

Dilemata pracovníků v sociálních službách v domovech pro seniory

Zuzana Procházková

Bakalářská práce
2015

 Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií


INSTITUT
MEZIOBOROVÝCH STUDIÍ

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta humanitních studií

Institut mezioborových studií

akademický rok: 2014/2015

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Zuzana Procházková**
Osobní číslo: **H128373**
Studijní program: **B7507 Specializace v pedagogice**
Studijní obor: **Sociální pedagogika**
Forma studia: **kombinovaná**

Téma práce: **Dilemata pracovníků v sociálních službách
v domovech pro seniory**

Zásady pro vypracování:

Zadané a zvolené téma bude zpracováno podle pokynů obsažených v SR UTB ve Zlíně č. 7/2014, včetně příloh, případně podle dalších materiálů. Zejména bude dbáno na dodržování zásad publikační etiky a pravidel společenskovedního výzkumu. Průběžné výsledky práce budou pravidelně konzultovány s vedoucím bakalářské práce.

S vědomím těchto zásad a pravidel a po konzultaci s vedoucím bude práce zaměřena:

- na pracovníky v sociálních službách v domovech pro seniory a jejich dilemata práce s klienty tohoto zařízení;
- na sociální služby a péči;
- na možnost sociální pedagogiky pomoci zaměstnancům těchto zařízení s vyrovnáním se s dilematy.

Součástí práce bude realizovaný výzkum (kvantitativní) zaměřený na vztah pracovníků ke klientům a jejich práci s nimi, na dilemata, které ve svém zaměstnání prožívají.

Rozsah bakalářské práce:

Rozsah příloh:

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

Seznam odborné literatury:

KRAUS, B. Základy sociální pedagogiky. Praha: Portál, 2008.

MATOUŠEK, O. a kol. Sociální služby – Legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení. Praha: Portál, 2007.

MUSIL, L. "ráda bych Vám pomohla, ale" dilemata práce s klienty v organizacích. Brno: Marek Zeman, 2004.

PROCHÁZKA, M. Sociální pedagogika. Praha: Grada, 2012.

RADVAN, E., KUČERA, J. O vědě a metodě. Brno: Institut mezioborových studií Brno, 2011.

ÚLEHLA, I. Úmění pomáhat. Praha: Sociologické nakladatelství, 2009.

Vedoucí bakalářské práce:

PhDr. Mgr. Antonín Dolák, Ph.D.

Institut mezioborových studií

Datum zadání bakalářské práce:

15. prosince 2014

Termín odevzdání bakalářské práce:

30. dubna 2015

Ve Zlíně dne 15. prosince 2014


doc. Ing. Anežka Lengalová, Ph.D.
děkanka




doc. PhDr. Miloslav Jůzl, Ph.D.
ředitel ústavu


Prohlašuji, že

- 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;
- beru na vědomí, že bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k prezenčnímu nahlédnutí, že jeden výtisk bakalářské práce bude uložen v příruční knihovně Fakulty humanitních studií Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně a jeden výtisk bude uložen u vedoucího práce;
- byl/a jsem seznámen/a s tím, že 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;
- beru na vědomí, že podle § 60 odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- beru na vědomí, že podle § 60 odst. 2 a 3 autorského zákona mohu užít své dílo – bakalářskou práci nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen připouští-li tak licenční smlouva uzavřená mezi mnou a Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně s tím, že vyrovnání případného přiměřeného příspěvku na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše) bude rovněž předmětem této licenční smlouvy;
- beru na vědomí, že pokud bylo k vypracování bakalářské práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tedy pouze k nekomerčnímu využití), nelze výsledky bakalářské práce využít ke komerčním účelům;
- beru na vědomí, že pokud je výstupem bakalářské práce jakýkoliv softwarový produkt, považují se za součást práce rovněž i zdrojové kódy, popř. soubory, ze kterých se projekt skládá. Neodevzdání této součásti může být důvodem k neobhájení práce.

Prohlašuji,

- že jsem na bakalářské práci pracoval samostatně a použitou literaturu jsem citoval. V případě publikace výsledků budu uveden jako spoluautor.
- že odevzdaná verze bakalářské práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

V Brně 4. 3. 2015

ZUZANA PROCHAŽKOVÁ 
Jméno, příjmení a podpis diplomanta

ABSTRAKT

Bakalářská práce se zabývá dilematy, která mohou prožívat pracovníci v sociálních službách, pracujících v domovech pro seniory. Teoretická část pojednává o sociálních službách, seniorech, pracovnících v sociálních službách a o rozporech, které v rámci jejich profese zažívají. Praktická část je založena na dotazníkovém šetření mezi pracovníky v sociálních službách pracujících v domovech pro seniory ve městě Brně a jeho blízkém okolí. Cílem práce je zjistit, jaká dilemata nejčastěji prožívají ve svém zaměstnání, a jak při jejich řešení jednají.

Klíčová slova:

Pracovník v sociálních službách, pomáhající pracovník, dilemata, služby sociální péče, domov pro seniory, sociální služby, senioři.

ABSTRACT

The bachelor thesis is focused on dilemmas which social workers working in homes for elderly people could experience. The theoretical part concerns social services, seniors, social workers and contradictions, which they experience in their professional lives. The practical part is based on a questionnaire that was implemented with social workers working in homes for elderly people in Brno and its surroundings. The aim of this paper is to discuss which dilemmas social workers have to deal with most often and how they act while solving them.

Keywords:

Social worker, assisting worker, dilemmas, social care, home for elderly people, social services, seniors

Poděkování

Děkuji panu PhDr. Mgr. Antonínu Dolákovi, Ph. D. za rady, které mi poskytl při zpracování mé bakalářské práce.

Dále děkuji své rodině za podporu, kterou mi poskytla při zpracování mé bakalářské práce a v průběhu celého mého studia.

Prohlášení

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

OBSAH

ÚVOD.....	8
I TEORETICKÁ ČÁST	9
1 DEFINICE POJMŮ SPOJENÝCH S TÉMATEM	10
1.1 SOCIÁLNÍ SLUŽBY.....	10
1.1.1 Domov pro seniory.....	11
1.2 SENIORI.....	12
1.3 STÁŘÍ	13
2 PRACOVNÍCI V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH	16
2.1 ZPŮSOBILOST K VÝKONU POVOLÁNÍ	18
2.2 INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ PRŮBĚHU SOCIÁLNÍ SLUŽBY	19
3 DILEMATA	22
3.1 MNOŽSTVÍ KLIENTŮ A KVALITA SLUŽEB.....	25
3.2 NEUTRALITA A FAVORITISMUS	25
3.3 PROCEDURÁLNÍ, SITUAČNÍ PŘÍSTUP	27
II PRAKTICKÁ ČÁST	29
4 METODOLOGIE	30
4.1 METODOLOGICKÁ VÝCHODISKA.....	30
4.2 ANALÝZA VÝSLEDKŮ VÝZKUMU	32
5 SHRNUTÍ	47
6 DISKUSE	49
ZÁVĚR	52
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	53
SEZNAM OBRÁZKŮ	55
SEZNAM TABULEK	56
SEZNAM PŘÍLOH	57

ÚVOD

Profese pracovníků v sociálních službách není jednoduchá. Je to zodpovědná práce, ve které musí zaměstnanci dodržovat mnoho předpisů a nařízení. Pracovníci se starají o osoby žijící v domovech pro seniory, ale i o samotný chod zařízení.

V souvislosti s rozsahem jejich práce, mohou cítit rozpory při konfliktních situacích, které zažívají a musí řešit. Ty mohou nastat kdykoliv a záleží na samotném zaměstnanci, jak se za těchto podmínek zachová.

Existují určité typy dilemat, která mohou prožívat a jak v jejich případě mohou jednat. Řešení vzniklých situací závisí na mnoha faktorech, ovlivňujících jednání pracovníků v sociálních službách. Měli by se zachovat v souladu s politikou organizace, ve které jsou zaměstnaní, ale někdy jednají také podle vlastního uvážení. Záleží například na závažnosti dané situace, na tom, jak rychle je nutné ji řešit a zda se v ní nacházejí sami či s nějakým kolegou. V mé práci se zabývám tím, jak pracovníci dilemata vnímají, jak často je prožívají a jakým způsobem se chovají v případě, že nějaký rozpor ve své práci zažívají.

V bakalářské práci „Dilemata pracovníků v sociálních službách v domovech pro seniory“ se zabývám některými z dilemat, která ve své knize „Ráda bych vám pomohla, ale... dilemata práce s klienty v organizacích“ popisuje Musil.

Práce je rozdělena na teoretickou a praktickou část. Kapitoly v teoretické části pojednávají o službách sociální péče, seniorech, pracovnících v sociálních službách v domovech pro seniory a také o dilematech prožívaných pracovníky. V praktické části zpracovávám data získaná od zkoumaného vzorku vybraných pracovníků dotazníkovým šetřením. Každá z otázek je samostatně rozebrána a odpovědi graficky znázorněny.

Sociální pedagogika se zabývá mimo jiné i osobami, které poskytují pomoc druhým lidem. Pracovníci v sociálních službách do této kategorie patří. S nárůstem osob nacházejících se v nepříznivé životní situaci, což jsou i senioři, roste také důležitost pomáhajících profesí. Vzhledem ke zmíněnému, je důležité, abychom těmto pracovníkům v rámci sociální pedagogiky věnovali pozornost. A proto zjišťuji, jak vnímají svoje zaměstnání v souvislosti s prožívanými dilematy.

V práci využívám především poznatků z práva, psychologie a sociální pedagogiky. Dle mého názoru jsou tyto vědní obory pro vybrané téma stěžejní.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 DEFINICE POJMŮ SPOJENÝCH S TÉMATEM

V úvodu mé bakalářské práce se budu zabývat pojmy, které seznámí čtenáře s problematikou související s pracovníky v sociálních službách v domovech pro seniory.

1.1 Sociální služby

Sociální služby jsou součástí sociálního zabezpečení. Dělí se na sociální poradenství, služby sociální péče, služby sociální prevence. „Tyto služby si jejich uživatel (nebo příjemce) může na základě přiznaného příspěvku na péči nakupovat, resp. si je může objednat u organizace poskytující sociální služby a za poskytnuté služby dle dohody zaplatit (některé služby jsou zdarma). Sociální služby poskytují organizace nebo jednotlivci, kteří mají k této činnosti oprávnění. Maximální ceny za služby jsou stanoveny prováděcí vyhláškou k zákonu o sociálních službách.“¹

Služby sociální péče

Rozdělují se podle místa, kde jsou služby poskytovány, a to do tří kategorií. Jedná se o **pobytové služby** poskytované uživateli v zařízení, kde pobývá, **ambulantní služby**, za kterými osoba dochází do zařízení sociálních služeb a jejich součástí není ubytování a **terénní služby**, které jsou osobě poskytovány v místě, kde žije.²

Služby jsou určeny osobám, které jsou sociálně znevýhodněné. Mají zlepšit kvalitu jejich života, případně se je snaží začlenit zpět do společnosti, nebo chrání společnost před riziky, která tito lidé představují.³

Sociální služby nabízejí pomoc při péči o vlastní osobu, zajištění stravování, ubytování, pomoc při zajištění chodu domácnosti, ošetřování, poskytnutí informací, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, pomoc při prosazování práv a zájmů osob.⁴ S těmito činnostmi osobám pomáhají pracovníci v sociálních službách nebo sociální pracovníci.

¹ DVOŘÁČKOVÁ, D., *Kvalita života seniorů v domovech pro seniory*. Praha: GRADA, 2012, s. 82

² MALÍKOVÁ, E., *Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních*. Praha: Grada, 2011

³ MATOUŠEK, O., *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Praha: Portál, 2007

⁴ HROZENSKÁ, M., DVOŘÁČKOVÁ, D. *Sociální péče o seniory*. Praha: Grada Publishing, 2013

V zákoně o sociálních službách je uvedeno, že „základními činnostmi při poskytování sociálních služeb jsou pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu, pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu, poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy, poskytnutí ubytování nebo pomoc při zajištění bydlení, pomoc při zajištění chodu domácnosti, výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, poradenství, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, terapeutické činnosti a pomoc při prosazování práv a zájmů.“⁵ Dále služby podporují rozvoj, snaží se zachovávat stávající soběstačnost uživatele, a tak i jeho návrat do vlastního domácího prostředí, obnovují nebo zachovávají původní životní styl, snižují sociální a zdravotní rizika související se způsobem života uživatelů.⁶

1.1.1 Domov pro seniory

V rámci tohoto zařízení sociálních služeb, jsou poskytovány v první řadě pobytové služby, a to osobám, které mají sníženou soběstačnost především z důvodu vyššího věku, a také těm, kteří potřebují pravidelnou pomoc druhého člověka.⁷

Domov pro seniory nabízí uživatelům ubytování, stravu, pomoc při péči o vlastní osobu, a to v oblasti běžných úkonů. Zaměstnanci napomáhají seniorům při hygieně, popř. poskytují podmínky pro osobní hygienu. Podporují udržování kontaktu se společenským prostředím, zabývají se sociálně terapeutickými a aktivizačními činnostmi. Klientům pomáhají v případě uplatňování práv, oprávněných zájmů a při vyřizování osobních záležitostí.⁸

Výše uvedené základní činnosti se při poskytování sociálních služeb v tomto zařízení zajišťují v rozsahu, který blíže stanovuje Vyhláška 505/2006 Sb.:

Ubytování zahrnuje pobyt v domově pro seniory a s tím i související úklid. Uživatelé mají zajištěnou péči o prádlo, která obsahuje praní, jeho drobné opravy a žehlení. Do **poskytování stravy** spadá celodenní strava, která odpovídá věku a zdravotnímu stavu klienta a zásadám zdravé výživy. V oblasti pomoci při zvládnutí **běžných úkonů péče**

⁵ Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, §35 odst. 1, dostupné z <http://www.mpsv.cz/cs/7334>

⁶ DVOŘÁČKOVÁ, D., *Kvalita života seniorů v domovech pro seniory*. Praha: GRADA, 2012

⁷ HOLCZEROVÁ, V. a DVOŘÁČKOVÁ, D. *Volnočasové aktivity pro seniory*. Praha: Grada, 2013

⁸ Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, dostupné z <http://www.mpsv.cz/cs/7334>

o **vlastní osobu** pomáhají pracovníci domova klientům s oblékáním i vysvlékáním, při přesunu na lůžko či vozík. Také nabízejí pomoc při vstávání, uléhání, změně poloh na lůžku, při podávání jídla a pití a podporují seniory v prostorové orientaci, samostatném pohybu. **Osobní hygiena** obsahuje péči při mytí, základní péči o vlasy, nehty a nápomoc při používání toalety. **Kontakt se společenským prostředím** je především udržovaný ve spolupráci s rodinou klienta. V zařízení podporují seniory při používání běžně dostupných služeb, informačních zdrojů. **Sociálně terapeutické činnosti** jsou činnosti, které vedou k rozvoji či udržení osobních a společenských schopností a dovedností. Podporují člověka v sociálním začleňování. **Aktivizačními činnostmi** jsou označovány volnočasové a zájmové aktivity, kontakt s přirozeným společenským prostředím, nacvičování a upevňování motorických, psychických a také sociálních schopností a dovedností. **Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí** zahrnuje komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů člověka.⁹

Zákon o sociálních službách také vymezuje, že za tuto službu uživatel hradí částku za ubytování, stravu a péči poskytovanou v zařízení, a to ve stanoveném rozsahu.

Maximální výše úhrady za služby poskytované v domovech pro seniory za ubytování, úklid, praní a drobné opravy ložního a osobního prádla a ošacení, žehlení včetně provozních nákladů spojených s ubytováním je částka 210 Kč denně. U poskytování stravy je stanovena na 170 Kč za celodenní stravu, 75 Kč za oběd. Tato částka zahrnuje i provozní náklady, které souvisejí s přípravou stravy.¹⁰

1.2 Senioři

Jako senioři se označují lidé, kteří se nacházejí v poslední fázi života, do které se dostávají plynulým a neodvolatelným přechodem ze střední generace.¹¹ V současné době se jejich počet v populaci neustále zvyšuje.

⁹ Vyhláška č. 505/2006 Sb. kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, dostupné z <http://www.mpsv.cz/cs/7334>

¹⁰ Vyhláška č. 505/2006 Sb. kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, dostupné z <http://www.mpsv.cz/cs/7334>

¹¹ SAK, P. a KOLESÁROVÁ, K., *Sociologie stáří a seniorů*. Praha: Grada, 2012, s. 25.

Sak a Kolesárová uvádějí, že v české společnosti se stává seniorem osoba mezi 60. a 70. rokem věku, a to v návaznosti na individuální tělesné a osobnostní rysy.¹² V psychologickém slovníku jsou jako senioři definováni lidé, kteří dosáhli věku 60 let.¹³ Dle světové zdravotnické organizace jsou senioři lidé, kterým je 60 a více let. Ve své práci budu vycházet z toho, že seniorem je osoba, která dovršila 60- ti let svého věku.

Každý člověk zaujímá ve společnosti nějaké místo, které souvisí s jeho rolí a sociálním statutem. V rámci vývoje prochází různými fázemi života od dětství přes dospělost až po stáří. Život ve společnosti je spjatý s životním stylem, rolí a také s osobností člověka. Tyto složky jsou zpravidla v rovnováze. Znamená to, že když dojde ke změně v jedné oblasti, nastane tak změna i v dalších složkách.¹⁴

Ukončení pracovní kariéry a odchod do starobního důchodu ovlivňuje sociální vztahy. Senior se musí vyrovnat s rozdílným společenským životem. Aktivita, které vyplývaly z profesního života, mizí. Pro člověka je to velká změna, při které může pociťovat ulehčení nebo se naopak může cítit izolovaně a nepotřebně.¹⁵

1.3 Stáří

Se seniory souvisí pojem stáří. Pavel Mühlpachr v knize „Senioři z pohledu sociální pedagogiky“ definuje stáří jako poslední fázi přirozeného průběhu života člověka, která nastává v důsledku geneticky podmíněných změn spolu s dalšími faktory. Těmito faktory jsou nemoci, životní styl a také podmínky, ve kterých lidé žijí.¹⁶ Další definice vymezuje stáří jako „poslední fázi vývoje člověka s řadou přirozených degenerativních procesů, které se projevují poklesem výkonu určitých funkcí“.¹⁷ Jiné vymezení uvádí, že stáří nastává jako důsledek stárnutí, jako poslední fáze přirozeně dlouhého života.

¹² SAK, P. a KOLESÁROVÁ, K., *Sociologie stáří a seniorů*. Praha: Grada, 2012

¹³ HARTL, P., *Stručný psychologický slovník*, Praha: Portál, 2004

¹⁴ SAK, P. a KOLESÁROVÁ, K., *Sociologie stáří a seniorů*. Praha: Grada, 2012

¹⁵ Tamtéž.

¹⁶ MÜHLPACHR, P., BARGEL, M., *Senioři z pohledu sociální pedagogiky*. Brno: Institut mezioborových studií Brno, 2011

¹⁷ HOLCZEROVÁ, V. a DVOŘÁČKOVÁ D. *Volnočasové aktivity pro seniory*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2013, s. 21.

V dané době a daném společenství má obvyklé charakteristiky, které se týkají tělesné psychické i sociální složky jedince.¹⁸

Ve stáří se zvyšuje pravděpodobnost onemocnění chorobami.¹⁹ Změnám, ke kterým dochází z důvodu vyššího věku, se nelze vyhnout.²⁰ U každého jedince se však mohou projevovat jinak. Tyto změny popisují konkrétně níže v textu.

Tělesné změny ve stáří

Ve stáří se snižuje tělesná výška a váha naopak s vyšším věkem stoupá. Mění se chůze, ubývá svalová hmota a stejně tak i síla.²¹ Mohou se projevit změny v trávicím systému a vylučovací soustavě. U starších lidí také dochází k poklesu sexuální aktivity.²² Zhoršuje se jemná motorika, také zrak, sluch i další smyslové funkce.

Psychické změny ve stáří

U seniorů se projevují i změny v psychice. Dochází ke snížení elánu, vitality, sebedůvěry. Osobám se zhoršuje úsudek, paměť a hůř se učí nové věci. V seniorském věku je také častější emoční labilita a nedůvěřivost. Tolerance k druhým, vytrvalost a trpělivost se zvyšují.²³ Některé psychické funkce se nemění a zůstávají tak i ve stáří stejné. Jedná se například o jazykové znalosti, slovní zásobu, intelekt.²⁴

¹⁸ ČEVELA, R., ČELEDOVÁ L., *Sociální gerontologie: východiska ke zdravotní politice a podpoře zdraví ve stáří*. 1. vyd. Praha: Grada, 2014

¹⁹ ANTEBI, A., *Perspektivy stárnutí: z pohledu psychologie celoživotního vývoje*. Editor Gruss P., Praha: Portál, 2009

²⁰ VENGLÁŘOVÁ, M., *Problematické situace v péči o seniory: příručka pro zdravotnické a sociální pracovníky*. Praha: Grada, 2007

²¹ KALVACH, Z., *Geriatric a gerontologie*. Praha: Grada, 2004

²² MALÍKOVÁ, E., *Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních*. Praha: Grada, 2011

²³ VENGLÁŘOVÁ, M., *Problematické situace v péči o seniory: příručka pro zdravotnické a sociální pracovníky*. Praha: Grada, 2007

²⁴ JEDLIČKA, V., a kol. *Praktická gerontologie*. Brno: Inst. pro další vzdělávání prac. ve zdrav, 1991

Sociální změny ve stáří

Kritériem, kterým se stanovuje sociální stáří, je především odchod do penze. Je dáno změnou rolí, kdy osoba přestává chodit do zaměstnání a ztrácí tak sociální kontakty. Životní způsob se mění a zpomaluje. Ekonomická situace v tomto období je odlišná, od předchozí a senioři se mnohdy musejí vyrovnat s nižším příjmem, než byli doposud zvyklí.²⁵

Z uvedených důvodů se mohou senioři cítit zbyteční a pro společnost nežádoucí. Může to vést k psychologickým problémům, které je mnohdy potřeba řešit se specialistou.

Shrnutí

V předchozí kapitole jsem uvedla vybrané pojmy, související s tématem. Další jsou samostatně rozebírány v nadcházejícím textu.

Sociální pedagogika je věda, která se mimo jiné věnuje lidem, kteří se dostali do sociálně znevýhodněné situace.²⁶ Senioři, kteří jsou v domovech pro seniory ubytovaní, do této kategorie dle mého názoru můžeme zařadit také. Jedná se o osoby, které nemohou žít samy, a to především z důvodu snížené soběstačnosti. Rodinní příslušníci nejsou schopni o starého člověka pečovat vlastními silami. Mnohdy tedy nezbývá jiná možnost, než seniora ubytovat v uvedeném zařízení.

Domnívám se, že tato služba sociální péče je pro seniory dobrou volbou. V domově pro seniory odborný personál vykonává potřebnou kvalitní péči. V případě úrazu, nemoci nebo nějakého problému, má vždy senior nablízku pomoc. V rámci tohoto zařízení může využít volnočasové nebo vzdělávací aktivity, které jsou vedeny kvalifikovaným pracovníkem, který seniorovi poskytne potřebné informace.

²⁵ MÜHLPACHR, P., BARGEL, M., *Senioři z pohledu sociální pedagogiky*. Brno: Institut mezioborových studií Brno, 2011

²⁶ KRAUS, B., *Základy sociální pedagogiky*. Praha: Portál, 2008

2 PRACOVNÍCI V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH

Následující text zaměřím především na informace o pracovnících v sociálních službách a také na jejich pracovní náplň. Dále se budu věnovat podmínkám, které musí splnit osoby, v případě, že chtějí tuto profesi vykonávat. V neposlední řadě bude čtenatel obeznámen s individuálním plánováním průběhu sociální služby.

Legislativně jsou pracovníci v sociálních službách vymezeni zejména v Zákoně o sociálních službách č. 108/2006 Sb. a v prováděcí vyhlášce č. 505/2006 Sb. k výše uvedenému zákonu.

Pracovníkem v sociálních službách je ten, kdo vykonává přímou obslužnou péči o osoby a s tím související činnosti v ambulantních nebo pobytových zařízeních sociálních služeb.²⁷ Přičemž pracovníci musí být způsobilí k tomuto povolání.

Náplň práce pracovníků v sociálních službách:

- přímá obslužná péče, spočívající v nácvičku jednoduchých denních činností, pomoc při osobní hygieně a oblékání, manipulace s přístroji, pomůckami, prádlem, udržování čistoty a osobní hygieny, podpora soběstačnosti, posilování životní aktivizace, vytváření základních sociálních kontaktů a uspokojování psychosociálních potřeb uživatelů služby,
- vykonávání základní výchovné nepedagogické činnosti spočívající v prohlubování a upevňování základních hygienických a společenských návyků, působení na vytváření a rozvíjení pracovních návyků, manuální zručnosti a pracovní aktivity, provádění volnočasových aktivit zaměřených na rozvíjení osobnosti, zájmů, znalostí a tvořivých schopností formou výtvarné, hudební a pohybové výchovy, zabezpečování zájmové a kulturní činnosti,
- provádění pečovatelské činnosti v domácnosti osoby, která spočívá ve vykonávání prací spojených s přímým stykem s lidmi s fyzickými a psychickými obtížemi, komplexní péči o jejich domácnost, zajišťuje sociální pomoci, pod vedením sociálního pracovníka provádí sociální depistáž, poskytuje pomoci při vytváření sociálních a společenských kontaktů a psychické aktivizaci, organizačně

²⁷ Zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb., dostupné z <http://www.mpsv.cz/cs/7334>

zabezpečuje a komplexně koordinuje pečovatelské činnosti a provádění osobní asistence.²⁸

Pod dohledem sociálního pracovníka mohou poskytovat další činnosti, kterými jsou základní sociální poradenství, depistážní činnosti, výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, činnosti při zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, činnosti při poskytování pomoci s uplatňování práv a zájmů, které jsou oprávněné a při zařizování osobních záležitostí uživatelů služeb a jiné.²⁹

Eva Malíková v knize „Péče o seniory v pobytových zařízeních“ uvádí obecnou charakteristiku práce pracovníka v sociálních službách. Pracovník má všeobecné znalosti, zná základy psychologie a komunikace, které je schopný uplatnit v praxi. Je informovaný o svém oboru, sociálních službách a celém systému zdravotnických i sociálních služeb v České republice. Orientuje se v organizační struktuře zařízení a také ve všech sociálních službách, které organizace poskytuje. Má přehled o anatomii a fyziologii člověka, používá znalosti z ošetřovatelství. Uživatelům služby poskytuje základní úkony, které obsahuje sociální služba. Především jim pomáhá při nesoběstačnosti a psychicky je podporuje. Při výkonu profese dodržuje platné hygienické předpisy a normy nastavené v zařízení. Účastní se celoživotního vzdělávání, navštěvuje vzdělávací akce a semináře, absolvuje odborné stáže v jiných zařízeních.³⁰

Zaměstnavatel je povinen zajistit svým zaměstnancům - pracovníkům v sociálních službách další vzdělávání v rozsahu nejméně 24 hodin za každý kalendářní rok.³¹ Toto vzdělávání slouží k prohlubování dosavadní kvalifikace.

²⁸ MALÍKOVÁ, E., *Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních*. Praha: Grada, 2011

²⁹ Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, dostupné z <http://www.mpsv.cz/cs/7334>

³⁰ MALÍKOVÁ, E., *Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních*. Praha: Grada, 2011

³¹ Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, dostupné z <http://www.mpsv.cz/cs/7334>

2.1 Způsobilost k výkonu povolání

Základními podmínkami pro výkon profese pracovníka v sociálních službách jsou svéprávnost, bezúhonnost, dobrý zdravotní stav a v neposlední řadě odborná způsobilost. **Zdravotní způsobilost** zjišťuje všeobecný praktický lékař, který vypracuje zdravotní posudek. U zaměstnanců zprávu o zdravotním stavu vydává lékař, který poskytuje pracovně lékařské služby. **Odbornou způsobilostí** pracovníka v sociálních službách je základní nebo střední vzdělání a absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu.³²

Kvalifikační kurz pro pracovníky v sociálních službách

Kurz připravuje budoucí pracovníky v sociálních službách na jejich povolání. Musí být akreditovaný Ministerstvem práce a sociálních věcí.³³ O udělení akreditace rozhoduje akreditační komise. Kurz se skládá z obecné a zvláštní části, každá z nich zahrnuje různé tematické okruhy, přičemž obecná část je stejná pro všechny typy kurzů. Témata ve zvláštní části jsou odlišná podle odborného a pracovního zařazení uchazečů, ale i dle služby, kterou budou poskytovat.

„Obecná část kurzu obsahuje tyto tematické okruhy: úvod do problematiky kvality v sociálních službách, standardy kvality sociálních služeb, základy komunikace, rozvoj komunikačních dovedností, asertivita, metody alternativní komunikace, úvod do psychologie, psychopatologie, somatologie, základy ochrany zdraví, etika výkonu činnosti pracovníka v sociálních službách, lidská práva a důstojnost, základy prevence vzniku závislosti osob na sociální službě, sociálně právní minimum, metody sociální práce. Zvláštní část kurzu obsahuje tyto tematické okruhy: základy péče o nemocné, základy hygieny, úvod do problematiky psychosociálních aspektů chronických infekčních onemocnění, aktivizační, vzdělávací a výchovné techniky, základy pedagogiky volného času, prevence týrání a zneužívání osob, kterým jsou poskytovány sociální služby, základy výuky péče o domácnost, odborná praxe, krizová intervence, úvod do problematiky zdravotního postižení, zvládání jednání osoby, které je poskytována sociální služba, jestliže

³² Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, dostupné z <http://www.mpsv.cz/cs/7334>

*toto jednání ohrožuje její zdraví a život nebo zdraví a život jiných fyzických osob, včetně pravidel šetrné sebeobrany.*³⁴

Minimální rozsah kvalifikačního kurzu je celkem 150 výukových hodin. Zvláštní část kurzu je stanovena minimálně na 80 výukových hodin. Počet hodin se liší podle zaměření kurzu.³⁵

Absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu zákon o sociálních službách nevyžaduje u osob, které mají způsobilost k výkonu zdravotnického povolání v oboru ošetřovatel, u osob, které získaly odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka a u fyzických osob, které dosáhly středního vzdělání v oboru dle vyhlášky č. 505/2006.³⁶

Těmito obory jsou Sociální péče - pečovatelská činnost, Sociální péče - sociální činnost pro etnické skupiny, Sociální činnost - sociální pečovatelské služby, Sociální činnost - sociální výchovatelství, Sociální činnost v prostředí etnických minorit, Výchovná a humanitární činnost - sociálně výchovná činnost, Výchovatelství, Předškolní a mimoškolní pedagogika, Výchovatelství pro ústavy sociální péče, Rodinná škola – sociální služby, Charitativní služby, Práce ve zdravotnických a sociálních zařízeních - pečovatelské práce.³⁷

Kurz je nutné absolvovat do 18 měsíců po nástupu zaměstnance do zaměstnání, v době, kdy kurz ještě neabsolvoval, vykonává činnost pod dohledem odborně způsobilého pracovníka.³⁸

2.2 Individuální plánování průběhu sociální služby

Pod tento pojem spadá sjednaný rozhovor mezi uživatelem služby a klíčovým pracovníkem, který zodpovídá za plánování služby. Rozhovor se zaměřuje na cíle a potřeby uživatele a na hodnocení průběhu poskytované služby. Potřeby uživatele a hodnocení služeb se sledují v aktuálním okamžiku, ale i s odstupem. Jako výstup slouží

³⁴ Vyhláška č. 505/2006 Sb. kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, §37, dostupné z http://www.mpsv.cz/files/clanky/13639/505_2006_2015.pdf

³⁵ Vyhláška č. 505/2006 Sb. kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, dostupné z <http://www.mpsv.cz/cs/7334>

³⁶ Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, dostupné z <http://www.mpsv.cz/cs/7334>

³⁷ Vyhláška č. 505/2006 Sb. kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, dostupné z <http://www.mpsv.cz/cs/7334>

³⁸ Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, dostupné z <http://www.mpsv.cz/cs/7334>

písemný záznam. Plánování napomáhá uživatelům sociální službu a její poslání poznat.³⁹ Klíčovým pracovníkem při individuálním plánování je sociální pracovník nebo pracovník v sociálních službách.

Individuální plánování zahrnuje určité fáze. Nejprve pracovníci **zjišťují**, jaká je situace člověka, se kterým pracují. Společně s uživatelem se pak **domluví**, co se má změnit a jak má vypadat nová, lepší situace. Na základě toho **naplánují postup**, jak dosáhnout zlepšení, návazně se **realizují kroky** k dosažení cílů a sleduje se, jak vše probíhá. Nakonec se **hodnotí výsledky** tím, že se porovnává nová situace s cíli, které byly dříve vytyčeny.⁴⁰

„Mezi základní zásady plánování služby můžeme zařadit individuální a rovnocenný přístup k uživateli. Uživatel by se měl na plánování podílet, a pokud je to možné, měly by mít stejnou možnost i osoby blízké.“⁴¹

Individuální plánování má tři cíle. Jedním je poskytovat sociální služby v co největším zájmu uživatelů. Dále mají být sociální služby přizpůsobeny specifickým podmínkám, požadavkům, možnostem, schopnostem a osobním cílům klientů. V neposlední řadě je důležité zapojit do procesu plánování a výkonu služby samotné uživatele.⁴²

Jak vyplývá z výše uvedeného, individuální plánování je z hlediska změny stavu klienta důležité. Tím, že uživatelé mají možnost se podílet na stanovení cílů, mohou dosáhnout lepších výsledků ve své situaci.

Shrnutí

Předchozí kapitolu jsem věnovala samotným pracovníkům v sociálních službách. Tito pracovníci jsou nejbližší klientům, kteří se nacházejí v zařízení, ve kterém pracují. Jsou s uživateli služby neustále v kontaktu. Poskytují jim pomoc s péčí o vlastní osobu, s přijímáním stravy i s řešením požadavků.

³⁹ DVOŘÁČKOVÁ, D., *Kvalita života seniorů v domovech pro seniory*. Praha: GRADA, 2012

⁴⁰ JOHNOVÁ, M., Individuální plánování – utajovaná síla sociální práce. *Sociální práce*. 2011, č. 3. Dostupné z: <http://www.socialniproce.cz/zpravy.php?oblast=1&clanek=378>

⁴¹ DVOŘÁČKOVÁ, D., *Kvalita života seniorů v domovech pro seniory*. Praha: GRADA, 2012, s. 93

⁴² HAUKE, M., *Pečovatelská služba a individuální plánování: praktický průvodce*. Praha: Grada Publishing, 2011

Společně s klientem vypracovávají individuální plánování služby, které je velice významné z pohledu vývoje situace klienta. Kvalitně stanovené cíle mohou vést ke zlepšení jeho stavu.

Myslím si, že pracovníci v sociálních službách jsou v rámci domova pro seniory velmi důležití. Jejich práce není lehká a mohou se snadno dostat do situací, které musí vyřešit. Příští kapitolu s názvem „Dilemata“ budu proto věnovat nejčastějším situacím – dilematům, která pracovníci zažívají.

3 DILEMATA

Dilemata ovlivňují veškerou činnost pracovníků v sociálních službách. Jak se v dilematických situacích chovají, může ovlivnit kvalitu poskytovaných sociálních služeb. Je potřeba tomuto tématu v rámci sociální pedagogiky věnovat více pozornosti. Je důležité, aby služby poskytované klientům, byly kvalitní. Jestliže jsou pracovníci v sociálních příliš zatíženi dilematy, může to vést ke ztrátě jejich motivace v zaměstnání.

Dilemata jsou neslučitelné možnosti, mezi nimiž je potřeba vybírat. Také to může vzbuzovat dojem, že lidé, kteří se rozhodují, musí „nutně“ učinit rozhodnutí. Nemusí tomu tak být vždy, protože je tu možnost dilematu se vyhnout nebo vyhybat po nějakou dobu.⁴³

Dilematická situace nastává tehdy, když člověk čelí rozhodování mezi alespoň dvěma různými možnostmi, kdy ani jedna z nich nevypadá jako správné řešení vzniklého problému.⁴⁴ „*Ačkoliv se pracovníci někdy ocitají před nutností obtížně volit, dilema sehrává spíše úlohu výzvy, která se neřeší naléhavým rozhodnutím. Pracovníci se snaží najít způsob jak obtížnou volbu oddálit nebo se jí zcela vyhnout. Pokud se jim to daří, nalezený postup rutinně opakují. Nalezené řešení občas selže a bolestnou volbu je pak třeba přece jen učinit. Stává-li se to výjimečně nebo v přijatelné a předvídatelné míře, nalezené řešení je v organizaci přijato jako uznávané pravidlo jednání. Dilema pak ustupuje do pozadí a jeho místo zaujímá rutinní způsob jeho rozměňování.*“⁴⁵

V různých organizacích mohou být pracovníci zvyklí za „přijatelné“ považovat něco jiného. U každé organizace mohou být charakteristické specifické způsoby hodnocení chování klientů. Záleží jen na tom, jak a na co jsou pracovníci při výkonu své profese zvyklí. Při způsobu hodnocení chování klientů se mohou ovšem lišit i pracovníci na stejném pracovišti. Většinou však hodnocení pracovníků směřované ke klientům bývá v jednom zařízení podobné a liší se od ostatních pouze v rámci tolerované míry.⁴⁶

⁴³ MUSIL, L., „*ráda bych Vám pomohla, ale...*“ *Dilemata práce s klienty v organizacích*. Brno: MAREK ZEMAN, 2004

⁴⁴ KUTNOHORSKÁ, J., CICHÁ M. a GOLDMANN R., *Etika pro zdravotně sociální pracovníky*. Praha: Grada, 2011

⁴⁵ MUSIL, L., „*ráda bych Vám pomohla, ale...*“ *Dilemata práce s klienty v organizacích*. Brno: MAREK ZEMAN, 2004, s. 38

⁴⁶ MUSIL, L., „*ráda bych Vám pomohla, ale...*“ *Dilemata práce s klienty v organizacích*. Brno: MAREK ZEMAN, 2004

Klientovo chování pracovník vnímá rozdílně podle toho, jak se právě cítí. V některých situacích je pracovník mírný, v jiných přitvrdí. Chování, které hodnotí u jednoho klienta jako přijatelné, může být u druhého nepřijatelným. Je to díky tomu, že pozoruje rozdíly v jejich osobnosti, jak jsou mu sympatičtí a také jak se navzájem s klientem vnímají. V určitém prostředí je chování přijatelné, avšak jinde je nepřijatelné, a to jak místně, tak i časově. Chování, které pracovník na začátku dovoluje, obtížně snáší v případě, že se jej snažil dlouhodobě odstranit.⁴⁷

Znamená to, že přístup pracovníka ke klientům je nutně nestálý. Ustálené představy, jsou založeny na zvyku předvídatelně reagovat na podobně vnímané události. „Uznávaná pravidla jednání“ jsou normy, standardy nebo vzory jednání, které lidem ukazují, jak jednat v kontaktu s ostatními pracovníky v organizaci, s klienty nebo a dalšími lidmi. Proto je důležité, aby pracovníci tato pravidla uznávali.⁴⁸ *“Z hlediska vzájemné souhry je důležité, aby pracovníci věděli, jaké postupy práce s klientem mohou očekávat u svých kolegů. Tyto postupy reagují na předvídatelnost způsobu intervence v organizaci, umožňují dva typy pravidel.”*⁴⁹

Libor Musil tato pravidla ve své knize „Ráda bych Vám pomohla, ale...“ Dilemata práce s klienty v organizacích označuje jako „pravidla přístupu ke klientům“ a „uznávané metodické postupy“. Uvádí, že *„oboje můžeme chápat jako praktické návody jak jednat s klienty v souladu s preferencemi uznávané kolektivní nebo dílčí ideologie.”*⁵⁰

Pravidla přístupu ke klientům jsou uznávané představy o tom, jak je možné zvládat běžné pracovní podmínky a z jejich rozdílnosti vycházející každodenní rozpory v práci s klienty. „Uznávané metodické postupy“ jsou teoreticky zdůvodněné postupy a způsoby práce s klientem, které se pracovníci učí během vzdělávání nebo v nácviku uplatňují jako specialisté svého oboru.⁵¹

⁴⁷ ÚLEHLA, I., *Umění pomáhat*. Praha: SLON, 2005

⁴⁸ MUSIL, L., *„ráda bych Vám pomohla, ale...“ Dilemata práce s klienty v organizacích*. Brno: MAREK ZEMAN, 2004

⁴⁹ Tamtéž, s. 30

⁵⁰ Tamtéž, s. 30

⁵¹ Tamtéž.

Postoje zaměstnanců ke své profesi a také ke klientům jsou často ovlivněny chováním personálu vůči klientům, ale i samotné chování uživatelů služby.⁵²

Je možné, že pracovníci naleznou řešení, které může jejich dilema oslabit. Důvody, kvůli kterým bylo těžké se rozhodnout, zmizí a dilema ustoupí. Pracovníci zapomenou a zjevné dilema se stává latentním. Dilema nezmizí úplně, je však oddalováno pro pracovníky přijatelným způsobem. V případě oživení, se dilema stává opět zjevným. Jestliže se pracovníci, kteří jsou v organizaci noví, naučí využívat tento postup, mohou jej využít i v jiných situacích než v těch, pro které byl primárně určen. Může to vést k nejasnostem a nesouladu v názorech, a tak se může nově zvolený způsob využití stát zdrojem napětí, které mělo být původně omezeno.⁵³

Racionalizaci pracovníci používají v zátěžových situacích. Je to pokus o jejich zvládnutí logickým vysvětlením.⁵⁴ Jestliže se volbě mezi neslučitelnými možnostmi nedá vyhnout a je nutné nepříjemnou volbu vybrat, je možné si toto jednání přijatelně vysvětlit. Racionalizaci je těžké rozpoznat. Ti, kteří ji využívají, nepochybují, že je skutečným smyslem jednání s klienty. Nerozlišují tak mezi věrohodností dodatečného zdůvodnění nějaké zásady a původem jejího vzniku.⁵⁵

„Kolektivně uznávaná zdůvodnění tohoto druhu legitimizují v očích pracovníků, klientů a veřejných autorit přístup, který organizace uplatňuje při práci s klienty a který je z nějakého důvodu diskutabilní.“⁵⁶

Ustálené zvyklosti a zdůvodňování jednání v organizaci, jimiž pracovníci automaticky řeší hrozící konflikty nebo situace by každého z nich nutily opakovaně rozhodovat mezi nepřijatelnými případně stejně lákavými možnostmi. Vyhnout se takovéto zátěži tak může být důvodem, proč pracovníci respektují některá pravidla jednání i přesto, že je považují za svazující nebo nepříjemná.⁵⁷ *„Pravidla, kterými se řadí pracovníci v kontaktu*

⁵² JŮN, H., *Moc, pomoc a bezmoc v sociálních službách a ve zdravotnictví*. Praha: Portál, 2010

⁵³ MUSIL, L., *„ráda bych Vám pomohla, ale...“ Dilemata práce s klienty v organizacích*. Brno: MAREK ZEMAN, 2004

⁵⁴ HAUKE, M., *Zvládání problémových situací se seniory: nejen v pečovatelských službách*. Praha: Grada, 2014

⁵⁵ MUSIL, L., *„ráda bych Vám pomohla, ale...“ Dilemata práce s klienty v organizacích*. Brno: MAREK ZEMAN, 2004

⁵⁶ Tamtéž, s. 41

⁵⁷ MUSIL, L., *„ráda bych Vám pomohla, ale...“ Dilemata práce s klienty v organizacích*. Brno: MAREK ZEMAN, 2004

*s klienty řídí, jsou do značné míry výsledkem jejich kolektivní snahy tlumit naléhavost hrozících dilemat.*⁵⁸

3.1 Množství klientů a kvalita služeb

Pracovníci musí často řešit problémy. Většinou však mají málo času a počet klientů je vysoký. Zároveň musí dodržovat nejrůznější předpisy a respektovat nadřízené, kolegy, klienty i veřejnost. V případě, že by měli vyplnit všechny potřeby klientů, čas na další z nich by se zkrátil.⁵⁹ Větší počet klientů může ovlivňovat kvalitu poskytovaných služeb. Působí na ni dvěma způsoby. Omezuje se čas, energie a pozornost, kterou může pracovník věnovat samotnému klientovi. Také tím, že ovlivňuje kulturu práce s klientem. Pracovníci jsou přetížení a podřizují se tomu, že je nutné zvládat větší počet klientů.⁶⁰

*„Zpravidla si nemohou dovolit dávat okatě najevo, že služby poskytují v omezení míře nebo že přehlížejí oprávněné nároky uživatelů. I když tlumí svou vstřícnost, musí se tvářit, že omezování kvality nebo rozsahu veřejně kontrolovatelných služeb nepřipadá v úvahu.*⁶¹

Pracovníci tomuto dilematu čelí často. Musejí vykonávat i jiné činnosti, než se pouze věnovat uživatelům domova. Přesto chtějí svou práci vykonávat co nejlépe a mnohdy to není jednoduché, protože klientů je hodně a naopak zaměstnanců málo.

3.2 Neutralita a favoritismus

Rozlišování mezi klienty a poskytování rozdílné kvality služeb jednotlivým kategoriím, ve kterých jsou zařazeni, je běžným problémem. Pracovníci rozlišují klienty ze čtyř důvodů. Prvním je, že pracovníci chtějí splnit očekávání společnosti, a to že budou pružně

⁵⁸ MUSIL, L., „ráda bych Vám pomohla, ale...“ *Dilemata práce s klienty v organizacích*. Brno: MAREK ZEMAN, 2004, s. 43

⁵⁹ MUSIL, L., „ráda bych Vám pomohla, ale...“ *Dilemata práce s klienty v organizacích*. Brno: MAREK ZEMAN, 2004

⁶⁰ MUSIL, L., „ráda bych Vám pomohla, ale...“ *Dilemata práce s klienty v organizacích*. Brno: MAREK ZEMAN, 2004

⁶¹ MUSIL, L., „ráda bych Vám pomohla, ale...“ *Dilemata práce s klienty v organizacích*. Brno: MAREK ZEMAN, 2004, s. 62

reagovat na různé situace a přistupovat individuálně ke klientům. Jsou vnímaví k potřebám klientů, rozlišují případ od případu.⁶²

Za druhé pracovníci věnují větší pozornost některým klientům z důvodu zlepšení jejich života. Chovají se tak například proto, že chtějí pomoci druhým. Někdy považují za důležitější rozhodovat o orientaci na práci, která je uspokojuje. Na práci jim záleží více, než na pomoci jiným osobám.⁶³ „Uznání vyjádřená takto motivované pomoci vnímají jako oprávnění k samostatnému rozhodování. Práce pro bližního se pak pro ně stává spíše nástrojem vlastní nezávislosti než cílem.“⁶⁴

Třetím důvodem je, že třídění klientů umožňuje pracovníkům hospodařit se zdroji. V organizaci může být dané, aby se mezi klienty dělali rozdíly z hlediska jejich nároků na využívání služeb. Zaměstnanci pak klienty rozdělují na základě charakteristik, které jsou opodstatněné při využívání zdrojů a služeb, nebo je na druhou stranu tohoto opodstatnění zbavují. Výběr klientů z pohledu využívání zdrojů není ovšem usměrňován pouze formálními pravidly.⁶⁵

Posledním z důvodů, proč jsou klienti rozlišováni, je, že poskytování rozdílné kvality jednotlivým klientům pomáhá samotným pracovníkům ve zvládnání pracovní zátěže a psychického napětí v zaměstnání. Pracovníci třídí klienty do kategorií podle jejich vlastností a vlastního názoru. Těmto kategoriím věnují rozdílnou pozornost. Velkou roli zde hrají předsudky, které má ke klientům společnost či pracovník v sociálních službách sám.⁶⁶

„Vzhledem k tomu, že se pojetí klientů, z něhož přitom vycházejí, v mnoha ohledech opírá o běžné předsudky, mohou kategorizování a rozlišování klientů považovat za ospravedlněné před širší společností. Protože kategorizace klientů bývá nástrojem redukce cílů a zmírňování pracovní zátěže, v očích řadových pracovníků ospravedlňují běžné předsudky i tyto praktiky.“⁶⁷ Kategorizování, vycházející z předsudků, se dostává

⁶² MUSIL, L., „ráda bych Vám pomohla, ale...“ Dilemata práce s klienty v organizacích. Brno: MAREK ZEMAN, 2004

⁶³ Tamtéž, s. 77

⁶⁴ Tamtéž.

⁶⁵ MUSIL, L., „ráda bych Vám pomohla, ale...“ Dilemata práce s klienty v organizacích. Brno: MAREK ZEMAN, 2004

⁶⁶ Tamtéž.

⁶⁷ Tamtéž, s. 78

do konfliktu s legitimními principy. Všichni klienti mají být posuzováni za stejných okolností stejně.⁶⁸

Toto dilema bývá časté a je velmi těžké se ho vyvarovat. První možností, jak se rozlišování podle předsudků vyhnout, je, že situaci klientů budou pracovníci posuzovat pouze dle individuální situace, nebo na základě jejich zákonem stanovených oprávnění. Bývá obtížné ji uskutečnit, je méně častá a nepříliš úspěšná. Další možností je vnímat předsudky jako pravdivé. Věřit, že jejich užívání je správné. Užívání v organizacích je obvyklejší a tak je třeba s ní počítat.⁶⁹

3.3 Procedurální, situační přístup

V případě procedurálního přístupu jedná pracovník při řešení situací pomocí předem stanoveného způsobu. Postupuje tedy například v souladu se zákonem, nařízením nebo jiným předpisem. Situační přístup naopak vede k tomu, aby pracovník posoudil problém, který klient má, jako součást životní situace a poté navrhl nejvhodnější řešení.⁷⁰

Procedurální přístup

Pracovníci mají dopředu stanoveno, podle jakých podmínek a pravidel mají klienty a jejich problémy řadit do jednotlivých kategorií a jaké stanovisko mají u problémů zaujímat potom, co je podle vytyčených aspektů rozřadili. To však neznamená, že se předem stanovenými způsoby třídění řídí vždy úplně. Vnímají jako správné trvat na sjednaných postupech, někdy je ovšem dodržují více, někdy méně.⁷¹

Předurčení různých procedur není vždy ve stejné míře. Některé z nich jsou předepsány jasně i v detailech, jiné jsou dány jen omezeně a je v nich proto větší možnost pro využití částečného situačního přístupu. Do jaké míry se pracovníci chovají v souladu

⁶⁸ MUSIL, L., „ráda bych Vám pomohla, ale...“ *Dilemata práce s klienty v organizacích*. Brno: MAREK ZEMAN, 2004

⁶⁹ MUSIL, L., „ráda bych Vám pomohla, ale...“ *Dilemata práce s klienty v organizacích*. Brno: MAREK ZEMAN, 2004

⁷⁰ MUSIL, L., „ráda bych Vám pomohla, ale...“ *Dilemata práce s klienty v organizacích*. Brno: MAREK ZEMAN, 2004

⁷¹ MUSIL, L., „ráda bych Vám pomohla, ale...“ *Dilemata práce s klienty v organizacích*. Brno: MAREK ZEMAN, 2004

s procedurálním přístupem, záleží přímo na nich. Stupeň proceduralizace vymezuje neprostupnost zákona či jiného předpisu, ale i pracovní tým a jeho zvyklosti. Většinou se řídí podle kultury organizace, ve které pracují. Opatření vycházející ze stejného předpisu mohou v odlišných organizacích vypadat opět různě.⁷²

Situační přístup

„V rámci „situačního“ přístupu považují pracovníci problém klienta za součást situace, která zahrnuje další okolnosti klientova života a kterou je třeba prozkoumat a posoudit jako složitý celek. Nepředpokládá se, že by mohlo existovat předem připravené řešení. Problémy každého klienta jsou považovány za unikátní.“⁷³ Problém, který klient má, pracovníci řeší v souvislosti s možnostmi klienta. Dále získávají další informace o jeho potížích a na základě posouzení stanoví, jak postupovat při řešení. Tento přístup se používá častěji v situacích, u kterých není jejich řešení přímo stanoveno. Ovšem v případě, že způsob jednání určen je, neměl by být v rozporu se závaznými pravidly.⁷⁴

Shrnutí

V této kapitole jsem chtěla především zdůraznit závažnost situací, s kterými se pracovníci v sociálních službách setkávají. Těchto situací je více, já jsem se ovšem zabývala těmi, která považuji ze svého pohledu za nejdůležitější.

Dle mého názoru je stěžejní dilema mezi množstvím klientů a kvalitou služeb. V zařízeních bývá nedostatečný počet personálu na velké množství uživatelů služeb. Pracovníci jsou mnohdy zahlceni prací, tak že se nemohou dostatečně klientům věnovat. Jedná se zejména o administrativní činnosti a práce spojené s chodem domova.

Pohled samotných pracovníků v sociálních službách na jejich práci a na prožívané rozpory blíže rozpracovávám v praktické části.

⁷² MUSIL, L., „ráda bych Vám pomohla, ale...“ *Dilemata práce s klienty v organizacích*. Brno: MAREK ZEMAN, 2004

⁷³ MUSIL, L., „ráda bych Vám pomohla, ale...“ *Dilemata práce s klienty v organizacích*. Brno: MAREK ZEMAN, 2004, s. 116

⁷⁴ Tamtéž.

I. PRAKTICKÁ ČÁST

4 METODOLOGIE

V první části práce jsem rozpracovala problém pracovníků v sociálních službách v domovech pro seniory a dilemata, která prožívají pouze teoreticky. Praktická část je zaměřena na konkrétní údaje, získané od pracovníků. Zjišťovala jsem, jak sami pracovníci vnímají své povolání z hlediska prožívaných rozporů.

Výzkum jsem prováděla v domovech pro seniory nacházející se na území města Brna nebo v jeho blízkém okolí. Údaje ke zpracování jsem získala pomocí dotazníkového šetření u pracovníků v sociálních službách.

Níže rozpracovávám metodologická východiska, zvolenou metodu a důvod, proč jsem ji vybrala. Uvádím hypotézy, charakteristiku výběrového souboru a také počet oslovených pracovníků, dále pak analýzu výsledků dotazníkového šetření.

4.1 Metodologická východiska

Ve své bakalářské práci jsem využila kvantitativní výzkum. Informace jsem zjišťovala od pracovníků v sociálních službách pomocí dotazníku.

Metoda dotazování je nejčastěji využívanou. Je to především z důvodu jednoduché konstrukce dotazníku. Výhodou je i časová nenáročnost, tzn., že v krátkém čase získáme velké množství dat.⁷⁵ Dotazník je soustava předem připravených otázek, na které dotazovaná osoba písemně odpovídá.⁷⁶ Osoby, které vyplňují dotazník, jsou respondenti.⁷⁷

Dle mého názoru je zmíněná metoda pro mou práci nejvhodnější. Snažila jsem se oslovit co největší počet respondentů - pracovníků v sociálních službách v domovech pro seniory, aby byly výsledky šetření co nejvíce objektivní.

Položky, otázky v dotazníku dělíme na otevřené, polozavřené, škálovité a uzavřené.

Mnou vytvořený dotazník se skládá z 15 otázek. Nejčastěji obsahuje otázky uzavřené, avšak nachází se v něm všechny výše jmenované typy položek. Jsou sestaveny tak,

⁷⁵ GAVORA, P., *Úvod do pedagogického výzkumu*. Bratislava: Univerzita Komenského, 2008

⁷⁶ CHRÁSKA, Miroslav. *Metody pedagogického výzkumu: základy kvantitativního výzkumu*. Praha: Grada Publishing, 2007

⁷⁷ GAVORA, P., *Úvod do pedagogického výzkumu*. Bratislava: Univerzita Komenského, 2008

aby s jejich pomocí bylo možné potvrdit či vyvrátit stanovené hypotézy H1 – H4, jež jsou uvedeny níže v textu.

Cíl šetření

Cílem práce je zjistit, jaká dilemata nejčastěji prožívají pracovníci v sociálních službách v domovech pro seniory ve svém zaměstnání, a jak při jejich řešení jednají. K tomuto slouží dotazník, určený pro pracovníky v sociálních službách. Předpokládám, že mi výzkum ukáže tyto problémy z pohledu samotných zaměstnanců domovů pro seniory.

Práce je určena pro pracovníky v sociálních službách nejen v domovech pro seniory, ale i v jiných zařízeních sociální péče, kde se mohou potýkat s podobnými problémy a dále pro osoby zajímající se o danou problematiku.

Hypotézy

K dosažení výzkumného cíle jsem zvolila následující hypotézy:

H1: Pracovníci se necítí dobře při řešení dilemat.

H2: Pracovníci prožívají dilemata ve své práci každý den.

H3: Pracovníci jednají vždy dle stanovených předpisů a nařízení vedoucích pracovníků.

H4: Pracovníci považují za nejdůležitější komunikaci s klienty.

Charakteristika výběrového souboru

Cílovou skupinou pro můj výzkum byli pracovníci v sociálních službách v domovech pro seniory. Oslovila jsem tedy zaměstnance, kteří pracují v těchto zařízeních na území města Brna nebo v jeho blízkém okolí. Ti byli vybíráni náhodně.

Pracovníci vyplňovali dotazníky v tištěné formě. Byli velmi ochotní a dotazníky mi rádi vyplnili.

Počet oslovených respondentů

Celkem jsem v rámci dotazníkového šetření oslovila 71 respondentů. Kompletně vyplněných dotazníků se mi z celkového počtu vrátilo 63, z tohoto čísla budu vycházet. Některé jsem musela z důvodu neúplného vyplnění vyřadit. Jiné jsem zpět nedostala vůbec. S tím je ovšem u této metody nutné počítat. Celková návratnost dotazníků je tedy 88,73 %. Myslím si, že cílové číslo je dostačující. S některými dotazovanými jsem se setkala osobně, ti projevili zájem o téma mé bakalářské práce.

Vzorek zahrnuje pracovníky v sociálních službách obou pohlaví, různých věkových kategorií a s rozdílnou délkou praxe v tomto zaměstnání.

4.2 Analýza výsledků výzkumu

Výše v textu jsem již uvedla, že dotazník, který jsem sestavila, obsahuje 15 otázek. Je tvořen uzavřenými, polouzavřenými i otevřenými otázkami.

Respondenty jsem oslovila v rozmezí čtyř měsíců, a to od prosince 2014 do března 2015. U dotazníků bylo kontrolováno, zda jsou kompletně vyplněny a poté vyhodnoceny.

Dotazník je uveden jako příloha P III této práce. Každá z otázek je zvlášť vyhodnocena a graficky znázorněna níže v textu. Některé z otázek jsou blíže rozpracovány pomocí tabulek.

Otázka č. 1: Pohlaví

V této otázce měli respondenti vybrat jednu ze dvou možností - muž nebo žena. Dotazník vyplnilo celkem 56 žen a 7 mužů. Procentuálně je to 88,89 % žen a 11,11 % mužů.

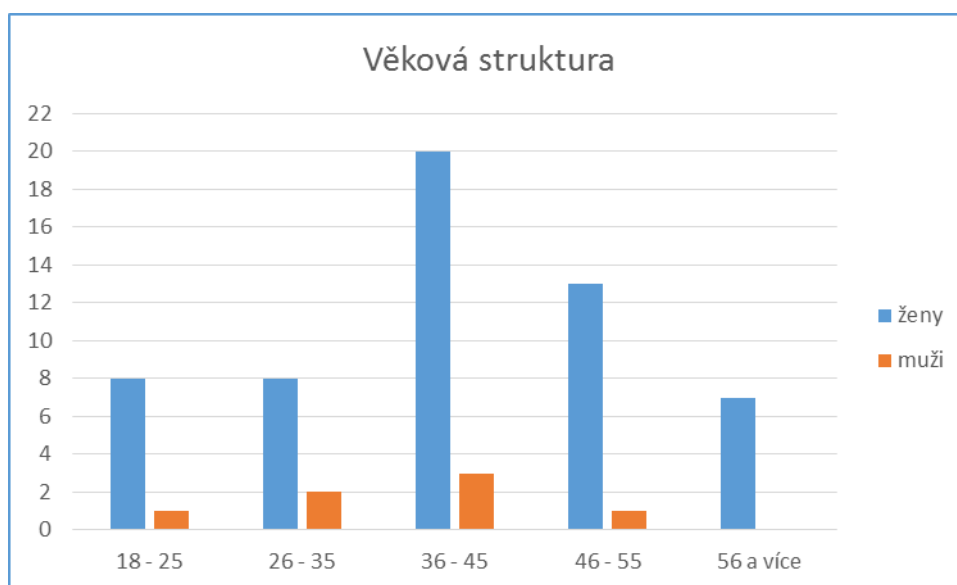
Tabulka 1: Pohlaví respondentů

Pohlaví	Počet
žena	56
muž	7

Otázka č. 2: Věk

Dotázaní měli vybrat jednu z pěti kategorií, do které spadají podle věku. Tyto kategorie byly: 18 – 25 let, 26 – 35 let, 36 – 45 let, 56 – 55 let, 56 a více let.

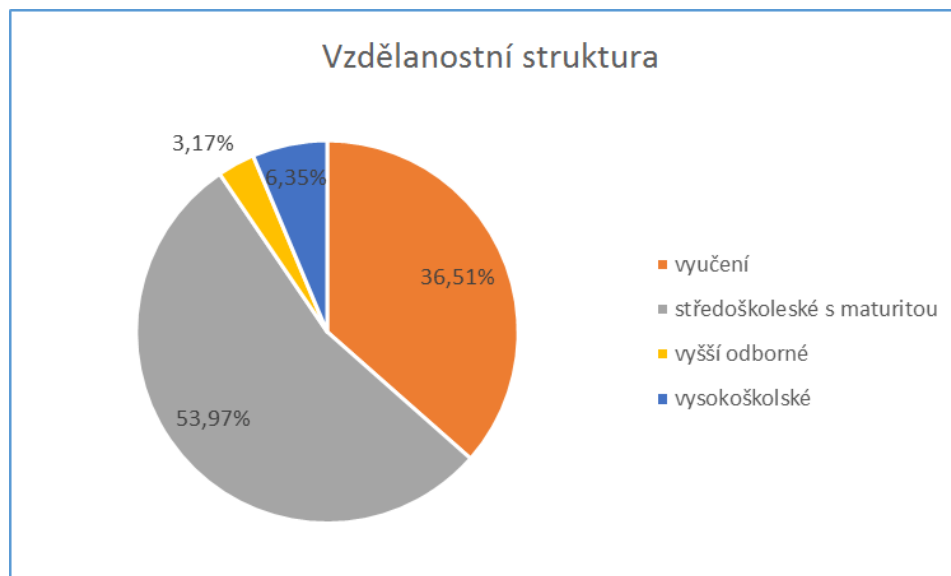
Nejvíce respondentů bylo v kategorii 36 – 45 let nejméně naopak v kategorii 56 a více let. Celkové rozložení respondentů je zobrazeno v grafu.



Graf 1: Věková struktura respondentů

Otázka č. 3: Nejvyšší dosažené vzdělání

Zde bylo na výběr opět mezi pěti možnostmi, z nichž měli respondenti vybrat jednu odpověď. Zjistila jsem, že ženy i muži, kteří pracují jako pracovníci v sociálních službách, mají nejčastěji středoškolské vzdělání s maturitou. Základní vzdělání nevedl žádný z respondentů. Celkový přehled struktury vzdělání znázorňuje graf.



Graf 2: Vzdělanostní struktura dotazovaných

Otázka č. 4: Absolvoval/a jste kvalifikační kurz pro pracovníky v sociálních službách?

Touto otázkou jsem zjišťovala, kolik z oslovených pracovníků zmíněný kurz absolvovalo a kolik z nich pracuje v sociálních službách na základě nejvyššího dosaženého vzdělání. Respondenti mohli označit jednu ze dvou odpovědí - ano, či ne. V případě, že se rozhodli pro druhou variantu, byli požádáni o doplnění oboru dosaženého vzdělání.

Většina z dotázaných napsala, že se zúčastnila kvalifikačního kurzu. Konkrétně tuto možnost označilo 49 osob (77,8 %). Zbýlých 14 (22,2 %) má vzdělání, se kterým v domově pro seniory pracují i bez již zmíněného kurzu.

Tabulka 2: Odborná způsobilost

Odborná způsobilost	Počet
Kvalifikační kurz pro pracovníky v sociálních službách	49
Odpovídající vzdělání	14

Respondenti uvedli tyto obory vzdělání: Zdravotnický asistent, Ošetřovatel, Sociální práce, Sociálně správní činnost, Sociální péče, Drogistka, Humanitárně výchovná činnost, Pečovatelské práce.



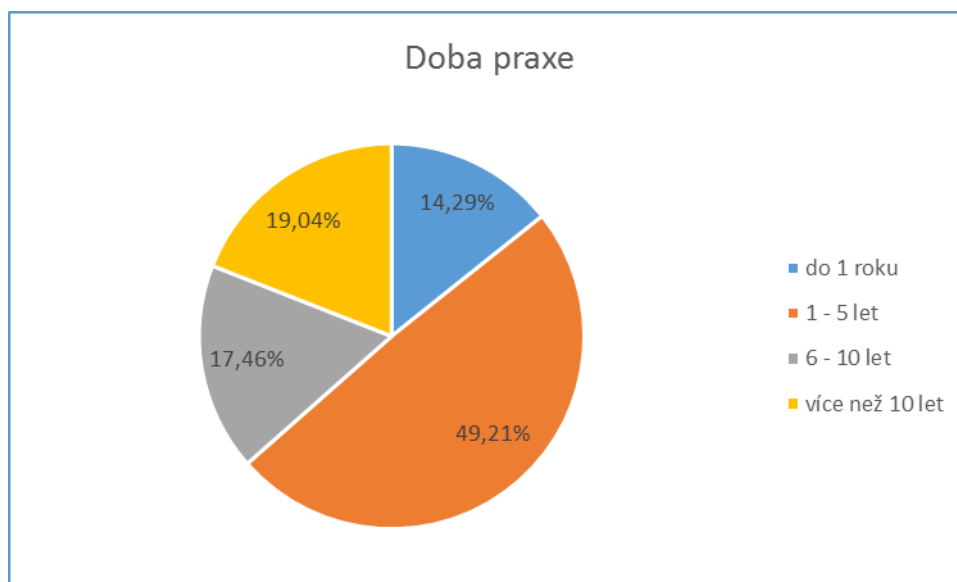
Graf 3: Obor vzdělání

Otázka č. 5: Doba praxe v domově pro seniory.

Respondenti měli uvést, jakou dobu praxe získali v domově pro seniory. Na výběr byly možnosti do 1 roku, 1 -5 let, 6 – 10 let, více než 10 let.

S praxí do jednoho roku v domově pro seniory pracuje 9 dotázaných (14,29 %). Z dotazníku vyplývá, že nejvíce pracovníků v sociálních službách má praxi 1 – 5 let. Tuto odpověď uvedlo 31 osob (49,21 %). Praxi od 6 do 10 let má 11 dotázaných (17,46 %). Poslední možnost nad 10 let zvolilo 12 respondentů (19,04 %).

Rozložení odpovědí znázorňuje níže uvedený graf.



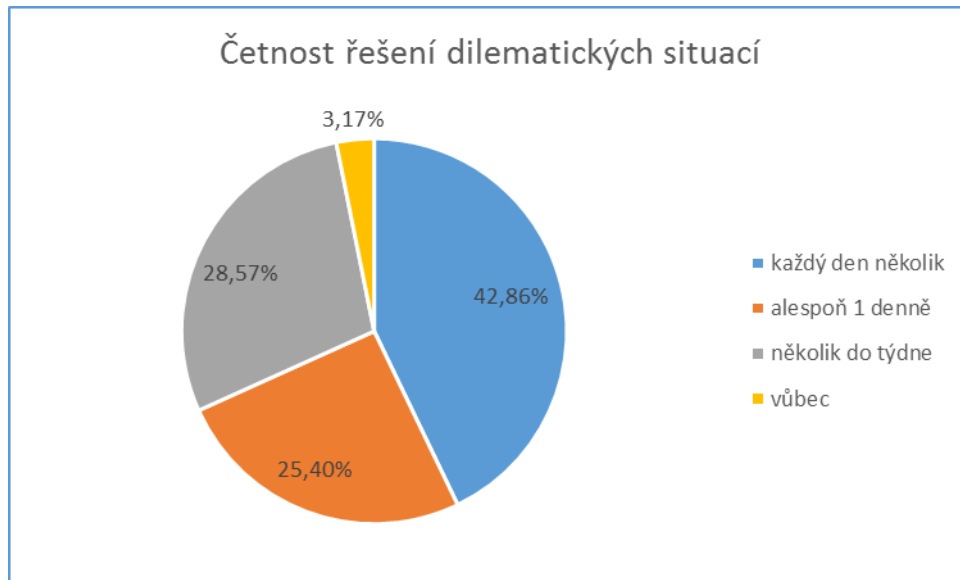
Graf 4: Doba praxe

Otázka č. 6: Jak často řešíte situace, které vyžadují vaše rozhodování?

Tato otázka měla zjistit, zda se pracovníci v sociálních službách setkávají s řešením dilemat každý den. Otázka byla uzavřená. Na výběr bylo pět možností - každý den několik, alespoň 1 denně, několikrát do týdne, vůbec a jiné.

Respondenti volili v 27 případech možnost „každý den několik“ (42,86 %). Další nejčastěji volenou odpovědí byla „alespoň 1 denně“. Tuto vybralo 16 dotázaných (25,40 %). Následovala možnost „několikrát do týdne“, kterou označilo 18 respondentů (28,57 %).

Nejméně vybíranou možností byla „vůbec“. Zvolili ji jen dva dotázaní (3,17 %). V poslední možnosti „jiné“ mohli dotázaní uvést vlastní odpověď četnosti řešení situací, nikdo z nich však tuto možnost nevyužil.

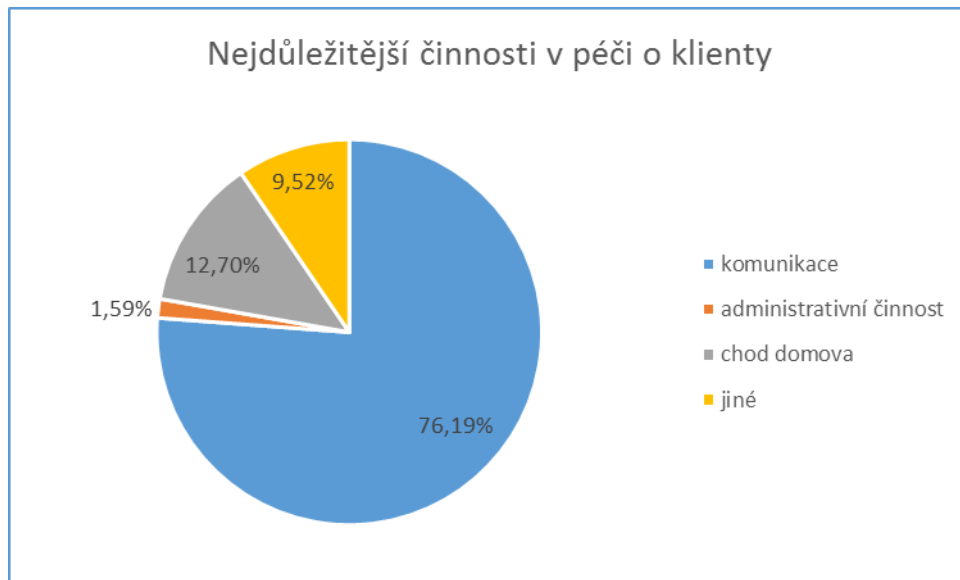


Graf 5: Četnost řešení dilematických situací

Otázka č. 7: Co je pro vás v péči o klienty nejdůležitější?

U této otázky jsem předpokládala, že nejvíce označovanou odpovědí bude komunikace s klienty, což se také potvrdilo. Tuto možnost označilo 48 dotázaných (76,19 %). Další odpověď byla administrativní činnost, kterou vybral pouze 1 respondent (1,59 %). Volbu zajištění chodu domova označilo 8 oslovených (12,70 %). Při volbě možnosti „jiné“ měli pracovníci uvést, konkrétní činnost, která je podle nich v péči o klienty nejpodstatnější. Využilo ji 6 dotazovaných (9,52 %).

Ti, kteří zvolili poslední možnost, uvedli ve čtyřech případech jako nejdůležitější činnost přímou péči o klienta, ve dvou napsali jako nevýznamnější, aby byl klient spokojený.



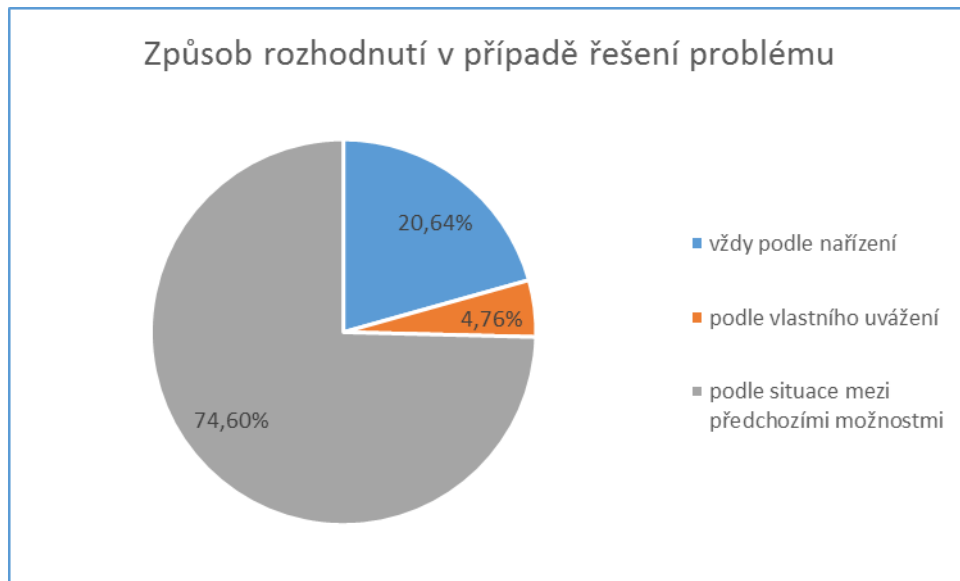
Graf 6: Nejdůležitější činnost v péči o klienty

Otázka č. 8: V případě řešení problému:

V této otázce jsem zkoumala, jakým způsobem nejčastěji respondenti jednájí v případě, že se ocitnou v situaci, která vyžaduje jejich řešení.

Tato otázka byla uzavřená a pracovníci vybírali mezi třemi možnostmi řešení problému, a to že jednájí vždy podle nařízení organizace, podle vlastního uvážení nebo se rozhodnou mezi dvěma předchozími možnostmi podle toho, jaká je daná situace.

Odpověď, že jednájí vždy podle nařízení, zvolilo 13 dotázaných (20,64 %). Jednání podle vlastního uvážení vybralo 3 osob (4,76 %). Pro volbu možnosti c), tzn. rozhodnou se podle závažnosti situace mezi dvěma předchozími možnostmi, se rozhodlo 47 respondentů (74,60 %).

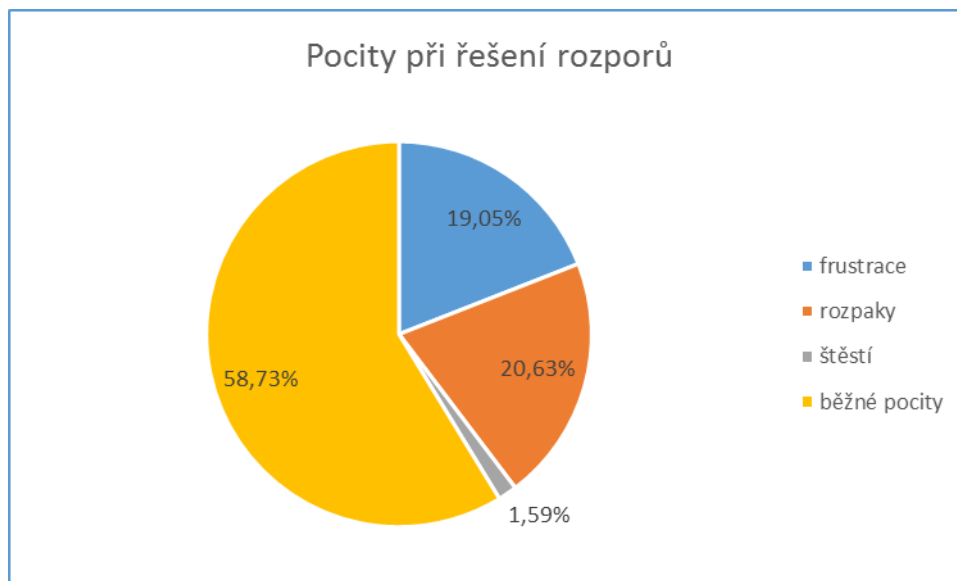


Graf 7: Způsob rozhodnutí v případě řešení problému

Otázka č. 9: Když prožíváte nějaký rozpor, jste:

Zde jsem zjišťovala, jak se respondenti při řešení dilemat cítí, co prožívají. Jak je patrné z hypotézy č. 1, předpokládala jsem, že nejvíce označovanou možností bude odpověď, že se dotázaní cítí frustrovaní popř. v rozpacích.

Výsledek je ovšem jiný. Nejčastěji vybranou možností bylo, že pracovníci nemají jiné než běžné pocity. Tuto možnost zvolilo 37 pracovníků v sociálních službách, což je 58,73 %. Druhou nejčastější možností bylo „v rozpacích“ – pro tuto se rozhodlo 13 dotazovaných. Jedná se o 20,63 %. Odpověď „frustrovaní“ vybralo 12 osob, tj. 19,05 %. Nejméně frekventovanou byla možnost, že se pracovníci cítí šťastní. Tuto označil pouze 1 pracovník, což odpovídá 1,59 %.



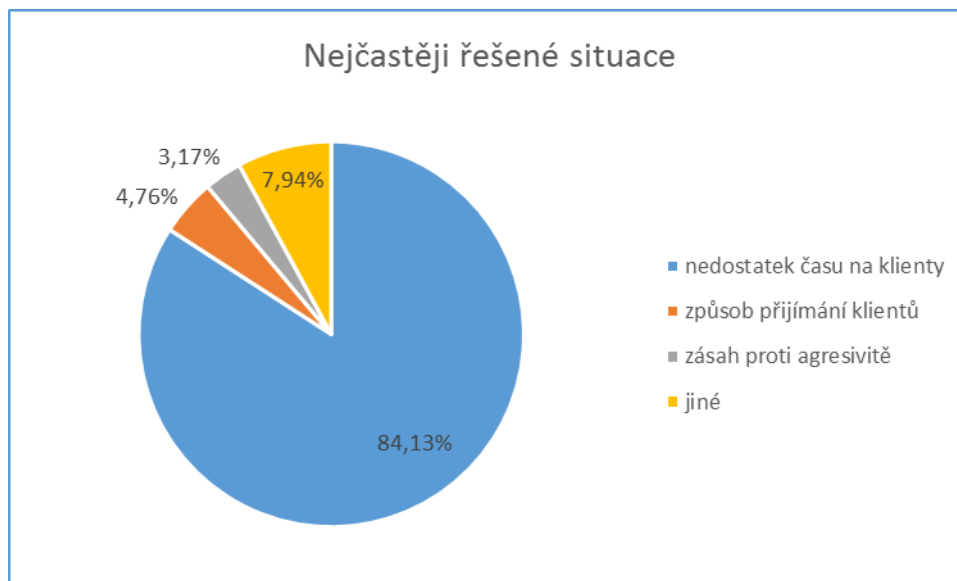
Graf 8: Pocity při řešení rozporů

Otázka č. 10: Ve svém zaměstnání nejčastěji řešíte:

Respondenti u této otázky měli označit, jaké konflikty vyžadují jejich řešení. Zde bylo na výběr ze tří odpovědí. Možnosti byly- nedostatek času na jednotlivé klienty, způsob přijímání klientů do zařízení, zásah proti agresivitě klientů vůči zaměstnancům nebo jiným klientům. I u této otázky mohli dotázaní uvést i svou vlastní možnost, tedy takovou, jakou považují za nejčastější.

Pracovníci nejvíce uváděli první možnost – nedostatek času na jednotlivé klienty. Takto odpovědělo 53 dotázaných (84,13 %). Na dalším místě byla možnost „jiné“, kterou zvolilo 5 osob (7,94 %). Následovala odpověď „způsob přijímání klientů“, jež byla zvolena 3 pracovníky (4,76 %). Možnost „zásah proti agresivitě“ respondenti vybrali pouze ve 2 případech (3,17 %).

Odpověď „jiné“ rozebírám konkrétněji níže.



Graf 9: Nejčastěji řešené situace

Respondenti, kteří zvolili poslední možnost, tj. „jiné“ uvedli další dvě možnosti. Ve třech případech napsali zdravotní stav klienta, ve dvou běžnou péči.

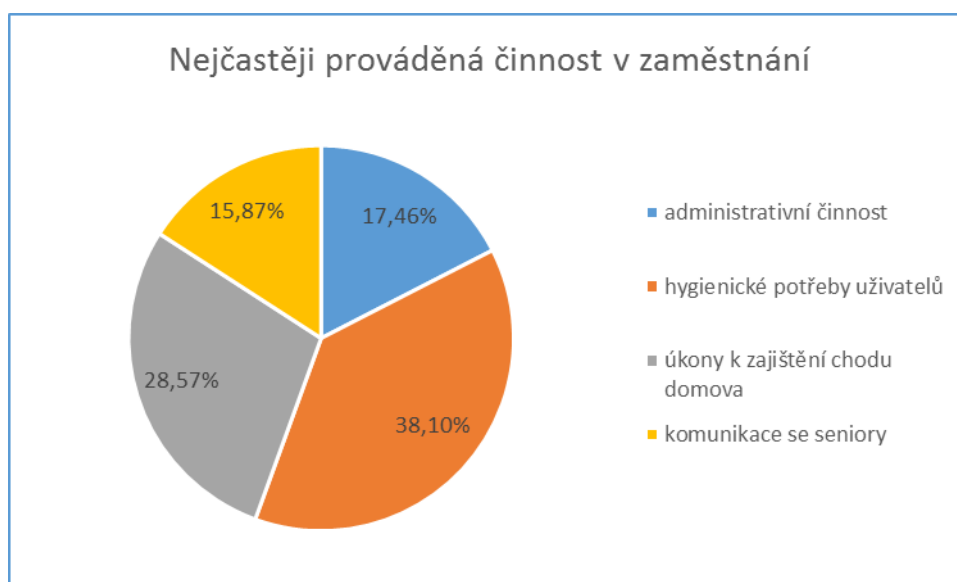
Tabulka 3: Jiné nejčastěji řešené situace

Uvedené situace	Počet
Zdravotní stav klienta	3
Běžná péče o klienta	2

Otázka č. 11: V zaměstnání se nejčastěji věnujete:

Dotázaní u této uzavřené otázky volili mezi čtyřmi možnostmi. Nejvíce vybírali možnost, že se věnují hygienickým potřebám uživatelů domova, a to v 24 případech. Jedná se o 38,10 %. Následovala možnost zajištění chodu domova u 18 dotazovaných, což je 28,57 %. Administrativní činnost zvolilo 11 dotázaných, tzn. 17,46 %. Jako poslední skončila možnost komunikace se seniory, kterou uvedlo 10 respondentů, procentuálně je to 15,87 % dotázaných.

Podrobné rozložení odpovědí znázorňuje graf.

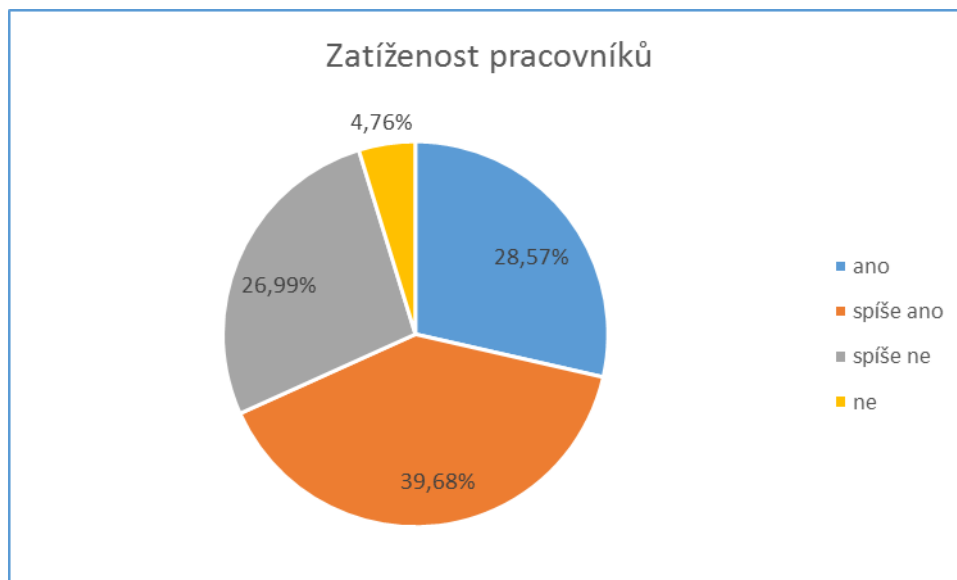


Graf 10: Nejčastěji prováděná činnost v zaměstnání

Otázka č. 12: Myslíte si, že jste v práci příliš zatíženi činnostmi, kvůli kterým se nemůžete více věnovat seniorům?

Pracovníci mohli označit jednu z uvedených možností – ano, spíše ano, spíše ne, ne. První možnost „ano“ zvolilo 18 respondentů (28,57 %), „spíše ano“ označilo 25 dotázaných (39,68 %), „spíše ne“ uvedlo 17 pracovníků (26,99 %) a poslední možnost „ne“ byla vybrána 3 osobami (4,76 %).

Z této otázky tedy vyplývá, že účastníci dotazníkového šetření si myslí, že jsou zatíženi jinou prací a chybí jim tak čas věnovat se samotným klientům.



Graf 11: Zatíženost pracovníků činnostmi, kvůli kterým nemají čas na klienty

Otázka č. 13: Jakou činnost byste ve vašem zaměstnání chtěli vykonávat nejvíce?

Otázku jsem ponechala otevřenou, takže dotázaní měli možnost sami se vyjádřit. Nejčastěji respondenti uváděli, že by se v zaměstnání chtěli věnovat komunikaci se seniory – 35 respondentů, tj. 55,55 %.

Na druhém místě byla ošetrovatelská péče o klienty. Tuto odpověď napsalo 9 pracovníků (14,28 %). Třetí nejvíce frekventovanou odpovědí bylo, že je vše v pořádku a nic by neměnili – 7 dotázaných (11,11 %). Čtyři z respondentů uvedli procházky se seniory, tj. 6,34 %.

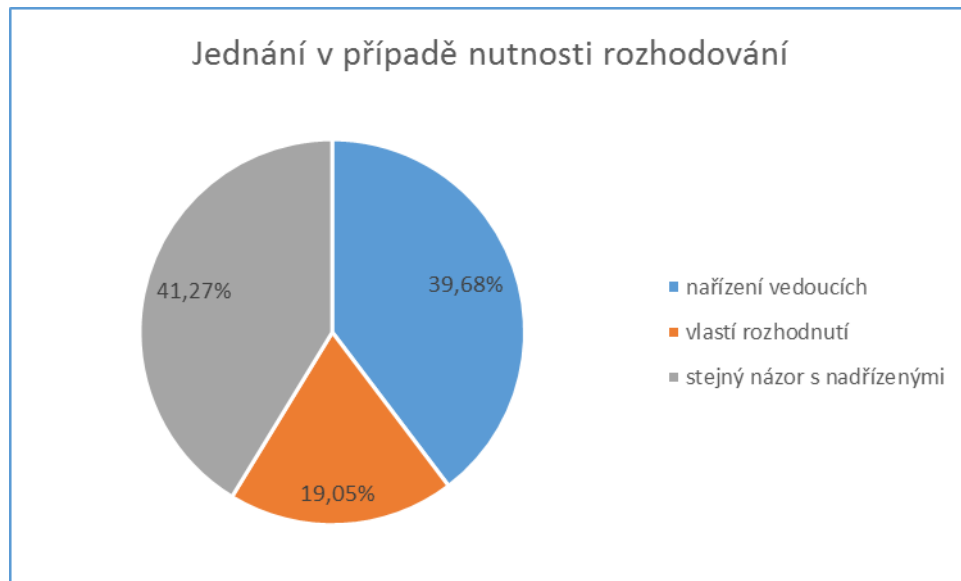
Činnosti jako zdravotní péče, tvůrčí činnost s klienty, aktivizační činnost, plánování cílů uživatelů, administrativní činnost, hygienická péče o seniory, motivování seniorů k samostatnosti a psychická pomoc seniorům uvedl vždy 1 respondent, procentuálně tedy každá z těchto osmi odpovědí zaujímá 1,59 %.

Tabulka 4: Požadované činnosti

Činnost	Počet
Komunikace	35
Ošetrovatelská péče	9
Vše je v pořádku	7
Procházky	4
Zdravotní péče	1
Tvůrčí činnost	1
Aktivizační činnost	1
Plánování cílů	1
Administrativní činnost	1
Hygienická péče	1
Motivace seniorů k samostatnosti	1
Psychická pomoc seniorům	1

Otázka č. 14: V případě, že je po vás vyžadováno nějaké rozhodnutí.

Touto otázkou jsem zjišťovala, zda se potvrdí hypotéza č. 3, kterou uvádím výše. Respondenti měli možnost vybírat mezi třemi odpověďmi. Přičemž 26 pracovníků (41,27 %) označilo možnost, že s vedoucími pracovníky sdílí názor na většinu věcí. Následovala odpověď, že pracovníci jednají tak, aby dodrželi všechna nařízení vedoucích zaměstnanců, i když mají jiný názor. Tuto odpověď zvolilo 25 dotázaných (39,68 %). Pouze 12 respondentů (19,05 %) označilo, že v případě rozhodování prosazují svůj názor, a to i když není stejný jako názor nadřízených. Je pro ně nejdůležitější spokojenost samotných klientů domova.



Graf 12: Jednání v případě nutnosti rozhodování

Otázka č. 15: Co si myslíte o tom, jak řešíte vy a vaši kolegové rozpory ve své práci?

Dotázaní měli uvést, jak vnímají řešení problému v organizaci, ve které pracují. Tato otázka byla zřejmě nepříliš dobře položená. Očekávala jsem, že odpovědi budou směřovat k jednotnosti postupů jednání při řešení dilematických situací v zařízení. To se ovšem nepodařilo.

Nejvíce uváděnou odpovědí bylo, že pracovníci řeší rozpory dohodou – 23 dotázaných (36,51 %). Následovala odpověď, že pracovníci v zaměstnání žádné rozpory neřeší, napsalo 11 respondentů (17,46 %). V klidu řeší rozpory 8 pracovníků (12,70 %). Sedm respondentů jedná v souladu s nařízeními, standardy a s rozhodnutím nadřízených (11,11 %). Stejný názor na řešení rozporů s kolegy sdílí 4 respondenti (6,35%). Kompromisem řeší rozpory 3 dotázaní (4,76%). Podle závažnosti situace se rozhodují 2 respondenti (3,17 %).

Odpovědi „vše je v pořádku“, „vstřícně“, „s nadhledem“, „empaticky“, „ve prospěch klienta“ uvedl vždy jeden respondent. U každé z těchto pěti odpovědí je to tedy 1,59 %.

Tabulka 5: Způsob řešení rozporů

Způsob řešení rozporů	Počet
Komunikace	23
Nejsou žádné rozpory	11
V klidu	8
V souladu s nařízeními	7
Shodně s kolegy	4
Kompromis	3
Dle závažnosti situace	2
Vše je v pořádku	1
Vstřícně	1
S nadhledem	1
Empaticky	1
Ve prospěch klienta	1

5 SHRNU TÍ

O práci se seniory se zajímám delší dobu. Profesi pracovníků v sociálních službách jsem si již několikrát vyzkoušela v rámci odborných praxí na střední i vysoké škole. I přesto, že si toto zaměstnání dokáží představit, některé odpovědi respondentů nebyly takové, jaké jsem předpokládala.

V souvislosti s tématem jsem si předem stanovila tyto hypotézy:

H1: Pracovníci se necítí dobře při řešení dilemat.

H2: Pracovníci prožívají dilemata ve své práci každý den.

H3: Pracovníci jednají vždy dle stanovených předpisů a nařízení vedoucích pracovníků.

H4: Pracovníci považují za nejdůležitější komunikaci s klienty.

Hypotéza H1 nebyla výzkumem potvrzena.

K ověření této hypotézy směřovala otázka č. 9 – „Když prožíváte nějaký rozpor, jste:“. Ze stanovené hypotézy je patrné, že jsem od respondentů očekávala u této otázky především odpovědi „v rozpacích“ či „frustrovaní“. Dotazovaní však nejčastěji volili možnost, že necítí jiné než běžné pocity. Tuto odpověď zvolilo 37 z nich. Odpovídá to 58,73 %. Výsledkem tedy je, že většina z pracovníků v sociálních službách v domovech pro seniory pociťuje při řešení rozporu běžné pocity.

Hypotéza H2 byla výzkumem potvrzena.

Jednalo se o otázku č. 6 – „Jak často řešíte, situace, které vyžadují vaše rozhodování?“. Odpověď „každý den několik“ označilo 27 respondentů, možnost „alespoň 1 denně“ vybralo 16 dotázaných, tzn. 68,26 % dotazovaných řeší tyto situace každý den. Lze tedy říci, že pracovníci v sociálních službách v domovech pro seniory prožívají dilemata ve své práci každodenně.

U této hypotézy jsem nezkoumala konkrétní dilema. Zajímalo mě pouze, zda pracovníci rozpory v práci zažívají nebo ne.

Hypotéza H3 nebyla výzkumem potvrzena.

K této hypotéze směřovala především otázka č. 8 „V případě řešení problému:“. Z 63 respondentů vybralo možnost, že jednají vždy v souladu s nařízením pouze 13 dotázaných, tj. 20,64 %. Většina z dotázaných zvolila odpověď c), rozhodnou se podle závažnosti situace mezi jednáním podle nařízení a vlastním uvážením. Tuto možnost zvolilo 47 respondentů, tj. 74,60 %.

Hypotéza H4 byla výzkumem potvrzena.

S hypotézou souvisela především otázka č. 7 „Co je pro vás v péči o klienty nejdůležitější?“. Odpověď „komunikace“ zvolilo 48 dotázaných, tedy celkem 76,19 %. Další otázkou, která hypotézu potvrzuje, je otázka č. 13 „Jakou činnost byst ve vašem zaměstnání chtěli vykovávat nejvíce?“.

Otázka byla otevřená a nejčastěji respondenti uváděli, že by se chtěli věnovat především komunikaci s klienty domova pro seniory. Odpověď napsalo 35 dotázaných, což je 55,55 %. Zde je tedy vidět, že komunikaci s klienty považují pracovníci za nejdůležitější činnost ve své profesi.

6 DISKUSE

V rámci praktické části bakalářské práce jsem zkoumala, jak pracovníci v sociálních službách v domovech pro seniory prožívají dilemata v jejich profesi pomáhajícího pracovníka. Především jsem se zabývala tím, jak se pracovníci v dilematických situacích cítí, jak často je řeší, zda jednájí v souladu s nařízeními. Dále také co je pro ně v jejich práci nejdůležitější.

V případě vyvrácené hypotézy H1 - Pracovníci se necítí dobře při řešení dilemat, se prokázalo, že pracovníci v sociálních službách, kteří jsou zaměstnaní v domovech pro seniory při řešení rozporů, mají běžné pocity. Domnívám se, že toto zjištění může být výsledkem toho, že pracovníci v sociálních službách v domovech pro seniory prožívají rozpory v zaměstnání každý den, což potvrzuje hypotéza H2, která je rozpracována níže. Respondenti jsou na dilematické situace již zřejmě zvyklí, a proto nepocítují nepříjemné pocity.

Dále může hrát velkou roli i doba praxe. Jak uvádím v rozboru otázky č. 5 – „Doba praxe v domově pro seniory“, většina z respondentů pracuje v domově pro seniory více než jeden rok. I toto může být důvodem, proč se hypotéza H2 nepotvrdila. Tito pracovníci již mohou mít systém v řešení rozporů. V případě, že dilematická situace nastane, nejsou rozrušeni, protože vědí, jak se mají zachovat.

Jak jsem napsala již v úvodu, profese pomáhajících pracovníků není jednoduchá. Jsou v kontaktu s lidmi, především s klienty domova pro seniory, s kolegy a nadřízenými. Tito lidé jsou v jejich zaměstnání nejdůležitější a jednájí s nimi každý den. V souvislosti s těmito osobami mohou nějaký rozpor prožívat. Uvedené může být příčinou, toho, že se hypotéza H2 - Pracovníci prožívají dilemata ve své práci každý den, potvrdila. Toto se v dotazníku také prokázalo, protože většina dotázaných pracovníků v sociálních službách pracujících v domovech pro seniory uvedlo, že rozpory ve své práci řeší každý den.

Hypotéza H3 - Pracovníci jednájí vždy dle stanovených předpisů a nařízení vedoucích pracovníků, nebyla výzkumem potvrzena. Myslím si, že příčinou tohoto výsledku může být, že pracovníci nepovažují všechna nařízení, která mají dodržovat za kvalitně sestavená a v jejich práci stoprocentně využitelná.

Některé předpisy jsou příliš teoretické a v praxi je proto nelze využít ve všech případech. Někdy se objeví taková situace, u které je nutné se rozhodnout podle nejlepšího svědomí. Je to důvodem, proč se při některých situacích pracovníci rozhodují dle vlastního uvážení, především tak, aby výsledek byl ve prospěch klienta, který je pro ně nejdůležitější.

U potvrzené hypotézy H4 - Pracovníci považují za nejdůležitější komunikaci s klienty, se domnívám, že nejdůležitější příčinou potvrzení hypotézy je to, že pracovníci v sociálních službách patří k pomáhajícím profesím, které se věnují především lidem. Z tohoto vyplývá, že u většiny z nich byl předpoklad komunikace s klienty. I když jsou velmi zatíženi dalšími činnostmi, jak sami uvedli v dotazníku, jejich cílem je mít více času na jednání s klienty.

Jak jsem již uvedla, výsledky šetření nejsou takové, jaké jsem očekávala. Především pak u hypotézy H2, kde jsem předpokládala, že pracovníci se při řešení dilemat necítí dobře. Tuto hypotézu jsem zvolila na základě předchozího jednání se samotnými pracovníky v sociálních službách. U otázky č. 15 respondenti odpovídali jinak, než jsem se domnívala. Otázka zněla: „**Co si myslíte o tom, jak řešíte Vy a vaši kolegové rozpory ve své práci?**“ a zřejmě nebyla nejlépe formulována. Dotazovaní totiž neodpovídali na jednotnost postupu při rozhodování v jejich organizaci, což bylo cílem této otázky. Kdybych tento výzkum realizovala znova, zvolila bych jinou formulaci otázky, kterou bych ponechala polozavřenou, s danými možnostmi a prostorem pro doplnění vlastního názoru, v případě, že by ani jedna z možností nebyl pro respondenty vhodná.

Z provedeného dotazníkového šetření tedy vyplývají tyto obecné výsledky. Pracovníci v sociálních službách pociťují dilemata ve své práci každý den. Při řešení těchto situací nejednají vždy v souladu s nařízeními, ale rozhodují se podle závažnosti situace, ve které se nacházejí. V jejich zaměstnání se zajímají především o to, aby se mohli více věnovat klientům, a to hlavně komunikaci s nimi. Aby se jejich zájem splnil, vyžaduje to i vstřícnost ze strany zaměstnavatelů. Možností je, přijetí více pracovníků, a to proto, aby se mohli této činnosti věnovat. Jestliže by pracovníci měli více prostoru na samotnou komunikaci s klienty, bylo by to jistě ve prospěch jejich i uživatelů domova.

Domnívám se, že kdyby respondenty byli pracovníci v sociálních službách, kteří pracují jako terénní pracovníci nebo pracovníci v domovech se zvláštním režimem, výsledky by

se zřejmě lišily. Každá z těchto profesí je specificky zaměřena. To je důvod, proč by mohly vzniknout rozdílné výstupy.

Sociální pedagogika je obor, který se mimo jiné zabývá lidmi v nepříznivé životní situaci, kam senioři patří. Dále pojednává o pomoci poskytované pomáhajícími profesemi jiným lidem. Protože počet seniorů neustále stoupá, profese pracovníků v sociálních službách nabývá na významu. Vzhledem k tomu, je důležité, abychom těmto pracovníkům v rámci sociální pedagogiky věnovali pozornost. Proto jsem zvolila jako téma své bakalářské práce „Dilemata pracovníků v sociálních službách v domovech pro seniory“. Zjišťuji, jak vnímají svoje zaměstnání v souvislosti s prožívanými rozpory.

ZÁVĚR

Tuto bakalářskou práci jsem psala na téma „**Dilemata pracovníků v sociálních službách v domovech pro seniory**“.

Úvodní kapitola teoretické části je věnována základním pojmům, které souvisejí s vybraným tématem. Rozebírala jsem sociální služby, jejich rozdělení a obecné informace o nich. Domov pro seniory jsem samostatně popsala v podkapitole 1.1.1, ve které jsem uvedla, jaké služby jsou těmito zařízeními poskytovány. Dále jsem se věnovala seniorům a pojmu stáří, jež jsem rozdělila na tělesné, psychické a sociální. Následuje okruh týkající se samotných pracovníků v sociálních službách. Popsala jsem, kdo pracovníci v sociálních službách jsou, jakou mají pracovní náplň. Také jsem se věnovala způsobilosti k povolání jak obecné, tak i zvláštní. V podkapitole jsem navázala pojmem individuální plánování průběhu sociálních služeb. Poslední okruh teoretické části se týká dilemat, která pracovníci řeší ve svém zaměstnání. Zde jsem vycházela především z knihy „Ráda bych Vám pomohla, ale...“ Dilemata práce s klienty v organizacích“ od Libora Musila, a uvedla jsem některé rozpory, zmiňované v knize.

V praktické části jsem se věnovala výzkumnému problému a dále i metodologickým východiskům. Zdůvodnila jsem, proč jsem zvolila kvantitativní výzkum. Popsala jsem cíl výzkumu, charakteristiku i počet respondentů. Poté jsem provedla analýzu získaných dat.

Výsledky výzkumu jsou informativní a čitateli mohou sloužit k získání náhledu na problematiku prožívaných dilemat pracovníků v sociálních službách v domovech pro seniory. Zaměstnavatelé pak mohou na základě mnou získaných dat poskytnout pracovníkům lepší podmínky v zaměstnání, např. nabídnout více času pro komunikaci se seniory, snažit se omezit zatíženost pracovníků řešením rozporů či vydat účinný plán jednání v dilematických situacích.

Psaní bakalářské práce pro mě bylo přínosné. Témata, související s pracovníky v sociálních službách, především pak s těmi, kteří jsou zaměstnáni v domovech pro seniory, mě velmi zajímá. Podle mého názoru je důležité věnovat péči o seniory větší pozornost, a proto se musíme zaměřit zejména na pracovníky pomáhajících profesí.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

Knižní literatura

1. ČEVELA, R. a ČELEDOVÁ L. *Sociální gerontologie: východiska ke zdravotní politice a podpoře zdraví ve stáří*. 1. vyd. Praha: Grada, 2014, 238 s. ISBN 978-802-4745-442.
2. DVOŘÁČKOVÁ, D. *Kvalita života seniorů: v domovech pro seniory*. 1. vyd. Praha: Grada, 112 s. ISBN 978-802-4741-383.
3. EDITOŘI PAVEL MÜHLPACHR, Miroslav Bargel. *Senioři z pohledu sociální pedagogiky*. Brno: Institut mezioborových studií Brno, 2011. ISBN 978-808-7182-215.
4. GAVORA, P., *Úvod do pedagogického výzkumu*. Vyd. 4. rozšířené. Bratislava: Univerzita Komenského, 2008, s. 122 ISBN 978-80-223-2391-8
5. HAUKE, M. *Pečovatelská služba a individuální plánování: praktický průvodce*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2011, 135 s. ISBN 9788024738499.
6. HAUKE, M. *Zvládání problémových situací se seniory: nejen v pečovatelských službách*. 1. vyd. Praha: Grada, 2014, 128 s. ISBN 978-802-4752-167.
7. HOLCZEROVÁ, V. a DVOŘÁČKOVÁ, D. *Volnočasové aktivity pro seniory*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2013, 96 s., iv s. barev. obr. příl. ISBN 978-802-4746-975.
8. HROZENSKÁ, M. a DVOŘÁČKOVÁ, D. *Sociální péče o seniory*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2013, 191 s. ISBN 978-802-4741-390.
9. CHRÁSKA, M. *Metody pedagogického výzkumu: základy kvantitativního výzkumu*. Vydání 1. Grada Publishing, 2007. ISBN 978-80-247-1369-4.
10. JEDLIČKA, V. *Praktická gerontologie*. 2., přeprac. vyd. Brno: Institut pro další vzdělávání pracovníků ve zdravotnictví v Brně, 1991, 182 s. Učební texty (Institut pro další vzdělávání pracovníků ve zdravotnictví). ISBN 80-701-3109-8.
11. JŮN, H. *Moc, pomoc a bezmoc v sociálních službách a ve zdravotnictví*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2010, 141 s. ISBN 978-807-3675-905.
12. KALVACH, Z. *Geriatric a gerontologie*. 1. vyd. Praha: Grada, 2004, 861 s. ISBN 80-247-0548-6.
13. KRAUS, B. *Základy sociální pedagogiky*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2008, 215 s. ISBN 978-807-3673-833.
14. KUTNOHORSKÁ, J., CICHÁ M. a GOLDMANN R. *Etika pro zdravotně sociální pracovníky*. 1. vyd. Praha: Grada, 2011, 189 s. ISBN 978-802-4738-437.

15. MALÍKOVÁ, E. *Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních*. 1. vyd. Praha: Grada, 2011, 328 s. ISBN 978-802-4731-483.
16. MATOUŠEK, O. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2007, 183 s. ISBN 978-807-3673-109.
17. MLÝNKOVÁ, J. *Péče o staré občany: učebnice pro obor sociální činnost*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2011. ISBN 978-802-4738-727.
18. MUSIL, L. *"Ráda bych Vám pomohla, ale--": dilemata práce s klienty v organizacích*. Vyd. 1. Brno: Marek Zeman, 2004, 243 s. ISBN 80-903-0701-9.
19. *Perspektivy stárnutí: z pohledu psychologie celoživotního vývoje*. Vyd. 1. Editor Peter Gruss. Praha: Portál, 2009, 222 s. ISBN 978-80-7367-605-6.
20. SAK, P. a KOLESÁROVÁ K. *Sociologie stáří a seniorů*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2012, 225 s. Sociologie (Grada). ISBN 978-802-4738-505.
21. ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*. 2. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 2007, 128 s. ISBN 978-80-86429-36-6
22. VENGLÁŘOVÁ, M. *Problematické situace v péči o seniory: příručka pro zdravotnické a sociální pracovníky*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2007, 96 s. ISBN 978-802-4721-705.

Články z odborných časopisů

23. JOHNOVÁ, M. Individuální plánování – utajovaná síla sociální práce. *Sociální práce: odborná revue pro sociální práci = Sociálna práca*. 2011, č. 3. ISSN 1213-6204.
Dostupné z: <http://www.socialnprace.cz/zpravy.php?oblast=1&clanek=378>

Legislativní dokumenty

24. Vyhláška č. 505/2006 Sb. kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách ze dne 15. listopadu 2006, dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/7334>
25. Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách ze dne 14. března 2006, dostupné z <http://www.mpsv.cz/cs/7334>

SEZNAM OBRÁZKŮ

Graf 1: Věková struktura respondentů.....	33
Graf 2: Vzdělanostní struktura dotazovaných	34
Graf 3: Obor vzdělání	35
Graf 4: Doba praxe	36
Graf 5: Četnost řešení dilematických situací	37
Graf 6: Nejdůležitější činnost v péči o klienty	38
Graf 7: Způsob rozhodnutí v případě řešení problému.....	39
Graf 8: Pocity při řešení rozporů	40
Graf 9: Nejčastěji řešené situace.....	41
Graf 10: Nejčastěji prováděná činnost v zaměstnání.....	42
Graf 11: Zatíženost pracovníků činnostmi, kvůli kterým nemají čas na klienty	43
Graf 12: Jednání v případě nutnosti rozhodování.....	45

SEZNAM TABULEK

Tabulka 1: Pohlaví respondentů	32
Tabulka 2: Odborná způsobilost	34
Tabulka 3: Jiné nejčastěji řešené situace	41
Tabulka 4: Požadované činnosti	44
Tabulka 5: Způsob řešení rozporů	46

SEZNAM PŘÍLOH

PŘÍLOHA PI: DOTAZNÍK

PŘÍLOHA PI: DOTAZNÍK

Jsem studentkou oboru Sociální pedagogika. Tímto bych Vás ráda požádala o vyplnění dotazníku k tématu „**Dilemata pracovníků v sociálních službách v domovech pro seniory**“. Dotazník je anonymní a bude použit k vypracování bakalářské práce. Zvolené odpovědi zakroužkujte nebo vyplňte podle pokynů.

Děkuji Zuzana Procházková

1. Pohlaví:

- a) muž
- b) žena

2. Věk:

- a) 18 – 25
- b) 26 – 35
- c) 36- 45
- d) 46 – 55
- e) 55 a více

3. Nejvyšší dosažené vzdělání:

- a) ZŠ
- b) Vyučení
- c) Střední škola s maturitou
- d) Vyšší odborné
- e) Vysokoškolské

4. Absolvoval/a jste kvalifikační kurz pro pracovníky v sociálních službách?

- a) ano
- b) ne; obor vašeho vzdělání: _____

5. Doba praxe v domově pro seniory:

- a) do 1 roku
- b) 1- 5 roky
- c) 6- 10 let
- d) více než 10 let

6. Jak často řešíte situace, které vyžadují vaše rozhodování?

- a) každý den několik
- b) alespoň 1 denně
- c) několikrát do týdne
- d) vůbec
- e) jiné _____

7. Co je pro Vás v péči o klienty nejdůležitější?

- a) komunikace
- b) administrativní činnost
- c) zajištění chodu domova
- d) jiné - uveďte _____

8. V případě řešení problému:

- a) vždy jednáte podle nařízení organizace
- b) vždy jednáte podle vlastního uvážení
- c) rozhodnete se podle závažnosti situace mezi možnostmi a) a b)

9. Když prožíváte nějaký rozpor, jste:

- a) frustrovaní
- b) v rozpacích
- c) šťastní, že můžete o něčem rozhodovat
- d) nemáte jiné, než běžné pocity

10. Ve svém zaměstnání nejčastěji řešíte:

- a) nedostatek času na jednotlivé klienty
- b) způsob přijímání klientů do zařízení (prosazování některých klientů na základě známosti, finančního daru zařízení)
- c) zásah proti agresivitě klientů vůči zaměstnancům, jiným klientům
- d) jiné – uveďte _____

11. V zaměstnání se nejvíce věnujete:

- a) administrativní činnosti spojené s Vaší prací
- b) hygienickým potřebám uživatelů domova
- c) úkonům k zajištění chodu domova (vydávání jídla, převlékání lůžek...)
- d) komunikaci se seniory

12. Myslíte si, že jste v práci příliš zatíženi činnostmi, kvůli kterým se nemůžete více věnovat seniorům?

- a) ano
- b) spíše ano
- c) spíše ne
- d) ne

13. Jakou činnost byste ve Vašem zaměstnání chtěli vykonávat nejvíce? - uveďte

14. V případě, že je po Vás vyžadováno nějaké rozhodnutí:

- a) jednáte tak, abyste dodrželi všechna nařízení vedoucích zaměstnanců, i když máte jiný názor
- b) prosazujete svůj názor, i když je v rozporu s nařízeními vedoucích zaměstnanců, jde Vám především o spokojenost klientů
- c) s vedoucími pracovníky sdílíte stejný názor na většinu věcí

15. Co si myslíte o tom, jak řešíte Vy a vaši kolegové rozpory ve vaší práci?

