Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

NEstárniBLBĚ

Analýza z úvodního mapování postojů a očekávání uživatelů SSL, příbuzných a zaměstnanců přímé péče CSSP2

Klíčová aktivita č. 02:

Mapování očekávání a postojů jako nástroj zlepšování kvality

Číslo projektu:

OPZ/2.2/099/0015316

Název projektu:

Zvýšení kvality sociálních služeb v domovech pro seniory

v Praze

NEstárniBLBĚ, z.s., Družstevní 580, 345 06 Kdyně

Obsah

1. Úvod 3

2. O metodě BSAT 4

3. Výstupy ze snímače 5

3.1 Klienti 5

3.2 Příbuzní 10

3.3. Zaměstnanci 14

5. Doporučená opatření 19

1. Úvod

Cílem této analýzy bylo mapování postojů, potřeb a očekávání jak uživatelů SSL, jejich příbuzných, tak i zaměstnanců poskytovatelů SSL a sledování změny v průběhu projektu prostřednictvím barevně slovní asociační techniky (BSAT) – viz cíle KA02. Pro konkrétní použití se používají tzv. „snímače“.

- Snímač 1 - Uživatelé SSL. Obsahoval pojmy s přiřazováním barev; vyplnění do elektronické aplikace na tabletu (za pomoci zaměstnance), náročnost 2-3 minuty.
- Snímač 2 - Zaměstnanci přímé péče. Obsahově delší, náročnost vyplnění 12-15 min.
- Snímač 3 - Příbuzní uživatelů SSL. Vyplnění do elektronické aplikace na tabletu (samostatně nebo za pomoci zaměstnance), náročnost 2-3 minuty.

Nasbírané postoje umožňují porovnávat výsledky mezi jednotlivými odděleními (sběr probíhá po jednotlivých odděleních), srovnávat výsledky mezi jednotlivými zařízeními SSL. Vývoj aplikace bude řešen dodavatelsky – nákupem služeb úpravy existující SW aplikace, tvorby pojmů a potřebných licencí. Měření pomocí vytvořených snímačů v rámci elektronické aplikace proběhlo celkem 2 x, v rámci úvodní návštěvy zařízení a v rámci závěrečné hodnotící návštěvy.

Výsledky z mapování lze využít pro:

- lepší zacílení implementovaných opatření ke zvýšení kvality (co znamená kvalita pro uživatele a jejich příbuzné)
- zvýšení motivace zaměstnanců zapojených poskytovatelů SSL
- evaluaci projektu (např. měření spokojenosti před a po implementaci opatření)

2. O metodě BSAT

Využití BSAT úspěšně funguje v řadě odvětví (např. psychologie, medicína, školství), proto je snahou přenést ji do prostředí zvyšování kvality přímé péče. BSAT je kombinovanou projektivní technikou využívající kalibrované soubory slov, tzv. slovní moduly, paletu osmi barev a proces diagnostiky pomocí počítačového programu Snímač.

Vzhledem k cíli šetření byla zvolena metoda písemného dotazování formou dotazníků v papírové a elektronické verzi. Hlavní výhodou této techniky je zajištění vysoké míry anonymity, která je vzhledem k povaze otázek žádoucí, rychlosti (vyplnění dotazníku trvá několik minut a lze ho vyplnit dle vlastních a provozních časových možností) a nízké míře ovlivnění tazatelem. Otázky byly formulovány jednoduše, jako uzavřené s využitím několika typů škál (postoje k výrokům či frekvence jevů). Doplněn byl prostor pro postřehy respondentů a obrázek s možností zachytit místa, která jsou u pracovníka nejvíce zatěžovaná v rámci výkonu jeho profese. Poslední otázka byla sestavena jako polootevřená.

K vyhodnocení získaných dat byly využity kvantitativní přístupy – kontingenční tabulky založené na četnostech (nikoli procentech vzhledem k velikosti vzorku). Tento přístup umožňuje popsat výsledky nejen z jednotlivé otázky, ale analyticky i z jednotlivých oddělení.

Online barevně-slovní asociační technika (BSAT) měří pracovní návyky pomocí barvové škály, namísto klasických dotazníků nebo čísel. Jedná se o projektivní techniku, jejíž základní výhodou je především redukce sociální stylizace respondentů. Ti nemohou své odpovědi kontrolovat, nevědí, co se od nich očekává. Metoda barevně-slovních asociací nevyužívá pouze barev, ale pracuje s jejich propojením se slovy nebo obrázky. Základem této projektivní techniky jsou tedy asociační podněty v podobě slov nebo obrázků a škála osmi barev. Asociačním spojením barvy a slov dochází k přirozené stimulaci neuronových drah; metoda funguje na neurobiologickém základě. Uživatelské rozhraní je tak jednoduché, že ho zvládnou i malé děti. Nelimituje lidi kulturními rozdíly, jazykem, vzděláním, předchozí zkušeností s měřením či s odchylkami barvocitu.

Autorem BSAT je promovaný psycholog Jiří Šimonek. Nynější podoba BSAT, jak ji využívá koncept Balance Management, existuje od roku 1997, kdy se historicky poprvé začaly výsledky vyhodnocovat pomocí počítače. Metoda přináší cenné informace o emočním zabarvení postojů v kontextu libosti-nelibosti, a to v reakci na předem stanovené pojmy. Zachytává toto emoční zabarvení aktuálně v čase (např. několik měsíců zpět nebo vnímání situace od poslední změny). Lze ji tedy využít

pro opakované měření a změření výsledků konkrétních intervencí; dává celkový obraz o dynamice a vývoji daného tématu z hlediska času (tedy např. s časovým odstupem).

3. Výstupy ze snímače

Vstupní návštěva a aplikace snímače byla provedena na následující skupiny. Podle nich potom probíhalo vlastní dotazování v barevně slovních asociacích. Z oslovených potenciálních respondentů odpověděla vždy pouze část, proto se čísla respondentů v první a druhé části liší.

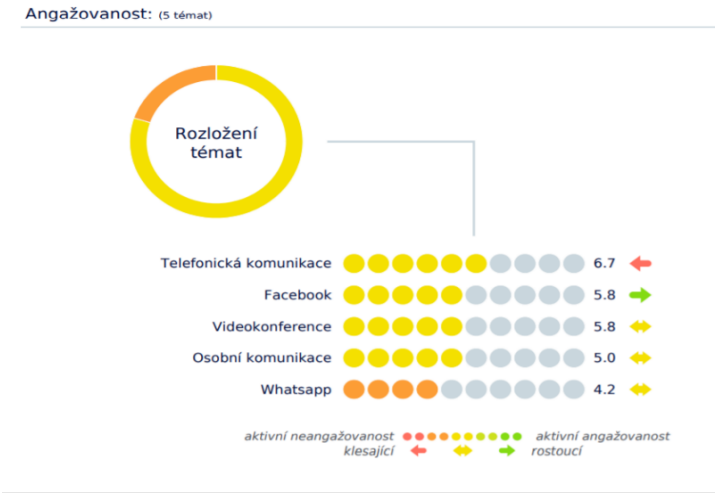
- Klienti (25.6.2021), 1. část 8 respondentů, 2. část 9 respondentů
- Příbuzní (10.6.2021), 1. část 5 respondentů, 2. část 14 respondentů
- Zaměstnanci (10.6.2021), 1. část 9 respondentů, 2. část 13 respondentů

3.1 Klienti

Skupina klientů byla rozložena takto:

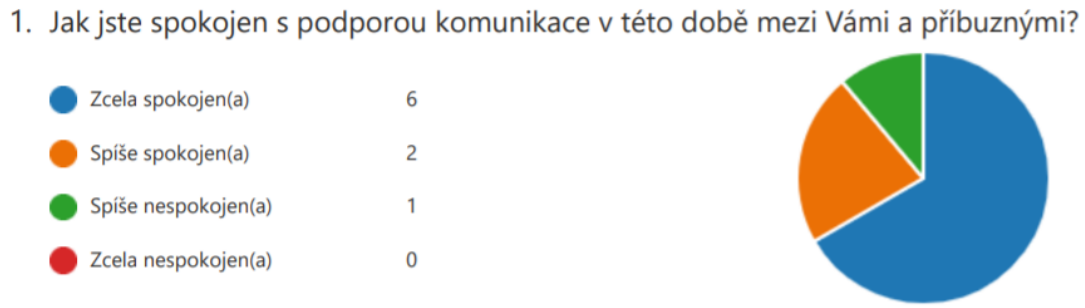
Vidíme, že snímač dokončilo 8 klientů z 20, kteří se do něj zapojili. Ostatní klienti nechtěli a/nebo vzhledem k aktuálním opatřením nechtěli do tohoto snímače vstoupit. Snímače se účastnily pouze ženy. Vidíme také, že věková struktura je poměrně homogenní; 87,5 % tvoří ženy nad 55 let, pouze 12,5 % respondentů (abs. 1 člověk) byl mladší 34 let.

Dále vidíme angažovanost v jednotlivých komunikačních technologiích.



Je zřejmé, že největší část komunikace, resp. emocionální feedback daného komunikačního nástroje, je spojen s telefonem – pro většinu fokusní skupiny je to běžná součást, kterou aktivně používají. Méně pozitivně jsou pak vnímány Facebook a videokonference. Překvapivější může být, že stejnou obdobou hodnotu získala také osobní komunikace. Nejméně jsou potom respondenti angažováni pomocí WhatsAppu.

Do vlastního dotazování, související se spokojeností (2. část) zapojilo 9 klientů (jeden z nich se neúčastnil výše uvedeného).



Z první otázky je zřejmé, že 66,7 % je s komunikací zcela spokojeno a 22,2 % je spíše spokojeno. V současné náročné době toto mohou být překvapivá zjištění. Nespokojenost s komunikací je tam poměrně marginální.

2. Máte dostatek informací, které potřebujete od domova?

Ano	7
Spíše ano	1
Spíše ne	1
Ne	0

Podobně také vidíme, že klienti v drtivé většině 77,8 % jsou spokojeni s množstvím a kvalitou informací, které od domova dostávají. Jinými slovy znají běh služeb, denní režim i další nezbytnosti.

3. Vaše postřehy

5 Odpovědi

ID ↑	Jméno	Odpovědi
1	anonymous	Nic mě nenapadá, jsem zde spokojená, líbí se mi tu.
2	anonymous	Návštěvy nemám.
3	anonymous	Návštěvy by mohly být častější - více termínů.
4	anonymous	Nic.
5	anonymous	Nevím

Když jsme dali prostor klientům, aby se sami mohli na téma komunikace a návštěv vyjádřit, převládala spokojenost anebo určitá indiference. Zároveň bylo zmíněno, že by mohlo být dobré uvážit nové termíny na návštěvy. Při aktuální pandemické situaci nabývá tento požadavek na naléhavosti (roste osamělost klientů), ale je vzhledem k omezování návštěv velmi obtížně aplikovatelný.

4. Návštěvy

9 Odpovědi

ID	Jméno	Odpovědi
1	anonymous	5
2	anonymous	5
3	anonymous	3
4	anonymous	3
5	anonymous	5
6	anonymous	4
7	anonymous	3
8	anonymous	3
9	anonymous	5

V této otázce jsme zjišťovali spokojenost s návštěvami. Použili jsme škálu od 1 do 5, podobně jako ve škole. Vidíme, že průměrná spokojenost dosahuje hodnoty 4, čili lze říct, že klienti jsou spíše spokojení. V průběhu průzkumu se neobjevovaly explicitně negativní postoje (zastoupené hodnotami 1 a 2).

5. Návrhy - návštěvy

5 Odpovědi

ID ↑	Jméno	Odpovědi
1	anonymous	Nevím.
2	anonymous	Já návštěvy nemám, takže nemohu říci.
3	anonymous	Více termínů a větší počet návštěv v určité hodině.
4	anonymous	Jsem spokojená.
5	anonymous	Byla bych ráda, kdyby návštěva mohla přijít až do pokoje.

Z výsledků této otázky vidíme, že klienti buď neví či návštěvy nemají, nebo jsou spokojení anebo by uvítali více možností návštěv (větší počet lidí na dané termíny či přidání termínů a také možnost přijít do pokoje). Praxe zde naráží opět na opatření, související s šířením SARS-CoV-2.

6. Uvítal/a jste opětovné zařazení víkendových volnočasových programů?

Další podrobnosti

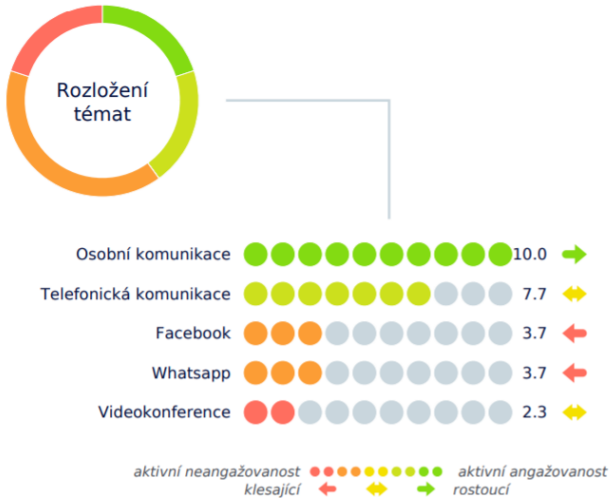
Ano	8
Spíše ano	0
Spíše ne	1
Ne	0

V poslední šesté otázce jsme zjišťovali, zda by klienti uvítali opětovné zařazení víkendových volnočasových programů. Odpovědi byly jednoznačné, všichni dotázaní bylo pro (89 %) anebo spíše pro (11 %). Cílem aktivizačních programů bylo udržet seniory ve fyzické, psychické i mentální aktivitě, rozvíjet jejich zachovalé schopnosti a dovednosti, uspokojovat jejich potřeby. Kvůli celé řadě aspektů byly tyto aktivity znatelně omezeny.

3.2 Příbuzní

Ve fokusní skupině „Příbuzných“ bylo rozvrstvení následující:

Vidíme, že pouze 25 % (abs. 5 z 20) dokončilo dotazování. Zároveň ale vidíme, že rozvrstvení pohlaví je genderově vyrovnanější; ženy tvoří 60 %, muži 40 %. Ve věkové kohortě opět výrazně dominují osoby nad 55 let (80 %), pouze 20 % bylo v kohortě 35–54 let.



Na snímači, monitorujícím preferované prostředky komunikace, vidíme velmi výraznou diferenci. Absolutním favoritem je (nikoliv překvapivě) komunikace face-to-face; možná jde i o akcent současné doby pandemie, kdy je osobní kontakt velmi vzácný.

V závěsu za ní je telefonická komunikace, kterou je součástí běžného života a je tedy vnímána pozitivně. Jako negativum je potom vnímán Facebook a WhatsApp a jako poslední variantu jsou videokonference; zde můžeme říct, že jde o způsob komunikace, na který nebyli lidé až donedávna vůbec zvyklí, a i po roce pandemie jde o novum, se kterým se celá řada lidí v pre-seniorském věku stále nesžila.

1. Jak jste spokojen s podporou komunikace v této době mezi Vámi a příbuznými?

Zcela spokojen(a)	12
Spíše spokojen(a)	2
Spíše nespokojen(a)	0
Zcela nespokojen(a)	0

Je jistě pozitivním zjištěním, že komunikace v rámci CSSP2 je vnímána velmi pozitivně a na velmi vysoké úrovni. 86,7 % je zcela spokojeno, 13,3 % je spíše spokojeno. Takový výsledek hovoří o velice dobré praxi na maximální úrovni.

2. Máte dostatek informací, které potřebujete od domova?

Ano	13
Spíše ano	1
Spíše ne	0
Ne	0

Podobný výsledek, ještě o něco vyšší, můžeme sledovat v předávání informací ze strany Domova. Zcela spokojeno je v tomto směru 92,9 % respondentů. Takový výsledek hovoří o příkladu dobré praxi v komunikaci.

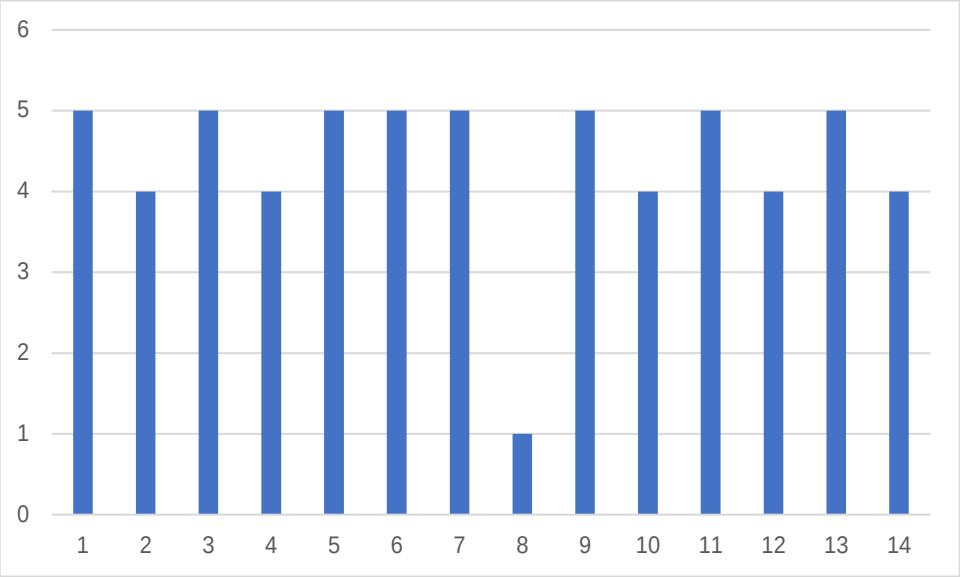
3. Vaše postřehy

7 Odpovědi

ID ↑	Jméno	Odpovědi
1	anonymous	Velmi vstřícný personál - ochotně vycházející vstříc potřebám a možnostem
2	anonymous	Jsem spokojena co jste pro příbuzné udělali. Uvítala jsem delší dobu návštěvních hodin a jsem ráda, že už nemusím být za stěnou. Komunikace pro mne byla trochu náročná. Děkuji
3	anonymous	Za zákaz nemůžete, bohatě stačí, že jsou návštěvy umožněny.
4	anonymous	Naše seniorka je klientkou krátkou dobu, nemáme, prozatím, žádné zásadní podněty.
5	anonymous	Největší problém vidím v respirátoru při návštěvě. Maminka špatně slyší a když nemůže odezírat tak je komunikace naprosto nevyhovující. Všichni jsme očkovaní, tak proč?
6	anonymous	Podle mého názoru jste udělali maximum pro to, abychom se mohli vídat i v době pandemie...
7	anonymous	Návštěvy proběhly bez problémů

Z uvedeného kvalitativního zjišťování vidíme, že příbuzní vysoce oceňují postup personálu a možnosti návštěv. Z odpovědí je zcela zřejmé, že příbuzní vnímají náročnou situaci a nasazení personálu.

4. Spokojenost s návštěvami



Z uvedeného grafu, kde bylo na škále použito hodnocení jako ve škole (1-5) je zřejmé, že spokojenost s návštěvami dosahuje vysoké úrovně, přičemž 57 % volilo nejvyšší možné hodnocení 5/5 a dalších 36 % zaškrtlo 4/5. Je tedy patrné, že spokojenost se službami je relevantní u 93 %, což považujeme za skvělý výsledek.

5. Návrhy - návštěvy

9 Odpovědi

ID ↑	Jméno	Odpovědi
1	anonymous	delší čas a širší rozmení pro návštěvy
2	anonymous	Za mojí osobu jsem se vším spokojena.
3	anonymous	Návštěvy jsou zařazeny do běžných odpoledních pracovních hodin, takže kolidují s povinnostmi v zaměstnání.
4	anonymous	Podle mého názoru děláte maximum.
5	anonymous	Přejeme si návrat návštěv do normální podoby. Jsme velká rodina a vyhovují nám návštěvy společné, nikoliv oddělené.
6	anonymous	Za největší problém považujeme nemožnost návštěvy na pokoji. Je to jako když rok a půl nemůžete na návštěvu k rodičům. 20 minut (resp. nyní 45 minut) to nevynahradí. Staří lidé potřebují bližší kontakt, probrat s nimi osobní věci, zásuvky, skříň, kosmetiku. Nemůžeme pomoci s hygienou...
7	anonymous	Uvítala bych znovuzavedení návštěv i v dopoledních hodinách.
8	anonymous	Těšíme se, až se pravidla zcela rozvolní :-)
9	anonymous	Možná na vystřídání příbutných třeba umožnit návštěvu i v dopoledních hodinách

Pátá otázka směřovala ke kvalitativnímu zjišťování, jaké náměty by mělo sami příbuzní v otázce návštěv. Zde vidíme, že jsou zmiňovány zejména náměty v oblasti rozličných časů návštěv – kolize s běžnou pracovní dobou (příbuzní nestíhali návštěvy „z práce“). Jedno zásadní sdělení (bod č.6) považujeme za dobré zvýraznit – návštěvy na pokojích. Je zřejmé, že tato nemožnost navštěvovat klienty „u nich doma“ je snášena špatně, nicméně je vždy třeba postupovat v souladu s doporučeními MZČR v oblasti covid – opatření.

6. Uvítal/a jste opětovné zařazení víkendových volnočasových programů?

Další podrobnosti

Ano	8
Spíše ano	4
Spíše ne	1
Ne	1

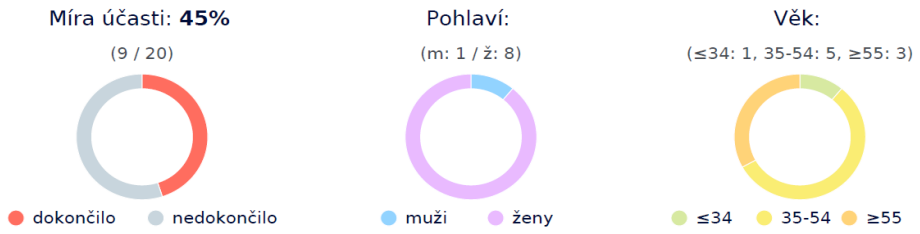
Z posledního dotazu můžeme vyčíst určitou diferenci – víkendové programy by jednoznačně uvítalo 57 %, spíše uvítalo 29 %. Zbývajících 14 % by víkendové programy neuvítalo, či spíše neuvítalo. Je tedy zřejmé, že 86 % respondentů z řad příbuzných by znovuzavedení programů uvítalo a mají s těmi programy spojeny pozitivní emoce.

3.3. Zaměstnanci

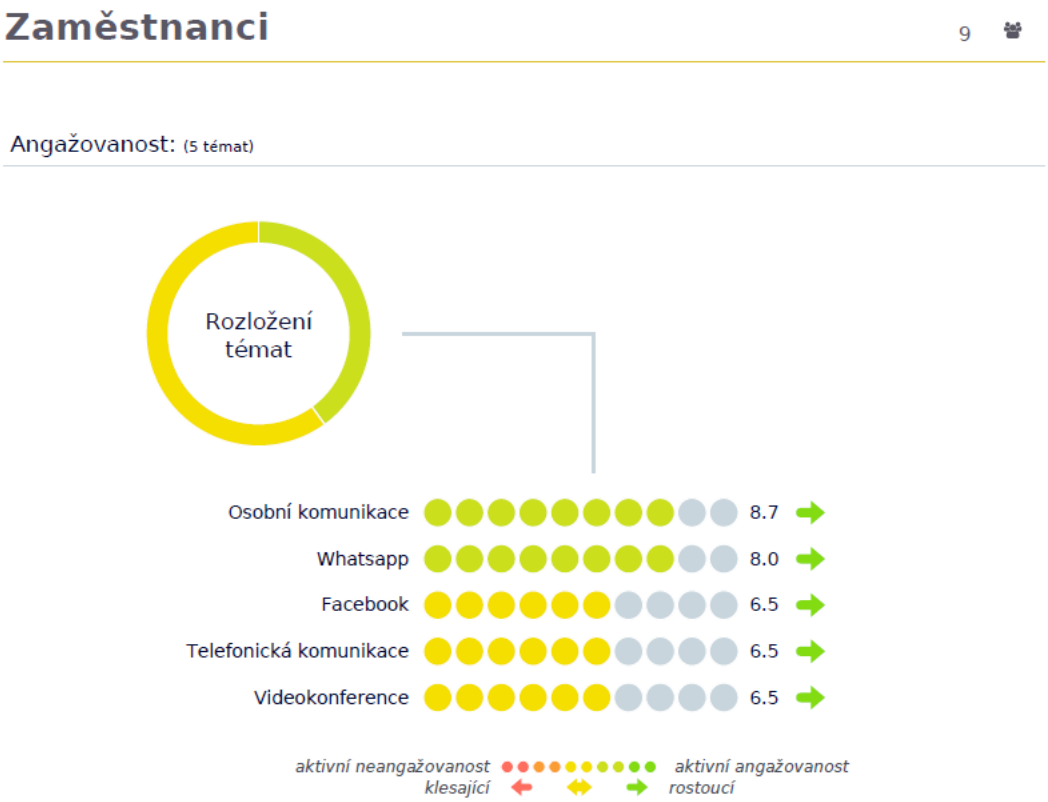
Ve fokusní skupině „Zaměstnanci“ bylo následující rozvrstvení:

Zaměstnanci 9

Statistika:



Z 20 respondentů vyplnilo snímač kompletně 9. Vidíme také, že respondenti byli z 89% ženy (muži tvořili zbývajících 11 %). Věkově není kohorta homogenní; 56 % je ve věkové kategorii 35-54, 33 % nad 55 let a zbývajících 11 % v kategorii do 34 let.



Snímač zaměstnanců velmi dobře ukázal, že preferovaným způsobem komunikace je opět osobní komunikace. Jako druhý – a zde vidíme dobrou adaptaci zaměstnanců na nové technologie – je potom WhatsApp, jehož užití dosahuje stejných hodnot, jako osobní komunikace. V závěsu na těmito hodnotami je pak Facebook, telefonická komunikace a videokonference. Je zřejmé, že situace kolem šíření SARS-CoV-2 znamenala významný posun také v oblasti využívání nových komunikačních technologií, které se stávají běžnou součástí pracovního výkonu.

1. Jak jste spokojen s podporou komunikace v této době mezi Vámi a příbuznými?

Další podrobnosti

Zcela spokojen(a)	4
Spíše spokojen(a)	8
Spíše nespokojen(a)	1
Zcela nespokojen(a)	0

Na grafu vidíme, že obecně panuje značná spokojenost s podporou v komunikaci. Zcela spokojených je mezi zaměstnanci 31 %, spíše spokojeno je 62 %. Spíše nespokojeno je tak pouze 7 % respondentů z řad zaměstnanců.

2.Máte dostatek informací, které z Domova potřebujete?

Ano	6
Spíše ano	5
Spíše ne	2
Ne	0

47 % respondentů odpovědělo **Ano** u této otázky a většina zvolila u otázky 4 odpověď **Vysoké hodnocení (4–5)**.

47 % respondentů zvolilo u otázky otázka 2 odpověď Ano.

100 % z nich zvolilo u otázky otázka 4 odpověď Vysoké hodnocení (4–5).

Z uvedeného grafu je zřejmé, že spokojenost s podávanými informacemi je vysoká. Relativní nespokojenost volilo pouze 15 %, naopak 85 % bylo zcela spokojeno nebo spíše spokojeno. Pro úplnost doplňme, že zaměstnanci, kteří do snímače vyplňovali spokojenost, zaškrtávali také vysoké hodnocení u otázky č. 4.

3. Jaké byly Vaše postřehy k návštěvám?

1	anonymous	Nevím, snažili jsme, aby klienti mohli udržovat kontakt s příbuznými pomocí moderních technologií (videohovory, telefonáty). I když to nenahradilo osobní kontakt, šlo to alespoň nějak.
2	anonymous	Z pohledu pracovníka si myslím, že jsme se snažili s klienty a jejich rodinami maximálně komunikovat o právě platných opatřeních, vysvětlovat smysl. Zároveň jsme se snažili podpořit klienty a jejich blízké v možnosti komunikace, např. i formou audio či videohovorů, v době přísného zákazu návštěv byla vybudována prosklená místnost, aby se mohly rodiny potkávat.
3	anonymous	Napravit těžko, jsem obecně proti zákazům, i s viry se učme žít, možnosti komunikace obyvatel pobytové služby na dálku svým způsobem fungovaly, ale jde o individuální záležitost, obzvláště v této věkové skupině. Lidský kontakt nic nenahradí, možnost návštěv je zásadní, přicházejí i dobrovolníci.
4	anonymous	Situace byla dobře zvládnutá.
5	anonymous	myslím, že bylo už uděláno maximum
6	anonymous	nyní rodina a přátelé můžou klienti navštěvovat během celého dne, ,co s radostí vítám

Z postřehů zaměstnanců k návštěvám můžeme jednoznačně číst, že jsou si vědomí maximálního výkonu, který v těžkých časech (výrazně ztížených pandemií) podávali. Zaměstnanci se snažili vycházet maximálně vstříc, byť si uvědomovali, že situace byla pro klienty hodně těžká.

4. Návštěvy

Další podrobnosti Insights

13

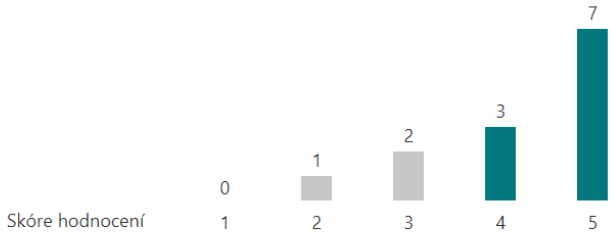
Odpovědi

★★★★☆

Průměrné hodnocení: 4.23

77 % uvedlo hodnocení mezi **4-5**.

Distribuce skóre



Uvedené grafy k „návštěvám“, resp. K jejich hodnocení, ukazují opět velmi vysoká čísla co do kvality poskytované služby. Plných 54 % na snímači uvedlo maximální možné hodnocení (tj. 5/5), 23 %

pak uvedlo hodnotu 4/5. Neutrální postoj zaujalo jen 15 %, spíše negativní jen 8 %. Zcela negativní postoj nezaujal nikdo.

5. Návrhy - návštěvy

7 Odpovědi

ID ↑	Jméno	Odpovědi
1	anonymous	Myslím, že v současné době by bylo fajn, kdyby už byly návštěvy neomezené časově. V ideálním případě pustit rodiny i do prostor Domova.
2	anonymous	Prodloužení návštěv, možnost docházet za klienty na pokoje, možnost dopoledních návštěv
3	anonymous	Návštěvy často volaly po uvolnění opatření hlavně ve smyslu možnosti navštěvovat své blízké opět na pokojích. Během letních měsíců se díky stabilní epidemiologické situaci podařilo toto realizovat.
4	anonymous	Viz výše.
5	anonymous	Vše probíhalo dobře.
6	anonymous	pracuje se pružně, vždy s ohledem ke klientům a rodinám, nemám žádné připomínky
7	anonymous	zatím mi to přijde momentálně dostačující

Z této otázky vidíme, že se postoj většiny zaměstnanců se shoduje s pohledem na omezené časy návštěv, menší část je spokojená s aktuálním stavem. Nespokojenost nepojmenoval nikdo. Celkem 57 % doporučovalo vyjít vstříc v oblasti změny návštěvních hodin.

6. Uvítal/a jste opětovné zařazení víkendových volnočasových programů?

Další podrobnosti Insights

Ano	10
Spíše ano	3
Spíše ne	0
Ne	0

Data ze 6. otázky jsou poměrně homogenní. Víkendové programy by ze zaměstnanců uvítalo 100 % respondentů s tím, že 77 % jsou jednoznačně pro a 23 % spíše pro.

5. Doporučená opatření

Na základě sebraných dat ze snímače můžeme pojmenovat několik skutečností. Průřezově vidíme, že spokojenost s komunikací a nastaveným systémem návštěv je u pracovníků, klientů i příbuzných v tomto zařízení velice dobrá. Následující doporučení se proto týkají především námětů ke zlepšování služby:

- Návštěvy by mohly být rozšířeny do delších časových úseků, zejména do doby, kdy příbuzní mohou přijet z práce (pozdnější odpoledne a večer). Je třeba v této oblasti vnímat také denní režim, aby nedocházelo k jeho výraznějšímu narušení a také související zátěži personálu.
- V podstatě všechny strany by přivítaly znovuzavedení víkendových volnočasových programů. Dle výsledků snímače byly tyto programy oblíbené u klientů, příbuzných i personálu. Může tak jít o dobrou praxi, která přináší rozvoj a pozitivitu všem zúčastněným stranám.
- Je patrné, že dálková komunikace se mezi klienty netěší velké oblibě mezi příbuznými ani pacienty, personál je k jejímu užívání víceméně veden situací a mimořádnými opatřeními, souvisejícími s šíření SARS-CoV-2. Nicméně i v této oblasti může dojít ke zlepšování, zejména s užitím moderních technologií, kvalitních přenosů obrazu apod.
- Směrem k zaměstnancům považujeme za zásadní pro-aktivní přístup ke komunikaci v týmu. Tím lze eliminovat nedorozumění, stresory a nežádoucí jevy v týmu.