

UNIVERZITA JANA AMOSE KOMENSKÉHO PRAHA

bakalářské kombinované studium

2012 – 2013

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Jitka Klukanová

Profil pracovníka přímé péče v
Domově pro seniory Mitrov

Praha 2012

Vedoucí bakalářské práce:

Mgr. Jaroslava Slaná

JAN AMOS KOMENSKÝ UNIVERSITY PRAGUE

Bachelor Combined Full-Time Studies

2012 - 2013

BACHELOR THESIS

Jitka Klukanová

Profile of direct care worker in
the home for the elderly Mitrov

Prague 2012

The Bachelor Thesis Work Supervisor:

Mgr. Jaroslava Slaná

Prohlášení

Prohlašuji, že předložená bakalářská práce je mým původním autorským dílem, které jsem vypracovala samostatně. Veškerou literaturu a další zdroje, z nichž jsem při zpracování čerpala, v práci řádně cituji a jsou uvedeny v seznamu použitých zdrojů.

Souhlasím s prezenčním zpřístupněním své práce v univerzitní knihovně.

V Praze dne

Jitka Klukanová

Poděkování

Autorka by ráda poděkovala paní Mgr. Jaroslavě Slané za cenné rady a vlídnou pomoc, kterou jí poskytla při psaní bakalářské práce. Autorky srdečný dík také patří všem pracovníkům Domova pro seniory Mitrov, kteří se zapojili do výzkumu.

Anotace

Bakalářská práce se zabývá profilem pracovníka přímé péče v Domově pro seniory Mitrov. Orientuje se především na motivaci a dispozice. Rozebírá koncept demografie stárnutí v České republice, stárnutí, stáří, soustavu sociálních služeb, sociální služby poskytované seniorům, domovy pro seniory, domovy se zvláštním režimem, pracovníků v domově pro seniory a v neposlední řadě, také samotným Domovem pro seniory Mitrov. Teoretické poznatky jsou využity v praktické aplikaci kvalitativního výzkumu, který se orientuje na pracovníky v přímé péči v Domově pro seniory Mitrov. V závěru bakalářské práce jsou uvedeny výsledky výzkumu motivace, dispozic a usnadnění práce u pracovníků v přímé péči v Domově pro seniory Mitrov.

Klíčové pojmy

analýzy, Domov pro seniory Mitrov, dispozice, motivace, odreagování, praxe, rozhovory, stárnutí, stáří, supervize, usnadnění práce, vzdělávání;

Annotation

Thesis deals with the profile of direct care worker in the home for the elderly Mitrov. It focuses primarily on the motivation and disposition. It discusses the concept of aging demographics in the Czech Republic, aging, age, system of social services, social services provided for seniors, retirement homes, special homes, workers in the nursing home and not least, also the actual home for the elderly Mitrov. Theoretical knowledge is applied in practical application of qualitative research, which focuses on workers in direct care in the home for the elderly Mitrov. The concluding part presents the results of research motivations, dispositions and facilitate the work of the staff in direct care in the home for the elderly Mitrov.

Key words

analysis, age, ageing, disposition, education, facilitation of work, Home for the elderly Mitrov, interviews, motivation, practice, relaxation, supervision;

OBSAH

ÚVOD	9
------------	---

TEORETICKÁ ČÁST

1. DEMOGRAFIE STÁRNUTÍ V ČR.....	11
1. 1 Důsledky demografického stárnutí.....	12
2. STÁRNUTÍ.....	14
2. 1 Definice stárnutí.....	14
3. STÁŘÍ	15
3. 1 Definice stáří.....	16
3. 2 Akceptace stáří.....	16
4. SOUSTAVA SOCIÁLNÍCH SLUŽEB.....	18
4. 1 Charakteristika sociální služby	18
4. 2 Standardy kvality sociálních služeb.....	19
4. 2. 1 Procedurální standardy.....	20
4. 2. 2 Provozní standardy.....	21
4. 2. 3 Personální standardy.....	21
5. SOCIÁLNÍ SLUŽBY POSKYTOVANÉ PRO SENIORY.....	22
6. DOMOVY PRO SENIORY A DOMOVY SE ZVLÁŠTNÍM REŽIMEM.....	24
6. 1 Domovy pro seniory.....	24
6. 2 Domovy se zvláštním režimem.....	25
7. PRACOVNÍCI V DOMOVECH PRO SENIORY.....	27
7. 1 Dispozice sociálního pracovníka.....	27
7. 2 Dispozice pracovníka v sociálních službách.....	28
8. MOTIVACE.....	30
8. 1 Typy motivace.....	31
9. VZDĚLÁVÁNÍ.....	32
9. 1 Vzdělávání sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách...32	
10. DOMOV PRO SENIORY MITROV.....	34
10. 1 Domov pro seniory Mitrov.....	34
10. 2 Domov se zvláštním režimem Mitrov.....	35

PRAKTICKÁ ČÁST

11. METODOLOGIE VÝZKUMU.....	36
11. 1 Vymezení výzkumné otázky.....	36
11. 2 Stanovení metody sběru dat.....	37
11. 2. 1 Zakotvená teorie.....	38
11. 2. 1. 1 Základní principy zakotvené teorie.....	39
11. 2. 2 Teoretická citlivost.....	40
11. 2. 3 Kódování.....	41
11. 2. 3. 1 Otevřené kódování.....	41
11. 2. 3. 2 Axiální kódování.....	42
11. 2. 3. 3 Selektivní kódování.....	42
11. 3 Konceptualizace a struktura otázek.....	43
12. REALIZACE VÝZKUMU.....	48
12. 1 Výběr účastníků výzkumu.....	48
12. 2 Rozhodnutí o konstrukci vzorku.....	49
12. 3 Rozhodnutí o nástroji sběru dat.....	51
12. 4 Výběr informantů.....	51
12. 5 Etické dimenze výzkumu.....	52
13. ANALÝZA VÝZKUMU.....	53
13. 1 Otevřené kódování.....	53
13. 1. 1 Kategorie 1: Motivace k výkonu v DPS Mirov.....	54
13. 1. 2 Kategorie 2: Dispozice k výkonu v DPS Mirov.....	55
13. 1. 3 Kategorie 3: Faktory usnadňující lépe zvládnout zaměstnání.....	56
13. 1. 3. 1 Kategorie č. 3. 1: Odreagování.....	56
13. 1. 3. 2 Kategorie č. 3. 2: Supervize.....	57
13. 1. 3. 3 Kategorie č. 3. 3: Vzdělávání.....	58
13. 1. 3. 4 Kategorie č. 3. 4: Praxe.....	59
13. 1. 3. 5 Kategorie č. 3. 5: Domov pro seniory Mitrov.....	60
13. 1. 3. 5. 1 Kategorie č. 3. 5. 1: Pracovní atmosféra.....	61
13. 2 Axiální kódování.....	62
13. 3 Selektivní kódování.....	67
ZÁVĚR	69

SEZNAM POUŽITÉ ČESKÉ LITERATURY A PRAMENŮ.....	73
SEZNAM PŘÍLOH	78

ÚVOD

Lidská populace v současné době prochází mnoha velkými změnami. Neustále se prodlužuje věková hranice odchodu do důchodu a přibývá populace s vyšším věkem. Mnozí senioři se snaží dbát na svoje zdraví, a to jak fyzické tak i psychické. Bohužel se setkáváme mnohdy i s těmi, kteří si nejsou schopni svoje zdraví za žádných okolností ochránit a vyžadují pomoc již druhé osoby. Tuto pomoc by měla zabezpečit především rodina, ale ta často tuto péči o rodinného příslušníka odmítá, nebo ji přenáší na sociální a zdravotní instituce.

Je velmi důležité, aby pracovníci v pobytových zařízeních pochopili, respektovali a dávali svým klientům tolik času, kolik potřebují. Významné je doprovodit seniory na jejich životní cestě v průběhu stárnutí. Rovněž bychom neměli zapomínat na to, že je velmi podstatné jednat s klientem jako s plnohodnotným člověkem. Je mnoho kompetencí, které by měl pracovník působící v těchto zařízení ovládat. Tudíž není prioritní jen vzdělání, ale i charakterové vlastnosti osoby pracující v domově pro seniory.

V bakalářské práci se autorka soustředí na instituci sociálních služeb, která se zabývá péčí o seniory. Konkrétně se jedná o Domov pro seniory Mitrov. Tento domov je obecně vymezen v §49 zákona č.108/2006 Sb., o sociálních službách. Autorka považuje za důležité uvést, že se ve své práci v konceptu poznávacího cíle orientuje na pracovníky, kteří jsou v přímé péči se seniory. Jde o zaměstnance, kteří jsou v co možná nejužším kontaktu s klienty.

Autorka si ve své práci zvolila následující tři výzkumné otázky:

- 1) „*Jakou mají pracovníci v přímé obslužné péči Domova pro seniory Mitrov motivaci pro volbu práce?*“
- 2) „*Jaké mají pracovníci v přímé obslužné péči Domova pro seniory Mitrov dispozice pro výkon práce?*“
- 3) „*Co usnadňuje pracovníkům v přímé obslužné péči v Domově pro seniory, konkrétně Mitrov, lépe zvládnout zaměstnání?*“

Pro autorku by měl být výsledkem charakter dlouhodobě pracujících zaměstnanců v přímé péči v Domově pro seniory Mitrov.

Autorky práce se dělí na dvě části. Jedná se teoretickou a praktickou. Autorka se v teoretické části zabývá sociálními službami pro seniory. Především standardy kvality sociálních služeb. Dále se zaměřuje na osoby působící v Domově pro seniory Mitrov. Na vzdělávání člověka a na samotnou organizaci Domova pro seniory Mitrov.

Praktická část je věnována metodologii. Autorka se ve své bakalářské práci orientuje na kvalitativní výzkum, kde vymezuje zakotvenou teorii. Tato část pokračuje popisem vybrané metodologie a vysvětlením výsledků výzkumu.

Autorka se domnívá, že její práce by mohla zaujmout nejen pracovníky Domova pro seniory Mitrov, ale i případné uchazeče o zaměstnání a studenty, kteří se zajímají o cílovou skupinu seniorů, jelikož je v bakalářské práci popsáno, co práce pracovníků v přímé obslužné péči se seniory obnáší. Tato práce autorku obohatila v tom, že mohla blíže poznat charakterové vlastnosti a postoje informantů výzkumu k jejich práci. Autorka se rovněž snažila zajímat o to, proč se pracovníci domova rozhodnou vykonávat tak náročnou práci, při které je zapotřebí mít jisté kompetence.

Tento domov si autorka zvolila z toho důvodu, že se v něm pohybuje a má jistý komplex poznatků, které za dobu své praxe může uplatnit ve své práci a podělit se o ně i s čtenáři této bakalářské práce. Rovněž to byla pro autorku možnost blíže se seznámit s pracovníky domova a pochopit jejich vztah k práci, kterou vykonávají.

TEORETICKÁ ČÁST

1. DEMOGRAFIE STÁRNUTÍ V ČR

V současné době tvoří demografické stárnutí jednu z hlavních společenských otázek, jelikož přibývá osob v pokročilém věku. Autorka ve své práci uplatnila analýzu demografického stárnutí České republiky podle výsledku projekce z webových stran www.demografie.info, která se zaměřuje v České republice na předpokládané stárnutí až do roku 2065 podle výsledků střední varianty projekce Českého statistického úřadu. Koncept demografického stárnutí vymezuje změnu věkové struktury obyvatelstva, to znamená, že nám přibývá počet seniorů a naopak se nám zmenšuje počet mladistvých kolem věku 15-ti let. Z toho nám vyplývá, že věková skupina starších osob vzrůstá rychleji. Hlavní příčinou tohoto vývoje je nízká porodnost a úmrtnost, což má za následek dosahování vyššího věku populace.

Důsledky tohoto demografického stárnutí ovlivňují vývoj jak sociální tak i ekonomický. To vede k růstu nákladů na sociální zabezpečení a zdravotní péči. Rovněž je nutné zmínit i problematiku financování důchodového systému a nedostatek pracovních sil na trhu práce, kterého se to dotýká. Souvislost můžeme vidět i u soukromé sféry, která se dotýká postavení seniorů ve společnosti a v mezigeneračních vztazích zejména pak vztahu uvnitř rodiny. (Demografie, online, cit. 2013-01-16) Tento koncept je v bakalářské práci více objasněn níže.

Pro demografické stárnutí populace je důležité vymezení věkové struktury populace. To však bude poměrně obtížné, jelikož se neustále tato struktura mění. Ptáček a Bartůněk (2011, s. 193) považují za věk seniorů hranici 65-ti let, který se dále dělí na mladší, starší a nejstarší seniory.

Pro ucelenější pohled demografie stárnutí populace autorka použila tabulku projekce Českého statistického úřadu z webových stran www.demografie.info.

Tabulka 1: Vývoj složení obyvatelstva ČR podle hlavních věkových skupin mezi lety 2000-2065, vybrané roky (v %)

Věk	2000	2010	2015	2020	2025	2035	2045	2055	2065
0-14	16,4	14,2	15,1	15,6	14,9	13,0	13,3	13,9	13,2
15-64	69,8	70,6	67,2	64,4	63,4	62,5	57,0	53,7	54,6
65+	13,8	15,2	17,7	20,1	21,7	24,5	29,6	32,4	32,2

(Demografie, online, cit. 2013-01-16)

Na základě této demografické projekce je vidět značný nárůst počtu osob ve věku 65 let a mírný pokles osob ve věku 0 - 14 let a 15 – 64 let.

1.1 Důsledky demografického stárnutí

Weeks (1989, s. 418) říká, že demografické procesy se do jisté míry dají ovlivnit díky populační politice. Ta bude fungovat ve formě strategie, v rámci níž se dosáhne změny v oblasti populace. Realizace, ale bude velmi náročná až nereálná.

Avšak problematika demografického stárnutí se stává poměrně obsáhlou, jelikož zasahuje do mnoha oblastí lidského života. Zahrnujeme do ní nejen demografické stárnutí, ale i životní podmínky seniorů. Je proto velmi důležité na ni pohlížet ve všech důležitých konceptech, jichž se dotýká. Tento koncept obsahuje například politiku ekonomickou, zdravotní, vzdělávací, bytovou, důchodovou. Stárnutí populace zahrnuje dvě roviny, které tvoří makrosociální a mikrosociální úroveň. Makrosociální koncept se zaměřuje na celospolečenskou úroveň a s ní

spojené otázky a řešení této problematiky. Mikrosociální oblast pojednává o rovině individuálních životních osudů. U těchto rovin je zapotřebí stále myslet na to, že skupina seniorů nepatří do skupiny homogenní. V tomto důsledku je zapotřebí pohlížet na cílovou skupinu seniorů jako na osoby, které se liší v mnoha pojetích, do nich můžeme zahrnout *„dosavadní životní osudy a zkušenosti, životní podmínky, sociální postavení, rodinné struktury a vazby, vzdělání, ekonomickou situaci, zdravotní stav apod.“* (Demografie, online, cit. 2013-01-16)

Vzhledem k tomu, že postupem času vedle sebe začíná žít čím dál více osob s různou životní historií, je významné zmínit i diferenci věku a pohlaví.

König a kol. (2009, s. 136) uvádí, že stárnutí populace v dlouhodobém působení může nést také negativní důsledky. Například v oblasti nabídky práce nebo výdajích ze státního rozpočtu.

Proces stárnutí a jeho důsledky se dnes stávají nevyhnutelným a charakteristickým procesem, který se objevuje jak v oblasti veřejné, tak i soukromé. *„...Je proto nezbytné, aby tato skutečnost byla reflektována nejen na celospolečenské úrovni, ale aby ji měl na paměti každý z nás. Rostoucí délka lidského života totiž sebou přináší nové možnosti a příležitosti. Předpokladem zdravého a aktivního stárnutí a udržení nezávislosti i ve vysokém věku je nicméně uvědomění si nutnosti nést zodpovědnost sami za sebe v průběhu celého života.“* (Demografie, online, cit. 2013-01-16)

2. STÁRNUTÍ

V našem životě nás obklopují živé organismy i neživé předměty, které se postupem času neustále mění. Stárnutí je všudypřítomnou součástí jak naší živé přírody, tak i neživé a nezbyvá nám nic jiného než si uvědomit, že tento děj se neustále vyvíjí i v nás samotných. (Hayflick, 1997, s. 27).

Koncept stárnutí je tedy něco, co nás provází celým naším životem. Postupem času se ukázalo, že zrání a růst osobnosti – její inteligence se může plně rozvinout ve třetí fázi života (lidé přes 70 let), jelikož se i v tomto věku rodí nové buňky a nervová spojení v mozku a díky tomu je možné se i ve starším věku něčemu novému naučit. Jedná se o tzv. dospělou neurogenezi, kdy dochází i ve starším věku k vytváření nových spojení. (Křivohlavý, 2011, s. 13).

Stárnutí je neodmyslitelná nutnost, která se nikomu z nás nemůže vyhnout. Abychom tomuto procesu lépe porozuměli, vydefinujeme si změny, které stárnutí s sebou přináší a tvoří samotnou postatu tohoto procesu. (Hayflick, 1997, s. 27).

2.1 Definice stárnutí

Vymezit stárnutí je poměrně obtížné. Žádná definice není úplně bezchybná, ale i přesto si každý z nás dokáže pod tímto konceptem něco uvědomit.

Stárnutí není jen plynutí času, ale je to i projev určitých biologických jevů, které nestávají v čase a po určitý čas také trvají. (Hayflick, 1997, s. 28).

„Stárnutí je proces, který je charakterizován postupným vyhasínáním funkcí organismu. Bývá značně variabilní a je ovlivňován řadou biologicko-psychosociálních aspektů.“ (Weiss a kol., 2010, s. 257).

3. STÁŘÍ

Závěrečnou etapu stárnutí nazýváme stáří. (Malíková In: Topinková, Neuwirth, 2011, s. 16). Jedná se o individuální proces s velkými rozdíly (Malíková In: Jarošová, 2011, s. 16). Projevy stáří jsou značně ovlivněny genetickými předpoklady. Ve stáří se odehrávají změny v rovině tělesné, psychické a sociální. Je tedy nutné si v souvislosti s těmito změnami najít nový způsob života ve stáří. (Dvořáčková In: Venglářová, 2012, s. 13).

Tabulka 2: Přehled změn ve stáří (Malíková In: Venglářová, 2011, s. 18).

Tělesné změny	Psychické změny	Sociální změny
- změny vzhledu - úbytek svalové hmoty - změny termoregulace - změny činnosti smyslů - degenerativní změny smyslů - kardiopulmonální změny - změny v trávicím systému (trávení, vyprazdňování) - změny vylučování moči - změny sexuální aktivity	- zhoršení paměti - obtížnější osvojování nového - nedůvěřivost - snížená sebedůvěra - sugestibilita - emoční labilita - změny vnímání - zhoršení úsudku	- odchod do penze - změna životního stylu - stěhování - ztráty blízkých lidí - osamělost - finanční obtíže

(Malíková In: Venglářová, 2011, s. 18).

„...Stáří je životní fáze člověka ohraničená dvěma časovými body. Horní věková hranice stáří je ostře vymezena smrtí. Spodní věková hranice je rozmazána tím, že jevy a procesy, které tvoří stáří, do života člověka vstupují postupně. Teprve úhrn těchto jevů a procesů tvoří stáří.“ (Sak a Kolesárová, 2012, str. 14).

„Starí lidé mívají nízký status, jsou jim přičítány převážně negativní osobnostní vlastnosti a nízké kompetence. Tento postoj ke stáří je označován jako ageismus, jež se projevuje

podceňováním, odmítáním, eventuálně odporem ke starým lidem. Podle ageismu je stáří obdobím ztrát, celkového úpadku a zhoršené kvality života.“ (Slavík a kol., 2012, s. 98).

3. 1 Definice stáří

Mühlpachr říká, že *„Stáří není choroba, je však spojeno se zvýšeným výskytem nemocí a zdravotních potíží. Kromě smrti je hlavní hrozbou chorob ztráta soběstačnosti. Ta se s přibývajícím věkem výrazně snižuje, a starý člověk si tak nemůže své základní potřeby plně saturovat sám, což vede ke zvýšené závislosti na jiných lidech a mnohdy k nucené životní změně.“ (In: Malíková, 2011, s. 15).* Haškovcová *„charakterizuje stáří jako přirozené období lidského života, vztahované k životnímu období dětství, mládí a době zralosti. Zdůrazňuje, že stáří není nemoc, ale přirozený proces změn, které trvají celý život, ale více zřetelné jsou až v pozdějším věku.“ (In: Malíková 2011, s. 15).*

3.2 Akceptace stáří

„Termín „akceptace“, přijetí, kterým se obecně vyjadřuje tento kritický moment života, přichází k nám z latiny. Tam „capere“ znamená vzít to, co dostávám, a „accipere“ pak znamená přijmout se souhlasem to, co se nabízí, ať je to dar, nabídka, směnka, omluva či pozvání atp.“ (Křivohlavý, 2002, s. 147).

Mezi těžkosti patří mnohdy i neschopnost vyrovnat se s projevy stárnutí. „Dojde-li stárnoucí člověk ke zjištění, že se dveře jeho života uzavírají, a je-li nemocí upozorněn na blížící se exitus, stojí před „gruntovním“ – základním – rozhodnutím poslední etapy svého života: přijmout tuto skutečnost nebo ji nepřijmout.“ (Křivohlavý, 2002, s. 145).

V životě se můžeme setkat s lidmi, pro které je toto pojetí stáří nepřijatelné. To se může projevovat v pozdějším věku tak, že se projevujeme jako naše mladší generace, že se uzavíráme před společností druhých lidí, nebo se uchylujeme k závislostem jako je například alkohol. Jiný člověk se může zaměřit pouze na práci a snažit se dohnat to, co ještě nestihl. Variant, jak se „schovat“ před stářím a nepřiznat si ho, je mnoho.

To, že se rozhodneme či nikoliv akceptovat stáří, záleží jen na nás. To je dáno svobodným, subjektivním rozhodnutím každého jedince. (Křivohlavý, 2002, s. 145).

4. SOUSTAVA SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

4.1 Charakteristika sociální služby

„S účinností od 1.1.2007 je sociální službou činnost, kterou zabezpečují poskytovatelé sociálních služeb na základě oprávnění podle zákona. Sociální služby jsou poskytovány jednotlivcům, rodinám i skupinám obyvatel. Zaměřují se na zachování co nejvyšší kvality a důstojnosti života osob. Mezi nejpočetnější skupiny příjemců sociálních služeb patří zejména senioři, osoby se zdravotním postižením, rodiny s dětmi, ale také osoby, které z různých důvodů žijí "na okraji" společnosti.“ (Registr poskytovatelů sociálních služeb, online, cit. 2013-01-12)

„...Sociální služby zajišťují pomoc a podporu osobám, které jsou z důvodu věku, nepříznivého zdravotního stavu, konfliktu se společností nebo sociálně znevýhodňujícího prostředí omezeny nebo oslabeny, což jim neumožňuje obnovení nebo zachování původního způsobu života.“ (Nováková, 2011, s. 190).

Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách „...upravuje podmínky poskytování pomoci a podpory fyzickým osobám v nepříznivé sociální situaci (dále jen „osoba“) prostřednictvím sociálních služeb a příspěvku na péči, podmínky pro vydání oprávnění k poskytování sociálních služeb, výkon veřejné správy v oblasti sociálních služeb, inspekci poskytování sociálních služeb a předpoklady pro výkon činnosti v sociálních službách.“ (Registr poskytovatelů sociálních služeb, online, cit. 2013-01-12)

Mezi hlavní cíle tohoto zákona patří proces začleňování uživatelů sociálních služeb. Je důležité vytvořit podmínky tak, aby uspokojovaly potřeby oprávněných lidí, kteří mají z nějakého důvodu tuto schopnost prosazování oslabenou .

Tento zákon vymezuje základní rámec poskytování pomoci a podpory těm osobám, které si nejsou schopny zajistit důstojné podmínky života. Všeobecným cílem tohoto zákona je především prevence proti sociálním vyloučením ze společnosti a podpora

začleňování osob, které se nachází v nepříznivé sociální situaci. „...Jeho přínos je vnímán v pozitivních koncepčních změnách, kdy je kvalita poskytované péče vázána na dodržování lidských práv a základních svobod.“ (Gulová, 2011, s. 33).

Sociální služby jsou v České republice upraveny tedy na základě zákona o sociálních službách. Jeho některá ustanovení však provádí vyhláška Ministerstva práce a sociálních věcí v České republice č. 505/2006 Sb. (Malíková, 2011, s. 41).

Zákon o sociálních službách v současné době „definuje tři druhy služeb:

- **sociální poradenství** – nedílná součást všech sociálních služeb;
- **služby sociální péče** – jejich cílem je zabezpečení základních životních potřeb v případě, že nemohou být zajištěny bez péče jiné osoby;
- **služby sociální prevence** – slouží k předcházení a zabraňování sociálnímu vyloučení lidí ohrožených sociálně negativními jevy.“ (Malíková, 2011 s. 42).

4.2 Standardy kvality sociálních služeb

„...Do tvorby Standardů se pod vedením Ministerstva práce a sociálních věcí zapojila celá řada organizací i jednotlivců. Standardy byly dotvořeny a ministerstvem vydány v roce 2002. (Standardy kvality sociálních služeb, online, cit. 2013-01-02) „...Standardy kvality sociálních služeb (dále jen sociální standardy) vytvářejí soubor kritérií stanovených jako norma kvality poskytované služby. Povinnost poskytovatele sociálních služeb dodržovat standardy kvality sociálních služeb je dána v § 88 díl 2, písmeno h) zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.“ (Malíková, 2011, s. 70).

Sokol, Trefilová (2008, s. 293) říkají že „Standardy kvality jsou souborem kritérií, jejichž prostřednictvím je definována úroveň kvality

poskytování sociálních služeb v oblasti personálního a provozního zabezpečení sociálních služeb a v oblasti vztahů mezi poskytovatelem a osobami.“

„Význam standardů podle Hermana spočívá v tom, že popis, jak má vypadat kvalitní sociální služba, je přínosem pro poskytovatele i pro uživatele služeb. Aby standardy mohly tuto svou funkci naplňovat, je třeba jim porozumět. Velký přínos sociálních standardů je také v tom, že při jejich plošném, celonárodním použití je možné porovnávat efektivitu jednotlivých druhů služeb a zařízení se stejným druhem služby. Kromě možnosti srovnávání sociální standardy dále garantují úroveň a kvalitu poskytované služby.“ (In: Malíková, 2011, s. 70).

Standardy se dělí na 3 základní kategorie, které si blíže objasníme níže:

- Procedurální standardy
- Personální standardy
- Provozní standardy

4.2.1 Procedurální standardy

Tyto standardy jsou uvedeny v 1 až 8 bodě. Malíková (2011, s. 70) uvádí, že procedurální standardy patří mezi nejvýznamnější standardy, zejména z toho důvodu, že nám poskytnou detailní návod, jak by měly služby, které jsou poskytnuty, vypadat. Zároveň nám určují jasné podmínky sociálních služeb, které musí být dodrženy. Je v nich rovněž přesně stanoveno, co vše musí poskytovatel sociálních služeb dodržet a zajistit v požadované kvalitě. Těmto standardům je věnována velká pozornost i z toho důvodu, že dbají na ochranu práv uživatelů služeb. *„Vytvářejí tak uživatelům podmínky k dostatečnému zajištění ochrany jejich práv a k možnosti řešení případných problematických situací.“ (Malíková, 2011, s. 70).*

4.2.2 Provozní standardy

Provozní standardy jsou obsaženy v 11 až 15 bodě. Zaměřují se na podmínky poskytování sociálních služeb. Rovněž zahrnují i kvalitu služeb a ekonomické zajištění. Orientují se na prostory a dostupnost v organizaci.

„...Zařízení domovů pro seniory jsou převážně ve starých zámcích nebo ve starých budovách anebo zase naopak v úplně nových budovách a to s sebou také nese určité nepříjemnosti. Staré budovy se musí poměrně hodně opravovat, aby se zlepšila kvalita bydlení lidí, a tudíž i kvalita života.“ (Gabriel In: Mátl, Jabůrková, 2007, s. 56).

4.2.3 Personální standardy

Jsou uvedeny v bodech 9 až 10 a zahrnují personální a organizační zajištění sociální služby a profesní rozvoj zaměstnanců. Personální standardy, jak již z názvu vyplívá, se orientují na personální zajištění služeb, při čemž je ovlivňuje kvalita služby, která je závislá na pracovnících. U těchto pracovníků dále závisí na jejich vzdělání a kompetencích, vedení a podpoře na podmínkách, které mají k výkonu práce stanoveny. (Johnová, Čermáková, 2002, s. 6).

5. SOCIÁLNÍ SLUŽBY POSKYTOVANÉ PRO SENIORY

Jak již bylo zmíněno, tak zákon o sociálních službách se orientuje na tři druhy služeb, které tvoří sociální poradenství, služby sociální péče a služby sociální prevence. (Malíková, 2011, s. 42).

Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách rovněž vymezuje tři formy poskytovaných služeb z hlediska místa poskytování:

- ambulantní,
- terénní,
- pobytové.

Ambulantními službami se mají na mysli takové „...služby, za kterými osoba dochází nebo je doprovázena nebo dopravována do zařízení sociálních služeb – bez ubytování (např. odborné sociální poradenství, denní stacionář, sociálně aktivizační služby).“ (Valenta, Michalík, Lečbych a kol., 2012, s. 104).

Terénní služby se poskytují „...v přirozeném sociálním prostředí osoby (typicky se jedná o osobní asistenci, pečovatelskou službu).“ (Valenta, Michalík, Lečbych a kol., 2012, s. 104).

Pobytové sociální služby mohou mít odlišný ráz. Jedná se o instituce, které „...nabízí uživateli služby pro delší časové období, většinou se jedná o celoroční rezidenční služby (domovy pro osoby se zdravotním postižením, domovy pro seniory, domov se zvláštním režimem), ale i týdenní pobyty (týdenní stacionář), či s pobytem vymezeným jinak (chráněné bydlení, azylový dům apod.).“ (Valenta, Michalík, Lečbych a kol., 2012, s. 104). V konceptu cílové skupiny seniorů, se autorka bude tímto typem služeb konkrétně domovem pro seniory a domovem se zvláštním režimem více zabývat v následující kapitole.

V kontextu těchto služeb můžeme hovořit i o kombinaci těchto služeb, kdy „např. respitní péče nebo osobní asistence může být

poskytována jak v přirozeném prostředí uživatele, tak v zařízení poskytovatele.“ (Valenta, Michalík, Lečbých a kol., 2012, s. 104).

6. DOMOVY PRO SENIORY A DOMOVY SE ZVLÁŠTNÍM REŽIMEM

Domov pro seniory a domov se zvláštním režimem patří mezi pobytové sociální služby poskytované seniorům.

6.1 Domovy pro seniory

Dle zákona 108/2006 Sb. se v domovech pro seniory poskytují pobytové služby, které jsou zaměřeny především pro osoby se sníženou soběstačností, která je ovlivněna především vyšším věkem. Tyto osoby potřebují pravidelnou pomoc především v oblasti osobní péče a soběstačnosti. *„Jejich nepříznivá sociální situace jim nedovoluje žít ve vlastním domácím prostředí. V domovech pro seniory je zajištěna komplexní péče. Pobyt v domově nahrazuje domácí prostředí.“* (Králová, Rážová, 2009, s. 88).

Kalvach, Čeledová, Holmerová, Jiráček, Zavázalová, Wija a kol. (2011, s. 215) uvádí, že domovy pro seniory nahradily domovy důchodců. Hlavní rozdíl spočívá především v přesnější specifikaci cílové skupiny seniorů. Se vznikem zákona o sociálních službách zanikali nebo se transformovaly tzv. penziony pro seniory.

Králová, Rážová (2009, s. 88) vymezují služby, které jsou v domově pro seniory poskytovány a obsahují následující základní činnosti a úkony:

- a) poskytování ubytování,
- b) poskytnutí stravy,
- c) pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu,
- d) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,
- e) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- f) sociálně terapeutické činnosti,
- g) aktivizační činnosti,

- h) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

6.2 Domovy se zvláštním režimem

„V domovech se zvláštním režimem se poskytují pobytové služby osobám se specifickými potřebami vyplývajícími z jejich onemocnění. Jedná se o osoby, které mají sníženou soběstačnost z důvodu chronického duševního onemocnění nebo závislosti na návykových látkách, a osoby se stařeckou, Alzheimerovou demencí, a s ostatními typy demencí, jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc a péči jiné fyzické osoby.“ (Králová, Rážová, 2009, s. 89). Tyto typy domovů se mohou orientovat, jak na odbornou pomoc jednomu okruhu osob, tak i na osoby s několika drobnými typy onemocnění. (Králová, Rážová, 2009, s. 89).

Kalvach, Čeledová, Holmerová, Jiráček, Zavázalová, Wija a kol. (2011, s. 216) uvádí, že před rokem 2007 se tento typ služby poskytoval rovněž v domovech důchodců, avšak měly zřízena za tímto účelem ošetrovatelská oddělení nebo lůžka. *„...Podle § 61 odst. 3 prováděcí vyhlášky ministerstva práce a sociálních věcí č. 182/1991 Sb. mohla být v ústavech sociální péče a domovech důchodců zřízena samostatná ošetrovatelská oddělení pro ošetřování obyvatel a svěřenců upoutaných na lůžko nebo vyžadujících jinou náročnou ošetrovatelskou péči. Jiná kritéria stanovená nebyla, stanovení počtu lůžek bylo v kompetenci vedení ústavu.“* (Kalvach, Čeledová, Holmerová, Jiráček, Zavázalová, Wija a kol., 2011, s. 216).

Králová, Rážová (2009, s. 88) vymezují služby, které jsou v domově se zvláštním režimem poskytovány, obsahují následující základní činnosti a úkony:

- a) poskytování ubytování,
- b) poskytnutí stravy,
- c) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,
- d) pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu,

- e) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- f) sociálně terapeutické činnosti,
- g) aktivizační činnosti,
- h) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Kalvach, Čeledová, Holmerová, Jiráček, Závazalová, Wija a kol. (2011, s. 216) říkají, že domovům se zvláštním režimem je v současné době věnována stále větší pozornost, která se týká především vymezení cílové skupiny, tvorbě a naplňování standardů kvality sociálních služeb a označením (se zvláštním režimem).

7. PRACOVNÍCI V DOMOVECH PRO SENIORY

Základní okruh osob věnující se práci v sociální oblasti zahrnuje dle Malíkové (2011, s. 86) následující pracovníky:

- Sociální pracovníky
- Pracovníky v sociálních službách (pracovník přímé obslužné péče, pracovník pro volnočasové aktivity)
- Zdravotnické pracovníky (vrchní sestra, všeobecná sestra, atd.)

7.1 Dispozice sociálního pracovníka

„Sociální pracovník vykonává podle § 109 zákona o sociálních službách sociální šetření, zabezpečuje sociální agendy včetně řešení sociálně právních problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče, sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence, depistážní činnost, poskytování krizové pomoci, sociální poradenství a sociální rehabilitace. Nově se uvádí práce ve 13. platové třídě, jejichž předmětem není výkon sociálních prací, ale rozvoj metod sociální práce a aplikace nejnovějších poznatků v této oblasti.“ (Alinče, Tomší, 2010, s. 202). Dále zákon blíže specifikuje kvalifikační požadavky na sociálního pracovníka na základě § 110 a § 111 zákona o sociálních službách, které autorka přiblíží níže.

Malíková (2011, s. 86) dále vymezuje předpoklady pro sociálního pracovníka, které zahrnují především *„způsobilost k právním úkonům, bezúhonnost, zdravotní a odborná způsobilost podle zákona s povinností dalšího vzdělávání.“*

Sociální pracovník působící v pobytovém zařízení by měl mít vyšší odbornou kvalifikaci v konceptu sociálních služeb. Ze své činnosti se odpovídá vedoucímu zařízení a vedoucímu sociálnímu pracovníkovi, pokud v organizaci působí. Významnou roli hraje i spolupráce s vrchní

sestrou, všeobecnými sestrami, pracovníky v sociálních službách, atd. (Malíková, 2011, s. 86).

Mezi jeho činnosti dle Malíkové (2011, s. 89) se zahrnují takové činnosti, které se týkají práce s klienty v domově pro seniory. Jedná se například ohledně přijetí nového účastníka, seznamuje klienta se spolubydlícím, projednává s klientem veškeré náležitosti spojené s přijímací procedurou, informuje klienta o chodu zařízení nebo zakládá osobní spis klienta a ukládá všechny potřebné doklady (formuláře).

7.2 Dispozice pracovníka v sociálních službách

Pracovníkem v sociálních službách je dle zákona § 116 o sociálních službách, ten kdo vykonává:

- a) přímou obslužnou péči,
- b) základní výchovnou nepedagogickou činnost,
- c) pečovatelskou činnost v domácnosti osoby.

Pracovník v sociálních službách, jak uvádí Alinče, Tomší (2010, s. 199) vykonává „*Provádění jednoduchých úkonů pečovatelské služby. Výdej a rozvoz jídla klientům. Provádění dílčích sociálně-pečovatelských úkonů pro klienty. Nejjednodušší pečovatelská činnost (§116 odst. 1 písm. c) zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, dále jen zákon o sociálních službách.*“

Pracovník v sociálních službách dále poskytuje přímou obslužnou péči svým klientům, podporuje je k soběstačnosti, nacvičuje s nimi jednoduché denní činnosti, poskytuje dále pomoc při osobní hygieně a oblékání. Manipuluje s přístroji, pomůckami a prádlem. (Alinče, Tomší, 2010, s. 199).

Malíková (2011, s. 92) uvádí předpoklady pro pracovníka v sociálních službách, které zahrnují „*bezúhonnost, zdravotní, odbornou způsobilost – splnění kvalifikačního požadavku.*“

Kvalifikačními požadavky se rozumí náplň kurzu pro pracovníky v sociálních službách. Kurz je blíže specifikován § 37 vyhlášky č. 505/2006 Sb., kde je rozčleněn na dvě části: obecnou a zvláštní.

„Pracovník v sociálních službách provádí klientům základní úkony v poskytované sociální službě, pomáhá jim v potřebném rozsahu v základních činnostech při nesoběstačnosti a podporuje jejich psychickou pohodu.“ (Malíková, 2011, s. 94). Uvedené úkony vedou k zajištění smysluplnosti každodenního žití.

K dispozicím a dovednostem pomáhajícího pracovníka patří například i: *„důvěryhodnost, spolehlivost, diskrétnost, komunikační dovednosti, empatie, emoční a sociální inteligence, osobní angažovanost i fyzická zdatnost. Jejich rozvíjení nebo nalezení optimální hranice napomáhá supervize, sebezkušenostní výcviky, a také další vzdělávání.“*

8. MOTIVACE

„Motivace se zaměřuje na oblasti, které jsou pro testovanou osobu z různých důvodů zajímavé a které v ní vzbudí vyšší chuť být aktivní, iniciativně se podílet na úkolech a pociťovat z práce uspokojení.“ (Evangelu, 2009, s. 106).

Velmi lukrativní záležitostí je již zmíněná motivace, zejména z toho důvodu „být sám dobře motivovaný a být schopen motivovat druhé.“ (Niermeyer, Seyffert, 2005, s. 15).

Niermeyer, Seyffert (2005, s. 15) uvádí, že motivací rozumíme působení určitého procesu, nejedná se tedy o vrozenou lidskou vlastnost. Na motivaci působí celá řada propojených sítí specifických faktorů, která ji může v různé míře ovlivnit. Mezi tyto faktory patří zejména čas, současné poměry, situace, či stav.

Rozhodnutí k výkonu zaměstnání v domově pro seniory může ovlivnit pracovníky na základě určitého motivu, který je pro potenciálního zaměstnance z nějakého důvodu zajímavý. Tímto motivem se může stát subjektivní motiv, odměny za práci či rodinné poměry. (Kollárik, 2002, s. 113).

8.1 Typy motivace

Pro pracovníky existují podle Charváta (2006, s. 53) „dva typy motivace:

- 1) *Vnitřní motivace – faktory, které si lidé sami vytvářejí a které je ovlivňují, aby se určitým způsobem chovali nebo aby se vydali určitým směrem.*
- 2) *Vnější motivace – to, co se dělá pro lidi, abychom je motivovali.“*

Charvát (2006, s. 53) zároveň uvádí, že pokud pracovní výkon není u zaměstnance uspokojivý, nemusí být příčinou právě zmiňovaný motiv, ale pracovníkovi mohou chybět pro zadanou práci prostě schopnosti.

9. VZDĚLÁVÁNÍ

Rada pro rozvoj sociální práce vytvořila metodický materiál vzdělávání, který má za cíl podporovat odbornou úroveň a kvalitu sociální práce.

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, dle ustanovení §1, odst.2) upravuje předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka a ukládá jisté požadavky na další celoživotní vzdělávání sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách.

„Kritéria standardu č. 10 „Profesní rozvoj zaměstnanců“ ukládají poskytovatelům sociálních služeb povinnost mít písemně zpracován postup pro pravidelné hodnocení zaměstnanců, který obsahuje zejména stanovení, vývoj a naplňování osobních profesních cílů a potřeb další odborné kvalifikace. Standard též ukládá povinnost mít písemně zpracován program dalšího vzdělávání zaměstnanců.

Pro sociální pracovníky působící ve zdravotnictví stanovuje podmínky pro získání potřebné kvalifikace i povinnost celoživotního vzdělávání z.č. 96/2004 Sb. o podmínkách získávání a uznávání způsobilosti k výkonu nelékařských zdravotnických povolání.“ (Další vzdělávání, online, cit. 2013-02-16)

9.1 Vzdělávání sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách

Vzdělávání sociálních pracovníků nadále upravuje zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, dle ustanovení §116, odst. 9), který stanovuje zaměstnavateli povinnost zabezpečit pracovníkům „v sociálních službách další vzdělávání v rozsahu nejméně 24 hodin za kalendářní rok, kterým si obnovuje, upevňuje a doplňuje kvalifikaci. Účast na dalším vzdělávání se považuje za prohlubování kvalifikace podle zvláštního právního předpisu § 230 zákoníku práce. Další

vzdělávání se uskutečňuje formami uvedenými v § 111 odst. 3.“ (Další vzdělávání, online, cit. 2013-02-16)

10. DOMOV PRO SENIORY MITROV

Domov pro seniory Mitrov je příspěvkovou organizací, která zajišťuje na základě zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb., činnost ve dvou typech zařízení. Jedná se o domov pro seniory (DS), dle ustanovení § 49 a domov se zvláštním režimem (DZR) - § 50. Zřizovatelem tohoto domova je kraj Vysočina. Domov pro seniory Mitrov poskytuje klientům nepřetržitý celodenní provoz. Domov disponuje 130 lůžky, přičemž 103 lůžek je určeno pro klienty domova pro seniory a 27 lůžek pro klienty se zvláštním režimem. (Domov pro seniory Mitrov, online, cit. 2013-03-02)

Domov nabízí, zajišťuje a podporuje: ubytování, celodenní stravu včetně diet, úklid, péči o ošacení, pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu včetně hygieny, zprostředkování kontaktů se společenským prostředím, aktivizační a volnočasové činnosti, pomoc při uplatňování práv, zájmů a při obstarávání osobních záležitostí, zdravotní, ošetrovatelskou a základní rehabilitační péči, péči tělesnou, duševní, duchovní a kulturní, základní sociální poradenství“ (Domov pro seniory Mitrov, online, cit. 2013-03-02)

10.1 Domov pro seniory Mitrov

„Posláním Domova pro seniory Mitrov je zajištění podpory uživatelům tak, aby byla zajištěna smysluplnost každodenního žití při zachování dosavadních schopností a lidské důstojnosti.“ (Domov pro seniory Mitrov, online, cit. 2013-03-02)

Cílovou skupinu klientů Domova pro seniory Mitrov tvoří mladší senioři (65–80 let) a starší senioři (nad 80 let). Jedná se o klienty:

- se ztrátou či snížením soběstačnosti v základních životních dovednostech,

- jejichž situace vyžaduje pravidelnou, občasnou pomoc jiné fyzické osoby,
- neschopní uplatňovat své nároky, práva a orientaci v sociální síti,
- chronickým a jiným zdravotním postižením,
- kombinovaným postižením,
- s Alzheimerovou chorobou dle individuálního posouzení,
- s jinými druhy demencí dle individuálního posouzení,
- kteří pobírají invalidní či starobní důchod.

Cílem této služby je podpořit klienty k tomu, aby aktivně prožili období strávené v domově, přičemž se dbá na individuální a zdravotní potřeby klientů. Dále se snaží Domov pro seniory podporovat a udržovat rozumovou a motorickou stránku uživatelů.

10.2 Domov se zvláštním režimem Mitrov

„Posláním Domova se zvláštním režimem - oddělení Slunečnice, je poskytnout pobytové služby lidem, kteří mají sníženou schopnost soběstačnosti z důvodu chronického duševního onemocnění – Alzheimerovy choroby nebo jiného druhu demence a jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby.“ (Domov pro seniory Mitrov, online, cit. 2013-03-02)

Cílová skupina klientů Domova pro seniory Mitrov se skládá z dospělých (55 – 64 let), mladších seniorů (65 – 80 let) a starších seniorů (nad 80 let), kteří vyžadují zvláštní režim. Jedná se o klienty:

- s chronickým duševním onemocněním (osoby s demencí),
- Alzheimerovou demencí,
- jinými druhy demencí dle individuálního posouzení lékařem,
- kteří pobírají invalidní či starobní důchod.

Cílem je podpořit klienty k aktivnímu prožití života v domově a dbát na jeho individuální, smyslové a zdravotní možnosti.

PRAKTICKÁ ČÁST

11. METODOLOGIE VÝZKUMU

V této kapitole si autorka vydefinuje cíl bakalářské práce a rovněž vysvětlí vybranou metodologii, na kterou naváže konceptuálním schématem. Významnou součástí bude tvořit charakteristika vybrané cílové skupiny a následně i rozhodnutí o sestavení výzkumného vzorku. Pokračovat bude nástrojem sběru dat, který si pro svoji práci určila a svému výzkumu.

11.1 Vymezení výzkumné otázky

Autorka se ve své práci orientuje na cílovou skupinu pečující o seniory, jelikož je jí blízká z toho důvodu, že se v ní pracovně angažuje. Již dříve měla zkušenosti s touto cílovou skupinou, především jako dobrovolník v neziskových organizacích. Ze své zkušenosti a praxe tedy autorka může říci, že se jedná o velmi namáhavou práci nejen po psychické, ale rovněž i po fyzické stránce a po hlubším zadumání to autorku vedlo ke stanovení tří výzkumných otázek:

- 1) „*Jakou mají pracovníci v přímé obslužné péči Domova pro seniory Mitrov motivaci pro volbu práce?*“
- 2) „*Jaké mají pracovníci v přímé obslužné péči Domova pro seniory Mitrov dispozice pro výkon práce?*“
- 3) „*Co usnadňuje pracovníkům v přímé obslužné péči v Domově pro seniory, konkrétně Mitrov, lépe zvládnout zaměstnání?*“

Každý, kdo se orientuje v práci se seniory, dá jistě autorce za pravdu, že se jedná o práci, která není jen časově náročná, ale která je příliš nemotivuje k výkonu jejich práce. Autorka to odůvodňuje tím, že je velmi těžké v této sféře pracovat a držet si jisté hranice s klienty, s nimiž se setkává každý den a poté nastane konečná fáze stáří – smrt.

Autorku by velmi potěšilo, kdyby její výsledky sloužily nejen pro pracovníky domova pro seniory Mitrov, ale popřípadě i pro další zájemce o práci s touto cílovou skupinou.

11.2 Stanovení metody sběru dat

Metodologický přístup nám nabízí dvě metody, pomocí nichž můžeme vyhodnocovat získaná data. Jedná se o kvantitativní a kvalitativní výzkum.

„Nástrojem kvantitativního výzkumu je dotazník, zatímco kvalitativní výzkumníci používají rozhovor. Cílem hloubkového a polostrukturovaného rozhovoru je získat detailní a komplexní informace o studovaném jevu (kvalitativní přístup), zatímco účelem standardizovaného strukturovaného rozhovoru je položit všem respondentům několik identických otázek ve stejném pořadí (kvantitativní přístup).“ (Švaříček a Šedřová, 2007, s. 13) Autorka si pro svoji práci zvolila kvalitativní výzkum, jelikož se domnívala, že z tohoto metodologického přístupu získá nejen základní informace, ale nabídne se jí i možnost ujasnit si je během rozhovoru s respondenty přímo v Domově pro seniory Mitrov. Autorka zastává ten názor, že právě kvalitativní výzkum je pro její práci využitelnější, než jen pouhý sběr dat. Švaříček, Šedřová, (2007, s. 17) definují, že *„kvalitativní přístup je proces zkoumání jevů a problémů v autentickém prostředí s cílem získat komplexní obraz těchto jevů založený na hlubokých datech a specifickém vztahu mezi badatelem a účastníkem výzkumu. Záměrem výzkumníka provádějícího kvalitativní výzkum je za pomoci celé řady postupů a metod rozkrýt a reprezentovat to, jak lidé chápou, prožívají a vytvářejí sociální realitu“*. Rovněž uvedu i komparaci s rozdílnými autory. Strauss a Corbinová uvádí, že *„Kvalitativní výzkum využívá induktivní logiku, takže až po nasbírání dostatečného množství informací začínáme pátrat po pravidelnostech v těchto informacích a přes konstrukci předběžných závěrů se snažíme dospět k formulování nové teorie nebo hypotézy.“*

(In: Gulová, 2011, s. 80) Podle Hendla spočívá kvalitativní výzkum právě ve flexibilitě. Otázky, které jsou kladeny respondentům, mají tu možnost, že se mohou v průběhu rozhovoru nejen doplňovat a měnit, ale můžeme jakožto badatelé i zareagovat na nové poznatky, které se nám objevily. (In: Gulová, 2011, s. 81). Gulová (2011, s. 81) ještě doplňuje, že pomocí kvalitativního výzkumu zjistíme i to, jak pracovník o daném tématu přemýšlí, vyjadřuje se a tím, že nám poskytne důležité informace o sobě a jeho postoji k práci. Miovský uvádí, že „*smyslem kvalitativního výzkumu je vytvořit teorii postavenou na vědecké tvořivosti. Tvořivost se projevuje schopností badatele vhodně pojmenovat kategorie. Tvořivost je pro tvorbu efektivní teorie nutná, badatel však musí vždy ověřit platnost všech kategorií, výroků a vztahů, k nimž tvořivě dospěje během výzkumného procesu.*“ (In: Kutnohorská, 2009, s. 61).

11.2.1 Zakotvená teorie

Autorka použila ve své práci druh kvalitativního výzkumu, který se nazývá zakotvená teorie. Kutnohorská (2009, s. 61) zmiňuje, že právě tvořivost je prioritní pro tvorbu této teorie.

Švaříček a Šedřová (2007, s. 84) uvádějí, že zakotvená teorie „*představuje sadu systematických induktivních postupů pro vedení kvalitativního výzkumu zaměřeného na vytváření teorie.*“ Strauss a Corbinová vysvětlují, že „*...je to teorie induktivně odvozená ze zkoumání jevu, který reprezentuje. To znamená, že je odhalena, vytvořena a prozatímně ověřena systematickým shromažďováním údajů o zkoumaném jevu a analýzou těchto údajů.*“ (In: Švaříček a Šedřová, 2007, s. 84). Švaříček a Šedřová (2007, s. 84) ještě zmiňují, že pomocí zakotvené teorie dojdeme k výsledku tehdy, když dodržíme metodologický postup. Hendl (2005, s. 128) uvádí, že když badatel ve svém výzkumu použije zakotvenou teorii, měl by svoji pozornost

soustředit na jednání, vztahy a postupy vybraných respondentů v určitém prostředí.

Pro autorku se stanou vybranými respondenty pracovníci v přímé péči a prostředím, které do toho bude zasahovat, se stane Domov pro seniory Mitrov. Autorka si záměrně vybrala tento výzkumný vzorek, jelikož ve výše zmíněné organizaci pracuje, tudíž má dobrý přístup k informacím a pohybuje se v této oblasti. Kvalitativní metoda, kterou autorka použila, rozebírá tvrzení zjištěného vzorku respondentů a díky tomu odvozuje závěry za pomoci výpovědních a analytických procesů. Významnou roli pro výběr této metody rovněž hrála stylizace výzkumné otázky. Autorka zvolila zakotvenou teorii z toho důvodu, protože je přesvědčena, že je nejvhodnější pro zkoumání Domova pro seniory Mitrov a jeho pracovníky v přímé obslužné péči. Hlavním sociálním ukazatelem v autorčině výzkumu je prostředí, ve kterém se zaměstnanci pohybují, a tím je Domov pro seniory Mitrov.

11. 2. 1. 1 Základní principy zakotvené teorie

Podle Švaříčka a Šedové (2007, s. 86) jsou pro zakotvenou teorii charakteristické především tyto základní principy:

1. Generovat novou teorii – nepopisujeme singulární jevy, ale snažíme se u výzkumu vytvářet novou teorii v datech. Je důležité, aby výzkumník měl otevřenou mysl, nebyl předpojatý a předem si stanovil pole svého zájmu. (Švaříček a Šedová 2007, s. 86). Strauss a Corbinová k tomu podotýkají: „...začínáme zkoumanou oblastí a necháváme, ať se vynoří to, co je v této oblasti významné.“ (In: Švaříček a Šedová, 2007, s. 86).
2. Konceptuální schéma – cílem je postihnout vztahy mezi proměnnými a vyhnout se hustému popisu dat, který se používá například u etnografie. (Švaříček a Šedová, 2007, s. 86). „Jde tedy o to nejprve na základě dat identifikovat relevantní proměnné (viz předcházející bod) a poté operacionalizovat vztahy mezi nimi.

Výsledná teorie je pak sadou tvrzení o vztazích mezi proměnnými.“ (Švaříček a Šedřová, 2007, s. 86).

3. Sociální procesy – tato teorie se především soustředí „*na sociální procesy, které formují lidskou interakci.*“ (McCallin In: Švaříček a Šedřová, 2007, s. 86). Zakotvená teorie nám tedy pomůže ukázat to, jak změny podmínek ovlivní jednání, nebo jak interakce vedou ke změně reakcí účastníků výzkumu. (Švaříček a Šedřová, 2007, s. 86).
4. Literatura – u zakotvené teorie platí koncept *ex post*, tudíž když výzkumník má potřebu si pro své vysvětlení porovnat své nálezy s jinými nálezy výzkumníků. (Švaříček a Šedřová, 2007, s. 86).
5. Požadavky - jimi se rozumí: „*Validita, soulad mezi teorií a pozorováním, zobecnitelnost, reprodukovatelnost, přesnost, kritičnost a ověřitelnost.*“ (Strauss, Corbinová In: Švaříček a Šedřová, 2007, s. 87).
6. Princip konstantní komparace – tvoří základ těchto procedur. Získané fragmenty jsou navzájem mezi sebou porovnávány, poté jsou porovnávány s koncepty, které jsou jím nadřazeny a neustále jsou tyto koncepty komparovány. (Švaříček a Šedřová In: Glaser, 2007, s. 87). Cílem této komparace je odhalit společnou, nebo odlišnou bázi u skupin jevů. (Švaříček a Šedřová 2007, s. 87).

11. 2. 2 Teoretická citlivost

Touto citlivostí se rozumí schopnost pochopení, jaké údaje jsou pro nás důležité a dát jim smysl a souvislost. „*Pomáhá při tvorbě teorie, která odpovídá realitě studovaného jevu. Představuje schopnost tvořivě užít osobní a profesní zkušenosti a také literaturu. Umožňuje analytikovi pohlížet na výzkumnou situaci na údaje novými způsoby a vytěžit z údajů vše, co je potřeba pro tvorbu teorie.*“ (Jana Kutnohorská In: Strauss,

Corbinová, 2009, s. 62). Teoretickou citlivost získáváme z profesní či osobní zkušenosti badatele nebo z literatury. (Jana Kutnohorská, 2009, s. 62). Pro autorku jako badatele byli stěžejní především její zkušenosti, které získala v rámci působení v sociální sféře a hlavně v Domově pro seniory Mitrov. To pomohlo autorce utvořit si jistý náhled na danou prvotní myšlenku k tvorbě otázek pro respondenty a z něj vycházela.

11. 2. 3 Kódování

Tento pojem je jádrem zakotvené teorie. Jedná se o operaci, která nám pomůže zjištěné informace analyzovat a konceptualizovat. Díky této operaci je můžeme komponovat novou technikou.

„...Kódování v zakotvené teorii představuje analytické operace, které rozbíjejí data do fragmentů – indikátorů – a ty potom rozřazují k příslušným konceptům. Výstupem je identifikace relevantních konceptů. Tyto koncepty jsou dále kategorizovány – slučovány na základě nějakého jednotícího kritéria. Kategorie vzešlé z kódování jsou potom dále ošetřovány jako proměnné a představují základní stavební kameny budoucí teorie...“ (Švaříček a Šedřová, 2007, s. 91).

„Analýza v zakotvené teorii se skládá ze tří hlavních způsobů kódování:

- otevřené kódování,*
- axiální kódování,*
- selektivní kódování.“*

(Jana Kutnohorská, 2009, s. 66).

11. 2. 3. 1 Otevřené kódování

„Otevřené kódování údaje rozděluje a umožňuje určit některé kategorie, jejich vlastnosti a případné umístění na dimenzionálních škálách.“ (Jana Kutnohorská, 2009, s. 67).

Strauss, Corbinová (1999, s. 108) vymezují otevřené kódování, jako část analýzy pomocí níž dospějeme k důkladnému studiu údajů. Analýza se zabývá především kategorizací a označováním, kdyby jsme tak neučinili, nemohla by následná komunikace ani analýza pokračovat. Rozebrání údajů a samotných částí u otevřeného kódování zjistíme porovnáním shody a rozdíly našeho zkoumání. K novým odhalením ve výzkumu dospějeme tak, že důkladně prozkoumáme cizí i naše vlastní domněnky o zkoumaném jevu.

11. 2. 3. 2 Axiální kódování

Axiální kódování nám po aplikaci otevřeného kódování opět pomůže složit tyto údaje zase dohromady, avšak novým způsobem. Tímto způsobem se rozumí vytváření spojení mezi kategoriemi a subkategoriemi. (Jana Kutnohorská, 2009, s. 67).

„Axiální kódování je proces uvádění subkategorií do vztahu k nějaké kategorii. Je to složitý induktivně – deduktivní proces o několika krocích, které jsou stejně jako při otevřeném kódování vykonávány prostřednictvím porovnávání a kladení otázek. Použití těchto postupů je cílené na objevení a rozvinutí kategorií ve smyslu paradigmatického modelu. To znamená, že rozvíjíme každou kategorii (jev) ve smyslu jejích příčinných podmínek, které ji způsobují. Pomocí axiálního kódování vytváříme základ pro kódování selektivní.“ (Jana Kutnohorská, 2009, s. 67).

11. 2. 3. 3 Selektivní kódování

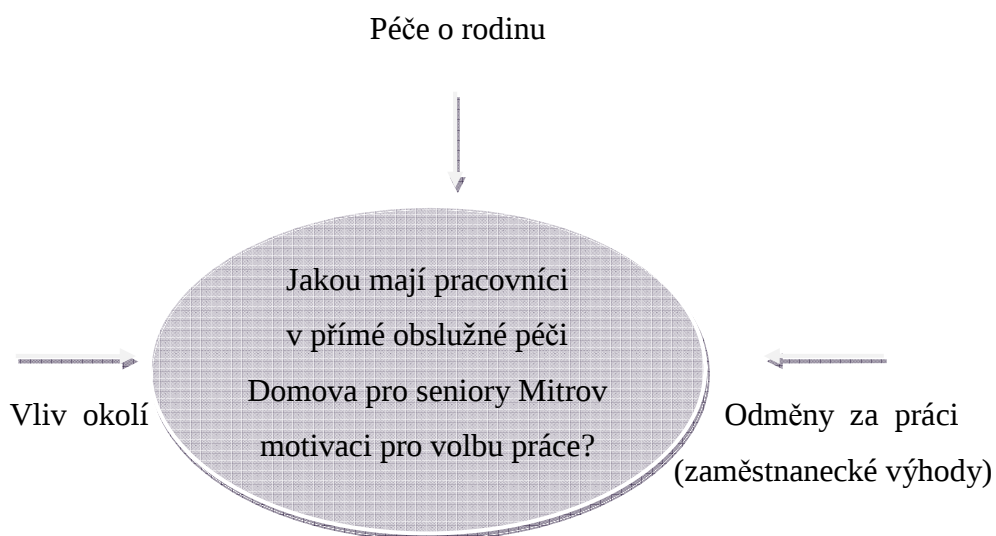
Během selektivního kódování se určí jedna hlavní kategorie. Tato kategorie se poté systematicky uvede do vztahu k těm ostatním, pak se ještě vztahy ověřují a je-li to potřeba, tak kategorie se rozvíjejí a zdokonalují. (Jana Kutnohorská, 2009, s. 68). *„Po shromáždění údajů a jejich analýze musíme integrovat kategorie do zakotvené teorie (vytvořit paradigmatický model).“* (Jana Kutnohorská, 2009, s. 68).

Integrace je vykonávána narozdíl od axiálního kódování na vyšší úrovni analýzy. (Jana Kutnohorská, 2009, s. 68).

„Selektivní kódování zahrnuje výběr jedné klíčové kategorie, kolem které je organizován základní analytický příběh.“ (Strauss, Corbinová In: Švaříček, Šedřová, 2004, s. 233). V tomto kódování probíhá opakování vztahů mezi vlastnostmi a dimenzemi kategorií. Tyto souměrnosti údajů se projevují již v axiálním kódování. (Švaříček, Šedřová, 2004, s. 233). „Konkrétní provedení všech kódovacích kroků vede k tomu, že do výsledného teoretického modelu je vnesen pohyb a dynamika (je ukázáno, jakým způsobem se model vyvíjí, jak se mění a přeskupují jeho kategorie atd.).“ (Švaříček, Šedřová, 2004, s. 233).

11. 3 Konceptualizace a struktura otázek

Schéma 1: Konceptuální schéma otázek

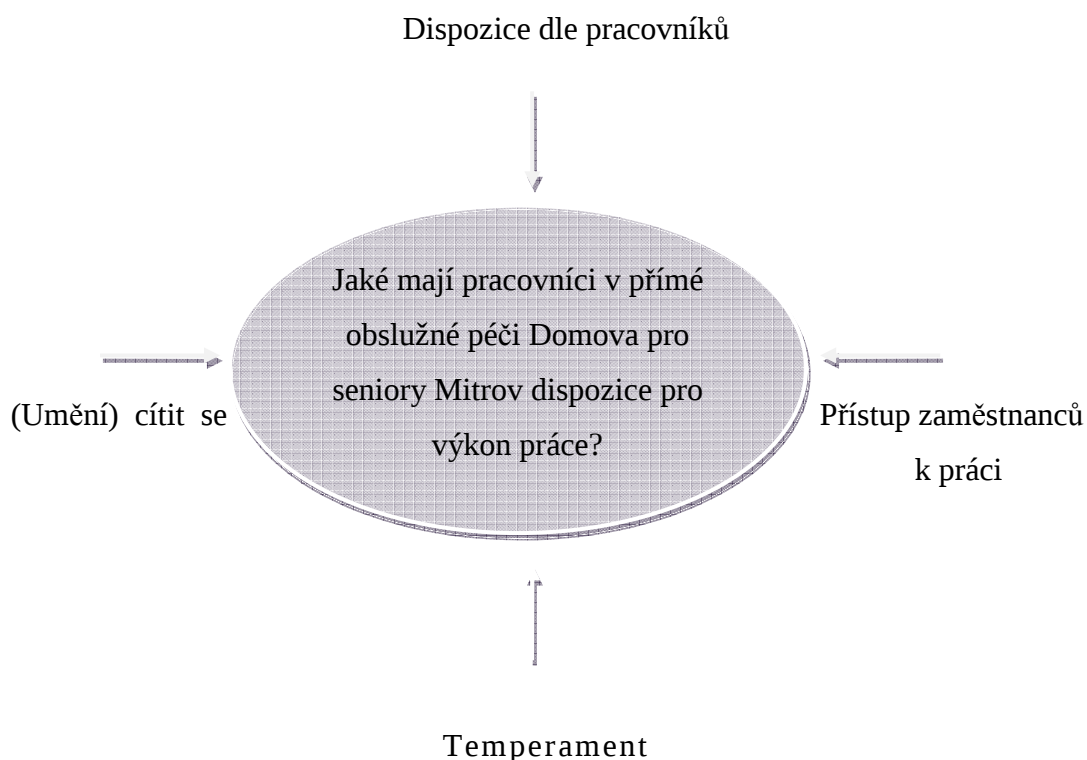


Autorka si navrhla ve svém konceptuálním schématu (viz Schéma č. 1) tři základní oblasti. Ty byly zvoleny na základě odhalení výzkumné otázky, která zní:

Jakou mají pracovníci v přímé obslužné péči Domova pro seniory Mitrov motivaci pro volbu práce? Okruhy, které si autorka stanovila, více rozvede níže, v jednotlivých bodech.

- 1) Péče o rodinu** – Autorka se zajímala, jaký vliv má rodina na výkon práce. Snažila se zjistit u pracovníků Domova pro seniory Mitrov jejich rodinnou situaci. Orientovala se především na to, zda jsou svobodní či nikoliv nebo zda mají nebo nemají pracovníci děti, a jak dokáží skloubit práci s péčí o rodinu.
- 2) Vliv okolí** – V tomto konceptu se autorka zaměřila na to, zda při výběru povolání byli pracovníci Domova pro seniory Mitrov ovlivněni někým z okolí.
- 3) Odměny za práci (zaměstnanecké výhody)** – Autorka se v tomto bodě zajímala o to, jaké mají pracovníci v přímé péči povědomí ohledně odměn a zda o nich věděli již při výběru zaměstnání.

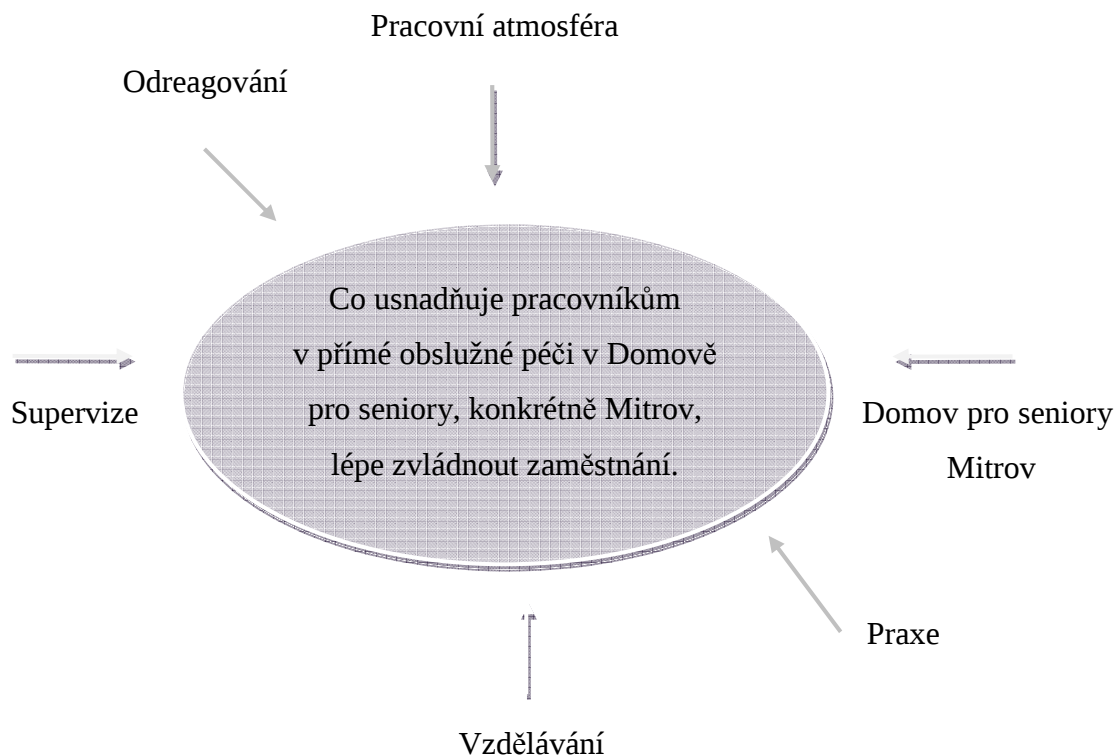
Schéma 2: Konceptuální schéma otázek



Autorka si stanovila ve svém konceptuálním schématu (viz Schéma č. 2) čtyři základní oblasti. Ty byly zvoleny na základě odhalení výzkumné otázky, která zní: Jaké mají pracovníci v přímé obslužné péči Domova pro seniory Mitrov dispozice pro práci? Okruhy, které si autorka stanovila, více rozvede níže, v jednotlivých bodech.

- 1) **Dispozice dle pracovníků** – Jedná se o koncept předpokladů, se kterým by měli disponovat pracovníci, kteří se věnují, nebo chtějí věnovat cílové skupině seniorů. Autorka se snažila zjistit u pracovníků Domova pro seniory Mitrov jejich názor na to, jaké dispozice by měl mít budoucí zaměstnanec pro výkon funkce pracovníka v přímé péči. Autorka se zajímala o názor pracovníků působících v domově.
- 2) **Přístup zaměstnanců k práci** – Autorka se zajímala o zjištění vztahu zaměstnanců domova k práci. Rovněž se orientovala i na to, zda by změnili pracovníci Domova pro seniory Mitrov svůj přístup k práci, kdyby se jim to odrazilo na výplatě.
- 3) **(Umění) vcítit se** – Autorka se snažila zjistit, zda pracovníci Domova pro seniory Mitrov považují za nejdůležitější vlastnost při práci v domově empatii. Zároveň se orientovala i na to, jak pracovníci tuto vlastnost vnímají a proč je pro výkon tohoto povolání významná.
- 4) **Temperament** – Autorka se zaměřila na pracovníky domova v konceptu jejich temperamentu. Snažila se zjistit, jak by se sami pracovníci charakterizovali. Autorka se zajímala o to, co si myslí pracovníci domova. Konkrétně jak působí na klienty či spolupracovníky.

Schéma 3: Konceptuální schéma otázek



Autorka si navrhla ve svém konceptuálním schématu (viz Schéma č. 3) šest základních oblastí. Ty byly vytvořeny na základě odhalení výzkumné otázky, která zní: Co usnadňuje pracovníkům v přímé obslužné péči v Domově pro seniory, konkrétně Mitrov, lépe zvládnout zaměstnání? Okruhy, které si autorka stanovila, více rozvede níže, v jednotlivých bodech.

- 1) **Odreagování** – Autorka se snažila u pracovníků domova zjistit, jak relaxují ve svém volném čase a co jim přináší při výkonu práce radost, zda klienti, či zaměstnavatel. Rovněž se autorka zajímala o to, zda mají vůbec dostatek času na odpočinek.
- 2) **Supervize** – V tomto konceptu se autorka orientovala na supervizi. Co je jejím cílem. U pracovníků domova se zaměřila na to, jak vnímají supervizi oni sami. Zda se jim zdá být přínosem při výkonu jejich zaměstnání v domově.

- 3) Vzdělávání** – Zákon o sociálních službách ukládá zaměstnancům Domova pro seniory Mitrov povinné směrnice, které musejí pro výkon tohoto zaměstnání splňovat a rovněž zahrnuje i celoživotní vzdělávání těchto pracovníků. Autorka zjišťovala, zda mají pracovníci v přímé péči povědomí o tomto zákonu a vědí, jak je v zařízení tento zákon naplňován. Důležitý se stal pro autorku i názor pracovníků na vzdělávání v organizaci, zda je pro ně přínosem či nikoliv.
- 4) Praxe** – Stanovuje souhrn znalostí a dovedností v dané oblasti. Autorka se snažila zjistit u pracovníků Domova pro seniory Mitrov jejich předchozí zkušenosti s touto cílovou skupinou. Rovněž se autorka zajímala o to, zda na pracovníky při volbě tohoto povolání nepůsobily předchozí zkušenosti rodinných příslušníků, či jiných blízkých osob.
- 5) Domov pro seniory Mitrov** – Tento bod je stanoven na základě výzkumu v tomto domově. Autorka se zajímala o dopravování pracovníků do zaměstnání o jejich vztah k práci, o pracovní atmosféru a náročnost zaměstnání. Autorka se rovněž zajímala o to, zda mají pracovníci nějaké bonusy či výhody v zaměstnání. Také se zjišťoval vztah k vedoucímu pracovníkovi.
- 6) Pracovní atmosféra** – V tomto konceptu se snažila autorka zajímat, jakou atmosféru preferují zaměstnanci v Domově pro seniory Mitrov. Rovněž se zaměřila i na vztahy v domově, a zda jsou zaměstnanci na pracovišti spokojeni. Autorku zajímal i názor pracovníků co se týče spokojenosti klientů.

Oblasti byly zvoleny na základě odhalení výzkumné otázky u kvalitativního výzkumu. Pro výzkum autorka záměrně použila více otázek, aby splňovaly účel tohoto výzkumu. Seznam otázek autorka umístila do Přílohy č. 1.

12. REALIZACE VÝZKUMU

12. 1 Výběr účastníků výzkumu

„Důvěryhodnost výzkumu dále zvyšuje pečlivý výběr účastníků výzkumu. Rubin a Rubinová (2005) upozorňují na to, že účastníci výzkumu musí mít bohaté životní zkušenosti se zkoumaným jevem. Výzkumník by měl zdůvodnění výběru účastníků v práci vysvětlit. Podle Brymana (2004b) jedna z nejčastějších kritik kvalitativního přístupu poukazuje právě na nedostatek transparentnosti. Z výzkumné zprávy by mělo být zřejmé, proč byli vybráni právě tito účastníci a právě toto prostředí.“ (Švaříček, Šedřová, 2007, s. 34).

Autorka si vybírala dlouhodobé pracovníky Domova pro seniory Mitrov z toho důvodu, aby respondenti odpovídali na bázi svých zkušeností a výzkum měl tím pádem větší váhu. Na tomto základě byli účastníci kvalitativního výzkumu zvoleni. Autorka v Domově pro seniory Mitrov pracuje. Má tedy možnost ve své práci uplatnit své zkušenosti a je jí rovněž toto prostředí velmi blízké, proto jej zvolila. Výzkum se v domově pro seniory realizoval od 12. 11. 2012 – 21. 12. 2012 a probíhal každou středu po 14:00 hodině.

Autorky výzkumu se účastnilo dvanáct informantů. Tvořily ho pouze ženy, které v Domově pro seniory Mitrov dlouhodobě pracují. Tudíž výzkum tvořila homogenní skupina. Nejvyšší dosažené vzdělání pracovníků domova byla dokončená střední škola s maturitou. Jednalo se o zaměstnance s praxí alespoň 4 roky, kteří jsou s cílovou skupinou v co možná nejdůvěrnějším kontaktu a nejčastěji, proto byli zvoleni pracovníci v přímé obslužné péči. V organizaci pracují v přímé obslužné péči pouze ženy. Autorka tudíž neměla možnost zjistit jiný náhled na tento výzkum.

Výzkumný vzorek si autorka zvolila na základě svých zkušeností a spolupráce s pracovníky. Průměrný věk oslovených respondentů je 44 let. Délka praxe v domově činí v průměru u všech oslovených pracovníků 6 let. Autorka se zaměřila pouze na pracovníky v přímé

obslužné péči v Domově pro seniory Mitrov. Pracovní pozice zaměstnanců tedy plnila u výzkumu hlavní koncept.

12. 2. Rozhodnutí o konstrukci vzorku

„Způsob, jakým lze provádět výběr jednotek pro výzkumné šetření, je v podstatě dvojí: náhodný – pravděpodobnostní výběr a záměrný – nepravděpodobnostní výběr. Rozdíl mezi nimi spočívá v tom, že v prvním případě (u náhodného výběru) je stanovena pravděpodobnost výběru každé z částí základního souboru do souboru výběrového. Důsledkem toho je, že jsme schopni matematickým výpočtem odhadnout velikost chyby, která je způsobena výběrovým šetřením. U záměrného výběru máme pro odhad chyby matematicko – statistickou oporu.“ (Jeřábek, 1993, s. 44).

Autorka si ve své práci zvolila nepravděpodobnostní výběr, podle nějž sestavila výzkumný vzorek.

„Tabulka 1: Nepravděpodobnostní výběr

<i>Nejvhodnější vzorek</i>	<i>Výzkumník vybírá z nejpřístupnějších členů populace.</i>
<i>Záměrný vzorek</i>	<i>Výzkumník vybírá z členů populace, u nichž existuje dobrá vyhlídka a přesné informace.</i>
<i>Vzorek podle stanovených dat</i>	<i>Výzkumník najde předepsaný počet lidí v každé z několika kategorií a položí jim určité otázky.“</i>

(Kotler, Keller, 2007, s. 148).

Nejvhodnějším vzorkem se pro autorku stali pracovníci Domova pro seniory Mitrov. Záměrným vzorkem si vymezila dlouhodobě působící zaměstnance v Domově pro seniory Mitrov a vzorkem podle stanovených

dat si určila 3 pracovníky v přímé obslužné péči pokaždé z jiného oddělení a kladla již předem připravené otázky.

Autorka následně zvolila výběr vzorku metody sněhové koule na základě následujících informací.

“Výběr vzorku metodou sněhové koule patří v oblasti kvalitativních metod k jedné z nejčastěji používaných. ...V principu je tato metoda založena na kombinaci účelového výběru a prostého náhodného výběru. Nicméně existují její různé varianty, při kterých se jedná spíše o kombinaci záměrného a příležitostného, případně stratifikovaného či jiného výběru. Některé varianty metody sněhové koule využívají také prvky samovýběru atd.

Základním východiskem pro aplikaci této metody je získávání kontaktu s první vlnou či „generací“ účastníků výzkumu. To se může dít prostřednictvím využití výběru přes instituce nebo díky předchozímu osobnímu kontaktu samotného výzkumníka atd.“ (Miovský, 2006, s. 131). Miovský (2006, s. 132) tento kontakt nazývá nultou fází. V první fázi vybíráme možné kandidáty pro výzkum, kde si můžeme vymezit určité znaky. V našem případě tvoří koncept znaku pracovní pozice. Druhá fáze začíná tím, že nám kandidáti udělí souhlas s účastí ve výzkumu. Při této fázi nejen, že získáváme data, ale také nominaci kandidátů. Poté dochází k opakování celého procesu až do té doby, dokud nedojde k saturaci.

Autorka při tvorbě své bakalářské práce využila kontaktu pracovníka Domova pro seniory Mitrov a od něj pak získala další kontakty na ostatní pracovníky. V této fázi se autorce nabídla možnost kombinace s jiným výběrem, konkrétně se záměrným – účelovým výběrem.

Záměrný (účelový) výběr se dle Miovského (2006, s. 132) rozděluje na:

- prostý záměrný výběr,
- stratifikovaný výběr,
- kvótový výběr.

Z těchto možností si autorka zvolila prostý záměrný výběr, jelikož podle vymezených kritérií vybíráme pro výzkum jen ty účastníky, kteří s výzkumem souhlasí a zároveň jsou pro něj příhodní.

Autorka si dále stanovila kritéria výzkumu Domov pro seniory Mitrov a přímý kontakt se seniory.

12. 3 Rozhodnutí o nástroji sběru dat

„Výběr metody pro sběr dat se zakládá na požadovaném typu informace i na tom, od koho jí budeme získávat a za jakých okolností se tak bude dít. ...Proto je důležité získat přehled o nejrůznějších výzkumných technikách, včetně technik sběru dat (kvalitativních i kvantitativních).“ (Hendl, 2005, s. 161).

Z těchto důvodů se rozhodla autorka využít jako nástroj sběru dat rozhovor. Domnívala se, že právě pomocí rozhovorů se jí podaří získat takové informace, které by jinou metodou nezískala. Využila polostrukturovaný rozhovor, který vychází z předem připraveného seznamu okruhů a otázek.

Tento druh rozhovoru, jak uvádí Švaříček, Šedřová (2007, s. 159), se využívá především v zakotvené teorii. Miovský (2006, s. 159) nazývá polostrukturovaný rozhovor termínem polostrukturované interview. Vyžaduje se zde vytvoření určitého závazného schématu, z něj se pak vytvářejí otázky, na které se informantů budeme ptát. V rámci přípravy rozhovoru je nesmírně důležité toto schéma vytvořit, přičemž vycházet by se mělo z výzkumné otázky. Švaříček, Šedřová (2007, s. 160). Schéma, které si autorka vytvořila, se dotýkalo tří zásadních okruhů: motivace, dispozice, ulehčení zvládnutí zaměstnání.

12. 4 Výběr informantů

Autorka při sestavování vzorku, oslovila Domov pro seniory Mitrov prostřednictvím osobního kontaktu, zda by jí bylo umožněno provést

s pracovníky v daném domově pro seniory výzkum. Následně postupovala tak, že napsala žádost o realizaci výzkumu, kde upřesnila informace týkající se její práce a poté obdržela od ředitele domova kladnou odpověď. Vedoucí úseku jí na základě předem stanovených informací doporučil pracovníky domova, kteří by mohli být pro výzkum vhodní (technika sněhové koule).

Autorce bylo umožněno provádět výzkum v rámci pracovní doby v předem domluvené hodině. Realizace výzkumu probíhala tak, že se autorka představila, nastínila informantům, čeho se bude její výzkum týkat a zda by bylo možné s osloveným respondentem provést výzkum. Většina oslovených informantů byla velmi ochotná jí pomoci s realizací výzkumu i přesto, že je autorka upozornila, že rozhovory budou nahrávány. Průběh rozhovorů se odehrával s respondenty individuálně v předem sjednaný den a čas. Výzkum probíhal v klidné místnosti za přítomnosti pouze autorky a informanta.

12. 5 Etické dimenze výzkumu

Podle Švaříčka a Šedové (2007, s. 44) „...etické zásady výzkumu jsou formulovány v obecné rovině, v rovině principů. Nejsou to však návody ve smyslu kuchařských receptů, které když budeme přesně následovat, uvaříme vždy dobré jídlo. Jsou to obecné principy, se kterými se můžeme konfrontovat, nikoli přesná pravidla. Na každém badateli tak zůstává pečlivé zvažování všech etických aspektů jeho výzkumu.“

Z tohoto vymezení vycházela i autorka a informovala pracovníky Domova pro seniory Mitrov o etických zásadách, které vycházely z důvěrnosti (anonymity), poučeného souhlasu (informací o výzkumu) a zpřístupnění práce účastníkům výzkumu. (Švaříček a Šedová, 2007, s. 45). Jak již bylo výše zmíněno, autorka pracovníky domova poučila o těchto zásadách a udělili jí ústní souhlas.

13. ANALÝZA VÝZKUMU

13. 1 Otevřené kódování

Strauss a Corbinová (1997, s. 43) uvádí, že „*Otevřené kódování je část analýzy, která se zabývá označováním a kategorizací pojmů pomocí pečlivého studia údajů. ...Během otevřeného kódování jsou údaje rozebrány na samostatné části a pečlivě prostudovány, porovnáním jsou zjištěny podobnosti a rozdíly, a také jsou kladeny otázky o jevech údají reprezentovaných. Během tohoto procesu jsou zvažovány a zkoumány naše vlastní i cizí domněnky o jevu, což vede k novým objevům.*“

Autorka při výzkumu zvolila otevřené kódování. Ve své práci si skryla při sestavování vět kódy, které by poukázaly na jevy, které by byly shodné či dokonce identické. Následným shromažďováním podobných jevů a konceptů autorka došla k sedmi skupinám, které vykazují totožné jevy. Každá skupina obsahuje jisté atributy, které byly následně dimenzionalizovány, což znamená, že dimenze představují jisté rysy v určitém měřítku. Znamenalo to tedy stanovit si takové měřítko, které by nejlépe popsalo efektivitu každého atributu. Autorka aplikovala ve výzkumu dimenzionalizaci atributů proto, aby zvýšila jejich význam. Poté formulovala skupinky (viz. Níže), které jsou roztrženy dle individuálních oblastí, podle nichž jsou i pojmenovány v Tabulkách č. 2. až 9. Výzkumu se účastnilo 12 informantů. Individuální kódy označují: KP1 – kód osoby, VO – kód skupiny (např. Motivace k výkonu v Domově pro seniory), 1 - pořadí citace respondenta.

13. 1. 1. Kategorie 1: Motivace k výkonu práce v Domově pro seniory Mitrov

Tabulka 2: Kategorie č. 1: Motivace k výkonu práce v Domově pro seniory Mitrov

1. Kategorie: Motivace k výkonu práce v Domově pro seniory Mitrov	
Atribut	Dimenzionální rozměr
péče o rodinu	častá
vliv okolí	malý
odměny za práci (zaměstnanecké výhody)	důležité

Podle sdělení informantů jim umožňuje jejich zaměstnání pečovat o rodinu, a to byl také jeden z mnohých důvodů, proč se o toto pracovní místo ucházeli. Okolí dle výpovědi zaměstnanců nemělo téměř žádný vliv na volbu jejich povolání.

Všichni respondenti uvedli, že jejich přístup k práci by se nezměnil ani za předpokladu snížení mzdy nebo zrušením jistých zaměstnaneckých výhod, což autorka hodnotí velmi pozitivně. Rovněž se majorita pracovníků zmínila i o tom, že neměli o odměnách při výběru zaměstnání ponětí.

Péče o rodinu

"No tato práce mi umožňuje se dětem věnovat, nemám s tím problém, proto jsem si ju i vybrala." (VO7/KP2/1)

Vliv okolí

"Ovlivnil? Jo to už nevím. Možná kamarádka trošku, ale asi spíš ne. Je to dlouho, takže vážně nevím." (VO32/KP8/2)

Odměny za práci

"Když jsem se o toto zaměstnání ucházela, tak jsem vůbec o žádných zaměstnaneckých výhodách nevěděla, to mi řekli až když jsem

nastupovala, že máme příplatky na oběd a na dovolenou a tak no."
(VO18/19/20/KP1/3)

13. 1. 2 Kategorie 2: Dispozice k výkonu práce v Domově pro seniory Mitrov

Tabulka 3: Kategorie č. 2: Dispozice k výkonu práce v Domově pro seniory Mitrov

2. Kategorie: Dispozice k výkonu práce v DS Mitrov.	
Atribut	Dimenzionální rozměr
dispozice dle pracovníků	důležité
přístup zaměstnanců k práci	významné
(umění) vcítit se	zásadní
temperament	zásadní

Volba pro výkon práce se seniory je ovlivněna mnoha faktory. Většina informantů uvedla, že uchazeči o práci s cílovou skupinou seniorů by měli splňovat určité dispozice a práci by neměl vykonávat nikdo, komu se příčí.

Avšak dotazovaní odpovídali, že oni sami si zaměstnání vybírali na základě finanční situace z důvodu nedostatku pracovních míst, nebo z důvodu praxe či, že je baví. Zároveň se pracovníci domova shodují, že výrazným konceptem k výkonu zaměstnání je i předpoklad příznivé atmosféry na pracovišti.

Dle respondentů by měl mít člověk, který chce pracovat se seniory schopnost empatie. Podle pracovníků se tento atribut projeví při dennodenním kontaktu s klientem. Většina pracovníků uváděla, že každý má jiné povahové rysy, které jsou potřeba mnohdy v zaměstnání přizpůsobit jak seniorům, tak i pracovníkům, aby spolu vycházeli.

Dispozice dle pracovníků

"Tak jasné že sem nemůže jít kde, kdo. To není práce pro všechny. Je potřeba mít hodně trpělivosti, ale ono se to časem vždycky projeví, kdo jaký je." (VO35/KP11/4)

Přístup zaměstnanců k práci

"Určitě bych svoji práci nešidila, ono to tady ani nejde ji šidit, protože každý má svoje povinnosti jo? A ty musíš tady udělat a jak ne, tak to máš pak problém. A kdyby mi dali méně peněz, tak co by mi zbylo, potřebuju nějak uživit rodinu. ." (VO22/KP9/21/5)

Vcítit se

"Tak to je nejdůležitější, protože musím prvně toho člověka pochopit, že? Pro něj je to těžký se třeba i pohnout a já musím jednat pomaleji a né moc zbrkle že. Jako mě by se to taky nelíbilo, kdyby se mnou někdo loncoval a říkal honem, honem." (VO35/36/37/KP9/6)

Temperament

"No to je těžký. Já sem teda melancholik, takže se musím často krotit, aby mě hned něco nevytočilo a abych byla v klidu trochu. Tady je nás hodně ženských a každá je jiná a jinak se chová, tak si myslím, že taky se snaží být v klidu a pohodě, aby sme tady vyšli." (VO34/KP6/7)

13. 1. 3 Kategorie 3: Faktory usnadňující lépe zvládnout zaměstnání

13.1.3.1. Kategorie 3.1: Odreagování

Tabulka 4: Kategorie č. 3.1: Odreagování

3.1 Kategorie: Odreagování	
Atribut	Dimenzionální rozměr
potěšení ze zaměstnání	nutné
relaxace	důležité

Pracovníci domova se převážně shodli na tom, že radost v práci jim přináší především spokojení klienti. Zaměstnanci domova se shodli na tom, že aby byl jejich výkon v práci kvalitní, je zapotřebí si i dostatečně odpočinout. Většina zaměstnanců se shodla na tom, že nejčastěji nabírají sílu pomocí spánku, dívání se na televizi či procházkou. Rovněž, ale uvedli, že mají málo volného času, aby si mohli dopřát větší odpočinek.

Potěšení ze zaměstnání

"Určitě klienti. Jako, když něco udělám a vím, že ten člověk, kterému pomůžu, má radost, tak já taky mám radost, ale je to těžký se zavděčit." (VO24/KP10/8)

Relaxace

"Když si chci odpočnout, tak jdu spát, nebo se projít, ale já moc volného času nemám, protože než si všechno udělám doma, tak je vždycky večer a jsem ráda, když si aspoň na chvíli zapnu televizi." (VO42/KP8/9)

13. 1. 3. 2 Kategorie 3.2: Supervize

Tabulka 5: Kategorie č. 3.2: Supervize

3.2 Kategorie: Supervize	
Atribut	Dimenzionální rozměr
přínos	vysoký
závazek	velký
výskyt	nízký

Supervize má za cíl zvyšovat odbornost u zaměstnanců Domova pro seniory Mitrov. Pracovníci domova vnímají supervizi jako závazek od zaměstnavatele. Zároveň se shodují na tom, že výskyt supervize v domově je velmi nízký. Dle mnohých informantů mají supervize vysoký přínos, ale zároveň dodávají, že by mohly být v domově častěji. Rovněž se autorka setkala i s pracovníky domova, kteří naopak neshledávají žádný přínos supervize, a zdá se jim zbytečná.

Přínos

"Zdá se mi pro naši práci velmi důležitá, abychom nevyhořeli úplně."
(VO39/KP3/10)

Závazek

"Tady ji my musíme mít, to nám zařizuje tady ředitel." (VO38/KP11/11)

Výskyt

"No jako moc často tady není. Mohla by být častěji. Tuším, že tu je tak jednou za čtyři měsíce? Jo? Jako nevím, jak často. To až když nám někdo řekne, že přijede supervizor." (VO38/KP1/12)

13. 1. 3. 3 Kategorie 3.3: Vzdělávání

Tabulka 6: Kategorie č. 3.3: Vzdělávání

3.3 Kategorie: Vzdělávání	
Atribut	Dimenzionální rozměr
vzdělávání	Povinné
komunikace	Významná
zkušenosti	Zásadní
rozměr(intenzita) vyučování	malý

V současné době je u všech pracovníků zákonná povinnost celoživotního vzdělávání. Tuto povinnost jim ukládají příslušné zákonné normy. I když je vzdělávání povinné, zaměstnanci domova jej shledávají jako velmi významné. Informanti shledávají rovněž jako velmi významný koncept vzdělávání v komunikaci. Většina pracovníků domova se shodla na tom, že by se mělo dbát více na oblast komunikace v rámci přípravy na toto povolání a vyučování. Všichni informanti sdělovali, že zkušenosti plní zásadní roli při výkonu jejich práce, ale zároveň dodávají, že je získali až v Domově pro seniory Mitrov.

Dle informantů je velmi malá informovanost o standardech kvality sociálních služeb v rámci vyučování i přesto, že jsou velmi důležité k uskutečňování jejich každodenní praxe.

Vzdělávání

"No důležité je určitě hodně, hlavně proto, že nám pomůže v určitých situacích a může nám udělat nový pohled na určitou věc. Jako je to dobrý no." (VO40/KP5/13)

Komunikace

"To je hlavní u mé práce. Musím s něma mluvit pomalu, srozumitelně a nahlas." (VO35/KP2/14)

Zkušenosti

"Jako škola nepřipraví někoho úplně dokonale, tak aby byl připravenej na každou situaci, to si každěj prožije až při práci, co ho čeká a co musí řešit." (VO45/KP7/15)

Rozměr vyučování

"Jako ty děcka vůbec neví nic o standardech, tak nevím, co se v té škole učí. Jako tady je co chvíľa nějakěj audit a kontrola, takže vím, že ty standardy jsou prostě nejdůležitější." (VO46/KP3/16)

13. 1. 3. 4 Kategorie 3.4: Praxe

Tabulka 7: Kategorie č. 3.4: Praxe

3.4 Kategorie: Praxe	
Atribut	Dimenzionální rozměr
předchozí praxe	malá
osobní praxe	malá

Většina informantů sdělila, že mají ze své osobní praxe se seniory v Domově Mitrov, jak pozitivní tak i negativní zkušenost. Rovněž jsou si vědomi toho, že veškeré projevy, se kterými se pracovníci domova setkali, jsou do jisté míry ovlivněny působením stárí. Rovněž se pracovníci shodli na tom, že nemají téměř žádnou předchozí praxi se seniory.

Předchozí praxe

"Ne nikdy jsem jako dobrovolník nepracovala." (VO26/KP6/17)

Osobní praxe

"Ano mám pozitivních hodně. Třeba, když jsem pečovala o jednu paní, která byla po mozkové obrně a pomocí cvičení dokázala se hodně zlepšit a tím byla vzorem hodně lidem i mě. Rozdávala hodně radosti." (VO27/28/KP4/18)

13. 1. 3. 5 Kategorie 3.5: Domov pro seniory Mitrov

Tabulka 8: Kategorie č. 3.5: Domov pro seniory Mitrov

3.5 Kategorie: Domov pro seniory Mitrov	
Atribut	Dimenzionální rozměr
změny v domově	zásadní
rekonstrukce domova	významné
pohodlí	vysoké
dostatek času	rozhodující

Zaměstnancům domova pro seniory Mitrov se jeví jako zásadní změny v domově. Dle nich je velmi důležité komunikovat s vedením a obdržovat od něj zpětnou vazbu za jejich vykonanou práci. Pracovníci domova se shodli na častých stavebních úpravách domova, které jsou podle nich velmi důležité, jelikož zajišťují vysoký komfort v péči o seniory. Většina respondentů rovněž uvedla, že vybavení, které domov zajišťuje, jim nejen usnadňuje práci, ale i napomáhá k manipulaci s klienty a to vede k spokojenosti a pohodlí nejen zaměstnanců, ale i klientů. Na otázky, které byly zaměřené na to, zda pracovníci mají dostatek času k výkonu zaměstnání a skloubení práce s rodinou se shodli na tom, že ohledně práce a rodiny problém nemají, ale ohledně času v zaměstnání ano. Majorita zaměstnanců uvedla, že komplikace nastávají tehdy, když někdo z pracovníků jede s klientem na doprovod a tudíž jim

schází jedna pracovní síla. Každý z respondentů si je vědom psychické a fyzické zátěže v práci, která jej neustále ovlivňuje i mimo zaměstnání.

Změny v domově

"No ta zde byla velká. Máme nového ředitele. Přijde mi, že se teď hodně o vše zajímá a mění to tu. Asi je to dobře no." (VO8/KP3/19)

Rekonstrukce domova

"Předělala se tady společenská místnost úplně celá, pak se měnily okna, malovalo se tu a někde dělali nové koupelny. " (VO8/KP7/20)

Pohodlí

"Vytvoření toho domácího prostředí, což u těch větších zařízení je ta větší anonymita. Ono všechno má svoje plusy, mínusy, jo? Ono by se dalo najít samozřejmě i některé minusové věci, ale z těchto důvodů. Na druhou stranu řekněme i po ekonomické stránce je to jakžtakž vyvážené, což je samozřejmě v dnešní době taky hodně důležité." (VO15/KP1/21)

Dostatek času

"Když někdo jede na doprovod, tak se to někdy nestíhá, protože je nás pak o jednoho míň a klientů pořád stejně. Nejvíce se to stává při ranní hygieně. Tu pak musíme dodělávat po snídani." (VO9/10/KP4/22)

13. 1. 3. 5. 1 Kategorie 3.5.1: Pracovní atmosféra

Tabulka 9: Kategorie č. 3.5.1: Pracovní atmosféra

3.5.2 Kategorie: Pracovní atmosféra	
Atribut	Dimenzionální rozměr
pracovní atmosféra	zásadní
vztah s kolegyněmi	nutné
spokojenost na pracovišti	nutné
spokojenost klientů	významné

Vztah s klienty a kolegyněmi se dle pracovníků odráží od jejich pracovní atmosféry v domově a s tím souvisí právě spokojenost klientů i na pracovišti. Pracovníci domova se většinou shodli, že preferují spíše

pohodové a klidné pracoviště, jelikož se jim v kolektivu lépe spolupracuje, když vědí, že mají na pracovišti oporu v podobě ochotných kolegyně. Informanti převážně uváděli, že hektičnost v pracovním prostředí ovlivňuje nejen vztahy na pracovišti, ale i s klienty. Právě spokojenost klientů považují zaměstnanci domova za velmi významnou, a proto se snaží vyhnout napjatým situacím v domově, které mohou ovlivnit jejich práci.

Pracovní atmosféra

"Tak určitě je důležitá. Hlavně ta pohoda a klid. Dělá se nám dobře, když není problém." (VO11/KP10/23)

Vztah s kolegyněmi

"Je hodně důležitý, aby jsme si rozuměli a pomáhali, hlavně když nestíháme třeba na noční, nebo ráno na hygieně. Ve špatném kolektivu se špatně pracuje, že jo." (VO12/13/KP2/24)

Spokojenost na pracovišti

"Jo to jo. Má práce se mi zdá nadějná do budoucna. Já osobně jsem hodně spokojená. Víím, že zde pracují dobrý ženský, který se umí postarat. " (VO23/KP5/25)

Spokojenost klientů

"Záleží o koho jde, jako někdo hrozně rejpe a když mu chcu pomoci, tak ještě nadává. No, ale jinak jsou tady i lidi, kteří jsou hodně vděční za každou maličkost, ale to je asi všude no." (VO43/KP12/26)

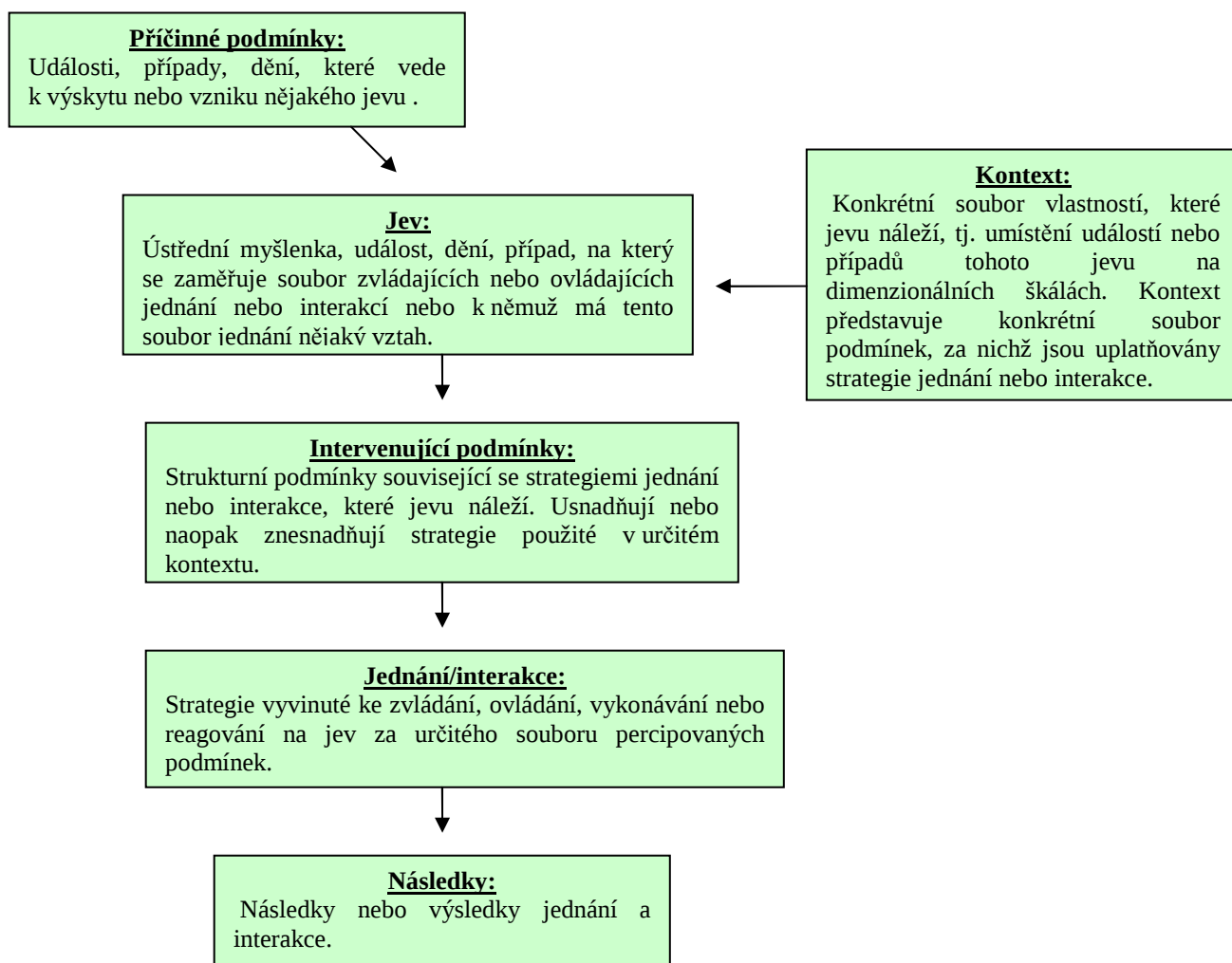
13. 2 Axiální kódování

Strauss a Corbinová (1997, s. 71) říkají, že „Otevřené kódování (popsané v kapitole 5) údaje rozděluje a umožňuje určit některé kategorie, jejich vlastnosti a umístění na dimenzionálních škálách. Axiální kódování tyto údaje zase novým způsobem skládá dohromady vytvářením spojení mezi kategorií a jejími subkategoriemi. Nemluvíme zde o vzájemném uspořádání několika hlavních kategorií s cílem vytvořit

souhrnné teoretické formulace (viz. kapitola 8), ale o vytvoření něčeho, co se časem stane jednou z několika hlavních kategorií. Jinými slovy, stále ještě se budeme zabývat rozvíjením kategorií, ovšem rozvíjením přesahující vlastnosti a dimenze.“

Autorka ve druhé části kódování bude výše uvedené rozdělené kategorie otevřeného kódování opět shromažďovat novým způsobem a vytvoří tak nová spojení mezi kategoriemi pomocí paradigmatického modelu, který autorka objasní níže.

Schéma 2: Schéma paradigmatického modelu axiálního kódování (Strauss, Corbinová, 1997, s. 70)



Příčinné podmínky – To, že se stala práce obsahem života zaměstnanců se zasloužilo v určité míře i schopné řízení domova, které zajistilo pracovníkům vhodné prostředí pro jejich výkon práce a potřebnou výbavu.

Jev - Autorka si pro axiální kódování vymezila jako jev „**obsah života**“. Informanti Domova pro seniory Mitrov shledávají svoji práci jako smysluplnou. Vyplňuje jim určitou část obsahu v jejich životě. Mnozí zaměstnanci se utvrdili až nástupem do práce v Domově pro seniory Mitrov tím, že bude právě toto zaměstnání obsahem jejich života. Pracovníci Domova Mitrov díky těmto podmínkám vnímali to, že mají nejen dobré pracovní zázemí, ale i to, že do určité míry mají i subvenci (podporu) od zaměstnavatele. Tyto koncepty napomohly k atmosféře na pracovišti, která je pro informanty zásadní. Zaměstnanci domova používali jako hlavní nástroj koncept komunikace jak se spolupracovníky, s vedením tak i s klienty. U klientů je brán velký zřetel na individualitu, a proto je velmi významné tomu přizpůsobit i komunikaci.

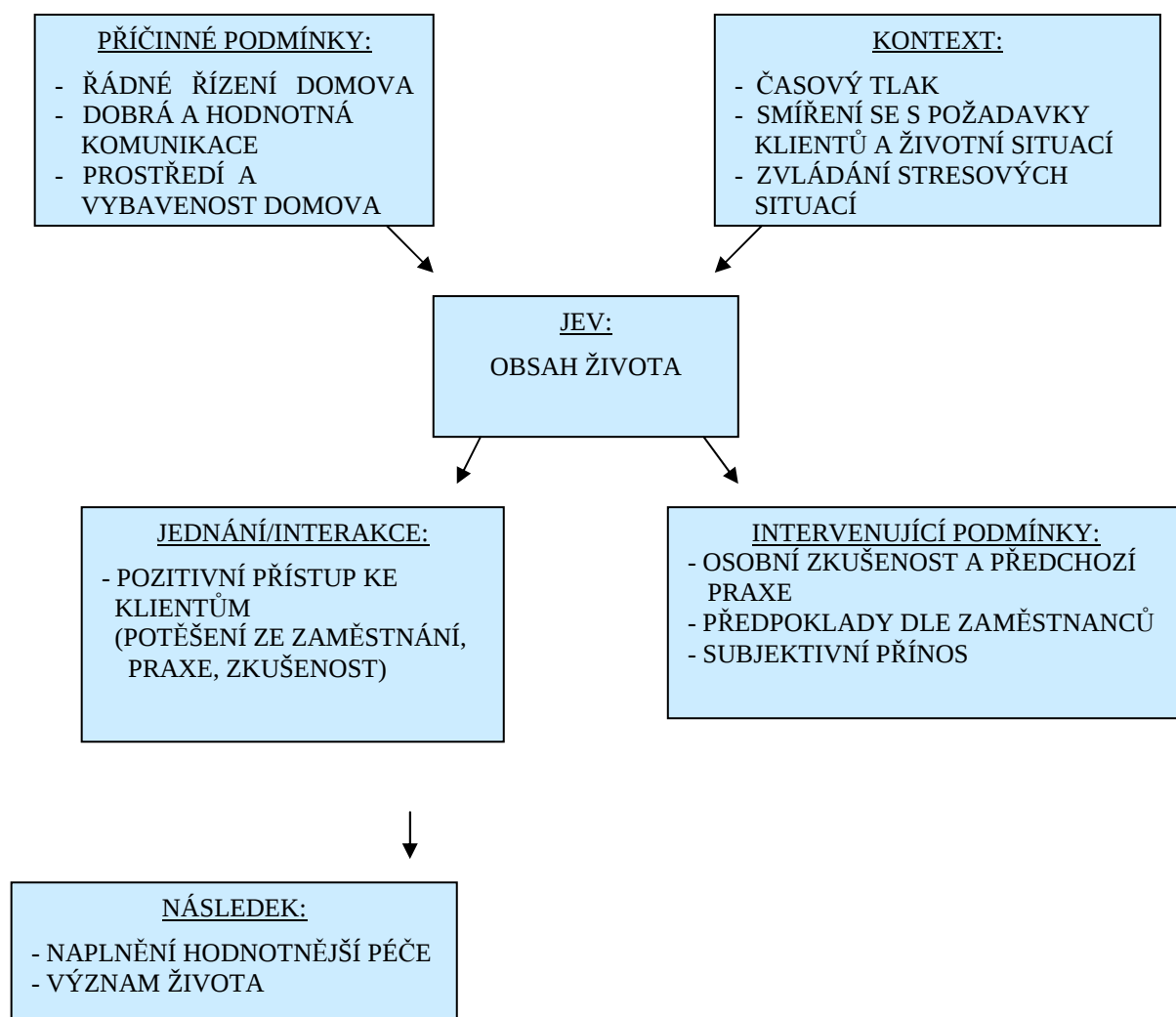
Kontext – Domov pro seniory Mitrov se vyznačuje nepřetržitým provozem a komplexem úkonů, které zaměstnanci během své pracovní doby vykonávají. Tyto úkony jsou plánované na určité časové úseky, kdy by se měly vykonat. Mnohdy to u zaměstnanců domova vzbuzuje jistý časový tlak. Mnoho klientů prožívá v domově zbytek svého života a zaměstnanci se proto mnohdy setkávají se smrtí klientů, o které pečovali během jejich pobytu na Mitrově. U zaměstnanců je proto vyžadovaná potřebná schopnost zvládat tyto stresové situace. Požadavky a různé situace v životě klientů vzbuzují u zaměstnanců, jak koncept motivace tak, i koncept zábran neboli překážek při práci se seniory. V současné době je vzdělávání pracovníků povinné ze zákona, to znamená, že i v Domově pro seniory Mitrov. To však zaměstnanci domova hodnotí velmi kladně. Odbornost pracovníků v organizaci posiluje nejen délka jejich praxe, ale i supervize.

Intervenující podmínky – Touto podmínkou se dle pracovníků domova rozumí osobní zkušenost a předchozí praxe. To, že by na výběr jejich zaměstnání mělo nějaký vliv okolí, informanti negují. K významným intervenujícím podmínkám patří i pracovní předpoklady dle zaměstnanců, do níž se zahrnuje schopnost empatie, potěšení z práce, odreagování, komunikace a temperament. Zaměstnanci domova shledávají svoji práci jako velmi užitečnou a také nezbytnou vzhledem ke stárnutí populace.

Jednání/interakce – Pro informanty je v domově velmi důležitý pozitivní vztah se seniory. Ten se snaží utvářet pomocí komunikace, během které berou na zřetel aktuální situaci a náladu klienta. Zaměstnanci domova usilují o rozvoj jejich schopnosti vcítit se do druhých. Rovněž se zmínili i o tom, že se již setkali s pozitivní i negativní zkušeností při práci se seniory. V rámci pozitivní zkušenosti získávali informanti většinou velkou motivaci a rovněž i načerpali novou sílu k výkonu zaměstnání. Negativní praxi si odůvodňovali pracovníci domova především nepříznivým zdravotním stavem klienta v důsledku stáří. Velmi podstatné je pracovat tak, aby to přinášelo potěšení ze zaměstnání nejen pracovníkům, ale i klientům. To může vést i ke zkvalitnění péče.

Následky – Hodnotná péče o klienty utváří u zaměstnanců domova důležitý význam. Výše zmíněné jednání a interakce vedou k naplňování kvalitní péče v domově, pomocí níž bude klient spokojený. Následkem této kvalitní péče mohou být i lepší pracovní výsledky, které budou pro pracovníka patrné již od prvního pohledu. (Strauss, Corbinová, 1997, s. 70).

Schéma 3: Schéma axiálního kódování Domova pro seniory Mitrov



13. 3 Selektivní kódování

Autorka se bude snažit v konečné fázi analýzy vysvětlit nejdůležitější téma a výsledky jejího výzkumu.

Strauss a Corbinová (1997, s. 86) vymezují selektivní kódování jako „*Proces, kdy se vybere jedna centrální kategorie, která je pak systematicky uváděna do vztahu k ostatním kategoriím. Tyto vztahy se dále ověřují a kategorie, u nichž je to třeba, se dále zdokonalují a rozvíjejí.*

Centrální kategorie: Ústřední jev, kolem kterého se integrují všechny ostatní kategorie.“

Strauss a Corbinová (1997, s. 87) uvádějí že „... *integrace se příliš neliší od axiálního kódování. Provádí se pouze na vyšší – abstraktnější úrovni analýzy.*“

Podstatné je pojmenování ústředního jevu, avšak není to pravidlem, že se povede jeho objevení už v pojmenovaných kategoriích. Je možné i to, že nám jednotlivá kategorie pojmenuje jen určitý díl jevu. Pro získání komplexního názvu je důležité si stanovit ústřední jev. Ústředním jevem tedy je: „*Péče o seniory plní velký význam v autorčině životě*“. Následujícím krokem si autorka určí vlastnosti a dimenzionální rozsah stanoveného ústředního jevu. Důležitou roli v selektivním kódování plní kostra příběhu, kterou níže autorka objasní.

Tabulka 11: Atributy centrální kategorie

Atribut	Dimenzionální rozsah	
zaměstnanecké prostředí	přívětivé	nepřívětivé
vztah ke klientům	empatie	apatičnost
práce s klienty	naplňuje	vysiluje

Péče o seniory plní velký význam v autorčině životě.

Každá osoba, která se rozhodla pracovat v Domově pro seniory Mitrov, byla ovlivněna jistými subjektivními okolnostmi. U většiny

pracovníků plní jejich zaměstnání velký význam v jejich životě. Zásadní koncept rovněž tvoří i charakterové vlastnosti. Ty nám napoví, zda je tato pracovní pozice pro člověka vhodná. Mnozí dávají spíše na instinktivní vlastnosti.

Do nichž můžeme zahrnout například starost o druhé. Jiní vsázejí na atmosféru, vztahy nebo vedení Domova Mitrov. Dalším ovlivňujícím faktorem mohou být i předchozí zkušenosti, s nimiž se potenciální pracovník setkal již v průběhu svého života.

Tím má autorka na mysli třeba péči o osobu blízkou, během níž si uvědomil smysluplnost tohoto zaměstnání a rozhodl se jej vykonávat. Domov pro seniory Mitrov přináší do života pracovníků uspokojení z vykonané práce a pocit užitečnosti. Těchto konceptů dosahují díky spokojenosti klientů. Únava je u pracovníků Domova Mitrov zapříčiněna neustálým opakováním po sobě jdoucích činností a časovou náročností, se kterou se občas pracovníci domova setkávají. Důležité je brát na zřetel i pracovní prostředí. Je velmi důležité, aby zařízení domova bylo kvalitně a efektivně uzpůsobeno potřebám pracovníků a hlavně klientům. Jestli mají pracovníci Domova Mitrov dobré podmínky pro výkon jejich zaměstnání, můžeme usoudit tedy, že budou dosahovat většího potěšení a rovněž mají možnost poznávat nové metody a rozšiřovat svoji odbornost v oboru. Dobrý vztah na pracovišti napomáhá nejen lepšímu zvládnutí stresových situací v zaměstnání domova, ale napomáhá i k vyšší spolupráci pracovníků například v uspořádání různých aktivit, které jsou orientované na upevňování vztahů na pracovišti. Například od 4. února 2013 je uspořádána asistentkami aktivita poznávání fotek, kdy všichni zaměstnanci i klienti, co mají o danou činnost zájem, donesou svoji fotku z předškolního věku a následně po vyvěšení hádají, kdo je kdo.

Závěr

Autorka se v bakalářské práci zabývala motivací pracovníků v přímé obslužné péči Domova pro seniory Mitrov. Tento domov je příspěvkovou organizací. Zajišťuje podle Zákona o sociálních službách činnost ve dvou typech zařízení sociální služby, kterými jsou Domov pro seniory (DS) a Domov se zvláštním režimem (DZR). Domov pro seniory Mitrov zajišťuje klientům nepřetržitý provoz a potřebnou péči. Autorka se ve své práci zajímala o to, co vede pracovníky domova k výběru tak náročné práce. Náročné mimo jiné i z toho důvodu, že se tam zaměstnanci setkávají poměrně často se smrtí a jsou v neustálém kontaktu s klienty.

Autorka si ve své práci zvolila tři výzkumné otázky:

- 1) „*Jakou mají pracovníci v přímé obslužné péči Domova pro seniory Mitrov motivaci pro volbu práce?*“
- 2) „*Jaké mají pracovníci v přímé obslužné péči Domova pro seniory Mitrov dispozice pro výkon práce?*“
- 3) „*Co usnadňuje pracovníkům v přímé obslužné péči v Domově pro seniory, konkrétně Mitrov, lépe zvládnout zaměstnání?*“

Respondenti Domova Mitrov autorce vyvrátili, že se *motivací* pro výběr tohoto zaměstnání staly odměny za práci, jelikož o nich předtím nevěděli. Významným faktorem se pro volbu povolání stal i osobní život, který pracovníci měli nebo mají. Zaměstnanci domova se ucházeli o tuto práci, jelikož jim to umožnilo skloubit osobní a profesionální život. Nejen osobní život byl pro výběr zaměstnání významný. Také dispozice pracovníků plnily důležitý koncept.

Tento výzkum autorce odkryl zjištění, že pracovníci si své zaměstnání vybírali na základě nabídky na trhu práce, své praxe a zkušeností, finanční situace či z toho důvodu, že je práce se seniory naplňuje a těší.

Rovněž se zjistilo, že pracovníci domova nebyli nijak ovlivněni pro rozhodnutí vykonávat toto povolání rodinou ani blízkými osobami.

Dokonce je neovlivnili ani zaměstnanecké výhody, jelikož se ukázalo, že o nich při výběru o zaměstnání nevěděli.

Vyhodnocením výzkumu na bázi zakotvené teorie se zjistilo, že významnou roli v *dispozici* pro tuto práci hrají především povahové vlastnosti pracovníků domova – jejich charakter. Každý člověk, který se rozhodne pracovat v domově pro seniory Mitrov, by měl mít především schopnost vcítit se.

Následující dispozice potenciálních pracovníků domova by měla být pohodová, klidná a vstřícná povaha, jelikož právě tyto předpoklady napomáhají k lepší kooperaci s klienty. Významnou stránkou u pracovníků tvoří jejich odborný a kvalitní přístup k zaměstnání, který by měl obsahovat snahu vzdělávat se a být odpovědný.

U pracovníků domova vyšlo na povrch to, že jim napomáhá odreagování, supervize, vzdělávání, praxe a samotný Domov pro seniory Mitrov k tomu, aby lépe zvládli práci.

Zaměstnanci domova se shodli na tom, že aby byl jejich výkon v práci kvalitní, je zapotřebí se i *odreagovat*. Většina pracovníků Domova pro seniory Mitrov uvedla, že mají málo volného času, aby si mohli dopřát větší odpočinek.

Pro většinu zaměstnanců se stala významná *supervize*. Vnímají ji jako jistou prevenci před syndromem vyhoření. Minorita pracovníků ji však chápe jako povinnost od zaměstnavatele a zcela by se bez ní v organizaci obešli.

Vzdělávání je dle informantů velmi významné i přesto, že je povinné. Na základě vzdělávání si prohlubují pracovníci domova své komunikační dovednosti s klienty, což jim mnohdy usnadňuje práci. Z výzkumu dále vyplynulo i to, že vzdělávání pracovníkům poskytuje určitý koncept, který vede k prohlubování vědomostí při práci s uvedenou cílovou skupinou. Rovněž informanti během výzkumu zmínili i nízkou informovanost praktikantů o standardech kvality. To považují zaměstnanci u studentů jako nedostatek.

Informanty autorka volila na základě jejich zkušeností v Domově pro seniory Mitrov. Minimální požadovaná praxe pro výzkum byla stanovena na čtyři roky. Autorka si stanovila u informantů praxi zejména z toho důvodu, že mají již jistý souhrn znalostí a dovedností. Někteří informanti uvedli, že mají jisté zkušenosti a dovednosti na základě předchozí *praxe* z jiného zaměstnání. Ukázalo se během výzkumu i to, že pracovníci Domova Mitrov nemají předchozí praxi ze své osobní zkušenosti. Většina informantů uváděla v konceptu praxe také to, že získávali dovednosti také prostřednictvím školitele při nástupu do zaměstnání. Ten měl za úlohu vysvětlit a ukázat zaměstnancům jejich pracovní náplň. Autorku při výzkumu velmi potěšilo to, že si pracovníci domova vzpomněli na svého školitele.

Domov pro seniory Mitrov tvoří závěrečný koncept výzkumu. Autorka se zajímala o vztah informantů k prostředí, ve kterém pracují. Většina pracovníků uvedla, že toto hledisko velmi ovlivňuje pracovní atmosféra na pracovišti. Informanti uvedli, že tvoří velmi významnou součást jejich pracovního života, jelikož tam tráví hodně času. Většina pracovníků se shodla na tom, že preferují v Domově pro seniory Mitrov při práci pohodu a klid. Tuto atmosféru jim pomáhají dotvářet i vstřícné kolegyně, které si navzájem vypomáhají. Právě tato výpomoc snižuje u jednotlivých pracovníků náročnost v jejich zaměstnání.

Z výsledků výzkumu je tedy zřejmé to, že v Domově pro seniory Mitrov může pracovat jen ten, kdo je dostatečně kladně motivovaný, má osobnostní dispozice pro dané zaměstnání a kdo má opravdu jisté znalosti, dovednosti.

Pracovní atmosféru preferují pracovníci domova spíše pohodovou a klidnou. Z výzkumu vyplynulo to, že informanty ovlivňuje v jejich zaměstnání i hektičnost, která se odvíjí od vztahů na pracovišti a s klienty. Právě spokojenost klientů považují zaměstnanci domova za velmi významnou, a proto se snaží vyhnout napjatým situacím v domově, které mohou ovlivnit jejich práci.

Na závěr by autorka moc ráda uvedla, že díky tomuto výzkumu si vytvořila nový a pozitivní náhled na tuto práci. Během výzkumu pracovníci domova ocenili i pozitivní roli, kterou sehrává ředitel Domova pro seniory Mitrov.

SEZNAM POUŽITÉ ČESKÉ LITERATURY A PRAMENŮ

- ALINČE, F., TOMŠÍ, I. Katalog prací. Ostrava: ANAG, 2010. ISBN 978-80-7263-614-3.
- DISMAN, M. *Jak se vyrábí sociologická znalost*. Praha: Karolinum, 2002. ISBN: 80-7184-141-2.
- DVOŘÁČKOVÁ, D. *Kvalita života seniorů v domovech pro seniory*. Praha: Grada, 2012. ISBN: 978-80-247-4138-3.
- EVANGELU, E., J. *Diagnostické metody v personalistice*. Praha: Grada, 2009. ISBN: 978-80-247-2607-6.
- GULOVÁ, L. *Sociální práce pro pedagogické obory*. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-3379-1.
- HAYFLICK, L. *Jak a proč stárneme*. Praha: Knižní klub Columbus, 1997. ISBN 80-85928-97-3.
- HENDL, J. *Kvalitativní výzkum*. Praha: Portál, 2005. ISBN: 978-80-7367-485.
- CHARVÁT, J. *Firemní strategie pro praxi*. Praha: Grada, 2006. ISBN 80-247-1389-6.
- KLVACH, Z., ČELEDOVÁ, L., HOLMEROVÁ, I., JIRÁK, R., ZAVÁZALOVÁ, H., WIJA, P. a kol. *Křehký pacient a primární péče*. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-4026-3.
- KOLLÁRIK, T. *Sociálna psychológia práce*. Bratislava: UK, 2002. ISBN 80-223-1731-4.
- KÖNIG, P. a kol. *Rozpočet a politiky Evropské unie. Příležitost pro změnu*. Praha: C. H. Beck, 2009. ISBN 978-80-7400-011-9.
- KOTLER, P., KELLER, L., K. *Marketing management*. Praha: Grada, 2007. ISBN 978-80-247-1359-5.
- KRÁLOVÁ, J., RÁŽOVÁ, E. *Sociální služby a příspěvek na péči*. Ostrava: ANAG, 2009. ISBN 978-80-7263-559-7.
- KŘIVOHLAVÝ J., *Psychologie nemoci*. Praha: Grada, 2002. ISBN 80-247-0179-0.
- MALÍKOVÁ, Eva. *Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních*. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-3148-3.

- MÁTL, O., JABŮRKOVÁ, M., *Kvalita péče o seniory, řízení kvality dlouhodobé péče v ČR*. Praha: Galén, 2007. ISBN 978-80-7262-499-7.
- MIOVSKÝ, M. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada, 2006. ISBN 80-247- 1362-4.
- MÜHLPACHR, P. *Gerontopedagogika*. Brno: Masarykova univerzita, 2004. ISBN 80- 210-3345-2.
- NIERMEYER, R., SEYFFERT, M. *Jak motivovat sebe a své spolupracovníky*. Praha: Grada, 2005. ISBN 80-247-1223-7.
- NOVÁKOVÁ, I. *Zdravotní nauka 2.díl*. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-3709-6.
- PTÁČEK, R., BARTŮNĚK, P. *Etika a komunikace v medicíně*. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-3976-2.
- SAK, P., KOLESÁROVÁ, K. *Sociologie stáří a seniorů*. Praha: Grada, 2012. ISBN 978-80-247-3850-5.
- SLAVÍK, M. a kol. *Vysokoškolská pedagogika pro odborné vzdělávání*. Praha: Grada, 2012. ISBN 978-80-247-4054-6.
- SOKOL, R., TREFILOVÁ, V. *Sociální pracovník v rezidenčních zařízeních sociálních služeb*. Praha: ASPI, 2008. ISBN 978-80-7357-316-4.
- STRAUSS, A., CORBINOVÁ, J. *Základy kvalitativního výzkumu*. Boskovice: Albert, 1999. ISBN 80-85834-60-X.
- ŠVAŘÍČEK, R., ŠEĐOVÁ, K. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-313-0.
- VALENTA, M., MICHALÍK J., LEČBYCH M. a kol. *Mentální postižení v pedagogickém, psychologickém a sociálně-právním kontextu*. Praha: Grada, 2012. ISBN 978-80247-3829-1.
- VENGLÁŘOVÁ, M. *Problematické situace v péči o seniory*. Praha: Grada, 2007. ISBN 978-80-247-2170-5.
- WEEKS in RABUŠIC, L. *Česká společnost stárne*. Brno: Masarykova univerzita, 1995. ISBN 80-210-1155-6.
- WEISS, P. a kol. *Sexuologie*. Praha: Grada, 2010. ISBN 978-80-247-2492-8.

CITOVANÉ PRÁVNÍ NORMY

Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách v platném znění § 1, 2, 3, 33, 38, 49, 98, 99, 109, 111, 112, 115, 116

Vyhláška MPSV č. 505/2006 Sb., kterou se provádí zákon o sociálních službách

INTERNETOVÉ ZDROJE

ANALÝZA: Demografické stárnutí ČR podle výsledků projekce (online).

(cit. 16. 1. 2013). Dostupné na

http://www.demografie.info/?cz_detail_clanku&artclID=824.

JOHNOVÁ, M.; ČERMÁKOVÁ, K. *Ministerstvo práce a sociálních věcí* (online). 2002 (cit. 21. 12. 2012). Zavádění standardů kvality sociálních

služeb do praxe - průvodce poskytovatele. Dostupné na

<http://www.mpsv.cz/files/clanky/5964/pruvodce.pdf>

Registr poskytovatelů sociálních služeb (online). (cit. 12. 1. 2013).

Dostupné na <http://iregistr.mpsv.cz/>

Standardy kvality sociálních služeb (online). (cit. 2. 1. 2013). Dostupné na

http://www.imy.cz/download/dosavadni_dokumenty/tematicke_publicace_a_dokumenty/standardy_kvality_socialnich_sluzeb.pdf

PŘÍLOHY

Příloha A - Okruh otázek.....	I
-------------------------------	---

Okruh otázek

ÚVODNÍ OTÁZKY:

- 1) Jak dlouho pracujete v DS Mitrov?
- 2) Na jaké pozici pracujete?
- 3) Kolik Vám je let?
- 4) Jak se do DS Mitrov dopravujete a za jak dlouho?
- 5) Jakého nevyššího vzdělání jste dosáhla? (rekvalifikační kurz, SŠ, VOŠ, VŠ)
- 6) Je to vaše první zaměstnání?
- 7) Jaký je Váš rodinný stav?
- 7a) *Děti: Máte děti, které potřebují dohled, nebo jsou už samostatné?*
Umožňuje Vám tato práce se jim věnovat?
- 7b) *Bezdětná: Myslíte si, že v budoucnu dokážete skloubit péči o dítě a Vaše současné zaměstnání?*

PROSTŘEDÍ DOMOVA PRO SENIORY MITROV:

- 8) Podstoupil DS Mitrov za vašeho působení velké změny, a jaké to byly?
- 9) Myslíte si, že je současný stav zaměstnanců schopen zajistit potřeby všech klientů DS Mitrov?
- 10) Mohla byste říci příklad vaší praxe z DS Mitrov? (Např.: na noční směně nestíháme,...)
- 11) Domníváte se, že je významná ve vašem zaměstnání i pracovní atmosféra?
- 11a) *Pokud ano, tak jakou preferujete? (Např.: společenská, pohodová, vznětlivá, klidná)*
- 12) Vypomáháte si vzájemně a jak?
- 13) Máte v DS Mitrov mezi zaměstnanci velmi dobré přátele?
- 13a) *Pokud ano, tak kolik?*
- 14) Chtěla byste svoje stáří strávit v DS Mitrov? Proč ano, nebo proč ne?

- 15) Co vám v domově schází a zavedla byste to tu?
- 16) Setkala jste se v DS Mitrov se smrtí někoho, o koho jste se starala?
- 16a) *Pokud ano, tak jak dlouho jste se s tím vyrovnávala?*

MOTIVACE:

- 17) Zkuste mi uvést důvody, které Vás přivedly k tomu, že jste si vybrala pro svou práci DS Mitrov.
- 18) Má Vaše pracovní pozice jisté zaměstnanecké výhody? Např.: pobyty, stravenky, pojištění, náhradní volna,...
- 19) Kde jste se o těchto výhodách dozvěděla? Např.: noviny, internet, přátelé,...
- 20) Věděla jste o těchto výhodách při výběru práce v DS Mitrov?
- 21) Myslíte si, že jste za Vaši práci, kterou děláte, dostatečně ohodnocena?
- 22) Změnila byste vztah k vykonávání práce, kdyby se vám to odrazilo na výplatě? Pokud ano, tak v čem.
- 23) Umíte si představit, že byste v DS Mitrov pracovala až do vašeho odchodu do důchodu?
- 24) Co Vás dokáže v práci potěšit? Například: zaměstnavatel, klienti.
- 25) Přemýšlela jste někdy o tom, že byste z DS Mitrov odešla? A co by změnilo Vaše rozhodnutí?
- 26) Pracovala jste někdy se seniory jako dobrovolník? Pokud ano, jaké s nimi máte z těchto dob zkušenosti?
- 27) Máte výrazně pozitivní zkušenost se seniory a jak Vás ovlivnila?
- 28) Máte negativní zkušenost se seniory a jak Vás ovlivnila?
- 29) Co se vám na seniorech líbí a co naopak ne?
- 30) Proč tak dlouho u této cílové skupiny pracujete? Jaké jsou Vaše důvody?
- 31) Znáte někoho, kdo působí v oblasti sociální sféry? (rodina, přátelé, známý).
- 32) Ovlivnil Vás někdo, nebo něco v sociální oblasti?
- 32a) *Pokud ano, tak jak?*

DISPOZICE:

- 33) Co o vás klienti často říkají nebo spolupracovníci DS Mitrov a jak na ně působíte?
- 34) Jaký máte temperament? Např.: pohodová, klidná, vznětlivá, smutná, uzavřená, společenská,...atd.
- 35) Jaké si myslíte, že by měl mít předpoklady člověk, který se věnuje, nebo chce věnovat seniorům?
- 36) Jaký by ten člověk neměl být?
- 37) Která vlastnost je podle Vás nejdůležitější pro tuto práci?

ULEHČENÍ PRÁCE:

- 38) Zajišťuje Vám zaměstnavatel DS Mitrov supervize a jak často?
- 39) Myslíte si, že je supervize pro Vás důležitá?
- 39a) *Pokud ne, tak proč?*
- 40) Je pro Vaši pozici v DS Mitrov důležité vzdělávání a proč? Například: nové metody, techniky, informace, kariérní postup, získávání hodin, kreditů,...atd.
- 41) Máte od zaměstnavatele DS Mitrov zajištěné vzdělávací kurzy?
- 42) Jak se odreagováváte?
- 43) Vzpomenete si, kdy jste se v práci upřímně zasmála, nebo kdy jste byla naopak nešťastná?
- 44) Působil někdo v DS Mitrov, kdo Vám předal jisté zkušenosti (praxi)?
- 45) Uveďte oblast, ve které by měli být studenti připravující se na toto povolání ještě vzdělávání?
- 46) Co si myslíte, že studenti, kteří v DS Mitrov vykonávají praxi, neumí dostatečně?

ZÁVĚR:

- 47) Chcete mi ještě něco sdělit?

BIBLIOGRAFICKÉ ÚDAJE

Jméno autora: Jitka Klukanová

Obor: Specializace v pedagogice

Forma studia: kombinovaná

Název práce: Pracovník přímé obslužné péče v Domově pro seniory Mitrov

Rok: 2012

Počet stran textu bez příloh: 64

Celkový počet stran příloh: 3

Počet titulů české literatury a pramenů: 31

Počet internetových zdrojů: 4

Vedoucí práce: Mgr. Jaroslava Slaná