SPOKOJENOST SENIORŮ S INSTITUCIONÁLNÍ PÉČÍ V MORAVSKOSLEZSKÉM KRAJI

Satisfaction of seniors with institutional care in the Moravian-Silesian Region

Radka Bužgová

10: 247–482, 2008
ISSN 1212-4117

Ostravská univerzita, Zdravotně sociální fakulta, Ústav ošetřovatelství a porodní asistence

Summary

The evaluation of the satisfaction of clients with the institutional care is one of parameters of the quality of the services granted. The target of the research was to find what is the evaluation of the satisfaction by the clients of homes for seniors in the Moravian-Silesian Region and what are the factors affecting this satisfaction. The research sample included 488 clients from 12 old people's homes sponsored by the Moravian-Silesian Region and Ostrava City Council. A questionnaire of the satisfaction of inhabitants with the home for seniors was used for the data accumulation, which was presented to clients by the form of a standardized interview. The questionnaire was directed to the following areas: satisfaction with behaviour and professional quality of nurses and caregivers, satisfaction with so called hotel services (manner of accommodation, sanitary utilities, cleanness and order, catering), satisfaction with inter-human relationships and coexistence with other inhabitants, satisfaction with the possibility to be active and to participate in activation programmes. The sample included clients of selected facilities (regional selection) adhering to the following criteria: age over 60 years, ability of communication, orientation in time and space, willingness to participate in the interview. The clients positively evaluated the nursing care; the satisfaction with catering, individual interest of nurses and caregivers and relationships between clients was somewhat smaller. Hypotheses considered association between the satisfaction of clients with the old people's home and duration of the stay of the client, his/her age, gender, self-sufficiency, evaluation of his/her own life situation and rate of visits of family members. The results of the research demonstrated that particular partial items of the satisfaction of the clients are affected by different factors. All the spheres of the satisfaction considered are markedly affected by the general self-evaluation of the client life situation.

Key words: Satisfaction – Senior – Institutional care – Quality of care

Souhrn

Hodnocení spokojenosti klientů s institucionální péčí je jedním z ukazatelů kvality poskytovaných služeb. Cílem výzkumu bylo zjistit, jak hodnotí spokojenost klienti domovů pro seniory v Moravskoslezském kraji a jaké faktory tuto spokojenost ovlivňují. Výzkumný soubor tvořilo 488 klientů z 12 domovů pro seniory, jejichž zřizovatelem je Moravskoslezský kraj a Magistrát města Ostravy. Pro sběr dat byl použit dotazník spokojenosti obyvatel s domovem pro seniory, který byl předkládán klientům formou standardizovaného rozhovoru. Dotazník byl zaměřen na následující oblasti: spokojenost s chováním a odbornou kvalitou práce sester a pečovatelek, spokojenost s tzv. hotelovými službami (způsob bydlení, hygienické vybavení, čistota a pořádek, stravování), spokojenost s mezilidskými vztahy a soužitím spolubydlících, spokojenost s možností být činný a zapojit se do aktivizačních programů. Do vzorku byli zařazeni klienti vybraných zařízení (oblastní výběr) splňující následující kritéria: věk nad 60 let, schopnost komunikace, orientace v časoprostoru, ochota účastnit se rozhovoru. Klienti hodnotili kladně ošetřovatelskou péči, méně byli spokojeni se stravováním, individuálním zájmem sester a pečovatelek a se vztahy mezi klienty. Hypotézy ověřovaly souvislost mezi spokojeností klientů s domovem pro seniory a délkou pobytu klienta, jeho věkem, pohlavím, soběstačností, hodnocením svojí vlastní životní situace a počtem návštěv rodinných přísluš-

níků. Výsledky výzkumu ukázaly, že jednotlivé dílčí části spokojenosti klientů s DpS jsou ovlivňovány různými faktory. Všechny sledované oblasti spokojenosti jsou výrazně ovlivňovány celkovým vlastním hodnocením životní situace klientů.

Klíčová slova: spokojenost – senior – institucionální péče – kvalita péče

ÚVOD

Domovy pro seniory (dále jen DpS) představují klasickou formu institucionální péče o seniory nabízející trvalé ubytování a široké spektrum služeb od péče o domácnost klienta přes nejrůznější program aktivit až po náročnou ošetrovatelskou a rehabilitační péči o těžce zdravotně postižené seniory a hospicovou péči o umírající (Janečková, 2005, s. 179). DpS v České republice supluje do značné míry zdravotnická zařízení ošetrovatelského typu, nemocnice následné péče atd. (Janečková a Hnilicová, 1999, s. 16).

Spokojenost klientů s péčí v DpS je jedním z důležitých ukazatelů kvality zdravotních a sociálních služeb. Uspokojení, či naopak nedostatečné satureování potřeb klienta se odráží v jeho vědomí jako subjektivně pocíťovaná spokojenost, nebo nespokojenost, a to buď s péčí jako takovou, nebo s některými jejími aspekty. Výsledky sledování spokojenosti jsou tedy důležitou zpětnou vazbou pro ošetřující personál i pro vedení daného zařízení (Hnilicová, 2005, s. 263). Neměly by být však jediným aspektem hodnocení kvality poskytované péče. Spokojenosti seniorů v institucionální péči se již zabývala Janečková a Hnilicová (1999, s. 16).

CÍL VÝZKUMU

Cílem předkládaného výzkumu bylo zjistit, jak hodnotí spokojenost klienti DpS v Moravskoslezském kraji a jaké faktory tuto spokojenost ovlivňují.

HYPOTÉZY

Na základě cíle výzkumu byly stanoveny tyto hypotézy: H1 – celkovou spokojenost klientů s péčí v DpS ovlivňuje nejvíce vlastní hodnocení životní situace klientů, H2 – délka pobytu klientů v DpS ovlivňuje spokojenost klientů s poskytovanými službami, H3 – míra soběstačnosti klientů v DpS ovlivňuje spokojenost klientů s poskytovanými službami, H4 – pohlaví klientů v DpS ovlivňuje spokojenost klientů s poskytovanými službami, H5 – věk klientů v DpS ovlivňuje spokojenost klientů s poskytovanými službami, H6 – počet návštěv

klientů v DpS rodinnými příslušníky ovlivňuje spokojenost klientů s poskytovanými službami.

METODIKA

Pro sběr dat byl použit dotazník spokojenosti obyvatel s DpS (Janečková, Hnilicová). Dotazník obsahuje celkem 20 otázek. Dvě otázky jsou zaměřeny na hodnocení celkové spokojenosti s DpS a hodnocení celkové spokojenosti s životní situací. Ostatní otázky se zaměřují na následující oblasti: spokojenost s chováním a odbornou kvalitou práce sester a pečovatelů, spokojenost s tzv. hotelovými službami (způsob bydlení, hygienické vybavení, čistota a pořádek, stravování), spokojenost s mezilidskými vztahy a soužitím spolubydlících, spokojenost s možností být činnorodý a zapojit se do aktivizačních programů. Spokojenost byla měřena pomocí pětistupňové škály, kde 1 znamenala největší spokojenost a 5 naprostou nespokojenost. Dotazník byl klientům předkládán formou standardizovaného rozhovoru. Míra soběstačnosti byla určena po rozhovoru s klientem a ošetrovatelským personálem jako: plně soběstačný, částečně soběstačný a nesoběstačný klient.

Sběr dat probíhal v období od listopadu 2007 do dubna 2008. Na sběru dat se podílely proškolené studentky ZSF OU 1. a 2. ročníku, obor všeobecná sestra. Výzkum probíhal jako součást grantu IGS OU 2008 – týrání, zneužívání a zanedbávání seniorů v ústavní péči.

Data byla analyzována statisticky. Pro převod dat z dotazníků do elektronické podoby byl použit program EpiData. Kontrola dat byla provedena dvojím vkládáním a následnou kontrolou a opravou dat. Pro analýzu dat byl použit program Stata v.10. Pro popisnou analýzu byly použity základní statistické charakteristiky – frekvenční počty, aritmetický průměr a směrodatná odchylka. Pro srovnávání parametrů mezi skupinami sledovaného souboru byl použit Mann-Whitneyův test a dále pak Pearsonův korelační koeficient. Všechny statistické testy byly vyhodnoceny na hladině významnosti 5 %. Pro statistické testování hypotéz bylo hodnocení spokojenosti rozděleno do několika oblastí: 1)

spokojenost s ošetrovatelskou péčí (spokojenost s odbornou prací sester a pečovatelek, s chováním sester a pečovatelek, respektování soukromí, dostupnost sester, zájem sester a pečovatelek); 2) spokojenost s bydlením (způsob bydlení, hygienické vybavení, čistota a pořádek, klid v domově); 3) spokojenost se stravováním; 4) spokojenost s aktivitami (aktivity pro klienty, denní program); 5) spokojenost se vztahy mezi klienty; 6) hodnocení celkové životní situace; 7) hodnocení celkové spokojenosti s péčí v domově.

CHARAKTERISTIKA SOUBORU

Základní soubor tvořili všichni klienti žijící v DpS, jehož zřizovatelem je Magistrát města Ostravy (8 zařízení, 1572 klientů) a Moravskoslezský kraj (16 zařízení, 2025 klientů). Výběrový soubor tvořili klienti vybraných zařízení (oblastní výběr). Z každého okresu Moravskoslezského kraje a městského obvodu města Ostravy bylo vybráno 1 malé zařízení (do 100 klientů) a 1 velké zařízení (nad 100 klientů). Celkem bylo vybráno 12 domovů (5 domovů města Ostravy a 7 domovů Moravskoslezského kraje). Do vzorku byli zařazeni klienti vybraných zařízení splňující následující kritéria: věk nad 60 let, schopnost komunikace, orientace v časoprostoru, ochota účastnit se rozhovoru. Celkový soubor tvořilo 488 respondentů, z nichž bylo 203 klientů z DpS města Ostravy a 285 klientů z DpS Moravskoslezského kraje. Nejvíce bylo zastoupeno žen (75 %).

VÝSLEDKY

1. Hodnocení spokojenosti v jednotlivých položkách a jejich pořadí

Průměrné hodnoty spokojenosti s jednotlivými aspekty péče se pohybovaly v intervalu 1,11 až 2,44. Pořadí spokojenosti je výsledkem porovnání jednotlivých sledovaných položek (tab. č. 1). Dotázaní klienti byli nejvíce spokojeni s čistotou a pořádkem v domově, odbornou prací sester, chováním sester a pečovatelek a s prováděním pečovatelských činností. Nao-

pak nejméně spokojeni byli se svojí celkovou životní situací, se vztahy mezi lidmi, kteří v domově žijí, a s individuálním zájmem sester a pečovatelek (s časem, který mají pro klienta na „popovídání“). Mezi domovy města Ostravy a domovy Moravskoslezského kraje byly ve stanoveném pořadí určité rozdíly. Větší spokojenost se všemi položkami uvedli klienti DpS města Ostravy ve srovnání s DpS Moravskoslezského kraje. Pouze v položce stravování vykazovali vyšší spokojenost klienti Moravskoslezského kraje.

Samostatně byla hodnocena položka hodnocení důvěry klienta k někomu z personálu, zda má klient k někomu ze zaměstnanců plnou důvěru, na koho se může obrátit se svými starostmi a obavami. Téměř třetina (30 %) respondentů uvedla, že nemá nikoho z personálu, komu plně důvěřuje.

2. Hodnocení celkové spokojenosti s péčí

Průměrná hodnota odpovědí na otázku hodnocení celkové spokojenosti s DpS činila 1,40. V domovech města Ostravy činila průměrná hodnota 1,32 a v domovech Moravskoslezského kraje 1,46. Známkou 3 a horší hodnotilo celkovou spokojenost s péčí v domově 6 % klientů v domovech města Ostravy a 7 % klientů domovů Moravskoslezského kraje. 12 % dotázaných klientů v domovech Moravskoslezského kraje by v žádném případě domov nemohlo doporučit někomu ze svých blízkých či známých, v domovech města Ostravy se takto vyjádřilo pouze 7 % respondentů.

Dále jsme zjišťovali, které otázky nejvíce ovlivňují hodnocení celkové spokojenosti s péčí. Byla prokázána korelace u všech otázek, nejvýznamnější korelace byla u hodnocení celkové životní situace (0,45), spokojenosti s bydlením (0,39) a spokojenosti s chováním sester a pečovatelek (0,39). Hypotéza H1 byla potvrzena. Celkovou spokojenost klienta s péčí nejvíce ovlivňuje vlastní hodnocení celkové životní situace.

Tab. č. 1 Porovnání průměrných hodnot a pořadí jednotlivých položek spokojenosti

	Všechny DpS			DpS města Ostravy			DpS MS kraje		
	n	poř	průměr	n	poř	průměr	n	poř	průměr
Čistota a pořádek	488	1	1,11	203	1	1,11	285	1	1,11
Odborná práce sestry	484	2	1,35	200	2	1,25	284	4	1,42
Chování sester a pečovatelek	483	3	1,35	199	5	1,28	284	3	1,40
Provádění pečovat. činností	482	4	1,35	197	6	1,28	285	2	1,40
Respektování studu a soukromí	486	5	1,37	202	3	1,24		6	1,46
Celkové hodnocení pobytu v domově	487	6	1,40	202	7	1,32	285	5	1,46
Způsob bydlení	485	7	1,44	201	4	1,28	284	9	1,56
Hygienické vybavení (WC, koupelny)	488	8	1,48	203	8	1,35	285	10	1,57
Klid v domově	483	9	1,48	199	11	1,44	284	7	1,51
Denní program	487	10	1,49	202	9	1,42	285	8	1,55
Způsob přijetí do DpS	486	11	1,52	202	10	1,42	284	11	1,60
Dostupnost sester (rychlost příchodu po zavolání)	419	12	1,68	158	12	1,51	261	12	1,77
Doporučení domova někomu dalšímu	485	13	1,71	201	13	1,52	284	13	1,85
Aktivity pro klienty	488	14	1,98	203	14	1,71	285	15	2,18
Výběr spolubydlících na pokoji	430	15	2,04	160	15	1,76	270	16	2,21
Stravování	488	16	2,06	203	18	2,12	285	14	2,02
Individuální zájem sester a pečovatelek	485	17	2,07	200	16	1,86	285	17	2,22
Vztahy mezi lidmi, kteří v DpS žijí	481	18	2,17	198	17	1,87	283	18	2,37
Celková životní situace	486	19	2,44	201	19	2,17	285	19	2,63

n – počet respondentů, kteří na danou otázku odpověděli

poř – stanovené pořadí jednotlivých položek

3. Hodnocení spokojenosti klientů s péčí v závislosti na různých faktorech

Hypotéza H2 ověřovala, zda spokojenost klientů s DpS ovlivňuje jejich délka pobytu v DpS. Pro statistické testování byli klienti rozděleni do dvou skupin, klienti žijící v domově do 4 let ($n = 303$) a klienti žijící v domově 5 a více let ($n = 185$). Hypotéza se potvrdila, byl prokázán signifikantní rozdíl v hodnocení spokojenosti

v závislosti na délce pobytu v domově a to v oblasti spokojenosti s ošetřovatelskou péčí ($p = 0,038$), s bydlením ($p = 0,003$), s aktivitami ($p = 0,000$) a s celkovým hodnocením péče ($p = 0,001$), kdy klienti žijící v domově déle než 5 let byli s péčí v DpS v uvedených oblastech spokojenější než klienti žijící v domově 4 a méně let. Nebyla prokázána souvislost mezi délkou pobytu v domově a spokojeností se stravováním a hodnocením svojí celkové životní situace.

Hypotéza H3 ověřovala závislost mezi spokojeností klientů s DpS a soběstačností klienta. Klienti byli rozděleni do 3 skupin na plně soběstačné ($n = 262$), částečně soběstačné ($n = 185$) a plně nesoběstačné ($n = 41$). Nebyl prokázán statisticky významný rozdíl při hodnocení spokojenosti s ošetrovatelskou péčí, bydlením a stravováním. Signifikantní rozdíl byl zjištěn při hodnocení spokojenosti s aktivitami, hodnocení celkové životní situace a celkové spokojenosti s DpS. Průměrné hodnoty spokojenosti a statistickou významnost mezi jednotlivými skupinami respondentů uvádí tab. č. 2. Klienti plně závislí na péči byli méně spokojeni s nabízenými aktivitami než klienti, kteří jsou částečně závislí na péči a soběstační. Dále pak soběstační klienti hodnotili svoji celkovou životní situaci lépe než částečně soběstační a nesoběstační klienti. Také částečně soběstační klienti hodnotili svoji celkovou životní situaci signifikantně lépe než plně nesoběstační klienti. Signifikantní rozdíl mezi celkovým hodnocením spokojenosti s péčí byl prokázán pouze u soběstačných a nesoběstačných klientů, kdy nesoběstační klienti hodnotili celkovou spokojenost s DpS hůře než soběstační klienti.

Hypotéza H4 ověřovala závislost mezi spokojeností klientů s DpS a pohlavím klienta. Hypotéza se nepotvrdila, nebyl nalezen signifikantní rozdíl ve spokojenosti s DpS mezi muži a ženami. Ženy pouze hodnotily statisticky významně lépe než muži spokojenost se vztahy mezi lidmi, kteří v domově žijí ($p = 0,007$).

Hypotéza H5 ověřovala závislost mezi spokojeností klientů s DpS a věkem klientů. Pro statistické zpracování byli klienti rozděleni do následujících kategorií: 1) 60–70 let ($n = 92$), 2)

71–80 let ($n = 150$) a 3) 81 a více let ($n = 246$). Byl prokázán signifikantní rozdíl v hodnocení spokojenosti v závislosti na věku a to v oblasti bydlení, hodnocení vztahů s ostatními klienty, hodnocení své životní situace a celkové spokojenosti s DpS (tab. č. 3). Klienti starší 81 let udávali větší spokojenost s bydlením v domově a s celkovou péčí než klienti z nejmladší věkové skupiny (60–70 let). Dále klienti v nejmladší věkové skupině (60–70 let) byli méně spokojeni se vztahy s ostatními klienty a hůře hodnotili svou životní situaci než respondenti ve zbývajících dvou věkových skupinách. V oblasti spokojenosti s péčí se stravováním a aktivitami nebyl nalezen statisticky významný rozdíl v závislosti na věku klienta.

Hypotéza H6 testovala závislost mezi spokojeností klientů a počtem návštěv rodinných příslušníků. Klienti byli rozděleni do následujících skupin: 1) klienti, kteří nemají děti a nejsou navštěvováni jinými rodinnými příslušníky ($n = 107$); 2) klienti, kteří mají návštěvy několikrát měsíčně ($n = 280$); 3) klienti, kteří mají návštěvy 1 měsíčně a méně ($n = 101$). Byl prokázán signifikantní rozdíl v hodnocení spokojenosti s ošetrovatelskou péčí, s bydlením a s hodnocením vztahů s ostatními klienty (tab. č. 4). Klienti s častějšími návštěvami byli více spokojeni s ošetrovatelskou péčí než klienti, kteří nejsou navštěvováni vůbec nebo klienti s malým počtem návštěv. Klienti s častějšími návštěvami byli také spokojenější s bydlením i vztahy s ostatními než klienti s menším počtem návštěv. Nebyl prokázán významný rozdíl ve spokojenosti se stravováním, aktivitami, hodnocením celkové životní situace a celkovou spokojeností s DpS.

Tab. č. 2 Souvislost mezi spokojeností klientů a jejich soběstačností

Spokojenost	Soběstační klienti (1)	Částečně soběstační klienti (2)	Nesoběstační klienti (3)	Testování rozdílů mezi jednotlivými skupinami klientů		
				1 x 2	2 x 3	1 x 3
	průměr $\pm$ s	průměr $\pm$ s	průměr $\pm$ s	p	p	p
Aktivity	1,66 $\pm$ 0,76	1,75 $\pm$ 0,84	2,17 $\pm$ 0,85	0,397	0,002	0,000
Hodnocení životní situace	2,26 $\pm$ 1,15	2,51 $\pm$ 1,22	3,27 $\pm$ 1,30	0,043	0,000	0,000
Celkové hodnocení DpS	1,34 $\pm$ 0,63	1,46 $\pm$ 0,72	1,49 $\pm$ 0,60	0,065	0,433	0,047

s – směrodatná odchylka

Tab. č. 3 Souvislost mezi spokojeností klientů a věkem

Spokojenost	Věk klienta			Testování rozdílů mezi jednotlivými skupinami klientů		
	60–70 let (1)	71–80 let (2)	81 a více let (3)	1 x 2	2 x 3	1 x 3
	průměr ± s	průměr ± s	průměr ± s	p	p	p
Bydlení	1,51 ± 0,61	1,35 ± 0,43	1,34 ± 0,51	0,099	0,165	0,005
Vztahy s ostatními klienty	2,56 ± 1,15	2,08 ± 0,98	2,09 ± 1,09	0,002	0,941	0,001
Hodnocení životní situace	2,82 ± 1,25	2,43 ± 1,19	2,35 ± 1,19	0,004	0,916	0,003
Celkové hodnocení DpS	1,59 ± 0,91	1,39 ± 0,57	1,35 ± 0,60	0,190	0,378	0,037

s – směrodatná odchylka

Tab. č. 4 Souvislost mezi spokojeností klientů a počtem návštěv svých dětí

Spokojenost	Bezdětní klienti (1)	Klienti s častými návštěvami (2)	Klienti s méně častými návštěvami (3)	Testování rozdílů mezi jednotlivými skupinami klientů		
				1 x 2	2 x 3	1 x 3
	průměr ± s	průměr ± s	průměr ± s	p	p	p
Ošetrovatelská péče	1,57 ± 0,53	1,46 ± 0,49	1,64 ± 0,58	0,032	0,008	0,471
Bydlení	1,37 ± 0,47	1,34 ± 0,51	1,48 ± 0,56	0,972	0,003	0,086
Vztahy s ostatními klienty	2,16 ± 1,04	2,08 ± 1,08	2,41 ± 1,21	0,457	0,021	0,244

s – směrodatná odchylka

DISKUSE

Výzkum zjišťování spokojenosti klientů s DpS ukazuje, že klienti jsou nejvíce spokojeni s čistotou a pořádkem v domově, odbornou prací sester, chováním sester a pečovatelek a s prováděním pečovatelských činností. Kladné hodnocení odborné péče sester a pečovatelek a jejich chování se netýká specifické stránky péče, kterou je individuální zájem sester a pečovatelek, poskytování osobní podpory a času na „popovídání si“. To dokazují ve svém výzkumu také Janečková a Hnilicová (1999, s. 16) a uvádějí, že osobní vztah personálu ke klientům je problematický. Téměř třetina respondentů našeho výzkumu uvedla, že nemá

nikoho z personálu, ke komu by měla plnou důvěru. Klienti jsou také méně spokojeni s nabízenými aktivitami, stravováním, výběrem spolubydlících a vztahy mezi spolubydlícími. Tyto aspekty by se měly stát předmětem intervencí.

Výsledky výzkumu ukázaly, že jednotlivé dílčí části spokojenosti klientů s DpS jsou ovlivňovány různými faktory. Spokojenost s prováděním ošetrovatelské péče a s bydlením ovlivňuje nejvíce délka pobytu klienta v zařízení, věk a také frekvence návštěv rodinných příslušníků. Klienti žijící v DpS déle než 5 let jsou s ošetrovatelskou péčí a s bydlením (také s nabízenými aktivitami) spokojenější pravděpodobně proto,

že se již na podmínky v domově adaptovali. Také věkově starší klienti a klienti s větším počtem návštěv jsou s péčí více spokojeni. To může být způsobeno tím, že péče o častěji navštěvované klienty je kvalitnější. Podle současných výzkumů se stávají klienti s malým počtem návštěv rizikovou skupinou pro zanedbávání péče (NCEA, 2005, s. 17). Nebylo prokázáno ovlivnění spokojenosti v závislosti na pohlaví, jak uvádí Janečková a Hnilicová (1999, s. 16), které dokazují statisticky významný rozdíl ve spokojenosti mezi muži a ženami. Ženy v našem výzkumu byly spokojenější pouze se vztahy s ostatními klienty. Spokojenost klientů s aktivitami v domově je ovlivněná délkou pobytu v zařízení a zejména soběstačností klientů. S rostoucí závislostí na péči se nespokojenost s nabízenými aktivitami zvyšuje. Většina nabízených činností je učena spíše pro soběstačné klienty, proto je nutné hledat možnosti i pro využití volného času klientů upoutaných na lůžko. Spokojenost se stravováním nebyla ovlivněna žádnými sledovanými faktory.

Všechny sledované oblasti spokojenosti jsou výrazně ovlivňovány celkovým vlastním hodnocením životní situace klientů. Svoji životní situaci hodnotí hůře klienti mladší, kteří jsou v domově kratší dobu a jsou závislí na pomoci

druhých. Tito klienti jsou vůči poskytovaným službám v DpS kritičtější a tím i nespokojenější. Nespokojenost klientů je dalším rizikovým faktorem pro týrání a zanedbávání péče ze strany pečovatelů (NCEA, 2005, s. 17).

ZÁVĚR

Sledování spokojenosti klientů s institucionální péčí může přispět k hodnocení kvality poskytovaných služeb. Provedený výzkum ukázal, že je nutno se zaměřit zejména na nesoběstačné a izolované klienty především v oblasti aktivního trávení času a budování individuálních vztahů založených na důvěře. Spokojenost klientů může být také důležitou prevencí pro nevhodné zacházení s klienty ze strany pečovatelů.

LITERATURA

- HNILICOVÁ, H.: Spokojenost pacientů jako součást metody hodnocení kvality léčebné péče a metody jejího sledování. In: *Kvalita života a zdraví*, 1. vyd., Praha: Triton, 2005. s. 262–280.
- JANEČKOVÁ H., HNILICOVÁ H.: Spokojenost seniorů s institucionální péčí. *Zdravotnické noviny*, 1999. No. 33. s. 16.
- JANEČKOVÁ, H.: Sociální práce se starými lidmi. *Sociální práce v praxi*, 1. vyd., Praha: Portál, 2005. s. 163–190.
- NCEA. Nursing Home Abuse Risk Prevention Profile and Checklist. National Association of State Units on Aging, July 2005. 51 s.

Radka Bužgová
radka.buzgova@osu.cz