



VYHODNOCENÍ DOTAZNÍKŮ SPOKOJENOSTI ASISTENTŮ CHRÁNĚNÉHO BYDLENÍ NAPLNO ZA ROK 2018

(Vyhodnocení je jedním z podkladů k průběžnému hodnocení poskytování sociální služby)

Dotazníkové šetření se uskutečnilo v průběhu měsíce února 2019 prostřednictvím internetového formuláře Google. Účelem dotazníkového šetření bylo zjištění míry spokojenosti asistentů v Chráněném bydlení Naplno, potřebné podpory pro jejich práci a dalšího zvyšování kvality poskytované sociální služby

Dotazník sestavil a zveřejnil vedoucí sociálního úseku Bc. Martin Holub. Dotazník obsahoval celkem 17 otázek, některé uzavřené a některé otevřené. Pro vyplnění dotazníku nebylo nutné zodpovědět všechny otázky. Otázky byly zaměřené na práci s klienty, nápady na změny, potřebnou podporu k práci, možné benefity, spokojenost ve službě a v týmu. Dotazník byl následně schválen managementem služby.

Vyplnění dotazníku bylo ze strany asistentů dobrovolné. Předpoklad byl získat odpovědi alespoň od 50 % všech asistentů (pracovníků v sociálních službách, bez vedoucích domácností) Chráněného bydlení Naplno.

Do konce února odpovědělo celkem 39 asistentů Chráněného bydlení Naplno (z celkového počtu 58 možných), což činí 67% úspěšnost.

Základní vyhodnocení získaných odpovědí bylo součástí programu výjezdní porady širšího managementu služby. Výstupy byly následně souhrnně zpracovány zaměstnanci sociálního úseku do této podoby, která je určena jako podklad pro další řízení kvality služby.

V Jindřichově Hradci dne 20. 6. 2019

Mgr. Aleš Adamec
vedoucí Chráněného bydlení Naplno

VYHODNOCENÍ JEDNOTLIVÝCH OTÁZEK

Otázka č. 1: Jak dlouho už pracujete v naší službě (popř. i dříve v Domově Pístitina)?

Na otázku bylo možné zvolit ze čtyř odpovědí uvedených v tabulce. Na otázku odpovědělo 38 asistentů.

Odpovědi	Méně než 1 rok	1–3 roky	4–5 let	Více jak 5 let
Počet	9	15	3	11

Co nám to říká:

Dotazníkového šetření se zúčastnili asistenti z celého spektra služby. Tedy jak ti, kteří ještě pamatují původní službu ústavního charakteru v Domově Pístitina a proces její následné transformace (mají tedy srovnání), tak i ti, kteří do služby vstoupili až v posledních 3 letech, kdy již funguje jako komunitní služba.

Podle absolutních čísel se sice zdá, že větší ochotu k odpovědím na položené dotazy vykazovali právě asistenti, kteří jsou ve službě kratší dobu, nicméně procentuálně odpovídá rozložení respondentů i celkové struktuře všech stávajících asistentů. Dotazníkového šetření se navíc neúčastnili vedoucí zaměstnanci, z nichž většina patří do kategorie pracujících ve službě více jak 5 let.

Otázka č. 2: Co pro Vás osobně znamená, když se řekne „Chráněné bydlení Naplno“?

Na otázku odpovědělo 34 asistentů, odpovědi byly následující:

- hrdost, boření mýtů, srdcovka 😊
- asistence, pomoc, starost
- pracovat srdcem, protože jinak to nemá smysl
- dopomoc lidem k plnohodnotnému životu
- samostatnost, soukromí, volnost
- lepší život pro klienty, eliminace velkých zařízení, domov klientů a ne jen služba
- můj zaměstnavatel
- Pomoci NAPLNIT život lidem, kteří nemají co my a přispět k tomu, aby v chráněném bydlení žili NAPLNO, napříč jejich handicapům
- více či méně samostatný život pro lidi s mentálním nebo kombinovaným postižením, komunitní sociální služba, zaměstnání, které mě baví
- bydlení pro lidi, kteří potřebují dopomoc
- začlenění lidí do společnosti
- pomáhat žít běžný život
- radost ze života a zároveň hodně práce
- život lidí, kteří si poznávají, co je být samostatný
- svobodné rozhodování, samostatnost
- taková podpora lidí, aby mohli žít normální život
- šance pro lidi žít si život podle svého. Co se týče mé osoby - že jsem součástí něčeho, co má smysl, vývoj a podobně. Dává mi to důvod neustále se zlepšovat a pracovat na svých přístupech
- významný kvalitativní posun v životech lidí s mentálním postižením
- sociální služba na výborné úrovni
- šance na lepší život

- dobré zaměstnání
- začleňování osob s mentálním postižením do normálního života
- zapojení lidí s mentálním postižením do běžného života
- bezpečný život klientů s plným pracovním nasazením empatických lidí kolem nich
- větší samostatnost, běžnost, spokojení klienti
- žít naplno
- bydlení, které má smysl
- šance na lepší život
- bydlení - pod záštitou druhé osoby
- Pro mě osobně je to především smysluplná práce, která má hodnotu v tom, že pomáhám do určité míry žít a fungovat lidem, kteří by bez pomoci nemohli žít na takové úrovni jako nyní
- život ve společnosti
- domov, bezpečí
- důstojný, plnohodnotný, běžný život se vším co k němu patří; domov, jaký si mohu přát
- větší svoboda klientů

Co nám to říká:

První pozitivní informací je, že se na tuto otevřenou (a zároveň postojovou) otázku rozhodla odpovědět většina dotázaných. Napříč odpověďmi pak zaznívají dvě hlavní sdělení:

- *Naše služba jako příležitost pro klienty zažívat kvalitnější, svobodnější a samostatnější život v běžné komunitě.*
- *Naše služba jako srdcová záležitost, kterou děláme rádi a zároveň pro i dobrý poskytovatel sociální služby pro klienty / zaměstnavatel pro pracovníky.*

Z prvního sdělení vyplývá, že většina asistentů vlastně dobře vnímá naše hlavní poslání směrem ke klientům a zároveň také největší příležitosti a výhody, které má komunitní chráněné bydlení oproti jiným nekomunitním pobytovým službám. Je z toho také patrné, že právě větší kvalitu života, svobodu a samostatnost klientů vnímají asistenti i v každodenní praxi a to bez ohledu na délku svého působení ve službě.

Druhé sdělení je oceněním (a potvrzením) dlouhodobé snahy budovat organizaci s jasnými hodnotami a principy, které jsou prostoupené na všech úrovních shora až dolů, nejsou jen „na papíře“ a platí pro všechny bez rozdílu.

S trochou nadsázky bychom mohli říci, že většina odpovědí by mohla sloužit jako reklamní slogan Chráněného bydlení Naplno.

Otázka č. 3: Jak se nyní cítíte ve svém týmu?

Na otázku asistenti odpovídali škálovým hodnocením od 1 do 10, kde 1 znamená Nejhůře a 10 znamená Nejlépe. Chybějící možnosti v tabulce znamenají, že možnost nebyla zastoupena žádnou odpovědí. Na otázku odpovědělo 37 asistentů.

Odpovědi	3	4	5	6	7	8	9	10
Počet	1	1	7	2	5	9	4	8

Co nám to říká:

Zvolenou otázkou jsme chtěli zjistit škálu spokojenosti jednotlivých asistentů v týmech chráněných bydlení, ve kterých aktuálně pracují. S ohledem na anonymitu odpovědí není možné vyhodnotit úroveň spokojenosti

po jednotlivých týmech či dle situace konkrétních spokojených / nespokojených osob, což by samozřejmě bylo zajímavé.

Takto můžeme jen konstatovat, že je velmi pozitivní, že vlastně jen 2 respondenti označili, že ve svém týmu nejsou příliš spokojeni. Z hlediska možností vyhodnocení to ale může znamenat, že se buď jedná o kvalitní asistenty a špatné týmy, anebo naopak a chyba je na straně asistentů. Dalších 7 respondentů uvedlo hodnotu střední a všichni ostatní z celkových 37 odpovědí pak hodnoty ještě vyšší (s vysokým zastoupením škály 8–10).

Lze z toho tedy odvodit, že spokojenost asistentů v jednotlivých týmech Chráněného bydlení Naplno je na velmi vysoké úrovni a bude v přímé souvislosti s celkovou atmosférou v týmech, úrovní spolupráce jednotlivých asistentů v týmu i pracovními podmínkami nebo úkoly, které zastávají.

Co se týká asistentů, kteří se cítí spíše nespokojeni, tak lze z jejich konkrétních dalších odpovědí vypočítat několik dalších věcí. V obou případech se jedná o asistenty, kteří ve službě pracují déle než 5 let a zároveň nepociťují dostatek podpory od služby, požadují férové jednání, uznání a podporu. Asistent, který hodnotil otázku nejnižším skóre – 3 body, je zároveň jedním ze dvou, kteří jsou i celkově v Chráněném bydlení Naplno nejméně spokojeni (viz otázka č. 10).

Zajímavé porovnání nabízí celkové výsledky této otázky a otázky celkové spokojenosti ve službě (viz otázka č. 10), kdy odpovědi nejsou stejné, k situaci v týmech jsou respondenti kritičtější a svou spokojenost ve službě jako celku vyhodnocují vyšším číslem.

Otázka č. 4: **Dostáváte v rámci naší služby dostatek podpory, kterou potřebujete (od vedoucí, kolegů v týmu, ostatních)?**

Na otázku odpovědělo 36 asistentů.

Odpovědi	ANO	NE
Počet	34	2

Co nám to říká:

Zdá se, že většina respondentů je s podporou, kterou v rámci služby dostává, spokojena a má jí dostatek. Ve dvou případech uvádí, že nikoli (viz dále).

Otázka č. 5: **Co víc byste ještě potřeboval/a ke své práci?**

Na otázku odpovědělo 24 asistentů.

Asistenti, kteří na předchozí otázku odpověděli „NE“ (nedostatek podpory), by ke své práci potřebovali:

- Férové jednání
- Stabilní kolektiv

Asistenti, kteří na předchozí otázku odpověděli „ANO“ (mají dostatek podpory), by ke své práci potřebovali:

- 14 asistentů neodpovědělo a 4 odpověděli, že nepotřebují nic navíc (pravděpodobně to znamená, že 18 asistentů nepotřebuje nic navíc)
- 6 asistentů by potřebovalo více času na klienta, méně byrokracie a administrativy
- 3 asistenti by potřebovali lepší komunikaci v týmu, spolehlivější kolegy a větší podporu vedoucí týmu
- 2 asistenti by potřebovali více znalostí a zkušenosti

- 1 asistent by potřeboval klid a větší pracovnu
- 1 asistent odpověděl, že by potřeboval být mladší 😊
- 1 asistent by potřeboval větší svobodu v rozhodování a individuálnější přístup ke klientům
- 1 asistent by potřeboval dvanáctihodinové směny
- 1 asistent by potřeboval uznání a podporu

Co nám to říká:

Většina respondentů (i v souvislosti s odpovědí na předchozí otázku) uvádí, že nic speciálního navíc ke své práci nepotřebuje. Celkově se tedy zdá, že podmínky pro práci mají dostatečné. Dva z respondentů, kteří nejsou spokojeni ani s podporou, kterou dostávají, by potřebovali více férového jednání či stabilní kolektiv. Relativně vysoký počet respondentů uvádí, že by ke své práci potřeboval ještě i jiný poměr administrativní práce vs. času na klienty, popř. větší zázemí pro asistenty. Tyto odpovědi souvisí i s vyhodnocením otázky č. 9 (viz dále).

Otázka č. 6: Dostáváte se při své práci do náročných situací, se kterými si nevíte rady?

Na otázku odpovědělo 38 asistentů. Většina asistentů se do náročných situací dostává zřídka.

Odpovědi	Ano, často	Jen zřídka, nestojí to za řeč	Nedostávám
Počet	3	27	8

Co nám to říká:

Většina respondentů uvádí, že se do náročných situací dostává jen zřídka, popř. vůbec. Zdá se tedy, že buď k situacím takového typu v podmínkách chráněného bydlení nedochází, anebo jsou asistenti absolvovaným školením, zavedenou praxí a získanými zkušenostmi již dostatečně připraveni, aby většinu situací zvládali bez obtíží a nepovažovali je za náročné nebo obtížné.

Otázka č. 7: Pokud se do takových situací dostáváte, jaké jsou to nejčastěji?

Na otázku odpovědělo 14 asistentů.

Asistenti, kteří odpověděli na předchozí otázku „Ano, často“:

- agresivita klienta, manipulace ze strany klientů (1 asistent)
- 2 neodpověděli

Asistenti, kteří odpověděli na předchozí otázku „Jen zřídka, nestojí to za řeč“:

- zhoršení zdravotního stavu klientů (3x)
- neobvyklé nebo agresivní chování klientů (4x)
- situace, se kterými se asistenti setkali poprvé nebo si nejsou jisti správným řešením situace
- situace, u kterých je potřeba nové řešení, nové nápady týmu
- práce na počítači
- zastupování klienta na úřadech
- 14 asistentů neodpovědělo

Všichni asistenti (8), kteří na předchozí otázku odpověděli „Nedostávám“, na tuto otázku neodpověděli.

Co nám to říká:

Odpovědi z této otázky potvrzují, že za náročné vyhodnocují respondenti především situace, které patří do kategorie mimořádných událostí a to ještě obvykle spojených s obtížnou situací klienta (zhoršení zdraví, agrese) – tedy takové, ve kterých se zvyšuje míra možné odpovědnosti zaměstnance za klienta. Jsou to situace, které nelze stoprocentně předvídat, popř. k nim předem nastavit jedno všeobecně platné a správné řešení.

Otázka č. 8: Jaké zaměstnanecké bonusy nebo benefity byste ještě uvítal/a?

Na otázku odpovědělo 28 asistentů. Odpovědi byly následující:

- benefit za 100% docházku
- týden dovolené navíc
- sick days (2x)
- větší prémie
- důchodové pojištění (2x)
- penzijní fond (2x)
- třináctý plat
- levnější pojistku na řízení pracovního auta, spoluúčast na pojištění služebního auta (3x)
- OOPP – boty, ponožky, bunda/kabát, více možností, co za ně koupit a ve vyšší hodnotě (5x)
- Příspěvek na dopravu (2x)
- Příspěvek na kulturu
- Multisport karta
- stravenky s vyšší hodnotou (2x)
- FKSP
- Proplacení svátků/nenadělávat svátky (2x)
- Více dvanáctihodinových směn
- Prostor a zázemí pro zaměstnance (alespoň vlastní skříňka a židle)
- Větší flexibilita při vybírání směn a možnost změny směny při naléhavých událostech
- jsem spokojen/a (3x)

Co nám to říká:

Zhruba čtvrtina respondentů na tuto otázku neodpověděla, dá se tedy dovodit, že jsou se stávajícími zaměstnaneckými benefity spokojeni. Ostatní pak uvádí řadu dalších, které by uvítali, z nichž největší část je finančním bonusem (benefit za 100% docházku, prémie / 13. plat, příspěvek na důchodové připojištění, slevy na pojistky odpovědnosti, další příspěvky z FKSP, stravenky s vyšší hodnotou, vyšší hodnota OOPP). Další požadavky by bylo možné shrnout jako nefinanční bonusy (dovolená navíc, sick days, dvanáctihodinové směny = méně směn v měsíci).

S ohledem na systém fungování Chráněného bydlení Naplno v rámci Centra sociálních služeb Jindřichův Hradec budou tyto podněty předány k řešení odborové organizaci pro příští vyjednávání kolektivní smlouvy.

Otázka č. 9: **Jakou 1 věc byste rád/a změnil/a, pokud byste byla v pozici vedoucího CHB Naplno?**

Na otázku odpovědělo 25 asistentů. Odpovědi byly následující:

- Nic (4x)
- Méně administrativy (4x)
- Svátky – „nadělávání“ (4x)
- Delší směny (3x)
- aby si klienti hospodařili sami se svými financemi a neprobíhalo to přes CSS
- jiný výběr a skladba klientů v bytech (do bytů jen lidé s malou mírou podpory)
- neříkat klientům, že nemusí
- větší kuchyň
- kancelář
- docházkový systém
- spravedlivá pro všechny
- více společných setkávání
- větší osvěta při hledání dobrovolníků
- dostatek pracovních příležitostí pro klienty
- aby výše platu byla určena mírou dobré asistence a ne odpracovanými roky

Co nám to říká:

V rámci odpovědí na tuto otázku se objevila celá řada podnětů, z nichž některé je obtížné vyhodnotit (nejsou příliš srozumitelné – viz např. „neříkat klientům, že nemusí“), popř. je nelze akceptovat, protože nemají řešení (Např. dlouhodobě se opakující otázka na „nadělávání svátků“, kde se jedná o postup vycházející ze zákoníku práce v souvislosti se směnností pracovníka, nikoli rozhodnutí zaměstnavatele. Nebo např. větší kuchyň – zřejmě v domě pro osoby s nejvyšší mírou nezbytné podpory – kde není taková změna možná bez velkého stavebního zásahu).

Mezi odpověďmi se opakovaně (i v jiných otázkách) objevuje požadavek na větší využívání delších směn (zejména dvanáctihodinových). Jedná se o tradiční téma části zaměstnanců, jiná část tyto směny spíše odmítá. Z pohledu vedení služby jejich využití nic nebrání (i nyní se využívají – zejména o víkendech a samozřejmě v noci). Je ale zapotřebí zachovat, aby asistenti při takto dlouhých směnách byli schopni pracovat s klienty po celou dobu se stejnou energií, dokázali zajistit stejnou kvalitu předávání služeb a informací o klientech (kvůli menšímu překrývání takových služeb je to nutné zajistit jinak, než ústním předáváním).

Požadavek snížení administrativy byl následně ze strany asistentů (formou dotazu při provozních poradách) ještě zpřesňován. Jde především o velmi komplikovanou provozní administrativu stanovenou ze strany Centra sociálních služeb Jindřichův Hradec (často nad rámec zákonných povinností i obecných zvyklostí). Zejména se to týká formulářů při provozu služebního auta (vypisování podrobných adres a zdůvodnění na žádankách, v záznamu o provozu auta atd.); cestovních příkazů (podrobné adresy vypisované do kolonek, kde není dost místa); Záznamů o průběhu služby (zcela nadbytečné formuláře v papírové podobě, které nemají žádné opodstatnění a jsou duplicitní k záznamům vedeným v eQuipu); výkazů platových nároků (složitý formulář, příliš mnoho tvrdých pravidel a detailů – vyplňování je složité a kontrola zabírá především vedoucím pracovníkům neuvěřitelné množství času).

Srozumitelným požadavkem je umožnění zrušení položky stravy v rámci měsíční úhrady, což je praxe, která se osvědčila v bytech chráněného bydlení, přináší pro praxi (a především normalitu života klientů) řadu výhod a zjednodušení. Prozatím nebyla ze strany Centra sociálních služeb Jindřichův Hradec umožněna, což se v odpovědích zaměstnanců projevilo v negativním hodnocení opakovaně (v rámci této i dalších otázek).

Požadavek po větším zapojení dobrovolníků vnímá vedení služby jako důležitý – pro toto téma existuje v rámci Chráněného bydlení Naplno již samostatná pracovní skupina.

Otázka č. 10: Jak jste nyní celkově spokojený/á jako zaměstnanec CHB Naplno?

Na otázku asistenti odpovídali škálovým hodnocením od 1 do 10, kde 1 znamená Nejhorší a 10 znamená Nejlepší. Chybějící možnosti v tabulce znamenají, že možnost nebyla zastoupena žádnou odpovědí.

Odpovědi	5	6	7	8	9	10
Počet	2	1	3	10	10	11

Co nám to říká:

Celková spokojenost asistentů v Chráněném bydlení Naplno je dle výsledků velmi vysoká. Drtivá většina respondentů uvádí rozsah hodnot 8–10.

Při srovnání s odpověďmi na otázku č. 3 „Jak se nyní cítíte ve svém týmu?“ respondenti volili odpovědi s vyšší spokojeností jako zaměstnanci CHB Naplno než ve svém týmu.

Otázka č. 11: Co Vám jde z práce s (pro) klienty nejlépe?

Na otázku odpovědělo 30 asistentů, někteří asistenti napsali odpovědi více než jednu. Odpovědi byly následující:

- komunikace (10x)
- aktivity a jejich plánování, volný čas (5x)
- běžný život v domě i mimo něj, asistence v běžných každodenních situacích (3x)
- změna myšlení lidí, pro které byli lidi s postižením nuly a kteří teď vidí, že se vlastně vůbec nic neděje a že vedle sebe můžou všichni žít a fungovat
- práce klíčového pracovníka
- dávat klientům prostor pro jejich názor
- podpora v samostatnosti
- podpora v samostatném rozhodování
- asistence v běžných každodenních situacích
- plánování a organizování asistence
- zachovat chladnou hlavu v krizových a rizikových situacích
- přistupovat ke každému individuálně
- respektovat rozhodnutí lidí
- organizování práce
- organizování kulturního života
- zasmát se, pobavit se
- doprovody (4x) – lékaři, nákupy, zařizování osobních záležitostí apod.
- nevím, nemůžu posoudit, měli by posoudit klienti (3x)

Co nám to říká:

Respondenti se vesměs v odpovědích shodují, že dobře zvládají běžnou asistenci (vše doma i mimo dům, doprovody, volný čas) a komunikaci s klienty.

Díky zkušenostem (a možná i celkové organizaci, podpoře, školení...) dokáží také věnovat dostatek pozornosti i rozvíjení samostatnosti, rozhodování a práv klientů.

Otázka č. 12: Co Vám jde z práce s (pro) klienty naopak nejhůře?

Na otázku odpovědělo 24 asistentů. Odpovědi byly následující:

- administrativa (6x)
- zapojení klientů s vysokou mírou podpory do běžného života
- povídání si o sexuálním životě klientů, řešení problémů s tím spojených
- pečovatelsví, pokud je klient dlouhodobě nemocný
- na začátku směny nepřepálit start, vše si rozložit a v klidu pracovat
- asistence na úřadech
- práce na individuálním plánování (2x)
- řešit situace s klientem, který je v nepohodě
- občas ukočírovat své emoce
- někdy přepečovávám
- hlídat je, omezovat, kontrolovat
- doprovod autem do Č. Budějovic a do Prahy
- motivovat klienty pro některé aktivity
- s některými klienty je těžká komunikace – rozpoznat co mají na mysli a co požadují
- utváření hranic
- nepomáhat
- zatím taková situace nenastala
- nevím

Co nám to říká:

I v případě této otázky se setkáváme s vysokým zastoupením odpovědí typu „administrativa“. Nezodpovězenou otázkou je, zda se v tomto případě jedná opravdu o administrativu související s prací s klienty (tzn. individuální plánování, klientská administrativa v eQuipu apod.) nebo o „organizační a zaměstnaneckou“ administrativu (záznamy, výkazy práce, žádanky, cestovní příkazy apod.), které jsou již vyhodnoceny u otázky č. 9.

Další odpovědi pak vykazují určitou shodu s odpověďmi, které byly i u otázky č. 7 (náročná situace) – asistenti se shodují, že poradit si v nenadálých nebo náročných situacích je pro ně obtížné a nejvíce v tom selhávají. Otázkou je, zda je to věc, kterou dokážeme do budoucna významněji ovlivnit větší metodickou či jinou podporou, školením a přípravou, anebo to souvisí s běžným procentuálním zastoupením takových lidí v jakémkoli týmu. Podobné situace vyžadují určité osobnostní předpoklady (kreativitu, samostatnost, sebedůvěru, nečernobílé vidění...) a ty není možné očekávat u 100 % asistentů.

Otázka č. 13: Vybral/a byste si CHB Naplno jako sociální službu, pokud byste byl/a v situaci klienta nebo rodinného příslušníka?

Na otázku odpovědělo celkem 36 asistentů. Všichni odpovídající by si vybrali CHB Naplno jako sociální službu.

Odpovědi	ANO	NE
Počet	36	0

Co nám to říká:

Skvělá zpráva pro sociální službu – všichni asistenti by ji sobě nebo svému rodinnému příslušníkovi doporučili. Zcela jistě to souvisí i s komunitní formou, v jaké je Chráněné bydlení Naplno poskytováno.

Otázka č. 14: A proč?

Na otázku odpovědělo 30 asistentů. 6 asistentů, kteří odpověděli na předchozí otázku ANO, svou volbu dále neupřesnili. Někteří asistenti napsali více odpovědí. Odpovědi byly následující:

- líbí se mi její vize
- snaha přiblížit život co nejvíce tomu běžnému plnohodnotnému životu, žít si život podle svého na vysoké úrovni (11x)
- dobré podmínky, dobré zázemí, hezké prostředí (5x)
- soukromí (2x)
- samostatnost (2x)
- individuální přístup, dobře a cíleně vedená asistence (6x)
- dobrá komunikace, příjemní lidé (3x)
- klienti se mají dobře, jsou spokojení (5x)
- klienti se na službu/pracovníky mohou spolehnout (3x)
- služba brání práva klientů
- služba umožňuje, aby se klienti rozhodovali sami (2x)
- neznám lepší službu, je kvalitní, má nastavená pravidla a zásady (4x)
- malá komunita

Co nám to říká:

Je to v zásadě upřesnění vyhodnocení předchozí otázky. Potvrzuje vysokou spokojenost asistentů s tím, jak Chráněné bydlení Naplno funguje jako služba pro klienty. Jako hlavní argument je zde opět vysoce vyzdvíženo umožnění samostatnosti, uplatňování práv, rozhodování klientů a vedle toho i příjemné prostorové podmínky a zázemí malého komunitního bydlení. Kromě toho uvádí respondenti i dobrý vztah a přístup personálu a klientů. A také to, že služby jsou pro klienty bezpečné.

Otázka č. 15: Jakou jednu věc byste změnil/a, pokud byste byl/a v pozici klienta?

Na otázku odpovědělo 22 asistentů. Odpovědi byly následující:

- Nedokážu přemýšlet jako klient.
- nic, vše OK (3x)
- možnost vybrat si spoluobyvatele
- úpravy v bydlení (2x - dala bych vanu do koupelny, vnitřní a venkovní úpravy domova)
- netlačit mě do věcí, které nechci
- více pracovních nabídek (3x)
- věnovat se spokojenosti klienta, vynechat zdlouhavé papírování
- střídání personálu
- více klidu, soukromí (2x)
- rozdělené kasy
- možnost s někým si popovídat o tom, kteří asistenti jsou mi nesympatičtí; mít právo říct/ovlivnit, aby mi takový asistent pomáhal a pletl se do mých věcí
- více individuální asistence (mít asistenta jen pro sebe)
- komunikaci (*dále neupřesněno*)
- aktivizaci (*dále neupřesněno*)
- omezit množství medikamentů a zařadit více zdravých potravin
- ukázat klientům život v komunitě i s povinnostmi

Co nám to říká:

V této otázce bylo důležité, nakolik se respondenti dokázali vcítit do situace klientů, kterým asistují. Mezi odpověďmi se objevují jak věci zlepšující prostředí, ve kterém klienti žijí (možnost vybrat si spolubydlící, úpravy bydlení, více klidu a soukromí), tak i věci, které souvisí s přístupem asistentů (manipulace – netlačit mě do věcí, které nechci; ne/sympatie asistentů), případně i podněty ke zvýšení kvality procesů v chráněném bydlení (např. zrušení stravování jako součást úhrady – viz „rozdělené kasy“; více individuální asistence; střídání personálu, vynechání zdlouhavého papírování apod.).

Otázka č. 16: Jaké poslední změny v CHB Naplno hodnotíte jako POZITIVNÍ pro klienty?

Na otázku odpovědělo 21 asistentů, někteří asistenti napsali více odpovědí. Odpovědi byly následující:

- bydlení v bytě (12x)
- výběr aktivit a rekreací klientů (3x)
- posílení ranní směny, více asistentů (2x)
- větší volnost
- stálé zútulňování vnitřních i vnějších prostor
- oplocení domu
- auto s plošinou
- zpracování metodik
- aktivní přístup vedení věci hodnotit, vylepšovat a inovovat
- zatím nemohu posoudit, jsem zde teprve 3 měsíce

Co nám to říká:

Velká část respondentů pozitivně hodnotila, že v průběhu roku 2018 (a začátkem 2019) přibýly ke stávajícím rodinným domům i chráněná bydlení v běžných bytech (především pak nové byty pro klienty původně žijící

v domech). Kromě zcela nové zkušenosti s asistencí pro zaměstnance, to přineslo především velký pokrok v samostatnosti pro klienty, kteří se do těchto bytů stěhovali. Je to směr, který bychom měli určitě sledovat do budoucna, bude-li se chráněné bydlení kapacitně rozšiřovat (popř. bude někdy možnost na úkor nových bytů např. snižovat současnou kapacitu domácností v rodinných domech).

Vedle toho se podařila i řada dalších věcí, která život klientů pozitivně ovlivnila – zvětšení týmů a lepší systém v organizaci asistence (je díky tomu více času na individuální práci s klienty); další úpravy bydlení a vybavení (oplocení, pergoly, zahrady, nový automobil s plošinou).

Otázka č. 17: Jaké poslední změny v CHB Naplno hodnotíte jako NEGATIVNÍ pro klienty?

Na otázku odpovědělo 14 asistentů. Odpovědi byly následující:

- nic mě nenapadá (4x)
- neprošlo zrušení normy na jídlo (3x)
- málo bytů pro klienty, kteří by chtěli žít ve větším soukromí a samostatněji
- často slychají, že nic nemusí a pak se hůře motivují
- ne každý klient má stejné kapesné a stejné možnosti si koupit, co by chtěl
- klienti až teď zjišťují, že to není jen o tom, že si uvaří, co chtějí; ale že musí také svůj nový domov udržovat, tzn. práce
- je nesmyslné, aby se všichni klienti měli povinně zúčastňovat například nákupů v Kauflandu; pro některé klienty, kteří jsou například na vozíku je to zatěžující a stresové prostředí a je nesmysl je do něčeho takového nutit; měli bychom se snažit je zapojit v jiných věcech; s tím souvisí individuální přístup ke klientům, nastavování uniformních pravidel není vždy nejlepším řešením
- nefunkčnost bidetových prkének, bourání zdí kvůli tomu a jejich následné demontování
- pečlivěji vybírat nové klienty

Co nám to říká:

V odpovědích u této otázky nejsilněji rezonuje, že neprošla možnost řešit stravu (a normu) klientů mimo pravidelnou úhradu tak jako je to v bytech chráněného bydlení. Další je nedostatek bytů pro klienty, kteří žijí v domech chráněného bydlení, ale mají dostatečné schopnosti k tomu, aby bydleli samostatně a v ještě menších skupinách.

Některé další odpovědi jsou v kontextu položené otázky obtížně vyhodnotitelné, protože nesouvisí s žádnou změnou, ke které by ze strany CHB Naplno ke klientům došlo (viz např. „ne každý klient má stejné kapesné...“, „klienti až teď zjišťují, že to není jen o tom, že si uvaří...“), popř. neodráží skutečnou realitu a jedná se o ničím nepodložené domněnky nebo spíš špatné pochopení (viz např. „povinnost“ nákupů v Kauflandu nebo existence jiných uniformních pravidel – naopak všechna psaná i metodicky sdělovaná pravidla služby směřují jednoznačně k individualizaci podpory klientů).

ZÁVĚR A DOPORUČENÍ PRO DALŠÍ PRÁCI

V rámci dotazníkového šetření spokojenosti asistentů Chráněného bydlení Naplno se nám podařilo získat řadu informací, které pro nás i touto interní formou **osvědčují vysokou úroveň a kvalitu sociální služby a její soulad s veřejným závazkem.**

Níže pak uvádíme některé **podstatnější závěry a doporučení pro další práci a zvyšování kvality**, kterými se budeme v následujícím období určitě zabývat:

- Redukce nebo významné zjednodušení provozní administrativy (zrušit duplicitní Záznamy o průběhu poskytování sociální služby, maximálně zjednodušit další záznamy – cestovní příkazy, žádanky o přepravu, evidenci vozidel, výkazy práce apod.).
- Metodicky i nadále podporovat asistenty v obtížných situacích při práci s klienty (školení, plánovací a metodické schůzky, pracovní skupiny – zejména „6 v 1“, „sexualita“)
- Předložit odborům k projednání návrhy dalších očekávaných zaměstnaneckých benefitů.
- Připravit postupnou změnu úhrady za služby v rámci rodinných domů chráněného bydlení. Zrušit plošnou normu na stravu a její vykazování v rámci měsíční úhrady. Umožnit klientům stravovat se svobodně mimo úhradu, s individuálně dohodnutou „normou“ se spolubydlícími, bez organizačních limitů vhodnosti nakupované stravy (nyní např. nemožnost nakoupit v rámci normy na stravu alkoholické pivo).
- Zajistit systematické fungování dobrovolníků ve službě (pracovní skupina „dobrovolníci“).
- Vyměnit některé nevyhovující byty chráněného bydlení za vhodnější a v lepším technickém stavu. Pokračovat ve zlepšování prostředí stávajících domů, bytů i jednotlivých domácností.

Příloha:

- *sumář jednotlivých otázek i zaslaných odpovědí (elektronicky – soubor *Spokojenost zaměstnanců Chráněného bydlení Naplno (Odpovědi).xlsx*)*

Zpracovali:

Bc. Věra Pragerová, sociální pracovník

Bc. Martin Holub, vedoucí sociálního úseku