

UNIVERZITA PALACKÉHO V OLOMOUCI
FILOZOFICKÁ FAKULTA
KATEDRA SOCIOLOGIE, ANDRAGOGIKY A KULTURNÍ
ANTROPOLOGIE

**VÝZKUM SPOKOJENOSTI UŽIVATELŮ
S AKTIVIZAČNÍ ČINNOSTÍ V DOMOVĚ ALFREDA
SKENEHO PAVLOVICE U PŘEROVA,
PŘÍSPĚVKOVÁ ORGANIZACE**

Bakalářská diplomová práce

Obor studia: Sociální práce

Autor: Tereza Školoudíková

Vedoucí práce: Mgr. Vít Dočekal, Ph.D.

Olomouc 2020

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem tuto práci vypracovala samostatně a uvedla v ní veškerou literaturu a ostatní zdroje, které jsem použila.

V Olomouci dne 20. dubna 2020

Tereza Školoudíková

Poděkování

Ráda bych poděkovala vedoucímu práce Mgr. Vítu Dočekalovi, Ph.D. za odborné vedení a cenné připomínky při zpracování mé bakalářské práce. Děkuji i Mgr. Evě Machové, která mi umožnila realizovat výzkum v Domově Alfreda Skeneho Pavlovice u Přerova, příspěvkové organizaci, a poskytla mi důležité konzultace.

Anotace

Jméno a příjmení:	Tereza Školoudíková
Katedra:	Katedra sociologie, andragogiky a kulturní antropologie
Obor studia:	Sociální práce
Obor obhajoby práce:	Sociální práce
Vedoucí práce:	Mgr. Vít Dočekal, Ph.D.
Rok obhajoby:	2020

Název práce:	Výzkum spokojenosti uživatelů s aktivizační činností v Domově Alfreda Skeneho Pavlovice u Přerova, příspěvková organizace
Anotace práce:	<p>Bakalářská práce se zabývá výzkumem spokojenosti uživatelů Domova Alfreda Skeneho Pavlovice u Přerova, příspěvkové organizace, s aktivizační činností. Cílem předložené práce je zjistit spokojenost uživatelů Domova Alfreda Skeneho Pavlovice u Přerova, příspěvková organizace, se stávající nabídkou aktivizačních činností. Teoretická část se zabývá definicí základních pojmů. Empirická část představuje příspěvkovou organizaci Domov Alfreda Skeneho Pavlovice u Přerova včetně služeb, které jsou zde poskytovány. Detailněji je popsána aktivizační činnost v daném domově. Následně je popsána realizace výzkumného šetření, které bylo provedeno prostřednictvím dotazníkového šetření. Zjištěné výsledky jsou prezentovány prostřednictvím grafů a také slovně interpretovány. V diskuzi jsou výsledky zjištění shrnuty se závěrem, že senioři v daném domově jsou poměrně spokojeni s nabídkou aktivizačních činností, ačkoliv by někteří z nich uvítali drobné změny. V rámci diskuze jsou uvedena i doporučení pro zvýšení spokojenosti uživatelů s nabídkou volnočasových aktivit.</p>

Klíčová slova:	Senior, stáří, stárnutí, aktivizace, aktivizační činnosti, aktivizační pracovník, aktivizační program, spokojenost
Title of Thesis:	Research on the clients' satisfaction with the activating activity in The Alfred Skene Home in Pavlovice u Přerova, allowance organization
oAbstract:	The bachelor thesis deals with the research of clients' satisfaction with the activating activity in the home for the elderly Domov Alfreda Skeneho Pavlovice u Přerova. The aim of this bachelor thesis is to find out clients' satisfaction of the home for the elderly Domov Alfreda Skeneho Pavlovice u Přerova, allowance organization with the current offer of activating activities. The theoretical part looks into the definition of basic terms, while the empirical part deals with the home for the elderly Domov Alfreda Skeneho Pavlovice u Přerova as the organization itself including all the services provided there. It describes the activating activity in the specific organization as well as the research that has been executed in form of a questionnaire. The discovered results are presented by diagrams and explained in written form as well. The discussion deals with the conclusion that elderly people in the specific home are quite satisfied with the offer of activating activities, even though some of them would be open to slight changes. The discussion also includes recommendations how to increase the clients' satisfaction with the offer of activation activities.
Keywords:	Senior, age, aging, activization, activization activities, activization personnel, activization programme, satisfaction.
Názvy příloh vázaných v práci:	Příloha č. 1 Dotazník spokojenosti Příloha č. 2 Informovaný souhlas organizace
Počet literatury a zdrojů:	37
Rozsah práce:	68 s. (102 330 znaků s mezerami)

Obsah

Anotace	4
Úvod.....	8
1 O stáří a stárnutí	10
1.1 Stáří a stárnutí	10
1.2 Senior	11
1.3 Změny ve stáří.....	12
1.4 Domovy pro seniory.....	14
2 Aktivizace a spokojenost seniorů	15
2.1 Aktivizace	16
2.2 Přínosy aktivizace	16
2.3 Aktivizační program	17
2.4 Aktivizační pracovník.....	19
2.5 Dělení a metody aktivizačních činností.....	20
2.5.1 Ergoterapie.....	20
2.5.2 Muzikoterapie	21
2.5.3 Pohybové a taneční terapie.....	21
2.5.4 Arteterapie	22
2.5.5 Dramaterapie	22
2.5.6 Trénování paměti.....	23
2.5.7 Reminiscenční terapie	23
2.5.8 Zooterapie	24
2.6 Spokojenost.....	25
2.7 Měření spokojenosti	26

3 Představení Domova Alfreda Skeneho Pavlovice u Přerova, příspěvkové organizace	30
3.1 Uživatelé	31
3.2 Poskytované služby	31
3.2.1 Ubytování	32
3.2.2 Stravování	32
3.2.3 Péče	33
3.3 Aktivizace a aktivizační program v Domově	33
4 Výzkum	38
4.1 Metoda výzkumu	39
4.2 Výzkumné otázky	40
4.3 Výsledky výzkumného šetření	43
4.4 Diskuse o výsledcích výzkumu a doporučení	54
Závěr	59
Literatura a zdroje	61
Seznam tabulek	64
Seznam grafů	64
Seznam příloh	65
Příloha č. 1	66
Příloha č. 2	68

Úvod

Je obecně známo, že lidská populace stárne. Faktem je, že senioři budou jednou z největších cílových skupin sociální práce. I přesto, že se v současnosti preferuje domácí péče o seniory, mnoho seniorů se stává uživateli pobytových sociálních služeb v domovech pro seniory. Domovy pro seniory neměly v historii nejlepší reputaci, avšak v posledních letech se výrazně rozšířila nabídka služeb těchto pobytových zařízení. Kromě ubytování, stravování, zdravotní péče jsou poskytovány sociální služby včetně sociálního poradenství a aktivizačních činností a další fakultativní služby, přičemž se hodnotí i úroveň kvality těchto služeb. Mění se i role uživatelů v domovech pro seniory. Uživatelé již nejsou pasivními příjemci služby, ale posouvají se do polohy aktivní, kdy uživatelé mají možnost rozhodovat se individuálně o tom jaké služby a do jaké míry budou využívat. Uživatelé se mohou i podílet na rozhodování o tom jakou podobu by poskytované služby měly mít. K tomu může velmi dobře posloužit výzkumné šetření v podobě dotazníků spokojenosti nebo hodnocení kvality poskytovaných služeb. Které slouží nejen jako zpětná vazba pro vedení domova o poskytovaných službách, ale i jako nástroj pro uživatele, díky kterému mohou jednotlivé služby připomínkovat, navrhnout jejich změny a vlastně aktivně se podílet na jejich podobě a skladbě. Říká se, že rizikem stáří je až příliš mnoho volného času a hrozba nudy. V současnosti je kladen důraz na celostní přístup k uživatelům pobytových služeb. Je preferován trend aktivního stáří. Snahou je kvalitně vyplnit volný čas seniorů tak, aby se v něm eliminovalo místo pro chmurné myšlenky, různé obavy a strachy. Není žádným tajemstvím, že dobrá duševní kondice člověka pozitivně ovlivňuje i jeho zdravotní a fyzický stav, proto je cílem seniory v pobytových zařízeních aktivizovat, pomoci jim trávit svůj čas plnohodnotně, zajistit jejich co největší spokojenost. Stejně je tomu i v Domově Alfreda Skeneho Pavlovice u Přerova, příspěvkové organizaci, kterou jsem si vybrala pro zpracování své bakalářské

práce. V této organizaci je kladen vysoký důraz na aktivizaci seniorů. V současnosti byly v organizaci zahájeny rozsáhlé rekonstrukce budov, které budou realizovány postupně po dobu tří let. Rekonstrukce budov je velmi náročná zejména pro uživatele, kteří ztrácí část svého pohodlí, jsou stěhováni a ubytováni na vícelůžkových pokojích. Z toho důvodu je snahou vedení tohoto domova svým uživatelům vynahradit stížená podmínky alespoň prostřednictvím aktivizace. K tomu je však nutné poznat, jak jsou uživatelé spokojeni se stávajícím aktivizačním programem. Cílem mé práce je zjistit spokojenost uživatelů Domova Alfreda Skeneho Pavlovice u Přerova, příspěvková organizace, se stávající nabídkou aktivizačních činností. Výsledky mého výzkumného šetření mohou být určitým odrazovým bodem pro vedení domova ve snaze zajistit svým uživatelům co největší spokojenost v oblasti aktivizace. Bakalářská práce se skládá ze dvou stěžejních částí, a to teoretické a praktické. V teoretické části se snažím objasnit použitou terminologii, jejíž pochopení je důležité pro porozumění zkoumané problematice. V první kapitole definuji stáří a stárnutí, zabývám se otázkou, kdo je senior, vymezuji problematiku změn ve stáří, s kterými se senioři setkávají a popisují sociální pobytovou službu domov pro seniory. V druhé kapitole popisují pojem aktivizace, její přínosy a důležitost dobře zpracovaného aktivizačního programu v domovech pro seniory. Představuji dělení aktivizačních činností a charakterizují aktivizačního pracovníka. Ve druhé kapitole se zabývám spokojeností seniorů. Ve vztahu k aktivizaci pak ukazuji důležitost zjišťování spokojenosti a uvádím i způsoby jejího zjišťování a měření. V praktické části, v kapitole třetí, představuji příspěvkovou organizaci Domov Alfreda Skeneho Pavlovice včetně služeb, které poskytuje. Ve čtvrté kapitole popisují metodologii provedeného výzkumu. Realizují výzkumné šetření pomocí dotazníku a jednotlivé výsledky prezentují pomocí grafů a tabulek. V závěrečné diskuzi pojednávám o limitech své práce a dovoluji si uvést své návrhy a doporučení.

1 O stáří a stárnutí

Cílem práce je zjistit spokojenost uživatelů Domova Alfreda Skeneho Pavlovice u Přerova, příspěvková organizace, se stávající nabídkou aktivizačních činností. K tomu, aby byl cíl práce naplněn je potřeba znát základní terminologii, a proto v této kapitole nadefinuji pojmy: stárnutí a stáří, kdo je senior, a s jakými změnami se senioři většinou potýkají. Rovněž se pokusím vysvětlit, co je domov pro seniory. Laické interpretace těchto pojmů bývají často velmi subjektivní a nejednoznačné. Často na stáří a stárnutí lidé pohlížejí jako na něco negativního, nepříjemného, k čemuž se Koukolík (2014, s. 118) velmi trefně vyjadřuje: „*Stárnutí a stáří jistě není vstupenkou do ráje. Ale nemusí být vstupenkou do očištnice nebo dokonce do pekel.*“

1.1 Stáří a stárnutí

Co znamená stáří a stárnutí? Je jasné, že se jedná o dva odlišné pojmy. Stárnutí považuje Haškovcová (2010, s. 20) za přirozený proces života, jež začíná běžet narozením člověka a končí jeho smrtí, přičemž platí, že stárne každý člověk, ale každý člověk stárne jinak rychle. Odlišný úhel pohledu na stárnutí mají autoři Langmeir a Krejčířová (2006, s. 202), kdy stárnutí považují za souhrn změn ve struktuře a funkcí lidského organismu, které vedou k jeho zvýšené zranitelnosti. Dochází i k poklesu schopností a výkonosti jedince, přičemž tento proces vede do terminálního stádia a končí smrtí. Pacovský (1990, s. 30) považuje stárnutí za cestu do stáří a dělí stárnutí na fyziologické a patologické. Fyziologické stárnutí označuje za normální součást života. Pod pojmem patologické stárnutí označuje situaci, kdy je kalendářní věk nižší, než věk funkční čili jde o stárnutí předčasné. Jak je zřejmé, definic stárnutí je mnoho, ale většinu z nich spojuje to, že stárnutí označují za proces vedoucí ke stáří.

Pojem stárnutí jsem již vymezila, ale co je stáří a jaká existují jeho pojetí?

Stáří je poslední vývojovou etapou, jež uzavírá, završuje život člověka tělesně, duševně i spirituálně. Povaha stáří je dvojnásobně dvojaká: zrání se mísí involucí, ztrátou sil, sociální aspekty se prolínají s biologickými aspekty. Stáří je tedy i sociálním konstruktem, kdy senioři získávají statut stáří. Statut stáří může mít povahu neutrální, ale většinou se používá v kontextu různých zabarvených a často protikladných pojetí například glorifikace stáří jako vrchol moudrosti s prioritním postavením seniora ve společnosti, jež si má po zásluze užít odpočinku. Negativní, diskriminační, pojetí stáří definuje seniora jako nadbytečného, neužitečného, zbytečně zabírajícího práci mladším, často bez ohledu na jeho skutečnou výkonnost. (Čeledová, Kalvach, & Čevela, 2016, s. 11–12) Velmi podobně pak popisuje stáří i Mühlpachr (2004, s. 18–39), který tvrdí, že stáří je poslední fázi vývoje přirozeného průběhu života. Ve které dochází ke geneticky podmíněným involuční procesům, jež jsou u jednotlivců pozměněny dalšími faktory (chorobami, životním stylem a jinými životními podmínkami). Ve stáří dochází i k různým sociálním změnám, například změně sociálního statutu, osamostatnění dětí a jiným. Vzájemně dochází k prolínání změn příčinných i následných, mnohé jsou protichůdné a vymezení včetně periodizace stáří je velmi obtížné. Zároveň dodává, že stáří není chorobou, i když je spojeno s vyšším výskytem nemocí a zdravotních obtíží tzv. multimorbiditou a za hlavní hrozbu stáří kromě smrti považuje pak ztrátu soběstačnosti seniorů. Periodizace stáří člověka je velmi složitá, z toho důvodu, že jeho vymezení se netýká pouze věku z hlediska kalendářního, ale rozlišuje se i stáří biologické a sociální. (Čeledová, Kalvach, & Čevela, 2016, s. 13)

1.2 Senior

Kdy se člověk stává seniorem? Mezi laickou veřejností lze velmi často slyšet názor, že seniorem se člověk stává, když začne pobírat starobní důchod. Konkrétní okamžik, kdy člověk zestárne, nelze přesně určit,

protože neexistuje jediné spolehlivé měřítko stárnutí, i chronologický věk je nepřiliš přesná míra. (Stuart-Hamilton, 1999, s. 20–43) Světová zdravotnická organizace (dále jen WHO) člení seniory dle patnáctiletých cyklů do těchto kategorií:

- 60–74 let senesence – počínající, časné stáří
- 75–89 let kmetství – neboli senium, vlastní stáří
- 90 let a více patriarchum – dlouhověkost. (Malíková, 2011, s. 14.)

Haškovcová (2010, s. 20–21) rozděluje seniory do tři věkových skupin na: mladé seniory 65–74 let, staré seniory ve věku 75–85 let a velmi staré seniory, jenž překročili hranici 85 let. Členění odpovídá i z věcného hlediska, kdy mladí senioři řeší svůj odchod do penze, hledají nové aktivity a způsoby seberealizace, starší senioři se potýkají stále častěji se zdravotními problémy nebo třeba osamělostí. U velmi starých seniorů se stává zásadním problémem ztráta soběstačnosti a potřeba zajištění komplexní péče.

1.3 Změny ve stáří

Celý život se člověk musí potýkat s různými změnami a ztrátami. Ve stáří je to o to složitější, jelikož dochází ke mnoho změnám, jejich kulminaci, a to v poměrně krátkém časovém úseku. Najednou je toho prostě příliš s čím si starý člověk musí poradit. (Špatenková & Bolomská, 2011, s. 63) Nyní popíšu ty nejdůležitější změny včetně jejich členění a rizik, upozorním na jejich provázanost, příčiny a důsledky.

Klevetová (2008, s. 19–24) rozlišuje změny biologické a psychosociální. Za biologické změny považuje ty, které probíhají na fyziologické úrovni a postihují tělesné tkáně a orgány, přičemž dochází ke zpomalení a oslabení jednotlivých systémů v těle. Ani biologické změny neprobíhají u všech stejně, ale jsou determinovány genetikou a životním stylem člověka. U změn psychosociálního charakteru se zabývá i změnami citových potřeb. Změny

psychiky se mohou projevovat snížením schopnosti adaptace na nové podmínky, kdy může vzniknout reálné riziko sociální izolace seniora, který ztratil pocit vlastní jistoty a důvěry vůči ostatním lidem. Senioři mohou trpět různými duševními onemocněními, demencí, zvláště Alzheimerovou chorobou. Změny v oblasti citového života seniorů jsou velmi individuální. Spousta seniorů přehodnocuje své priority, potřeby a životní cíle například v důsledku různých sociálních změn. Velká část seniorů je citlivější, vnímavější s potřebou větší náklonnosti. Běžně dochází i k prohlubování povahový rysů člověka, například ze spořivého člověka se může stát lakomý senior, není to však pravidlem. Senioři očekávají od ostatních úctu, porozumění a ohled, avšak ne vždy se jim toho dostává.

Odchod do důchodu je velká životní změna. Spousta lidí v předdůchodovém věku se těší do penze, avšak jakmile tato chvíle nastane začínají odchod do důchodu vnímat jinak, přichází obavy a otázky typu: „*Co já v tom důchodu budu dělat?*“ Najednou se člověk stane důchodcem, který má spoustu času, ale nemá žádný cíl a hledá aktivity jež vyplní vzniklý prostor. Odchodem do důchodu člověk ztrácí svůj sociální statut např. z lékařky, právníka a defacto ze všech ostatních se stává pouze anonymní senior - důchodce. Jež se musí potýkat navíc i se ztrátou svých příjmů, jelikož vyplácená penze bývá výrazně nižší než mzda, na kterou byl člověk zvyklý před odchodem do důchodu. Další podstatnou změnou, kterou bych chtěla rozvést je úmrtí partnera. Ztráta partnera je hlubokým zásahem do psychiky člověka, a období jednoho roku po úmrtí partnera nese i zvýšené riziko zhoršení zdravotního stavu či dokonce i smrti osamocенého člověka. Smrt partnera vede k pocitům osamělosti, žalu, strachu z budoucnosti, výpadku dalších příjmů. Dochází k dalšímu posunutí hranic volného času, společné aktivity odpadají a vzniká další prostor, s kterým si senior nemusí vědět rady. (Mahrová & Venglářová, 2008, s. 109)

Je třeba si uvědomit vzájemnou provázanost jednotlivých změn, jež se ve stáří odehrávají. Tato provázanost se označuje jako bio-psycho-socio-spirituální provázanost a úzce souvisí s rizikem dominového efektu, který může spočívat v tom, že stresor somatický (obyčejná horečka) vede nejen k tělesnému diskomfortu (slabost, dehydratace), ale také k psychickým obtížím (stres, úzkost), sociálním problémům (vznik nesoběstačnosti) a nakonec i spirituálním nesnázím, kdy senior může ztratit chuť do života, který se pro něj stává příliš komplikovaný. Je důležité vnímat křehkost seniora a uplatňovat k němu celostní přístup, který ctí seniorovu jedinečnost a individuálnost. (Čeledová, Kalvach, & Čevela, 2016, s. 49–51)

1.4 Domovy pro seniory

Dle § 49 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, je v domovech pro seniory poskytovaná pobytová sociální služba osobám se sníženou soběstačností z důvodu věku, jejichž nepříznivá situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné osoby. Součástí poskytované služby jsou tyto základní činnosti:

- a) poskytnutí 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.

A jak definují domovy pro seniory naši odborníci?

Matoušek (2008, s. 51–52) definuje domov pro seniory jako pobytové zařízení určené seniorům, kteří z důvodu věku, již mají nárok na přiznání starobního důchodu a jejichž zdravotní stav nevyžaduje hospitalizaci ve zdravotnickém zařízení, ale komplexní péči, kterou jim nemůže poskytnout rodina či jiné typy sociálních služeb. Haškovcová (2010, s. 236–237) boří předsudky a označuje za chybné uvažovat o domovech pro seniory jako o „čekárnách na smrt“, v současné době se domovy otevřely světu, a je naprosto běžné, že jsou pěkně vybaveny a poskytují pestrou škálu služeb např.: rehabilitace, kadeřnické služby, kiosky s potravinami a tiskem, případně i kavárnu, a nabídku různorodých volnočasových aktivit včetně výletů a bohatého kulturního programu.

V této kapitole jsem vymezila základní pojmy, jejichž objasnění považuji za nezbytné pro dosažení cíle práce. Popsala jsem stárnutí a stáří, definovala jsem seniora i domovy pro seniory. Zabývala jsem se změnami, které mění seniorům jejich životy. Jednou z těchto změn je i zvýšení množství volného času, s jehož náplní si musí senioři nějakým způsobem poradit. Ideální je, aby se senioři v tomto čase také věnovali plnohodnotným a prospěšným aktivitám. O tom bude ale pojednávat až následující kapitola.

2 Aktivizace a spokojenost seniorů

Cílem práce je zjistit spokojenost uživatelů Domova Alfreda Skeneho Pavlovice u Přerova, příspěvková organizace, se stávající nabídkou aktivizačních činností. Je tedy nutné si vysvětlit, co znamená aktivizace, jaké jsou její druhy či formy, v čem spočívají přínosy aktivizace a jaký by měl být aktivizační pracovník a aktivizační program. Vzhledem k tomu, že tento výzkum se zabývá spokojeností uživatelů s aktivizací, je potřeba objasnit i pojem spokojenost, její měření a určit, jak aktivizace ovlivňuje spokojenost seniorů.

Velmi moderním se stává koncept aktivního stárnutí, které je označováno za úspěšné stárnutí. Snahou je zpochybnit mýtus neproduktivního stáří a naopak ukázat, že i stárnutí a stáří může být spokojené. Předpokladem aktivního stárnutí je „zůstat zapojen“ nejen do různých činností ale i v rodině, ve svém okolí či komunitě. (Hasmanová Marhánková, 2013, s. 10–18)

2.1 Aktivizace

Aktivizace znamená uvést něco do pohybu, přimět k činnosti, zintenzivnit působení něčeho za nějakým účelem. (Wehner & Schwinghammer, 2013, s. 11)

U seniorů je doporučeno udržovat případně rozvíjet přiměřené aktivity za účelem zachování či zvýšení jejich praktické soběstačnosti. Klade se důraz na slovo přiměřené, protože se stává, že někteří senioři jsou příliš aktivní od přírody, přičemž věk a své stávající schopnosti neberou v potaz a sami se tak mohou vystavovat nebezpečí. Častějším problémem je však přílišná pasivita seniorů, které je potřeba motivovat a pečovat i o jejich fyzickou a psychickou zdatnost. Aktivace má sloužit minimálně k pocitům pohody (Haškovcová 2012, s. 49–50). Aktivizace je cílená činnost zaměřená na kvalitu života uživatele sociální služby podporující jeho bio-psycho-sociální kondici. Někdy se místo aktivizace používá termín animace nebo také volnočasové aktivity. (Doporučený standard kvality pro domovy pro seniory ČR, 2015, s. 11)

2.2 Přínosy aktivizace

Je prokázáno, že fyzická nečinnost a zahálení mozkových funkcí působí na seniory přímo toxicky a vede k čím dál větší nesoběstačnosti, závislosti na péči. Naopak negativní důsledky stárnutí jsou u aktivních seniorů nižší. Stěžejní je individuální přístup k jednotlivcům, protože každý má své limity v jiné výši. Prostřednictvím aktivizace se uspokojují potřeby seberealizace a uznání. Aktivizaci lze vnímat i jako mentální relaxaci, jelikož při věnování se aktivitě, není čas na starosti a chmury. Prostřednictvím aktivizací

je i zachován a rozvíjen společenský kontakt, snižuje se riziko osamělosti a izolace seniora. (Suchá, Jindrová, & Hátlová, 2013, s. 13)

Přínosy aktivizace jsou nesporné. Pod slovy aktivizace, aktivita si lze představit nějakou činnost, ideálně pak činnost vedoucí k pozitivní změně.

2.3 Aktivizační program

Aktivizační program pro seniory v pobytovém zařízení by měl umožnit všem uživatelům žít způsobem, který jim nejvíce vyhovuje, a pokračovat v tom co je pro ně důležité. K naplnění tohoto základního hlediska by měli pracovníci v domovech pro seniory znát potřeby a přání jednotlivých uživatelů a měli by je respektovat. Program aktivit by měl zahrnovat nabídku jak každodenních aktivit, tak i mimořádných událostí, akcí. Přičemž platí, aby aktivizace byla smysluplná musí splňovat určitá kritéria. Každá prováděná činnost musí být příjemná, dobrovolná s jasným účelem, neměla by vést k neúspěchu a podmínkou je i její společenská přijatelnost. (Holczerová & Dvořáčková, 2013, s. 34–35) Kvalitní aktivizační program není jen doplňkem péče o seniory, ale je i vysoce terapeutický pro jejich duševní i fyzické zdraví. Poskytuje seniorům nutnou fyzickou činnost, adekvátní mentální stimulaci a možnost ke vzájemnému sblížení a společenskému životu, který je pro psychiku člověka nezbytný. Aktivizační činnosti se zaměřují především na silné stránky seniorů, které se snaží podporovat a využívat. Pomáhají snižovat úzkost, depresi a frustraci, kterými spousta uživatelů domovů pro seniory trpí. Klíčem ke kvalitnímu aktivizačnímu programu je motivovaný personál. K tomu, aby aktivizační program plnil svou funkci, je třeba přeorientovat se od potřeb personálu na potřeby seniorů, což bývá běžným problémem. Personál nechce změnit své stereotypy, které mu vyhovují a na které je zvyklý. Nechce přijmout, že je tam pro seniory pro jejich dobro, zdraví a ne naopak. Domov pro seniory není mateřskou školkou

a senioři nejsou dětmi, jež se musí podrobit vůli učitele. Aktivizační program by měl probíhat i ve večerních hodinách, o víkendech a denní aktivity by měly být pravidelné. (Rheinwaldová, 1999, s. 12–24) Kvalitní aktivizační program by měl vycházet z potřeb a přání uživatelů. Naplnění potřeb a přání uživatelů vede pak ke spokojenosti uživatelů s poskytovanou službou. Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky vydalo následující doporučení pro oblast kultury a volného času v pobytových zařízeních pro seniory:

- Kulturní a společenské akce by měli být poskytovatelem nabídnuty uživatelům minimálně 1 x za 14 dnů.
- Uživatelé by měli být dostatečně a pravidelně informováni o aktivizačním programu a měli by být podporováni, aby se mohli aktivit účastnit, a to včetně doprovodu či dopravy i na akce konané mimo domov.
- Domov by měl nabízet prostor pro vlastní kulturní a společenský život uživatelů.
- Poskytovatel by měl nabídnout svým uživatelům výběr ze 3 a více sportovních aktivit.
- Poskytovatel by měl nabídnout alespoň 4 výlety ročně svým uživatelům.
- Poskytovatel by měl nabídnout alespoň jednu vzdělávací aktivitu 1x za 14 dní, například různé pravidelné přednášky, diskusní pořady, besedy, kurzy, výuka jazyků, trénování paměti a jiné.
- Uživatelé by měli mít možnost využít pravidelné nabídky duchovních aktivit dle jejich potřeb a zájmů bez ohledu na jejich vyznání. Jde o bohoslužby, návštěvy kostelů, poutních míst a jiné.
- Zařízení by mělo disponovat vybavenými prostory pro tvořivé činnosti a hobby aktivity uživatelů a ty by jim měly být dostupné dle jejich potřeb.

Uživatelé imobilní by měli mít též možnost aktivizace a měli by pro ně být realizovány individuální aktivizační činnosti.

- Uživatelům by měl být umožněn individuální doprovod či asistence mimo domov na základě jejich osobních potřeb a přání. (Doporučený standard kvality pro domovy pro seniory ČR, 2015, s. 14)

Z výše uvedeného tedy vyplývá, že sestavit správně aktivizační program není nic jednoduchého a je potřeba se jím zabývat detailně. Kvalitní aktivizační program je základním předpokladem pro uspokojení seniorů v této oblasti.

2.4 Aktivizační pracovník

Aktivizační pracovník je speciálně vyškolený v zavádění a vedení rekreačně-terapeutických programů. Sestavuje aktivizačně-terapeutický program, který má na starosti. Zároveň školí ostatní personál, který se na aktivizaci podílí a koordinuje aktivizaci s denním chodem domova. Aktivizační pracovník by měl mít vlastnosti stejné jako jiní geriatřiční pracovníci, měl by být milý, laskavý, uctivý, nápomocný a vždy příjemný. (Rheinwaldová, 1999, s. 20–22)

Aktivizační pracovníci přebírají roli navrhovatele, podněcovatele k určité aktivitě, avšak s touto rolí to nesmí přehánět, protože o aktivitu, do níž jsou uživatelé příliš manipulováni ztrácí zájem. Zároveň je běžné že uživatelé nedokáží sami vymyslet novou aktivitu, která by je bavila a po které touží, velmi často řeknou, že je nic nenapadá a je tedy potřeba jim nabídnout nějaký nápad či myšlenku a jemně je popostrčit. Je vhodné, aby aktivizace prováděli nejen aktivizační pracovníci, ale i ostatní personál v rámci svých činností a schopností, dobrovolníci, a dokonce i sami senioři v pobytových zařízeních mohou vést, organizovat či iniciovat určité aktivizační činnosti. (Pichaud & Thareau, 1998, s 122–125)

2.5 Dělení a metody aktivizačních činností

Aktivizační činnosti můžeme rozdělit dle různých hledisek na individuální aktivity, při nichž lze působit cíleně na konkrétního seniora dle jeho potřeb a skupinové aktivity, které jsou zábavnější, přispívají ke komunikaci a lze využít skupinové dynamiky. Podle míry zapojení seniora lze členit aktivity na pasivní, zahrnující různé relaxace, poslech hudby či mluveného slova a aktivní spočívající například ve cvičení, trénování paměti. (Suchá, Jindrová, & Hátlová, 2013, s. 17) Z hlediska obsahu mohou být aktivity rozděleny na kulturní, sportovní, sociální, vzdělávací, veřejné, rekreační a cestovatelské, hobby a manuální aktivity. (Janiš & Skopalová, 2016, s. 79)

V následujícím textu se budu detailněji zabývat aktivizačními metodami, jež jsou v praxi uplatňovány nejvíce.

2.5.1 Ergoterapie

V českých podmínkách znamená ergoterapie léčbu prací a jejím cílem je dosáhnout, co největší soběstačnosti a nezávislosti uživatelů v domácím, pracovním a sociálním prostředí a následně tím zvýšit kvalitu jejich života. Je vhodná pro všechny osoby i s různým stupněm postižení, tak i pro osoby s Alzheimerovou chorobou. Nejdůležitějším terapeutickým prostředkem v ergoterapii je smysluplná činnost, která pomáhá k obnovení postižených funkcí. Zaměřuje se často na pohybovou koordinaci, jemnou motoriku, mozkový trénink a jiné. Techniky a činnosti prováděné v rámci ergoterapie by měly být co nejvíce pestré od rukodělných činností až po práci na počítači. Ergoterapie bývá mezi uživateli velmi populární, neboť vychází z jejich přirozených schopností a potřeb. Proto je důležité se zajímat o oblast zájmů uživatelů, a to i bývalých zálib či povolání. Tyto informace pak pomáhají vybírat vhodné aktivity pro jednotlivé uživatele. Přínosy ergoterapie jsou nezpochybnitelné, ergoterapie pomáhá seniorům s jejich soběstačností,

kondicí, sebezpřijetím, sebeúctou a s navazováním nových vztahů. (Holczerová & Dvořáčková, 2013, s. 36–39)

2.5.2 Muzikoterapie

Muzikoterapie je expresivní terapií a velmi zjednodušeně ji lze vnímat jako léčbu hudbou. V muzikoterapii se používá hudba či její elementy prostřednictvím nichž působí kvalifikovaný muzikoterapeut na uživatele či skupinu. Účelem je usnadnit a rozvinout komunikaci, vztahy, učení, sebevyjádření, tak aby došlo k naplnění tělesných, emocionálních, mentálních, sociálních i kognitivních potřeb. Cílem muzikoterapie je rozvinout uživatelův potenciál nebo obnovit jeho funkce, tak aby uživatel mohl dosáhnout lepší intrapersonální nebo interpersonální integrace a následně tak zvýšit kvalitu svého života. Po uživateli není požadováno hudební vzdělání či jakákoliv hudební zkušenost je určena jak pro uživatele zdravé, tak i s poruchami kognitivních funkcí. Muzikoterapie se může odehrávat individuálně pro jednotlivce nebo pro skupinu uživatelů a může být i součástí jiných aktivizačních metod například ergoterapie. Přístupů je v muzikoterapii spousta, nejčastěji se jedná o poslech hudby, zpívání, hru na hudební nástroje či jiné pomůcky, skládání hudby, práce s rytmy a různé hudebně relaxační techniky, (Kantor, Lipský, & Weber, 2009)

2.5.3 Pohybové a taneční terapie

Základním projevem života člověka je pohyb. Pohyb patří mezi primární, životně důležité potřeby člověka, protože mu umožňuje jeho existenci. Pohyb člověku přináší životní spokojenost ať už spočívající v rovině tělesné, duševní nebo společenské. Umožňuje lidem příjemně trávit svůj volný čas a přímo ovlivňuje psychické a tělesné vlastnosti člověka. Je zřejmé, že pohybové aktivity mají vícenásobný význam – plní funkci společenskou, motivační, volnočasovou, rehabilitační a rekondiční. Stárnutí omezuje pohybový aparát seniora a jeho pohyblivost má tendenci se snižovat. Při nedostatku pohybu

dochází ke vzniku různých patologií. Z výše uvedeného vyplývá, že je důležité respektovat fyziologické možnosti seniora a jeho zdravotní stav, ale zároveň by senior měl provozovat přiměřenou pohybovou aktivitu co nejdéle, a to ideálně pod odborným dohledem. Taneční terapie je pohybová aktivita obohacená o hudební doprovod. Taneční terapie pomáhá uvolňovat napětí. Na jedince terapeuticky působí rytmus, skupina, jednoduché pohyby, opakování, hlasový doprovod, trans, kontakt se zemí a jiné. Principem taneční terapie je silné propojení mezi pohybem a emocemi. Pohybové aktivity a tanec působí psychoterapeuticky. Zlepšují emoční, kognitivní, sociální i fyzickou integraci člověka. Při taneční terapii není vůbec důležitá estetická stránka tance, ale tanec samotný jako pohyb plný emocí a uvolnění mající význam hlavně psychologický a sociální. Taneční terapie a pohybové aktivity ve správné míře jsou vhodné pro všechny typy klientů, přičemž obzvlášť dobře působí na klienty úzkostné a depresivní. (Holczerová & Dvořáčková, 2013, s.44–49)

2.5.4 Arteterapie

Bývá označována jako léčby uměním. Při arteterapii se používají nejrůznější techniky: kreslení, malba a všechny rukodělné činnosti při nichž vznikne nějaké umělecké dílo či jiný předmět. Populární je mezi seniory výroba různých dárečků, ozdob či pletení košíků, zdobení ubrouskovou technikou. Často se výsledky z arteterapie zdobí společenské místnosti a chodby v domovech pro seniory. Arteterapie je nezbytnou součástí ergoterapie. (Haškovcová, 2012, s. 54)

2.5.5 Dramaterapie

Drama terapie využívá dramatických postupů k sebevyjádření, sebepoznání a pochopení vztahů mezi lidmi. Hlavním úkolem dramaterapie se seniory je kromě příjemně a plnohodnotně stráveného času také posílení celistvosti seniorova ega a vyrovnání se s vlastní minulostí. Dramaterapeut musí znát

zvláštnosti osobnostní struktury seniora. Díky správně vedené dramaterapii lze vyřešit i neurotické konflikty, skrytá traumata, vyrovnat se s velkými změnami a v neposlední řadě vede ke zlepšení komunikace a vyjádření seniorových pocitů, potřeb a přání. (Holczerová & Dvořáčková, 2013, s.54–55)

2.5.6 Trénování paměti

V průběhu celého života člověka dochází k úbytku mozkových buněk. Avšak dle nových výzkumů se ukazuje, že mozek má schopnost vytvářet buňky nové, za podmínky, že je správně stimulován. Příčinou zhoršení paměťových schopností je jejich nepožívání, stres a choroby mozku například demence, deprese a jiné. Pro paměť je nejhorší nečinnost čili nedostatek podnětů, které by mohla zpracovat. Pokud není paměť dostatečně stimulována ráda zleniví a funguje mnohem hůř. (Suchá, 2008, s. 17–19) Je důležité, aby senioři zůstali duševně aktivní, svou paměť trénovali, protože když člověk zapomíná, tak se mu z hlavy vytrácejí vzpomínky, které ho více či méně určitým způsobem definují a zapomínat není zkrátka příjemné. Pro trénování paměti se používá mnoho mnemotechnik jako jsou různé hry. U seniorů se provádí i nácvik běžných denních činností s akcentem na jejich zapamatování nebo při běžné komunikaci se posiluje orientace v čase, tím že se zmíní, co je za den, jaké je roční období, kolik je hodin apod. Opět platí, že je nutné volit techniky vzhledem k schopnostem a možnostem jednotlivých seniorů. Trénování paměti může probíhat jak se skupinou, tak i jednotlivcem. (Holczerová & Dvořáčková, 2013, s.56–63)

2.5.7 Reminiscenční terapie

Reminiscenční terapie je speciální metoda práce se seniory, která uznává důležitost vzpomínání. Spočívá ve spoustě interaktivních, kreativních a výrazových aktivitách, jejichž základem je zájem o minulost seniorů, kteří se jí účastní. Výsledkem reminiscenční terapie mohou být různé výstavy s tématem minulosti připravené samotnými seniory, knihy vzpomínek

seniorů, vzpomínání nad určitými tématy nebo reminiscenční vycházka či výlet. Reminiscenční terapie může prostřednictvím vzpomínání poskytovat seniorům určité přínosy například: zachování jejich sebepojetí, zdůraznění jejich pozitivních stránek, uvědomění si vlastní hodnoty, možnost předat svou životní moudrost, znovu prožít příjemných a radostných událostí, získání materiálu pro zhodnocení svého života a jeho přijetí, získání nadhledu nad svými životními nezdary. Ze vzpomínek lze zkrátka čerpat sílu, povzbuzení, ponaučení a samozřejmě inspiraci. Reminiscence působí terapeuticky, klienti otevírají své nitro, sebeodhalují se, stávají se otevřenějšími, komunikují, od ostatních účastníků a terapeuta se jim dostává pocitu přijetí, bezpečí, porozumění a podpory. Reminiscenční terapie může mít mnoho podob, může být skupinová nebo individuální, může probíhat formálně organizovaně nebo neformálně při běžných denních činnostech například: dotaz na nejoblíbenější jídla seniorova dětství při podávání stravy. Je přínosné kombinovat různé způsoby provádění reminiscenční terapie. Reminiscenční terapii by měl vést speciálně vyškolený terapeut a reminiscenční terapie je vhodná pro všechny klienty včetně klientů se specifickými potřebami. (Špatenková & Bolomská, 2011, s.9–80)

2.5.8 Zooterapie

Zooterapie bývá někdy označována slovy pet-terapie neboli léčba s pomocí zvířat. V praxi se však jedná spíše o rehabilitaci či aktivaci osob s handicapem, částečně imobilních či zcela imobilních osob. (Haškovcová, 2012, s. 174) Zooterapie je založená na využití vzájemného pozitivního působení mezi člověkem a zvířetem. Senioři vnímají zvíře jako svého společníka, přítele, který mu pomáhá snižovat pocity osamocení a zvládat stresové situace, protože zvíře plní tzv. nárazníkový efekt a poskytuje citovou podporu seniorovi. Ve zvířeti může senior dokonce znovu nalézt smysl svého života. Zooterapie se dělí dle druhu zvířat, pomocí kterých se na klienty působí,

například při canisterapii je využíván pes, při felinoterapii jsou využívány kočky, známá je hippoterapie, při které jsou využíváni koně, delfíni jsou využíváni při delfinoterapii. Existuje tedy mnoho dalších zooterapií nesoucí název dle druhu zvířete, které je při nich používáno. V domovech pro seniory v České republice je v současnosti nejvíce využívána canisterapie. Zooterapie se může uskutečňovat skupinově či individuálně většinou pod dohledem proškoleného zooterapeuta. Chov zvířat v domovech pro seniory není úplně jednoduchý, je nutné důkladně zvážit všechny souvislosti s ním spojené, stanovit určitá pravidla a pověřit zodpovědné osoby za správnou údržbu zvířete a za provádění zooterapie. Zooterapie je určena většinou seniorů a působí jako pomocná psychoterapeutická metoda. (Holczerová & Dvořáčková, 2013, s.85–88)

2.6 Spokojenost

Slovo spokojenost každý známe, používáme ho běžně a každý si pod tímto pojmem dokáže něco zpravidla pozitivního představit. Nicméně nalézt základní odbornou definici spokojenosti není vůbec lehké. Často se totiž zaměňuje se slovy kvalita, životní pohoda v širším kontextu, blaho, štěstí nebo nyní moderní pojem well being. Vzhledem k tomu, že v této práci se zabývám výzkumem spokojenosti, je nezbytné ji co nejlépe definovat. Vydala jsem se hledat význam tohoto slova napříč vědními obory a pro účely této práce se nejvíce ztotožňuji s definicí spokojenosti z pohledu marketingu, což je věda, která se zabývá uspokojováním potřeb a přání zákazníků. Vybrala jsem si marketingové pojetí spokojenosti, protože ho lze velmi přiléhavě aplikovat i na spokojenost uživatelů – seniorů ve smyslu zákazníků, jež si nakupují sociální pobytovou službu, v rámci, které je poskytována i aktivizace. Spokojenost je naplnění očekávání kupujícího ve vztahu k očekávaným charakteristikám nakupovaného produktu (v našem případě služby) a poskytnutým hodnotám. Pokud produkt-slужba očekávání nesplní

je kupující (v tomto výzkumu uživatel) nespokojen. Pokud očekávání splní nebo dokonce předčí, je kupující spokojen nebo dokonce nadšen (Kotler, 2007). Některé definice jsou poměrně dosti abstraktní například Hartl (2004, s. 259) definuje spokojenost jako příjemný pocit z dobrých vztahů nebo dobře vykonané činnosti.

I když existuje mnoho rozdílných definice spokojenosti, tak jedno kritérium mají všechny společné a tím je subjektivita hodnocení, které krásně vyjadřuje Hamplová (2004, s. 13), která říká: „Lidé jsou spokojení tehdy, pokud se tak cítí nebo pokud o sobě říkají, že se tak cítí“.

Velmi přiléhavě vysvětluje i spokojenost Malíková (2011, s. 147–148), která považuje spokojenost uživatelů za jeden z ukazatelů kvality poskytovaných služeb. Vysvětluje, že uspokojení potřeb klientů vede k jejich pocitu spokojenosti, a opak vede k jejich nespokojenosti. Přičemž spokojenost je vnímána velmi rozdílně, jelikož je subjektivním pocitem a může být ovlivněna mnoha okolnostmi. Z toho důvodu není vůbec jednoduché spokojenost zkoumat a měřit. Avšak zjišťování spokojenosti je důležité. Uživatelé mají pocit, že je jim věnována pozornost, že mohou něco změnit, zlepšit, že na jejich názoru stále ještě záleží. Pracovníkům a managementu pak zjišťování spokojenosti uživatelů poskytuje důležitou zpětnou vazbu o poskytované službě a předává cenné informace, jež slouží k inspiraci pro další zlepšování kvality poskytovaných služeb.

2.7 Měření spokojenosti

Empirický výzkum je z důvodu subjektivního vnímání spokojenosti poměrně problematický. Psychologové měří spokojenost poměrně složitými indexy. Běžně se však spokojenost hodnotí pomocí jen jedné otázky, ve které mají lidé sami říci, jak jsou spokojeni. Používání vícero otázek a různých škál je samozřejmě lepší než použití jednoduché otázky, jelikož dokáže postihnout

vícerozměrný koncept spokojenosti, avšak oba způsoby měření spokojenosti jsou překvapivě spolehlivé. (Hamplová, 2006, s. 37).

Malíková (2011, s. 148) uvádí že pro zjišťování spokojenosti uživatelů jsou nejvhodnější metody: pozorování, rozhovor a dotazníkové šetření.

Dle Nenadála (2004, 14–37) je jednou z nejčastěji používaných metod pro zjišťování spokojenosti dotazník. Výhodou dotazníkového šetření je, že nemá vysoké nároky na zdroje a čas, zároveň garantuje stejný přístup k získávání údajů i od většího počtu tazatelů, umožňuje zpracování údajů stejným způsobem v různém čase. Je však důležité, aby byl dotazník správně sestaven z hlediska jeho struktury, rozsahu, formulace otázek a nesmí se zapomenout ani na úvodní informování respondentů a vhodný způsob motivace respondentů pro jeho vyplnění.

Pro měření spokojenosti se používají dotazníky ve formátu:

- formát check-listů
- formát Likertův
- formát verbální
- formát numerický

Formát check-listů je nejjednodušší způsob hodnocení, jelikož respondent má pouze dvě možnosti odpovědi například: spokojen – nespokojen. Tento pohodlný formát pro respondenta je pro účely výzkumu spokojenosti až příliš jednoduchý, povrchní a má pouze orientační, monitorovací schopnosti.

Likertův formát umožňuje vícestupňové vyjádření míry spokojenosti a poskytuje již exaktní měření spokojenosti. Stanovuje se škála hodnocení, která je závislá na tom, jak moc detailně potřebujeme míru spokojenosti zkoumat. Škála může mít tři až deset úrovní a charakteristické je, že otázky jsou vyjádřením konkrétního stavu znaku spokojenosti a respondent vyjadřuje pouze míru souhlasu či nesouhlasu s daným výrokem. Nicméně

praxí se ukazuje, že respondenti tento formát mohou chápat jako pokyn ke kladnému hodnocení zkoumaného znaku, což může být zavádějící.

Při verbálním formátu dotazníku, respondenti označují jeden z možných stavů své spokojenosti se zkoumaným znakem a vybírají si z možností od velmi spokojen až po spokojen. Umožňuje tedy kvantifikovat míru spokojenosti respondentů. Verbální formát je pro respondenty tímto velmi příjemný, avšak riziko spočívá v tendenci spojovat „spokojen“ a velmi „spokojen“ do souhrnného skóre „spokojen“. Riziko vzniká zejména pokud dochází k porovnání výsledků spokojenosti v čase, kdy může dojít k tomu, že nebude odhalena situace, kdy došlo k úbytku respondentů, kteří jsou velmi spokojeni, protože budou stále v souhrnné kategorii „spokojen“.

Nejkonkrétnější z hlediska vyjadřování míry spokojenosti respondenta, je numerický formát dotazníku, kdy se sestavuje škála bodového hodnocení, například se respondent rozhoduje, zda je velmi nespokojen až velmi spokojen a dle toho si volí na stupnici 1 až 10 bodů. Numerický formát je nejpřesnější a nejjednodušší pro statistické vyhodnocování. U všech škálových formátů je důležité zvážit, zda počet alternativ bude lichý či sudý, zda dáme respondentům možnost, aby si zvolili prostřední neutrální možnost hodnocení, které se však stává pro výzkum bezcenným. Odborníci většinou preferují sudé hodnotící škály, které nutí respondenty se přiklonit buďto k pozitivnímu či negativnímu hodnocení. (Nenadál, 2004, s.14 - 37)

V této kapitole jsem se vyzila další důležité pojmy, jejichž definování považuji za stěžejní pro pochopení problematiky tohoto výzkumu. Popsala jsem, co je to aktivizace, aktivizační program a jaký by měl být aktivizační pracovník, vyzila jsem základní aktivizační činnosti včetně jejich dělení. Z této kapitoly také vyplývají téměř všechny dílčí výzkumné otázky, které se budou ptát na to, jak jsou uživatelé spokojeni s nabídkou, dobou a četností volnočasových aktivit, jestli jsou o nich dostatečně informováni,

zda se rozhodují o své účasti na aktivizaci svobodně, zda jim vyhovují prostory pro aktivizaci. Za velmi důležité považuji zjistit, jak jsou uživatelé spokojeni s aktivizačními pracovníky, protože právě spokojenost s těmito pracovníky velmi ovlivňuje celkovou spokojenost s aktivizačními činnostmi v domovech pro seniory. Uvedla jsem, že důležitost zkoumání spokojenosti uživatelů s aktivizačními činnostmi je nesporná. I když je spokojenost pojem subjektivní, lze ji kvantifikovat a měřit. Vhodnou metodou je dotazníkové šetření, nejpřesnější je pak numerický formát dotazníku, avšak vzhledem k tomu, že v tomto výzkumu budou respondenti senioři, volím formát dotazníku, který je pro ně co nejpřívětivější a co nejvíce srozumitelný, tudíž se přikláním převážně k verbálnímu formátu dotazníku.

3 Představení Domova Alfreda Skeneho Pavlovice u Přerova, příspěvkové organizace

Cílem práce je zjistit spokojenost uživatelů Domova Alfreda Skeneho Pavlovice u Přerova, příspěvková organizace, se stávající nabídkou aktivizačních činností. Proto považuji za nezbytné danou organizaci a služby, které poskytuje představit. Domov Alfreda Skeneho Pavlovice u Přerova je příspěvkovou organizací, která poskytuje sociální pobytové služby seniorům a jejím zřizovatelem je Olomoucký kraj. Již roku 1948 byl založen v Pavlovicích u Přerova Domov odpočinku pro přestárlé sociálního ústavu Přerov. V následujících letech se tato organizace různě transformovala. V roce 2003 se stal zřizovatelem Olomoucký kraj a organizace se přejmenovala na Domov Alfreda Skeneho Pavlovice u Přerova, příspěvková organizace (dále jen Domov). (Machová, 2020)

Posláním organizace je poskytovat sociální služby seniorům, kteří mají sníženou soběstačnost a potřebují individuální podporu, pomoc, důstojné a bezpečné prostředí, vedoucí k udržení soběstačnosti při naplňování jejich potřeb a přání. Cílem Domova je poskytnout svým uživatelům důstojné a plnohodnotné prožití života s respektem k jejich aktuálnímu schopnostem a dovednostem. (Machová, 2020)

Domov se nachází v zámeckém areálu, který vybudoval na konci 19. století baron Alfred Skene a v současnosti je areál zapsán v Ústředním seznamu kulturních památek ČR. Pobytové sociální služby jsou uživatelům poskytovány v historické budově Zámek a v dalších dvou novějších budovách, které jsou nazývány Domov Eliška a Domov Marie. Všechny tyto stavby jsou obklopené překrásným zámeckým parkem, který poskytuje uživatelům úžasná relaxační místa pro jejich odpočinek. V současnosti se realizuje postupná rekonstrukce budov Eliška a Marie, následovat bude i rekonstrukce Zámku. (Machová, 2020)

3.1 Uživatelé

Cílovou skupinou Domova jsou senioři se sníženou soběstačností zejména z důvodu věku, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné osoby, přičemž ji nelze zajistit v domácím prostředí. Služby Domova jsou určeny seniorům, jejichž věk je 60 let a více. Kapacita domova byla v roce 2019 stanovena na 105 uživatelů a pro rok 2020 došlo k dalším snížení kapacity na 67 uživatelů, a to z důvodu právě probíhající rekonstrukce objektů Eliška a Marie. Do domova nemohou být přijati senioři, kteří vyžadují nepřetržitou zdravotní péči, mají infekční nebo parazitární onemocnění, se závislostí na alkoholu nebo jiných omamných látkách, s nestabilizovaným duševním onemocněním. Rovněž není Domov určen seniorům, jež trpí Alzheimerovou demencí s výjimkou imobilních seniorů. Podmínkou pro přijetí je i přiznání příspěvku na péči, pokud se nejedná o případ hodný zvláštního zřetele. (Machová, 2020)

3.2 Poskytované služby

Domov poskytuje uživatelům pobytovou sociální službu, jejíž součástí je ubytování, stravování, zdravotnické služby, sociální služby a volnočasové aktivity. Uživatelé mohou využít i nabídku fakultativních služeb, které jsou poskytovány nad rámec nabízených základních služeb, a tudíž si je uživatelé musí hradit v plné výši z vlastních finančních prostředků. Úhrada za pobyt a stravu se pohybuje v rozmezí 290 – 350 Kč/den. Cena stravy za 1 den činí 170 Kč, cena ubytování se liší, jde-li o jednolůžkový či dvoulůžkový pokoj a dle kategorie, do které je pokoj zařazen. Uživateli musí zůstat po zaplacení úhrady alespoň 15 % jeho příjmů, a to dle § 73 zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách ve znění pozdější předpisů. Uživatelům, u kterých by tato podmínka nebyla splněna je stanovena úhrada snížena. (Zdroj: <http://daspavlovice.cz/>)

3.2.1 Ubytování

Ubytování je poskytováno v jednolůžkových a dvoulůžkových pokojích. Pokoje jsou vybaveny základním nábytkem (postel, noční stolek, televize, šatní skříň s uzamykatelným trezorkem, polička, stůl, židle, příp. servírovací stolek, teleskopická zástěna a jiné). Uživatelé mají možnost dovybavit si pokoj vlastními předměty i spotřebiči za podmínky dodržování bezpečnostních předpisů. Pokoje jsou rovněž vybaveny signalizačním zařízením a nově byla zavedena digitalizace celého areálu DAS s možností připojení se k internetu. Jak už jsem zmínila, právě probíhá rozsáhlá rekonstrukce objektů, jejímž hlavním cílem je vybudovat hygienické zázemí ke každému pokoji a zmodernizovat společné prostory, tudíž úroveň ubytovacích služeb bude velmi brzy vyšší a pro uživatele příjemnější. Doposud uživatelé mají k dispozici společné koupelny, které jsou volně přístupné po celý den. Ubytování zahrnuje topení, spotřebu vody, spotřebu elektřiny, úklid, praní, žehlení, drobné opravy prádla a lůžkovin. Domov disponuje i vlastní prádelnou, a proto může zajistit čisté a vyprané prádlo uživatelům s nadstandartní rychlostí. Uživatelé mají k dispozici i společnou kuchyňku pro drobné vaření. V celém areálu DAS je udržován pořádek a čistota. Uživatelé mohou přijímat návštěvy na svých pokojích, v jídelnách, na balkónech a terasách, v parku a v místnosti pro uživatele. (Zdroj: <http://daspavlovice.cz/>)

3.2.2 Stravování

Stravování uživatelů zabezpečuje Domov prostřednictvím vlastní kuchyně, kde je uživatelům připravena celodenní strava. Celodenní stravování připravuje kvalifikovaný personál složený z šesti pracovníků stravovacího provozu, kteří pracují ve dvou směnách. K výdeji stravy je využíván tabletový systém s rozvozem do jídelen na jednotlivých úsecích nebo přímo na pokoj. Tablety jsou izolované z důvodu zachování teploty jídla. Strava

je přizpůsobena svým složením, množstvím a úpravou, věku a zdravotnímu stavu uživatelů. Jídelníček je s pomocí nutriční terapeutky sestavován tak, aby odpovídal zdravé výživě, zahrnuje stravu normální, diabetickou a dietní. Jídelníček se sestavuje ve spolupráci s nutriční terapeutkou vždy na týden dopředu, schvaluje ho ředitelka organizace a vedoucí zdravotního úseku a následně je zveřejněn na nástěnkách. V Domově jsou k dispozici po celý den nápoje, podává se slazený a neslazený čaj. Uživatelé mají k dispozici také nápojové automaty. (Zdroj: <http://daspavlovice.cz/>)

3.2.3 Péče

Součástí poskytované pobytové sociální služby je zdravotní péče. Uživatelé jsou registrováni u praktického lékaře v Pavlovicích u Přerova, který poskytuje lékařskou péči v pracovní dny přímo v objektu Domova. Do Domova pravidelně dojíždí i lékař - psychiatr. Odborná lékařská péče je zajištěna v příslušných ambulancích mimo Domov. V Domově se poskytuje uživatelům ošetrovatelská péče v rozsahu odpovídajícímu jejich věku a zdravotnímu stavu. Ošetrovatelskou péči zajišťuje 9 všeobecných sester bez odborného dohledu, přímou obslužnou péči zajišťuje 30 pracovníků v sociálních službách, které pracují v nepřetržitém i denním provozu. Za ošetrovatelskou a zdravotní péči uživatelů zodpovídá vedoucí zdravotního úseku. Rehabilitační péče je zajištěna fyzioterapeutkou. Současně i zdravotní sestry na základě doporučení lékaře či fyzioterapeutky zajišťují skupinové léčebné tělesné cvičení a také individuální cvičení s nácvikem sebeobsluhy. (Zdroj: <http://daspavlovice.cz/>)

3.3 Aktivizace a aktivizační program v Domově

Aktivizaci zajišťují hlavně dvě aktivizační pracovníce, které jsou k tomu speciálně vyškoleny. Aktivizaci poskytují v průběhu ranní směny v pracovních dnech. Na aktivizaci se podílejí i ostatní zaměstnanci Domova např. sociální pracovníce, pracovníce v přímé péči (pracovník v sociálních

službách), fyzioterapeutka i vedoucí pracovníci. Aktivizace je realizována v prostorách jídelen uživatelů, za příznivého počasí venku v relaxačních zónách a individuálně pak na pokojích uživatelů. Přímo v Domově se nachází vybavená kaple určená pro duchovní rozjímání uživatelů a pro pravidelné bohoslužby. Uživatelé jsou o aktivizačních činnostech informováni prostřednictvím nástěnek a denního hlášení v místním rozhlase přímo na pokoji. Uživatelé se sníženou mobilitou jsou informováni o aktivizačních činnostech i od pracovníků přímé péče. S každým uživatelem je zpracován individuální plán obsahující jeho přání, cíle včetně zdrojů podpory pro jejich dosažení. V individuálních plánech se uživatelé mohou mimo jiné také vyslovit k tomu, jaké aktivizační činnosti by se chtěli věnovat. Individuální plány jsou vyhodnocovány a aktualizovány každé tři měsíce. Všichni zaměstnanci, kteří se na aktivizaci podílí, mají přístup prostřednictvím systému Cygnus do plánů péče a aktivizačních činností, individuálních plánů a biografických listů, a tímto způsobem je možné informace od uživatelů (jejich přání, cíle včetně jejich životního příběhu a jiné) doplňovat a sdílet s ostatními pracovníky. V Domově se zavádí nové moderní postupy a modely péče, které i když nejsou označovány samostatně za aktivizaci, tak při jejich aplikaci jsou uživatelé stimulováni či dokonce aktivizováni. Jelikož se nejedná o standartní aktivizační činnosti, nebyly v rámci teoretické části práce popsány, avšak vzhledem k tomu, že představují směr, kterým se Domov Alfreda Skeneho vydává, považuji za vhodné je alespoň nyní ve zkratce popsat. Jedná se o psychobiografický model péče dle Böhma a smyslovou aktivizaci. S oběma koncepty se začíná v Domově pracovat a personál se postupně zaškoluje. (Machová, 2018)

Psychobiografický model péče dle Böhma – se odmítá spokojit s péčí typu „teplo-jídlo-čistota“. Naopak zabývá se životní historií - příběhem uživatele se zaměřením na jeho psychiku, což se označuje pojmem psychobiografie.

Tento model se snaží odpovědět na otázku: „*Kdo je náš uživatel?*“. Získaná psychobiografická data z tohoto celostního pojetí péče se pak uplatňují a respektují při poskytování péče, která je tímto nastavena vysoce individuálně pro každého uživatele včetně aktivizace. Cílem takové péče je oživit duši starého člověka, ale i ošetřovatele. V tomto modelu péče se dokonce říká, že je důležité nejdříve reaktivizovat duši a poté až nohy. Díky tomu člověk získá novou životní motivaci, začne používat svou vůli a uplatňovat svá přání. Tento model je velmi náročný na práci v týmu, která spočívá hlavně ve sdílení a propojování jednotlivých poznatků o uživateli mezi všemi, kteří se na péči podílejí. (Böhm, 2015) Tento model péče probíhá v Domově v rámci celé péče o uživatele a odehrává se i při zcela běžných činnostech jako je ranní úprava, podávání stravy a jiné. Personál v Domově začíná pracovat s biografickými listy uživatelů.

Smyslová aktivizace – je koncept, který využívá všech smyslů člověka, k tomu, aby se uživatel podnítl k činnosti, někam posunul, zaktivizoval jeho zájem případně velmi laicky řečeno „probral k životu“. Smysly jsou v rámci tohoto konceptu považovány za zdroje člověka. I tento celostní koncept smyslové aktivizace vychází z biografie uživatele a snaží se o individuální nastavení péče. Proces smyslové aktivizace je velmi široký a zahrnuje mnoho různých a velmi běžných činností, jen se dělají trochu jinak. Důležité je vzájemné porozumění a přijetí mezi pečujícím a uživatelem. (Vojtová, 2014) I tento koncept je v Domově poměrně nový, věnují se mu zejména pracovnice v přímé péči, které si vytváří i malé skupinky uživatelů a společně se věnují smyslové aktivizaci.

Uživatelům Domova je připraven bohatý aktivizační program, který zahrnuje jak spoustu společensko-kulturních akcí, tak i různé aktivizační činnosti, terapie, jež mohou uživatele využívat dle svých možností a zájmů. Nabídka aktivit je uzpůsobena schopnostem a zdravotnímu stavu uživatelů.

V Domově není zapomínáno ani na individuální aktivizaci, která je určena uživatelům se sníženou či žádnou mobilitou. Uživatelé zcela či částečně imobilní jsou aktivizováni například pomocí aromaterapie, společenských her, četby, canisterapie, bazální stimulace a jiných. Za nadstandartní považují právě vybavení pro aktivizaci, které zahrnuje spoustu terapeutických panenek a zvířat, tablety pro aktivizaci na pokojích, společenské hry, promítací zařízení, sportovní vybavení, vybavené kuchyňky pro uživatele, venkovní hřiště pro pétanque a ruské kuželky. Platí že veškeré pomůcky a hry pro aktivizační činnost jsou uzpůsobeny či přímo určeny pro aktivizaci seniorů nikoliv například dětí (Machová, 2019). Tabulka č. 1 zobrazuje nabídku aktivizačních činností včetně jejich četnosti.

Tabulka 1 Nabídka aktivizačních činností

Aktivizační činnost	Četnost	Aktivitu vede:
Tvořivá dílna - ruční a výtvarné práce	2 x za týden	aktivizační pracovnice
Společenské hry	1 x za týden	aktivizační pracovnice
Posezení s harmonikou	1 x za měsíc	mzdová účetní
Poslechové pořady	1 x za měsíc	aktivizační pracovnice
Sportování - šipky, kriket, pétanque, kuželky	2 x za týden	aktivizační pracovnice
Skupinové kondiční cvičení s fyzioterapeutkou	2 x za týden	fyzioterapeutka
Procvičování jemné motoriky	3 x za týden	aktivizační pracovnice
Trénování paměti	1 x za týden	aktivizační pracovnice
Čtení – skupinové	1 x za týden	sociální pracovnice
Půjčování knih	1 x za 3 týdny	knihovnice z obce
Chvilky poezie	1 x za 14 dnů	aktivizační pracovnice
Zpíváme si pro radost	1 x za 14 dnů	aktivizační pracovnice
Filmové odpoledne	1 x za týden (podzim - zima)	aktivizační pracovnice
Canisterapie	1x za 14 dnů	kvalifikovaný canisterapeut
Kontakt se zvířaty - zakrslý králík, afričtí šneci, kočky domácí	týdně dle zájmu	aktivizační pracovnice
Pečení, vaření	1 x za 14 dnů	aktivizační pracovnice
Reminiscenční terapie	1 x za měsíc	aktivizační pracovnice
Zahradní terapie, bylinkování	3 x za týden (jaro - léto)	aktivizační pracovnice
Aromaterapie – skupinová	1 x za měsíc	aktivizační pracovnice
Prvky smyslové aktivizace	1x za týden	aktivizační pracovnice a pracovníci v přímé péči
Prvky bazální stimulace	dle zájmu po každém koupání	pracovníci v přímé péči
Bohoslužba	1 x za měsíc	kněz z farnosti Pavlovice u Přerova
Vycházky po obci	1 x za týden (dle zájmu)	aktivizační pracovnice a pracovníci v přímé péči

Kromě pravidelných volnočasových aktivit se mohou uživatelé zúčastnit spousty společenských a kulturních akcí či výletů, jen v roce 2019 se zrealizovalo pro uživatele Domova 28 výletů. Domov úzce spolupracuje s vedením obce, obecní knihovnou, místní MŠ a ZŠ, Dětským domovem se školou Veselíčko a Domovem Větrný mlýn Skalička. Tabulka č. 2 zobrazuje kulturní a společenské akce včetně výletů, které byly realizovány v průběhu roku 2019 a je předpokladem, že většina z nich se bude opakovat i v roce 2020. (Machová, 2020)

Tabulka 2 Přehled společenský a kulturních akcí a výletů za rok 2019

Akce v organizované v Domově	Výlety	Účast na akcích jiných organizátorů mimo Domov
<ul style="list-style-type: none"> • Přednáška o historii Domova - Ing. Bohumil Masař • Divadlo o Popelce - Domov Větrný mlýn Skalička • Masopustní průvod a zábava • Kácení májky • Vystoupení chlapců DD Veselíčko • Melounová párty • Den seniorů • Dýňování • Památka zesnulých • Projekt Vánoční hvězda • Vánoční program dětí z Dětského domova se školou Veselíčko, • Vystoupení dětí z MŠ a ZŠ Pavlovice, Vánoční koledy žáků ZUŠ Přerov • Vánoční přání dětí z CRP Ráj, studentů Gymnázia Jakuba Škody Přerov • Mikulášský průvod a zpívání • Projekt Ježíškova vnoučata 	<ul style="list-style-type: none"> • Výlet na Sv. Hostýn • Sběrání hřibků u Myslivecké chaty Hubert • Výlet do Bystřice pod Hostýnem • Výlet do Teplic nad Bečvou • Výlet do meditační zahrady Lipník nad Bečvou • Výlet na Jadran • Výlet do Arboreta v Hranicích 	<ul style="list-style-type: none"> • Hudební Pavlovice • Gulášení v DS Prostějov • Turnaj v Pétanque ve Chválkovicích • Hodové slavnosti v obci Pavlovice u Přerova • Sportovní olympiáda v Domově pro seniory Radkova Lhota • Kroketový turnaj v Domově pro seniory Přerov • Výstava ručních prací v Lipníku nad Bečvou • Sportovní turnaj v Domově pro seniory Hranice • Sportovní turnaj v Domově pro seniory Prostějov • Vánoční jarmark Lipník nad Bečvou

Tím, že jsem v této kapitole představila nabídku volnočasových aktivit a kulturních **akcí**, jsem zodpověděla dílčí výzkumnou otázku – DVO 1 *Jaké volnočasové aktivity jsou zahrnuty v nabídce aktivizačních činností v Domově?*

Pro naplnění cíle práce jsem považovala za nutné představit blíže Domov Alfreda Skeneho Pavlovice u Přerova, příspěvkovou organizaci, která poskytuje svým uživatelům standartní služby domova pro seniory: ubytování, stravování, fakultativní služby, sociální a zdravotní péči včetně aktivizačních činností. Výhodou Domova je, že se nachází v překrásném prostředí v zámeckém areálu s rozlehlým parkem. Nabídka aktivizačních činností je velmi široká a pestrá. Aktivizační program působí propracovaně a zdařile, ovšem o tom, jak hodnotí aktivizační program v rámci své spokojenosti uživatelé, bude pojednávat až další kapitola.

4 Výzkum

Cílem práce je zjistit spokojenost uživatelů Domova Alfreda Skeneho Pavlovice u Přerova, příspěvková organizace, se stávající nabídkou aktivizačních činností. Cíl práce naplním prostřednictvím výzkumu spokojenosti tamějších uživatelů. Z teoretické části vyplývá, že jsou aktivizační činnosti pro seniory důležité a přínosné a zároveň jsem uvedla důvody, které potvrzují důležitost získávat zpětnou vazbu o spokojenosti uživatelů s aktivizační činností. Předpokladem tedy je, že i tento výzkum poskytne cenné informace jak pro vedení Domova Alfreda Skeneho Pavlovice u Přerova, příspěvková organizace, tak zároveň bude přínosný pro uživatelé, kteří díky možnosti vyjádřit svůj názor, se budou moci podílet na přípravě aktivizačního programu, jenž by měl odpovídat jejich požadavkům a přáním tak, aby zajistil jejich spokojenost. V rámci tohoto výzkumu nebyly stanoveny žádné hypotézy, které by měly být šetřením potvrzeny či vyvráceny, protože účelem bylo získat nové informace o spokojenosti uživatelů s aktivizací, a nikoliv potvrdit či vyvrátit nějaké předpoklady. Z výše uvedeného tedy vyplývá, že je nutné nalézt odpověď na stěžejní výzkumnou otázku: *“Jak jsou uživatelé spokojeni s aktivizačními činnostmi v Domově Alfreda Skeneho Pavlovice u Přerova, příspěvková organizace?”*

4.1 Metoda výzkumu

Pro dosažení stanoveného cíle práce jsem si zvolila kvantitativní metodu výzkumu. Disman (2000, s. 140–141) uvádí pro kvantitativní výzkum dvě vhodné formy dotazování, buď prostřednictvím techniky rozhovoru nebo formou dotazníkového šetření. Každá z těchto technik má své výhody a nevýhody. Já jsem si zvolila sběr dat prostřednictvím techniky dotazníku, protože umožňuje získat informace od velkého počtu respondentů v krátkém čase, poskytuje respondentům anonymitu. Abych mohla dotazník sestavit na míru dané organizaci a jejím uživatelům musela jsem se seznámit i se stávající nabídkou aktivizačních činností, kterou mi představila sociální pracovnice prostřednictvím interního dokumentu Aktivizační program pro rok 2019 (Machová, 2019). Společně se sociální pracovnicí jsem vytvořila i reprezentativní vzorek respondentů. Zvolila jsem si techniku účelového výběru, která je dle Dismana (2000, s. 112–113) založena pouze na úsudku výzkumníka o tom, co by mohlo být pozorováno a o tom, co je možné pozorovat. Přičemž je jasné, že výsledky takto provedeného výzkumu nelze široce generalizovat na celou populaci seniorů v pobytových zařízeních, avšak to není ani účelem tohoto výzkumu. Jsem přesvědčená, že účelový výběr respondentů je pro tento výzkum vhodný. Hlavním kritériem pro výběr respondentů byla schopnost komunikace a zdravotní stav umožňující účastnit se volnočasových aktivit. V době provádění výzkumného šetření byl celkový počet uživatelů Domova 80 a do reprezentativního vzorku bylo zařazeno 44 respondentů. S pěti vybranými uživateli jsem provedla ještě tzv. pilotáž, kdy jsme si společně prošli jednotlivé otázky v dotazníku za účelem toho, zda je dotazník pro respondenty srozumitelný a obsahově výstižný pro účely měření spokojenosti uživatelů Domova s aktivizací. Pilotáž neprokázala, žádné nedostatky dotazníku. Dotazník jsem tedy neměnila a data získaná v rámci pilotáže se stala i součástí výzkumu. Dotazník byl distribuován v průběhu měsíce února 2020 praktikantem, který vykonával

na ekonomickém úseku Domova povinnou školní praxi. Praktikant byl poučen o tom, že má každému respondentovi vysvětlit účel tohoto dotazníku, způsob jeho vyplňování a odevzdání. Respondenti mohli vyplnit dotazník zcela anonymně a sami jej vhodit do připravených schránek na jídelnách, anebo mohli využít při vyplňování pomoci praktikanta, který je znovu ubezpečil, že i v tomto případě bude zachována jejich anonymita a také měl u sebe zapečetěnou schránku. Celková návratnost dotazníků byla téměř 60 %, což znamená, že celkem se výzkumného šetření účastnilo 26 respondentů. Pro analýzu a zpracování dat jsem použila tabulkový procesor MS Excel, vyhodnocené otázky jsem zpracovala do tabulek obsahujících absolutní četnost n_i i relativní četnost f_i % a grafů, zároveň jsem připojila krátký slovní komentář, který interpretuje vyzkoumané výsledky a odpovídá na dílčí výzkumné otázky.

4.2 Výzkumné otázky

Na základě poznatků uvedených v teoretické části této práce (zejména v kapitole 2) a získaných informací o aktivizačních činnostech v dané organizaci, jsem došla k předpokladu, že je nutné pro naplnění hlavního cíle nalézt odpovědi na dílčí výzkumné otázky, které se týkají četnosti, informovanosti o stávajících aktivizačních činnostech, jejich nabídce, době aktivizace a jiných pro spokojenost uživatelů podstatných skutečností. Aby bylo možné provést výzkum spokojenosti a správně sestavit dotazník, musela jsem zjistit, jak široká je nabídka volnočasových aktivit v Domově, a jakým způsobem vlastně v organizaci aktivizace probíhá. Z toho důvodu byla stanovena první dílčí výzkumná otázka - DVO 1 *Jaké volnočasové aktivity jsou zahrnuty v nabídce aktivizačních činností?* DVO 1 byla zodpovězena nikoliv na základě dotazníkového šetření, ale prostudováním interních materiálů v Domově, hlavními zdroji byl Aktivizační program pro rok 2019 (Machová, 2019) a Postup pro provádění aktivizace (Machová, 2018). DVO 1 jsem

zodpověděla a výsledky představila v kapitole třetí, konkrétně v podkapitole 3.3 Aktivizační program v Domově. Celá kapitola 2 Aktivizace a spokojenost seniorů pojednává o tom, že je důležité zkoumat spokojenost seniorů v domovech pro seniory. V podkapitole 2.3 jsem popsala problematiku aktivizačního programu, který by měl být pestrý, měl by vycházet z potřeb a přání uživatelů, kteří by o něm měli být dostatečně informováni. Aktivizační činnosti a akce se mají konat s určitou pravidelností, ve vhodné dobu a vhodných prostorách, které také ovlivňují celkovou spokojenost uživatelů s aktivizační činností v Domově. Tyto aspekty byly zkoumány prostřednictvím následujících dílčích výzkumných otázek:

DVO 2 Jsou uživatelé spokojeni s nabídkou volnočasových aktivit?

DVO 3 Jsou uživatelé domova o konaných aktivitách dostatečně informováni?

DVO 4 Jaké jsou nejoblíbenější volnočasové aktivity, a které aktivity jsou nejméně oblíbené?

DVO 5 Jsou uživatelé spokojeni s četností nabízených volnočasových aktivit?

DVO 6 Vyhovuje uživatelům doba, kdy jsou jednotlivé volnočasové aktivity realizovány?

DVO 7 Jak jsou uživatelé spokojeni s prostory, v nichž jsou volnočasové aktivity realizovány?

Dílčí výzkumné otázky DVO 2 – DVO 7 byly zodpovězeny prostřednictvím otázek 1 až 9 v dotazníku.

V kapitole 2.4 jsem se uvedla, že osoba aktivizačního pracovníka a jeho chování vůči uživatelům ovlivňuje jejich celkovou spokojenost s aktivizací. Stěžejní je i to, aby aktivizační pracovník byl citlivý vůči autonomii uživatele a schopný ponechat mu svobodnou vůli, rozhodnout se, zda a v jaké míře se bude uživatel aktivizace účastnit. Proto jsem si stanovila další dílčí výzkumné otázky:

DVO 8 Je účast/neúčast uživatelů na volnočasových aktivitách projevem jejich svobodné vůle?

DVO 9 Jak jsou uživatelé spokojeni s aktivizačními pracovníky?

Pro zjištění odpovědí na DVO 8 – 9 byly formulovány otázky číslo 10 a 11 v dotazníku.

Společně s vedením Domova jsme se shodli, že by bylo vhodné zjistit, zda by uživatelé chtěli zařadit do nabídky i nějaké nové volnočasové aktivity, což vedlo ke stanovení další dílčí otázky:

DVO 10 Uvítali by uživatelé zařazení nových volnočasových aktivit?

Konstrukci této otázky jsem řešila na poradě vedení v Domově, o jejímž průběhu byl zpracován Zápis z porady 2/2020 (Machová, 2020). Na poradě jsem požádala přítomné o účast na brainstormingu, který proběhl tak, že jsem zapsala veškeré jejich nápady na nové volnočasové aktivity, a následně jsme konzultovali jejich realizovatelnost. Z této porady vzešla otázka v dotazníku č. 12 - *Stávající nabídku volnočasových aktivit byste nejraději rozšířil o: (lze označit více možností – Pravidelné přednášky a besedy na různá témata/ Karbanický klub/ Kutilská dílna/ Malířský kroužek/ Kulinářský klub/ Divadelní klub/ Jiné/ Žádné)*.

V 3. kapitole jsem představila příspěvkovou organizaci Domov Alfreda Skeneho Pavlovice u Přerova a popsala její aktivizační program. Zmínila jsem se, že v Domově se zavádí Psychobiografický model péče dle Böhma. Tento model péče je v Domově novinkou a zatím se s ním personál učí pracovat. S vedením Domova jsme se shodli, že by bylo zajímavé prozkoumat, jaká byla nejoblíbenější aktivita uživatelů v době před příchodem do Domova. Přičemž by zjištěné informace mohly být podnětem k začlenění nových aktivit do aktivizačního programu Domova. Proto byla do dotazníku zařazena i zcela otevřená otázka č. 13 - *Jaká byla Vaše nejoblíbenější aktivita před příchodem do Domova?* Na niž navazuje i otázka č. 14 - *Chtěl/a byste se této aktivitě věnovat*

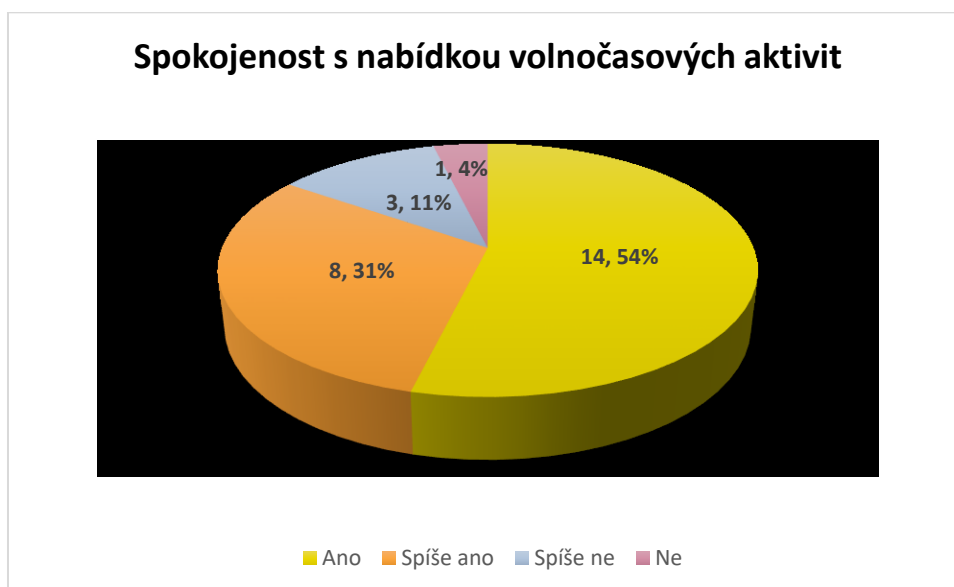
i v Domově?, kdy respondenti volili buď odpověď „Ano“ nebo odpověď „Ne“. Do dotazníku byla začleněná i otázka, která nevyplývá přímo z teoretické části práce, ale byla zařazená na základě požadavku vedení organizace uvedeného v Zápise z porady 2/2020 (Machová, 2020). Vedení Domova se zajímá, zda jejich uživatelé hodnotí pobyt venku v relaxačních zónách za dostatečně dlouhý, což bylo zjišťováno otázkou v dotazníku č. 15 - *Váš pobyt venku v relaxačních zónách v prostorách parku hodnotíte jako: Dostatečně dlouhý/ Příliš krátký/ Netrávím čas venku.*

4.3 Výsledky výzkumného šetření

1. Jste spokojen/a s nabídkou volnočasových aktivit?

Tato otázka v dotazníku zkoumá spokojenost uživatelů Domova s nabídkou volnočasových aktivit, a zároveň odpovídá na DVO 2.

Graf 1 Spokojenost s nabídkou volnočasových aktivit



Z výsledků vyčteme, že většina dotázaných - 14 respondentů (54 %) je spokojeno s nabídkou volnočasových aktivit. Odpověď „spíše ano“ volí osm respondentů (31 %). Spíše nespokojeni jsou tři uživatelé (11 %) a odpověď „ne“ si vybírá jen jeden respondent (4 %).

2. Jste dostatečně informován/a o konaných aktivitách?

Odpovědi na tuto otázku se získají informace o tom, zda jsou uživatelé Domova dostatečně informováni o nabízených aktivitách.

Tabulka 3 Informovanost o konaných aktivitách

Respondenti	Ano	Ne	n_i
Celkem	24	2	26
f_i (%)	92,00	8,00	100,0

Z výsledků je zřejmé, že 24 dotázaných (92 %) má dostatek informací o konaných aktivitách a jen dva respondenti (8 %) odpovídají, že nemají dostatek informací o konaných aktivitách. DVO 3 je tímto zodpovězená.

3. Jaká je Vaše nejoblíbenější aktivita v Domově?

Tato zcela otevřená otázka, slouží k částečnému zodpovězení DVO 4, kdy je cílem zjistit, které aktivity jsou oblíbené, a které aktivity uživatelé naopak nemají v oblibě.

Graf 2 Nejoblíbenější volnočasová aktivita



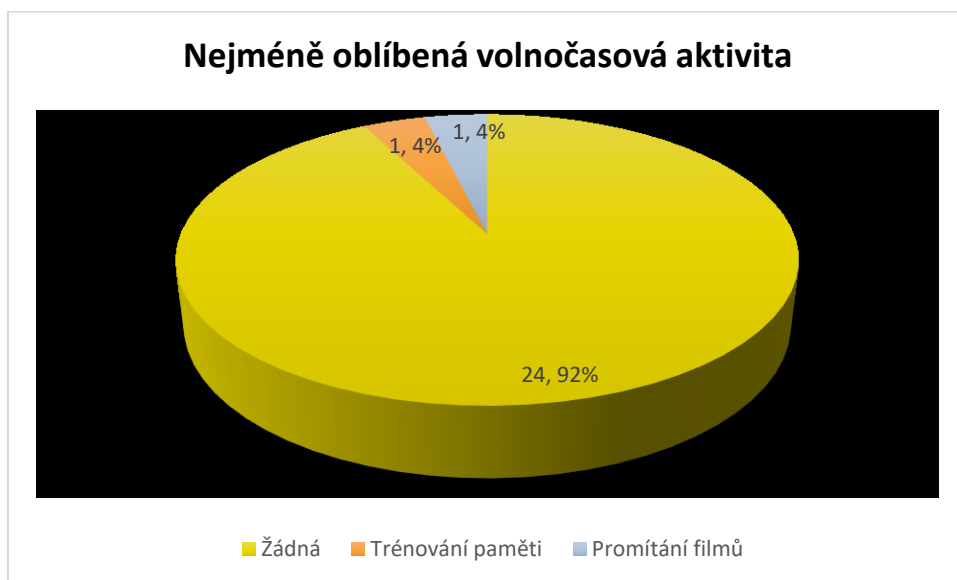
Z výsledku je zřejmé, že nejoblíbenější volnočasovou aktivitou uživatelů Domova je sledování televize a také aktivity s hudbou, které si vybralo shodně u každé z nich šest respondentů (20 %). Velmi oblíbené je i cvičení,

kteře uvedli v dotaznřku 4 respondenti (14 %). Pro třř respondenty (10 %) je nejoblřbenějšř volnočasovou aktivitou četba. Shodně od dvou respondentů (7 %) byly označeny za nejoblřbenějšř aktivity – procházky, trénoání paměti a společenské hry. Výlety, smyslovou aktivizaci, relaxaci venku, bohoslužbu uvedl za nejoblřbenějšř shodně vždy jeden uživatel (3 %). DVO 4 je tedy z části zodpovězená.

4. Kterou volnočasovou aktivitu nemate rád/a ?

Otázka byla položená jako zcela otevřená.

Graf 3 Nejméně oblřbená volnočasová aktivita



Je pozitivní, že 24 respondentů (92 %) neoznačilo žádnou aktivitu za neoblřbenou, po jeden uživatel (4 %) nemá rád trénoání paměti a jeden uživatel (4 %) nemá rád promítání filmů. Třmto byla zodpovězená i druhá část DVO 4.

5. Jste spokojen/a s četností nabřzených volnočasových aktivit?

Tato otázka se zabývá spokojeností uživatelů Domova s četností nabřzených volnočasových aktivit, respondenti mohou volit z nabřdky odpovědi „ano“, „spřše ano“, „spřše ne“ a „ne“. V přřpadě záporných odpovědi, mají

respondenti upřesnit u které aktivity nejsou spokojeni s její četností. Výsledky šetření zodpovídají DVO 5.

Graf 4 Spokojenost s četností nabízených volnočasových aktivit



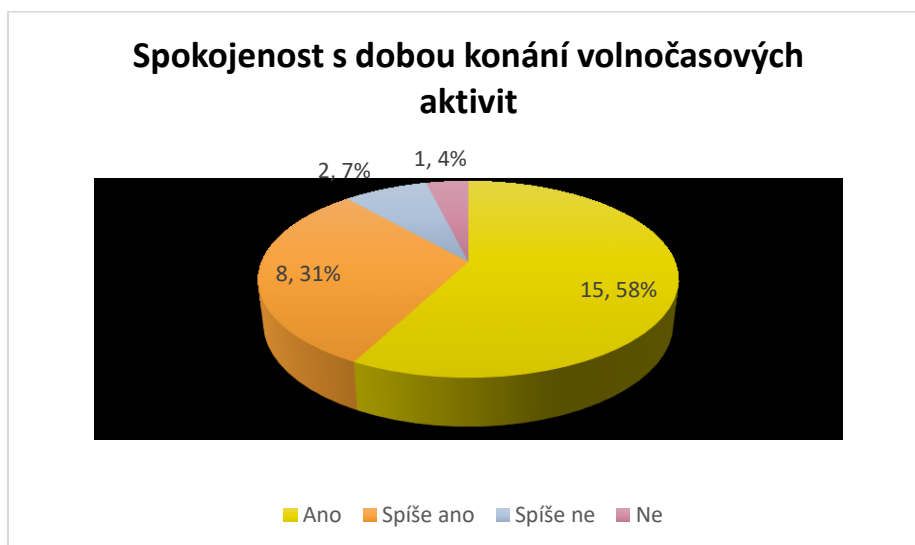
Z výsledků vyčteme, že většina dotázaných - 15 respondentů (58 %) je spokojeno s četností nabízených volnočasových aktivit. Odpověď „spíše ano“ volí šest respondentů (23 %). Spíše nespokojeni jsou tři uživatelé (11 %), kterým nevyhovuje četnost hudebních akcí a odpověď „ne“ si vybírají dva respondenti (8 %), přičemž jednomu z nich nevyhovuje četnost nabízených výletů a druhý je nespokojen s četností canisterapie. DVO 5 byla rovněž zodpovězená.

Otázky v dotazníku č. 6 – č. 8 se zaměřují na spokojenost uživatelů s dobou konání volnočasových aktivit a společně zodpovídají DVO 6.

6. Vyhovuje Vám doba, kdy jsou volnočasové aktivity realizovány?

Otázka zjišťuje, jak uživatelům vyhovuje rozvržení volnočasových aktivit v průběhu dne.

Graf 5 Spokojenost s dobou konání volnočasových aktivit



S dobou konání volnočasových aktivit je spokojeno 15 dotázaných (58 %). Spíše spokojeno je osm respondentů (31 %), dva dotázaní (7 %) volí možnost „spíše ne“ a zcela negativně hodnotí spokojenost jeden respondent (4 %).

V kapitole je 2.3 Aktivizační program, je uvedeno, že by se aktivizace měla provádět pravidelně i o víkendech a v podvečerních hodinách. Aktivizační pracovníci nejsou v Domově o víkendech uživatelům k dispozici a volnočasové aktivity se o nich nekonají, i když je to odborníky doporučováno, z toho důvodu jsou v rámci DVO 6 položeny i otázky č. 7. a 8. v dotazníku.

7. Uvítal/a byste volnočasové aktivity i o víkendu?

Graf 6 Zařazení volnočasových aktivit i o víkendu



Z grafu však překvapivě vyplývá, že nadpoloviční většina, tj. 17 respondentů (65 %) nemá zájem o zařazení volnočasových aktivit i o víkendu. O zařazení volnočasových aktivit o víkendech má zájem devět uživatelů (35 %).

8. Uvítal/a byste volnočasové aktivity i odpoledne a v podvečerních hodinách?

Graf 7 Zařazení volnočasových aktivit i odpoledne a v podvečerních hodinách



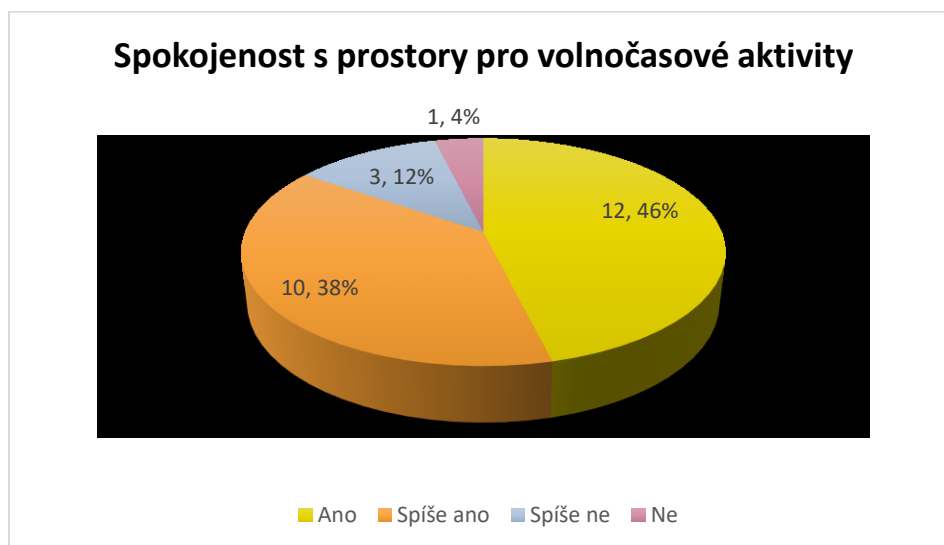
Z výsledků je patrné, že 16 dotázaných (62 %) nemá zájem o zařazení volnočasových aktivit v odpoledních a podvečerních hodinách. Naopak deset (38 %) respondentů by uvítalo volnočasové aktivity i odpoledne a v podvečer.

Na DVO 6, lze odpovědět, že většina uživatelů je poměrně spokojená s dobou konání volnočasových aktivit, avšak více jak třetina dotázaných uživatelů by si přála zařadit volnočasové aktivity i o víkendech a v odpoledních či podvečerních hodinách.

9. Jste spokojen/a s prostory, kde se volnočasové aktivity realizují?

Otázka se zaměřuje na zjištění spokojenosti uživatelů s prostory, které jsou určeny pro volnočasové aktivity a odpovídá na DVO 7.

Graf 8 Spokojenost s prostory pro volnočasové aktivity



Zde je zcela zřejmé, že uživatelé mají rozdílné požadavky na prostory určené k volnočasovým aktivitám. Naprosto spokojeno je 12 respondentů (46 %), spíše spokojeno je deset uživatelů (38 %) a tři respondenti (12 %) volí odpověď „spíše ne“. Odpověď „ne“ si vybírá jen jeden respondent (4 %). DVO 7 byla prostřednictvím těchto výsledků šetření zodpovězená.

10. Je Vaše účast/neúčast na volnočasových aktivitách projevem svobodné vůle?

Touto otázkou, v souladu s DVO 8, jsou uživatelé tázáni na to, zda je někdo nenuť se účastnit volnočasových aktivit, zda se rozhodují sami a svobodně.

Graf 9 Svoboda při rozhodování o účasti na volnočasových aktivitách



Je velmi pozitivní, že drtivá většina, tj, 24 respondentů (92 %) se cítí při rozhodování o své účasti na volnočasových aktivitách zcela svobodně. Dva dotázaní (8 %) si zvolilo odpověď „spíše ano“, za čímž se může skrývat i lehké pobídnutí k účasti na aktivitě, což bývá u některých jedinců také účelné. Odpovědi „spíše ne“ a „ne“ si nezvolil ani jeden respondent. DVO 8 je tímto také zodpovězená.

11. Jak jste spokojen/a s aktivizačními pracovníci?

Tato otázka je z hlediska celkové spokojenosti uživatelů jedna z nejdůležitějších, protože právě vstřícný a příjemný personál má velký podíl na spokojenosti uživatelů s aktivizací.

Graf 10 Spokojenost s aktivizačními pracovníci



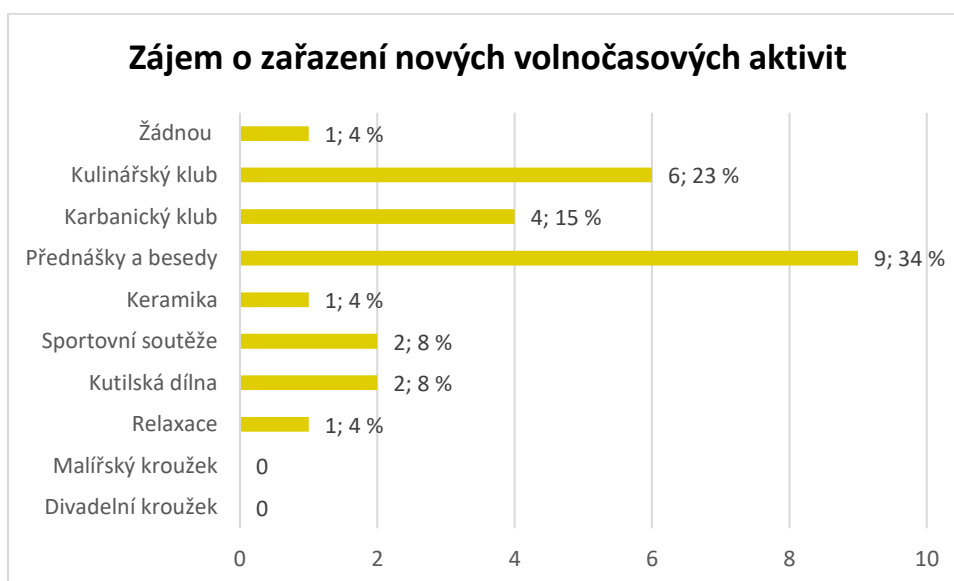
Z výše uvedeného grafu je zcela zřejmé, že mezi uživateli Domova není jednotný názor z hlediska spokojenosti s aktivizačními pracovníci. Plně spokojeno je devět respondentů (35 %), spíše spokojeno je šest dotázaných (23 %) a stejné množství respondentů, tj. 6 (23 %) je spíše nespokojeno s aktivizačními pracovníci. Vyloženě nespokojeno je pět dotázaných (19 %). Na základě výsledků je zodpovězená i DVO 9, kdy lze konstatovat, že nadpoloviční většina dotázaných hodnotí aktivizační pracovníce

pozitivně, avšak je příliš mnoho uživatelů, kteří mají vůči aktivizačním pracovním výhrady, což ovlivňuje samozřejmě i jejich spokojenost.

12. Stávající nabídku volnočasových aktivit byste nejráději rozšířil/a o:

Tato polootevřená otázka nabízí uživatelům možnosti rozšíření volnočasových aktivit o kulinářský klub, karbanický klub, přednášky a besedy, kutilskou dílnu, malířský a divadelní kroužek, přičemž si mohl zvolit i vícero možností. Respondenti k odpovědi „jiné“ mohli doplnit jakoukoliv volnočasovou aktivitu, kterou by uvítali zařadit do nabídky volnočasových aktivit. Také je respondentům nabídnuta varianta odpovědi „žádnou“, pokud nemají zájem rozšiřovat stávající nabídku volnočasových aktivit.

Graf 11 Zájem o zařazení nových volnočasových aktivit



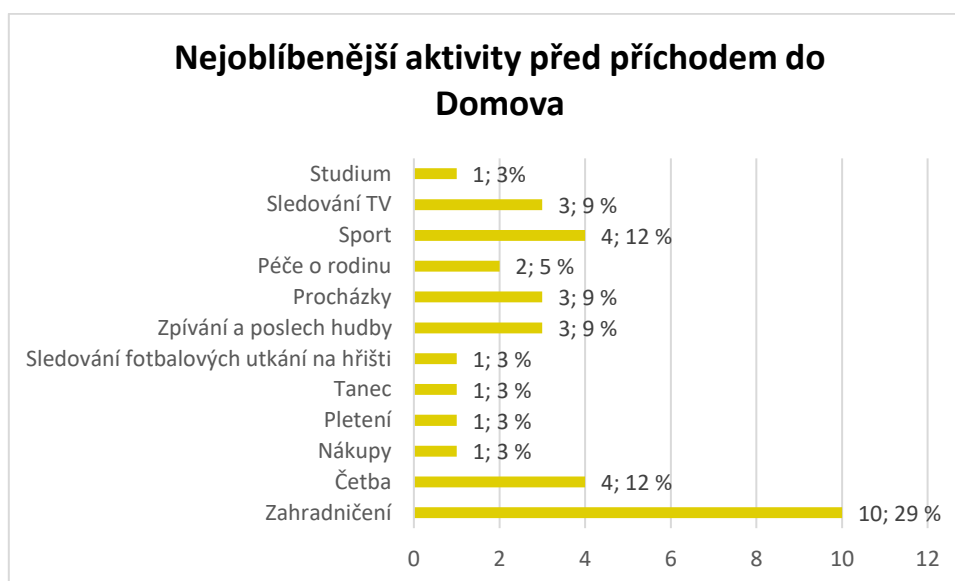
Největší zájem respondenti projevili o zařazení pravidelných přednášek a besed, pro jejich zařazení se vyslovalo devět respondentů (34 %). Druhý, v pořadí s největším zájmem dotázaných, tj. šest respondentů (23 %), byl kulinářský klub. Karbanický klub by si přáli do nabídky zařadit čtyři dotázaní (15 %). Kutilskou dílnu si zvolili dva respondenti (8 %). Malířský kroužek a divadelní kroužek nezaujali ani jednoho respondenta. V rámci odpovědi

„jiné“ si dva respondenti (8 %) přejí zařadit do nabídky volnočasových aktivit sportovní soutěže a shodně pak po jednom respondentovi (4 %) si přejí keramiku a relaxaci. Variantu odpovědi „žádnou“ si vybírá pouze jeden respondent (4 %). DVO 10, která byla stanovená ve spolupráci s vedením Domova, byla tímto také zodpovězená.

13. Jaké byly Vaše nejoblíbenější aktivity před příchodem do Domova?

Konstrukce této zcela otevřené otázky vychází z Psychobiografického modelu péče dle Böhma, s kterým se v Domově začíná pracovat. S vedením Domova jsme se shodli, že zjištění odpovědí na tuhle otázku by mohlo přinést zajímavé informace a možnosti pro další rozšíření nabídky volnočasových aktivit.

Graf 12 Nejoblíbenější aktivity před příchodem do Domova



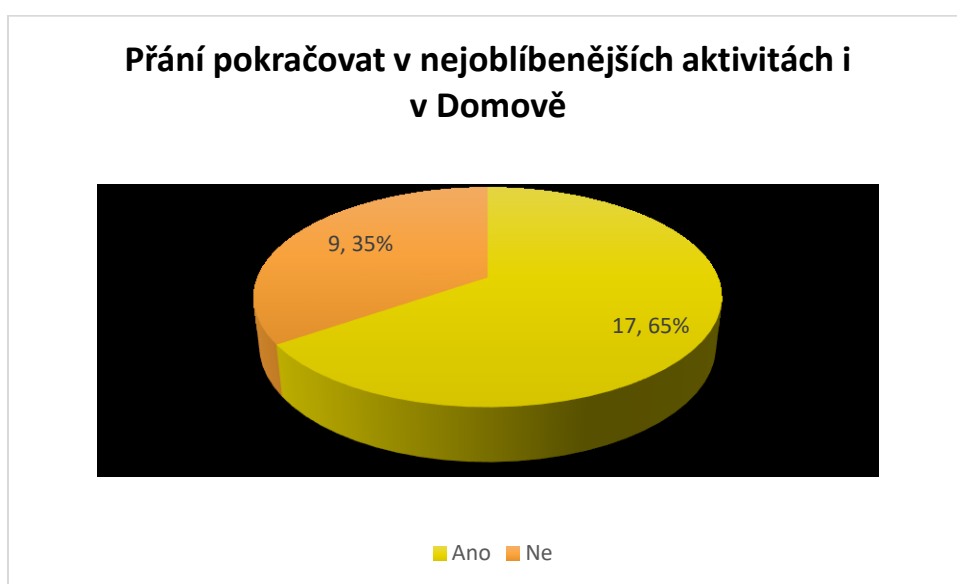
Respondenti uváděli v rámci svých odpovědí i několik různých možností. Z grafu je patrné, že nejoblíbenější volnočasovou aktivitou před příchodem do Domova bylo zahradničení, které uvedlo deset dotázaných (29 %). Následovali sport a četba, kterým se věnovalo shodně po čtyřech dotázaných (12 %). Oblíbené byli shodně pro tři respondenty (9 %) procházky, sledování TV, zpěv a poslech hudby. Dva respondenti (5 %) uvedli, že nejoblíbenější

aktivitou pro ně byla péče o rodinu. Po jedné odpovědi (3 %) označili respondenti za nejoblíbenější aktivity studium, sledování fotbalových utkání, tanec, pletení a nákupy.

14. Chtěl/a byste se této aktivitě věnovat i v Domově?

Otázka navazuje na předchozí otázku, a cílem je zjistit, zda by se uživatelé Domova chtěli dále věnovat aktivitám, které označují za nejoblíbenější před jejich příchodem do Domova.

Graf 13 Přání pokračovat v nejoblíbenějších aktivitách i v Domově

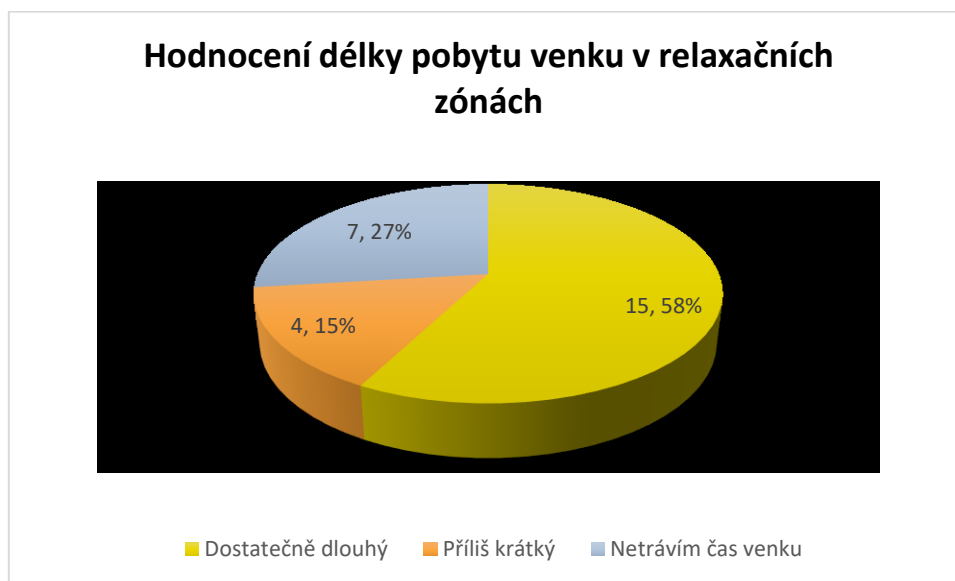


Z grafu lze vyčíst, že 17 dotázaných (65 %) má zájem pokračovat i v Domově ve svých nejoblíbenějších aktivitách a devět dotázaných (35 %) uvádí že nemá zájem v těchto aktivitách pokračovat po příchodu do Domova.

15. Váš pobyt venku v relaxačních zónách v prostoru parku hodnotíte jako:

Tato otázka byla do výzkumu zařazená vyloženě na základě požadavku vedení Domova, z toho důvodu, že v Domově se nachází pěkné a příjemné relaxační zóny v prostředí zámeckého parku, avšak jsou uživateli využívány v relativně malé míře.

Graf 14 Hodnocení délky pobytu venku v relaxačních zónách



Pobyt venku v relaxačních zónách hodnotí 15 dotázaných (58 %) za dostatečně dlouhý, sedm uživatelů (27 %) uvádí, že netráví žádný čas venku. Za příliš krátký hodnotí svůj pobyt venku v relaxačních zónách čtyři uživatelé (15 %).

4.4 Diskuse o výsledcích výzkumu a doporučení

Provedené výzkumné šetření mělo zjistit, jak jsou uživatelé Domova Alfreda Skeneho Pavlovice u Přerova, příspěvkové organizace, spokojeni se stávající nabídkou aktivizačních činností. Z výsledků dotazníkového šetření vyplývá, že uživatelé jsou s nabídkou aktivizačních činností převážně spokojeni, drtivá většina dotázaných má dostatek informací o konání aktivizačních činností. Mezi nejoblíbenější aktivity uživatelů patří sledování televize či promítání filmů, aktivity s hudbou, četba a cvičení. V Domově se v průběhu roku konají různé společenské akce jejichž součástí jsou i hudební vystoupení, zároveň mají uživatelé možnost pravidelně se účastnit odpoledních posezení u harmoniky a zapívat si společně. Avšak myslím si, že vzhledem k tomu, že uživatelé mají tak rádi hudbu a zpěv, by bylo vhodné rozšířit nabídku volnočasových aktivit o muzikoterapii, která doposud v Domově chybí. Velmi příjemným zjištěním je, že naprostá většina dotázaných nepovažuje

žádnou z volnočasových aktivit za neoblíbenou, pouze jeden uživatel nemá rád promítání filmu a jeden uživatel nemá rád trénování paměti. S četností nabízených volnočasových aktivit je také spokojená nadpoloviční většina dotázaných. Negativně je třemi respondenty hodnocená četnost právě u hudebních akcí, jednomu uživateli chybí častější výlety a další uživatel je nespokojen s četností canisterapie. S dobou konání volnočasových aktivit je také většina respondentů spokojená. Velkým překvapením pak bylo, že jen 35 % dotázaných uvedlo, že by měli zájem o zařazení volnočasových aktivit o víkendech a 38 % respondentů by uvítalo aktivity v odpoledních a podvečerních hodinách. Je to zajímavé zjištění z toho důvodu, že odborníci doporučují právě konání volnočasových aktivit i v této době. Nicméně v Domově doposud volnočasové aktivity v odpoledních hodinách případně o víkendu nebyly realizovány, a jak je vidět většině uživatelů to ani nechybí. Na druhou stranu si myslím, že by stálo za to, zvážit, zda by bylo možné, alespoň jeden den v týdnu poskytovat volnočasové aktivity i odpoledne nebo v podvečer a například každou druhou sobotu v měsíci zorganizovat také nějakou aktivizační činnost, tak aby byli alespoň částečně uspokojeni i ti uživatelé, kterým aktivizace v tuto dobu chybí. Volnočasové aktivity se v Domově většinou konají na jídelně v budově Marii nebo při příznivém počasí venku v relaxačních zónách, tedy v Domově není pro volnočasové aktivity přímo vyhrazená a speciálně upravená nějaká společenská místnost. I přesto většina uživatelů je spokojena s prostory, ve kterých se volnočasové aktivity realizují a pouze 16 % dotázaných je hodnotí negativně. Samozřejmě by bylo vhodné vyčlenit zvláštní prostory pro aktivizaci uživatelů, avšak z dispozičního a finančního hlediska se tato možnost zdá být spíše nereálná. Dalším pozitivním zjištěním bylo, že všichni oslovení uživatelé se rozhodují svobodně o tom, zda se budou či nebudou volnočasových aktivit účastnit. Záporně se k této problematice nevyjádřil ani jeden respondent, což považuji za opravdu výborný výsledek vypovídající o dodržování práv seniorů

v tomto pobytovém zařízení. Za nezbytné považuji, dále prověřit spokojenost uživatelů s aktivizačními pracovníci, protože jen 58 % respondentů je hodnotí pozitivně. Vzhledem k tomu, že vnímání aktivizačních pracovníků zásadně ovlivňuje spokojenost uživatelů s aktivizační činností, bych se snažila zjistit v čem tkví problém. V současné chvíli si lze pouze domýšlet, co je příčinou tohoto výsledku např. přílišná vytíženost aktivizačních pracovníků, syndrom vyhoření, nedostatečná kvalifikace, nízká míra vzájemného porozumění nebo prostě jen osobnostní charakteristiky aktivizačních pracovníků? Na základě výsledků výzkumu doporučuji, změnit četnost přednášek a besed. Doposud se konaly nepravidelně cca dvakrát ročně, avšak uživatelé je mají rádi a přáli by si jejich pravidelné konání. Doporučuji do nabídky volnočasových aktivit zařadit i kulinářský klub, protože jeho založení není nikterak náročné a je v možnostech Domova. Senioři by se mohli i na jeho vedení podílet, mohli by společně napsat kuchařku a podělit se o své recepty a nasbírané zkušenosti. Mohli by společně připravit domácí likéry, bylinné sirupy, džemy a společně si na nich pak pochutnat, mohli by uspořádat i k nějaké příležitosti jarmark, v rámci, něhož by se daly některé pochutiny nebo právě kuchařka nabídnout i veřejnosti. I v současnosti uživatelé mohou péci cukroví nebo vařit, ale myslím si, že nemají představu, co všechno by mohli společnými silami při troše organizace a nápaditosti zvládnout. O karbanický klubjevilo několik uživatelů také zájem, a myslím si, že není nic jednoduššího než rozdat na jednotlivá oddělení balíčky karet a pokusit se seznámit uživatele, kteří je rádi hrají, pak by tato aktivita nemusela být ani oficiálně organizovaná. Dva uživatelé si přáli zřídit kutilskou dílnu, to je však poměrně malý zájem, ale určitě by se dalo domluvit třeba s údržbáři a do nějaké nenáročné činnosti by tito uživatelé mohli být zapojeni. Z výsledků lze vyčíst, že více jak polovina dotázaných by se i v Domově chtěla věnovat své nejoblíbenější aktivitě, kterou provozovali ještě před příchodem do Domova. Ukázalo se,

že uživatelé se nejraději věnovali zahradničení, a protože k této aktivitě máme naprosto ideální podmínky, nevidím důvod, proč neotevřít zámecké skleníky, nepřikoupit mobilní zahrádky a zřídit i menší dobře dostupnou venkovní zahrádku pro uživatele a společně tuto jejich oblíbenou činnost rozvíjet ve spolupráci třeba i se zahradnicí. Četba je také oblíbená u spousty uživatelů, ale myslím si, že vyžití v tomto směru je v Domově zajištěno dostatečně, protože do Domova dochází obecní knihovnice a půjčuje i doporučuje uživatelům knihy. Uživatelům je jak ve skupinách, tak i individuálně předčítáno dle jejich zájmu. Také vyplynulo, že uživatelé rádi sportovali, a někteří si přejí více sportovních aktivit. V současnosti mají možnost účastnit se skupinového kondičního cvičení, anebo individuální rehabilitace, pokud je indikována. Tyto aktivity zajišťuje rehabilitační sestra, která je v Domově sama nyní na cca 80 uživatelů, a proto by bylo velkým přínosem, kdyby došlo k navýšení počtů zaměstnanců na pozici rehabilitační sestry. Bohužel nemyslím si, že by se to podařilo, jak z důvodu nedostatku právě těchto pracovníků, tak i finančních důvodů. Dalším mým návrhem je zkusit zahájit spolupráci s dobrovolníky nebo vitálními seniory z Obce Pavlovice u Přerova, a vytvořit projekt „Vezmi seniora na procházku“, protože tuto potřebu uživatelů není personál z kapacitních důvodů schopný saturovat v plné míře sám. Větší polovina dotázaných seniorů uvedla, že hodnotí svůj pobyt venku v relaxačních zónách za dostatečně dlouhý, a jen čtyři uživatelé ho hodnotí za příliš krátký. Jedná se o pozitivní zjištění, ale možná by bylo vhodné zkusit prověřit, zda by systém nabízení pobytu v těchto zónách nemohl být ještě vylepšen, přece jen 27 % uživatelů netráví čas venku vůbec, což je poměrně velké procento. Pravděpodobně se jedná o uživatelé jejichž zdravotní stav není asi dobrý, ale i v těchto případech si myslím, že by se dalo najít nějaké vhodné řešení.

Myslím si, že se mi podařilo splnit cíl mé práce, když jsem zjistila, jak jsou uživatelé Domova spokojeni s nabídkou aktivizačních činností.

Limity mého výzkumu spočívající v menším množství respondentů, kdy byl stanoven účelovým výběrem z 80 uživatelů reprezentativní vzorek o velikosti 44 uživatelů, kteří měli možnost se do výzkumu zapojit. Ve skutečnosti byla návratnost dotazníků 60 % a do výzkumného šetření se zapojilo jen 26 uživatelů. I přesto lze konstatovat, že dotázaní uživatelé Domova jsou poměrně s nabídkou aktivizačních činností spokojeni, ačkoliv by někteří z nich uvítali drobné změny. Nelze však opomenout i aktivizaci zcela imobilních nebo nekomunikujících uživatelů, kteří se tohoto výzkumného šetření neúčastnili, z toho důvodu, že nemám odborné schopnosti a dovednosti, díky jimž bych mohla i s těmito uživateli pracovat, avšak věřím že vedení Domova se bude snažit zjistit případně zlepšit spokojenost i těchto uživatelů.

Směrem dalšího výzkumu by pak mohlo být i zkoumání toho, jak poskytované volnočasové aktivity zkvalitnit nebo v případě úprav aktivizačního programu provést jeho následnou evaluaci. Cíl práce jsem splnila a výsledky výzkumného šetření jsem předala i vedení organizace, pro kterou jsou získané informace velmi cenné a některé i překvapivé. V současnosti se v Domově projednává, jak aplikovat některá mnou uvedená doporučení do praxe.

Závěr

V domovech pro seniory mají senioři k dispozici větší množství volného času, protože se nemusí starat o zajištění stravy a jsou jim poskytovány zdravotní i sociální služby za kterými zpravidla již nemusí cestovat. Je důležité, aby to množství volného času bylo naplněno činnostmi, které mají uživatelé rádi, které je baví a uspokojují. Přínos aktivizace, ale nespočívá jen v tom, že se senioři zabaví, ale i v tom, že má pozitivní vliv na jejich duševní i fyzickou kondici, a tak pomáhá prodloužit dobu, kdy jsou senioři soběstační například v sebeobsluze.

V bakalářské práci jsem se zabývala výzkumem spokojenosti uživatelů Domova Alfreda Skeneho Pavlovice u Přerova, příspěvkové organizace, se stávající nabídkou aktivizačních činností. V současnosti dochází v této organizaci k rozsáhlým rekonstrukcím budov, které jsou náročné hlavně pro uživatelé. Z toho důvodu je snahou vedení Domova svým uživatelům vynahradit nepohodlí, jež jim vzniká, alespoň prostřednictvím další aktivizace tak, aby alespoň v této oblasti byli co nejvíce spokojeni. Prvním krokem bylo zjistit, jak jsou uživatelé spokojeni se stávající nabídkou aktivizačních činností, a tento úkol jsem pak zrealizovala v rámci své bakalářské práce. V prvních dvou kapitolách jsem vymezila teoretická východiska dané problematiky. Ve třetí kapitole představuji příspěvkovou organizaci Domov Alfreda Skeneho Pavlovice u Přerova a následně ve čtvrté kapitole jsem popsala zrealizovaný výzkum, který proběhl prostřednictvím dotazníkového šetření. Výzkum ověřoval spokojenost uživatelů s nabídkou volnočasových aktivit, s jejich četností a dobou konání, s informovaností o nabídce, s aktivizačními pracovníky, s prostory určenými pro aktivizaci. Uživatelů jsem se tázala, které aktivity jsou jejich nejoblíbenější, a které naopak nemají rádi. Zajímala jsem se o to, zda se uživatelé rozhodují svobodně o tom, jestli se budou či nebudou účastnit volnočasových aktivit.

Při tvorbě dotazníku jsem úzce spolupracovala s vedením Domova. Z této spolupráce pak vyplynuly tři poslední otázky, které zjišťovaly, jaké byly oblíbené aktivity seniorů před příchodem do zařízení a zda by v nich chtěli i nadále pokračovat, úplně poslední otázka byla pak věnována tomu, jak hodnotí uživatelé délku svého pobytu v relaxačních zónách venku. V závěrečné diskuzi jsem shrnula zjištěné výsledky a mohla jsem konstatovat, že senioři v Domově jsou poměrně spokojeni se stávající nabídkou volnočasových aktivit, ačkoliv by někteří z nich uvítali drobné změny. Zhodnotila jsem limity svého výzkumného šetření a uvedla jsem několik doporučení vedoucích ke zvýšení spokojenosti uživatelů. Rovněž jsem navrhla i směr, kterým by se mohl do budoucna další výzkum zabývat.

Literatura a zdroje

Böhm, E. (2015). *Psychobiografický model péče podle Böhma* (přeložil Petra SOCHOVÁ). Mladá fronta.

Disman, M. (2000). *Jak se vyrábí sociologická znalost: příručka pro uživatele* (3. vyd). Praha: Karolinum.

Doporučený standard kvality pro domovy pro seniory ČR. (2015). Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky.

Čeledová, L., Kalvach, Z., & Čevela, R. (2016). *Úvod do gerontologie*. Praha: Univerzita Karlova v Praze, nakladatelství Karolinum.

Hamplová, D. (2004). *Životní spokojenost: rodina, práce a další faktory*. Praha: Sociologický ústav AV ČR. Dostupné z <https://www.soc.cas.cz/publikace/zivotni-spokojenost-rodina-prace-dalsi-faktory> citováno dne 4. 12.2019

Hamplová, D. (2006). Životní spokojenost, štěstí a rodinný stav v 21 evropských zemích. *Sociologický časopis / Czech Sociological Review* 42 (1), 35-55. Dostupné z http://sreview.soc.cas.cz/uploads/1af3eddc9c2e2c08b0b551f2e43757353f124d35_580_105Hamplova20.pdf citováno dne 1. 3. 2020

Hartl, P. (2004). *Stručný psychologický slovník*. Praha: Portál.

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

Haškovcová, H. (2010). *Fenomén stáří* (Vyd. 2., podstatně přeprac. a dopl.). Praha: Havlíček Brain Team.

Haškovcová, H. (2012). *Sociální gerontologie, aneb, Senioři mezi námi*. Praha: Galén.

Holczerová, V., & Dvořáčková, D. (2013). *Volnočasové aktivity pro seniory*. Praha: Grada.

Janiš, K., & Skopalová, J. (2016). *Volný čas seniorů*. Praha: Grada.

- Kantor, J., Lipský, M., & Weber, J. (2009). *Základy muzikoterapie*. Praha: Grada.
- Klevetová, D. (2008) Změny ve stáří In D. Klevetová, & Dlabalová, I. *Motivační proky při práci se seniory* (s. 19–24). Praha: Grada Publishing.
- Kotler, P. (2007). *Moderní marketing: 4. evropské vydání*. Praha: Grada.
- Koukolík, F. (2014). *Metuzalém: o stárnutí a stáří*. Praha: Karolinum.
- Langmeier, J., & Krejčířová, D. (2006). *Vývojová psychologie* (2., aktualiz. vyd). Praha: Grada.
- Mahrová, G., & Venglářová, M. (2008). *Sociální práce s lidmi s duševním onemocněním*. Praha: Grada.
- Machová, E. (2020). *Výroční zpráva 2019* [pdf]. Citováno 5. února 2020. Dostupné z intranetu organizace.
- Machová, E. (2019). *Aktivizační program pro rok 2019* [pdf]. Citováno 2. ledna 2020. Dostupné z intranetu organizace
- Machová, E. (2018). *Postup pro provádění aktivizace* [pdf]. Citováno 2. ledna 2020. Dostupné z intranetu organizace.
- Machová, E. (2020). *Zápis z porady 2/2020*. Dostupné v organizaci.
- Malíková, E. (2011). *Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních*. Praha: Grada.
- Matoušek, O. (2008). *Slovník sociální práce* (Vyd. 2., přeprac.). Praha: Portál.
- Mühlpachr, P. (2004). *Gerontopedagogika*. Brno: Masarykova univerzita.
- Nenadál, J. (2004). *Modely měření a zlepšování spokojenosti zákazníků: výstup z projektu podpory jakosti č. 4/4/2004*. Praha: Národní informační středisko pro podporu jakosti.
- Pacovský, V. (1990). *O stárnutí a stáří*. Praha: Avicenum.
- Pichaud, C., & Thareau, I. (1998). *Soužití se staršími lidmi: praktické informace pro ty, kdo doma pečují o staré lidi, i pro sociální a zdravotnické pracovníky*. Praha: Portál.
- Rheinwaldová, E. (1999). *Novodobá péče o seniory*. Praha: Grada.
- Služby. Citováno 2. 1. 2020. Dostupné z <http://daspavlovice.cz/>
- Suchá, J., Jindrová, I., & Hátlová, B. (2013). *Hry a činnosti pro aktivní seniory*. Praha: Portál.

Suchá, J. (2008). *Trénink paměti pro každý věk*. Praha: Portál.

Stuart-Hamilton, I. (1999). *Psychologie stárnutí*. Praha: Portál.

Špatenková, N., & Bolomská, B. (2011). *Reminiscenční terapie*. Praha: Nakladatelství Galén.

Vojtová, H. (2014). *Smyslová aktivizace v české praxi*. Institut vzdělávání.

Wehner, L., & Schwinghammer, Y. (2013). *Smyslová aktivizace v péči o seniory a klienty s demencí*. Praha: Grada.

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

Seznam tabulek

Tabulka 1 Nabídka aktivizačních činností	36
Tabulka 2 Přehled společenský a kulturních akcí a výletů za rok 2019	37
Tabulka 3 Informovanost o konaných aktivitách	44

Seznam grafů

Graf 1 Spokojenost s nabídkou volnočasových aktivit	43
Graf 2 Nejoblíbenější volnočasová aktivita	44
Graf 3 Nejméně oblíbená volnočasová aktivita	45
Graf 4 Spokojenost s četností nabízených volnočasových aktivit	46
Graf 5 Spokojenost s dobou konání volnočasových aktivit	47
Graf 6 Zařazení volnočasových aktivit i o víkendu	47
Graf 7 Zařazení volnočasových aktivit i odpoledne a v podvečerních hodinách	48
Graf 8 Spokojenost s prostory pro volnočasové aktivity	49
Graf 9 Svoboda při rozhodování o účasti na volnočasových aktivitách	49
Graf 10 Spokojenost s aktivizačními pracovníci	50
Graf 11 Zájem o zařazení nových volnočasových aktivit	51
Graf 12 Nejoblíbenější aktivity před příchodem do Domova	52
Graf 13 Přání pokračovat v nejoblíbenějších aktivitách i v Domově	53
Graf 14 Hodnocení délky pobytu venku v relaxačních zónách	54

Seznam příloh

Příloha č. 1 Dotazník spokojenosti

Příloha č. 2 Informovaný souhlas organizace

Příloha č. 1

Vážený pane, Vážená paní,

dovolte mi, abych se Vám představila, jmenuji se Tereza Školoudíková a jsem ekonomem v Domově Alfreda Skeneho Pavlovice u Přerova, příspěvkové organizaci. V současnosti studuji již třetím rokem obor Sociální práce na Filozofické fakultě Univerzity Palackého v Olomouci. Ve svých rukou právě držíte anonymní dotazník spokojenosti, který slouží k tomu, abych v rámci své bakalářské práce zjistila, jak jste s aktivizační činností v Domově spokojeni. Moc Vás prosím o vyplnění tohoto dotazníku. Výsledky zjištěné prostřednictvím dotazníkového šetření budou součástí mé bakalářské práce a zároveň budou předány i vedení tohoto Domova, které má velký zájem na tom, abyste s poskytovanou aktivizační činností byli spokojeni. Z výsledků dotazníkového šetření získá vedení zpětnou vazbu o tom, jak jste se stávající nabídkou spokojeni, případně nespokojeni a tato zjištění budou i podkladem pro úpravu aktivizačního programu v Domově. O pomoc při vyplnění dotazníku můžete požádat, praktikanta, který Vám jej přinesl. Vyplněný dotazník nepodepisujte, jedná se o anonymní dotazník a odevzdejte ho nejpozději do 14. února 2020, do připravených schránek, které jsou k dispozici na všech jídelnách. Případně jej můžete odevzdat i přímo praktikantovi, který má u sebe zapečetěnou schránku a je povinen dodržet diskrétnost.

Předem Vám děkuji za spolupráci a čas, který dotazníku věnujete.

S úctou a přáním hezkého dne

Tereza Školoudíková

1. Jste spokojen/a s nabídkou volnočasových aktivit?

a) Ano b) Spíše ano c) Spíše ne d) Ne

2. Jste dostatečně informován/a o konaných aktivitách?

a) Ano b) Ne

3. Jaká je Vaše nejoblíbenější volnočasová aktivita v domově?

.....
.....

4. Kterou volnočasovou aktivitu nemáte rád/a?

.....
.....

5. Jste spokojen/a s četností nabízených volnočasových aktivit?
 a) Ano b) Spíše ano c) Spíše ne d) Ne
 V případě záporných odpovědí, uveďte konkrétní aktivity, jejichž četnost Vám nevyhovuje:

6. Vyhovuje Vám doba, kdy jsou volnočasové aktivity realizovány?
 a) Ano b) Spíše ano c) Spíše ne d) Ne
7. Uvítal/a byste volnočasové aktivity i o víkendu?
 a) Ano b) Ne
8. Uvítal/a byste volnočasové aktivity i odpoledne a v podvečerních hodinách?
 a) Ano b) Ne
9. Jste spokojen/a s prostory, kde se volnočasové aktivity realizují?
 a) Ano b) Spíše ano c) Spíše ne d) Ne
10. Je Vaše účast/neúčast na volnočasových aktivitách projevem Vaší svobodné vůle?
 a) Ano b) Spíše ano c) Spíše ne d) Ne
11. Jak jste spokojen/a s aktivizačními pracovníky?
 a) Ano b) Spíše ano c) Spíše ne d) Ne
12. Stávající nabídku volnočasových aktivit byste nejráději rozšířil/a o:
 (lze označit i více možností)
- a) Pravidelné přednášky a besedy na různá témata
 - b) Karbanický klub
 - c) Kutilská dílna
 - d) Malířský kroužek
 - e) Kulinařský klub – vaření, pečení, výroba likérů, tvorba kuchařky
 - f) Divadelní kroužek
 - g) Jiné.....
 - h) Žádnou
13. Jaké byly Vaše nejoblíbenější aktivity před příchodem do Domova?

14. Chtěl/a byste se této aktivitě věnovat i v Domově?
 a) Ano b) Ne
15. Váš pobyt venku v relaxačních zónách v prostorách parku hodnotíte jako:
 a) Dostatečně dlouhý b) Příliš krátký c) Netrávím čas venku

Příloha č. 2

INFORMOVANÝ SOUHLAS S VYUŽITÍM VÝZKUMNÉHO ROZHOVORU zaznamenaného pro účely výzkumného projektu bakalářské práce

Výzkum spokojenosti uživatelů s aktivizační činností v Domově Alfreda Skeneho Pavlovice u Přerova, příspěvková organizace

Výzkum probíhá pro účely zpracování bakalářské práce vedené na Filozofické fakultě Univerzity Palackého v Olomouci. Bakalářská práce je psána na oboru sociální práce Terezou Školoudíkovou.

Cílem práce je zjistit spokojenost uživatelů Domova Alfreda Skeneho Pavlovice u Přerova, příspěvková organizace, se stávající nabídkou aktivizačních činností.

Výzkumné šetření bude provedeno pomocí techniky dobrovolného, anonymního dotazníku, který bude rozdávat praktikant ekonomického úseku, a uživatelé budou mít možnost jej anonymně odevzdat do připravených schránek. Výsledky výzkumného šetření budou určeny pro zpracování této bakalářské práce a následně předány i vedení dané organizace.

Souhlasím s výše popsaným výzkumným projektem, který bude proveden v organizaci

V

Dne

Za organizaci:

Podpis výzkumníka: