

"Ze závěrečných prací našich studentů"

V uplynulém období obhájilo na Fakultě veřejných politik Slezské univerzity v Opavě opět několik desítek studentů. K jednomu z nejlepších závěrečných prací patřila práce Bc. Veroniky Duskové **Kvalita života seniorů v zařízeních pobytových sociálních služeb v době současné pandemické situace na příkladu vybraného zařízení pobytových sociálních služeb**. Vedoucím této práce byl PaedDr. Miroslav Pilát, Ph.D.

Veronika Dusková se ve svojí práci na základě požadavků praxe věnuje společensky aktuálnímu tématu, kterým je bezesporu analýza kvality života seniorů ve vybraném zařízení pobytových sociálních služeb v době pandemické situace.

Autorku ke zvolení daného tématu přivedlo několik důvodů. Jeden z nich je ten, že ve vybraném zařízení pobytových sociálních služeb vykonávala odbornou praxi. Druhým důvodem bylo, že následně v zařízení pobytových sociálních služeb vykonávala pracovní povinnost na základě usnesení vlády České republiky ze dne 13. března 2020 č. 207 o zajištění poskytování péče v zařízeních sociálních služeb po dobu trvání nouzového stavu, který byl vyhlášen usnesením vlády České republiky ze dne 12. března 2020 č. 194/2020 a podle § 14 odst. 6 a § 31 odst. 5 zákona č. 240/2000 Sb., o krizovém řízení a o změně některých zákonů ve znění pozdějších předpisů.

Dalším významným faktorem, který přiměl autorku ke zkoumání již zmíněné problematiky byla skutečnost, že na obdobné téma vypracovala a úspěšně obhájila svou bakalářskou práci, která však ještě nezohledňovala vliv pandemické situace na kvalitu života seniorů. Právě z toho důvodu přišlo autorce podnětné pokračovat ve zkoumání kvality života seniorů ve vybraném zařízení pobytových sociálních služeb a následně porovnat výsledky obou výzkumných šetření.

Autorka správně poukazuje na skutečnost, že kvalita života seniorů v pobytových službách, která byla v diplomové práci zkoumána, je založena zejména na subjektivním hodnocení jedinců, a že hodnocení kvality života seniorů vyplývá z porovnání s tím, co je společnosti považováno za žádoucí či s životem ostatních osob. Významný podíl na vnímání kvality života stárnoucích osob má pocit jistoty, bezpečí a podpory. Během období stárnutí také narůstá potřeba udržování a upevňování sociálních vztahů. Potřeba udržování sociálního kontaktu ať již s rodinou, vrstevníky či blízkými byla výrazně ovlivněna příchodem onemocnění COVID-19. Pandemická situace vyvolala v zařízení pobytových sociálních služeb řadu změn, které nebyly uživateli vnímány příliš optimisticky. Toto nepříznivé období poznamenalo celkový chod a život v domově pro seniory ve Vítkově.

Autorka se v teoretické části zaměřila zejména na biologické, psychické a sociální změny, které jsou považovány za nevyhnutelné projevy stáří. Dále se teoretická část zabývá primárním tématem diplomové práce, a to fenoménem zvaným kvalita života seniorů a stručnou deskripcí systému sociálních služeb pro seniory v České republice a vybranými dopady pandemie koronaviru SARS-CoV-2.

Praktická část práce je velmi dobře metodologicky ukotvena. V závěru empirické části je provedena komparace výzkumného šetření zabývajících se kvalitou života seniorů v zařízení pobytových sociálních služeb v období současné pandemické situace s výzkumným šetřením zabývajícím se kvalitou života seniorů v zařízení pobytových sociálních služeb, které bylo autorkou realizováno bez ohledu na pandemickou situaci v rámci obhájené bakalářské práce. Pro účely výzkumu autorka práce použila kvalitativní výzkumnou strategii s uplatněním metody polostrukturovaných rozhovorů. Pro výběr výzkumného souboru zvolila stratifikovaný výběr, kdy byla určena společná kritéria a podmínky pro výběr komunikačních partnerů výzkumu. Analýza dat v praktické části byla realizována prostřednictvím počítačového programu ATLAS.ti, verze 7.5.18, což tohoto typu kvalifikační práce lze považovat za inovativní a nadstandardní.

Z výsledků výzkumného šetření vyplývá, že všichni dotazovaní informanti z řad uživatelů vybraného zařízení pobytových sociálních služeb jsou s poskytovanou sociální službou nadmíru spokojeni. Během hodnocení této pobytové sociální služby informanti vyzdvihli ochotu a vstřícnost personálu. Svoji dosavadní kvalitu života hodnotí většina informantů pozitivním způsobem. Pouze jeden uživatel se domnívá, že pandemická situace měla patrný vliv na jeho kvalitu života. Zbývající účastníci výzkumu považovali kvalitu života v období pandemické situace za obdobnou jako před pandemií. Je zajímavé, že výše uvedené výsledky na základě komparativní analýzy jsou v rozporu s výsledky výzkumu, které bylo autorkou realizováno se sociálními pracovníky a pracovníky v sociálních službách ve zmíněném zařízení. Ti uvádějí, že dopady pandemie onemocnění COVID-19 na kvalitu života seniorů jsou obrovské.

Příchod pandemické situace vyvolal v Domově Vítkov řadu změn. Omezení se týkala zejména izolace seniorů, zákazu návštěv či omezení volného pohybu. Tyto změny měly podle výsledků výzkumu negativní dopady na psychiku a sociální kontakt uživatelů. Výsledky výzkumu vykazují skutečnost, že pracovníci Domova Vítkov považují za dílčí nedostatky například nízké stavy personálu a vyčerpávající vedení dokumentace. Informanti z řad pracovníků v tomto případě navrhuji obdobně jako uživatelé navýšit počet personálu a častější vycházky uživatelů mimo prostředí Domova Vítkov. Dále se informanti domnívají, že by bylo vhodné oslovit více dobrovolníků, kteří by mohli výrazně pomoci s chodem zařízení a oživení aktivit seniorů.

Praktická část je rovněž opatřena kvalifikovanou diskusí a závěrem, doporučení pro praxi artikulovaná autorkou jsou realistická a zřetelně formulovaná.

připravil: PaedDr. Miroslav Pilát, Ph.D.

VEŘEJNÁ SPRÁVA A PRACOVNÍCI V PRVNÍ LINII

Předložený příspěvek je dílčím výsledkem realizovaného výzkumu v rámci diplomové práce Nikol Vavrečkové na téma násilí na pracovišti. Samotná diplomová práce je zaměřena na mobing na pracovištích Úřadu práce České republiky, konkrétně u pracovníků kontaktního pracoviště v rámci územního samosprávného celku.

Při přípravě dotazníků, jsme se kromě problematiky mobingu, zaměřili i na faktory, které definují rizika syndromu vyhoření, včetně nástrojů k snížení rizika syndromu vyhoření u kontaktních pracovníků.

Dotazníkové šetření bylo realizováno on-line formou a jeho rozeslání bylo po předchozí domluvě s vedoucím pracoviště. Celkově byl kladen důraz na zachování anonymity. V rámci analýzy dotazníků, byly některé dotazníky vyřazeny z důvodů, že odpovídali i pracovníci, kteří nejsou v přímém kontaktu s občany. Celkově zůstalo vyhodnoceno 92 odpovědí, které splňovaly podmínky pro výzkum s tématem mobingu na pracovišti.

V rámci dotazníků, jsme sledovali specifická data zaměřená na vzdělání, délku praxe a pohlaví. Další otázky byly směřovány na specifika výzkumu. Jednalo se především o dotazy na téma osobní spokojenosti, faktory, které zvyšují napětí v práci a faktory, které naopak napětí snižují či jsou aktivními prvky prevence syndromu vyhoření, jakými jsou supervize, porady, vztahy na pracovišti.

Pro zpracování rizikových faktorů, jsme využili Likertovu škálu.

Pro výsledné skóre je důležitá průměrná hodnota. Čím více se blíží k jedničce, tím je tento faktor na daném pracovišti zatěžující a zvyšuje riziko syndromu vyhoření.

Zatěžující faktory na vašem pracovišti	Průměrné skóre
Narušené vztahy mezi kolegy	3,5
klienti	2,1
Napjaté vztahy s nadřízeným	3,6
Finanční ohodnocení	2,5
Stereotyp v práci	3,2

Z tabulky vyplývá, že pracovníci svůj tým hodnotí průměrně, cítí se finančně nedoceny, ale významný stereotyp v práci neprožívají. Klienti, jejich situace a chování je významný rizikový faktor.

Pro hlubší analýzu jsme rozpracovávali zásadní souvislosti. Tým jako rizikový faktor, vykazoval zásadnější změny úměrně k jeho velikosti. Čím větší tým, tím byl více formalizovaný a nepomáhal zvyšovat bezpečí na pracovišti i osobní spokojenost. Rovněž velikost týmu byla přímo úměrná k možnostem neformálního setkávání pracovníků a veškerá řešení se přesouvala jen na porady.

Jako další faktor snižující riziko syndromu vyhoření se uvádí supervize. Z celkového počtu respondentů (92) uvedlo 67 respondentů, že na pracovišti probíhá supervize. Vztah supervize a spokojenosti s týmem je rovněž hoden zájmu. Na pracovištích kde je základní motivační faktor tým a vedoucí, jen na 47 pracovištích probíhá pravidelně supervize. Ze samotné podstaty věci, pracovníci vstupují do životních příběhů klientů, a se samotným poradenstvím si již nevystačí. Supervize je základním nástrojem k udržení životní rovnováhy a vnímáme ji jako důležitý nástroj k rozvoji týmu a pracovníků.

Sledování výjimek

Při sledování výjimek jsme zaznamenali i mladé pracovníky, pro které je práce ve všech sledovaných bodech stresující, a motivací k práci je potřeba pomáhat. Jedná se o pracovníky v jednotkách počtu a z obou stran spektra s délkou praxe – do 5 let a více než 10. let. Naopak nejvyšší míru spokojenosti vykazovali pracovníci, kde základním motivem je tým, neformální setkávání i mimo porady, dobrý vztah k vedení. Délka praxe ani věk zde nehrála významnou roli, tyto respondenti byli rovněž z obou stran věkového spektra.

Závěrem

Předložená sondáž ukazuje, jak jsou sociální pracovníci přetíženi a unaveni. Jako jeden z prvních příznaků je uváděna snížená míra odolnosti snášet stres a napětí, které přinášejí klienti do naší práce. Tento prvek je v rámci odpovědí v našem výzkumném vzorku velmi významný. Celou situaci zhoršuje i pocit, že nemáme věci pod kontrolou a nemůžeme je ovlivnit. Tento fakt se snižuje mírou důvěry ve vedení a tým.

Z našeho krátkého přehledu vyplývá, že nejideálnější a zřejmě i velmi efektivní je rozvoj způsobu vedení, vzdělávání stávajících a budoucích pracovníků ve vedení rozhovoru a krizového rozhovoru, dělení úřadů na menší týmy, vytváření prostoru pro neformální setkávání a zajištění kvalitní supervize.

připravil: Mgr. Petr Fabián, PhD.