Analýza pracovního prostředí pečovatelů v domovech pro seniory

Barbora Brunnerová

Bakalářská práce
2022

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií
Ústav pedagogických věd

Akademický rok: 2021/2022

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(projektu, uměleckého díla, uměleckého výkonu)

Jméno a příjmení:	**Barbora Brunnerová**
Osobní číslo:	**H19359**
Studijní program:	**B0111A190011 Sociální pedagogika**
Forma studia:	**Prezenční**
Téma práce:	**Analýza pracovního prostředí pečovatelů v domovech pro seniory**

Zásady pro vypracování

Zpracování rešerše a studium odborné literatury.
Vymezení terminologie a teoretických východisek z oblasti pracovního prostředí, pečovatelství a domovů pro seniory.
Příprava metodiky empirické části, zpracování projektu výzkumu a stanovení výzkumného problému.
Realizace kvantitativního výzkumu formou dotazníku.
Zpracování a vyhodnocení získaných dat, včetně jejich interpretace.
Prezentace výsledků výzkumu, jejich shrnutí a doporučení pro praxi.

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

Seznam doporučené literatury:

ERBAN, Václav, 2007. Zdravotní, pracovně-hygienické, preventivní a sociálně-psychologické otázky a problémy v podnicích a v jiných provozech. Liberec: Technická univerzita v Liberci. ISBN 978-80-7372-172-5.
HROZENSKÁ, Martina a Dagmar DVOŘÁČKOVÁ, 2013. Sociální péče o seniory. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-4139-0.
CHRÁSKA, Miroslav, 2007. Metody pedagogického výzkumu: základy kvantitativního výzkumu. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-1369-4.
KOCIANOVÁ, Renata, 2010. Personální činnosti a metody personální práce. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-2497-3.
MLÝNKOVÁ, Jana, 2017. Pečovatelství: učebnice pro obor sociální činnost. 2., doplněné vydání. Praha: Grada. ISBN 978-80-271-0131-3.

Vedoucí bakalářské práce: **Mgr. Jana Martincová, Ph.D.**
Ústav pedagogických věd

Datum zadání bakalářské práce: **19. ledna 2022**
Termín odevzdání bakalářské práce: **29. dubna 2022**

L.S.

Mgr. Libor Marek, Ph.D.
děkan

doc. Mgr. Jakub Hladík, Ph.D.
ředitel ústavu

Ve Zlíně dne 19. ledna 2022

PROHLÁŠENÍ AUTORA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

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

Prohlašuji, že

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

Ve Zlíně 25.4.2019

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

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

(2) Disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce odevzdané uchazečem k obhajobě musí být též nejméně pět pracovních dnů před

konáním obhajoby zveřejněny k nahlížení veřejnosti v místě určeném vnitřním předpisem vysoké školy nebo není-li tak určeno, v místě pracoviště vysoké školy, kde se má konat obhajoba práce. Každý si může ze zveřejněné práce pořizovat na své náklady výpisy, o pisy nebo rozmnoženiny.
(3) Platí, že odevzdáním práce autor souhlasí se zveřejněním své práce podle tohoto zákona, bez ohledu na výsledek obhajoby.

2) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 35 odst. 3:
(3) Do práva autorského také nezasahuje škola nebo školské či vzdělávací zařízení, užije -li nikoli za účelem přímého nebo nepřímého hospodářského nebo obchodního prospěchu k výuce nebo k vlastní potřebě dílo vytvořené žákem nebo studentem ke splnění školních nebo studijních povinností vyplývajících z jeho právního vztahu ke škole nebo školskému či vzdělávacího zařízení (školní dílo).

3) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 60 Školní dílo:
(1) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení mají za obvyklých podmínek právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla (§ 35 odst. 3). Odpírá-li autor takového díla udělit svolení bez vážného důvodu, mohou se tyto osoby domáhat nahrazení chybějícího projevu jeho vůle u soudu. Ustanovení § 35 odst. 3 zůstává nedotčeno.
(2) Není -li sjednáno jinak, může autor školního díla své dílo užít či poskytnout jinému licenci, není -li to v rozporu s oprávněnými zájmy školy nebo školského či vzdělávacího zařízení.
(3) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení jsou oprávněny požadovat, aby jim autor školního díla z výdělku jím dosaženého v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licence podle odstavce 2 přiměřeně přispěl na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložily, a to podle okolností až do jejich skutečné výše; přitom se přihlédne k výši výdělku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.

ABSTRAKT

Bakalářská práce se zabývá pracovním prostředím pečovatelů v domovech pro seniory. V teoretické části jsou vymezeny pojmy pracovní prostředí a jeho složky, péče o pracovníky, domovy pro seniory a pečovatelství včetně uplatnění a kompetencí pečovatele.

V praktické části zjišťujeme, jak je pečovateli pracovní prostředí hodnoceno. Zvolili jsme kvantitativní pojetí výzkumu a data jsme získali prostřednictvím dotazníkového šetření. Účastníky výzkumu byli pečovatelé v domovech pro seniory. Z vyhodnocených dotazníků bylo uvedeno, které z pracovních podmínek jsou nejlépe zajištěny, a které by podle respondentů bylo potřeba zlepšit. Na základě výsledků výzkumu můžeme doporučit zavedení poradenských služeb nebo služeb supervizora pro pečovatele v domovech pro seniory ke zvýšení jejich psychické odolnosti, což by mohlo následně vést ke zvýšení kvality zařízení.

Klíčová slova: pracovní prostředí, péče o pracovníky, pečovatelé, domov pro seniory, supervize

ABSTRACT

The bachelor thesis deals with work environment in retirement homes. It also defines the concept of work environment and its components, care of workers, retirement homes, nursing, competencies of care workers and their professional activities.

The aim of this thesiswas to find out how care workers rate their work environment. So participants of this research were care workers in retirement homes only. We have chosen quantitative strategy for this research and our data comes from questionares. These questionares were supposed to find out which working conditions are good and which working conditions are not so good and should be improved if possible. As a result, we can recommend possible chnages for care workers in order to improve their psychic resilience and we can also recommend changes for retirement homes as well, wchich can possibly imrpove their quality itself.

Keywords: work environment, care of workers, care workers, retirement home, supervision

Chtěla bych poděkovat svojí vedoucí Mgr. Martincové Ph.D., za její odborné vedení, cenné rady, trpělivost a čas, který mi věnovala.

Dále děkuji všem vedoucím a pečovatelům v domovech pro seniory za jejich ochotu účastnit se výzkumného šetření.

Také bych tímto chtěla poděkovat své rodině za jejich podporu během studia.

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

OBSAH

ÚVOD **11**
I TEORETICKÁ ČÁST **12**
1 PRACOVNÍ PROSTŘEDÍ **13**
1. 1 ORGANIZAČNÍ PODMÍNKY 14
1. 2 FYZIKÁLNÍ KVALITY PROSTŘEDÍ 15
1. 3 SOCIÁLNÍ PODMÍNKY 16
1. 3. 1 Skupinové role 18
1. 3. 2 Role vedoucího pracovníka a uplatňování moci 19
1. 3. 3 Řešení konfliktů 20
2 PÉČE O PRACOVNÍKY **22**
2. 1 MOTIVACE V PRACOVNÍ ČINNOSTI 22
2. 2 BEZPEČNOST PRÁCE 23
3 DOMOVY PRO SENIORY **25**
3. 1 REŽIM DNE V DOMOVECH PRO SENIORY 26
3. 2 SLUŽBY POSKYTOVANÉ V DOMOVECH PRO SENIORY 27
4 PEČOVATELSTVÍ **29**
4. 1 UPLATNĚNÍ A KOMPETENCE PEČOVATELE 29
4. 2 KVALITA POSKYTOVANÝCH SOCIÁLNÍCH SLUŽEB Z POHLEDU PERSONÁLNÍHO ZAJIŠTĚNÍ 31
4. 3 ZÁTĚŽ PEČOVATELE 32
4. 3. 1 Fáze stresových situací 32
4. 3. 2 Syndrom vyhoření 33
4. 4 RESILIENCE (ODOLNOST) PROTI ZÁTĚŽI 34
4. 5 SUPERVIZE JAKO NÁSTROJ PREVENCE SYNDROMU VYHOŘENÍ 35
II PRAKTICKÁ ČÁST **36**
5 DESIGN VÝZKUMU **37**
5. 1 CÍLE VÝZKUMU 38
5. 2 VÝZKUMNÉ OTÁZKY 38
5. 3 VÝZKUMNÝ SOUBOR 38
5. 4 METODA SBĚRU DAT 41
6 ANALÝZA ZÍSKANÝCH DAT **43**
6. 1 FYZIKÁLNÍ PODMÍNKY 44
6. 2 SOCIÁLNÍ PODMÍNKY 45
6. 3 RESILIENCE (ODOLNOST) PEČOVATELŮ 46
6. 4 PÉČE O PRACOVNÍKY 47

7 INTERPRETACE A DISKUZE 48
ZÁVĚR 53
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY 54
SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK 57
SEZNAM OBRÁZKŮ 58
SEZNAM TABULEK 59
SEZNAM PŘÍLOH 60

ÚVOD

Bakalářská práce je rozdělena do dvou částí. Teoretická část obsahuje čtyři kapitoly, jenž se věnují teoretickému vymezení pojmů vztahujících se k této problematice. První kapitola je věnována pracovnímu prostředí, jeho složkám a působení na pracovníky. Jsou zde popsány jak organizační a fyzikální kvality pracovního prostředí, tak i sociálně psychologické podmínky, které v pracovním prostředí hrají možná ještě důležitější roli, i když nejsou pokryty zákonnými opatřeními. Další kapitola se zaměřuje na péči o pracovníky. Jedná se o bezpečnost práce, kterou je nutno podle zákoníku práce (zákon č. 89/2012 Sb.) dodržet, ale i o motivaci v pracovní činnosti, která je nezbytná obzvlášť pro práci v přímé obslužné péči.

Ve třetí kapitole je představeno pracovní prostředí pracovníků přímé obslužné péče, což je domov pro seniory. Kapitola se zabývá především denním režimem v domově pro seniory a jednotlivými službami poskytované v domovech pro seniory, jelikož práce pečovatelů je podřízena tomuto harmonogramu a vyjmenované služby poskytované v domově tvoří z velké části jejich náplň práce.

Čtvrtou kapitolu shledávám jako jednu ze stěžejních kapitol teoretické části. V kapitole se sblížíme s pojmem pečovatelství, pozice pečovatele včetně jeho kompetencí, náplně práce, ale také úskalími a překážkami, se kterými se pracovník přímé obslužné péče v domovech pro seniory setkává. Tyto obtíže mohou nejčastěji eskalovat v syndrom vyhoření. Na kapitolu jsem navazovala možnostmi posílení psychické odolnosti a preventivními opatřeními proti stresu a následnému syndromu vyhoření.

V praktické části je popsán samostatný výzkum. Hlavním cílem výzkumu je zanalyzovat pracovní prostředí pečovatelů v domovech pro seniory. V dalších cílech se zaměřujeme na jednotlivé pracovní podmínky pracovního prostředí včetně psychické odolnosti pracovníků přímé obslužné péče. Zjišťujeme, jaké jsou fyzikální a sociální podmínky pečovatelů v domovech pro seniory, jaká je psychická odolnost těchto pracovníků vzhledem k jejich práci v těchto pracovních podmínkách, a zda a jakým způsobem je zajištěna péče o pracovníky přímé obslužné péče. K analýze pracovního prostředí jsme zvolili kvantitativní výzkum a k realizaci tohoto výzkumu byl použit dotazník, který byl vyplněn pečovateli v domovech pro seniory.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 PRACOVNÍ PROSTŘEDÍ

Pracovní prostředí můžeme označit jako podmínky, za kterých probíhá pracovní proces. Mnohé z pracovních podmínek jsou legislativně ukotveny, což jsou podmínky týkající se pracovní doby a doby odpočinku, bezpečnosti a ochrany zdraví při práci, překážek v práci či péče o zaměstnance (Kocianová, 2010, s. 179). Ačkoliv by pracovní podmínky měly respektovat zákonné normy, je důležité respektovat i potřeby a požadavky zaměstnanců a měly by se vytvářet takové podmínky, aby nezanechávaly trvalé stopy na zdraví pracovníka a aby negativně neovlivňovaly pracovní výkon (Mikuláštík, 2015, s. 305). Mikuláštík (2015) považuje za optimální pracovní podmínky ty, které mají pozitivní vliv nejen na výsledky práce, na zdraví zaměstnanců, ale také na kvalitu jejich života, na jejich přetváření, seberealizaci, na jejich výchovu a rozvoj.

Pracovní prostředí a podmínky práce podle M. Mikuláštíka (2015) zahrnují:

1. Organizační podmínky (styl řízení manažera a jeho organizační schopnosti),
2. Materiálně-technické podmínky (úroveň strojního zařízení, materiál, suroviny),
3. Sociální podmínky (mezilidské vztahy, týmová práce, soutěživost, prosazování některých jedinců),
4. Fyzikální kvality prostředí (osvětlení, mikroklima, …)
5. Informačně-vědomostní podmínky, informační technologie,
6. Bezpečnostní podmínky (bezpečnost práce, ochranné pomůcky, chemické látky),
7. Hygienické podmínky (sociální zařízení, čistota prostředí),
8. Subjektivní předpoklady v podobě schopností a dovedností, odolnosti pracovníka, jeho kultivovanosti, osobnostních rysů, hygienických návyků, …

V následujících podkapitolách se budu vzhledem k sociálně pedagogickému tématu práce mimo organizační podmínky, fyzikální podmínky a bezpečnost práce zabývat především sociálními podmínkami pracovního prostředí v podobě mezilidských vztahů, schopnosti spolupráce a komunikace mezi pracovníky, a subjektivními předpoklady pracovníků v podobě odolnosti pracovníka.

1. 1 Organizační podmínky

Pracovní doba a doba odpočinku je upravena zákoníkem práce (zákon č. 262/006 Sb., §78-100) v následujícím rozsahu: Délka pracovní doby (týdenní pracovní doba, kratší pracovní doba); rozvržení pracovní doby; přestávky a bezpečnostní přestávka; doba odpočinku (nepřetržitý odpočinek mezi dvěma směnami, dny pracovního klidu, nepřetržitý odpočinek v týdnu); práce přesčas; noční práce; pracovní pohotovost (Kocianová, 2010, s. 178).

Čím větší je organizace, tím větší jsou nároky na přizpůsobování pracovníků. Jakmile se organizace rozrůstá, má to vliv i na její organizační strukturu. Vznikají problémy jako je vzdálenost mezi řízením a jednotlivými pracovníky, dochází ke komplikacím přímé komunikace, k dezinformacím a chybám. U zaměstnanců pak mohou vznikat pocity bezmoci, závislosti, nejistoty. Organizační vztahy vymezují pravidla, která jsou zaměstnanci nuceni respektovat (Mikuláštík, 2015, s. 200-202).

Organizační změny se mohou týkat technologie, financí, služeb nebo samotné organizace. Většinou se tyto složky překrývají. Změny v organizaci by měly vést k větší úspěšnosti a k rozvoji zařízení, a měly by vždy vycházet ze současného stavu organizace. Následně by měl být vypracován projekt organizačních změn, které by byly zaměřeny na všechny oblasti organizace. Měly by být navrženy dané postupy, jak dosáhnout stanoveného cíle a jak všechny změny, ke kterým bude docházet, mít pod kontrolou (Mikuláštík, 2015, s. 203).

Realizace změn může probíhat jednorázově nebo postupně. Jednorázové změny jsou změny, kdy není čas na přípravu a plánování. V těchto změnách se pak objevuje určitá improvizace. Na rozdíl od jednorázových změn, postupné změny můžeme mít pod kontrolou a připravit se na ně. Měli bychom umět odhadnout, co všechno se může změnit. Zaměřením se na určitou složku v organizačních změnách totiž ovlivňujeme i ty ostatní. Důležité je rozpoznat, které z následujících změn budou přínosem, a které mohou naopak způsobit škodu. Ty změny, které mohou být užitečné, bychom měli podporovat, ty problematické se snažit minimalizovat. (Mikuláštík, 2015, s. 203-205).

Můžeme stanovit nějaká pravidla pro to, jak připravovat změny v organizaci, kdy se zaměřit na kterou složku organizace – kdy se věnovat změnám v informačních technologiích, kdy na úkolech, nebo změnách na složení pracovní skupiny. Jestliže je daný problém dobře uchopitelný a popsatelný, pak jeho řešení může být naplánováno a nemělo

by docházet k velkým chybám. Jestliže je problém nový, neznámý a nelze jeho řešení naplánovat, musíme spoléhat na tvůrčí postupy při řešení tohoto problému (Mikuláštík, 2015, s. 205, 206).

1. 2 Fyzikální kvality prostředí

Do kategorie fyzikálních pracovních podmínek zařazujeme prostorové řešení pracoviště (pracovní polohu, zorné podmínky, výška pracovní plochy, pohybové prostory či přístup na pracoviště), mikroklimatické podmínky (teplota vzduchu, relativní vlhkost vzduchu, rychlost proudění vzduchu), osvětlení (osvětlenost, rovnoměrnost osvětlení, oslnění, směr osvětlení, barva světla). Do této oblasti také spadá barevná úprava pracoviště, která slouží jako prostředek signalizace, zlepšení světelných podmínek, psychologické ovlivnění pracovníků a dosažení estetických účinků. V neposlední řadě do těchto pracovních podmínek zařazujeme čistotu ovzduší a hluk a záření (Kocianova, 2010, s. 179).

Klimatické podmínky zahrnují jak samotnou teplotu vzduchu, tak i jeho proudění a vlhkost. Rovnocenná účinná teplota vyjadřuje tepelný stav prostředí, kdy není žádné proudění a při teplotě 20 stupňů Celsia máme stejný pocit, jako při teplotě 23 stupňů Celsia. Doporučované hodnoty ideální teploty pro interiérové prostory v budově je teplota v rozmezí 20,1 stupňů Celsia až 23, 2 stupňů Celsia. V zimě je tato ideální teplota 15 až 20 stupňů C. Pro administrativní činnost tato teplota činí 19 až 23 stupňů Celsia. Optimálně tepelného mikroklimatu lze dosáhnout těmito základními způsoby: Zásahem do zdroje (tepla, chladu, vodních par), zásahem do prostředí (investičně i provozně nákladné), působením na subjekt – uživatele budovy (například vhodným oděvem), (Mikuláštík, 2015, s. 311-312).

Světelné zrakové podmínky jsou dány osvětlením, které ovlivňuje výkon, zejména jeho kvalitu. Vysoká svítivost nezaručuje vždy dobré vidění. I když je oko nejlépe přizpůsobeno dennímu světlu, je nutno světelné podmínky pro práci stabilizovat. Význam osvětlení bychom neměli podceňovat ani u činností, které jsou prováděny automaticky. Celkové osvětlení je významné v zajištění dostatečné celkové viditelnosti a bezpečné orientace v prostoru. Celý prostor by měl být osvětlen rovnoměrně, osvětlení by tedy nemělo vrhat rušivé stíny a nemělo by vytvářet příliš silné kontrasty (Mikuláštík, 2015, s. 3063).

Barevné zrakové podmínky ovlivňují nejen pracovní pohodu, ale pozitivně působí na orientaci v prostoru, zlepšuje podmínky bezpečnosti práce a umožňuje dobrou rozlišovací schopnost v pracovním prostředí. Pomocí barev lze také ovlivnit vnímání prostředí. Světlé

barvy prostor zvětšují, tmavé naopak zmenšují. Pro administrativní práci jsou doporučeny spíše studené barevné tony (modrá, zelená, modrozelená). Pro dočasně intenzivní nebo tělesnou práci se doporučují spíše teplé barevné tony (červená, oranžová, hnědá, žlutá). Barvy označující nebezpečí jsou stanoveny normami. Červená barva označuje výstrahu, kombinace černých a žlutých pruhů se používá změny úrovně podlahy. Oranžová a žlutá označují místa, na kterých hrozí nebezpečí. Zelená naopak symbolizuje bezpečí, zdravotnická zařízení, nouzové východy. Modrá je symbolem pro informace, nástěnky, tabule, nápisy, šipky. Barvy je třeba do pracovního prostředí volit spíše tlumené než zářivé. Zářivé barvy se hodí spíše na plochy malé a pro signalizační účely (Mikuláštík, 2015, s. 308).

Hluk může působit na chování člověka, tudíž i na jeho pracovní činnost. Zejména ovlivňuje jeho postoje, především emocionální složku. Za nepříjemný a obtěžující hluk se považuje ten, který má vyšší intenzitu. Nejvíce stížností na hluk je tehdy, když má nepravidelný, přerušovaný časový průběh a narušený rytmus, avšak i pravidelný hluk (na příklad v podobě vibrace) může vyvolávat nervozitu a nepříjemné pocity, které pak mohou ovlivnit i míru pozornosti na práci. Také může vadit, když zdroj hluku mění své místo, nebo když nevíme, odkud zvuk přichází. U rušivého hluku je zásadní charakteristika vykonávané činnosti a prostředí. Jinak je hluk vnímán v kanceláři než na příklad v hale pásové výroby. Nejdůležitějšími faktory působení hluku jsou hlasitost, výšky vydávaných zvuků a časový průběh. Podle Mikuláštíka (2015) mluvíme o rušivém hluku tehdy, pokud se jeho vliv projevuje na snížené rychlosti a přesnosti práce. Zejména složitější práce bývá těmito vlivy poznamenána. Ochrana proti vlivu hluku je možná těmito následujícími několika opatřeními: Změnou technologie; zmenšením vibrace pracovních nástrojů, zařízení; použitím ochranných pomůcek (Mikuláštík, 2015, s. 309-310).

1. 3 Sociální podmínky

Sociální podmínky práce souvisí s tím, zda člověk vykonává pracovní činnost v neustálém kontaktu s dalšími pracovníky, nebo zda pracuje izolovaně. Vliv pracovní skupiny je rozmanitý, působí na vytváření postojů k práci, k druhým lidem i k sobě samému. (Kocianova, 2010, s. 180-181).

Jestliže chceme porozumět chování člověka, musíme jej vnímat v mezilidských vztazích (Mikuláštík, 2015, s. 270). To se týká i organizací, kterou tvoří skupiny lidí a rozvíjí se mezi nimi vztahy formálního i neformálního charakteru. Vztahy mohou být jen dočasné

nebo dlouhodobé. Formální vztahy vznikají za dosažení určitého cíle a tím uspokojují potřeby zařízení nebo organizace. Kdežto vztahy neformálního charakteru uspokojují spíše potřeby pracovníka. Tyto vztahy se rozvíjí na základě nějaké přitažlivosti a citové vazby. (Armstrong, 2015, s. 648-651). Pomocí neformálních vztahů jedinec dosahuje psychické rovnováhy. Tyto vztahy totiž nepřekáží pracovní aktivitě, ale pomáhají vytvářet atmosféru pracovní spokojenosti, a tím pozitivně působí na produktivitu a kvalitu práce. Nemají konkurenční podobu. Někdy ale mohou nastat problémy, když osobní zájmy a zábava začnou převažovat nad pracovní činností (Mikuláštík, 2015, s. 273-275).

Sociální vztahy uvnitř organizace charakterizují normy, hodnoty a vzory jednání. Ovlivňují je jednání řízení (managementu) i jednotlivých pracovníků. Mezilidské vztahy na pracovišti pozitivně či negativně ovlivňují náladu pracovníka, jeho pracovní chování a výkon. Pro mnoho lidí jsou dobré pracovní vztahy a dobrá spolupráce velmi cenné, špatnou atmosféru, která spočívá v problémech mezi spolupracovníky či nadřízenými, zvládají velmi obtížně. Nepříznivá společenská atmosféra na pracovišti může být jedním z důvodů odchodem ze zaměstnání. Sociální podmínky práce mají pro práci člověka v pracovní skupině základní význam, ovlivňují jeho pracovní výkonnost i celkovou pracovní a životní spokojenost. (Kociánová, 2010, s. 180 až 181).

Pracovní skupina

Pracovní skupina je specifická skupina, která se řadí mezi malé formální skupiny. Jedná se tedy o skupinu, která je tvořena institucionálně, což znamená, že je řízená a určena k plnění záměrů a cílů instituce či firmy (Mikuláštík, 2015, s. 273-275).

Pro jedince pracovní skupina představuje významnou součást nejen pracovního prostředí, ale i života. To je ovlivňováno délkou času, který jedinec v pracovní skupině stráví, ale i tím, co skupina jedinci poskytuje. Kromě mezilidských vztahů v rámci pracovních skupin dochází k uspokojování mnoha sociálních potřeb (potřeba sociálního kontaktu, potřeba přijímat a poskytovat pomoc, potřeby někoho ovládat, někomu se podřizovat, potřeby být přijímán, někam patřit, …), (Kociánová, 2010, s.181).

Pracovní skupiny obvykle bývají *heterogenní*, takže jejich členové mají odlišný věk, pohlaví, místa bydliště, odlišnou délku praxe, odlišné vzdělání nebo odlišnou náplň činnosti (Mikuláštík, 2015, s. 274). Dále se mohou vyskytovat rozdíly v oblasti zájmů nebo trávení volného času (Kociánová, 2010, s. 181).

Charakteristika pracovní skupiny je dána organizací pracoviště, čímž je určeno i rozdělení úkolů, odpovědnosti a činností jednotlivých pracovníků. Důležitou roli hrají vztahy nadřízenosti a podřízenosti a spolupráce, stanovený způsob hodnocení a kontroly činností jednotlivců i celých skupin (Mikuláštík, 2015, s. 274). Zásadní je charakter činnosti pracovní skupiny, tedy zda člověk vykonává individuální práci, a má své pracovní cíle a postupy, či skupinovou práci, kdy v rámci úkolů spolupracuje s dalšími pracovníky. V případě týmové práce lidé jsou motivovaní a soustředěni na společné cíle. Dochází k vytváření příznivé atmosféry a podporují se dobré vztahy. V případě individuální práce, zejména stejné činnosti, se v pracovní skupině vytvářejí konkurenční vztahy, tedy soupeření (Kocianová, 2010, s. 181-182). To vše působí na to, jak se rozvíjejí interpersonální vztahy, v jaké míře převažují vztahy formální nad neformálními a naopak (Mikuláštík, 2015, s. 274).

Kvalitní spolupráce se v pracovní skupině zvyšuje, když jsou členové navzájem na sobě závislí v rámci plnění pracovních úkolů, když se navzájem respektují a tolerují při rozhodování o postupech práce, o cílech, kterých chtějí prostřednictvím skupinové spolupráce dosáhnout. Členové skupiny by se měli identifikovat (ztotožnit) se skupinovými cíli, i když mohou mít odlišné potřeby a zájmy jako jednotlivci. Jinak nemohou jako skupina pracovat efektivně. Skupina se se svými cíli mnohem lépe identifikuje, pokud jsou tyto cíle přiměřené, jasně vymezené, a pokud obsahují takové prvky, které mohou sloužit i k uspokojení individuálních cílů. Nevýhodou skupinové aktivity a spolupráce je na příklad větší časová náročnost na rozhodování, jelikož s větším počtem členů narůstá nárok na čas, který je potřebný pro vyjádření názorů ideálně všech zúčastněných (Mikuláštík, 2015, s. 276-277).

1. 3. 1 Skupinové role

V pracovních skupinách nezaujímají všichni členové stejnou pozici. Ta bývá určována mírou oblíbenosti a mírou osobní moci. Ve společnosti, která je určitým způsobem organizována, se realizují kontakty a sociální vazby podle určitých očekávání. Způsob chování na základě těchto očekávání můžeme označit jako společenské role. Vedle společenské role existuje i pojetí role subjektivní. Subjektivní role je představou jedince, nacházející se v určité roli, o tom, jaká jsou vůči němu očekávání. Avšak tato subjektivní role nemusí být vždy ve shodě se skutečným očekáváním. Součástí rolí bývají i snahy usměrňovat své chování tak, aby člověk působil co nejlépe a přesvědčivě. Ale přesto způsob, jakým prezentujeme svou společenskou roli, je

vždy poznamenán naším původním osobnostním temperamentem a charakterem (Mikuláštík, 2015, s. 279).

Tento systém rolí každému umožňuje ve společnosti komunikovat podle očekávání, měnit své chování, aby odpovídalo požadavkům určité společenské roli. A také to jedinci umožňuje očekávání určitého chování i od jiných lidí (Mikuláštík, 2015, s. 280).

Tím, že člověk zastává celou řadu rolí, může dojít k určitým konfliktům jak v rámci jedné role, tak i ke konfliktům mezi různými rolemi. Příkladem může být pracovnice, která zastává současně roli matky a manželky. Může se stát, že její dítě onemocní a v ten den musí ona i její manžel nezbytně zůstat v práci. Každý typ konfliktu rolí způsobují nátlaky na jedince zastávajícího určité role, ve kterých se má přizpůsobovat tomu, co se od něj očekává. Čím větší je tento nátlak, tím větší konflikt vyvolává a způsobuje stresové situace. Schopnost zvládat konflikty rolí se odlišuje na základě osobnosti jedince a projevuje se odlišným stylem. Konflikt rolí je zásadní pro kvalitu práce i pro pocit uspokojení či neuspokojení z pracovní činnosti. Čím více si je člověk vědom očekávání, které následně neodpovídá jeho práci, a má pocit, že musí ustoupit od nátlaku, tím větší frustraci prožívá (Mikuláštík, 2015, s. 280).

1. 3. 2 Role vedoucího pracovníka a uplatňování moci

Vedoucí pracovník je formálně stanovená role. Pokud vedoucí pracovník je úspěšný, pak i jeho osobnost, která je charismatická, zahrnuje vlastnosti vůdce. Tento pracovník je uznáván jako odborná, morální nebo osobnostní autorita. Dochází tedy k uspokojování potřeb členů skupiny a vytváří se prostor pro zapojení členů na rozhodování (Mikuláštík, 2015, s. 281).

Většina organizací je tvořena pomocí formální autority. Mluvíme-li o někom jako o autoritě, máme na mysli to, že ten jedinec je vlivný, vzbuzuje respekt, ale nepovažujeme to za něco formálního. Autorita je jeden ze způsobů užívání moci. (Mikuláštík, 2015, s. 213). Podstatou organizace je vykonávání požadované práce a dosahování očekávaných cílů. Během těchto procesů lidé nebo skupiny uplatňují moc, která jim umožňuje dosáhnout žádoucích výsledků, ale může být snadno zneužita (Armstrong, 2015, 653). Mikuláštík (2015) upozorňuje, že když se někteří lidé dostanou do nějaké mocenské pozice, změní své chování, mohou se stát více autoritativní (přísnější), více sebevědomí. Začnou věřit, že jsou neomylní, že všemu nejlépe rozumí, a že mají právo do všeho mluvit. Stávají se arogantními a domýšlivými. Záleží také na tom, kdo chce nebo

může moc uplatňovat. Kromě již zmíněné autority Mikuláštík (2015) uvádí následující zdroje moci: odměňování, donucování, míra kontroly, a další.

1. 3. 3 Řešení konfliktů

Konflikty jsou nezbytnou součástí každodenního života v pracovním i osobním životě. Vyplývají z naší jedinečnosti, našich zkušeností, odlišných názorů, motivace. Pokud chceme své zájmy prosadit, můžeme se setkat s odporem, nesouhlasem. Ačkoliv lidé mají představu o konfliktu jako o něčem negativním a mají z něj strach, člověk se přesto může v konfliktech učit, poznávat druhé i sebe sama, získávat odolnost, prosazovat dobré nápady (Mikuláštík, 2015, s.90). Armstrong (2015) uvádí, že konflikt je v prostředí organizace dokonce nevyhnutelný, jelikož učí lidi přizpůsobování, a tak může dojít ke kompromisům. Je součástí progresu, který může vést i k prospěchu organizace.

Veselá, Kanoiková (2011) vymezuje příčiny pracovního konfliktu jako nedostatky v organizaci práce, v pracovních podmínkách, velkou fyzickou i psychickou zátěž, nedostatek pracovního prostoru. Mikuláštík (2015) jako další příčiny konfliktů zmiňuje rozdílné názory a postoje k mnoha skutečnostem, špatnou komunikaci, časový tlak, nebo nesplněná očekávání. Nejčastěji jsou technickoorganizačního charakteru (špatná organizace práce, nepřesné vymezení odpovědnosti a moci, nejasné zadání úkolů), sociální povahy (konflikty mezi nadřízeným/podřízeným, rozdílnost zájmů, nedostatky v hodnocení a odměňování práce), psychologického charakteru (osobnostní vlastnosti osob zúčastněných konfliktu). Tyto mezilidské konflikty narušují společenskou atmosféru. (Kociánová, 2010, s. 182).

Při jednání může snadno dojít ke konfliktním situacím, když nastávají diskuse o návrzích, o možnostech, které by byly přijatelné pro obě strany. Někdy se projevuje kombinace kompromisu a spolupráce, neústupnost až agresivita, a někdy i donucování (pokud jde o zásadní věci), (Mikuláštík, 2015, s. 90).

Konflikty mohou přinést jak negativní, tak i pozitivní důsledky. Mezi důsledky negativní řadíme psychické poruchy nesoustředěnosti, podrážděnosti, neschopnost vypnout nebo neschopnost odpočívat. Dále se mohou vyskytnout fyzické potíže v podobě bolesti hlavy, poruchy spánku, také zažívací potíže nebo zvýšený krevní tlak. V chování je možno sledovat odstup ve vztazích, které mohou být pro jedince problémové. Do pozitivních důsledků můžeme zařadit vztahy, které jsou výraznější. Po vyřešení konfliktu si tito lidé budou více důvěřovat i v budoucnu, roste sebeúcta, během dobře zvládnutých

konfliktů vzniká většina nápadů a produktů, udržuje se přirozená míra konkurence. Někteří lidé potřebují napětí jako určité povzbuzení k pracovnímu výkonu, k tvořivé práci, konflikty jsou pro ně výzvou (soutěžení nemusí být vždy nepřátelstvím), (Mikuláštík, 2015, s. 94).

Podle Veselé a Kanoikové (2011) má pracovní konflikt několik řešení. Těmi jsou, že konflikt zanikne sám od sebe v důsledku únavy, jedna strana nakonec ustoupí, anebo do konfliktu zasáhne další osoba – spolupracovník či vedoucí, kteří konflikt utlumí.

Mikuláštík (2015) stanovuje pro úspěšné řešení konfliktu následující pravidla: Každý má právo na stejné časové vstupy. Stejně tak má každý právo říct svůj názor. Komunikace by měla začít u pocitů a pak pokračujeme k řešení problému a k tomu, co bychom chtěli. Nezvyšujeme hlas, nekřičíme, a neurážíme, nezesměšňujeme a neútočíme na věci a lidi, které má ten druhý rád. Neměli bychom používat ironii. Logicky argumentujeme a stále si udržujeme nadhled nad danou situací. Neměli bychom vytahovat problémy z minulosti. Hovoříme tedy jen o problému, o němž se jedná právě teď. Dobré je ke konci rozhovoru začít se sebekritikou a s vyzvednutím pozitivních momentů v názorech toho druhého, protože tak bude opozičník ochoten ustoupit. Chováme se nestranně, pokud narazíme na nejasnosti, snažíme se je překonat. Svůj útok zaměřujeme na problém, a ne na člověka. Snažíme se obnovit kontakt, udržovat spolupráci, a snažíme se zvážit všechna pro a proti. Následně po konfliktu se již k němu nevracíme. (Mikuláštík, 2015, s. 84-85).

2 PÉČE O PRACOVNÍKY

K optimálním a kvalitním podmínkám pracovního prostředí se mimo již uvedené vztahuje péče o pracovníky. V České republice je péče o pracovníky ukotvena v zákoníku práce, konkrétně v části desáté § 224–247 zákoníku práce (Péče o zaměstnance). Tato část zákoníku zahrnuje pracovní podmínky, odborný rozvoj a stravování zaměstnanců a zvláštní pracovní podmínky některých zaměstnanců (Kocianova, 2010, s. 186-187).

Šikýř (2016) konstatuje, že záměrem péče o zaměstnance je vytvoření příznivých pracovních podmínek během pracovní činnosti při dosahování žádaného výkonu. Tyto podmínky totiž ovlivňují jak zdraví, tak i chování zaměstnanců, jejich spokojenost i motivaci.

2. 1 Motivace v pracovní činnosti

„Motivace je pohnutka, popud, který nás aktivizuje a naši aktivitu také usměrňuje, zaměřuje, určuje její intenzitu a trvalost.“ (Mikuláštík, 2015, s. 106) Součástí motivace jsou motivační faktory, které ovlivňují lidi a usměrňují tak jejich chování (Armstrong, 2009, s, 878). Mikuláštík (2015) těmito faktory vymezuje pudy, potřeby, zájmy, hodnoty, postoje, myšlenky, vzory a vysoké cíle.

Podle teorie motivace v pracovní oblasti A. Maslowa nejdůležitějšími motivačními faktory jsou potřeby člověka. Tyto potřeby se během života mění na základě jejich uspokojení. V první řadě to jsou potřeby fyziologické: potrava, tekutiny, spánek apod. Dále potřeby bezpečí: potřeba lásky, potřeba uznání a úcty; a nakonec potřeby seberealizace a osobního rozvoje. Motivace je zásadní pro efektivitu práce (Mikuláštík, 2015, s. 106, 129).

Lidé s dobrou motivací projevují kladné dobrovolné chování, snaží se vykonat větší úsilí a udělat něco navíc. Nejefektivnější motivace je ta, která vychází ze samotné práce, dobrého vedení nebo zasloužených odměn, aby pracovníci byli co nejúspěšnější (Armstrong, 2015, s. 880). Naopak nemotivovaní pracovníci se obtížně ztotožňují s úkolem, s pracovní skupinou a celým zařízením. Nejsou loajální, nemají radost z práce, nezažívají pocit uspokojení nebo seberealizace (Mikuláštík, 2015, s. 123).

Klasický příklad pracovní motivace je označován jako model nedostatku (Mikuláštík, 2015, s. 122). To znamená, že činnost je vykonávána, dokud není uspokojena potřeba. Když člověk uspokojí své potřeby, přestává být aktivní, jelikož už nemá proč vykonávat další činnost. Ve svobodomyslném a shovívavém pracovním prostředí se může stát,

že toto neuspokojení potřeby nevyvolá u pracovníka aktivitu, ale spíše naopak, lenošení (Mikuláštík, 2015, s. 122).

Zaměstnanci s nižší pracovní morálkou a negativním přístupem k práci potřebují větší kontrolu. U takových zaměstnanců je třeba vytvářet podmínky, aby měli možnost růst, rozvíjet se, a aby u nich pracovní motivace postupně vznikala. Čím vyšší je úroveň pracovní morálky zaměstnanců, tím menší by měla kontrola být, a tím větší prostor by měli pracovníci mít pro rozhodování, samostatnost, seberealizaci (Mikuláštík, 2015, s. 125).

Lidé touží po dosažení cíle, ale liší se silou **výkonové motivace.** Tato motivace je dána touhou v závislosti na úspěchu a strachu ze selhání. Čím je strach větší, tím je motivace k výkonu slabší. Důležité je dbát na samostatnost, odpovědnost, což podporuje výkonovou motivaci a zvyšuje úspěšnost. Úspěšná motivace vede k tomu, že si dáváme realistické, ale náročné cíle, jsme vytrvalí při práci na úkolech, za svou aktivitu cítíme odpovědnost, využíváme informace a cítíme se připraveni překonávat překážky (Mikuláštík, 2015, s. 122-132).

Armstrong (2015) doplňuje na základě teorie Barricka a Mounta (2013) motivaci zaměřenou na individuální faktory. Těmito faktory se rozumí osobnost, schopnosti člověka. A situační faktory, jimiž jsou charakteristiky práce, kdy motivace pracovníka závisí na uvedených individuálních a situačních faktorech. Charakteristika práce mimo jiné také zahrnuje zajištění její bezpečnosti během výkonu pracovní činnosti, která jistým způsobem může mít podíl na motivaci pracovníka, jelikož nejistota a strach motivaci oslabují.

2. 2 Bezpečnost práce

„*Bezpečnost práce může být definována jako nepřítomnost nehod.“* (Mikuláštík, 2015, s. 313) Podle Mikuláštíka (2015) tam, kde pracují lidé, jsou vždy nějaká rizika, a proto je nutná ochrana. Ohrožení bezpečnosti při práci představuje vlivy pracovního prostředí, které způsobují poškození pracovníka. Tyto následky mohou být pomalé a postupné, někdy dokonce i nenapravitelné. (Kocianová, 2010, s. 179-180). Kocianová (2010) uvádí, že příčiny úrazů a onemocnění mohou spočívat jak v samotné práci, tak i v pracovních podmínkách nebo v pracovním chování. Příčinou vznikajících nehod může být na příklad momentální špatný duševní stav pracovníka, nedostatečná kontrola a údržba, chyby mohou vznikat v důsledku vysoké míry pozornosti při automatizované činnosti, nebo při výkonu dvojí práce najednou. Neúmyslné chyby se mohou objevit v důsledku únavy. Velkou roli hrají také změny. (Mikuláštík, 2015, s. 314, 315).

Základní stanoviska o bezpečnosti a ochraně zdraví při práci jsou umístěna v zákoníku práce (zákon č. 262/2009 Sb.), konkrétně § 101-108 (Šikýř, 2016, s. 575). S těmito stanovisky musí být každá organizace v souladu a plnit tak povinnosti, které mají ochranný charakter:

- vstupní školení pro zaměstnance,
- seznamování pracovníků s předpisy a těžkými úrazy v zařízení,
- udržování a zlepšování pracovního zařízení,
- systém vzdělávání,
- posuzování zdravotní způsobilosti,
- kontrola dodržování předpisů a úrovně BOZP,
- zjišťování příčin pracovních úrazů,
- zajištění pracovních pomůcek a kontrola jejich využívání,
- odstraňování nebezpečné a namáhavé práce (Mikuláštík, 2015, s. 315).

Nicméně ačkoliv organizace bude dodržovat všechna tato preventivní opatření, může dojít k selhání či pochybení lidského zdroje, což jsou vlastnosti, schopnosti, myšlení člověka, a následně tak k pracovním škodám. Vzhledem k příčinám pracovních úrazů jako selhání lidského činitele přichází v úvahu využít psychologickou pomoc.

Z hlediska pochybení z tohoto důvodu J. Štikar v knize *Psychologie ve světe práce* uvádí příčiny: narušený zdravotní tělesný stav včetně nedostatků smyslových orgánů, nedostatek znalostí, nedostatek zručnosti a pohybových dovedností, nedostatek potřebných osobnostních vlastností, únava z dlouhé pracovní doby (z nevyspání), přechodné emoce z rodinných, společenských a jiných důvodů (nesoustředěnost, pracovník nevěnuje dostatečnou pozornost práci), alkohol a drogy, činnost v časové zátěži (Mikuláštík, 2015, s. 315). Mikuláštík (2015) ještě upozorňuje, že je třeba zvážit všechny okolnosti, jelikož veškeré faktory působí společně, kdy podíl jednotlivého faktoru může být odlišný.

3 DOMOVY PRO SENIORY

Domov pro seniory je sociální služba poskytovaná ubytovací formou. Podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách jsou v domovech pro seniory poskytovány služby osobám, které mají sníženou soběstačnost zejména zapříčiněním toho, že jejich situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby (zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách). Uživateli jsou tedy senioři, kteří jsou natolik nesoběstační, že nemohou žít ve svém, přirozeném prostředí, a péče ze strany rodiny je nedostatečná, nebo úplně chybí (Nešporová, Svobodová, Vidovičová, 2008, s. 20-22).

Domov pro seniory je podle zákona o sociálních službách poskytován za úhradu, kdy daná osoba hradí ubytování, stravu, a veškerou péči poskytovanou v daném rozsahu (Zákon, č. 108/2006 Sb., § 73).

Senior

Pojem senior není doposud uveden v legislativě a jednoznačná definice neexistuje (Špatenková, Smékalová, 2015, s. 139). Avšak podle českého etymologického slovníku slovo senior pochází z latinského *senex*, což znamená starý (Rejzek, 2001, s. 568). Tento pojem je používán jako označení člověka v celém období *sénia* (Špatenková, Smékalová, 2015, s. 140-143). Z hlediska vývojové psychologie je toto období Příhodou (1963-1974) uvedeno od 60 let, kdy od 60 do 75 můžeme hovořit o raném stáří. Období od 75 do 90 let je nazýváno kmetstvím, a od 90 let a výše můžeme hovořit o dlouhověkosti (Thorová, 2015, s. 309). V běžném životě je za starého člověka považován každý, kdo dosáhl důchodového věku, Tento věk činí 65 let (Špatenková, Smékalová, 2015, s. 142-144). Dále je důchodový věk spojován s odchodem do důchodu jako věk zanechání výdělečné činnosti (Tomeš, 2010, s.).

Potřeby seniorů

Senior potřebuje mít pocit jistoty a bezpečí, touží po důvěře, stabilitě, jistotě a spolehlivosti. Podle výzkumu Kaufmanové (2004) k hodnotám, které jsou pro seniory důležité, patří zdraví, láska, rodina, přátelství, soběstačnost, sociální kontakt, vlastní domácnost, psychická a fyzická pohoda. Nejdůležitějšími potřebami pro seniory jsou fyziologické potřeby, potřeby bezpečí a sociální potřeby. Vágnerová (2000) uvádí, že senioři se cítí více ohroženi (např. onemocněním, ovdověním), smiřují se s určitou mírou závislosti na jiných lidech, a do popředí se dostává potřeba podpory a bezpečí.

Fyziologické potřeby: Senioři mají vyšší potřebu odpočinku a spánku. Spí nebo podřimují i během dne, např. po obědě. Velmi důležitá je potřeba být bez bolesti, mít zajištěno teplo a pohodlí. Rozsah potřeb a jejich uspokojování se odvíjí od aktivity jedince (Mlýnková, 2016 ,s. 48).

Vyšší potřeby: U vyšších potřeb seniorů dominuje potřeba jistoty a bezpečí, včetně ekonomické jistoty (Mlýnková, 2016, s. 49). Senior může mít i nejistotu, když nemá dostatek informací o svém zdravotním stavu, plánovaných vyšetřeních, o ošetření apod. Proto je důležité seniorům vysvětlit, jak bude probíhat na příklad ošetření rány, kdy přijde lékař atd. Senioři také pociťují potřebu seberealizace, uznávání sebe sama, uznávání druhými lidmi (Mlýnková, 2016, s. 49).

Duchovní potřeby: Senioři v závěrečné fázi svého života hodnotí svůj dosavadní život a kladou si otázky o smyslu života. Mají potřebu se svěřit se svými myšlenkami někomu, kdo by jim mohl naslouchat (Mlýnková, 2016, s. 49).

3. 1 Režim dne v domovech pro seniory

Každé pobytové zařízení má podle své cílové skupiny uživatelů služby daný režim, který je nutno dodržovat. Některé činnosti musí být zrušeny nebo individuálně upraveny vůči odlišné situaci klienta (např. při náhlém zhoršení zdravotního stavu). V každém zařízení musí být zaznamenán průběh dne se všemi důležitými organizačními záležitostmi, kde je mimo jiné uveden popis všech základních činností (Malíková, 2020, s. 75).

V průběhu dne jsou klientovi poskytovány služby, které odpovídají písemné smlouvě. Realizace těchto služeb je ovlivněna na příklad harmonogramy pracovníků, domácím a návštěvním řádem. V potřebném rozsahu jsou klientovi poskytnuty ošetřovatelské úkony zkušenými zdravotnickými pracovníky (Malíková, 2020, s. 75).

V dopoledních hodinách probíhají aktivizační činnosti. Tyto činnosti pomáhají klientovi probudit zájem o sebe, uvědomit si sebe a své potřeby, zapojovat se do sebepéče. Cílem aktivizačních činností je také snaha zabránění vzniku a rozvoji závislosti na další fyzické osobě. Zásadou je vhodná komunikace a přístup ke klientovi, správná míra poskytování pomoci, zapojování do různých činností. Odpoledne se konají různá posezení, kulturní, zábavné, poslechové akce, které nejsou z hlediska vlastní aktivity klientů tolik náročné. Během dne mají klienti možnost využívat další služby, která jsou v zařízení k dispozici. Mohou to být služby kadeřnictví, pedikúry, knihovny, a další (Malíková, 2020, s. 76).

V určené dny vykonává praktický lékař nebo jiný odborný lékař v zařízení lékařskou prohlídku. Dopoledne i odpoledne provádí fyzioterapeut s klienty individuální nebo skupinová cvičení. Večer jsou klientům po večeři podány potřebné léky a pracovníci je připravují ke spánku (Malíková, 2020, s. 76).

Během nočních hodin jsou klienti na pokojích sledováni ošetřujícím personálem a je jim poskytována potřebná péče. Pokud dojde na příklad ke zhoršení zdravotního stavu klienta, je přivolán praktický lékař, rychlá lékařská pomoc či záchranná služba. Poskytování služby klientům probíhá nepřetržitě. (Malíková, 2020, s. 76).

Malíková (2020) ještě doplňuje že na základě organizace zařízení se v dané pracovní dny konají pracovní porady, na kterých pracovní tým zařízení společně projednává a řeší aktuální problémy v péči o klienty (Malíková, 2020, s. 75).

3. 2 Služby poskytované v domovech pro seniory

Každý poskytovatel SS je povinen dodržet rozsah služeb stanovený zákonem o sociálních službách (zákon č. 108/2006 Sb.) pro konkrétní druh služby a typ zařízení (Malíková, 2020, s. 110). Poskytovaná služba musí obsahovat tyto základní činnosti: poskytnutí ubytování; poskytnutí stravy; pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu; pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu; zprostředkování kontaktu se společenským prostředím; sociálně terapeutické činnosti; aktivizační činnosti; pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí (Zákon č. 108/2006 Sb., § 49).

Poskytnutí ubytování: Poskytovatel musí zajistit vlastní ubytování a úklid, praní ložního a osobního prádla a žehlení (Malíková, 2020, s. 111).

Poskytnutí stravy: Poskytovatel má povinnost zajistit klientům celodenní stravu v podobě tří hlavních jídel a dvou vedlejších jídel. Klienti se stravují v jídelně domova nebo na pokoji u stolu nebo přímo v lůžku (Malíková, 2020, s. 111).

Pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu: Znamená poskytnutí pomoci při přesunech, oblékání a svlékání, podávání nápojů a stravy, pomoc při používání speciálních pomůcek a pomoc při prostorové orientaci (Malíková, 2020, s. 111).

Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu: Klientům je zajištěna pomoc při všech činnostech spojených s osobní hygienou, při péči o vlasy a při použití WC, holení, pedikúra, manikúra (Malíková, 2020, s. 111).

Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím: Poskytovatel má povinnost zajistit klientům podporu a pomoc, aby mohli běžně využívat dostupné služby a informační zdroje. Dále musí pomáhat klientům udržovat nebo obnovovat kontakt s rodinou a podporovat tak společenské začlenění klienta (Malíková, 2020, s. 111).

Sociálně terapeutické činnosti: Klientovi musí zařízení nabízet a poskytovat metody psychoterapie a socioterapie (Malíková, 2020, s. 111).

Aktivizační činnosti: Obsahují volnočasové, zájmové činnosti a poskytnutí pomoci klientovi při obnovení nebo udržení kontaktu se sociálním prostředím a pomoc při nácviku a zlepšování všech dovedností klienta (Malíková, 2020, s. 111).

Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí: Klientům musí být poskytována pomoc při komunikaci, která je vedená k zachování práv a oprávněných zájmů klienta (Malíková, 2020, s. 111).

Výše uvedené poskytované služby souvisí s uspokojením jednotlivých potřeb seniorů. Nenaplnění jejich potřeb vede k frustraci, zklamání a někdy i k problémovému chování u seniorů (Hauke, 2014, s. 22).

Služby poskytované v domovech pro seniory společně s denním režimem vymezují z velké části harmonogram a náplň práce pečovatelů. Tyto služby byly zde obecně popsány pro komplexní přehled o prostředí domova pro seniory v souvislosti s pracovní činnosti pracovníků přímé obslužné péče.

4 PEČOVATELSTVÍ

Pečovatelství nabývá na významu od konce 20. století. V dnešní době řešíme problematiku ohledně stárnutí populace. Jedná se o proces, kdy se postupně mění složení obyvatelstva. Zvyšuje se počet osob starších věku 60 let, a snižuje se počet osob mladších ve věku 15 let. V naší společnosti tak žije spousta lidí, kteří potřebují i k běžným denním úkonům permanentní přítomnost druhé osoby. Rodinní příslušníci většinou tuto roli nejsou schopni z určitých důvodů zajistit, a proto je třeba zajistit péči druhou osobou, jež má k ní příslušnou kvalifikaci. Zde hraje pečovatel nebo pečovatelka nenahraditelnou zdravotní i sociální roli. Poskytuje aktivní, vstřícnou péči. Tato péče vychází z individuálních potřeb klienta, je poskytována týmem pracovníků a má preventivní charakter. To znamená, že pečovatel je především zaměřen na podporu klientova zdraví (Mlýnková, 2016, s. 8-12).

Posláním pečovatelství poskytování služeb seniorům a osobám se zdravotním, mentálním, či jiným postižením, které nejsou schopny si zajistit své potřeby a sami vykonávat každodenní činnosti. Úkolem pečovatelství je tedy pomáhat jedincům dosáhnout tělesného, duševního a sociálního zdraví a pohody. Dále podpořit jejich zdraví tak, aby se klient aktivně podílel na péči o vlastní zdraví a byl ochoten o sebe pečovat; zjišťovat ordinace lékaře (např. podat klientovi připravené léky, dodržovat rehabilitační režim). V neposlední řadě snižovat vliv onemocnění na stav klienta, předcházet dalším onemocněním a komplikacím (Mlýnková, 2016, s. 11-15).

4. 1 Uplatnění a kompetence pečovatele

Pojem pečovatel ani pracovník přímé obslužné péče se v zákoně nevyskytují. Podle zákona o sociálních službách a vyhlášky vztahující se k tomuto zákonu jsou tito pracovníci uvedeni pod označením pracovník v sociálních službách (Malíková, 2020. s. 427).

Kvalifikačním požadavkem pracovníka v sociálních službách pro přímou obslužnou péči je získání základního nebo středního vzdělání a absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu. Tento kurz nemusí osoba absolvovat, jestliže získala podle zvláštního právního předpisu způsobilost k výkonu sociálního pracovníka, a jestliže osoba získala střední vzdělání v oboru vzdělání stanoveném prováděcím právním předpisem. Dalšími předpoklady pro vykonávání činnosti pracovníka v sociálních službách je nezbytná: bezúhonnost, zdravotní způsobilost, odborná způsobilost – splnění kvalifikačního požadavku (Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách).

„Termín kompetence znamená pravomoc, rozsah působnosti. V našem případě jde o rozsah činností/postupů, které pečovatel může vykonávat po ukončení kvalifikačního studia.“ (Mlýnková, 2016, s. 13) Pracovník v sociálních službách vykonává svou činnost pod nadřízeným (vedoucím) zdravotně sociálního úseku v domově pro seniory. Kompetence pečovatelů jsou uvedeny ve vyhlášce č. 505/2006 sb., která se váže k zákonu o sociálních službách. Podle této legislativy jsou klientům v domově pro seniory i v domově pro seniory se zvláštním režimem poskytovány základní činnosti ve stejném rozsahu, které vykonává pracovník v sociálních službách. **Pracovník v sociálních službách pro přímou obslužnou péči zajišťuje a je osobně odpovědný za:**

a) Pomoc klientovi při ubytování, úklidu, třídění a ukládání osobního i ložního prádla

b) Pomoc klientovi při stravování v průběhu celého dne v rozsahu 5 jídel – zahrnuje podávání stravy, přípravu jídelny, servírování, přípravu dochucovacích ingrediencí. V určitých případech zahrnuje úpravu ke stolování na pokoji klienta.

c) Pomoc klientovi při zvládání běžných dovedností péče o vlastní osobu – při oblékání, svlékání, obouvání/nazouvání, používání speciálních pomůcek, přesunu na lůžko nebo vozík, včetně dohledu a doprovodu. Pomoc při vstávání, uléhání, úpravě lůžka.

d) Pomoc klientovi při osobní hygieně nebo zajištění podmínek pro osobní hygienu klienta – připravuje hygienické potřeby, podává je klientovi, dohlíží na průběh a kvalitu provedení osobní hygieny. V určitých případech ji provádí sám (podle klientových schopností).

e) Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím – zajišťuje dopravu klienta na společenské a volnočasové aktivity, doprovod na zahradu, procházku; nabízí sledování televize, poslech rádia, zprostředkování kontaktu s duchovním (doprava na bohoslužbu), (Malíková, 2020, s. 481).

Pracovník v sociálních službách je tedy povinen provádět výkony v základní ošetřovatelské péči a poskytovat klientům pomoc při běžných denních úkonech. Zná své povinnosti a dodržuje pracovní harmonogram. Spolupracuje s dalšími pracovníky a aktivně se zapojuje do týmové práce (Malíková, 2020, s. 507).

4. 2 Kvalita poskytovaných sociálních služeb z pohledu personálního zajištění

„Kvalitu v sociálních službách můžeme definovat jako soubor vlastností a znaků nějaké činnosti, které se vztahují na naplnění daných požadavků.“ (Herman a kol., 2008, s. 95) Pro posuzování kvality poskytovaných služeb a naplňování daných požadavků slouží standardy kvality sociálních služeb, které jsou uvedeny v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a ve vyhlášce č. 505/2006. Jsou určeny pro všechny druhy sociálních služeb, kde kvalita sociální služby je měřena a posuzována na základě jednotlivých kritérií standardů. Jejich podstatou je zajistit, aby poskytování dané služby respektovalo a chránilo práva uživatelů, ale i pracovníků, kteří tyto služby poskytují (Bicková, Hrdinová, 2011, s. 54). Standardy kvality si zpracovává každé zařízení samo s ohledem na vlastní podmínky, cíle, organizační strukturu. Pro vyhotovení těchto standardů je nezbytná spolupráce všech pracovníků, vedoucích, klientů (Malík, 2014, s. 288).

Z personálního hlediska vychází standard č. 9 a č. 10, které se konkrétně zabývají personálním a organizačním zajištěním, a profesním rozvojem zaměstnanců (Vyhláška č. 505/2006).

Standard č. 9: Personální a organizační zajištění služby

Uvedený standard stanovuje, že poskytovatel má písemné stanovenu strukturu a počet pracovních míst, pracovní profily, kvalifikační požadavky a osobnostní předpoklady zaměstnanců v souladu se zákonem o sociálních službách (§ 115). Počet zaměstnanců odpovídá druhu poskytované sociální služby, její kapacitě a počtu uživatelům sociální služby. Poskytovatel má vyhotovena oprávnění a povinnosti zaměstnanců. Má písemně zpracována vnitřní pravidla pro přijímání a zaškolování nových zaměstnanců. Poskytovatel má zpracována vnitřní pravidla i pro pracovníky, kteří nejsou s poskytovatelem v pracovně právním vztahu (Vyhláška č. 505/2006 Sb.).

Standard č. 10: Profesní rozvoj zaměstnanců

Standard č. 10 uvádí, že poskytovatel má písemně zpracován postup pro pravidelné hodnocení zaměstnanců, a to v rozsahu stanovení, vývoje a naplňování osobních profesních cílů a potřeb další odborné kvalifikace. Poskytovatel má vytvořen program pro další vzdělávání zaměstnanců a systém výměny informací mezi těmito zaměstnanci. Poskytovatel má písemně zpracován systém finančního a morální oceňování zaměstnanců,

a zajišťuje pro pracovníky přímé péče podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka (Vyhláška č.505/2006 Sb.).

4. 3 Zátěž pečovatele

„Stres je vnitřní stav člověka, který je něčím ohrožen, nebo ohrožení očekává. Je to soubor reakcí organismu na změny narušující normální funkce organismu.“ (Mlýnková, 2017, s. 35). Mikuláštík (2015) slovo stres překládá jako zátěž, břímě, nesnáz, tíseň, stav organismu, který je podroben nepříjemným stimulům a brání se, reaguje na požadavky života. Tyto požadavky jsou označovány jako stresory. Jedná se o jakýkoli podnět, který v nás může vyvolat stres. Mlýnková (2017) stresory rozděluje na: fyzické, stresory vyplývající z nemoci, individuální, skupinové stresory, fyzické vypětí ve smyslu fyzické aktivity, a sociální stresory. Jako konkrétní stresové faktory práce pečovatele v domově pro seniory můžeme uvést na příklad úmrtí klientů a fyzickou náročnost práce; zranění klientů a zhoršení jejich zdravotního stavu; málo času na jednotlivé klienty; konflikty s příbuznými klientů a konflikty na pracovišti; nespokojenost klientů, neocenění práce ze strany klientů a rodiny. Za stresující faktory můžeme považovat i vysoké požadavky na pečovatele, nedostatečnou podporu ze strany zaměstnavatele, vysokou profesionální odpovědnost (Mlýnková, 2016, s. 36-37). Podle tvrzení Mikuláštíka (2015) mohou jako stresory působit i špatné pracovní podmínky. Příkladem je hluk, chlad, horko, nedostatek světla, neshody a další. Řadoví pracovníci mohou být pod stresem tím, že nezvládají dobře svou práci.

4. 3. 1 Fáze stresových situací

Stresová situace má několik fází bez ohledu na dobu jejího trvání. V první fázi dochází k uvědomění si zátěže, kterou prožíváme. Druhá fáze se nazývá Aktivace obranných reakcí, kdy člověk popírá skutečnost, izoluje se od okolního světa, vyhýbá se kontaktům. Nápadné je stáhnutí se do sebe, negativní emoční naladění. Tato fáze může probíhat v podobě depresivního neladění, velké únavy a neschopnosti vstát z lůžka (Mlýnková, 2017, s. 37).

Následuje fáze pod názvem Aktivace fyziologických funkcí, kdy jsou ve stresu spouštěny fyziologické mechanismy, které stres vyvolává. Při prožívání negativních emocí jako jsou strach, napětí, vztek, úzkost, se rozbuší srdce, zvýší se krevní tlak, zrychlí se tep, dýchání.

Čtvrtá fáze se nazývá *coping.* Jedná se o zvládání stresu, hledání a realizaci způsobů, jak se s ním vyrovnat. Při dlouhodobém působení stresorů se mohou objevovat první somatické příznaky, které se následně mohou stát trvalými. Mezi tyto příznaky řadíme

bolesti v nadbřišku, nechutenství, nevyspání, obtížné usínání i přesto, že je dotyčná osoba unavená a vyčerpaná, avšak nemůže dlouho usnout, v noci se budí a přemýšlí, co všechno je třeba následující den zařídit. Poslední fází při vystavení těmto stresovým faktorům vniká *syndrom burnout* neboli syndrom vyhoření (Mlýnková, 2017, s. 37).

4. 3. 2 Syndrom vyhoření

Mikuláštík (2015) definuje syndrom vyhoření neboli *burnout* jako stav tělesného i fyzického vyčerpání. „S*yndrom vyhoření je definován a subjektivně prožíván jako stav tělesného, emocionálního a duševního vyčerpání způsobený dlouhodobým pobýváním v situacích, jež jsou emocionálně mimořádně náročné.“* (Mlýnková, 2017, s. 38) Je charakteristický pocitem prázdnoty, deprese, úzkosti, vnitřním pocitem bezcennosti a vyčerpanosti, vnitřním neklidem a subjektivně se projevuje nezájmem, sníženou výkonností v pracovní činnosti a nervozitou. Lidé, kteří se dostanou do stavu syndromu vyhoření, bývají lhostejní ke své práci, k výsledkům své práce, k práci svých spolupracovníků. Zanechávají aktivit, pro které dříve žili (Mikuláštík, 2015, s. 77). Psychický stav vyhořelého můžeme tedy charakterizovat ve třech dimenzích jako: pocit psychického a emocionálního vyčerpání; odosobnění *(„jako bych to už nebyl já, ale někdo jiný“)*; a ztrátu zájmu na dalším osobnostním růstu, snížení osobnostní cílevědomosti (Mlýnková, 2017, s. 38).

Projevy syndromu vyhoření sahají nejen do psychické a sociální oblasti, ale i do oblasti somatické. V tomto případě u vyhořelého dochází k narušení fyzických funkcí v podobě narušeného spánku a únavy, zvýšená náchylnost k nemocem, bolest svalů a zažívací potíže, nemožnost se dostatečně nadechnout, bolesti hlavy, a další (Mlýnková, 2017, s. 39).

Podle tvrzení Dvořáčkové (2009) syndrom vyhoření postihuje více motivované lidi, kteří nastupují do zaměstnání s velkou mírou nadšení a očekávání. Mikuláštík (2015) konstatuje, že příčinou vyhoření je velká nejistota lidí v tom, zda je jejich život naplňován smysluplně, zda to, co dělají, je užitečné. Syndrom vyhoření vzniká na základě stresové situace, vysoké míry motivovanosti a cílových představ. Dalšími faktory, které mohou způsobit vyhoření, jsou nízké sebevědomí, snížená sebedůvěra a menší odolnost vůči zátěži.

4. 4 Resilience (odolnost) proti zátěži

Mikuláštík (2015) pracovní zátěž vymezuje jako pracovní nároky na pracovníka, způsob, jak je pracovník zvládá, a jak tyto nároky působí na jeho psychiku. Každý člověk hodnotí stresovou situaci jinak, a proto každý má odlišnou resilienci neboli odolnost vůči této zátěži. Zásadní je v tomto ohledu míra přijatelné zátěže, která by neměla přesáhnout určitou hranici, aby nepřetěžovala či neohrožovala pracovníka. Mlýnková (2017) uvádí, že jestliže pečovatel nemá vytvořený určitý životní režim, který mu dovoluje odpočívat, relaxovat, odpoutat se od lidské bolesti, může dojít na základě stále prožívaných stresů k syndromu vyhoření. Proto je důležité ze strany pečujících péče o sebe sama.

Záleží na samotné osobnosti pracovníka, jeho odolnosti, motivace a vlastnostech. Každý člověk hodnotí stresovou situaci jinak, a proto každý má odlišnou resilienci neboli odolnost vůči této zátěži. Resilience se ale dá do určité míry zlepšovat. Pro vyšší míru odolnosti je důležitý pocit spokojenosti, kontrola nad svými emocemi a vytrvalost. Význam má i sociální podpora (Mikuláštík, 2015, s. 67).

Existuje několik způsobů, jak předcházet stresovým situacím a zamezit tak syndromu vyhoření. Pečovatel by si měl vytvořit jistý pozitivně laděný odstup od klientů. Jde o to, jak skloubit vlastní duševní oblast s profesionální rovinou. Měli bychom si uvědomit, že pokud je nárok pracovní situace vnímán jako ztráta (času nebo energie), může to být pro nás stresující situací. Prostředkem odstranění stresu v ošetřovatelské praxi je vyhnout se osobnímu prožívání, kdy se pečovatel nemůže nechat zahltit zdravotními problémy klientů. Jistý emoční odstup je ze strany ošetřujícího personálu nutný. A při řešení životních situací je zásadní náš aktivní přístup k životu, naše schopnost bojovat s obtížemi, s nimiž se v praxi pečovatele setkáváme. Dále pak může být účinná relaxace, dechová cvičení a další techniky na zvládání stresu jako je autogenní trénink (Mlýnková, 2017, s. 42). Mikuláštík (2015) doporučuje pro vyrovnání se se stresem mimo již uvedené: sport, kontakt s přírodou, změnu prostředí, posilovat dobré vztahy, zorganizovat si čas, stanovit si dosažitelné cíle, vyhýbat se zbytečným konfliktům.

Podle Matouška (2003) do syndromu vyhoření zařazujeme na příklad kvalitní přípravu na profesi, jasné cíle organizace a metody práce, jasné vymezení pracovníkovy náplně práce, kombinovat přímou práci s klienty s prací, která nezahrnuje přímou práci s klienty, programy osobního rozvoje a podpora dalšího vzdělávání pracovníků, průběžná supervize.

4. 5 Supervize jako nástroj prevence syndromu vyhoření

V rámci psychohygieny pomáhajících pracovníků má supervize velký význam. Pracovníci by měli mít jasně stanovené metody práce a možnost o ní průběžně diskutovat jak s kolegy, tak s nadřízenými (Mojžíšová, Urban, Kajanová, 2012).

Matoušek (2003) vymezuje supervizi jako celoživotní formu učení, zaměřenou na rozvoj profesionálních dovedností a kompetencí klientů, kdy je kladen důraz na vlastní aktivitu klientů v tvořivém prostředí, ve kterém se klient bude cítit bezpečně. Z hlediska zařízení je supervize profesionálním postupem pozorování a reflexe praxe. Lze ji považovat za jednu z důležitých forem odborné přípravy a prostředek k osobnímu a profesionálnímu růstu. Jedná se o setkávání pracovníka (klienta) a supervizora (nadřízená nebo zkušená osoba). Tento vyvíjející proces umožňuje reflexi, emoční podporu, kontrolu a odborné řízení. Jde o využití možností profese a zároveň prevenci syndromu vyhoření (Dvořáčková, 2013, s. 133).

Cílem supervize je zejména pomoc supervidovanému (klientovi) přinést nový úhel pohledu na případy, které řeší. Dalšími cíli jsou podpora a povzbuzení do další práce, posílení odolnosti proti stresu a vyhoření, kontrola kvality či profesionality a etiky práce, vyjasnění poslání organizace, a zvládání pocitu bezmoci a viny (Hawkins, Shohet, 2004, s. 59-61).

V supervizní smlouvě je podstatné dojednat, jaké jsou priority a na co se zaměřit. Formulování cíle je významné, ale stejně tak i pravidelné vyhodnocování a naplňování tohoto cíle. Na začátku každého setkání je nutné stanovit dílčí cíl daného setkání. Tento cíl by měl odpovídat aktuálním potřebám klientů, kteří přicházejí s konkrétními tématy. Supervizor by měl projít supervizím výcvikem a měl by mít dostatečnou vlastní praxi v supervizi. Výhodou je, když je odborníkem v dané profesi (Dvořáčková, 2010).

Úkolem samotného supervizora je pak vytvořit příjemné prostředí a atmosféru důvěry, kde se klient cítí přijímaný, chápaný, ceněný, jelikož jen tak se bude cítit bezpečně a bude otevřený vůči zpětné vazbě. Supervizor by měl být schopen zvládat úzkost, měl by být vzdělaný v postupech proti utlačování. V neposlední řadě by měl mít smysl pro humor, skromnost a trpělivost (Hawkins, Shohet, 2004, s. 52).

Dvořáčková (2013) zastává názor, že proces supervize směřuje nejen k zaměstnancům, ale i k prospěchu uživatele sociální služby a k ochraně jeho zájmů. Tím pádem dochází ke zvyšování kvality života uživatelů a ke zvyšování kvality poskytovaných služeb.

II. PRAKTICKÁ ČÁST

5 DESIGN VÝZKUMU

Ve svém výzkumu se zaměřujeme na analýzu pracovního prostředí pečovatelů v domovech pro seniory. Koncept pracovního prostředí se skládá z několika faktorů, které působí jak na fyzický, tak i psychický stav člověka. Jedná se o podmínky, za kterých probíhá pracovní proces (Mikuláštík, 2015, s. 305). Pracovní prostředí můžeme zkoumat v každé organizaci, pro tento výzkum bylo zvoleno pracovní prostředí v domovech pro seniory, konkrétně pracovní prostředí pracovníků přímé obslužné péče neboli pečovatelů. Domov pro seniory je sociální služba poskytovaná ubytovací formou, tudíž pracovníci v takovém prostředí tráví více času než v sociálních službách poskytovaných formou terénní či ambulantní, které fungují převážně jen přes den. Venglářová (2007) uvádí, že práce pečovatele v domovech pro seniory je velmi náročná. Ze strany pracovníků je nezbytná určitá vůle a profesionalita, aby byla zachována důstojnost klientů, což je psychicky náročné. Pracovníci přímé obslužné péče se také potýkají na příklad s omezenou pohyblivostí, což je náročné zase po fyzické stránce.

K analýze pracovního prostředí pečovatelů v domovech pro seniory jsme zvolili kvantitativní pojetí výzkumu. Kvantitativní výzkum byl zvolen pro jeho získávání statistických dat, které umožňují získat přehled o zkoumaném problému. K realizaci tohoto výzkumu bylo využito dotazníkové šetření, které se zaměřovalo na jednotlivé aspekty pracovního prostředí pečovatelů v domovech pro seniory.

5. 1 Cíle výzkumu

Výzkum je zaměřen na pracovní prostředí pečovatelů v domovech pro seniory, a to v následujících aspektech: Fyzikální podmínky; sociální podmínky; resilience (odolnost) pečovatelů v kontextu s pracovním prostředím domovů pro seniory; péče o pracovníky přímé obslužné péče v domovech pro seniory.

Hlavním výzkumným cílem mé bakalářské práce je analyzovat pracovní prostředí pečovatelů v domovech pro seniory.

Na základě hlavního výzkumného cíle byly stanoveny dílčí výzkumné cíle:

- Identifikovat fyzikální podmínky práce pečovatelů v domovech pro seniory.
- Identifikovat sociální podmínky práce pečovatelů v domovech pro seniory.
- Zjistit, jaká je míra psychické resilience (odolnosti) pečovatelů v domovech pro seniory.
- Zjistit, jakým způsobem je zajištěna povinná péče o pracovníky přímé obslužné péče v domovech pro seniory.

5. 2 Výzkumné otázky

Na základě výzkumných cílů byly stanoveny výzkumné otázky.

Hlavní výzkumná otázka zní:

Jaké je pracovní prostředí pečovatelů v domovech pro seniory?

Na základě hlavní výzkumné otázky byly formulovány dílčí výzkumné otázky:

- Jaké jsou fyzikální podmínky práce pečovatelů v domovech pro seniory?
- Jaké jsou sociální podmínky práce pečovatelů v domovech pro seniory?
- Jaká je míra psychické resilience (odolnosti) pečovatelů v domovech pro seniory?
- Jakým způsobem je zajištěna povinná péče o pracovníky přímé obslužné péče v domovech pro seniory?

5. 3 Výzkumný soubor

Základní výzkumný soubor tvoří pečovatelé v domovech pro seniory. Podle ministerstva práce a sociálních věcí a podle registru poskytovatelů sociálních služeb se v České republice

nachází 532 domovů pro seniory (ministerstvo práce a sociálních věcí, vyhledávání v registru poskytovatelů sociálních služeb). Výzkumný soubor je zaměřen na domovy pro seniory, jelikož počet pracovníků přímé obslužné péče je v každém domově zcela odlišný. Jediným kritériem výzkumného souboru je, aby respondent vykonával práci pečovatele v pracovním prostředí domova pro seniory.

Tabulka 1 - Struktura základního výzkumného souboru

Kraj	Domov pro seniory (n)
Hlavní město Praha	33
Jihočeský kraj	36
Jihomoravský kraj	44
Karlovarský kraj	20
Kraj Vysočina	25
Královéhradecký kraj	39
Liberecký kraj	22
Moravskoslezský kraj	71
Olomoucký kraj	35
Pardubický kraj	26
Plzeňský kraj	24
Středočeský kraj	79
Ústecký kraj	39
Zlínský kraj	39
∑	532

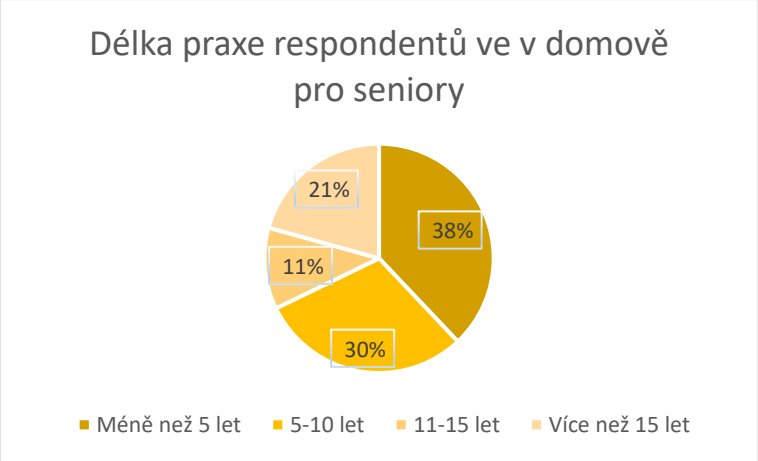
Výběrovým souborem výzkumného šetření jsou pečovatelé v domovech pro seniory Zlínského a Karlovarského kraje. Podle registru poskytovatelů sociálních služeb se ve Zlínském kraji nachází přesně 39 domovů pro seniory a v Karlovarském kraji se přesně 20 domovů pro seniory (Ministerstvo práce a sociálních věcí, Registr poskytovatelů

sociálních služeb). Index stáří, tedy počet seniorů (65 let a více) na 100 dětí (0-14 let), podle projekce obyvatelstva bude v budoucnu ve všech krajích narůstat. Tím pádem vzroste i potřeba a uživatelnost sociálních služeb pro seniory, především domovů pro seniory. Nejvyšší nárůst se očekává právě ve vybraných krajích (Karlovarský a Zlínský kraj), (Institut pro sociální politiku, Revue pro sociální politiku a výzkum, 2022).

Prostřednictvím prostého náhodného výběru bylo vylosováno 5 domovů pro seniory ze Zlínského kraje a 5 domovů pro seniory z Karlovarského kraje, které se účastnily výzkumného šetření. Prostý náhodný výběr byl zvolen pro jeho reprezentativnost a stejnou pravděpodobnost pro všechny prvky souboru, že budou vybrány (Chráska, 2016, s. 18). Pro realizaci prostého náhodného výběru byl opět využit registr poskytovatelů sociálních služeb, kde byl nejdříve vybrán kraj (Zlínský), a následně bylo na počítači vygenerováno číslo. Domov pro seniory, který je dle registru v pořadí vylosovaného čísla, byl následně telefonicky osloven pro výzkumné šetření.

Výzkumný soubor tvoří drtivá většina žen, tedy 93 %, a pouhých 7 % jsou muži. Věk respondentů je různý od 18 do 46 a více let. Nicméně, téměř polovina respondentů (42 %) uvedla, že je starší 46 let. Co se týče dosaženého vzdělání respondentů, 78 % z nich absolvovalo jen střední školu. Pouze 5 % uvedlo jako své dosažené vzdělání vyšší odbornou školu, a zbylých 17 % absolvovalo vysokou školu.

Graf 1 Délka praxe respondentů 1



Na výše zobrazeném grafu můžeme vidět procentuální délku praxe respondentů v domově pro seniory. Respondenti uvádí spíše kratší délku praxe, a to od méně něž 5 let maximálně do 10 let. Tyto rozsahy praxe jsou téměř stejné (liší se pouze o 8 %). Nejdelší zmíněnou

praxi pečovatele (více než 15 let) v domově pro seniory uvedlo 21 % respondentů, a zbylých 11 % respondentů pracuje jako pečovatel v domově pro seniory 11-15 let.

5. 4 Metoda sběru dat

Pro kvantitativní pojetí výzkumu jsme jako výzkumný nástroj a metodu sběru dat zvolili dotazníkové šetření, k jehož realizaci byl vytvořen nestandardizovaný dotazník. Chráska (2016) vymezuje dotazník jako soustavu předem připravených a pečlivě formulovaných otázek, které jsou promyšleně seřazeny a na které dotazovaná osoba (respondent) odpovídá písemně. Úskalím dotazníku může být na příklad to, že respondenti neuvádí, kdo skutečně jsou, ale jen to, jak sami sebe vidí nebo chtějí, aby byli viděni. Výhodou dotazníku je poměrně rychlý sběr dat od velkého počtu respondentů.

Dotazník, který byl pro výzkum použit, se skládá ze 32 položek. První část dotazníku obsahuje 4 kontaktní položky, které jsou vždy uzavřené. Kontaktní položky bývají snadné, nenáročné a mají za úkol uvést respondenta do zkoumané problematiky (Chráska, 2016, s. 159). Tyto kontaktní položky v mém dotazníku zkoumají pohlaví, věk, délku praxe a dosažené vzdělání respondentů.

Druhá část dotazníku se zaměřuje na samotné hodnocení pracovního prostředí a obsahuje 20 položek na Likertově škále s mírou souhlasu či nesouhlasu od 1 do 5 (1 znamená naprosto nesouhlasím, 5 znamená naprosto souhlasím). Chráska (2016) uvádí, že u škál Likertova typu se prezentuje určitý výrok a po respondentovi se požaduje, aby vyjádřil stupeň svého souhlasu či nesouhlasu na hodnotící škále. Položky v mém dotazníku s hodnocením na Likertově škále jsou rozděleny do 4 oblastí, kdy ke každé z nich je vždy přiřazeno 7 položek: Fyzikální podmínky (otázka č. 5 až 11), sociální podmínky (otázka č. 12 až 18), resilience (odolnost) pečovatelů (otázka č. 19 až 25), péče o pracovníky (otázka č. 26 až 32).

Ačkoliv byl pro výzkum použit nestandardizovaný dotazník, při jeho sestavování jsem se řídila teorií pracovního prostředí podle Mikuláštíka (2015).

Vyhodnocování dotazníku probíhalo zejména na základě čárkovací metody a aritmetického průměru. Kontaktní položky sloužily k popisu výzkumného souboru, k čemuž jsme použili i graf. Položky s hodnocením na Likertově škále byly seřazeny podle vypočítaného průměru. Jako za nejlépe hodnocené otázky jsme považovaly ty, jejichž průměr měl největší hodnotu, a naopak za otázky s nejslabším hodnocením jsme považovali ty, které disponovali průměrem s nejmenší hodnotou.

Dotazník byl vytvořen v elektronické podobě. Následně jsem telefonicky oslovila vedoucího pracovníků přímé obslužné péče nebo přímo ředitele vybraného domova pro seniory a po telefonické dohodě jsem vždy dotazník zaslala na emailovou adresu vedoucího nebo ředitele domova pro seniory. Dotazníky byly tímto způsobem distribuovány do domovů pro seniory ve Zlínském a Karlovarském kraji.

6 ANALÝZA ZÍSKANÝCH DAT

„V kvantitativně orientovaných výzkumech získáváme o studovaných jevech zpravidla velké množství údajů (dat).“ (Chráska, 2016, s. 34) Ke zpracování a analýze dat jsme nejprve využili čárkovací metodu, za, pomocí které jsme získali základní utřídění dat a sestavili tabulky četností. Do sloupce vlevo jsme vždy zapsali jednotlivě odpovědi, které respondenti v dotazníku označovali. Tyto odpovědi jsme zapisovali podle pořadí, jak byly v dotazníku uvedeny. Následně jsme jednotlivé odpovědi procházeli a pomocí čárek je zaznamenali. Počet takto zaznamenaných odpovědí označujeme jako četnost (n). Jako poslední krok bylo převedení četnosti do procentuální podoby, čehož jsme docílili prostřednictvím výpočtů v MS excel. Touto metodou byly zpracovány všechny kontaktní položky v dotazníku, které jsou interpretovány jako popis výzkumného souboru.

Položky hodnotící pracovní prostředí pečovatelů v domově pro seniory na Likertově škále jsme zpracovávali jednotlivě na základě jejich rozdělení do 4 oblastí. Nejdříve jsme opět pomocí čárkovací metody zjišťovali četnost každého jednoho stupně od 1 do 5 u každé otázky dané oblasti dotazníku. Na základě již získaných četností jsme pak u každé otázky vypočítali modus. Chráska (2016) definuje modus jako hodnotu, která se v daném souboru dat vyskytuje nejčastěji neboli která hodnota má největší četnost.

Zpracování a analýzu dat jsme zakončili tím, že jsme u každé otázky počítali aritmetický průměr, který nám sloužil jako výstižné zobrazení získaných dat. Aritmetický průměr se u metrických dat v pedagogických výzkumech užívá nejčastěji (Chráska, 2016, s. 39). Průměr jsme opět počítali v MS excel, kde jsme využili statistickou funkci PRŮMĚR.

Všechny výsledky jsme následně znázornili pomocí tabulek a grafů, které byly vytvořeny v systému MS Excel.

6. 1 Fyzikální podmínky

V této kapitole se budu věnovat první oblasti zkoumaného problému v dotazníku, což jsou fyzikální kvality prostředí. Oblast fyzikálních podmínek obsahuje otázky, které se ptají na: prostorové řešení pracoviště, jeho barevnou úpravu a čistotu, hluk v pracovním prostředí, světelné zrakové a klimatické podmínky. Jsou v ní zahrnuty otázky od č. 5 po otázku č. 11. Tato oblast byla dle celkového průměru 29,4 druhou nejlépe hodnocenou oblastí.

Největší počet odpovědí s hodnocením na stupni 5 s průměrem 4,59 z celých 5 měla otázka č. 7: **Na mém pracovišti a v jeho okolí je čisto.** Z celkového počtu 87 respondentů naprosto souhlasilo 63 respondentů, přičemž odpověď naprosto nesouhlasím neoznačil ani jeden z nich. Respondenti tedy projevily svůj nesouhlas pouze u hodnocení 2 (vyjadřuje spíše nesouhlasím), kdy tuto odpověď označili pouze 3 respondenti z 87. U hodnocení 4, které znamená spíše souhlasím, můžeme vidět počet 15. odpovědí.

Naopak nejhůře hodnocena s nejmenším průměrem 3,9 byla předchozí otázka č. 6: **V mém pracovním prostředí je optimální teplota vzduchu (18-20 stupňů).** Zde ani polovina z celkového počtu respondentů 87 neoznačila odpověď naprosto souhlasím. Toto hodnocení zvolilo pouze 35 respondentů, přičemž 5 z nich naprosto nesouhlasilo, což je největší počet nesouhlasů v této oblasti. I když tato otázka byla nejhůře hodnocena a má nejmenší průměr, přesto převažoval počet kladných odpovědí, kdy spíše souhlasilo 24 respondentů a méně souhlasilo 17 respondentů. Další nesouhlas u hodnocení spíše nesouhlasím projevilo 6 respondentů.

Tabulka 2 Tabulka 2 Oblast fyzikálních podmínek

Fyzikální podmínky	1 (n)	2 (n)	3(n)	4 (n)	5 (n)	MODUS	ø
5. V domově pro seniory mám k dispozici své pracoviště (svůj pracovní prostor).	3	7	18	11	48	5	4,08
6. V mém pracovním prostředí je optimální teplota vzduchu (18-20 stupňů).	5	6	17	24	35	5	3,9
7. Na mém pracovišti a v jeho okolí je vždy čisto.	0	3	6	15	63	5	4,59
8. Na mém pracovišti nemám žádný problém s nedostatkem světla.	2	4	6	15	60	5	4,46
9. Mé pracoviště a jeho okolí je vhodně upraveno.	3	5	12	20	47	5	4,18
10. Barevná úprava mého pracoviště mi pomáhá k rychlé a bezpečné orientaci v prostoru.	4	7	13	18	45	5	4,07
11. V mém pracovišti není natolik velký hluk, že by mě rušil při vykonávání mé práce nebo v době mé přestávky.	1	10	12	18	46	5	4,13

6. 2 Sociální podmínky

Druhá kapitola je zaměřena na analýzu pracovního prostředí v rámci oblasti sociálních podmínek. V této oblasti jsme se dotazovali na: schopnost spolupráce v pracovní skupině, subjektivní vnímání vlastní pozice v pracovní skupině, konflikty, a šikanu ze strany nadřízeného či podřízeného na pracovišti. Zde jsou obsaženy otázky č. 12 až otázka č. 18. Podle průměru 29,24 byla oblast sociálních podmínek vyhodnocena jako předposlední.

Nejvíce odpovědí s hodnocením na stupni 5 podle průměru 4,4 z celých 5 získala poslední otázka č. 18: **Když potřebuji pomoc, kdykoli se mohu obrátit na mé kolegy nebo na svého nadřízeného.** Tato otázka získala nejvíce odpovědí, které vyjadřují naprostý souhlas. Počet odpovědí činil 57 z celkového počtu 87 respondentů. Odpověď spíše souhlasím označilo 16 respondentů. Nesouhlas projevilo dohromady pouze 5 z nich, přičemž 3 naprosto nesouhlasili a 2 spíše nesouhlasili. Střední cestu odpovědí u hodnocení 3 zvolilo 9 respondentů.

Nejméně kladných odpovědí a průměr 3,98 měla otázka č. 14: **V mém pracovním prostředí nevznikají často (minimálně dvakrát týdně) konflikty.** Zde projevilo nesouhlas dohromady 12 respondentů, což je největší počet nesouhlasu v této oblasti. 5 respondentů naprosto nesouhlasilo a 7 spíše nesouhlasilo. Naprosto souhlasila ani ne polovina z celkového počtu respondentů, což je 41. Další souhlas v podobě spíše souhlasím podalo 20 respondentů. A 14 respondentů zvolilo hodnocení č. 3.

Tabulka 3 Tabulka 3 Oblast sociálních podmínek

Sociální podmínky	1 (n)	2 (n)	3 (n)	4 (n)	5 (n)	MODUS	ø
12. Myslím si, že se s mými kolegy dokážeme shodnout na řešení určitého problému či úkolu.	2	5	13	25	42	5	4,15
13. Mezi mými kolegy se cítím být respektovaný/ná.	1	3	23	20	40	5	4,09
14. V mém pracovním prostředí nevznikají často (minimálně dvakrát týdně) konflikty mezi mými kolegy.	5	7	14	20	41	5	3,98
15. V mém pracovním prostředí nevznikají často (minimálně dvakrát týdně) konflikty mezi zaměstnanci a jejich nadřízenými.	2	8	12	24	41	5	4,08
16. Myslím si, že na mém pracovišti se nevyskytuje "mobbing".	6	4	7	16	54	5	4,24
17. Myslím si, že na mém pracovišti se nevyskytuje "bossing".	5	4	8	10	60	5	4,3
18. když potřebuji pomoc, kdykoli se mohu obrátit na mé kolegy nebo svého nadřízeného.	3	2	9	16	57	5	4,4

6. 3 Resilience (odolnost) pečovatelů

Třetí oblast dotazníku je věnována resilienci neboli odolnosti pečovatelů. Zahrnuje subjektivní vnímání pracovníka nároků na pracovní výkon, vnímání důležitosti vlastní pozice pro zařízení, odolnost proti stresu, přístup ke krizovým situacím a změnám v pracovním prostředí, schopnost pracovat pod časovým tlakem a samotnou zkušenost se syndromem vyhoření. V oblasti jsou obsaženy otázky od č. 19 do otázky č. 25. Tato oblast psychologického charakteru byla nejhůře vyhodnocena ze všech čtyř oblastí. Výpočet jejího průměru činí pouze 27,93 na rozdíl od ostatních vyhodnocených oblastí, jejichž průměr vždy přesahuje 29.

Tudíž nejhůře vyhodnocenou položkou nejen této oblasti, ale i celého dotazníku s nejmenším průměrem 3,47 byla otázka č. 21: **Během mé pracovní směny necítím, že jsem ve stresu.** S uvedeným výrokem naprosto souhlasilo pouze 17 respondentů z celkového počtu 87, což je nejmenší počet naprostého souhlasu v celém dotazníku. Dalších 33 respondentů odpovědělo spíše souhlasím. Naprostý nesouhlas vyjádřilo 8 respondentů a spíše nesouhlasilo 10. Střední hodnocení u čísla 3 označilo 19 respondentů.

Naopak nejlepší hodnocení s průměrem 4,39 v této oblasti měla otázka č. 20: **Myslím si, že jsem pro domov pro seniory, ve kterém pracuji, přínosem.** Zde projevili nesouhlas pouze 2 respondenti z celkového počtu 87, přičemž jeden z nich odpověděl naprosto nesouhlasím a jeden spíše nesouhlasím. Odpověď vyznačující naprostý souhlas s uvedeným výrokem označilo 50 respondentů, což je největší počet souhlasu v této oblasti. Spíše souhlasilo 24 respondentů a nejasný souhlas vyjádřilo 11 respondentů.

Tabulka 4 Tabulka 4 Oblast odolnosti pečovatelů

Odolnost pečovatelů	1 (n)	2 (n)	3 (n)	4 (n)	5 (n)	MODUS	Ø
19. Myslím si, že nejsou na mě kladeny velké nároky na pracovní výkon.	10	11	11	29	26	4	3,57
20. Myslím si, že jsem pro domov pro seniory, ve kterém pracuji, přínosem.	1	1	11	24	50	5	4,39
21. Během mé pracovní směny necítím, že jsem ve stresu.	8	10	19	33	17	4	3,47
22. Pokud se v době mé pracovní směny setkám s určitou krizovou situací, přistupuji k ní s chladnou hlavou a klidem.	1	1	10	38	37	4	4,25
23. Dokážu pracovat pod časovým tlakem.	2	0	10	31	44	5	4,32
24. Změny v mém pracovním prostředí mě nedokážou rozhodit, tzv. "vyvést z míry".	2	4	15	32	34	5	4,06
25. Nemám žádnou zkušenost se syndromem vyhoření.	4	10	13	26	34	5	3,87

6. 4 Péče o pracovníky

Poslední oblast dotazníku se zabývá péčí o pracovníky přímé obslužné péče v domovech pro seniory, a to v následujícím rozsahu: motivace v pracovní činnosti, odpočinek, možnost účastnit se rekvalifikačních či vzdělávacích kurzů, zajištění služeb jako stravování, hygienická zařízení a zdravotní služby, poradenské služby či služby supervizora, pracovní oděv a potřebné pomůcky pro vykonávání práce. Tato oblast byla respondenty nejlépe hodnocena s největším průměrem 29,6 a zahrnovala poslední sféru otázek od č. 26 do č. 32.

Tím pádem můžeme vyhodnotit položku v celém dotazníku, jež měla nejlepší hodnocení s průměrem 4,7 z celých 5, kterou je poslední otázka č. 32: **Byl mi poskytnut pracovní oděv a potřebné pomůcky pro vykonávání mé práce.** S touto odpovědí naprosto souhlasilo 74 respondentů, což je největší počet naprostých souhlasů v celém dotazníku. Nesouhlas vyjádřili dohromady pouze 4 respondenti, kdy polovina z nich volila naprostý nesouhlas a druhá polovina menší stupeň nesouhlasu (hodnocení 2). Hodnocení 3 označili 3 respondenti a zbylých 6 se přiklánělo k odpovědi spíše souhlasím.

Nejmenší průměr 3,72 měla naopak předposlední otázka č. 31: **Mám možnost využít i služeb supervizora nebo dalších poradenských služeb.** Zde odpověď naprosto souhlasím zvolilo 45 respondentů a spíše nesouhlasím 11 respondentů z celkového počtu 87. Střední odpověď pod číslem tři označilo 12 respondentů a nesouhlas projevilo dohromady 22 respondentů, přičemž 13 z nich odpovědělo naprosto nesouhlasím a 9 z nich spíše nesouhlasím.

Tabulka 5 Oblast péče o pracovníky

Péče o pracovníky	1 (n)	2 (n)	3 (n)	4 (n)	5 (n)	MODUS	Ø
26. Myslím si, že mé pracovní prostředí je dostatečně motivující k vykonávání mé práce.	3	11	12	22	39	5	3,95
27. Během mé pracovní směny mám možnost využít minimálně jedné přestávky.	1	0	4	12	70	5	4,67
28. V rámci mé práce mi jsou nabízeny rekvalifikační kurzy.	11	2	8	10	56	5	4,13
29. V mém pracovním prostředí jsou pro mě zajištěny služby jako stravování a hygienická zařízení.	3	1	4	8	71	5	4,64
30. V mém pracovním prostředí jsou pro mě zajištěny zdravotní služby.	14	3	14	11	45	5	3,8
31. Mám možnost využít i služeb supervizora nebo dalších poradenských služeb.	13	9	12	8	45	5	3,72
32. Byl mi poskytnut pracovní oděv a potřebné pomůcky pro vykonávání mé práce.	2	2	3	6	74	5	4,7

7 INTERPRETACE A DISKUZE

Tento výzkum jsem realizovala prostřednictvím dotazníku, který byl vytvořen dle teorie pracovního prostředí Mikuláštíka (2015), s tím, že jsem se ve svém výzkumu zaměřila zejména na sociálně psychologickou stránku pracovního prostředí.

Bezpečnostní podmínky práce i organizačně-technické podmínky práce jsou z velké části pokryty zákoníkem práce (zákon č. 262/2006 Sb.), tudíž jsem neshledávala smysl se těmito aspekty pracovního prostředí více zaobírat.

Hlavním cílem mé práce bylo zanalyzovat a zhodnotit pracovní prostředí pečovatelů v domovech pro seniory. Musím říct, že jsem byla mile překvapena, jelikož v odpovědích respondentů převažovaly kladné výsledky a rozdíly v hodnocení mezi nimi byly minimální. Na základě hlavního výzkumného cíle jsem formulovala dílčí cíle, které se zaměřovaly na: fyzikální kvality pracovního prostředí, sociální podmínky, psychickou odolnost pracovníků a péči o pracovníky.

Z uvedených cílů pak vychází hlavní a dílčí výzkumné otázky, pomocí kterých jsme tyto cíle postupně naplňovali. Hlavní výzkumná otázka zněla: Jaké je pracovní prostředí pečovatelů v domovech pro seniory?

Dílčí výzkumná otázka č. 1: Jaké jsou fyzikální podmínky práce pečovatelů v domovech pro seniory?

Rozdíly v hodnocení jednotlivých složek fyzikálních podmínek byly minimální. V průměrech tyto rozdíly činily setiny. Fyzikální podmínky byly ve výsledku vyhodnoceny jako druhé nejlepší hned po oblasti péče o pracovníky.

Hygienické pracovní podmínky jsou striktně dodržovány. Ani jeden z respondentů neuvedl, že by naprosto nesouhlasil s výrokem: **Na mém pracovišti a v jeho okolí je čisto.** Malíková (2020) zmiňuje, že charakteristikou práce pracovníka v sociálních službách mimo jiné je dodržování hygienických předpisů a vnitroorganizačních norem v zařízení. Na toto tvrzení dále navazuje standard kvality sociálních služeb č. 13 Prostředí a podmínky. Standard vykazuje, že poskytovatel zajišťuje technické a hygienické podmínky přiměřené druhu poskytované SS a její kapacitě, okruhu osob a individuálně určeným potřebám osob (Vyhláška č. 505/2006 Sb.) Dbát na dodržování čistoty je tedy nejen v zájmu samotných pracovníků, ale i poskytovatelů SS domova pro seniory.

V domovech pro seniory mají pečovatelé i dostatek světla, s čímž souhlasila většina respondentů. Světlené zrakové podmínky tedy vyhodnocuji jako optimální. Více než polovina respondentů souhlasí s barevnou úpravou pracoviště a jeho okolí. Velmi podobně kladně bylo hodnoceno i to, zda barevná úprava pracoviště pomáhá respondentům k rychlé a bezpečné orientaci. Respondenti jsou spokojeni i s prostorovým řešením pracoviště. Opět více jak polovina z nich označila odpověď naprostého souhlasu u výroku: **V domově pro seniory mám k dispozici své pracoviště (svůj pracovní prostor).** Pečovatelé v domovech pro seniory se ani nepotýkají s natolik velkým hlukem, že by je rušil při práci.

Avšak klimatické podmínky jsou na tom o něco hůře. Zde odpověď naprosto nesouhlasím byla označena nejvíce v poměru počtu těchto odpovědí u ostatních otázek v této oblasti. Mikuláštík (2015) považuje za optimální teplotu vzduchu 18-20 stupňů celsia. Předpokládám, že teplota se v pracovním prostředí pečovatelů pohybuje významně pod touto teplotou, jelikož ta je přizpůsobena potřebám seniorům. Z vlastní zkušenosti mohu zmínit, že prostory v těchto budovách bývají chladné.

Ve výsledku jsou fyzikální podmínky jako druhé nejlépe hodnoceny ze všech zkoumaných oblastí. Respondenti vždy nejčastěji označovali odpověď naprosto souhlasím. Dle mého názoru byly fyzikální podmínky vyhodnoceny natolik kladně, jelikož z velké části jsou jejich kritéria pokryta standardy a zákoníkem práce. Proto je v samotném zájmu nadřízených tyto podmínky dostatečně zajistit.

Dílčí výzkumná otázka č. 2: Jaké jsou sociální podmínky pečovatelů v domovech pro seniory?

Sociální podmínky pečovatelů v domovech pro seniory jsou o poznání horší na rozdíl od fyzikálních podmínek. Ačkoliv se pracovníci mohou na sebe nebo na svého nadřízeného obrátit, když potřebují s něčím pomoc, dochází pak často (minimálně dvakrát týdně) mezi nimi ke konfliktům. Potěšujícím tvrzením je, že se na tomto pracovišti nevyskytuje ani „mobbing“ (šikana ze strany pracovníků) ani bossing (šikana ze strany nadřízeného). Stejně tak se pracovníci dokážou shodnout na řešení určitého problému či úkolu a panuje mezi nimi jistá míra respekt.

Jak tvrdí Mikuláštík (2015), pracovní skupiny obvykle nebývají homogenní. Respondenti mají odlišný věk v rozmezí od 18 do 46 a více. Stejně tak je odlišná jejich praxe pečovatele v domově pro seniory, která činí méně než 5 let až po více než 15 let. Nicméně v této

pracovní skupině se nachází převážně ženy (celých 93 %). U respondentů také převažuje dosažené vzdělaní střední školy (78 %).

Vzhledem k velkému věkovému rozdílu můžeme chápat zjištěné často vyskytující se konflikty. Faktorem mohou být také odlišné zkušenosti respondentů. Mikuláštík (2015) uvádí, že se v konfliktu chovají jinak mladí lidé a jinak lidé starší. Rozdíl je v tom, že mladší nemusí být snadno ochotni spolupracovat. Také je odlišný způsob chování žen a mužů, kdy ženy jsou více samy sebou a rády postupují vlastní cestou oproti mužům, kteří většinou postupují komfortním způsobem. Ke konfliktům dochází při nějakém jednání, když se diskutuje o návrzích, o možnostech, které by byly přijatelné pro druhé strany. A jelikož respondenti uvedli, že nemají problém s tím požádat o pomoc své kolegy nebo své nadřízené, může z toho následně docházet ke konfliktům. Ve výsledku můžeme říct, že tyto konflikty jsou nevyhnutelné. Na základě těchto konfliktů mohou vznikat nová řešení problémové situace. I když jsou konflikty vnímány spíše negativně, v tomto případě si myslím, že nepřináší žádné negativní důsledky v podobě závažného narušení pracovních vztahů, které by se následně mohly projevit šikanou na pracovišti.

Dílčí výzkumná otázka č. 3: Jaká je psychická odolnost (resilience) pečovatelů v domovech pro seniory?

Oblast Resilience neboli odolnost pečovatelů v domovech pro seniory byla vyhodnocena jako nejhorší. Mikuláštík (2015) zmiňuje, že řadoví pracovníci mohou být stresováni tím, že nezvládají dobře svou práci.

Přesto, že respondenti dokážou pracovat pod časovým tlakem a zachovat tzv. chladnou hlavu a klid, cítí, že během pracovní směny jsou ve stresu. S touto skutečností může souviset to, že jsou na respondenty kladeny velké nároky na pracovní výkon, což sami vypověděli. S výrokem: **Během mé pracovní směny necítím, že jsem ve stresu** souhlasilo nejmíň respondentů. Dvořáková (2009) zmiňuje jako příčiny stresu na příklad vysokou profesionální odpovědnost, vysoké požadavky na pečovatele, jeho profesionalitu. Mikuláštík (2015) uvádí jako jeden ze stresorů špatné pracovní podmínky. V tomto případě jako stresor mohou působit již zmiňované často vznikající konflikty na pracovišti z oblasti sociálních podmínek. Vyvolání stresu a následně syndromu vyhoření může zapříčinit i snížená sebedůvěra. Vzhledem k tomu, že respondenti zde nejvíce souhlasili s výrokem: **Myslím si, že jsem pro domov pro seniory, ve kterém pracuji, přínosem,** bych tuto příčinu vyvrátila.

Mikuláštík (2015) i Dvořáková (2009) se shodují, že syndrom vyhoření postihuje více motivované lidi, kteří vstupují do zaměstnání s velkou mírou nadšení a očekávání. Na základě uvedeného tvrzení by mohli být syndromem vyhoření ohroženi respondenti nižšího věku, což činilo 23 % respondentů.

Na závěr můžeme říct, že na pečovatele působí řada stresorů, se kterými se musí vypořádat. U respondentů mladších to může být počáteční nadšení a příliš velká motivace. U většiny respondentů velké nároky na jejich pracovní výkon.

Výsledky se tedy shodují i s tvrzením Venglářové (2007), která tvrdí, že ze strany pracovníků v pobytových zařízeních, a především ve vztahu s klienty je nutná dávka profesionality a správná komunikace, aby byla zachována důstojnost klientů. Tudíž práce pečovatele je náročná jak fyzicky, kdy pečovatelé pracují s imobilními klienty, tak i psychicky. Jistý podíl na pociťovaném stresu mohou být i konflikty, ke kterým na pracovišti mezi pracovníky dochází.

Dílčí výzkumná otázka č. 4: Jakým způsobem je zajištěna povinná péče o pracovníky přímé obslužné péče v domovech pro seniory?

Oblast péče o pracovníky úzce souvisí s podmínkami pracovního prostředí. Jak už uvedl Mikuláštík (2015), nejedná se pouze o fyzikální podmínky jako jsou světlo, teplo, potřebný klid, ale i sociálně psychologické podmínky, které mohou intenzivně působit na pracovníka.

V této oblasti byly více kladně hodnoceny právě položky, které se týkaly technickoorganizačního zajištění. V položkách, které se vztahovaly k psychohygieně pracovníků, už respondenti tak shovívaví v hodnocení nebyli. Uvedli, že mají možnost využít přestávky, nebo že mají zajištěno stravování a hygienická zařízení či pracovní oděv s potřebnými pracovními pomůckami. Chválím, že většině respondentů jsou nabízeny i rekvalifikační kurzy.

Přesto ale respondenti postrádají psychickou podporu v podobě poradenských služeb. U otázky: **Mám možnost využít i služeb supervizora nebo dalších poradenských služeb** byl vypočítán nejmenší průměr, tato otázka byla tedy vyhodnocena jako nejhorší.

S tím může pak souviset i nízká motivace pracovníků, kdy nejméně respondentů v poměru s dalšími otázkami této oblasti naprosto souhlasilo s výrokem: **Myslím si, že mé pracovní prostředí je dostatečně motivující k vykonávání mé práce.** Mikuláštík (2015) zmiňuje, že výkonová motivace je dána poměrem touhy po úspěchu a strachu ze selhání, a čím je strach větší, tím je motivace k výkonu slabší. Uvedený strach a s ním spojenou nízkou

motivaci mohou tedy způsobit velké nároky na pracovní výkon pečovatelů, ale i prožívaný stres, se kterým se pracovníci potýkají. V tom všem by mohly postrádané poradenské služby pomoci. Mojžíšová, Urbanová a Kajanová (2012) tvrdí, že v rámci psychohygieny pracovníků by měli pracovníci mít možnost o práci diskutovat jak s kolegy, tak s nadřízenými. Podle Dvořákové (2013) supervize umožňuje osobní i profesní rozvoj pracovníků. Hawkins a Shohet (2004) jmenují mimo jiné cíle supervize jako: poznání nových přístupů; učení; podporu; povzbuzení do další práce; posílení odolnosti proti stresu a vyhoření. Dvořáková (2013) uvádí příklady konkrétních témat, se kterými pracovníci pracující se seniory přicházejí: Motivace k péči (Zda vůbec pečovat, pečuji víc, než musím?), jak zlepšit komunikaci mezi pracovníky, jaký je smysl mojí práce, a další. Tato autorka dále stanovuje, že podřízeným pracovníkům by mělo být umožněno přijímat supervizi a využít její velký potenciál. Dovolím si zde citovat jeden výrok, který mě zaujal: „*Vždyť aby mohli být pomáhající pracovníci prospěšní druhým, musí umět pomoci především sami sobě.“* (Dvořáková, 2013, s. 135)

Mikuláštík (2015) doporučuje psychickou podporu v pracovním prostředí v souvislosti se vznikem a zjišťování příčin pracovních nehod, kde jako příčina pracovního úrazu přichází v úvahu selhání lidského činitele. Štikar (2003) vymezuje následující příčiny: únava z dlouhé pracovní doby, převládající emoce z rodinných či společenských důvodů, činnost v časové zátěži. V návaznosti na tuto teorii respondenti vypověděli, že pracují pod časovým tlakem, jsou na ně kladeny velké pracovní nároky, a jsou vystaveni konfliktům.

Hlavní výzkumná otázka zněla: **Jaké jsou pracovní podmínky pečovatelů v domovech pro seniory?** Z výzkumného šetření vyplývá, že nejlépe si stojí fyzikální podmínky a péče o pracovníky v rámci stanovených norem. Horší částí zkoumaného pracovního prostředí jsou sociální podmínky, kdy respondenti během jejich pracovních směn pociťují stres. Více jak třetina z nich uvedlo, že již mají zkušenost se syndromem vyhoření. Vzhledem k tomu, jak je tahle práce náročná, jelikož zaujímá komplexní charakter a kombinuje fyzickou náročnost s tou emocionální, jsou tyto psychické nároky pochopitelné. Avšak nejen kvůli potvrzené náročnosti profese respondentů si myslím, že by pracovníkům mělo být více umožněno využít poradenských služeb, které mohou být prevencí jak syndromu vyhoření, tak i vzniku pracovních nehod. Zlepšení podmínek v sociálně psychologické oblasti pro pracovníky přímé obslužné péče může vést i ke zlepšení kvality samotné sociální služby.

ZÁVĚR

Bakalářská práce se zaměřovala na pracovní prostředí pečovatelů v zařízení domova pro seniory. Hlavním výzkumným cílem bylo uvedené pracovní prostředí zanalyzovat. Při stanovování dílčích cílů výzkumu a následně sestavování nestandardizovaného dotazníku jsem vycházela především z teoretických východisek Mikuláštíka (2015), přičemž jsem se zaměřovala zejména na sociálně psychologické složky pracovního prostředí. Tyto složky nesou název sociální podmínky, a psychická odolnost pracovníků a péče o ně z hlediska duševní hygieny. Dalšími zkoumanými složkami byly fyzikální podmínky a péče o pracovníky z hlediska bezpečnosti práce.

V rámci sociálních podmínek jsme zkoumali mezilidské vztahy v pracovním prostředí, komunikaci mezi nimi a schopnost jejich spolupráce, a v rámci psychické odolnosti jsme se zabývali zejména odolností pečovatelů proti stresu, jejich přístupem ke změnám a zachováním v krizových situacích. U fyzikálních podmínek respondenti hodnotili faktory jako jsou dostatek světla, teplota, barevné a prostorové řešení pracoviště. A u péči o pracovníky byla hodnocena bezpečnost práce, zajištění základních služeb pro pracovníky, možnost rozvoje zaměstnance jako vzdělávací a rekvalifikační kurzy, a zajištění poradenských služeb.

K naplnění cílů práce jsme zvolili kvantitativní pojetí výzkumu, který jsme realizovali prostřednictvím dotazníkového šetření. Dotazník byl určen pro pracovníky přímé obslužné péče v domovech pro seniory. Konkrétně byly vybrány domovy pro seniory ve Zlínském a Karlovarském kraji, jelikož tyto kraje disponují největším indexem stáří, tudíž i největší potřebou služeb pro seniory. Získaná data pak byla vyhodnocena prostřednictvím analýzy, ke které jsme využili funkce v MS Excel a popsána v interpretaci dat.

Výsledky mě mile překvapily, jelikož byly převážně kladné. Avšak mezi hodnoceními jednotlivých složek pracovního prostředí se vyskytovaly určité rozdíly, a tak jsme tyto složky mohly hierarchicky uspořádat. Hierarchii můžeme rozdělit do dvou částí. Nejlépe si stály fyzikální podmínky společně s péčí o pracovníky, do druhé hůře hodnocené části spadaly sociální podmínky společně se psychickou resiliencí (odolností) pečovatelů v domovech pro seniory. Na základě tohoto zjištění jsme uvedli malé doporučení zavést pro pečovatele v domovech pro seniory služby supervizora, které by pečovatelům pomohli především s odolností proti stresu, což vede k blahu a prospěchu uživatele sociální služby, a tím pádem i ke zvyšování její kvality.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

1. ARMSTRONG, Michael a Stephen TAYLOR, 2015. Řízení lidských zdrojů: moderní pojetí a postupy : 13. vydání. Přeložil Martin ŠIKÝŘ. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-5258-7.
2. CHRÁSKA, Miroslav, 2007. Metody pedagogického výzkumu: základy kvantitativního výzkumu. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-1369-4.
3. HAWKINS, Peter a Robin SHOHET, 2004. Supervize v pomáhajících profesích. Praha: Portál. ISBN 80-7178-715-9.
4. HERMAN, Jiří, 2008. Základy managementu sociálních služeb. Brno: Národní centrum ošetřovatelství a nelékařských zdravotnických oborů. ISBN 978-80-7013-477-1.
5. HROZENSKÁ, Martina a Dagmar DVOŘÁČKOVÁ, 2013. Sociální péče o seniory. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-4139-0.
6. KOCIANOVÁ, Renata, 2010. Personální činnosti a metody personální práce. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-2497-3.
7. MALÍKOVÁ, Eva, 2020. Péče o seniory v pobytových zařízeních sociálních služeb. 2., aktualizované a doplněné vydání. Praha: Grada. ISBN 978-80-271-2030-7.
8. MALÍK HOLASOVÁ Věra, 2014 Kvalita v sociální práci a sociálních službách. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-4315-8.
9. MATOUŠEK, Oldřich, 2003. Metody a řízení sociální práce. Praha: Portál. ISBN 80-7178-548-2.
10. MIKULÁŠTÍK, Milan, 2015. Manažerská psychologie. 3., přepracované vydání. Praha: Grada. Manažer. ISBN 978-80-247-4221-2.
11. MLÝNKOVÁ, Jana, 2011. Péče o staré občany: učebnice pro obor sociální činnost. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-3872-7.
12. MLÝNKOVÁ, Jana, 2017. Pečovatelství: učebnice pro obor sociální činnost. 2., doplněné vydání. Praha: Grada. ISBN 978-80-271-0132-0.
13. NEŠPOROVÁ, Olga, Kamila SVOBODOVÁ a Lucie VIDOVIĆOVÁ, 2008. Zajištění potřeb seniorů s důrazem na roli nestátního sektoru. Praha: VÚPSV. ISBN 978-80-87007-96-9.

14. REJZEK, Jiří, 2001. Český etymologický slovník. Voznice: Leda. ISBN 80-85927-85-3.
15. ŠPATENKOVÁ, Naděžda a Lucie SMÉKALOVÁ, 2015. Edukace seniorů: geragogika a gerontodidaktika. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-5446-8.
16. ŠIKÝŘ, Martin, 2016. Personalistika pro manažery a personalisty. 2., aktualizované a doplněné vydání. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-5870-1.
17. ŠTIKAR, Jiří, 2003. Psychologie ve světě práce. Praha: Karolinum. ISBN 80-246-0448-5.
18. THOROVÁ, Kateřina, 2015. Vývojová psychologie: proměny lidské psychiky od početí po smrt. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0714-6.
19. TOMEŠ, Igor, 2010. Úvod do teorie a metodologie sociální politiky. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-680-3.
20. TRUHLÁŘOVÁ, Zuzana a Katarína LEVICKÁ, ed, 2012. Od teorie k praxi, od praxe k teorii: From theory to practice, from practice to theory: sborník z konference VIII. Hradecké dny sociální práce: Hradec Králové, 7. až 8. října 2011. Hradec Králové: Gaudeamus. ISBN 978-80-7435-138-9.
21. VÁGNEROVÁ, Marie, 2000. Vývojová psychologie: dětství, dospělost, stáří. Praha: Portál. ISBN 8071783080.
22. VENGLÁŘOVÁ, Martina, 2007. Problematické situace v péči o seniory. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-2170-5.
23. VESELÁ, Jana a Petra KANIOKOVÁ VESELÁ, 2011. Sociologické aspekty managementu. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-2792-9.

Internetové zdroje:

24. Pohled seniorů na pečovatelskou službu » Sociální práce. Oficiální stránky časopisu » Sociální práce [online]. Copyright © 2020 [cit. 09.04.2022]. Dostupné z: https://socialniprace.cz/article/pohled-senioru-na-pecovatelskou-sluzbu/
25. OKsystem [online]. Dostupné z: http://iregistr.mpsv.cz/socreg/hledani_sluzby.do?SUBSESSION_ID=1651045864126_1

26. Standardy kvality sociálních služeb. Průvodce [online]. Copyright © [cit. 09.04.2022]. Dostupné z: https://www.mpsv.cz/standardy-kvality-socialnich-sluzeb
27. Vydali jsme analýzu a atlas dlouhodobé péče v ČR - Revue pro sociální politiku a výzkum ϙ. Revue pro sociální politiku a výzkum ϙ - [online]. Copyright © 2022 Institut pro sociální politiku a výzkum [cit. 20.04.2022]. Dostupné z: https://socialnipolitika.eu/2019/09/atlas-a-analyza-dlouhodobe-pece-cr/

Zákony:

28. 108/2006 Sb. Zákon o sociálních službách. Zákony pro lidi - Sbírka zákonů ČR v aktuálním konsolidovaném znění [online]. Copyright © AION CS, s.r.o. 2010 [cit. 09.04.2022]. Dostupné z: https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108
29. 262/2006 Sb. Zákoník práce. Zákony pro lidi - Sbírka zákonů ČR v aktuálním konsolidovaném znění [online]. Copyright © AION CS, s.r.o. 2010 [cit. 27.04.2022]. Dostupné z: https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-262
30. 505/2006 Sb. Vyhláška, kterou se provádí zákon o sociálních službách. Zákony pro lidi - Sbírka zákonů ČR v aktuálním konsolidovaném znění [online]. Copyright © AION CS, s.r.o. 2010 [cit. 09.04.2022]. Dostupné z: https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-505

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

SS Sociální služba

Č. Číslo

SEZNAM GRAFŮ

Graf 1 Délka praxe respondentů 40

SEZNAM TABULEK

Tabulka 1 - Struktura základního výzkumného souboru 39
Tabulka 2 Oblast fyzikálních podmínek 44
Tabulka 3 Oblast sociálních podmínek 45
Tabulka 4 Oblast odolnosti pečovatelů 46
Tabulka 5 Oblast péče o pracovníky 47

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha P I: Dotazník

PŘÍLOHA P I: DOTAZNÍK

Jmenuji se Barbora Brunnerová a jsem studentkou Univerzity Tomáše bati ve Zlíně, fakulta humanitních studií, oboru sociální pedagogika. Chtěla bych Vás požádat o vyplnění tohoto dotazníku k mé bakalářské práci, která se zabývá pracovním prostředím pečovatelů v domovech pro seniory. Ujišťuji Vás, že dotazník je zcela anonymní. Vyplnění dotazníku nezabere více jak 10-15 minut. Předem děkuji za vyplnění dotazníku a za Váš čas.

1. Zaškrtněte, prosím, Vaše pohlaví:
   a) Muž
   b) Žena

2. Zaškrtněte, prosím, Váš věk:
   a) 18-25
   b) 26-35
   c) 36-45
   d) 45 a výše

3. Zaškrtněte, prosím, Vaši délku praxe pečovatele ve Vašem zařízení:
   a) Méně než 5 let
   b) 6-10 let
   c) 11-15 let
   d) Více než 15 let

4. Zaškrtněte, prosím, Vaše dosažené vzdělání
   a) Střední škola
   b) Vyšší odborná škola
   c) Vysoká škola

Nyní, prosím, zakroužkujte, do jaké míry souhlasíte či nesouhlasíte s výrokem týkající se Vašeho pracovního prostředí v domově pro seniory na stupnici od 1 (naprosto nesouhlasím) do 5 (naprosto souhlasím).

1	2	3	4	5
Naprosto nesouhlasím	nesouhlasím	Nevím	souhlasím	Naprosto souhlasím

5.	V domově pro seniory mám k dispozici své pracoviště (svůj vlastní pracovní prostor).	1 2 3 4 5
6.	V mém pracovním prostředí je optimální teplota vzduchu (18-20 stupňů).	1 2 3 4 5
7.	Na mém pracovišti a v jeho okolí je čisto.	1 2 3 4 5
8.	Na mém pracovišti nemám žádný problém s nedostatkem světla.	1 2 3 4 5

9.	Mé pracoviště a jeho okolí je vhodně barevně upraveno.	1 2 3 4 5
10.	Barevná úprava mého pracoviště mi pomáhá k rychlé a bezpečné orientaci v prostoru.	1 2 3 4 5
11.	V mém pracovním prostředí není natolik velký hluk, že by mě rušil při vykonávání mé práce nebo v době mé přestávky.	1 2 3 4 5
12.	Myslím si, že se s mými kolegy dokážeme shodnout na řešení určitého problému či úkolu.	1 2 3 4 5
13.	Mezi mými kolegy se cítím být respektovaný/á.	1 2 3 4 5
14.	V mém pracovním prostředí nevznikají často (minimálně dvakrát týdně) konflikty mezi mými kolegy.	1 2 3 4 5
15.	V mém pracovním prostředí nevznikají často (minimálně dvakrát týdně) konflikty mezi zaměstnanci a jejich nadřízenými.	1 2 3 4 5
16.	Myslím si, že na mém pracovišti se nevyskytuje „mobbing“ (mobbing= šikana ze strany spolupracovníka).	1 2 3 4 5
17.	Myslím si, že na mém pracovišti se nevyskytuje „bossing“ (bossing= šikana ze strany nadřízeného).	1 2 3 4 5
18.	Když potřebuji pomoc, kdykoli se mohu obrátit na mé kolegy nebo svého nadřízeného.	1 2 3 4 5
19.	Myslím si, že nejsou na mě kladeny velké nároky na pracovní výkon.	1 2 3 4 5
20.	Myslím si, že jsem pro domov pro seniory, ve kterém pracuji, přínosem.	1 2 3 4 5
21.	Během mé pracovní směny necítím, že jsem ve stresu.	1 2 3 4 5
22.	Pokud se v době mé pracovní směny setkám s určitou krizovou situací, přistupuji k ní s chladnou hlavou a klidem.	1 2 3 4 5
23.	Dokážu pracovat pod časovým tlakem.	1 2 3 4 5
24.	Změny v mém pracovním prostředí mě nedokážou rozhodit, tzv. „vyvést z míry“.	1 2 3 4 5
25.	Nemám žádnou zkušenost se syndromem vyhoření.	1 2 3 4 5
26.	Myslím si, že mé pracovní prostředí je dostatečně motivující k vykonávání mé práce.	1 2 3 4 5
27.	Během mé pracovní směny mám možnost využít minimálně jedné přestávky.	1 2 3 4 5

28.	V rámci mé práce mi jsou nabízeny rekvalifikační kurzy.	1 2 3 4 5
29.	V mém pracovním prostředí jsou pro mě zajištěny služby jako stravování a hygienická zařízení.	1 2 3 4 5
30.	V mém pracovním prostředí jsou pro mě zajištěny zdravotní služby.	1 2 3 4 5
31.	Mám možnost využít i služeb supervizora nebo dalších poradenských služeb.	1 2 3 4 5
32.	Byl mi poskytnut pracovní oděv a potřebné pomůcky pro vykonávání mé práce.	1 2 3 4 5

Oblasti dotazníku:

Fyzikální podmínky	
5.	V domově pro seniory mám k dispozici své pracoviště (svůj pracovní prostor).
6.	Na mém pracovišti je optimální teplota vzduchu (18-20 stupňů).
7.	Na mém pracovišti je čisto.
8.	Na mém pracovišti nemám žádný problém s nedostatkem světla.
9.	Mé pracoviště a jeho okolí je vhodně barevně upraveno.
10.	Barevná úprava mého pracoviště mi pomáhá k rychlé a bezpečné orientaci v prostoru.
11.	V mém pracovním prostředí není natolik velký hluk, že by mě rušil při výkonu mé práce nebo v době mé přestávky.
Sociální podmínky	
12.	Myslím si, že se s mými kolegy dokážeme shodnout na řešení určitého problému či úkolu.
13.	Mezi mými kolegy se cítím být respektovaná.
14.	V mém pracovním prostředí nevznikají často (minimálně dvakrát týdně) konflikty mezi mými kolegy.
15.	V mém pracovním prostředí nevznikají často (minimálně dvakrát týdně) konflikty mezi zaměstnanci a jejich nadřízenými.
16.	Myslím si, že na mém pracovišti se nevyskytuje „mobbing“ (mobbing= šikana ze strany spolupracovníků)
17..	Myslím si, že na mém pracovišti se nevyskytuje „bossing“ (bossing= šikana ze strany nadřízeného)
18.	Když potřebuji pomoc, kdykoli se mohu obrátit na mé kolegy nebo svého nadřízeného.
Resilience (odolnost) pečovatelů	
19.	Myslím si, že nejsou na mě kladeny velké nároky na pracovní výkon.
20.	Myslím si, že jsem pro domov pro seniory přínosem.
21.	Během mé pracovní směny necítím, že jsem ve stresu.
22.	Pokud se v době mé pracovní směny setkám s určitou krizovou situací, přistupuji k ní s chladnou hlavou a klidem.
23.	Dokážu pracovat pod časovým tlakem.
24.	Změny v mém pracovním prostředí mě dokážou rozhodit, tzv. „vyvést z míry“.
25.	Nemám žádnou zkušenost se syndromem vyhoření.
Péče o pracovníky	

26.	Myslím si, že pracovní prostředí je pro mě je dostatečně motivující pro vykonávání mé práce.
27.	Během mé pracovní směny mám možnost využít minimálně jedné přestávky.
28.	V rámci mé práce mi jsou nabízeny rekvalifikační kurzy.
29.	Jsou pro mě zajištěny služby jako stravování a hygienická zařízení.
30.	V mém pracovním prostředí jsou pro mě zajištěny zdravotní služby.
31.	Mám možnost využít i služeb supervizora nebo dalších poradenských služeb.
32.	Byl mi poskytnut pracovní oděv a potřebné pomůcky pro vykonávání mé práce.