televizi nic zajímavýho, no tak spim. Spát se může i ve dne, tak je to dobrý, no.

J: Máte tu nějaký přátele?

R: No, teď už ne. Co sem měl, tak umřeli a takže tady rozhodně ne, no. Já vlastně nemam vůbec přátele, protože tim jak sem přešel sem

tak je tu málo přátel, to tak nějak zmizelo. „A oni nevědí, že ste tady v současné době? Jo, vědějí. „A nepřišli nikdy za váma?“ Von se tak někdo každějí bojí do takovýho zařízení jít, že se bojí, že taky tak dopadne. „A ste třeba v kontaktu, že byste si volali nebo psali?“ Ne. „Taky ne.“

J: Co se týče personálu, tady toho zařízení, ste s nima spokojen?

R: Ale jo, no to sem. „Máte pocit, že je tady o vás postaráno?“ Jo, to ten pocit mam. „I po zdravotní stránce?“ Ano. „A co se týče třeba úklidu?“ To je taky v pořádku, až moc.

J: Jak dlouho ste v tomhle zařízení?

R: Cože? „Jak dlouho ste tady v tom zařízení?“ No, teď nevim, něco přes 20 let, ale neřeknu vám to přesně.

J: Věděl byste třeba, nebo jestli máte nějakou osobní zkušenost, kdybyste s něčím nesouhlasil nebo něco vám nevyhovovalo, kam a na koho byste se obrátil, komu byste to řekl že třeba s něčím nesouhlasíte nebo to tak nechcete?

R: No tak vrchní sestře, komu jinýmu. „A měl ste už takovou nějakou zkušenost nebo zatím ste neměl potřebu to řešit?“ Ne, zatím sem to takhle neřešil.

J: Takže máte pocit, že ste tady v bezpečí, že je o vás postaráno?

R: Jo, to mam. „Žádný problémy ani s bydlením, s nikým ani s personálem teda nemáte?“ Ne.

J: Co si myslíte, že by tady udělalo radost ostatním klientům, co si myslíte, že tady chybí?

R: Helejte, tohle je problém zodpovědět, protože jelikož teďko když sem jako nejsem pohyblivej, tak nejsem v kontaktu s nikým, takže vlastně nevim, co ty lidi by chtěli, nebo to bych si musel vymyslet, musíte se zeptat dalších, tak se dozvíte víc.

J: A můžete říct, že ste tady šťastnej?

R: No, heleťte šťastnej tady bejt nemůžu, protože pravej domov s rodinou to není pochopitelně, takže šťastnej už v životě nebudu. „A spokojenej?“ No spokojenej, relativně.

J: A pobyt vám tady v současné době vyhovuje, nemáte připomínky k němu?

R: Nemám.

„konec rozhovoru“

Respondent č. 6, žena, věk 70 let

J: Pamatujete si eště, jaké to bylo, když jste sem poprvé přišla? Jak ste se cítila?

R: Ano, ano. Já sem nemohla zůstat sama a tak sem potřebovala být v takovém to zařízení.

J: A to vám zařizoval kdo?

R: Syn. „Syn. A mluvil s tím... Nebo mluvil o tom s váma?“ Samozřejmě. „A vy ste souhlasila?“ Já už sem tady měla žádost dopředu.

J: Můžete říct, změnilo se tady něco od té doby, co ste tady?

R: No tak já, tak něk ani nevím, myslím, že to tak něk všechno plyne stejně. Jo tady se předělává, no tak to byl ten rámus, z toho všeho takový, když je přestavba. A jinak nevím, co bych k tomu řekla dál.

J: Na co tu ráda vzpomínáte?

R: No, na svoje mládí, na děti, samozřejmě jak sem během života... „Zažila ste tu náky hezký chvíle?“ Ale jo, tady pro nás dělaj programy. Takže když sem byla schopnější, tak sem se všeho zúčastňovala.

J: A co ste třeba měla ráda za aktivity, který tady sou?

R: No jednak tady byl koncert, to byli různý koncerty, a potom taková jako tré trénování paměti. A to mě teda bavilo.

J: To jsou různý rébusy nebo nějaký luštění?

R: No ano, i to luštění prostě různý luštění, no já nevim, jak bych vám to vysvětlila. Jako máte písmeno a musíte od toho začátečního písmene říct třeba zaměstnání, oblečení, jídlo a tak dále asi 5 je těch otázek různě, no. Anebo bingo, co se hraje zase čísla, že si vyberete čísla, a když vám ta čísla vyjdou, tak že dostanete, si můžete vybrat nějaký dáreček, no, a jinak, přednášky pak tady byly. O květinách, o Japonsku, no eště já na co si ještě vzpomenu, o hvězdách. To bylo taky hezký promítání film. To bylo taky pěkný, no.

J: A co teďka děláte ve volném čase?

R: No teď, volnej čas, tak teď sem tady víc na pokoji, protože sem měla nějakou virózu a nemůžu se s toho pořádně dostat, takže mi není dobře, takže nikam nechodim a je to teda otrava, no.

J: A sou nějaký aktivity i pro ty, co leží na pokojích, třeba, co se nemůžou zúčastňovat takových těch kolektivních aktivit?

R: No tak to já teda o ničem nevim.

J: Knížky vám sem třeba nenosej... nebo?

R: Já bych ráda četla, ale nevidim na to. „Jo takhle, hm...“ No, to mě syn i přináší, já dostávám pro slabozraké nahraný ty knihy, takže to mi vždycky jako v Praze v knihovně sem jako zapsaná, takže jim to tam posílám a oni mi pošlou zase jinou tu knihu.

J: Máte tu nějaký špatnej zážitek, ať co se týká třeba klientů nebo personálu, nebo něco s čím ste byla nespokojená?

R: Ale já tak nějak s každým vycházim, myslim dobře, já nejsem hádavej člověk a mam ráda kolem sebe klid, a takže, no zatím sem toho moc nevyžadovala, nevim, jak to bude dál, ale zatím prostě můžu říct, že sem byla spokojená, že se na mě nikdo nějak neutrhoval nebo že by mi neposloužil, když sem si o něco řekla, tak to bych to vyhrála teda, to ne. Myslim, že sou jako hodný, na nás.

J: Takže ste spokojená, třeba co se týká třeba personálu, zdravotní péče?

R: Ano, pan doktor je strašně pečlivej, no. A sestřička X taky, ta to vede všecko v evidenci, pěkně, jo ano.

J: Takže se tu cejtíte v bezpečí? Kdyby se něco stalo, tak že tady bude o vás dobře postaráno?

R: No doufám, že ano.

J: Co se týká služeb tady, ste s nima spokojená?

R: No, služby. Já bych tedy jako přivítala, kdyby tady byla nějaká osoba, která by dělala menší opravy na oděvech. Když se vám utrhne třeba někde nákejš knoflík nebo něco, já to nezvládnou. Jednak nevidím navlíknout jehlu, jednak to nezvládnou tou jehlou, potom to zašít. Tak na takový drobnější opravy, kdyby jako tady někdo byl, že by vám přišel na pokoj, tady vám to udělal, né to vodnášet někam a zase přinášet. Prostě si na tu chvílku byl objednaněj, měl by tady třeba, já nevim 3 nebo 4 kusy skrz práce, tak to si myslím, že by nebylo špatný.

J: A napadá vás ještě něco, co tady třeba chybí a co by určitě i ostatní klienti využili?

R: No, to já nevim, to si musí každej tak nějak za sebe říct, né, teď mě nic nenapadá.

J: Vám osobně teda už nic jinýho neschází, tady?

R: No, mě schází to zdraví, no, a to mi nikdo jako nedá. Mladší léta mi taky nikdo nedá, takže to prostě, nevim no tak nějak celkem sama doma nebo u někoho, bych nikdy nechtěla zůstat, protože nechci nikoho obtěžovat. „Jako na obtíž být někde.“ Přesto že jsou ochotný, přesto že všechno, tak nechci nikomu jako zasahovat do života. Život plyne jednou a tohleto abych byla někde sama doma a voni v práci a pak přišli a honem honem, no tak to nemá smysl. Tak proto sem se rozhodla už dopředu zažádat si do tohodle zařízení, no a „A ste spokojená?“ A sem tady jako ráda.

J. A splnilo to vaše očekávání, jak ste si to představovala?

R: No tak já sem si to nějak nepředstavovala, protože sem neměla pojem, jak to bude, ale jako sem tady spokojená.

J: A co se týká jako vlastního pobytu, teď myslím stravu, ubytování, máte k tomu nějaký výhrady? Služby jako, co tady nabízí v zařízení?

R: No, tak strava myslim, že by mohla být jako pestřejší někdy, prostě... Podle ročních období, že jo takže když je zelenina, když je květák a takovýchle věci. Mě to připadá, že se to tak jako opakuje, pořád dokola stejný, stejná strava, no. Pestřejší. Je to lepší, zlepšilo se to poslední dobou, se to zlepšilo, ale jak říkám tak někdy jako... „Vy tady máte třeba na výběr z několika chodů?“ Ne, my máme jedno jídlo, můžeme ho odmítnout, že potom dostaneme náhradu za to, co tu rejží, že jo takovou jenom a jinak jako jedno jídlo tady je. Je více jídel, ale to sou diety, že jo. Podle toho komu co jako přísluší. Ale jako na to vybrání je jedno jídlo.

J: A co se týče třeba jako úklidu nebo perou vám tady?

R: Perou ano, dobře perou. „Žehlej?“ To je v pořádku, ano, no.

J: Jak dlouho ste v tomhle zařízení?

R: Od roku 2015. „Takže čtvrtým rokem.“ Ano, v prosinci.

J: Kdybyste si mohla něco přát, co by to bylo?

R: No, já... Co bych si mohla, v jakym směru? „Třeba co by tady stálo zato změnit, vylepšit nebo úplně třeba odstranit. Je něco, co vám tady nevyhovuje?“ No, já si myslim takhle, že možná, ale to asi těžko splnitelný, že by bylo dobrý, kdyby tady byla nějaká malinká prodejnička, jenomže to je různěch věcí. Ti co nemaj příbuzný, že jim to přinesou, tak sou vodkázáni já nevím na co. Prostě, nemaj. „Vy nemůžete říct někomu, že byste chtěli třeba nákup udělat?“ Jo, to je jednou za měsíc. Takže možná že by to chtělo vícekrát, že ty lidi co ležej, takže když máte něco jako krátkodobě trvanlivýho, tak to nemůžete mít na měsíc, že jo. Já mam syna, tak mam štěstí, že mi nosí tyhlety mléčný výrobky, že mi to přináší, že ke mně chodí sem, no. Tak myslim, že todle by přivítalo více lidí.

J: Kdybyste si měla stěžovat, chtěla byste si na něco stěžovat, na koho byste se obrátila? Kdyby vám něco nevyhovovalo nebo se vám něco nelíbilo, komu byste to řekla?

R: No, dole je schránka... „Jako anonymní, že si můžete stěžovat?“ Anonymní, tak já sem si tam jednou stěžovala a podepsala sem se tam, protože špatně šlo tady ten zvonek. No takže protože sem si řekla,

že se jim to dostane do rukou, tak to pan ředitel zařídil, je to v pořádku. No, to bylo nák přerušný, takže taky se tady dělaj úpravy všelijaký, tak to bylo v pořádku potom.

J: Ještě mi řekněte, jak se dovídáte třeba o těch aktivitách, který tady v tom zařízení sou?

R: Tak jednak je na chodbě plakátek, teda, rozepsaný na celý týden, náký ty akce sou anebo ty sestřičky přídou a když viděj, že člověk je schopnej, tak říkaj heleťte je todle a todle, dyžtak vás tam odvezeme nebo no, prostě takhle že se o to postaraj. „Takže vás informujou?“ Takže nás informujou, no. „Takže si aktivity můžete teda vybrat podle libosti.“ Jo, to si můžeme vybrat. Co zvládnou, na to můžu jít.

J: Ste tady spokojená?

R: Ale sem. Sem spokojená, nikde jinde kde bych byla, někde jinde. Tak já sem, já nevim, v soukromí nikde nemůžu bejt, bez pomoci nemůžu zůstat a obtěžovat někde nechci, takže prostě sem spokojená zato, že sem tady.

„konec rozhovoru“

Respondent č. 7, žena, věk 93 let

J: Pamatujete si ještě, jaké to bylo, když ste sem přišla do zařízení poprvý?

R: Jo, pamatuju, ano.

J: Jak ste se cítila?

R: Ale celkem nijak. Já sem sem chtěla jít, zaprvé, měla sem tady žádost 10 let a věděla sem, že už nemůžu být sama, takže sem jenom jenom se mi nelíbilo, že začnou sestry ukazovat ty takový ty pokoje jako, měla sem žádost vo jednolůžkověj pokoj, věděla sem, co asi chci no a začli takovym tim.. „Jako že to nebylo vono, co ste si představovala?“ Ano, určitě to nebylo vono. No tak nakonec mi ukázali tento pokoj, kterej, vod který s kterýho se pravděpodobně vodstěhovala nákou krátkou dobu paní a ještě to tu bylo takový jako

že tu někdo bydlel, jako špinavý záclony a takhle no, ale přišla sem sem do úplně, jako všechno to bylo v pořádku, všechno čistý. Zavedli mě sem, dali mi přečíst... „Řád, nějaký?“ Ten co tady smím a co nesmím, no a... „Takže váš dojem, tady z toho zařízení, když ste sem přišla?“ Ale docela nemůžu říct, že špatnej, ne nemůžu.

J: Co se změnilo od té doby tady v tom zařízení do teďka, co tu už ste?

R: Tak. První rok sem si velmi dobře zvykala, sem tady 3 roky. Ten druhý rok už byl horší, protože teprve přídete na to, co je tady víte, jak to tu běží. Protože to nepoznáte okamžitě. To poznáte vždycky až za nějakou dobu až se seznámíte s někým a tak, prostě neříkáte si jenom dobrý den, no a... „Konkrétně vám teda tady něco vadilo jo, nebo to nebylo podle vašich představ?“ No tak to nemůžu říct, ale prostě víte, starýho člověka těžko přesazujete... „Do nového prostředí.“ Do nového prostředí. I když sem to jako to chtěla, je mi 93 prosím, to jenom abyste věděla, jako proč. A těžko se to přesazuje. Najednou zjistíte, že vlastně toto není domov, ale domov je to, co ste už nechtěla, co kde nemůžete už být ani sama, nemůžete si uvařit, nemůžete si nakoupit nebo nemůžete, nemáte sílu, a že tady mi to chybí. To, jít si muset uvařit jako ale tady to stejně nejde, jako to, že to nejde, mi chybělo, tak. Hlavně to, že to nejde, mi chybělo.

J: Říkala ste, že ste tady 3 roky, na co ráda vzpomínáte, třeba tady konkrétně v tomto zařízení, co ste tady prožila hezkýho?

R: No nemůžu říct, že hezkýho, hezkýho... Je tady jeden pečovatel, který je velmi velmi velmi příjemnej a mam vždycky radost když přijde. Víte, usměje se, a je takovej jako, mluví s vámi né jako s pacientem, protože nejste pacient, ste svéprávná, ale je takovej jako lidsky lidsky příjemnej, stačí? „Jo, jo určitě.“

J: Měla ste tady někdy špatnej zážitek, ať co se týká personálu nebo klientů?

R: Měla, protože než si zvyknete nato, že na vás si může dovolit třeba někdo zvýšit hlas, protože se mu třeba nelíbí, že mluvíte nahlas nebo prostě, prostě sou tu taky samozřejmě všichni, nejsme

stejní. Každý je jiný. A vy než to pochopíte... „A můžete být konkrétní?“ Né, to nemyslím si, že to je konkrétní věc, ale prostě sestřičky je každá jiná, každá je z jiného prostředí. Jako... Chová se jinak. Třeba já nejsem zvyklá říkat nějaký hrubý slova, někde prostě vodněkud sem přišla a teď najednou za tu dobu, teprve, za ten rok sem přidete na to, že je to vlastně, je jinak. Že ten člověk to ani tak nemyslí, ale vás se to nesmírně dotkne, to co řekne. Jako a nemusí to být konkrétní věc, to to to to je, ten člověk je prostě takovej. Než se ho prostě naučíte brát takovýho jaký je, tak to chvíli trvá. „Určitě.“ A to vám může vadit, tak.

J: Máte tu nebo našla ste si tu přátele?

R: Ale já si myslím, že takový přátele, myslíte, jestli normální přátele, tak to né. To sme tu všichni přátelé, takhle. Řekla bych, že všichni. Potkáme se, pozdravíme, popovídáme třeba, ale přátele si už v tomto věku těžko najdete. To se už nedá.

J: Co se týče aktivit, vyhovují vám, ty co tady sou?

R: Heleďte se, aktivit je tady hodně a sou docela, docela sou příjemný. „Který třeba využíváte vy, osobně?“ Já chodím třeba cvičit, chodím dokonce sem teď před chvílí byla je tady mše, je tady farář, je to černoš, ale... Ale nejsem, nejsem vůbec jako... „Jako věřící?“ Věřící. A tam se mě líbí. Chodím tam ráda a vždycky mě to, víte takový ty jejich povídání mě jako uklidnějí, nebo jako srovnaj trošičku, a je to takový ty lidi sou na sebe takový jako hodně příjemný, co tam chodějí. Já tam sem možná trošičku... „Takže to prostředí vám tam vyhovuje.“ To prostředí tam mi docela vyhovuje a potom mě se mi líbí, že třeba se chodí cvičit a ty lidi sou všichni jako přátelé, bych řekla, víte, nikdo není na sebe hrubej, to nemůžu říct, to ani náhodou, ale musíte si zvyknout. Je to složitý. Jako když bych někomu doporučovala, kdo má rodinu a kdo má jako vůbec jako někoho, tak bych mu řekla tak zůstaň doma. Ale protože já... „Myslíte o koho se má kdo postarat?“ Tak. Tak to bych nedoporučila. Ale když je to tak, jako já, že mam jenom vnuka, dcera zemřela, mam vnuka, kterej je ženatej, má svojí práci, má svoje děti, který sem choděj často, často choděj, hodně často choděj, tak to se nedá, s tím se nedá nic dělat. Ten člověk prostě tomu nic jiného nezbejvá.

A protože když není, když mu to trošičku myslí, tak si to vobčas uvědomí, že vlastně, víte, že není nikdo, kdo by se vo něj postaral. Víte, kdo není ten, ke komu může jít. Můžu, k tomu vnukovi a ten mi řekne babi to je dobrý, to přejde. Ale já mu to neřikam pochopitelně, protože by ho to trápilo, ale choděj sem často. To musím říct. A je vidět, že mě maj rádi, ty děti sou prostě ještě malý a prostě víte je to příjemný, ale není to domov.

J: Je něco, co vám tu vysloveně chybí kromě teda rodiny?

R: Mě? Mě chybí hlavně to, že se tu velmi špatně vaří. „Nejste spokojená se stravou?“ Ne, ani malinko ne. Ta pani, která dělá jídelníček a která prostě disponuje těmi penězi, který mi na to dáváme, si vůbec neuvědomuje, že vaří pro lidi třeba, mam svoje zuby ještě jo, který je nemaj ty zuby. A který si nemůžou třeba ukousnout chleba... „A zkoušeli ste třeba vznášet nějaký požadavky na to?“ To není nic platný, voni to prostě neberou. Jistě, já to píšu, pochopitelně, je to anonymní, já se podepíšu, nikdy na to neodpovídají, ale není to nic platný. To není nic platný. Voni prostě maj jídelníček na 3 týdny a ten pořád obměňují. Takže... A nemá to chuť, žádnou. Takovou víte, není to takový to jídlo, který byste si dala ve špatný hospodě. S jídlem je to tady teda vopravdu... Jak se to slušně říká... „Na štíru.“ Na jakým štíru?

J: A co se týká ostatních služeb? Co se týká ubytování, ste spokojená?

R: Vidíte, že co sem si tu zařídila, tak to mám, něco mam svý a něco tady bylo. Tak ty skřínky tady byly, postel tu samozřejmě byla, stůl tady byl a ty židle tady byly, stoleček taky a tamto sem si prostě při jednom vzala z domova, protože to se sem nevejde, nechcete mít přeplácanej pokoj. Prostě aby to vypadalo tak trošičku, vzala sem si třeba kobereček, mam to ráda. Nikdo vám to nezakazuje, to nemůžu říct. „Takže když si sem chce dát třeba člověk obrázek, tak...“ Může, nesmíte, nedoporučuje se, nikdo mi to neřek, ale nedoporučuje se, ale bylo to, myslim v tom povídání, tlouct něco do zdi. Ale ty hřebiky tam byly po někom už, no tak sem si pověsila vobrázek takovej, kterej byl doma skoro vyhozenej, ale protože von se sem docela hodí. „A máte památku.“ A mě to prostě, jako vzpomínám si na

to proč sem to udělala. Pak tady mam prostě nákej vobrázek, támle mam ty pravnoučata, no a ...

J: Co tady třeba, máte jako další služby, co se vám tu nabízí, čeho můžete využít?

R: Co můžete využít. Tak to cvičení můžete využít, pak takový ty hádanky všelijaký, to můžete využít to tady je jako na, řekla bych i jako na úrovni, víte že, myslím si, že ty služby, který nám tady nabízejí navíc sou na úrovni. Je tady masér, pochopitelně, skutečně fakt jenom skutečně na úrovni. Zeptaj se vás, jako co chcete, já si беру prášky třeba sama, to sem si vydobila, nemám ráda, když mi daj prášky a já nevim, co to je. Já je hrozně nemam ráda a tím, že vám daj 5 prášků a nikdy sem žádný nebrala anebo brala sem jeden, protože mě bolela hlava nebo mám nemocný srdíčko a najednou vám jich přinesou haldu a vy nevíte co to je. A já sem na to hodně choulostivá. Možná že nikomu to nevadí, to je skutečně otázka toho, co komu vadí. „A tak vy ste ještě poměrně schopný člověk, ale jsou lidi, který by si ty prášky sami doma nevzali.“ Oni by si je třeba neuměli vzít sami. Anebo i kdyby si je vzali, prostě na to by nebyl spoleh. Víte, ty sestřičky vědí, že se nemůžou nebo ta vrchní sestra ví, že se nemůže na to absolutně spolehnout, že si neveme všecy najednou.

J: A co se týká personálu zdravotního, s tím ste spokojená?

R: Ale personál... Já je někdy lituju. Není to jednoduchý, to je velmi velmi složitá práce. Personál je tu v pořádku, ale je to pro ně ohromně náročný, a protože vy to víte, tak vám to vadí. Já nevim, jak bych vám to jinak řekla. „Ne, ne to je v pořádku. Takže po stránce zdraví se tu cítíte bezpečně a jistě, kdyby se s vám cokoliv stalo, tak je tu o vás postaráno?“ To je ta výhoda že víte, že když upadnete, taky se mi to doma právě stalo, proto sem si jako zažádala, tak k telefonu máte daleko, vo sobě ani nevíte tak a tady víte, že se každou teď v noci třeba každý 2 hodiny se přídou aspoň podívat, jestli ste nespada z postele. Přes den né, tak to já sem dost řečná, takže mě tady viděj třeba chodit a věděj, že já všude chodim, a že kdyby mi bylo vopravdu zle, tak to vohlásim. Mam tu telefon, tak to zavolam nebo stačí, když vtevřete dveře a zavoláte.

J: Ohledně těch stížností, to už sme mluvili, je tady něco, co byste tady změnila v tom zařízení?

R: Já bych tady určitě změnila, určitě bych sem dala sestru zdravotní, aby měla na starosti jídelniček. To je nesmírně důležitý. Protože některý lidi maj nemocnej žaludek a nemůžou jíst úplně všecko. Měli by, tady by mělo být na výběr aspoň 2 jídla, víte... „A vy nemáte na výběr?“ Né, tady není na výběr a je tu jedna parta, která bych řekla, že vaří dobře nebo dobře prostě je to slušný, a pak je tu parta, že když to přečtete, tak byste říkala a co to je. To neznáte, vůbec, sou věci, který ste nebyla, normální lidi na to nejsou ani zvyklí, vařit nějaký já nevim říkají tomu bulgur a je to sou to kroupy a sou v tom jabka. No není to chutný.

J: A kromě teda tý stravy, ještě vás napadá něco, co by se tady dalo změnit a ostatní klienti by to přivítali?

R: Já si myslím, že je v tomhle zařízení se asi dá těžko něco změnit. Prostě tady sou lidi, kteří nemyslí, moc... „Myslíte jako personál?“ Ne, no počítejte s tím, že sem nepude nikdo, kterej může dělat něco jinýho... „Myslíte jako bejt na jiným místě?“ Tak. Jak bych vám to řekla lepší. „Né já vám rozumim.“ Prostě kdo se přihlásí a je trošičku jako k těm jako k těm lidem, jako chová se k nim dobře, tak to je v pořátku, ale nemusí to bejt zrovna člověk, kterej dobře myslí. Víte, jak to myslím? „Že aby domejšlel důsledky, aby si uvědomoval...“ Neví, ne prostě von má zaměstnání, udělá si svojí práci, vidíte, že je tu čisto, všecko sou tu lidi, který s kterejma si můžete krásně i popovídat, jako můžete si nakoupěj vám tady, můžete si to napsat, tak vám nakoupěj. Ty děvčata co ty říkaj tomu volnočasovky, abych nekořkala, úplně se všim. Tak ty vám nakoupěj, jenže když to nevidíte tak, to se, to je složitý, to... Já můžu říct, přineste mi děvčata prosím ovoce, i když ho tady mám hodně. Ale mě spíš vadí tady kuchyně. Co mě tady vadí, vopravdu vadí, je kuchyně. A to nikdo nezmění. Ta pani to má prostě nalajnovaný a tvrději že domovy důchodců nemaj nárok na žádnou takovou tu sestru, která to nejdřív ochutná. „Myslíte dietní sestru?“ Dietní. Že nemá nárok. A to by mělo bejt. Paní, která to má prostě na starosti, jim třeba nekoupí pepř a to sem si vymyslela, prosím vás. Prostě voni to nemaji. Když je plno zeleniny, tak tady není zelenina. Zelenina tady

skoro není a potom kupují zmraženou, drahou protože tady ten pobyt je relativně drahejší. To není, jako když město platí lidem všecky, ale ten pokoj si musíte samozřejmě zaplatit je to relativně drahý na to, co vám za to dají. Takhle bych to řekla.

J: Můžete teda říct, že ste tady spokojená?

R: Jo. Já sem tady spokojená, já sem sem chtěla. Víte něco jiného je, když sem někdo nechce. „Jasně.“ Když ho sem dají, protože ti všichni musej pracovat. Ten můj vnuk musí pracovat, jeho žena pracuje, musej vodvézt děti dát do školy, přivést ze školy. „Mají své povinnosti, prostě.“ Ty maj povinnosti všichni, ale...

J: Když bych se vás zeptala, dejme tomu, že mám člověka, který se tu chce ubytovat, doporučila byste mu toto zařízení?

R: Já bych mu řekla, jestli nemusí, tak ať sem nechodí. „Takže nedoporučila?“ Ne. „A tím hlavním důvodem by byla ta strava?“ Ne, nebyla by to ta strava, ten nezvyk toho starýho člověka přesadit. „Takže pokavaď by sem teda nemusel a byl soběstačnej, tak aby zůstal doma.“ Ať je doma. „A v případě že by nebyl a potřeboval by takový zařízení?“ Nedá se nic dělat, pak se s tím musí sám smířit, musí si sám v té hlavě srovnat. Ano, pojď dál. (právě přišla návštěva)

„konec rozhovoru“

Respondent č. 8, muž, věk 80 let

J: Pamatujete si ještě, jak ste poprvé přišel do tohoto zařízení, jak jste se cítil tady?

R: Do tohoto zařízení? Já sem sem přišel jako důchodce.

J: A vy ste si to tady zařizoval nebo vám to zařizovala rodina?

R: Rodina, no. To nebylo žádný zařizování, jenom mi přihlásili, jo a měl sem protekci X.

J: Jak to tady na vás působilo, to zařízení, jak ste se tady cítil, když ste najednou změnil prostředí? Vy ste byl předtím doma a žil ste sám.

R: No já žiju už dlouho sám, sem vdovec. Já si vždycky něco vzpomenu a pak na to zapomenu. Heleďte s tý školy si pamatuju hodně.

J: A líbilo se vám tady v tom zařízení, když ste sem přišel?

R: Ze začátku to nebylo, nebylo žádnéj... „Nebylo to podle vašich představ?“ Ne, to ne, ale že sem byl rád, že mě sem vzali. Protože já sem byl doma sám, protože manželka mi zemřela, ráno a tak sem... O čem sme mluvili? „Jak ste se tady cítil, když ste přišel.“ Dobře. To bylo... Sem byl ještě fit.

J: Co se tady třeba změnilo do dnešní doby v tomhle zařízení, od doby co ste tady? Jak dlouho ste tady?

R: Dlouho, já nevim asi 10 let. „Změnilo se to tady nějak, teda kromě klientů, který se asi vyměnili?“ No tady se to mění, tady se to mění dost často. Někdo odejde, někdo zase přijde a mezitím je ňáká, proluka časová.

J: A co se týká fungování toho zařízení, to funguje furt stejně, tady se nic moc nemění?

R: Ale jo, mění se hodně. Dělej se... Generální, jak se tomu říká, rekonstrukci, tak teďka například to ještě dodělávaj, ňáký věci z těch sociálních věcí a... „Takže technický úpravy budovy se tedy udály?“ To trvalo přes rok.

J: A co se týká nabídky aktivit pro seniory, co byly dřív a co je teďka, nyní? Jsou třeba lepší?

R: Je toho dost, já ale nemůžu chodit, tak tam nejsem. Je to dole v přízemí, v suterénu, já bych se tam sám nedostal, byl sem tam ze začátku, když sem mohl chodit. „Takže ste využíval ňáký ty aktivity, který tady měli a třeba můžete mi říct, jaký ste využíval?“ Když tady byli harmonikáři... „Takže kulturní akce vás bavili?“ Já tam mockrát nebyl, to byli ještě samá... Samá dechovka ještě.

J: Jezdil ste s nima dřív i na výlety nebo nějaký akce venku? Ne, ne. „To vás nelákalo?“ To mě nelákalo. Ale co sem ti chtěl říct, vo čom sme mluvili? „O tom co se tady změnilo a jaká je tu nabídka

aktivit, jestli ste nějaký využíval.“ No ze zezáčátku ano, ale teďka už nechodim, protože já se tam nedostanu.

J: Mají nějaký aktivity i pro lidi, který jsou upotaný na lůžku nebo který třeba nechoděj dolu, do tý společenský místnosti?

R: To sem třeba já. „Jestli mají pro ně připravenou nějakou zábavu, kterou ve volným čase můžete dělat nebo...?“ Když je tady hudební vystoupení harmonik třeba... Ale já sem tam nechodim, proto vo tom nic nevim. Ale chodí tam lidí dost.

J: Co se týká personálu, ste tady spokojenej?

R: Jak s kym. Sou tu sestry na jedný straně velmi dobrý a na druhý straně sou tady takový, že nemaj co dělat. Jako že nejsou dobrý. Nejsou vlídný, příjemný.

J: Máte pocit, že je tady o vás postaráno po zdravotní stránce, co se týká zdraví?

R: No jo, to je dobrý.

J: A co se týká služeb, jako třeba úklid pokoje?

R: Úklid je výbornej.

J. Co strava?

R: Taky výborná. „Ste spokojenej?“ Někdy by to mohlo bejt lepší, dávaj dost takový ty... Obložený chleby, toho je tady dost ale jinak, já byl a to člověk nestačí sníst, vona to nosí tak polovina lidí.

J: Je něco, s čím ste tady vysloveně nespokojenej v tomto zařízení, něco co vám vadí nebo co by se mohlo zlepšit?

R: No tady je taky to zařízení rehabilitace a to je zoufalé, nejsou na to lidi. „Takže toho byste chtěl víc, aby tady bylo?“ No, jeden den sou rehabilitace. „Jeden den v týdnu sou rehabilitace?“ A už mi 14 dní nevolali, to je nějaký, tam se to nějak nezdá dobrý.

J. A napadá vás ještě něco jinýho, co by tady chtělo vylepšit, nebo čeho se tady nedostává nebo o co by byl zájem a není to tady?

R: Tak to já nevím, protože já tam nikam nechodím, ale sou dole a bylo to minulej rok, jsou to většinou harmoniky nebo nějaký takový ty skupiny starších, hlavně klavír nebo klavír ještě něco, to sou...

J: Cítíte se tady v tom zařízení bezpečně, co se týče teda nějakýho zhoršení stavu, že by vám tady dokázali pomoci, kdyby se vám ten stav zhoršil?

R: Jo. No kdyby se to zlepšilo, kdybych mohl na ty akce zas chodit, kdybych mohl chodit třeba i třeba po tý budově, já mám nemoc, tu jak se to řekne... „To je jedno.“

J: Víte třeba, kdyby se vám něco nelíbilo nebo kdybyste s něčím nebyl spokojenej, na koho byste se obrátil?

R: Na nikoho. „Na nikoho? Vy byste to nikomu neřekl, aby se to nějakým způsobem zlepšilo?“ Ne, to já říkat nikomu nebudu, voni si stejně udělaj anebo neudělaj si, takže to není dobrý. Ta rehabilitace, málo času na ní...

J: Kdyby se vás někdo zeptal, jestli byste todle zařízení doporučil někomu?

R: Každýmu, každému doporučim.

J: Takže se vám tady líbí?

R: No, musí. Jenom je problém, mě by se to líbilo, kdybych se mohl pohybovat. „To vám rozumim.“

J: Takže ste tady spokojenej?

R: Jo, sem. Plus minus sou tady nějaký problémy, ale to je všude. Jinak sem spokojenej.

J. Máte tady přátele? Našel ste si tady mezi klientama nějaký přátele?

R: Myslim, že nemam, protože já nemůžu chodit. „A někdo že by chodil za váma na pokoj, taky ne?“ Ne, to ne, jenom rehabilitace a to se musí vobjednat a voni mě objednali třeba na pondělí, vono už vodešlo jedno pondělí, druhý pondělí a teprve na mě přišli. Kdybych já mohl pohybovat se, zdravotně, tak by mi to pomáhalo. Já nevím, proč je

jich málo, náročný, vás málo, já nevím, jak bych to řekl. Byl bych spokojenější, kdyby rehabilitace častější.

J: Co děláte, když máte volnej čas?

R: Já mam volnej čas pořád. „A jak se zabavíte?“ Ležim jako jako mrzák. „Tady není třeba žádná knihovna, že by si člověk nechal přinést nějaký knížky nebo třeba muziku poslouchal, to tady nejde?“ Muziku, to se dělaj ty koncerty, vždycky buďto dopoledne nebo odpoledne, třeba na 2 hodiny ale jinak já na to nechodim, já sem totiž byl tady původně na tý rehabilitaci a protože, když sem mohl chodit, ale protože mi sem upad zásluhou 2 sester, který mě tady neradi zatáhli mě, a já sem unikl jedný a sednul sem si na zem, tak to bylo. Vod tý doby... „Takže vás to velice omezuje, to že nejste pohyblivej a nemůžete se pohybovat.“ To mě vomezuje tak, ale za to nikdo nemůže, voni nemaj lidi, nebo alespoň říkaj, že nemaj. Někdo zase říká, že lidí je dost. Voni už vodešli 2 výborný rehabilitátorináři.

„konec rozhovoru“

Přepis rozhovorů s klienty domova pro seniory II.

Respondent č. 1, žena, věk 78 let

J: Pamatujete se, jak jste se cítila poprvé, když jste sem přišla, jak jste se cítila poprvé?

R: No tak dobře.

Protože já jsem měla přítele, kterej tady už byl, a já jsem za ním sem chodila na návštěvy.

J: Takže už jste věděla, jak to tady vypadá.

R: Já jsem věděla, jak to tady vypadá. A docela jsem sem šla jako...

J: Jako těšila jste se sem?

R: Musela jsem se těšit. Syn i nevěsta chodili do práce, chodili a já mě se těžko i stávalo, nohy mě zlobily, tak jsem docela byla ráda, že teda pak jsem sem přišla za tím přítelem.

J: Byl to teda váš nápad?

R: Byl to můj nápad. Byl to skoro můj nápad. Ale více méně toho přítele. Ten pořád chtěl, aby sem sem šla, a pak za dva měsíce stejně zemře.

J. To je mi líto.

Když bych se zeptala, co jste očekávala od pobytu v tomto zařízení?

R: Že je to lepší, než abych byla úplně sama doma. Teď bych někam zašla nebo něco a nemohla jsem se vrátit doma je to horší. Takhle vím, že mám tady nějakou oporu.

J: Ještě jste viděla v něčem výhodu tadytoho zařízení? Kromě toho, že o vás bude postaráno zdravotně.

R: No, heldjte. Dobře tu vařej. (Smích). TO si nemůžu stěžovat a snad jsou lidi, kteří prostě maj nějaký výhrady. Já zatím jsem snědla všechno, co mi tady uvařili. Moc dobrý to je. No a co tak ňák...

J: Nějaký další výhody, co se týká trávení volného času?

R: No, tak to chodíme na to bingo nebo prostě ňáký ty i cvičení, je tady, že jo, tak se toho zúčastňuju.

J: Takže se vám tady líbí? Splnilo to vaše očekávání, to co jste si představovala?

R: No, co jsem si tady ňák tak to tak... se tady splňuje.

J. Když teďka hodnotíte svůj pobyt s odstupem pár let nebo jak dlouho tady jste?

R: Jak dlouho jsem tady? X. X. 2016.

J: Takže když to zpětně teďka hodnotíme, nic byste, nebo zachovala byste se stejně, šla byste zpátky tady do toho zařízení znova?

R: No, já byla doma ráda. No, ale... byla jsem tam, měla jsem tam jednu místnost. Protože já měla doma barák, dům jsme měli, pak když manžel zemřel, rodiče mi zemřeli, já tam zůstala sama, děti všechny jsou zabezpečeni, takže jako dům nechtěli. Tak se prodal no a pak jsem šla, k tomu synovi mladšímu, tam jsem měla jednu místnost, tam jsem byla spokojená, ale bohužel když zas ta zdravotní stránka byla horší, tak se zhoršovala, tak jsem říkala...

J: Takže jste řešila problém ohledně toho zdravotního stavu, aby o vás bylo nějak postaráno, předpokládám.

J: Co pro vás znamená, být spokojená. Povězte mi, jak si představujete spokojenost.

R: Že děti mám hodný, jezděj za mnou a prostě takňák...

J: Co to znamená tady v tom zařízení, abyste byla spokojená?

R: Abych byla spokojená, no jak vám říkám, jsou tady určitý ty aktivity. Takže se člověk necejtí úplně tak osamocen.

J: Takže být mezi lidma.

R: A to jsem ráda, protože jsem celej život byla mezi lidma. Protože jsem byla švadlenou, takže jsem byla mezi lidma, pak jsem byla vedoucí rychločistírny, no to jsem byla zase mezi lidma. Tak mě opravu by mi opravdu chybělo, kdybych neměla okolo sebe lidi.

J: co byste ještě jako vypíchla z toho pobytu, co tady pro vás dělají nebo můžete si tady rozvíjet nějaký svůj koníček. Nebo co tady děláte ve volném čase?

R: No, taky spím.

J: Ano, to taky jde.

R: No, takže čtu, dělám taky ty ... Hlavně čtu, no a teď taky hůř už se taky vidí a když jsou menší písmenka, tak taky to mi taky dělá potíže.

J: Pořádají tu pro vás nějaký akce třeba?

R: No, to víte, že jo.

J: Nebo soutěže?

R: Na Berounku jezdíme taky. A soutěže jsem jezdívala, mám tadyhle... Jo, já to tadyhle už nemám. Diplomy, takže jsem jezdívala na tu Berounku. Byla jsem taky hodnocená jako nejlepší. Takže (smích)

J: Tak, to byl nějaký pobyt třeba víkendovej pobyt, ta Berounka, jo?

R: Berounka, tak to jsme tam byli, to jsem tam byla jednou s nima 4 dny. Takže tam jsme byli, měli to tam pěkný.

J: A jaký tady máte třeba ještě aktivity, co můžete tady ještě v tomto zařízení dělat?

R: Jak vám říkám, cvičí se. Dělají se, já nevím, různý takový ty práce, potom to bingo se hraje, v pátek a cvičí se. Tak jsou takový aktivity.

J: Chybí vám tady vysloveně něco?

R: Já nemůžu si stěžovat. Synové za mnou choděj, kamarádky za mnou choděj, sestřenice za mnou chodí, takže já denně mám nějaký přísun známejch. Takže mě je docela dobře.

J: A nějakou činnost byste chtěla dělat? A nemají tady v nabídce?

R: Heleďte. Už se nemůžu do ničeho pouštět v mejch letech. Už se mi třesou taky ruce. Takže jako ta práce byla ruční, sedávala jsem, když jsem šila, tak to už bohužel nejde.

J: Jak tady vycházíte s personálem?

R: Výborně. Sestřičky, nemůžu si stěžovat ani na jednu.

J: Starají se o vás dobře?

R: Staraj.

J: Co vztahy, jak tady vycházíte mezi sebou?

R: S babčou. Výborně. Ona špatně slyší. Takže můžu televizi pustit i v 9 hodin večer, ale jinak ona mě dost potřebuje. Ona málo slyší.

J: Si vzájemně pomáháte. A s ostatníma klientama vycházíte dobře?

R: Jak jsem vám říkala, byla jsem od jak živa s lidma.

J: Takže jste byla zvyklá s lidma komunikovat.

J Vy jste v zařízení od roku 2016. Máte nějaký špatný zkušenosti, co se týká pobytu, ať už s klientama, nebo s personálem.

R: S personálem, určitě ne. S klientama, nemůžu říct. Já nejsem hádavej člověk. Já jako se spíš, snažím s každým vyjít, než abych se s někým pohádala.

J: A je něco, na co strašně ráda vzpomínáte, co jste zažila jenom tady v tomto zařízení?

R: No, to ráda vzpomínám, když byl ještě Jindra živ, že jsme jako spolu chodili na ty procházky a tady jsme sedávali venku. Tady se může sedět v létě. Jsou tam ty židličky a stolky a tak. To jako mě v celku chybí. No ale abych se kamarádila zase s nikým tahle do slova, tak to jenomže to je jenom přátelství, který je mezi námi, no.

J: Takže, když se řekně prostředí tady toho Domova pro seniory vám tu vyhovuje?

R: Ano.

J: Není tu nic, co by vám tu doslova vadilo nebo s čím byste...?

R: Není tu nic, co by vadilo. Protože do jídelny si dojdu. No pak, když jsou ty aktivity, tak se jde nahoru do toho sálu. I paní ředitelka nás informuje o různých věcech, co se tady děje. Já si myslím, že je to všechno takňák... Nemůžu si stěžovat.

J: A o těch akcích se dovídáte jak? Oni vám vysloveně, za váma choděj?

R: Heleďte, Chodějí a pak je to vypsaný na tý nástěnce?

J: A jak se třeba vybírají klienti, kteří půjdou na tu akci? Stačí, jenom když chcete nebo to závisí na různých věcech.

R: Oni když nemůžou chodit. Oni pro ně jedou, víte i s tou židlí a přivezou je nahoru. Takže opravdu se staraj.

J: Takže se vám tu líbí?

R: Líbí. Heleďte. Ten konec musí být nějaký. A ten ...Chtěla bych, abych opravdu, když člověk takňák musel skončit, tak večer abych si lehla a ráno nevstala.

J: Tak to mi stačí.

„konec rozhovoru“

Respondent č. 2, muž, věk 84 let

J. Pamatujete s, jaký to bylo, když jste sem přišel poprvý? Jak jste se cítil?

R: Špatně.

J. A špatně, proč?

R: Páč, cizí prostředí, cizí lidi. Tak proto.

J: A první dojem z toho zařízení.

R: Že bych utek. Nejenom já. Všichni pomalu.

J: To zařízení vám zařizovala rodina. Nebo sám jste si ho zařizoval?

R: To mi zařizoval syn.

J: Co jste očekával od toho pobytu tady? Co jste si představoval?

R: No. O hodně horší. O hodně.

Výkaly. Po Rakovníku a ono to zase není nejhorší. Jídlo tady je. Vyspat se máš kde. O nic jinýho nejde.

J: Věděl jste jak to funguje v takovýhle zařízení?

R: Nikdy ne.

J: Nikdy jste tam nebyl?

R: Ne.

J: Takže jste šel do neznámého prostředí?

R: Ano.

J: A asi nějakou představu, asi když jste, sem šel jste měl a splnilo to vaše očekávání?

R: No, říkali, že je to o hodně horší. A ono to takový není. Je to jiný.

J: A v čem?

R: No, v tom i v těch pokojích, jsou dva na pokoji. Každý spíš chce, že ho přendají, a takový věci...

J: Že vám tedy vyjdou vstříc, když něco potřebujete?

R: Jo.

J: Co se týká vlastního pobytu, jste tady s tím spokojenej?

R: Jsem.

J: Co vám třeba hodně vyhovuje tady v tom zařízení

R: Mě vyhovuje všechno tady.

J: A co se vám tu líbí? Třeba...

R: Co se mi tu líbí, no. Že je tu všude uklízíno. Všechno takový nějaký v pohodě.

J: Co pro vás znamená, když se řekně bejt spokojenej? Co potřebujete k tomu, abyste se tady cítil spokojeně?

R: Aby pořádek, uklíd, jídlo, noclech. A takovýhle věci. Běžný.

J. Hm. A jak třeba tady trávíte volný čas. No, to buď jdeme sem na to, tady hrajeme bingo nebo se de dolů všecky na sluníčko, jo tam. Jsou takový hloučky, je jich třeba 5 nebo 6 a povídáme tam do 5 hodin.

J: Jste spokojenej s nabídkou, kterou tady nabízí? Můžete mi říci, co je třeba součástí těch aktivit? Co tam třeba je?

R: No, součástí je to, že vám tedy čas lepší uteče.

J: Jak tedy můžete tady trávit volnej čas.

R: Ta něco řekne, nebo ten a musej, tam přijdou a veme se knížka, přečte se nějaký list. A tak...

J: Pořádají tady pro vás nějaký akce? Kde jste třeba byl?

R: Já jako né, že bych páč nemůžu s tím a nejsem nák tak to. Anebo jezděj na Berounku. Votevírání a zavírání řeky. Jezdí to, jak se to jmenuje, já to vím (přemýšlí)... Do Roztok.

J: A tam se děje co?

R: Tam se chodí koukat na tu hráz, jo na kapry a já nevím, na ryby.

J: Jaký máte názor na personál? Jak tady vycházíte s personálem?

R: No, jak. Ne, se všema, ale s většinou vycházím dobře.

J: Nemáte tu žádněj špatněj zážitek?

R: Zatím ne. Jsem tady dva roky. Třetí rok, no.

J: Jste tedy spokojenej teda s péčí, která je tady poskytovaná?

R: Jo.

J: Líbí se vám tady to prostředí, to okolí Domu pro seniory. Využíváte ho nějak?

R: No zatím ne, ale. Ale bude se využívat. Až se tady postaví ten domeček.

J: Domeček?

R: ten- tomu se říká domeček. Tady to stojí. Tam budou ty lidi, kteří nemůžou jináč... A všechno jim je jedno a tak. Když se tady nebudeš slušně chovat, tak tě naložej a odvezou.

J: Na zahradu tady chodíte, využíváte ten prostor?

R: Taky.

J: Jak dlouho jste v zařízení, jste mi říkal. Na co třeba tady rád vzpomínáte?

R: Na co rád vzpomínám.

J: Máte tady nějakěj veselej zážitek, nebo na co si rád vzpomínáte?

R: Nechci vzpomínat na takovýhle zážitky. No, zážitek když se každěj den vstává, že ju, nasnídá, na to já mám vzpomínky, Na obed..

J: Máte tady nějakěj denní harmonogram. Chybí vám tady něco?

R: Ne. Vůbec

J. To mi tedy stačí, děkuju.

„konec rozhovoru“

Respondent č. 3, muž, věk 80 let

J: Povězte mi, jaké to bylo, když jste poprvé přišel do zařízení, jak jste se cítil?

R: Cítil jsem se velice dobře.

J: A proč, ještě se zeptám.

R: No, proč. No tak. No, já nevím, jsem no byl to, jak je tu krásně, pěkně udělaný, čistý.

J: Takže se vám líbilo to zařízení.

R: No, tak.

J: A kdo vám to zařizoval?

R: No, moje dcera mi to zařizovala. Že tady znám jednu tuhletu. Sem se sem dostal, ňák.

J: A věděl jste, jak to tady funguje v tomto zařízení?

R: No, takhle já jsem měl tři. Já jsem jel do x, tohleto a Strašecí.

Já jsem tam nechtěl do X jít, ani do X, tak jsem si zařídil, řek jsem dceři, že chci jít sem. Tady je to nejlepší z X nebo X.

J: Věděl jste, jak to chodí v takovýhle zařízení?

R: Ne. Tak to jsem nevěděl.

J: Byl jste v nějakým, někdy?

R: Ne, nikdy.

J: Co jste očekával od pobytu tady. Jak jste si to představoval?

R: No, tak já nevím, jak jsem si to představoval, já jsem si myslel, že to bude dobrý. Tak nějak no... O mě se postarají a domov důchodců jsem si říkal, budou o mě pečovat. To bude dobrý. Když jsem byl domá sám a upad jsem. Tak mě nikdo nezved. Přítelkyně mě nezvedla, ta řekla, budeš muset jít někam jinam. Já chodím do práce, a to nemůže bejt, když chodí do práce.

J: A teďka když už tady nějakou dobu jste, jenom se zeptám, jak dlouho?

R: rok a půl.

J: Můžete říct. Splnělo to vaše očekávání?

R: Určitě. Já si tady nestěžuju. Říkám. Je to dobrý.

J: Takže jste tady spokojenej se vším. Nemáte tady žádnou výtku.

R: Ne, určitě nemám.

J: Nic byste tady...

R: No, heleďte výčítku jako bych měl třeba s jídlem. Ale to je něco jinýho. Protože já třeba osobně, mluvím o sobě, nevadí mi to,

rozumíte ale mě dávej zase něco jinýho. Místo rýže jsem to nahlásil, dávej mi něco jinýho. Jinak jsem tady spokojenej.

J: A co se týká vlastního pobytu tady?

R: Jo. Dobrý, čisto. Čisto.

J: Co se týká péče třeba?

R: No, to vůbec taky dobrý. Víte, já jsem teda na vozejku. Rozumíte. Žádný plýny, nic takovýho nemám. Akorát kolena, no. No, mám je špatný. Já jsem byl jako ve Slaným jsem měl operovaný levý koleno, pravý teda ne. No. Blbě chodím, no.

J: Jak tady vycházíte s ostatníma klientama?

R: Velice dobrý. Já, no. Já mám na pokoji heleďte se ten má nohy, jako rozumíte, s panem X nemluvim už dlouho, ale to je otázka, víte. On chrápe. Hrozně chrápe, ale to je chrápání, to je chrápání jako když tam máte medvěda. Už rok a půl jsem se pořádně nevyspal. Akdyž to řeknu, oni mi říkají, že mě daj někam jinam. Rozumíte. Tak já čekám, až mě přehodí někam jinam.

J: a už jste to někomu tady říkal?

R: Určitě. Jako, to jo.

J: když se řekne bejt spokojenej, co to pro vás znamená? Co si pod tím představujete?

R: NO, co si pod tím představuju, no, že jsem spokojenej, že je to dobrý.

J: Hm. Musíte to, zkuste to trošku rozvíst. Co vám vlastně stačí k tomu, abyste byl spokojenej?

R: Jak se tady o mě starají, třeba už jenom no.

J: Takže potřebujete nějakou péči, teda.

R: No, to určitě.

J: JE ještě něco dalšího?

R: No, tak já teda nevím. Zatím si říkám. No o jídle nemluvim, to je normální, to je jako je... Ale to jak se o mě starají a tohleto, je to dobrý jako, no.

J: Chybí vám tady něco?

R: No, vůbec nic.

J: Jak třeba trávíte volnej čas?

R: No, já jsem buď třeba tady, nebo pustím televizi. Jsem sportovní

maniak, čumím tady na sport, že vám to řeknu a jinak nemám žádný problémy nebo tady úkoluju, no. Já jsem tady hned vedle, ten jde sem a pokecáme tady.

J: Mají tady nějakou nabídku aktivit? A účastníte se něčeho?

R: Ne, Mě takovýhle akce jako nebaví, rozumíte?

J: Nemáte rád kolektivní akce.

R: Ne, já nevím. Tady jsou třeba zábavy, pořádají tohleto, Já na to nechodím. Já jsem na to nechodil ani s přítelkyní. Já jsem tedy rozvedenej. Teď mám přítelkyni. Ani jsem nechodil s manželkou, jsem nechodil nikam ani na zábavy. Nijak mě to nebaví vůbec tohleto jako, protože my jsme měli, tedy mám dvě holky, malý, nikdo nám je nemohl hlídat. My jsme nemohli chodit ani na zábavy, nikam, kor když byly malý.

J: Když tady bude mít někdo nějakýho koníčka, může v něm tady pokračovat?

R: Tak já myslím, že snad jo, ne?

J: Myslíte, že vám vyjdou vstříc.

R: Tak já nevím, no, tak já zatím žádnýho koníčka nemám.

J: A máte nějaký špatný zkušenosti s tímhle zařízením?

R: Ne, určitě nemám.

J: A na co tady rád vzpomínáte, je něco, nějaký moment?

R: Tak to nemám, momentálně nevím, ale teď si nemůžu na nic vzpomenout. No.

J: Tak to mi stačí, děkuju.

R: No.

„konec rozhovoru“

Respondent č. 4, muž, 76 let

J: Pamatujete se na to, jaký to bylo, když jste sem přišel do tohoto zařízení?

R: No, moc ne. Protože když já jsem přišel z domova, tak jsem byl jednak po nemoci a jednak jsem byl vlastně alkoholik. Takže to byl hroznej ten přechod, protože jsem byl zvyklej, já nevím, půl dne v hospodě a v sobotu a v neděli taky v hospodě. Takže to bylo takový, velikánská změna, no.

J: A jak jste se dostal do tohohle zařízení?

R: Kluk mi to vyřídil. Já jsem byl v baráku sám, takže tam bysem upad, nes jsem si domů deset flašek, jsem si přines a šláp jsem na práh a dal jsem si to mezi nohy a tady se mi udělala úplně, takhle jak když jsem v desátém měsíci těhotenství, něco takovýho. Mě odvez do nemocnice, no a pak jsem byl doma, no a co tam se mnou, když jsem nemoh. No, tak mi vytah si z internetu ty papíry o tech, no a tady sem zrovna bylo volno, když jsem se sem dostal.

J: Takže si už nepamatujete, když jste sem přišel poprvý?

R: Pamatuju, říkám, že jsem na tom byl hrozně špatně. Já jsem prostě byl rád, že se o mě někdo postará.

J: a pamatujete si, třeba jak to tady na vás působilo?

R: Mě to nevadilo nikde. Mě je to jedno prostě. Jestli jako když jsem byl na vojně, kdekoliv, mě prostě to nevadilo, hlavně abych tam měl postel, co pít a ...

J: Žádnou zkušenost s takovýmhle zařízením jste nikdy neměl? Ani jste nikoho nenavštěvoval v žádném takovém zařízení?

R: Ne. Oba dva moji rodiče mi zemřeli v nemocnici, takže jsem ani neměl důvod. A ty babičky a dědeček ty doma. Takže jsem nikdy nebyl vůbec takhle v důchoďáku.

J: A co jste si myslel, když jste se tady ocitnul?

R: Že to bude v pohodě pro mě. Že mě oni mě tady vlastně vyléčili. Že jsem nemoh ze začátku, pak jsem začal běhat po hospodách, tak mě dali papír někde na X, že jsou tam u nějaký malobytovky, že se tam mám teda vodstěhovat, když nejsem tady jako. Já jsem chodil po snídani, po obědě i po večeři do hospody. No a to se jim nelíbilo, že jo, no tak mě, buď budu tady, jako nebo že můžu jinam. Oni mi to teda už zařídili, napsali tu přihlášku tam někam a ...

J: a jak to, že jste zůstal tady? To bylo vaše rozhodnutí?

R: To víte, že jo. Protože kdybych tam byl úplně sám, tak bych se zničil. Tak jak jsem se zničil doma sám, tak bych se zničil tam, že bych měl nějakou tu poklízečku, která by mě přinesla oběd nebo něco dělala, a já bych stejně furt chodil ven. Protože mě tady jako by se dalo říct, připoutali, abych tady prostě byl, a pak si člověk zvykne, že jo.

J: A jste spokojenej tadyhle s tím zařízením?

R: To víte, že jo. Neschází mi tady nic, pani. Většinou ještě odmítám i jídlo, protože já toho moc nesním, nejsem zvyklej. Já byl doma zvyklej od pondělka do pátku jsem měl v práci obědy a to bylo veškerý moje jídlo, jinak jsem měl jenom pivo a rum. Takže to bylo

takový trošku jiný, no. Tady jsem si musel zvyknout, že jsem vlastně furt odmítal...

J: Na jiný režim.

R: Jo.

J: A jste tady spokojenej, co se týká jak pobytu, tak služeb?

R: No, takhle. Nikdo mi tady neotravuje, tak jsem tady spokojenej. Nechoděj mě buzerovat, to teda vůbec ne.

J: Když se řekně spokojenej, co to pro vás znamená?

R: Abych byl v klidu, aby si mě nikdo nevšímal. Protože já jsem, vlastně jedináček jsem byl, že jo, a byl jsem na to zvyklej jako furt sám. V práci jsem třeba dělal svářeče, tak tam jsem byl furt taky sám. No a doma, jsem se rozved po jedenácti letech, takže tam jsem byl taky sám, protože manželka vodjela s dětma. Takže já jsem byl furt zvyklej sám. A tady jsem si musel zvyknout, že jako kolektiv, no.

J: Ale nevadí vám to, zvyk jste si.

R: Fakt jsem spokojenej. Protože já bych už nebyl, kdybysem nebyl tady, tak bych vůbec nebyl.

J: Je něco, co vám tu vysloveně chybí?

R: No, vysloveně. Vždyť vám říkám, že jsem byl alkoholik. Tak než jsem si zvyknul na to, že tolik nechlastám, tak to trvalo trošku dlouho, no.

J: A teďka?

R: Když mám někdy, že mi sem přivezou, jo nebo si dojdu, vezmu si batůžek a dojdu si pro náký, musím o holi, tak zase nemůžu si moc dávat, tak si vezmu ten batůžek a něco si přinesu, no.

J: Co tady jinak děláte ve volném čase?

R: Chrápu.

J: Využíváte nějaký aktivity, který zařízení třeba nabízí?

R: Ani na tom bingu jsem nebyl, vůbec.

J: Ani nějaký výlety nebo jiný hry?

R: To si právě vydám do města.

J: Sám chcete bejt.

R: A ono mi to trvá půl druhý hodiny než se tam doplácám tam a zpátky. Já byl zvyklej chodit do toho Pennymarketu tam nahoru, no a

teď už tam nedojdu o té holi, no. A v těch aktivitách tady bylo na výlet do toho zařízení, jak se to tam jmenuje, Jizerka nebo Ježíš já nevím, jak se to jmenuje tady vod tý. Je to k vodě, k Berounce, že jsem tam byl vždycky s nima, když... nevím, jestli to bylo do těch Skryjí.

J: Jaký máte názor na personál?

R: mě nevadí. Já jsem s nim spokojenej.

J: Jejich péče teda je dostačující?

R: Vůbec si nestěžuju. Já v podstatě nic nepotřebuju. Zatím. Teda ještě na plínách nejsem závislej, takže si všechno udělám sám, no.

J: Máte nějaký špatný zkušenosti, co se týká tady tohoto zařízení?

R: Vyloženě špatný nemám, akorát že mě tady přinutili v podstatě tak nějak míň mluvit, že já jsem byl zvyklej jenom mezi chlapama v práci. No tak ty slova tady neměli rádi, tak jsem musel tak nějak nemluvit.

J: Kdyby se vám něco nelíbilo, věděl byste, jak si můžete stěžovat?

R: Já to ještě nezkoušel, no. Ani nebudu. Protože já jsem byl tak zvyklej, no. Já to vyřídil normálně slovně v práci. Tady nemůžu slovně, protože by mě vyhodili za sprostý slova. Takovýty víc sprostých slov než těch normálních, když jsem si chtěl něco vyřídít. To byl pokoj. To tady nemůžu, no. Bohužel.

J: Takže nějaký zlepšení, co se týče tohoto zařízení, vás nenapadá? Co vám tady chybí, co by bylo zapotřebí, nevíte?

R: Ani nic, vopravdu nic mě nenapadá. Já jsem byl zvyklej si všechno donést, všechno si udělat doma sám, když jsem byl jedináček, když jsem se rozved, tak jsem byl doma sám v tom baráku, no tak. Co sem moh od někoho potřebovat.

J: Tak to mi stačí, děkuju.

„konec rozhovoru“

Respondent č 5, žena, věk 83 let

J: Pamatujete si, když jste sem do toho zařízení přišla poprvý?

R: X. února a už jsem tu dva roky. Dva a půl jako, od toho X do dneška.

J: A jak jste se tady cítila při tom příchodu? Jak vám bylo? Povězte mi.

R: No, tak to víte. Nebylo to jednoduchý. Když jsem byla pořád zvyklá, no ale naštěstí jsem z X, tady jsem chodila 70 let okolo, nikdy jsem si nemyslela, že sem přijdu. No, jo ale dcera šla dřív do penze, že jo. Táhlencto jsou moje pravnoučata, ještě mám dvě vnučky do toho a tak...

J: A to vám zařizovala rodina? Tady v zařízení?

R: Jo. To rodina. My jsme všechny ve X. Ale voni jsou všechny už v Praze, jenom já jsem tady sama.

J: Co jste si, co jste očekávala od pobytu tady? Jak jste si to tady představovala?

R. Já jsem neměla žádnou představu. No tak nějak podobně, jako to je. My jsme například dneska nás koupali, vařej nám, perou nám, no kdyby byly doma všechny tak by to bylo snadný, vidíte? Tak bych tu mohla bejt s nima. No, ale vždycky je teda jedu navštívit a voni sem jezděj každej tejden.

J: Takže máte pocit, že je tady o vás dobře postaráno?

R. No, to teda mám. Opravdu. Ale já to myslím, vážně. Já to opravdu myslím vážně.

J: A když teďka hodnotíte po těch dvou letech, co už tu jste, ten váš pobyt, jak se na to koukáte, splnilo to ty očekávání, které jste od toho měla?

R. No tak, když vám mám říct pravdu, tak já jsem žádný očekávání neměla. Já bych byla nejradši doma, že jo. No a tady jsem byla zvědavá, jak to je. Ale představovala jsem si to takhle. Jenom že jsem si představovala, že ty místnosti budou větší, páč jsem to vždycky viděla ten barák zvenčí, že jo. Chodila jsem nakupovat a chodila jsem okolo. No.

J: Když se řekne spokojená, co to pro vás znamená? Co potřebujete k tomu, abyste byla spokojená? Nebo abyste se tak cítila?

R: No, já nevím, jak bych vám to řekla. Spokojená, já jsem na určitou tu stranu spokojená. A vono mi nic jinýho nezbejvá. Já nemůžu bejt s tou dcerou, se synem taky ne, ten je taky sám už, žena mu zemřela, tak je to ještě horší, že jo. No tak má všechno na starosti ta dcera. Ale jinak opravdu jsem tu spokojená. Když mám říct pravdu, když nemůžu bejt doma, tak je to tu dobrý.

J: A jak je tu o vás pečováno?

R: No, dobře.

J: Co to znamená?

R: No tak ráno snídáme, pak jsou tady dvě, který nás jako mají zabavovat, hrajeme bingo, mluví se tam, někdy něco malujeme i, taky nás někdy zkoušejí, jestli si ještě pamatujeme, no prostě takhle nás ta... a když je léto tak chodíme ven. Tady, no.

J: Co se týká péče o vás, jste spokojená?

R: No, já nevím, co bysme ještě mohli chtít. Když nám vařejí, perou, co ještě koupají nás a starají se, abychom se nenudili, tak...

J: Není tu něco, co by vám chybělo?

R: No, ta rodina. No.

J: a napadá vás třeba ještě něco, co by se tu dalo dělat, ale nemají to tady v nabídce nebo to tady nedělají?

R: No, to víte, my už nejsme tak zdraví a víc už jako ani bysme na víc nestačili. A voni to zařizují. Teď tu bude zabíječka. Já nevím, co všechno nám... Voni ale vopravdu nám teda vopravdu když můžeme ven, tak nás bavěj.

J: Co tu děláte ve volném čase?

R: Ve volném čase? No tak ráno toho volného času není moc, vodpoledne se sejdeme, ale jenom ta parta, co mají ty nohy, anebo jsme v lepším stavu, že můžeme. Ale i tam vozej na tom vozejku, do těch na tu kulturu. Tomu říkají. A tam se všicky bavíme.

J: A co to znamená, bavíte? Co to znamená? Co tam děláte?

R: No. Tak s každým něco řekne a bavíme se mezi sebou. Tak ňák.

J: Takže prostředí toho domova tady se vám líbí?

R: No, kdybych mohla domů, no tak to teda nemůžu, nemá se o mě kdo starat, ale když nemůžu tak vopravdu jo. Vopravdu to tu není špatný. Starají se o nás, vopravdu, no.

J: Máte tu nějaký špatný zážitek? S někým, ať už z klientů nebo s personálem?

R: No, já nevím, co by to jako mělo bejt?

J: Něco, co se vám nelíbilo nebo... S čím jste byla třeba nespokojená?

R: No, víte, voni pro nás opravdu dělají všechno...

J: Takže nevíte.

R: Nevím, a když si stěžujeme, nebo kdybychom něco chtěli, nebo potřebujem, tak to stačí říct tý sestře a ona už to zařídí. Když to teda jde, že jo. Ono taky všechno není možný, že jo.

J: Jak dlouho už jste říkala, že jste v zařízení? Vy jste tu dva roky, jste říkala. Dva a půl už. A je to. Dva a půl.

J: Je tady něco, na co tady hodně ráda vzpomínáte?

R: No tak na ty zábavy, jak nás bavějí, když jsme venku. Dělej nám všelijaký takový. My tady sedíme a oni nám dělají ňáký takový představení. No, dělají, co můžou a my taky. No.

J: Takže se vám tu líbí?

R: No, já to mám lepší, že jsem ze Strašecí, že toho hodně znám tady.

J: No tak jo, to mi stačí. Děkuju.

„konec rozhovoru“

Respondent 4. 6, žena, věk 89 let

J: Pamatujete si, jak to tady vypadalo, když jste sem přišla poprvý do tohoto zařízení? Jak to na vás působilo?

R: Já si nic nepamatuju. Se mnou je to zlý. Já ani nevím, kdy jsem sem přišla.

J: Měla jste nějakou zkušenost s takovýmhle zařízením?

R: Ne. Ne.

J: Zнала jste nějaký nebo byla jste tam někdy?

R: Ne. Nebyla.

J: A co jste si představovala, když vás sem přivezli? Jak to tady vypadá?

R: Oni tady dělají, doma už jsem nemohla prát a vařit. A oni to tady za mne všechno udělají. Koupat se, že mne to tu všechno udělají.

J: Že se tady jako o vás postarají.

R: No, no.

J: Splnilo to vaše očekávání?

R: ale jo.

J: Byla jste třeba mile překvapená? Anebo něco navíc tady bylo, co jste nečekala?

R: No, to ne, ale. Celkem jsem spokojená.

J: A co znamená pro vás bejt spokojená? Co potřebujete k tomu, abyste byla spokojená?

R: No, to víte. Aby mě všechno klapalo, aby mě když něco potřebuju, tak aby mě to udělali.

J: ano, a ještě něco vás napadá?

R: Ani, ne.

J: Když teďka už jste tu nějakou dobu, je něco, co vám tady vysloveně vadí? Nebo něco, s čím byste byla nespokojená?

R: No, bylo to zima. Nemohli jsme se zahřát. Ale teď už je to lepší.

J: A říkala jste to někomu?

R: Jo, to jsme si stěžovali.

J: Vyslyšeli to teda, jo.

R: No, jo.

J: Co si myslíte, že by tady nemělo chybět, abyste byla spokojená? Co tady musí být?

R: Já nevím, no tak. Dobrý jídlo a...

J: Jakej máte názor na personál, na pracovníky tady toho zařízení?

R: Ale jo. Dobrý jsou.

J: Vycházíte s nima dobře?

R: Dobře s nima vycházím.

J: Starají se tady o vás dobře?

R: jo.

J: Líbí se vám to prostředí, tady toho domova?

R: No, to víte. Musí se mi to líbit. Protože když nemám kde bejt, tak to se nedá nic dělat... To je...

J: Je něco, co byste tady změnila? S čím třeba nesouhlasíte? Nelíbí se vám?

R: No, nelíbilo se mě vaření a teď se mě zdá, že ten tejden, že je to všechno lepší.

J: JO, takže teď vás nic nenapadá ohledně nějakýho zlepšování, vylepšení?

R: jo. Jo.

J: Co tady třeba děláte ve volném čase?

R: Já, teď už nic. Protože jsem nějak špatně...

J: Uhodila jste se nebo už nemáte na to chuť?

R: Už nemám na to chuť.

J: A využívala jste někdy tadyhlety aktivity, co tady dělají?

R: Jo, taky jo.

J: A co jste měla ráda nebo na co jste chodila?

R: Taky jsem chodila na to... Keramiku a..

J: To vás bavilo?

R: Hm.

J: A ještě jste využívala nějakých aktivit tady?

R: Co?

J: Ještě jste nějaký aktivity využívala, který tady nabízejí? Kromě té keramiky?

R: No, ne. Já jsem. Ne.

J: Nevyužívala, teda. Je něco, na co tady ráda vzpomínáte?

R: Jo.

J: Na co?

R: Na to, že jsem přišla tahle paní.

J: Jako že už tady nejste sama?

R: Že tu nejsem sama a že je na mě hodná.

J: Takže si jako navzájem pomáháte, vyhovíte si?

R: Jo.

J: Jaké máte vztahy, jak vycházíte s ostatními kromě tady paní? Klientama, myslím.

R: Dobře. Jo.

J: Nemáte žádný problém?

R: Nemám, ne.

J: Já jenom se zeptám, kolik je vám let?

R: 89.

J: No panečku.

„konec rozhovoru“

Respondent č. 7, žena, věk 80 let

J: Pamatujete si na to, jaký to bylo, když jste sem přišla poprvé?

R: Když jsem přišla poprvé, tak to bylo pro mě strašný. Protože sem z nemocnice, hned druhý den nastoupila do tohoto ústavu. A takže to pro mě bylo drastický. Když jsem si říkala, to nevydržím, to nevydržím, abych byla někde zavřená, to není možný, abych tady mohla být třeba léta nebo... A tak jsem si musela pomalu zvykat.

J: a to vám zařizovala rodina? Ten pobyt tady?

R: To mě zařizovala rodina. Já jsem byla v nemocnici asi měsíc po nějakým šoku a pak jsem jako nemohla bejt doma sama 24 hodin. Takže mému synovi řekla paní doktorka, vaše maminka nemůže být už 24 hodin sama, musíte jí zařídit nějakou, něco, aby byla ošetřena. Takže, co zbývalo. X, X, X a já jsem zdejší. Tak jsem si říkala, když už teda mě tohleto potkalo, tak kdyby to aspoň bylo zdejší. Takže jsem čekala tam v ústavu, tam je takový zařízení tam v nemocnici, kde se čeká, ano.

J: Myslíte tu léčebnu dlouhodobě nemocných?

R: Ano, ano, ano. Takže pak přišel telefon mému synovi, že tady se nachází jedno místo. Mami, chceš nebo nechceš? Ano, chci. I když to bylo pro mě jako takový těžký, no.

J: Měla jste někdy nějakou zkušenost s takovýmhle zařízením, třeba že jste tam za někým šla nebo viděla, jak to tam funguje?

R: Ano, já jsem sem chodila za tetou. Já jsem sem... Ale před lety, před lety. Za tetou jsem tu chodila a říkala jsem si ono mě to nikdy nepotká, a ono mě to potkalo, takže asi tak. No.

J: Když jste se tady ocitla, měla jste nějakou představu, jak to tady funguje?

R: No, představu už jsem měla kamarádku a bylo to ještě ve starým ve starý budově, bylo to úplně něco jiného než to bylo teďko. Měla jsem představu, že se tu o lidi starají. (hudba) To je dobrý. To je, to vám. No. No. No. No.

J: Povídejte.

R: Měla jsem představu, že se tu o lidi starají, ale to jsem jako říkala, to je o jinejch lidech, ale ne o mě. Ano. Ano. Takže sem to říkám to bylo všechno já sem...

J: Takže jste neměla žádný očekávání vůči tomuto zařízení?

R: Ne, ne, ne, ne.

J: A když to můžete takhle, já nevím, jak dlouho tady jste?

R: Já jsem tady letos v dubnu 23. tu budu čtyři roky.

J: A teďka zpětně, když to můžete zhodnotit, jste tady nějakou dobu, jak hodnotíte ten svůj pobyt tady? Líbí se vám tu nebo jste zklamaná z něčeho?

R: No, to teda vůbec ne. Protože, když jsem sem tenkrát jako chodila, tak to to bylo úplně něco jiného, než je to teďka.

J: Jiného? V čem?

R: Jiného prostředí, jiného no, ty lidi sem totiž, ty lidi, co nás obsluhují teďko, ty já jsem tolik neznala. Já jsem sem chodila na návštěvu za někým. Ale jsem teďkon překvapená. Protože to jsou lidi úžasný. A ošetření je tu úžasný a prostředí krásný. Můžu říct, že jsem ráda, že jsem se dostala sem.

J: Co pro vás znamená být spokojená? Co potřebujete k tomu, abyste se cítila spokojená?

R: Abych byla spokojená? Že když člověk potřebuje, když člověk je nějaký rok už na tom světě, taky už potřebuje častější pochopení. Takže když někoho požádáte z mých pečovatelek, tak že přijdou hned a že vám pomůžou.

J: A ještě něco?

R: Že řeknou vlídný slovo, což je jak se říká lidově za půl prášku, že a to na člověka, na starý lidi úžasně působí. To jako my potřebujeme.

J: Je něco, co vám tady chybí?

R: Co mi tady chybí? Já bych řekla, já bych řekla, že mi tu nechybí nic. Protože jsem v mém městě, kde jsem bydlela 70 let, ano. Jsou tu lidi, který znám a je tu jich hodně. Hodně známejších lidí jsem získala hodnějších.

J: Myslíte, tady, že jste si udělala přátele?

R: Ano, ano, ano. Některý lidi jsem potkávala ve městě, ani jsem nevěděla, že tady pracují. Takže to pro mě bylo takový velký plus. Ale nechybí mi tu nic. Vopravdu ne. A když vám potom něco bolí víc a víc, tak jste ráda, že jste ošetřená, takže u vás někdo stojí.

J: Jak tady vycházíte? Jak s klientama, tak s personálem? Jaký jsou tady vztahy?

R: No, jasně. Úžasně. Opravdu. Bezvadně.

J: Nemůžete si stěžovat teda. Hm. Co tady můžete dělat ve svém volném čase?

R: Jsou tu, každej člověk, kterej chce se bavit, kterej chce se o něco zajímat, má tu možnost. Je tady, jsou tu všelijaký aktivace. V keramice, v malování, v mozku broušení, cvičení, zpívání. Absolutně zábavy, teda opravdu hodně, že máme každou chvílku nějakou zábavu. Plesy, myslivecký ples. Počkejte to ještě. Silvestr se slaví, Velikonoce se slaví. No prostě absolutně všechno.

J: A využíváte nějakých těch aktivit i vy sama?

R: ano, ano. Ano.

J: A jaký?

R: Ty aktivace. Buďto malování.

J: Ráda malujete?

R: My máme omalovánky. A když jsou velikonoce, tak máme předlohy velikonoční, když jsou vánoce, tak máme předlohy vánoční, to si tady potom nazdobíme. Keramika, to si děláme různé figurky k tomu, buďto velikonoce nebo vánoce. Někdy si myslím, že bych ani nemusela. Ale jdu, ale jdu.

J: Takže máte pocit, že je tady o vás dobře postaráno.

R: Dobře, dobře, dobře. Výborně.

J: I co se týká trávení volného času?

R: Ano, ano, ano. V létě můžeme ven, máme tam prostředí se bavit, i tam byl tam ten stan, takovej ten velikej...

J: Jako nějaký ten altánek, myslíte.

R: No, takovej ten, jak se tomu říká, pergola.

J: Jo, pergola.

R: Ano, ano, ano. Nosej nám tam vodičku, abysme neměli žízeň, když jsou svačiny, tak to tam přinesou. Nemohu si stěžovat.

J: Tak to mi stačí, děkuju.

„konec rozhovoru“

Respondent č. 8, žena, věk 89 let

J: Pamatujete se na to, jaký to bylo, když jste sem přišla do zařízení, jak jste se cítila?

R: No, jistě. Přijeli jsme se synem, přivez mě sem syn, no, jak bych to tak řekla, no dívala jsem se na budovu, no tak ten můj první takovej nápad nebo dojem, že to je nějaký bejvalej klášter nebo něco. No, tak jsem si to tak asi jako představovala. Jak tady chodili ti mniši nebo co. No, tak.

J: A co jste očekávala od toho pobytu tady?

R: No. Vono to těžko, těžko se to tak ňák, já nevím, říká. Co jsem očekávala. No, jak by to tak člověk řek nejlíp.

J: Měla jste nějaký zkušenosti s těmahle zařízeníma?

R: Ne, to nemám.

J: Byla jste někdy v nějakým?

R: Ne, ne, ne.

J: Na návštěvě?

R: Ne. Vůbec ne. Jenom jsem o tom jako slyšela, a že jako lidi, který jako potřebujou tu pomoc už, tak jako se uchylujou tedy nebo je dávají, aby se sem uchýlili, že jo ta rodina.

J: Takže nějakou představu jste asi ňákou měla?

R: No, no. No, já jsem taková jedna nějaká z nich, která teprve se bude zabydlovat, no tak ňák. A třeba ty zkušenosti se taky dřebaže nabudou a uvidíme, jak to půjde dál.

J: Jak dlouho jste tady v tomhle zařízení, jestli se můžu zeptat?

R: No, od toho 17 ne, počkejte, jakpak to bylo, 17. jsem byla na operaci, no 18 a už je teďko 19. týho. Tak teďka třetí rok.

J: Jo. Jo. Jak teďka s odstupem doby hodnotíte ten pobyt tady?

R: (Smích). Jo tak. To jsou trošku zase jiný, no tak člověk nabide těch zkušeností, který tady poznává, jak od sestřiček, jo to se musí seznámit s tím, jakým způsobem třeba vyřizovat různý věci, jako ňáký ošetření třeba nebo...

J: A splnilo to vaše očekávání ten pobyt tady?

R: No. Splnilo. No. Splnilo. Celkem jako jo, to jo. Protože vyjdou vstříc teda. No, vo věci se teda takňák bavěj s vámi nebo projednaj o tu vaší žalůstku nebo takňák no.

J: Jak je tady o vás postaráno?

R: Jako myslíte na stravování? Nebo.

J: Všechno, celkově.

R: No, tak. Tady vidíte třeba mojí postýlku, jak vypadá asi. No, já nevím. Myslíte to tak jako?

J: Tak máte tady celodenní pobyt, předpokládám. Stravu, v čem vám tady ještě vycházejí vstříc? Co je tady ještě pro vás v rámci toho zařízení...?

R: No, tak je tady. Chodíme na snídane, na oběd, na večeři. No a mezitím jsou třeba nějaký hry, jako taková kulturní činnost se tady projevuje, buďto jsou to nějaký, s keramikou se pracuje..

J: Takže nějaký ruční práce?

R: No, aby ten člověk ano, no tak ná, no aby se prostě nehledělo jenomj ak se říká někam támhle do dálky vite a ta činnost aby byla takhle někde vidět. No a tak se jako takhle zabavujeme. No, mezitym je ještě taky říká se tomu bingo, to je vždycky v pátek. Tam jsme, dostáváme tam pohoštění, no vypíše se tam takovej papírek, tam si vypíšete čísla, no a ty kulturní, (smích), tam maj takovej hrnec, čísla a tam vyvolávají. To, co jste si napsala, no tak třeba vám to padne a když máte ty čísla jako (smích) všechny, tak vyhráváte bingo. Za to dostanete odměnu, a sice je to taková oplatka nebo prostě taková malá pozornost...

J: Kromě toho, co se tady dá eště všechno dělat?

R: No, k tomu, já nevím. Taky jsme byli vítat, bože, co to bylo, jak jsme byli u tý brány, co to bylo? (spolubydlící) U tý brány, jak jsme byli v tom houfu.

J: Takže byli jste někde na výletě?

R: No, no. Počkejte, něco jsme vítali, ale co to bylo? (dialog se spolubydlící) Byli tam hasiči, pionýři, hudba a šlo se jako na hřbitov. Já už si to nepamatuju.

J: Takže jste byli někde na výletě?

R: No, no. Takže byla to nějaká akce, která patřila tady k městu, my jsme je podpořili, že jsme jim všem šli zamávat, no zrovna to počasí nebylo zrovna nejkrásnější, protože jsme měli ještě kabáty, co to bylo. Nevím. Já si nevzpomenu.

J: Když řeknu, co pro vás znamená bejt spokojená?

R: No, bejt spokojená? Hm. Hm. Hm.

J: Co k tomu potřebujete? Abyste řekla, teď jsem spokojená?

R: Takovej nákej klid, s nikým se nehádat (smích) nebo přijít do nějakýho špatnýho styku, že? No, a cejtít se tak nějak dobře. No, tak to by bylo asi, já nevím.

J: A tady v tom zařízení? To splňuje tady ty vaše předpoklady, abyste se tady cejtila spokojeně?

R: No, předpoklady. Víte, vono taky záleží, jak člověk se k tomu třeba staví, jako takovej člověk jako k těm věcem, k tomu soužití třeba anebo i těm hrám nebo já nevím. Buďto teda chce jít na tu hru nebo do tý kulturky, tady že jo, do tý jídelny anebo teda si lehne a není mu tak akorát, tak voráží. To taky je možný. Tak i to patří k věcem, který člověk má zapotřebí, no.

J: Chybí vám tady něco?

R: Chybí, no. Chybí. No, vařit se tady nedá. (smích) To není jako doma, vite. No, nakonec je člověk potom už rád, protože tady třeba je nějaký neduch, kterej vám to ani nedovolí se třeba pohybovat. Některý ty případy jsou třeba menšího rázu nebo většího rázu, nejde to, nebo třeba je na tý židli nebo ho musí sestřička vozit, nebo tak takže.

J: A co se týká pobytu tady, s tím jste spokojená nebo k tomu máte nějaký výhrady?

R: No, já nevím. Snad ani ne. Já nevím.

J: To prostředí se vám líbí?

R: Ale jo, Není tady špatně místo nebo tak. To jako je to dobrý, no.

J: Máte nějaký špatný zkušenosti ze zařízení?

R: Tady? Špatný zkušenosti ze zařízení? Jakýho rázu byste...?

J: Ať už s klientama nebo s personálem? Máte nějakou špatnou zkušenost?

R: Myslíte nějakou hádku? To snad ne. (smích) Myslím, že k tomu nedochází, a když tak si třeba se to vyřídí mezi námi děvčaty, jak se říká, ale jinak nevím, myslím, že tak zase silný to není.

J:Máte nějaký cíle, co se týká do budoucna? Něco, co byste se chtěla naučit nebo zlepšit nebo co se tady dá provozovat eště?

R: No, to nevím. Co by eště s námi mohli dělat? Jo, taky jsme vyjeli loni na Berounku, tam byl jako výlet, čtyřdenní, že ju, nebo to bylo tři a půl nebo ty čtyři dni...

J: Takže se tu o vás hezky staraj?

R: Prosím?

J: Takže se tu o vás hezky staraj?

R: No, můžeme říct celkem, že jako je to v pořádku, že bysme mohli bejt tak jako spokojený. No, to nevím, co by člověk třeba vytýkal. Nebo nevím.

J: Tak to mi stačí. Děkuju.

„konec rozhovoru“

Respondent č. 9, žena, věk 88 let

J: Pamatujete si, kdy jste přišla poprvé do tohoto zařízení?

R: No, pamatuju. Pamatuju si, já jsem sem přišla buď X. nebo X. února a jsem tady 6 let.

J: A jak jste se cítila, potom co jste sem přišla?

R: Když jsem sem přišla. No, prostě se mi tady zalíbilo. Byla jsem tady ráda a jsem tady ráda, protože bych neměla kam jít. Mám jednu dceru hodnou a ta si mě vzala k sobě a jezdí mi sem navštěvovat. Je tady v sídlišti bydlí, je ze Strašecí, no. No a jinak se mi tady líbí, líbí se mi tady, nemám si na co stěžovat a prostě jsem tady ráda.

J: A vám se tady líbí už od začátku, jste říkala?

R: Od začátku, ano.

J: A vy jste věděla, jak to tady vypadá, jak to tady chodí?

R: Nevěděla. Dcera mi to jako říkala, měla tady kamarádku, tak říkala, že je to tady pěkný, tak že mi sem přihlásí. No, tak mě sem přihlásila a byla jsem u nich rok, než jsem se sem dostala a jsem tady už šest let.

J: Hm. A když mluvíme, můžete mi zpětně po těch šesti letech zpětně říct, splnilo to vaše očekávání, takhle jste si to představovala?

R: No, to jsem si nepředstavovala, že bych byla takhle opatrovaná a jsem za to velice ráda tady a prostě se mi tady líbí. Jinak nemám k tomu co říct.

J: Takže co se týká vašeho zdravotního stavu a péče o něj i péči o vás celkově, tak jste spokojená?

R: Jo. Jo. Je to pěkný. Spokojená.

J: Nemáte žádnou výtku k ničemu?

R: Nemám.

J: Nesetkala jste se tady s něčím špatným, třeba v ubytování?

R: No, tak ležela jsem s jednou paní na pokojíku a ta mě žádala, abych jí přikrejvala a abych jí prostě pomáhala a ona byla dost jako silná a já jsem to nezmohla a dostala jsem veliký, teda velikou jako cukrovku mám, dostala jsem dvacet kilo stupňů cukru a museli mě odvézt do nemocnice. Pak mě přendali teda od ní na jinej pokoj a

jsem tady už kolik šest let. A už to bylo dobrý. Teď jsem dostala mojí kamarádku příjemnou, tak jsme spolu tady, prostě si rozumíme.

J: Tak to je fajn.

R: Když bych se vás zeptala, co pro vás znamená bejt spokojená?

J: Jsem, já vám nevím, ale...

J: Kdy se cejtíte spokojená?

R: Prostě, že všechno je tady pěkný, já nevím, nevím, jak bych vám odpověděla.

J: Patří do toho i to, že se tady o vás jako dobře staraj?

R: Dobře.

J: Jak tady vycházíte mezi sebou, třeba s klientama nebo s personálem?

R: no, tak mi vycházíme spolu dobře. No a máme prostě, když jdeme na nějaký cvičení nebo na něco, tak jsme spokojený všichni. Spokojená jsem. Dneska jsme měli třeba cvičení, no tak jsme tam byli, cvičili, no a prostě máte ty pohyby a tak takový.

J: Jakých aktivit tady ještě využíváte kromě toho cvičení? Je tady něco, co vás baví ve volném čase?

R: No, tak máme tady kadeřnici. Baví, baví nás to tady. Jezdí sem pedikúra, na pedikúru, kadeřnictví, masáže nám dělají, vlastně všechno pěkný a jezdí s námi na vycházky, máme velký soutěže nějaký, a prostě soutěžíme. Byla jsem taky na Kladně soutěžit, tady jsem vyhrála diplom v soutěži i na jelena (smích). Je to tu prostě hezký, no. Jinak si stěžovat nemůžu, no.

J: Jaký máte plány do budoucna?

R: Jaký můžu mít plány?

J: Chcete eště něco dosáhnout? Něco zlepšit? Nebo se něco naučit?

R: No, naučit už taky ne, protože mi bude 89 let. Tak nevím, co už bych si přála. (smích)

J: Takže aby to tady takhle trvalo dál?

R: Ano, ano. Jsem spokojená.

J: Tak jo, děkuju, to mi stačí.

„konec rozhovoru“

Respondent č. 10, muž, věk 90 let

J: Pamatujete si, jaké to bylo, když jste sem poprvé přišel? Jak jste se cítil?

R: Velmi dobře. Si pamatuji.

J: A dobře? Protože jste věděl, do jakýho zařízení jdete, nebo jste o něm něco věděl? Měl jste nějaký zkušenosti?

R: Věděl. Neměl jsem žádné zkušenosti, ale věděl jsem, do jakýho zařízení jdu. A něco jsem o tom slyšel ještě dřív, protože přece jenom s přibývajícím věkem jsem také pochopitelně se zajímal i o tyto zařízení, sociální.

J: To zařízení vám vyřizovala rodina nebo vy sám?

R: S rodinou.

J: S rodinou jste to konzultoval. Jaký jste měl očekávání vůči tadytomu zařízení?

R: No, pokud se mohu vyjádřit (přemýšlí) Já jsem očekával, že bude o mne postaráno, což se také splnilo, ovšem ty pocity jsou trošku takové, že při tom nástupu do toho nového prostředí, takové nejisté.

J: Takže musel jste si zvyknout.

R: Musí si člověk navyknout, přizpůsobit, no a také se snažit, abych taky prakticky vydržel.

J: Já nevím, jak dlouho v zařízení jste.

R: Teďko. Šestý rok.

J: Teďka s odstupem doby, můžete zhodnotit, splnilo tohle zařízení to, co jste od něj očekával?

R: Vcelku, ano. Vcelku, ano vzhledem k tomu, že je tady o mne postaráno, jsem tady byl s manželkou. Manželka mi zemřela. Tak to pochopitelně bylo v tom prvopočátku pro mě snesitelnější. To období po úmrtí manželky bylo trošku pro mě z hlediska psychického trošku náročnější, protože přeci jenom, jsem ztratil to, já řeknu, to nejcennější, vzhledem k tomu, že s manželkou jsme byli šedesát let spolu, tak to už sama i, z toho můžete vydedukovat, že asi to manželství bylo k plné spokojenosti.

J: Hm. A co se týká tadytoho vlastního zařízení, máte nějaký negativní zkušenosti, co se týká pobytu nebo služeb?

R: Já budu mluvit sám za sebe, ne.

J: A překvapilo vás tady zase naopak něco? S čím jste třeba nepočítal?

R: No, takhle. Vono mě to nepřekvapilo, ale působí to pochopitelně v tom prvopočátku, než si člověk navykne na prostředí, ale na složení toho našeho obyvatelstva tady, vzhledem k tomu, že tady jsou soustředění lidé, kteří prakticky jsou vážně nemocní i nemocní, ale ještě schopni, takže takový smíšený pocit.

J: Hm. Co pro vás znamená být spokojen? Ve vztahu tady k tomuhle zařízení?

R: Jo, k tomu zařízení. K tomu zařízení mohu říct tolik, že co se týká spokojenosti, je tady mě v těch základních prostředcích zcela na odpovídající úrovni.

J: Takže myslíte péči, zabezpečení takových těch základních potřeb.

R: Jak mých osobních potřeb. Vždy mě bylo vyhověno, když jsem o něco požádal a také i po zdravotní stránce je tady o mě postaráno vcelku dobře, to bych rozhodně, že mám rodinu dobrou, ale ta by mi to nemohla tak poskytnout, ani ne v tom rozsahu, řekněme, že dělají a dělali, no a nemají ani ty prostředky, ani ty možnosti. Tady jsou k tomu připraveni lidé, kteří by, pochopitelně o vás pečují, a také vám dávají to, co vám mohou dát. V těch současných podmínkách, já mohu říct, že to předsevzetí, které jsem měl ještě před nástupem.

J: A co to bylo, jestli se můžu zeptat?

R: To předsevzetí bylo takové, že přece jenom člověk to posuzoval nebo se viděl z toho pohledu, ještě když jsem byl za prvé ženatý a spolu s manželkou jsme žili a za druhé i po té zdravotní stránce jsem byl na tom mnohem lépe. Takže z tohoto hlediska mohu říct, že ta spokojenost pochopitelně je odvozená od těch dalších okolností. Tak jako je třeba nemoc, to společné ubytování, určité podřizování se tomu domovnímu řádu, s čím jsem musel počítat a počítám. A ono to jinak nejde při takovémto rozsahu.

J: Jaký tady panují vztahy, jak mezi klienta nebo mezi klientama a personálem?

R: Já myslím, že podle mého vcelku dobře. Já nemohu tak úplně se vyjádřit nějak konkrétně vzhledem k tomu, že já nejsem typ člověka, kterej je tak společenský, až tak společenský, že vyhledávám nějaké ty osobní...

J: Osobní kontakty, myslíte.

R: Měl jsem tady dobrý kontakt i po úmrtí té manželky s osobou, s kterou jsem si prakticky i dobře rozuměl, takže bylo to pochopitelně pro mě lepší z toho hlediska toho času.

J: Co zde třeba děláte ve volném čase?

R: Ještě jednou prosím?

J: Co tady děláte ve volném čase? Vy konkrétně, využíváte nějakých aktivit, které se tady nabízí?

R: Osobně. Využívám. Ne všechny. Pokud jde, o ty aktivity celospolečenské tady v tom domově se to týká třeba těch různých, různých akcí třeba jako zábavy, plesy. Tu a tam se zúčastním nějaké té takové té konkrétnější zábavy, dejme tomu cvičení. A tak podobně.

J: Máte do budoucna ještě nějaký cíl, třeba něco rozvinout? Něco se naučit nebo...

R: Ne.

J: Nemáte žádnéj...

R: Já už jsem dovršil svého azimitu, takže já už jsem skeptický, víte? Vzhledem k tomu, že můj zdravotní stav je podle mě velmi dost vážný, takže jsem rád tomu, že alespoň ze strany celého osazenstva, myslím od vedení, až po ty pečovatelky a poklízečky, tak tady jako z toho pohledu jsem v celku spokojen.

J: Kdyby se vás někdo zeptal, zdali byste mu doporučil tohle zařízení?

R: Velice rád.

J: A můžete říct i důvod?

R: Mohu. Že není doma, není možné doma poskytnout člověku to, co je poskytnuto tady. I když na druhé straně říkám a tak si kladu otázku, jak to dělali dříve ti lidé, třeba i moje manželka i se mnou, my jsme opatrovali moje rodiče doma, až do úmrtí. A jak to dělali dříve, byli ty podmínky životní daleko horší, těžký a vyžili s tou rodinou až do úplné smrti. Je pochopitelné i to, že vidím, že je jiná doba. Jiná doba v tom smyslu, že všechno jde velmi rychle dopředu a to s sebou přináší jak klady, tak zápory. Zápory jsou třeba v tom, že ... a klad je v tom, že se zvyšuje ta životní úroveň. A zápor je v tom, že ten člověk od té rodiny odejde a udržuje, pokud mluvím sám za sebe, udržují styk a to velmi dobrý s dcerama máma, který jsou ke mně nebo byli k nám, nejen ke mně, ale když tady byla manželka velmi pozorná a pravidelně jezdili a i v současné době jezdí a sem si vědom toho, že to přináší s sebou i pochopitelně dosti značné oběti ze strany těch dcerek.

J: Můžu ještě poslední otázku? Cítíte se tady spokojený?

R: Já v celku ano.

J: Co se týče teda po zdravotní stránce, co je o vás pečováno, co se týče celkově zařízení, jako takového?

R: Ano. To sem uvedl důvody.

J: Tak děkuju. To mi stačí.

„konec rozhovoru“

Přepis rozhovorů s klienty domova pro seniory III.

Respondent č. 1, žena, věk 76 let

J: Povězte mi, pamatujete si ještě, když ste sem přišla poprvý?

R: No, teď to bude rok v květnu, X. května.

J. A jak to tady na vás působilo?

R: Velice dobře. „Můžete mi to nějak vysvětlit?“ No, za prvý prostředí, za druhý sestřičky velice příjemný, personál příjemnej. Jako ve všom vám vyjdou vstříc, takže, já si nemůžu na nic stěžovat.

J: Takže první dojem byl hezkej. A je pořád. „Jako příjemnej.“ A je pořád. Až někdy, to víte, s těma babkama někdy to, já se tomu zasměju a voni už mě znaji a já du dál. Ale (smích), některá míň slyší, prostě, a některá todle a jinak v pohodě. Já sem celkem takovej optimista.

J. Změnilo se tady to prostředí od té doby, co ste sem přišla, nějak?

R: Pořád je to, no změnilo. Tady akorát se nám změnila vrchní sestřička, to sem tady v tý době nebyla, protože sem byla u dcery ve Skotsku, ale jinak nic, jinak jako děvčata sou velice příjemný, ať už z prvního, druhého nebo třetího patra, ze všema se znam a sou velice příjemný, pokud vod nich něco potřebujete, tak vám všicky vyjdou vstříc.

J: Jak ste si tu zvykala?

R: Já sem si tady zvykla okamžitě. Já sem byla doma sama, pak sem upadla párkrát že jo, a todle tam, tak už měli strach, tak mě nechtěli nechat prostě... „Doma samotnou, myslíte?“

J: Měla ste nějaký očekávání od tohoto pobytu tady?

R: No tak já podle nevěsty, která už tam dělá léta, tak já... „Věděla ste, jak to chodí v těhle zařízeních.“ Hmm.

J: Jak hodnotíte svůj pobyt tady, kdybyste to mohla nějak rozvést?

R: Podívejte se, uvařino mam, vypráno mam, uklizino mam, můžu jít ven, můžu jít kamkoliv, nikdo mě v ničom neomezuje. Když budu chtít

ňakou činnost tady zavést, tak klidně můžu třeba pěveckej kroužek, dole třeba děláme. Na velikonoce různý věci vyrábíme. Musí se člověk nějak zaměstnat, no, tak jako. Tady vopravdu ste v klidu, nikdo vás do ničeho nenutí, nikdo vás nehoní.

J: Co pro vás znamená být spokojená?, zkuste mi to nějak popsat?

R: to co tady mam, sem spokojená. „A co to tedy konkrétně znamená?“ No že mam veškerou péči, kterou potřebuju, já jí teda nepotřebuju, protože já sem si soběstačná, jako mě říkaj, co tady vůbec dělám. Nó, takže jako pokud o něco požádáte, tak je vám vyhověno, není problém.

J: Je něco, na co se tu nejvíc těšíte?

R: Já nevim, já když sou svátky, tak většinou lítam do Skotska, tak já přes svátky tady nebejvam, jo, takže jak tady choděj vánoce, to byli letos a to sem byla pryč a to sem tu nebyla. No a jinak sem přídou třeba nám přídou já nevim zahrát nebo sem přídou ňáký děti, kulturní program je, jo. Nedavno tady byly, už nevim, ani jak se menovala, ale byla to legrace, byly vodněkud z Kladna děti a bylo to hezký celkem, jo, takže... „A co se týká“ A víte co, vona většina lidí jsou přeci jenom dost vážně nemocný a eště jako sem to, že jo, ale ty většinou když něco, tak buďto nemaj né namaj zájem, ale spíš usnou při všom a sou, je to takový smutný, no někdy, no.

J: A co se týká těch aktivit, máte tu velkej výběr, jak trávit tady volnej čas?

R: No tak ve všech patrech je něco. Většinou si dělaj ty aktivity. „A vy víte třeba, co se kde bude dít?“ Teďko třeba v druhym patře probíhá ta pani, jak vona se menuje, sem chodí každej tejden dycky v úterý vod dvou do tří, že jo a ta vypráví, prostě je to hezký vod tý paní. „A to máte někde ňákej seznam?“ Pani učitelka né X, jak vona se menuje, a vona je tady buďto ze Smečna nebo z Libušína a vypráví prostě vo českých krajích a i vo cizině, takže je to celkem zajímavý. Takže tam tu hodinu strávíte, že... „A vy ste na tenhlecten program nějak upozorněná nebo je to tady někde napsaný, nebo?“ Je to napsaný na nástěnkách, no.

J: Chybí vám tady něco, chtěla byste tu něco změnit?

R: Spíš by nám mohli přidat na důchodech (smích), to by asi chtěli všichni.

J: Máte tady nějakěj špatnej zážitek, ať už třeba s klientama s personálem, nebo?

R: Ne, nemam. To já si vyřeším, když něco, v klidu. A mě se to ještě nestalo za tu dobu, co sem tady, tak jako nemůžu, to bych vám lhala.

J: Jaký služby tu nabízí pro vás, jako pro klienty?

R: Je tady kadeřník, masáž, pedikura, prostě to dostupný, je to v pohodě, tady. Můžete kdykoliv. „A to si objednávejte vy, nebo je to zprostředkovaný přes pracovníky zařízení?“ No to je zprostředkovaný, sou tady kadeřnice, je tady pani pedikérka, která dycky chodí jednou za měsíc, jo. Kadeřnice, pedikérka, no... Že jako pani doktorka každé tejdem, máme vynikající pani doktorku, která vopravdu je svědomitá taky, takže...

J: To prostředí, co se týká tady toho zařízení?“

R: Ano je nádherný, furt, nádherný. Tady je vopravdu krásně, všude, protože sme tady zavřený, prakticky že jo. Tady není žádnéj provoz, nic, takže...

J: A jaký tady panujou vztahy, jak třeba vycházíte s ostatníma klientama?

R: Normálně, a když se mi něco nelíbí, tak se vyhnu a du, du vod toho pryč. „Takže nevyvoláváte žádné konflikty, spíš se je snažíte nějakým způsobem řešit?“ Hmm.

J: Jak vidíte svůj pobyt tady v tom zařízení do budoucna?

R: No tak víte co, já když vidím, já nevím, třeba... Jak vidím do budoucna? Říkam, pokud budu fit a budu zdravá, tak jak sem doteď, jo, tak je to v pohodě, tak sem strašně spokojená. Ale jakmile vám začne nějakým způsobem hrovat zdraví, tak to bych nechtěla, to ne. „Jako nechtěla tu být nebo jak to myslíte?“ Ne, aby člověk nemusel do nemocnice a po těch nemocnicích, nebo po něčem. Zatím sem ráda, že sem takhle aspoň, zatím mi přišli jenom na vočnim sem byla, to je jediný, co sem tady byla, protože když sem sem nastoupila, tak sem říkala pani doktorce, že bych potřebovala brejle na blízko, jo, protože tadydle přes ty já vidím krásně, ale když bych měla něco přečíst, tak na to budu mžourat, nebo si musím vzít lupu. No tak vim, že mě napsala pani doktorka brejle na blízko, jenomže tam zjistili, zas něk v tom vočnim pozadí, já říkam jak člověk vleze někam k doktorovi, to už je něco. Né, tak mě kapou teďko do vočí a pořídila sem si... „Ještě se vás teďka zeptam, když se bavíme o tom zdraví, když tady má člověk nějaký problém, tak vám tady zprostředkujou nějaký vyšetření?“ Jistě, okamžitě. Jakmile si řeknete, tak pani doktorka napíše poukaz a na vyšetření a každému.

J: Kdyby se vám něco nelíbilo, s něčím ste byla nespokojená?“

R: Tak já jim to dokážu říct. „Jasně a existuje tady ještě něco, že by člověk nechtěl bejt konkrétní, chtěl by bejt anonymní a dát to vědět třeba vedení, je tady nějaká možnost, třeba nějaký schránky?“ Jo, sou tady, sou tady, sou tady. „A ty sou někde na nějakym veřejnym místě, jo, kam má přístup každéj? Tady je zrovna jedna, když vyjdete takhle, tak po levý straně je tady. Snad dole u jídelny

je jedna, a jestli na druhym, na třetím, to nevim, prostě je tam něco.

J: Jaký tady máte třeba ty volnočasový aktivity, co tady může člověk dělat za záliby?

R: Můžete dělat a nemusíte dělat nic. „A dokážete mi říct třeba, jakou škálu tady máte těch nabídek?“ Máte některý lidi, že nemůžou, že sou prakticky jenom ležící, tak ty těžko nějakou aktivitu. Jinak máme dole, teď děláme na velikonoce různý zajíčky a kočičky tam děláme a takovýchle věci. „ A sou tady třeba i nějaký pohybový aktivity? Sou. Cvičení. „Cvičení teda nějaký.“

J: A nějaký kulturní akce, že byste jezdili někam i ven, je tady ta možnost?

R: To sem ještě tady za ten rok ne, nevim, zatím sme nikde nebyli. „takže spíš jedou za váma?“ Hmm. Spíš přijedou voni sem. „Muzikanti.“ Ano, ano ano. Ty jezděj sem, protože málo kdo by asi, protože je tady hodně vozejčkářů a tedle těch nemohoucích, přeci jenom. A já si myslím, že než by se jim někam do Prahy... „A ty kulturní akce tu bývají jak často?“ No tak teď nedavno v únoru byly tady ty děvčata... Jinak předtím sem byla 2 měsíce pryč, tak nevim, jestli na vánoce. Ale byl tady nákej sbor, náký tady byli, to vim, že to říkali.

J. A máte třeba možnost si říct, co byste, koho byste tady chtěli, ptá se vás takhle někdo?

R: Ne, na to se mě ještě nikdo neptal, člověk by měl třeba i přání, že jo, kdyby mohl, tak prostě sem pozvat nákýho člověka, třeba na nějakou diskusi, kterej, jo...

J. Máte tady třeba náký schůze jako klienti a vedení?

R: Máme většinou ani ne tak, no většinou maj dopoledne, většinou sestřičky choděj dolu a ty tam maj, jak se tomu říká, takovej brífink. To znamená, že voni musej podle mýho nahlásit, co se za ten den dělo a podobně, jo, no. Naše X, no jo, ta se musela prostě podívat, kde sem, protože vona mě vždycky...

J. Já se zeptám, cejtíte se tady bezpečná, máte nákou jistotu, že kdyby se vám cokoliv stalo, tak se tady o vás dobře postarají?

R: Ano, ano. To je pravda, to je fakt.

J: Co se týká stravy a bydlení, ste spokojená?

R: Bydlení je, no se stravou, to víte, jako doma to není. Ale jako já sem spokojená. Já mam, já sem kuchařka, 30 let sem vařila v mateřský školce, takže vim i kuchařina že je dřina, a když budete mít 100 lidí, tak každému to bude chutnat jinak. Tady na tom se

neshodnou, neshodnete prostě. Vy budete říkat, bylo to dobrý a deset nebo víc jich bude říkat helo, no, bylo to průměrný, nebo něco, ale...

J: A co se týká bydlení, tady?

R: V pohodě. „Vy máte nějaký vícelůžkový pokoj, nebo? Já sem na dvoulůžáku, na dvoulůžkovým pokoji. „A vyhovuje vám to takhle?“ No, jednolůžkových je tu málo, abych pravdu řekla, těch je strašně maloučko. Ty sou tady je jeden, druhý, třetí. Na patře jen 3 jednolůžkové pokoje, ale zájemců je hodně, vo ty jednolůžkový, to můžu říct, teda. „A vy byste stála třeba vo jednolůžkový pokoj, kdyby byla ta možnost?“ No, voni mě teď dali na jiný pokoj, ale vono taky záleží na tom, finančně, protože ten jednolůžkový je poměrně dost drahej a vy si to musíte spočítat, jestli vám to prostě vyjde důchodově, že jo, prostě kolik by vám zbylo. Musíte mít taky na léky a musíte mít třeba si, já nevím na drogérii a na takovýdle drobnosti, který vy si chcete, nebo si třeba chcete koupit boty a... „Aby to pro vás bylo únosný.“ Přesně tak. A každej má ten důchod jiný, někdo ho má větší a někdo ho má menší.

J: Kdybyste tady mohla jednu věc změnit, jakoukoliv, řekněte, co vás napadne, když vám položím tuhle otázku, nebo vylepšit, čeho by se to týkalo?“

R: No, vylepšit. Spíš, já nevím, s vedením, se sestřičkami se všema sem spokojená, nikdy se mi tady nestalo, že by mi tady někdo skřivil vlas na hlavě. Já taky nejsem problémová, takže nemám žádný, takže co bych tak... Změnit, nebo? „Třeba i pro ostatní klienty, když se spolu tak bavíte, slyšela ste, že jim tady něco chybí, něco postrádaj, nenapadá vás nic? Nějaká aktivita, která vám tu chybí nebo ostatním?“ No tak voni ty aktivity tu sou, že jo. Je teď dneska nebo dole cvičení, nebo prakticky ty, ty, ruční práce a voni to maj i ve třetím patře, to dělaj i ve druhým, různě je zaměstnávaj, tady v těch kulturních místnostech, jo. „Takže vás nenapadá nic?“ Já zase v tom druhým nebo třetím patře nevím, jo, já to znam jenom tady v tom prvním. Ale že ty aktivity sou, jako že ty, děvčata pokud maj chvíli čas, takže...

J: Doporučila byste tady zařízení třeba pro svůj známý nebo?

R: Podívejte se já sem loni byla, je fakt, že sem zvítězila na olympiádě, ale byla sem, byli sme v domově důchodců v Unhošti, byli sme ve Švermově, byli sme na Dobříši a byla sem šťastná, že sme se vždycky vrátili sem. „Takže se vám tu líbí, tak byste ho doporučila?“ Vopravdu, každému.

J: Tak to mi stačí, děkuju.

„konec rozhovoru“

Respondent č. 2, žena, věk 87 let

J: Pamatujete si, jaký to bylo, když ste sem přišla poprvý?

R: Pamatuju. Ještě sem byla taková trošičku přito, ale pamatuju si. Privítali mi, přišla sem i rodina, moje, to pani X jako řekla, jako zkrátka vedení tady řeklo, aby sem přijeli, že to bude lepší, že se tady budu lepší cejtít. Tak tady stáli, jo, sestřička si mi přebrala, já sem akorát řekla, že se mi chce hodně čúrat, protože sme jeli z Prahy.

J: A vy ste sem přišla z domova?

R: Né, to sem byla v X v domově důchodců, je to jako domov důchodců a něco jako penzión, víte. Ale bylo to tam hrozný, menovalo se to sice... „Nejmenujte, nepotřebujem to vědět.“ Né, jenom to, že to bylo jako údolí XX, ale ani jedna tam nebyla.

J: Takže ste změnila zařízení, protože ste byla nespokojená?

R: No, sem sem se hrozně těšila. Já sem byla rok v nemocnici, víte, byla sem hodně nemocná se srdcem, ledviny, všechno se mi zastavilo zkrátka, no a dcera mi to jako vyběhávala a všechno tohleto, takže sem se sem dostala a byla sem velice ráda. A řeknu vám, že tady sem se vopravdu vzpamatovala. „A měla ste teda už nějakou zkušenost s takovýmhle zařízením?“ Ano, já sem měla takový deprese, víte, z tý X a to, no zkrátka nebyla sem ve svém živlu, víte. „A co vám tam vadilo třeba na tom minulým zařízením?“ V tý X? No zkrátka tam nejednali s náma tak, jak by měli, víte. My sme nesměli ani ven, ju, přitom sme měli jako v prvním patře, ten výtah tam jezdil, ju a jináč nás mohly sestry svézt a na ten, na to do tý zahrady nás vzít, to bylo u baráku. Nic. A já sem říkala, prosim vás, my sme tady jako ve vězení. Pět nás bylo na pokoji, kamera šla celej den, jo a celou noc se svítilo. Já říkam, sestřičko, prosim vás, dejte aspoň malý světlo, dyť při tom se nedá spát, né. Voni byli takový hrubý na nás, akorát na jednu vzpomínám, ta byla hodná, no. A byla sem velice ráda, když mi jako dcera nahlásila, že pujdu sem, to sem byla velice... Já sem tam sice nebyla dlouho, byla sem tam asi tři neděle, víte, ale bylo to pro mě hrozný, teda. „A tamto zařízení bylo někde v blízkosti vašeho bejvalýho bydliště?“ Né, né, né, já mam tady, já tady mám všechno na X, víte? Tak právě že tady se cejtim, jako já sem se narodila v X u Kladna, tak tady se cejtim, tady sem doma.

J: A jak ste si tady zvykla?

R: No, zvykla sem si tady, protože mi přijmuly, ty sestřičky, víte, jako svýho člena, takový, mě to tady připadá jako rodina, víte? Kdykoliv sem za nima přišla s něčim, s nějakou potíží nebo něco, aby mi něco pomohly, nebo to, vždycky mi vyhověly. Vopravdu já, mě je to

až k slzám, víte, že to je vopravdu, no cejtim se tu jako doma, no zkrátka.

J: Co ste očekávala tady od toho zařízení?

R: Prosim? „Co ste od toho zařízení očekávala, jaký to tady bude?“ No, já sem to slýchávala, protože já sem si sem totiž, já sem se domlouvala telefonem vod nás. Já sem byla v X, v pečovateláku. A tam vodsud sem přijela jedna pani, vona už byla stará, pomalu stoletá, víte. A tak já sem si s ní vždycky volala a vona tady je to krásný, jo, tady se vám X bude líbit, jestli se sem jednou dostanete, jo a to tak vod ní sem to právě věděla, jo. „Ale nikdy ste tu nebyla, jenom ste si volali, teda?“ Ne, ale byly tady dcery dvě a říkaly mami, ty máš ráda přírodu, tam se ti bude líbit. A tady sem se pak vzpamatovala, dyť se sem přihlásil i bratr, muj se švagrovou, jak se jim tady líbí hrozně. „A už tady byl za váma, byl se tady podívat. Byli, voni sem za mnou jezděj a já jezdím každějch 14 dní, jezdím dceři na X, pravidelně, to je moje pravidelnej odjezd, víte, no. Sem tady spokojená. No někdy to jo, to víte, posvícení nemusí bejt každěj den. Vono je dneska všechno drahý, jo. Člověk jde do obchodu, jdete tam za dva dny, už je to zas o něco dražší.“

J: Když teda říkáte, že ste spokojená, co pro vás konkrétně znamená bejt spokojená, jak si to mam představit, popište mi to nějak?

R: No, já sem si takhle, já sem si dělala představu, víte, že bych chtěla bejt, jako abych měla člověka, k sobě jako, abysme si rozuměli, víte. A to bylo moje přání. Já sem tam byla s dvouma, jedna jako zemřela, to sem byla na X, jako tu sem měla moc ráda... „To už bylo tady v zařízení?“ No, tady už a pak to místo potřebovali, tak sem šla na X a měla sem tam jako dvě, no a nerozuměla sem si jako, víte, s nima. No a tak tam přišla X, tady ta co byla před vámi no a s tou se samou legrací, víte... S tou si rozumíme.

J: Takže vám stačí, když máte prostě někoho, kdo je stejně naladěnej jako vy?

R: Ano, ano, a já tady mam hodně jich. Já i pečů, víte a všechno tady to...

J: Na co se tady nejvíc těšíte, je tady něco takovýho?

R: Na co se tady těším nejvíc? No na všechno, když je leto a kvete to tady všechno, na to se nejvíc těším, to je krásný. My chodíme tady všude, víte, to procházíme a je to tady vopravdu moc hezký.

J: Jaký tu má člověk možnosti, co se tu dá všechno dělat?

R: Tady, možnosti, heledte, voni jezděj i na výlety, jenomže já mam to sluchátko, víte, no a někdy mi to blbne, ju a to. A tak jako míň slyším. Takže kdybych v tom autobuse viděla sem, že se smějou, víte, třeba nákej žert řeknou nebo něco a já bych to, tak kvůli tomu já

nejezdím, víte. Do hospody nechodím, to taky s nima jdou. Jednou za půl roku, ju a to, tam já nechodím vůbec teda, to já nepotřebuju, ale...

J: A jaký teda aktivity tady můžete provozovat vy, když jste tady v tom zařízení?

R: Můžu, můžu si tady uvařit, když mám na něco chuť. Upéct si tady můžu, máme tady krásnou kuchyňku. Všechno si tady, voní nám povolí všechno.

J: A nějaký další aktivity, třeba, který tady sou?

R: Jo, teďkon tady sou, dole jako se dělají, jako sou tam takový hry. Se tam dělají, teďko se vysypávají polštářky, jenomže já to... „Jako nějaký ruční práce, teda myslíte?“ Já pletu, víte (smích), já sem tu, vodjakživa sem pletla, vod toho se nemůžu utrhnout. Mam tam zrovna na posteli rozdělaný ponožky, víte, já už sem je tady vopletla pomalu všechny.

J: Náký kulturní akce sou tady?

R: Prosim? „Náký kulturní akce máte tady?“ No, kulturní akce. Nevím, jak bych vám to řekla, jó takhle když sestřičky tak s náma tady náký ty hry provozujou, no ale jako... Já nevím. „Náký besedy třeba, nebo...?“ Heleďte, chodej sem děti, chodej sem dospělí zpívat, jo. Takový akce tady, to je tak nejmíň sedum krát do roka, dycky. To je ale krásný. Ty děti přídou, zrovna teďkon maj přijít v dubnu, ju. Děti tady ze školy, budou se tady malovat vajíčka. To jako děláme s nima, víte, no a seděj u nás některý třeba tři u stolu, víte, s jednou babičkou nebo s dvouma. Je to hezký takový, víte?

J: Když má tady někdo rád sport, sportuje, máte tady něco i pro něj?

R: Já nevím. „Nějaký sportovní aktivity, dá se tady něco takového provozovat?“ Jo, to chodíme cvičit. To cvičíme v pondělí a ve čtvrtek, dvě hodiny cvičíme. A když je hezky, to potom cvičíme i venku, víte? S balónama a takovejma gumama, teď takový ty míčky, víte? Dobrý je to no, vopravdu protáhneme si pořádně tělo a to, to je dobrý.

J: Je něco, co vám tu chybí, co byste třeba chtěla, aby se tady ještě změnilo?

R: Tak ze začátku mi moc chyběla rodina, ale já sem si říkala, holka, musíš si zvyknout. Protože já musím mít čtyřadvacetihodinovou péči, víte, a to, a tak sem si říkala, tím, že bych si tady nezvykla, jo, nebo že bych se furt něčím jako nervovala, tak by to bolelo ty děti hlavně, víte? „Asi jo.“ Ta rodina by s tím jako trpěla a to já nechci. Ani já nechci trpět ani to, tak sem si zvykla, hážu všechno za hlavu, víte. Na nemoce nemyslim, ju, ráno se seberu, jdu ven. Po obědě jdu ven, ju. Teď

ne, teď sem jako čekala na vás a to, ale jinak chvíli pletu, pak zase chodím a to...

J: Jak je to tady, když někdo onemocní?

R: Jo, tak když je někdo nemocnej, tak pozor. Ten, vokolo toho vopravdu běhají, ve dne v noci. Ale voni i nás jako, nakouknou dycky do pokoje, když spíme, víte, nebo jako já kolikrát na ně zamávala, kór když sem čekala na ty... „Léky myslíte?“ No, na tu operaci těch karpálů, tak to sem ani v noci nespala, víte a to, ale jinak teda, co se týče, voni je umejou, převlíknou a všechno, kór ty, co sou, co ležej, víte? Nakrmí je, všechno, vopravdu teda prvotřídní péče. Ale nechtěla bych to teda (smích), zatím ne.

J: Jak ste tady spokojená třeba se službama, který vám tu poskytujou?

R: Jo, dobře. „Co tady máte za služby? Prosim?“ „Co tady máte za služby?“ Za služby? Jako já, co tady mam? „Co je tady jako pro všechny.“ No, pro všechny. Voni sou tady pro nás jako, bych řekla, my sme starý a voni sou naše maminky. Mělo by to bejt vobráceně, ale voni vopravdu přídou, pohladí vás, víte, pozdraví vás, usmějou se na vás. Já říkám, ten úsměv, víte, ten mi dodá na celej den jako takovou atmosféru. Víte, když ty sestřičky přídou a vidíte, já vim, heleďte mají svých starostí doma, že jo, ale to voni nenosej sem. Voni se vopravdu úplně věnujou nám. Ať sem já kolikrát v noci, sestřičko prosim vás, mě bolí hlava. Okamžitě přídou, změřej vám tlak, ju, všechno okolo vás zespona i sestry přídou, daj vám, co potřebujete a přídou za hodinu se vás zeptat, tak co, je to lepší nebo není to lepší? Já sem nedavno taky byla v nemocnici, protože sem měla hrozný bolesti v břiše a voni řekli, že sem měla náh přehozený střeva. Přitom stojky nedělám (smích) a kotrmelce taky ne. Ale byla sem tam, tři dny sem tam byla, no a to přišli sestřičky, to už sem zvracela. Víte co, mi vám zavoláme sanitu. Přišli, připravili mi věci do tašky, voblíkla mi, všechno, všechno vopravdu. Sedte, nic nedělejte, my vám to uděláme. „Takže péče, která je tady věnovaná všem...“ Veškerá Je na stopadesát procent, vopravdu.

J: Co se týká bydlení, tady?

R: Bydlení krásný, čisto tady máme. Voni nám všechno uklidí, vyperou nám, jo, vyžehlí nám a všechno. Co nám chybí. Jídla, to chodíme do jídelny. Jó, no někdy, a když mi to nechutná, tak to nejez, když ti to nechutná. Každěj máme jinou chuť, vidte. Ale jinak takhle i ty kuchařky, já si nemůžu stěžovat na nikoho. Ani na prádelnu, ani na kuchařky. Mě, co já jim třeba řeknu, heleďte, už dlouho nebylo tady to nebo tady to. Voni, já říkám ženský, proč tam nejdete, jako já tam jdu ke kuchyni a řeknu, heleďte udělejte todleto, dyť to dlouho nebylo a voni vám řeknou jo, bude to tehdy a tehdy, ju a to... Dyť máme nárok a to, a voni dělaj i takový sezení. Když dělaj jídelní

lístky, tak se ptají, na návrh, co by lidi chtěli. „ A jak často to je, to sezení?“ No, to je pomalu každéj měsíc, co vim, každéj měsíc to dělaj. A von i pan ředitel přijde sem mezi nás, zeptá se nás, co se nám líbí, co se nám nelíbí, víte. Jde s nim ta... Jako... „Pani vrchní?“ Náměstka ředitele, ju, všechno co se nám nelíbí, zapíše to, vidíte a popravdě...

J: Takže když byste si chtěla na něco stěžovat, dejme tomu, že by se vám něco nelíbilo. Jakou máte možnost, komu byste to řekla?

R: No, mám možnost, mám možnost jít a třeba říct to, jako tý...Náměstkyni, ju a vona to řekne panu ředitelovi, no a bude se to jednat. Ale vopravdu jako se to dokáže, udělaj to. „Vyřešit.“ Vyřeší to. „A kdybyste jako nechtěla bejt konkrétní a chtěla byste anonymně dát nějakou stížnost, je tady ta možnost?“ Já... „Kdybyste se nechtěla pod to podepsat, nechtěla byste, aby se vědělo, že je to od vás, že vám tu něco vadí. Máte možnost dát někam stížnost jako bez toho, že by se vědělo, že?“ Jo, mam, tam je kaslík. „Myslíte ty schránky?“ Na stížnosti, no, můžu je... Jenomže já ne, já píšu jenom to, co mi chutná, tak tam napíšu do knihy, jo. Velice mi to chutnalo, pochutnala sem si, tam se podepíšu klidně, proč ne, když je to pravda.

J: Jaký tady panujou vztahy. Jak vycházíte s klientama nebo s personálem?

R: No tak, co já s nima kamarádím, co znam, tak dobře. A já i s pater, já jezdím i na pátý patro se podívat a sestřičky přijedte, přijedte. Já sem takovej drzej člověk, trošku víte.

J: Našla ste si tu přátele?

R: Jo, jo, jo. A mam to tady ráda. Je to tady dobrej kolektiv, vopravdu.

J: Cejtíte se tu třeba bezpečně?

R: Ano, to teda cejtim, teda. Protože sou tady noční a voni nás hlídaj. A já vždycky říkám, sestři, když budete potřebovat, tak mi zavolejte, já budu chodit s váma (smích). Bezpečnost tady cejtim, protože vi, že je všechno vopravdu uzamčený a všechno, vopravdu teda. A vim, že máme zvonky udělaný, nový, jo a když je mi zle, tak si zazvoním a voni okamžitě příjdou. Během chvilky sou u vás. Že voni maj, voni vědí, kde to je, na kterym pokoji, na který posteli a kdo to je, víte. Všechno vědí.

J: Kdybyste měla tohle zařízení někomu doporučit nebo ne, co byste mu řekla?

R: No, já bych mu ho to doporučovala. Doporučovala sem to bráchovi, a ten si sem taky hned dal žádost. Ještě jí teda nepřivez, ale von tady byl, von mi volal a šel tam, ju.

J: A kdybyste měla říct pár slovy, jaký sou přednosti tady tohohle zařízení, proč byste ho doporučila někomu?

R: No protože, já nevim. Já si připadam tady jako když sem doma, mezi svejma, víte. Tam když řeknu, hele, dali byste mi tohleto nebo udělali byste mu tohleto, tak nebo, fakt, jako mezi svejma, víte. Já si nemůžu říct, že by mi nebylo v něčem vyhověno. Heleďte já sem sem přišla, jo, vlastně kupa hadrů, vidíte, voni přišli, pučili mi jejich oblek, ju, jako domácí úbor no a to mi všechno dali, dali mi to jako vyšít ano... Všechno máme jao vyšítý, no. Každěj třeba ob den nebo každěj třetí den se jako převlíknu, vidíte, dám to do prádla, ju a každěj pátek nám to přivezou no a to si pak roztřídím a dam si to do skříně a je to. Dostali sme novej nábytek, taky, na vánoce k ježíšku. Dostali sme postele, dostali sme peřináky, dostali sme stolky. Máme to hezký. No teď nám to tady zateplí, tak tady budeme jako v peřince.

J: Takže když to shrnu, tak vám tu nic nechybí?

R: Ne, mě nic nechybí. Heleďte, jednou za čtrnáct dní, to mi až stačí do aleluja, jedu nebo voni v létě sem potom jezděj s dětma, protože ty pravnučky, zrovna X mi posledně říkala, babičko, mě se to líbí na X, tam hrajeme na schovku a máme se kam schovat a tady na dvoře nemáme se kam schovat a vono se jim tady líbí. Pak vod bráchy vnouček, ten vom mu říká, kam pojedeme X? Za tetou X do X. „Takže se mu tady líbí?“ Je mu pět let, ale vůbec tady vodsud nechce jezdit. „Tak takhle mi to stačí, děkuju.“

„konec rozhovoru“

Respondent č. 3, žena, věk 76 let

J: Pamatujete si ještě, jako to bylo, když ste sem poprvé přišla?

R: No, poprvé sem tady byla jenom s dcerou a podívat se, jaké to tady je. To sme jenom tak projížděli a prostě prohlíželi, kam bych měla přijít.

J: A kdy to bylo?

R: To bylo někdy začátkem července, před dvěma roky.

J: A vy ste sem přišla z domova?

R: Né. Přišla sem, byla sem u dcery. „Takže ste žila v domácnosti s dcerou.“ No já nejsem tady, já sem z jižní Moravy, takže... je to tady pro mě celkem cizí.

J: Proč zrovna sem, tady do toho zařízení?

R: Protože ta druhá dcera je na X. „Takže, aby to bylo blíž, abyste měla rodinu poblíž.“ Ta mě sem potom zajistila, ten příjezd.

J: Jak to na vás působilo to poprvé, když ste tady byla?

R: A tak poprvé to na mě působilo velmi pěkně. „A co konkrétně, co se vám tady líbilo?“ Byli sme jenom tady za schodama kousek, a líbila se mě tamta místnost vpředu, vůbec to vybavení, celkem mě to připadalo velmi pěkné. „Myslíte tedy jako prostředí?“ Ano, a potom i to okolí se mě líbilo venku. Myslím, že to bylo velmi příjemné.

J: Co ste očekávala od tady toho zařízení, představovala ste si to tady nějak, jak to tady funguje nebo měla ste nějakou zkušenost, někoho kdo už byl v takové zařízení?

R: Představu sem neměla žádnou. Byl to prostě náhlý šok (smích), pro mě. Protože já sem prakticky jela na týden k dceři a dopadlo to tak, že sem skončila tady. „Aha, jako že se objevily nějaký, myslíte, zdravotní problémy?“ Problémy.

J: Když teďka můžete říct, ste tady jak dlouho?

R: Prosim? „Jak dlouho ste tady?“ No, v srpnu to bude už dva roky. „Změnilo se to tady nák od tý doby, co ste sem nastoupila? No já myslím, že ani ne.“

J: Zklamalo vás tady něčim, tohle to zařízení, třeba něco, co ste nepředpokládala?

R: Tak to nák nemohu říct. Já sem neměla žádnou představu, jak to dopadne. „Takže ste byla třeba naopak mile překvapená?“ No (smích), něco ano, něco ne, no.

J: A co třeba se vám tu líbí, co si myslíte, že je přínosem takových hle zařízení?

R: Tak já si myslím, že to prostředí tady je velmi pěkné. Neznám, nevím, jak to vypadá jinde. Nemůžu to porovnat, neměla sem... „Co se vám tady ještě líbí?“ Tak, nevím. Myslím, že ten kolektiv těch sestřiček je velmi příjemný. Jako sou takové velmi kamarádké.

J: A co se týká bydlení, tady?

R: Tak to bydlení je myslím dobré. Jediné nevýhody sou pro mě třeba je velkou nevýhodou tady tohle to, nemohu si určité věci podat. Že si nemam kam co dát. Já třeba nemůžu támhle dolu vůbec, protože s tím vozíkem, který mám, se tam nedostanu a s berlema všude taky nemohu. Takže chtělo by to trošku náké ty stolky, víc zařízené... „Abyste tam měla přístup.“ Abych k nim měla přístup. Ten prostor, kdyby byl trošku větší, tady aspoň ten okolo.

J: Co třeba strava?

R: No tak ze začátku ta strava nebyla špatná, ale teď bych řekla, že poslední dobou je lepší, že se zlepšila. „Lepší jako výběr jídel nebo co myslíte tím lepší?“ Chuťově. Přípravou a chuťově celkem.

J: Co se týká třeba vztahů, jak vycházíte s ostatními klienty nebo s personálem?

R: No to záleží na jejich povahách a na jejich založení. Ale my tady celkem bych řekla, že vycházíme dobře. „Neměla ste nikdy nějaký problém, neřešila ste něco?“ No tak problémy sem měla. Já sem bydlela na jiném pokoji a měla sem tam problémy, ale to byly nádivou, naše problémy. „Takže ste si zřejmě s někým nesedli.“ No.

J: Když se řekne být spokojená, co to pro vás znamená?

R: Pro mě je tohle to trošku stresující, protože já sem byla zvyklá jezdit ven, někam jezdit. Za, do zemí, do ciziny, prostě sem se pohybovala pořád někde mimo a tady sem teď prostě jak v kleci (smích). „Ale to asi svědčí o nějakém zdravotním stavu, že se to změnilo.“ No. „Takže už nemůžete a ráda byste cestovala, kdyby to šlo?“ No, kdybych alespoň mohla chodit, ale takle. Ono se to zhoršuje, protože se mi zhoršuje bolest v kolenech, na té zdravé noze, takže sem myslela, že budu za rok chodit a zatím je to čím dál horší, bych řekla. Vloni to bylo lepší, letos je to horší.

J: Jaký tady máte možnosti, kdyby tady člověk chtěl dělat nějaký aktivity, co třeba vám tohle zařízení nabízí, co tady můžete v rámci možností dělat ve volném čase?

R: No. Máme tady dvakrát týdně cvičení, no, odpoledne tam se dělají nějaké aktivity, ale byla sem tam jenom jednou, protože je to tak časově, nám to tak nevyhovuje. No a nevím, co bych jako doporučovala. Něco bych, víte, já špatně slyším a třeba tady je učitelka, která má odpolední přednášky, jenom já z toho nic nemám. Byla sem tam jednou a nic sem z toho neměla, moc.

J: A co třeba nějaká kulturní akce, sou tady?

R: No tak těch by mohlo být trošku víc, no. „A co tady třeba máte?“ No tak to je vždycky nějaké to období před vánocemi, tak nějaké ty školní dětské zájezdy, ale pak tady byli nějaké, to byli kytaristi nebo něco tady bylo takového. No na začátku, nebo kdy to bylo, loni někdy v květnu sme tady měli, to byla pěkná soutěž. Skupinky, venku byly rozestavěny stoly a my sme chodili od stolu ke stolu a všude byly nějaké úkoly, které se hodnotily. „Takže nějaká hra, teda.“ No. Takže to bych řekla, že by mohlo být něco podobného častěji. To bylo akorát jednou nebo dvakrát za rok. „Takže takovýhle styl trávení času by vám vyhovoval.“

J: Co se týká zdravotníka, jak je tady o vás pečováno?

R: No... Já bych řekla, že velkou chybou je to, že je tady pani doktorka jeden den v týdnu. „Přijde vám to málo.“ (pokývání hlavou) „A jak se tady třeba postupuje, když má někdo zdravotní problém?“ No tak sou tady zdravotní sestry. „Takže ty se o vás postaraj?“ Jo. No, a pokud je to něco vážnějšího, tak pošlou do nemocnice, no. „A jinak teda když byste chtěla k pani doktorce, tak vás k ní objednaj?“ No, ona potom chodí, ona chodí po budově a kdo si co řekne, tak po těch pokojích pak chodí.

J: Co se týká služeb, sou tady nějaký služby, pro vás?

R: Jako jak myslíte? „Myslím jako pedikúra nebo kadeřník...?“ Ano. Zrovna včera tady byla pedikúra, má tam vždycky vyvěšená data, kdy přijde a to jako... „A vy se k ní objednávejte nebo musíte přes sestru? No né, když tam chodíme tam a postupně nás všechny. Vona udělá jedno poschodí, ta zájemce a pak jde do dalších poschodí a máme tady taky, zrovna tak kadeřnictví. „To sme tedy řekli kadeřnictví, pedikúru. Jak to máte třeba s úklidem na pokojích?“ Pravidelně uklízečka uklízí a vytírá podlahy. „To je každý den?“ Každý den, kromě soboty, neděle.

J: O volným čase sme se bavili. Je něco, co vám tady třeba chybí jako aktivita, co byste ráda? Vy ste říkala, že máte ráda nějaký ty hry venku, tak ještě nějakou takovou hle hru častějš nebo nějakou vědomostní hru?

R: No nějaký takovýhle soutěže, těch kdyby bylo víc, tak to by bylo dobře. Tak ve větších skupinkách, nějaký zábavný soutěže, to sem tady teda ještě nezažila.

J: Máte pocit, cítíte se tady bezpečně?

R: To ano. „A co to znamená, že se tady cítíte bezpečně. Máte třeba pocit, že když se vám tu něco stane, že se tu o vás dokážou dobře postarat?“ No já si myslím, že ano. Protože teď, poslední dobou tu máme, krátce nám tady zavedli ty telefony. My sme tady doposud neměli nic, což sem jako považovala, za velmi špatné. „Žádný jako tlačítka?“ Né, nic. A teď teda máme tady tu možnost si jako zavolat. „A to jako jenom zmáčknete, anebo se s nima dá i mluvit?“ Zmáčknu to červené tlačítka... „A oni přiběhnou, ono vědi, že je to od vás.“ No tady se jedná hlavně v noci. No, ale ve dne taky, ale ve dne je to lepší, protože je tady těch sestřiček víc, kdežto v noci je tady jedna a ještě nějaká zdravotní, myslím.

J: Kdybych se vás zeptala, jestli byste tohle zařízení někomu doporučila?

R: Víte, mě se to těžko řekne, protože já neznám jiné. Já to nedokážu srovnat. „A podle toho co víte o tomto zařízení, za tu dobu, co tu ste? Už ste tu nějakou dobu tedy, když teda můžete mluvit za tu dobu, co ste tu strávila?“ to je muj osobní pocit, že

já si připadam, jako zavřená ve vězení, ale to je pocit. Pro mě já sem byla zvyklá bejt pořád někde.

J: A celkově ste tady spokojená?

R: Co mi zbývá (smutně). „Aha.“ (smutný smích). „Takže myslíte si, že pokud by byl člověk schopnej, tak spíš asi doma, rozumim tomu dobře?“ Hmm. „A když potřebuje nějakou tu péči, teda, tak...“ Víte, já sem celej svůj život žila v tom svém rodném městě, i když sem hodně jezdila, hodně cestovala, ale prostě tam sem byla doma. A teď najednou sem, pro mě je to tady neznámé. Já se tady vůbec nevyznám. Třeba tady děvčata, známí, se bavi o tam městě, tam městě a tam o tom. Já to neznám. Je to všechno cizí... „To mi stačí, děkuju.“

„konec rozhovoru“

Respondent č. 4, muž, věk 79 let

J: Pamatujete si ještě, když ste sem přišel poprvý do tohoto zařízení?

R: To si přesně pamatuju, tedko... „Jak to na vás působilo?“ Já sem přišel z nemocnice, já měl zápal plic, silnej a byl sem takhle vo velikonoce v nemocnici a jednadvacátýho dubna si pamatuju přesně, že mě sem přivezli na X. Byla předběžná z nemocnicí dohoda, já už sem měl zažádáno delší dobu. Protože sem to už nemoh sám vydržet, já byl vdovec tehdy už sedum let, teď už to bude patnáct let. No a sem tady devět let.

J: Takže ste měl tady podanou žádost?

R: No já sem měl to, vona to vyjednávala dcera. Takže já nevim přesně ty věci, co mezi tim byly nebo takhle.

J: Jak teda to zařízení na vás zapůsobilo, poprvý?

R: Já sem se na to připravoval už doma. Já už sem nechtěl bejt jako... „Sám?“ Sám. To je sedum let, vod roku 2003 mě zemřela žena a v desátym roce sem šel sem. Takže já na to byl připravenej, já sem se sám na to připravoval.

J. A vy ste měl nákou zkušenost nebo někoho, kdo byl v takovýmhle zařízení nebo věděl ste, jak to tady chodí?

R: Ne, ne, ne, nic ne, vůbec ne. Ne, ne, ne.

J: Co ste si třeba představoval, jak to tady bude fungovat?

R: Já, abych vám řekl pravdu, mě to připadalo všechno normální. Já sem věděl, že si budu muset něco odříct, ju, protože to, to, se budu muset podrobit nějaký... „Jako režimu, myslíte?“ Režimu, nějakýmu, to

sem věděl. Nevim, kde sem to získal, tyhle ty informace, ale věděl sem to.

J: Měl ste nějaký očekávání od tady toho zařízení?

R: Ne, já byl překvapenej. „Jako mile?“ Mile. Já sem, mě sanita vezla z nemocnice X sem a projela támhle bránou a já sem viděl ten park, nádhernej a todle, tak to bylo moje. „Takže to se vám líbilo.“ Hmm. „A další moment, když už ste byl třeba tady uvnitř?“ To se mě líbilo to, já sem tady původně nebyl na tom jednolůžkovým, já byl ve třetím patře na dvoulůžkách a... Taky sem si zažádal vo ten pokoj, abych mohl bejt sám. „Vyhovuje vám to takhle?“ Protože sem byl zvyklej, už těch sedum let na X, sem byl taky sám, že jo, tak mě to vyhovovalo. No.

J: Je něco, čím vás třeba tohle zařízení zklamalo, nebo na vás zapůsobilo po tý negativní stránce?

R: Né, né, nemůžu, nemůžu říct, todleto nemůžu říct.

J: Když se řekne být spokojený, co to pro vás konkrétně tady znamená?

R: Mít klid, v první řadě, ju. Můžu si dělat, co se mě zlíbí. „A to tady můžete?“ To tady můžu. Dojdu si jednou za tejden na pivo. Mě to stačí, dřív sem to musel mít každej den, to pivo, no a teďko né, teďko, já nevim, snad to přišlo samo vod sebe. Mě to nevadí. V pátek si zajdu na pivo, na dvě piva a jdu zase zpátky. „A ještě něco k tý spokojenosti potřebujete?“ Ne, ne, nepotřebuju, co bych potřeboval. Mě to stačí. „ Takže stačí vám teda mít nějaký soukromí, předpokládám a...“ No, soukromí, a abych měl takovejhle klid, jako je tady teďkon. Von je tady prakticky od prvního začátku, ale na tom dvoulůžáku to je vo tom, koho... „Kdo tam s vámi je?“ Koho k sobě dostanete. Jako já měl teda smůlu, obrovskou, v první chvíli, já tam měl nějakýho pána a ten to měl no... „Nesedli ste si prostě?“ Utikal věčně jim, sestry ho honily, já sem ho honil a bylo to prd platný. Tak to, no tak někdy to bylo komický až a někdy to bylo k naštvání, protože v noci sem se nevyspal a todleto, a to mě zase sestry ohromně to, pomohly. „Jak?“ Jak. Když viděly, jak to se mnou vypadá tam nahoře s tím pánem, tak měly tady mely jeden pokoj, jedno lůžko volný, tak dycky na noc sme přestěhovaly lůžkoviny a to vyspal sem se, no a přes den sem zase pokračoval normální režim nahoře ve třetím patře. Tak takhle mi pomohly a pak s tou sem měl zažádáno tady vo ten jednolůžák, no tak sem šel sem a vo tý doby ... Tadyhle se zavřu, nic nevidim a neslyšim a je to hotový. „Takže s pobytem, co se takovým týče, ste tady spokojenej, můžete říct?“ Absolutně.

J: Co se týká třeba stravy?

R: Já jim všechno. Takže já sem byl zvyklej se vodbejvat všelijak, když sem byl sám, tak mě to, to... Nejřív, většinou, to musim říct, je

výborná ta strava. Někdy to taky nesedne, jestli je to špatně udělaný nebo já to nemám rád, to už je druhá otázka, že jo. „Věc jiná.“ Mě se tady smějou, že mám rád kaši krupicovou, babky to nejedi, nebo nadávaj na to, že jo. No mě to je jedno.

J: Co se týká třeba aktivit, využíváte některý?

R: No, jezdíme. Po těch domovech důchodců, na ty různé soutěže, jestli ste byla v jídelně... „Ještě ne.“ A jestli ste tam ještě nebyla, tak se běžte podívat, tam je hafo pohárů, který sme vyhráli. X, v X sme byli, vlastně v X sme byli. „A to jsou jako vědomostní hry?“ Vědomostní, pohybový soutěže, no většinou vědomostní. „A baví vás tady ještě nějaká jiná aktivita, která tady je?“ Já hodně čtu, jo a na takový ty babičky, když se sejdou na nákejš těch hrách, jako voni hrajou, různý takový ty dětský hry, tak to mě jako nebere. „A co nějaká kulturní akce?“ No tak, mikuláše tady máme, to nám personál dělá perfektního mikuláše, čerty a anděla, tady dole na jídelně. Každěj dostaneme ten... „Balíček.“ Balíček, že jo. No pak sou tady, choděj sem, já nevi, jak se menujou, je to nějaký to muzikantský kvarteto nebo co to je, ju, sem choděj taky. Akce tady sou. Tady pořádáme ty sportovní hry. To je tady na place. Tak zase přijedou kamarádi, nebo co jezdíme za nima, to je z X, z toho z X dole. Pak sem říkal X, ta X, X. „Takže máte pocit, že je tu dostatek aktivit?“ Mě to stačí, mě to tak vyhovuje.

J: Jak vidíte svůj pobyt do budoucna, tady v tom zařízení?

R: (smích) Že mě ponesou nohama napřed (smích). Jiná možnost už není.

J: Máte nějakou metu, co byste chtěl dokázat nebo se třeba naučit do budoucna nebo něco...?

R: Ne, nemam, nemám. V těch letech už kdepak.

J: Máte pocit bezpečí, tady v tom zařízení?

R: Já mam za to, že jo. Eště se tady nic nepříhodilo, ani sem neslyšel, že by se v minulosti tady něco, nějaký násilí událo, tak... Ne.

J: Kdybyste měl tady to zařízení doporučit nebo nedoporučit a proč. Dejme tomu, že je tady člověk, kterej by sem chtěl jít, co byste mu řekl?

R: Ted'ko tu mam kamaráda. Sem za mnou jezděj dva kamarádi z X a ten jeden, nebudu ho jmenovat, má nějakej problém se synem a chtěl by sem jít. Už to nějak nezvládá sám, syn na něj prdí, zkrátka, vobrali ho vo všechny koruny. „A vy byste mu doporučil tohle zařízení?“ Určitě, já sem mu to už doporučil, už má i přihlášku podanou. „A co ste mu řekl jako přednost tady toho zařízení, proč by sem měl jít, kromě toho, že vás teda má tady?“ No, má rád pivo, taky, a tak sem

mu řek, to by sis musel vodřeknout, no a přizpůsobit se tady tomu životu. To musí, za každou cenu. „Myslíte, že je to těžký?“ pro mě to nebylo těžký. Zase já sem měl průpravu (kašel). A von zřejmě jí bude mít taky, protože... „Má nějaký problémy, ste říkal.“ Jak to tam dopadne, nevim.

J: Když byste měl říct, jak ste spokojenej se službama, tady. Co se týká teda péče o zdraví...?

R: Podívejte (kašel), pardon (kašel). Mám tady víc, než sem měl pomalu doma, abych vám řek pravdu. „Péče, myslíte?“ No, protože tady na mě dohlídnou, sem takovej mazák, že ledacos někde odflinknu nebo něco takovýho a sou sestry, který to už vyčihly, tak mě daj do latě a je to hotový. Takže si nemůžete na služby, který sou tady absolutně stěžovat?“ Ne, určitě ne. Vyperou vám, najíst vám daj i vyžehlej vám, ukliděj vám. Co víc potřebujete?

J: Takže není nic, co by vám tady třeba chybělo, něco co byste postrádal, co byste vylepšil?

R: Ne, ať to zůstane takhle a zaplať pánbůh za to.

J: Tak to mi stačí, děkuji.

„konec rozhovoru“

Respondent č. 5, žena, věk 76 let

J: Pamatujete si ještě, jaké to bylo, když ste sem přišla poprvý?

R: To si pamatuju. „A jak to tady na vás působilo?“ No tak já sem nebyla tady v tom pavilónu, ale sem byla v pátym pavilonu. No příjemný prostředí, ochotný lidi, byla sem spokojená.

J: A vy ste sem přišla z domova nebo...?

R: Né, já sem sem přišla z X nemocnice. „A to vám vyřizovala rodina, ten pobyt tady?“ No protože já abych byla doma sama, tak mě právě podal syn žádost, jestli bych mohla do domova důchodců. No, takže v domě sem byla sama, no tak sem se sem dostala, ano.

J: Ste tady tedy jak dlouho?

R: Od prvního... „Stačí mi rok.“ Července, minulýho roku. „Takže rok ste tady, zhruba.“ No, to ještě není rok.

J: Co ste očekávala od tady toho zařízení, měla ste nějakou představu, jak to tady funguje?

R: No to sem neměla, ani, ani trošku. „Vůbec. Ale nějakým způsobem ste si to představovala, tady?“ No já sem si nepředstavovala vůbec nic, protože sem doma byla sama, takže sem byla šťastná, že se

dostanu mezi lidi. „Teďka s tím vodstupem tý doby, když už tady nákou dobu ste, je něco, co vás tady na tom zařízení mile překvapilo?“ Já bych řekla, že je tady pečlivost, trpělivost na prvním místě. No ochota, pomoc lidem, mě se tady moc líbí. Jak v tom pátym pavilónu, tak tady. „A zase naopak něco, co vás třeba zklamalo nebo ste byla nepříjemně zaskočená?“ Já sem nebyla zklamaná vůbec. Já sem měla hned ze začátku k sobě prostě lidi, kterýma sem si popovídala, chtěla sem si s nima popovídat, protože když chodíte pořád sama, to sem byla zvyklá z domova, tak sem byla strašně ráda, že můžu s lidma povídat a že si můžeme vyprávět. Hráli sme, člověče nezlob se, a tady hrajeme s paní žulíky (smích), zase večer, než jako teď sme trošku nemocný, ale jinak mě se tady moc líbí, no. Je tady pěkný prostředí a ochotný lidi...

J: „Můžete říct, že ste tady spokojená?“

R: No to teda určitě. Sem spokojená. „A co znamená pro vás, bejt spokojená, tady konkrétně v tom zařízení, co potřebujete k tomu?“

R: No tak sou tady ochotný lidi, sou tady lidi, který s váma chtěj mluvit, chtěj vám pomoct a to je důležitý, pro starýho člověka. „Takže myslíte teda jako péči, že je tady?“ Ano. „Že si vás tady člověk všímá, že je tady pro vás.“ A cokoliv řeknete, tak vám splní. To musím říct, proto sem si ani nepředstavovala, že by to bylo tak pěkný.

J: Takže s personálem tady vycházíte dobře?

R: Jo, v každym případě. „A co se týká třeba klientů?“ Já myslim, že se jedná hlavně vo lidi, jak se chtějí mezi sebou domluvit. Jak chtějí spolu být. Když někdo chce za každou cenu vyvolat něco, ten člověk za to nemůže, vlastně. Ten je taková, že je nech, a když chcete být s lidma, tak s nima vyjdete.

J: Je tady něco, co byste chtěla změnit, cokoliv?

R: Já bych tady nechtěla změnit vůbec nic. Mě se tady líbí. Sou tady mladý sestřičky, ochotný všichni, no, a i když o něco řeknete, no.

J: A co se týká bydlení, tady, to vám vyhovuje?

R: Báječný, úplně. Já mam tady takovou paní, s kterou si ráda popovídám, vid' (smích a pokynutí ke spolubydlící). Sice trošku míň slyším, no a pani zase ví, že málo slyším, takže si tak nějak trošku vzájemně... „Vyjdete si vstříc.“ Doplnujeme, no.

J: Co se týká třeba stravy?

R: No, mě to tady, já nevim. Já bych řekla, že ty vomáčky dělaj všechny jako na stejnej druh. Ty vomáčky ty sou takový... prostě... bez fantazie. Pořád stejný, jako opakuje se to týden, co týden. Pořád stejný. „Vy máte třeba možnost se náky způsobem vyjádřit k tomu

stravování, že byste chtěli něco změnit?" Nevim, já nejsem kuchařka, v životě sem nevařila. Celej život sem dostávala stravu vod společenského zařízení. Takže já jako v tomhle směru, bych nerada někomu doporučovala, protože já to sama neumím. To je těžká věc někomu něco radit, když nejste z profese, tak to těžko můžete.

J: Co se týká volného času, tady, jakou tady máte třeba možnost trávit volnej čas?

R: Já si myslí, že tady volnej čas, spíš je člověk zvyklej na to, že má klid, pohodu, ticho a to děte se podívat třeba na jednu stranu, tam vidíte do dálky a tady sou vidět ty kopce, tak to člověka uklidňuje. Na druhou stranu zase vidíte lidi, jak se procházejí, mě se to tady takhle líbí.

J: Takže vy tady nevyužíváte nějterý aktivity, který tady sou?

R: No tak když máme tady tu cestománii, tak to je jednou za týden. „To je co?“ To je ta pani, jak se menuje ta pani? (otázka na spolubydlící) A teď si nevzpomenu. „To je jedno a to vám jako vypráví?“ No, ona nám vypráví, jak cestovala po světě, no. Pani X. (promluvila spolubydlící) No, tak ta to vypráví, tak to je takový zpestření jednou za týden pravidelně a já myslím, že to tak ňák... „A ňáký třeba...něco se sportem, ňáký aktivity?“ No, tak já se sportem, já děla sport ten, že projdu chodbu na jedný straně na druhou stranu, zase zpátky a přidávám si, třeba první ráno dělám dvě cesty a odpoledne dělám tři cesty. No a to je tak všechno. Ten sport, tak... „A nějaký třeba ruční práce nebo... to vás nezajímá takovýhle aktivity?“ Ale, no já většinu dne, když jako je hezky, tak se ráda podívám tady na ten balkón, to teda jo, ale tam se dá hezky sedět. A tam sou sedačky, tam si sednete a můžete si povídat a s lidma. No ale ještě teď je brzo na to, no takže ten bar je tam výbornej, že si tam můžete popovídat s lidma a zase sou tady takový koutky, že si tam můžou přisednout, popovídat. Mě se to tad líbí po všech stránkách.

J: Cítíte se tady bezpečně?

R: Určitě. Dyť je tady výtah a kdo by tady měl na nás chuť nás tady honit. (smích) To si nemyslím.

J: Kdybyste měla todleto zařízení někomu doporučit?

R: No tak každému bych ho doporučila. A pokud by tady bylo místo, tak... „A proč?“ Jako bych ho doporučila. Protože je tady klid, pohoda a sestřičky sou ochotný, pomáhají, ptají se, co bysme potřebovali ještě. Takže tady je to skutečně, já sem moc spokojená. „Takže jako hezký prostředí a ochotnej personál.“ Příjemný lidi, ochotný lidi, to musím říct. Mě se to tady moc líbí, no. Od začátku, jak na pátym pavilónu, tak tady na tomhle tom druhým pavilónu, no. „Tak jo, to mi stačí, děkuju.“

„konec rozhovoru“

Respondent č. 6, žena, věk 79 let

J: Pamatujete si, když ste sem přišla poprvé?

R: Zcela určitě. „A jak to na vás zapůsobilo, celkově, to prostředí, ty lidi tady?“

R: Prostedí velice hezký, akorát sem měla smůlu na tu svou spolubydlící a to je špatný. To jako na mě působilo velice depresivně, protože sem tři měsíce vlastně psychicky trpěla. Já sem nechtěla nějak upozorňovat, si říkam, sem tu já nová, vona tu byla starší, tak aby s nedomnívali, že sem nějak rozmazlená nebo podobně. To nebylo k vydržení, no. (kašel)

J: Vy ste sem šla z domova nebo ste předtím byla v nějakym jiným zařízení?

R: To bylo raz dva tři. Já sem se nepostavila na nohy a tím pádem sem se dostala do nemocnice, z nemocnice na elděenku a rovnou sem. Já už sem se domu nemohla vrátit.

J: A to vám vyřizovala rodina, ten pobyt tady?

R: Jistě, vnučka tady bydlí nedaleko, tak sem docházela povzbuzovat a já tu žádost podanou měla. Totiž naši nikdy nechtěli. Pořád když já sem se chtěla přihlásit, když sem cejtila, že přece jenom roky přibejvaj, že. Tak nákou takovou jistotu, zadní vrátka, no. Co by si dělala, prosim tě. Ale domluvila sem se se svým lékařem, no. (kašel) A ten byl zaručeně pro. Protože říkal, nikdy nemůžete vědět, co se přihodí, a přihlášku mít můžete a nastoupit nemusíte. No tak sem teda poslechla jeho a vyplnili sme to, no a to mi v tomhle mi pomohla X. Protože já tam měla děvčata z X ke mně chodily vypomáhat. (kašel) No. A jak to bylo teď dobře, že sem tu žádost tady měla, páč by se těžko bejvalo umístění hledalo, ale byla to stejně náhoda, že právě to místo tady bylo volný.

J: Jak dlouho ste tady v tom zařízení?

R: No tak takhle. Úředně od X listopadu 2017, ale jaksi fyzicky od prvního prosince. Protože měsíc to tady naši platili pobyt, stravu ne, protože sem se nestravovala. Aby to místo bylo teda zajištěný, tak to bylo jako udělaný tak, vedení přišlo na to, že by bylo dobře to místo si pohlídat, no a tak ten měsíc sme to platili, no. A od prvního sem osobně už přijela.

J: Když můžete říct teď zpětně, ste tady už nějakou dobu, je tady něco, co vás tady na tom zařízení překvapilo v dobrým nebo ve špatným slova smyslu?

R: Ne, takhle. Na mě to zapůsobilo velice příjemně. No jediné, to je pochopitelný, když sem šla z velkého bytu, no, všechno sem tam nechala, no a přijdu sem a mám tu jednu skříň, jeden ten... Ale co člověku starýmu chybí. Hlavně když se může teda posadit, najíst, vyspat. Né, hlavně dobrý lidi kolem sebe, kdyby byli, no. A to právě sem měla to první zklamání a to bylo veliký. To sem z toho byla nešťastná. „To byla ta spolubydlící, myslíte?“ (pokývání hlavou) „A jak dlouho ste s ní byla na tom pokoji?“ No, dyť vám říkám, než došlo k tomu přestěhování... Já si teď nevybavuju. Já nevím, jestli to nebylo prvního dubna nebo prvního května. No zkrátka poměrně dlouhou dobu na to, aby se člověk sžil. Já sem přišla tak nějak, jak sem byla ze školy zvyklá, tak sem přišla a říkám si do kolektivu, že jo. Původně sem žádala jednolůžkovou, ale to je tady absolutně nemožný. No a ... „Takže až se teda uvolnilo místo někde jinde, tak vás přesunuli?“ A protože sme byli stejného věku, no tak sem si říkala, budem spolu bydlet, budem spolu žít, tak sem jí nabídla, jestli by si nechtěla tykat, že bysme si byli blíž. Ani náhodou. Tak to byl pro mě první křest. Já nevím, kdy bych vám to měla všechno vyprávět, tak byste měla plnej záznamník. Neskutečný. „Ale potom, co vás, přesunuli, už to bylo v pořádku?“ Ale mě nepřesunuli, já tu zůstala. „Myslim na jiné pokoj.“ Né, já tu zůstala, jí vodnesli. „Jo, jo, jo, jí, tedy přesunuli.“ A byli rozhořčení a původně ta vrchní sestra řekla, že vona tu nemá co dělat, když si umí všechno zařídit sama a že by tady neměla držet místo jiným. No a navíc, já sem se pak dověděla, že ona byla komplikovanej případ pořád a je dosud, no. A už jí přestěhovali dolu, tam se jí nelíbilo. Tak jí přestěhovali jinam a už je zase na třetím místě a pořád se jí nikde nelíbí, no. Ale má tedy sólo pokoj, alespoň tak, že aspoň neobtěžuje ty druhý lidi. Člověk ví, že se musí smířit s něčím, co jako bylo a nebude, ale musí to bejt na úrovni. A né abyste trpěla, takovýhle věci. No říkám, kdybych vám to měla vyprávět, je to neskutečný.

J: Když řeknu pobyt, tady, ste spokojená, když pomínu, to, že ty pokoje sou menší a nemáte tady takový vybavení jako doma?

R: No, to víte, že jo. No s tím já sem pro to domu už vůbec nemohla, jednak, poněvač sem se takhle voctla ze dne na den, to bylo překvapení. No a potom přece jenom by byly emoce, kdybych vodcházela z domova a loučila se z domovem. Já sem to přijala okamžitě, naši mi to oznámili v tý eldéence, že mi přišlo vyřízení, že můžu nastoupit sem. No tak jestli to přijmu. Já povídám určitě. Napřed sem byla odhodlaná, rozhodně a já toho nelituju. Já sem moc ráda, já mam dobrou rodinu, ale měla sem i pomocný služby, všechno, ale doma sem potom byla sama. „Jasně.“ A to je potom hrůza, když nevíte, co se stane, nebo nestane, no. Tak to eště dobře nakonec dopadlo, že teda mohla sem přivolat vnučku, tady. Tak tam přijela za mnou, já myslela, že mi jenom pomůže postavit na nohy... „Už to nešlo.“ Budeme

muset babi do nemocnice. Já povídám, jedem do nemocnice, no a tak to začlo.

J: A můžete říct, že ste tady spokojená?

R: Zcela určitě. Teď už ano. My si celkem vyhovíme, s pani. Pani většinou pospává. (smích) Já si většinou čtu, já bych nevydržela ležet přes den. (kašel) Já jenom nezbytně, to polední odpočínutí, po tom obědě do dvou hodin, ale jinak ne.

J: Co se týká třeba stravy?

R: Já nejsem náročnej člověk, mě to chutná, no a kdo si teda stěžuje, tak bych řekla, ať řekne, co si doma vařil. To by mi velice zajímalo. Poněvač tady poměrně se snažej tu stravu udělat pestrou a vono je to taky těžko vyřídit. Protože tady sou lidi třeba dietáři, že jo, no anebo s určitejma potížema, tak voni tu stravu musej přizpůsobit nějak, aby to nebylo kořeněný moc, a nevochutili.

J: A co se týká zdravotní péče, jak s tou ste spokojená?

R: No, takhle. Spokojená sem. Pani doktorka je moc hodná, ale přece jenom jednou za tejdén, je poměrně málo. „Chtěla byste, aby tu byla častějš?“ Častějš, protože já říkam, nemam důvod si stěžovat, co potřebuju, to mi zaříděj, vyříděj, jinak já mam odborné lékaře trvale v X. Takže pokud jedu na kontroly, jedu tam. „To vám tady zprostředkujou, ty návštěvy?“ Ne, ne. „Jak je to tady třeba, když potřebujete na kontrolu, tak...?“ No, tak mi zavolaj sanitu, naložej na vozejk, s vozejkem, já nemůžu, no a s sebou vezeme tohle. (ukazuje močový pytlík) Protože když potřebuji jít na věcé, tak zas nemůžu s tím vozejkem, tam se nevejdu. No a mam to tročku... „Komplikovanější.“ Problematický, no, takže tady chodim vo tomhle pevnym (ukazuje pleny) a ven jedu s tamtim. A todle vezem s sebou. Ven jedu jenom na procházku, tady. (kašel)

J: Co se třeba tady týká volného času, využíváte některý aktivity, který tady nabízí?

R: No, tu cestománii. Já nevim, kdý to bylo, nějak po novym roce, děvčata tady udělaly takovou, nějakou takovou kvíz, no tak to bylo zajímavý, taky. Jinak vono je dost lidí podobnejch a sestry taky když je potom nedostatek možností, né že by nechtěli, ale když sou tu jako ty dvě dnes, to sou ty na výpomoc z jiných oddělení, no takže nic není. No já sem si představovala, akorát mi pani X říkala, že je tady internet, tak já sem si říkala, to je dobře, no. Jenomže je to nemožný, protože ten je dole, no a teď já mam odvodňovací léky... „Jo, že musíte furt běhat na záchod?“ No a navíc ten internet je staršího typu... „Takže je pomalej, myslíte?“ Jé, než sme to rozchodili... Muj syn byl totiž ajťák, tak mi to tam šel pomocť otevřít, dostali sme se do svého programu, to je pravda, no ale můžu vám říct, že von to pak nemohl ani zavřít. Já povídám, tak tohle já

nemůžu potřebovat. „A kolik lidí tam může být na tom internetu?“ No, jeden. „Tam je jako jeden počítač?“ Jo, no tak to by mi bavilo, protože já tam mam plno programů, pěkných, no. Rodinný fotky, no, všecko. Ale když je to na baterky. (smích)

J: A co třeba nějaký kulturní akce, máte ráda, když sou tady?

R: Mám, ale tak já mam ráda spíš koncerty, no, hudbu, že jo. No tak tady byla nějaká skupina, dole v tý jídelně, tak to sem byla tam. No a teďkon tam byla...Herečka, kterou já nemusim, tak to sem teda nebyla.

J: A vy tady máte nějakou nabídku těch aktivit někde vyvěšenou nebo oni vás informujou?

R: To vždycky bejvá plánek tam vedle tý jídelny... „Jo.“ Né vedle jídelny, to je... „Někde dole, teda?“ Na kulturní místnosti... „Jo.“ Tak tam je program. No a je tady rozhlas, tak voni to pak ještě připomínaj. „A to se něk musíte přihlašovat na ty akce?“ Né... „Né, takže to je volně přístupný, kdo chce, tak to využije.“ Taky sem s dětma malovala vajíčka a voni malování vajec a já sem si myslela, budeme zdobit nějaký kraslice... „No?“ Tak sem přišla a než mě tam přivezli, tak sem měla vedle sebe takovýho šikovnýho kluka, tak říkam, hele, jaký vymyslíme vzorečky? Von na mě koukal, totiž to barvení bylo tím způsobem, že se namatly rukavice barvou a obalily se... „Jo a obtiskávalo se to na ně.“ No ale tak dobře, a jinak já dělám ruční práce, těch sem nadělala spoustu. „A tady je taky využíváte?“ Já už nevidim, já mam makulární degeneraci sítnice v pravym oku, takže já vidim jenom na jedno oko. Takže mě dělá problém třeba navlíknout jehlu už a něco si zpravit. Bohužel je to tak, no. S věkem je dobrý se dožít dobrýho věku, ale ve zdraví, ale když potom přichází jedno za druhym... To není žádná sláva, ale vyrovnávan se s tím, říkam si nedá se nic dělat, takovej je život, ovšem ruční práce dělat absolutně nemůžu. Ale když třeba maj naši narozeniny nebo svátky, no tak jim dělám přáníčka. (kašel) Ale takovou formou, jenom skládaný a propíchnu to a svážu barevnou stužkou tou... (kašel) „Nějakou ozdobnou, teda.“ Tak to jenom pro radost, abych věděla, že teda, že je mam.

J: Je něco, co vám tu chybí, něco co byste tady vylepšila nebo něco, co by se tady dalo třeba dělat a ještě to nikoho nenapadlo, co si myslíte, že by třeba ostatní využili?

R: No, tak já sem nad tím přemýšlela, co je tady jako špatný, přístup na ty balkóny. Tady je opět tento jedovatej schod, no a ten já nepřekročim. „Že to není bezbariérový, prostě, hmm.“ Totéž je na tý... Na tý verandě, na tom balkóně, na tom velkym, že jo. No tak jednou, pomáhali tam s tím, no byla to vojna. No a řekli sme si podruhý, že už nepudu. A viděla sem, když sem tam seděla v koutě, tady pani, takhle šikmo, bydlí tady, přez devadesát a ta pořád jestli tam chodila a já říkam, dejte pozor, nedělejte to. Přece

jenom nejsme takový mrštný. No, nedala, upadla a natloukla si a byla v nemocnici. No a todle já už nemůžu potřebovat, protože já mam... „Chtělo by to nějakou úpravu tady toho prostředí.“ Ano, ano. „Aby se tam dostaly i lidi, co maj problémy s chůzí.“ No, to bych využila, to by bylo dobrý, ale to asi my nezměníme. S tím asi nic nenaděláme.

J: Máte pocit bezpečí, tady v tom zařízení, cítíte se bezpečně?

R: Jo, není důvod. Tady v sousedství je manželskej pár a to sou moc hodný lidi. No a maj dceru, tak ta za mnou taky chodí. Nosej mi noviny a já zas jim nosim taky noviny. Mě syn vozí Metra, tak já pánovi dávam Metra a von mi dává číst Blesk, kterej teda já sama si nekupuju. Já si kupuju pořád Rytmus života a ňáký takový, abych měla co číst, no.

J: Kdybyste měla todle zařízení někomu doporučit, co byste mu řekla?

R: Určitě. Byla tady moje kolegyně, právě z práce, už asi třikrát, byli úplně překvapený, jaký prostředí tu je. Voni si neuměli představit domov důchodců. No, protože tady to vůbec nevypadá jako na domově důchodců a to můžu potvrdit, že jo. No a jinak lidi sou tu vstřícný. Potkáme se, pozdravíme se, prohodíme, no. Jedna tady pani z pokoje nám, mě chodí navštěvovat, s jednou sem se tady sešla. Ta kdysi studovala na ústavu, co já. No, ale to sme se nepoznaly, ale daly sme si slovo, vod slova dalo, no tak sou taky. No ale ňjaký veliký návštěvy, vom každej má co dělat. Tady je plno lidí, že tady jenom spějí, jenomže mě se to příčí, teda, no.

J: Můžete tedy říct, že tady máte přátele, že ste si tu našla?

R: No tak to sou přátelé, tydle o těch kterých mluvím. Prostě já mam všecky ty, co sou tady, přátele. Nemam absolutně nic s nikym, právě proto mi to tolik mrzelo tam s tou dotyčnou, no ale to už nebudem opakovat.

J: Kdybyste třeba chtěla, s něčim ste byla nespokojená. Jak byste postupovala, na koho byste se tady mohla obrátit, aby vám pomohl?

R: No asi na vedení. No asi nejdřív tady na tu X, to nechci pominout, protože ta co může, tak to zařídí, vyřídí. „A to je sestřička?“ To je ta sestra, která tady je vedoucí. „Jo, jo.“ No a potom todle, teda vedení. Pani X, která je zástupcem ředitele. „A kdybyste to chtěla udělat anonymně, aby nikdo nevěděl, že si na něco stěžujete vy, konkrétně. Dá se to tady taky ňjak udělat?“ To nevim a ani sem nad tím nikdy nepřemejšlela, protože... „Ňáký nádoby, že by tu byly, kam byste mohla vhodit ňákej dotaz třeba nebo něco, co se vám nelíbí, anonymně?“ Jo tam sou schránky, ale sem to nevyžila. „Jo.“ Poněvadž... „Nebylo potřeba?“ Né, jak vám říkam, ten první křest, kterej sem dostala, to bylo pro mě odstrašující, poněvadž jak sem si to nepředstavovala a byla sem potichu, páč si říkam sem tady nová, tak si nemůžu stěžovat, no. Ale voni věděli, kolik uhodilo.

J: Dobře, takhle mi to stačí, děkuju.

„konec rozhovoru“

Respondent č. 7, žena, věk 78 let

J. Pamatujete si na to, když ste sem přišla poprvý?

R: Jistě. „Jak to na vás zapůsobilo?“ Když sem přišla poprvý, tak sem sem chodila na návštěvu. „Aha,“ Protože sem tady měla kolegyni z práce a přítele. Vlastně kamarád manželovej, a který tady pořád ještě je.

J: Takže vy ste měla nějakou zkušenost, než ste sem do toho zařízení šla?

R: No, tak vždycky když měli narozeniny, tak sem sem přišla jednou, dvakrát do roka jim pokud to šlo popřát, jinak já se X, takže mě naprosto nevadilo, že sem sem šla. Protože sme tady tudy chodili na procházky, čili já sem tady od mala zvyklá, tak vůbec. „A vy ste chtěla konkrétně sem, do tohohle zařízení?“ Ne, ne, ne. Já sem, abych to řekla, pět let už sem to měla tady, že sem pudu... „Žádost?“ Žádost, nevim, jestli sem řekla, di to tam holka vyřídít, protože syn a vnuk ty jako, prosim tě, co bys tam dělala, dyť ti nic není. No tak, pět let asi tady byla žádost a už mi sice říkali, že bych mohla nastoupit, ale to nebylo nutný, já sem byla soběstačná. Až vlastně to budou dva roky, na podzim sem upadla, no, žebra a páteř, tak sem byla v nemocnici a tam primář už řek, už tam nemůžete zůstat sama doma. Sice syn bydlí vedle, ale nemoh tam bejt se mnou vod rána a eště v noci. „Takže ste šla z nemocnice sem?“ No, týden sem mezi tím byla doma, ale v nemocnici sem to okamžitě volala synovi a hned tady bylo náhodou volný místo. No tak... „Ste toho využili.“ Sme toho využili, že sem sem šla, říkam mě to nepřipadá, tak těžký. Možná kdybych šla jinam, tak přeci jenom se mi zastesklo, ale já skoro vidim na dům, tak mě to naprosto nepřijde. „Takže první dojem tady z toho zařízení, byl...?“ Hezkej. Tady hezkej. A ještě hezcí byl tady, před těmi dvaceti lety, když tady vokolo bylo upravený všecko, zahrady a všecko tady, byly záhony. Asi to nebylo tak hezký vevnitř tenkrát. To sem, pokud sem tu byla, tak sem tu byla právě tady s kolegyní, s X, ve starým paviloně, tam měla maminku, tak to sem tu byla to už, je třicet let, jen na návštěvě. No a to tu bylo moc hezký, vokolo. No pak se stavělo tady to, to sme tady normálně chodili s přáteli na procházku, takže...

J: Měla ste nějaký očekávání, tady od toho zařízení?

R: Ne. Nedá se říct. Zaprvé já tady těch zaměstnanců polovinu znam vod dětskejch let, takže mě to nějak nepřišlo, voni jsou pro mě příliš dobře známí jako děti, takže je to jedno. „Takže díky tomu, že ste sem chodila za těma kamarádama a znala ste tady spoustu lidí,

tak vám to přišlo jako normální teda." No přístup sem tady k tomu měla jinej. Říkam, kdybych byla jinde, tak by to asi takový nebylo.

J: Je něco, co vás tady třeba nemile překvapilo?

R: Nedá se říct. Nedá, ne.

J: A něco zase naopak mile, co ste nečekala tady?

R: Dalo by se říct, že sou tady příjemný všechny ošetřovatelky, to se i všichni vopravdu... „Takže ten přístup lidskej se vám tady líbí?“ Ty sou tady všechny, nemůžu říct, že by některá...(do pokoje vstoupila jiná klientka a omlouvá se za vyrušení)

J: Takže co se týká pobytu tady, ste spokojená?

R: Sem. Sice už je pani X třetí partnerka tady, dvě už mi vodešly, ale sem tady jako s personálem, všichni moc příjemný. Ochetný. To nemůžu si ani na jednoho něco těžkýho říct.

J: Co se týká třeba stravy?

R: No tak, ta je vykutálená. (smích spolubydlící) Jeden týden dobrý, druhej tejden stojí za houby. Že se někdy něco nepovede, člověk bere, to se nepovede ani doma. Někdy je to obzvlášť mě štvou jak těstoviny, když sou třikrát za tejden a zdá se i vono čtyřikrát a polivky, já teda vůbec nemusim, tak si jí nevemu, tak se nic neděje. Ale zdá se mi, že vařili před tím líp, než teď se zhoršili trošku s tím jídlem.

J: Co se týká péče o zdraví?

R: Jo, tak to si taky nestěžuju. Jakmile něco, tak lítaj všichni a já bych řekla, aby pomohli. (spolubydlící přitakává)

J: Jak tady třeba vycházíte s personálem nebo s klientama, ostatníma?

R: Dobře. „Vztahy sou tady teda dobrý?“ Dobře. Ještě sem nenarazila na nějakou překážku nebo něco, že bych si vopravdu, bych si to uměla vyřídit, protože já si vždycky říkam, když se de přímo, tak je to lepší než nějakýma pomluvama. Já si nestěžuju, já sem...

J: Co znamená pro vás bejt spokojená, tady v tom zařízení, jak to má vypadat, abyste byla spokojená?

R: No tak pokud člověk přemýšlí, tak musí uznat, že už tolik nejde. Ideální by byla svoje garsonka, ovšem to není tak myšleno. Kdyby byl tady, co sou ty samostatný pokojíky, tak to je prostě pěkný. „Hmm. Takže jako uvítala byste třeba více soukromí?“ No jistě, ale mě jako nevadí společnost. Ne, buďto sem měla na slušný a trošku se dá říct inteligentní spolubydlící, takže sem si rozuměla, no tak každej máme něco. Nikdo není ideální, každej je protivnej jinak. (kašel)

J: Co třeba jak se tady dá trávit volný čas?

R: No tak čas, no tak mě to nevadí, já pokud můžu, tak čtu nebo luštim. Tak dřív sem četla knihy, teď už mi dost namáhá kniha, už musím buďto po kouskách nebo spíš projdu ty časopisy a všecko, co tady je. I noviny a až sem se zvrtila na večery pod lampou, dneska sem si pučila. Ale vono je to tak pěkně blbý, že i to je někdy potřeba. „A využíváte tady nějaký ty společenský místnosti a tam třeba ty jejich kolektivní hry?“ Jo, jo, no tak ještě sem tam nebyla, akorát když sou přednášky. „Na ty ráda chodíte, jo?“ No tak teď sem zrovna padla, tak když sem nakřapaná, tak to se tam ani nenamáhám tam jít. Protože to je nemilý, když se tam rozkašlu, když sou to průdušky, ale...

J: A co třeba tady nabízej na ty aktivity, co se dá tady všecko dělat, kdyby měl člověk chuť?

R: No tak choděj cvičit, já nevim, nák v pondělí dopoledne nebo tak nějak to tam je. Je tu kadeřnice, tam sem já taky nebyla, já mam kolegyně z práce, co byly, tak byly kadeřnice, že jo, a tak jezdím k místním. Ale jo, jinak pedikúra, což je výhoda, taky. To je taky právě... „Takže tady maj i nějaký služby, náký.“ I služby i jako nákupy. Takový ty drogerie nebo... „Jak často třeba ty nákupy organizujou?“ Jednou za měsíc, jednou za měsíc sou tu dvě sedap, protože prodejny textil, takový ty boty všelijaký. „Jako že přijedou až sem?“ Sem, tam to dole v hale vyloží a docela slušný věci se tam daj pořídít a drogerie, cukrovinky tam maj taky, jednou za měsíc. Takže sou tady třikrát do měsíce takhle prodejní jako. Dvakrát textil a jednou tady to. I to je výhoda, že nemusíte někam ject shánět, když si chce někdo nutně...

J: Je něco, co vám tu chybí?

R: (kašel) Ne, není. Já zaprvé mam štěstí, že tady mám syna a vnuka. Takže sou tady, dá se říct... „Častěji?“ Ob den. Kluk je tu obden, syn taky zavolaj, sousedka přítelkyně taky přijde, tak každěj pátek, tak zatím... Pokud je hezky, tak se jdu projít, kam stačím. Zatím mi to stačí.

J: Cejtíte se tady v tom zařízení bezpečné?

R: Ale jo, cítím.

J: Když byste měla todle zařízení někomu doporučit nebo nedoporučit, co byste mu řekla?

R: No, já bych ho mohla doporučit. „A proč?“ No protože tady není nic, na co bych si musela ztěžovat.

J: Takže ste spokojená komplet se vším, teda?

R: Se všim. I kdybyste potřebovala něco vod personálu úřednickýho, tak sou strašně ochotný, taky.

J: Kdybyste nebyla s něčim spokojená, jak byste to řešila?

R: No asi bych to šla říct rovnou vedoucímu. „A můžete to říct tady komukoliv, nebo je tady někdo speciálně na to, když by se vám něco nelíbilo?

R: No v první řadě bych to řekla tady staniční, naší, což je taky dítě, vod malinka znalý, a když by to bylo zdraví, tak dolu, k pani doktorce, když je potřeba. Tak zaprvé sme teď získali i masáže, tady maséra pravidelně. Chodíme na masáže, to patří jak si do, já nevím, do baráku komplet. Nějak se to neplatí, jinak jiný služby se jako pedikúra a kadeřnice normálně platí, jako. Jinak ale masér je zaměstnanec.

J. Jak dlouho ste říkala, že ste tady v zařízení?

R: Za vyřízení? „Jak dlouho ste tady v tom zařízení?“ Vod února minulýho roku, vod X.

J: Takže není nic, co by se tady dalo vylepšit, co vás napadá, že to tady třeba chybí a ostatní by to uvítali a ono to tady není?

R: No, my si nemůžeme stěžovat snad ani. Co bysme uvítali navíc? (otázka ke spolubydlící) Teda jestli můžu k tomu mluvit, tak já se omlovám, ale já sem se musela napít a já sem přišla letos, já teda sem tu spokojená a sem tu vod prosince a můžu vám říct, že mi hodně lidu zrazovalo, abych sem nechodila a že teda nevím, proč bych sem neměla jít. Protože já sem tu vopravdu spokojená a akorát co bych si myslela, aby bylo dobrý, kdyby se tu nechali koupit noviny, nějaký časopisy. To si myslím, že to... „A to zatím nelze?“ Já nevím, ale co si myslím, že to mi chybí, teda takhle.

R: Myslím, že to jde objednat dole v kiosku, jaký chceš a pravidelně ho do pátku jenom, ti bude chodit dolu do kiosku. Ale musíš si to objednat. Závazně.

J: Tak děkuju.

„konec rozhovoru“

Respondent č. 8, žena, věk 80 let

J: Pamatujete si, když ste přišla sem do toho zařízení, jak to tady vypadalo a jak to na vás působilo?

R: Určitě kladně, teda. Já, protože ta pani, co nás, co mě přijímala, tak byla taková velmi vstřícná a ochotná. Takže já neříkam, že sem sem šla nadšená nebo nějak tak, ale vopravdu když sem

to viděla, tak to pak když mě přivedli na pokoj, tak já sem tady čtvrt roku, ale sem tu spokojená. „Hmm.“ (teď nám vešla do pokoje sestra s polévkou)

J: Jak ste si tady zvykala, třeba?

R: Já myslím, že dobře. „A vy ste sem přišla z domova nebo z nějakýho zdravotnickýho zařízení?“ Já sem přišla, já sem byla, já sem byla rok, sem byla na tom Garcu na X, jak je tam taková jako eldéenka lepší, no a pak sem přišla domů a von mi mezitím když sem tam byla, zemřel manžel, takže já sem přišla jako do bytu, jo, kde nikdo nebyl, kde se byla potom jako sama. No a pak mi volali, že je volno, mi jako že je volno, tak sem sem šla, no protože sem byla doma sama.

J: A to vám zařizovala rodina nebo to ste si zařizovala sama?

R: Pani doktorka na X mi to napsala a X, to je neteř, tak ta mi to sem potom přivezla. Vona bydlí v X a chodí do práce ještě a to..

J: Jaký ste měla očekávání od toho pobytu tady, co ste čekala?

R: Já sem čekala, že to bude asi vypadat, jako na tom Garcu na X. Přece já se to, ale to je přece daleko volnější a takový, no, prima. „Lepší?“ Lepší, lepší. No, i když na tom Garcu si člověk taky nemohl stěžovat. Protože já sem byla ležící a byla sem nebo sem šťastná, že sem dopadla takhle. „A vy ste někdy měla nějakou zkušenost, jak to chodí v takových hle zařízeních?“ Ne. „Neměla ste nikdy.“

J: Jak hodnotíte svůj pobyt tady, teďka. Po nějaký tý době, co už tady ste?

R: Sem spokojená, říkam. Já si jako nemam na co stěžovat, víte. Protože voni jídlo, vyperou, vyžehleji to, jednou za tejdem mě vykoupu. No a jinak se meju, to sem schopná se umejt, ale když mi hlavu mejou, tak tam mě jako koupu, to jako sem ve sprše.

J: Co jako nějaký aktivity, využíváte tady?

R: No já chodim na přednášku na cestománii, pani učitelka tady, ví to a je to asi čtrnáct dnů sme nadívali sme jako takový kočičky, byly ušitý a my sme je jako nacpávali a zaslali nějaky dětem. „Takže ruční práce vás tady baví, navštěvujete. No, tak tady to sem sem byla, no, tak. „Jaký sou třeba tady další aktivity, co se dá tady ještě dělat?“ Prej se chodí cvičit teda, no, máme maséra teda, ten nás masíruje jednou za týden, nás namasíruje. „Něký kulturní akce tady náte?“ No, právě tu cestománii jako máme každej tejdem. „Co třeba něký plesy nebo třeba něký takový hle akce, masopust?“ To sem tady nezažila, já sem tu krátce, ale to sem tu nezažila a na vánoce sem tu nebyla. To si mi vzala neteř k sobě.

J: Když byste řekla, cítíte se tady spokojená?

R: Cítím. „A co znamená pro vás být spokojená v tomhle zařízení?“ Víte, já, že je o mě postaráno, heleďte já každou chvíli upadnu, jo. A já sem samá modřina, tam protože, já jdu, sem šla do koupelny a šla sem si umejt ruce, jo. No a du z tý koupelny a najednou sem sebou plácla mezi dveře. No tak sestřičky šly po chodbě, ty slyšely ránu, tak obě dvě ty chudinky přiběhly, hnedky mi zavolaly sestru ze zdoda. Ta přišla, zvedli mě, já sem byla zedřená, ale to se zase zahojí. „Takže ste šťastná teda, že je tu o vás postaráno.“ Víte, protože když sem upadla doma, tak já sem lezla po čtyřech, měla celý vodřený ruce, kolena a sem se nemohla zvednout. Tady mě sestřičky zvedly a změřily mi tlak a... „Takže ta péče vám vyhovuje.“ Vyhovuje. „Co byste ještě řekla, že je tu dobrý, pro co se tu cítíte dobře?“ Protože jsou velmi ochotný ty sestřičky. „Takže dobrej personál?“ No určitě, teda. „A ještě něco, ste s něčím spokojená, že to vytváří takovej ten dojem spokojenosti?“ Že ty sestřičky, já sem jí nikdy neviděla, že by byla, jak se říká našťvaná a ta sestra, no. Ale vždycky velmi ochotně vypomohly s čím cokoliv mohly, tak když sem je požádala, tak mě pomohly, dál.

J: Když byste se měla vyjádřit tady k tomu zařízení a doporučit ho nebo nedoporučit ho, kdyby se vás někdo zeptal, že o tom uvažuje, že by sem chtěl jít?

R: Já bych ho doporučila, určitě. Lepší, než na tu elděenku. To tedy, to, jako není vůbec přirovnání k tomu. „A doporučila byste ho proč?“ Protože je tu vo něj bezpečně postaráno, vyhovějí ty sestřičky, co je možný, že jo, to je jako to, ale voni sou i ochotný třeba jednou za týden se jede do X, vezou autem, jo. A když řeknu, že bych jako chtěla si jít něco nakoupit, což jako teď jako já neto, nepotřebuju, protože mě to koupí vnučka nebo neteř, kdybych něco potřebovala, jako z města. Ale tak voni vás tam vodvezou autem a zase za hodinu nebo za dvě hodiny, dyť to se domluvěj a přivezou zpátky, no. „Takže ste tady spokojená, co se týká tady toho pobytu.“ Ano, no.

J: A co třeba strava, vyhovuje vám?

R: Ale vyhovuje, no. Jako někdy se to teda nepovede, no, ale to je, to je normálně. Ale já si myslím, že není vopravdu si naříkat na to teda, dneska zrovna voběd nebyl to, ale to říkam, to je to...

J: Jak tady třeba vycházíte s klientama ostatníma nebo s personálem?

R: No, já teda s X, s X spolubydlící vycházíme zatím dobře, teda, no. Nemáme jako spolu problémy. „Nějaký konflikty ste tady nezažila?“ Zatím ne. No a to sem tady měla dvoletýho pravnoučka, no a von teda je to rošťák takovej a vona mu ukázala ty ptáčky pí, pí a von teďko přijde a pí, pí a veme jí za ruku a dou se podívat na ptáčky a to a. takže ani to jí nevadí, když tady sou.

J: Kdybyste tady měla možnost cokoliv změnit, co byste změnila, co byste chtěla upravit nebo něco vám tu chybí?

R: Ne, jak sem říkala ty časopisy, teda. „Takže nákej přístup k časopisům, abyste si mohli koupit noviny. No, to si myslím, to že kdybych byla sama tak kvůli mě ne, ale jako... „Chybí vám to tady?“ Chybí mi to, no.

J: Tak to mi stačí, děkuju.

„konec rozhovoru“

Respondent č. 9, žena, věk 92 let

J: Pamatujete si ještě, když ste sem přišla poprvý, jak to tady na vás působilo?

R: Na mě to působilo..., když sem přišla sem, tak tam byli mrzáčkové. Já sem nikdy nestonala, až hnisavej zánět kostí osteomyelitida, bylo mi deset. „Ale já myslil, když ste přišla sem do toho domova pro seniory.“ No, tak tam sem furt dělala všechno možný... „Takže vy ste dělala přímo tady v tom areálu, já sem dělala v X, postoupila sem tady a tady vodsud je cesta jenom na hřbitov.

J: Tady v tom zařízení ste jak dlouho?

R: Počkejte, víte... „Máme rok 2019.“ No tak včera sem měla papír, sem tu sedum let. „Sedum let.“ Asi. „A to vám zařizovala rodina nebo to ste si zařizovala sama?“ Já sem byla zaměstnanec, tak sem předpokládala, že bude vždycky místo. „Takže když ste sem přišla, tak ste prakticky věděla, do čeho jdete?“ Ano. „Znala ste to tady“ No, přesně.

J: Měla ste od toho nějaký očekávání, od tady toho zařízení?

R: Ne, já sem nemohla už chodit, doma sem pajdala, bolelo to. „Žila ste sama?“ No dcera tu byla, ale ta učí, ta byla víc než doma, ta nechtěla, ještě dva dny před tím, mě přemlouvala, že přeruší třeba na dva roky. Já říkam X, ale já tu chci bejt dýl, než dva roky, ještě se mi nechce a né, já nepřemlouvej. Protože mám tři děti, dva kluky a dceru.

J: Změnilo se tady něco od té doby, co ste sem nastoupila?

R: Tak já sem tu byla od začátku v pořádku, já sem chodila, říkal mi pan doktor eště pořád, i když špatně ale chodíte. Já říkam, já vim, ale budu na obtíž. Já jak jezdím sanitkou po doktorách ještě teď, tak sem vod mužskejch většinou slyším stížnosti, že maminka nechce k nikomu, ale celou rodinu že obtěžuje. „Aha.“ Tak to sem nikdy nechtěla. To sem věděla, když už to nepude, tak to nepude.

J: Jak můžete hodnotit zpětně, už ste tady nákou dobu, tady žijete, ten váš pobyt tady. Ste tu spokojená?

R: Já sem spokojená. Já sem moc spokojená. Já sem věděla, do čeho jdu, pan doktor mě ještě domlouval, obvodák nahoře ve městě. Řikal pani X, nechodte, když ještě to, nechodte ještě dolu. My říkáme tady dole a X je nahoře. (smích) A já sem, von říká, jedna bude chtít zavřít vokno a druhá vtevřít, vám to může být jedno, ale tisíc korun navíc. Na to sem si tu za ten život nevydělala, abych měla tolik peněz, abych mohla platit a dětem semtaky tolik nemohla dát. Manžel umřel před padesáti lety, děti chodily na základku všicky tři.

J: Co tady pro vás znamená bejt spokojená, co potřebujete k tomu, abyste byla spokojená?

R: Když si vo něco řeknu, no a má to účel, tak vim, že pochodim a vždycky, no. To sem věděla, protože to nebudu ani vyprávět, jak to už sem potom sem poslední čtyři roky ke konci ještě uklízela. Ale já sem dělala všecko. Já sem byla, já sem vyšla ze třetí třídy obecné školy v X.

J. Nějaký špatný moment v zařízení máte?

R: Nemam. „Nezažila ste tady nic, co by vás nemile překvapilo? Jo, dcera, to bylo, ale nebylo ústavní. To bylo vod spolupacientky, to zas je něco jinýho. „Jako že ste tu s někym nevyšla?“ No, vono to nešlo poslouchat. Dali mě bydlet tam, abych měla sluníčko, že jo a nebojte se a X, co je šéfová, tohohle oddělení, tak její maminka sloužila se mnou na X. Nejhorší sou tu sestřičky, diplomky, který sloužily už taky v X, když tam byl domov důchodců. A my sme si tykali. A kdyby se divily ty babči, že tykaj ty děvčata mě, bábě, tak bych se nedivila. Ale vám všechno udělaj, vy máte protekci. „Aha,“ Já jí nepotřebuju tu protekci, výjimečně.

J: Jak byste tu vohodnotila služby, který vám tu poskytujou?

R: Všecko je dobrý. „A s čím ste spokojená vy, nejvíc?“ Se všim. Já sem člověk, kterej se neměl narodit, to je prostě, neměla sem rodinu, naši se rozešli. Pošta pro tebe sme my s bráchou. My sme chodili do jedný školy. Von dva kilometry z X do X a já... „Já vám ted' do toho skočim, měla ste těžkej život, předpokládám, ale kdybyste měla třeba říct, co se týká pobytu, je něco, co by vám tady vadilo a co se vám tady nelíbí?“ Mě ne, mě ne. „Ste spokojená s tim, jak ste tady?“ Stoprocentně.

J: Co se týká třeba stravy?

R: No tak stravy. Vařej jí pro tolik lidí a já sem tady jako čtrnáctiletá tady nastoupila do kuchyně z milosti, protože němci by mě vzali do rajchu, že jo, nikdo se mě nezastal, rodina nebyla, byla

sem u strejčka. A prostě každá sme vařili jinak. „A ste tady spokojená se stravou?“ Sem, někdy mi to nechutná, no tak to nejím a nebo málo, ale to... „Takže dalo by se ještě něco vylepšit na tom, na tý stravě?“ No tak to se dá vždycky.

J: Co se týká péče o vaše zdraví?

R: Jo, jo, když je opravdu potřeba, tak moc dobře. „Když byste třeba potřebovala nebo zhoršil se váš zdravotní stav, tak pani doktorka je tu pořád?“ Pani doktorka tu není pořád. Pani doktorka sem jezdí snad, jednou za tejdén, někde od X nebo tam někde. Je mladá, a když já nastoupila, tak tu byla nějaká cizinka, s tou byl problém, než to napsala z angličtiny. A teďko angličtina, doktořina a čeština, ale byla taky hodná, tu sem znala krátko, pak tady byl z toho... z tý nemocnice, jak se to menuje na X. „Takže když se tu někomu zhorší stav, tak vám zavolaj sanitku, když tu pani doktorka není, rozumim tomu dobře?“ Zavolaj doktora z X, když je potřeba a sanitku a když je potřeba, tak sem tady teďka sama a mam kolegyni už přez tejdén... „V nemocnici?“ Říkala sestřička, protože ví, že se mi stejská, protože myslela sem si sama na pokoji, ale vono pak když upadnete... „Ste ráda, když tam někdo je.“ Přesně.

J: Jak to tady třeba řeší s úklidem?

R: No úklid, ten je úplně výbornej. „A jak často se uklízí?“ Každěj den. Furt pryč. Nevim teda jak dál, myslim, ať sem byla na kerym já sem na čtvrtym pokoji tady, ale né pro mě, pro mě jednou. Protože tam, co mi to přichystali, a že je tu X, že jo, protože sestřička vedoucí, tak sem tam měla pani, ale nikdo mi, ale to bylo jediný, ale to tam ne to, to by bylo jako drb. Já to nechci drbat. Já sem byla nejhodnější, nejšikovnější asi čtrnáct dní, jo v pořádku. Vona měla na televizi, tak sem se koukala s ní na televizi, jinak televize je na společenský místnosti. To tam byla ještě stará, teď je tam velká a ještě to sem tu chodila. No jo, ale ta pani měla tudle něco v hlavě a já sem potom kradla, taková zlodějka tu ještě nebyla, tak to bylo špatný. „Hmm.“ Tak mi dali jinam a byl pokoj. „Jo, takže ste to vyřešili takhle.“

J: Když člověk není s něčí spokojenej a chtěl by si stěžovat, jak to má udělat?

R: Tak vod toho je první, tak jak ve špitále staniční sestra tady teda, nevim, jaký maj děvčata která, ale má oddělení, je za to poschodí zodpovědná, tak... „Takže za tou jít, teda?“ Zeptat se za ní, tam sem za ní. „A když by si chtěl někdo stěžovat, ale aby se nevěděl, že je to od něj, jsou tady nějaký schránky, kam můžete anonymně něco napsat?“ No ten, na společenský místnosti se může hrozit. „A tam se to nějak řeší, z těch schránek se to vyndává a pak se to nějak řeší?“ No vyndává a musí se to řešit, já sem si

nestěžovala... „Takže nevíte, zkušenosti s tím nemáte.“ Ale určitě to zkoušej.

J: Jak se tady dá třeba trávit volný čas?

R: No tak pokud je hezky, tak sme venku. Škoda, že je to pod kopcem. „A nějaký aktivity tady sou pro vás?“ No tak je cvičení, je skoro denně, pokud maj čas. Dva vtipy do toho, tak nevědi, či sou. Tak na společenský místnosti tam si hrajou karty a hry, ale musí mít k tomu člověk trpělivost. Já semhlídala děti mimo zaměstnání sousedům a svoje a já těch her už mam plný... „Aha. A využíváte nějakou z těch aktivit i vy?“ No sem tam jo, ale... „A co vás baví třeba z těch aktivit?“ No tak nejvíc mě baví, protože na jídelně sem chodí školní děti a z X a prostě furt se něco děje. Před takovejma vánocema, ještě že nemusíme nic chystat, protože sme pořád ve společnosti. Nevim, jak sem chodí jedna pani učitelka každej tejden, v úterý vodpoledne, a ta, to sou tam plakáty na tam u výtahu, tak jaký přednášky, vočem. „A to se vám líbí, teda a to vás baví.“ Vona je chytrá a snaží se zpívat, tudle chudák odzpívala všecko, protože nikdo nezpíval. (smích) Nevim, proč, asi neuměli, já neumim.

J: A co nějaký kulturní akce, ta tady máte. Nějakou muziku nebo koncerty?

R: No právě, furt se tady něco děje. No celej čas ne, ale dá se. Vobčas jezdívali na zájezdy, ještě než já sem sem šla, ale už nemůžeme. To už je špatný, zkazí to všem. „Takže máte pocit, že je tady toho dost?“ Jo. Jen si toho vážit, všeho.

J. Je něco, co vám tady třeba chybí, co by se tady mohlo ještě udělat, co tady není a co byste uvítala?

R: Já osobně, třeba, já sem věřící, tak teď choděj do těch nemocnic ty kaplani, že jo, se snažej, tak to jako tady jako když jo, když je potřeba někdo vzkáže, tak pani X, zástupce ředitele, tak přišla, jak to udělat. Jestli todle, já říkam, no říct páterovi a když bude moct, tak přijde a to, ale aby to bylo stabilně jednou za čtrnáct dní nebo za měsíc, to tady nefunguje. Ona by se nenašla. „Myslíte jako, že by o to nebyl zájem?“ Ne, já mam strach, že ne. „Aha.“ Protože dost narážim mezi obyvatelema, za to, že chodim do kostela. To nemám dobrou... Nemám dobrou cenu. „Myslíte, že ste tady jediná věřící široko daleko?“ Ne to nejsem, né, ale sem protivná a lidi mě vodvezou nahoru a dolu mě odveze kdokoliv. Potřebuju vodvézt nahoru, to je ten kopec, já bych to došla s timdletim... „tady s tim chodítkem?“ To je z nadace, dědictví, to je z nadace Olgy Havlové. To mi slibuje pani doktorka X a zřejmě pojišťovna dělá potíže, to tak vycejtí člověk za ten člověk, že to někde brzdí. Není problém, nevidí problém, musí vám to napsat ortopéd. Já jí říkam pani doktorko, to už tu máte nejmíň desetkrát, doporučuji, jo. A nakonec sem řekla, nepudu tam. Tenhle krám vydrží, to mi pan X, který dělal

pod charitou, tak mi to nabídl, že v Břevnově boromejky mají sklad. Ste z Prahy? Ne, ne X.

J: Když se řekne bezpečí, cejtíte se tu bezpečně?

R: Večer se zavírá, když přijдете pozdě, musíte si zazvonit. (smích) Člověk nechce votravovat noční, ale někdy se musí čekat dlouho, protože je to veliký. Když je někde a je to důležitý, tak si počká, jinak ochotně. Já sem byla, popletla vánoce, zůstala sem na půlnoční a touž bylo po půlnoční, no. „A otevřeli vám?“ Nojo, tam co sem byla u X, tak X říká teto, jedeme na X, podají vám vaše věci. Jedeme na X a když se nedozvoníme, tak se vrátíme do X a budete spát u nás. Tak říkam, tak budu spát u X. Jednou sem přišla v jedenáct hodin, pouštěla sem lidi do... todle do lidi jo, tak sem pouštěla restaurátory do kostela. Dneska nemůžete mít kdykoliv otevřeno a ani ň a to sem jednou vyrušila zloděje. Na to nás pěkně vykradli ve dne.

J: Kdybyste znala někoho, kdo by sem chtěl jít do toho hle zařízení, doporučila byste mu ho?

R: No doporučila, dyť na to lidi strašně čekaj. „Ale todle to konkrétně zařízení?“ No. „A proč?“ No protože je to nový, pěkný, sestřičky hodný, velitelství taky hodný, tak co můžeme chtít.

J: Tak to mi stačí, děkuju.

R: Jídla dost.

„konec rozhovoru“

Respondent č. 10, žena věk 80 let

J: Pamatujete si ještě, jaké to bylo, když ste sem přišla poprvý?

R: No, nezvyk. Protože sem byla zvyklá doma. Manžel byl už mrtvej dvanáct let, když sem sem přišla, tak mi bylo jako smutno, no. „A to prostředí, jak to na vás působilo, tady?“ No vono je to tu hezký, čistý, upravený, no.

J: Měla ste nějakou zkušenost s takovýma zařízeníma?

R: Ne, neměla.

J: Takže ste od toho ani nic neočekávala nebo ste si to nějak představovala jaký to tady je?

R: Ne. Mě vzala doma mrtvička, tak mi zavolali záchranku a pak sem byla na interně a v Garcu, no.

J: A tady vám to zařizovala rodina?

R: No, no, no. „Jak dlouho tady už ste v tomto zařízení?“ Asi dva roky. To bylo v X, já teď nevím, dva nebo tři roky, dva.

J: Jak ste spokojená se službama, který tu poskytujou?

R: Jo, jo. Sestřičky, to sou ty staniční, ty sou ochotný, sou hodný, baví se s náma. Sou takový veselý, takže nám to... Tady máme každej svůj soukromí, no. Vidíte, že tady ta má kouteček, já zase tady. „S bydlením ste teda spokojená?“ Ano, ano.

J: Je něco, co byste tady změnila?

R: To bych tady, já sem tady v tom pokoji třetí den, já sem byla na jiným. To bych se musela tady bejt. Změnila, myslíte v celým tom? „Hmm.“ Někdy jídlo, jinak jako každej den čisto, tady, no. Celkem nevím ještě nic. Táhle máme fotky svojí rodinu.

J: Co se týká péče o zdraví, jste spokojená?

R: No já sem teď čtrnáct dní marodila, protože mi rozbolela záda, jinak já tady se musím, sem s tou mrtvicí stratila stabilitu ještě v tý záchrance mi řekl doktor, z toho přístroje, že mám poškozenou část mozku. Takže nemůžu sama chodit, no. Jinak sem dopadla celkem dobře, že sem paměť měla, všechno sem si pamatovala a tak, no.

J: Jaký tady panujou vztahy, jak mezi klientama, tak mezi váma a personálem?

R: Jo, jo, dobrý. Mezi personálem určitě, jestli sou tady nějaký nesváry, to nevím, no.

J: Jaký tady mátemožnosti, co se týká volného času?

R: No, máme pondělky a čtvrtky cvičení kondiční, dole v tělocvičně, a pak nám dělaj tady zábavná odpoledne. To jestli ste si přečetla tam na těch dveřích, vono to tam vlastně už není, ta cedule. „A co to znamená?“ Napřed jsme si třeba hráli hry nebo náky Bingo sme taky hráli, pak člověče, takový hry normální, no. A teď sme dávali na velikonoce, kočičky stříhat hlavy, ať se to vyplní, no. Já sem tam teď několikrát nebyla, protože sem měla problémy se zádama, tak sem tam nebyla, no.

J: A jaký ty aktivity máte nejradši?

R: No, hry. „Jako vědomostní?“ Taky, to sme třeba vod určitýho písmene, sme to... „Hádali ste.“ No, no, no.

J: Když se řekne bejt spokojená, co to pro vás znamená, tady v tom zařízení. Co potřebujete, abyste byla spokojená?

R: Abych byla spokojená. Styk se svojí rodinou. Tam mě navštěvujou střídavě každej týden jedna dcera, mam dvě dcery, no. Já nevím, co bych řekla, vopravdu ne. „Tak, jak to teďka je, takhle se cítíte

dobře?" Ano, ano. „Spokojená ste tady?" Ano. „Není nic, co byste třeba vytkla tady tomu zařízení?" Ne, ne, ne. „Něco, co vám tu chybí?" No, že nebudu moct chodit ven, no. My si chodíváme sedat v létě na tu lavičku před ten hlavní vchod, no. „A proč byste nemohla?" Protože nemůžu chodit, no, no, no. S tímhle to chce rovnej terén, no. „Hmm. Tak oni vám pomůžou, když byste chtěla jít ven." Párkrát jako v létě to bylo že, dcera pujčila to pojízdný křeslo, vyvezli mě nahoru do X, no. Jinak jako až mě budou chtít vyvézt, tak si řeknu vo tu židli, no, nebo i sestřičky jako dokážou projet se s náma, no.

J: Co se týká ňákých služeb, máte tu ňáký?

R: No, máme tu dole krámk a jednou za měsíc sem jezdí cukrovinky pojízdná prodejna. Ne pojízdná prodejna ale prodejci. Cukrovinky s drogérií a potom zas jiný prodejci. Textil. Obuv a textil, povlečení na postele a tak různě, no. Trička, svetry. „A nějaký služby přímo pro vás, třeba co se týká těla?" No, pedikúra jednou za měsíc sem jezdí, no. Teď zrovna v květnu pujdu. „Takže s tím ste taky spokojená nebo to by mohlo být častějš, třeba?" Ano. No vona nemůže. Vona jezdí každej den někam, vona má víc těch domovů důchodců, no. „Ale třeba vyhovovalo by vám, kdyby tady byli častějš k dispozici?" No, já si myslim, že to každému stačí jednou za dva měsíce, no. A jinak se každej sprchujeme každej den, ale jednou za týden mi hlavu umejou a tak, no. „To vezete komplet." No, no, no.

J: Jak tady vycházíte mezi sebou, na pokoji?

R: Dobře, dobře s touhle pani, dobře. „Žádný problém, teda." Ne.

J: Cítíte se tady bezpečně?

R: Bezpečně jo. Já myslim, že nám tu nic nehrozí.

J: Co se týká teda tady toho zařízení, kdybyste si mohla přát ňáký vylepšení nebo něco, co by tady mohlo být navíc, napadá vás něco?

R: Ne, nenapadá, vopravdu ne. Opravdu. „Takže ste spokojená, tak jak to je. Ano, ano. „Tak to mi stačí, děkuju."

„konec rozhovoru"

Respondent č. 11, muž, věk 70 let

J: Pamatujete si ještě, když ste sem přišel poprvý?

R: No, přesně to bylo jedenáctej rok a X. Počkejte, co to říkam. Říkam dobře v jedenáctym a v X. „Jak dlouho tady teda ste?" No, když to omrknete, tak sem tu už dost dlouho, jedenáctej a teď máte teda... „Osmej rok, teda?" Osmej.

J: Vy ste sem přicházel z domova nebo z nemocnice?

R: Z domova. „Z domova, a tam ste bydlel sám?“ No, pak už sám. Tři roky sem bydlel sám v sídlišti v X.

J: Jak na vás působilo tady to zařízení, když ste sem přišel poprvý?

R: No...Já sem vlastně dostal tenhle ten pokoj, já sem vlastně chtěl bejt sám na pokoji. Takže já sem se znal s tím ředitelem, my sme hráli fotbal, tak sem mu řek, jestli by mi tady nezajistil nějaký místo. Tak přez něj sem se sem dostal, abyste věděla, jak to bylo. „Měl ste nějakou zkušenost tady s těma zařízeníma?“ No neměl. „Takže ste vůbec nevěděl, do čeho jdete?“ Přišel sem se sem podívat s tou, snachou, vokouknout to, to sme tady byli spolu a no a pak sem se teda domluvil, kdý sem jako nastoupim. A přišel sem sem.

J. A teď po těch letech, když už tady nějakou tu dobu ste, můžete říct, zhodnoťte nák ten svůj pobyt?“

R: Já už sem si zvyk. Já sem tady teda, já mam auto eště tady, takže sem si tady docela jako... Já sem si vždycky něco vymyslel, já tady mam sestru, ta bydlí X km, tak sem jezdil k nim na návštěvu vždycky v sobotu, neděli a tak, jako takhle. Anebo sem chodil tady s kamarádem, takže docela mě to tady pak bavilo.

J: Je něco, co vás tady mile či nemile překvapilo, něco s čím ste třeba nepočítal?

R: To vám teda nepovim. Nevim... Já vám teď na to neodpovim. „Dobře, a co se týká toho pobytu, ste spokojenej?“ No já sem teda spokojenej. „Vyhovuje vám to tak, jak to je?“ Mě to vyhovuje. Já sem spokojenej, já si nemůžu nák stěžovat, že bych byl nespokojenej.

J: Co se týká třeba stravy, stravování?

R: No, tak to už víte, to je špatný. (smích) Někdy je to dobrý a někdy to taky... Nó. Vono se to tak dá říct. Buďto je dobrej voběd a večeře už není taková, anebo je to vobracený. Ale jako to, celkem to jako jde.

J: Co se týká služeb třeba tady, který jsou poskytovaný?

R: No já bych řek, že sou tady ty služby dobrý. To bych teda řek, že jo. Já si nemůžu stěžovat, neměl sem nějaký problémy, ne. Já bych řek dobrý.

J: Jak tady může třeba člověk jako vy, trávit odpoledne, jaký tady má možnosti?

R: No, máte tady volnou možnost. Můžete si dojít, kam chcete. Vono to záleží... „Jak ste schopnej taky, že jo?“ No, a jak ste schopnej. A já teda jako jo. Já ještě chodim furt ven, třeba dva kilometry. „A

vy se musíte do určitý hodiny vrátit?" Ne, nemusím. Řeknu, že jdu pryč, no a já říkám, v kolik se vrátím. Aby věděli asi tak, kdy přídu.

J: Kdybyste tady chtěl rozvíjet nějakýho koníčka nebo něco takovýho, šlo by to?

R: Já myslím, že jo.

J: Využíváte tady třeba nějaký aktivity, který tu sou?

R: Abych vám řekl pravdu tak... Ani já, já teda ani né. „A víte, jaký tu sou možnosti, co tady maj třeba?“

R: Něco tady určitě maj, voni tady pořádaj nějaký besedy a různý takovýdle kroužky, tady v tom. A já tam teda nechodim. „A proč, jestli se můžu zeptat?“ Já jako sem byl zvyklej vzít s kamarádem a chodíme ven. Nebo já sem hrával fotbal, tak když mam auto, tak jezdím na kopanou třeba do X nebo tady do okolí. „ Máte rád svůj program.“ Mam rád svůj program. Asi tak.

J: Kdybyste tady něco chtěl vylepšit, čeho by se to týkalo. Nebo něco tady chybí?

R: Vylepšit, to vám nepovím. Tady já nevim. Prakticky (smích) vopravdu nevim. Co bych, jak bych vám to řek. „Nenapadá vás nic, teda?“ Dá se něco teda dycky domluvit, třeba se sestrou. Nebo sme se takhle domluvili a uděláme si nějaký zájezd. Ale to se domlouváme. Takhle to něk... „Takže máte nějaký možnosti třeba říct, co byste chtěli?“ Máme. „A něk se s nima domluvit?“ Takhle sme se domluvili třeba se sestrou, zrovna s touhle sestrou, nějakou partu uděláme a pak se domluvíme s ředitelem, von nám něco takhle sežene a jedeme třeba někam. „A kdý ste byli třeba naposledy?“ Letos ještě ne. A vloni sme byli. Byli sme třeba v pivovaru v Krušovicích, byli sme v Karlových Varech se podívat. Takhle jo.

J: Co se týká péče o zdraví, jak s tím ste spokojenej?

R: No. Tady je vlastně sestra. Ta je tady každej den a pani doktorka chodí jednou za tejdnu. „ A myslíte, že je to dostačující?“ já myslím, že ne. „Měla by tu bejt častějš?“ Já bych řek aspoň dvakrát v tejdnu. „A jak se řeší, když se tady třeba někomu přitíží?“ No tak sestra většinou rozhodne a zavolá pohotovost. Rovnou. Takhle se to tady řeší. Když je to něco, tak zavolá pohotovost, přijedou, přijede sem doktor, pohotovostní a takhle to tady řešej.

J: Cítíte se tady třeba bezpečně, tady v tom zařízení?

R: Já bych řek, že jo. Určitě. Tady se nic nestane. Vidíte tady je to takhle, já mam tady vokno, nic sem tady ještě nezažil. „A tady se večer zamykaj ty budovy?“ No, zamyká se. Přijde ta noční směna,

taje vod šesti. Většinou tak po šestý vona to zamyká. V půl sedmý to zamkne a je konec. A sem pak nikdo nepřide. A je tady prakticky sama. Má tady to oddělení a nahoře. Tam sou tři poschodí, tak v každym je jedna.

J: Když by sem chtěl někdo novej, do tady toho zařízení, doporučil byste mu ho a proč?

R: Já sem tady spokojenej. Já nevim, jestli bych, to by, to musí poznat sám, podle mě. „Kdyby třeba vůbec nevěděl, jak to tady chodí, co byste mu třeba řekl, že je tady fajn nebo proč by stálo za to sem jít?“ No vono je to, vono záleží, tady se to dost často takhle mění. Já když sem sem přišel, tak tady sme byli, víc pohyblivější. Dneska už, když vám to řeknu, tak sme tady dva, tři, takový jako sem já a tam to už je horší. Tady se to dost vod tý doby, co sem tady, se to hodně jako změnilo. Tady máte pak v tom prvním pokoji, tam je pět ležáků. A pak tady na těch pokojích buť maj vozejčky a jako já sme tady snad tři nebo čtyři. Takže tady prakticky nic s tím neuděláte. A jako se s náma jako nic neřeší, aby, to už musí bejt, ta sestra, když se nějak domluvíme. Třeba my sme pohyblivý, tak se domluvíme a uděláme si nákej zájezd, ale jinak vám nevim. Já si to nák řeším sám, vhodně, zatím. Nevim.

J: Ste teda tady spokojenej, můžete říct?

R: Ale jo. „A co je teda potřebal, abyste byl spokojenej, co vám k tý spokojenosti stačí, abyste tady měl a cejtil se tady dobře?“ Já nevim, jak bych vám to, na to vodpověděl. Né, vopravdu vám na to nevim vodpovědět. „Tak asi máte rád svůj klid, předpokládám.“ To mam, teda. Tak já sem vlastně tady mam televizi, koukam na televizi, anebo s kamarádem, když máme chuť, tak si deme zahrát kulečnik. Takže potřebujete i určitou volnost?“ Já teda pohyb mam, já si to, buť kamarád nebo já chodim sám, já vám to řeknu takhle. Chodim sám. „A pak asi nějaká ta péče asi.“ Péče. Já nevi, co bych vám k tomu řek. „No že máte kdykoliv, když se něco stane někoho, kdo se o vás postará.“ To určitě. Když něco, tak přes sestru anebo si rovnou zajdu dolu, tam má službu ta vod toho lékaře, ta sestra zdravotní, tak takhle, asi. Nebo si jí zavolam. To já teda když něco, tak si tam dojdu, že jo. Nebo to nahlásim té sestře a ta zavolá.

J: Využíváte nějaký služb, který tu sou, myslim jako masér nebo?

R: Jo maséra využívam. „A ještě něco, myslim, že je tam ještě pedikúra, holič?“ Pedikúra sem chodí určitej den, to taky chodim, na tu pedikúru. A kadeřnici tady máme, já nevim, jak bych vám řek, dvakrát, teď už tady teda ne, tady bejvala skoro dvakrát tejdně, a teď už tady je tak jednou za měsíc. Teď je to jako s tou kadeřnicí nějaký horší. No ale je tady, teda. „A co se týká úklidu, to tady funguje jak?“ To tady je uklízečka. „A to každej den uklízí?“ No, já, ke mně chodí jednou ob den. Sme se takhle domluvili. Já tady

nemá... (smích) „Co uklízet, jasný. No tak jo.“ Asi tak. „Tak to mi stačí, děkuju.“

„konec rozhovoru“

Respondent č. 12, muž, věk 75 let

J: Pamatujete si, jaké to bylo, když ste sem přišel poprvé?

R: Poprvé to bylo v roce 88 a to sem byl na X a z X po sedmi nebo osmi letech nás dali, jako ty, já nevím, podle jakýho výběru to dělali... „Vás sem jako přesunuli?“ Přesunuli sem. A vod tý doby sem tady, no.

J: Takže ste mělnějakou zkušenost s tím, jak to tady bude chodit?“

R: No tak předpoklady, sem si tak doved představit, no.

J: Bylo tady něco, z čeho ste byl zklamanej, co vás nemile překvapilo?

R: Zklamanej sem nebyl ničim, ale jako chyběla mi rodina, to zázemí a to... Tak nějak než sem si zvyk, na perzonál a ostatní klienty, no.

J: Když se řekne spokojenost, co je zapotřebí, abyste se tady cítil spokojeně?

R: No, hlavně klid. Jako aby se nerozčiloval člověk... „Nějaký soukromí, myslíte?“ Tak nějak pohoda, no. To hlavně.

J: Co se týká pobytu, ste spokojenej tady?

R: Jo, sem. Nadmíru. Teď už si připadam jako, líp než doma.

J: A co se týká stravy?

R: Stravu? No, to je, jednou je to dobý a někdy se jim to nepovede. Ale většinou jo, je to k snědku, je to dobrý, no.

J: Jaký tady třeba panujou vztahy, jak vycházíte s ostatníma klientama nebo s personálem?

R: No, tak tady na tom čtyřlůžáku sme všichni jako ležáci, tak mě to připadá, že si žije každej ten svůj život a jako že se tady nezapojuje debata víc klientů. Tak každej si jede tu svojí, ten svůj klid a tak ňák to.

J: Jak ste třeba spokojenej s péčí o zdraví?

R: No, myslim si, že jo. Že je to dobrý, že... „Že je tady o vás dostatečně postaráno?“ Že kdybych byl třeba jinde... Já už ležim pětadvacet let jako ležák, takže kdyby ta péče jako byla taková zaostalá, tak možná, že už bych tady ani nebyl. Takže s péčí sem

spokojenej i ze zdravotní i jako sociální jako. Tady co sou sestry, personál, tak s nima sem spokojenej.

J: Řekněte mi, sou tady různé aktivity pro klienty, kteří sou chodící. Ale jak je to třeba vynahrazovaný vám, když se nemůžete po tom zařízení pohybovat. Existuje i něco pro vás?

R: Jako abych pravdu řek, tak z jejich strany né. S tím jako nikdo nepřide. Na to musim jako přijít sám, co potřebuju a tak, když... sme jako hráli domino, různý stolní hry a tedko já radši si pustim rádio nebo televizi anebo si něco čtu. Takže jako debaty se sestrama, takže... „Máte třeba možnost se dostat ven? Když je třeba hezký počasí, že vás vyvezou ven?“ Já sem tedkon byl asi tři roky na dvoulůžkovým pokoji, tam byly užší dveře. Ale předtím sem zase byl tady, těch iks let, takže mě vyváželi i s postelí, krz ty dveře, před barák ven. Ale jako časem sem si říkal, že to neni, to vono, to pravý. Jako že mě vyvezli, když bylo vedro a tam sem, tam sem se rožnil před těma dveřma a před těma vratama, sluníčko do mě pralo, tak když sem tam byl ty dvě hodiny, tak sem toho měl až až. Sem byl radši, když sem byl ve stínu, v pokoji.

J: Napadá vás něco, co byste využil a chybí to tady nebo to není v nabídce. Něco čím by se to dalo vylepšit, něco co tu chybí. Něco co byste chtěl, ale nikdo tady na to nepomyslel?

R: No tak já po ničem netoužim, mě to takhle naprosto vyhovuje. Takže já sem tady nadmíru spokojenej. Po zdravotní stránce všechno v pořádku. Jako po psychický se cejtím taky dobře, takže to všechno tak nějak prochází a takže já po nějakým vylepšení zatím nevím. Tak.

J. Když byste znal někoho, kdo by tady o tom uvažoval, že by přišel do toho zařízení, doporučil byste mu ho a proč?

R: Já bych mu ho doporučil, pokud by jako to potřeboval. Že by potřeboval tu pomoc a tak, že by doma nezvládal. Tak to bych mu doporučil a potom jako kdyby byl schopnej, tak to von by si toho kamaráda nebo kamarádku naše, aby si jako měl s kym popovídat a tak náak to. „No tak jo, děkuji moc.“

„konec rozhovoru“

Příloha D – Otázky a rozhovory se zaměstnanci

Přepis rozhovorů se zaměstnanci zařízení

Respondentka č. 1, žena, věk 60 let, pečovatelka

R: Já sem se sem dostala hned po zdravotní škole, je to moje druhý zaměstnání, první byla pečovatelská služba, tam se byla 20 let, a když děti vyrostly, tak sem šla sem. Já sem chtěla dělat na šichty. Dělalala sem po škole půl roku asi v nemocnici jenom, pak sem se vdala a šla sem do Kladna. Takže na Kladně zase takový možnosti tenkrát nebyly, že jo.

J: Můžete říct, že cílová skupina jsou pro vás senioři?

R: Ano, moje určitě, vodjakživa. Protože jako holka sem chodila do Junáka, chodila sem starým lidem nakupovat, když mi bylo 6. Takže už ňák takhle sem to nastartovala jo.

J: Takže ráda pracujete se seniorama a ta práce vám vůbec nevadí?

R: Nevadí.

J: Ne, nevadí. Má to ňáký výhody?

R: No, tak já nevim, jestli to má výhody, pro mě je to asi takový úplně normální, jo. Já už to stáří beru tak nějak, že to k životu patří. Todle je taková, dalo by se říct, konečná cesta jejich. Tak jako... A nikdy mi jako důchodci nevadili. To se musím fakt přiznat.

J: Co se týká vašeho pracovního prostředí, co byste mi k tomu řekla?

R: Tady? No, myslim, že my máme tady dobrý podmínky, tady. Že se to vypracovalo, za ty léta se to tady hrozně zvedlo, no. „Co myslíte, že se to tady zvedlo?“ Všechno, jako přístup k nám, přístup k pomůckám k tý práci a vůbec jako. „Takže lepší vybavenost?“ Konečně teď jako musím zaklepat, že ta práce teprve teď je ohodnocená tak, jak by trošku slušně měla bejt. To dřív nikdy nebylo. „A co se týká kolektivu?“ No tak to je takový proměnlivý,

sme ženský, takže občas se pohádáme, ale jinak jako myslím, že je to takový, to bych tu nebyla takových let, kdyby mi lezly na nervy, nebo...

J: Náký benefity máte?

R: Benefity my máme vod zaměstnavatele na připojištění k důchodovému, to máme, jinak máme stravenky za dvacku. „Náký akce se tu dělaj?“ Akce se tady dělaj. Každý srpen máme zahradní slavnost. To se dělá pro sponzory a pro nás. Jezdí se na výlety, to většinou dělaj volnočasovky. A my se zúčastňujeme kdo chce, tak jezdíme s nima jako doprovod.

J: Takže ste spokojená?

R: No, určitě.

J: Co je náplní vaší práce?

R: Jako myslíte úplně všechno, jo, vod rána? Já když ráno přídu, tak veškerá péče vo důchodce, já sem přímoobslužná péče, se tomu říká. Takže jako sanitárka, ošetřovatelka a něco takovýho. Hygiena, jídlo, doprovod do špitálu a nevim, co ještě. I prádlo, že jo. Všechno, prostě. Co se jich týká, tak já se kolem nich melu. „Takže bezprostřední práce s klientem?“ Ano. Absolutně všechno.

J: Co si myslíte, když ste tu už ňákou dobu 22 let, že by tu klientům mohlo chybět?

R: No chybí jim rodina, převážně, že jo, protože někoho sem přesaděj, když je hodně starej a někdo to nerozdýchá, absolutně, někdo to nedá. A takový většinou, ty co vědi, že tady se jim pomůže a doma by ta péče nebyla pro ně taková, tak se s tím časem smírej, ale tady je dobrý, když má každej svůj jednolůžkovej pokoj. Voni většinou sou ve dvouch. Protože vem te to, budete 20 let mít zařízení ňáký takový, co máte svý věci, a přijde k vám babka, která ráda čte nebo je hlučná, vy ste tichá. Tady je hroznej problém takovej ten střet těch zájmů, stmelit to dohromady a dát dvě dohromady, aby ty dvě si sedly, to je strašný unikum, tady, jo? Většinou to... „Kolik jich tady máte jednolůžkových a dvoulůžkových pokojů.“ Jednolůžkovejch je strašně málo, to je převážně na tý

nový, na tom novým křídle a ty dole v přízemku, ty sou jednolůžkový. Jinak většinou dvou. „A sou tady i vícelůžkový?“ Ne, už ne. Dřív sme měli šesti a to bylo nejlepší. Byla taková prča na tom pokoji, to bylo suprový. Protože ty ženský i když jich bylo 6, tak si hrozně pomáhaly. Dřív ty lidi byli taky trochu jiný, teť sou takový sobecký a sou i zlí na sebe hrozně a žárlěj, když ste tam u tý babky o 5 minut dýl nebo s tou si povídáte, ta druhá žárlí a už to vyžaduje, i když to nepotřebuje, prostě sou horší, jak malý děti, některý ti klienti.

J: Jaká je vůbec kapacita takovýho zařízení?

R: Asi 130 je tady.

J: A je to tak nějak furt plný?

R: Je, no a teť jak se to předělává, tak sou sestěhovaný ty lidi, ale ten počet lidí tady musí furt nějak zůstávat.

J: A k tomu je přiměřenej počet pracovníků, nebo...?

R: No teť je, bych řekla dostatečnej, dřív nebyl. Bylo nás málo. Jak sester, tak sanitárek. Hrozně málo.

J: K čemu byste třeba vy, z pozice svý funce, mohla přispět k tomu, aby zde klienti cítili líp?

R: Já si myslim, že sem dost velkej šašek na to, aby... Já si myslim, že sou rádi, když já z toho pokoje vobčas vypadnu. Protože sem hlučná, vobčas zpívam, jo a nikoho nepustim ke slovu, jako. Já sem takový rádio nebo televize, vobčas. Myslim, že někomu i lezu na nervy, protože někdo má rád ticho a někdo na to není zvědavej. Ale většinou oni už sou pak hluchý a tak ani nevědí, co tady vyvádíme, že jo a myslim si, že je tady vo ně fakt postaráno, no tady nikdo nestrádá.

J: Zeptam se, když by tady náhodou měl nějaký klient s něčim problém, oni sou informovaný za kým jít nebo můžou říct komukoli?

R: Ano, každej ten klient má svého klíčovýho pracovníka. Takže já mám třeba 4 nebo 5 lidí, ty vědi vo mě, já se jim představim, voni vědi když něco potřebujou, vobráteť se na mě a to co já nemůžu, tak

du za sestrou, anebo je někam pošlu, většinou. Ať sou to sociální pracovníci nebo jestli se řeší něco komplikovanějšího. „A existují tady takový, vim, že v některých zařízeních bývají, schránky pro anonymní stížnosti?“ To tu taky máme, je to hned u vrátnice u recepce.

J: Funguje tady něco jako porada všech i s klientama, jako pracovníků?

R: Ne. My pracovníci jako náš personál, my máme svoji vrchní, takže vobčas to máme, ale jako s těma vůbec. Ne, ne, ne. To už musí bejt. To většinou pak, když je nějaký průšvih nebo se k něčemu schyluje, tak to jo, to sou pak svolaný, jo a tam se to pak vysvětlí nebo řekne, to co se jim nelíbí nebo nám, ale není to zas tak.

J: Co se týká rodin klientů, sou nějak informovaný o aktivitách nebo jenom když se zeptaj?

R: Ne, to vědi. Všude je to na nástěnkách. Na každým rohu. „A můžou se nějaký tý aktivity zúčastnit“ Můžou. Určitě, to je tady všechno dobrovolný. Ale voni většinou se nehrnou, ty rodinný příslušníci.

J: Můžu se zeptat kolik je vám let?

R: 60.

„konec rozhovoru“

Respondentka č. 2, žena, věk 40 let, zdravotní sestra

J: Jak ste se dostala k práci v tomto zařízení?

R: Na doporučení své kolegyně, která tady už pracovala a já sem práci potřebovala, tak sem se přišla podívat a už sem zůstala. „To bylo hnedka po škole nebo...?“ Kdepak. Peripetie. Škola, potom práce v elděence, potom mateřská, potom práce na zubním, kvůli dětem, protože byly malý. Až potom odrostly, tak sem chtěla něco, co by bylo trošku jako už sem to dělala dlouho, už sem si říkala, že by to chtělo změnu, tak to je ona.

J: Takže můžete říct, že jsou senioři vaše cílová skupina nebo čistě ste se k tomu dostala a už ste u toho zůstala.

R: Náhodou.

J: Ste tady spokojená, myslím kolektiv, pracovní podmínky, nějaký benefity, jestli nějaký máte? Vy to můžete porovnat, už ste si těch zaměstnání prošla víc.

R: Tak sem tady skoro 20 rok. Takže ten vývoj takovej všelijakej, ale když to vezmu v kostce a v globálu, tak sem tady spokojená. „Takže vám tady vyhovuje všechno, s čím se tady setkáváte?“ Ke všemu je možné mít drobné připomínky, ale vcelku, když to shrnu, tak spokojená. „Máte tady nějaký benefity?“ Já nevim úplně přesně, co sou benefity, ale dostáváme tady obědy. Kdo je na stálou ranní, tak má denně voběd, kdo má šichty, tak holt má smůlu. Já třeba příjdu k šesti obědům za měsíc, ale to mě jako nějak vopravdu netrápí. Bejvávalo dřív, že sme jednou za rok jeli a měli sme takovej prodlouženěj víkend v Mšenejch Lázních, po tom se mi stýská. Byli sme asi 3x a to už se nekonná, to se nám tenkrát líbilo. „A nějaký jiný akce, že by pro vás zařízení pořádalo, něco pro zaměstnance?“ Buď se málo ptam nebo prostě vo ničem nevim, ne.

J: Co je náplní vaší práce? Vy ste zaměstnaná jako zdravotní sestra?

R: Hm. Postarat se vo lidi, po zdravotní stránce. „Více méně to zdraví, jasně.“

J: A co si myslíte, že by mohlo klientům tady v tomto zařízení chybět, třeba čeho se jim nedostává nebo na co tady to zařízení až tak nemyslí?

R: Vy myslíte jako po materiální stránce? „Ne, spíš myslím, co se týká vybavenosti nebo akcí, na co si tady klienti stěžují, že to není podle jejich představ, co by se dalo vylepšit?“ Tady je 120 klientů. Zdaleka né všichni jsou schopní se vyjadřovat. A ti co se vyjadřují mají ty vyjádření leckdy úplně protichůdný, takže myslím si, když se podíváte na nástěnku, tak těch akcí maj poměrně hodně a není člověk, aby se zachoval ke všem, takže si myslím, že někdo by chtěl to, a nemá to, naopak ten druhej by o to nestál, takže si myslím, že to tady není až tak hrozný. Kdyby se jich lidi chtěli zúčastňovat, tak těch akcí maj poměrně hodně. Né že každému všechno sedne, ale na výběr tady je.

J: Když to vezmu z pohledu vaší funkce, je něco čím byste mohla přispět, aby se zde klienti cítili líp, tady v tom zařízení?

R: Já si hledím své práce a tyhle ty aktivity nechávám na kompetentních osobách. My jim tady děláme občas na vánoce takové trošičku zpestření, aby ty vánoce nebyli až tak jako smutný, takže tady kašpaříme, ale to je tak asi všecko. Protože tam se to dá pochopit. Běžným dnem, myslím si, že pokud uděláte něco nezvyklého, tak ty lidi sou takový, někdy se divěj, někdy ne. Já jim občas zazpívám, jo takže už to stačí, aby neměli pocit, že se něco děje. Jen tak pro radost, ale nedělám to často, jenom když je nálada. Nic programovýho, ne.

J: Je tady častý, že si tady někdo na něco stěžuje?

R: No samozřejmě, jsou tady klienti, kteří říkají, že je špatný úplně všecko, ale myslím si, že zásadně to zdraví. Že kdyby bylo zdraví, tak by byli spokojenější. „A když je klient s něčím nespokojenej, za kym může jít, komu si může postěžovat?“ Postěžovat si může komukoliv, dokonce myslím si, že je dole, no bejvala kdysi, teď si nejsem jistá, jestli tam pořád je schránka na stížnosti, takže je tam krabice, kam se stížnosti můžou hodit, anebo to předeštěrou sestře nebo děvčatům pečovatelkám a my sme povinný a pokud by se to stalo, tak to samozřejmě předáváme dál. Psala sem asi 2x stížnost na jídlo, jinak na nějaký aktivity to ani ne.

J: Takže máte pocit, že je tu o lidi dobře postaráno, co se týká jak vyžití, tak i z té druhý strany?

R: Určitě by to mohlo být horší, neříkám že všechno je ideální, to samozřejmě ne, ale myslím si, že to celkem de. Spíš jenom malinko mám pocit, že třeba i lidé, kteří sou trvale upoutáni na lůžko, nemůžou nikam, že by možná někdy zpestření toho života taky eště dokázali vstřebat. „A je tady pro ně něco?“ A to, to se nekoná. Akce sou tu pro lidi, kteří jsou schopni si tam dojet nebo dojít. Že je tam někdo vodveze nebo si na volačku spojí, prostě takový schopnější po mentální i fyzické stránce. Kdežto někteří ležej. Sou třeba takový ty bazální, který držíte nebo hladíte za ruku, na což my až tak čas nemáme, ale to se nekoná. Nebo alespoň já o tom nevím, abych nikomu nekřivdila, nejsem tu každěj den, protože já sem na směny.

Dost často bývám o sobotách, nedělích a v noci a to tu volnočasové aktivistky nemáme, takže nehlídáme samozřejmě, co dělají, ale pokud tak ty akce se týkají především schopných klientů. „A máte přehled, jakým způsobem sou klienti vybíráni na ty akce, nebo je to čistě na dobrovolnosti a naplnění nějakého limitu?“ Na dobrovolnosti, nikoho nenutěj, každému nabízej a kdo chce ten de, samozřejmě. I s tím, že mu samozřejmě, pokud chce a není schopnej, tak se dopomůže, aby mohl. Nebyl limitovanej tím, že se nemůže sám dopravit, ale bez pomoci ano.

J: Jenom tak v kostce, co tady mají klienti za aktivity?

R: Spíš takový ty pasivní, bych řekla. Přidte si na koncert, na nějaký poslouchání, muziku, čtení co mívali, nějaký hry, bingo tu hrajou. „Plus ještě jezdí na nějaký výlety.“ Občas na výlety, ano. Zahradní slavnost, naše vyhlášená. To budoujou naše děvčata a ta se obvykle podaří, takže jako něco by tu bylo. Skoro bych řekla, když to tak srovnám, já nemam možná tolika kulturních zážitků, co mají možnost mít zdejší klienti. Já do Prahy do divadla jedu 2x za rok. Teď to nemyslím konkrétně, že by to tady bylo, ale lecos tu maj. A koncerty myslím, že sem chodí pan X a ty hrajou docela často. Na nástěnce a já to tak úplně nesleduju, je ten koncert docela často. Každý tejden určitě něco.

„konec rozhovoru“

Respondent č. 3, žena, věk 40 let, zdravotní sestra

J: Jak jste se dostala k práci v tomhle zařízení?

R: Tak bylo to přes tchýni, vlastně, která se znala tady s bývalou vrchní sestrou a jelikož mám děti, malé, jsem dělala na Motole v Ikemu, tak dojíždět bylo komplikovaný, takže jsem hledala něco v místě. A naskytla se ta příležitost, se uvolnilo místo, takže..

J: A dělala jste tedy v oboru jako zdravotní sestra ve zdravotnictví?

R: Jo, jo, jo. Já jsem dělala. Asi před mateřskou jsem dělala, i po jsem dělala ještě v Motole.

J: Jak dlouho tady jste, jestli se můžu zeptat?

R: 3 roky.

J: Jste tady spokojená?

R: Jsem.

J: A proč?

R: Tak mám to v místě, takňák už znám prostředí, znám lidi, znám tu práci, a nejsem přelétavej typ člověka, takže jsem taková konzervativní, takže ...

J: A senioři byla vaše cílová skupina nebo vám nevadí?

R: Jako já neměla žádnou cílovou skupinu, prostě. Mě tak ňák bylo jedno, co v tom zdravotnictví budu dělat.

J: A jste zaměstnaná jako...

R: Jako zdravotní setra.

J: Povězte mi, co je vaší náplní práce. Ve vztahu ke klientům, teda.

R: Tak určitě podávání léků, a aby tedy měli, jak to mám říct...

J: zdravotní péče

R: Jo, tak. Potom tedy polohování, prevence dechů bitů, potom zajišťovat lékaře, že jo, aby byli opečovávaní z téhle stránky. A takovouto psychickou podporu, taky no. Aby jim člověk dodal.

J: Jak se podle vás pozná spokojenej klient?

R: No, tak určitě je usměvavý, určitě si nestěžuje, i když u některých si budou stěžovat, ať je to tak nebo tak. No a nevím, co tak nějak mu nic nechybí, je najedenej, přebalenej...

J: Jakou má možnost, když se tady klientovi něco nelíbí si stěžovat?

R: Tak asi určitě nejdřív to jde buď si teda, že jo, je to třeba stěžování si na přímou péči, tak jdou za náma a někdy za sestrama, ale většinou to probírají s vrchní sestrou, no a vrchní sestra to pak řeší, jakoby s ředitelkou. A někdy taková krajní mez je že, se to donese jakoby paní ředitelce, jo že si to přejou, ale většinou se to řeší přes tu vrchní sestru.

J: Máte tu nějakou možnost si i anonymně stěžovat, aniž by člověk věděl, že...?

R: Jo, je to, mají schránku. Na chodbě je schránka, kam můžou házet ty své, horší je to u těch ležáků, že jo. Tak tam můžou pověřit asi, oni hodně důvěřují těm ergo terapeutům, kteří s nima vlastně pracujou, že jo. Takže můžou dát za úkol jim, aby to tam hodili.

J: Tady taky funguje klíčovej pracovník?

R: Jo. Jo. Přímá péče. Většinou má jakoby rozdělený klienty.

J: Jaký si myslíte, že má vaše zařízení výhody nebo nevýhody vůči klientům?

R: Tak nevýhoda, to je určitě, malé pokoje. To je fakt nevýhoda, že musej bejt po dvou a ty pokoje jsou fakt malinký. Takže tam taková ta bublina osobní, ta tam prostě chybí. Nehledě na to, že jeden chce větrat, druhý nechce větrat, ten chce koukat na to druhý nechce koukat na to,...

J: Takže tam se řeší ten diskomfort.

R: Ták. Takže to je nevýhoda. Jinak ty nevýhody, to je asi všechno. Celkově ty malý pokoje a ty chodby úzký, jo, takový to a výhody, určitě tady maj, že jo, stravování, maj tady, je tady prádelna, takže takže čistý prádlo, mají tady ty ergoterapeuty, takže s nima pracujou, mají tady zdravotní péči, jezdí, dojíždí sem i zubař, že jo, psychiatr, normální obvodní lékař, takže...

J: Jsou tady nějaký služby ještě navíc v areálu?

R. Služby navíc.

J: Kadeřník, pedikérka,...

R: Jo, to sem taky dochází, ano. Kadeřník a pedikérka. Oboje dvoje sem dochází.

J: Nebo nějaký nákup potravin.

R: To zajišťuje ještě údržbář. Obchází lidi. Funguje.

J: S čím jsou tady u vás lidi nejčastěji nespokojeni, když se s něčím takovým setkáte, čeho se to týká?

R: No, to to většinou se sousedem, to je to, co jsem říkala, že si většinou nesesnou, ...

J: soužití?

R: hm. Hm. Hm. Většinou tohle. Jinak ...

J: vy jste se s něčím setkala?

R: Hm hm.

J: Čím byste vy sama, z pozice své funkce mohla přispět k tomu, aby se tady cítili lépe?

R: Asi no jako asi si těma lidma víc povídat, no. Jenže on na to není nijak moc čas. Ta zdravotní sestra, když je tady potom sama, někdy býváme dvě, tak prostě na ty lidi toho moc času nemá, no. Takže jako tohle. Jinak tu péči, že jo, tu zajišťujeme nebo nějak

standardně, jak nejlíp člověk může, že jo. A vobčas sám to nestíhá někdy jo, že nejde se jim úplně věnovat těm lidem někdy. Někdy jo. To prostě záleží den ode dne. Ale jinak.

J: Takže myslíte, takovým tím osobním přístupem.

R: Spíš tak, spíš tak.

J: A ještě se zeptám teda, znova, možná jsme to už říkaly, jak dlouho tady pracujete?

R: 3 roky.

J: Tak to stačí, děkuju.

„konec rozhovor“

Respondent č. 4, žena, věk 20 let, pečovatelka

J: Jak jste se dostala k práci v tomto zařízení?

R: Tak já jsem na to studovala, studovala jsem zdravotní péči, pečovatelská činnost, takže jsem s tím předpokladem šla rovnou.

J: Hned po škole, teda.

R: Rok po škole. Jsem nastoupila.

J: Jste tady spokojená, co se týče podmínek, platu, kolektivu.

R: Já si myslím, že jako spokojenost je dostatečná tady.

J: Se vším, co vám zařízení poskytuje.

R: Zatím jo.

J: Co je náplní vaší práce?

R: Já jsem jako přímá péče. Takže, co se týče lidí kompletně, jejich péče, hygiena, co se týká stravy. A takovýchle. Co se týká aktivit, to už ne. To už jsou uklízeči, pracovníci erga.

J: Povězte mi, jak podle vás vypadá spokojený klient, jak se pozná?

R: Spokojený, rozhodně je to individuální u každého. Jsou lidi a hlavně se to ví, s jakou diagnózou sem jdou. Jestli je tam nějaká porucha, už co se týče v té hlavě nebo tohleto. Jsou spokojený, když jsou to úplně spokojený lidi, po stránce té hlavě. Ale to nám dají i najevo tím, že nám to řeknou bez problémů jako ale pak jsou lidi, který nemá prostě tu možnost tadyhlesto říct nebo si vůbec neuvědomují, kde jsou.

J: Kdybyste měla říct, jaký výhody má toto zařízení pro své klienty? V čem vidíte hlavní výhody?

R: Výhody, no. Hodně se tady pořádají pro ně akce. Že to prostě není jenom o tom, že leží na těch pokojích nebo se prostě sedí tam a takovýchle. Dělejí se tady akce různé, jako já nevím Masopust a takhle ty typy akcí. Vánoční večírky se pro ně dělejí. Takže jako to si myslím, že na ně hodně působí a jinak prostě já si myslím, že tady mají dobrou péči. Protože jsou tady lidé moc rozmazlení s domova a nese se to tady s nima. Jako že je člověk neodnaučí některý věci, takže jako...

J: A našla byste nějakou nevýhodu, co by mohly pocítovat jako nevýhodu?

R: Nevýhoda. Možná ty prostory tady.

J: Můžete to nějak rozvést.

R: Je to tady malý, ty pokoje. Protože byl tady dříve chudobineJ, a byly to schopní lidé, hlavně na tom, teď mi tady máme ¼ lidí ležáků pomalu. Takže jako ty prostory jsou tady docela nevýhodný.

J: Takže tady nemají nějaký ten osobní prostor.

R: Osobní prostor.

J: Co se týká vyžití, to probíhá jenom tady nebo třeba i někde jinde, jsou pořádány nějaký akce?

R: Jsou. Jezdí se na nevím tady...Dvakrát ročně na Berounku, jako je akce, ale týká se to těch schopnejch. Protože jo, dostanou se tam i takový, třeba na ten jeden den, oni tam vodjedou, mám pocit, že na čtyři dny, a ten druhý den, co tam už jsou, tak se tam naváží ještě nějaký ty vodsad, Co jsou třeba vozejčkáři, že se tam vodvezou na odpoledne a zase přivezou.

J: Aby z toho ještě něco měli.

R: Aby z toho ještě něco měli, no. Že to není na celý, protože by to tam nezvládli.

J: A podle čeho teda probíhá to vybírání těch klientů?

R: No, v první řadě, těch se, ty co jako jsou schopní, se ptáme, takže podle zájmu a potom tam kolikrát i rodiny chtějí, některý rodiny jezdí s nima i, takže to se odvíjí od těch rodin. A pak už jsou jen ty ležící.

J: Takže to především závisí i na zdravotním stavu.

R: určitě.

J: co si myslíte, že by mohlo být důvodem nespokojenosti klientů? Kromě toho malého prostoru tady v tom zařízení? Je tady něco, setkala jste se s nějakými stížnostmi na něco?

R: Nespokojenost. Nevím, přímo stížnosti asi ne. Ale když bych měla vzít nespokojenost. Hrozně moc klientů si myslí, že jsme zdravotníci. A prostě vyžadují kolikrát věci jako v nemocnici. My jsme sociální ne zdravotní zařízení. Takže tu máme omezený přístup ke všemu. To se týká hlavně sester. Tohle. Ale jinak jako co by asi nevím, co by nic. Asi jiného.

J. Když bych byla s něčím nespokojená, jako klient tohoto zařízení? Jak si můžu stěžovat?

R: No.

J: Nebo komu to můžu říct?

R: Prakticky my jsme na tý první vlně hned u nich, protože jsme u nich nejbliž a furt, takže první to jdem za náma, jako přímou péčí a my to posíláme dál prakticky. A když se to týče zrovna zdravotního stavu, že mají nějaký problém, tak to automaticky to řeším se setrama. Hned se to řeší. Ale co se týče, já nevím, když by chtěli něco předělat na pokoji, plácnu obyčejnej obrázek třeba přidělat na zed' a takovýhle věci, tak to pak řešíme s údržbou. Protože to samozřejmě můžou na ty pokoje si takhle nechat udělat, takže pak se domluvíme s údržbou, voni, jak to udělaj.

J: Takže záleží na problému a ten se pak přesměruje na toho dotyčného pracovníka.

R: Presně tak. Když jsou pak vyloženě nějaký problémy s rodinama a takhleto, tak to se řeší přes hlavní sestru.

J: Ještě se zeptám, z pozice svý, jak byste mohla přispět k tomu, aby se tady klienti cítili lépe. Napadá vás něco?

R: No, osobně si myslím, že se už víc nejde asi udělat, protože se tady dělá maximum. Jelikož je tady klient na prvním místě, i s tím, že klient má vždy pravdu.

J. (Smích).

R: Takže jako tady v tom si myslím, že se už více nedá nic dělat. Pak už je osobní asistence.

J: A vy už jste mi to možná říkala, jak dlouho tady pracujete?

R: 4 roky

J: Tak to mi stačí, děkuji.

„konec rozhovoru“

Respondent č. 5, žena, 47 let

J: Povězte mi, jak ste se dostala k práci v tomto zařízení?

R: No, vlastně náhodou. Protože sem nemohla sehnat práci, takže náhodou. Protože mam 3 děti a dřív, když sem nastoupila vlastně, měla jít do práce, tak to byl trošku problém, no. Tady to nikomu nevadilo, tak sem tady začala pracovat. A sem tady 17 let.

J: A vy ste předtím pracovala ve zdravotnictví?

R: Já sem byla mimo obor. Já sem si všechno dodělávala.

J: Takže se seniorama ste pracovala až tady?

R: Až tady.

J: Ste zde spokojená a proč?

R: Sem, sem tu 17 let. Práce mě baví, myslim si, že mě i naplňuje a je to takový to pečování.

J: A co se týká třeba kolektivu nebo benefitů, peněz?

R: Tak, co se týká kolektivu, tak to si myslim, že je tady dobřej, že si dokážeme vyjít vstříc a vypomoci. Co se týká financí, tak sem taky spokojená a ty benefity... „Máte nějaký stravenky nebo nějaký...?“ Tak máme příspěvek na obědy, příspěvek na dovolenou, občas sou i nějaký masáže. „Nějaký odměny nebo akce?“ Odměny sou takový ty mimořádný a občas se taky jezdí, jako zaměstnanci jezdí na různý pobyty.

J: Já se tedy zeptám, co je vaší náplní, vy ste tu zaměstnaná jako...?

R: Zdravotní sestra. „A ve vztahu k těm klientům zabezpečujete tu zdravotní stránku.“ Zdravotní péči.

J: Jak se podle vás pozná spokojený klient?

R: Tak, když nemá žádný problémy, že jo.

J: Dokázala byste říct, jestli má nějaký výhody tohle zařízení a nevýhody zase naopak, pro ty klienty?

R: Tak určitě je výhoda, že mají péči 24 hodin denně, jo. Že je u ně postaráno, takže jakýkoliv problém se hned řeší. Lékaře tu máte teda jednou v týdnu, ale my sme tady pořád, takže to si myslí, že je velká výhoda, to by doma ty lidi neměli, že jo. Takže když nejsou schopný být doma, tak se dostanou k nám.

J: Napadá vás ještě něco?

R: Nevím, no. Nejsou tady sami, sou vlastně na těch pokojích 2, což si taky myslím, že je dobrý, že nejsou úplně samotný. „Máte tady ijednolůžkový pokoje?“ Taky, sou tady jednolůžkový. Myslím si, že prostě je lepší, když to stáří neprožívaj úplně doma sami, samotný. Vodkázání na tu rodinu. Tady se pro ně dělaj různý akce, takže se sváží na jídelnu kde nebo na kulturní místnost, kde maj různý ty aktivity. Docela si myslím, že se to i ujalo.

J: Našla byste nějakou nevýhodu, toho pobytu tady?

R: tak někdo je takovej, že tady nechce bejt, že jo. Ale není zase možný, aby byl doma, tak ty rodiny to řeší tady tím způsobem. A ty lidi si někdy přídou jako že je vodloží. „Hmm, že se tu jako cítěj odstrčený.“ Ale voni když sou tu dýl, tam je to v rámci toho adaptačního procesu, ale někdo se adaptuje trošku dýl, jo, někdo se zaklimatizuje docela rychle.

J: Co si myslíte o nespokojenosti klientů, je něco s čím by tady mohli být klienti vysloveně nespokojení?

R: Tak občas sou nespokojení se stravou, že jo (smích), což je asi normální při takovémdle počtu lidí, že se každý netrefí. S čím by mohli bejt ještě nespokojení? Voni, když se jim něco nelíbí, jsou schopní to říct, takže se vždycky ta situace řeší. Někdy se nepovede prostě ty spolubydlící dát k sobě, aby si sedli, takže se to pak prostě snažíme to ňák je sestěhovat, aby..

J: Jakou má možnost klient tady toho zařízení, když se mu něco nelíbí?

R: Takže buďto to řekne nám, nebo to řekne vrchní sestře nebo může jít k pani ředitelce. Tam si myslím, že není problém. Oni maj jednou měsíčně takový jako setkání s pani ředitelkou, kdy jim to dycky i

zdůrazňuje, že mají možnost, že když budou mít jakýkoliv problém, tak za kým jít a... „Hmm, to je setkání pro klienti jako s vedením?“ Ano, s vedením.

J: A máte tu i něco ve smyslu, když ten jedinec chce zůstat v anonymitě a chce si stěžovat?

R: Ano, máme tu schránku. Sou tam jak prostě stížnosti, tak i pochvaly a můžou zůstat anonymní. „A ty schránky se nějak pravidelně vybírají?“ Ano. To maj na starosti sociální pracovnice.

J: Jak byste nebo našla byste způsob, jak byste vy, z pozice své, mohla přispět k lepší spokojenosti klientů v domově?

R: Já si myslím, že všichni tu děláme maximum, aby se tu cejtili jako doma. Oni nás vyloženě neberou jako zdravotní sestry, ale jako my sme tu pro ně ty jejich holky. „A můžete nějak konkrétně, co teda pro ně děláte, napadá vás něco?“ Tak určitě je to vždycky v období těch vánoc, když se tu třeba cejtí, že ty rodiny by si je mohly vzít a nevezmou z nějakýho důvodu, že to prostě třeba není možný, protože je ten člověk ležící, tak oni tím trošku strádaj. Takže se snažíme je nějakým způsobem zabavit, nebo jim prostě nějakou maličkost koupit. „Takže jim jako nahrazujete tu jejich rodinu?“ Přesně, ono to takhle tady funguje, že jim nahrazujem tu rodinu. My sme součástí jejich prostě života, no.

J. A ještě jednu... jak dlouho tady pracujete?

R: 17 let.

J: Děkuju, to mi stačí.

„konec rozhovoru“

Respondent č. 6, žena, věk 50 let, pečovatelka

J: Jak ste se dostala k práci v tomto zařízení?

R: Scháněla sem práci, měla sem původně dělat do kojeneckýho ústavu, ale tam nebylo volno, tak mi bylo doporučeno too jít zkusit sem a tím sem se sem dostala a sem tu rok.

J: Takže senioři nebyli vaše cílová skupina?

R: Ne. Já se to nikdy nedělala, mě to... Dělala sem úplně něco jinýho, dělala sem ve stravování. Ale prostě sem si to šla vyzkoušet, nevěděla sem, jak to zvládnou a zvládla sem to, myslim si. Sem tady ráda a sem tady spokojená. „Tak to byla další otázka.“ (smích)

J: Tak mi řekněte, co je teda náplní vaší práce, tady?

R: Mám začít ráno, hned jak začneme ráno? „Vemte to tak nějak v kostce.“ No ranní hygieny, snídaně, rozdání léků, měření tlaků, pak sou svačiny, koupání sou rozdělený. Pak tady děláme ledničky, hlídáme klientům prádlo, aby byli v čistotě. Kontolujeme, aby měli všechno v pořádku.

J: Říkala ste, že ste tady spokojená, jaký máte pracovní podmínky, tady?

R: Já myslim, že dobrý. „Co se týká kolektivu, třeba?“ Výbornej. „Co se týká peněz?“ Spokojená. „Máte nějaký benefity?“ Máme. „Třeba?“ Máme FKSP.

J: V čem si myslíte, že spočívá přínos tady toho zařízení, co těm klientům dává?

R: No, já myslim, že jim dáváme určitě některým lásku, obětujeme jim čas, ale prostě, musí k tomu mít člověk určitej přístup a určitě to nedělat jenom, že to dělám, no musí to člověk dělat...„Ještě byste viděla v něčem přínos?“ (obrací se na kolegyně a prosí je o pomoc a ty jí radí) Společenskej přínos. „Jak to myslíte?“ No určitě jednak chci říct, že tím chceme společnosti pomoci, že se o ně staráme, no. „Takže jim vlastně nahrazujete to, co doma nemaj.“ Ano, ano, přesně tak. Takovou suplovanou rodinu.

J: Napadá vás něco, co by se dalo říct, že tady klientům chybí. Co jim tady třeba nemůžete zajistit i kdybyste sebevíc chtěli?

R: No, možná třeba některý ty blízky. „Takže rodina.“ Někomu je třeba jen tak nemůžeme nahradit, že jo.

J: Jak si myslíte, že jsou klienti spokojení, tady v tom zařízení?

R: Já myslim, že jsou spokojení. „Kdyby měli nějaký problém, za kým by šli, kdyby se jim tady něco nelíbilo nebo kdyby si chtěli na něco stěžovat, jakou mají šanci?“ Já myslim, že tady maj i dotazníky, který vyplňujou, mají schránku, do který můžou dávat požadavky a nějaký stížnosti. „Voni teoreticky můžou přijít za každým z vás?“ Ano, můžou přijít za náma. „Řešej se tady nějak oficiálně ty stížnosti, třeba máte tady nějaký sezení s nima, že byste se jednou tejdne sešli?“ To nemáme. „To tady nefunguje.“ Ale jednou za čas, teď to vlastně bylo, protože má se tady zateplovat dům a nějaký úpravy v kuchyni, tak s nima pan ředitel to probíral, co a jak bude, jak to bude vypadat. A ohledně jídla maj taky někdy schůze, jestli jim vyhovuje strava a tak.

J: A teď kdybyste řekla, úplně poslední otázka, čím byste vy, ze své pozice mohla pomoci klientům, aby se tady cítili líp?

R: Ze své pozice se já k nim můžu akorát chovat dobře, plnit jim jejich přání nějak tak, což je v mých silách, jestli to bude a nevím, jak jinak bych jim mohla pomoci. „Dobře, to mi stačí, děkuju.“

„konec rozhovoru“

Respondent č. 7, žena, věk 25 let, pečovatelka

J: Jak ste se dostala k práci tady v tom zařízení?

R: Tak já sem se k ní dostala ze školy, z praxe, protože sem chodila na zdrávků a poskytovali nám tady vlastně praxi. A dále jsme sem začali chodit na brigády a teď sem vlastně nastoupila na hlavní pracovní poměr. Takže ze školy.

J: A jak dlouho tady pracujete?

R: Když to vezmu z té školy, tak už je to takovej pátý rok asi a teďka na hlavní pracovní poměr je to od září.

J: Ste tady spokojená?

R: Sem tady spokojená. Někdy né, někdy jo, ale celkově asi jo. „Je něco, co vám tady nevyhovuje nebo co by se mohlo zlepšit?“ jako na každou práci je něco. Mě ani tak nevadí práce s těma klientama, ale někdy mi vadí, že je špatná komunikace mezi vedením a vlastně námi, jako pracovníky, to mi někdy vadí. „A vy máte třeba nějaký porady společně?“ No porady sou furt, ale mě někdy přijde, že ty porady k ničemu nevedou. „Že to neřešej.“ No.

J: Říkáte, že v práci se vám líbí, má ta práce nějaký plusy, mínusy?

R: Tak určitě to má plusy v tom, že sou to dvanáctihodinový směny, takže vlastně jsme půl měsíce doma a půl měsíce v práci a více méně sme tady jako vlastně doma vyloženě, protože sme tady s klientama doma, takže je to takový domácí prostředí. Že to není jako někde u pásu sedět dvanáct hodin a nevědět kam jako s rukama, že jo, takže tady je to takový, že s nima sdílíte ten jejich celej život. Takže to je asi hlavní plus. A mínusy sou to, že vopravdu tady člověk stráví dvanáct hodin, což je na jednu stranu hrozný, co stihne vobyčejnej člověk za dvanáct hodin doma a co se stihne potom vlastně udělat tady, že jo. Takže to je asi ten mínus a jinak mě asi nic už nenapadá jako mínus, možná někdy takový to, netahat tu práci domu. Jakoby ty špatný negativní emoce tady vocat a nebo bejt nějak úzkostná z těch věcí, co se tady dějou, protože pro citlivý osoby ta práce určitě není a někdo to třeba neumí oddělit tu práci, vod vlastně svého osobního života, no.

J: Pracujete ráda se seniorama?

R: No... Jo. Pracuju, né že ráda, ale už to s nima umim, bych řekla, za ty léta, že už sem si na to zvykla. „Takže byste neměnila, třeba?“ No určitě já bych osobně měnila, ale tak prozatím v mé situaci mi to vyhovuje. „Jasně.“

J: V čem si myslíte, že tohle zařízení, co dává tohle zařízení klientům, který tady trávěj kus svýho života?

R: No tak dává jim to vlastně péči a vlastně jim to pomáhá v tom, aby voni mohli žít normálně. Protože spousta těch lidí, co tady sou, sice by mohli žít doma, ale tady je to pro ně lepší z finančních důvodů a i z nákejch materiálních a spousta ostatních se o sebe nedokáže postarat a třeba nemají ani tu rodinu, která by se o ně chtěla starat nebo nemohla, tak určitě je to hlavně z tý péče, tady, no.

J: Jsou náký stížnosti třeba ohledně pobytu tady nebo setkala ste se s někym nebo s něčim, na co by si ztěžovali, co jim tady třeba nevyhovuje nebo co by chtěli zrušit?

R: No tak ty stížnosti, mě přijdou poslední dobou, že sou nák častý, ale to si myslim, že je vlastně tím, že jsou ty lidi tady dost přepečovávaný, že se tady vopravdu personál snaží. „A čeho se týkaji?“ Týká se to prakticky všeho, hlavně bych řekla jídla a taky potom se to týká taky toho třeba, že neplníme všechno ten daněj čas, na který voni sou zvyklý, protože oni vnímaj jenom sebe a vlastně neviděj, že je tady dalších devadesát lidí, který po nás taky něco chtěj, a když se něco stane, tak voni nejsou schopný to vůbec rozlišit, že my zrovna na ně nemáme čas, takže na todle si myslim, že sou stížnosti. Nebo že nejsme schopný prostě něco řešit, takže zapomínáme, což se jako stává, protože sme jenom lidi a těch lidí je prostě moc.

J: Když bych řekla, vy ste tu zaměstnaná jako zdravotní sestra?

R: Né. Já sem zaměstnaná v sociálních službách jako pečovatelka. „Dobře. Co je vaší konkrétní náplní?“ Moje konkrétní náplň je postarat se o ty nesoběstačný lidi, né to všechno udělat za ně, ale dopomáhat jim k tomu, aby oni byli schopní udělat, s mojí pomocí a za některý to bohužel už musíme dělat my, že už toho nejsou schopní. Takže je náky způsobem aktivizovat a poskytnout jim veškerou osobní péči, jako má normální člověk.

J. A je něco, co byste mohla udělat ještě navíc, kromě toho všeho, aby oni se tady cítili líp?

R: Tak asi bych mohla se jim víc individuálně věnovat, kdyby mi to ten čas v tý práci dovolil a dovolily mi to i jiný podmínky, jenomže těch lidí je tady čím dál tím víc horších, takže většinou pak není

čas na ty lidi, se kterejma by se mi líp pracovalo, protože se člověk musí věnovat těm, který to vopravdu potřebujou, vyžadujou dvacetičtyřhodinovou péči. „Děkuju, to mi stačí.“

„konec rozhovoru“

Respondent č. 8, žena, věk 54 let, zdravotní sestra

J: jak ste se dostala k práci v tomto zařízení?

R: No, já jsem pracovala kdysi na interně, ale tam už to bylo takový hektický, tak jsem přešla sem do domova důchodců, tady je to takový jednodušší.

J: Ste se svojí prací spokojená?

R: Jak kdy. Řeknu vám, jak kdy. Ono pracovat se starejma lidma je někdy o nervy. Jsou dny, kdy jsem spokojená, ale jsou dny, kdy bych to tady zabalila a odešla.

J: Pracujete ráda se seniory?

R: Pracuju ráda se seniory. Ta práce mě naplňuje. Takže vždycky zapnu zuby a líbí se mi tu.

J: Co se týká vašich pracovních podmínek?

R: Ty jsou dobrý, peníze jsou jako docela slušný, jo benefity máme pěkný, dostáváme stravenky, občas můžeme jezdit i s našima klientama náký to divadelní představení. Takže to si jako užívám. Benefity si užívám.

J. Co je náplní vaší práce?

R: Já pracuju jako zdravotní sestra. Takže nemám zase toho až tolik na práci, jako ty naše holky pečovatelský. Rozdávám ráno léky, píchám injekce, podle toho, co napíše doktor. No inzulíny, hlídám lidem cukrovku, když mají cukrovku. „Takže přijdete do styku s klientama, co se týká zdravotní stránky především?“ Ano, po zdravotní stránce se o ně starám, většinou.

J: Co si myslíte, že chybí vašim klientům v zařízení?

R: No. Já si myslím, jako že jistý aktivity. Jo. Tady se občas zajde do toho divadla, jo občas prostě něco. Že by toho mohlo bejt i víc. Že by vedení mohlo zařídit třeba nějaký takový to zahradičení. Nemáme tady zahrádku. A máme tady pár klientek, které měly doma kdysi zahrádku. Takže se staraly o různý zvířátka a tak. Takže jako nějaký malej záhonek, ten by tady určitě nebyl špatnej. „Takže myslíte tedy, jestli vám dobře rozumím, větší nabídku pro ty seniory?“ Větší nabídku seniorských aktivit. Já myslím, že tadyhle v tom zařízení je toho docela dost. Takovýty babičky jak tu

vyšívají pro ty děti, pro ty dětský oddělení, ty panenky, občas sem zajede i nějaká muzika.

J: Čím byste mohla přispět ke spokojenosti klientů vy?

R: Jako mě toho až tak toho moc nenapadá. Budu možná apelovat na tu zahrádku, jo. A jako je dobrý se na ty lidi usmívat, jo. Být veselejší, jo a být trpělivá, jo. Některý ty děvčata jsou jako netrpělivý, takže spíš na ně apeluju, aby měly jako větší tu trpělivost. Přece jenom starý lidi jsou starý lidi. Takže jako špatně slyšej, špatně choděj. Takže jako ... „Takže víc se jim věnovat jako člověk?“ Ták, ták, takovej ten lidskej přístup. Přece jenom i my budeme jednou starý.

J: Jak dlouho tady pracujete?

R: Tady pracuju teprve deset let. Teprve deset let.

J: Kolik je vám let?

R: 54. Holka to je věk už.

„konec rozhovoru“

Respondent č. 9, žena, věk 40 let, pečovatelka

J: Jak ste se dostala k práci v tomto zařízení?

R: No, tak já jsem pracovala v Praze u Boromejek a potom jsme se přestěhovali, tak jsem si nakonec našla na inzer přes inzerát, jsem si našla místo v tomto domově důchodců, jo protože je místo mýho bydliště. Tak mi to vyhovuje. Je to kousek. Mám víc času, žádné dojíždění.

J: Ste zde spokojená?

R: Ale jo, jsem spokojená. Jo jako, jsem ráda, že jsem našla takovouhle práci, kousek od doma. Je to práce pečovatelky, takže je to jako, jsem zvyklá na starý lidi na seniory, takže mi to vůbec nevadí jako. Je to pořád lepší práce než někde jinde v nemocnici, kde je více práce, víc běhání. Si myslím.

J: Pracujete ráda se seniory?

R: Ráda, jsou to důchodci, jsou to starý lidi. Jsou někdy jak malý děti, ale co se dá dělat.

J: Co se týká vašich pracovních podmínek?

R: Ty mě docela překvapily. Jsem spokojená s tím. Protože máme různé benefity, kolektiv je dobrý, přesto že je to ženský kolektiv. No, dostáváme stravenky, dostáváme, jo a myslím si, že finančně to

taky není špatné, jo. Nedojíždím, tak určitě je to lepší než v Praze.

J: Co je náplní vaší práce?

R: Jako práce pečovatelky je docela taková hodně uběhaná. Protože ráno, když přijdu do práce, tak samozřejmě ty senioři ráno taky nechtěj vstávat. Oni jsou jak ty malý děti. Tak v těch šest hodin je vzbudíme, no na hygienu, snídaně. No a potom máme dopoledne, dopoledne máme potom nějaký program, buď s nima jezdím různě po odborných vyšetřeních k lékařům anebo mají nějaký program, který je tam pro ně udělaný, jako nějaká přednáška třeba dopoledne nebo tam zrovna přijde přímo praktik a jdou si sami k doktorovi, přímo k tomu našemu v tom domově. No a potom už je zase oběd. No. Je to pořád dokola. No, oběd. A odpolední program. Buď je to pro všechny chodící, nebo takový ty s tou dopomocí, kam je všechny dostaneme, třeba do té jedny společenské místnosti. Jo, tak kde teda je nějaký program, buď nějaká přednáška, nebo jsou tam třeba, jim přijdou děti ze školky zazpívat, takže mají různý. Už jsme jim tam udělali i karneval. No, mají to pestrý. To odpoledne. No, a takový ty ležící, co se nikam nedostanou. Těm, když máme čas, tak jim předčítáme. Nebo jim pustíme televizi, rádi si poslouchají rádio, ten Český rozhlas, no tak... No a potom už je zase že jo večer, no večere a večerní program, no každý den je to stejný kromě těch programů, co pro ně máme udělaný.

J: Co si myslíte, že chybí vašim klientům v zařízení?

R: No tak oni třeba, tak dobře. Kromě... Ty, z těch aktivit. Že jo, tak za prvý, nejdřív jim asi chybí ty rodiny, některým. No a potom z těch aktivit. Někteří byli zvyklí víc chodit do divadla, ještě dříve s těma partnerama. Někteří přece jenom nejsou devadesátiletí, osmdesátiletí, jsou tam i trochu mladší. Nebo různě co jim chybí, třeba jestli bydleli v domečku, tak třeba ta zahrádka jim chybí. No, že to... No a třeba někdy, když tam máte třeba takovýho kutila, chlapa, tam mu chybí třeba ta dílnička. To, že my tam máme nějakou dílničku, ale to je takový spíš si jenom něco malinkato ohoblit, ale to jim moc do ruky dávat nemůžeme.

J: Čím byste mohla přispět ke spokojenosti klientů vy?

R: No, aby se cítili líp. Tak určitě mým pozitivním přístupem. Jo, aby se cítili jako doma. Bejt na ně hodný, no a, aby prostě když je čas, a když prostě je příležitost, tak jim prostě udělat to, co by rádi. Třeba namasírovat je, jo nebo jim něco přečíst, jo, no, pak nějak si myslím, jim to tak trochu vylepšit.

J: Jak dlouho tady pracujete?

R: Tady pracuju 5 let. A jako myslím si, že zatím, myslím si, že zůstanu dál.

J: A kolik je vám let?

R: Mám už dospělé děti. Tak už přes těch 40, už mi je.

„konec rozhovoru“

Příloha E - Otázky a rozhovory s rodinnými příslušníky

Přepis rozhovorů s rodinnými příslušníky

Respondent č. 1, muž, syn klienta

J: Kdy vás napadlo, že umístíte člena rodiny do zařízení pro seniory?

R: Takže šlo o mého tátu, kdy z náhlého zdraví dostal mrtvici, ležel v nemocnici, kde jsme zjistili potom, že potřebuje 24 hodinovou péči. Takže nejdřív ležel v nemocnici, potom se máma spojila s ošetřujícím lékařem, který doporučil buďto se o tátu starat nebo

ho umístit do domova důchodců, s tím že já jsem chodila do práce. Brácha byl ještě malej, takže se o tátu starat nemoh, máma chodila taky do práce, takže taky se nemohla starat, takže po konzultaci s lékaři a sociální pracovníci jsme se domluvili dát tátu do domova důchodců, na kterej čekal asi tak půl roku a byl umístěnej ještě na garcu v nemocnici. Takže zařizovala to máma a my jsme s tím souhlasili s bráchou.

J: Mluvili jste s ním o tom?

R: Bohužel to nešlo, protože táta po mrtvici má ztrátu krátkodobí paměti, takže s tátou jsme o tom mluvit nemohli, mluvili jsme o tom s bráchou a s mámou, takže jsme se tak vlastně jakoby dohodli

J: Podle čeho jste si vybírali zařízení?

R: Takže vybírali jsme si podle dostupnosti. Navštívili jsme několik zařízení. Anebo ... Vyšlo jenom tady to jedno, který je vzdálený asi 30 km od našeho bydliště. Máma se tam byla podívat. Já s bráchou jsme se tam byli taky podívat. Seznámili jsme se s prostředím, personálem, nabídkou aktivit. Líbilo se nám tam, takže jsme souhlasili a předali tátu do jejich péče. „Jaký byl problém, v tom že vyšlo jenom jedno zařízení?“ Když se to stalo, tak táta byl mladý, tím že má ztrátu krátkodobé paměti, tak to byl také problém (pauza) Byli jsme vlastně osobně se tam podívat. „Takže jako nabídka se vám nabídlo pouze jedno zařízení.“ Tam, kam ho vzali, bylo jenom jedno. Tam kam ho vzali, bylo jenom jedno to zařízení.

J: Změnili byste nyní své rozhodnutí a proč?

R: Ne. Nezměnili. Jsme spokojení jak my, tak táta. Protože táta si tam zvyknul, nikdy si na nic nestěžoval. Líbí se mu tam. Nejdřív, než si zvykl, tak chtěl domů. Potom už když si zvykl, tak zase chtěl zpátky. Už nechtěl bejt doma. Má tam přátele, péči 24 hodin, protože si píchá inzulín, léky, to by sám nemoh. Dřív jsme si ho brali i domů, to se mu líbilo. Ale po po delší době měl další mrtvici, kdy přestal chodit, takže už nebylo možný si ho domů brát. I s pamětí prostě nechtěl domů, chtěl zůstat tam. „Jak daleko je od vás to zařízení, do kterého dojíždíte?“ Asi tak 25 - 30 km od nás.

J: Jaké výhody nabízí toto zařízení pro vašeho člena rodiny?

R: Vlastně našel si tam přátele, má tam plno aktivit, ten domov důchodců pořádá výlety i několika denní výlety, dobře tam vaří, což mu chutná, potom pořádají plesy, bály, maškarní plesy (pauza). „Takže se tam komplet o něj postarají?“ Starají se tam o něj, dávají mu léky, píchají mu inzulín, takže vlastně víme, že je o něj postaráno 24 hodin denně.

J: Přišli ste na něco, co vám vadí a zkoušeli ste to řešit?

R: Nevím o ničem, nikdo ani z rodiny, ani máma ani brácha, si nikdy na nic nestěžoval. Takže nevím, nevím o ničem.

J: Zajímáte se o dění v zařízení?

R: Určitě, zajímá nás, jaký má denní program. Jaký mají výlety. Většinou to dávají i na internet. Pak tam vidíme i fotky. Takže vidíme, že byli na plese, jaký měli maškarní plesy. (pauza) Teďkon nedávno jsme byli informovaní, že budou mít zabijačku, takže určitě se dobře najedli. (pauza) „Takže tam má dostatečný vyžití.“ Má tam dostatečný vyžití. Právě i s těma spolubydlicíma hrajou karty, luští křížovky.

J: Jak často do zařízení docházíte?

R: Máma tam jezdí každý víkend, buďto v sobotu nebo v neděli. Já s rodinou tam jezdím podle toho, jak mi to práce dovolí, většinou tak 2x 3x za měsíc. A brácha s rodinou tam jezdí, tak jak mu práce dovolí. Záleží, kdy o víkendu pracujeme a kdy máme volno. Jezdíme tam taky tak abysme mu nenabourali ty jeho aktivity, abysme abysme... „Jako abyste nepřišli nevhod?“ ...nepřišli nevhod. Ták. Když mají výlet nebo když mají ples, abysme tam nechodili zrovna v tuhle dobu. „Můžete tam třeba přijít kdykoliv nebo je to nějak časově omezený?“ Ne, není to časově omezený, můžeme tam chodit dopoledne, přes oběd i k večeru, takže se tam jenom nahlásíme a je jim to jedno. Jdeme tam, prostě tak jak se to hodí nám, pokud nemají ňákou tu zábavu.

J: Napadá vás něco, čím by se mohl vylepšit pobyt klientů?

R: Hm. Zlepšila bych tam vybavení, starý skříně nahradit novými. Potom třeba záchod s koupelnou, trošičku zrenovovat. Výtah, vím, že tam mají starej výtah, takže nějakej lepší, kam můžou vozejčkáři. Jinak dáváme tam nějakou nějaký hygienický potřeby, něco jakoby sponzorský dar. Nějaký reklamní předměty, protože když mají ňáký akce, tak určitě mají ňáký výhry. Tak aby mohli něco vyhrát. Manžel podniká ve stavebnictví, takže nedávno opravoval rozbité žaluzie. Tak jenom takhle. „Takže se snažíte přispět nějakým způsobem... Snažíme se přispět... „ Podle svých možností?“ (Přikývnutí) „Dobře. Děkuju.“

„konec rozhovoru“

Respondent č. 2, žena, dcera klientky

J: Kdy vás napadlo, že umístíte člena rodiny do zařízení pro seniory?

R: Mý mamince bylo 90 let a vona je částečně nahluchlá a má problémy s vočima. Špatně vidí, je taková malinká, a i špatně, ne, že by

špatně chodila, ale je i dost nemotorná. Tak jsme se právě báli, aby se jí nic nestalo, protože prakticky bydlíme dost daleko od jejího bydliště. I když mám sestru, která bydlí blíž. Že jsme se o ní staraly, prakticky jako střídavě... Sestra jezdila v tejdnu, a já jelikož mám zaměstnání jako na dvanáctky, dvanácti hodinový služby, tak jsem mohla v prakticky v případě, akorát když jsem měla volno. Můj muž taky sloužil, taky má špatný služby, tak většinou jsme jezdili, když se nám to v sobotu nebo v neděli takhle. „Takže rozumím tomu, že to byl stav zhoršující... Ano zhoršující stav, protože říkám, babička se prakticky dost se omezovala, nebo se vomezuje prakticky, špatně si vařila, už nebyla schopná jako se sama o sebe postarat a měla určitý zdravotní problémy. Prakticky nevycházela vůbec ven. My jsme jí chodili nakupovat, všechny služby, který jako platit nájem, a takový ty, co potřebujete, protože bydlela jako v bytě jako 2 +1 jako v sídlišti, tak prakticky všechny ty potřeby, co měla jako třeba vytírání venku jako v tom panelovém domě. Tak to jsme za ní všechno dělali. No. Já jsem jí prakticky vozila i jídlo prakticky když jsme přišli tak jsme jí i navařili, třeba na dva dni, napekla jsem jí, ovoce jsme je jí nakoupili nebo co potřebovala zkrátka pečivo nebo zkrátka všechny potřeby co potřebovala jsme jí, jako nakoupili, aby měla aspoň na dva tři dni, aby nemusela nikam chodit, protože jsem se bála, že kdyby někam vyšla nebo to, že neslyší, že by neslyšela, auto, že by jí mohlo něco přejet nebo znáte to. Je to starej člověk a už se nedovede tak orientovat, prakticky. To teda trvalo nějakou dobu, anebo se ten stav zhoršil najednou? Zhoršoval se, časem se to zhoršovalo, protože si stěžovali sousedi, že kolikrát, když jdou vokolo toho bytu, kde babička bydlela, že je tam cejtit plyn. Báli se zazvonit, tak klepali většinou, většinou se teda doklepali, když jako hodně bouchali, tak to, babička většinou špatně uzavírala jako kohoutky i od plynu, ona to necejtila prakticky, no ale voni měli lidi v okolí strach, aby se něco nestalo, prakticky aby třeba nebouchnul plyn, nebo něco prakticky, ona bydlela v přízemí, to by prakticky celej barák to vodnes. „Takže k tomu přispěla i ochrana těch ostatních lidí, aby se něco nestalo?“ Ano, ano, ano. No, právě. Když bylo potom častější ty jako od těch sousedů, jako že ona neslyšela, nebo špatně slyšela, když se něco něco dělalo nebo v tom baráku, ona prakticky nevycházela vůbec, tak měli o ní strach, zkrátka.

J: Mluvili ste s ní o tom?

R: No. Bavili jsme se vo tom, jenže ona pokud byla trochu soběstačná, tak tam nechtěla samozřejmě. Cejtila se tam bejt jako svým pánem jako, vona se bála omezení. Že by jako tam byla vomezená, že by třeba nikam nemohla, nebo byla zvyklá si zkrátka všechno dělat podle sebe. Ona byla zkrátka sabotář. Je samotář prakticky. „Teda ona o tom věděla?“ Věděla o tom. „Přistoupila na to pak nebo...?“ Až když se jí stala ta nehoda prakticky, tak babička

prakticky upadla a celá se poškrábala na koberec nebo se prakticky my to nevíme, nikdo nebyl, když se jí to stalo, potom přišla sestra a našla ji ležet jako na koberci celou zakrvácenou, takže volala pohotovost nebo sanitku, tak jí odvezli do nemocnice, no a když jsme tam za ní potom přišli, tak ona měla celou půlku tváře sedřenou, asi jak se plazila po koberci, tak to měla celý sedřený, no a nemohla se vůbec postavit. Měla něco i jako z nohou, jestli jí měla, nějaký výron nebo měla zvrácenou zkrátka nohu. No a tak, když potom se prakticky stalo, tak na nás i ta sestra a ta doktorka v nemocnici řekla, že babička se nás ptala, v jakém stavu babička je a jak žije. Jako jestli se o ní můžeme starat a my jsme jí říkali jako, že tam jezdíme jako pravidelně navštěvovat. A ona řekla, že už to nejde, že buď musí mít nějakou ošetřovatelku, která za ní bude docházet pravidelně, anebo že bysme jí měli sehnat nějaký domov důchodců. Jestli je s tím obeznámená. Jestli by tam chtěla jít, tak abysme jí tam jako přihlásili. Takže na to konto, co babička ležela v nemocnici, tak jsme jako snažili se obházet nebo ona nám dala ta pani doktorka i typy, kde bysme se mohli zeptat.

J: Podle čeho ste si vybírali zařízení?

R: Aby to bylo dostupný, pro nás pro všechny, pro příbuzný a sestru a mě prakticky, protože každá bydlíme nikde jinde. A hlavně, aby tam měli volno. Jestli by bylo v nejbližším ..Paní doktorka mi řekla, aby to bylo nejbližší, ta pani doktorka v nemocnici mi řekla, aby to bylo co nejdřív, aby se tam jako dostavila. No, tak jsme čekali nebo jsme si snažili dohodnout, jestli by jí tam babičku přijali, co nejdřív, ale všude prakticky, až snad na dva případy bylo všude obsazeno a byl dlouhá čekací doba. Takže jsme si prakticky vybrali z těch dvou zařízení, kam jsme mohli babičku umístit. „Je tam ještě nějaký moment, který vás limitoval ve výběru zařízení?“ Finance. Protože jsme mysleli, že by to babička mohla platit z důchodu. Jenže na to babička prakticky má protože nikdy nepracovala tak měla důchod strašně malinký. Takže jsme museli ten zbytek doplácet jako z vlastního z vlastních peněz. No, a jelikož babička že už je potřeba už ty určitý zdravotní pomůcky, no tak že prakticky se musí doplácet, nebo jsme jí museli kupovat i ty pomůcky. „Takže bylo to náročnější teda finančně?“ No určitě by to bylo finančně náročnější.

J: Změnili byste nyní své rozhodnutí a proč?

R: No. My jsme tenkrát neměli na výběr. Protože jsme byli všichni jako pracující prakticky, měli jsme, abych řekla každé jiný šichty nebo to, že jsme se nemohli jako dohodnout, my jsme prakticky museli některé z nás zůstat doma, a zase bychom to finančně neutáhli, abysme mohli, já nevím, z jednoho platu živit tři lidi. „Takže bylo to na podkladě finanční situace?“ Financí.

J: Jaké výhody nabízí toto zařízení pro vašeho člena rodiny?

R: No. V čom. Že má pravidelnou lekářskou péči, že je prakticky ty sestry, se tam střídají, takže sou tam, když by babička potřebovala, tak se může na někoho vobrátit. Mají tam pravidelnou teplou stravu, protože to neměla, protože já si myslím, že starý člověk je kolikrát zapomíná, že nemá hlad zkrátka, nebo nemá hlavně pít, protože vím, že tam kolikrát jsme, tam za ní přijdeme, a musíme babičku, babičko pila si, babičko, jako jestli pravidelně jí, vona nám to všechno odkejšává, ono to všechno pravda není, protože sestry říkají, že si třeba pro pití, že jí někdy musej pití nosit. Protože tam měla skleničku a musela jako pít, a vona kolikrát neměla dopřít vůbec nebo tam měla čerstvě postavený džbán a vůbec z toho jako nepila, vid? No, má tam teda... Musím říct, že jako čistotu, že jako voni se tam, jako voni dost dobře starají, že mají uklizíno, kdykoliv tam přijdeme tak je tam uklizíno, že jako si nemůžu stěžovat, že by tam měla nějaký nepořádek. Perou, je tam hezky prádlo, dávají jim to tam hetky do štůsku, tam musej mít všechno označený, takže voni si to tam vytrídějí mezi sebou, a má tam strašně milou paní, kamarádku, jako protože si jako jedna druhý vyhoví, mají tam televizi, že se můžou spolu koukat, varnou konvici, že si můžou uvařit čaj nebo kafičko, když mají na to chuť. „Takže má tam myslíte si, že tam má dostatečný vyžití teda?“ No. A hlavně má tam... ona byla zvyklá žít sama, být jako, i když jsme jí často navštěvovali doma tak, tam má přeci jenom své vrstevníky. Širší okruh přátel, babička, kde byl, je tam teď domov důchodců, tak tam dříve bydlela, měla tam své rodiče, přátele, příbuzní, takže prakticky všechny ty lidi znala a prakticky se s nimi stýkala.

J: Přišli ste na něco, co vám vadí a zkoušeli ste to řešit?

R: No. Mě tam vadila někdy ta hygiena těch babiček. „Můžete to nějak rozvést?“ No, že jsme kolikrát přišli a babička je počůraná hodně, tak jsme jí prakticky i převlíkali, protože nenech jí, jsme jí v tom nechťeli nechat. „Myslíte, že by tam byla jako nedostatečná péče nebo...?“ Spíš si spíš nedovedla o to říct babička, že je hodně počůraná nebo něco nebo čekala, až přijde sestra a zkontroluje je. „A zkoušeli jste to nějak řešit?“ No, byla jsem za tou vrchní sestrou, co tam jako je, takže ona vždycky říkala, stačí říct, mi si to vždycky jako zařídíme, nebo za babičkou zajdem nebo jsem jí kolikrát jenom sama, vona říkala, jestli chcete, sama můžete převlíct a nechte mi tam ty věci a my to potom sesbíráme. Hm.

J: Zajímáte se o dění v zařízení?

R: Ano. Zajímali. Prakticky. Když sme, přicházíme do toho zařízení, tak tam mají takovou ohromnou nástěnkou a tam vždycky většinou, když se tam něco děje nebo jsou tam nějaké aktivity pro ty důchodce, tak tam třeba nebo když tam někdo třeba zemřel, tam bylo parte, kytička u toho jako... „Takže něco jako informační tabule?“ Informační tabule, a když se tam mělo nebo se tam má nějaká aktivita jako stát, aby ty lidi jako byli informovaní, ty důchodci. „A vy jste třeba byli

upozorňování na nějaké aktivity nebo...?" To většinou babička říká. Bude tady nějaká beseda nebo nějaký povídání, že se tam maj tam kulturní místost v tom domově důchodců, tam je všecy jako svezou no a maj tam třeba nějakou besedu nebo jim tam promítají nebo si tam vyprávějí, jenom tam přijdou nějaký lidi na besedu. A maj tam jako i plno kočiček, třeba když jdou ven, tak jako že je tam můžou krmit, tak ty lidi jsou takoví jako vděčný, že si můžou s tím pohladit to zvířátko nebo něco. „Takže jste se dozvíдали o těch aktivitách buďto z nástěnek z toho vyvěšeného materiálu nebo od babičky?“ Od babičky, že říkala, že nějaký aktivity budou.

J: Jak často do zařízení docházíte?

R: Snažíme se tam přicházet, co nejdřív. Teda co nejčastěji, podle toho, jak nám to práce dovolí a čas. Jednou za tejdén. Anebo se snažíme, třeba vnoučata, kdyby měli čas, tak že by tam za babičkou zašli, když se jim to hodí, co nejčastějš.

J: Napadá vás něco, čím by se dal vylepšit pobyt klientů?

R: No. Ono je to různorodý. Každěj je zvyklej na něco jinýho. Čím by se to dalo vylepšit? Spíš získat víc lidí pro ty důchodce, aby je nějak zabavili nebo zkrátka na ty besedy, aby tam chodilo víc těch lidí. Anebo... No, každěj důchodce nemůže. Jako naše babička, prakticky je ležící. Takže ona nemůže, může akorát, když jí vemou do toho vozejkku, že jí odvezou na ty besedy, nebo když tam jsme my, tak jí třeba vyvezeme na sluníčko, nebo když je hezky tak to tam třeba objíždíme. No, ale... No, nepadá mě žádný ty plánovací akce. No, jestli si konkrétně ty důchodci si říkají, co by je zajímalo, nebo co by je jako se někam chtěli podívat. Třeba některý ty lidi, kteří se můžou pohybovat, tak je to pro ně jedno, ale pro ty ležící důchodce, myslím, že toho moc není. Náký ty aktivity. Oni si tam můžou, třeba maj tam knihovnu, můžou si tam jako půjčovat knížky nebo rádio, každěj má třeba na pokoji rádio nebo tu televizi, takže se může jako zajímat o to, ale ... nebo nevím.

„konec rozhovoru“

Respondent č. 3, muž, zeť klientky

J: Kdy vás napadlo, že umístíte člena rodiny do zařízení pro seniory?

R: Kdy nás to napadlo. Když jednak měla, teda měla svůj věk s tímhle tím, zdravotní problémy a s tímhle tím. Mluvili jsme s ní. „A kdo to byl teda ve vztahu k vám?“ No, byla to tchyně, manželky, matka. No. Byla tam sama prakticky po smrti svýho manžela v bytě, ve starším pokročilým věku, špatně viděla, pak už to s ní šlo, jako stálo to jako, že byla i špatně slyšela, sem tam upadla, zdravotní problémy, a s tímhle tím, my jsme bydleli, jako nebo bydlíme dál,

s tímhle tím, takže tam nemůžeme být denno denně, abysme jí hlídali. No a potom, když už byla, se to zhoršovalo a sem tam jí našli na zemi nebo s tímhle tím, nebo že nebyla jako schopná si zavolat nějakou pomoc nebo něco. Tak jsme museli tohleto řešit. „Takže to bylo takový krizový řešení situace?“ Krizový řešení, protože jednak člověk bylo líto, že jo, toho člověka, za druhý chtěl mu pomoc, aby na to stáří, aspoň měl aspoň trochu nějakou péči. Což v této době nebylo možné. Protože jako pracující a který sloužil šestnáctky, nebo času nebo taky takoví, aby mohl furt dojíždět nebo bejt tam pořád. Člověk musel mít taky svoje starosti a povinnosti.

J: Mluvili jste s ní o tom, že jí chcete, chcete umístit do domova pro seniory nebo to prostě byla otázka rychlého jednání a museli jste tak učinit v jejím zájmu?

R: No. Rychlého jednání. Taky, ale hlavně na tomhle tom základě, protože když jí tam našli několikrát jako, že upadla, že jo a nemohla si přivolat pomoc, a s tímhle tím, protože tam byla sama v tom bytě. A zdravotní, jako doktorka, co jí ošetřovala nebo s tímhle tím, říkala, že už bysme se nad tím měli zamyslet. Protože jednak ze zdravotních důvodů, a tak v takovymhle vysokým věku nemůže být člověk sám, protože může k něčemu dojít. Na tom základě jsme se rozhodli sehnat jí, jako aby měla co nejlepší jako péči. Ale nebylo možný jako s ní zůstat jako doma. „Já vám rozumím. A mluvili jste teda s ní o tom, že jí tam chcete umístit a kam?“ Hm. Defacto. Až potom, co byla v tý nemocnici a s tímhle tím, tak už se to jako probíralo a i sama jako pochopila a s tímhle tím, že by bylo lepší, kdyby byla mezi lidma a měla tu svojí péči a péči a pravidelnou stravu a všechno a už se smířovala prakticky s tímhle tím, že by to bylo pro ní lepší.

J: Podle čeho ste si vybírali zařízení?

R: Zařízení no tak vybírali... Ptali jsme se na dost jako místech, samozřejmě, aby to vyhovovalo jako mý manželky ségra, aby byla co nejbliž, že jo, bráchu co měla s tímhle tím, tak aby bylo, takňák abysme se tam všichni dostávali, abysme jí tam mohli navštěvovat, protože každý bydlí na jiným konci, a ne přímo jako ve městě, kde bydlela jako ona. No tak jsme to vobjížděli kolem dokola, jako různá zařízení, ale nikde říkám byly doby třeba rok, chtěli čekací anebo měli obsazino, plno, až potom jsme si vybírali, teda jako že nám vyšli vstříc na určitým nebo jako v určitým zařízením. Rozhodně. Protože všude byla hlavně finanční stránka a ftý době jako člověk neměl takovejch peněž, aby jí platit, dá se říct neúměrný jako ceny, s tomhle tom, protože měl svoje starosti a platy v tý době nebyly ani tak vysoké. „Takže to byla především tedy vzdálenost...?“ Vzdálenost a finanční stránka věci.

J: Změnili byste nyní své rozhodnutí a proč?

R: No. Určitě. V tyto době bych určitě to změnil. Nedal bych jí do ústavu, protože jednak je člověk v penzi a moh bych se o ní postarat. Což dřív nebylo možné, protože nebydlíme ve městě, ale na samotě a kdyby si jí v tu dobu vzal člověk sem, když my jsme museli s manželkou do práce, tak by se tý pomoci nemohla vůbec dovolat. No, a teďkon když už jsme v tý penzi, tak by si jí člověk vzal domů, kde bychom se o ní mohli oba dva s manželkou postarat.

J: Jaké výhody nabízí toto zařízení pro vašeho člena rodiny?

R: No. Výhody, jak jsem už řekl, s tímhle tím, má že tam má jako pravidelnou zdravotní péči, že jo, stravu jednak a kdyby se s ní koneckonců stalo, pořád je jí někdo nablízku a že jí může někdo poskytnout. Když byla dříve v tom bytě nebo u nás v tom bytě, tak to se nedá vůbec srovnávat.

J: Přišli ste na něco, co vám vadí a zkoušeli ste to řešit?

R: No. Vadí. „Nebo něco, s čím jste byli nespokojeni?“ V zařízení asi, já nevím, tak jako těžko říci, když tam člověk jako nebyl pořád, že jo, co by jako vadilo nebo něco. „Takže žádnéj vážnej nedostatek jste...?“ Vážný nedostatky tam nebyli. Nebo jsme si, věříme tomu, že by nic takového tam nebylo.

J: Zajímáte se o dění v zařízení?

R: No. Samozřejmě. Protože když tam člověk jde jako na tu návštěvu, tak kolikrát jsme tam přišli, a měli třeba jako, obědvali, tak člověk nechtěl rušit, nebo je převlíkali, nebo nějaký ty úpravy tam, tam sme se koukali na ty nástěnky, jednak co tam jako bylo, že jo nebo co tam maj vyvěšený, co maj v jídelníčku. Nebo takovýhle tyhlety. „Takže se zajímáte o to, jak tam žijou, co maj třeba k jídlu nebo, co tam dělají?“ Samozřejmě. To si člověk jednak přečet nebo za druhý zase na rozhovoru s ní, když tam člověk debatoval, nebo něco, tak sama řekla, co měli k obědu, nebo co jí chutná, co by ráda a takovýdle.

J: Jak často do zařízení docházíte?

R: Je to dost těžký, ale prakticky když máme čas, nebo je potřeba, nebo něco jako, nutně by potřebovala sehnat, tam se muselo nutně dokoupit, měla jako třeba ty čaje nebo knížky přinést nebo něco s tímhle tím, tak se jako její dcera, nebo tohleto, co byla tohleto od mojí manželky, tak zavolala a tam jsme jí to sehnali, tak jsme jí to tam přivezli, a nebo alespoň jednou týdně pravidelně ty víkendy, že jsme jí tam navštěvovali. „Takže minimálně jednou týdně a podle potřeby, když bylo zapotřebí?“ Určitě. Když bylo potřeba cokoliv, chtěla nebo dokoupit nebo nemohli sehnat, nebo nějaký oblečení ještě chybělo nebo něco, tak se to jako dokupovalo, tak se jí to tam přivezlo.

J: Napadá vás něco, čím by se mohl vylepšit pobyt klientů?

R: No. Vylepšit. Záleží na schopnosti toho člověka, že jo. Myslím, že aktivit tam dost měli. S tímhle tím, že je brali i na vycházky v parkách mohli sedět. Jenže zase to se týkalo lidí, který byli alespoň z části soběstační, že jo. Takovýty, co nemohli třeba na nohy, nebo byli nemocný, nebo z toho, tak myslím si, že nevím takovýdle, vzali je na vozejkách ven nebo s tímhle tím, nebo že zase moc výhod nebylo jako pro ně. „Takže vylepšit takový ty aktivity pro klienty upoutaný na lůžko nebo ty, co se třeba nedostanou ven ze zařízení, myslíte jako?“ Šlo by třeba jako, já nevím, takový různý, třeba buď mládež, nebo takovýto různý nebo něco jim udělat, zpestřit nebo něco ani jinak, já si myslím, ani v dnešní době není možný takový nějaký vyjít s většíma aktivitama, než tam byli nebo jsou.

„konec rozhovoru“

**Posudek vedoucího/oponenta bakalářské/diplomové práce
na Pražské vysoké škole psychosociálních studií**

Jméno a příjmení studenta/-tky: Iveta Matoušková

Obor studia: Sociální práce se zaměřením na komunikaci a aplikovanou psychoterapii

Název práce: Faktory ovlivňující spokojenost klientů v domově pro seniory

Vedoucí práce: doc. PhDr. David Urban, Ph.D.

Technické parametry práce:

Počet stránek textu (bez příloh): 112

Počet stránek příloh: 151

Počet titulů v seznamu literatury: 90

0**	1	2	3	4
-----	---	---	---	---

Výběr tématu

Závažnost tématu

	X			
--	---	--	--	--

Oborová příslušnost tématu

	X			
--	---	--	--	--

Originalita tématu a jeho zpracování

		X		
--	--	---	--	--

Formální zpracování

Jazykové vyjádření (respektování pravopisné normy, stylistické vyjadřování, zvládnutí odborné terminologie)

		X		
--	--	---	--	--

Práce s odbornou literaturou a prameny (citace, parafráze, odkazy, dodržení norem pro citace, cizojazyčná literatura)

		X		
--	--	---	--	--

Formální zpracování (jasnost tématu, rozčlenění textu, průvodní aparát, poznámky, přílohy, grafická úprava)

		X		
--	--	---	--	--

Metody práce

Vhodnost a úroveň použitých metod

		X		
--	--	---	--	--

Využití výzkumných empirických metod

		X		
--	--	---	--	--

Využití praktických zkušeností

	X			
--	---	--	--	--

Obsahová kritéria a přínos práce

Přístup autora k řešené problematice (samostatnost, iniciativa, spolupráce s vedoucím práce)

	X			
--	---	--	--	--

Naplnění cílů práce

	X			
--	---	--	--	--

Vyváženost teoretické a praktické části v daném tématu

		X		
--	--	---	--	--

Návaznost kapitol a subkapitol

		X		
--	--	---	--	--

** 0 – nehodnoceno; 1 – výborně; 2 – velmi dobře; 3 – dobře; 4 – neuspěl/a

Dosažené výsledky, odborný vklad, použitelnost výsledků v praxi

		X		
--	--	---	--	--

Vhodnost prezentace závěrů práce (publikace, referáty, apod.)

		X		
--	--	---	--	--

Otázky a náměty k diskusi při obhajobě:

Mohl být Váš výzkum něčím/nějak zkreslen?
Jaké faktory ovlivňující spokojenost klientů vnímáte za nejdůležitější a proč?

Celkové hodnocení práce (klady, nedostatky):

Předložená diplomová práce se skládá z části teoretické a praktické. V teoretické části diplomové práce autorka prezentuje informace, které se vztahují k tématu práce, prezentovaný text je přiléhavý, čemuž napomáhají i krátké úvody do jednotlivých kapitol. Díky tomuto vymezení/odůvodnění prezentovaného textu je uchopitelná vnitřní linie textu. V rámci teoretické části práce pak doporučuji jednotný způsob odkazování na literaturu – v kapitole č. 6, ve které autorka prezentuje výsledky studií, neodkazuje na všechny použité zdroje stejně, jako v předchozí části textu (odkaz v závorce za textem) – proč tomu tak je?

V praktické části práce autorka prezentuje výsledky z vlastního výzkumného šetření, poměrně podrobně popisuje metodiku vlastního výzkumu, jakož i informace a data, vztahující se k jednotlivým domovům pro seniory. Prezentované informace působí až vyčerpávajícím dojmem. Nicméně v další části praktické části (kapitola 12, od strany 86 a dále) autorka vyhodnocuje získaná data dle jednotlivých kategorií (napříč oslovenými domovy pro seniory). Prezentace těchto dat přináší nové a zajímavé informace, text je přehledný a jednotlivé kategorie jsou doplněny o přímé výpovědi respondentů, což napomáhá lepší ilustraci uváděných informací. Zároveň to svědčí o značném množství získaných dat, což je patrné i z přílohové části – z prepisů získaných rozhovorů, kdy tyto prepisy čítají 151 stránek textu. Tuto preciznost v zaznamenání rozhovorů je nutné určitě ocenit. Získané informace jsou následně diskutovány a porovnávány s odbornou literaturou v kapitole „Diskuze“, která by však mohla být, dle mého názoru, a s ohledem na množství získaných dat, určitě co do rozsahu, tak i obsahu, obsáhlejší.

Doporučení k obhajobě: doporučuji

Navrhovaná klasifikace: 1-2

Datum, podpis:

9.9.2019

**Posudek vedoucího/oponenta bakalářské/diplomové práce
na Pražské vysoké škole psychosociálních studií**

Jméno a příjmení studenta/-tky: Iveta Matoušková

Obor studia: **Sociální práce se zaměřením na komunikaci a aplikovanou psychoterapii**

Název práce: **Faktory ovlivňující spokojenost klientů v domově pro seniory**

Oponent práce: Mgr. Iveta Jelínková

Technické parametry práce:

Počet stránek textu (bez příloh):

Počet stránek příloh:

Počet titulů v seznamu literatury:

0**	1	2	3	4
-----	---	---	---	---

Výběr tématu

Závažnost tématu

		x		
--	--	---	--	--

Oborová příslušnost tématu

	x			
--	---	--	--	--

Originalita tématu a jeho zpracování

			x	
--	--	--	---	--

Formální zpracování

Jazykové vyjádření (respektování pravopisné normy, stylistické vyjadřování, zvládnutí odborné terminologie)

		x		
--	--	---	--	--

Práce s odbornou literaturou a prameny (citace, parafráze, odkazy, dodržení norem pro citace, cizojazyčná literatura)

		x		
--	--	---	--	--

Formální zpracování (jasnost tématu, rozčlenění textu, průvodní aparát, poznámky, přílohy, grafická úprava)

		x		
--	--	---	--	--

Metody práce

Vhodnost a úroveň použitých metod

		x		
--	--	---	--	--

Využití výzkumných empirických metod

--	--	--	--	--

Využití praktických zkušeností

	x			
--	---	--	--	--

Obsahová kritéria a přínos práce

Přístup autora k řešené problematice (samostatnost, iniciativa, spolupráce s vedoucím práce)

--	--	--	--	--

Naplnění cílů práce

		x		
--	--	---	--	--

Vyváženost teoretické a praktické části v daném tématu

		x		
--	--	---	--	--

Návaznost kapitol a subkapitol

		x		
--	--	---	--	--

** 0 – nehodnoceno; 1 – výborně; 2 – velmi dobře; 3 – dobře; 4 – neprospěl/a

Dosažené výsledky, odborný vklad, použitelnost výsledků v praxi

		x		
--	--	---	--	--

Vhodnost prezentace závěrů práce (publikace, referáty, apod.)

		x		
--	--	---	--	--

Otázky a náměty k diskusi při obhajobě:

Jaké výsledky Vašeho výzkumu považujete za nejužitečnější a zároveň nejdůležitější pro práci s touto cílovou skupinou?

Postupovala byste v rámci výzkumného procesu nyní jinak? Event. jak.

Celkové hodnocení práce (klady, nedostatky):

Stěžejním tématem předložené diplomové práce je tematika faktorů ovlivňujících spokojenost klientů v domově pro seniory. Zvolené zaměření práce je úzce spjato se studovaným oborem. Diplomová práce je standardně dělena na část teoretickou a empirickou.

Teoretická část je postavena na šesti hlavních kapitolách, v nichž se autorka z různých pohledů snaží přiblížit hlavnímu tématu práce. První kapitola předkládané práce pojednává o stáří a stárnutí, respektive o jejich životních změnách. Druhá kapitola práce nás seznamuje se spokojeností a lidskými potřebami ve spojitosti s cílovou skupinou seniorů. Třetí kapitola práce pak s kvalitou života, čtvrtá kapitola se sociálními službami v kontextu procesu stárnutí. Závěrečná kapitola teoretické části práce ukazuje pohled na stárnutí očima vědy a autorka nás seznamuje s výzkumy zaměřenými na kvalitu života seniorů v České republice a v zahraničí. Pro pochopení problematiky tématu by bylo pro práci lepší, kdyby kapitoly byly řazeny dle problematiky, měly přehlednější strukturu, jejich obsah byl srozumitelnější, autorka nepřeskakovala od jednoho tématu k druhému a některé informace nebyly vůbec uváděny (např. obecné informace o dotaznících Kvality života), nebo byly uvedeny v jiném kontextu.

Praktickou část práce tvoří výběr metody a technika zkoumání, výběr respondentů, sběr dat, omezení výzkumu, výsledky výzkumu, jejich vyhodnocení, a nakonec diskuze a závěr. V praktické části chybí kapitola cíle výzkumu, seznámení se způsobem výzkumu. Jen postupně čtenář zjišťuje, o jaký výzkum jde, jakou formou bude prováděn. Místo seznámení s těmito okolnostmi nám autorka obsáhle popisuje zařízení, ve kterém výzkum probíhal. Rozhovory jsou pak vedeny s několika cílovými skupinami respondentů, což v samotném vyhodnocení výzkumu je provedeno celkem nepřehledně, a zároveň se ztrácí důvod, proč tolik skupin respondentů, co je tedy hlavním cílem. Pro práci by bylo vhodnější provést výzkum pouze s jednou cílovou skupinou respondentů a výsledky výzkumu detailně shrnout. Navíc není ani zřejmé, dle jaké metody autorka vyhodnocovala sebraná data. To, co autorka uvádí v Závěru práce, je spíše předmětem Diskuze práce.

Formální stránka práce-zdroje jsou v práci uváděny nepřesně a nejednotně. Použitá literatura odpovídá tématu práce.

Doporučení k obhajobě: **doporučuji**

Navrhovaná klasifikace: **2 – 3 dle obhajoby**

9. 9. 2019


Mgr. Iveta Jelínková