

## **PŘÍLOHY**

Příloha 1: Projekt diplomové práce .....	2
Příloha 2: Organizační struktura přímé péče DSP.....	6
Příloha 3: Scénář rozhovoru s klíčovými pracovníky .....	7
Příloha 4: Scénář rozhovoru s odborníky .....	8
Příloha 5: Tabulka k analýze dat z rozhovorů.....	9

## Příloha 1: Projekt diplomové práce

PROJEKT DIPLOMOVÉ PRÁCE

**Tereza Medková**

**ID: 61151883**

**Imatrikulační ročník 2010**

PRACOVNÍ NÁZEV PRÁCE:

**Komunikační procesy mezi zaměstnanci v přímé péči v domově sociální péče z pohledu standardů kvality sociálních služeb: analýza stavu a zavedení změn ve struktuře multidisciplinární porady zaměstnanců**

*Formulace a vstupní diskuse problému*

*Diskuse problému*

Téma diplomové práce, se zabývá jednou z oblastí kvality sociálních služeb – komunikací mezi zaměstnanci v přímé péči. Do této skupiny zaměstnanců se řadí všichni ti, kteří se přímo účastní péče o klienty. Zahrnuje a propojuje mnohé z procesů, které v zařízení současně probíhají, jimiž jsou například:

- nepřetržitý proces zvyšování kvality poskytovaných služeb
- průběžné zavádění metodik a měřitelných parametrů pro dílčí činnosti
- probíhající realizace strategického plánu poskytovatelů sociálních služeb zřizovatele zařízení
- ustalování a postupné strukturování procesů v zařízení
- probíhající proces uceleného vzdělávání a specializace pracovníků v sociálních službách hlavně v oblasti „rehabilitačního ošetřovatelství“, které je součástí jejich náplně práce.
- budování firemní kultury, upevňování pracovního kolektivu a zvyšování míry spolupráce zaměstnanců

Funkční komunikační proces je velmi důležitým předpokladem pro poskytování kvalitních služeb. Dobrý přenos informací dává zaměstnancům organizace komplexnější pohled na službu a zařízení jako takové, pocit větší sounáležitosti a integrity a v neposlední řadě schopnost poskytovat kvalitnější službu – lepší péči o klienta.

V teoretické části má diplomová práce pomoci čtenáři zorientovat se v tématu a teorii komunikačního procesu v organizaci obecně. Dále ve standardech sociální péče

souvisejících s komunikačním procesem mezi zaměstnanci a nakonec popsat prakticky probíhající komunikační procesy Domově sociální péče. Mělo by tedy dojít k propojení teorie s praktickým příkladem na konkrétním existujícím zařízení. Zasadit do odborného teoretického rámce komunikační procesy, které v některých případech vznikly i spontánně či nenásilně vyplynuly z potřeb zařízení.

Praktická část bude obsahovat popis procesu řízené změny ve struktuře multidisciplinární porady zaměstnanců (kde se setkávají zástupci všech profesí v přímé péči, aby si vyměnili informace o klientech). Bude využívat odborného zázemí části teoretické, reflexi mé osobní zkušenosti a výsledky výzkumu, který proběhne v zařízení. Hlavním cílem je vytvoření nové, optimalizované, struktury multidisciplinární porady zaměstnanců a zavedení této změny do praxe. Mým záměrem je, aby v případě multidisciplinární porady zaměstnanců došlo ke zvýšení efektivity a množství vyměněných relevantních informací a tudíž i ke zvýšení kvality péče o klienty. Dále mohou výstupy výzkumu poukázat na další možný dlouhodobý vývoj a směřování porady.

Téma jsem takto zvolila proto, že pracuji v zařízení na pozici ergoterapeuta. Jsem tedy součástí, jak multidisciplinárního týmu, tak organizace jako celku. Komunikační procesy v zařízení se mne každodenně dotýkají. Také se v zařízení účastním tvorby některých metodik, společné tvorby procesů a vzdělávání zaměstnanců v sociálních službách. Diplomová práce má prohloubit můj pohled na komunikační proces a jeho různé dimenze či možnosti využití. Prakticky pak teorii využít na úpravy struktury konkrétní, probíhající porady.

Zařízení, jehož komunikační procesy budou analyzovány a v němž bude zaváděna změna, si nepřeje být v diplomové práci jmenováno. Budu jej proto uvádět jako „Domov sociální péče“.

#### Návrh struktury práce

##### ***Teoretická část***

- krátké pojednání o standardech kvality sociálních služeb
- podrobnější pojednání o těch standardech, které se přímo dotýkají komunikačního procesu mezi zaměstnanci Domova sociálních služeb
- část o teorii komunikace v zařízeních (odborná literatura, výzkumy na dané téma)
- multidisciplinární týmy – (odborná literatura, výzkumy na dané téma)

##### ***Praktická část***

- diagnostika komunikačních procesů mezi zaměstnanci v přímé péči v Domově sociální péče

- kvalitativní výzkum týkající se probíhající multidisciplinární porady zaměstnanců v zařízení
- na základě vzniklé analýzy výsledků výzkumu a při respektování teoretických poznatků z teoretické části práce, navržení nové struktury multidisciplinární porady zaměstnanců
- aplikace návrhu změny do praxe

*Teoreticko-metodologické východisko, výzkumné metody a techniky*

Diagnostika organizace

Diagnostika komunikačních procesů mezi zaměstnanci v přímé péči v Domově sociální péče.

Kvalitativní výzkum.

Navrhuji hloubkový rozhovor se zástupci jednotlivých profesí účastnících se multidisciplinárních porad za účelem zjištění podrobností o poradě z úhlu pohledu každého z nich. Budu v roli tazatele při rozhovorech. Poskytnu vlastní reflexi zkušeností z praxe porad. Doplním i pozorování, které provedu na poradách při provádění své vlastní náplně práce v zařízení.

**Výzkumné téma:** Přínos multidisciplinární porady pro zástupce jednotlivých profesí

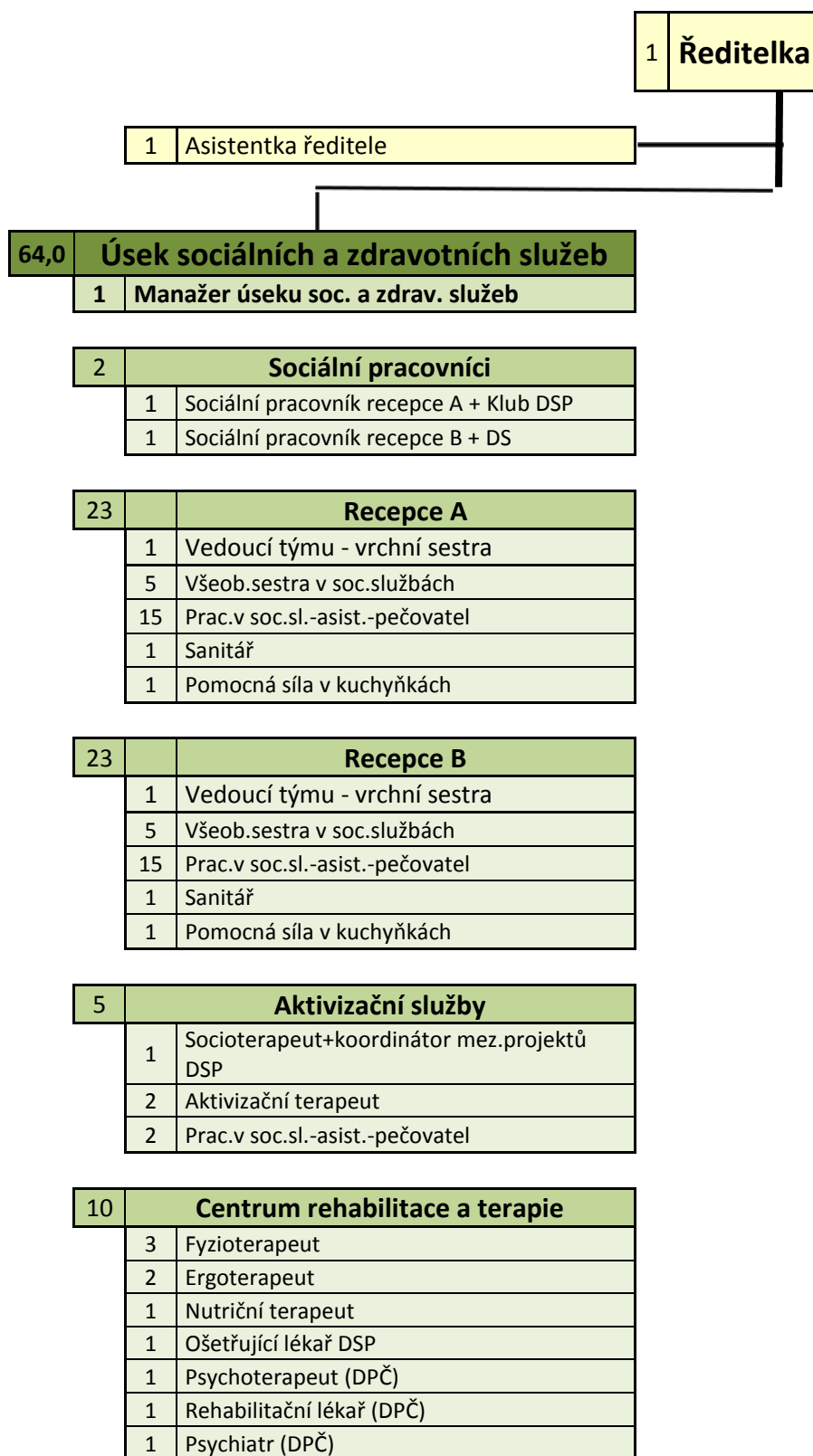
Výzkum by měl hlavně odkrýt:

- Jaký druh informací každý zástupce profese od porady očekává, které informace jej zajímají, které pro jeho obor nejsou přínosné, které informace scházejí.
- Jaká je, pracovníky v přímé péči, očekávaná forma podpory ze strany „specialistů“ a naopak.
- Vnímání přínosnosti (ne-přínosnosti) porady v současné době a formě, ve které probíhá.
- Vyvolává-li současná forma porady v některém z účastníků frustraci či iritaci, a pokud ano, proč.
- Podněty, jak by mohla nová struktura porady vypadat, nápady na doplnění či ke změně.
- Návrhy na zlepšení, zefektivnění spolupráce mezi profesemi pro zvýšení kvality v péči o klienta.
- Hledání metody práce zaměstnanců, společné strategie přístupu ke klientům.
- Jaké jsou rozdíly v nahlížení na klienta z různých oborových perspektiv. Kde jsou v tom bariéry (např. jiné pochopení výrazů) a co naopak tato odlišná chápání přináší.

### Orientační seznam literatury

1. Švaříček Roman, Klára Šedřová a kol.: Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách
2. Šimková Eva: Management a marketing v praxi neziskových organizací
3. Holá Jana: Interní komunikace ve firmě
4. Matoušek Oldřich a kol.: Sociální služby
5. Šuleř Oldřich: Porada jako efektivní nástroj řízení
6. Plamínek Jiří: Synergický management
7. Freemantle David: Super šéf
8. Sadalla G., Henriguez M., Holmberg M.: Konflikt, koření života
9. Booher Dianna: Komunikujte s jistotou
10. Anselm Strauss, Corbinová Juliet: Základy kvalitativního výzkumu
11. David Silverman: Interpreting Qualitative Data
12. Hloušková Ivana: Vnitrofiremní komunikace

## Příloha 2: Organizační struktura přímé péče DSP



E. J., M. H.

V Praze dne 31. srpna 2011

Platnost ke dni 1. 1. 2012

### Příloha 3: Scénář rozhovoru s klíčovými pracovníky

#### Scénář rozhovoru

1. Co si představíš (co tě napadne), když se řekne, že dnes bude multidisciplinární porada (dále jen porada)?
2. Co si z porady obvykle odnášíš? Jaké informace, pocity, dojmy?
3. Jsou pro tebe všechny porady stejné nebo se liší? Jak moc se liší a čím?
4. Jak vnímáš na poradě přítomnost „odborníků“? Jaký z nich máš dojem? Jsou ti prospěšní? Jsou ti oporou?
5. Máš pocit, že víš, co všichni „odborníci“ dělají? Co je jejich náplň práce? Pokud ne, co by ti pomohlo k lepšímu seznámení s jejich činností?
6. Jakou podporu bys od nich uvítala, abys mohla říct, že jsou ti užiteční?
7. Jak je vnímáš a jaké máš zkušenosti se spoluprací s odborníky? Vyhovuje ti forma komunikace, kterou s nimi máš?
8. Chybí ti na poradě někdo další? Nebo naopak vnímáš něčí přítomnost jako zbytečnou?
9. Je něco, co tě na poradě baví nebo shledáváš pozitivní, přínosné, obohacující?
10. Jsou nějaké věci či oblasti, které ti na poradě chybí, které myslíš, že se opomíjí?
11. Když jsi tázán na klienty, jak se ti odpovídá? (snadno, nevíš, co máš říkat?)
12. Myslíš, že by porada měla mít nějakého vedoucího? Proč?
13. Pomohlo by ti, kdyby porada měla pevnější strukturu/osnovu? Čím? Jak by měla struktura/osnova vypadat?
14. Pokud na poradě nejsi, zajímáš se o záznam z porady či nějaké novinky z ní? Víš, kde máš záznam hledat? Je ti k dispozici?
15. Považuješ poradu za místo, které ti pomůže vyřešit nějaký problém nebo nejasnost? Kde se můžeš klidně zeptat na něco, co ti třeba není jasné? Proč?
16. Přinesl jsi někdy na poradu problém, který ti pomohla vyřešit? Například alespoň doporučením, jak se k věci postavit nebo kde ji řešit?
17. Cítíš se na poradě spíš uvolněně nebo máš pocit, že si musíš „hlídat“ co říkáš?
18. Máš s poradou nějakou vyloženě špatnou zkušenost?
19. Kdybys mohl, chtěl bys na poradě něco změnit? Co by to bylo a proč?

Rozhovor navrhuji vést jako nezúčastněná osoba (ne z pozice „odborníka“). Dále navrhuji, aby byl polo strukturovaný, což mi umožní klást doplňující otázky, které by mohly vyplynout při rozhovoru. Respondenti budou při rozhovoru mimo pracoviště. Je jim zaručena anonymita.

## **Příloha 4: Scénář rozhovoru s odborníky**

### **Scénář rozhovoru**

1. Co si představíš (co tě napadne), když se řekne, že dnes bude multidisciplinární porada (dále jen porada)?
2. Co si z porady obvykle odnášíš? Jaké informace, pocity, dojmy?
3. Jsou pro tebe všechny porady stejné nebo se liší? Jak moc se liší a čím?
4. Jak vnímáš na poradě ostatní odborníky? Jak se ti s nimi spolupracuje?
  - i. PSS
5. Jak vnímáš na poradě PSS? Jaký z nich máš dojem?
6. Jak se ti s nimi spolupracuje?
7. Vyřešíš s nimi vždycky to, co potřebuješ? Vyhovuje ti forma komunikace s PSS? V čem ano, v čem ne?
8. Jakou podporu bys od nich uvítal, abys mohla říct, je to dobrá spolupráce?
9. Chybí ti na poradě někdo další? Nebo naopak vnímáš něčí přítomnost jako zbytečnou?
10. Je něco, co tě na poradě baví nebo shledáváš pozitivní, přínosné, obohacující?
11. Jsou nějaké věci či oblasti, které ti na poradě chybí, které myslíš, že se opomíjí?
12. Když jsi tázán na klienty, jak se ti odpovídá?
13. Myslíš, že by porada měla mít nějakého vedoucího? Proč?
14. Pomohlo by ti, kdyby porada měla pevnější strukturu/osnovu? Čím? Jak by měla struktura/osnova vypadat?
15. Pokud na poradě nejsi, zajímáš se o záznam z porady či nějaké novinky z ní? Víš, kde máš záznam hledat? Je ti k dispozici?
16. Považuješ poradu za místo, které ti pomůže vyřešit nějaký problém nebo nejasnost?
17. Přinesl jsi někdy na poradu problém, který ti pomohla vyřešit? Například alespoň doporučením, jak se k věci postavit nebo kde ji řešit?
18. Cítíš se na poradě spíš uvolněně nebo máš pocit, že si musíš „hlídat“ co říkáš?
19. Máš s poradou nějakou vyloženě špatnou zkušenost?
20. Kdybys mohl, chtěl bys na poradě něco změnit? Co by to bylo a proč?



## Příloha 5: Tabulka k analýze dat z rozhovorů

	<b>Definice MP</b>				
1.	<b>účel - cíl porady</b>	nejistota	Petra	20,21	Protože se přiznám, jsem sem nastoupila, jsou to 2 roky, a tak nějak jsem si uvědomila, že jsem nepochopila, proč jsou tyhle porady.
		jak to vnímá	Stáňa	10,11	Nový poznatky, co vlastně s klientem do té další multidisciplinární schůze bude dělat a abychom to všichni dělali stejně, poznávám, jak pracují i v jiných částech,
			Pavel	4,5,6	... zdá se mi, že je jenom proto, abychom informovali ostatní sektory, které si v podstatě něco zapíší, ale nepokračuje to dál
			Pavel	17,18,19	Pak jsme měli představu, jak by to mělo fungovat, ale pak třeba po půl roce to je v podstatě to samý, je to konstatování stavu či situace o klientovi. Nic víc, nic míň.
2.	<b>popis porady</b>	intuitivní popis	Kamila	9,10,11	Takže v podstatě, že by se tam měli sejít všichni, kteří s tím klientem přijdou do styku v tom kterém zařízení. Aby k tomu mohl každý říct něco, protože k tomu klientovi je potřeba, si myslím, říct z každého hlediska něco.
			Stáňa	3,4	Takže mě napadne že se jako sejdeme, všechny jako... každý z oboru a budeme hovořit o všech lidech, kteří jsou na tom oddělení a budeme se zabývat nějakou problematikou.
			Stáňa	68,69	Multidisciplinárka je o klientech, co se s nimi bude dělat, žejo, třeba když jsou s nimi nějaké problémy. A jací jsou v pohodě.
			Irena	4,5,6	Multidisciplinární porada když se řekne, tak mě napadne, že se sejdou lidé, kteří pracují okolo seniorů a řešej jejich zdravotní stav, psychické stav, případně co by se dalo v práci s klientem zlepšit.
			Dita	5-9	No představím si teda, že se sejdeme na oddělení, všichni kdo budou ve službě a další lidi od nás ze zařízení a v ideálním případě někdo z fyzió, někdo z ergo, nutriční terapeutka a někdo z aktivizačních terapeutů z denního centra a společně probíráme jednotlivé klienty na tom oddělení a bavíme se o tom co s nimi kdo bude dělat, nebo jak jsou na tom, jestli je třeba něco změnit v péči o ně a tak.

3.	<b>struktura</b>		Lucie	99,1	Ano, ano. To by bylo fajn. Aby to měl ten vedoucí někde sepsané a tam bychom se právě vyhnuli tomu, že jdeme do extrémů kromě toho bude mít každý možnost se projevit.
			Lucie	122-126	výborné by bylo, kdyby byla fakt ta struktura a bylo jasné, kdo má odpovídat. Mě totiž připadá, že jsou ty naše porady takové pasivní. Já vím, že bych mohla přidat, ale kdyby to bylo tak pevně dané, bylo by to pro mě pohodlnější. Protože já nejsem obecně takový ten typ, který by vedl nějakou poradou a který by se tam prosazoval. Pro mě by bylo lepší, kdybych tam měla to své místo a věděla jsem, kdy a co mám řešit.
			Irena	123	Nedávala bych tomu rozhodně nějaký takový omezení nebo osnovy.
			Dita	105,106	No to si říkám, že by nebylo úplně špatný, protože často to je jenom že se řekne klient. Možná kdyby to mělo jasnou strukturu, takže jak je na tom fyzicky, jak je na tom psychicky
			Kamila	163,164	To si myslím, že by bylo dobrý, protože bysme taky neskákali.
			Stáňa	84	Takže určitě ne body .
			Tereza	107	... to je pravda, to by se možná usnadnilo to povídání
4.	<b>personální složení</b>		Bára	55-59	Jako přítomnost zbytečnou asi nevnímám nikoho. Možná mi tam občas trochu chybí přítomnost dobře informovaných sester nebo lékaře, když je nějaký zdravotní problém, který pak zasahuje i do té péče nebo i terapie u klienta. No a možná mi tam ještě chybí někdo z nadřazených
			Lucie	84,85	Hm, tak jak o tom mluvíš, tak z denního centra by tam občas někdo mohl být, abychom věděli, jak jsou ti lidi aktivní.
			Irena	64,65	tak si myslím, že by nebylo špatné, kdyby na tu poradou občas přišla paní doktorka. Někdy.
			Irena	69,7	No z denního centra by nebylo špatný, kdyby se tam někdo účastnil
			Tereza	67,68	To je pravda, to mě třeba vůbec nenapadlo to denní centrum. Možná spíš takhle to denní centrum
			Petra	100,101	ale chybí mi – ne vždycky se zúčastní zdravotní sestřička a říkala jsem si, že by tam určitě měla být vrchní. Vrchní určitě.
			Kamila	86,87	ale myslím si, že psycholog by tam asi měl být, protože občas se na něčem dohodnem a psycholog by to měl slyšet od všech

5.	výstupy z MP	osobní obohacení	Pavel	12,13,14	Já žádné. Já žádné informace nezískávám . Je jediná informace, kterou z těchto porad tady získávám je ta, že jsem někoho informoval. To je jediná informace. Ale já si z ní nepřináším žádné podněty nebo poznatky .
			Stáňa	12,13,14	No abych jako byla informovaná, co kdo s ním dělá a nekoukala na tý službě... Abych věděla, co mám dělat. Přináší mi to docela dost, řekla bych, že mě to obohacuje.
			Kamila	17,18	...mám dobřej pocit, většinou, z těch porad. Že ty informace nebo že jsme se dobrali k nějakýmu řešení, který jsme prostě potřebovali.
			Bára	9,1	Tak určitě informace o těch klientech, zlepšení, zhoršení, to jak třeba funguje výstup z minulé porady. A tak dále
		návody	Irena	82,83	protože se tam vytvářejí nějaké návody a tak, což může mít dobrý důsledky pro toho klienta
6.	záznam z MP	administrace	Dita	13-15	kdo jako přepisuje ty zápisy z porady, ale teď tím, že je ten notebook, mi to strašně usnadnilo . Jinak to pro mě byl šilenej stres, že někdy v nejbližší době to musím přepsat.
		čtení zápisů	Kamila	173,174	protože vždycky si to nalistuju a přečtu si to, co se o kom tom klientovi jednalo
			Tereza	112,113	Musím se přiznat, že nezajímám. Že si vysloveně věnuju té poradě, na které jsem, ale už si teda nezjišťuju, kde nejsem.
		zápis	Petra	22,23	K čemu to je a to proto, že vlastně přijde sociální pracovnice, J., žejo, a ona to vede, ona to zapisuje a já jsem si tak nějak říkala, že ona to zapisuje a co ona s tím pak udělá
7.	kolísavá kvalita MP	složení	Bára	19-23	Tak čím se ty porady liší, jsou určitě lidi, kteří se na té poradě sejdou. Když jsou to lidi, kteří to berou pozitivně a aktivně se účastní a je z toho nějaký výstup , tak pak samozřejmě ty pocity jsou velmi pozitivní. Pak jsou tam lidi, u kterých je jasně vidět, že je ta porada nebaví, že i to, co slyší, pro ně nemá žádný přínos a nebudou se tím řídit, tak v tom případě jsou ty pocity naprosto negativní. Hlavně je to fakt o lidech.
			Lucie	25-27	Kdo jí vede a kdo se jí účastní. Protože od toho vedoucího si představuju, že by to mělo frčet a na těch, co jsou přítomní, záleží, jestli se řeší podstatné věci a jestli to pak je od ničeho k ničemu.
			Kamila	21-24	Liší se většinou tím, kdo je ve službě a kdo se teda zúčastní tý porady, Protože, když je sestava taková, že v podstatě musí být zájem o toho klienta a musí být zájem o řešení nějaký, nějakýho toho problému a vyřeší se to, tak si myslím, že to je pohodový, ale někdy, někdy se nedoberem, bohužel.
			Dita	28,29	No trochu se liší, to je to co jsem říkala, že to záleží na tom, kdo se tam sejde z těch, kdo má zrovna službu.

		obsah	Irena	27	Já bych řekla, že v podstatě jsou stejné. Jsou stejný obsahem
			Dita	119-122	Takže to je to, proč je ta porada pokaždé trochu jiná, že pokaždé, že třeba řekli, že to není vůbec pravda, tady vyšlo z porady, že tenhle klient málo komunikuje a málo já a oni říkají, že to není pravda, že hodně jí a hodně komunikuje, kdo to říkal?
			Tereza	20	Já bych řekla, že byly stejné.
8.	frekvence MP		Tereza	18	Já jsem jich ještě tak moc nezažila
			Lucie	109,11	Ale je fakt, že když mám problém, tak jdu za lékařem a hlavně je ta porada jednou za týden, což není moc.
			Stáňa	R3-97,98	Ona bývá většinou jednou za měsíc, což mi připadá málo, takže většinou je třeba tu situaci řešit dřív ,
			Pavel	120-123	Spíš to vždycky řešíme za pochodu, takže tam spíš oznamujeme, co jsme řešili. Jak jsme třeba postoupili. Určitě ho neřeším v tu chvíli na té poradě. To by se musel vyskytnout ten problém ten den. Jinak ho řešíme na místě u klienta
9.	zpětná vazba	úkoly	Dita	132-134	Jako nemám jí, není to nikde... nemá to systém no. Mám ji, když se na to potom přijdu zeptat. Potom jo. Nebo mám pak v hlavě, že s tímhle člověkem se mělo něco zařídit a přijdu se pak zeptat, jestli je to fakt zařízené.
		výstupy	Tereza	14,15,16	Že tady na to, tady my spíš sdělujeme a potom zpětně až od vás třeba přijde nějaká zpětná vazba, co by se jako ještě dalo dělat. Takže ono se to někdy ukáže později.
			Petra	126-131	Chybí mě tam možná zpětná vazba.Opravdu to bylo pro toho klienta, že se něco zlepšilo. Aby to nebylo jenom o tom, že si něco řekneme a zapíše se to a tím to skončí. A někdy možná zpětná vazba od té J., co ona s tím vlastně dělá, ...
		zápisy z porady	Kamila	174,175	A i když k tomu mám nějakou poznámku nebo si nejsem jistá, jestli to bylo nějak i dobře, tak o tom i debatuju s těma zúčastněnejma, který tam teda byly.