

**Univerzita Karlova v Praze
Fakulta humanitních studií**

Obor: Řízení a supervize v sociálních a zdravotnických organizacích

**Faktory ovlivňující kvalitu poskytovaných sociálních služeb v návaznosti na
úroveň života klientek v Domově Dana**

Autor práce: Bc. Ladislava Juříčková

Vedoucí magisterské práce: MUDr. Iva Holmerová, PhD.

Praha 2007

Prohlašuji, že jsem na diplomové práci pracovala samostatně a použila literaturu z citovaných, studijních pramenů.

V Praze, 27.8.2007

Děkuji MUDr. Ivě Holmerové PhD za poskytnuté odborné rady při vedení mé diplomové práce.

Rovněž děkuji svým kolegům v zaměstnání za spolupráci, děkuji také své rodině za pochopení a svým klientům a jejich opatrovníkům za poskytnutí mnohých podnětů k napsání této práce.

Obsah práce

Obsah práce.....	4
Abstrakt.....	5
1. Úvod.....	7
1.1. Cíl diplomové práce.....	10
1.2. Formulace problému.....	12
1.3. Členění jednotlivých faktorů ovlivňujících kvalitu poskytovaných sociálních služeb v Domově Dana v návaznosti na kvalitu života jeho klientek.....	14
2. Historicko-demografický faktor.....	15
2.1. Historický přehled vývoje lidstva od jeho počátku až po feudalismus s nástinem pohledu na otázku duševních poruch včetně mentálního postižení.....	16
2.2. Vývoj a přístup k pojmání duševních chorob od feudálního období až po konec druhé světové války.....	17
2.3. Rozvoj péče o mentálně retardované občany po druhé světové válce do roku 1989..	19
2.4. Nové formy a struktury řízení v péči o lidi s mentálním postižením od roku 1989 až po současnost v České republice.....	23
3. Společensko-politický faktor.....	25
3.1. Historie Domova Dana od jeho vzniku v roce 1992 až po současnost.....	26
4. Hospodářsko-geografický faktor.....	32
5. Výzkum a použité metody.....	34
5.1. Výzkum-rozhovor s rodiči klientek.....	34
5.2. Výzkum-rozhovor s klientkami Domova Dana.....	37
5.3. Výzkum-rozhovor s asistentkami Domova Dana.....	39
5.4. Hodnocení výsledků z výzkumu jednotlivých skupin.....	41
5.5. Celkové hodnocení výzkumu.....	43
6. Závěr diplomové práce.....	47
Přehled použité literatury.....	50
Seznam příloh.....	51

Abstrakt

Svoji magisterskou práci jsem zaměřila na faktory ovlivňující kvalitu poskytovaných sociálních služeb v návaznosti na kvalitu života klientek Domova Dana.

Cílem bylo ukázat na působení vnějších i vnitřních vlivů působících na kvalitu života klientek Domova Dana v úzké součinnosti s kvalitou poskytovaných komplexních sociálních služeb.

V obecné části se zabývám faktory ovlivňující poskytování sociálních služeb v jejich historickém, společenském a hospodářském vývoji. Působení jednotlivých faktorů (vnější ovlivňování), promítám na zařízení Domova Dana od jeho vzniku až po současnost. Tuto část doplňuji přílohami, (zavádění kvality, diagnostická šetření, provozně-organizační řád, rozpočet), které ještě více konkretizují Domov Dana v jeho dílčích činnostech.

V praktické-výzkumné části se zabývám problematikou chápání poskytovaných komplexních sociálních služeb Domovem Dana z pohledu jejich příjemkyň- klientek, (vnitřní ovlivňování), kde se zaměřuji na jejich potřeby, zájmy, přání a záliby. Obdobným způsobem hledám odpovědi na kvalitu poskytovaných sociálních služeb od rodičů klientek, opatrovníků a zaměstnanců Domova Dana. Uváděné odpovědi byly získány metodou rozhovorů, výsledky a odpovědi jednotlivých skupin respondentů byly zpracovány s použitím srovnávací metody.

V závěru hodnotím provedený výzkum a ukazuji na vnitřní kvalitu, (chtěnou), života klientek Domova Dana z hlediska jejich potřeb, přání, zájmů a zálib.

Seznam klíčových slov:

Sociální služby

Standardy kvality sociálních služeb

Kvalita života

Výzkum

Metody

Spokojenost

Abstrakt, Summary

I have focused my Master thesis on factors influencing the quality of provided social services in the relationship to the client's quality of life in the Dana Home.

The goal was to show the influence of the internal and external factors influencing the quality of client's life in the Dana Home in close relationship to the quality of provided complex social services.

In general part I deal with factors influencing the providing of the social services in their historic, social and economic development. The influence of the individual factors (external influence), I reflect in the arrangement of the Dana Home from its establishment till present.

This part is completed with the attachments (quality implementing, diagnostic examination, operation / organization manual, budget), which concretize in detail the particular activities in the Dana Home.

In practical / research part, I focus on problematic of understanding of the social services concept provided by Dana Home from clients / recipients point of view, where I focus on their needs, concerns, wishes and hobbies. In similar manner I try to find answers to the quality of provided social services by clients parents, guardians and employees of the Dana Home. The presented answers were acquired by method of conversation, the results and answers provided by particular groups of informants were processed by comparative method.

In epilogue I evaluate the performed research and point out the internal quality, wanted by the Dana Home clients in term of their needs, wishes, concerns and hobbies.

Key words list:

Social Services

Standards for quality of social services

Quality of life

Research

Methods

Satisfaction

1. Úvod

Pracuji v sociální sféře již 30 let. Začala jsem pracovat v Ústavu sociální péče v Lochovicích, ve funkci zdravotní sestry s výchovnou péčí. Později, po sametové revoluci, jsem se stala zástupkyní ředitele v tomto zařízení. Od roku 2000 do současné doby řídím v rámci nestátního-neziskového sektoru zařízení, poskytující komplexní sociální služby ženám s mentálním postižením, které nese název Domov Dana.

Za tu dobu jsem se setkala s mnoha lidmi s mentálním postižením různého stupně. Na rehabilitačních pobytech, školeních a různých kurzech jsem hovořila s rodiči postižených klientů, s jejich opatrovníky, řediteli ústavů o problémech, které se v této sféře vyskytují. Hledali jsme způsoby, jak je řešit. Jedním ze stěžejních problémů a častou otázkou, která se neustále na těchto jednáních projednávala a stále řeší, je problém, jak zlepšit a zkvalitnit život lidem s mentálním postižením. Stejně tak se řeší i problematika získávání peněz v této sféře a v neposlední řadě i otázka systému řízení a struktury organizací a institucí, které poskytují sociální služby.

Na základě takto získávaných poznatků, informací a zkušeností, jsem srovnávala svou praxi s teorií, která se velmi často rozcházela s realitou. Proto jsem se rozhodla zpracovat a napsat diplomovou práci na toto téma. Chci v ní zúročit jak své teoretické vědomosti a znalosti získané studiem, (semináře, školení, studium na FTVS a v současné době na FHS), četbou odborných časopisů a literatury, tak své dlouholeté praktické zkušenosti z různých pracovních funkcí z oblasti sociální sféry.

Téma, které mě po celou dobu práce v sociální sféře zajímalo a které já osobně chápu jako zásadní pro život a osud lidí s mentálním postižením, je otázka úrovně kvality jejich života. Poskytování kvalitních a efektivně zajišťovaných a prováděných sociálních služeb bylo pro mě vždy základem v celé mé dosavadní praxi. Ke své práci chci předznamenat, že se nesnažím uzavřít toto téma jako konečné. Svě poznatky a zkušenosti chci tímto způsobem předávat dál a umožnit těm, kteří budou řídit a pracovat v zařízení Domova Dana je využít. Rovněž mohou být využity těmi, kteří se o tuto sféru zajímají a chtějí dál pokračovat v rozvíjení a zkvalitňování sociálních služeb nejen v Domově Dana, ale i v dalších, jemu podobných zařízeních.

Odkrývám zde svoje myšlenky, pocity a otázky, které mě po celou dobu dosavadní praxe s lidmi s mentálním postižením nutí k zamyšlení. Stále se zabývám tím, zda je správné nutit do čehokoliv klienta, byť by to bylo jemu prospěšné a potřebné. Nucení nemusí být vždy chápáno jako дирекce, mohu zvolit nenásilnější způsob jak klienta přimět k tomu, aby se zapojil do nabízené činnosti, plnil určitý úkol, směřoval k nějakému cíli. Nemám na své otázky takovou odpověď, která by mě uklidnila. Vycházím z toho, že klientky mají stejná práva jako každý z nás, tedy možnost volby, výběru, odmítnutí, ale na druhé straně přijetí nabízené služby, vyvinutí samostatné aktivity a na konci tohoto výběru by podle mého měla být spokojená klientka. Proč tomu tak není? Co děláme v Domově Dana špatně? Co je toho příčinou? Klientky mají již vyšší věk, má smysl je do něčeho nutit a zapojovat, něco nového je učit? Nebo je pro ně lepší život bez aktivit, to znamená sedět, odpočívat, jíst, spát? Do kterého věku je máme aktivovat? Je to snad individuální? Nebo je nějaká hranice? Když je necháme v klidu, budeme se řídit tím, co ony samy chtějí, do určité míry naplníme literu Zákona o sociálních službách č.108/2006 Sb., budou šťastnější? Zůstane jejich intelekt na stejné úrovni jakou mají když jsou aktivizovány? Zhorší se výrazně intelekt? Zhorší se pohybová schopnost a aktivita klientek? Stanou se obězními?

Ovlivňují tyto problémy při snaze o zkvalitnění života klientek faktory o kterých dále v této práci hovořím? Budu se snažit, abych na konci své diplomové práce našla alespoň na některé z mých otázek odpověď.

Předkládám své poznatky, vědomosti a znalosti získané výše uvedeným způsobem s cílem, jak lidem s mentálním postižením zkvalitnit jejich život, jak dosahovat toho, aby těmto lidem byly nabízeny takové aktivity a služby, které uspokojí jejich potřeby, záliby a zájmy.

Nejsem teoretik a vycházím spíše ze své praxe, osobních zkušeností spojených s obecným chápáním světa ve všech jeho sounáležitostech. Myslím si, že na podmínkách života klientek v Domově Dana a na faktorech, které působí a mají vliv na změnu a úroveň poskytovaných sociálních služeb je možné aplikovat určitá zobecnění, která lze chápat v širším měřítku.

Problematiku kvality života lidí s mentálním postižením, poskytování kvalitních, sociálních služeb, které by neměly přídomek „nucené“, tzn. takové, které by klientky přijímaly jako svá přání, vzaly je za své, chápu ze dvou základních hledisek. Hledisko vnitřní spokojenosti klientek vycházející z jejich přání, tužeb, naplňující jejich zájmy a záliby a hledisko vnější, obecné spokojenosti, splňující požadavky standardů kvality sociální péče, Zákona o sociálních službách č.108/2006 Sb., Vyhlášky 505./2006 Sb. Tato hlediska podle mého názoru je nutno brát v úvahu pokud chceme a pokoušíme se stejně jako já v Domově Dana, ale i v dřívějších zařízeních, kde jsem působila, poskytovat na patřičné úrovni sociální služby.

Lidé s mentálním postižením jsou pro mnohé zdravé lidi jiní. Mnohdy se snažíme je předělat, převychovat podle našich představ, ale odborník, který zná problematiku lidí s mentálním postižením by to měl vzít z opačného konce. V první řadě by se měl naučit lidi s mentálním postižením dobře poznat, to není lehké, vyžaduje to mnoho úsilí, erudice a empatie a ne každý asistent, management, instituce to zvládne. Člověk s mentálním postižením potřebuje, dle mého názoru, mít někoho, kdo mu ukazuje cestu. To však nestačí. Musí to být ten, kdo umí a ukáže, jak po té cestě jít a co nejméně zakopávat a padat. Je tady nutné spojit teorii s praxí a učit se od těch, které chceme sami učit. Bude na konci této cesty spokojený klient? Nebo snad spokojený úředník?

Jako první aspekt vlivu na kvalitu sociálních služeb jsem pojala vnější činitele vytvářející a spolu se podílející na kvalitě života lidí s mentálním postižením. Chápu je jako faktory ovlivňující nejen kvalitu poskytovaných sociálních služeb, ale i samotnou kvalitu života lidí s mentálním postižením. Musím poznamenat, že podle mého názoru se vnější faktory při kvalitním způsobu poskytování sociálních služeb transformují do faktorů vnitřních, které pojímám jako druhé hledisko.

Je mnou chápáno jako vnitřní forma kvality života lidí s mentálním postižením a poskytovaných sociálních služeb. V tomto smyslu při vnímání vnitřní formy kvality života jde především o pocity klientů, jejich potřeby, zájmy a záliby. Cílem přijímání působení vnějších faktorů z pozice Domova Dana je dokázat přetransformovat působení vnějších faktorů, (zákony, vyhlášky, nařízení, roční plán, přípravy), do vnitřní kvality života klientek Domova Dana. Tento úkol považuji za stěžejní nejen v Domově Dana, ale i z obecného hlediska. Když klient dokáže pochopit, že předkládané aktivity, (vzdělávací činnost, praktické činnosti, hygiena, zájmová činnost), jsou jemu nejen potřebné a prospěšné, ale že mu zároveň přináší uspokojení, radost, prožitek, štěstí, že je tedy vnitřně spokojen, pracujeme dobře.

Za takové to situace je spokojen i jeho opatrovník, rodič, ale i pracovníci podílející se na poskytování sociálních služeb, včetně vedení. V tomto případě lze hovořit o naplnění cílů, to znamená dosažení kvalitního života lidí s mentálním postižením.

Samozřejmě, že lze polemizovat o možnostech, podmínkách a činitelích ovlivňujících kvalitu sociálních služeb v Domově Dana z těchto výše uvedených hledisek chápání kvality života, (vnější, vnitřní), lidí s mentálním postižením. Bylo by však velmi za těžko výše zmíněná hlediska obsáhnout do nejmenších detailů, vzájemně působících a ovlivňujících se činitelů ve všech jejich dimenzích.

Působení vnějších faktorů jsem pojala podle svého názoru a svých zkušeností, teoretických poznatků a zejména pak vzhledem k potřebám, podmínkám a možnostem Domova Dana jako činitele, kteří spolupůsobí na kvalitu poskytovaných sociálních služeb a tím i na kvalitu života klientek v Domově Dana.

Problematiku chápání a působení vnitřních faktorů ovlivňujících kvalitu sociálních služeb a život lidí s mentálním postižením jsem zcela konkretizovala do podmínek Domova Dana formou prováděného výzkumu v Domově Dana. V této souvislosti jsem využila několik dílčích, seminárních prací, zadaných v rámci studia na FHS, uváděných v této práci v přílohách. Chci tím ukázat, jak vnější faktory mohou a mají vliv na kvalitu života lidí s mentálním postižením.

Z hlediska provedeného výzkumu a získávaných poznatků se nesnažím tuto část své diplomové práce zobecňovat, protože si myslím, že v každé organizaci lze kvalitu života jedince s mentálním postižením chápat rozdílným způsobem. Vliv na rozdíl v kvalitě života klienta je dán především úrovní poskytovaných sociálních služeb v jednotlivých zařízeních, schopnosti transformovat vnější faktory spolupůsobící s podmínkami samotných zařízení, (bazén, sauna, hřiště, dílny, atd.) tak, aby jedinec nabízené sociální služby přijal za své, aby tyto služby naplňovaly to, co on sám chce, co jej zajímá, těší, baví, z čeho má radost, co posiluje jeho sebevědomí a orientaci v běžném životě. Co dokáže přinášet klientovi skutečnou radost a prožitek a co se stává jeho vnitřní, skutečnou kvalitou života.

Diplomovou práci jsem rozdělila do šesti kapitol.

V úvodní kapitole se věnuji **cíli** své diplomové práce, ve kterém hledám a poukazuji na faktory výrazně ovlivňující kvalitu služeb v sociální sféře v souvislosti s kvalitou života klientek Domova Dana. Současně se zamýšlím nad působením vnitřních činitelů limitujících kvalitu nejen služeb, ale i života klientek Domova Dana.

V další části této kapitoly se pak zaměřuji na **formulaci problému**. Spojuji zde a konfrontuji teoretické poznatky a informace zabývající se kvalitou obecně, z různých úhlů pohledu, od kvality zboží, až po kvalitu sociálních služeb. Tuto část své diplomové práce považuji za velmi podstatnou, vzhledem k chápání kvality života lidí s mentálním postižením a ve vztahu k faktorům, které ji mohou výrazně kladně, či záporně ovlivnit.

Dále člením **jednotlivé faktory**, které pak v následujících třech kapitolách rozvádím včetně působení jednotlivých faktorů v součinnosti s kvalitou poskytovaných sociálních služeb v Domově Dana, v jeho historickém, politickém a ekonomickém vývoji.

Ve **výzkumu** své diplomové práce jsem vycházela ze znalostí lidí, kteří jsou s klientkami v pravidelném a úzkém kontaktu, včetně svých zkušeností a znalostí problematiky kvality života klientek Domova Dana, ale také odpovědí klientek ohledně kvality jejich života. Výzkum byl prováděn v Domově Dana, byly pro něj vytvořeny podle možností Domova Dana optimální podmínky.

Byla poskytnuta samostatná –společenská místnost, dostatek času, příjemné, klidné, pohodové a všem respondentům dobře známé prostředí. Bylo poskytnuto občerstvení.

Rovněž chci sdělit, že výzkum byl zaměřen na zařízení Domova Dana, na kvalitu poskytovaných sociálních služeb a kvalitu života klientek Domova Dana. V souvislosti s tématem své diplomové práce jsem získané poznatky využila i pro lepší poznání tohoto zařízení, posloužily k tomu výpovědi různých skupin respondentů a hodnotící pohled spolužačky v rámci tohoto šetření. Vzhledem k charakteru a základním požadavkům kvalitativního výzkumu, pro co největší validitu, byl praktický výzkum proveden spolužačkou z FHS, Kateřinou Matyskovou, se kterou byly výsledky výzkumu společně vyhodnoceny. Sama jsem pak tyto výsledky diskutovala s týmem zaměstnanců, za účasti opatrovníků i samotných klientek Domova Dana.

V předposlední kapitole se věnuji **závěrům** provedeného **výzkumu** a srovnávám potřeby klientek Domova Dana, jejich zájmy a naznačuji, jak zmiňované faktory ovlivňují kvalitu života klientek v Domově Dana v návaznosti na potřebnou kvalitu a úroveň poskytovaných, sociálních služeb.

V poslední, **závěrečné** kapitole své diplomové práce hodnotím na jaké úrovni je kvalita poskytovaných sociálních služeb a potřeby klientek z mého pohledu, řídicího pracovníka, rodičů, opatrovníků, ale i z pohledu nadřízených orgánů, ale zejména pak, což je to nejpodstatnější a na co se často zapomíná, to je z pohledu samotných klientek Domova Dana.

Ve své diplomové práci pojmám kvalitu života a poskytovaných sociálních služeb z pohledu a vztahu těch a k těm, kteří mají výrazné vazby na zařízení Domova Dana. To jsou především klientky, ale také jejich rodiče, opatrovníci, zaměstnanci poskytující sociální služby, ale také z pohledu těch, kteří vytvářejí podmínky pro poskytování sociálních aktivit a formují tak samotný obsah, strukturu a řízení Domova Dana. V základním pojetí diplomové práce je otázka, co diplomovou práci chci zmapovat, na co chci případně upozornit. Jinými slovy, kam chci dojít, to znamená všestranně usilovat o zkvalitňování života klientek v Domově Dana na základě poskytovaných sociálních služeb v souladu se všemi platnými pravidly pro jejich poskytování tak, aby vnější faktory byly přetransformovány ve vnitřní prožitky, pocity, zájmy, záliby samotných klientek. Výsledkem tohoto snažení by měla být v Domově Dana spokojená a šťastná klientka, která má to, co potřebuje a o co má zájem. Směr a cíl aktivit Domova Dana by měl sloužit nejen ke kvalitnímu životu klientek, ale i ke zkvalitnění práce zaměstnanců, k jejich spokojenosti, včetně spokojenosti rodičů a opatrovníků. Naplňování tohoto cíle, (kvalitní služby), v rámci hodnocení nadřízených orgánů, by mělo také usnadnit získávání finančních prostředků a dotací od jednotlivých institucí, čímž jsou následně ovlivňovány možnosti zkvalitňování života klientek Domova Dana.

1.1. Cíl diplomové práce

Poskytované sociální služby, které Domov Dana pro své klientky zajišťuje, se v průběhu od založení a trvání Domova Dana postupně vyvíjely. Jejich úroveň závisela od celé řady faktorů. Ty jsem ve své diplomové práci shrnula do tří základních skupin, které ovlivňovaly a ovlivňují kvalitu poskytovaných služeb v Domově Dana.

Jejich působnost a vliv nacházíme také v jiných zařízeních typu Domova Dana, to znamená v malých zařízeních rodinného typu, v nestátních, neziskových organizacích. Uplatňují se rovněž ve státních ústavech pro lidi s mentálním postižením. Můžeme říci, že tyto zobecněné faktory se projevují i v jiných strukturách státní sféry, obecně ve službách.

Hlavním cílem mé diplomové práce bylo zobecnit a formulovat tyto faktory, rozvést jejich působnost a vliv na kvalitu života klientek v Domově Dana, včetně komplexu způsobu poskytování sociálních služeb tímto zařízením a ukázat, jakým způsobem, do jaké míry a v jaké formě ovlivňují kvalitu poskytovaných sociálních služeb, zda je možné je z pozice ředitele, řadového pracovníka, rodiče, opatrovníka, ale hlavně klienta měnit, upravovat, podle potřeb jednotlivých klientek. Dílčím cílem této diplomové práce bylo ukázat, jak jednotlivé faktory se vzájemně propojují, prolínají a vzájemně tak ovlivňují kvalitu poskytovaných sociálních služeb v Domově Dana. Případně mohou ukázat na podobnost problematiky vlivu těchto faktorů v jiných zařízeních, která hledají způsob, jak zlepšit kvalitu života svých klientů. Domnívám se, že i nadřízené orgány jsou ve svém rozhodování a v řízení institucí a organizací působících v sociální sféře ve státním i neziskovém sektoru ve svém rozhodování ovlivňovány a limitovány především těmito faktory.

Můžeme hovořit o působení a ovlivňování kvality poskytovaných sociálních služeb faktorem:

- a) historicko-demografickým
- b) společensko-politickým
- c) hospodářsko-geografickým

Při vytyčování a stanovení cílů diplomové práce bylo nesporným záměrem, jak jsem již předslala dříve, zformulovat problém, který by výrazně napomohl při řešení dosažení kvality života klientek z hlediska jejich potřeb, ale i s ohledem na možnosti samotného zařízení Domova Dana. Rovněž by poukázal, jak kvalita života lidí s mentálním postižením je úzce propojena s kvalitou poskytovaných sociálních služeb. Osvětlil by také, jak jednotlivé faktory, které v sobě mohou slučovat a slučují řadu dílčích faktorů, činitelů, (odbornost, kvalifikace personálu, stáří, schopnost vnímání, genetické vybavení člověka, stupeň poznání, apod.), podílejících se na vnímání kvality poskytovaných sociálních služeb, mohou spoluvytvářet a mít i výrazný vliv na kvalitu života klientek Domova Dana. Jak najít způsob, cestu, metody, které by klientkám dokázaly nenásilným a přitom zajímavým způsobem nabízené služby přetransformovat ve své vlastní prožitky, aby se naplňovaly jejich vlastní potřeby a záliby a zda je to vůbec nutné.

Správným způsobem zformulovaný problém považuji ve vztahu k obsahu diplomové práce za podstatný i z toho důvodu, že při jeho řešení a zejména pak správném zformulování a pochopení otázek kvality, jsem mohla navázat a propojit jednotlivé faktory v níže uváděných kapitolách k logickému vyústění vztahu kvality obecné i konkrétní, v souvislosti s tématem této diplomové práce.

1.2. Formulace problému

Jak jsem již uvedla výše, chci v této kapitole hledat odpovědi na řadu otázek vztahujících se ke kvalitě obecně, ale hlavně ke kvalitě života. Pojímám a formuluji problém kvality, který v této souvislosti vyvstává jako fenomén, který je nutno rozčlenit a zejména pak rozlišit v daných souvislostech vztahujících se k problematice kvality služeb a života v Domově Dana, i když se nebráním formulacím směřujícím k zobecnění.

Pokud budu hovořit o principiální otázce, kterou je kvalita a hledat na ni odpověď, musím se v první řadě a ze zásady zaměřit na otázku co je to kvalita a snažit se pojem kvality definovat.

Milena Jabůrková ke vzniku standardů kvality MPSV ČR uvádí: „Pro vytvoření standardů kvality sociálních služeb byly využity jak prvky zajišťování kvality užívané v komerčních odvětvích, kde je obecně kvalita služeb chápána jako schopnost uspokojit zájmy a potřeby zákazníků, tak profesionální přístupy, které se zaměřují na odbornost těch, kteří služby poskytují.“ (Jabůrková 2002:1)

Obecně lze říci, že, „Kvalita je podstatná určenost předmětu, v důsledku níž je právě daným a ne jiným předmětem a liší se od jiných předmětů“ (Filozofický slovník :241). Myslím, že tuto formulaci lze zobecnit i na poskytování služeb. K této definici lze říci, že kvalita je chápána jako předmět, který je brán v tomto případě jako zboží. Filozofický slovník dále rozvíjí otázku kvality následujícím způsobem: „Kvalitativní určenost předmětu a jevu je to, co je činí stálými, co je rozděluje a vytváří nekonečnou rozmanitost světa.“ (Filozofický slovník:241)

„Kvalita je jakost, hodnota: souhrn vlastností, jež ukazují na to, co věc je.“ (Slovník cizích slov:392)

Obecně jsem se pokusila definovat kvalitu jako takovou s pomocí citací nalezených ve Filozofickém slovníku a ve Slovníku cizích slov, které uvádím výše, stejně jako kvalitu služeb, (citace z textu Mileny Jabůrkové).

Osobně si myslím, že otázka kvality vzešla na pořad v historickém pojetí v době, kdy byla předána, prodána, darována, či nalezena nějaká věc, nástroj, kámen, kyj, a podobně, který chtěl člověk využít pro svou potřebu ať už jako zbraň, či pracovní nástroj. Pokud věc v té chvíli neodpovídala jeho představám, nemohla sloužit k jeho potřebě. Podle mého soudu, představa, zda věc může, či nemůže odpovídat tomu, či onomu záměru, činnosti, byla získávána až dlouhodobou praxí při používání těchto věcí - nástrojů. Od této chvíle bychom mohli teoreticky, z našeho pohledu v chápání kvality, hovořit o kvalitě - užitečnosti věcí, později pak samotného zboží. Ani v dávné minulosti nebylo možné, aby to, co si lidé předávali, prodávali (zboží), případně využívali a zpracovávali - vyráběli věci a nástroje k osobní, či cizí potřebě, nebylo posuzováno a hodnoceno jak výrobcem, tak kupujícím.

Je pravdou, že v tehdejších dobách se kvalita předávaného zboží posuzovala a hodnotila zcela jinak, (jednodušeji-visuelně), než jak je tomu v současnosti. Dnešní doba chápe kvalitu a vzhledem ke konkurenci tomu nemůže ani jinak být, jako nejvyšší stupeň použitelnosti věcí, nástrojů, přístrojů, jinými slovy opět zboží, jak pro jednotlivce, tak pro firmy. Samozřejmě i v minulosti se ten, kdo vyráběl a zároveň nabízel ke směně, snažil své zboží udělat co nejlépe, aby v případné, i když v té době možná zanedbatelné konkurenci, mohl obstát.

Obchodní činnost a její představitelé-obchodníci, museli nakoupit a samozřejmě nakupovali u známých a renomovaných výrobců, kteří byli vyhlášeni v celém kraji a ani samotní výrobci, vzhledem ke své, z našeho pohledu reklamě, ale zejména tradici, si nedovolili vyrábět nepotřebné, neúčinné, nevyužitelné výrobky. Mimo zboží, které v té době nabývalo na nutnosti, dokonalosti a množství a bylo velmi důkladně hodnoceno a posuzováno těmi, kdo si jej vybrali, existovaly již služby v přeneseném slova smyslu, v té době je lze chápat jako práce vykonávané z pozice příkazu, případně z trestu, (otroci, sloužící, poddaní). Tito lidé při výkonu své práce v drtivé většině nebyli za svou práci odměňováni. Posuzování kvality se tak stalo součástí výměnných obchodů, později prodeje. S vývojem společnosti a postupným narůstáním potřeb lidí se pochopitelně měnily i požadavky na kvalitu zboží a později i služeb.

„Od poloviny minulého století začaly výrazně narůstat požadavky zákazníků na výrobky a jejich kvalitu. Bylo zřejmé, že výrobek, který plní technologické parametry, nemusí být na trhu úspěšný a že zákazníci zohledňují i další kritéria jako hezký vzhled, spolehlivost, úspornost, komfort při užívání, apod. Současně se stupňovaly požadavky na prodejní a po prodejní servis a návazné služby“.(Sysel 2005:1)

Kvalita zboží se stává výrazným fenoménem, který ovlivňuje úroveň, stabilitu i přežití v konkurenčním boji nejen u firem, ale i jednotlivců.

„Slovo kvalita, jehož současným synonymem je i výraz jakost, se používalo už i ve starověku, což nepochybně souviselo s tím, že lidé se vždy zajímali o to, jak jim slouží výrobky, které směňovali na trhu.“ (Nenadál 2002:11)

Není vlastně podstatné, zda se jedná o současnost, nebo minulost. Není ani rozhodující, zda zákazník kupuje určitý výrobek, anebo nakupuje službu, nebo služby. Ráda bych se u této problematiky zastavila a navodila vazby na kvalitu poskytovaných služeb v souvislosti s poskytovanými službami Domovem Dana.

Je zřejmé, že posuzování kvality služeb a kvality výrobku, přístroje, nástroje, případně díla, je sice odlišné, ale podstata zůstává stejná. Zákazník si vždy požaduje ten nejkvalitnější výrobek, stejně tak, jako nejkvalitnější službu. Dnešní systém marketingu má za cíl prodávat, nabízet výrobky i zboží v různých stupních kvality, která se samozřejmě odráží ve výši stanovené ceny. Velkým přínosem pro marketingový management je reklama, pod jejímž vlivem se „bohužel“ často dokáže prodat méně kvalitní zboží za stejnou cenu, jako kvalitní. V současné době se tento jev objevuje i v rámci poskytování služeb a výjimku netvoří ani služby sociální.

Z mého hlediska, obsahu a zaměření diplomové práce chápu kvalitu sociální služby jako „fenomén, jehož obsahem a cílem je poskytovat řadu činností, aktivit, které ve svém souboru uspokojují v co nejvyšší možné míře, (hodnota kvality-jakosti poskytované služby), potřeby a případně zájmy a záliby zákazníka, ať již jedince, nebo instituce přijímající, či vyžadující tyto aktivity“.

V mém případě bylo problémem, který jsem ve své diplomové práci řešila, hledání činitelů, které ovlivňují v různém směru, (doba, politické vazby, ekonomika), kvalitu poskytovaných sociálních služeb v Domově Dana a mají také výrazný vliv na zkvalitnění života klientek v tomto zařízení. Položila jsem si otázku, zda je rozdíl mezi chápáním kvality života lidí a kvalitou zboží. Obecně lze odpovědět, že ve své podstatě rozdíly nejsou.

V současné době v regionech vyspělé technické společnosti, která je pod silným vlivem komerčního tlaku, reklama, obrovská nabídka zboží, do značné míry vysoká kupní schopnost obyvatelstva, snaha o docílení vysokého životního standardu, lze říci, že kvalitu života lidí, jejich názory, potřeby, zájmy, záliby, filozofii, takřka ve všem ovlivňuje otázka komerce, zboží. Národy žijící pod vlivem tohoto komerčního tlaku, třebaže mají vyspělou kulturu, mají kvalitu života vysoce zmaterializovanou. K tomu je nutné dodat, že poskytování a potřeba různých služeb je hodnoceno z hlediska uspokojování materiálních potřeb, (bazény, elektronika, fit centra, automobily).

Pokud budeme hledat odpověď na otázku kvalita poskytovaných sociálních služeb v Domově Dana spolu s faktory, které ji ovlivňují, lze konstatovat, že můžeme hovořit o dvojí formě kvality poskytovaných sociálních služeb, které ovlivňují kvalitu života klientek Domova Dana. Při zkoumání kvality života z pohledu klientek Domova Dana můžeme odpovědět, že klientky Domova Dana z hlediska svých potřeb, zájmů a zálib mají v řadě případů odlišné pojetí v chápání nabízených sociálních služeb a jejich kvality. Je zde zřejmý rozdíl mezi vnější a vnitřní kvalitou života, nabízené sociální služby, kontra přání a zájmy samotných klientek v tomto zařízení.

Sociální služby jsou klientkám nabízeny v rámci společenského systému, určité tradice, ekonomických možností Domova Dana, v souladu s metodickými pokyny, nařízeními nadřízených orgánů a institucí a Zákonem o sociálních službách č. 108/2006 Sb. Tuto formu kvality poskytovaných sociálních služeb přijímaných a aplikovaných Domovem Dana klientkám, považují za formu vnější kvality.

Závěrem této kapitoly lze konstatovat, že jsem formulovala problém jako snahu docílit v Domově Dana zkvalitnění komplexu sociálních služeb a najít postup, jak zlepšit život klientek v Domově Dana. Tento úkol je nutné řešit a pojmát z pozice plného uspokojování potřeb, zájmů a zálib klientek Domov Dana. Zmiňované služby jsou poskytovány podle Zákonu o sociálních službách číslo 108/2006 Sb. Kvalita života klientek Domova Dana byla sledována výzkumem, (viz dále), který mi napomohl řešit komplexněji a obecněji otázku kvality života lidí s mentálním postižením, naplňováním jejich potřeb a zájmů a přinesl částečně odpovědi na mé otázky a řešení problému kvality života lidí s mentálním postižením.

Formulováním problému a postupným hledáním jeho řešení, jsem si definovala faktory, které ovlivňují nejen kvalitu nabízených sociálních služeb, ale i kvalitu života klientek v Domově Dana.

1.3. Členění jednotlivých faktorů ovlivňujících kvalitu poskytovaných sociálních služeb v Domově Dana v návaznosti na kvalitu života jeho klientek

Domov Dana je právním subjektem, který poskytuje řadu činností, aktivit, které ve svém souboru uspokojují v co nejvyšší možné míře potřeby a případně zájmy a záliby klientek tohoto zařízení.

Zmiňované aktivity tvoří náplň komplexních sociálních služeb, které se člení na následující činnosti:

1. poskytnutí ubytování, popřípadě přenocování
2. poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy
3. výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti
4. sociální poradenství
5. nácvik dovedností pro zvládnání péče o vlastní osobu, soběstačnosti a dalších činností vedoucích k sociálnímu začlenění
6. pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu
7. pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí
8. zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
9. zájmové a volno-časové aktivity
10. rekondičně-rehabilitační pobyty

Komplex uvedených sociálních služeb, odpovídajících v rámci Zákona 108/2006 Sb., má za cíl uspokojit a reagovat na potřeby klientek Domova Dana tak, aby bylo naplněno v co nejvyšší možné míře očekávání samotných klientek a jejich opatrovníků a tím byla naplňována kvalita jejich života. Snaha o dosažení kvalitního života klientek v zařízení Domova Dana je ovlivňována celou řadou činitelů, které se z části překrývají a prolínají celým systémem řízení a strukturou Domova Dana.

Faktory, o kterých se zmiňuji, jsem rozčlenila podle svého vlastního rozhodnutí do následujících oblastí a přihlížela jsem k historii, demografii, geografii, politice, společenskému vývoji. V rámci níže uváděných faktorů se snažím začlenit nabízené sociální služby Domovem Dana v návaznosti na kvalitu života jeho klientek, ovlivňovanou různými interními a i externími aspekty, o kterých se dále v jednotlivých faktorech zmiňuji.

2. Historicko-demografický faktor

V první části této kapitoly se zabývám historickým vývojem péče o mentálně postižené občany a jednotlivými přístupy v péči o lidi s mentálním postižením v období od počátku lidského vývoje, až po období feudalismu. V další části pak nastiňuji život a péči o lidi s mentálním postižením od nástupu rozvoje přírodních věd, až po druhou světovou válku.

Období po druhé světové válce charakterizují dvěma směry a to s ohledem na vznik dvou světových společenství a jejich různých ideologií, které se pak, mimo jiné, promítají odlišným způsobem do sociální oblasti a ovlivňují péči o lidi s mentálním postižením. Tuto část kapitoly zpracovávám z obecně známých poznatků z této doby a zejména pak ze své vlastní praxe v sociální sféře, kterou jsem začala od roku 1978.

Poslední kapitolu historicko-demografického faktoru věnuji období od roku 1989 až po současnost a zároveň v ní srovnávám poskytované sociální služby a kvalitu života lidí s mentálním postižením z historického hlediska a jeho vliv na kvalitu služeb v Domově Dana.

2.1. Historický přehled vývoje lidstva od jeho počátku až po feudalismus s nástinem pohledu na otázku duševních poruch včetně mentálního postižení

Vývoj péče o mentálně postižené lidi se vyvíjel z historického hlediska postupně podle úrovně společnosti, tzn. podle stupně jejího technického a morálního poznání. Získané znalosti, vědomosti se pak promítaly do jednotlivých společenských činností a ovlivňovaly tím i mimo jiné i problém péče o mentálně postižené. V průběhu vývoje lidské společnosti se postupně v péči o mentálně postižené lidi projevoval a působil faktor společenský, hospodářský, politicko-právní a v neposlední řadě i faktor odborné způsobilosti a metod práce. Samozřejmě, že z historického pohledu vývoje společnosti a jejího přístupu k postiženým občanům můžeme nacházet i celou řadu dalších faktorů, jako například faktor zdravotní péče, výchovy a vzdělávání, v poslední době v rámci společenského faktoru se dostává do popředí v sociální sféře také otázka integrace postižených lidí do společnosti. Tyto faktory ve své podstatě jsou dalším prohloubením a rozčleněním základních vlivů v rámci postupného vývoje společnosti spolu se všemi atributy, které s tímto vývojem souvisí, včetně problematiky péče o lidi s mentálním postižením.

Z hlediska nejstarších známých poznatků života lidí v prehistorickém období působil především faktor hospodářský, který můžeme charakterizovat jako snahu prehistorického člověka, jeho tlupy–kmene, o samotné přežití. Ostatní faktory, jako faktor politicko–právní, společenský, nebo faktor odborné způsobilosti nastupují až v dalším průběhu vývoje lidstva. Pokud se objevil v prehistorické společnosti člověk, který byl zdravotně, či mentálně postižený a nedokázal se vyrovnat ostatním členům tlupy, (bojovat, lovit, pečovat o dítě), nemohl přežít. Byl tlupou vyloučen, nebo zahynul podle situace při lovu, v boji, nebo hladem.

Předchůdci lidského rodu se objevili asi před jedním milionem let. Člověk rodu sapiens postupně zdokonaloval své praktické zkušenosti, vyráběl různé, jednoduché nástroje, rozšiřoval svoje řemeslné dovednosti, poznání a tím, jak utvářel svůj život začal tvořit dějiny kultury. O svědectví jeho existence, stupni jeho poznání vypovídají například kresby na kamenech, či v jeskyních, které vyrývá pazourkem. Postupně se zdokonaloval a to fyzicky, ale i duševně. Využíval různých úkrytů, které mu sloužily jako ochrana před zvěří, deštěm, sluncem, později si je vylepšuje, zdokonaluje, buduje svá obydlí, stejně jako zdokonaluje nástroje. Začíná využívat i různých zemědělských plodin, tím se mu dostává více potravy a tak nemusí již veškeré úsilí věnovat snaze o bezprostřední přežití. Zemědělství začalo převažovat nad lovením zvěře, je schopný vyrobit si jednoduchý pluh, zavlažovací soustavy, bronzové nástroje. Zprvu vznikaly malé vesnice, které se později rozšiřovaly a tak vznikala města. Člověk se začíná věnovat náboženství, která v té době začínají mít ohromný vliv na veškeré dění. Náboženství byla vedena šamany a knězi. Ti řídili všechny aktivity, určovali morálku, až po zemědělskou produkci. (vzývání Bohů, přivolávání deště v době sucha, apod.). V tomto období se společnost podřizovala vůli Bohů, Bohové řídili vše a jejich vůli lidem přinášeli šamani a kněží. Nejvyšší vzdělanosti se těšily kněžské kasty, sídlící v chrámech a kostelech.

Postupným poznáváním světa, jeho přírodních zákonů se začala rozvíjet astronomie, později vznikala různá písma v podobě piktogramů a počítání. Číst a psát v té době uměli pouze kněží a písaři.

S počátkem vzniku lidstva si člověk s sebou přinesl i různé choroby, které se mnohdy, zejména v době středověku, vzhledem k nedostatečné hygieně a také výživě, šířily jako epidemie. Součástí těchto různých chorob se stávaly i duševní poruchy, včetně mentálního postižení, které se od nich v té době nijak neoddělovalo.

2.2. Vývoj a přístup k pojmání duševních chorob od feudálního období až po konec druhé světové války

Období raného feudalismu, které se projevovalo vznikem a zánikem celé řady říší, svět se z hlediska geografické, státotvorné podoby měnil. Vytvářely se územní celky, státy a různá panství, která zase po určité době, zejména z důvodů vojenských tažení a případných vítězství, nebo proher, znamenala jejich zánik, nebo zase vznik a nové státotvorné uspořádání určitého území. Vládnoucí ideologií na evropském kontinentu v té době byla jednoznačně ideologie křesťanství, kněží byli nositelé vzdělanosti a panovníci byli v mnohém odkázáni na jejich libovůli. Péče o lidi s mentálním postižením a vůbec péče o zdravotně postižené, zejména se jednalo o lidi zmrzačené v různých válkách, které na celém evropském kontinentu, ale i jinde ve světě probíhaly, nebyla žádná. Byli ponecháváni svému osudu, pouze ve válečné vřavě si vojáci pomáhali navzájem, případně se našel někdo, který se sám o sobě této péče o ostatní ujímal, (mastičkář). Samozřejmě lidé s vyšším postavením, členové šlechty, kněží, měli možnost si zabezpečit, pokud přežili, lepší pozornost právě ranhojičů, felčarů, mastičkářů, kteří tuto pomoc poskytovali na základě osobních zkušeností a poznatků. Stále však lidé umírali nejvíce na různé epidemie, na které neznal nikdo lék, tyto epidemie se šířily díky nedostatečné hygieně a také výživě a díky neznalosti základní péče osobní hygieny.

Historicko-geografický faktor i v dalším období rozvitého feudalismu nepřináší žádné změny v léčbě lidí s mentálním postižením, panovníci, vládnoucí vrstva, šlechta, spolu s kněžským stavem jsou zaměstnáni starostmi o stát, jeho obranou před jinými panovníky a nájezdy bojovníků. Vývojem společnosti, jejím poznáním a postupným rozmachem různých vědních oborů dochází k výraznějším změnám jak ve společnosti, tak v samotné péči o člověka.

„Postupně mizely epidemie, zůstávali však chudí, tuláci a lidé s duševní poruchou, kteří byli označováni za „pomatené hlavy“. Takto postižení byli vyobcováváni za hradby měst, kde volně pobíhali krajinou a často se předávali lodníkům na tzv. „Lodě bláznů“(Foucault,1993:14). Loď bláznů se stávala častým námětem renesančních malířů, například Hieronym Bosch vypodobnil takovouto loď naloženou bláznů. Cílem vypravení takových to lodí na moře bylo zbavit se nepohodlných lidí, bláznů, „a plujících za svým rozumem: jedni pluli řekami Porýní do Belgie a Ghellu, druzí proti proudu Rýna do Jury a Besanconu“(Foucault, 1993:14). Belgická vesnice Ghell poblíž Antverp byla komunitou duševně postižených, kde se „z poutního místa stalo místo vyhrazené, posvátná země, kde se mělo šílenství dočkat svého vysvobození, ale kde zároveň člověk v duchu starých témat vykonával cosi jako obřad oddělení.(Foucault,1993:14).

Komunita v Ghelu fungovala ještě v 18.století, kde čtyři pětiny obyvatel byli blázni, ovšem „blázni v plném slova smyslu, těšící se bez potíží stejné svobodě jako ostatní občané...Zdravá strava, čistý vzduch, naprostá svoboda, v tom spočívá celá jejich léčba a většina z nich se do roka skutečně uzdraví“. (Foucault,1993:132).

V 17.století se šílenství stěhuje do špitálů. Špitály nebyly v té době léčebnými zařízeními.Pomáhaly řešit problémy za panovníky, policii a soudy. Šílení lidé byli do nich někdy přijímáni a v té době již nedochází tak často k vyhánění těchto „pomatených lidí“ za hranice města. V této době byli pomatení lidé nuceni pracovat. Že je práce těmto lidem s duševními poruchami velice prospěšná se nevědělo, ale ve skutečnosti se jednalo vlastně o léčebnou terapii, která pomáhala, byť v té době zcela bez léčebného záměru, některým duševním nemocem. Pomatení lidé byli považováni za nestvůry, jednalo se s nimi nelidsky, jako s věcmi, které lze pro potěchu a pobavení ukazovat na veřejnosti. Byli utápěni nebo upalováni v době inkvizice. S těmito lidmi nikdo neměl soucit, nikdo je nechránil, nestaral se o ně. Někteří pomatení lidé buď vydrželi a přežívali útrapy, které jim společnost v té době připravovala, třeba se stali dvorními šašky na panovnickově sídle, jiní umírali v nelidských podmínkách, venku, bez jídla, anebo umírali připoutáni v kobkách, pokud byli neklidní, agresivní.

„ S šílenými lidmi se v té době, v 17.století, zachází jako se zvířaty. Šílenství nemělo s medicínou nic společného, tyto duševní poruchy nebyly nijak léčeny. Naopak, pro šílené a mezi ně nutno počítat i lidi s mentálním postižením, existovaly fyzické tresty, bití. Častokrát tito lidé sloužili nejen k pobavení druhých, ale také k různým experimentům. Stále však byli zavíráni, zastírala se tím bída a její důsledky. Ne všichni z těchto lidí byli opravdovými bláznů a trpěli duševními poruchami. Mnozí z nich byli jen nešťastní, chudí lidé, bez příbytku a rodiny. Lékařská věda nevěděla stále co si s nimi počít , zda je nechat v péči rodiny, či je dát do špitálů.

Na sklonku 18. století se šílenství ustanovilo jako duševní nemoc, v 19.století se vyčleňuje obor psychiatrie, která má vzor v přírodních vědách a je jimi ovlivňována. Za jejího zakladatele je považován francouzský lékař Pinel, (1793), který reformuje psychiatrickou péči ve Francii, buduje samostatné speciální ústavy a razí humanistickou lůžkovou péči. Psychiatrie, jako nová vědní disciplína, která se vyčlenila z medicíny, neznala duševní způsob léčení, kterým je psychoterapie. Medicína, ani psychiatrie, ani další vědy se nezabývaly hlouběji mentální retardací. Tato byla pojímána jako nezajímavý, nebo málo zajímavý druh duševních poruch. Převládal názor, že jde o poruchy vrozené, tedy takové, které nejdou nějak a něčím změnit, a proto jim nebylo třeba věnovat nějakou zvláštní léčebnou péči.

O mentálně retardované občany i přes rozvoj vědy a jejich poznatků bylo nezávisle pečováno a naštěstí se péče o mentálně retardované občany rozvíjela také bez vlivu dobových predsudků. Péče o ně byla v předstihu před vědeckým poznáním, kde mentální nemoc byla chápána jako degenerace.“ (<http://referáty-seminarky.cz/historie-psychiatrie:3.9.2007>)

V roce 1837 Francouz Edouard Seguin založil jednu z prvních škol pro postižené děti, Blažek, Olmerová, jej citují a jeho výrok zaznívá i dnes stále aktuálně. „Věci, které dítě zná, mu musíme denně opakovat a denně k nim připojovat něco dalšího. Nesmíme však zapomínat, abychom mnohokrát denně navozovali i radost a veselí, neboť radostnost je právě tak důležitá jako pokroky dětí. Děti, které se smějí, ve skutečnosti nejsou nemocné.“ (Blažek, Olmerová,1988: 13).

„Pokračuje vývoj psychiatrie jako vědy, kdy britský psychiatr Maudsley (1835-1919) zakládá dětskou a soudní psychiatrii.

Koncem 19.století a začátkem 20. století se otázka duševních poruch v rámci psychiatrie člení na oblast psychóz a neuróz.

Zakladatel psychoterapie Zikmund Freud (1856-1939) převratně staví léčení duševních poruch na přechodném, čistě psychickém kontaktu mezi pacientem a terapeutem. Tento velký objev v oblasti nejen psychiatrie a psychologie se stal do jisté míry objevem celé naší kultury. Posun nastal v pojmání duševní poruchy pomocí psychoanalýzy, kdy psychoanalýza vidí zdroj choroby i její léčení ve vztahu dvou osob, lékař, pacient. Freud sám odmítal léčit osoby se sníženou inteligencí, podle něho psychoanalýza potřebuje schopnosti sebereflexe a sebevyjádření, a proto by neměla co zajímavého říci k problematice mentální retardace.

Ve 20. století jde již v psychiatrii o objasnění podstaty duševních poruch, psychiatrie čerpá z poznatků a z učení o vyšší nervové činnosti člověka, skládá objektivní a biologické poznatky. Metody psychiatrie se postupně vyvíjely, nejprve se omezovaly na slovní popisování svých pocitů, prožitků a vnitřních stavů, hledaly se však další léčebné postupy a tak byly znovu objeveny dramatické techniky, kterých dříve užívali domorodí léčitelé, kde místo slov byl používán tanec, hudba, pantomima. Byly tedy využívány vývojově starší úrovně komunikace, což bylo značným přínosem pro lidi s poruchami řeči, pro uzavřené, autistické pacienty a také rovněž pro mentálně retardované“.

(<http://referaty-seminarky.cz/historie-psychiatrie:3.9.2007>)

2.světová válka nepodporovala vědu, nepřála bádání, studování a vzdělávání se, lidé s mentálním postižením byli zavíráni do koncentračních táborů, likvidováni v plynových komorách, či jiným způsobem, protože neodpovídali „čistě rase.“ Ve válečných podmínkách bylo třeba hlavně praktické medicíny, chirurgie než jiných lékařských oborů.

Konec druhé světové války vyvolal výrazné změny nejen v politické a společenské oblasti, ale také v hospodářské a tím nepřímou i v sociální oblasti, která byla válkou nejvíce zasažena. Lidská chudoba, choroby, nedostatek léků a další problémy, které s sebou přinesly posttraumatické, celospolečenské šoky a změny ve válkou postižených zemí zastavily na delší dobu péči o lidi s mentálním postižením. Lidé se už sice nemuseli bát o své životy, nad hlavou jim nehučely sirény, neutíkali do krytu, ale ve velké části světa došlo vlivem prosazování komunistické ideologie k omezení lidské svobody, která se následně promítala i do struktury, organizace a obsahu péče o lidi s mentálním postižením.

2.3. Rozvoj péče o mentálně retardované občany po druhé světové válce do roku 1989

Tuto část kapitoly, stejně jako následující, jsem zpracovala na základě svých osobních zkušeností z práce v sociální sféře, zobecňuji zde své zkušenosti a poznatky z oblasti státní péče o lidi s mentálním postižením od roku 1978 až po rok 1989, kdy jsem pracovala ve funkci zdravotní sestry s výchovnou péčí v Ústavu sociální péče v Lochovicích. Toto ústavní zařízení bylo jedním z ústavů Magistrátu hlavního města Prahy.

Na konkrétních příkladech, které v této kapitole uvádím, lze přijmout i zobecňující formulace péče o lidi s mentálním postižením v rámci působení společenských struktur a institucí zabývajících se a působících v sociální sféře.

Počátky historie péče o lidi s mentálním postižením po druhé světové válce podávám na základě obecně známých informací a poznatků z té doby.

Po válce v roce 1945 nastal výrazný rozvoj péče o nemocné. Rozdílná péče o nemocné, včetně péče o lidi s mentálním postižením, nastala s vytvořením dvou mocenských bloků, západ, východ. V oblasti zemí západního světa a dále pak v oblasti, kde se začal prosazovat demokratický systém, bylo postupně dosahováno ve většině případů zkvalitnění péče, jak pro nemocné občany, tak pro lidi s duševními poruchami včetně lidí s mentálním postižením. Ve východním bloku, kam spadala Česká republika a řada dalších zemí, bylo pod vlivem socialistické ideologie přistupováno k lidem s mentálním postižením specifickým způsobem. Lidé s mentálním postižením byli stále na okraji společnosti. Socialismus, včetně jeho politické garnitury, nerad přiznával, že i zde se mohou rodit lidé s mentálním postižením. Byla proto vytvářena snaha tyto lidi izolovat a držet mimo osídlená místa, nejčastěji na venkově, v zabraných budovách, které byly konfiskovány a zabrány státem a tak se začaly vytvářet postupně v těchto budovách ústavy sociální péče. Ty byly řízeny podle územního dělení na okresní, krajské, případně ministerské ústavy. Jednotlivé ústavy byly podle své působnosti zařazovány do kategorie celoročních ústavů, týdenních ústavů, a řídce denních. Jednalo se většinou o velké ústavy, s počtem cca 100 i více klientů. Ústavy nebyly koedukované, byly rozděleny ještě na ústavy pro děti a mládež do 26 let. Po dovršení tohoto věku odcházeli klienti ústavů do domovů důchodců, kde v rámci systému péče o lidi s mentálním postižením byla vytvářena speciální oddělení, kde byli tito lidé soustředováni. Byla to však pro ně velká, životní změna, neboť zde již nebyl žádný výchovný personál a tak byli ponecháni svému osudu. Dostali najíst, spali v čistotě, ale mnozí z nich se nedokázali s touto výraznou životní změnou vyrovnat a poměrně brzy zde umírali. Mohu toto potvrdit ze své vlastní praxe, kdy jsem od roku 1978 pracovala v ústavu sociální péče pro mládež s týdenním režimem, ÚSP Lochovice. Byla jsem svědkem několika, takovýchto násilných, nedobrovolných, tehdejšího politickým systémem a organizační strukturou v sociální sféře, podmíněných přesunů. Kontaktovala jsem, případně jsem se setkávala i náhodně s rodiči takto přemístěných klientů. Jejich výpovědi se shodovaly v tom, že jejich dítě tesknilo a toužilo zpět mezi své kamarády a přátele. Je potřeba zdůraznit, že v ústavu, ve kterém jsem působila, žili klienti třeba již od svých šesti let. Je proto logické, že se za dvacet let vytvořily silné, citové vazby na ostatní kamarády, případně na výchovný personál. Rovněž jsem měla možnost v rámci vzájemných návštěv mezi ústavu vidět po delším období bývalé klienty. Bylo evidentní, že postrádají bývalé kontakty, původní zázemí. Docházelo u nich k výrazným frustracím, což se postupně projevovalo na jejich zdraví. Vyskytovaly se u nich s větší frekvencí epileptické záchvaty, než tomu bylo před přesunem, častěji se dostávali do afektivních stavů, což ovlivňovalo jejich fyzický i psychický zdravotní stav, a proto se nedoživali ve většině případů ani průměrného věku. I přes značný počet ústavů, které pečovaly o klienty s mentálním postižením a umožňovaly umístění takto postižených osob v těchto zařízeních, nestačila jejich kapacita. Stále bylo hodně klientů, čekatelů na místa, kteří žili v rodinách, kde však vzhledem ke zdravotně postiženému členu rodiny docházelo k výraznému snížení životní úrovně. Také celá rodina byla vystavena psychické zátěži nejen od vlastního člena rodiny, ale bohužel i od svého okolí.

Sousedé, příbuzní, přátelé postupně zpřetrhali vzájemné vazby, které je s rodinou s mentálně postiženým člověkem spojovaly. Rodina se dostávala do izolace a i když vnitřně nesouhlasila s umístěním svého dítěte do ústavního zařízení, později pod tlakem okolí rezignovala. Doporučení odborníků, lékařů v té době jednoznačně směřovalo k ústavní péči.

Na základě těchto okolností a situace, která rodinu s mentálně postiženým dítětem do značné míry degradovala, bylo založeno v září 1969 z podnětu paní Boženy Gúrtlerové Národní sdružení pro pomoc mentálně postiženým, které ve své podstatě funguje dodnes. Jeho hlavní činností bylo předávání si vzájemných zkušeností s takto postiženým dítětem, dále organizování výletů, cvičení, plavání a ozdravných, rehabilitačních pobytů. Členy tohoto sdružení byli většinou rodiče dětí s mentálním postižením, snažili se hájit práva svých dětí, usilovali o jejich vzdělávání, svéprávnost a místo ve společnosti. Později, v sedmdesátých letech usilovali o vybudování denních a týdenních zařízení pro děti a mládež s mentálním postižením.

V říjnu 1978 se jeden člen tohoto sdružení zúčastnil 7. kongresu světové organizace ILSMH ve Vídni. Tuto zkratku užívá Mezinárodní liga společností pro osoby s mentálním postižením založená v Belgii, v roce 1960. Tento účastník kongresu přinesl nové myšlenky v chápání mentálního handicapu, byl to krůček dál.

Znovu ze své osobní zkušenosti z tohoto období chci uvést, že lidé s mentálním postižením byli hromadně zbavováni svých práv, jakmile dosáhli věku 18 let. Umístěné dítě v ústavu sociální péče nemohlo být svéprávné, často jsem s rodiči tenhle problém diskutovala, ale v této době nebylo vlastně jiného řešení. Ústavy sociální péče by svéprávného člověka nepřijaly k pobytu. Nikdo se nepozastavoval nad tím, že těmto lidem jsou upírána základní lidská práva, (Listina základních práv a svobod).

Ztratili právo na vzdělání, jen v malé míře jim byla umožněna jejich vlastní aktivita, ta však byla velmi důsledně organizována. Možnost svobodné volby a volného pohybu byla takřka nemožná. Tehdejší režim, jako náhražku za ne svobodu, možnost volného pohybu a jiných projevů svobody, jak ji vnímáme v současnosti, nabízel organizované aktivity, jako byly sportovní hry ústavů sociální péče, spartakiády. V rámci ústavů probíhaly kulturní akce, například různé besídky, kam byli zváni rodiče klientů. Výchovná činnost byla řízena v pražských ústavech hlavní vedoucí výchovy, která ústavy objížděla a hodnotila výchovnou činnost. Jednalo se o pracovní činnosti, tělesnou výchovu, výtvarnou výchovu, hudební výchovu, rozumovou výchovu, případně další aktivity. Šlo o hospitační činnost. Na kladném výsledku těchto hospitaací záleželo nejvíce vedení ústavu, které podle tohoto hodnocení mělo nadřízeným orgánem, Správou sociálních služeb v Praze, navržené odměny. Na výchovném úseku v Ústavu sociální péče v Lochovicích, ale i v ostatních ústavech řízených Magistrátem hlavního města Prahy, byli zaměstnáni učitelé základních škol, kteří se znelíbili tehdejšímu režimu a museli z těchto škol odejít. Našli si místo v těchto ústavech, kde mohli alespoň z části uplatňovat své pedagogické znalosti. Jednalo se spíše o zaměření se na výchovu a upevňování návyků, než na snahu něco nového naučit. V Lochovicích, na výchovném úseku pracovali tři, tehdejší režimem vyřazení učitelé, tři vychovatelky a pět zdravotních sester. Pak zde byl ředitel ústavu, mzdová účetní a hospodář, dva údržbáři, dvě kuchařky a jedna uklízečka. Ústav měl 45 klientů, poskytoval služby v týdenním pobytu, tzn., že v pondělí ráno služba jela veřejnou dopravou pro klienty do Prahy, zpět je přivážela objednaným autobusem a v pátek tomu bylo opačně.

O letních prázdninách byl ústav jeden měsíc uzavřen. Hodnocením od nadřízených orgánů, ale i od rodičů, patřil k takzvaně dobrým ústavům, o umístění do něj byl velký zájem, proto tehdy důsledně sledovaná obsazenost byla vždy téměř 100 %. I to byl jeden z ukazatelů pro odměny vedení ústavu.

Chci poznamenat, že ze společných setkání s výchovnými pracovníky ostatních mimopražských ústavů, například při sportovních a kulturních činnostech, v osobních rozhovorech a jednáních vyplývalo, že pražské ústavy jsou ve srovnání s ostatními ústavami v ČR vybavenější, měly více výchovně vzdělávacích aktivit, byly sledovanější a metodicky řízené. Z tohoto důvodu byl obecně o pražské ústavy rodiči postižených dětí velký zájem.

Pokud chci být objektivní, musím říci, že i mezi pražskými ústavami byly značné rozdíly. Znáám velmi dobře všechny bývalé pražské ústavy sociální péče, ústav v Lochovicích byl jedním z nich a tak mohu zodpovědně poznamenat, že záleželo velmi na vedení ústavu, na osvědčení ředitele. Jedním z pokrokových ředitelů, který vycházel z potřeb a zájmů klientů svého ústavu (Horní Poustevna), byl dnes již zesnulý Milan Cháb. Znála jsem se s ním osobně, vím, že již za minulého režimu usiloval o začlenění klientů mezi běžnou populaci, o umístění klientů na trh práce, dával jim svobodu pohybu. (volný pohyb po vesnici).

Kvalita života a poskytovaná úroveň sociálních služeb odpovídala potřebám a ideologii tehdejšímu společenskému systému. Fungující režim, jak jsem již uvedla, nevycházel z potřeb lidí s mentálním postižením, jejich zájmů a zálib, ale z organizovaných aktivit a systematických činností, které v naprosté většině omezovaly svobodu, aktivitu a právo lidí s mentálním postižením, prosazování jejich svobodné vůle, rozhodování o své osobě, svém začlenění ve společnosti, výběru svých přátel, naplňování svých zájmů a zálib. Jako příklad uvedu žádost jednoho rodiče, hudebníka, který si přál, aby jeho syn si mohl zkusit hrát na klavír, (v ÚSP bylo křídlo), jeho žádosti nebylo vyhověno a rodič byl prezentován jako bláhový, směšný a jeho požadavek se v ÚSP vyprávěl jako zábavná, úsměvná historka.

V ústavech sociální péče byl stanoven režim, denní řád, časový rozpis jednotlivých činností, které se musely důsledně dodržovat a klienti neměli sebemenší možnost se k tomuto systému vyjadřovat a už vůbec ho jakýmkoliv způsobem měnit. Byli nuceni vše konat na povel, neexistovalo se z činnosti nějak omluvit, pokud nešlo o zdravotní problémy, často bývali zneužíváni ve prospěch zaměstnanců i vedení ústavu. Pracovali za údržbáře, topili v kotelně, konali pomocné práce v kuchyni, vše bez jejich svobodné volby a bez odměny. Za tuto činnost dostali více jídla, případně byli pochváleni. Zaměstnanci, za které tyto činnosti vykonávali, dostávali mzdu a odměnu v plné výši, tedy i za ty výkony, které za ně udělali klienti ústavu.

Změnu v jejich životě, jeho kvalitě a pestrosti přineslo teprve v České republice, ale i v ostatních zemích východního bloku nové, demokratické myšlení, které začalo „perestrojkou“. Pro Českou republiku a život lidí s mentálním postižením znamenal rok 1989 zlom v jejich dosavadním životě, stejně tak, jako pro řadu rodičů, příbuzných a přátel lidí s mentálním postižením.

2.4. Nové formy a struktury řízení v péči o lidi s mentálním postižením od roku 1989 až po současnost v české republice

V této závěrečné kapitole historicko-demografického faktoru zmiňuji stručně prudký vývoj a širokou škálu aktivit a činností v péči o lidi s mentálním postižením, snahu o jejich svobodu, uplatňování práv a možností sebe rozhodování. Srovnávám v rámci historického pohledu a jeho změn v přístupu k lidem s mentálním postižením kvalitu poskytování sociálních služeb v Ústavu sociální péče v Lochovicích, v bývalém režimu „reálného socialismu a budování komunismu“, s kvalitou života a poskytovanými sociálními službami v Domově Dana.

S nástupem nového společenského režimu po „sametové revoluci“ dochází v péči o lidi s mentálním postižením k výraznému zlomu. Vzniká celá řada nestátních, neziskových organizací, které živelně vznikají zejména z iniciativy rodičů a jejich cílem je v co nejvyšší možné míře nabízet lidem s mentálním postižením kvalitní, bohatý a pestrý život, který se nebude lišit od života jejich vrstevníků bez postižení. Tyto instituce, mimo přímou práci s mentálně postiženými, usilují o zastoupení v národních orgánech včetně zastoupení v poslanecké sněmovně a jejich snahou je zlegalizovat život lidí s mentálním postižením, dát jim jejich práva, svobodu, rozhodování, včetně zastoupení v různých orgánech těchto institucí, (komise, rady, a podobně). Rodí se tak nová, neformální součást naší společnosti, která chce být svobodná a nezávislá. Vznikají různé stacionáře, poradny, centra sociálních služeb, domovy, chráněná bydlení, integrované školy.

Domov Dana je jedním z příkladů vzniku takovéto snahy rodičů dětí s mentálním postižením a Sdružením pro pomoc mentálně postiženým ČR s cílem vytvořit pro lidi s mentálním postižením důstojný domov a poskytovat těmto lidem co nejkvalitnější služby.

Z hlediska srovnání zařízení ÚSP Lochovice a Domova Dana v rámci historicko-demografického faktoru lze porovnat tato dvě zařízení následovně:

a) z hlediska vzniku zařízení a umístění klienta:

- Domov Dana vzniká po revolučním roce 1989, na základě požadavků rodičů dětí s mentálním postižením, díky novému společenskému systému a umožnění vzniku nestátního neziskového sektoru. Tato změna má nesporný vliv na kvalitu života lidí s mentálním postižením včetně klientek Domova Dana. Rodič rozhoduje svobodně, bez nátlaku institucí o umístění svého dítěte do zařízení poskytující tuto péči. Má možnost výběru.
- ÚSP Lochovice vzniká po revolučním roce 1948, kdy z počátku sloužil jako rekreační zařízení Jedličkova ústavu, později přebudován na ÚSP na základě přemíry žádostí o umístování dětí s mentálním postižením z Prahy. Samozřejmě i v ostatních, takovýchto státních zařízeních, umísťoval rodič své dítě pod tlakem úředníků - státní moci, neexistovala jiná možnost, nebyl výběr.

b) z hlediska postavení jedince a jeho práv:

Historicko-demografický faktor měl vliv v souvislosti se vznikem nestátního sektoru a pod tlakem veřejnosti na uznávání lidských práv a svobod lidí s mentálním postižením.

- V Domově Dana nejsou všechny klientky zbaveny svéprávnosti, mají možnost vlastnit a prokazovat svoji totožnost občanským průkazem, dříve ten, kdo byl zbaven svéprávnosti nemohl vlastnit občanský průkaz a prokazovat jím tedy osobně svoji totožnost. Klientky se mohou svobodně pohybovat.

- Jsou ošetřovány ve svých obvodech, kam spadají bydlištěm, tedy v běžných zdravotnických zařízeních.
- V ÚSP Lochovice byli naprosto všichni klienti zbaveni svéprávnosti, nikdo nevladl, ani nemohl vlastnit občanský průkaz. Tato situace přetrvávala i po revoluci. Klienti byli uzavřeni v ústavu a jeho areálu, mimo ústav se dostávali pouze hromadně při vycházkách . Zdravotní ošetření jim bylo poskytováno v ústavu, v rámci ústavní péče.
- c) z hlediska kapacity zařízení:
- V Domově Dana žije 9 žen, jde de facto o větší rodinu, (domov rodinného typu).
 - V ÚSP Lochovice žilo 45-47 klientů, kdy cílem společnosti a tehdejšího zřízení bylo vytvářet velká zařízení, s co největší kapacitou klientů s mentálním postižením.

Právě zde faktor historicko-geografický působil jako dominantní, postižené lidi umísťovat do větších celků, (jednota řízení, centralizace, atd.). Tento systém po projití historicko-společenskými změnami nabývá jinou dimenzi a jiný trend.

Toto srovnání dvou rozdílných zařízení poskytující péči lidem s mentálním postižením z hlediska historicko-demografického faktoru a jeho působnosti na kvalitu poskytování sociálních služeb, vychází z mých osobních poznatků a zkušeností, jak již jsem uvedla výše. Jsem si vědoma, že zařazení tohoto faktoru a jeho působení v rámci Domova Dana může být chápáno jako „nadbytečnost“, a že jej lze zařadit a spojit s faktorem společensko- politickým, který rozvádím ve vztahu k Domovu Dana v následující kapitole. Myslím si však, že pro lepší přehlednost a rozčlenění působení faktorů na kvalitu poskytovaných sociálních služeb v Domově Dana je nutné se zabývat i historickým aspektem péče o lidi s mentálním postižením, který ve svém vývoji měl a má na poskytování sociálních služeb nesporný vliv.

3.Společensko-politický faktor

Společensko-politický faktor se vyvíjel současně s historicko-demografickým faktorem. Můžeme říci a zobecnit, že jak se vyvíjela společnost, tak se měnily její politické cíle, vazby a zájmy a pod tímto vlivem se měnila politika státu vůči zdravotně postiženým a později i vůči mentálně postiženým. Měnil se nejen kvantitativní přístup, tzn. počet zakládaných, vznikajících institucí a organizací poskytujících a zabývající se péčí o lidi se zdravotním postižením, včetně lidí s mentálním postižením, jak se zmiňují v předcházející kapitole, ale také i přístup kvalitativní. Dochází k výraznému zkvalitňování péče o lidi s mentálním postižením, je požadována kvalitní péče o lidi s mentálním postižením a pod tlakem různých institucí a organizací, tvořících sociální sektor, je tato péče zkvalitňována.

Tento faktor společensko-politický a jeho vliv na zkvalitňování péče o lidi s mentálním postižením chci projektovat na Domově Dana v rámci pojetí své diplomové práce. Mou snahou je ukázat, jak společensko-politický faktor v průběhu několika málo let po sametové revoluci dokázal kvantitativně i kvalitativně změnit kvalitu poskytovaných sociálních služeb pro lidi v tomto zařízení, a následně i samotnou kvalitu jejich života, především z pohledu rodičů a zaměstnanců Domova Dana, ale i z pohledu dalších podobných, či nadřazených orgánů a institucí působících v sociální sféře (MPSV, MHMP, SPMP ČR) a vytvářejících její strukturu.

O samotném problému chápání a pojetí kvality sociálních služeb v návaznosti na změnu kvality života lidí s mentálním postižením chci pak hovořit v závěrečné kapitole, s odkazem na prováděný výzkum, zaměřený právě na pojmání kvality života, jak z hlediska těch, kteří tyto služby poskytují, zaměstnanci v sociální sféře, tak i těch, kteří je přijímají, klienti, včetně jejich rodičů a opatrovníků, kteří rovněž usilují o to, aby jejich dětem a opatrovancům byly poskytovány co nejkvalitnější sociální služby, které by jim umožnily zlepšení kvality jejich života v zařízeních jako je Domov Dana a jemu podobná.

V následující části této kapitoly společensko-politického faktoru a jeho vlivu na zkvalitnění poskytovaných sociálních služeb chci tuto změnu v kvalitě nabízených služeb ukázat na rozdílném přístupu v z pozice působení tohoto faktoru v Domově Dana před a po zavedení standardů kvality péče v sociálních službách.

Před samotným posuzováním a porovnáváním kvality života klientek v Domově Dana před a po zavedení standardů kvality chci značnou pozornost věnovat historii vzniku Domova Dana, jejímu začlenění v systému sociální sféry, její organizační struktuře, skladby klientů, cílům a poslání. Považuji to za důležité zejména z hlediska začlenění vzniku Domova Dana v kontextu vlivu a působení historicko-demografického faktoru spolu se společensko-politickým faktorem, bez jejichž působení a vytvoření podmínek, (sametová revoluce, vznik nestátních neziskových organizací, deinstitutionalizace a decentralizace), by domov Dana vlastně nevznikl a nemohl existovat. Samotná existence, vývoj, organizace a řízení Domova Dana je velmi důležitá při posuzování hodnocení kvality poskytovaných komplexních, sociálních služeb. Z hlediska působení vlivu dalšího z faktorů působícího na kvalitu poskytovaných sociálních služeb v Domově Dana a tím je faktor hospodářsko-geografický, který vzhledem k zařízení a působení Domova Dana v nestátním, neziskovém sektoru je velice významný. Ekonomický faktor je základní činitel bez jehož vlivu, (dotací), by nebylo možné fungování Domova Dana a zkvalitňování sociálních služeb.

3.1 Historie Domova Dana od jeho vzniku v roce 1992 po současnost

Vznik nestátního, neziskového sektoru v souvislosti s působením a vlivem historicko-demografického faktoru, kterým prolínal faktor společensko-politický umožnil na základě svého politického systému a tomu to odpovídajících zákonů možnost zakládat celou řadu zařízení, domovů, které byly zřizovány různými institucemi a sdruženími a usilovaly podle svého poslání a cílů o zlepšení kvality života lidí, kteří potřebovali služby těchto zařízení.

Z historie Domova Dana je důležité uvést, že domov byl založen v roce 1992. Vznikl z popudu rodičů jedné ze současných klientek Domova Dana. Tito rodiče měli svoji dceru umístěnou ve státním ústavu sociální péče u Kolína, (Červený Hrádek), kde rodiče nebyli s touto péčí spokojeni. Jejich dcera byla ve skupině s dalšími 14 děvčaty, ven se však téměř nedostávala, mimo ústav již vůbec ne, potřeby děvčat tam byly naplňovány podle schopností personálu, neoborně, poněvadž nikdo neměl odborné vzdělání. Nejvyšší vzdělání měla ředitelka ústavu, která byla zdravotní sestra. Ostatní personál byl nekvalifikovaný, dokonce z rozhovoru s touto maminkou vyplývá, že zákusky, když byly k obědu děvčata nedostala, ty snědl personál. Nikdo se tam nikoho neptal, jak se mu daří, co by chtěl, a podobně, a proto tito rodiče hledali pro svoji dceru jiné řešení

Kontaktovali Sdružením pro pomoc mentálně postiženým, darovali pozemek a Sdružení pro pomoc mentálně postiženým vybuodovalo na tomto pozemku zařízení pro mentálně postižené ženy. Nese jméno po dceři těchto dárců pozemku Daně, má název Domov Dana. Jeho zřizovatelem je Sdružení pro pomoc mentálně postiženým ČR. Sdružení funguje dodnes, ale od února 2007 je přejmenováno na Společnost pro podporu lidí s mentálním postižením v ČR.

„Jedná se o dobrovolnou, nezávislou, demokratickou organizaci, jejímž cílem je pomáhat lidem s mentálním postižením, včetně lidí s více vadami a jejich rodinám, podporovat všechny iniciativy, zabezpečující trvalé zlepšení podmínek života, prosazování rovnoprávného postavení lidí s mentálním postižením a provádět osvětovou činnost ve veřejnosti. Sdružení ve své činnosti navazuje na deklaraci práv mentálně postižených, vyhlášenou Valným shromážděním OSN a na Deklaraci práv invalidů, přijatou OSN. Taktéž vychází z poznatků Světové zdravotnické organizace a dalších mezinárodních organizací a ze stavu péče o občany s mentálním postižením v České republice s cílem dosáhnout naplňování lidských a občanských práv, zakotvených v Listině základních práv a svobod, jako součásti ústavního pořádku České republiky a Chartě základních práv, jako součásti právního řádu Evropské unie. Sdružení úzce spolupracuje s úřady, organizacemi, osobami, kterým byla péče o lidi s mentálním postižením svěřena zákonem, nebo je předmětem jejich zájmu. Sdružení je rovněž členem mezinárodních organizací a jeho členem se může stát každý, kdo souhlasí s jeho stanovami, cíli, posláním a chce se podílet na jeho činnosti. Ve Sdružení je možné i kolektivní členství. V mezinárodním styku používá název „INCLUSION CZECH REPUBLIC“. Zkratka je „SPMP ČR“. (Stanovy Společnosti pro podporu lidí s mentálním postižením v České republice VSP/1-3724/90-R,2007:2).

Z filosofie této instituce, která se stala zřizovatelem Domova Dana, vycházejí a jsou ovlivněny i cíle a poslání samotného subjektu Domova Dana, který má oficiální název Domov SPMP Dana.

Posláním tohoto zařízení je vytvořit pro lidi s mentálním postižením, (ženy), prostředí odpovídající životu lidí bez zdravotního postižení, lidí žijících ve svých rodinách, rodinných domcích, bytech, a podobně.

Jedná se vlastně o formu zařízení rodinného typu pro ženy s mentálním postižením, kde jsou naplňována jejich přání, tužby, včetně prosazování jejich zájmů a hájení jejich práv, tak, jak by se tomu dělo v běžné rodině.

Z poslání a filosofie Domova Dana se odráží i samotné cíle, které si Domov Dana stanovil a které vycházejí a jsou limitovány registračním listem, dříve zřizovací listina, (příloha č.1. Registrační list) a stanovami SPMP ČR, případně dalšími směrnicemi a pokyny nadřízených orgánů a institucí, (MPSV, usnesení vlády, Zákon o sociálních službách.108/2006 Sb.).

Hlavním a nezaměnitelným cílem Domova Dana, který odpovídá současným platným zákonům a směrnicím i nově schválených stanov SPMP ČR je poskytovat komplexní, sociální služby pro lidi s mentálním postižením tak, aby byly naplňovány jejich zájmy, přání a tužby, byla prosazována a hájena jejich práva, byla zabezpečena ochrana jejich zdraví a to vše s ohledem na jejich mentální možnosti a schopnosti. Domov Dana nabízí těmto lidem pestrý a kvalitní způsob života, který by se v co největší možné míře přibližoval životu jejich vrstevníků v běžné populaci.

Komplex sociálních služeb, které Domov Dana poskytuje, je limitován Zákonem o sociálních službách číslo 108/2006 Sb., a především ustanoven zřizovací listinou, případně řadou dalších nařízení, vyhlášek. Základním nařízením v současné době pro Domov Dana je Zákon o sociálních službách 108/2006 Sb., a nutnost registrace poskytovaných sociálních služeb. Tímto způsobem je ze strany státu a státních institucí vytvářena snaha i tlak o zkvalitnění sociálních služeb, které taková to zařízení, jako Domov Dana a jemu podobná, ať již ve státní sféře, tak i v nestátní, neziskové oblasti, poskytují.

Sociální služby, které Domov Dana poskytuje na základě výše uvedených nařízení spolu s uzavřenou dohodou mezi klientem, nebo zástupcem klienta-jeho opatrovníkem a Domovem Dana jsou „šity“ na míru klientovi tak, aby byl komplexně a trvale rozvíjen.

Poskytovaný soubor sociálních služeb je v rámci Domova Dana organizován a řízen následujícím způsobem:

Domov Dana byl do roku 1995 bez právní subjektivity řízen svým zřizovatelem SPMP ČR, který v rámci svého poslání, uspořádání a organizační struktury zakotvené v tehdejších platných stanovách, viz kapitol XI.-zařízení, článek 1. „ Sdružení zřizuje v souladu se svým posláním zařízení poskytující služby a podporu lidem s mentálním postižením“. (Stanovy Sdružení pro pomoc mentálně postiženým České republiky 2003:14,VSP/1-3724/90-R). Od roku 1995 na Národní konferenci SPMP byla Domovu Dana schválena zřizovatelem právní subjektivita, která umožnila Domovu Dana vystupovat sám za sebe a tím lépe hájit práva klientek Domova Dana a zkvalitnit tím poskytované sociální služby, (vliv společensko-politického faktoru).

Domov Dana poskytuje v současné době komplexní sociální služby 8 klientkám v nepřetržitém, třísměnném, celoročním provozu. Jedná se o ženy ve věku 28-57 let s různým stupněm mentálního postižení, od lehkého po těžké. Některé z nich jsou v Domově Dana od jeho založení, jde o 5 klientek, které mají v průměru věk kolem 42 let. Dvě klientky Domova Dana zemřely v průběhu pobývání v domově, jednu klientku si vzala opatrovnice, když šla do důchodu, domů.

Uvolněná místa v Domově Dana byla brzy obsazena novými klientkami, z nichž jedna je ve věku 28 let, druhá má 30 let a třetí 47 roků. Čtyři klientky nemají žádného z rodičů, mají opatrovníky, se kterými má Domov Dana úzkou spolupráci. Pro tyto osiřelé klientky se doslova stalo toto zařízení jejich jediným domovem ve všech atributech. Asistentky domova a veškerý personál domova tvoří jejich rodinu, nemají vůbec žádné příbuzné, ani přátele.

Domov Dana vzhledem k žádostem celé řady rodičů o umístění jejich dítěte v tomto domově se pokusil alespoň z části těmto rodičům pomoci tím, že zřídil dvě lůžka pro poskytování respitní, (odlehčující), péče. Tato lůžka jsou trvale obsazena, takže vlastně kapacita Domova Dana činí 10 klientek, čímž došlo vlastně k překročení původně stanovené kapacity zřizovatelem, z 8 lůžek na 10. Nebyla tím však nijak narušena kvalita poskytovaných sociálních služeb, ani soukromí trvale žijících klientek v Domově Dana, ba spíše naopak, příchodem a výměnou klientů v rámci respitní péče je život ostatních klientek obohacován a více zkvalitňován.

V nestátním neziskovém zařízení Domov SPMP Dana pracuje v celoročním třísměnném nepřetržitém provozu na plný úvazek, v přímé péči s klienty, (výchovně vzdělávací činnost a další aktivity), v přepočtu 5 asistentů. Podle Zákona o sociálních službách 108/2006 musí splňovat požadavky na vzdělání pracovníka v sociální péči, nebo sociálního pracovníka. Kdo je nespĺňuje, musí si vzdělání podle tohoto zákona doplnit. Noví zaměstnanci, kteří jsou přijímáni po 1.1.2007 již podmínce na vzdělávání musí vyhovovat.

Dále je v Domově Dana na poloviční úvazek zaměstnána administrativní pracovnice, která zároveň vykonává funkci hospodářky Domova Dana. Posledním stálým pracovníkem Domova Dana na plný úvazek je ředitelka domova, která vzhledem k nízkému stavu zaměstnanců doplňuje další profese, které jsou pro kvalitní a bezproblémový chod Domova Dana potřebné. Jde o funkci zdravotní sestry, sociální pracovnice.

Domov Dana zaměstnává ještě 2 externisty, a to mzdovou a finanční účetní.

V zařízení působí dobrovolníci, kteří pomáhají naplňovat zájmy klientek Domova Dana a zároveň pomáhají při některých, fyzicky náročnějších pracích, jako je natření plotu, a podobně. Jeden dobrovolník pracuje v roli fundraizéra, další působí v roli kadeřnice, která chodí zkrášlovat klientky 1x za měsíc.

V rámci zkvalitňování života klientek domova a naplňování jejich zájmů a zálib je uzavřena dohoda s učitelkou, která se věnuje dramatické a hudební výchově klientek. Výtvarné a keramické aktivity vykonává asistentka, která má zároveň vystudovanou uměleckou školu.

V rámci zkvalitňování poskytovaného komplexu sociálních služeb a tím vlastně kvality života klientek Domova Dana byla v posledním období v rámci reakce zavádění standardů kvality sociálních služeb provedena řada šetření a výzkumů z nichž některé uvádím v následujících příloze. (příloha č.2. Zpráva o průběhu diagnostického šetření v Domově Dana I -III. etapa)

Jednotlivé sociální služby, které Domov Dana klientkám poskytuje a které vytváří komplex sociálních služeb tvoří základní osu veškeré činnosti vázající se na kvalitu života klientek v Domově Dana. Služby jsou rozčleněny podle svých jednotlivých specifik, svého poslání a zejména pak potřeb klientek Domova Dana, s přihlédnutím na požadavky a směrnice nadřízených orgánů.

Úroveň poskytovaných služeb, jejich rozsah, obsah a potřebná kvalita jsou uvedeny v Provozně-organizačním řádu Domova Dana, který byl schválen obvodním hygienikem pro Prahu a který tvoří součást žádosti o udělení Registrace sociálních služeb.(příloha č.3. Provozně organizační řád)

Vliv společensko-politického faktoru se v Domově Dana projevoval zlepšováním kvality sociálních služeb, zejména pak od roku 2003, kdy byla v Domově Dana následně zlepšována kvalita služeb postupným zaváděním Standardů kvality sociálních služeb. Společensko-politický faktor se v České republice promítal v rámci evropského chápání kvality života lidí s mentálním postižením a hlavně srovnáváním úrovně sociálních služeb v rámci Evropy. V evropských zemích, stejně jako v naší republice, dochází postupně k novému tvoření systémů sociální ochrany a s tím vyvstává potřeba stanovení hranic pro tyto nově se utvářející systémy sociální ochrany. Z těchto důvodů se stanovují úrovně požadavků na kvalitu poskytovaných sociálních služeb, standardy kvality sociálních služeb.

Ke vzniku Standardů kvality MPSV ČR Milena Jabůrková uvádí: „ Pro vytvoření standardů sociálních služeb byly využity jak prvky zajišťování kvality užívané v komerčních odvětvích, kde je obecně kvalita služeb chápána jako schopnost uspokojit zájmy a potřeby zákazníků, tak profesionální přístupy, které se zaměřují na odbornost těch, kteří služby poskytují“. (Jabůrková 2002:1)

V rámci zjišťování vlivu a ověřování vlivu jednotlivých faktorů ovlivňujících a podmiňujících kvalitu života lidí s mentálním postižením, chci ve své diplomové práci stručně ukázat na zlepšení a zvýšení kvality poskytovaných sociálních služeb prostřednictvím zavádění standardů kvality. Pokusím se zde představit zavádění standardů kvality sociálních služeb v podmínkách Domova Dana a podmínek, které Domov Dana pro zavádění standardů sociálních služeb měl a má, až po vymezení priorit, které v rámci zavádění standardů kvality Domova Dana prezentuje jako potřebné.

Společensko-politický faktor z hlediska svého působení v sociální sféře nabývá stále na větším významu a důležitosti. Změny ve společnosti, politický tlak a postupný vliv EU, se nesporně promítl na změnách kvality i kvantity života v celé naší společnosti. V sociální oblasti a v jejich jednotlivých organizacích a institucích přinesl celou řadu změn. Z hlediska postavení Domova Dana v hierarchii sociálních služeb a ovlivňování kvality poskytovaných komplexních sociálních služeb již zmíněným faktorem v podmínkách Domova Dana lze konstatovat následující:

- a) vznik Domova Dana a jeho začlenění do SPMP ČR
- b) zřizovací listina, v současné době nahrazena registračním listem a právní subjektivita umožnila zlepšení kvality pro klientky Domova Dana tím, že služby byly pružnější v tom směru, že byly poskytovány v souladu s potřebami a zájmy klientek (dramatický, historický, vaření, keramický a zahradnický)
- c) vznik konkurenčního prostředí, možnost srovnávání poskytovaných sociálních služeb a současně vytváření motivace pro to, být ještě lepší
- d) zavádění standardů kvality sociálních služeb
- e) zákon o sociálních službách 108/2006 Sb., přináší do sociální sféry jasná pravidla, stanovuje mantinely v poskytování rozsahu sociálních služeb-registrace sociálních služeb, rozlišuje co je služba sociální, co je zdravotní, zkvalitňuje otázku pracovníků v sociálních službách - nutnost odbornosti, stanovuje podmínky přiznávání příspěvku na péči pro lidi se zdravotním postižením

V Domově Dana při zavádění standardů kvality sociálních služeb bylo nutné zjistit stávající situaci v kvalitě poskytovaných sociálních služeb, dále bylo nutné si ujasnit jaké jsou podmínky a možnosti pro zavádění standardů kvality sociálních služeb. Ze zjištěných podmínek umožňující kvalitní zavedení standardů a jejich efektivní využití pro Domov Dana bylo vhodné a potřebné zaměřit se na priority standardů kvality sociálních služeb ve vztahu k stávajícím možnostem Domova Dana. V neposlední řadě bylo třeba zhodnotit úspěšnost a smysluplnost zavádění standardů kvality v Domově Dana. Tuto část své diplomové práce v souvislosti se zaváděním standardů kvality v Domově Dana považuji za velmi podstatnou z toho důvodu, že z hlediska svého názoru posuzování faktorů působících a majících vliv na kvalitu poskytovaných sociálních služeb v Domově Dana je zlomovým okamžikem právě zavádění standardů sociálních služeb.

Při zpracovávání hledisek poskytování kvalitních sociálních služeb a zavádění standardů kvality byl v Domově Dana využit dokument, který jsem zpracovala v rámci studia na FHS pod názvem „Kvalita ve zdravotních a sociálních službách“, a který tvoří přílohu této diplomové práce. (příloha č.4. Kvalita ve zdravotnických a sociálních službách).

Společensko-politický faktor a jeho atributy v rámci působení na kvalitu poskytovaných sociálních služeb, s cílem zlepšit kvalitu života lidí, kteří tyto služby požadují a potřebují, se v rámci své působnosti promítal také v podmínkách Domova Dana.

Na závěr této kapitoly chci poznamenat, že jednotlivé dílčí, subjektivní (zřizovací listina, provozně-organizační řád, organizace a řízení Domova Dana) aspekty, stejně jako objektivní, (Zákon o sociálních službách 108/2006 Sb., Standardy kvality sociální Péče, Stanovy SPMP, Registrace sociálních služeb), úspěšně vytvořily podmínky pro kvalitní život klientek Domova Dana. Současně s vlivem společensko-politického faktoru nemalou měrou a dovoluji si tvrdit, že z hlediska možností zlepšení kvality života člověka se zdravotním postižením využívajícího sociální služby, ale i člověka bez zdravotního postižení, působí faktor hospodářsko-geografický, jak jsem se v této práci již zmínila.

Pod vlivem hospodářsko-geografického faktoru se vyvíjel a tvoří jeho nedílnou součástí i faktor odborně metodologický. Pod tímto pojmem zahrnuji lidský faktor, jeho kvalitu, odbornou erudici, schopnost přijímat a aplikovat nové poznatky do praxe. Samozřejmě, že je možné tuto aktivitu, metodologicko-odbornou, uvádět jako samostatný činitel, který v koncepci tohoto pojednání by jistě našel své opodstatnění a své místo a bylo by možné mu věnovat celou kapitolu a uvádět, jakým způsobem, jakými formami, proč a za jakých podmínek ovlivňuje možnosti zlepšení kvality služeb v Domově Dana a život klientek v tomto domově.

Rozhodla jsem se nestavět odborně-metodologický faktor jako samostatnou kapitolu této diplomové práce, protože bych měla pocit, že stejným způsobem a stejnou měrou by si zasloužily svou kapitolu další faktory ovlivňující kvalitu poskytovaných sociálních služeb v Domově Dana, jako je například faktor spolupráce s veřejností, který v rámci společensko-politického faktoru hraje velmi významnou úlohu posuzovanou z hlediska zkušeností Domova Dana, kdy například vůbec zbudování a zřízení Domova Dana naráželo na výrazný odpor veřejnosti, (sepisování peticí občanů Barrantova).

Pro zařízení Domova Dana, jeho další vývoj a rozvoj, zkvalitňování sociálních služeb přinášel tento přístup občanů nemalé problémy, které se však v průběhu pozdějšího období, (několika let), vykrystalizovaly a místní občané pochopili, že Domov Dana nepřináší obyvatelům „Starého Barrandova“ problémy a potíže. Sami na sobě poznali, že klientky Domova Dana jsou přátelské a ochotné pomoci třeba na zahradách sousedů. Rovněž při různých akcích Domova Dana určených i veřejnosti, „Den otevřených dveří“, se mají možnost lépe seznámit a poznat klientky a jejich život v tomto zařízení. Stejnou pozornost by bylo nutné věnovat otázce vlivu a spolupráce s rodiči klientek Domova Dana, dále otázce fundraisingu, kterou však již lze pojímat v rámci hospodářsko-geografického faktoru.

4. Hospodářsko-geografický faktor

Hospodářsko-geografický faktor má výrazný vliv na zajištění provozu sociálních služeb, materiálního vybavení, mzdové politiky. Bez finančního zajištění nelze provozovat a poskytovat jakoukoliv formu sociálních služeb v Domově Dana. Z filosofie získání a začlenění dobrovolníků do systému organizace a řízení Domova Dana vyplývá, že lze dobrovolníky do systému začlenit, ale i přes to je nutné udělat si na ně finanční rozvahu v rámci rozpočtu Domova Dana, aby bylo možné je proškolit podle nařízení nového sociálního zákona 108/2006 Sb., a školení pro ně uhradit.

Hospodářsko-geografický faktor je a byl v Domově Dana považován vždy za nejdůležitější. Jinými slovy účast v grantových řízeních vyhlašovaných různými institucemi, stejně jako vypracování projektu na MPSV, je podstatou existence a přežití Domova Dana do příštího roku. Rozpočty Domova Dana, které v rámci této kapitoly předkládám, jsou srovnáním množství poskytovaných peněz v roce 2006 a plánem roku 2007 (příloha č.5. Rozvaha rozpočtu na rok 2007). Je z nich zřejmé, že finanční dotace na provoz a řízení Domova Dana narůstají, ale je nutné brát na zřetel inflaci, výrazné zdražování služeb, jako je voda, plyn, elektřina, odvoz odpadu, které tvoří dost podstatnou položku v celkovém rozpočtu pro zajištění života schopnosti Domova Dana.

Na ekonomickém vlivu-hospodářsko-geografickém faktoru si pak jasně můžeme stanovit a ukázat možnosti které domov má, aby mohl zkvalitnit poskytované sociální služby a které má na mzdovou politiku-platy zaměstnanců, které ve srovnání s průměrnými platy v jiných oborech, (školství), ale i s průměrným platem uváděným ve statistických přehledech v ČR, jsou podstatně nižší. Otázku ekonomického rozvoje, získávání finančních prostředků, dotací, dnes již z různých zdrojů, i z Evropských fondů, lze řešit a dotace využívat za podmínek, že budou mít všechny organizace působící v sociální sféře, státní i nestátní, velké, či malé, stejné podmínky.

K získávání financí výrazně může přispět i úloha a schopnosti manažera. V této souvislosti se znovu ukazuje a promítá do problémů ekonomiky sociální sféry otázka odborníků, kvalifikovaných pracovníků, které v oblasti sociálních služeb ošetřuje zmiňovaný sociální zákon 108/2006 Sb.

Výše zmíněné rozpočty Domova Dana jsou utvářeny a zpracovány tak, aby Domov Dana mohl v těch základních činnostech poskytovat zmíněný komplex sociálních služeb uvedených a rozpracovaných v provozně-organizačním řádu, s ohledem na možnosti a plánování zisku z příspěvku od klientů, dále pak z grantů vyhlašovaných v průběhu roku různými institucemi, většinou jednotlivými městskými částmi Prahy a v neposlední řadě jsou tam zakalkulovány příspěvky od sponzorů (rodiče, podnikatelé, přátelé Domova Dana), které mají většinou materiální podobu. Výjimku tvoří několika tisícové příspěvky od firem, největší příspěvek který Domov Dana získal byl 100 000,-Kč.

Pokud Domov Dana získá pomocí dotací a grantů finanční prostředky, které dokáže pokrýt provozní náklady, lze předpokládat, že kvalita poskytovaných služeb v Domově Dana a tím kvalita života klientek Domova Dana bude mít vzestupnou tendenci, zejména co se týče naplňování potřeb, zájmů, a přání klientek. Částečně si mohou tyto potřeby klientky hradit ze svých důchodů a příspěvků na péči.

Potřeby, zájmy, záliby a přání klientek jsou prvořadým a posuzovaným hlediskem s cílem zkvalitnit život klientek Domova Dana v rámci možností a poskytování komplexních sociálních služeb limitovaných v rámci naplnění registrace pro poskytování sociálních služeb. Jelikož se jedná v Domově Dana o klientky s různým stupněm mentálního postižení, je velmi důležité v rámci poskytování sociálních služeb úzce spolupracovat s rodiči a jejich opatrovníky. Důležitá je atmosféra, která prostupuje Domovem Dana a tvoří ji klientky, personál, rodiče, opatrovníci, přátelé i okolí Domova Dana. Bez znalosti a poznání těchto dílčích komponentů vytvářejících celkový obraz klidu, pohody a vzájemného porozumění, vzájemných vazeb, otevřenosti a spolupráce by nebylo možné poskytovat kvalitní sociální služby v našem zařízení.

5. Výzkum a použité metody

Na základě výsledků provedeného diagnostického šetření jsem v rámci výzkumu své diplomové práce zpracovala a připravila v návaznosti na kapitoly obsahující poznatky a možnosti, jakým způsobem lze kvalitu služeb a života klientek v Domově Dana ovlivňovat. Jedná se o další formu výzkumu zaměřenou na zkvalitnění poskytovaných služeb, ale i samotného života klientek v Domově Dana tak, aby tento výzkum byl zaměřen a bral ohled především na vlastní zájmy, potřeby, záliby, práva a uplatnění klientek zaintegrovat se do běžné společnosti. Poznatky a zjištění v souvislosti s prováděným výzkumem na stránkách této diplomové práce jsem psala na základě svých praktických zkušeností z oblasti poskytování a zlepšování kvality života lidí s mentálním postižením. Mimo těchto zkušeností jsem nastudovala odbornou literaturu vztahující se k této problematice, zejména pak jsem využila učebnici Miroslava Dismana, který ve své knize „Jak se vyrábí sociologická znalost“ výstižně popisuje kroky výzkumníka.

Vzhledem k tématu své diplomové práce jsem se soustředila na oblast kvalitativního výzkumu.

Cílem výzkumu je zjištění kvality nejen poskytovaných sociálních služeb, ale zejména kvality života klientek Domova Dana. Zvolený způsob výzkumu metodou focus group byl vybrána s ohledem k tématu a mým poznatkům v této oblasti a vzhledem k respondentům. Další použitou metodou byla metoda rozhovoru s kladením uzavřených otázek.

Šetření bylo rozděleno a probíhalo ve všech třech skupinách v Domově Dana.

5.1. Výzkum-rozhovor s rodiči klientek

V této první části je výzkum zaměřen na rodiče klientek. Rodiče byli informováni o záměru tohoto výzkumu prováděného metodou focus group na schůzce, která byla svolána za tímto účelem v únoru 2007.

Otázky výzkumu jsou zejména cíleny na jejich názor, co jejich dítě potřebuje doma, v Domově Dana, jaké má zájmy, kdy je šťastné, zda může hospodařit se svým důchodem, zda si rodič přeje integraci do okolní společnosti, podporované zaměstnání, diskutovala se otázka partnerství.

Otázky a jejich zaměření jsem vybrala a formulovala s ohledem na věk rodičů a na samotný život klientek v rodině, zda se dítě jeví i chová obdobně jako jej známe v Domově Dana. Chtěla jsem rovněž získat názor rodičů na vnímání kvality života jejich dětí jak v Domově Dana, tak u nich samotných.

Výzkum probíhal v klidném prostředí Domova Dana ve společenské místnosti a jeho průběh byl nahráván na diktafon, který byl směřován vždy k osobě, která byla tázána. Rodiče hovořili postupně, tak jak byli tázáni, byla dodržena kultura projevu, nedocházelo tak k překřikování, skákání do řeči. Ostatní účastníci měli možnost hovořícího sledovat, uvědomovat si, to, co říká a korigovat tak případně své odpovědi a neodpovídat stejným způsobem. S účastníky rozhovoru byl předem dojednan souhlas o přepisu rozhovorů a uveřejnění přepisu rozhovorů v této magisterské práci. Rozhovor s rodiči, včetně přípravy, trval dvě hodiny.

Po skončení natáčeného rozhovoru s rodiči bylo rodičům poděkováno za jejich ochotu hovořit a za jejich podnětné názory a jejich sdělení.

Šetření se účastnili všichni rodiče našich klientek, musím ale připomenout, že tři klientky Domova Dana z celkového počtu osmi stálých klientek jsou oboustrannými sirotky, u jedné z nich je opatrovníkem příbuzný a u zbylých dvou Domov Dana.

Na základě vzájemné dohody mezi mnou a FHS jsem nebyla tomuto sezení s rodiči přítomna. Myslím, že moje účast by neměla vliv na odpovědích rodičů a validitě provedeného výzkumu, s rodiči mám dobrý, přátelský vztah.

Tuto část výzkumu provedla v Domově Dana spolu studující na FHS Kateřina Matysková.

Reflexe výzkumu:

Výzkum byl zaměřen na kvalitu života klientek Domova Dana z pohledu jejich rodičů. Následovně ukázal na řadu problémů v oblasti kvality života jejich dětí u nich doma a v Domově Dana.

Výzkum se cíleně zaměřil na následující okruhy otázek, ve kterých se promítlo chápání a stupeň poznání kvality života vůbec v návaznosti na kvalitu života jejich dětí.

Jednotlivé okruhy otázek:

- 1.informace o Domově Dana
- 2.spokojenost rodičů ohledně umístění jejich dětí v zařízení Domova Dana
- 3.proč jsou klientky v Domově Dana rády
4. představa rodičů o budoucnosti jejich dětí
5. potřeby, zájmy a záliby jejich dětí
6. pracovní uplatnění na trhu práce
7. vnímání pocitu štěstí jejich dětí
8. znalost přání svých dětí a jejich naplňování
9. pravomoci rozhodování dítěte
- 10.partnerství
- 11.volný čas a jeho využití
- 12.povinnosti dětí doma
- 13.chápání kvality života jeho dítěte z pohledu rodiče
- 14.využívání služeb mimo domov a v Domově Dana
- 15.potřeba změn

Shrnutí výpovědí podle okruhů:

1. Shodné výpovědi rodičů – informace získali od SPMP ČR
2. Shodnost – rodiče vyjadřují spokojenost s umístěním svého dítěte v Domově Dana, vyzdvihují aktivity Domova Dana
3. Shodnost – rodiče poukazují na potřebu kolektivu, aktivit pro své dítě
4. Budoucnost svého dítěte vidí rodiče s obavami, jediným řešením je pro ně umístění jejich dítěte v Domově Dana
5. O potřebách svých dětí rodiče prioritně vyžadují klid , vlídné slovo, nekřičet, chodit nakupovat jídlo, 1 rodič upozorňuje , že jeho dítě potřebuje prohlížet časopisy

6. Rodiče shodně nejsou proti pracovnímu zařazení, ale obávají se stresováním svých dětí prací,(zkušenosti z minulé práce), 1 rodič vidí pracovní zařazení jako zabíjení času
7. Obecně vidí rodiče shodně štěstí svého dítěte když je s nimi a má něco dobrého k jídlu
8. Rodiče vidí naplňování přání svých dětí v aktivitách Domova Dana
9. Rodiče odpovídají neurčitě, 1 konkrétní odpověď spočívá v tom, že jeho dítě rozhodne, kdy se má jít sprchovat on sám, kdy má jít spát. O termínu, kdy může jít dítě k nim domů, nerozhoduje dítě, ale pouze rodič sám. O kapesném, jehož výši určuje rodič, 1 rodič zdůrazňuje, že si může za něj jeho dítě koupit co chce, 1 rodič trvá na dohledu nad kapesným, byť jde v tomto případě o částku 50,- Kč na 14. dní
10. Rodiče vnímají partnerství jako krátkodobou záležitost, spíše kamarádství, nechtějí sami mít další problémy a starosti, chtějí klid
- 11.+12. Rodiče odpovídají, že volný čas je vyplňován odpočinkem , sluněním, pravidelné povinnosti děti při návštěvě rodičů nemají žádné.
13. Z odpovědí rodičů vyplývá, že rodič plně nechápe otázku a problém kvality života svého dítěte. 1 rodič se zamýšlí v souvislosti s kvalitou života svého dítěte znovu nad partnerstvím, ale uzavírá tento problém obavou kdo by se staral, vařil. Další rodič uvádí, že neví, co by nebylo u jeho dítěte naplněno, že jeho dítě tomu nerozumí, že chce třeba čokoládu a přál by si, aby dítě zemřelo dříve, než on sám.
14. Rodiče odpovídají shodně, že veškeré služby poskytuje dítěti Domov Dana, mimo něj žádné služby dítě nevyužívá. 1 rodič byl s dítětem jeden týden v lázních.
15. Z odpovědí rodičů vyplývá, že nechtějí žádné výrazné změny v Domově Dana, pouze 1 rodič si přeje uklidit skříň svého dítěte a 2 rodiče si přejí plavání.

Přepis rozhovorů

Katka: Takže dnes je středa, šestnáctého března a děláme focus group v Domově Dana

Katka: Otázka-já bych se vás na začátek chtěla poprosit, jestli byste mohli říci, jak dlouho máte děti v domově a jste se o zařízení dozvěděli ?

Hlavatá: Já ji mám od devadesát třetího roku a jak jsem se dozvěděla, myslím že od paní doktorky Dvořákové ze Stochova.

Líbal: Od roku tisíc devět set devadesát dva, SPMP nás seznámilo, že budou otvírat domov, to se akorát otvíralo.

Petráňová: Já jsem ten domov vybuodovala, dala jsem parcelu, tím pádem tady mám Danu od roku devadesát dva, od začátku.

Katka: A to jsme všichni.

Katka: Otázka-myslíte si, že jsou vaše děti tady spokojené? A jak to vnímají?

Petráňová: Já mám zábu postiženou natolik, že si tohle neuvědomuje, žije ve svém světě, jako dítě, které má dva roky

Hlavatá: Já bych řekla, že Jiřka je spokojená, i když vidím, že se jí z domova moc nechce, ale někdy ji to se mnou nebaví, potřebuje „nějakej“ kolektiv, nemůže být sama.

Líbal: Je tady šťastná, těší se do domečku (tak říkáme Domovu Dana), že taky „jezděj“, něco se tady děje, doma bychom tohle nemohli

Katka: Otázka-že mají akce - ano

Petráňová: Myslím Dana je spokojená, od schopnějších dost odkouká, je se mnou ráda, vozím ji autem, ale dva, tři dny a pak chce za „holkama“, pospíchá za „holkama“

Katka: Otázka-proč se těší? Hlavní důvod proč se těší je kolektiv, akce, pro to je vaše dítě zde rádo, pro pravidelný režim

Petráňová: Taky se dostanou do vnitřní Prahy, jdou prodávat výrobky, samy si tam stojí, vybírají peníze samy, vlastní iniciativa

Katka: Otázka-jaká je představa o dalším životě?

Petráňová: Budoucnost v Domově Dana až do její smrti

Katka: Otázka-a je to příjemná představa?

Petráňová: Je jí čtyřicet šest let, bojím se, aby jí něco nebolelo, „páč“ nemluví, bojím je, abych s ní šla do nemocnice a byla bych šťastná strašně, kdybych ji o měsíc přežila

Líbalovi: Taky se bojíme o budoucnost

Hlavatá: Nejschůdnější varianta je Domov Dana, kdybych věděla, že tady budu ještě deset let, tak by tady třeba nebyla, jediná záchrana, tak, aby se sem těšila. Někdy mi připadá, že sem moc nechce, ale o holkách velmi hezky mluví, paní ředitelku miluje, myslím, že ji to tu baví.

Katka: Otázka-jaké mají potřeby a co je baví?

Hlavatá: Ráda prohlíží časopisy, to nesmím vyhodit, kdyby je neměla, byla by nešťastná. Ráda chodí do „obchodůků“.

Katka: Otázka-co potřebuje kromě toho co ji baví?

Hlavatá: Potřebuje aby byla v klidu, nesnáší křičení, je dost labilní, křičení jí nedělá dobře.

Líbalovi: To bude to samé, po dobrém se s ní svede, dobré slovo

Katka: Otázka-a co ji baví?

Hlavatá: Vycházky a hlavně to, že dobře vaří. Ráda chodí tancovat, jako teď, byla na maškarním plese, těší se na prodlouženou, to ji baví.

Petráňová: Za úsměv, pohlázení to všechny, ale vím, že s Danou, když ji pohladí se víc

svede, než křikem. Já nemohu říci, že by nějaká vychovatelka na ni křičela, má ráda procházky, ráda chodí do supermarketů, hlavně vozík, když vidí koblihy, věnečky, hází je do košíku. Ráda jezdí autem, na výlety a do restaurace na jídlo.

Katka: Otázka- uplatnění na trhu práce, chtěli byste aby pracovaly? A jestli si myslíte, že by to chtěly samy?

Líbal: Zdena by chtěla, ale je pomalá, chuť by měla dělat.

Katka: Otázka-podpořil byste to?

Líbal: Když chce, tak ano, ale bojíme se, aby z toho neměla stres, kdyby na to nestačila.

Hlavatá: Jiřka chodila, lepily na žárovky, ale moc to nestačila

Líbal: Po škole chodila do zahradnictví, vozil jsem ji tam, ale nestíhala to, tak pak mi řekl, že to nemá cenu, že si nedojde sama ani na záchod, ale kdyby tam někdo dohlížel, tak ano, snad ano

Hlavatá: Pak tu práci zrušili

Katka: Otázka- a co vy?

Petráňová: To nepřichází do úvahy, je dítě. Ale já mám obavy, kdo by je tam vodil, kdo by na ně čekal?

Líbalová: To by se muselo nějak vyřešit.

Katka: Otázka -ale jinak si myslíte, že by to bylo dobré?

Petráňová: Ano, ale tady to bylo, ve středu jezdily do „Orionky“, rozbalovaly bonbony a pak za nemocnou uklízečku chodily čtrnáct dní uklízet, se mnou. Napřed jim dal jídlo a za těch pět dní jim dal pět set korun na ruku. Tak měly tisícovku a za ni si mohly kupovat na rekreaci. Ale tady jde o věc, jestli by denně vydržely pracovat.

Katka: To není důležité, směřovat to, jestli bude šťastná

Líbal: Zabylo by se osm hodin

Katka: Otázka- kdy je vaše dítě u Vás šťastné?

Líbalovi: Když se něco oslavuje, když vychází na úterý, musíme to nechat na sobotu

Hlavatá: Když je doma sama o sobě

Petráňová: Když bych si pro ni nepřišla, když druhý odchází, byla by smutná, jde se mnou ráda, my si něco dobrého koupíme.

- Znáte přání svých dcer? Ať reálné, nebo nereálné?

Hlavatá: Chtěla by psa, ale kdo by se o něho staral? Prostě to nejde.

Petráňová: To já, někdy má radost z bonbonu

Katka: Otázka-do jaké míry jste schopni naplnit přání, už jste o tom mluvili?

Líbalovi: Bratr, aby vozil Zdeňku

Katka: Otázka-je Domov Dana schopen přání naplnit?

Líbalovi: Některá ano, třeba práci, s bráchou těžko, aby sem chodili někdo další

Petráňová: Ale vždyť sem hodně chodí, študáci a kluci z polepšovny

Hlavatá: Návštěvy, je to o těch lidech hodně

Katka: Otázka -můžou doma o něčem rozhodovat? Jak to máte?

Líbal: Někdy rozhoduje, kdy mám se chodit sprchovat, spát

Petráňová: Ale ona vám to chce vnucovat podle tady.

Líbal: Říká, kdyby tě viděli v domečku, to by ti dali

Katka: Otázka- řekne já bych někam chtěla jet?

Hlavatá: Ano, to řekne, já se snažím podle ní

Petráňová: Já se snažím, má ráda bazény, sháním studentku, kdo by mi s ní chodil, já bych to zaplatila, to je pro ni dobrý. Oni dřív chodily, ale jen kolem bazénu, ale to bylo drahý, asi dvě stě třicet korun.

Katka. Otázka- je něco, co rozhodujete pouze Vy? Nějaké oblasti?

Petráňová: Já rozhoduji, kdy si ji vezmu a kdy nevezmu

Líbal: My taky

Hlavatá: Nepřipadá vůbec jinak, jednou za čtrnáct dní si ji vezmu. Nediskutuji o tom,

Katka: Otázka -jaký je váš názor na kvalitu života holek?

Petráňová: Já nemluvím ani tak kvalitu, ale má svůj svět, kvalitu má dobrou,
postaráme se. U těch druhých je to jiné, nepoznaly naše starosti, ale je mi jich
líto někdy, že nemají to, co máme my.

Hlavatá: Já ne že by se vdávala, já se budu starat ještě o další.

Líbalovi: přitakávají

Katka: Otázka- je dobré, aby měly kamaráda?

Líbal: Ano, ale s těma „kamarádama“, aby jich nepřijelo víc, teď to nepřipadá v úvahu

Katka: Otázka-jak by to mělo vypadat, když někam jedou, tak se kamarádí?

Hlavatá: Máme to taky tak, ale nedávat jim prostor, má velkou fantazii, já ji zarazím,
ona jinak vám tady vybájí cokoliv.

Petráňová: Dana nezná význam, ale v tanečních jsem ji někomu strčila, aby ten
kontakt byl.

Hlavatá: Ale společné přátelství ano, ale dlouhodobý vůbec ne. Přece se nebudeme
starat ještě o to.

Petráňová: Já mám dojem, že si něco vysní a „žijou“ z toho čtrnáct dní. A pak, když
tam přijdou, je tam někdo jiný, tak zas „žijou“ z toho.

Katka. Otázka- mohou rozhodovat o svých penězích?

Líbal: O kapesném si rozhoduje sama, co si koupí z něj.

Hlavatá: Má padesát korun, ale myslím, že by měl být nad tím dohled

Petráňová: Ale paní Hlavatá, já jsem s „nima“ byla několikrát a je to těžké, Jiřka to
utrátí a za dva dny to má pryč.

Katka: Otázka-tak vy byste byla pro to, aby někdo dohlížel?

Hlavatá: Ano

Líbal: Ať si to utrátí za co chce.

Petráňová: Já říkám vychovatelkám, kup jí to, co někomu, aby jí to nebylo líto

Katka: Otázka- jak vyplňují volný čas?

Líbal: Ráda spí, za pět minut dvanáct a nechce z postele

Hlavatá: Taky ráda spí

Líbal: Ráda sedí venku na sluníčku, televizi nemusí

Petráňová: Tady ale ano, jo, ale kdyby ji někdo poslal spát, tak se rozčílí

Hlavatá: Jiřka prohlíží časopisy

Petráňová: A já jí dám oloupat cibuli, nebo „přendává“ věci. Chodím s ní nejvíc
ven, aby měla víc pohybu, protože vím, aby měla pohyb, páč je tlustá.

Katka: Otázka- mají doma nějaké povinnosti? Jaké a když ne, tak proč?

Hlavatá: Povinnosti, když přijde je všechno hotové, řeknu jí, utři nádobí, ale musím jí
to říct

Líbal: O kočičky se stará, aby měly mlíčko, pase slepičky, hlídá vajíčka.

Petráňová: Hlídá věci.

Hlavatá: Myslím, že vede kvalitní život z mého pohledu, z jejího ano, jí to vyhovuje

Líbalovi: Paní Líbalová, začni, na pana Líbala, já se přidám.

Líbal: Ona kvalitně žije tady, doma vidí, že máme problémy, vidí, že na všechno
nejsou peníze

Hlavatá: Nevím, já si myslím, že kvalita života „těhle“ lidí je to, že mají třeba mámu,
až to nebude, tak nevím, zatím vidím, že je šťastná.

Katka: Otázka- mají nějaká nesplněná přání?

Líbal: Ten partnerský život nemá poznaný, nepoznala lásku mezi mužem a ženou, i když na druhou stranu v téhle době žádná láska nebude existovat. Na druhou stranu je to lepší, ty rozchody, a podobně.

Petráňová: To by musela mít někoho postiženého

Líbal: Ale kdo by se o ně staral, kdo by vařil?

Petráňová: Já mám postiženou dceru, na to jsem si nezvykla., ale co by nebylo naplněno, tomu Dana nerozumí, její přání je třeba čokoláda.

Katka. Otázka- jaké využíváte služby?

Hlavatá: Že bere důchod, že tady může být, že na to mám.

Líbalovi: To je to samý, dokud na to budou peníze, mohla by tady chodit plavat, nějaké pohybové, prostě někam chodit

Katka: Otázka- a co doma? Tyhle služby jí umožníte?

Hlavatá: Nemáme možnost, to může chodit tady.

Petráňová: O bazénu když uvažuji, když by šly tři, čtyři holky, tak by šly dvě vychovatelky, tak asistentky.

Líbal: To „bysme“ zaplatili

Katka. Otázka- Ale jaké služby využíváte?

Líbal: Pedikérské služby, to vyjednala paní Juříčková, pak sem chodí kadeřnice, pak študáci, i cizinci, holky je mají rády, to je taky služba, já myslím, že povyražení tady mají dost.

Katka. Otázka- ale já myslím nějaké jiné služby než nabízí Domov Dana využíváte?

Všichni: To ne.

Katka: Otázka- co byste chtěli změnit?

Petráňová: Plavání a vycházky kvůli zhubnutí a už jsem domluvená s vychovatelkou, že ji omezí v jídle. Ale já jí dělám ještě to, že jsem si vzala lázně Mšené a tam je bazén, ale na mě je to hodně, o vánocích jsem byla v Poděbradech, tam jsem zaplatila za bazén a solnou jeskyni dva tisíce čtyři sta.

Líbalovi: To my nemůžeme.

Petráňová: Proto bych chtěla, aby umřela o měsíc dřív.

Líbal: Uklizenou skříň, dávají se jí věci které jí nejsou, dohled při hygieně, aby byla umytá, plnou skříňku vytřídit

Hlavatá: Víc pohyb, chodit kolem baráku, to už mají vychozený. Třeba jet na konečnou a tam se podívat.

Katka: Otázka- chce někdo něco dodat?

Líbal: Snad jsme to probrali všechno

Katka: Poděkování .

5.2. Výzkum-rozhovor s klientkami Domova Dana

Cílem této části výzkumu byla snaha získat od klientek informace o jejich potřebách, pocitech, zájmech, zálibách, co je trápí, co by chtěly změnit, s čím jsou spokojené, co je udělá šťastnými, co nejraději dělají, zda chtějí mít kamaráda – nějaký vztah, zda by chtěly pracovat i mimo Domov Dana.

Okruh otázek korespondoval ve větší části s otázkami pro rodiče, aby bylo možné srovnání odpovědí obou skupin týkající se kvality života klientek – dětí rodičů.

Otázky a jejich obsah bylo nutné upravit vzhledem k jejich mentální úrovni. V opačném případě by bylo takřka nemožné si ověřit, zda klientky chápou nabízené služby z hlediska jejich kvality a jak si představují svůj kvalitní život.

Zvolený způsob, (kladení otázek), vzhledem k celkovému záměru prováděného výzkumu na poskytovanou kvalitu sociálních služeb v Domově Dana a kvalitu života klientek byl zjednodušen pro klientky tím, že byly konkrétně vyzývány k odpovědím.

Byly jim kladeny uzavřené otázky.

Tuto část výzkumu vedl dobrovolník ke kterému mají klientky hezký vztah, (oslovují jej strejdo), proto v průběhu šetření se vytvořila bezprostřední, pohodová atmosféra. Klientky nebyly nijak stresovány, neměly obavy a tím se dá předpokládat, že jejich odpovědi odrážejí jejich pocity.

Šetření v rámci výzkumu bylo přítomno 10 klientek, 8 stálých klientek Domova Dana a 2 klientky které byly v domově v rámci respitní péče. 1 klientka nemluví. Klientky souhlasily s natočením šetření a s použitím výstupů pro studijní účely. Dobrovolník je uváděn jako tazatel.

Výzkum probíhal ve společenské místnosti, kterou klientky velmi dobře znají a cítí se v ní pohodově, otázky a odpovědi byly natáčeny na magnetofonovou pásku, kdy přístroj byl jednotlivě zaměřen ke každé z tázaných klientek. Před natočením rozhovorů se klientky měly možnost občerstvit, rozhovor probíhal 24.7.2007 v odpoledních hodinách a trval cca 2 hodiny.

Reflexe výzkumu:

Klientky Domova Dana a jejich mentální úroveň nemohla poskytnout přes veškerou snahu zcela objektivní odpovědi. Přes to všechno je z odpovědí zřejmé, že v Domově Dana jsou spokojené, mají dostatek jídla, ubytování jim vyhovuje, nic nechtějí měnit, některé uvádějí že mají rády vychovatelky a ředitelku, ostatní aktivity nijak nekomentují. Peníze pro ně nejsou zvlášť důležité, kupují si většinou z kapesného potraviny, hlavně sladkosti.

Jednotlivé okruhy otázek:

1. spokojenost klientek
2. zábava a volná aktivita
3. zájem o změny v Domově Dana
4. partnerství, kamarádství
5. rozhodování o financích, kapesné
6. pravdomlupnost odpovědí

Shrnutí výpovědí podle okruhů

1. Všechny klientky jsou spokojeny v Domově Dana s ubytováním a se stravou, 2 klientky jsou spokojeny s tím, že uklízí v domově, 1 vypovídá, že je spokojená, že může brzo vstávat, 1 klientka je spokojená se všemi vychovatelkami, klientkami, ředitelkou, 1 je spokojená s ředitelkou.
2. Všechny klientky baví uklízet v domově, 1 vypovídá, že má ráda dobrou muziku, 1 ráda jezdí s ředitelkou na chatu, poslouchá hudbu a sportuje, 1 klientka vypovídá že ráda jí.
3. 1 klientka by změnila v domově všechno, říká vstávání, jídlo, spaní, pití, 1 klientka by změnila finance pro vychovatelky, ostatní klientky neví, co by chtěly změnit.
4. 4 klientky odpovídají, že by chtěly mít kamaráda i kamarádku, 5 jich odpovídá, že by chtěly mít jen kamarádku a 1 říká, že má již kamaráda Čestmíra.
5. Z výpovědí klientek Domova Dana je zřejmé, že peníze pro ně neznamenaají velkou hodnotu, dostávají kapesné od rodičů, nebo opatrovníků, z toho si mimo 2 všechny kupují většinou sladkosti, na nákup dohlíží asistent, 2 klientky znají hodnotu peněz, 1 z nich vypovídá, že o výši jejího kapesného rozhoduje otec, ale může s kapesným nakládat podle svého. Kupuje si sama co se jí líbí, na co má chuť, to jsou převážně sladkosti, ale i dárečky pro své blízké. Jediná klientka ze všech obyvatelek domova dostává měsíční kapesné, 600,- Kč, je to odměna za vykonávanou práci v Domově Dana, zná hodnotu peněz, sama si hospodaří, kupuje si za tyto peníze věci osobní potřeby, podle svého zvážení to konzultuje s asistentkou.
6. Všechny odsouhlasují, že vypovídaly po pravdě.

Přepis rozhovorů

Tazatel: Dnes je 24.července 2007 v Domově Dana natáčíme výzkum focus group, pokládáme otázky týkající se kvality života a poskytovaných služeb pro klientky Domova Dana.

1. Otázka pro klientky Domova Dana, pro Zdeničku, jak jste v Domově Dana spokojena, máte všeho dostatek, jídla, ubytování, péče o zdraví a podobně?

Zdenička: Jsem, jsem spokojena v Domově Dana a ráda uklízím

Tazatel : A ráda uklízíš? Jídlo je tady dobré?

Zdenička: Je tady dobré jídlo

Tazatel: Jsi spokojena s ubytováním?

Zdenička: No, jsem.

Tazatel: Ještě něco tady máš ráda v domečku,s čím jsi ještě spokojena?

Zdenička: Že můžeme brzo vstávat

Tazatel: Otázka pro Pavlítku, tak Pavlítko, pověz, jak ty jsi v Domově Dana spokojena? Jestli máš všeho dostatek

Pavlínka: „Ehm“

Tazatel: Tak, Pavlítko, pověz nám, jak jsi v domečku spokojena, jestli máš

Pavlínka: „Ehm“

Tazatel: No pověz

Pavlínka: „Ehm“,nejdřív hm,hm, nejdřív „luxuju“, potom „umeju“, čistý talíře dám do myčky,potom, potom...

Tazatel: No potom

Pavlínka: Potom příbory

Tazatel: Příbory

Pavlínka: A potom

Tazatel: A „eště“

Pavlínka: „em“

Tazatel: S něčím jiným jsi spokojená? S jídlem jsi spokojená?

Pavlínka: Hm, Dobrovolník: S jídlem, s ubytováním taky

Tazatel: Taky a s bydlením, jak bydlíš , s ubytováním, taky jsi spokojená, víš, jsi spokojená

Pavlínka: Hm

Tazatel: „Ihm“, dobře

Tazatel: Teď se zeptáme Haničky

Hanička: „Nno“, prosím,

Tazatel:No, ještě jednou

Hanička: No prosím, já jsem spokojená

Tazatel: Jsi spokojena se vším

Hanička: Já jsem spokojena se vším

Hanička: S jídlem, s ubytováním

Tazatel: Jak se o tebe starají, o tvoje zdraví

Hanička: Jak se o mě starají, o moje zdraví

Tazatel: Tak Madla, jak ta je spokojená v Domečku?

Madla: Ano

Tazatel: Ano

Madla: Jo

Tazatel: Se vším, s jídlem

Madla: Jo, pojedeme, pojedeme

Tazatel: „ahm“, dobře

Madla: Lenka ,Lenka, Lenka

Tazatel: Lenka, aha
Madla: Lenka
Tazatel: Aha, tak výborně, tak s tím jsi spokojená, to je asistentka Lenka, dobře
Tazatel: Liduška je spokojená tady v domečku
Liduška: Je tady spokojená
Tazatel: Ano, jsi spokojená, jo,
Liduška: He, hm,
Tazatel: Nic ti nechybí
Liduška: Líbí se
Tazatel: A chybí ti něco v domečku
Liduška: Růžičková (myslí Juříčková, říká jí tak)
Tazatel: Juříčková
Liduška: Ano
Tazatel: To je paní ředitelka
Liduška: Ředitelka
Tazatel: Tak ti chybí a když je tady, tak jsi ráda, tak jsi ráda
Liduška: Ráda,
Tazatel: A Jiřinka, jak ty jsi spokojena
Jiřinka: Já jsem tady velice spokojená, i s jídlem jsem spokojená, s
Tazatel: S ubytováním také
Jiřinka: S ubytováním taky
Tazatel: Nic ti nechybí
Jiřinka: Ne, vůbec nic
Tazatel: A zeptáme se Věrky, jak ty jsi v domečku tady spokojená?
Věrka: Jsem
Tazatel: Jsi spokojená
Věrka: Jsem
Tazatel: Nic ti nechybí
Věrka: Ne
Tazatel: Ne, dobře, takže Lenka nám poví, jak je spokojená v domečku
Lenka: Spokojená
Tazatel: Jsi spokojená, máš dost jídla
Lenka: Jo
Tazatel: Dobré ubytování
Lenka: Taky dobrý
Tazatel: Taky dobrý, starají se tady o tebe
Lenka: Taky
Tazatel: Taky, tak Jolanka
Jolanka: Já jsem tady spokojena se vším i s vychovatelkami i s „klientkami“, s paní ředitelkou, ubytování skvělý a taky se vším jsem spokojena
Tazatel: Co v Domově Dana nejraději děláte a proč, jaké činnosti vás baví, tak jako první bude odpovídat Zdenička, co v Domově Dana nejraději dělá a proč? A jaká činnost ji baví
Zdenička: Mě baví úklid
Tazatel: A proč tě baví úklid?
Zdenička: Protože to ráda dělám
Tazatel: Protože to ráda děláš?, výborně a ještě nějaká jiná činnost tě „maví“, baví, kromě úklidu?
Zdenička: Chodit ven, mě baví
Tazatel: Chodit ven tě baví, na vycházky, dobře, ještě něco?

Zdenička: Už nevím

Tazatel: Už nevíš, ráda vstáváš, brzo, že jo, zeptáme se Pavlínky, co nejraději dělá v domečku a proč, tak Pavlíno, pověz nám to, co nejraději děláš v domečku a proč?

Pavlínka: „hmm, ehm“,nejdřív

Tazatel: Nejdřív, to jsi nám už říkala, co nejdřív děláš, ale co nejraději děláš a proč to děláš v domečku, co tě nejvíc baví

Pavlínka: Hm, hm

Tazatel: Vzpomeneš si? Co tak nejraději tady děláš?

Pavlínka: „Meju“Pa podlahu

Tazatel:“Meješ“ podlahu, nejraději

Pavlínka: Hm

Tazatel: No a ještě něco nejraději děláš

Pavlínka: Potom uklízím nádobí

Tazatel: Pak uklízíš nejraději nádobí a

Pavlínka: Potom kreslím

Tazatel: Pak kreslíš

Pavlínka: Potom

Tazatel: A teď nám řekni, když bys měla utírat podlahu, anebo si kreslit, nějakou takovou věc, co bys chtěla ráda namalovat, tak co bys radši dělala, utírala podlahu, anebo si malovala

Pavlínka: Nejdřív podlahu

Tazatel: Nejdřív podlahu

Pavlínka: Nejdřív podlahu, potom

Tazatel: Potom by sis malovala

Pavlínka: Hm, nádobí, potom

Tazatel: Tos už nám říkala, tak děkujeme a co nám poví Hanička, nám poví co nejraději v domečku dělá

Hanička: Já ráda „maluju“

Tazatel: Ještě něco

Hanička: Ráda jím

Tazatel: No, „eště“ něco

Hanička: A ráda pracuju

Tazatel: A ráda pracuješ, výborně, a proč to všechno ráda děláš?

Hanička: To je do, dobrý

Tazatel: Protože je to dobrý, Madla nám poví

Madla: Koše, „odněšu“

Tazatel: Nejraději co,

Madla: Mísu

Tazatel: Nejraději umýváš mísu, jakou

Madla: Na záchodě

Tazatel: Na záchodě, no vidíš, to jsme rádi, dobře a víš, proč tu mísu umýváš? Nevíš?

Madla: Ne

Tazatel: Tady chceme mít v domečku čisto

Madla: Čisto

Tazatel: A pořádek

Madla: A pořádek

Tazatel: Výborně, a Lída, ta nám odpoví co nejraději dělá

Lída: Koupelnu

Tazatel: „Koupázo“,

Lída: „Záchody“

Tazatel: Jo záchody děláš taky nejraději
Lída: Koupelnu
Tazatel: Koupelnu děláš nejraději
Lída: Umyvadla
Tazatel: Umyvadla děláš nejraději
Lída: A vytírám
Tazatel: A vytíráš
Lída: Ano
Tazatel: A jíst bys nechtěla
Lída: Ano
Tazatel: Spát by jsi nechtěla
Lída: Koše
Tazatel: Výborně, Jiřinka
Jiřinka: Já ráda tady dávám do myčky to
Tazatel: Nádobí
Jiřinka: To nádobí
Tazatel: To tě baví a víš proč to tam dáváš, do „tý“ myčky
Jiřinka: Ano, aby, abych se to naučila
Tazatel: Aby ses to naučila a taky, aby ostatní mohly jíst čisté, z čistého nádobí
Jiřinka: Ano
Tazatel: A ještě něco
Jiřinka: Ještě ráda si poslouchám dobrou muziku
Tazatel: Věrko, co ty nejraději děláš v domečku, prosím
Věrka: Dobrý
Tazatel: Dobrý a co jako nejraději děláš?, co je dobrý?
Věrka: Utírám nádobí
Tazatel: Utíráš nádobí a Jolana
Jolana: Já ráda uklízím, poslouchám hudbu, „sportuju“ a ráda jezdím s ředitelkou na chatu
Tazatel: třetí otázka, chcete něco v domečku pro sebe, nebo pro ostatní změnit, aby bylo jinak, například budíček, úklid, jídlo, a podobně. Tak, Zdenička, pověz nám,
Zdenička: Já nevím, co bych řekla
Tazatel: No jestli chceš něco v domečku změnit, aby bylo jinak, pro sebe, nebo pro ostatní
Zdenička: Jídla tady máme dost
Tazatel: Jídla tady máte dost, ten budíček, dát ho dřív
Zdenička: Dát ho dřív
Tazatel: Dřív, to je v kolik?
Zdenička: V půl sedmý
Tazatel: V půl sedmý, no to musíme probrat, jestli ostatní s tím budou souhlasit, jo, teď uklízet nebo neuklízet
Zdenička: Uklízet
Tazatel: Uklízet, výborně,
Tazatel: Pavlo, chtěla by jsi něco změnit v domečku, aby bylo jinak
Pavla: Hm
Tazatel: Co by jsi tady chtěla změnit, aby bylo třeba lepší, nebo by jsi chtěla něco, aby bylo třeba horší?
Pavla: „ihm“, ne
Tazatel: Ne, něco lepšího? A co
Pavla: Já nevím

Tazatel: Ty nevíš, Hanička, co ta by chtěla změnit v domečku
Hanička: Všechno možný
Tazatel: Všechno možný a pověz co?
Hanička: Jídlo
Tazatel: Jídlo by jsi chtěla změnit?
Hanička: Pití
Tazatel: Pití
Hanička: A ještě něco
Tazatel: Ubytování taky?
Hanička: No, ubytování taky a spaní
Tazatel: Spaní, jak bys to chtěla třeba změnit, aby bylo, chtěla by jsi spát po čtyřech, nebo po pěti
Hanička: Po pěti
Tazatel: Po pěti by jsi chtěla spát a teď spíš s někým, nebo spíš sama
Hanička: Spím sama
Tazatel: Sama, Jolanka s tebou nespí
Hanička: Spí se mnou Jolanka, no
Tazatel: Tak spí s tebou Jolanka, dobře a ty by jsi Madlo, chtěla něco pro sebe, nebo pro někoho jiného v domečku
Madla: Nesrozumitelně odpověděla
Tazatel: No, co by to bylo? Chtěla bys něco změnit, vstávání, budíček, dřív
Madla: Ano
Tazatel: Později
Madla: Ano
Tazatel: A co je to ano, později, nebo dřív
Madla: Později
Tazatel: Později a jídlo? stačí,
Madla: Stačí
Tazatel: Stačí jídlo, chtěla bys uklízet, nebo bys nechtěla uklízet
Madla: Ano
Tazatel: Nebo bys nechtěla uklízet v domečku,
Madla: Ano
Tazatel: Tak Lído, co ty by jsi chtěla změnit?
Lída: Uklízím
Tazatel: Uklíziš, ale změnit by jsi chtěla něco v úklidu
Lída: Pořádek
Tazatel: Pořádek by jsi chtěla změnit a jak?
Lída: Prádlo
Tazatel: Prádlo
Lída: Potom ještě
Tazatel: Cože ještě
Lída: Ustlat
Tazatel: Ustlat, to by jsi chtěla měnit, ustlat, no, ještě něco by jsi chtěla změnit pro sebe nebo pro někoho jiného
Lída: Vytíráme
Tazatel: Vytíráme, to je výborně a to by jsi chtěla změnit
Lída: Koupelnu
Tazatel: Koupelnu by jsi chtěla změnit, výborně, Věrko, co ty by jsi chtěla změnit? tady v domečku pro sebe, nebo pro jiné?
Věrka: Vytírat

Tazatel: Vytírat? Ale změnit, chtěla by jsi něco? Víš, něco jiného, aby bylo, chtěla bys aby bylo něco jiného tady, ne, jsi ráda tak, jak to funguje

Věrka: Jsem

Tazatel: Jsi, výborně a Jiřinka, pověz

Jiřinka: Hm, mně jídlo vyhovuje

Tazatel: Tak to nechceš měnit?

Jiřinka: Ne

Tazatel: Dál

Jiřinka: Hmm, pak to vstávání, mně vyhovuje

Tazatel: Dobře, ubytování

Jiřinka: Ubytování mně taky vyhovuje

Tazatel: Nechceš, aby Vás spalo víc na pokoji, nechceš

Jiřinka: Ne, nechci

Tazatel: S tím, s kým spíš na pokoji, jsi spokojená?

Jiřinka: Ano, jsem spokojená

Tazatel: Tak ještě něco by jsi chtěla změnit?

Jiřinka: Ne, tak už nic

Tazatel: Další otázku, kterou Vám pokládáme je, jestli chcete mít v domově kamaráda, nebo kamarádku, tak Zdeničko,

Zdenička: Chtěla bych mít kamarádku

Tazatel: Chtěla bys mít kamarádku, hm, tady z těch ostatních děvčat, co tady s tebou jsou není ani jedna kamarádka tvoje?

Zdenička: Je, je to Jiřinka

Tazatel: Jiřinka, je to Jiřinka, tak že kamarádku máš a chtěla bys ještě další?

Zdenička: No, chtěla bych ještě další

Tazatel: Kamaráda, nebo kamarádku?

Zdenička: Kamaráda

Tazatel: Ještě jednou hlasitě

Zdenička: Kamaráda

Tazatel: Kamaráda

Zdenička: No

Tazatel: Výborně, Pavlínka, ta nám poví, chtěla by mít kamaráda? Nebo kamarádku

Pavlínka: Ehm, jednoho kamaráda a jednu kamarádku

Tazatel: Tady by jsi v domečku chtěla mít a kamarádku tady žádnou ještě nemáš, žádnou

Pavlínka: Ještě nevím

Tazatel: Ještě nevíš, ale jsi už tady dlouho, jsi už tady víc jak deset let

Pavlínka: Hm

Tazatel: A za tu dobu ani jednu kamarádku tady nemáš, nemáš? s nikým tady nekamarádíš z děvčat?

Pavlínka: Hm, já nevím

Tazatel: Ty nevíš, tak Hanička, co ta nám poví

Hanička: Kamarádku a kamaráda

Tazatel: Tak by jsi chtěla kamarádku a kamaráda

Hanička: Kamarádku a kamaráda

Tazatel: A kamarádku tady nějakou už máš, nebo ještě nemáš?

Hanička: Ještě nemám

Tazatel: Ještě tady nemáš v domečku kamarádku, dobře, tak jo a Magda? Chce kamaráda, nebo kamarádku

Madla: Kamarádku

Tazatel: Kamarádku tady nemáš kamarádku?, Nemáš, a s kým jsi na pokoji
Madla: S Pavlínou
Tazatel: S Pavlínkou a to není tvoje kamarádka, nebo je
Madla: Je
Tazatel: Je to tvoje kamarádka, aha, a kamaráda by jsi chtěla taky, nechtěla bys kamaráda, s někým, někam chodit
Madla: V tanečních
Tazatel: V tanečních, tam máš kamaráda
Madla: Ano
Tazatel: Tak to je ono, tak Lído, chceš kamaráda, nebo kamarádku
Lída: Kamarádku
Tazatel: Kamarádku chceš a nemáš tady kamarádku, žádnou zatím, nemáš
Lída: Ano
Tazatel: Kamarádíš s někým tady z děvčat
Lída: Kamarádím
Tazatel: S kým
Lída: S Jolankou
Tazatel: S Jolankou kamarádíš, ha, takže Věrka
Věrka: Kamarádku
Tazatel: Věrka chce kamarádku, kamaráda nechceš?
Věrka: Chci
Tazatel: A tady kamarádku nemáš žádnou
Věrka: Mám
Tazatel: A která to je, víš její jméno
Věrka: Hanka
Tazatel: Hanka, no, tak nemusíš na ni ukazovat, stačí, když řekneš Hanka, Jiřinka
Jiřinka: No já mám tady hodně kamarádek
Tazatel: A kamaráda by jsi chtěla, nebo máš
Jiřinka: Já mám už kamaráda
Tazatel: Už máš kamaráda, chceš říct jeho jméno
Jiřinka: Čestmír
Tazatel: Čestmír a kamarádíte spolu, jsi s ním ráda
Jiřinka: Jsem s ním ráda, jsem
Tazatel: A rodiče, máma, máma chce abys kamarádila
Jiřinka: Ano
Tazatel: Opravdu chce abys kamarádila s Čestmírem
Jiřinka: Opravdu
Tazatel: Dobře a Jolanka?
Jolanka: Tak já jsem spokojená tady s těma kamarádkami se všema
Tazatel: To jsou všechno tvoje kamarádky a kamaráda bys nechtěla, jako má Jiřinka
Jolana: Směje se
Tazatel: Zatím ne, nechceš
Jolana: Já jsem spokojená tady s těma
Tazatel: S „něma“ jsi spokojená, máš je ráda
Tazatel: Předposlední otázka zní, máte možnost doma rozhodovat o penězích, jako je tomu v domečku? Tak Zdeničko, pověz
Zdenička: Nemůžu o nich rozhodovat
Tazatel: Nemůžeš o nich rozhodovat, rozhoduje máma, nebo táta
Zdenička: Táta
Tazatel: Táta rozhoduje, no, ale když mu řekneš, že by jsi chtěla to, nebo ono, tak co?

Zdenička: Tak mi to koupí
Tazatel: Tak tobě to koupí, tak že zase to není takový hrozný
Zdenička: „, nejni“
Tazatel: Tak Pavlíno, pověz , ano, pověz, no, teď jsi to říkala
Pavlínka: Prachy a peníze
Tazatel: Prachy a peníze, to říkají u Vás doma,
Pavlínka: Ano
Tazatel: Máma, táta
Pavlínka: Ano
Tazatel: Prachy a peníze a ty o nich můžeš rozhodovat, můžeš si kupovat co chceš doma? Dávají ti peníze doma?
Pavlínka: Hm,ehm
Tazatel: Nedávají, nebo dávají
Pavlínka: Olík
Tazatel: Olík ,aha a víš kolik tobě dává , věděla bys kolik tobě dává, dává ti tisíc korun, deset tisíc korun, kolik tobě dává, no, zkus si vzpomenout, kolik ti Olík dává peněz
Pavlínka: Tři
Tazatel: Tři tisíce
Pavlínka: Hm
Tazatel: Nebo koruny
Pavlínka: Nejdřív koruny a potom
Tazatel: A potom
Pavlínka: To jsou prachy
Tazatel: To jsou prachy, ty se točí, a Hanička? Můžeš o penězích rozhodovat co dostaneš doma
Hanička: Můžu, hm o penězích
Tazatel: Kolik jich dostáváš
Hanička: H,,h, hodně
Tazatel: Hodně a kdy je dostáváš, jak často?
Hanička: Já nevím
Tazatel: Ty nevíš, každý den
Hanička: Každý den
Tazatel: Dostáváš jich hodně každý den
Hanička: Hodně, no
Tazatel: A v domečku, doma jsi jednou za měsíc
Hanička: No, jednou za měsíc
Tazatel: A doma ti máma ty peníze dává, nebo Honza
Hanička: Máma
Tazatel: Máma ti je dává a nevíš asi kolik, říkáš, že hodně, jo
Hanička: H, h, hodně, jo
Tazatel: A jestli je to tisíc korun, nebo deset korun
Hanička: Tisíc
Tazatel: Tisíc ti dává, dobře, u Madly rozhoduje, nebo peníze obhospodařuje její důvěrník, kterým je paní ředitelka, ale řekni Magdo, když máš to kapesné, tak můžeš si o něm rozhodovat sama
Madla: Ne
Tazatel: Když ho dostaneš tady
Madla: Jo
Tazatel: Můžeš a co si za to kupuješ
Madla: „, Dyško, dyško, dyško“

Tazatel: „Dyško“

Madla: Ne, „dyško“

Tazatel: To jsou sušenky čokoládové, ano

Madla: Ano

Tazatel: Jo, tak je to

Madla: Jo

Tazatel: Tak, že sušenky čokoládové, značka disko, Lída, jestli může rozhodovat o svých penězích které dostává tady v domečku, už je taky sirotek, nejedí domů, pověz nám Liduško

Liduška: Dva tisíce korun

Tazatel: Když dostáváš tady peníze, tak co si za to kupuješ

Lída: Deset korun

Tazatel: Deset korun, jenom deset korun dostáváš

Lída: Ano

Tazatel: A co si za ně kupuješ, třeba

Lída: Třeba zmrzlinu

Tazatel: Zmrzlinu si za ně kupuješ, no a dostáváš někdy i víc, tady v domečku, peněz?

Lída: Ano

Tazatel: Jo a za to si koupíš co?

Lída: Čokoládu

Tazatel: Čokoládu

Lída: Limonády

Tazatel: Limonády a jezdíš taky za ty peníze, které si ušetříš i na rehabilitační pobyt

Lída: Ano

Tazatel: Protože nikdo „jinej“ by ti ty peníze už nemohl dát, nikoho už vlastně nemáš a Jiřinka? Pověz?

Jiřinka: Já můžu rozhodovat, co si koupím

Tazatel: Můžeš rozhodovat

Jiřinka: Ano

Tazatel: Máma ti dává kolik peněz?

Jiřinka: No teď mi dala padesát korun a většinou mi dává padesátku

Tazatel: A dává ti je jako doma, nebo ti je dává

Jiřinka: Tady, když přijedu, jdeme nakupovat

Tazatel: Tady když přijedeš a můžeš si koupit, čili v domečku, když máš to kapesné od maminky, si o tom můžeš sama, ty, rozhodovat

Jiřinka: Ano, ano

Tazatel: A když jsi doma

Jiřinka: A když jsem doma, tak..

Tazatel: Dostáváš nějaké peníze? od mámy, a nebo ti to kupuje všechno máma sama

Jiřinka: No, spíš sama to kupuje, když třeba tričko, a nebo boty, tak to „potřebuju“

Tazatel: Potřebuješ a máma jde s tebou

Jiřinka: A máma jde se mnou

Tazatel: A koupí ti to a zaplatí to máma

Jiřinka: No, no, no

Tazatel: Tak Jolanka, ta dostává víc peněz, protože si vydělává i prací v domečku, tak, že má zhruba kapesné šest set korun, tak, že pověz, co ty s těma „penězma“ děláš, někdo ti říká, co si smíš a nesmíš koupit v domečku

Jolana: Ne, já dostávám každý pondělí sto padesát korun a dělám si s tím co chci

Tazatel: A děláš si s tím co chceš, například je to, co

Jolana: „Kupuju“ si potřeby

Tazatel: A ty jsou jaké

Jolana: Co „potřebuju“, na co mám chuť

Tazatel: A Věrka nám řekne, jestli může rozhodovat o penězích, můžeš, rozhoduje o tom Jitka, nebo ty? kdo,

Věrka: Jitka

Tazatel: Jitka rozhoduje o penězích, co se ti koupí, ano, a ty třeba můžeš poprosit, říct, co by jsi chtěla

Věrka: Šaty

Tazatel: Šaty a ona ti je koupí, ano, dobře a Jolanky jsme se zapomněli ještě zeptat na otázku, co by chtěla v domečku změnit pro sebe, nebo pro někoho jiného, co chce, aby bylo jinak

Jolanka: Pro sebe nic, ale pro paní vychovatelky, finance

Tazatel: Finance, aby měly víc peněz

Jolanka: Ano

Tazatel: Hm, dobře a poslední otázku pro všechny, spíš takovou doplňující, myslíte si, že všechno to, co jste tady říkaly, jste říkaly úplně po pravdě, že to, jak jste tady mluvily o úklidech, vstávání, atd. , je opravdu pravda, že tak by jste to opravdu chtěly?

Všechny ano, ano, ano, ano

5.3. Výzkum-rozhovor s asistentkami Domova Dana

Cílem výzkumu v této skupině bylo získat poznatky a informace ohledně kvality poskytovaných služeb v Domově Dana pro jeho klientky, možnosti zlepšení těchto služeb, poznatky ohledně vztahů klient – asistent a asistent – rodič. Jako účastníci v procesu zkvalitňování života lidí s mentálním postižením v Domově Dana mají asistenti hlavní roli a důležitost..

Skupina asistentek byla velice uvolněná, ochotná zodpovědět do podrobností kladené otázky v rámci tohoto výzkumu, asistentky se vzájemně doplňovaly a snažily se o reflexi na odpovědi svých kolegyň. Snažily se poukázat i na problémy, které v souvislosti se zkvalitňováním služeb v tomto zařízení se vyskytují, (prádlo, u některé komunikace s rodiči,).

Důležité bylo to, že samotný obsah otázek jsem směřovala k oblasti kvality života a poskytovaných sociálních služeb tak, jak je vidí zaměstnanci, asistentky Domova Dana. Záměrem bylo získat názory na kvalitu života klientek v Domově Dana z pohledu těch, kteří jim tyto služby zajišťují a poskytují a snaží se o co nejvyšší možnou kvalitu a to je z pohledu asistentek. Dále pak srovnat získané odpovědi od jednotlivých skupin respondentů tohoto výzkumu a dojít k závěru, který by ukázal na působení vnitřních činitelů ovlivněných vnějšími faktory, které bezprostředně ukazují na pocity klientek, spokojenost, štěstí, uspokojování potřeb, tedy naplňování kvalitního života.

Focus group měl vést dobrovolník, na žádost asistentek Domova Dana, že raději budou, když skupinu povedu já, jsem otázky kladla sama, přítomny byly čtyři asistentky Domova Dana z pěti a jeden dobrovolník Domova Dana, který působí v roli metodika, pořizoval záznam na videokameru, kdy asistentky nejsou v obrazovém záznamu.

Rozhovor probíhal dne 4.7.2007 v Domově Dana, v dopoledních hodinách, trval něco málo přes jednu hodinu. Během rozhovorů byla možnost občerstvit se kávou, či minerálkou.

Reflexe výzkumu:

Výzkum s asistentkami Domova Dana byl zaměřen na kvalitu života klientek v Domově Dana z pohledu samotných asistentek, z jejich vlastního vidění a chápání, jak poskytované, nabízené služby jsou klientkami Domova Dana přijímány a vnímány. Šlo zde především o využití jejich zkušeností a znalostí klientek, jak asistentky klientky vidí ve své každodenní práci.

Výzkum probíhal ve společenské místnosti, za uvolněné, přátelské atmosféry, z rozhovorů je patrná snaha o co nejpřesnější vystihnutí odpovědí na otázky, je patrná vzájemná reflexe z odpovědí, vzájemné doplňování a upřesňování pohledů na jednotlivé klientky, je snaha po objektivním, nezaujatém pohledu s úsilím ukázat klientky takové, jaké ve skutečnosti jsou a jak se jeví zkušenému pozorovateli, kterým je asistent, který s nimi tráví nejvíce času. Při své pracovní náplni se dostává s klientkami do různých situací, ve kterých se projeví jejich skutečné, bezprostřední vnímání poskytovaných služeb, zda odpovídají jejich potřebám, zájmům a zálibám a zda to klientky skutečně tak chtějí. (například úklid, ranní vstávání)

Výzkumu se zúčastnily 4 asistentky z pěti a ředitelka domova.

Jednotlivé okruhy otázek:

- 1.znalost potřeb, zájmů a zálib klientek
- 2.Co je pro klientky důležité, aby se mohly jejich potřeby, přání a záliby naplnit
- 3.Která poskytovaná sociální služba Domovem Dana je nejkvalitnější pro klientky a která nejméně a proč
- 4.Které poskytované služby mají klientky nejraději, kdy jsou šťastné, vyjmenuj alespoň 3
- 5.Shoduje se Váš názor ohledně štěstí klientek s názorem rodičů
- 6.Usilujeme v Domově Dana o zvyšování kvality poskytovaných sociálních služeb
- 7.Jak spolupracuje vedení domova V8mi, s rodiči, jak usiluje o zlepšení kvality života klientek

Shrnutí odpovědí podle okruhů otázek

- 1.Asistentky shodně odpovídají, že potřeby klientek znají, u zájmů si nejsou zcela jisté, 2 vypovídají, že znají jejich záliby, 1 že se mění podle situace, 1 jim dává na výběr ze tří možností.
2. 1 odpovídá, že důležitá je podpora a dohled, 1 si myslí, že potřebují pohodu, 1 asistentka za důležitou považuje podporu a hodně chválit, 1 asistentka se nevyjádřila.
- 3.1 asistentka říká, že je těžké na tuto otázku odpovědět,vždy se dá něco zlepšovat, myslí, že služby jsou kvalitní a na úrovni na jaké mají být, 1 asistentka myslí, že kvalita služby závisí na finančních prostředcích, všichni včetně ředitelky dělají v Domově Dana maximum, 1 asistentka souhlasí s tím, že je snaha poskytovat maximum ve všech oblastech poskytovaných služeb, 1 asistentka hodnotí nejlépe volno časové aktivity a nejhůře péči o prádlo.
4. Všechny asistentky se shodují že jídlo, odpočívání, nic nedělání, spánek, případně činnosti nevyžadující tělesnou aktivitu, sledování TV, kreslení, výjimku tvoří tanec.
5. Asistentky se shodly, že rodiče znají zálibu u svého dítěte v jídle, ale ostatní potřeby znají lépe asistentky, rodiče si upravují potřeby dětí podle toho, co jim samotným vyhovuje, do Domova Dana je spíš odkládají.
6. Odpovědi asistentek jsou shodné, jednomyslně vyslovují ano, jedna si myslí, že úsilí je nad rámec možností Domova Dana.
7. Asistentky jsou s prací managementu Domova Dana spokojeny, oceňují vstřícnost, spolupráci a dobrou komunikaci, snahu aplikovat jejich návrhy do praxe, což je dobré pro klientky, spolupráce s rodiči se jeví asistentkám spíš aktivnější ze strany Domova Dana, jedna si myslí, že na všech úrovních nejde nic zlepšovat.

přepis focus group

Já: Tak prosím Vás, my jsme se tu tedy sešly, abys jme se zase dopracovali z hlediska odborníků nějakého třeba závěru, co se týče kvality života těch našich klientek.

1.Otázka - nad kterou se zamyslete a zkuste na ni odpovědět je, jestli znáte potřeby, zájmy, přání a záliby těch klientek našeho domova a jestli s „nima“ na tohle téma hovoříte, anebo taky jestli někdy hovoříte na tohle téma nejen s klientkami, ale i s jejich rodiči.

Asistentka Kamila: Já si to musím připravit, no, vypněte to.

Já: Tak já tak za sebe, ne za funkci ředitelky, chtěla říct, že ty jejich potřeby, těch klientek našich a jejich takový přání, že znám. Myslím, že znám dobře i jejich záliby a když bych měla říct, jestli hovořím s „nima“ na tohle téma, tak hovořím, protože mně se totiž někdy zdá, že ony ani nemají možnost to doma tak probírat s těmi svými rodiči, že je tam nějaká obava, že prostě úplná otevřenost toho nitra, těch našich děvčat doma, že nemají, nemají tu možnost, otevřít se tak, jak to dělají se mnou. Takže já třeba vím, že jedna z nich, že by se chtěla vdát, že by chtěla žít se svým klukem, chtěla by žít s ním samostatně, prostě, třeba by jí někdo pomáhal, to ona si je toho vědoma, další by třeba nechtěla vůbec nic, je tady spokojená, je ráda, že prostě dostane najíst, spí v čistotě, záliby, je tak nějak prostě spokojená, s tím, co jí Domov Dana nabízí, spoustu aktivit. Často s „nima“ hovořím na tohle téma, hovoříme prostě s nimi buď individuálně, chodí za mnou, nebo někdy při setkání, které pravidelně je s klientkami každý týden, a i se snažím pochopitelně já, už tedy z hlediska funkce své, hovořit s rodiči na toto téma, protože někdy se mi právě zdá, že ty jejich opravdu tužby neznají. Tolik já za sebe.

Asistentka Bára: Nejsem si jistá, jestli znám úplně potřeby a zájmy všech, někdo, někdo je víc „otevřeném“, někdo míň, ptám se, určitě, určitě se ptám, co by chtěly dělat, nebo, nebo dám, možná je jednodušší dát, dát vybrat ze třech věcí, než se zeptat, co teď sama chceš dělat, protože tak se mi ta odpověď „líp“, než když odpovídám na, na, protože tak se mi ta odpověď dostane daleko víc. Já nevím, jestli odpovídám na tu otázku dobře. Když dám vybrat ze třech věcí, než když se zeptám, co bys teď chtěla dělat, tak se mi té odpovědi nedostane.

Asistentka Kamila: Já teda za sebe, co se týče toho hodnocení, zájmy, přání, nebo poznání, jsem tady teprve tři měsíce a někdo by řekl, že je to třeba troufalé to hodnotit, nebo se vyťahovat teda tím, že znám teda ty jejich potřeby, mně nejvíc dal pobyt, kdy jsem ty klientky zase poznala z jiné stránky a myslím si, že některý, že jsou pořád pro mě teda utajený, že to mohu zhodnotit u všech, že je znám tak dokonale, že znám ty jejich přání, ale u většiny určitě ano, protože už jsem měla možnost je i za tak krátkou dobu poznat z více stran, hlavně díky teda tomu pobytu, ne jenom teda tady v domečku to pozoruji, že když ji pochválím za nějakou drobnost, tak to pak udělají mnohem radši. Hm, „potřebujou“ vidět, že má člověk zájem, že vlastně záleží vlastně na tom, co vlastně dělají, a hm, a když se vlastně zajímá o ně.

Asistentka Lenka: No tak já myslím, že určitě aspoň částečně ty potřeby znám, když někdy mi přijde, to co třeba holky řeknou, tak není úplně pravda, že se snaží dělat lepší, že spíš třeba neřeknou co by chtěly, za mnou půjdou, že by něco chtěly. Určitě bych řekla, že jsou hodně rády, že spolu chodíme do knihovny, že to je „takovej“ zájem, ne sice u všech, ale u některých je vidět, že mají zájem o ty knížky. Hm, to si myslím, že u některých holek pozoruji, že třeba dost rády jsou třeba, když třeba začneme spolu zpívat, některý se třeba aktivně „zapojej“, jiný třeba pozoruju, že rádi třeba poslouchaj ten zpěv, a jsou rády vlastně za tu aktivitu.

Asistentka Jarka: No já si myslím, že co se týká potřeb, tak to asi si troufám tvrdit, že znám jejich potřeby, co se týká zájmů, tak tam už je to složitější, protože se nesvěří, a když už se svěří, tak je otázka, jestli to myslí tak, jak to přesně říká, jestli za tím svým přáním stojí po určitou časovou dobu, v pondělí to může být jiný, než v úterý odpoledne, nebo v pondělí večer. Jinak co se týká těch aktivit, já myslím, že každá má ráda něco jiného, ale v celku se docela dobře doplňují, že tady fungují jako dobrá parta, co se týká těch svých zájmů a všeho, a každopádně se snažím teda mluvit s něma o tom, co by chtěly, co by je tak bavilo, jak by to chtěly dělat, snažím se vybudovat takový něco, tu důvěru mezi náma, aby se nebály mi s čímkoliv se svěřit, protože si myslím, že je docela důležitý, aby ta konverzace a ta komunikace fungovala na obou stranách.

2. Otázka - Co považujete z pohledu klientek Domova Dana za potřebné a podstatné, aby se cítily spokojené, šťastné, při naplňování svých zájmů a zálib.

Asistentka Bára: Podporu, podporu určitě od toho asistenta, aby bylo, bylo patrný pro ně, že, že může ode mě čekat, že je podpořím v tom, co chce dělat, a zrovna tak, že mě to zajímá, co chce dělat a že když jí to nepůjde, no to je podpora, no to je podpora, podporu.

Asistentka Kamila: Já si myslím teda, že moje teorie je taková, že svoji práci беру tak, že chodím vlastně k těm, klientkám prostě na návštěvu, já chodím k nim domů, čili tedy cítím za povinnost ze své strany jim vytvořit nebo pomáhat vytvořit, aby se cítily co nejlépe, tu pohodu, čili že chci, aby mi důvěřovaly, aby se mi svěřovaly, že jo, abychom vytvořily všichni dohromady tu rodinu, aby se tu cítily skutečně jako doma, aby se tady cítily bezpečně, po všech stránkách, ať je to, prostě, aby se cítily jako doma. tečka., aby jim tu bylo dobře.

Asistentka Lenka: Určitě si myslím, že potřebují podporu, a taky bych řekla, že když se jim něco povede tak potřebují strašně moc vlastně chválit, u některých to pozoruji, že když je pochválím za nějakou drobnost, tak to pak dělají mnohem radši, ahm, že potřebují vidět, že má člověk zájem, že mu záleží na tom, co vlastně oni dělají a ehm, a když se vlastně zajímá o ně.

Asistentka Bára: Tak to bych jenom k tomu doplnila, že vyjma teda ty pochvaly, vyjma ty podpory, kterou potřebují, potřebují také dohled, korekci, aby věděly, že ty věci udělaly správně, že to udělají tak jak to má být, aby si nemyslely, že budou pochváleny pokaždé, ať to udělají tak, jak to umí být, nebo onak, aby tam měly tu motivaci k tomu všemu a vlastně vytvořit jim taky podmínky takový, aby se tu cítily jako doma, aby byly spokojené, aby věděly proč třeba tu práci dělají, aby to nebylo jednou pro to, že teď se dělá zrovna tohle, aby se to udělalo, ale aby to věděly, že to dělají pro sebe, protože ony taky chtějí mít příjemný prostředí, že se chtějí tady cítit dobře, že chtějí dělat nějakou jinou činnost, kterou, která je baví, kterou si užijou.

3. Otázka - Kterou poskytovanou sociální službu v našem domově pro klientky považujete za nejkvalitnější a kterou za nejméně kvalitní a proč?

Asistentka Jarka: Já myslím, že na tuhle otázku je strašně těžký odpovědět, která je kvalitní nejvíc a která nejmíň, která by se měla zlepšit, protože vždycky se u všeho dá najít něco co by se mělo nebo mohlo ještě posunout kousek dopředu, a jako říct která je nejlepší a která nejhorší, to se říct nedá. Já si myslím, že ty služby jsou kvalitní, jsou na takový úrovni, na jaký by možná měly být, nemám to s čím posoudit nebo porovnat, tak nevím, z mého pohledu se mi to pozdává dostatečný ale určitě se vždycky dá najít něco, co by se dalo zlepšit.

Asistentka Kamila: Takže tady už to vlastně bylo řečeno kolegyní, jenom jsem chtěla říct, samozřejmě, že vše je odvislý od peněz, čili pakliže jsou prostředky, tak se dá zlepšovat víc a víc, ale myslím si, že každý z nás hlavně, teda paní ředitelka dělá

- maximum, nebo snaží se o maximum z daných možností a z daných prostředků.
- Asistentka Lenka: Tak já si myslím, že se dá dost těžko vybrat vlastně jedna ta oblast, která by šla nejlíp a nejlíp, je pravda, že v určité chvíli se daří třeba více vlastně investiční oblasti, někdy vyjde něco jiného, ale určitě ve všech těch oblastech se snažíme o maximum co třeba vychází z našich možností schopností.
- Asistentka Bára: Mně se líbí tady všechny ty volno časové aktivity, všechny ty kroužky, vaření když to vyjde, zahradnický kroužek, Lenka hraje na kytaru, dále vycházky kamkoliv do knihovny, ZOO, výstavy, to všechno si myslím, že to jde, na druhou stranu ze služeb se mi nelíbí praní prádla, to prádlo se mi prostě nelíbí.
4. Otázka- Které činnosti, služby, které mají klientky Domova Dana nejraději, při kterých se cítí spokojené, šťastné, zkuste vyjmenovat alespoň tři
- Asistentka Bára: Stravování, volno časová aktivita, chození na nákupy, spánek, spánek, odpočívání, hotovo
- Asistentka Kamila: Samozřejmě jídlo, to se jim očička rozzářej, pak nějaká výjimečná, když je nějaká výjimečná akce, tak to, jako kterou ještě nepoznaly, tak to je taky hrozně nadchne, no, pro některý tancování, pro některý hudba, malování, to je individuální a samozřejmě nejraději taky odpočinek
- Asistentka Lenka: Určitě je to jídlo a příprava jídla, pak je to individuální, protože u některých je to malování, u některých je to sezení, případně u televize, hm, u některých je to spánek a u některých spíš bych řekla to sezení, než spánek, a potom u některých bych řekla i ta hudba i popřípadě to tancování.
- Asistentka Jarka: Takže každopádně to bude určitě cokoli co se týká jídla, ať příprava, nebo jezení jako takový, nebo jenom povídání se o jídle, nebo nakupování, cokoli se ho prostě týká, teda jídlo, jestli se to dá nazvat odpočinkem, nebo spánkem, nebo nic neděláním, každopádně jakákoliv taková nějaká nulová aktivita, a pak už se to asi opravdu dělí podle těch zájmů, jsou šťastné a spokojené, když přijdu se psem a dělám canisterapii, baví je to, nebo někoho baví když malují nebo někoho baví poslouchat jenou hudbu, někdo si rád čte, někdo si rád třeba prohlíží časopis a, obrázky, někdo si jenom rád vypráví, povídá, tam už se to opravdu dělí podle toho, podle každého, podle jejich zájmů, podle jejich rozpoložení, podle nálady
5. Otázka - Mají stejný, či obdobný názor rodiče klientek, jejich opatrovníci, známí, přátelé?
- Asistentka Kamila: No, já si myslím, že rodiče určitě, poněvadž jsou to rodiče, tak já si myslím, že asistent ví o těch klientech víc, než samotný rodič, někdy mi to přijde, že ty holky sem odkládají a když je mají doma, tak, místo aby si je vychutnaly, užily, tak si myslím že je to spíš o nějaký povinnosti, aby se neřeklo, že o ně nemají zájem. Nevím, nedokážu to posoudit, neznám všechny rodiče
- Asistentka Bára: Ano, myslím si, že jsou všichni rodiče všichni stejní, bez ohledu na to, ať mají děti mentálně potížený nebo ne, tak si myslím, že to, co oni chtějí pro své děti, je jediný správně, tak že se absolutně neshodují ani s dětmi co by chtěly dělat samy ani s námi, tak, že rodiče to vědí nejlíp a nemyslím si, že by to z toho, že by byli nějaký jiný, pohodlný, anebo s těmi dětmi, ale chtějí mít pro ně nejlepší i když třeba co je nejlepší, z jejich pohledu to nejlepší pro své dítě.
- Asistentka Lenka: Tak nemůžu úplně přesně posoudit asi u všech rodičů, a ve všech situacích jestli se to shoduje, myslím si, že právě to jak jste říkaly, že největší tak jejich zájem mají jídlo, tak u některých děvčat právě pozoruju, jak jsou třeba vybaveny od těch rodičů tím jídlem, že tuhle potřebu, vlastně naplňují u těch svých dětí hodně, že je zásobují opravdu hodně, jako to, možná, že právě možná v těch jiných oblastech, jak se to tu rýsuje je neznají. Nejsm si j tím jistá.

Asistentka Jarka: Tak já si myslím, že do určitý míry ty potřeby těch svých dětí ty potřeby asi určitě ty rodiče znají, ale potom jestli druhá otázka do jaké míry si je samy upravují, podle toho, jak by chtěl, aby ty děti si to přály. Nevím, jak který ty rodiče se svými dětma o těch potřebách mluví, nevím, nebyla jsem u toho nikdy, když byly doma, nevím, jak se tam chovají, jaký je tam vztah třeba těch rodičů a těch dětí, ale tak jako myslím, že v nějaké části by se to asi shodovalo, ale potom by tam asi byly možná i hodně veliký rozdíly. V tom, co třeba si myslíme i my, co ony nám ty klientky svěřují, co by chtěly, co by je bavilo a co potom slyšíme ze strany těch rodičů.

6. Otázka - Myslíte si, že Domov Dana zlepšuje kvalitu poskytovaných sociálních služeb pro klientky podle svých možností a sil

Asistentka Kamila: Ano, tečka

Asistentka Lenka: Tak já taky souhlasím s tím, že určitě dochází zlepšování určitě asi podle možností které vlastně máme, že se snažíme udělat maximum

Asistentka Jarka: Já mohu jenom souhlasit s tím, co už bylo řečeno, myslím, že ano, tečka

Asistentka Bára: Já prohlašuji své ano, a dokonce si dovoluji poznámku, že když sleduji vaši práci, tak myslím nad rámec možností.

7. Otázka- V případě že ano, povzte jak Domov Dana spolupracuje s Vámi, jak spolupracuje s klientkami, jak spolupracuje s rodiči a jak to vedení toho Domova Dana usiluje o zlepšení kvality těch sociálních služeb a tím i kvality života klientek Domova Dana.

Znění 7. Otázky

Asistentka Bára: Tak spolupráce vedení Domova Dana se mnou já jsem úplně maximálně spokojená, protože mi vychází maximálně vstříc, v těch mejch volnech a nevolnejch dnech, kdy mohu chodit do práce a kdy nemůžu chodit do práce, když potřebuju něco vědět tak jsem informovaná a máme schůze, vedení s klientkami, klientské porady, snaží se o všechno v průběhu dne zařídit, nebo je nějaký plán, s rodiči je asi domluva horším nevím, moc s rodičem nepřijdu do styku tak to nemohu posoudit, já myslím těma schůzemi a tím, že se furt o všem mluví, tak že je to v pořádku a dobře.

Asistentka Kamila: Já si myslím taky že spolupráce je ať mezi vedením, ať mezi námi navzájem co by asistentkami je dobrá, nejenom, že si všechno říkáme, každý měsíc je porada, ale i mimo ty porady, kdykoliv přijdu za paní ředitelkou, není problém, ujasníme si věci, když mám nějaký problém a ona mi ráda vše vysvětlí a zodpoví, tak že ta spolupráce je bezvadná, ta aktivita ze strany rodičů si myslím že už je trošku horší a že tam možná by ten jejich zájem mohl nebýt projeven v nějakých banálních a nepodstatných věcech, ale v těch podstatnejch věcech, by nám, ale hlavně klientkám pomáhaly v tý práci, trošku tak se mi zdá, ta spolupráce vážně, jinak nic není problém, myslím si ta komunikace mezi náma ku prospěchu holek je fajn.

Asistentka Lenka: Já chci říci, že ta spolupráce mezi vedením a náma je velice dobrá, souvisí to už jak bylo řečeno s těmi poradami, že třeba když přijdeme s nějakým návrhem, výlet, tak se zařídí, abychom ho mohly uskutečnit, což je určitě pro děvčata dobré, že mohou navštívit místa, kam bychom se nemohly dostat když by byla na službě jedna asistentka a

Asistentka Jarka: Tak já bych asi řekla tolik, že veškerá ta spolupráce a tohle, že je odvislý od komunikace, podle toho na jaký tý úrovni je ta komunikace ať už teda mezi náma, nebo mezi Domovem Dana a rodičema klientek, nebo mezi těma klientkama tak podle toho je odvislá ta možnost toho rozvíjení těch potřeb a toho

všeho ostatního. Kde vážně komunikace nedá se potom na ničem spolupracovat, něco společně rozvíjet, protože se tam vytvoří nějaká bariéra, která prostě nejde posunout o kus dál. A ta komunikace tady mezi námi v tom domečku s tím vedením je naprosto úžasná, teda podle svých zkušeností z kterých si není ani na co stěžovat ani něco v tomhle bodě vylepšovat i ta komunikace s klientkami je naprosto skvělá, protože můžou kdykoliv přijít s jakýmkoliv problémem, vždycky mají dveře otevřené, vždycky se dá ten jejich problém, nebo ta jejich jakákoliv věc, která je tíží, se dá okamžitě vyřešit a stejně tak to funguje i s těmi rodiči, i když tam si myslím, že z jejich strany je ta komunikace mnohem horší, ať už s klientkami nebo s tím Domovem Dana.

Odpovědi asistentek ukázaly snahu řešit problém, kvalitu služeb v Domově Dana, nezakrytě hovořily a interpretovaly svá stanoviska a názory na kvalitu děvat a služby, které jsou jim Domovem Dana poskytovány a jejichž kvalitu, jak samy přiznávají mohou výrazně ovlivňovat. Některé z nich odpovídaly bezprostředně a okamžitě na položenou otázku, jiné požádaly o čas na rozmyšlenou. Hlavně v počátku výzkumu.

5.4. Hodnocení výsledků z výzkumu jednotlivých skupin

Při hodnocení skupin byla použita srovnávací metoda - porovnání odpovědí respondentů v jednotlivých skupinách vzhledem k záměru, k cíli prováděného výzkumu, to je zjistit zda Domov Dana nabízí takové sociální služby a v takové kvalitě, které potřebují klientky Domova Dana a zároveň o ně samy a i jejich rodiče mají zájem.

Další metodou, která byla v rámci výzkumu v Domově Dana použita, byla metoda analýzy. Šlo zde především o to, aby na podkladě rozboru jednotlivých výpovědí, které byly mnohdy obširnější, došlo k zúžení těchto výpovědí a byl pro hodnocení využit pouze ten nejpodstatnější moment, slovo, věta. Takovým to způsobem pak bylo možné po provedení analýzy odpovědí jednotlivých, sledovaných skupin a po jejich zařazení, zda obsahují to podstatné, to je odpověď na kladenou otázku, provést vyhodnocení odpovědí ve vztahu ke kvalitě poskytovaných sociálních služeb v Domově Dana a ve vztahu ke kvalitě života klientek Domova Dana.

Doplňující postup, využití srovnávací metody, pak umožnil v rámci chápání kvality života, to znamená z mého pohledu potřeb, zájmů, zálib, doplnit a nabídnout vazby a zejména pak poznání o znalostech rodičů svých dětí, zda znají jejich potřeby, zájmy, záliby, zda vědí, kdy se cítí jejich dítě šťastné, spokojené. Šlo o to, jak jsem již uváděla v této práci, zda klientky Domova Dana berou poskytované sociální služby domovem jako potřebu, nebo jako nutnost, z pohledu vnější a vnitřní kvality života i samotných poskytovaných sociálních služeb.

Skupina 1. – rodiče

V této skupině při rozboru odpovědí vztahujících se ke kvalitě života klientek Domova Dana, jejich dětí, kvalitě a rozmanitosti poskytovaných sociálních služeb a potřebnosti pro jejich děti, převažuje odpověď, kterou lze zformulovat do podoby, že zájem rodičů o zkvalitnění života jejich dětí v Domově Dana – rozšíření poskytovaných sociálních služeb, citového života dítěte – možnost partnera, sebe – rozhodování, je ze strany rodičů vytlačováno z oblasti kvality života zcela na okraj. V některých případech lze hovořit o nezájmu o takovéto zkvalitnění, z obavy ze ztráty klidu rodiče a jeho osobní pohody.

Jeden z výrazných problémů, který rodiče neotevřeli před tazatelkou, (zřejmě potřeba delšího vztahu a důvěry), je obava i ze ztráty důchodu při pracovním zařazení jejich dítěte. Proto se vyjadřovali v tomto směru opatrně, oklikou a nekonkrétně. Vím to z častých, našich společných rozhovorů, kdy z obavy ze ztráty důchodu u svého dítěte si raději nepřipouští, že jejich dítě pracovní zařazení, byť by bylo na kratší dobu, nesmírně obohatí, že mu zvedne sebevědomí, dodá sebedůvěru a pocit sounáležitosti se všemi ostatními lidmi. Raději nechtějí nic měnit, nechtějí vzít v úvahu, že jejich dítě si tak najde nové přátele, vydělá si peníze o kterých si rozhodne ono samo a že právě za tyto peníze udělá radost nejen sobě, ale i jim, když jim koupí třeba čokoládu. Při hodnocení odpovědí jsme toto diskutovali všichni společně, tzn., zaměstnanci, rodiče a klientky a nakonec jsme došli k závěru, že kvalita života má jiné hodnoty, než navenek o nich neurčitě rodiče hovoří.

Výsledkem, třeba, že nebylo záměrem přesvědčovat rodiče o potřebě a nutnosti integrace do pracovního procesu u jejich dítěte, je souhlas 1 rodiče s pracovním zařazením. Domov Dana okamžitě zareagoval na tuto skutečnost a 17. září klientka Domova Dana nastupuje na pracovní výcvik mimo Domov Dana.

Skupina 2. – klientky

Z odpovědí klientek vystupuje úplně markantně do popředí bezstarostnost a spokojenost. Je také potřeba říci, že snaha po odpovědích je u všech velká, i když tazatel zjednodušil otázky tak, jak se to jen dalo, aby se mu dostalo odpovědi.

Klientky zde na rozdíl od svých rodičů ve většině odpovědí dosahují shody.

Všechny rády uklízí, všechny, až na jednu jsou spokojené se vším, nic by neměnily, jen jedna všechno, (budíček, jídlo, ubytování).

Od jedné, co se týká ubytování se dobrovolníkovi dostalo odpovědi, že je skvělé.

Na otázku partnerství a při výběru kamaráda nebo kamarádky osm odpovídá, že chce mít kamarádku a kamaráda chce pět klientek. Je s podivem, že ostatní klientky nepovažuje šest klientek za kamarádky.

Na další otázku zda mohou rozhodovat doma o penězích odpovídají, že ne, v domečku o kapesném čtyři mohou samy rozhodovat.

Při hodnocení výzkumu u klientek vyplynulo, že jejich hlavními potřebami i zájmem je jídlo, odpočinek a paradoxně úklid, který však v běžném jejich životě nehraje žádnou roli a nejeví o tuto činnost, pokud k ní nejsou asistentkou nemotivovány, žádný zájem. Z tohoto hlediska je nutné využít příkladu jedné klientky, která začíná pracovat mimo Domov Dana, (zmněno již výše), a motivovat vhodně ostatní klientky, aby projevily zájem a chuť ji následovat. Tato možnost motivace pracovního zařazení není jistě pro klientky jedinou, ale je nutné mít na paměti, že toto klientkám umožní další rozšíření obzoru, (nové kontakty, změna prostředí), ale upevní jejich sebevědomí, což je velmi důležité za podmínky, že klientky tyto nové zkušenosti a poznatky začnou prožívat a budou pro ně znamenat nové obohacení jejich vlastní kvality života.

Skupina 3. - asistentky

Z odpovědí asistentek při prováděném výzkumu vyplynulo, že klientky Domova Dana neprojevují snahu v průběhu svého osobního volna-volného času, využít tento čas k naplňování svých přání, tužeb, potřeb a dosahování svých cílů.

S použitím metody analýzy jednotlivých odpovědí asistentek je zřejmé, že pokud vezmeme v úvahu kvalitu života klientek, jsou tyto informace, které vycházejí z vlastních zkušeností a poznatků asistentek z práce s klientkami Domova Dana hodně důležité, profesní, o mnohém vypovídající.

Jestliže budeme brát v úvahu kvalitu komplexu poskytovaných sociálních služeb Domovem Dana, je zájem klientek o služby, snaha hodnotit jejich úroveň, vyžadovat jejich zlepšení takřka minimální. Jedinou výjimku, kdy projevují zájem o nabídnutou službu Domovem Dana a sledují její kvalitu, (spíš kvantitu), je jídlo, stravování.

Ostatní nabízené služby Domovem Dana nepovažují za až tak důležité, ač je to například ubytování, (vylepšení vzhledu svého pokoje), otázka osobní hygieny, úklidové činnosti, ale i zájmové aktivity. Nabízené aktivity, kultura, keramický kroužek, dramatický kroužek, šití, zahradnický kroužek, přijímají většinou pasivní formou, některé, zdá se, že přes všechnu snahu, pestrost, individuální práci s klientem v nich nenacházejí zálibu, necítí potřebu se těchto aktivit zúčastnit, prožívat a zkvalitňovat svůj život prostřednictvím těchto nabízených služeb, třeba, že je asistenti klientkám pravidelně, podle harmonogramu i individuální domluvy nabízejí.

Jiné je to u aktivit, které lze přijímat pasivní formou, (sledování televize, zpívání, malování), a ani při těchto činnostech není zřejmé, že jsou šťastné, že se tím uspokojují jejich potřeby, zájmy a záliby a že z jejich vnitřního pohledu se jim naplňuje a zlepšuje kvalita jejich života.

Tyto aktivity převážně dělají na výzvu, vyzvání asistenta, studenta, a podobně. Někdy se stává, že si řeknou o to, aby si s nimi povídal třeba „střejda“, nebo návštěva. Spíš ale jde zase o pasivní poslouchání, do hovoru se musí pobízet.

Za roky, které jsem v Domově Dana jsem velice sporadicky slyšela klientky si něco zanotovat jen tak, že mám náladu, že mi to napovídá moje vnitřní já. Asistentky se shodly na tom, že nejraději ze všech činností a využívání poskytovaných sociálních služeb je jídlo, dále pak že mají rády odpočívání a z toho některé pouhé sezení a spánek. Pak je to různé, dle asistentek, záleží k čemu která klientka inklinuje.

5.5 Závěrečné hodnocení výzkumu

Z prováděného výzkumu, s jeho spíše poznatky, než zkonkretizovanými výsledky, (což nebylo ani cílem), se rýsuje jeden důležitý poznatek. Na základě provedeného výzkumu s použitím srovnávací metody mezi jednotlivými, sledovanými skupinami, zejména pak mezi výpověďmi asistentů a rodičů, co se týče spokojenosti, subjektivně vnímané kvality života, mohu konstatovat, že tato srovnání, mezi těmito dvěma zmíněnými skupinami respondentů, vychází podobně, téměř stejně, (odpočívání, jídlo, sezení). Je však zajímavé, že samotné klientky v souvislosti s jejich skutečnými zájmy a zálibami paradoxně hovoří o tom, že rády uklízí a tato odpověď zaznívá od každé z nich.

V reálu však tomu opravdu tak není, do úklidových činností se musí pobízet a asistent musí vynaložit veškerý svůj um a motivaci, aby klientky přiměl k nějakému výkonu. Ze své zkušenosti, (hospitace, pozorování klientek) mohu potvrdit, že klientky si rády nechávají pracovní činnosti vysvětlovat a ukazovat samotnou asistentkou z toho důvodu, že na ně pak již tolik práce nezbude.

Co se týče hodnocení kvality poskytovaných komplexních sociálních služeb v rámci prováděného výzkumu se asistentky všechny shodly na velmi dobré kvalitě poskytovaných sociálních služeb Domovem Dana, což dokladuje mimo jiné i schválená registrace sociálních služeb, kde bylo nutné doložit odbornost asistentů. Rovněž zájem rodičů o respitní péči pro své dítě a následně o možnost umístit své dítě v Domově Dana, je potěšujícím ukazatelem dobré kvality poskytovaných sociálních služeb.

Domov Dana, byť malé zařízení, se snaží výrazným způsobem konkurovat daleko větším zařízením, poskytující sociální služby a to ať státním, či nestátním, pestrou škálou nejrůznějších zájmových aktivit, jako je účast na kulturně společenských akcích pro běžnou veřejnost, (koncerty, výstavy, návštěvy knihovny). Dále pak jde o účast na rehabilitačních pobytech. Jejich programovou náplň tvoří zejména plavání, turistika, cvičení, překonávání přírodních překážek.

V Domově Dana je kvalitní péče nabízena formou kvalitního ubytování ve dvou lůžkových pokojích, je zajištěna, zdravotní péče, podávání léků, sledování zdravotního stavu, měření TK a teploty odborným zdravotnickým personálem, klientky mají možnost se zapojit do zájmových kroužků, vaření, zahradnický, hudebně-dramatický, kulturně-historický, výtvarný, keramický.

V provozu je v areálu Domova Dana, v rámci integrace, provozována letní kavárna, uskutečňují se stáže zahraničních studentů s velmi pozitivním jejich hodnocením, konáme vánoční, velikonoční posezení, posezení se sponzory a rodiči klientek. Rovněž je zajištěno kvalitní a pestré stravování, s dodržováním nutričních hodnot, diet a zásad zdravé výživy, pestrá, strava bohatá na zeleninu a ovoce. Klientky se spolupodílejí na sestavování jídelníčku. Taktéž se klientky zapojují při sestavování plánů akcí Domova Dana a jejich schvalování, 1x za čtrnáct dní mají klientské porady, mají možnost podávat si různé žádosti, stížnosti, návrhy, náměty, spolupodílejí se na sestavování svých individuálních plánů rozvoje se svými rodiči a asistentkami.

To všechno vytváří kolorit kvality, snahy o uspokojování potřeb, zájmů a zálib klientek Domova Dana ze strany jeho vedení a celého kolektivu.

Zdálo by se, že na základě provedeného výzkumu, seznámení se s aktivitami a kvalitou poskytovaných služeb Domovem Dana, mají jeho klientky veškerou, tak říkajíc možnou péči, s bohatým programem a že mohou žít vysoce kvalitní život. I v období zralého věku mohou plně a s chutí využívat všeho, co je jim prostřednictvím poskytovaných sociálních služeb Domovem Dana nabízeno.

Jak jsem již uvedla, jejich věk, stupeň mentálního postižení, ale zejména pak výrazně zanedbaná možnost zapojovat aktivně tato děvčata do všeho, co život nabízí a umožňuje už v ranném věku, se bohužel zúročila v negativním slova smyslu a podepsala se na jejich názoru na život, jejich potřebách, zájmech, zálibách a podobně.

Přes to všechno, že jejich vnitřní zájmy a potřeby jsou takřka minimální z výše uvedených příčin, se vývoj kvality služeb a možností zkvalitnění života v Domově Dana nezastavil, ale postupně, pod tlakem a působením vnějších faktorů, které rozvádím v počátečních kapitolách své diplomové práce, se soustavně rozvíjel a zkvalitňoval. Tento „programový a cílový handicap“, (nezájem a pasivita), Domov Dana řeší tím, že jsou děvčata citlivým a odborným způsobem vedena k tomu, aby se do většiny těchto nabízených aktivit zapojovala, zúčastňovala se jich a podílela se na jejich samotné tvorbě. Po ukončení těchto aktivit, forem sociálních služeb se jim nabízí a je s nimi prováděna reflexe, aby si uvědomovaly a vnitřně zažívaly to, čím před malým okamžikem prošly, (divadelní představení, výstava, koncert, či jiná aktivita), aby se u nich podařilo vyvolat prožitek, cit, zájem, potřebu, zálibu.

I když se na první pohled bude zdát, že děvčata bez cizí pomoci jsou zcela neschopná, neplatí to za všech okolností a ve všem. Je potřeba připomenout, že život, který žijí v Domově Dana, (oáza klidu a bezpečí), je chráněn před soudobou, dravou společností, (získat peníze a moc za každou cenu). Není v nich bezohlednost, dokážou cítit, dokážou mít rády své asistentky, upínají se na ně citově.

Příchozí, který navštíví Domov Dana a setká se s nimi, je plný dojmů a atmosféry domova a hovoří o děvčatech jako o čistých bytostech, ve kterých se zrcadlí jejich odhalená duše. Bohužel je však třeba si právě tuto skutečnost a fakt připomínat, protože Domov Dana není „věčným zařízením“ a pokud by děvčata byla nucena setkat se s tvrdou realitou, tak toto poznání v nich může zanechat psycho-traumatické zážitky.

Domov Dana, proto v rámci svého programu re-socializace, se snaží své klientky seznamovat s reálným, skutečným životem formou integrace v rámci pracovních aktivit, rehabilitačních pobytů, návštěvy koncertů a divadel, která jsou pro širokou veřejnost a nejsou určena jen pro lidi se zdravotním postižením.

V posledním období Domov Dana spolupracuje s Občanským sdružením „Máme otevřeno“ s cílem nabídnout těm klientkám, které mají opravdový zájem zkusit si pracovat pracovní zácvek v kavárně „Vesmírna“ na Praze 1. Zkvalitňováním jejich vnitřního života chce Domov Dana v klientkách vyvolat pocit potřeby pro společnost, dodat jim sebedůvěru a pocit sounáležitosti ke společnosti.

Rovněž i naplňování standardů kvality sociální péče přispívá k výběru, nebo snaze učit se pozorovat sám sebe a vybírat si pro sebe to, co cítím, potřebuji, co mě naplňuje štěstím, co mě uspokojuje a dělá mi radost. Co vlastně tvoří u klientek Domova Dana, ale domnívám se, že i u ostatních lidí s mentálním postižením, tu vlastní-vnitřní kvalitu života, o kterou všichni usilujeme po celý svůj život.

Snažím se neformálně a pravdivě nabídnout svůj pohled na hodnocení přijímání a poskytování sociálních služeb v celém jejich komplexu v Domově Dana, na vnitřní i vnější faktory, které tyto služby ovlivňují a v žádném případě nechci, aby klientky tohoto zařízení vypadaly výjimečně.

To, že klientky nabízené aktivity a možnosti, které Domov Dana jim poskytuje, bez trvalého pobízení samy nevyužívají, lze u nich do určité míry zohlednit věkem. Průměrný věk je kolem 42 let, ale dvě jsou starší padesáti let a tři se tomuto věku přibližují. Svoji roli v možnosti chápání a prožívání svých zájmů, potřeb a zálib spojenou se snahou využívat nabízené komplexní, sociální služby, limituje rovněž stupeň mentálního postižení. U klientek Domova Dana se jedná o středně těžké mentální postižení.

Podle mého názoru, poznatků a zkušeností si myslím, že mimo problematiku mentálního postižení je také příčinou nezájmu, pohodlnosti, se snahou bránit se novotám, aktivitě, dlouholetý, vypěstovaný návyk, který si přinášejí ze svých rodin, kde jsou často v těchto návycích dále utvrzováni.

Ze samotných výpovědí klientek často slýcháváme, že doma jsou podporovány v nečinnostech s ospravedlním a odůvodněním, že asistentka je tam od toho, aby se o ně ve všem postarala.

Rodiče utvrzují své děti v tom, že asistentka je placena za to, aby vše dělala za ně samotné, včetně provádění osobní hygieny a úklidových prací v domově, jako je stlaní lůžek, úklid osobních věcí, úklid nádobí po jídle, i když jejich dítě potřebuje jen dohled, nebo lehkou pomoc, či radu. S přiznáním příspěvku na péči podle zákona 108/2006 Sb., byli mnozí rodiče zprvu v těchto svých názorech utvrzováni. Při několika vzájemných sezeních s rodiči si vysvětlujeme, jak to vlastně s příspěvkem na péči je, k čemu je určen.

Tím se mi vlastně nepřímou potvrzuje teorie, že musíme pracovat s rodiči klientek, aby se naše úsilí nemíjelo účinkem. Dosáhnout toho není lehké, ale kolektiv zaměstnanců společně se mnou si je vědom, že přes všechny tyto překážky nelze přestat. Někdy jsme na tomto poli více úspěšní, jindy se daří méně. Naši rodiče, právě pro svůj důchodový věk, pro dobu ve které žili, pro své zvyky, pro svá předsevzetí, ani jiní snad být nemohou. Chápeme je a zároveň chceme, aby i oni chápali nás.

Naše úsilí postupně získává rodiče pro naše cíle, protože i oni vědí, že jsme tady pro jejich děti, proto nám své děti svěřují do péče, protože si umí představit, že až tu jednou nebudou, stane se pro jejich dítě domovem právě Domov Dana. Tak se rodiče často vyslovují, (a též to zaznívá i z prováděného šetření s rodiči), že je to pro ně nejschůdnější cesta a pro nás tato důvěra nám dává naději.

Především pro tento důvod zodpovědnosti se v Domově Dana budeme pořád snažit, abychom služby pro jejich děti zkvalitňovali, abychom nabízeli pestré služby, aby měly výběr, abychom učili jejich děti si vybírat z nabízených možností to, co je může udělat spokojenými a šťastnými, tedy to, co je baví, zajímá, co cítí, že potřebují.

Tak bude moci být rodič klidný a nebude se muset tolik bát o další osud svého dítěte, až tu nebude. Z toho důvodu mně vyslovená věta ve focus group maminkou jedné klientky, „že by si přála přežít své dítě o měsíc“, zní velice smutně, bez naděje a to mně a věřím celému týmu pracovníků Domova Dana dodává další impuls ke zkvalitňování práce pro lidi s mentálním postižením už z toho důvodu, aby taková to vyjádření maminek již nemusela zaznívat.

Uvědomila jsem si ve své každodenní práci v Domově Dana, (při naplňování a realizaci standardů kvality, poslání Domova Dana vyplývajících ze stanov SPMP ČR a jiných dokumentů), že to, co klientkám v Domově Dana chybí a co nikdo, ani při nejlepší vůli a snaze jim nemůže nabídnout, aby mohly prožít svůj život kvalitně, jak samy chtějí, ale s možností výběru, jak si přeje většina z nás, je **čas**.

Na konci vyhodnocení provedeného výzkumu chci vyjádřit svou myšlenku, kterou při své práci s mentálně postiženými mám neustále na mysli a kterou většina lidí, pokud se setká s mentálně postiženým člověkem si paradoxně ani neuvědomuje je ta, že **„myšlení lidí s mentálním postižením je výrazněji pomalejší, avšak čas, který tolik potřebují, jim běží rychleji“** .

6. Závěr diplomové práce

Svou diplomovou práci jsem koncipovala s cílem ukázat možnosti, jak ovlivnit vnitřní a vnější kvalitu života klientek Domova Dana z pohledu svých zkušeností a poznatků ze své dlouholeté praxe v sociální sféře, ale i z pohledu reflexe provedeného výzkumu a s ohledem na současné trendy zkvalitňování sociálních služeb a péči o lidi s mentálním postižením, (standardy kvality, realizace Zákona 108/2006 Sb., zpracování veškeré dokumentace potřebné k registraci sociálních služeb) a v neposlední řadě také na tradici Domova Dana, jeho vznik, stanovы SPMP ČR a zřizovací listinu, ze kterých se odráží poslání, cíle a samotná filozofie Domova Dana.

Cílem diplomové práce nebylo jenom ukázat, jak uvádím v předchozím odstavci, možnosti ovlivnění kvality služeb, které mají za cíl napomoci naplňování přání a tužeb klientek, ale snažila jsem se ve své diplomové práci také ukázat vzájemnou provázanost vnitřních a vnějších faktorů v Domově Dana, které jak jsem již uváděla lze zobecnit i v širším pojetí. Chtěla jsem v jednotlivých kapitolách předložit komplexnější pohled na Domov Dana v jeho historickém, společensko-politickém a taktéž i hospodářském vývoji, včetně významných změn, které výrazně ovlivnily nejen komplex sociálních služeb které poskytujeme, ale i vzájemné vazby mezi rodiči, klienty, zaměstnanci a vedením domova.

Výraznou měrou k těmto změnám, samotného chápání kvality sociálních služeb, poslání Domova Dana, jeho filozofii z hlediska tří základních skupin, (se kterými byl prováděn výzkum), které jsou nedílnou součástí Domova Dana, přispěly taktéž i formy průzkumů a diagnostického šetření, které ukázaly na klady a nedostatky poskytovaných sociálních služeb. Tyto poznatky v souvislosti s faktory ovlivňujícími kvalitu poskytovaných služeb pak přispěly k tomu, že jsem svou diplomovou práci mohla cíleně zaměřit právě na tyto uvedené skutečnosti.

Pokud si dovolím hodnotit dosažení cíle-ukázat vliv jednotlivých faktorů i jejich dílčích částí, které vyplynuly na povrch při prováděném výzkumu mohu konstatovat, že stanoveného cíle bylo dosaženo, třeba, že nad výsledky je nutno se zamyslet, hledat dál způsoby jak v Domově Dana ošetřit a zkvalitnit komplex poskytovaných sociálních služeb.

Při vytýčení cíle bylo rovněž nutné ukázat na problémy, které v rámci stanoveného cíle v diplomové práci bylo třeba stanovit, diagnostikovat, vzájemně rozlišit a charakterizovat. Šlo především o upřesňování a chápání pojmu kvality, její definici, zařazení této kategorie chápání kvality do souvislosti s vnějšími a vnitřními faktory působícími na sociální služby v celé její kvalitě, kterou Domov Dana poskytuje a rozlišit pak pojem kvality života od kvality sociálních služeb. Velmi důležitou úlohu zde pak hraje z hlediska chápání a přijímání kvalitních sociálních služeb postoj a vnímání spolu s přáními a tužbami samotných klientek Domova Dana. Z tohoto hlediska definuji v diplomové práci pojem vnitřní a vnější kvality života jedince s mentálním postižením. Toto chápání lze ztotožnit i s tím, jak kvalitu života přijímají a chtějí klientky Domova Dana.

Vrátila bych se ještě v této části závěrečné kapitoly ke své úvodní kapitole a otázkám, které jsem si kladla. Znam na tyto otázky v závěru této práce ty správné odpovědi? Musím opět při odpovědích využít svých praktických zkušeností a znalostí z této oblasti.

K tomu, abych našla cestu, jak na tyto otázky odpovědět, je nutné znát a najít tu správnou cestu ke klientkám, k lidem s mentálním postižením nejen v jejich plošném chápání, jako skupiny lidí se zvláštními potřebami, ale pokud to jen trochu je možné a já se domnívám, že to možné je, najít tu správnou cestu ke každé z nich. V jednotlivých zařízeních, tak jako v Domově Dana, je nutné především správně a systematicky diagnostikovat klientky a to nejen z hlediska jejich mentální úrovně, (i když i tam se někdy mýlíme), ale správně diagnostikovat jejich potřeby, zájmy a záliby. Citlivě zjišťovat co klientky zajímá, co by chtěly dělat, jaké mají problémy, naučit se získat jejich důvěru, aby se dokázaly svěřit, umět se do jejich problému vcítit a pomáhat jej řešit, třebaže nám se zdá být malicherný. Při nabízení sociálních služeb je nutné v rámci diagnostiky, ať už jde o takové služby jako je ubytování, stravování, vždycky přihlížet na jejich potřeby, zájmy a ty klást vždy na první místo, i když se nabízí z hlediska méně komplikovanějšího řešení daleko jednodušší cesta, kterou je vyřešit to za klientku.

Nemalou pozornost je třeba věnovat při nabízení služeb v rámci zájmových aktivit, kde je velmi důležité rozpoznat zda klientka má o nabízenou činnost zájem, najít způsob, (správná motivace), jak službu nabídnout tak, aby klientka neodmítla a dále pak je velmi důležité v rámci těchto aktivit vést klientky tak, abychom je neodradily neúspěchem, dávat jim takové úkoly a cíle, aby byly schopny je splnit a mít ze splněného úkolu radost, což povede k tomu, že klientky již v další této opakované činnosti budou namotivovány svým úspěchem. K tomu je však zapotřebí odborníků na svém místě, spíše trpělivých a citlivých lidí, kteří musí počítat s tím, že jejich snaha je během na dlouhou trať a výsledky, pokud se dostaví, se dostávají až po mnohonásobném opakování.

V jednotlivých kapitolách zabývajících se faktory ovlivňujícími kvalitu poskytovaných sociálních služeb jsem v této části své diplomové práce pojala dělení těchto faktorů z hlediska svých zkušeností. Pojímám je jako formu vnějších faktorů, které se pak mohou transformovat a v kladném případě se pak transformují na vnitřní, což můžu konstatovat, že je vlastně cílem působení poskytovaných sociálních služeb a což také vyplývá z mé diplomové práce. Toto hledisko, myslím, lze také pojmout i v obecnější rovině. Ráda bych zde poznamenala a vysvětlila, proč jednotlivé faktory dávám do dvoj faktorů s pomlčkou. Někdo by mohl namítnout, když pak rozvádím jednotlivé faktory, že nehovořím o druhé části faktoru. Chci zde vysvětlit, že lze samozřejmě každou část působení těchto faktorů v rámci možnosti zkvalitnění sociálních služeb uvádět a popisovat samostatně. Bylo by to však podle mého názoru až příliš zdlouhavé a zavádějící, jelikož i pod jednotlivými faktory, jako například když hovořím o faktoru společensko-politickém, uvádím krátkou informaci o dílčím faktoru „odborně metodologickém“. Z hlediska Domova Dana, jeho samotného vzniku, samozřejmě působil především faktor historicko-demografický spolu s faktorem společensko-politickým. Tento druhý, uváděný faktor rozhodoval a rozhoduje o obsahu, struktuře, organizaci Domova Dana a tím i o kvalitě poskytovaných sociálních služeb. (zavádění standardů kvality, zákon 108/2006 Sb.). Nemalou měrou však zde zasahuje faktor hospodářsko-geografický, který je osou veškerého dění v sociální sféře a zejména pak v neziskové oblasti.

V praktické části, (výzkum), jsem se pokoušela zjistit potřeby klientek Domova Dana. Zaměřila jsem se při svém výzkumu na tři základní a vzájemně se navzájem

ovlivňující skupiny, (rodiče klientek, klientky, zaměstnanci), které působí na podstatu kvality poskytovaných služeb v Domově Dana a tím ovlivňují i kvalitu života klientek Domova Dana. Snažila jsem se o získání relevantních informací, ze kterých s použitím metody analýzy, srovnávání a následným vyhodnocením jsem chtěla zjistit, jaké jsou vnitřní potřeby, zájmy a záliby klientek Domova Dana, aby následně mohly být reflexně upraveny poskytované sociální služby Domovem Dana.

Z výsledků rozhovorů s klientkami, kde lze částečně pochopit jejich odpovědi, ale zejména z odpovědí rodičů je mi líto, že rodič nemá potřebu u svého dítěte něco měnit. Snažím se odpovědět si na otázku, zda je to opravdu tím, že Domov Dana poskytuje a nabízí pestré služby, služby šité na míru klientkám Domova Dana, někdy až v pestrosti a škále aktivit a akcí přehnané, že již rodič neví, co by pro své dítě ještě chtěl. Nebo rodič nezná potřeby svého dítěte, anebo je zná a nechce je prezentovat z důvodů obavy, aby nenastala přílišná změna v životě jeho dítěte a případně i jeho, (platit něco, účastnit se něčeho). To co uvádím, je bohužel pouze moje domněnka, ale i ve výzkumu zaznělo ze strany rodičů mít o dítě co nejmenší starost, „kdo by se o ně staral“. Z druhé strany chápu tento postoj rodičů, mají určitě již v jejich věku nárok na klidný život a tak jim stačí, že vidí své dítě spokojené, proto říkají, „tak proč něco měnit?“ (zaznívá to často, když hovořím s rodiči).

Názory personálu se k mé radosti shodují, což je známka, že pracujeme jako tým, máme zájem poskytovat kvalitní sociální služby v rámci vnitřních i vnějších faktorů ovlivňujících život klientek Domova Dana.

Úplně na závěr této diplomové práce chci vyjádřit své poznatky a poznání ze své dlouholeté praxe v sociální sféře.

V souvislosti s řešením problému z hlediska hledání kvality chci říci, že se jedná o trvalý proces, který nemá a nelze ani od něj očekávat, ukončení. Vnější a vnitřní faktory budou i nadále se vzájemně prolínat a ovlivňovat a tím vlastně poskytované sociální služby budou někde v rámci sociální sféry v ČR kvalitnější a jinde méně. Stejně tak je tomu a bude i v ostatních oblastech života lidí v naší společnosti.

Snažím se něco lidem s mentálním postižením dávat a vím, že je nutné hledat cesty, aby také nové generace našly a vytvořily celospolečenský konsensus „vzájemné soužití“, aby lidé zdraví a nepostižení v této společnosti pochopili, že součástí této společnosti tvoří lidé i s mentálním handicapem, ale stejně tak, aby to bylo pochopeno a přijato i lidmi s mentálním postižením. Je nutné vytvářet novou kulturu myšlení, která ovlivňuje kulturu chování nás všech. Nevím, zda se to bude ještě v té blízké, či vzdálené budoucnosti jmenovat integrace, ale jsem si jistá, že pokud chceme, aby lidé s mentálním postižením se stali a byli součástí naší společnosti, je bezpodmínečně nutné jim předávat a nabízet co největší množství podnětů, nabídek, různé možnosti zkvalitňování života, učit je tyto možnosti využívat, aby se staly součástí jejich potřeb, zájmů a zálib, abychom tak výrazným způsobem dosáhli kvalitativní změny, to znamená dosáhli změny pro jejich vnitřní kvalitu života.

Budoucnost tvoří svět počítačů, virtuální realita, globalizace.

Svět lidí s mentálním postižením v porovnání s ostatními skupinami zdravotně postižených má svá specifika právě pro mentální postižení. Najít cestu těmto lidem, nabídnout jim podporu, aby se dokázali podle svých nejlepších sil a možností ve světě běžné populace orientovat, je již úkolem dnešní, ale zejména také budoucí generace

V případě, že chceme, aby se tato cesta podařila, bude teď a možná v budoucnu dvojnásob platit: „Podejme těmto lidem ruku ať nejsme sami“.

Přehled použité literatury

1. Blažek, B. Olmerová, J. (1998): Světy postižených. Praha: Avicenum, zdravotnické nakladatelství
2. Čermáková, K. Johnová, M. (2003): Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe. Praha: MPSV ČR
3. Disman, M. (1993): Jak se vyrábí sociologická znalost. Praha: Karolinum
4. Drucker, P. F. (1992): Efektivní vedoucí. Praha: management Press
5. Foucault, M. (1993): Dějiny šílenství. Praha: Nakladatelství Lidové noviny
6. [http://referaty-seminarky.cz/historie psychiatrie](http://referaty-seminarky.cz/historie-psychiatrie) 3.9.2007
7. Johnová, M. (2002): Standardy kvality sociálních služeb. Praha: MPSV ČR
8. Klimeš, L. (1981): Slovník cizích slov. Praha: Státní pedagogické nakladatelství
9. Kolektiv autorů: (1981): Filozofický slovník: Praha: Svoboda, II. vydání
10. Nenadál, J. (2002): Měření v systémech managementu jakosti. Praha: Management Press
11. Nenadál, J. (2002): Moderní systémy řízení jakosti. Praha: Management Press
12. Plamínek, J. (2002): Vedení lidí, týmů a firem. Praha: Grada Publishing
13. Ruisel, I. (2002): Základy psychologie inteligence. Praha: Portál
14. Standardy kvality sociálních služeb. (2002): MPSV ČR
15. Stanovy sdružení pro pomoc mentálně postiženým v České republice. (2003)
16. Stanovy společnosti pro podporu lidí s mentálním postižením v České republice. (2007)
17. Stýblo, J. (1998): Moderní personalistika, trendy, inspirace, výzvy. Praha: Grada Publishing
18. Titzl, B. (1998): Postižený člověk ve společnosti: Pedagogická fakulta UK v Praze
19. Valenta, M. Müller, O. (2003): Psychopedie. Praha: Parta
20. Vyhláška 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách ve znění vyhlášky č. 166/2007 Sb.
21. Wágnerová, M. (1999): Psychopedie pro pomáhající profese. Praha: Portál
22. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách
23. Zákon č. 109/2006 Sb., kterým se mění některé zákony v souvislosti s přijetím zákona o sociálních službách

Seznam příloh

Příloha č.1: Registrační list

Příloha č.2: Zpráva o průběhu diagnostického šetření v Domově Dana I.-III.etapa

Příloha č.3: Provozně organizační řád Domova Dana

Příloha č.4: Kvalita ve zdravotnických a sociálních službách

Příloha č.5: Rozvaha rozpočtu na rok 2007

. Příloha č.6: Výzkum – rozhovory s rodiči klientek

. Příloha č.7: Výzkum – rozhovory s klientkami Domova Dana

. Příloha č. 8: Výzkum – rozhovory s asistentkami Domova Dana

