

# **Aktivizace seniorů v rezidenčním zařízení sociálních služeb**

Bc. Soňa Zlámalová

---

Diplomová práce  
2011



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně  
Fakulta humanitních studií

---

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta humanitních studií

Ústav pedagogických věd

akademický rok: 2010/2011

## ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Bc. Soňa ZLÁMALOVÁ**

Osobní číslo: **H09331**

Studijní program: **N 7507 Specializace v pedagogice**

Studijní obor: **Sociální pedagogika**

Téma práce: **Aktivizace seniorů v rezidenčním zařízení sociálních služeb**

Zásady pro vypracování:

**Analýza literárních pramenů a zpracování teoretických východisek z oblasti aktivizace seniorů, sociálních služeb pro seniory, specifík seniorského věku apod.**

**Definice výzkumného problému, formulace hlavní a vedlejších výzkumných otázek.**

**Volba výzkumné strategie – příprava kvalitativního výzkumu, výběr a charakteristika výzkumného souboru.**

**Realizace výzkumu, analýza a interpretace dat, zhodnocení výsledků výzkumu, doporučení pro praxi.**

Rozsah diplomové práce:

Rozsah příloh:

Forma zpracování diplomové práce: **tištěná/elektronická**

Seznam odborné literatury:

**DISMAN, M.**Jak se vyrábí sociologická znalost. Praha:Karolinium, 2002.

**ISBN 80-246-0139-7**

**HENDL, J.**Kvalitativní výzkum. Praha:Portál, 2008. ISBN 979-80-7367-485-4

**KLEVETOVÁ, D.**Motivační prvky při práci se seniory. Praha:Grada,2008

**ISBN 978-80-247-2169-9**

**KOPŘIVA, K.**Lidský vztah jako součást profese. Praha:Portál, 2006.

**ISBN 80-7367-181-6**

**MATOUŠEK, O.**Sociální práce v praxi.Praha:Portál, 2005. ISBN 80-7367-002-X

Vedoucí diplomové práce:

**Mgr. Soňa Vávrová, Ph.D.**

Ústav pedagogických věd

Datum zadání diplomové práce:

**21. ledna 2011**

Termín odevzdání diplomové práce:

**29. dubna 2011**

Ve Zlíně dne 21. ledna 2011



prof. PhDr. Vlastimil Švec, CSc.  
*děkan*



Mgr. Soňa Vávrová, Ph.D.  
*ředitelka ústavu*

# PROHLÁŠENÍ AUTORA DIPLOMOVÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

- odevzdáním diplomové práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby <sup>1)</sup>;
- beru na vědomí, že diplomová práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k nahlédnutí;
- na moji diplomovou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3 <sup>2)</sup>;
- podle § 60 <sup>3)</sup> odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- podle § 60 <sup>3)</sup> odst. 2 a 3 mohu užít své dílo – diplomovou práci - nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s předchozím písemným souhlasem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- pokud bylo k vypracování diplomové práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky diplomové práce využít ke komerčním účelům.

Prohlašuji, že

- elektronická a tištěná verze diplomové práce jsou totožné;
- na diplomové práci jsem pracoval samostatně a použitou literaturu jsem citoval. V případě publikace výsledků budu uveden jako spoluautor.

Ve Zlíně

28. 4. 2011



*1) zákon č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, § 47b Zveřejňování závěrečných prací:*

*(1) Vysoká škola nevydělečně zveřejňuje disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce, u kterých proběhla obhajoba, včetně posudků oponentů a výsledku obhajoby prostřednictvím databáze kvalifikačních prací, kterou spravuje. Způsob zveřejnění stanoví vnitřní předpis vysoké školy.*

(2) *Dizertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce odevzdané uchazečem k obhajobě musí být též nejméně pět pracovních dnů před konáním obhajoby zveřejněny k nahlížení veřejnosti v místě určeném vnitřním předpisem vysoké školy nebo není-li tak určeno, v místě pracoviště vysoké školy, kde se má konat obhajoba práce. Každý si může ze zveřejněné práce pořizovat na své náklady výpisy, oplaty nebo rozmnoženiny.*

(3) *Platí, že odevzdáním práce autor souhlasí se zveřejněním své práce podle tohoto zákona, bez ohledu na výsledek obhajoby.*

2) *zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 35 odst. 3:*

(3) *Do práva autorského také nezasahuje škola nebo školské či vzdělávací zařízení, užije-li nikoli za účelem přímého nebo nepřímého hospodářského nebo obchodního prospěchu k výuce nebo k vlastní potřebě dílo vytvořené žákem nebo studentem ke splnění školních nebo studijních povinností vyplývajících z jeho právního vztahu ke škole nebo školskému či vzdělávacího zařízení (školní dílo).*

3) *zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 60 Školní dílo:*

(1) *Škola nebo školské či vzdělávací zařízení mají za obvyklých podmínek právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla (§ 35 odst. 3). Odpírá-li autor takového díla udělit svolení bez vážného důvodu, mohou se tyto osoby domáhat nahrazení chybějícího projevu jeho vůle u soudu. Ustanovení § 35 odst. 3 zůstává nedotčeno.*

(2) *Není-li sjednáno jinak, může autor školního díla své dílo užít či poskytnout jinému licenci, není-li to v rozporu s oprávněnými zájmy školy nebo školského či vzdělávacího zařízení.*

(3) *Škola nebo školské či vzdělávací zařízení jsou oprávněny požadovat, aby jim autor školního díla z výdělku jím dosaženého v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licence podle odstavce 2 přiměřeně přispěl na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložily, a to podle okolností až do jejich skutečné výše; přitom se přihlídí k výši výdělku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.*

## **ABSTRAKT**

Diplomová práce se věnuje problematice aktivizace seniorů prováděné aktivizačními pracovníky v domově pro seniory.

Teoretická část práce poskytuje náhled na stáří a stárnutí. Je popsána demografie stárnutí s důrazem na společenské důsledky stárnutí obyvatelstva, narůstající ageismus. Jsou zmíněny sociální služby v návaznosti na zákon o sociálních službách, jejichž součástí jsou i domovy pro seniory. Na závěr je rozebrán pojem aktivizace seniorů.

V praktické části je zpracován kvalitativní výzkum, jehož cílem je zjistit faktory ovlivňující efektivitu práce aktivizačních pracovníků. Praktická část je doplněna o návrh využití nových poznatků v praxi.

Klíčová slova: stáří, stárnutí, demografie stárnutí, ageismus, zákon o sociálních službách, standardy kvality, rezidenční zařízení, domovy pro seniory, aktivizace, aktivizační pracovník.

## **ABSTRACT**

This thesis is dedicated to the activation of older workers by the activation measures in the home for the elderly.

The theoretical part provides a view of old age and aging. It describes the demography, with emphasis on the social implications of an aging population, ageism is growing. Social services are mentioned in relation to the law on social services, which include homes for the elderly. Finally, it analyzes the concept of activation of seniors.

The practical part is a qualitative research whose aim is to identify factors influencing the efficiency of motivating workers. The practical part is completed on the proposal for the use of new knowledge.

Keywords: age, aging, demography, ageism, law on social services, quality standards, residential facilities, homes for the elderly, activation, activation worker.

Chtěla bych poděkovat především vedoucí mé diplomové práce Mgr. Soně Vávrové, Ph.D., za její odborné vedení a cenné rady, které mi během zpracovávání práce poskytovala. Děkuji své rodině a přátelům za pomoc a trpělivost během celého studia.

Starý člověk především potřebuje, abychom se zastavili v pravý okamžik na správném místě, abychom mu dokázali darovat svůj čas a naslouchat jeho životnímu příběhu. Především očekává náš zájem a pozornost k jeho steskům. Možná si ani někdy neuvědomuje, že léčíme svou osobností a způsobem naslouchání. Nejenom starý člověk, ale každý z nás potřebuje sdělit, co ho trápí, ulevit si nahlas a uvolnit tak energii, která vzniká neuspokojením životních potřeb. Jsou situace, kdy nepotřebujeme, aby nám někdo radil, dával poučení, rozhodoval o tom, co bychom měli a co neměli dělat. Jde hlavně o to, abychom byli utvrzováni v tom, že pro druhého něco znamenáme, že jsme respektováni.

Dana Klevetová

Prohlašuji, že odevzdaná verze bakalářské/diplomové práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

# OBSAH

<b>ÚVOD</b> .....	<b>10</b>
<b>I TEORETICKÁ ČÁST</b> .....	<b>12</b>
<b>1 SPOLEČNOST, STÁRNUTÍ A STÁŘÍ</b> .....	<b>13</b>
1.1 STÁRNUTÍ.....	14
1.2 STÁŘÍ .....	15
1.3 VĚDY ZABÝVAJÍCÍ SE STÁRNUTÍM A STÁŘÍM.....	18
1.2.1 Sociologie stáří.....	19
1.2.2 Gerontologie.....	19
1.2.3 Geriatrie.....	20
1.2.4 Gerontopedagogika .....	20
<b>2 SPOLEČNOST A STÁRNUTÍ POPULACE</b> .....	<b>21</b>
2.1 SPOLEČENSKÉ DŮSLEDKY STÁRNUTÍ OBYVATELSTVA.....	21
2.2 PŘÍPRAVA NA STÁRNUTÍ POPULACE A STÁŘÍ .....	22
2.2.1 Aktivní stárnutí.....	23
2.2.2 Národní program přípravy na stárnutí a stáří .....	24
2.3 AGEISMUS .....	25
<b>3 SOCIÁLNÍ SLUŽBY PRO SENIORY</b> .....	<b>27</b>
3.1 ZÁKON O SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH .....	27
3.1.1 Standardy kvality sociálních služeb .....	28
3.2 REZIDENČNÍ ZAŘÍZENÍ PRO SENIORY .....	29
3.2.1 Domovy pro seniory .....	30
<b>4 AKTIVIZACE SENIORŮ</b> .....	<b>33</b>
4.1 AKTIVIZAČNÍ PROGRAMY PRO SENIORY .....	35
4.2 AKTIVIZAČNÍ METODY .....	36
4.3 AKTIVIZACE V PRAXI.....	38
4.4 AKTIVIZAČNÍ PRACOVNÍK.....	39
<b>II PRAKTICKÁ ČÁST</b> .....	<b>41</b>
<b>5 ÚVOD K PRAKTICKÉ ČÁSTI</b> .....	<b>42</b>
5.1 DRUH VÝZKUMU .....	42
5.2 CÍL VÝZKUMU .....	43
5.3 VÝZKUMNÝ SOUBOR .....	43
5.4 DESIGN KVALITATIVNÍHO VÝZKUMU A TECHNIKA SBĚRU DAT .....	44
5.4.1 Postup při sběru dat.....	44
5.5 ZPŮSOB ZPRACOVÁNÍ VÝZKUMNÝCH DAT .....	45
<b>6 INTERPRETACE ZÍSKANÝCH DAT</b> .....	<b>46</b>



6.1	1. KATEGORIE: KVALIFIKACE A VZDĚLÁVÁNÍ AKTIVIZAČNÍCH PRACOVNÍKŮ.....	46
6.2	2. KATEGORIE: POSTAVENÍ AKTIVIZAČNÍCH PRACOVNÍKŮ V ORGANIZACI.....	49
6.3	3. KATEGORIE: SOCIÁLNÍ A MATERIÁLNÍ ASPEKTY.....	51
6.4	4. KATEGORIE: INTERPERSONÁLNÍ USPOŘÁDÁNÍ.....	53
6.5	5. KATEGORIE PRACOVNÍ NÁPLŇ.....	58
<b>7</b>	<b>SHRNUTÍ VÝSLEDKŮ VÝZKUMU.....</b>	<b>61</b>
7.1	DOPORUČENÍ PRO PRAXI.....	64
	<b>ZÁVĚR.....</b>	<b>66</b>
	<b>SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....</b>	<b>67</b>
	<b>SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK.....</b>	<b>69</b>
	<b>SEZNAM PŘÍLOH.....</b>	<b>70</b>

## ÚVOD

V posledních letech se stárne závratným způsobem a stárí se vskutku stává celosvětovým problémem. Složení lidské populace se v současné době znatelně mění. Stárí obecně je pokládáno za věk národů. Lidí starších nad 80 let věku přibývá rychleji než v kterékoliv jiné věkové skupině.

Po dlouhých aktivních letech mají lidé v důchodovém věku konečně právo na odpočinek i sociální jistoty. Bohužel je stárí doprovázeno výskytem dlouhé řady nemocí, které jsou pro toto období typické. Mnoho seniorů zůstává ve svém přirozeném prostředí a jsou nadále schopni si udržovat své fyzické, psychické a společenské aktivity. Není ale všem starým lidem tato schopnost dána. Mnozí se stávají závislími na svých blízkých nebo jsou umísťováni do různých institucí, což představuje zásadnější změnu životního stylu. Pro nemalou skupinu seniorů přijetí do instituce znamená velký životní zlom. Tato nová situace je pro staré lidi mnohdy náročná a velmi obtížná. Učí se novému, jinak organizovanému životu s pravidly, hůře se přizpůsobují, cítí se absolutně opuštěni. Nic a nikdo nemůže seniorům nahradit lásku nejbližších. Proto je nezbytné v domovech pro seniory zajistit všechny potřeby počínaje biologickými, psychosociálními, spirituálními i duševními. Staří lidé se už nemusí věnovat mnoha činnostem, které dříve vykonávali, protože v zařízeních, kde se nachází, je vše za ně zařízeno, obstaráno. Avšak některým seniorům mohou aktivity, na které byli zvyklí, chybět. Jsou ale i takoví senioři, u kterých dochází k postupné ztrátě soběstačnosti, ztrátě zájmu o své okolí. Za účelem podpory udržení a rozvoje schopností a dovedností nabízejí domovy pro seniory různé aktivizační programy a činnosti dle individuálních potřeb svých klientů. Různě zaměřené aktivity jsou tím nejvhodnějším prostředkem, jenž zlepšují kvalitu života i v rezidenčním zařízení, oddalují vznik nesoběstačnosti, závislosti na pomoci jiných osob a také přispívají k omezení sociálního vyloučení.

Nezbytnou součástí každého multidisciplinárního týmu v péči o seniory jsou aktivizační pracovníci. Tato pomáhající profese vyžaduje velkou dávku angažovanosti, vnitřní lidské kvality a praktické dovednosti. Je důležité, aby tito pracovníci byli kvalifikovanými odborníky ve svém oboru, aby sledovali měnící se potřeby seniorů, aby měli vytvořené vhodné pracovní podmínky pro vykonávání své činnosti.

Téma, které jsem si zvolila pro svou práci je aktivizace seniorů v rezidenčním zařízení sociálních služeb.

Teoretická část popisuje příznaky stárnutí, přibližuje poslední etapu v životě člověka –stáří. Předkládá krátký nástin věd, které se zabývají problematikou stárnutí a stáří, dále nastiňuje společenské důsledky stárnutí obyvatelstva a také aktivní stárnutí. V návaznosti na nový zákon o sociálních službách přibližuje domovy pro seniory a aktivizaci seniorů, jako jednu z možností, jak rozvíjet další smysl života nebo předcházet patologickému chátrání.

Praktická část je zaměřena na identifikaci faktorů ovlivňujících motivaci a efektivitu práce aktivizačních pracovníků v domově pro seniory.

Na základě kvalitativního výzkumu je práce doplněna o výstup s doporučením pro praxi.

## **I. TEORETICKÁ ČÁST**

## 1 SPOLEČNOST, STÁRNUTÍ A STÁŘÍ

Společenské vztahy se vždy promítají do hodnocení určité věkové skupiny obyvatel. Proto se vyvíjí a také mění postoj společnosti ke stáří. Stárnutí a stáří jedinců zaujímaly také významné místo ve společnosti již v dobách dávno minulých. V historii byly akceptovány, někdy uctívány a oslavovány, někdy ale bohužel odmítány. Během 20. století však otázka stárnutí nabrala nový rozměr. Tím, že se zlepšují některé společenské podmínky, jako např. lékařská péče, životní styl, životní úroveň, ale i hygiena, dochází k postupnému odsouvání úmrtí do vyšších věků.

Stárnutí populace je celosvětový fenomén. Podíl starých lidí ve společnosti narůstá, prodlužuje se i délka života ve stáří. O stáří se v posledních letech začíná více hovořit. Ne přímo o stáří, jako o konečné etapě geneticky vyměřeného trvání života, ale v souvislosti s důchodovou reformou. Seniorskou problematiku ovšem nelze redukovat pouze na otázku důchodů. Ale především by se mělo nahlížet na postavení seniorů ve společnosti, na jejich potřeby, na uznání jejich přínosu, mediální prezentaci seniorské problematiky a také přizpůsobení sociálních služeb. Individuální úroveň stárnutí začala přesahovat do úrovně celospolečenské.

Ve společnosti stále více lidí propadá kultu mládí, protože ti, kteří jsou mladí, atraktivní, svižní, mají přednost. Ostatní, kteří tomuto ideálu již neodpovídají, se dostávají na okraj. Všechna odvětví, která se zabývají prostředky proti stárnutí, vzkvétají. Ženy si spokojeně nechávají stříkat pod kůži jedy, aby se jim vyhladily vrásky. Muži užívají různé vitamínové preparáty s cílem být co nejdéle fit.

„Vzestup plastické chirurgie a posedlost vráskami a plešatěním naznačují, že v mnoha lidech budí přirozený proces stárnutí obavy hraničící s panikou. Bojíme se vlastní smrti a znaky stárnutí jsou zkrátka nevídanými připomínkami naší smrtelnosti. Tím, že odmítáme staré lidi a známky stárnutí na sobě prostě projevujeme normální strach ze zániku, který lidstvo provází od nepaměti (Livingston, 2006, s. 76).“

## 1.1 Stárnutí

„Ontogeneticky vzato můžeme stárnutí považovat za přechodné období mezi dospělostí a stářím. Je oním biologickým předpolím stáří (Pacovský, 1990, s 29).“

Stárnutí lze považovat za přirozený a biologicky zákonitý proces, který se projevuje sníženou adaptační schopností organismu a úbytkem funkčních rezerv. Není výjimkou, že jedinci stejného kalendářního věku mívají i značně rozdílný biologický věk. Většina odborníků z oblasti gerontologie tvrdí, že o délce života člověka rozhodují ze 60-70 % genetické faktory a ze 30-40 % vnější podmínky.

I podle Pacovského (1990) je stárnutí velmi složitý multifaktoriální děj, který je vlastně nějakou výslednicí vzájemného působení genetických podmínek a faktorů zevního prostředí.

Stárnutí způsobuje v lidském těle mnoho strukturálních a funkčních změn.

### **Tělesné změny:**

Výrazně se mění pohybový aparát. Především je to postoj a chůze a také výška člověka se snižuje, ubývá kostní hmoty. Dochází k omezení kloubní pohyblivosti, klesá obratnost, rychlost, vytrvalost. Navíc se viditelně zkracuje krok, způsob a rychlost pohybu, ochabující svalstvo ztrácí sílu. Páteř se začíná více ohýbat a člověk se hrbí. Stárnoucí lidé často trpí změnami v kardiovaskulárním systému. Rovněž se snižuje funkce plic. Starý člověk přijímá daleko méně potřebného kyslíku, protože i pohyby hrudního koše jsou menší. Změny postihují i trávicí systém. Potrava se pomaleji rozkládá a vstřebává. Což se projevuje nejčastěji chronickou zácpou.

Ve stáří rovněž dochází ke zhoršenému vnímání signálů z okolí prostřednictvím smyslových orgánů. Nejenom zrak, ale i sluch se výrazně mění, dále se snižuje chuť, čich a také hmatové schopnosti. U starých lidí ubývá i receptorů, které jim umožňují vnímat polohu, pohyb, teplotu i chlad.

### **Psychosociální změny:**

Zpomalení psychické činnosti je považováno za nejjobecnější charakteristiku stárnutí. Vyšší věk zákonitě přináší změnu psychomotorického tempa: senioři potřebují ke zvládnutí běžných činností více času, dochází ke snižování nápaditosti a vytrvalosti. Staří lidé se hůře

orientují v prostředí. Změna psychiky se může projevit zejména v poznávacích schopnostech jako je vnímání, paměť, představy a myšlení. Také intelektové funkce značně klesají. Fluidní inteligence u seniorů zaniká, ale je vyvážena celoživotními zkušenostmi, které jsou posilovány krystalickou inteligencí. Zpomaluje se tempo řeči. Nastávají změny v oblasti citového života, které jsou ovšem velmi individuální. Staří lidé jsou více citlivější, situace prožívají daleko emotivněji, velice snadno podléhají dojetí.

„Velká část seniorů je snadno citově zranitelná, má větší potřebu náklonnosti a očekává ohledy a porozumění. Každý člověk očekává od druhých projevy úcty a pochopení a ve stáří se tento požadavek ještě prohlubuje (Klevetová, Dlabalová, 2008, s. 24).“

## 1.2 Stáří

Životní a pracovní podmínky na vyšší úrovni, než v předcházejících stoletích, kvalitnější zdravotní péče a sociální ochrana vedou k tomu, že méně lidí v současné době umírá předčasně v dětském věku nebo během pracovního života. Stále více lidí má možnost prožít delší život a stáří se tak stává osobní zkušeností narůstajícího počtu lidí.

Stáří podle italského filozofa Norberta Bobbia, zrcadlí pohled na život a ještě ve stáří bude postoj k životu ovlivněn tím, zda byl život chápán jako příkrý vrch, který se musí zdolat, nebo jako široký proud, do kterého se každý musí ponořit, aby pomalu doplul k ústí, nebo jako neproniknutelný les, v němž každý bloudí, aniž ví, jakou cestou se dát, aby se znovu ocitl ve volném prostoru (in Schirmacher, 2005).

Stáří je poslední etapou života. Je to fáze, která bývá označována jako postvývojová. Přináší nadhled a moudrost, pocit naplnění, ale také úbytek energie, ireparabilní změnu osobnosti, zdravotní problémy a nezbytnou proměnu směřující ke konečné fázi života.

„Stáří znamená pro většinu lidí konec produktivního věku (tím je odchod do důchodu), který je prožíván pro mnohé s ulehčením, neboť se mohou konečně věnovat svým zálibám, ale pro jiné, zejména u nás, kde starobní důchod znamená také značné zkrácení finančních příjmů, nové starosti. U mnohých pak odchod do důchodu může vyvolávat pocity zbytečnosti (Nakonečný, 2003, s.391).“

Na charakteru stáří se podílí více aspektů, např. zdravotní stav, životní styl, vlivy sociálně ekonomické a také psychické. Stáří je podmíněno věkem jedince. Výši věku lze vymezit na základě několika kritérií.

### **Rozlišujeme:**

1. Kalendářní (chronologický věk), který je určen datem narození; lze jej přesně vymezit.
2. Sociální (sociálně-historický) věk, který je vyjádřením toho, jak by se měl jedinec určitého biologického věku chovat dle společenských měřítek.
3. Biologický (funkční) věk, který vystihuje biologické stárnutí organismu.
4. Psychologický věk, který je subjektivním vnímáním vlastního věku; poukazuje na psychický stav jedince.

Z hlediska psychologických teorií má období stáří v rámci kontinuity lidského života svůj specifický význam. Podle teorie psychosociálního vývoje E. H. Eriksona je hlavním vývojovým úkolem stáří dosáhnout integrity v pojetí vlastního života.

Stáří dle C. Junga má značný smysl, představuje vrchol osobnostního rozvoje a zvládnutí této fáze je významným vývojovým úkolem.

Vágnerová rozděluje stáří na:

- Období raného stáří 60-70 let
- Období pravého stáří 75 a více let.

Hartl (2004) definuje stáří jako konečnou etapu, geneticky vyměřeného trvání života.

Stáří rozděluje na:

- Rané stáří od 60 do 74 let
- Vlastní stáří od 75 do 89 let
- Dlouhověkost od 90 let výše.

„Rozhodujícím faktorem stáří však je, jak se jedinec vyrovná s typickými nedostatky a chorobami stáří, s úpadkem svých fyzických sil a senzorických schopností a se svou



event. osamělostí. Obranou proti stařeckému chátrání je aktivní stáří, tj. věnování se zálibám a svým nejbližším. Pasivní stáří, utápějící se ve vzpomínkách a vysedávání, může vést k duševnímu chátrání (Nakonečný, 2003, s.392).“

Vztah ke stáří bývá významně ovlivněn již v dětství. Mnohdy záleží na rodičích a přístupu k jejich vlastním rodičům. Příklad chování, který dávají svým dětem, poskytuje model jednání, jaké od nich mohou sami v budoucnu očekávat.

„Dnešní člověk chápe stáří jako nutné zlo. Je to zřejmě proto, že naše doba oslavuje spíše mládí, krásu, zdatnost, ale hlavně výkon. Nevidíme ve stáří zkušenost, moudrost a vyrovnanost, jako naši předkové, kteří ho i umělecky ztvárňovali. Rozpačitě se ptáme, co má být obsahem této životní etapy. Neuvědomujeme si, že obsah i forma našeho stáří je dána obsahem i stylem celého dosavadního života, že stáří je pouze vyvrcholením přístupu, naší jedinečnosti (Haškovcová, 1990, s. 56).“

Dle Štilce (2004) i Kant ve svém filozofickém pojednání *Kritika soudnosti* říká, že k poznání o sobě se člověk musí dopracovat úsilím, poznatky a věkem. Stáří je pouze závěrečnou etapou života, o které si rozhodujeme během celého života, ať svými postoji, jednáním, chováním, ale i celkovou pílí. Tedy jedná se o vyústění celoživotního snažení.

Specialista na psychologii stáří D.B. Bromley (in Pacovský, 1990) na základě svých výzkumů zformuloval pět způsobů, jak lidé reagují na stáří:

1. Konstruktivnost (srdečné vztahy s lidmi, radost ze života, tolerance, zájem o budoucnost, přizpůsobivost, spokojenost se svým prožitým životem).
2. Závislost (lidé rádi odchází do důchodu, jsou poměrně vyrovnaní, nejsou ctižádostiví, spoléhají na to, že ostatní se postarají, rádi odpočívají, jejich vztahy s ostatními lidmi jsou ve znamení nedůvěry, podezřívavosti).
3. Obranný postoj (převažuje po většinu u lidí dříve jak profesionálně, tak společensky úspěšných, často odmítají pomoc druhých, jen aby dokázali, že nejsou závislí na druhých).
4. Nepřátelství (lidé svalující vinu na jiné, život probíhá v ústraní, hrozí izolace, reakce na vše velkou mrzutostí, závist směrem k mladým lidem, postoj neustále nepřátelský, syndrom tzv. rozhněvaných mužů).

5. Sebenenávist (lidé agresivní, pesimističtí, nepřátelství obracejí sami proti sobě, mají pocit, že si dost užili života, lidem nezávidí, zanedbávají společenské styky, cítí se osamělí a zbyteční).

Větší pocity zbytečnosti ve stáří prožívají muži, kteří ve většině před svým odchodem do starobního důchodu prožívají naplno jen svoji pracovní kariéru. Odchod do důchodu znamená pro ně ztrátu profesní role a s ní společenské prestiže. Tato ztráta zvyšuje nejistotu u mužů, protože jim vezme jejich pozici ve společnosti a ponechá jim jen zázemí uvnitř malých skupin, jako je rodina a přátelé.

U žen bývá situace poněkud odlišnější. Ženy po příchodu do důchodu se stávají vzornými babičkami. Pracují na zahrádkách, více cestují a často vytvářejí společenství, tj. skupinky starších žen, které se pravidelně stýkají.

Současně je stáří provázeno i povahovými změnami, jako je např. umíněnost, přecitlivělost, vztahovačnost, kritičnost, upovídánost, nedůvěra. Ve stáří se však také dřívější povahové rysy zvýrazňují v pozitivním i negativním směru (např. dříve laskavá babička, dnes protivná baba). Citlivý člověk se může stát jedincem se silnými depresivními stavy, šetrný se mění v lakomce. V seniorském věku by se muži měli vyvarovat "stařecké žvanivosti" a ženy své "hyperkritičnosti".

### 1.3 Vědy zabývající se stárnutím a stářím

Téměř až do konce 19. století se otázkami stárnutí a stáří zabývali jen filozofové, básníci a spisovatelé.

Výrazné prodloužení průměrné délky života na začátku jednadvacátého století začíná zaměstnávat řadu profesí. Patří mezi ně lékaři, sociologové, psychologové, ekonomové, demografové, sociální pracovníci, apod. Problematika seniorů začíná být multidisciplinární.

Vzhledem k tomu, že populace stárne, o gerontologii, geriatrii, gerontopedagogice, ale i gerontopsychologii, gerontopsychiatrii atd. můžeme mluvit jako o oborech budoucnosti.

V blízké době se ode všech jmenovaných disciplín a oborů očekává mnohem více, zejména intenzivnější způsob studia a výzkumů a následná aplikace v praxi. Jejich prioritním cílem bude zvýšit počet tělesně a duševně zdravých seniorů, na základě neustále nových a dostupnějších poznatků oddalovat a zkvalitňovat stárnutí. Výsledkem by mělo být celkové zlepšení kvality seniorů, zdravotní a sociální péče o ně.

### 1.2.1 Sociologie stáří

Sociologie stáří je vlastně sociologií věkové skupiny. Sociální struktura každé společnosti je neoddělitelně spojena se společenskými vztahy, které se vždy promítají do hodnocení (ale i sebehodnocení) určité věkové skupiny obyvatel.

„Proto se vyvíjejí a mění také postoje společnosti ke stáří. S tím souvisí i společenská role starých, jejich sociální status, který je vždy vymezen určitými právy a požadavky (Pacovský, 1990, s. 45).“

Antony Giddens definuje status jako prestiž, kterou má určitá skupina v očích jiných členů společnosti. Od 19. století se vyspělý svět zaměřil na výkon jedince. Společnost započala nadřazovat mládí a výkon nad stářím a zkušenostmi. Tím obecně se sociální status seniorů začal snižovat. Proto se ve vyspělých industriálních společnostech pohlíží na staré lidi jako na břemena, zejména když se zvyšuje průměrný věk a počet důchodců vzrůstá.

Dobrá společnost by se měla poznat podle toho, jak se chová k mládí a ke stáří. Protože se říká, že mládí ještě nemůže a stáří už nemůže.“

Velmi často se zapomíná na pravidelný koloběh života. Všichni byli mladí, krásní a zdraví, ale faktem zůstává, že každý jednou zestárne a bude potřebovat ty, co jsou dnes ještě v „plném běhu“.

### 1.2.2 Gerontologie

„Gerontologie jako věda soustřeďuje různé poznatky z jiných vědních disciplín a syntetizuje je ve prospěch starého člověka. Zároveň však vytváří a používá vlastní specifické metody poznávání, jejich aplikace je podmínkou dalšího úspěšného rozvoje o stárnutí a stáří (Pacovský, 1990, s. 15).“

V současnosti se gerontologie člení do tří částí:

1. experimentální gerontologie – zkoumá příčiny a mechanismy stárnutí živých organismů
2. sociální gerontologie – zabývá se vzájemným vztahem starého člověka a společnosti
3. klinická gerontologie – věnuje se zvláštnostem zdravotního stavu a nemoci ve stáří, specifickým aspektům jejich výskytu, klinickému obrazu, průběhu léčby i sociálním souvislostem

### **1.2.3 Geriatrie**

Geriatrie je jednak synonymem pojmu klinická gerontologie, ale zároveň i označením specializačního lékařského oboru. Obor se zabývá problematikou zdravotního a funkčního stavu ve stáří, zvláštnostmi chorob, jejich diagnostikováním a léčením u starých lidí.

### **1.2.4 Gerontopedagogika**

Specializovaná pedagogická disciplína vycházející z interdisciplinárních aspektů gerontologie. Řeší problémy úspěšného zvládnání procesu stárnutí a aplikaci individuálně přizpůsobených pedagogických programů.

## 2 SPOLEČNOST A STÁRNUTÍ POPULACE

Demografie je věda, která se zabývá studiem kvantitativních a kvalitativních charakteristik obyvatelstva. Stárnutí v demografickém smyslu se týká celé populace a je charakterizováno takovými změnami ve věkové struktuře obyvatelstva, při kterém obyvatelstvo starších věkových skupin roste početněji než zbytek populace a výsledkem je růst podílu staršího obyvatelstva v celkové populaci.

Podle Sýkorové (1991) na základě věkového složení populace rozeznáváme tři typy populací (s ohledem na schopnost biologické reprodukce):

- Typ progresivní , kde dominuje silná složka nejmladšího obyvatelstva
- Typ stacionární, tzv. stagnující
- Typ regresivní, tj. slábnoucí početně.

Ve většině států Evropy, tedy i v České republice cca. od 20. století převažuje typ stacionární až regresivní.

„Jiným vyjádřením demografického stárnutí je zvyšování věkového mediánu, tzn. věku, který dělí obyvatelstvo na stejně velké části mladších a starších osob nebo indexu stárí jako poměru počtu obyvatelů ve věku nad 65 let a počtu dětí do 15 let (Kalibová, 2009, s.214).“

### 2.1 Společenské důsledky stárnutí obyvatelstva

Stárnutí populace začíná být celosvětovým fenoménem, protože podíl starých lidí ve společnosti narůstá. Navíc se prodlužuje i průměrná délka života ve stáří. Nejen naše česká společnost se nachází v nové situaci, na kterou je třeba reagovat, jak na úrovni jednotlivce, tak na úrovních všech systémů společnosti. Jedná se bezesporu o důsledek prodlužování průměrného lidského věku, ale i dramaticky se snižující porodnosti.

„Podíl seniorů se bude zvyšovat, a to na úkor snižování podílu osob v produktivním věku. Podle projekce ČSÚ v roce 2020 dosáhne v ČR 20 %, do roku 2050 dále vzroste na 31 %. Nejrychleji se budou podobně jako v jiných zemích zvyšovat počty obyvatel nad 80 let.

Rostoucí počty obyvatel ve vyšším a vysokém věku budou znamenat postupně rychle rostoucí ekonomické zatížení obyvatelstva v produktivním věku – v roce 2020 bude připadat 51 neaktivních na 100 aktivních, v roce 2050 pak již 78 neaktivních na 100 aktivních, v obou případech s výraznou převahou závislých osob v postproduktivním věku (Kalibová, 2009, 223).“

Stárnutí obyvatelstva má mnoho společenských důsledků pro celou populaci. Na jedné straně můžeme na tuto problematiku nahlížet jako na jeden z největších úspěchů lidstva dosažených ve 20. století, na straně druhé tyto změny přinášejí celou řadu nových problémů. Jako např. fungování a financování systémů důchodového zabezpečení a sociální a zdravotní péče o staré občany. Zvyšování počtu osob v postproduktivním věku povede k nezbytnosti tvořit vyšší národní důchod osobami ekonomicky aktivními. Sociálně-zdravotní důsledky stárnutí obyvatelstva budou dány vyšší nemocností a zvýšenou potřebou různých forem péče sociální i zdravotní. Sociologické důsledky se týkají rolí starých lidí ve společnosti, zabezpečování jejich práv a potřeb, dále bydlení, stravování, soběstačnosti, duševní i fyzické aktivity, kvality života.

## 2.2 Příprava na stárnutí populace a stáří

„Ústředním motivem přípravy na stáří je snaha přesvědčit jedince již ve středním věku o nutnosti promyšleného, plánovitého přístupu, který zahrnuje všechny oblasti nezbytné k racionálnímu způsobu života ve stáří. Koncepce se netýká pouze pohybu, ale preferuje celostní přístup. Jde v zásadě o psychosociální orientaci lidí, kteří stojí před odchodem z pracovní aktivity (Štílec, 2004, s. 21).“

Již Ján Ámos Komenský kladl velký důraz na celoživotní vývoj člověka, od prenatálního života až do smrti. Komenský formuloval myšlenku stáří jako součást celoživotního vzdělávání. Jeho škola stáří pojednává o tom, jak by mohl, dovedl a chtěl starý člověk žít. Komenského škola stáří měla mít tři třídy. První (základní) třída měla být určena pro ty, kteří stojí na prahu stáří. Hlavním úkolem se mělo stát zhodnocení toho, co lidé doposud vykonali, bilancování svého dosavadního života. Druhá (pokračující) třída by byla vhodná pro ty, kteří již nedisponují schopnostmi něco nového vytvořit, ale musí dokončit to, co

ještě zbylo. A ve třetí (navazující) třídě by se již mělo vyučovat pouze správnému postoji a smyslu k očekávané smrti.

Pacovský (1990) rozděluje přípravu na stáří na tři období:

1. Dlouhodobá příprava na stáří – stáří je neoddelitelnou součástí života. Kvalitu určuje člověk do jisté míry sám, a to ve všech etapách ontogenetického vývoje (např. rozvoj vzdělání, společenská aktivita, správná životospráva, výchova ke smysluplnému životu, úcta ke starším apod.).
2. Středně dlouhá příprava na stáří – tato by měla začít ve středním, resp. ve vyšším produktivním věku, někdy kolem 45. roku věku. Jejím zaměřením v biologické rovině by měl být aktivní odpočinek, dostatek pohybu, racionální výživa. V psychické rovině by se měl člověk naučit praktikovat určité zásady, např. duševní hygieny, přijímat stáří jako součást života. Ve třetí rovině sociální by se měl začít věnovat člověk přípravě“pěstování“ mimopracovních aktivit, koníčků. Postupně si tak začít tvořit jiný, náhradní program.
3. Krátkodobá příprava na stáří – toto období zahrnuje přípravu na odchod do důchodu, informovanost o dalších možnostech aktivního důchodu, absolvování důkladných preventivních prohlídek.

### 2.2.1 Aktivní stárnutí

Podle WHO aktivní stárnutí znamená využití všech příležitostí ke zlepšení zdravotní kondice, zvýšení participace na společenském životě a zvýšení bezpečí stárnoucího člověka. Podle jiných to může být významný životní styl, který zpomaluje biologické stárnutí.

Vzhledem ke zvyšujícímu se průměrnému věku obyvatelstva je důležité, aby lidé žili smysluplně i v pozdějších letech. Společenské požadavky a nároky na psychické zdraví se zvyšují. Současná doba se vyznačuje celkovým snížením jakéhokoliv pohybu. Aktivita má blahodárny vliv na plnohodnotný život, a to i ve stáří. Být aktivní ve stáří, je důležité nejen pro zdraví jedince, ale má i vedlejší účinky. Prostřednictvím různých aktivit si člověk

vyhledává a udržuje kontakty. Při zájmových činnostech dochází k posilování sociálních kontaktů, které umožňují zvyšování sociálního statusu seniora a zároveň působí jako prevence samoty. Přijímání nových rolí tak pomáhá udržovat seniorovi jeho důležitý pocit tj. pocit vlastní hodnoty.

Aktivní stárnutí stojí na dvou pilířích. Prvním je přístup k vlastnímu stárnutí, který si každý člověk vytváří. Za druhé je to prostředí, které by mělo zahrnovat např. dopravní spojení, rovné chodníky, společenské akce s možností zapojení starších lidí.

V 60. letech 20. století vznikly teorie adaptace popisující možnosti udržování či uvolňování se z aktivit v seniorském věku. Dle Pacovského (1990) rozlišujeme:

1. Teorii aktivity (pokud netrpí senior zdravotními potížemi, měl být zůstat i ve stáří plně aktivní).
2. Teorie stažení se (stárnoucí člověk se má v předstihu připravovat na odchod do důchodu, odchod z aktivního života se má však odehrávat jen na základě jeho dobrovolného rozhodnutí).

Nedílnou součástí aktivního stárnutí je v posledních letech i vzdělávání seniorů. Např. Univerzity třetího věku, které se těší velké popularitě, protože nabízí speciální vzdělávání pro seniory. Pro mnohé seniory je návštěva studijních aktivit vítanou společenskou událostí, neboť radost z poznávání, duševní aktivita, rozšiřování si obzorů je základem pro pozitivní myšlení a naladění.

Opakem aktivního stárnutí je pasivní stárnutí, které vede ke ztrátě jak fyzické, tak převážně duševní kondice, a ta následně přináší vysoké společenské náklady na zdravotní a sociální služby. Lze konstatovat, že investice společnosti do aktivního stárnutí se několikanásobně vyplatí.

### **2.2.2 Národní program přípravy na stárnutí a stáří**

První, kdo reagoval na celosvětový trend stárnutí populace, byla Organizace spojených národů, která v roce 1982 na Valném shromáždění ve Vídni přijala Mezinárodní akční plán na problematiku stárnutí. Např. rok 1999 vyhlásila OSN Mezinárodním rokem seniorů.



Druhé světové shromáždění o stárnutí a stáří se uskutečnilo v Madridu v roce 2002 a přijalo dokument tzv. Mezinárodní akční plán pro stárnutí a stáří. Měly být vytvořeny takové podmínky, aby všichni lidé měli možnost stárnout v bezpečí a důstojnosti a mohli se nadále podílet na všech aktivitách jako plnoprávní občané.

V České republice byl přijat tzv. Národní program přípravy na stárnutí stáří na období let 2008- 2012. Tento dokument, který navazuje na předcházející Program z let 2003-2007, zohledňuje zkušenosti s jeho realizací, stanovuje priority a opatření na období 5 let, poté by měl být vyhodnocen a revidován. Jako jednu z hlavních priorit si naše vláda zvolila zvyšování kvality života ve stáří.

Mezi jiným uvádí tento Program i cíle, které je třeba sledovat a prosazovat. Např.: aktivní stárnutí, prostředí a komunitu vstřícnou ke stáří, zlepšení zdraví a zdravotní péče ve stáří, podpora rodiny a pečovatелů, podpora participace na životě společnosti a ochrana lidských práv.

Počet lidí starších 65 let se v naší společnosti bude neustále zvyšovat a tak je třeba již nyní zajistit, aby všechny služby a produkty společnosti vyhovovaly také seniorům. Je tedy nezbytné, aby přibývalo kvality a flexibility, aby vše dostatečně vyhovovalo potřebám seniorů, ale zároveň byla zohledňována možná omezení starých lidí.

Cíle Národního programu přípravy na stárnutí a stáří jsou dlouhodobé. Velký důraz je také kladen na spolupráci neziskových organizací, církví, odborné veřejnosti, výzkumných a vzdělávacích institucí, sociálních partnerů a dalších institucí a složek společnosti.

### 2.3 Ageismus

„Rozvrstvení společnosti podle věku je jedním z nejtvrdějších dělení, často tvrdší než rozvrstvení podle vzdělání, bohatství a společenské třídy (Livingston, 2006, s. 78).“

Příslušníci starší generace jsou „ocejchováni“ jako duševně i tělesně nemohoucí. Všeobecně se soudí, že již nemají společnosti co nabídnout. A tak vzniká spousta předsudků a mýtů o starých lidech.

V 60. letech minulého století vznikl pojem ageismus – postoj, který vyjadřuje obecně sdílené přesvědčení o nízké hodnotě nekompetentnosti stáří. Frekvence užívání tohoto pojmu se nebezpečně zvyšuje. Jako první upozornil na zavádějící mýty a předsudky zaměřené proti starým lidem a přispěl k rozšíření pojmu ageismus americký gerontolog a psychiatr Robert N. Butler.

Ageismus je označován jako diskriminace na základě věku.

„Současně zahrnuje i negativní představy o stáří. Vznikly tak mýty jako: stáří je ekonomická zátěž; staří lidé jsou všichni stejní; staří nemají, čím by naši společnosti mohli přispět; stáří je nemoc... (Klevetová, Dlabalová, 2008, s. 13).“

Společnost si za těchto okolností vytváří negativní, kritický, odmítavý až diskriminující postoj, který může být příčinou prohlubujících se mezigeneračních problémů a vzájemného nepochopení.

„Z ageismu vyplývá i tendence seniory izolovat, aby nezdržovali a nepřekáželi. Příčiny takto negativně vyhraněného postoje mohou být různé, mohou být podmíněny biologicky i sociálně. Tímto způsobem se projevuje změna v oblasti obecně uznávaných hodnot, zvýšený důraz na jedince, rozpad rodinných vazeb a z nich vyplývajících tradičních rolí, ale i strach z vlastního stárnutí (Vágnerová, 2007, s. 309).“

### 3 SOCIÁLNÍ SLUŽBY PRO SENIORY

Pod pojmem sociální služby pro seniory si můžeme představit činnosti, kterými má být zajištěna pomoc v nepříznivé sociální situaci (např. pomoc při zvládnání běžných činností při péči o vlastní osobu, dovoz obědů, pomoc při zajištění chodu domácnosti, výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, poradenství, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, pomoc při prosazování práv a zájmů, a další služby).

„Sociální služby jsou instrumenty, jejichž účelným použitím zasahujeme do sociální situace člověka, který ze společenského hlediska potřebuje pomoc (Pacovský, 1999, s. 95).“

Zákon o sociálních službách definuje různé druhy služeb pro seniory. Mezi tyto služby patří např.: osobní asistence, pečovatelská služba, odlehčovací služby, denní stacionáře, domovy pro seniory, domovy se zvláštním režimem atd. Tyto služby si jejich uživatelé mohou nakupovat na základě přiznaného příspěvku na péči nebo si je mohou objednat u organizace poskytující sociální služby a za poskytnuté služby dle dohody zaplatit. Sociální služby poskytují organizace nebo jednotlivci, kteří mají k této činnosti oprávnění, vydané příslušným úřadem.

Některé služby jsou poskytovány zdarma, některé za částečnou nebo plnou úhradu. Maximální ceny za služby jsou stanoveny tzv. prováděcí vyhláškou k zákonu o sociálních službách.

Sociální služby se poskytují seniorům formou mimoústavní nebo-li terénní, která napomáhá k tomu, aby starý člověk mohl žít ve svém přirozeném prostředí a formou institucionální, která představuje náhradní řešení.

#### 3.1 Zákon o sociálních službách

Od 1.1. 2007 nabyl platnost Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, který vymezuje sociální služby následovně:

„Sociální služba je činnost nebo soubor činností podle zákona o sociálních službách zajišťujících pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení (Sokol, Trefilová, 2008, s. 59).“

Pomoc poskytovaná prostřednictvím sociálních služeb v intencích zákona by měla být:

- dostupná
- efektivní
- bezpečná
- hospodárná
- kvalitní

Podle § 2 odst.2 zákona č. 108/2006 Sb., rozsah a forma pomoci a podpory poskytované prostřednictvím sociálních služeb musí dbát na zachování lidské důstojnosti. Pomoc by tudíž měla vycházet z individuálně určených potřeb osob, měla by rovněž působit na osoby aktivně, podporovat samostatnost, vhodně motivovat a posilovat sociální začleňování. Sociální služby by měly být poskytovány v zájmu osob a v náležité kvalitě takovými způsoby, aby bylo vždy zajištěno (velmi důsledně) dodržování lidských práv a základních svobod osob.

Zákon o sociálních službách vytváří právní podklad pro všechny vztahy mezi jednotlivými institucemi a lidmi, kteří se ocitají v nepříznivé situaci. Dochází k přesnější kategorizaci sociálních služeb a rovněž k přesnému vymezení práv a povinností jak u jednotlivců tak u poskytovatelů sociálních služeb, obcí, krajů a v neposlední řadě i u státu.

### **3.1.1 Standardy kvality sociálních služeb**

V roce 2002 předložil tehdejší ministr práce a sociálních věcí první klíčový metodický materiál „Standardy kvality sociálních služeb“, vycházející z koncepce naplňování základních lidských práv a svobod tak, jak jsou uvedeny v Deklaraci základních lidských práv svobod a zakotveny v právních aktech České republiky.

„Změnu, následně přinesl zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, na jehož základě byla vydána vyhláška č. 505 ze dne 15. listopadu 2006, kterou se provádějí některá

ustanovení zákona o sociálních službách a jež v příloze č. 2 nově definuje obsahy 15 standardů kvality sociálních služeb (Sokol, Trefilová, 2008, s. 232).“

Standarty kvality sociálních služeb popisují, jak má vypadat kvalitní sociální služba. Jsou důležitým souborem měřitelných, ale i ověřitelných kritérií. Důležitým aspektem je jejich obecnost, protože jsou použitelné na celou škálu sociálních služeb.

Zavedení standardů do praxe na úrovni sociálních služeb v celé České republice je v souladu s trendy, které jsou nastolené Evropskou unií a tak umožňují porovnat efektivitu jednotlivých zařízení, které poskytují stejný druh sociální služby.

### **Standarty kvality se dělí na:**

*A. Procedurální*, které stanovují, jak má poskytování služeb vypadat, na co je třeba si dát pozor, jak tuto službu přizpůsobit individuálně.

*B. Personální*, které se zaměřují na personální zajištění služeb.

*C. Provozní*, které se soustřeďují na podmínky poskytování služeb

Následujícím mechanismem, který zajistí bezpečnost, odbornost a dostupnost sociálních služeb, je kontrola kvality poskytovaných sociálních služeb – inspekce.

## **3.2 Rezidenční zařízení pro seniory**

Senioři jako populační skupina vykazuje více heterogenity, jak z hlediska věku, osobnosti, zdravotních i ekonomických faktorů. Proto přístup k seniorské problematice je daleko složitější. Vedle sebe totiž „existují“ senioři zdatní a senioři závislí, křehcí, nemohoucí (upoutání na lůžko, případně umírající).

První skupina seniorů potřebuje vstřícné a nediskriminační prostředí, různé podpůrné služby, s důrazem na autonomii, na zachování přirozených sociálních rolí, eventuelně krátkodobé intervence, ale i chráněné prostředí.

Druhou skupinu tvoří senioři závislí, někdy zcela závislí na péči jiných, kdy navýšení ošetrovatelských služeb vede k omezení autonomie seniora.

Senioři, kteří vyžadují dlouhodobou, či trvalou (ústavní) péči, představují pouhých 3-5 % z celé populace ve věku 65 let. Ve věku 80 let a více je to již necelých 20 % populace.

K odchodu do rezidenčního zařízení se rozhodují staří lidé buď dobrovolně nebo jsou donuceni okolnostmi, zejména zhoršením zdravotního stavu nebo také v mnoha případech podléhají nátlaku svých dětí.

„Pobytová zařízení, v nichž pobývají staří lidé, nemají pouze udržovat své klienty při životě, ale mají maximálně podporovat kvalitu jejich života. Co je kvalitou však nemůže apriori stanovit personál, jen klient sám ví, co pro něj představuje hodnotu a co ne. Takový klient se bude cítit v instituci dobře jen tehdy, umožní-li mu režim zařízení smysluplnější trávení času, než jaké by ho lákalo, kdyby byl odkázán na péči příbuzných nebo žil zcela sám (Matoušek, 1999, s. 124).“

### 3.2.1 Domovy pro seniory

Zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb. se mimo jiné podílel i na přejmenování domovů pro důchodce na domovy pro seniory.

V domovech pro seniory se poskytují pobytové služby osobám, které mají sníženou soběstačnost zejména z důvodu věku, jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby.

Podle § 49 odst. 2 zákona o sociálních službách poskytují domovy pro seniory tyto základní činnosti:

- ubytování
- stravu
- pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu
- pomoc při osobní hygieně nebo poskytování podmínek pro osobní hygienu
- zprostředkovávání kontaktu se společenským prostředím
- sociálně terapeutické činnosti
- aktivizační činnosti

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

Umístění a pobyt v cizím prostředí u seniorů posiluje úzkost a trvalý pocit nejistoty. Nové a cizí prostředí navozuje neustálý stres a přináší deprese. Staří lidé se musí vyrovnávat zvládat adaptační proces. Tato nová situace je pro staré lidi mnohdy náročná a velmi obtížná. Učí se novému, jinak organizovanému životu s pravidly, hůře se přizpůsobují, cítí se absolutně opuštěni.

Hlavní zátěž podle se prezentuje několika problémy, jako je např.:

- *ztráta osobního zázemí* (i senioři mají potřebu někam patřit), dochází ke ztrátě orientace a pocitu bezpečí známého prostředí, v nové situaci získávají senioři pouze anonymní role klientů dané organizace

- *ztráta autonomie a soběstačnosti* (tuto mohou senioři prožívat jako důsledek postupujícího úpadku vlastní osobnosti)

- *pocit blížícího se konce* (senioři si mnohdy uvědomují, že život v domově je poslední fází, po níž následuje již jen smrt).

Rovněž dochází ke ztrátě kompetencí, protože ty přestávají být využívány. Podle Vágnerové (2007), bývají staří lidé mnohdy chápáni jako bytosti, které mají omezené schopnosti, a proto potřebují, aby o nich někdo rozhodoval a staral se o ně. Tendence personálu se seniory manipulovat a pomáhat jim i tehdy, když to není nutné (ale je to rychlejší), vede postupně k vypěstování zbytečné nesoběstačnosti, pasivity a tzv. syndromu naučené bezmocnosti. Z toho všeho můžeme usoudit, že spokojenost se životem v domově pro seniory vyjadřuje míru uspokojení z péče, kterou domov poskytuje. Nezřídka dochází k tomu, že pocit životní pohody seniorů bývá redukován na uspokojení základních potřeb.

„Nový domov by měl poskytovat nejen důstojné bydlení a nutnou zdravotní péči, ale také moderní prevenci patologického chátrání, a to jak fyzického tak duševního. Měl by poskytovat radost a motivaci k životu, kterému by vracel smysl a hodnotu. Měl by pomáhat lidem žít, bavit se, mít se z čeho a na co těšit. Měl by naplňovat dlouhé dny, které tráví senioři v mnoha zařízeních nehybně, beze slova, odevzdání svému osudu. Pozornosti se dostává jejich nemoci, ale ne jim (Rheinwaldová, 1999, s.10).“

Žádnému člověku nic nenahradí lásku bližních. O to více je důležité, aby v roli pomáhajících, (ať jsou to pracovníci přímé obslužné péče, zdravotní sestry nebo instruktoři, staniční sestry nebo sociální pracovníci), byli lidé s velkou odbornou způsobilostí v sociálních službách, s velkou dávkou trpělivosti, empatie, nadhledu a také s tím, co je něčím nepopsatelným, nedefinovatelným, ale důležitým při práci o druhé (ať je to péče nebo podpora), „to čemuž se nedá naučit, ale je to vrozené a díky životním zkušenostem se to dá jen a jen rozvíjet.“

Významnou součástí domova jsou kromě personálu i jiní obyvatelé, s nimiž se senioři dostávají do kontaktu. Je prokázáno, že i v pozdním věku lze navazovat určitý typ přátelství, které tak umožňuje nahrazovat jiné sociální kontakty. Tento aspekt má však i svoji stinnou stránku neboť často dochází k tomu, že senioři berou na zřetel horší somatický, ale i psychický stav některých spoluobyvatel (často i svých spolubydlících na pokoji), různé jejich návyky, zvláštnosti, což následně vyvolává další zátěž a ještě větší stres.

„Spokojenost se životem v domově pro seniory je nepřímo úměrně závislá na věku. Tento aspekt lze chápat jako i signál celkové životní pohody, kterou ovlivňuje uspokojivost tělesného a duševního zdraví, ale i sociálního zázemí. Staří lidé, kteří jsou schopni zvládnout adaptační proces a učinit pro sebe nový životní styl alespoň trochu přijatelný, se cítí daleko lépe, než ti, kterým tyto kompetence chybí (Vágnerová, 2007, s. 424).“



## 4 AKTIVIZACE SENIORŮ

Jedním z hlavních programů starší generace by měl být aktivní život, ať již probíhá v jejich přirozeném prostředí nebo v institucionálním prostředí. Aktivizace seniorů přispívá k harmonizaci tělesného a duševního potenciálu.

Aktivizace slouží především jako prostředek služby, skrze niž je seniorům zprostředkována nějaká činnost. Výsledkem procesu aktivizace je aktivita seniorů.

### **Aktivizaci můžeme chápat jako:**

- prevenci patologického chýtrání
- uspokojení fyzických, psychických, duševních a spirituálních potřeb
- možnost bavit se a mít radost z něčeho
- mít možnost se na co těšit
- to, co poskytuje motivaci k dalším činnostem
- možnost rozvíjet další smysl života

„Aktivizace vychází především ze znalostí klienta a jeho životní historie, zájmové orientace, profesionálního zaměření, rodinné struktury, zdravotního stavu a ostatních souvislostí jeho života. Pro všechny aktivizační postupy musí platit zásada, že druh aktivity nemůžeme stanovit podle sebe, svého nápadu nebo plánu, ale je třeba obrácené cesty. To je směr od klienta, který byl zahradníkem, lékařem či učitelem, k poskytovateli služby. A ten mu podá ruku k další cestě za kvalitou jeho života s respektováním svobodné vůle ke spolupráci (Vostrovská, 1998, s. 12).“

S příchodem člověka do domova pro seniory vzniká adaptační plán, jenž pomáhá jak klientům, tak pracovníkům, zvládnout toto náročné období. Po určité době se vypracovává individuální plán, který vychází ze zhodnocení zdravotního a duševního stavu klienta, odhadu jeho soběstačnosti a posouzení jeho potřeb. Plán stanoví závažné problémy klienta a postupné kroky, které mohou napomoci zlepšit jeho aktuální stav. Tím může být např. aktivizace.

„Aktivizace je specifický způsob intervence do života člověka s cílem rozvoje i udržení jeho schopností a dovedností v rámci jeho stávajících možností. Cílem aktivizace je

pomáhat klientům žít podle svých maximálních možností bez ohledu na stupeň funkčnosti. Cestou k dosažení cílů je vytváření individuálních a skupinových aktivizačních programů (Rheinwaldová, 1999, s. 26).“

Nezanedbatelnou roli hraje celé sociální prostředí, které zprostředkovává seniorům kontakt se světem. Sociální prostředí je významný aspekt i při navazování kontaktu a komunikaci s lidmi. Je zdrojem účinné stimulace. Důležitým prvkem lidské aktivity je kontakt. Na základě kontaktu se následně rozvíjí i důvěra.

Pokud je člověk umístěn v domově pro seniory, zpravidla velmi často zažívá pocit „odložení“. Vhodná aktivizace by měla pomáhat překonávat tyto úvahy, zbavit se strachu, nalézt nové známé, eventuálně přátele, zapomenout na bolesti i útrapy. V neposlední řadě prožít důstojně konec života.

Každý domov pro seniory nabízí svým klientům řadu aktivit, které mohou využívat. Všechny aktivizační činnosti by měly probíhat v klidném a příjemném prostředí. Existuje velké množství činností, kterým se mohou senioři věnovat. Každý člověk je jedinečný, má určité schopnosti, dovednosti, znalosti.

Výběr a množství aktivit je ovlivněn zkušenostmi-celoživotními. Dřívější profese, zájmy, koníčky jsou významným ukazatelem aktivit ve stáří.. Senior, který byl aktivní dříve, bude aktivním i ve stáří, pokud to dovolí zdraví.

Důležitým faktorem je přístup aktivizačních i jiných pracovníků. Není vhodné přistupovat k seniorům jako k dětem, jelikož to odporuje podmínkám zachování důstojnosti. Častou chybou může být i spěch. Senioři mají již jiné vlastní tempo a pracovníci nemohou vyžadovat, aby byli stejně rychlí jako lidé mladšího věku.

V neposlední řadě je vhodné programy a aktivity zpětně analyzovat k získání informací, zda byl splněn účel a cíl, který byl vytyčen v individuálním plánu. Veškeré aktivity by měly být pestré, měly by především zrcadlit potřeby a přání klientů.

## 4.1 Aktivizační programy pro seniory

„Cílem aktivizačních programů, které jsou nabízeny seniorům v rezidenčním typu péče, má být posílení pocitu hodnoty jejich života, posílení funkčních schopností, podpoření fyzické zdatnosti, pohybových a kognitivních schopností a podpora nejlepší možné kvality života navzdory různým omezením, jež způsobuje nemoc či zdravotní postižení (Matoušek, 2005, s. 184).“

Při tvorbě jednotlivých aktivizačních programů je nutné brát do úvahy funkční stupeň seniora v oblasti fyzické, sociální, kognitivní. Individuální přání by měla být plně respektována.

Aktivizační činnosti by podle Rheinwaldové (1999) měly být navrženy tak, aby posilovaly u seniorů schopnosti fyzické, mentální, společenské a emoční a tak činily jeho život smysluplnější.

### **Podle těchto zásad rozdělila jednotlivé aktivizační činnosti do oblastí:**

1. *Společenské* – tj. aktivity, které probíhají ve skupině, klienti mají možnost se s někým setkat, navzájem komunikovat, společně něco tvořit, něco zažít i na něčem se podílet.

Patří sem aktivity, např.: kulturní programy, společenské programy, poslech hudby, pravidelná setkávání.

2. *Vzdělávací* – tj. ty, které zahrnují tvořivé činnosti, arteterapie, muzikoterapie, ale i vzdělávací aktivity.

3. *Pohybové* – patří sem např.: pravidelná ranní cvičení, procházky, výlety, soutěže, tanec apod.

4. *Duchovní* – zde řadíme ekumenické mše, vyprávění duchovních, duchovní zpěvy, atd.

(V příloze P I je uveden harmonogram aktivizačních činností v domově pro seniory).

## 4.2 Aktivizační metody

### Reminiscence

Schopnost si aktivně vybavovat vzpomínky patří k základním vlastnostem lidské psychiky. Vzpomínky a vzpomínání jsou přirozenou duševní činností člověka. Vybavování si všeho dřívějšího v různých souvislostech během celého života je nezbytným základem lidské identity.

„Při vzpomínání vstupují staré paměťové stopy do vědomí člověka, a ten má tak možnost znovuprožívat události svého života, přehodnocovat je, opět je začleňovat do svého životního příběhu a do obrazu sebe sama (Janečková, Vacková, 2010, s. 14).“

Práce se vzpomínkami zlepšuje zdravotní, psychický a celkově funkční stav seniorů.

Podle Matouška (2005) má reminiscence posilující efekt pro život seniorů. Jejich vzpomínky se vynořují, jsou důležité a jsou také sdělovány jiným. Zaměstnávají myšlení a paměť. Uspokojují zvýšenou potřebu předávat zkušenosti nové mladší generaci, která určité věci již nezažila. Význam má pro seniory i setkávání se ve skupinách, čímž se posilují sociální vztahy.

Reminiscenční terapie je založena na zjištění, že v mozku každého člověka zůstávají nejdéle zachovány ty vědomosti, vzpomínky a návyky, které jsou fixovány v dlouhodobé paměti. Reminiscenční aktivity mohou probíhat formou individuální nebo skupinovou. Tato terapie je velmi vhodná i u klientů s demencí.

### Trénink paměti a kognitivní rehabilitace

V seniorském věku dochází k poklesu kognitivních funkcí, které umožňují vnímat, rozpoznávat, pamatovat si. Úroveň paměti, pozornosti, rychlosti myšlení, porozumění informací u seniorů se začíná snižovat. Proto je důležité neustále posilovat činnost mozku. Nejen tělesnou schránku, ale i mysl je důležité trénovat. Paměť se z velké části podílí na posilování identity a sebepojetí u seniorů.

a) *Trénink paměti* je metodou, která slouží jako prevence před zhoršováním kognitivních funkcí a před nástupem demence.

b) *Kognitivní rehabilitace*- velmi často využívána u lidí s demencí

## **Muzikoterapie**

Tato terapeutická metoda využívá hudební umění. Cílem je posílit zdravotní stav klientů, rozvíjet lidskou osobnost a schopnost komunikace, také relaxovat, začlenit se do společnosti k jiným lidem a v neposlední řadě vyrovnat se s vnitřními problémy. Probíhá formou individuální, skupinovou nebo hromadnou.

Muzikoterapii tvoří:

- *složka aktivní*, při níž klienti mají možnost se projevovat hudebně
- *složka receptivní*, při níž klienti hudbě naslouchají.

Při různých formách demence, např. Alzheimerově chorobě, dále při nespavosti u seniorů, úzkosti je hudba velmi působivá a účinná. Při poslechu hudby, která mezi jiným vyvolává např. dávné vzpomínky, zážitky, můžeme u klientů posilovat a podporovat pocit štěstí, ale i představivost.

## **Pohybová cvičení**

„Systematické pohybové aktivity se významně podílejí na zpoždování procesu stárnutí, a tím na prodlužování období fyzické výkonnosti a spokojenosti ze života ((Roslawski, 2005, s.9).“

Má-li pohybová činnost účinným způsobem přispívat ke zdravému způsobu života, musí jít o činnost pravidelnou, dlouhodobou. Aktivity mohou být provozovány jak individuálně, tak ve dvojicích nebo skupinově v místech k tomu přizpůsobených, ale i v přírodě. Není zanedbatelná také spojitost cvičení a hudby.

## **Kulturní programy**

Kulturní a společenské akce jsou jednou z dalších možností, jak aktivizovat seniory. Dochází k sociálním kontaktům, senioři se mohou hezky ustrojít, mohou být sezváni rodinní příslušníci.

Ke kulturním programům můžeme zařadit vystoupení hudebních těles, divadelní představení, nacvičená dětská pásma, promítání filmů. Senioři si mohou společně zaspívat,

zatancovat, při pohledu na malé děti mají možnost se vracet zpět do svých mladých let a zavzpomínat si, jaké to bylo tehdy.

### 4.3 Aktivizace v praxi

Čím jsou senioři starší, tím se jejich celkový stav zhoršuje. Proto je nutné neustále působit preventivně a povýšit aktivizaci na velmi účinnou a přínosnou metodu jako na neustálé upevňování fyzických a psychických sil. Nesmí se rovněž zapomínat na seniory, kteří jsou dočasně nebo trvale upoutáni na lůžku, dále ti, kteří špatně komunikují a také ti, jejichž kontakt s okolím je minimální a hrozí sociální izolace.

#### Při aktivizaci se nesmí zapomínat:

- že senioři mají své tempo (nevykonávat za ně určité činnosti, protože je to rychlejší)
- že se nemusí cítit v ten daný moment fyzicky nebo psychicky nejlépe
- že je nutné neustále činnosti nabízet
- že je nutná pravidelnost určitých aktivit
- že je nutné střídání aktivit
- na neustálé motivování a podporování
- na neustálé posilování identity
- že aktivizačními pomůckami mohou být i ty nejobyčejnější věci
- že je důležité provádět jednotlivé činnosti spolu s klienty
- že někdy opravdu něco nejde (a tak se více zaměřit na to, co by jít mohlo)
- že nám není dovoleno hodnotit a soudit
- na blízkost, doteky a objetí
- v neposlední řadě na důstojnost a úctu k seniorům.

**Sedm kroků k úspěšné aktivizaci:**

1. Být přesvědčen, že něco pro seniory dělat musím a zároveň vím, že se budu snažit dělat to něco dobře.
2. Jednoduše, nenásilně a nevtíravě se snažit zjistit, co dotyčný dělal rád a co by i nadále dělat chtěl.
3. Následně zkusit vymyslet činnost přesně „ušitou na míru“.
4. Tuto činnost se snažit nabízet, zkoušet, provádět a uvidí se...
5. Když je klient činností zaujatý, tak pokračovat a nabídku se snažit rozšiřovat.
6. Často to chce větší trpělivost, ale jde to.
7. Prožívat radost spolu se seniorem.

**4.4 Aktivizační pracovník**

Podle Národní soustavy povolání aktivizační pracovník v sociálních službách je kvalifikovaný pracovník, který vykonává základní výchovnou činnost, rozvíjí manuální zručnost, vyhledává, organizuje a provádí volnočasové aktivity u osob se sníženou soběstačností z důvodu věku, chronického duševního onemocnění nebo zdravotního sociálních služeb.

Pracovní pozice aktivizačního pracovníka byla v ČR uzákoněna a definována teprve Zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, který všem zařízením sociálních služeb nařídil povinnost provádět aktivizační činnosti kvalifikovanými pracovníky.

Práce aktivizačního pracovníka patří mezi pomáhající profese, a protože je založena na vztahu mezi klientem a pracovníkem, je značně náročná na psychiku. Profese vyžaduje velkou dávku empatie, altruismu, schopnost adekvátně komunikovat, dále nezaujatost, autenticitu, respekt ke klientům.

Podle Rheinwaldové (1999) je AP, kvalifikovaný pracovník, který zajišťuje tvorbu a realizaci aktivizačních programů, zaučuje a školí v této oblasti ostatní členy personálu, pravidelně spolu s ostatními vedoucími pracovníky hodnotí efektivitu a potřebnost

aktivizačních programů a v neposlední řadě je koordinuje s ostatními akcemi a běžným chodem zařízení.

Všeobecně práce s geriatrickými klienty bývá v multidisciplinárním týmu sociálních služeb považována za méně odbornou a nedostává se jí vhodného společenského ocenění, následovně aktivizačním pracovníkům se dostává v organizaci nízkého statusu. Náplň práce u aktivizačního pracovníka bývá zvláště u ostatních kolegů v přímé obslužné péči často degradovaná, protože naslouchání, malování, rozhovory, hraní pexesa jsou mnohdy nepovažovány za důležitou práci, navíc bez viditelných výsledků.

Vzdělání aktivizačního pracovníka se pohybuje od středoškolského, které je ale nedostačující, až po vyšší odborné nebo vysokoškolské v následujících oborech: sociální pedagogika, speciální pedagogika, pedagogika volného času. Nezbytné je další vzdělávání zaměřené na problematiku seniorů, aktivizační činnosti apod.

K tomu, aby aktivizační pracovník byl schopen pracovat kvalitně a byl schopen zvládat neustále narůstající psychickou zátěž je vhodné zajistit přiměřené pracovní podmínky, náležitou podporu materiální, v neposlední řadě by aktivizační pracovník měl mít možnost pravidelné supervize, která je právě v pomáhajících profesích mimo jiné nezbytnou prevencí syndromu vyhoření. Standardy kvality sociálních služeb též ukládají poskytovateli sociálních služeb zajistit pravidelný profesní rozvoj zaměstnanců.



## II. PRAKTICKÁ ČÁST

## 5 ÚVOD K PRAKTICKÉ ČÁSTI

Aktivizace seniorů je v současné době značně rozšířeným termínem v sociálních službách. Sama pracuji téměř tři roky v rezidenčním zařízení pro seniory ve Zlíně na pozici aktivizačního pracovníka (přesný termín mé pracovní pozice je instruktorka sociální péče). Od 1.1.2007, kdy vešel v platnost nový zákon o sociálních službách a s ním i standardy kvality sociálních služeb, se často hovoří o kvalitě poskytovaných služeb, o tom, jaká by měla být. Mluví se hlavně o individuálním a kvalitním přístupu směrem ke klientům.

Mám pocit, že se ale často zapomíná na poskytovatele, přesněji řečeno na všechny ty pracovníky, kteří v sociálních službách pracují. Mají vykonávat svoji práci kvalitně v rámci předpisů, směrnic a hlavně standardů. Ale dostává se těmto pracovníkům vše potřebné, aby jejich práce byla bezchybná, prvotřídní, aby byla zároveň efektivní?

*K tomu, aby člověk mohl dávat, musí se mu i dostávat.*

V mém výzkumném projektu se proto zabývám specifickým problémem, kterým je: **Identifikace hlavních faktorů ovlivňujících motivaci a efektivitu práce aktivizačních pracovníků v domově pro seniory.**

### 5.1 Druh výzkumu

Pro svoji práci jsem si zvolila **kvalitativní výzkum** šetření. Podle Hendla (2008) výhodou kvalitativního přístupu je možnost získat hloubkový popis případu. Podstatou kvalitativního výzkumu dle Švaříčka, Šed'ové (2007) je sběr dat, aniž bychom na začátku znali základní proměnné, rovněž nejsou stanovené hypotézy. Výzkumný projekt není závislý na teorii, kterou někdo před tím stanovil. Strass a Corbinová (in Švaříček, Šed'ová, 2007) mluví o tom, že kvalitativní přístup se užívá k odhalení a porozumění tomu, co je podstatou jevů, o nichž se ještě moc neví. Metody mohou být také použity k získání nových a nezavedených názorů na jevy, o nichž se již něco málo ví.

## 5.2 Cíl výzkumu

Cílem výzkumu je: **Zjistit faktory ovlivňující efektivitu práce aktivizačních pracovníků v domově pro seniory.**

Z důvodu zajištění co nejvyšší kvality výzkumného šetření jsem hlavní výzkumnou otázkou:

**Jaké faktory ovlivňují motivaci a efektivitu práce aktivizačních pracovníků v domově pro seniory?**

Tu jsem doplnila o vedlejší výzkumné otázky:

- 1. Jaké názory zaujímají aktivizační pracovníci v domově pro seniory ke kvalifikačním požadavkům na výkon funkce aktivizačního pracovníka?*
- 2. Jak hodnotí aktivizační pracovníci v domově pro seniory svoje statusové postavení uvnitř organizace?*
- 3. Do jaké míry ovlivňuje motivaci a efektivitu práce aktivizačních pracovníků v domově pro seniory pracovní prostředí?*
- 4. Do jaké míry ovlivňují motivaci a efektivitu práce aktivizačních pracovníků v domově pro seniory interpersonální vztahy uvnitř organizace?*
- 5. Do jaké míry ovlivňuje motivaci a efektivitu práce aktivizačních pracovníků v domově pro seniory pracovní náplň?*

## 5.3 Výzkumný soubor

Pro kvalitativní výzkum je charakteristický záměrný výběr, který je nutný proto, aby vybrané osoby měly potřebné zkušenosti a vědomosti z daného prostředí. Jen tak mohou podat pravdivé informace.

Mnou vybraný výzkumný soubor představuje šest aktivizačních pracovníků z domova pro seniory ve Zlíně. Z důvodu zachování anonymity jsem přidělila jiná křestní jména respondentkám. Věkový průměr těchto žen je cca 43 roky, vzdělání je jak středoškolské, tak vysokoškolské, průměr odpracovaných let na pozici aktivizační pracovníce činí 3,5 roku.

**Respondentka č.:**

1. Maruška
2. Anna
3. Karolína
4. Nad'a
5. Lenka
6. Pavlína

## **5.4 Design kvalitativního výzkumu a technika sběru dat**

Design mého výzkumu tvoří zakotvená teorie. Cílem výzkumu, který vychází dle Hendla ze strategie zakotvené teorie, je vlastně návrh teorie pro fenomény v určité situaci, na niž je zaměřena pozornost výzkumníka. Nová vznikající teorie je zakotvená v datech, získaných během studie.

### **5.4.1 Postup při sběru dat**

Všechny respondentky mně již na konci roku 2010, kdy jsem je seznámila se záměrem mé diplomové práce, přislíbily účast na výzkumu. Vlastní výzkum probíhal v březnu 2011. Pro samotné interview byla zvolena místnost, kde byla zaručena určitá intimita a klid při nahrávání na diktafon. Každá respondentka byla navíc plně informována o průběhu a okolnostech mého výzkumu.

Pro sběr dat jsem následně použila polostrukturovaný rozhovor, který trval v průměru cca 35 minut. Na začátku každé nahrávky jsem si vyžádala od respondentky poučený souhlas k nahrávání dat. Rozhovor tvořila část úvodní tzv. zahřívací, následovaly hlavní otázky a na závěr ukončovací otázky (viz. příloha P II). Respondentky odpovídaly na předem připravené otevřené otázky, které jsem měla možnost v průběhu rozhovoru, objasňovat, rozšiřovat. Polostrukturovaný rozhovor mně navíc umožňoval co nejvýhodněji využít čas k interview, pomáhal mi udržet zaměření rozhovoru, ale zároveň dotazovaným dovoľoval uplatnit svoji vlastní představu a zkušenosti.

## 5.5 Způsob zpracování výzkumných dat

Zaznamenané rozhovory byly transkripcí převedeny do písemné podoby. Následně ještě jednou byla písemná forma zkontrolována s nahrávkou z diktafonu, jestli opravdu vše, co bylo řečeno, je správně přepsané. Jednotlivé řádky rozhovorů od respondentek byly přesně označeny jak počátečním písmenem jména respondentky, tak číslem řádku. Tento postup se osvědčuje i při zpětném dohledávání dat. Následovalo otevřené kódování, v jehož první fázi bylo vybráno větší množství signifikantních slovních spojení (tvrzení) a ta byla zatrhávána obyčejnou tužkou. Ve druhé fázi byly kódy znovu přetříděny a byly vybrány jen ty, které byly pro mě a můj výzkum dostatečně signifikantní a tyto byly následně zvýrazněny barevnou pastelkou (viz.příloha č. IV). Každý rozhovor existuje jako ručně okódovaný fascikl, (viz. příloha č.III). Jakmile byl vytvořen seznam kódů (viz. příloha č.V), bylo započato s jejich systematickou kategorizací. Pod hlavičky nově vytvořených kategorií byly slučovány kódy, které náležely ke stejnému jevu.

## 6 INTERPRETACE ZÍSKANÝCH DAT

Výsledky výzkumu byly vyjádřeny formou kategorií a komentářů se slovním vyjádřením.

### 6.1 1. kategorie: Kvalifikace a vzdělávání aktivizačních pracovníků

Tato kategorie vychází z následujících kódů:

- kvalifikace AP
- školení
- já a vzdělávání
- odborník

Na otázku ohledně kvalifikace, kterou by měl splňovat AP odpovídá Maruška, že si myslí, že stačí (M1) „*Střední vzdělání s maturitou*“ a další kvalifikace ji už (M2) „...*,nenapadá*“.

Anna přidává ve své odpovědi, (A1) „...*že to nestačí*“ mít střední školu. AP by měl umět (A1) „*komunikovat se starými lidmi a měl by mít k nim pěkný vztah*“, také by jim (A1) „*měl naslouchat*“. Anna to cítí (A2) „*jako rezervu*“, se kterou (A2) „*by se mělo něco změnit do budoucna*“.

Karolína říká, že AP (K1) „*by měl mít vyšší vzdělání, tzn. titul Dis nebo Bc.*“ a uvádí, že takové vzdělání je zvláště důležité (K1-2) „...*při práci se seniory na DZR.*“ Také se zmiňuje, (K3) „...*měl by mít empatii, altruismus,*“ důležité je též (K3) „*být kongruentní*“ a také (K4) „*být kreativní.*“ AP by měl (K3) „*být schopen pracovat s individualitami*“ říká Karolína. Bezpodmínečné je (K4) „*umět pracovat v týmu.*“

Nad'a hovoří, že je třeba (N1) „*Aspoň maturita*“ a také (N1) „*je to výhoda*“, když je (N1) „*zaměření sociální.*“

Co se týká kvalifikace, která je organizací požadována, odpovídá Karolína že (K4-5) „*je to naprosto jedno,*“ ale (K5) „*více se nepožaduje, což je velmi málo*“ dodává.

Lenka se přidává a zdůrazňuje, (L4) „...*že prakticky žádné požadavky nejsou.*“

Nad'a si myslí, že mezi požadavky je jen (N3) „*SŠ + pečovatelský kurz.*“

Podle Pavlíny (P3-4) „...je SŠ málo.“

Anna ve své odpovědi tvrdí, že jen a pouze (A3) „SŠ“vzdělání. Také tichým hlasem přidává, že stačí, (A4) „když pečovatelka přijde“ a řekne, že chce dělat AP.“ Prý dostatečně stačí, když (A4-A5) „je sympatická nebo je známá.“ Kriticky dodává, že (A4) „to je motivace!“ Bohužel zaměstnavatelem, povídá Anna (A13) „nejsou“ kladeny nové požadavky na zvýšení kvalifikace a (A13) „je to škoda!“

Karolína ohledně seminářů říká, že si je jistá, že se požadují (K12) „jen semináře“, protože se musí (K11) „totiž splnit 24 hodin ročně“.

Lenka je toho názoru, že (L9) „zaměstnavatel“ nové požadavky na zvýšení kvalifikace vůbec (K9) „neřeší, nepodporuje,“ a tudíž „nevyžaduje.“

Také Nad'a připouští, že (N10) „Nic navíc se nevyžaduje“ a „Je to škoda!“

Na otázky ohledně nabízených seminářů říká pohotově Maruška (M4), „...že semináře jsou dobrá věc, akorát nemají žádný vliv.“

Anna je toho názoru, že semináře nemají moc vliv na zvyšování kvalifikace. Možná ty (A6) „...odbornější semináře spíše“, (A7) „záleží“ prý „na úrovni semináře“ a také, „kdo to přednáší.“ Diví se, proč neexistují, (A7) „...“,chybí ty pro nás AP, nevím, proč?“

Karolína říká, že (K7) „Všeobecně mají vliv semináře na zvyšování kvalifikace“, protože si na nich (K8-9) „...můžeme vlastně potvrdit to, co třeba již dávno děláme.“

Pavlína dodává, že (P5) „Před 10 lety nic takového neexistovalo,“ proto si myslí, že se to (P6) „Ubírá lepším směrem.“ Navíc je přesvědčená, že (P6) „když se zvyšuje kvalifikace u pracovníků“ semináři, „tím pádem je kvalitnější i ta služba“, protože (P7) „Bude nastupovat jiná generace seniorů.“

Ohledně znalostí a dovedností, které je možné díky seminářům získat, říká Karolína: že (K11) „Každých nových znalostí je dobré využívat při své práci“ a „dovedností rovněž.“

Nad'a se přidává a tvrdí, že existuje (N8) „Spousta věcí, které člověka nakopnou na seminářích.“

Pavlína mluví o tom, že (P8) „Určitě využívám znalostí“ ze seminářů, protože (P9-10) „Na pozici tohoto pracovníka by to mělo být automatické.“

Anna oponuje a říká: (A11) „...člověk se naučí ze vztahu se svými rodiči,“ nebo (A11) „...s okolím.“

O sebevzdělávání se v rámci zvyšování kvalifikace tvrdí Maruška, že si myslí (M10), „...že je to zbytečné na této pozici“.

Anna přitakává, že to je zbytečné, protože stejně (A17) „Není to doceněno.“ A pak dodává, že sice (A22) „Sebevzdělávání se každému prospěje“, ale zároveň je přesvědčena, že (A22) „každý se může sebevzdělávat, jak chce“ a k tomu tiše dodává (A22-23) „u nás nesmíte překročit určité hranice.“ Přiznává se, že to pozoruje u svých kolegyně, (A23) „které jsou VŠ studované, a i když jejich znalosti překračují, tady si ani neškrknou.....“

Lenka dodává, že dle jejího mínění zvyšování kvalifikace (L12) „Logicky je nutné, ale není vyžadované, podporované.“ Přidává ještě další svůj názor, že (L12-13) „zaměstnavatelem je toto opomíjeno.“

Nad'a říká, že (N12) „Být v obraze je dobré.“

Pavčina je zastáncem toho názoru, že (P14) „V každém oboru by se měli vzdělávat,“ protože (P14) „jinak to nejde.“ Dále tvrdí, že (P16) „Dnešní doba spěje k tomu, aby zaměstnanci byli kvalifikovanější, aby práci odváděli odborněji.“

Aby vše přispívalo k vyšší kvalitě, aby byl kladen důraz na odbornější kvalifikaci AP, říká Anna, že (A8) „By to chtělo odborníka, který se zabývá lidskými zdroji.“ Po chvílce dodává, že (A8-9) „...u nás je to vše, jak stavba na zelené louce.....“ Dále se Anna ještě rozpovídá, že by to opravdu chtělo odborníka, (A9) „...který by nabízel semináře, vedl si agendu.“ Též by (A9-10) „analyzoval dosažené schopnosti, dovednosti a následné uplatnění v praxi,“ protože, jak říká Anna : (A10) „...každý jsme dobrý na něco jiného.“

Karolína si rovněž myslí, že (K32) „Chybí personalista, který by právě v naší organizaci měl důležité uplatnění.“ Má totiž pocit, že výběr AP není (K33-34) „...na základě kvalifikačních požadavků na tu určitou pozici.“

Nad'a se též připojuje se svým názorem, protože i jí připadá, že (N6-7) „Chybí personalista, který by zasahoval a třídil lidi podle schopností a dovedností.“ Protože, jak dále pokračuje ve svém názoru: (N6) „Je dobré přihlížet na předpoklady jednotlivců.“



## 6.2 2. kategorie: Postavení aktivizačních pracovníků v organizaci

Tato kategorie vychází z následujících kódů:

- sebepojetí
- pojetí druhých
- hierarchický postup

Mít dobrý pocit ze své pracovní pozice je velmi důležité pro každého zaměstnance. Maruška si stěžuje na svoje začlenění uvnitř organizace a říká, že: (M11) „... si myslí, že je podhodnocené, vzhledem k tomu, že děláme tak důležitou práci.“

Anna se cítí (A25-26) „...jako takové děvče pro všechno, co je potřeba kde udělat, zařídit, nakoupit, odvézt někoho, stoly nachystat, nábytek přestěhovat.“ Zároveň ale poznamenává: (A27) „Možná ale, že chyba je v nás, samy jsme si nestačily dříve dát hranice, udat náš vlastní směr.“

Taktéž Karolína sděluje, (K21) „Velmi špatně vnímám naše začlenění“ a pokračuje, (K21) „...že nějaký pokrok nastal“, protože (K21-22) „je tady nová vedoucí sociálního úseku“ se sociálním vzděláním a sociálním cítěním, (K23) „ale bohužel je to jen ona.“ Karolína se dále svěruje, že postavení AP v organizaci je určité dána i tím, (K23) „...že je to nová funkce, zabíhající se teprve.“ Ale jak sama přiznává (K24) „...v sociálních službách bych očekávala daleko více sociálně zdatných a hlavně sociálně vzdělaných lidí.“

Taktéž Lenka své postavení vnímá, jak sama říká: ((L14) „Špatně“. Podotýká k tomu, že (N18-19) „...naše postavení v rámci celé organizace mě deprimuje“, protože jak říká: (L19) „...snažím se dobře dělat svoji práci podle svého svědomí, ale status žádný nemá.“

Nad'a vzpomíná, že (N14) „Původně v celé organizaci jenom dvě, nevěděly jsme, co máme dělat, co by bylo třeba dělat.“ (N15) „postupem“ pokračuje ve své odpovědi Nad'a (N15) „nás narůstalo.“ a (N15) „je to lepší“. Horší začlenění uvnitř organizace chápe i jako výsledek toho, jak říká, (N15) „Naše práce je méně viditelná.“

Pavčina dodává, (P18) „...že je to taková spíše nová funkce, která dříve nebyla“ a proto (P19-20) „...ostatní kolegyně ještě neví, co si mají pod tímto představit, co je náplní práce.“

Co se týká názoru ostatních, jak oni na nás nahlíží, k tomu říká Maruška následující: (M13) „*No někdy mám pocit, že nás vnímají jako děvečky pro všechno*“ a pokračuje, (M13) „*protože ať se stane, co se stane v organizaci, tak zajdou instruktorky, instruktorka sem, instruktorka tam.*“ Ale zároveň dodává, že (M16-17) „*ono teďka s klíčovými pracovníkama se to trošku mění, ten pohled na nás,*“ ale zdůrazňuje Maruška, (M17) „*...zatím z toho nemám dobrý pocit.*“

Anna je přesvědčena (A28) „*Myslím si zcela určitě, že jsem platným členem týmu*“, ale i tak trochu poklesle dodává, že má neustále pocit, že (A28) „*...nás na všechno využívají, úplně, co je potřeba.*“ Proto a to zdůrazňuje velmi hlasitě: (A29) „*Snažím se udělat svůj prostor pro svou práci.*“

Karolína je toho názoru, že (K27) „*Na tuto otázku by měli odpovědět spíše ti druzí,*“ i když ona sama z toho začlenění v rámci organizace rozhodně dobrý pocit určitě nemá. Je skoro až rozhořčená z toho, že (K28) „*Mnoho kolegů vůbec neví, co tato pracovní pozice obnáší a co nemá obnášet.*“ Proto dodává: (K28-29) „*Čekala bych více kolegů se všeobecným přehledem a pochopením pro nové činnosti při práci se seniory.*“

Nad'a mluví o tom, že (N18) „*...tato práce ještě není v povědomí ostatních spolupracovníků.*“ Proto si myslí, že (N18-19) „*Vedení by mohlo pomoci*“, ale je přesvědčena, že (N19) „*nepomáhá.*“ Zdůrazňuje, že (N19-20) „*by se neměli upřednostňovat jiní*“ a, že (N20) „*by mělo být stejné měřítko pro všechny.*“

Postup v kariéře je většinou jen otázkou času, jen Maruška v této souvislosti ihned reaguje: (M18) „*Určitě ne, zažila jsem to na vlastní kůži, kdy mně osobně bylo řečeno, že až dodělám školu, stejně nebudu mít ani víc peněz ani postup v práci nebude žádný.*“

I Anna připouští: (A30) „*Myslím si, že ne, že to vedení vidí jakože SŠ vzdělání a to stačí.*“

Karolína říká, že: (K35) „*Absolutně neexistuje*“ postup, (K35) „*ani náhodou*“. Po chvíli rozlobeně dodává, že (K37) „*...postup je pouze u zdravotníků*“ a (K37) „*S tím vším souvisí i náš status.*“

Také Lenka si myslí, že není žádný možný postup a je to velká (L20) „*škoda, protože je to věc, která hodně motivuje.*“

Nad'a k tomu dodává, že (N21) „*Je to divné, že u nás není.*“

Také Pavlína se diví, proč to nejde a povídá: (P30) „*Nevím, proč by nemohl pracovník díky svým schopnostem, zkušenostem i vzdělání hierarchicky stoupat nahoru.*“

### 6.3 3. kategorie: Sociální a materiální aspekty

Tato kategorie vychází z následujících kódů:

- pracovní prostředí
- pracovní doba
- materiální prostředky

Také k této kategorii se vztahovala spousta výroků.

Např. Anna je toho názoru, že (A31) „*pracovní prostředí je průměrné*“, protože (A31) „*se to budovalo dřív*“. A tak Anna dodává, že: (A31-32) „*Koupelny jsou nevyhovující, umyvadlo je malé.*“

Maruška reaguje okamžitě: (M25) „*Tak co jsem viděla jiné domovy, si myslím, že je průměrné*“ prostředí v naší práci. Podle ní (M28) „*se dá těžko zlepšovat, když to nedovolí podmínky vnitřního rozčlenění.*“

Karolína je toho názoru, že je vše (K39) „*...jak se říká pod jednou střechou.*“ Následně přidává další názory: (K40-41) „*...setkáváme se s bariérami, které jsou právě pro staré lidi absolutně nevhodné.*“ Za nevyhovující považuje (K41-42) „*Nevhodné osvětlení zářivkovitého typu po celý den.*“ Také (K42) „*Pokoje jsou dvoulůžkové, je tam málo místa.*“ Karolína si stěžuje i na (K42) „*...malé otvory eventuelně pro vyjetí s postelí ven do chodby, třeba i na zahradu.*“ Pak přichází na řadu rozmluva o poledním obědu a k tomu Karolína opravdu našťavaně dodává: (K48) „*My, které potřebujeme alespoň chvilku klidu během polední pauzy, musíme snášet velký hluk a šum*“ a pokračuje „*Pracovníci, kteří pracují dole v kancelářích vyhledávají nějaký ten společenský kontakt, protože jsou v klidu, často sami ve své kanceláři*“, ale ((K48-49) „*My, které pracujeme se seniory...naše práce je založena na neustálé komunikaci s nimi, potřebujeme více klidu.*“

Také Pavlína mluví o stejném problému, (P34) „*...jídelna není zvlášť pro zaměstnance zařízená*“ a ((P34-35) „*...musíme se střídat klienti/uživatelé*“. Zároveň jí vadí, že (P35-36) „*...člověk má půl hodiny na přestávku a prostě musí sedět někde u otevřených dveří, kde*

*neustále jde hluk z myček a tak.*“ Naštvaně dodává: (P37) „...myslím si, že to není vhodné prostředí“, (P37), „Vadí mi, že není klid“, (P37-38) „My pracujeme s lidmi, ale s námi se právě hezky lidsky nejedná...“

I Lenka si neodpustí říct, že prostředí je (L23) „Špatné, zcela nevyhovující,“ protože jsou tady (L23-24) „Dlouhé chodby s průvanem, osvětlení za pomoci zářivek a chybějící klimatizace...“ Co se týká stravování, k tomu dodává, (L24) „...dveře otevřené, střídání se s uživateli, hluk...“

Na závěr konstatuje ještě Naďa: (N22-23) „Bylo by tady co zlepšovat.“ I když (N23) „V rámci možností se něco zlepšilo, můžeme vyzdobovat,“ (N23-24) „můžeme zlepšovat prostředí a bere se to.“

Také pracovní doba je podle Lenky (L26) „Nevyhovující“, protože (L26) „Neodráží potřeby organizace, ani klientů.“ A uvádí příklad: (L26-27) „Při příjmu, který může být i v odpoledních hodinách, se klientovi není čas plnohodnotně věnovat.“ Proto si je Lenka jistá, že (L27-28) „Pracovní doba by měla být změněna na pružnou...“

Naďa tvrdí, že (N25) „Od půl 9 do 17 není moc vyhovující pro lidi, co se i oni vyjádřili.“ Ale také (N26) „I pro spolupracovníky, naznačili nám to.“ Naďa je tak přesvědčená, že (N26-27) „Bylo by dobré být hnedka od rána s těmi lidmi.“

O pracovní době (K52) „...od půl 9 do 17.00 hod“ si myslí Karolína, že (K52-53) „je ale absolutně zbytečná,“ A pak (K53-54) „Chybí soulad s přímou obslužnou péčí.“

Pavčina je toho názoru, že (P39-40) „Kdybychom tu byly od rána do večera, tak máme pořád co dělat, protože ti lidi potřebují aktivizovat pořád – od rána do večera.“ A rozvíjí svou řeč: (P40-41) „...každý má jiný režim, jiným to vyhovuje odpoledne, jiným dopoledne.“ Proto si Pavčina myslí, že když (P41) „...ale máme udržovat 8 hodin, takže pokud můžu říct za sebe, tak mi vyhovuje ta doba od 7 – 15 30.“

Maruščin názor je (M32) „...že naše pracovní doba by měla být pohyblivá,“ A dodává, (M32-33) „...že nepracujeme ve fabrice, ale pracujeme s lidmi a ty potřeby lidí se nedají nafasovat na 8 hodin od do. A tak zaznívá její návrh: (M33-34) „Podle mě by to bylo dobré mít pružnou pracovní dobu a přizpůsobovat fond hodin.“

Dalším kódem, který se zobrazil byly materiální prostředky.

Karolína našťavaně povídá: (K56-57) „*Chtějí po nás, abychom dělaly klíčové pracovníky a koordinátory ostatním klíčovým pracovníkům, ale máme jeden počítač dole v přízemí pro 7 aktivizačních pracovníc.*“ Pracovní proces velmi narušuje podle ní takové to (K59-60) „*Neustálé se domlouvání, kdy já můžu, kdy může ta druhá, ta třetí bude moci, ale až potom...*“ Proto Karolína říká, že takhle (K60-61) „*To snad ani není možné, při požadavcích na naši práci, mít jeden počítač.*“

Také Nad'a tvrdí, že (N29) „*...počítač nám chybí,*“ protože (N29) „*...na tom to stojí.*“ A pokračuje: (N30-31) „*...nemáme dostatečnou výpočetní techniku k dispozici,*“ a tak (N31) „*efektivita není žádná,*“ protože je tady (N31) „*Problém , se kterým se potýkáme každý den.*“

Pavčina míní, že (P47-49) „*...pokud jsou v náplni naší práce individuální plány, kontrola individuálních plánů i ostatních klíčových pracovníků, je základem mít počítač k dispozici volný v jakoukoliv dobu.*“ A pokračuje horlivě ve svém vyprávění: (P50-51) „*...někdo vyjde na chodbu, začneme řešit nějaký problém a já v tu danou chvíli si práci danou na počítači udělat nemůžu, tak si to musím udělat v jiný okamžik a to ten počítač volný není a tak musíme pořad a zbytečně pentlovat mezi poschodími.*“

I Anna se přidává se svým názorem: (A37) „*přibyla nám spousta administrativních činností,*“ ale „*máme nedostatečné vybavení počítači,*“ protože „*sedm kolegyně/jeden počítač, to se nedá zvládnout za jeden den.*“

Maruška opět porovnává s dřívější dobou a říká, že je to lepší, (M37-38) „*...ale pokud to srovnám s potřebami našimi a co se investuje do zdravotního úseku, jsme silně podhodnoceni.*“ Navíc říká, že (M39) „*Každá z nás by měla mít počítač,*“ protože (M39) „*je to normální standard.*“

#### **6.4 4. kategorie: Interpersonální uspořádání**

Tato kategorie vychází z následujících kódů:

- interpersonální vztahy
- gender uspořádání
- komunikace s kolegyněmi

- starší versus mladší
- styl řízení a konflikty
- zpětná vazba
- supervize

Maruška říká, že co se týká interpersonálních vztahů (M43) „*Na úrovni mikroklimatu*“ je to v pořádku, ale (M43-44) „*V rámci celé organizace převládají vztahy neosobní, studené.*“ Chybí jí (M45) „*...i v rámci organizace pravidelné schůzky s vedením.*“ Podle ní totiž (M47) „*Jiné organizace to tak dělají, protože jim záleží na pracovnících.*“ Maruška si myslí, že (M49) „*Jedenkrát za rok by měl ředitel zaměstnance navadit, pochválit.*“ Navíc je špatná z toho, že (M48) „*vztah s vedením je na nulové hodnotě.*“ A pro ni, jak se také zmiňuje, (M51-52) „*Vztahy od vedení narušují ten libý pocit z toho našeho poslání tady.*“ Maruška svoji práci bere jako poslání a proto říká: (M52-53) „*... práce s lidmi přece je svým způsobem poslání....*“

Lenka mluví o tom, že i pro ni jsou vztahy (L32) „*Špatné, vzhledem k nejasnosti pracovní náplně jednotlivých profesí a vzrůstajícímu tlaku ze strany vedení.*“ Vadí jí, že (L33-34) „*neexistuje spravedlivý přístup ke všem.*“

Anna hezky vypráví: (A40) „*...na oddělení, kde pracuji, jsou s kolegyněmi vztahy velmi dobré.*“ Ale povídá dál, že (A42) „*Celkově v organizaci je to horší.*“

Nad'a se vyjadřuje následovně: ((N34) „*Záleží to na člověku, kdo se chce domluvit, tak se domluví.*“ Nadě vadí, že se hodně pomlouvá a proto říká: (N36) „*...je to ubohé, pod úroveň.*“ Myslí si navíc, že (N37-38) „*Špatné vztahy vše narušují, ruší práci jak se seniory, tak takové to vnitřní uspokojení,*“ protože (N37-38) „*... není dobré pro vlastní práci takové to napětí kvůli konfliktu s někým.*“

Karolína odpovídá jednoduše: (K62) „*Jaké asi mohou být, když jsme tady skoro samé ženské?*“(K63) „*Interpersonální vztahy jsou*“ i podle ní (K63) „*vesměs špatné*“. A takové pak následovně přináší (K63-64) „*Špatné sdílení informací, konflikty, neshody.*“ Rovněž si Karolína stěžuje, (K69) „*S vedením nemáme žádné pravidelné schůzky, vše je nám jen přeneseně nařizováno.*“ A proto se jí nelíbí tento (K70) „*Absolutně direktivní styl.*“ Trochu zoufale se také vyjadřuje o tom, že vlastně (K70) „*Špatné vztahy mezi námi*

*v organizaci ruší kontinuitu práce!“ (K75-76) „Dalším nešvarem“ jsou podle Karolíny „vztahy mezi jednotlivými poschodími.“*

Podle Pavlína právě (P59) *„...vztahy během oběda jsou velmi, ale velmi rušivým elementem!“*

K převaze ženského pohlaví říká Naďa, (N34) *„...když je moc ženských v práci, tak je to náročné.“*

Maruška převahu žen vyzdvihuje (M54) *„V naší organizaci je potřebný ženský kolektiv/ženská ruka.“* Naopak muže (M57) *„bych brala na fyzické práce, pomoc s vozíky nebo na pozici zahradníka.“*

Také Lenka přiznává, že je to (L36) *„Špatně“* tolik žen. A navíc si je jistá, že (L36) *„...není zájem cokoli měnit.“*

Anna v rozhovoru dodává, že muži by mohli např. (A53) *„...zabezpečovat nějaké těžší přesuny, kde je potřeba jako větší síly.“*

Svou trochou do mlýna přispívá i Pavlína, která říká, (P53-54) *„...že je to celkem velké zařízení a hlavně převážně ženy.“* Proto tvrdí, že (P54) *„V takovém kolektivu se velmi špatně pracuje.“* Je přesvědčena, že (P56) *„Nejhorší je domýšlet si, neustále vytvářet domněnky o všech, o všem na úkor práce.“* (P54-55) *„...co by se s muži třeba vůbec neřešilo, tak žena se v tom neustále pitvá.“* Zároveň ji ale dost štve, že (P57) *„se sdělují informace a velmi rychle se šíří ty, které jsou práci na tisíc honů vzdálené.“* A ty (P58) *„...ruší nějakou tu poslušnost mezi jednotlivými úseky.“*

Karolína trochu přitvrzuje: (K79) *„Ženský kolektiv je možná určitě vhodný při této práci se starými lidmi, ale všeobecně to dobře není.“* Nelíbí se jí to (K80) *„Neustálé intrikování, vytváření si domněnek, pomlouvání“* a přidává, že (K80-81) *„...to je přece doména ženských kolektivů“* a proto (K81-82) *„Efektivita práce nikdy nemůže být na 100%, když jsou v kolektivu samé ženy.“* Karolína se také přiznává, že ona sama nemá (K83) *„...moc dobré zkušenosti se samými ženskými.“* Zaráží jí, jak (K82-83) *„...bohužel často se řeší osobní věci a ne věci, které souvisí s prací.“*

O vztahu s ostatními aktivizačními pracovníci říká Naďa: (N46) *„...lépe nemluvit.“* Má totiž pocit, že (N48) *„...nerady fungují v kolektivu.“* Zároveň ale tvrdí, že (N46-47)

„Je důležité říci si věci na rovinu, co a jak ujasnit si.“ O komunikaci vzájemné povídá mimo jiné, že (N50) „Byly i ostré názory...“

Pavčina dokonce připouští: (P61) „S některými nevyhází a nevyhledávám je.“ A dodává: (P63) „... spolu moc nekomunikujeme.“ Navíc přiznává, že neví, (P63-64) „...co se děje třeba na dalším oddělení,“ protože podle ní (P64) „Je to hodně separované.“

Maruška je jiného názoru, když tvrdí, (M60) „Vycházím v normě s ostatními pracovníci, občas si vynadáme, ale jinak to funguje.“

Karolína mezi jiným pronáší: (K85) „Všechno je to o lidech, o jejich přístupu, zkušenostech, nadhledu.“ Myslí si, že (K86) „Každý má jiné pojetí, každý je jinak vyzrálý.“ Připouští také, že (K89) „Navzájem komunikujeme docela podivě, neuceleně, nemá to někdy žádnou návaznost.“ Na závěr dodává: (K87-88) „Postrádám absolutní soudržnost v naší skupině.“

Lenka přiznává, že je (L38) „Někdy nutná i komunikace po pracovní době, pomocí komunikačních prostředků.“

Zajímavá slovní spojení se vztahovala ke kódu starší versus mladší.

Maruška říká, že (M55) „Optimální věk pro tuto práci je od 40 dál.“ Ale (M55-56) „Neoptimální pro tuto práci jsou mladé děvčata ze školy,“ protože (M56) „...nemají zkušenosti, mohou být vnučkami seniorů, nemůžou být partnery.“

Anna mluví o tom, že (A42) „...je tady spousta mladých děvčat ze školy, které nenašly uplatnění někde jinde.“ A pokračuje ve svém povídání: (A45-46) „...není to příliš dobré, aby mladé děvčata bez životních zkušeností se staraly o naše seniory.“ Na závěr přidává: (A58) „...tady by měli pracovat všichni tak od 35 nahoru a to na všech pozicích...“

Karolína přichází s jiným názorem: (K90-91) „vadí mi rivalita mezi mladšími a těmi staršími,“ protože (K91-92) „od těch starších bych očekávala mnohem více nadhledu.“

Také Nad'a vypráví o tom, co ji tíží. Cítí to jako (N41) „Mezigenerační problém, jako střet mezi mladší generací a střední generací.“ A pokračuje (N42) „Pro některé lidi ve středním věku je problém přijmout mladého člověka, protože si myslí, že je bez zkušeností a že neví, o co jde.“ K tomu přidává ještě další myšlenky: (N43) „Stejně je to všechno o lidech,“ protože (N43-44) „Nemusí to být jenom věkem.“ (N44-45) „...já to chápu, starší mají více zkušeností, ale my se chceme také zapojit...“



Jaký má názor na způsob vedení, odpovídá Lenka: (L39) „*Těžko říci, vedoucí je hrozně mladá, ale někdy se dá domluvit.*“

Karolína mluví o demokratickém způsobu vedení. A také o tom, že je přesvědčena, že vedoucí je velmi mladý člověk, který (K94) „*...umí za nás i bojovat.*“

Maruška říká, že se jí dostává ((M62) „*...něco mezi demokratickým stylem, autokratickým stylem.*“ Problémové situace se podle Marušky řeší: (M65) „*Diskuzí, domluvou, rozmluvou.*“ Zároveň ona sama nepocituje, (M65) „*...že by byla nějaká problémová situace, která by se nedala řešit.*“

Anna se přiznává, že ona je právě ten typ, (A61) „*...který se snaží domluvit, vysvětlit, po dobrém se domluvit s každým.*“

Pavčina velmi diplomaticky podotýká: (P68-69) „*...já zatím jako respektuji ostatní.*“

Naďa otevřeně prohlašuje: (N53) „*K něčemu došlo, měly jsme supervizi, ale nepomohlo to.*“

Karolína uvádí že (K95) „*Někdy to není lehké*“ a proto (K95) „*...se snažíme si vše vyříkat.*“

Dalším kódem, který se zobrazil, byla zpětná vazba.

Maruška ji popisuje následovně: (M67) „*Zpětnou vazbu pocituji, jen když se něco nepodaří,*“ a pokračuje dále: (M68) „*...což není dostatečně motivující.*“ Marušku velmi mrzí, že: (M68) „*Když se něco podaří, zpětná vazba není žádná.*“ (M69-70) „*Pochvala jako slovo se u nás vůbec nevyskytuje v běžném slovníku.*“ (M70) „*Je to něco, co přichází jednou za rok ani to ne.*“

Karolína je důsledná a proto říká: (K97) „*Od kolegyně se snažím, aby se mi dostalo zpětné vazby.*“

Pavčina uvádí: (P71) „*Chybí mi zpětná vazba,*“

Naďa říká: (N54) „*...s někým to funguje.*“ A také se svěřuje: (N55) „*To mi někdy vadí, když se nedostává zpětná vazba.*“

Anna svůj názor neskrývá: (A63) „*Zpětná vazba by měla být třeba pochvala za dobře vykonanou práci nebo, když se člověk snaží.*“ Dále se svěřuje že: (A64-65) „*Pro každého je to dobrá motivace a mně chybí.*“

Lenčin názor vyznívá trochu našťavaně: (L42) „...když se něco pokazí, tak to je zpětná vazba i trojnásobná.“

O supervizi se vyjadřuje Karolína takto: (K98) „...začala v naší organizaci s velkým zpožděním.“ Pokračuje názorem že (K98-99) „K supervizi by však lidé měli dozrát, pokud ne, je to zbytečné.“ Karolína mimo jiné mluví i o tom, že zažila již pár supervizí v organizaci: (K99-100) „...ale vždy se to změnilo na nějaké osobní útočení.“ O supervizi si myslí, že to: (K100) „...je dobrá věc,“, ale momentálně (K101) „... ji považuji za zbytečnou ztrátu času.“

Nad'a má o supervizi trochu pochyby: (N56) „Dříve jsme tam snad něco vyřešili.“ A pokračuje ve svém názoru: (N57) „Pokud s někým normálně vycházím, daří se mi komunikovat i spolupracovat, nepotřebujeme žádnou supervizi.“

Maruška si povzdechne a říká (M71) „Nemám z toho dobrý pocit.“ A mluví dál: (M71-72) „Lepší je, když se lidé sejdou na pracovišti odpoledne u kávy a rozmluví si, co je třeba.“

Anna ohledně supervize dodává: (A69) „Bez supervize by to stačilo, důležité, aby se kolektiv sešel a probral, co je potřeba.“

Pavčina se vyjadřuje docela“ostře“: (P72) „...pokud nefungujeme jako tým, nemůže fungovat ani supervize.“ Je si ale jistá, že: (P73) „Na jiných pracovištích to jde – věřím tomu, je to skvělá věc.“

## 6.5 5. Kategorie Pracovní náplň

Tato kategorie vychází z následujících kódů:

- náplň práce
- připomínky
- charakter práce AP

Svůj názor na náplň práce projeví všichni.

Maruška k tomu uvádí: (M73) „Pracovní náplň je obsáhlá a bohatá, nevím, co by mělo být navíc.“ Dále připomíná, že: (M85-86) „Náplň by měla vycházet z praxe a ne z teorie.“

Anna říká, že (A71) „Součástí by mělo být především aktivizovat seniory.“

Karolína se vyjadřuje následně: (K103-104) „*Pracovní náplň by měla obsahovat aktivizaci, motivaci, povzbuzování seniorů, pořádání kulturních akcí.*“

Nad'a povídá o svých zkušenostech z dřívější doby: (N60-61) „*...když funkce vznikla, nevěděly jsme, co konkrétně má AP dělat, jak k tomu přistupovat.*“ A k tomu ještě přidává: (N62) „*AP by se měl věnovat lidem, z toho jiného hlediska.*“

Pavlína se vyjadřuje velmi rychle a pohotově a říká, že myslí, že by bylo dobré: (P77) „*...zaplnit ten jejich čas,*“ protože: (P78) „*Je to nejdůležitější a nejtěžší zároveň.*“

Dle Pavlíny by součástí náplně nemělo být: (P79) „*...ježdění,*“ protože si myslí: (P79) „*...že by na to měli být jiní pracovníci.*“ K tomu přidává zajímavou věc, která ji leží na srdci: (P80-81) „*...když máme rozdělené funkce, tak pečovatelky by neměly zasahovat do naší práce a my zase do práce pečovatelek- každá máme svoji náplň.*“

Rovněž Lenka tvrdí, že: (L47) „*...dělat řidiče – to odvádí od vlastní práce.*“

Karolína obhajuje svůj názor a říká: (K105) „*Určitě ne jezdit s klienty k zubaři,*“ protože (K105) „*tuto činnost by měli vykonávat jiní pracovníci, tak jak je to v jiných organizacích.*“

Anna myslí, že: (A73) „*náplň je tak bohatá, až se tomu sama divím, co jsme si na sebe ušily.*“ A ještě povídá o tom, že také určitě ne: (A76) „*...zařizování kluboven ve svém volném čase.*“

Na závěr přidává Maruška svůj názor: (M76) „*nakupování v bufetu, je zbytečná věc/činnost.*“ Také: (M91) „*Řídit auto,*“ to (M91) „*taky není naše práce to řízení auta.*“

Kód Připomínky naplňují výroky všech dotazovaných.

Anna připomíná: (A80-81) „*myslím si, že jsme měly možnost do toho zasáhnout, když jsme to tvořily téměř samy.*“ A ještě dodává: (A75) „*Když jezdí doprovod k lékařům, jezdí pečovatelky. I zubaře považuji za stejnou věc, čili by měli jezdit zdravotníci.*“

Karolína říká: (K111) „*Máme možnost se podílet na připomínkování, ale je to stejně zbytečné, protože jsme jen vyslyšeny.*“

Nad'a k tomu jen dodává: (N65) „*...sestavovaly jsme skoro celou pracovní náplň,*“ a (N65-66) „*Nemělo by to tak být, tak vznikají nesrovnalosti.*“

Lenka si povzdechne a povídá rychle: (L49) „*Občas a minimálně*“ *můžeme něco připomínkovat.*“ S trpkostí říká: (L49-50) „...*proč nám z přímého provozu nenaslouchají, máme praxi a tak by bylo dobré s námi více komunikovat!*“

Pavčina připouští: (P83) „*Myslím si, že ta možnost minimální tu je, ale to je tak vše...*“

Maruška se zamýšlí a říká: (M84) „*Pokud je pracovní náplň dobrá, tak není potřeba dalších připomínek.*“ Dále vypráví nespokojeně, že nakupování by: (M77) „*měla dělat bufetárka, obejít si klienty,*“ protože to (M78) „*Vyžaduje čas a když ten čas který máme na přípravu, věnujeme nakupování, tak nám to určitě narušuje práci.* I: (M91-92) „*Řídit auto, by měl ten, kdo je proškolený, denně jezdí, každý rok skládá psychologické testy.*“ Rezolutně navrhuje: (M99) „*My bychom neměly vůbec jezdit*“ a (M99) „*Také doprovod by měli zajistit zdravotníci.*“

Názor na charakter práce je rovněž značně subjektivní záležitostí.

Nadřa vesele říká: (N66) „*Mně se líbí, že je tady pestrost,*“ a (N68-69) „*Je to dobře pro nás i uživatele.*“

O tom, že: (K114) „*Práce by měla být všestranná, pestrá pro klienty, zábavná*“ a (K114) „*neměl by chybět humor*“ vypráví rozvázně Karolína. Navíc: (K115) „*Naše práce patří mezi pomáhající profese, takže to brát každý den na vědomí.*“ A na závěr Karolína říká: (K116) „*Jsmo tady my pro lidi, ne oni proto, abychom my byly zaměstnané!*“

Pavčina se o AP vyjadřuje: (P86) „*Je to svým způsobem takový důvěrník,*“ a pokračuje ve svém výkladu: (P87-88) „*Děláme reminiscenci, biografickou anamnézu, dost dat od seniorů, které musíme držet v tajnosti...*“

Anna o své práci mluví následně: měla by být (A84) „*Pestrá, nápaditá, měla by být nenásilná.*“ Ale: (A84-85) „*Někdy mám pocit, že nás nutí k tomu, abychom příliš aktivizovaly ty naše 90leté stařečky,*“ a (A86) „*abychom je aktivizovaly a rozchodily, když už 20 let nechodí a tak ti, co nemluví, abychom je rozmluvily.*“ A k tomu ještě tiše Anna dodává: (A87) „*Mám pocit, že příliš moc až škodí té aktivizace.*“

## 7 SHRNUÍ VÝSLEDKŮ VÝZKUMU

Cílem kvalitativního výzkumu bylo zjistit faktory ovlivňující efektivitu práce aktivizačních pracovníků v domově pro seniory.

Hlavní výzkumnou otázku: **Jaké faktory ovlivňují motivaci a efektivitu práce aktivizačních pracovníků v domově pro seniory?**

tvořily vedlejší výzkumné otázky, které pomohly k identifikaci výzkumného problému.

**První vedlejší výzkumná otázka:** „Jaké názory zaujímají aktivizační pracovníci v domově pro seniory ke kvalifikačním požadavkům na výkon funkce aktivizačního pracovníka?“

Přinesla zjištění o tom, jak respondentky nahlízejí na aspekt kvalifikačních požadavků. Podle většiny dotazovaných jsou kvalifikační požadavky na výkon této funkce nedostačující. Vesměs žádné kvalifikační požadavky nejsou zaměstnavatelem požadovány, kromě toho „základního“, čímž je střední škola a ta je podle respondentek opravdu nedostačující, zvláště při práci na DZR. Nepřihlíží se k určitým dovednostem a schopnostem, jako např. umět pracovat v týmu, umět komunikovat s lidmi, být kreativní. Semináře, které by také svým způsobem měly přispívat ke zvýšení kvalifikace, nejsou svým obsahem obzvláště přínosné právě pro AP, protože chybí zejména ty zaměřené na aktivizaci. Sebevzdělávání se, které by rovněž mělo hrát důležitou roli při zvyšování kvalifikace, je podle respondentek málo podporované a prakticky vůbec nepožadované. A je to škoda, protože v dohledné době bude nastupovat nová generace seniorů, která bude vyžadovat jiný přístup, jak se vyjádřila jedna respondentka. Když se zvyšuje kvalifikace i služba tím pádem by měla být kvalitnější. Z výzkumu rovněž vyplynulo, že chybí v organizaci kvalitní odborník- personalista, který by průběžně analyzoval schopnosti, dovednosti, znalosti ze seminářů, vedl si agendu a vůbec byl schopen přihlížet na jednotlivé předpoklady jedinců.

**Druhá vedlejší výzkumná otázka:** „Jak hodnotí aktivizační pracovníci v domově pro seniory svoje statusové postavení uvnitř organizace?“

Pomohla odkrýt subjektivní pocity respondentek ohledně pracovní pozice. Mnohé výpovědi naznačily, že začlenění AP v multidisciplinárním týmu je špatné, vzhledem k tomu, jakou důležitou práci vykonávají. Podle jedné z výpovědí, je možná chyba i AP

samotných, protože si nestačily dříve dát hranice, udat vlastní směr. Respondentky by očekávaly více sociálně zdatných a sociálně vzdělaných lidí kolem sebe a i s pochopením pro nové činnosti při práci se seniory. Také je mrzí, že výsledky jejich práce jsou méně viditelné, tudíž pro ostatní kolegy je funkce AP těžko představitelná a uchopitelná. S tím souvisí i hierarchický postup v organizaci, který podle dotazovaných není možný, přestože u zdravotnických profesí existuje, a to je právě věc, která hodně motivuje. Respondentky se vyjádřily, že nechápu, proč díky zkušenostem a schopnostem by nemohl pracovník hierarchicky stoupat ve své organizaci.

**Třetí vedlejší výzkumná otázka:** Do jaké míry ovlivňuje motivaci a efektivitu práce aktivizačních pracovníků v domově pro seniory pracovní prostředí uvnitř organizace?

Ukázala na celkem nevyhovující pracovní prostředí pro AP v organizaci. I když se ví, že domov pro seniory byl původně postaven pro jiné účely, setkávají se AP s bariérami, které jsou i pro samotné klienty absolutně nevhodné např. úzké dveře, které znemožňují vyjetí i s postelí na chodbu nebo na zahradu, pokoje jsou dvoulůžkové, malá umyvadla na pokojích klientů. Chodby jsou dlouhé, bez klimatizace, osvětlení zářivkovitého typu. Ve svých výpovědích respondentky často zmiňovaly polední oběd, který probíhá v nevyhovujících podmínkách. Jde o střídání se s klienty v jedné jídelně, kde navíc je velký hluk z myček, neustálý šum, místa k obědu se nachází u otevřených dveří. Taktéž pracovní doba je méně vyhovující, protože neodráží potřeby jak organizace, tak potřeby klientů. Navíc chybí soulad s přímou obslužnou péčí. Pracovní doba podle mnohých respondentek by měla být pohyblivá-pružná a fond hodin by se měl následně přizpůsobit. Pracovní proces rovněž narušuje nedostatečné vybavení výpočetní technikou. S tímto problémem se sedm AP potýká každý den, obzvláště, když přibylo daleko více administrativních činností. Mít k dispozici počítač by měl být normální standard dle úvahy dotazovaných.

**Čtvrtá vedlejší výzkumná otázka:** Do jaké míry ovlivňují motivaci a efektivitu práce aktivizačních pracovníků v domově pro seniory interpersonální vztahy uvnitř organizace?

Odkryla velké emoce jednotlivých respondentek. V rámci celé organizace převládají vztahy neosobní, studené, jak se vyjádřily dotazované. Chybí pravidelné schůzky s vedením, kde by pracovníci byli např. pochváleni, navnaděni, protože to je také jeden ze způsobů správné motivace. V celé organizaci by měl být uplatňován spravedlivý přístup pro všechny zaměstnance. Dále se postupně vyjadřovaly respondentky o špatných vztazích

i mezi jednotlivými poschodími, protože takové raporty narušují jak práci se seniory, tak takové to vnitřní uspokojení. Díky horším interpersonálním vztahům tak dochází i ke špatnému sdílení informací, tyto nedokonalé vztahy ruší kontinuitu práce. Vytváření si domněnek, sdělování informací, které jsou velmi vzdálené pracovní činnosti a ruší posloupnost mezi jednotlivými úseky, dále intriky, to jsou všechno aspekty typicky ženského kolektivu v organizaci. Také věk podle některých respondentek je rozhodující pro vykonávání práce v rezidenčním zařízení pro seniory. Optimální je věk kolem 40 a výše. Děvčata mladá nemají zkušenost, mohou být spíš vnučkami než partnery klientů. Problémy mezi střední a mladší generací vidí jedna respondentka jako rivalitu mezi mladšími a staršími, pro jinou dotazovanou je to přímo mezigenerační problém. Podle všech respondentek chybí zpětná vazba, protože právě tato je dobrou motivací pro každého zaměstnance. Ohledně supervize se vyjádřily respondentky následně: začala v organizaci s velkým zpožděním, k supervizi by měli lidé dozrát, pokud pracovní tým špatně funguje, nemůže fungovat ani supervize. Některé dotazované si přesto myslí, že supervize je dobrá věc a mají informace, že v jiných zařízeních se supervizi mají dobré zkušenosti.

**Pátá vedlejší výzkumná otázka:** Do jaké míry ovlivňuje motivaci a efektivitu práce aktivizačních pracovníků v domově pro seniory pracovní náplň?

Poukázala na důležitost vycházet při sestavování pracovní náplně z praxe a ne z teorie. Respondentky poukazovaly na to, že by se mělo více naslouchat lidem z přímého provozu, více s nimi komunikovat, protože ony mají více praxe. Dále by pracovní náplň měla obsahovat i to, že AP by se měl věnovat lidem z toho jiného hlediska, jak v rozhovoru nadnesla jedna z dotazovaných. Náplň by neměla obsahovat některé přímo rušící činnosti jako např.: doprovod klientů k zubaři, protože dělat řidiče, to v jiných zařízeních mají ošetřené jinak i zajišťovat nákup pro klienty v bufetu je taktéž činnost, která vyžaduje spoustu času a odvádí od vlastní práce. Práce AP by měla být pestrá, nápaditá, ale nenásilná, protože i příliš aktivizace někdy může mít na klienty opačný účinek.

## 7.1 Doporučení pro praxi

Kvalitativně zaměřený výzkum měl identifikovat faktory, jenž ovlivňují efektivitu práce aktivizačních pracovníků.

Na základě získaných výsledků bych doporučovala, aby bylo prováděno výběrové řízení, které by prokázalo eventuelní dovednosti, znalosti, zkušenosti budoucích AP. Rovněž za nezbytné považuji, aby byl kladen důraz na absolvované vzdělání, protože v dohledné době bude nastupovat nová generace seniorů, která bude vyžadovat naprosto jiný a diferencovaný přístup. Tudíž vzdělání středoškolské (jakéhokoliv typu) již nebude dostatečné, ale bude nutností studium vyšší a odbornější (např. sociální pedagogika, speciální pedagogika). Semináře nabízené pro AP by měly být vybírány s větší pečlivostí a důrazem na ty, které jsou pro AP přínosné a následné znalosti by měly být aplikovatelné v praxi. Sebevzdělávání a osobnostní rozvoj AP by měly být podporovanou a vítanou součástí při zvyšování kvalifikace AP. Součástí managementu v organizaci by měl být odborník na lidské zdroje.

Všechny pomáhající profese jsou založeny především na komunikaci s jinými lidmi, proto mnohdy výsledky práce nejsou znatelné a čitelné. Aktivizační činnost je rovněž založena na vztahu AP a klienta, proto i v tomto případě výsledky práce AP pro ostatní kolegy celého multidisciplinárního týmu jsou možná málo viditelné a práce samotných AP připadá jako „něco zbytečného.“ Je proto nezbytné, aby vedení organizace umožnilo pochopit ostatním zaměstnancům přínos a důležitost práce, kterou vykonávají AP. Pro každého zaměstnance možnost mít ve skupině tzv. „svoji parketu“, být v něčem pro skupinu „nenahraditelný“ bývá velmi významným faktorem při utváření pocitu pracovní spokojenosti a také přispívá k větší efektivitě práce.

Dále by měl být umožněn pracovníkům na pozici AP kariérní postup, který patří mezi silně motivační faktory, a tím pádem by se zlepšil i celkový náhled na tyto pracovníky v rámci organizace a přispěl by rovněž k lepšímu subjektivnímu pocitu samotných AP.

Pracovní podmínky, jak bylo potvrzeno výzkumem nepřinášejí pozitivita pro pracovní činnost AP. Na každého člověka, kromě prostoru samotného, působí rovněž to, jak je daný prostor využíván, jaká obsahuje společenská pravidla a omezení. Domov pro seniory, v současné době nesplňuje ideální podmínky pro práci AP. To je problém v současné době těžko řešitelný, protože původní záměr této stavby v minulosti byl značně odlišný, než jaký



účel v dnešní době plní. Co se týká ale zlepšení pracovního prostředí pro samotné AP, bych alespoň doporučila změnu v nastavení obědů. Stravování v jedné jídelně společně s klienty, není vhodné jak z hlediska sociálního, tak z hlediska hygienického. Absolutně nedostačující je vybavení výpočetní technikou. Proto doporučuji v brzké době zakoupení více počítačů pro AP, což by rozhodně přispělo k vyšší efektivitě práce AP.

Optimální mezilidské vztahy patří mezi významné faktory ovlivňující pracovní spokojenost. V tomto případě bych navrhovala managementu pravidelně organizovat schůzky se všemi svými zaměstnanci, na kterých by měli možnost se zaměstnanci vyjadřovat k problémům v organizaci, dále by mohly být představovány plány na nejbližší období apod. Za velký nedostatek považuji, že AP nepracují pod pravidelnou supervizi, která umožňuje mimo jiné předcházet problémům, jako jsou konflikty a neshody na pracovišti; omezily by se příčiny, které vznikají důsledkem převážně ženského složení v organizaci, také by bylo možno podle mne řešit v rámci supervize mezigenerační problémy na pracovišti. Supervize by navíc působila i jako prevence vzniku syndromu vyhoření.

Pro spokojenost pracovníků a jejich maximální motivovanost je rozhodující také pracovní náplň. Velmi účinně navíc působí i jakákoliv změna v náplni práce. Z náplně pro AP bych na základě výzkumu navrhovala zrušit činnosti (jako je např. nakupování nebo zajíždění AP s klienty k zubaři), které odvádějí myšlenky od skutečné práce, což je v tomto případě aktivizace klientů. Charakter pracovní činnosti AP by měl být rozhodně pestrý, tvořivý. Navrhovala bych proto přidat do pracovní náplně více činností umožňujících samostatnost v přístupu a naopak vyloučila ty, které striktně vyžadují dodržování postupů, s převahou nároků na psychickou či fyzickou stránku.

## ZÁVĚR

Tato diplomová práce byla zaměřena na problematiku aktivizace seniorů v rezidenčním zařízení.

V teoretické části mimo jiné byla popsána aktivizace seniorů, metody vhodné pro aktivizaci a také ve stručnosti byl přiblížen post aktivizačního pracovníka.

Cílem praktické části bylo prostřednictvím kvalitativního výzkumu zjistit, jaké faktory ovlivňují motivaci a efektivitu práce aktivizačních pracovníků v domově pro seniory. Hlavní výzkumná otázka byla rozdělena na vedlejší výzkumné otázky, jejichž prostřednictvím jsem zjišťovala, jaké názory zastávají AP ke kvalifikačním požadavkům pro výkon této funkce, jak hodnotí AP svůj status v organizaci, do jaké míry ovlivňuje pracovní prostředí motivaci AP, jak se podílejí interpersonální vztahy a pracovní náplň na motivaci a efektivitě práce AP v domově pro seniory.

Odborným přínosem mé práce bylo praktické doporučení pro rezidenční zařízení a to na základě vyhodnocených výsledků.

**SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY**

- [1] HARTL, P. *Stručný psychologický slovník*. Praha: Portál, 2004. ISBN 80-7178-803-1.
- [2] HAŠKOVCOVÁ, H. *Fenomén stáří*. Praha: Panorama, 1990. ISBN 80.7038-158-2.
- [3] HENDL, J. *Kvalitativní výzkum*. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-4.
- [4] JANEČKOVÁ, H., VACKOVÁ M. *Reminiscence*. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-581-3.
- [5] KALIBOVÁ, K., PAVLÍK, Z., VODÁKOVÁ, A. *Demografie (nejen) pro demografy*. Praha: Slon, 2009. ISBN 978-7419-012-4.
- [6] KLEVETOVÁ, D., DLABALOVÁ, I. *Motivační prvky při práci se seniory*. Praha: Grada, 2008. ISBN 978-80-247-2169-9.
- [7] LIVINGSTON, G. *Příliš brzy starý, příliš pozdě moudrý*. Praha: Pavel Dobrovský- Beta, 2006. ISBN 80-7306-265-8.
- [8] MATOUŠEK, O., KOLÁČKOVÁ, J., KODYMOVÁ, P. *Sociální práce v praxi*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-002-X.
- [9] MATOUŠEK, O. *Ústavní péče*. Praha: Portál, 1999. ISBN 80-8585-761.
- [10] NAKONEČNÝ, M. *Úvod do psychologie*. Praha: Academia, 2003. ISBN 80-200-0993-0.
- [11] PACOVSKÝ, V. *O stárnutí a stáří*. Praha: Avicenum, 1990. ISBN 80-201-8076-8.
- [12] RHEINWALDOVÁ, E. *Novodobá péče o seniory*. Praha: Grada, 1999. ISBN 80-7169-828-8.
- [13] ROSLAWSKI, A. *Jak zůstat fit ve stáří*. Brno: Computer Press, 2005. ISBN 80-251-07744.
- [14] SCHIRRMACHER, F. *Spiknutí metuzalémů*. Praha: Knižní klub, 2005. ISBN 80-242-1496-2.

- [15] SOKOL, R., TREFILOVÁ, V. *Sociální pracovník v rezidenčních zařízeních sociálních služeb*. Praha: Aspi, 2008. ISBN 978-80-7357-316-4.
- [16] SÝKOROVÁ, D. *Úvod do demografie*. Olomouc: Univerzita Palackého FK, 1991.
- [17] ŠTILEC, M. *Program aktivního stylu života pro seniory*. Praha: Portál, 2004. ISBN 80-7178-920-8.
- [18] ŠVAŘÍČEK, R., ŠEĐOVÁ, K. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-313-0.
- [19] VÁGNEROVÁ, M. *Vývojová psychologie II*. Praha: Karolinum, 2008. ISBN 978-80-246-1318-5.
- [20] VOSTROWSKÁ, H. *Sociálně aktivizační programy pro klienty pečovatelské služby*. Praha: Státní zdravotní ústav, 1998. ISBN 80-7071-093-4.

## SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

- AP Aktivizační pracovník
- DZR Domov se zvláštním režimem
- WHO Světová zdravotnická organizace
- ČSÚ Český statistický úřad

## SEZNAM PŘÍLOH

- P I Stáří není konec života (Projekt)
- P II Otázky k polostrukturovanému rozhovoru
- P III Transkripce rozhovorů
- P IV Použité barvy při kódování
- P V Seznam kódů

## **PŘÍLOHA P I: STÁŘÍ NENÍ KONEC ŽIVOTA (PROJEKT)**

(Aktivizace by měla být co nejpřirozenější, co nejvíce napodobit běžný způsob života. Má klientům vracet jejich hodnotu, znalost a dovednosti, ve kterých byli dříve úspěšní).

### **Cílová skupina:**

Klienti Domova pro seniory ve Zlíně (skupina 8-10 uživatelů se sníženou pohyblivostí nebo upoutání na invalidním vozíku).

### **Cíl:**

- podpora kvality života navzdory různým omezením, jež způsobuje nemoc, zdravotní postižení apod.
- posílení funkčních schopností
- snížení sensorické deprivace
- snížení sociální izolace
- zvyšování motivace : 1. touha dosáhnout cíle
  - 2. důvěra ve vlastní schopnosti
  - 3. vlastní představa dosažené změny
- podpora soběstačnosti uživatelů (důstojnost a soběstačnost musí být v rovnováze).

### ***A. Úroveň kognitivní:***

- posilování paměti (dlouhodobé, krátkodobé)
- posilování pozornosti
- posilování fantazie

- posilování myšlení
- posilování úsudku a řeči
- vnímání pomocí smyslů.

### ***B. Úroveň afektivní:***

- povzbuzování uživatelů ve správném postoji
- podávání vhodných informací (ujišťování, že „to zvládnou“, že věříme v jejich schopnosti, že jsou ještě užiteční)
- omezení stavu strádání vznikající z nemožnosti přiměřeného pohybu
- posilování důvěry mezi aktivizačním pracovníkem a uživatelem.

### ***C. Úroveň motorická:***

- navozování pohybové(částečné) schopnosti organismu (jemná motorika).

### **Metody:**

- cvičení paměti, kognitivní rehabilitace (zapamatování si více slov, osvojování si nových informací, vytváření asociací, hledání synonym, hledání antonym, doplňování známých rčení, geografické a historické znalosti)
- rozhovory ( téma zvolené i libovolné)
- zpěv (písňe se společným jmenovatelem)
- výtvarná činnost
- společenské hry (Pexeso, domino, Člověče, nezlob se)
- práce se vzpomínkami (reminiscence)
- předčítání knih.



## **Pomůcky:**

- testy
- pastelky a jiné potřeby vhodné ke kreslení
- knihy
- staré fotografie
- symboliky svátků (např. Vánoc, Velikonoc).

## **Zpětná vazba:**

- participační pozorování při jednotlivých činnostech
- rozhovory s uživateli.

## **Názorný rozvrh aktivizačních metod (pravidelný týdenní program)**

<b>Pondělí</b>	- 10.00 hod. -11.30 hod.	Cvičení paměti, kognitivní rehabilitace
	14.00 hod - 15.30 hod	Individuální činnost na pokojích
<b>Úterý</b>	- 10.00 hod. – 11.30hod.	Předčítání knih
	14.00 hod. – 15.00 hod.	Skupinová reminiscence
<b>Středa</b>	- 10.00 hod. – 11.30 hod.	Individuální činnost na pokojích
	14.00 hod. – 15.00 hod	Muzikoterapie
<b>Čtvrtek</b>	- 10.00 hod. – 11.00 hod.	Předčítání knih
	14. 00 hod. – 15.30 hod.	Výtvarná činnost
<b>Pátek</b>	- 10.00 hod. - 1130 hod.	Společenské hry
	14.00 hod - 15.30 hod	Program na přání

## **PŘÍLOHA P II: OTÁZKY K POLOSTRUKTUROVANÉMU ROZHOVORU**

### **A. Úvod:**

Smím se zeptat, kolik ti je let?

Jak dlouho pracuješ na pozici aktivizační pracovník?

Jaké máš vzdělání?

### **B. VVO 1.**

TO1 Jakou kvalifikaci (všeobecně) by podle tebe měl splňovat aktivizační pracovník?

TO2 Jaká kvalifikace je požadována vaší organizací od AP?

TO3 Semináře nabízené vaší organizací mají vliv na zvyšování kvalifikace?

TO4 Následné znalosti a dovednosti využíváš v rámci zvyšování kvalifikace?

TO5 Jsou na pozici, kterou vykonáváš, kladeny zaměstnavatelem nové požadavky na zvýšení kvalifikace?

TO6 Jak využíváš svých zkušeností při kvalifikačním růstu?

TO7 Jaký názor máš na sebevzdělávání se v rámci zvyšování kvalifikace?

### **VVO 2.**

TO8 Jak vnímáš začlenění své pracovní pozice uvnitř organizace?

TO9 Jak vnímají vaše postavení ostatní zaměstnanci v organizaci?

TO10 Existuje ve vaší organizaci souvislost mezi zvýšením vzdělání a postupem v kariéře?

### **VVO 3.**

TO11 Co říkáš na pracovní prostředí vaší organizace?

TO12 Jaký názor máš na pracovní dobu?

TO13 Máte dostatečné materiální prostředky pro vykonávání své činnosti?

#### **VVO 4.**

TO14 Jaké interpersonální vztahy ve vaší organizaci převládají?

TO15 Co říkáš na převážně ženský kolektiv ve vaší organizaci?

TO16 Jak vycházíš s ostatními kolegyněmi AP?

TO17 Jak spolu navzájem komunikujete?

TO18 Jaký styl vedení se vám dostává od vedoucího pracovníka?

TO19 Jak řešíte problémové situace a konflikty?

TO20 Dostává se vám zpětné vazby?

TO21 Využíváte supervizi?

#### **VVO 5.**

TO22 Co by mělo být součástí pracovní náplně aktivizačního pracovníka?

TO23 A naopak, co by nemělo být v náplni práce AP?

TO24 Máte možnost se podílet na připomínkování k vaší pracovní náplni?

TO25 Jaký charakter by podle tebe měla mít práce aktivizačního pracovníka?

### **C. Závěr:**

Je něco, na co jsme během našeho rozhovoru zapomněly?

Chtěla bys ještě nějakou oblast, o které jsme se bavily, zdůraznit?

Chtěla bys se na něco zeptat i ty?

## **PŘÍLOHA P III: TRANSKRIPCE ROZHOVORŮ**

## **PŘÍLOHA IV: POUŽITÉ BARVY PŘI KÓDOVÁNÍ**

**kvalifikace AP**

**školení**

**já a vzdělávání**

**odborník**

**sebepojetí**

**pojetí druhých**

**hierarchický postup**

**pracovní prostředí**

**pracovní doba**

**materiální prostředky**

**interpersonální vztahy**

**gender uspořádání**

**komunikace s kolegyněmi**

**starší versus mladší**

**styl řízení a konflikty**

**zpětná vazba**

**supervize**

**náplň práce**

**připomínky**

**charakter práce AP**

## **PŘÍLOHA V: SEZNAM KÓDŮ**

### **Kvalifikace AP**

M1, M2, A1, A1, A1, A2, K1, K1-2, K3, K3, K4, K3, K4, N1, N1, N1, K4-5, K5, L4, N3, P3-4, A3, A4, A4-5, A4, A13, A13, K12, K11, L9, K9, N10

### **Školení**

M4, A6, A7, A7, K7, K8-9, P5, P6, P6, P7, K11, N8, P9-10, A11, A11

### **Já a vzdělávání**

M10, A17, A22, A22, A22-23, A23, L12, L12-13, N12, P14, P14, P16

### **Odborník**

A8, A8-9, A9, A9-10, A10, K32, K33-34, N6-7, N6

### **Sebepojetí**

M11, A25-26, A27, K21, K21, K21-22, K23, K23, K24, L14, N18-19, L19, N14, N15, N15, N15, N15, P18, P19-20

### **Pojetí druhých**

M13, M13, M16-17, M17, A28, A28, A29, K27, K28, K28-29, N18, N18-19, N19-20, N20

### **Hierarchický postup**

M18, A30, K35, K35, K37, K37, L20, L21, P30

### **Pracovní prostředí**

A31, A31, A31-32, M25, M28, K39, K40-41, K41-42, K42, K42, K48, K48-49, P34, P34-35, P35-36, P37, P37, P37-38, L23, L23-24, L24, N22-23, N23, N23-24

### **Pracovní doba**

L26, L26, L26-27, L27-28, N25, N26, N26-27, K52, K52-53, K53-54, P53-54, P39-40, P40-41, P41, M32, M32-33, M33-34

### **Materiální prostředky**

K56-67, K59-60, K60-61, N29, N29, N30-31, N31, N31, P47-49, P50-51, A37, M37-38, M39, M39

### **Interpersonální vztahy**

M43, M43-44, M45, M47, M49, M48, M51-52, M52-53, L32, L33-34, A40, A42, N34, N36, N37-38, N37-38, K62, K63, K63, K63-64, K69, K70, K70, K75-76, P59

### **Gender uspořádání**

N34, M54, M57, L36, L36, A53, P53-54, P54, P56, P54-55, P57, P58, K79, K80, K81-82, K83, K82-83

### **Komunikace s kolegyněmi**

N46, N48, N46-47, N50, P61, P63, P63-64, P64, M60, K85, K86, K89, K87-88, L38

### **Starší versus mladší**

M55, M55-56, M56, A42, A45-46, A58, K90-91, K91-92, N41, N42, N43, N44-45

### **Styl řízení a konflikty**

L39, K94, M62, M65, M65, A61, P68-69, N53, K95, K95

### **Zpětná vazba**

M67, M68, M68, M69-70, M70, K97, P71, N54, N55, A63, A64-65, L42

### **Supervize**

K98, K98-99, K99-100, K100, K101, N56, N57, M71, M71-72, A69, P72, P73

### **Náplň práce**

M73, M85-86, A71, K103-104, N60-61, N62, N62, P77, P78, P79, P79, P80-81, L47, K105, K105, A73, A76, M76, M91, M91

### **Připomínky**

A80-81, A75, K111, N65, N65-66, L49, L49-50, P83, M84, M77, M78, M91-92, M99, M99

### **Charakter práce**

N66, N68-69, K114, K114, K115, K116, P86, P87-88, A84, A84-85, A86, A87

## 1. Maruška

### 1) Jakou kvalifikaci by podle tebe měl splňovat AP?

M11 Střední vzdělání s maturitou (humanitního zaměření, gymnázia, pedagoické školy); další kvalifikace mě  
M12 nenapadá.

### 2) Jaká kvalifikace je požadována vaší organizací od aktivizačních pracovníků?

M13 SŠsM, jakékoliv bez specifikace + dodělat si sociální kurz.

### 3) semináře nabízené vaší organizací mají vliv na zvyšování kvalifikace?

M14 Myslím že semináře jsou dobrá věc, akorát nemají žádný vliv, protože si zvyšujeme kvalifikaci ve škole a  
M15 ne seminářema, si myslím já...

### 4) Následné znalosti a dovednosti využíváš v rámci zvyšování kvalifikace?

M16 ..... ne nevyužívám, proč?

### 5) Jsou na pozici, kterou vykonáváš, kladeny zaměstnavatelem nové požadavky?

M17 ..... zkušenost využívám při jednání s klientama, s lidma kolem sebe, při diskuzi, atd..

### 6) Jak využíváš svých zkušeností při kvalifikačním růstu?

M18 názor na sebevzdělávání? - pokud se budu sebevzdělávat, tak určitě protože chci a zajímá mě to, a  
M19 určitě je to někdy víc jak semináře a celá VŠ

### 7) Jaký názor máš na sebevzdělávání se v rámci zvyšování kvalifikace?

M16 Myslím, že je to zbytečné na této pozici.....

### 8) Jak vnímáš začlenění své pracovní pozice uvnitř organizace?

M11 Já si myslím že je podhodnocené, vzhledem k tomu, že děláme tak důležitou práci, i jak dělá zdravotnický  
M12 personál, který je daleko více ceněný než my.

### 9) Jak vnímají vaše postavení ostatní zaměstnanci v organizaci?

M13 No někdy mám pocit že nás vnímají jako děvečky pro všechno, protože ať se stane, co se stane v  
M14 organizaci, tak zajdou - instruktorky, instruktorka sem a instruktorka tam, takže jsme taková děvečka pro  
M15 všechno, mám pocit, že to tak vnímají i ostatní!!!! Cím to je? - čím to je? já si myslím, že i tím  
M16 podhodnocením finančním, i tím, jak nás tady vedení prezentuje. Ono teďka s klíčovými  
M17 pracovníkama se to trochu mění, ten pohled na nás, ale zatím, zatím z toho nemám dobrý pocit.

### 10) Existuje ve vaší organizaci souvislost mezi zvýšením vzděláním a postupem v kariéře?

M18 Určitě ne, zažila jsem to na vlastní kůži, kde mně osobně bylo jasně řečeno, že až dodělám školu stejně  
M19 nebudu mít ani víc peněz ani postup v práci nebude žádný. To mi bylo řečeno naším panem ředitelem.  
M20 Cím to je? - protože funkce, kterou děláme, už jsem zmiňovala před chvílí, je  
M21 nedohodnocená, podhodnocená, nevnímaná jako něco co je opravdu důležité v sociální práci. Nejsou  
M22 vidět výsledky. Kdybychom tuto práci nedělali, tak klienti budou v daleko horším psych. stavu než jsou.  
M23 Ono ten psychický stav není zlomená noha, že, tam se to lépe léčí, ale psychika hůře se hůře léčí a  
M24 hůře se dokazuje, že je uzdravená.

### 11) Co říkáš na pracovní prostředí naší organizace?

M25 Tak co jsem viděla jiné domovy, si myslím, že je průměrné, někdy i lepší, ale ve srovnání s  
M26 domovama, které jsou podle evropských standardů, tak samozřejmě jsme na tom daleko hůř, ale ve  
M27 srovnání s domovama, které byly postavené před revolucí, tak určitě jsme na tom lépe./Co bych  
M28 zlepšila? Těžko se dá zlepšovat, když to nedovolí podmínky vnitřního rozdělení, máme dané  
M29 pokoje, koupelny. Měnila bych určitě koupelny, pokoje, skříně, styl. Určitě bych změnila hodně věcí, ale  
M30 bohužel tady v tomto našem zařízení to nejde. Tento domov byl postavení už dávno, ale pro jinou  
M31 funkci, měl plnit jinou funkci a tím je to dané.



## 12) Jaký máš názor na pracovní dobu?

M32 Můj názor je, že naše pracovní doba by měla být pohyblivá/vzhledem k tomu, že nepracujeme ve  
M33 fabrice, ale pracujeme s lidmi a ty potřeby lidí se nedají nafasovat na 8 hodin od do. Podle mě by bylo  
M34 dobře mít pružnou pracovní dobu a přizpůsobovat fond hodin.

M35 Od pondělka do pátku někteří klienti chtějí sobotu neděli, ale myslím si vůči nám to stačí tak, jak  
M36 děláme. Pracovní pružná doba, že bychom si to vybraly během týdne.

## 13) Máte dostatečné materiální prostředky pro vykonávání své činnosti?

M37 Srovnávám s dřívějším jsou lepší, jejich poměrně dost, ale pokud to srovnávám s potřebami našimi a  
M38 co se do nás investuje ze zdravotního úseku, jsme opět silně podhodnoceni. Vybavení počítačem je  
M39 nedostatečné. Každá z nás by měla mít počítač je to normální standard, je to kritická situace mít 1  
M40 počítač. To je ostuda naší organizace a pro nás věc, která nás brzdí. Přece to tak nejde!!!!!! Jsme  
M41 klíčníci, je nás 7 a máme 1 počítač. Na chodníky jsou statisíce, na počítač se pár tisícovek nenajde,  
M42 vždyť je to neefektivní. To věc, která nám vádí všem, všem 7 AP?

## 14) Jaké personální vztahy ve vaší organizaci převládají?

M43 Na úrovni mikroklimatu bez problémů. V rámci celé organizace převládají vztahy neosobní, studené/  
M44 Noví pracovníci nám nejsou představeni, to považují za velké minus. Jednou za rok by bylo dobré se  
M45 setkávat jako v jiných organizacích. I mimo organizaci i v rámci organizace pravidelné schůzky  
M46 s vedením. Tady se vedení bojí našich připomínek, přestože si myslíme, že naše podměty jsou někdy  
M47 velice aktuální. Jiné organizace to dělají, protože jim záleží na pracovnících. Pořádají zájezdy, sportovní  
M48 akce, zájezd do sklípku, u nás je to něco, co neexistuje. Vztah s vedením je na nulové hodnotě. Špatný  
M49 způsob vedení. 1x za rok by měl ředitel zaměstnance motivovat, navnadit, pochválit. Necítíme od  
M50 vedení žádnou motivaci. Motivace nemusí být jenom hmotná. Ale bohužel, když někdo neumí, nevím  
M51 vlastně, proč tomuto zařízení předsedá?! Vztahy od vedení narušují ten libý pocit z toho našeho  
M52 poslání tady. My to tady tak bereme, jako poslání, práce s lidmi, přece je svým způsobem  
M53 poslání.....

## 15) Co říkáš na převážně ženský kolektiv ve vaší organizaci?

M54 V naší organizaci je potřebný ženský kolektiv/ ženská ruka. V sociálních službách je dobré, když  
M55 pracují ženy, od 40 let a dál. Optimální věk pro tuto práci. Neoptimální pro tuto práci jsou mladé  
M56 děvčata ze školy, nemají zkušenosti, mohou být vnůčkami seniorů, nemůžou být partnerky. Udělají  
M57 rutinní práci, ale ženský kolektiv nad 40 let je podle mě to optimální. Muže bych brala na fyzické práce,  
M58 pomoc s vozíky, ale ne na pomoc k přímé obslužné péči. Muže bych zařadila k jiným mužům, ne  
M59 k ženám, nebo na pozici zahradníka/ na vrátnici, nebude mi to vadit.

## 16) Jak vycházíš s ostatními kolegyněmi?

M60 Vycházím v normě s ostatními pracovníci/ nemáme problémy

## 17) Jak spolu navzájem komunikujete?

M61 Občas si vynadáme, ale jinak to funguje

## 18) Jaký styl vedení se vám dostává od vedoucího pracovníka?

M62 Naš vedoucí pracovník je tak mlád, že ani nevím, jaký styl má. Je to něco mezi demokratickým  
M63 stylem, autokratickým stylem. Snaží se, ale je mladý, ale převládá asi ten demokratický styl vedení. Dá  
M64 se domluvit.

## 19) Jak řešíte problémové situace a konflikty?

M65 Diskuzí, domluvou, rozmluvou. Nepocítuji, že by byla nějaká problémová situace, která by se nedala  
M66 řešit, nemám ten pocit.

## 20) Dostává se vám zpětné vazby?

M67 Od své nejbližší kolegyně určitě, od dalších nevím. Zpětnou vazbu pocítuji, jen když se něco nepodaří,  
M68 což není dostatečně motivující. Když se něco podaří, zpětná vazba není žádná, což je chyba. Pochvala  
M69 není nic nového, jen tady u nás chybí, jinde to funguje. Pochvala jako slovo se u nás vůbec  
M70 nevyskytuje v běžném slovníku. Je to něco co přichází jednou za rok, ani to ne.

## 21) Využíváte supervizi?

M71 Měli jsme supervizi. Nemám toho dobrý pocit. Lepší je když se lidé sejdou na pracovišti odpoledne u  
M72 kávy a rozmluví si co je potřeba, jako takovou supervizi nevidím jako až tak důležitou.

## 22) Co by mělo být součástí pracovní náplně AP?

M73 Pracovní náplň - Pracovní náplň je obsáhlá a bohatá, nevím co by mělo být navíc.

## 23) A naopak, co by nemělo být v náplni AP?

M74 Neměla by tam být taková ta činnost toho poskoka, tam zaskoč, to udělej, Takové to roztrhání  
M75 pracovní doby, aniž by se nás někdo zeptal, prostě nám to někdo nařídí, aniž respektuje, že máme  
M76 zrovna program, aktivizaci, která je důležitá pro klienta. Nakupování bufetu, je zbytečná věc/činnost  
M77 Měla by to dělat bufetářka, obejít si klienty, ztrácí se kontinuita, potřebujeme se připravit na práci  
M78 s lidma. Vyzaduje to čas a když ten čas který máme na přípravu, věnujeme nakupování/nákupu po  
M79 obchodu, po městě, zařizování kluboven, tak nám to určitě narušuje práci. Měli bychom napsat na  
M80 papír seznam všech potřeb a nákupčí určení by to vše zařídil.

## 24) Máte možnost se podílet na připomínkování k vaší pracovní náplni?

M81 Původní pracovní náplň jsme si stejně dělaly my AP a připomínkování k další nevím jestli máme ještě  
M82 další možnost, protože jestli něco řekneme tak pan ředitel má poslední slovo a buď to tam dá nebo to  
M83 tam nedá. V současné době nevím jestli máme nějakou možnost připomínkovat pracovní náplň - asi  
M84 nemáme. Pokud je pracovní náplň dobrá, tak není potřeba dalších připomínek, pokud není, tak měly  
M85 by jsme mít právo říct, že toto je nesmysl. Nemám ten pocit, že na to právo máme. Náplň by měla  
M86 vycházet z praxe a ne z teorie a zase jsme u toho, že přijdou třeba lidi ze školy mladí nabučaní  
M87 teoreticky a myslí si, že to je to pravé ořechové ale ono to není vždycky pravda. Podle mě je ta škola  
M88 pouze, pouze nadstavba a ta přidaná hodnota je ta praxe, to je to cenné. Z toho by se mělo vycházet  
M89 při kvalitní práci se seniorama. Není to o tom, že je to někde napsané a nějaký úředník to sepsal.

## 25) Jaký charakter by podle tebe měla mít práce AP?

M90 Když jezdíme k zubaři s lidma, to je taky věc zdravotního úseku nebo ošetřovatelského úseku, ne  
M91 naše řídit auto, že nás pošlou sem tam taky není naše práce to řízení auta. Řídit auto by měl ten, kdo  
M92 je proškolený, denně jezdí, každý rok skládá psychologické testy, protože když pracuje někdo nebo  
M93 když řídí auta a vozí lidi v autě, tak musí minimálně jednou za rok se podrobit psychologickým testům.  
M94 My bychom neměli vůbec jezdit. Také doprovod by měli zajistit zdravotníci.

M95 Pociťuju opravdu takový podivný vývoj a je to určitě díky VŠ, chrlí studenty, aniž by prověřovali zájem  
M96 jejich, opravdu hluboký zájem pro tuto práci. Rmoutí mě, když ředitel nám řekne, že si můžeme hledat  
M97 jinou práci, protože na tuto práci stačí opravdu jenom menší vzdělání. Považuji to za chybu. Vedení by  
M98 mělo přihlížet k tomu, že ten člověk dá hodně času/energie do vzdělání, měl by to finančně ohodnotit.

## 2. Anna

### 1) Jakou kvalifikaci by podle tebe měl splňovat aktivizační pracovník?

- A1 SŠSM, myslím si, že to nestačí. Člověk by měl komunikovat se starými lidmi, měl by naslouchat, měl by mít k nim pěkný vztah. Citím to jako rezervu, mělo by se něco změnit do budoucna.

### 2) Jaká kvalifikace je požadována vaší organizací od AP?

- A3 SŠ. Při přijímání nových pracovníků by měl být brán zřetel na výběr pracovníků. Žádné výběrové řízení není, když pečovatelka přijde a řekne, že chce dělat AP a je p. řediteli sympatická nebo je známá a nebo je známa jeho známých, tak to stačí. Ostuda. To je motivace!

### 3) Semináře nabízené vaší organizací mají vliv na zvyšování kvalifikace?

- A6 Moc ne, odbornější semináře spíše, záleží na úrovni semináře, kdo to přednáší. Svým způsobem je to zvyšování kvalifikace. U nás chybí ty pro nás AP, nevím proč.
- A8 Chtělo by to odborníka, který se zabývá lidskými zdroji, u nás je to vše jak stavba na zelené louce: ....., který by nabízel semináře, vedl si agendu, analyzoval dosažené schopnosti, dovednosti a následně uplatnění v praxi, každý jsme dobrý na něco jiného.

### 4) Následné znalosti a dovednosti využíváš v rámci zvyšování kvalifikace?

- A11 Zkušenosti využívám celoživotní, člověk se naučí ze vztahu se svými rodiči s okolím. Chce to životní praxi.

### 5) Jsou na pozici, kterou vykonáváš, kladeny zaměstnavatelem nové požadavky na zvýšení kvalifikace?

- A13 Nejsou. Je to škoda. Chybí personalista, který by zmapoval vše, co komu chybí, co komu přebývá, aby to nebyly vyhozené peníze. Využívám své dovednosti, znalosti, je to praxe za x let.

### 6) Jak využíváš svých zkušeností při kvalifikačním růstu?

- A16 Minimálně, sama pro sebe.....

### 7) Jaký názor máš na sebevzdělávání se v rámci zvyšování kvalifikace?

- A17 Není to doceněno, protože tato profese funguje + - 3,4 roky. Vyvíjí se to, práce je vyčerpávající, nedostává se nám takového ocenění, jaké bychom si zasloužily. Určitě nějaký nepatrný posun je, za tu dobu co sem na této pozici. Záleží to ale na vedení, je to špatně nastavené, jsme posluhovačky, které musí udělat všechno. Všechno je pro mě nepochopitelné, neumím si to vysvětlit, proč to tak je.
- A22 Sebevzdělávání se každému prospěje, ale tady se každý může sebevzdělávat jak chce, u nás nesmíte překročit určité hranice, vidím to u kolegyň, které jsou VŠ studované, a i když jejich znalosti překračují, tady si ani neškrknou....., myslím, že je to nekvalitním vedením.....

### 8) Jak vnímáš začlenění své pracovní pozice uvnitř organizace?

- A25 Já si také myslím, že ostatní nás také tak vnímají, jako takové to děvče pro všechno, co je potřeba kde udělat, zařídit, nakoupit, odvézt někoho, stoly nachystat, nábytek přestěhovat.
- A27 Možná ale, že chyba je i v nás, samy jsme si nestačily dříve dát hranice, udat náš vlastní směr.

### 9) Jak vnímají vaše postavení ostatní zaměstnanci v organizaci?

- A28 Myslím si zcela určitě, že jsem plným členem týmu, ale využívají nás na všechno, úplně co je potřeba. Snažím se udělat svůj prostor pro svou práci.

### 10) Existuje ve vaší organizaci souvislost mezi zvýšením vzdělání a postupem v kariéře?

- A30 Myslím si že ne, že to vedení vidí jakože SŠ vzdělání a to stačí.

### 11) Co říkáš na pracovní prostředí vaší organizace?

A31 Průměrné pracovní prostředí. Budovalo se to dřív. Koupelny jsou nevyhovující, umyvadlo je  
A32 malé. Jsou klubovny... nové, jsou dostačující.

### 12) Jaký názor máš na pracovní dobu?

A33 Pracovní dobu mám já pevnou od 7 do půl 4. Problém, když potřebuji si něco vyřídit na  
A34 úřadech. Nemůžu si vzít nějaké náhradní volno, že bych zůstala o hodinu déle, nebo bych si to  
A35 nějak jinak nadpracovala. Musím to řešit tak, že si vezmu půl dne dovolené. Ostatní mají  
A36 jinou, o které si myslím, že to není jak pro klienty, tak pro personál dobré.

### 13) Máte dostatečné materiální prostředky pro vykonávání své činnosti?

A37 Pomůcek přibývá, dříve to bylo horší. Byl zřízen zvláštní režim, spousta pomůcek se  
A38 přikoupila. Přibyla nám spousta administrativních činností. Máme nedostatečné vybavení  
A39 počítači. Sedm kolegyně / jeden počítač. To se nedá zvládnout za jeden den.

### 14) Jaké interpersonální vztahy ve vaší organizaci převládají?

A40 Neumím si to vybavit..... Já bohudíky mám asi dobré, tak na oddělení, kde pracuji jsou  
A41 s kolegyněmi vztahy velmi dobré.  
A42 Jsem v nejužším kontaktu s kolegyněmi. Celkově v organizaci je to horší. Je tady spousta  
A43 mladých děvčat ze školy, které nenašly uplatnění někde jinde. Trocha mě to udivuje, když  
A44 vidím, když je jim 18/20 let a našim klientům je tu 85 a více let, takže rozdíl je 2generační,  
A45 takže to není příliš dobré, aby mladé děvčata bez životních zkušeností se staraly o naše  
A46 seniory. Hlavní chyba je ale ve vedení, které je přijalo. Už to by měla být prevence, aby  
A47 takové vztahy nedokonalé tady nenastaly. Opět chybí personalista vystudovaný a lidský, jsme  
A48 přece sociální služba, ale vidět to nejde po stránce výběru personálu..... Také chybí motivace  
A49 od vedení, takové to něco, co by nás nakopávalo, opravdu pak zbývá dělat jen do výše své  
A50 mzdy. Práce je těžká, psychicky náročná, hrozí syndrom vyhoření, potřebujeme vlídné slovo  
A51 od vedení, ne jen příkazy, to jsou pak velmi špatné interpersonální vztahy!!!

### 15) Co říkáš na převážně ženský kolektiv ve vaší organizaci?

A52 Ženský kolektiv mi tak nevadí, protože si uvědomuji, že při mé práci by neměli pracovat  
A53 muži, jenom by mohli zabezpečovat nějaké těžší přesuny, kde je potřeba jako větší síly nebo  
A54 by mohl pracovat muž jako instruktor, ale ne v přímé obslužné péči.

### 16) Jak vycházíš s ostatními kolegyněmi AP?

A55 S ostatními kolegyněmi si myslím, že vycházím dobře, mám s nimi dobrý vztah, jako  
A56 k žádným konfliktům nedochází, když máme něco, tak si to vysvětlíme.

### 17) Jak spolu navzájem komunikujete?

A57 Snažíme se, je ale problém mezi námi a mladšími, zdržuje to od práce, tyto rozruchy, mladí  
A58 jsou bez zkušeností, raději by měli pracovat všichni tak od 35 nahoru a to na všech pozicích.

### 18) Jaký styl vedení se vám dostává?

A59 Vedoucí pracovnice je mladá, snaží se, myslí si, že je demokratická, je přístupná ke  
A60 komunikaci, když něco potřebuji, tak si myslím, že se sní dá domluvit o všem.

### 19) Jak řešíte problémové situace a konflikty?

A61 Nemám problémy na pracovišti, když tak si to řekneme. Já jsem typ, který se snaží domluvit,  
A62 vysvětlit, po dobrém se domluvit s každým.

## 20. Dostává se vám zpětné vazby?

A 63 Zpětná vazba by měla být třeba pochvala za dobře vykonanou práci nebo když se člověk  
A 64 snaží, tak si myslím, že v tomto směru to postrádám, nějakou pochvalu a uznání. Pro každého  
A 65 je to dobrá motivace a mně chybí.

## 21) Využíváte supervize?

A 66 Zúčastnila jsem se už 3 supervizí, ale nebyla jsem toho nějak příliš nadšená, nevím, že by to  
A 67 přineslo nějaký prospěch nebo... Možná, že to nevyšlo, ta poslední, nelíbila se mi, možná je  
A 68 dostačující jak se scházíme jednou za týden, ale je to ve spěchu dělané většinou jen jako  
A 69 povinnost rozdělení úkolů. Chtělo by to více času. Bez supervize by to stačilo, důležité, aby  
A 70 se kolektiv sešel a probral, co je potřeba.

## 22) Co by mělo být součástí pracovní náplně AP?

A 71 Součástí by mělo být především aktivizovat seniory, ale přijde mi hlavně, že vztah kladný k  
A 72 těm seniorům a mít spoustu nápadů.

## 23) A naopak, co by nemělo být v náplni AP?

A 73 Náplň je tak bohatá, až se tomu sama divím co jsme si samy na sebe ušily protože nám tu  
A 74 náplň vlastně nikdo netvořil.  
A 75 Když jezdí doprovod k lékařům, jezdí pečovatelky, i zubaře považuji za stejnou věc, čili by  
A 76 měli jezdit zdravotníci, je to prapodivné, myslím si, že spoustu nákupů, zařizování kluboven  
A 77 ve svém volném čase, výzdoby, je to na úkor našeho osobního volna a nikdo nám za to  
A 78 nepoděkuje ani. Myslím si, že by to měl zařizovat někdo jiný, třeba nákupčí. Odvádí to od  
A 79 vlastní činnosti.

## 24) Máte možnost se podílet na připomínkování k vaší pracovní náplni?

A 80 Myslím si, když je ta náplň už tak utvořená, tak teď už ani ne, ale myslím si že jsme měli  
A 81 možnost do toho zasáhnout, když jsme to tvořili téměř sami. Většinou pracovní náplň tvoří  
A 82 sami zaměstnanci. To bylo prapodivné, když někde přijdeš, tak pracovní náplň je už daná  
A 83 vedoucím pracovníkem, nebo vedením.

## 25) Jaký charakter by podle tebe měla mít práce AP?

A 84 Pestrá, nápaditá, měla by být nenásilná. Někdy mám pocit, že nás nutí k tomu, abychom příliš  
A 85 aktivizovali, ty naše 90 stařečky, kteří třeba už nemůžou chodit a až mi to někdy připadá, že  
A 86 jsme až téměř nuceni, abychom je aktivizovali a rozhodili, když už 20 let nechodí a tak, ti co  
A 87 nemluví, abychom je rozmluvili. Mám pocit, že příliš moc až škodí té aktivizace.

A 88 Zdůraznila bych nevybavenost počítači, jinak by se dělalo. Teď mě napadla ještě jedna  
A 89 důležitá věc. Přijde mi zbytečné, že se musíme účastnit ohledně tvorby standardů, že vlastně to  
A 90 má zpracovávat management a ostatní jenom seznámit a jenom když mají nějaké připomínky  
A 91 k tomu, tak to dopilovat, ale abychom mi to vytvářely a trávily s tím hodiny a hodiny času. Už  
A 92 to trvá 4-5 roků co tu jsem, takže se to neustále omývá, neustále zpracovává. Stále to není  
A 93 dotvořeno a pořád se to přepracovává. Je to správnější, když vedení to vypracuje a ostatní s  
A 94 tím seznámí. Zdržuje to od práce. Jsou to hodiny a hodiny času, které by jsme mohly věnovat  
A 95 naší práci, ale musíme vymýšlet a sedět u těch standardů. Zatěžuje nás to!

### 3. Karolína

#### 1) Jakou kvalifikaci by podle tebe měl splňovat AP?

K1 Myslím, že by měl mít vyšší vzdělání, tzn. titul Dis. nebo Bc. (konkrétně při práci se seniory na DZR), měl by umět komunikovat se staršími lidmi, měl by umět naslouchat, měl by mít empatii, altruismus, být kongruentní. Být schopen pracovat s individualitami, být kreativní. Dále by měl umět pracovat v týmu.

#### 2) Jaká kvalifikace je požadována vaší organizací od AP? Střední škola. Jaká? Je to

K2 naprosto jedno! Více se nepozaduje, což je velmi málo. Neexistuje žádné výběrové řízení, i to je důkaz, že je něco v nepořádku.

#### 3) Semináře nabízené vaší organizací mají vliv na zvyšování kvalifikace?

K7 Všeobecně mají vliv semináře na zvyšování kvalifikace. Mnohdy jsou velmi zajímavé, nejen kvůli tématům, ale i díky lektorům, kteří přednáší. Na seminářích si můžeme vlastně potvrdit, to co třeba již dávno děláme. Často se probírají kazuistiky, které nás přesvědčí o tom, že i my pracujeme tak, jak by se mělo pracovat se seniory.

#### 4) Následné znalosti a dovednosti využíváš v rámci zvyšování kvalifikace?

K11 Určitě. Každých nových znalostí je dobré využívat při své práci. Dovedností rovněž.

#### 5) Jsou na pozici, kterou vykonáváš, kladeny zaměstnavatelem nové požadavky na zvýšení kvalifikace?

K12 Ne, jen semináře, je nutné, musíme totiž splnit 24 hodin ročně a to vedení bohatě stačí!!!!

#### 6) Jak využíváš svých zkušeností při kvalifikačním růstu?

K13 Využívám, ráda bych využívala i více, ale vedením jsou často naše zkušenosti brány jako něco neexistujícího.

#### 7) Jaký názor máš na sebevzdělávání se v rámci zvyšování kvalifikace?

K15 Ráda se sebevzdělávám, ať je to čtením různých článků nebo zjišťováním nových informací.

K16 Bohužel já se můžu sebevzdělávat, jak chci, ale mám pocit, že to dělám jen pro sebe, ale ne

K17 pro ostatní, abych své informace mohla předat jiným. A pak mi připadá, že je tady vše

K18 nějakým zpožděním. Pak vedení něco objeví, kde jinde to funguje již dávno, a tak to třeba

K19 začne fungovat i u nás. V sociálních službách by měli být jen ti, co mají sociální citění a

K20 sociální vzdělání!

#### 8) Jak vnímáš začlenění své pozice uvnitř organizace?

K21 Velmi špatně vnímám naše začlenění. Můžu říct, že nějaký pokrok nastal, je tady nová

K22 vedoucí sociálního úseku, která má jak vzdělání sociálně-pedagogické, tak i sociální citění,

K23 ale bohužel je to jen ona. Takové postavení AP je i díky tomu, že je to nová funkce, zabíhající

K24 se teprve. Ale!, v sociálních službách bych očekávala daleko více sociálně zdatných

K25 (chápavých) a hlavně sociálně vzdělaných lidí. Mrzí mě, že naše práce není tak hodnocena,

K26 asi protože u ní nejsou výsledky viditelné.

#### 9) Jak vnímají vaše postavení ostatní zaměstnanci v organizaci?

K27 Na tuto otázku by měli odpovědět spíše ti druzí, ale já sama z toho nemám ten pocit dobrý.

K28 Mnoho kolegů vůbec neví, co tato pracovní pozice obnáší a co nemá obnášet. Čekala bych

K29 více kolegů se všeobecným přehledem a pochopením pro nové činnosti při práci se seniory.

K30 Často je péče o seniory jednoduše zamenována jen jako zabezpečení stravy a přebaleni. S tím

K31 souvisí i kvalifikační požadavky, které jsou rovněž nedostačující při výběru pracovníků přímé

K32 obslužné péče. Chybí personál, který by právě v naší organizaci měl důležité uplatnění,

K33 protože výběr zaměstnanců probíhá jaksi podivně, neprofesionálně! a hlavně ne na základě

K34 kvalifikačních požadavků na tu určitou pozici.

### 10) Existuje ve vaší organizaci souvislost mezi zvýšením vzdělání a postupem v kariéře?

- K 35 Absolutně neexistuje, ani náhodou. Chyba je ve vedení.  
K 36 Je to škoda, protože právě v sociálních zařízeních by právě postup měl být, ale v naší  
K 37 organizaci je postup pouze někdy u zdravotníků. S tím vším souvisí i náš status. Jinde to je  
K 38 docela jinak nastavené a postup je docela dobře možný.

### 11) Co říkáš na pracovní prostředí vaší organizace?

- K 39 Pracovní prostředí je docela dobré. Máme vše, jak se říká pod jednou střechou.  
K 40 Bohužel stavba byla dříve určena k jiným účelům, proto se setkáváme s bariérami, které jsou  
K 41 právě pro staré lidi absolutně nevhodné. Nevhodné je osvětlení - zářivkovitého typu po celý  
K 42 den. Pokoje jsou dvoulůžkové, je tam málo místa, malé otvory eventuelně pro vyjetí s postelí  
K 43 ven do chodby, třeba i na zahradu. Balkony mnohdy úplně zbytečné, protože se nevyužívají  
K 44 díky vyššímu schodku. Umyvadla malá. Oběd, který my míváme v dolních částí zařízení, je  
K 45 hrozný.  
K 46 My které potřebujeme alespoň chvíli klidu během polední pauzy, musíme snášet velký hluk,  
K 47 šum. Pracovníci, kteří pracují dole v kancelářích určitě vyhledávají nějaký ten společenský  
K 48 kontakt, protože jsou v klidu, často i sami ve své kanceláři. My, které pracujeme se seniory...  
K 49 naše práce je založena na neustálé komunikaci s nimi, potřebujeme více klidu, ale o tom  
K 50 vedení nechce nic slyšet, na naše připomínky se absolutně nedbá.

### 12) Jaký názor máš na pracovní dobu?

- K 51 Pracovní doba od 7 do 15:30 je dobrá, vzhledem ke klientům by byla příhodnější pracovní  
K 52 doba od půl 8 do 16 hod, bohužel pracovní doba od půl 9 do 17:00 hod je ale absolutně  
K 53 zbytečná, je vlastně jen plnění rozkazů od někoho, kdo neví nic z praxe. Chybí soulad  
K 54 s přímou obslužnou péčí

### 13) Máte dostatečné materiální prostředky pro vykonávání své činnosti?

- K 55 Řekla bych, že ano, v současné době si myslím, že ano. Chybí nám ovšem více počítačů.  
K 56 Chtějí po nás, abychom dělaly klíčové pracovníky a koordinátory ostatním klíčovým  
K 57 pracovníkům, ale máme 1 počítač dole v přízemí pro 7 aktivizačních pracovníků. Neskutečné,  
K 58 když se najde na venkovní zámkovou dlažbu skoro milión, ale na jeden (alespoň) počítač se  
K 59 peníze nenajdou. Neustále se domlouvání, kdy já můžu, kdy může ta druhá, ta třetí bude moci  
K 60 ale až potom... To snad není ani možné, při požadavcích na naši práci. Mít jeden počítač, to  
K 61 je výsměch. Naše vedení nikdy nezklame.

### 14) Jaké interpersonální vztahy ve vaší organizaci převládají?

- K 62 Jaké jsou vztahy v naší organizaci? Jaké asi můžou být, když jsme tady skoro samé ženské a  
K 63 pak ti, co tady vůbec nemají být. Interpersonální vztahy jsou vesměs špatné. Špatné sdílení  
K 64 informací. Konflikty, neshody. Na úrovni patra jsou, alespoň mám takový pocit, vztahy jakž,  
K 65 takž, ale na úrovni celé organizace jsou dosti špatné. Často se problémy projednávají, řeší na  
K 66 pokojích přímo před klienty, což je absolutně neetické. Navíc se problémy řeší tak, že se  
K 67 nechává vše vyšumět. Takové postupy často uplatňuje vedení směrem ke svým  
K 68 zaměstnancům.  
K 69 S vedením nemáme žádné pravidelné schůzky, vše je nám jen přeneseně nařizováno.  
K 70 Absolutně direktivní styl. Špatné vztahy mezi námi v organizaci ruší kontinuální práci. Práce  
K 71 s lidmi je tady na prvním místě, ale nám se vlídného vstřícného chování nedostává. Vedení si  
K 72 myslí, že veškerá motivace je jen hmotná, ale to tak není. Staří lidé potřebují pohladit, držet  
K 73 za ruku, my také, aby se nám dobře pracovalo, ale tohoto se nám nedostává, jen direktivního  
K 74 přístupu, jak za komunismu, skoro žádná demokracie, všichni ale víme, kde je problém a

K 75 hlavně, jak by se dal vyřešit..... Dalším nešvarem jsou vztahy mezi jednotlivými  
K 76 poschodími, někdy mě přejde i chuť na oběd, když jsem vtažena do interpersonálních vztahů  
K 77 a problémů jiných....Bohužel na obědy se musíme dostavovat do přízemí a pak každý den  
K 78 člověk jen zírá, jaké vztahy, domněnky se utváří v hlavách jiných!!!

### 15) Co říkáš na převážně ženský kolektiv ve vaší organizaci?

K 79 Ženský kolektiv je možná určitě vhodný při této práci se starými lidmi, ale všeobecně to  
K 80 dobře není. Neustálé intrikování, vytváření si domněnek, pomlouvání druhých, to je přece  
K 81 doména ženských kolektivů. Efektivita práce nikdy nemůže být 100%, když jsou v kolektivu  
K 82 samé ženy. V naší organizaci se bohužel dost často řeší osobní věci a ne věci, které souvisí  
K 83 s prací, což je průser! Osobně nemám moc dobré zkušenosti se samými ženskými, a tak se s  
K 84 tím potýkám neustále a nestačím se divit!!!!!!

### 16) Jak vycházíš s ostatními kolegyněmi AP?

K 85 Jak s kým. Všechno je to o lidech, o jejich přístupu, zkušenostech, nadhledu. S někým velmi  
K 86 dobře, s někým průměrně, s někým nijak valně. Každý má jiné pojetí, každý je jinak vyzrálý.  
K 87 K tomu jen to, že vůbec nezáleží na věku dotyčné. ....Postrádám absolutní soudržnost  
K 88 v naší skupině.

### 17) Jak spolu navzájem komunikujete?

K 89 Navzájem komunikujeme docela podivně, neuceleně, nemá to někdy žádnou návaznost., jak  
K 90 jsem řekla v předchozí otázce. Představovala bych si jinak naši spolupráci. Navíc mi vadí  
K 91 rivalita mezi mladšími kolegyněmi a těmi staršími. Od těch starších bych očekávala mnohem  
K 92 více nadhledu.

### 18) Jaký styl vedení se vám dostává od vedoucího pracovníka?

K 93 Od naší vedoucí je to určitě styl demokratický, je sice velmi mladá, má málo praktických  
K 94 zkušeností, ale nestěžuje si. Navíc vím, že za nás umí i bojovat.

### 19) Jak řešíte problémové situace a konflikty?

K 95 Určitě komunikativně, snažíme se si vše vyříkat, někdy to není lehké.

### 20) Dostává se vám zpětné vazby?

K 96 Někdy ano, od naší vedoucí ano, od výše postaveného je zpětná vazba podivná, nijaká. Od  
K 97 kolegyně se snažím, aby se mi dostalo zpětné vazby. Vše je o lidech a komunikaci.

### 21) Využíváte supervizi?

K 98 Ano využíváme. Ale začala v naší organizaci s velkým zpožděním. K supervizi by však lidé  
K 99 měli dozrát, pokud ne, je to úplně zbytečné. Zažila jsem již pár supervizi v naší organizaci, ale  
K 100 vždy se to změnilo na nějaké osobní útočení proti jedné osobě. Supervize je dobrá věc, ale při  
K 101 momentálním složení ji považují za zbytečnou ztrátu času a hlavně je mi líto supervizora.  
K 102 Často se musím stydět, přestože vím, že za to nemůžu, že mými kolegyněmi jsou ty, co jsou.

### 22) Co by mělo být součástí pracovní náplně AP?

K 103 Pracovní náplň by měla obsahovat aktivizaci, motivaci, povzbuzování seniorů, pořádání  
K 104 kulturních akcí, výletů apod. je toho dost důležitého.

### 23) A naopak, co by nemělo být v náplni AP?

K 105 Určitě ne jezdit s klienty k zubaři, tuto činnost by měli vykonávat jiní pracovníci, tak jak je to  
K 106 i v jiných organizacích podobného typu. Nestarat se o zahrádku, nevytrhávat trávu mezi  
K 107 dlaždicemi. Bohužel jsme se na sepsání náplně naší práce podílely z velké části my AP, což  
K 108 svědčí o tom, že není něco v pořádku. Jinde pracovní náplň je nastavená předem, ne že si ji  
K 109 sami pracovníci teprve sestavují. To se mi v mém pracovním životě ještě nepříhodilo! O čem  
K 110 to asi svědčí?!



#### 24) Máte možnost se podílet na připomínkování k vaší pracovní náplni?

K 111 Máme možnost se podílet na připomínkování, ale je to stejně zbytečné, protože jsme jen  
K 112 vyslyšeny (někdy ani to ne!) a tím to končí. A to je také zpětná vazba, ne?! Možná,  
K 113 kdybychom byly občas vyslyšeny, předešlo by se následujícím problémům!

#### 25) Jaký charakter by podle tebe měla mít práce AP?

K 114 Práce by měla být všestranná, pestrá pro klienty, zábavná, neměl by chybět humor. Důraz na  
K 115 individualitu, zachovávat důstojnost. Naše práce patří mezi pomáhající profese, takže to brát  
K 116 každý den na vědomí. Jsme tady my pro lidi, ne oni proto, abychom my byly zaměstnané!

K 117 Špatná a nedostačující vybavenost výpočetní technikou, interpersonální vztahy jsou také  
K 118 oblastí, která by mohla mít větší úroveň, podpora od vedení by mohla také mít jiné grády.  
K 119 Doufám, že nám tvůj výzkum pomůže.

## 4. Nad'a

### 1) Jakou kvalifikaci by podle tebe měl splňovat aktivizační pracovník?

N1 Aspoň maturita, zaměření sociální, je to výhoda + VŠ je to ještě větší plus. Díky VŠ je má práce jiná, přidá se teorie a praxe je jiná

### 2) Jaká valifikace je požadována vaší organizací?

N2 SS + pečovatelský kurz. Všechno záleží na lidech. Mě osobně to pomohlo. Myslím si, když je člověk mladý je třeba školy více, protože chybí zkušeností. Pomáhání by měl mít člověk v sobě.

### 3) Semináře nabízené vaší organizací mají vliv na zvyšování kvalifikace?

N6 Semináře – je dobré na ně chodit. Je dobré přihlížet na předpoklady jednotlivců. Chybí personalista, který by zasahoval a třídil lidi podle schopností a dovedností.

### 4) Následně znalosti a dovednosti využíváš v rámci zvyšování kvalifikace?

N8 Spousta věcí, které člověka nakopnou na seminářích --> následně využití znalostí, ujasnění informací.

### 5) Jsou na pozici, kterou vykonáváš, kladeny zaměstnavatelem nové požadavky?

N10 To tak asi nebude. Nic navíc se nevyžaduje. Je to škoda....

### 6) Jak využíváš svých zkušeností při kvalifikačním růstu?

N11 Sdělováním v kolektivu

### 7) Jaký názor máš na sebevzdělávání se v rámci zvyšování kvalifikace?

N12 Je to dobré. Být v obraze je dobré. Sem tam se někam podívám na nějaké informace, časopisy, internet, u mě je to i škola.

### 8) Jak vnímáš začlenění své pracovní pozice uvnitř organizace?

N14 Původně v celé organizaci jenom 2, nevěděly jsme co máme dělat, co by bylo třeba dělat, postupem nás narůstalo, je to lepší. Naše práce je méně viditelná. Záleží na spolupracovnících. Když nás nechťejí přijmout, tak nás nepřijmou.

### 9) Jak vnímají vaše postavení ostatní zaměstnanci v organizaci?

N17 To s tím trošičku souvisí. Je nás víc, práce je lepší, ostatní nás více berou. Není jednoduché dělat, to co děláme. Tato práce ještě není v povědomí ostatních spolupracovníků. Vedení by mohlo pomoci, ale nepomaha. Záleží jak to postaví vedoucí pracovníci. Neměli by se upřednostňovat jini, mělo by být stejné měřítko pro všechny.

### 10) Existuje ve vaší organizaci souvislost mezi zvýšením vzdělání a postupem v kariéře?

N21 Řekla bych, že ne. Tady asi ne. Je to divné, že u nás není, u nás je to všechno podivné.....

### 11) Co říkáš na pracovní prostředí vaší organizace?

N22 Oproti jiným organizacím stejného zaměření jsme na tom lépe, oproti jiným zase hůře. Bylo by tady co zlepšovat. V rámci možností se něco zlepšilo, můžeme vyzdobovat. Můžeme zlepšovat prostředí a bere se to. Prostředí je lepší.

### 12) Jaký názor máš na pracovní dobu?

N25 Měly jsme teď problém. Neví se co a jak, je to zvláštní. Od půl 9 do 17 není moc vyhovující pro lidi, co se i oni vyjádřili. pro spolupracovníky, naznačili nam to. Bylo by dobře být hnedka od rána s těmi lidmi. Klasická pracovní doba. Každý to má jinak. Já nemám rodinu ani děti, pro mě je to nejlepší od 7 do půl 4té nebo od půl 8mé do 16.

### 13) Máte dostatečné materiální prostředky pro vykonávání své činnosti?

- N 29 Vůbec nemáme. Co se od nás požaduje. Málo počítačů, počítač nám chybí, na tom to stojí.  
N 30 Máme dělat klíčáky, koordinátory a nemáme dostatečnou výpočetní techniku  
N 31 k dispozici. Efektivita není žádná. Problém, se kterým se potýkáme každý den. Další  
N 32 prostředky - v rámci možností, co potřebujeme se sežene/si koupíme, musíme si shánět i  
N 33 samy kupovat.....

### 14) 13) Jaké interpersonální vztahy ve vaší organizaci převládají?

- N 34 Je to těžko, když je moc ženských v práci, tak je to náročné. Záleží to na člověku, kdo se  
N 35 chce domluvit, tak se domluví, kdo nechce přijímat názory ostatních, tak si bude vést svoji a  
N 36 bude ostatní pomlouvat. Vadí mi, že se tady hodně pomlouvá, je to ubohé, pod úroveň!  
N 37 Špatné vztahy vše narušují, ruší práci jak se seniory, tak takové to vnitřní uspokojení, není  
N 38 dobré pro vlastní práci takové to napětí kvůli konfliktu s někým.....

### 15) Co říkáš na převážně ženský kolektiv ve vaší organizaci?

- N 39 Také s tím mám problémy, někdy to nejde, je to těžké. Spousta lidí si neumí říct hodně věcí  
N 40 na rovinu, jak to je a vymýšlí se spousta věcí, které nejsou pravda a potom je toho strašně  
N 41 moc, zbytečných problémů. Mezigenerační problém, cítím to jako střet mezi mladší generací  
N 42 a střední generací. Pro některé lidi ve středním věku je problém přijmout mladého člověka,  
N 43 protože si myslí, že je bez zkušeností a že není o co jít. Stejně je to všechno o lidech. Nemusí  
N 44 to být jenom věkem. Starší mají sice více zkušeností, já to chápu, ale my se chceme také  
N 45 zapojit, .....  
N 46

### 16) Jak vycházíš s ostatními kolegyňkami AP?

- N 46 S kolegyňkou dobře na patře. Na jiném také. Ale na ostatních, lépe nemluvit. Je důležité říci  
N 47 si věci na rovinu, co a jak, ujasnit si. U jiných je to náročnější. Asi mají jiný názor a ten názor  
N 48 ostatních ne, nebo nerady fungují v kolektivu.

### 17) Jak spolu navzájem komunikujete?

- N 49 Na patře s kolegyňkou dobře. Nevím jestli se to dá zlepšit / změnit. Snažily jsme se o to  
N 50 párkrát, ale nešlo to. Byly i ostré názory, akorát se můžu tak snažit v rámci možností!

### 18) Jaký styl vedení se vám dostává od vedoucího pracovníka?

- N 51 Přímá nadřízená - nemám problém. Co potřebujeme vyřešit se vyřeší, nemám problém  
N 52 cokoli říct.

### 19) Jak řešíte problémové situace a konflikty?

- N 53 K něčemu došlo, měly jsme supervizi, ale nepomohlo to.

### 20) Dostává se vám zpětné vazby?

- N 54 Jak kdy, jak od koho, s někým mám dobré vztahy, s někým to funguje. Řekneme si co a jak.  
N 55 To mi někdy vadí, když se nedostává zpětná vazba

### 21) Využíváte supervizi?

- N 56 Dříve jsme tam snad asi něco vyřešili, na té poslední, tak ta moc úspěšná nebyla. Po poslední  
N 57 supervizi už tomu nevěřím. Těžko říct, jestli by prospěla pravidelná supervize. Pokud s někým  
N 58 normálně vycházím, daří se mi komunikovat i spolupracovat, nepotřebujeme žádnou  
N 59 supervizi.

### 22) Co by mělo být součástí pracovní náplně AP?

- N 60 Aktivizovat, dříve byl problém vytríbit tuto pracovní náplň, když funkce vznikla, nevěděly  
N 61 jsme co konkrétně má AP dělat, jak k tomu přistupovat, takže ze začátku to bylo takové  
N 62 náročnější. Snažit se lidem vyplnit čas. AP by se měl věnovat lidem, z toho jiného hlediska.

## 5. Lenka

1) Jakou kvalifikaci (všeobecně) by podle tebe měl splňovat aktivizační pracovník?

- L1 SŠ popř. VŠ. Nutné je podle mě trvalé zvyšování kvalifikace garantované  
L2 zaměstnavatelem. Zaměstnavatel by měl mít na trvalém zvyšování zájem a odrážet tuto  
L3 skutečnost i do výše platu.

2) Jaká kvalifikace je požadována vaší organizací od AP?

- L4 nevím, myslím si, že prakticky žádné požadavky nejsou. Specializace a vyšší vzdělání se podle  
L5 mých informací nijak neodráží v pracovníkové hodnocení.

3) Semináře nabízené vaší organizací mají vliv na zvyšování kvalifikace?

- L6 S největší pravděpodobností ne. Nemám zpětnou vazbu.

4) Následné znalosti a dovednosti využíváš v rámci zvyšování kvalifikace?

- L7 Záleží na tématu. mnohdy jsou semináře pořádané chaoticky a znemožňují efektivní  
L8 práci. Využívám nejvíce semináře týkající se komunikace.

5) Jsou na pozici, kterou vykonáváš, kladeny zaměstnavatelem nové požadavky na zvýšení kvalifikace?

- L9 ne, zaměstnavatel toto neřeší, nepodporuje a nevyžaduje. Zvlášť citelná je naprostá nevlídnost  
L10 k osobnímu zvyšování vzdělání.

6) Jak využíváš svých zkušeností při kvalifikačním růstu?

- L11 Nevím, zatím ne

7) Jaký názor máš na sebevzdělávání se v rámci zvyšování kvalifikace?

- L12 Logicky je nutné, ale není vyžadované, podporované. Zaměstnavatelem je toto opomíjeno,  
L13 chybí podpora a ocenění.

8) Jak vnímáš začlenění své pracovní pozice uvnitř organizace?

- L14 špatně, standard pro výkon profese je velmi všeobecný, a zahrnuje fakticky vše, co jiní  
L15 pracovníci ve svých standardech nemají. Zcela nemožné všechny body splnit v rámci běžné  
L16 pracovní doby.

9) Jak vnímají vaše postavení ostatní zaměstnanci v organizaci?

- L17 špatně. Práce je právě tolik a je tak různorodá, že prakticky není vidět, i když je nutná. Můj  
L18 názor je ten, že AP dělá to, co nikdo dělat nechce, naše postavení v rámci celé organizace mě  
L19 deprimuje, snažím se dobře dělat svoji práci, podle svého svědomí, ale status žádný nemá

10) Existuje ve vaší organizaci souvislost mezi zvýšením vzdělání a postupem v kariéře?

- L20 Ne. A si ani při současném vedení nikdy nebude, škoda, protože to věc, která hodně  
L21 motivuje, nechtěla bych dopadnout, tak říkají jiné kolegyně, dělat ano, ale jen do výše svého  
L22 platu, ani o nic navíc, žádná přehnaná angažovanost

### 11) Co říkáš na pracovní prostředí vaší organizace?

L23 špatně, zcela nevyhovující. Dlouhé chodby s průvanem, osvětlení za pomoci zářivek a  
L24 chybějící klimatizace., malé koupelny, stravování pod úroveň, hrozná úroveň během obědu,  
L25 dveře otevřené, střídání se s uživateli, hluk.....

### 12) Jaký názor máš na pracovní dobu?

L26 Nevyhovující. Neodráží potřeby organizace, ani klientů. Při příjmu, který může být i  
L27 v odpoledních hodinách se klientovi není čas plnohodnotně věnovat. Pracovní doba by měla  
L28 být změněna na pružnou.

### 13) Máte dostatečné materiální prostředky pro vykonávání své činnosti?

L29 jak v čem. Co se pomůcek týká ještě to jde. Zcela chybí PC vybavení, které by mělo být  
L30 vzhledem k náplni práce AP dostatečné. Absolutně nevhodné k tomu, co dělat musíme.  
L31 Momentálně je to katastrofální.

### 14) Jaké interpersonální vztahy ve vaší organizaci převládají?

L32 špatně, vzhledem k čistě ženskému kolektivu, nejasnosti pracovní náplně jednotlivých  
L33 profesí a vzrůstajícímu tlaku ze strany vedení na jednotlivé pracovníky. Ke každému se  
L34 přistupuje jinak, na základě oblíbenosti či neoblíbenosti u vedení. Neexistuje spravedlivý  
L35 přístup ke všem, žádná motivace, to pak někdy nemáš ani chuť se o trochu více snažit....

### 15) Co říkáš na převážně ženský kolektiv ve vaší organizaci?

L36 špatně, není zájem cokoli měnit. Odvisí dle mého názoru od odměňování v organizaci.

### 16) Jak vycházíš s ostatními kolegyněmi AP?

L37 individuálně, převážně dobře, většina kolegyně se mi snaží pomoci.

### 17) Jak spolu navzájem komunikujete?

L38 osobně, někdy nutná i komunikace po pracovní době, pomocí kom. prostředků (mobil, mail).

### 18) Jaký styl vedení se vám dostává od vedoucího pracovníka?

L39 Těžko říci, vedoucí je hrozně mladá, na tuto pozici a práci velmi nezkušená, ale někdy se dá  
L40 domluvit.

### 19) Jak řešíte problémové situace a konflikty?

L41 dle vztahů, osobně rozhovorem

### 20) Dostává se vám zpětné vazby?

L42 Málodky, když se něco pokazí, tak to je zpětná vazba i trojnásobná!

### 21) Využíváte supervizi?

L43 Málodky, lidé jsou nevyzrálí, mám taký pocit, pak určitě není na místě supervize

**22) Co by mělo být součástí pracovní náplně aktivizačního pracovníka?**

L44 práce s lidmi, tím, že jednotlivá oddělení jsou stále ještě diferencována dle stavu  
L45 soběstačnosti, což je zcela proti tomu, co nám je trvale sdělováno na školeních, svoji konkrétně  
L46 vidím spíše jako individuální činnosti s jednotlivými klienty...

**23) A naopak, co by nemělo být v náplni práce AP?**

L47 administrativa, tvorba standardů, úklidová činnost, dělat řidiče - to odvádí od vlastní práce, měli  
L48 by to dělat jiní lidé a pak není ani černé na bílém v náplni práce.....

**24) Máte možnost se podílet na připomínkování k vaší pracovní náplni?**

L49 občas a minimálně, odezva vždy nulová, je to ztráta času.., ale někdy si říkám, proč nám  
L50 z přímého provozu nenaslouchají, máme praxi a tak by bylo dobré s námi více komunikovat.  
L51 Pak se řeší problémy znovu a znovu a ukáže se, že praxe by měla být vždy zohledňována.

**25) Jaký charakter by podle tebe měla mít práce aktivizačního pracovníka?**

L52 individuální činnost s klienty, podpora při jejich adaptaci, podpora soběstačnosti, prostředník  
L53 při řešení konfliktů.

## 6. Pavlína

### 1) Jakou kvalifikaci (všeobecně) by podle tebe měl splňovat aktivizační pracovník?

P1 Myslím si, že je to v celku jedno, ale základem SŠ a nějaké předpoklady. Je to lepší humanitní směr.

### 2) Jaká kvalifikace je požadována vaší organizací od AP?

P3 SŠ a minimálně kurz pracovníka soc. služeb. Myslím si, že to nestačí, kvalifikace vyšší, SŠ je málo, dovednosti, schopnosti – samozřejmostí.

### 3) Semináře nabízené vaší organizací mají vliv na zvyšování kvalifikace?

P5 Před 10 lety, když srovnávám nic takového neexistovalo a myslím si, že se to za těch 10 let posunulo. Ubírá se to lepším směrem. Kvalifikace se zvyšuje pracovníků a tím pádem je kvalitnější i ta služba. Bude nastupovat jiná generace seniorů.

### 4) Následné znalosti a dovednosti využíváš v rámci zvyšování kvalifikace?

P8 Určitě využívám znalosti, pomáhají mi v tom i tady ty semináře, i odborná literatura, toho vzniká pocit, že jsem více kvalifikovanější na pozici tohoto pracovníka. Na pozici tohoto pracovníka by to mělo být automatické.

### 5) Jsou na pozici, kterou vykonáváš, kladeny zaměstnavatelem nové požadavky na zvýšení kvalifikace?

P11 Ze strany zaměstnavatele po nás požaduje odbornou literaturu – přečtení a povinné semináře, povinný počet hodin.

### 6) Jak využíváš svých zkušeností při kvalifikačním růstu?

P13 Pomalu, uvidí se .....

### 7) Jaký názor máš na sebevzdělávání se v rámci zvyšování kvalifikace?

P14 V každém oboru, doktoři i lesníci by se měli se musí vzdělávat tomto oboru, jinak to nejde.  
P15 Nesmíš zůstat pozadu, musíš jít dál. Lidi se vyvíjí, technika se vyvíjí, nesmíš zůstat pozadu.  
P16 Dnešní doba spěje k tomu, aby zaměstnanci byli kvalifikovanější, aby práci odváděli odborněji  
P17

### 8) Jak vnímáš začlenění své pracovní pozice uvnitř organizace?

P18 Tak, že je to taková spíše nová funkce, která dřív nebyla, pořádně hodně pečovatelek a ostatní kolegyně ještě neví co si mají pod tímto představit, co je naší náplní práce, takže si myslím že to začlenění je ještě takové nejisté.

P21 Čekala bych, že budou od managementu nebo těch vedoucích pracovníků, jak bych to řekla, ty ... že náplň budeme mít danou, že se v tom nebudeme tápat. Ty věci by měly být dané, protože u těch pečovatelek mi to přijde takové jednodušší, že ví co mají .. tam je ta péče o toho seniora si myslím, že je daná. Tady nejsou ty hranice pořádně dané.

### 9) Jak vnímají vaše postavení ostatní zaměstnanci v organizaci?

P25 To by měla být otázka na ty jiné zaměstnance, zmiňovala jsem to v předchozí otázce, a tak si myslím, že spousta z nich ještě neví co přesně je jejich náplní práce a jak by to mělo vypadat.  
P27 V lednu tu vzniklo nové oddělení, nové pracovní místa instruktorek, náplň je také nová, proto si myslím, že je důležité, kdyby bylo shůry daná nějaká ta náplň, ta by to bylo jednodušší

### 10) Existuje ve vaší organizaci souvislost mezi zvýšením vzdělání a postupem v kariéře?

P29 V této organizaci to nefunguje. Nevím, proč by nemohl pracovník díky svým schopnostem, zkušenostem i vzdělání hierarchicky stoupat nahoru. Proč to jde jinde a u nás ne?!

### 11) Co říkáš na pracovní prostředí vaší organizace?

p 31 Záleží na tom, jestli je domov starší nebo nově vybudovaný. Dřív to nebylo stavěné jako  
p 32 domov pro seniory a je tu spousta chyb, o kterých si myslím, že se s nimi musíme teď  
p 33 potýkat. Na DZR nebo u těch imobilních klientů to jsou zaručně úzké – v létě nemůžeme s  
p 34 tou postelí a klientem vyjet ven, jídelna není zvlášť pro zaměstnance zařízená, musíme se  
p 35 střídat, klienti/uživatelé se musí střídat, člověk má půl hodinu na přestávku a prostě musí  
p 36 sedět někde u otevřených dveří, kde neustále jde hluk z myček a tak, tak to mi neskutečně  
p 37 vadí, protože si myslím, že to není vhodné prostředí. Vadí mi, že není klid. My pracujeme  
p 38 s lidmi, ale s námi se právě hezky lidsky nejedná. ....

### 12) Jaký názor máš na pracovní dobu?

p 39 Kdybychom tu byly od rána do večera tak máme pořád co dělat, protože ti lidi potřebují  
p 40 aktivizovat pořád – od rána do večera každý má jiný režim, jiným to vyhovuje odpoledne  
p 41 jiným dopoledne, ale máme udržovat 8 hodin, takže pokud můžu říct za sebe tak mi vyhovuje  
p 42 ta doba od 7 – 15.30

### 13) Máte dostatečné materiální prostředky pro vykonávání své činnosti?

p 43 Ne nemáme, nastoupila jsem tu před třemi měsíci a myslela jsem si, že když už tady byly  
p 44 zavedeny nějaké aktivizační činnosti tak to tu bude vybavené nějak lépe. V jiných zařízení se  
p 45 pracuje daleko více s těmi lidmi a prostředky tam jsou, vše je lépe vybavené, více materiálů  
p 46 k té aktivizaci – pestrost. Tady to bylo dříve zaměřené jen na určité činnosti (málo činností).  
p 47 Štve mě malý počet počítačů, střídát se, čekat až bude volný počítač, pokud jsou v náplni naší  
p 48 práce individuální plány, kontrola individuálních plánů, i ostatních klíčových pracovníků, je  
p 49 základem mít počítač k dispozici volný v jakoukoliv dobu, jsme AP, nemám danou dobu,  
p 50 pracujeme s lidmi na DZR, někdo vyjde na chodbu, začneme řešit nějaký problém, a já v tu  
p 51 danou chvíli si práci danou na počítači udělat nemůžu, tak si to musím udělat v jiný okamžik  
p 52 a to ten počítač volný není a tak musíme pořád a zbytečně pentlovat mezi poschodími.

### 14) Jaké interpersonální vztahy ve vaší organizaci převládají?

p 53 Vzhledem k tomu, že je tady asi 100 zaměstnanců, si myslím, že je to celkem velké zařízení a  
p 54 hlavně převážně ženy. V takové kolektivě se velmi špatně pracuje, vymýšlí si a to co by se  
p 55 s muži třeba vůbec neřešilo tak žena se vtom neustále pitvá, domýšlí si.  
p 56 Nejhorší je domýšlet si. Neustále si vytvářet domněnky o všech, o všem na úkor práce, což  
p 57 narušuje ostatní práci, sdílení informací, Sdělují se informace a velmi rychle se šíří ty, které  
p 58 jsou práci na tisíc honů vzdálené, ruší nějakou tu posloupnost mezi jednotlivými úseky. A pak  
p 59 ty vztahy během oběda, jsou velmi, ale velmi rušivým elementem!!!

### 15) Co říkáš na převážně ženský kolektiv ve vaší organizaci?

p 60 To samé, co před tím....

### 16) Jak vycházíš s ostatními kolegyněmi AP?

p 61 S některými vycházím a s některými nevycházím a nevyhledávám je. S mojí kolegyní na patře  
p 62 vycházím.

### 17) Jak spolu komunikujete navzájem?

p 63 Myslím si, že spolu moc nekomunikujeme. Tu komunikaci máme jenom na patře a nevím co  
p 64 se děje třeba na dalším oddělení. Je to hodně separované. Já mám toho takový pocit. Každý si  
p 65 hledí svého, své práce a vůbec se to neprolíná.

### 18) Jaký styl vedení se vám dostává od vedoucího pracovníka?

p 66 Demokratický

### 19) Jak řešíte problémové situace a konflikty?

p 67 Já si myslím, že sem zatím žádný větší problém neměla, ale pokud má někdo semnou  
p 68 problém, tak může přijít, může mi to sdělit, popovídat si, ale je to jeho problém a já zatím  
p 69 jako respektuji ostatní a zatím nějaký varovný vyhocený problém sem neměla.



**20) Dostává se vám zpětné vazby?**

- P 70 Vzhledem k tomu, že tady dělám 3 měsíce a skončila mi zkušební doba. Myslím, že moc ne  
P 71 v rámci kolektivu. Chybí mi zpětná vazba.

**21) Využíváte supervizi?**

- P 72 Byla jsem toho velice zklamaná, a myslím si, že pokud nefungujeme jako tým, nemůže  
P 73 fungovat ani supervize. To je můj názor. Na jiných pracovištích to jde – věřím tomu, je to  
P 74 skvělá věc, ale může to fungovat v týmu, ne tady u nás a myslím si, že tady u nás to nikdy  
P 75 fungovat nebude.

**22) Co by mělo být součástí pracovní náplně aktivizačního pracovníka?**

- P 76 Pro mě je nejdůležitější asi ta motivace seniorů, a proto si myslím, že je nejdůležitější u AP,  
P 77 motivovat ty seniory. A zaplnit ten jejich volný čas, což určitě není jednoduché. Je to  
P 78 nejdůležitější a nejtěžší zároveň.

**23) A naopak, co by nemělo být v náplni práce AP?**

- P 79 Nelíbí se mi ježdění, protože si myslím, že by na to měli být jiní pracovníci, s tím já mám  
P 80 taky problém trochu, pak samozřejmě, když máme rozdělené funkce, tak pečovatelky by  
P 81 neměly zasahovat do naší práce a my zase do práce pečovatelek – každá máme svoji náplň.  
P 82 Pak se mi nelíbí papírování, práce na počítači, zbytečná práce navíc, zdržuje to.

**24) Máte možnost se podílet na připomínkování k vaší pracovní náplni?**

- P 83 Myslím si, že ta možnost minimální tu je, ale to je tak vše.....

**25) Jaký charakter by podle tebe měla mít práce AP?**

- P 84 Je důležité vyplňovat čas těch seniorů, já si myslím, že ten AP je trochu v jiném prostředí než  
P 85 ten pečovatel. I ten uživatel když má nějakou důvěru k tomu pracovníkovi, když má nějaký  
P 86 problém tak jde za ním a nejde za tou pečovatelkou. Je to svým způsobem takový důvěrník,  
P 87 Děláme reminiscenci, biografickou anamnézu, dost dat od seniorů, které musíme držet  
P 88 v tajnosti...