

Působení spolupracujících osob v sociálním zařízení

Mgr. Alžběta Uhlířová

Diplomová práce
2013



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta multimediálních komunikací

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta multimediálních komunikací

Ústav marketingových komunikací

akademický rok: 2012/2013

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Mgr. Alžběta Uhlířová**

Osobní číslo: **K11332**

Studijní program: **N6202 Hospodářská politika a správa**

Studijní obor: **Řízení netržních a sociálních služeb**

Forma studia: **kombinovaná**

Téma práce: **Působení spolupracujících osob v sociálním zařízení**

Zásady pro vypracování:

1. Zpracujte teoretická východiska související s tématem diplomové práce.
2. Analyzujte přístup osob, které nejsou v zaměstnaneckém poměru s DS Burešov, p.o., k uživatelům sociální služby.
3. Zpracujte, vyhodnoťte výsledky výzkumu, navrhněte projekt, včetně jeho komunikace pro zaškolení osob, které nejsou v zaměstnaneckém poměru s DS Burešov, p.o ale podíli se na poskytování sociální služby.

Rozsah diplomové práce: 116 s.
Rozsah příloh: 19 s.
Forma zpracování diplomové práce: tištěná/elektronická

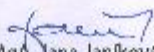
Seznam odborné literatury:

- KRÁLOVÁ, J., RÁŽOVÁ, E. Sociální služby a příspěvek na péči. 4. vyd. Olomouc: ANAG, 2012. ISBN 978-80-7263-748-5.
KRUTILOVÁ, D., ČÁMSKÝ, P. a kol. Sociální služby. Tvorba a zavádění Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb. 1. vyd. Tábor: APSS ČR, 2008. ISBN 978-80-254-3427-7.
MALÍKOVÁ, E. Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2011. ISBN 978-80-247-3148-3.
POKORNÁ, A. Komunikace se seniory. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2010. ISBN 978-80-247-3271-8.

Vedoucí diplomové práce: PhDr. Pavla Kotyzová, Ph.D.
Ústav marketingových komunikací
Datum zadání diplomové práce: 1. října 2012
Termín odevzdání diplomové práce: 19. dubna 2013

Ve Zlíně dne 3. února 2013


doc. Mgr. Jana Janíková, ArtD.



Janíková



Mgr. Ing. Olga Jurášková, Ph.D.



Jurášková

ABSTRAKT

Cílem diplomové práce je zmapovat znalosti a komunikační dovednosti vrátných pracujících v DS Burešov, p.o. (spolupracující osoby) a na základě zjištění navrhnout projekt na zaškolení vrátných v problémových oblastech. Teoretická část diplomové práce shrnuje východiska pro tvorbu analytické a projektové části. Popis problematiky sociálních služeb, včetně standardů kvality, charakteristika stáří, komunikace se seniory a právní ukotvení ochrany práv seniorů. V analytické části se věnuji popisu organizace DS Burešov, p.o., dodržování práv a svobod seniorů v této organizaci, vysvětluji, kdo je spolupracující osobou. V závěru analytické části zjišťuji, zda vrátní splňují požadavky organizace na znalosti a komunikační dovednosti. V projektové části na základě získaných dat navrhuji projekt školícího výcviku a jeho komunikaci.

Klíčová slova: DS Burešov, p.o., komunikace, projekt, sociální služby, standardy kvality, stáří, lidská práva.

ABSTRACT

The major goal of diploma thesis is to analyse the knowledge and communication skills of gatekeepers, which work in the DS Burešov, p.o. (cooperative persons) and design project of education training to abolish problem domains. The theoretical part of the thesis is principal for its analytical and the project parts. I describe social services, including quality standards, characteristics of age, communication with seniors and protection their human rights. The analytical part is devoted to the organization Burešov DS, p.o., protection of human rights of seniors. Then I explaining who is cooperative person. In the analytical part I map if the gatekeepers have the requirements, which the organization wants of knowledge and communication skills. Of the data of research I design project of education training and scheme of its communication.

Keywords: DS Burešov, p.o., communication, project, social services, quality standards, age, human rights.

Poděkování

Ráda bych poděkovala mé vedoucí práce PhDr. Pavle Kotyzové, Ph.D. za cenné připomínky a odborné rady při zpracování diplomové práce.

A slibuji své rodině, že tato diplomová práce je mou poslední.

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

OBSAH

ÚVOD	9	
I	TEORETICKÁ ČÁST	11
1	SOCIÁLNÍ SLUŽBY	12
1.1	ZÁKLADNÍ TERMINOLOGIE SOCIÁLNÍCH SLUŽEB	12
1.2	ZÁKONNÉ UKOTVENÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB.....	13
1.3	DRUHY A FORMY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB	13
1.3.1	Sociální poradenství	14
1.3.2	Služby sociální péče	14
1.3.3	Služby sociální prevence	16
1.4	ZAŘÍZENÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB	18
1.4.1	Domov pro seniory.....	18
1.4.2	Domov se zvláštním režimem.....	20
1.5	POVINNOSTI POSKYTOVATELE SOCIÁLNÍ SLUŽBY.....	20
1.6	PRACOVNÍCI V ZAŘÍZENÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB	22
2	STANDARDY KVALITY	25
3	STÁŘÍ	30
3.1	CHARAKTERISTIKA STÁŘÍ	30
3.2	CHARAKTERISTICKÉ ZMĚNY VE STÁŘÍ	30
3.3	SENIORŮ S DEMENCÍ	31
3.4	PŘÍSTUPY K LIDEM TRPÍCÍ DEMENCÍ.....	35
4	KOMUNIKACE SE SENIORY	37
4.1	KOMUNIKACE.....	37
4.2	SPECIFIKA KOMUNIKACE SE SENIORY	37
5	OCHRANA PRÁV SENIORŮ	40
5.1	VÝVOJ DODRŽOVÁNÍ OCHRANY PRÁV OSOB V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH.....	40
5.2	PRÁVNÍ NORMY UPRAVUJÍCÍ OCHRANU PRÁV UŽIVATELŮ.....	41
5.3	ETICKÉ KODEXY SOUVISEJÍCÍ S POSKYTOVÁNÍM SOCIÁLNÍCH SLUŽEB	43
6	METODIKA DIPLOMOVÉ PRÁCE	44
6.1	ÚČEL A CÍL DIPLOMOVÉ PRÁCE	44
6.2	TEORETICKÁ VÝCHODISKA VÝZKUMNÉ ČÁSTI	44
II	PRAKTICKÁ ČÁST	46
7	DS BUREŠOV, P. O.	47

7.1	HISTORIE	47
7.2	SOCIÁLNÍ SLUŽBY DS A DZR	47
7.3	PERSONÁLNÍ SLOŽENÍ	48
8	SPOLUPRACUJÍCÍ OSOBY V DS BUREŠOV, P. O.	49
8.1	DOBROVOLNÍCI	49
8.2	STUDENTI	50
8.3	LÉKAŘI	51
8.4	OSOBY V PRONÁJMU	51
8.5	VRÁTNÍ	52
9	PRÁVA A SVOBODY SENIORŮ V DS BUREŠOV, P. O.	54
9.1	ETICKÝ KODEX ORGANIZACE	54
9.2	ZÁSADY POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY	55
9.3	STANDARD Č. 2 – OCHRANA PRÁV OSOB	56
10	REALIZACE VÝZKUMNÉ ČÁSTI	58
10.1	ÚVOD K VÝZKUMNÉ ČÁSTI	58
10.2	DRUH, METODA A CÍL VÝZKUMU	58
10.3	ZPŮSOB ZÍSKÁVÁNÍ DAT	59
10.4	PRVNÍ ČÁST VÝZKUMU	60
10.5	DRUHÁ ČÁST VÝZKUMU	68
10.6	TŘETÍ ČÁST VÝZKUMU	79
10.7	ZÁVĚR VÝZKUMNÉ ČÁSTI	85
III	PROJEKTOVÁ ČÁST	92
11	PROJEKT ŠKOLÍCÍHO VÝCVIKU	93
12	PROPAGACE PROJEKTU	102
12.1	VÝCHODISKA KOMUNIKACE PROJEKTU	102
12.2	STRUKTURA PLÁNU KOMUNIKACE PROJEKTU	103
12.3	ČÁST 1 – KOMUNIKACE PROJEKTU S VRÁTNÝMI V DS BUREŠOV, P. O.	104
12.4	ČÁST 2 – KOMUNIKACE PROJEKTU VEŘEJNOSTÍ A PRACOVNÍKY ORGANIZACE	106
	ZÁVĚR	110
	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	111
	SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK	114
	SEZNAM TABULEK	115
	SEZNAM PŘÍLOH	116

ÚVOD

Za krátkou dobu, po kterou pracuji v domově pro seniory, vidím obrovský posun ve způsobu poskytování sociální služeb. Větší důraz se klade na individualitu seniora, ochranu jeho práv a svobod a lidský přístup k uživatelům. Velkou měrou se o tuto pozitivní změnu zasloužily standardy kvality sociálních služeb. Organizace dbají na to, aby jejich pracovníci tyto standardy dodržovali a v souladu s nimi poskytovali sociální službu. Velkým krokem vpřed je i počínající zájem organizací, aby v souladu se standardy kvality jednaly také osoby, které v zařízení nepracují, ale působí v něm, provozují zde podnikatelskou činnost nebo do zařízení docházejí a spolupracují na poskytování služby. Těmito spolupracujícími osobami mohou být dobrovolníci, studenti docházející na praxi, kadeřnice, provozující svou činnost v organizaci, lékaři aj. Organizace s cílem zajistit kvalitu sociální služby, na ně kladou požadavky týkající se jejich přístupu k uživatelům služby. Otázkou je, zda tyto osoby splňují požadavky organizace.

Diplomová práce je zaměřena na spolupracující osoby v organizaci DS Burešov, p.o., konkrétně na skupinu vrátných působících v této organizaci. Účelem diplomové práce je zjistit přístup vrátných v DS Burešov, p.o., jakožto spolupracujících osob k uživatelům sociální služby.

Diplomová práce je členěna na část teoretickou, analytickou (praktickou) a projektovou.

Teoretická část obsahuje šest kapitol, ve kterých popisují teoretická východiska pro další části mé práce. Definuji sociální služby, vyjmenovávám jejich druhy a formy. Samostatnou kapitolu věnuji standardům kvality a povinnostem, které z nich poskytovatelům sociálních služeb vyplývají. Dále charakterizuji období stáří a s ním stále častěji spojené onemocnění demence, popisují přístup k lidem trpící touto nemocí. Další kapitolou je ochrana práv seniorů a její legislativní ukotvení. V závěru teoretické části seznamují s metodikou diplomové práce a popisují teoretická východiska realizace výzkumu.

Úvodem praktické části je popis organizace DS Burešov, p.o. a definování spolupracujících osob, následně se věnuji způsobu dodržování lidských práv v této organizaci. Popis realizace výzkumné části je poslední a nejrozsáhlejší kapitolou praktické části. Cílem výzkumu bylo zjistit, zda přístup vrátných působících v DS Burešov, p.o. odpovídá požadavkům této organizace.

Na základě zjištěných dat v projektové části navrhuji projekt školícího výcviku, jehož cílem je odstranit zjištěné nedostatky v požadovaných znalostech a dovednostech vrátných. K projektu připojuji i plán komunikace projektu s vrátnými, pracovníky organizace a veřejností.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Sociální službou se podle ust. § 3 odst. a) zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů rozumí činnosti, které osobám zajišťují pomoc a podporu za účelem sociálního začlenění nebo předcházení jejich sociálního vyloučení.

„Rozsah a forma pomoci a podpory poskytnuté prostřednictvím sociálních služeb musí zachovávat lidskou důstojnost osob. Pomoc musí vycházet z individuálně určených potřeb osob, musí působit na osoby aktivně, podporovat rozvoj jejich samostatnosti, motivovat je k takovým činnostem, které nevedou k dlouhodobému setrvávání nebo prohlubování nepříznivé sociální situace, a posilovat jejich sociální začleňování. Sociální služby musí být poskytovány v zájmu osob a v náležitě kvalitě takovými způsoby, aby bylo vždy důsledně zajištěno dodržování lidských práv a základních svobod osob“. (§2 odst. 2) zákona č. 108/ 2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů).

1.1 Základní terminologie sociálních služeb

Nepříznivá sociální situace – je podle zákona o sociálních službách (zákon č.108/2006 Sb.) popisována jako ztráta soběstačnosti, ztráta schopnosti řešit nějakou situaci nebo problém, způsobem, který by člověku pomohl začlenit se do společnosti a ochránil ho před sociálním vyloučením. Tato ztráta schopnosti řešit problém může být způsobena věkem, zdravotním stavem, sociálně znevýhodněným prostředím apod.

Sociální vyloučení – je situace, kdy se osoba ocitne mimo běžný život společnosti a nedokáže se do něj vlivem své nepříznivé situace zapojit. (Zákon č. 108/2006 Sb.)

Poskytovatel sociální služby – dále jen „ poskytovatel“ je fyzická nebo právnická osoba (organizace), která poskytuje sociální službu definovanou zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

Klient nebo uživatel sociální služby – dále jen „klient“ nebo „uživatel“. Klientem nebo uživatelem služby, je myšlena osoba, které je sociální služba poskytována.

Žadatel o sociální službu – dále jen „žadatel“ je osoba, která žádá o poskytování sociální služby.

Poskytování sociální služby – je proces, kdy osoba využívá podpory nebo pomoci některé ze sociálních služeb. Rozsah poskytované služby je s klientem dohodnut na základě jeho potřeb a požadavků.

1.2 Zákonné ukotvení sociálních služeb

Proces poskytování sociální služby je upraven řadou právních předpisů. V roce 2007 vstoupil v platnost stěžejní zákon spolu s prováděcí vyhláškou:

- Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o sociálních službách“),
- Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

Zákon o sociálních službách i jeho prováděcí vyhláška již od roku 2007 prošly řadou novelizací, tou poslední byla novelizace, která vstoupila v platnost 1. ledna 2012, stále však je tento zákon zásadním právním předpisem upravující podmínky poskytování sociální služby.

1.3 Druhy a formy sociálních služeb

Podle zákona o sociálních službách jsou definovány základní formy sociálních služeb na základě místa jejich poskytování:

- služby terénní – služby jsou poskytovány v přirozeném prostředí klienta (např. pečovatelské služby, osobní asistence);
- služby ambulantní – klient za službou dochází do různých zařízení (např. týdenní stacionáře, poradny);
- služby pobytové – klient je ubytován v zařízení, kde jsou poskytovány služby (např. domovy se zvláštním režimem, domovy pro seniory nebo osoby se zdravotním postižením).

Podle cíle zaměření lze sociální služby rozdělit do 3 základních skupin (Králová a Rážová, 2012, s. 73):

- služby poskytující sociální poradenství,

- služby sociální péče,
- služby sociální prevence.

1.3.1 Sociální poradenství

Základní sociální poradenství jsou povinny (jako jednu ze základních činností) poskytovat svým klientům všechny zařízení sociálních služeb, a to bezplatně. Jedná se o poskytování potřebných informací, které klientovi pomohou při řešení nebo předcházení jeho nepříznivé sociální situace.

Druhým typem sociálního poradenství je odborné sociální poradenství. To je zaměřeno na specifické potřeby jednotlivých sociálních skupin osob. Například poradenství v občanských, manželských nebo rodinných poradnách, v poradnách pro seniory aj. (Králová a Rážová, 2012, s. 76 - 77)

1.3.2 Služby sociální péče

Služby sociální péče pomáhají svým klientům zajistit nebo udržet si fyzickou a psychickou soběstačnost a snaží se je podporovat v zapojení se do běžného života ve společnosti.

Mezi služby sociální péče podle zákona o sociálních službách patří:

- osobní asistence – nepřetržitá terénní služba, určená osobám, které potřebují pomoc z důvodu snížené soběstačnosti např. v oblasti hygieny, stravy, běžných denních činností nebo zajištění chodu domácnosti.
- pečovatelská služba – může být v podobě terénní nebo ambulantní. Je to podobná služba jako osobní asistence, ale je časově omezená. Je určená osobám se sníženou soběstačností a rodinám s dětmi, které se ocitly v situaci, vyžadující pomoc jiné fyzické osoby.
- tísňová péče – nepřetržitá služba s distanční hlasovou a elektronickou komunikací pro osoby, které jsou vystaveny nějaké krizové situaci, která by mohla vést k ohrožení jejich zdraví nebo života.
- průvodcovské a předčitatelské služby – terénní a ambulantní služby, které pomáhají osobám, které to samy nezvládnou z důvodu věku nebo zdravotního postižení, vyřídit si vlastní záležitosti, oprávněné zájmy a jejich práva.

- podpora samostatného bydlení – služba, která pomáhá osobám při zajištění chodu domácnosti. Je určena lidem se sníženou soběstačností se zdravotním postižením nebo s chronickým či duševním onemocněním.
- odlehčovací služby – služby ambulantního, terénního nebo pobytového typu mezi její základní poskytované činnosti patří pomoc osobám při zvládnání běžných denních činností, pomoc při zajištění stravy, ubytování, pomoc při hygieně aj. Je určena osobám, které mají zajištěné služby ve svém domácím prostředí, ale na určitou dobu využijí těchto služeb, aby osoba, která jim běžně to služby si mohla odpočinout.
- centra denních služeb – ambulantní služba pro osoby se sníženou soběstačností. Jedná se o poskytování pomoci při hygieně, zajištění stravy apod.
- denní stacionáře – poskytují ambulantní formou pomoc osobám se sníženou soběstačností v oblasti běžných denních činností, provádění hygieny, zajištění stravy, obstarávání běžných záležitostí apod.
- týdenní stacionáře – pobytová služba určená osobám se sníženou soběstačností, jejichž základní činností jsou podobné jako v denních stacionářích.
- domovy pro osoby se zdravotním postižením – pobytová služba určená pro osoby se sníženou soběstačností z důvodu zdravotního postižení. Jedná se o poskytování ubytování, stravy, pomoc při běžných úkonech péče, pomoc při uplatňování práv apod.
- domovy pro seniory a domovy se zvláštním režimem – tyto služby popisují v samostatné kapitole. Jsou to služby, které poskytuje DS Burešov, p.o., organizace, které se týká má diplomová práce, a proto považuji za vhodné tyto služby rozepsat detailněji (více v kapitolách 1.4.1. a 1.4.2.).
- chráněné bydlení – pobytová služba pro osoby se sníženou soběstačností se zdravotním, chronickým nebo duševním onemocněním. Jedná se o bytové jednotky se zajištěnou pomocí v oblasti chodu domácnosti, zajištění stravy, pomoci při obstarávání osobních záležitostí apod.
- sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních lůžkové péče – pobytová služba poskytovaná ve zdravotnických zařízeních, osobám, které se nedokážou o sebe postarat bez cizí pomoci a proto nemohou být z těchto zařízení propuštěny. Tato služba je poskytována do doby, než jsou osobám zajištěny návazné sociální služby. Zahr-

nuje poskytnutí ubytování, stravy, pomoc při zajištění hygieny, pomoc s běžnými úkony a osobními záležitostmi aj.

1.3.3 Služby sociální prevence

Tyto služby pomáhají zabránit sociálnímu vyloučení osob, u kterých by k tomu mohlo dojít. Jejich činností je i pomoc osobám, které se ocitly v nepříznivé sociální situaci a zároveň chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů.

Podle zákona o sociálních službách do skupiny služeb sociální prevence patří:

- raná péče - terénní v některých případech i ambulantní služba určená dětem do 7 let a jejich rodičům, kdy je dítě zdravotně postižené nebo je ohrožen jeho vývoj vlivem nepříznivého zdravotního stavu. „*Služba je zaměřena na podporu rodiny a podporu vývoje dítěte s ohledem na jeho specifické potřeby.*“ (odst. 1 § 54 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů).
- telefonická krizová pomoc – terénní služba pro osoby, která pomáhá osobám řešit takové situace, které nezvládají řešit vlastními silami, a které mohou vést k ohrožení jejich zdraví nebo života.
- tlumočnické služby – služba, která pomáhá osobám, které trpí poruchou komunikace dorozumívat se s okolím. Tato služba je poskytována převážně terénní, popř. ambulantní formou.
- azylové domy – pobytová služba poskytovaná na přechodnou dobu těm, kteří potřebují řešit problémovou bytovou situaci, např. ztrátu bydlení.
- domy na půl cesty – pobytová služba určená osobám do 26 let, které tuto službu využívají po opuštění ústavní nebo ochranné výchovy nebo jsou propuštěny z výkonu trestu či ochranné léčby. Jedná se o pomoc při zajištění ubytování, zprostředkování kontaktu s okolím, pomoc při obstarávání osobních záležitostí aj.
- kontaktní centra – služba určená pro osoby, které jsou ohroženy závislostí na návykových látkách. Prostřednictvím této služby se pracovníci snaží snížit sociální a zdravotní rizika, která mohou být spojena se zneužíváním návykových látek.

- krizová pomoc – terénní, ambulantní nebo pobytová služba, která osobám pomáhá řešit nepříznivé situace, ve kterých se nacházejí, a které by je mohly ohrozit na zdraví nebo životě.
- intervenční centra – terénní, ambulantní nebo pobytová služba, která nabízí pomoc osobám, které jsou ohrožené násilným chováním osoby, která byla soudně vykázána z jejich společného obydlí.
- nízkoprahová denní centra – terénní nebo ambulantní služba, která pomáhá osobám bez přístřeší zajišťovat stravu, podmínky pro osobní hygienu nebo například pomoc při obstarávání osobních záležitostí.
- nízkoprahová zařízení pro děti a mládež – služba určená pro děti od 6 do 26 let, které mohou být ohroženy společensky nežádoucími jevy. „ *Cílem této služby je zlepšit kvalitu jejich života předcházením nebo snížením sociálních a zdravotních rizik souvisejících se způsobem jejich života, umožnit jim lépe se orientovat v jejich sociálním prostředí a vytvářet podmínky k řešení jejich nepříznivé sociální situace.*“ (odst. 1 § 62 zákona č. 108/ 2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů).
- noclehárny – ambulantní služba pro osoby bez přístřeší. V rámci služby je těmto osobám poskytována možnost využití hygienického zařízení a noclehu.
- služby následné péče – služba určená osobám s chronickým duševním onemocněním a osobám závislým na návykových látkách, které již využily lůžkovou péči ve zdravotnickém zařízení, ambulantní léčbu nebo se jí podrobují.
- sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi – terénní nebo ambulantní služba pro rodiny s dětmi, u kterých může být ohrožen jejich vývoj vlivem dlouhodobé nepříznivé sociální situace v rodině.
- sociálně aktivizační služby pro seniory se zdravotním postižením – služba určená osobám v důchodovém věku nebo osobám se zdravotním postižením, které by mohly být ohroženy sociálním vyloučením.
- sociálně terapeutické dílny – jedná se o speciální dílny pro osoby, které nemohou pracovat na běžném nebo chráněném trhu práce vlivem jejich snížené soběstačnosti z důvodu jejich zdravotního postižení. Účelem této služby je podpora těchto osob v upevňování jejich pracovních návyků.

- terapeutické komunity – pobytová služba pro osoby závislé na návykových látkách nebo osoby s chronickým duševním onemocněním, které se chtějí začlenit do běžného života.
- terénní programy - terénní služba pro osoby, které vedou rizikový způsob života, který je ohrožuje např. osoby, které užívají návykové látky, osoby bez přístřeší apod. vyhledávat a minimalizovat rizika jejich způsobu života osob je účelem této sociální služby.
- sociální rehabilitace – cílem této služby je podporovat osoby k samostatnosti, rozvíjet jejich schopnosti a dovednosti. Prostřednictvím služby osoby posilují správné návyky, nacvičují výkon běžných denní činností, např. péči o vlastní osobu nebo dovednosti vedoucí k sociálnímu začleňování.

1.4 Zařízení sociálních služeb

Podle § 34 zákona o sociálních službách jsou sociální služby poskytovány v těchto zařízeních sociálních služeb: centra denních služeb, denní stacionáře, domovy pro osoby se zdravotním postižením, domovy pro seniory, domovy se zvláštním režimem, chráněné bydlení, azylové domy, domy na půl cesty, zařízení pro krizovou pomoc, nízkoprahová denní centra, nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, noclehárny, terapeutické komunity, sociální poradny, sociálně terapeutické dílny, centra sociálně rehabilitačních služeb, pracoviště rané péče, intervenční centra, zařízení následné péče.

Organizace DS Burešov, p.o. poskytuje dvě sociální služby, jsou jimi domov pro seniory a domov se zvláštním režimem. Diplomová práce je zaměřena na spolupracující osoby s DS Burešov, p.o., proto považuji za nezbytné blíže popsat specifika sociálních služeb, které organizace poskytuje.

1.4.1 Domov pro seniory

Sociální služba domov pro seniory je podle §49 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů určena pro osoby, které mají sníženou soběstačnost např. z důvodu věku a jejich situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné osoby. Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů uvádí základní činnosti této sociální služby.

Poskytování ubytování

Jedná se o zajištění ubytování a dalších činností spojených s ubytováním např. úklid, praní a drobné opravy prádla, žehlení.

Poskytování stravy

Domov pro seniory je povinen poskytnout celodenní stravu v rozsahu minimálně 3 hlavních jídel denně. Stravování musí odpovídat zásadám racionální výživy s ohledem na potřeby dietního stravování uživatelů.

Pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu

Zahrnuje pomoc pracovníků uživateli při oblékání, svlékání, pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík, pomoc při vstávání z lůžka, ulehání, pomoc při podávání jídla nebo pití, ale také pomoc při prostorové orientaci a pohybu v prostoru.

Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu

Do oblasti zajištění hygieny spadá i pomoc při základní péči o vlasy a nehty nebo pomoc při použití WC.

Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

Jedná se o podporu a pomoc uživatelům služby při využívání běžně dostupných služeb a informačních zdrojů, pomoc a podpora při obnovování a upevňování kontaktu s rodinou, příbuznými a dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob,

Sociálně terapeutické činnosti

Jsou činnosti, které „vedou k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob.“ (§15 odst. f) Vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách).

Aktivizační činnosti

Týkají se volnočasových a zájmových aktivit, pomoci při upevňování kontaktu s přirozeným sociálním prostředím nebo nácviku a upevňování motorických, psychických, sociálních schopností a dovedností uživatelů

Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

Pomoc pracovníků uživateli služby při jednání s úřady a komunikaci, která uživateli pomůže při uplatňování práv a jeho oprávněných zájmů.

1.4.2 Domov se zvláštním režimem

Základní činnosti sociální služby domov se zvláštním režimem jsou definovány § 50 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů a § 16 vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.

Pobytová služba domov se zvláštním režimem je určena osobám, které mají sníženou soběstačnost, potřebují pravidelnou pomoc druhé osoby z důvodu chronického duševního onemocnění nebo závislosti na návykových látkách nebo osobám které trpí Alzheimerovou chorobou nebo jinými typy demence. Způsob poskytování této služby může být přizpůsoben specifickým potřebám uživatelů (např. bezpečnostní prvky).

Základní činnosti definované zákonem o sociálních službách jsou identické jako pro službu domov pro seniory podle § 49 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. (Tyto činnosti jsou uvedeny v odstavci 1.4.1. Domov pro seniory).

1.5 Povinnosti poskytovatele sociální služby

§88 zákona o sociálních službách definuje poskytovatelům sociálních služeb povinnosti, které musí splnit, aby mohli poskytovat sociální službu.

Informace o sociální službě

Poskytovatel sociální služby je povinen zajistit dostupnost informací o druhu, místě, cílech, okruhu osob, kterým poskytuje sociální službu, o kapacitě poskytované sociální služby a o způsobu poskytování sociální služby, a to takovým způsobem, který bude pro všechny srozumitelný.

Informace pro zájemce o sociální službu

Poskytovatel musí informovat zájemce o sociální službu o povinnostech, které by pro něho vyplynuly ze smlouvy o poskytování sociální služby, o způsobu poskytování sociální služ-

by a úhradě za ni, a to opět takovým způsobem, který je pro zájemce o službu srozumitelný.

Ochrana práv klientů

Při poskytování sociální služby musí poskytovatel vytvářet takové podmínky, které umožní jeho klientům využívajícím sociální službu, naplňovat lidská i občanská práva, a které za-
mezí střetům zájmů těchto osob se zájmy poskytovatele sociální služby.

Vnitřní pravidla

Zákon o sociálních službách definuje poskytovatelům povinnost mít zpracována vnitřní pravidla, která popisují zajištění poskytované sociální služby, včetně písemných pravidel pro uplatnění oprávněných zájmů osob nebo vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností klientů sociální služby a to v takové podobě, která bude pro všechny srozumitelná.

Plánování poskytování sociální služby

Sociální služba musí být klientovi naplánována a poskytována podle jeho osobních cílů, potřeb a jeho schopností. Poskytovatel je povinen vést písemné záznamy o individuálním průběhu poskytování sociální služby, musí pravidelně hodnotit průběh poskytování sociální služby společně s klientem sociální služby, pokud je to možné s ohledem na jeho zdravotní stav a druh poskytované sociální služby.

Evidence odmítnutých žadatelů o sociální službu

Poskytovatel je povinen vést evidenci žadatelů, se kterými odmítl uzavřít smlouvu o poskytnutí sociální služby z důvodů uvedených v §91 odst. 3 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů:

- žadatel žádá o sociální službu, kterou poskytovatel neposkytuje nebo žadatel nespadá do okruhu osob, kterým je služba určena,
- poskytovatel nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou žadatel žádá,
- žadatelův zdravotní stav, vylučuje poskytnutí dané sociální služby,
- s žadatelem, který žádá o stejnou sociální službu, která s ním byla ukončena z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy o poskytování této služby, a od té doby neuplynulo ještě 6 měsíců.

Standardy kvality sociálních služeb

V příloze č. 2 vyhlášky č. 505/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, jsou definována jednotlivá kritéria standardů kvality sociálních služeb, které jsou povinni poskytovatelé sociálních služeb naplnit.

Smlouva o poskytování sociální služby

Osoba, které je poskytována sociální služba musí mít s poskytovatelem sociálních služeb uzavřenou smlouvu, písemnou nebo ústní, podle druhu sociální služby. Výjimkami kdy poskytovatel s klientem neuzavře službu, jsou důvody uvedené v § 91 odst. 3 zákona o sociálních službách. Jsou jimi stejné důvody jako ty, pro které může poskytovatel sociální služby odmítnout žadatele o sociální službu uvedené výše.

Přednostní poskytnutí sociální služby

V případě sociální služby domova pro osoby se zdravotním postižením musí poskytovatel této služby přednostně poskytnout sociální službu dítěti, kterému byla soudem nařízena ústavní výchova nebo předběžné opatření.

Oznámení o ukončení poskytování sociální služby

Pokud poskytovatel ukončí pobytovou službu osobě, která se bez další pomoci a podpory může ocitnout v situaci ohrožující její život a zdraví, musí poskytovatel toto ukončení služby neprodleně oznámit obecnímu úřadu obce s rozšířenou působností, v případě, že osoba, které byla služba ukončena, s tímto oznámením souhlasí.

1.6 Pracovníci v zařízení sociálních služeb

Zákon o sociálních službách definuje okruh pracovníků vykonávající odbornou činnost v sociálních službách.

Sociální pracovníci – sociální pracovník vykonává sociální šetření, zabezpečuje sociální agendu, pomáhá klientům služby řešit sociálně právní problémy, poskytuje sociálně právní poradenství, apod.

Pracovníci v sociálních službách – pracovníkem v sociálních službách může být podle zákona o sociálních službách osoba, která:

- provádí činnosti týkající se přímé obslužné péče, například nácvik jednoduchých denních činností, pomoc při hygieně, podporuje uživatele služby v soběstačnosti, pomáhá mu udržovat kontakty se společnostmi aj.
- vykonává činnosti spojené s výchovnou nepedagogickou činností, která se týká např. upevňování základních hygienických, pracovních a společenských návyků, provádění volnočasových aktivit, které jsou zaměřeny na rozvíjení osobnosti klientů apod.
- provádí pečovatelskou činnost v přirozeném, prostředí klienta, pomáhá mu s běžnými denními úkony, které klient již bez pomoci druhého člověka nezvládne.
- vykonává činnosti spojené se základním sociálním poradenstvím, výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti pod dohledem sociálního pracovníka.

Zdravotníčtí pracovníci – jak uvádí Malíková (2011, s. 97) v zařízeních sociálních služeb pracují následující nelékařští zdravotníčtí pracovníci:

- vrchní sestra, vedoucí zdravotního (ošetřovatelského) úseku,
- všeobecná sestra,
- fyzioterapeut,
- ergoterapeut.

Tito pracovníci musí splňovat podmínky způsobilosti podle zákona č. 96/2004 Sb., o podmínkách získávání a uznávání způsobilosti k výkonu nelékařských zdravotnických povolání a k výkonu činností souvisejících s poskytováním zdravotnické péče, ve znění pozdějších předpisů.

Pedagogičtí pracovníci.

Manželští a rodinní poradci a další odborní pracovníci, kteří přímo poskytují sociální služby.

Dobrovolníci – jejich působení v sociálních službách je upraveno zákonem č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě, ve znění pozdějších předpisů. Dobrovolníkem je „*člověk, který bez nároku na finanční odměnu poskytuje svůj čas, svoji energii, vědomosti a dovednosti ve prospěch ostatních lidí či společnosti.*“ (Tošner a Sozanská, 2002, s. 35).

Osoby spolupracující na poskytování sociální služby – osoby, které nejsou v pracovním právním vztahu s poskytovatelem sociální služby a podílí se na jejím poskytování (vyhlá-

ka č. 505/2006 Sb.). Dalšími osobami, pracujícími v zařízeních sociálních služeb a podílející se na poskytování sociální služby jsou například:

- lékaři docházející do zařízení,
- studenti, stážisti,
- osoby, které v zařízení poskytují další služby např. kadeřnice, pedikérka,
- vrátní, aj.

2 STANDARDY KVALITY

Standardy kvality sociálních služeb (dále jen „standardy“) vychází ze zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. Jsou to pravidla, která definují zásady a postupy při poskytování sociální služby. Jsou závazná pro všechny poskytovatele sociálních služeb, která jsou zaregistrována u Ministerstva práce a sociálních věcí České republiky podle zmíněného zákona.

Standardů kvality je 15, jsou rozděleny do tří základních skupin (Krutilová, Čamský, Sembdner, 2008, s. 70):

- procedurální standardy – do této skupiny patří standardy kvality č. 1. – 8. Jsou to standardy stanovující, jak má služba vypadat, jak jednat se zájemci o službu, jak poskytování služby přizpůsobovat individuálním potřebám uživatelům služby nebo že je nutno sociální službu poskytovat tak, aby nedocházelo k porušování lidských práv osob apod.
- personální standardy - sem jsou řazeny standardy kvality č. 9 a 10, standardy zabývající se problematikou personálního řízení v organizaci.
- provozní standardy – standardy kvality č. 11 - 15 se týkají provozu zařízení, definují především technické a materiální podmínky pro poskytování sociálních služeb, ale také se zaměřují na podporu uživatelů na využívání dalších služeb nebo kvalitu poskytované služby.

Podle § 97 zákona o sociálních službách je předmětem kontroly inspekce poskytování sociálních služeb (dále jen „inspekce“) plnění povinností poskytovatelů sociálních služeb uvedených v § 88 zákona o sociálních službách. V odst. h) §88 zákona o sociálních službách je poskytovatelům uložena povinnost dodržovat standardy kvality sociálních služeb.

Standardy kvality jsou rozděleny do kritérií, jejichž naplňování inspekce kontroluje. Obsah standardů kvality podle jednotlivých kritérií je uveden v příloze č. 2 vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.

Standard č. 1 – Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb

Poskytovatel musí mít písemně zpracován a zveřejněn veřejný závazek, tzv. poslání, cíle a zásady, ze kterých vychází při poskytování sociální služby. Nesmí chybět zveřejněný okruh osob, kterým poskytuje sociální službu. Při poskytování sociální služby musí zařízení sociálních služeb vytvářet takové podmínky, které umožní uživatelům služby uplatňovat

vlastní vůli při řešení jejich nepříznivé situace. Dalším kritériem tohoto standardu je povinnost poskytovatelů mít písemně zpracovány postupy, podle kterých bude postupovat v průběhu poskytování sociální služby. Včetně vnitřních pravidel, která postihují v souvislosti s poskytováním sociální služby ochranu osob před předsudky a negativním hodnocením.

Standard č. 2 – Ochrana práv osob

Poskytovatel musí mít písemně zpracovány nejen postupy, které při poskytování sociální služby zabrání porušování lidských práv a svobod a postupy, jak jednat v případě, kdy by k porušení těchto práv došlo, ale i pravidla, která popisují předcházení a řešení situací, při kterých by mohlo dojít ke střetu zájmů uživatelů služby s poskytovatelem. Mezi kritéria tohoto standardu je zařazena také povinnost poskytovatele zpracovat v písemné podobě pravidla pro přijímání darů.

Standard č. 3 – Jednání se zájemcem o sociální službu

Informace o možnostech a podmínkách poskytování sociální služby musí mít poskytovatel ukotveny ve vnitřních pravidlech organizace. Poskytovatel musí se zájemcem o službu projednat jeho požadavky týkající se sociální služby, včetně zájemcových osobních cílů, kterých by chtěl dosáhnout skrze sociální službu. Neméně důležitá jsou písemná pravidla popisující postup při odmítnutí zájemce o sociální službu, která jsou poskytovatelům deklarována v posledním kritériu tohoto standardu.

Standard č. 4 – Smlouva o poskytování sociální služby

Osobě, které je poskytována sociální služba, musí mít s poskytovatelem uzavřenu smlouvu, kde je sjednán rozsah a průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíl a přání budoucího uživatele. Poskytovatel musí mít pravidla pro uzavírání uvedené smlouvy zpracována v písemné podobě. Povinnost jednoho z kritérií standardu č. 4 je, aby při uzavírání smlouvy postupoval tak, aby budoucí uživatel služby porozuměl obsahu a účelu smlouvy.

Standard č. 5 – Individuální plánování průběhu sociální služby

Sociální služba musí být individuálně přizpůsobena potřebám uživatele, s ohledem na jeho cíle a možnosti. Poskytovatel musí mít zpracována pravidla, podle kterých společně s uživatelem sestavuje plán a průběžně hodnotí proces poskytování sociální služby a naplňování uživatelských cílů. Tyto postupy musí být zpracovány tak, aby byly v souladu

s veřejným závazkem organizace. Musí být zaručen fungující systém získávání a předávání potřebných informací mezi zaměstnanci o způsobu poskytování sociální služby.

Standard č. 6 – Dokumentace o poskytování sociální služby

Písenná pravidla pro zpracování, vedení, evidenci, dobu uchování dokumentace o uživateli sociální služby a pravidel pro nahlížení do jeho dokumentace jsou kritériem standardu č. 6. V případě, že poskytovatel sociální služby vede anonymní dokumentaci, musí mít zpracována také pravidla pro práci s tímto typem dokumentace.

Standard č. 7 – Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

Poskytovatel sociální služby má povinnost informovat uživatele služby a zaměstnance o možnostech podání stížnosti, o písemných postupech, které popisují, kdo a jakým způsobem bude stížnost vyřizovat. Všechny stížnosti musí být evidovány, stěžovateli musí být odpovězeno písemně a v přiměřené lhůtě. Pokud je stěžovatel nespokojen s vyřízením žádosti, může se obrátit na nadřízený orgán poskytovatele nebo instituci zabývající se dodržováním lidských práv.

Standard č. 8 – Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje

Uživatelé nesmějí být poskytovatelem omezováni ve využívání běžně dostupných veřejných služeb. Poskytovatel musí vytvářet takové příležitosti, které pomohou uživatelům tyto služby využívat. Poskytovatel zprostředkovává uživateli služby fyzických a právnických osob a snaží se uživatele podporovat, aby si udržel kontakt s jeho přirozeným prostředím. Pokud se uživatel dostane do konfliktu s těmito osobami, zastává neutrální postoj.

Standard č. 9 – Personální a organizační zajištění sociální služby

Poskytovatel služby musí mít písemně stanovenou strukturu včetně stanovených oprávnění a povinností jednotlivých pracovníků, počet pracovních míst, pracovní profily, kvalifikační požadavky a osobnostní předpoklady jednotlivých zaměstnanců. Poskytovatel by měl dbát na to, aby organizační struktura a počty zaměstnanců byly přiměřené druhu, kapacitě a cílové skupině sociální služby, kterou poskytuje. Poskytovateli nesmí chybět písemná pravidla “ *pro přijímání a zaškolování nových zaměstnanců a fyzických osob, které nejsou v pracovně právním vztahu s poskytovatelem*“ (Příloha č. 2 vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších

předpisů). Těmito osobami jsou myšleni všichni, kteří nejsou zaměstnanci organizace, ale nějakým způsobem se podílejí na poskytování sociální služby.

Standard č. 10 – Profesní rozvoj zaměstnanců

Další personální standard se týká hodnocení zaměstnanců. Poskytovatelé mají povinnost mít zpracovaný postup pro pravidelné hodnocení zaměstnanců, které je zaměřeno na naplňování osobních profesních cílů a potřeby kvalifikace jednotlivých zaměstnanců. Na základě těchto zjištěných potřeb, poskytovatel sestaví vzdělávací plán zaměstnanců. Na základě hodnocení pracovníka se odvíjí jeho oceňování, poskytovatel musí mít zpracován postup pro morální a finanční oceňování zaměstnanců.

Dalším kritériem standardu je písemné zpracování systému výměny informací mezi zaměstnanci týkající se poskytované sociální služby. Součástí standardu je, aby poskytovatel zajišťoval pro zaměstnance, pracující zejména v přímé péči, podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka (např. supervizora nebo psychologa).

Standard č. 11 – Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby

Doba a místo poskytování sociální služby musí být přizpůsobena druhu sociální služby a osobám, kterým je služba poskytována s ohledem na jejich potřeby.

Standard č. 12 – Informovanost o poskytované sociální službě

Informace o službě musí mít poskytovatel zpracovány v takové podobě, aby byly srozumitelné osobám, pro které je sociální služba určena.

Standard č. 13 – Prostředí a podmínky

Při poskytování sociální služby, musí být zajištěny takové materiální, technické a hygienické podmínky, které jsou přiměřené druhu, kapacitě, cílové skupině sociální služby. Prostředí, ve kterém je poskytována sociální služba, musí být důstojné pro uživatele služby a musí být přizpůsobeno jejich individuálním potřebám.

Standard č. 14 – Nouzové a havarijní situace

Písemně definována pravidla pro předcházení a postup při nouzových a havarijních situacích, které by mohly během poskytování sociální služby nastat, jsou další podmínkou standardů. S těmito pravidly musí poskytovatel služby prokazatelně seznámit své zaměstnance,

tak aby byli schopni podle pravidel postupovat. Pokud k takové situaci dojde, musí poskytovatel vést dokumentaci o průběhu a způsobu řešení vzniklé situace.

Standard č. 15 - Zvyšování kvality sociální služby

V zájmu poskytovatele by mělo být zjišťovat a hodnotit kvalitu poskytované služby. Standard č. 15 ukládá povinnost mít písemně zpracována pravidla pro zjišťování spokojenosti osob s poskytovanou službou. Do hodnocení zapojuje i pracovníky zařízení, ale i studenty, dobrovolníky, příbuzné a ostatní osoby, které jsou spojeny s poskytováním sociální služby.

3 STÁŘÍ

3.1 Charakteristika stáří

Haškovcová (2010, s. 42 - 47) charakterizuje stáří jako přirozené období lidského života, následující po životním období dětství, mládí a době zralosti. Připomíná, že stáří není nemoc, ale zcela přirozený proces změn, které probíhají celý život, ale jsou nejvíce zřetelné právě v pozdějších letech.

Stáří mění viditelným způsobem i zevnějšek člověka a tímto způsobem ovlivňuje i jeho sociální status. Lidé jej v důsledku této změny začínají vnímat jako starce a podle toho se k němu chovají. (Vágnerová, 2000, s. 449).

Stáří je konečnou etapou geneticky vyměřeného trvání života. S definicí stáří jsou obtíže a po staletí se jej snaží definovat umělci, filozofové a přírodovědci. Dnes se ve většině zemí používá periodizace lidského věku, tak jak ji navrhla Světová zdravotnická organizace. (In: Topinková a Neurtwirth, 1995, s. 17).

Světová zdravotnická organizace (WHO) charakterizovala stáří podle následujícím způsobem:

60 – 74 let senescence (počínající, časné stáří),

75 – 89 let kmetství (neboli senium, vlastní stáří),

90 let a více patriarchum (dlouhověkost).

3.2 Charakteristické změny ve stáří

Během života dochází v organismu k mnoha změnám, ale v období stáří jsou tyto změny více viditelné. Venglářová (2007, s. 38 - 52) rozdělila změny ve stáří do 3 kategorií na změny tělesné, psychické a sociální.

Tělesné změny

Změny v této oblasti se projevují zejména ve změně vzhledu seniora, úbytkem jeho svalové hmoty. Změna termoregulace, změna činnosti jednotlivých smyslů, kardiovaskulárními změny, změny v trávicím systému (změny v trávení a vyprazdňování), ve vylučování a schopnosti udržení moči a také změny v sexuální aktivitě seniora.

Psychické změny

Se stářím jsou spojeny změny v psychice člověka. Mezi psychické změny projevující se ve stáří se řadí především zhoršení paměti, změny ve vnímání, obtížnější osvojování si nových věcí, projevuje se zvýšená nedůvěřivost, snížená sebedůvěra, často i emoční labilita a v důsledku těchto změn se může projevit i zhoršení zdravého úsudku.

Sociální změny

V tomto období se zvyšuje osamělost seniorů vlivem ztráty blízkých lidí, dochází ke změně životního stylu. Senioři jsou často nuceni se přestěhovat, nejsou schopni se sami o sebe postarat ve svém domácím prostředí nebo se mohou dostat do finančních obtíží, pokud jsou závislí pouze na státních dávkách.

3.3 Senioři s demencí

Počet seniorů, kteří trpí některým typem demence, se rok od roku zvyšuje. Jak uvádí na svých internetových stránkách nadace Alzheimer v České republice je odhadem 120 – 130 tisíc osob, kteří trpí nemocí demence, což je 1% populace. Uvádějí, že u seniorů nad 85 let se vyskytují projevy demence u 30 – 50% osob a porucha demence se začíná stávat stále častější součástí stáří. (Alzheimer, n. f., 2013)

Demence

„Demence jsou poruchy, u kterých dochází k podstatnému snížení úrovně paměti i dalších kognitivních funkcí. Mezi tyto kognitivní funkce náleží kromě paměti pozornost, vnímání, řečové funkce, tzv. výkonné funkce – schopnost být motivován k určité činnosti, tuto účel-nou činnost naplánovat, provést a zpětně zhodnotit – funkce zajišťující účelné jednání a další“. (Jirák, Holmerová a Borzová, 2009, s. 11).

Demence je proces, při kterém dochází ke zhoršení duševních schopností, ale i schopností fyzických. Nejde jen o ztrátu paměti a změnu myšlení, ale projevuje se i celková slabost, zhoršení obranyschopnosti organismu, poruchy pohybového aparátu, apod. (Kučerová, 2006, s. 9)

Demence sama o sobě představuje syndrom – určitý charakteristický soubor příznaků, který může mít různé příčiny. Demence lze podle příčiny dělit do dvou skupin (Jirák, Holmerová a Borzová, 2009, s. 19):

- demence, které mají podklad atroficko – degenerativní procesu mozku.
- demence symptomatické (sekundární), jejíž základem jsou celková onemocnění, infekce, intoxikace, úrazy, nádory, cévní poruchy, metabolické změny a jiné poruchy postihující mozek.

Jiráček, Holmerová a Borzová (2009, s. 22 - 24) uvádí tři základní typy postižení u osob s demencí.

Postižení kognitivních funkcí

Příznaky u většiny typů demencí začínají poruchami paměti, často se projevují poruchy výkonných funkcí – osoby nejsou schopny naplánovat a provést složitější úkony.

Postižení aktivit běžného denního života

Osoby s demencí nejsou na počátku schopny plnit složitější profesní aktivity, postupně se porucha rozšiřuje na neschopnost provádět běžné aktivity denního života, např. schopnost nakládat s penězi, jednat s úřady apod. U pokročilých stádií demencí je narušena schopnost oblékat a svlékat se, najíst se, udržovat osobní hygienu. To už se často u těchto osob projevuje plná odkázanost na pomoc okolí, rodiny, příp. pečovatelské služby.

Behaviorální a psychologické příznaky

Behaviorálními příznaky jsou příznaky popisující změny chování. V případě osoby s demencí jsou tyto projevy pro okolí často těmi nejobtížnějšími. Velmi obvyklé jsou stavy neklidu, agitovanost, která může být někdy spojena až s agresivitou. Jedná se například o útěky z domu, napadání členů rodiny, pracovníků, ničení věcí, vykřikování, používání vulgárních výrazů, neustálé upoutávání pozornosti apod. Může se také jednat o neklidné, neúčelné jednání, například přenášení věcí z místa na místo, svlékání se a jiné podobné projevy.

U osob postižených demencí se mohou vyskytovat i přidružené psychotické příznaky v podobě bludů nebo různých představ. Tito lidé ztrácejí kontakt s realitou a často si urputně stojí za pravdivostí jejich představ a halucinací. S demencí jsou spojeny také poruchy emocí. Výkyvy nálad jsou u těchto osob často přechodného a kolísavého charakteru. Nejčastější jsou afekty vzteku, objevují se také afekty smutku s pláčem, deprese. Poruchy spánku nejsou u těchto osob nic neobvyklého, u osob s demencí se vyskytují v hojné míře. Tyto

osoby mají často posun v denním režimu - později usínají a později se probouzejí. Může dojít také k úplné inverzi spánku – v noci jsou bdělí a pak téměř celý den prospí.

Problémové chování u osob s demencí

Součástí projevů demence jsou podle Jiráka, Holmerové a Borzové (2009, s. 74) změny v chování, které se mohou stát problémovými a jsou zdrojem zátěže zejména pro blízké osoby, které o člověka s demencí pečují. Tyto projevy chování mají často za následek umístění takového seniora do institucí, jako jsou domovy se zvláštním režimem.

Nejčastějšími typy problémového chování osob s demencí jsou podle Jiráka, Holmerové a Borzov (2009, s. 74 - 87) následující typy:

Bránění se pomoci druhých

Demence způsobuje u člověka narušení mozkových funkcí, ale do určité míry zůstává zachováno uvědomování si sebe sama. Málokterý dospělý člověk si nechá diktovat, co má dělat. A podobné je to i u člověka s demencí - odmítá poslouchat rozkazy týkající se doby vstávání, přijímání stravy a nechce dělat činnosti, které mu striktně diktuje někdo druhý. Nechce se řídit cizími rozkazy a nechápe, proč by najednou měl. Není si vědom toho, že by si sám nedokázal určit režim dne, když si ho zatím vždy určoval sám a není si vědom toho, že by některé činnosti sám nezvládal. Proto je časté, že tito senioři se brání při oblékání, provádění hygieny, odmítají jídlo apod.

Záleží na přístupu pečujících osob, jakým způsobem dokážou určitou činnost seniorovi „nabídnout“ a jak ho dokážou motivovat k činnosti. Například dcera může maminku přemluvit k umytí vlasů způsobem: „Pojď, mami, umyju ti vlasy, aby ti to slušelo, až přijde táta“. Namísto vysvětlování, jak je důležité dodržovat hygienické návyky. (Jiráka, Holmerová a Borzová, 2009, s. 75).

Neklid a toulání

„Někteří pacienti s demencí nevydrží dlouho klidně sedět, protože prostě překypují energií. I když někteří lidé s demencí bývají apatičtější a pasivnější, než byli před začátkem nemoci, pro jiné platí pravý opak. Jejich sebekontrola se vytrácí a oni nemohou utišit neodolatelnou touhu jít na procházku. Tato obrovská a naléhavá potřeba chodit je zvlášť zřejmá u pacientů s demencí, kteří jsou jinak zdraví a fyzicky ve formě. (Huub, 2006, s. 91). Osoby s demencí nezůstávají dlouho na jednom místě, bloudí, bezúčelně manipulují s věcmi

z místa na místo. Tyto projevy mohou být spojeny i s agresivitou, např. může nadávat osobám v okolí, vyhrožovat nebo ničit nábytek kolem sebe.

Stavy zmatenosti

Stavy zmatenosti a neklidu se u osob s demencí projevují nejčastěji ve večerních hodinách – syndrom zapadajícího slunce. Podílí se na tom zejména nedostatek světla, celodenní únava. Pokud se u seniora objevují, je vhodné na tuto dobu naplánovat nenáročnou, klidnou činnost např. poslech hudby a zároveň zajistit dostatek světla.

Poruchy spánku

Porucha spánku a s ním spojené noční toulání nebo křičení v noci jsou dalšími možnými změnami v chování seniora s demencí. Příčinou může být nepohodlí, bolesti, noční močení, úzkost aj. Dobrou prevencí je dodržovat pravidla spánkové hygieny – vynechat před spaním kávu, povzbuzující čaj, léky, zajistit příjemnou teplotu v místnosti, kde senior spí. Důležité je také zabránit pospávání během dne, v podvečer zařadit například krátkou procházku a dodržovat pravidelnou dobu ulehání.

Psychotické příznaky

Ve středně těžkém stádiu demence se mohou u seniorů s demencí vyskytovat bludy nebo halucinace. V těchto případech je těžké nastavit jednotný přístup k seniorovi. U halucinací je obvykle lepší je nevyvracet, senior by pak mohl přejít do agresivních projevů, když by se mu nedařilo dokázat pravdivost jeho halucinace.

Neschopnost rozeznat své blízké

Senior s demencí může mít problém s identifikací svých blízkých, stává se, že později nepoznává ani své nejbližší, považuje je za cizí osoby. Podobný případ může nastat s vlastním odrazem v zrcadle, který senior mylně považuje za cizího člověka v pokoji, v bytě, který se mu tam bez jeho svolení potuluje.

Stavy deprese a úzkosti

Pocity bezmoci a beznaděje mohou být projevem deprese, u některých seniorů se může deprese navenek projevovat podrážděností, impulzivním až agresivním jednáním. Mezi příznaky demence lze zařadit také nespavost nebo odmítání jídla. Pocity úzkosti jsou časté zejména na počátku nemoci, kdy si senior uvědomuje, že ztrácí některé své poznávací schopnosti, že „se něco děje“.

3.4 Přístupy k lidem trpící demencí

Při péči o seniora s demencí je těžké nastavit nějaká obecná pravidla, která by rodinným příslušníkům nebo pracovníkům dala návod, jak k těmto lidem přistupovat. Velkou roli v tomto případě hraje individualita každého člověka. Přesto se Jirák, Holmerová a Borzová (2009, s. 91 - 100) pokusili sestavit základní kroky v přístupu k seniorům s demencí, které by mohly být pro pečující opěrným bodem v jejich nelehkém úkolu.

Vlídny přístup, vytvoření příjemné atmosféry

Podle Jiráka, Holmerové a Borzové (2009, s. 92), lidé s demencí často zrcadlí chování těch, kdo se o ně starají. Účinkem se mívá výčitky a obviňování takového člověka. Místo násilí je vhodné užít přívětivý hlas, který spíše takového seniora přesvědčí, aby si šel například lehnout do lůžka. Člověk s demencí často nechápe, proč na něho příbuzný nebo pracovník křičí, nerozumí souvislostem a neuvědomuje si, že něco udělal špatně. Mnohdy už si nedokáže vybavit, jaký je správný postup (například, zapomene nádobí nejdříve utřít, než ho uklidí do skříně apod.).

Zjištění příčiny chování

Problémové chování u osoby s demencí může mít nějaký důvod, který pečující nevidí. Pokud by byla příčina chování odhalena, snadněji by příbuzný nebo pracovník mohl problémovému chování u takového člověka předcházet. Například senior může odmítat sprchování z důvodu, že se bojí hlasitosti a síly proudu tekoucí vody.

Nefarmakologické přístupy

Jirák, Holmerová a Borzová (2009, s. 92) uvádějí, že vždy je důležité nejdříve zvolit nefarmakologické přístupy k člověku s demencí, než bude nastavena léčba pomocí léků. Pečující se musí zaměřit na tělesný stav osoby s demencí, na prostředí, kde žije, správně zvoleného přístupu k takovému člověku, dávat mu podněty k vhodným aktivitám, případně využít některé z psychoterapeutických technik. Nejhlavnější věcí je, přistupovat k takovým lidem individuálně - správné přístupy k lidem s demencí jdou jenom těžko zobecnit.

Předávání informací

Většinou se stává, že o nemocného pečuje více osob, např. více rodinných příslušníků se střídá v návštěvách u seniora s demencí, nebo je tento člověk umístěn v zařízení, kde se pracovníci střídají na směnách. Je nesmírně důležité, aby si tito lidé mezi sebou předávali

zásadní informace týkající se péče nebo změn v chování seniora s demencí. Kontinuita informací pečujícím pomůže lépe nastavit a hodnotit zvolený přístup v péči o takového člověka.

Péče o pečující

Pro rodinné příslušníky, kteří pečují o seniora s demencí, je někdy vyčerpávající přistupovat k takovému člověku „s nadhledem“, brát ho jako dospělou osobu a ne jako „zlobivé dítě“. Je to pro ně nejen emoční zátěž (vidí před sebou bezradného milovaného rodinného příslušníka), ale i zátěž časová a mnohdy i finanční. Osoba s demencí neocení snahu pečujícího, mnohdy se jeho pomoci brání a odmítá ji, což se značně projevuje na motivaci a psychické stránce příbuzného. Pečující potřebují v této situaci maximální emoční podporu. Dnes již mohou využít služeb různých podpůrných skupin pečujících o seniory s demencí, nebo se mohou obrátit na organizace zaměřené na tuto oblast např. Alzheimerovská společnost, kde jsou pečujícím k dispozici rady odborníků.

4 KOMUNIKACE SE SENIORY

„Je ironií, že ve vyšším věku, kdy mají lidé dostatek času na komunikaci pro potěšení, rozvíjí se mnoho potíží, které ztěžují schopnost komunikace a dorozumění“.

Jill Macleod Clark (In: Pokorná, s. 49, 2010)

4.1 Komunikace

Komunikace je systém předávání informací a to vždy mezi dvěma nebo více komunikujícími osobami. Komunikace je základem všech lidských vztahů. Je to proces sdělování a sdílení hodnot, které zahrnují nejen oblast informací, ale také další projevy a výsledky lidské aktivity, například formy chování, umělecké výtvořiny apod. (Pokorná, 2010, s. 11).

4.2 Specifika komunikace se seniory

Seniorský věk sebou přináší řadu změn v oblasti fyzické i psychické stránky života, které jsou spolu navzájem úzce propojeny. Často se snížení fyzických schopností projevuje na psychice seniora. Tyto změny se pak promítají i do oblasti komunikace a dorozumívání se s ostatními.

Vágnerová (2000, s. 492 - 509) definuje specifické znaky v komunikaci seniorů:

Nedoslýchavost – tito lidé často trpí nedoslýchavostí. Musí se více soustředit, aby ostatním dobře rozuměli, což je unavující. Leckdy nestačí zachytit všechna slova a uniká jim obsah sdělení. Na základě toho potom mohou reagovat nepřiměřeně, až se pro ně komunikace s ostatními stane natolik náročná, že se jí začnou vyhýbat. Proto je důležité při rozhovoru se seniorem komunikaci přizpůsobit jeho možnostem.

Pomalost – senioři více potřebují delší dobu na zpracování nových informací a stejně tak na vyjádření odpovědi. Toto se stává problémem především při komunikaci seniora s mladší generací, která musí v tomto případě vyvíjet více trpělivosti a přizpůsobovat se tempu řeči seniora.

Vybavování slovních výrazů – porucha paměti spojená s obdobím stáří může způsobovat, že si senioři hůře vybavují jména, situace a také si obtížněji vybavují správné výrazy v konverzaci, o níž chtějí mluvit.

Opakování sdělení – senioři mohou mít tendenci svým komunikačním partnerům své sdělení opakovat, a to i přesto že jejich komunikační protějšek jejich sdělení porozuměl. Toto nutkání opakovat již jednou řečené může pramenit podle Vágnerové z toho, že senioři sami si již hůře pamatují nové informace a nejsou si tak zcela jistí, jestli si je dobře pamatuje i jejich komunikační partner. Proto, aby se vyhnuli nejistotě, raději své sdělení ještě zopakují.

Obtíže při komunikaci se skupinou – komunikace s více lidmi najednou vyžaduje více soustředěnosti, což může být pro seniory unavující. Zvuky okolí, hluk a šum, které jsou spojené s takovými setkáními, soustředěnost na obsah sdělení ještě ztěžuje. Pak se může stát, že seniorovi je nepříjemné neustále se znovu ptát a prosit o zopakování sdělení, což má za následek, že pak neví, o čem se mluví. Při konverzaci s větším počtem lidí může dojít k tomu, že si nikdo nepovšimne pasivní účasti seniora a on sám se nechce nebo ani už nedovede se prosadit, dokud mu ostatní nedají slovo.

Komunikace spojená s tělesnými obtížemi – senioři obvykle nejčastěji hovoří o svých zdravotních potížích. Činí tak proto, že si jim tak lépe daří upoutat pozornost a jiný způsob, jak iniciovat kontakt s ostatními byl pro ně v minulosti neefektivní. Je to projev potřeby upoutat zájem svých blízkých nebo pracovníků (např. v domově pro seniory).

Postup při komunikaci se seniory

Nelze jednoznačně nastavit pravidla, podle kterých bychom mohli lépe komunikovat se všemi seniory. Opět zde hraje velkou roli individualita každého člověka, jeho zdravotní stav a míra jeho soběstačnosti v oblasti komunikace. Přesto se Pokorná (2010, s. 111 - 113) pokusila vymezit základní kroky při komunikaci se seniory:

Prostředí – příprava vhodného prostředí pro komunikaci, snaha o odstranění rušivých prvků (okolní hluk, telefon aj.).

Představení se – seznámení se seniorem, představení se, podání ruky – tělesný kontakt.

Komunikace zaměřená na seniora – komunikovat se seniorem, nemluvit o seniorovi ve 3. osobě v jeho přítomnosti.

Oční kontakt – udržování očního kontaktu se seniorem.

Oslovení – zjištění, jak si senior přeje být osloven.

Odstranění formálních frází – složité věty, příliš odborné výrazy a formální fráze nebo naopak žargon nejsou při komunikaci se seniory potřeba. Důležité je komunikaci přizpůsobit úrovni komunikace a míře schopností seniora tak, aby sdělení co nejlépe rozuměl.

Jasně a hlasitě – srozumitelnost projevu umocní, jasné, vystižné, krátké věty řečeny hlasitěji s dobrou artikulací.

Názorné ukazování – pokud se hovor týká přítomných věcí, osob, části těla a lze během řeči na tyto popisované objekty ukázat, je dobré toho využít.

Odezírání ze rtů – umožnění seniorovi odezírat ze rtů, nezakrývat si ústa, netočít se k němu zády nebo mimo jeho zorné pole.

Neverbální komunikace – sledování neverbálních projevů seniora, umožní lépe pochopit jeho sdělení. Pokud dojde k nejasnostem, je dobré tyto projevy okomentovat, doptat se seniora, zda jeho sdělení bylo dobře pochopeno.

Zpomalení – zpomalení se netýká pouze tempa řeči, ale i chování (např. nedělat zbytečně prudké pohyby, snažit se vytvořit klidný dojem a pozitivní atmosféru).

Dostatek času – pokud není dostatek času pro rozhovor se seniorem, je lepší rozhovor raději odsunout na vhodnější chvíli. Nezbytné je však toto seniorovi vysvětlit, omluvit se mu a dodržet jiný dohodnutý termín.

Otázky – před ukončením konverzace by měl mít senior prostor na kladení otázek, je dobré si navzájem ujasnit, zda obě strany všemi správně rozuměly.

Stěžejní body - na závěr rozhovoru shrnout nejdůležitější body konverzace, v některých případech mohou být i v písemné podobě.

5 OCHRANA PRÁV SENIORŮ

Vlivem fyzických a psychických změn zesilujících v období stáří, může být senior oslaben v oblasti uplatňování svých občanských práv a zájmů. Neméně tomu tak je, pokud je senior umístěn v pobytovém zařízení. V tomto případě může dojít k různým střetům zájmů (senior – příbuzní, senior – senior, senior – organizace).

Poskytovatel sociální služby musí dbát na dodržování lidských práv svých klientů, v průběhu poskytování sociální služby musí vytvářet takové podmínky, aby nedocházelo k jejich porušování práv klientů a postupovat tak, aby těmto situacím co nejvíce předcházel. (ust. § 88 odst. c) zákona č. 108/2006 Sb., zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů).

5.1 Vývoj dodržování ochrany práv osob v sociálních službách

Dříve nebyla práva a svobody osob klientů sociálních služeb v popředí zájmů těchto organizací, které sociální služby poskytují. Jak potvrzují Krutilová, Čámský a Sembdner (2008, s. 18 - 20), před rokem 1989 zařízení poskytující sociální služby byla plně institucionalizovaná. Tyto organizace vytvářely z klientů sociálních služeb své svěřence, osoby, o které je nutno pečovat, a na které je nutné působit prostřednictvím výchovných, vzdělávacích a pracovních programů. Stát do zařízení (tehdy ústavů) umísťoval osoby, jejichž život byl v rozporu se zájmy socialistického života. Tyto ústavy měly schovat, zastírat existenci všech, kteří měli nějaká postižení nebo problémy, kteří se nějakým způsobem lišili se od „normálního způsobu“ života. Vlivem státního tlaku na takové pojetí poskytování sociálních služeb se pak stávalo, že hyperaktivní děti byly umísťovány do psychiatrických léčen a následně do sociálního ústavu, protože jejich chování bylo tehdejší společností považováno za nenormální a nesprávné. Institucionalizovaný model potvrzovala skutečnost, že v těchto zařízeních klienti nosili stejnokroje a režim těchto zařízení byl mnohdy postaven na velmi tvrdém plnění pracovních úkolů.

V současné době se uživatel služby stává aktivním příjemcem, stanovuje si rozsah poskytovaných služeb, je aktivizován k podpoře jeho soběstačnosti. Sociální služby se dnes snaží službu poskytovat klientovi tak, aby ho podpořila v začlenění se do společnosti, vytvoření podmínek, které jsou srovnatelné s podmínkami s osobami bez nějakého zdravotního nebo sociálního znevýhodnění. Uživatel služby je respektován jako občan i přes svá znevýhod-

nění. Je kladen větší důraz na jeho práva a svobody. Organizace poskytující sociální službu dnes mají povinnost respektovat klientova práva a svobody tak, jak jsou ukotveny v právních předpisech.

5.2 Právní normy upravující ochranu práv uživatelů

Poskytovatel sociální služby, tedy jeho pracovníci, musí při své práci dbát na to, aby nedocházelo k porušování práv klientů, kterým sociální službu poskytují. Dodržování lidských práv a svobod je legislativně ukotveno v několika právních normách např.:

- Ústava české republiky – Ústavní zákon č. 2/1993 Sb. (Listina základních práv a svobod);
- Úmluva o lidských právech a biomedicíně ze dne 1. října 2001;
- Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů;
- Zákon č. 20/1966 Sb., o péči zdraví lidu, ve znění pozdějších předpisů;
- Zákon č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád;
- Zákon č. 218/2005 Sb., o sociálním zabezpečení, ve znění pozdějších předpisů;
- Zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů,
- Zákon č. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví.

Listina základních práv a svobod je dokument, ze kterého vycházejí další předpisy, které deklarují dodržování základních lidských práv a svobod člověka v organizacích poskytující sociální služby. Jsou jimi například standardy kvality sociálních služeb, konkrétně standard č. 2 – Ochrana práv osob nebo etické kodexy (např. Etický kodex sociálních pracovníků České republiky). Proto považují za nezbytné uvést stěžejní oblasti Listiny základních práv a svobod a základní etické kodexy.

Listina základních práv a svobod

Listina základních práv a svobod (dále jen „listina“), jak vypovídá její název, upravuje základní lidská práva a svobody osob, tedy i uživatelů sociálních služeb. Pro poskytovatele sociální služby je to základní dokument, ze kterého vycházejí mnohé vnitřní předpisy.

Základní lidská práva a svobody

Listina deklaruje osobám mít svá práva, právo na život, soukromí, svobodu, na důstojné zacházení, právo vlastnit majetek, právo na zachování listovního tajemství, svobodu pohybu a svobodu náboženského vyznání.

Politická práva

Svoboda projevu, právo psát petice, svobodně se shromažďovat a sdružovat nebo právo volit jsou politická práva, která jsou listinou zaručena.

Práva národnostních a etnických menšin

V této části listina upravuje rovnost přístupu k etnickým nebo národnostním menšinám, právo na jejich všestranný rozvoj, rozvíjení vlastní kultury, přijímání informací a vzdělání v mateřském jazyku.

Hospodářská, sociální a kulturní práva

Každý má právo na svobodnou volbu povolání, právo podnikat a provozovat hospodářskou činnost, právo na svobodné sdružování s jinými za účelem ochrany svých hospodářských a sociálních zájmů, právo na stávku, nespravedlivou odměnu za práci. Ženy a mladiství mají právo na zvýšenou ochranu zdraví při práci. Všichni mají právo na přiměřené hmotné zabezpečení ve stáří a při nezpůsobilosti k práci právo na pomoc v hmotné nouzi. Dále se zde definuje, že výchova dětí je právem rodičů, tito rodiče mají právo na pomoc státu. Každý má právo na vzdělání, povinnou školní docházku a bezplatné vzdělání na základních a středních školách.

Je zaručena ochrana práv k výsledkům duševní tvůrčí činnosti, právo na příznivé životní prostředí a informace o něm. Při výkonu svých práv nikdo nesmí ohrožovat ani poškozovat životní prostředí, přírodní zdroje ani kulturní památky.

Právo na soudní a jinou právní ochranu

Listina upravuje právo domáhat se stanoveným postupem svého práva u nezávislého a nestranného soudu, dále právo na náhradu škody způsobené nezákonným rozhodnutím soudu, jiného státního orgánu nebo nesprávným úředním postupem. Každý má právo odepřít odpověď, má právo na právní pomoc při řízení před soudy, právo na projednání jeho věci veřejně, bez zbytečných průtahů a v jeho přítomnosti, je zaručeno právo na presumpci nevinu.

Etické kodexy související s poskytováním sociálních služeb

Etické kodexy obsahují souhrn etických norem a principů určené pro jednotlivé skupiny pracovníků. Existuje řada etických kodexů oficiálně vyhlášených a schválených např.:

- Etický kodex sociálních pracovníků České republiky;
- Mezinárodní etický kodex sociální práce;
- Etický kodex sester vypracovaný Mezinárodní radou sester;
- Etický kodex zdravotnického pracovníka nelékařských oborů.

6 METODIKA DIPLOMOVÉ PRÁCE

6.1 Účel a cíl diplomové práce

Účelem diplomové práce je zjistit přístup vrátných, kteří působí v DS Burešov, p.o. k uživatelům sociální služby.

V zařízení působí několik skupin spolupracujících osob (viz kapitola č. 8). Pro účely mé práce jsem se zaměřila na skupinu vrátných. Vrátné jsem vybrala z toho důvodu, že jsou jednou ze skupin spolupracujících osob, pro kterou nejsou vytvořeny písemné vnitřní předpisy pro jejich působení v zařízení a také jsou jednou ze skupin osob, u které organizace stále častěji řeší problémové situace vzniklé jejich nedostatečnou informovaností nebo nevhodným způsobem komunikace.

Cílem diplomové práce je zmapovat znalosti a komunikační dovednosti vrátných pracujících v DS Burešov, p.o., a na základě zjištění, navrhnout projekt na zaškolení vrátných v problémových oblastech znalostí a komunikačních dovedností vyžadovaných organizací.

6.2 Teoretická východiska výzkumné části

Cíl výzkumu

Zjistit, zda vrátní splňují požadavky organizace v oblasti znalostí a komunikačních dovedností.

Výzkumná otázka

Výzkumnou otázkou je zda:

Odpovídají znalosti a komunikační dovednosti vrátných působících v DS Burešov, p.o. požadavkům této organizace?

Druh výzkumu

Kvalitativní způsob výzkumu podle Hendla (2008, s. 20) umožňuje získat hloubkový popis zkoumaného jevu, případu. Cílem výzkumu je zjistit, zda znalosti a komunikační dovednosti vrátných odpovídají požadavkům organizace DS Burešov, p.o.. Hypotéza není stanovena, je zvolen **kvalitativní přístup**. Vlivem záměrného výběru respondentů (vrátní v DS

Burešov, p.o.), mohou být výsledky výzkumu aplikovány pouze v tomto zařízení, výzkum nelze zobecnit, jelikož se jedná o konkrétní specifickou skupinu ve vybraném zařízení.

Metody výzkumu

Zvolenými metodami výzkumu jsou rozhovory polostrukturovaného typu a pozorování.

Metoda polostrukturovaného rozhovoru je použita v těch částech výzkumu, kde je cílem zjistit požadavky organizace a také osob, které se v ní vyskytují, na přístup, znalosti a dovednosti vrátých.

Polostrukturovaný rozhovor umožňuje vyjasnění respondentových odpovědí v jednotlivých oblastech zkoumaného jevu. Tato metoda umožňuje nabídnout respondentovi alternativy odpovědí, ale také průběžně objasňovat význam jeho odpovědi (Gavora, 2000, s. 110 - 112). Polostrukturovaný rozhovor umožňuje mít definované okruhy s otázkami, na které budou respondenti dotazováni, ale také tu možnost otázku přizpůsobit, objasnit tak, aby ji respondenti rozuměli a byly tak zjištěny skutečné znalosti a bylo omezeno získání zkreslených informací. Otázky rozhovoru nemohou být předem stanoveny, jsou nastíněny pouze okruhy rozhovoru, protože není ještě známo, jaké jsou požadavky zařízení na znalosti a komunikační dovednosti vrátých pracujících v organizaci.

Pomocí metody pozorování jsou zjišťovány dosavadní komunikační dovednosti vrátých za účelem srovnání se zjištěnými požadavky vyplývající z rozhovorů. „*Pozorování je metoda založená na sledování smyslově vnímatelných jevů; jedná se zejména o chování osob, určité činnosti jedinců, příp. okolnosti těchto činností, o prostředí, ve kterém se odehrávají činnosti osob, o průběh děje aj.*“ (Maňák, Švec a kol., 2005, s. 73)

Specifika a realizace výzkumné části mé práce jsou popsány v kapitole č. 10 – Realizace výzkumné části.

II. PRAKTICKÁ ČÁST

7 DS BUREŠOV, P. O.

7.1 Historie

Domov pro seniory Burešov, p.o. byl založen v roce 1984 jako domov pro seniory, s kapacitou 182 seniorů. V roce 2000 se stal příspěvkovou organizací Zlínského kraje. Později, v roce 2011, rozšířil služby o sociální službu domov se zvláštním režimem. Dnes Domov pro seniory Burešov, p.o. poskytuje sociální službu domov pro seniory 108 uživatelům a službu domov se zvláštním režimem 64 uživatelům (DS, Burešov, p.o., 2013).

7.2 Sociální služby DS a DZR

Domov pro seniory – DS

Posláním domova pro seniory je „*poskytovat uživatelům potřebnou péči a zároveň je podporovat v zachování jejich soběstačnosti.*“ (Registr MPSV ČR, 2013)

Služba je určena seniorům, kteří jsou starší 65 let, mají sníženou soběstačnost zejména z důvodu věku a potřebují pomoc při vykonávání běžných denních činností a to vše za podmínky, že terénní služby jsou již nedostačující.

Kapacita služby domova pro seniory je 108 uživatelů. Služba je poskytována na třech odděleních. Na jednom oddělení domova pro seniory je ubytováno 32 – 38 uživatelů v jednolůžkových nebo dvojlůžkových pokojích.

(Provozní řád DS, 2011)

Domov se zvláštním režimem – DZR

Sociální službu domov se zvláštním režimem DS Burešov, p.o. poskytuje teprve od roku 2011. Posláním této služby je „*poskytnout uživatelům přiměřený dohled a péči v bezpečném prostředí při zachování jejich důstojnosti.*“ (Standard č. 1 – Cíle a způsoby poskytování sociální služby, 2011).

Uživatelem služby domova se zvláštním režimem se může stát osoba starší 60 let se sníženou soběstačností z důvodu onemocnění Alzheimerovou chorobou nebo jiným typem demence a potřebuje pomoc v běžných činnostech, jejichž situaci nebylo možné vyřešit ani za pomoci terénních služeb.

(Provozní řád DZR, 2011)

Služba domov se zvláštním režimem je poskytována na dvou odděleních, která jsou opatřena bezpečnostními prvky - termostatické hlavice, zajištění oken, zabezpečení výtahů, dveří apod. Na jednom oddělení je ubytováno 32 uživatelů.

(Zpráva o činnosti za rok 2012, 2013)

7.3 Personální složení

Domov pro seniory Burešov, p.o. má celkem 106 zaměstnanců. Provoz organizace je rozdělen do tří úseků: úsek sociální, zdravotní a technicko – ekonomický.

Do sociálního úseku spadá 67 zaměstnanců: vedoucí sociálního úseku, vedoucí přímé obslužné péče, 2 sociální pracovnice, 7 instruktorů sociální péče a 56 pracovnic přímé obslužné péče. Zdravotní úsek vede vrchní sestra, která má pod sebou 20 zdravotních sester a 6 pracovnic úklidu. Do technicko - ekonomického úseku spadá ekonomka, která je zástupcem ředitele, vedoucí kuchyně s 10 pracovnicemi v kuchyni a vedoucí hospodářské správy s údržbářem. Ředitel organizace zastřešuje všechny tři personální úseky, mzdy a personální agendu obstarává pracovnice PaM.

(Organigram DS, 2012 a Organigram DZR, 2012)

8 SPOLUPRACUJÍCÍ OSOBY V DS BUREŠOV, P. O.

Spolupracujícími osobami jsou myšleny osoby, které pracují v DS Burešov, p.o., určitým způsobem se podílejí na poskytování sociálních služeb, ale nejsou zaměstnanci této organizace.

Do zařízení dochází například dobrovolníci, studenti, různí lékaři, pedikérka, kadeřnice a při vstupu do zařízení vás přivítá vrátný. Vyjmenované osoby spolupracují se zařízením, podílí se na poskytování sociálních služeb, ale nejsou zaměstnanci organizace, jsou to spolupracující osoby. Ze zákona č. 108/2006 Sb. organizacím vyplývají povinnosti v souvislosti s jejich působením v sociálních službách (více v kapitole č. 2 – Standardy kvality).

8.1 Dobrovolníci

Ze zprávy o činnosti DS Burešov, p.o. za rok 2012 vyplývá, že v průběhu loňského roku do zařízení docházelo okolo 40 dobrovolníků a strávili v zařízení přes 1480 hodin. Jedná se o osoby různých věkových kategorií, do zařízení dochází studenti, nezaměstnaní, ale také senioři.

Náplň činnosti

Dobrovolníci se podílejí na aktivizaci seniorů v zařízení, například doprovázejí uživatele na procházkách, podílejí se na realizaci skupinových aktivizačních programů, realizaci kulturních akcí, předčítají seniorům knihy, hrají s nimi společenské hry, zpívají s nimi nebo jim pomáhají s orientací v zařízení.

Způsob zaškolení

Dobrovolník je při nástupu proškolen v bezpečnosti práce, je seznámen s povinnostmi a specifiky práce se seniory. Organizace má vypracována Pravidla pro dobrovolníky v DS Burešov, p.o., které musí dobrovolník při své činnosti respektovat. Koordinátor činnosti dobrovolníků s pravidly dobrovolníka seznámí a ujistí se, zda dobrovolník všemu rozuměl. Následně dobrovolníka doprovodí k seniorům. Čtyřikrát ročně se může dobrovolník zúčastnit supervize dobrovolníků, která je vedena pod odborným dohledem psychologky, a na nichž může dobrovolník sdělit své zkušenosti a problémy s dobrovolnickou činností v zařízení.

8.2 Studenti

Do zařízení docházejí nejen studenti z různých škol, středních nebo vysokých, ale i osoby, které se rozhodly doplnit si kurz pracovníka v přímé obslužné péči. Praxe studentů je nejčastěji v rozsahu 60- 90 hodin, někteří studenti jsou u nás kratší dobu a jiní v našem zařízení stráví více než 120 hodin. Počet studentů na praxi se každý rok liší, např. v roce 2012 u nás bylo 59 studentů (viz tab. č. 1).

Tab.č. 1 – Statistika studentů v DS Burešov, p.o. za rok 2012

Název vzdělávací instituce	Počet Studentů
Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně - obor Sociální pedagogika	7
Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně – obor Ošetrovatelství	11
CARITAS – Vyšší odborná škola sociální Olomouc	1
Univerzita Palackého v Olomouci	1
Střední zdravotnická škola a Vyšší odborná škola zdravotnická ve Zlíně	15
Střední škola pedagogická a sociální Zlín, s.r.o.	5
MARLIN, s.r.o. - kurz pracovníka v přímé obslužné péči	15
Počítačová služba, s.r.o. – kurz pracovníka v přímé obslužné péči	2
Domov pro seniory Napajedla – odborná stáž	1
Domov pro seniory „Efata“ – odborná stáž	1
Celkem	59

Zdroj: vlastní vypracování

Náplň činnosti

Studenti jsou podle odbornosti a specializace jejich vzdělání zapojeni do běžného provozu zařízení. Studentovi je k dispozici pracovník, který se mu věnuje, vysvětluje mu pracovní postupy. Společně pak provádí veškeré činnosti vyplývající z pracovníkovy náplně práce. Podle potřeby a zaměření studenta je mu v průběhu praxe přiřazen pracovník z jiného pracovního úseku.

Způsob zaškolení

Vedoucí úseku, pod kterého student svou specializací spadá, před zahájením praxe studenta proškolí v bezpečnosti práce, seznámí s jeho právy a povinnostmi, s povinností dodržování mlčenlivosti apod. Následně mu představí pracovníka na oddělení, kde bude student praxi vykonávat.

8.3 Lékaři

Lékaři do zařízení docházejí v různých intervalech, praktický lékař 2x týdně a dle potřeby, psychiatr 1x za 14 dní, oční, kožní a zubní lékař dle potřeby. Uživatel si může zvolit, zda bude využívat služeb lékaře docházejícího do zařízení anebo bude navštěvovat jiného lékaře mimo zařízení.

Náplň činnosti

Náplň činnosti lékařů se odvíjí od jejich specializace v profesi.

Způsob zaškolení

Uvedení lékaři v zařízení působí již řadu let a je obtížně doložitelné, jak probíhalo jejich zaškolení. Pravděpodobně kdyby přišel nový lékař, provedl by pověřený pracovník po zařízení. Byl by proškolen v BOZP a v pracovní smlouvě by měl uvedena práva a povinnosti, které by z jeho působení v zařízení vyplývala. Písemná vnitřní pravidla pro působení těchto osob v zařízení zatím chybí.

8.4 Osoby v pronájmu

Těmito osobami se rozumí kadeřnice, pedikérka a prodavačka v bufetu, které mají pronajaté prostory pro provádění své podnikatelské činnosti. Pracují s uživateli a spolupodílí se na poskytování sociální služby.

Náplň činnosti

Svou činnost provádí podle své specializace v oboru.

Způsob zaškolení

Tyto osoby jsou proškoleny v BOZP, jejich práva a povinnosti jsou uvedeny ve smlouvě se zařízením.

8.5 Vrátní

DS Burešov, p.o. má sepsanu Smlouvu o ochraně majetku s firmou Integra VD Zlín. Osobami zajišťující tyto služby jsou pracovníci na vrátnici, kteří zároveň plní i funkci takového recepčního v organizaci. Vrátných se v zařízení střídá pět v nepřetržitém směnném provozu.

Náplň činnosti

Ze Smlouvy o ochraně majetku vyplývají vrátným povinnosti v souvislosti s ostrahou objektu DS Burešov, p.o.:

- zajištění ostrahy budovy, prostranství, pozemků a vybavení objektu, kontrola nejbližšího okolí a kontrola stavu oplocení a osvětlení objektu,
- kontrola neoprávněného odnášení věcí z objektu dle pokynů ředitele,
- kontrola zajištění objektů v mimopracovní době, uzavření dveří a vrat, zajištění oken, zhasnutí světel,
- plnění úkolů hlásné služby v případě mimořádných událostí (narušení objektu, požár aj.).

(Smlouva o ochraně majetku, 2007)

Povinnosti související se sociální službou a vztahem k uživateli nejsou specifikovány v žádném vnitřním dokumentu. Dalšími činnostmi, které provádí vrátní a nejsou popsány v uvedené smlouvě, jsou:

- předávání informací příchozím osobám - umístění kanceláří, čísla pokojů uživatelů,
- přepojování telefonních hovorů,
- evidence docházky dobrovolníků,
- evidence návštěv uživatelů v zařízení, příjezdu a odjezdu zásobování,
- přivolání výtahu v případě příjezdu záchranné služby,
- evidence výjezdů služebním automobilem,
- v případě nepřítomnosti sociálních pracovníků předání žádosti o umístění a podání základních informací.

Způsob zaškolení

Vrátní při nástupu podepisují Smlouvou o ochraně majetku a jsou seznámeni s povinnostmi souvisejícími s ostrahou majetku. V postupech pro provádění dalších činností se školí navzájem.

V organizaci prozatím chybí zpracovaná vnitřní pravidla, upravující působení těchto osob v zařízení.

9 PRÁVA A SVOBODY SENIORŮ V DS BUREŠOV, P. O.

Dodržování práv a svobod uživatelů služeb DS Burešov, p.o. je ukotveno v řadě vnitřních dokumentů organizace. Etickým kodexem pro pracovníky nebo významný dokument standard č. 2 a zásady organizace, vyplývající ze standardu č. 1, ty všechny musí být v souladu se základními právy a svobodami osob.

9.1 Etický kodex organizace

Etický kodex pracovníků DS Burešov, p.o. úzce vychází z Etického kodexu sociálních pracovníků České republiky, upravuje základní pravidla v chování zaměstnanců k uživatelům, spolupracovníkům a k organizaci.

Zásady ve vztahu k uživatelům

- Pracovníci poskytují sociální službu uživatelům bez ohledu na jejich původ, etnicitou příslušnost, rasu, barvu pleti, mateřský jazyk, sexuální orientaci, ekonomickou situaci nebo náboženské a politické přesvědčení.
- K uživateli pracovníci přistupují jako k jedinečné lidské bytosti.
- Uživatel je rovnocenným partnerem, který spolurozhoduje a spolupodílí se na poskytování sociální služby.
- Pracovníci chrání soukromí uživatelů, dodržují mlčenlivost.
- Pracovníci nepřijímají a nevyžadují po uživateli dary, které by mohly ovlivnit jejich profesionální přístup k uživateli.

(Etický kodex zaměstnanců, 2008)

Zásady ve vztahu k organizaci a spolupracovníkům

- Pracovníci svým přístupem k práci usilují o to, aby úroveň poskytovaných služeb byla co nejvyšší.
- Chování mezi pracovníky navzájem je čestné, slušné a společensky korektní. Kritické připomínky jsou projednávány na pracovišti, nikdy ne před uživatelem, příbuznými uživatelů nebo žadateli o službu.

- Pracovníci jsou povinni se vzdělávat a zvyšovat si svoji kvalifikaci a způsobilost pro výkon své profese.

(Etický kodex zaměstnanců, 2008)

9.2 Zásady poskytování sociální služby

Standard č. 1 zavazuje organizace poskytující sociální služby mít „*písemně definováno a zveřejněno poslání, cíle a zásady poskytované sociální služby a okruh osob, kterým je určena, a to v souladu se zákonem stanovenými základními zásadami poskytování sociálních služeb, druhem sociální služby a individuálně určenými potřebami osob, kterým je služba poskytována.*“ (Příloha č. 2 k vyhlášce č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, v platném znění).

Mít zpracované zásady poskytování sociální služby je povinností každé organizace poskytující tyto služby. Zásady deklarují přístup pracovníků k uživatelům v souladu se standardy kvality a dodržováním základních lidských práv seniorů.

Individuální přístup – pracovníci zjišťují individuální potřeby uživatelů, na jejichž základě společně s uživateli sestavují plány, podle kterých je poskytována sociální služba. Pracovníci podporují uživatele, aby se věnovali svým zálibám a koníčkům, které jim pomáhají udržet se v dobré fyzické i psychické kondici.

Důstojnost – pracovníci při poskytování sociální služby zachovávají důstojnost uživatelů (formou oslovení, respektováním soukromí, vyhýbáním se stigmatizaci, podporou úpravy zevnějšku, umožněním svobodné volby).

Samostatnost – pracovníci podporují uživatele v soběstačnosti, motivují je a podporují v činnostech, které jsou schopni zvládnout.

Sociální začleňování – pracovníci podporují uživatele ve využívání služeb, kulturních a společenských akcích mimo zařízení. Pomáhají udržovat kontakt se společenským prostředím (účast na denních programech, společenských akcích) ale i v kontaktu s rodinou a přáteli.

Lidská práva a základní svobody – pracovníci chrání práva uživatelů v souladu se zákony, směrnicemi a vnitřními pravidly domova, personál nenutí uživatele k žádné činnosti, která by byla v rozporu s jejich vlastním rozhodnutím.

(Standard č. 1 – Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb, 2011)

9.3 Standard č. 2 – Ochrana práv osob

Zákon č.108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů definuje jednotlivá kritéria standardů kvality, které musí organizace poskytující sociální službu dodržovat, aby splnily zákonné podmínky:

„Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro předcházení situacím, v nichž by v souvislosti s poskytováním sociální služby mohlo dojít k porušení základních lidských práv a svobod osob, a pro postup, pokud k porušení těchto práv osob dojde; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla, ve kterých vymezuje situace, kdy by mohlo dojít ke střetu jeho zájmů se zájmy osob, kterým poskytuje sociální službu, včetně pravidel pro řešení těchto situací; podle těchto pravidel postupuje;

Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro přijímání darů; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.“

(Příloha č. 2 k vyhlášce č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, v platném znění.)

DS Burešov, p.o. má zpracovány postupy pro předcházení situacím v uvedených v kritériích standardu č. 2 a postupy pro řešení situace a postihy pracovníků pokud k takovým situacím dojde. Souvisejícím dokumentem standardu č. 2 je směrnice o porušování pracovní kázně pracovníků i směrnice, která upravuje kontroly pracovních postupů.

Ve standardu č. 2 jsou definovány různé situace, při kterých by mohlo dojít k porušení základních lidských práv a které jsou pro DS Burešov, p.o. nepřijatelné např. hrubé zacházení s uživatelem, nerespektování jeho soukromí, manipulace s jeho věcmi bez souhlasu, odepírání možnosti volby v různých situacích, nedůstojné chování k uživateli, omezování pohybu apod.

Dále jsou ve standardu popsány i situace, kdy by mohlo dojít ke střetu zájmu uživatelů se zájmy pracovníků, např. když uživatel chce vyjít do mrazu svlečený nebo situace, kdy uživateli zemřela manželka a rodina si nepřeje, abychom mu to říkali a další. Jednotlivé situace jsou ve vnitřních postupech rozděleny do následujících kategorií:

- **Základní lidská práva a svobody** (nedotknutelnost uživatele a jeho soukromí, právo na osobní svobodu, právo na zachování lidské důstojnosti, právo vlastnit majetek, právo na svobodu myšlení, svědomí a náboženské vyznání, právo na ochranu osobních údajů).
- **Politická práva**
- **Právo na poskytování kvalitních služeb** (právo obdržet stravu, právo na čisté a bezpečné prostředí, právo na zdravotní, ošetrovatelskou a obslužnou péči, právo na informace o službách, právo na podání a řešení stížností).

(Standard č. 2 – Ochrana práv osob, 2011)

10 REALIZACE VÝZKUMNÉ ČÁSTI

10.1 Úvod k výzkumné části

Domov pro seniory Burešov, p.o. je organizací, která poskytuje dvě sociální služby - domov se zvláštním režimem a domov pro seniory. Cílovou skupinou těchto služeb jsou obecně senioři, ti však nejsou jediní, kdo se v zařízení vyskytuje. Mám na mysli pracovníky organizace, příbuzné uživatelů a další osoby, z nichž někteří určitým způsobem spolupracují při poskytování sociálních služeb a nejsou zaměstnanci organizace (více v kapitole 8 – Spolupracující osoby v DS Burešov, p.o.).

Jak již bylo řečeno, v zařízení působí několik skupin spolupracujících osob (těch, které nejsou v zaměstnaneckém poměru se zařízením, ale spolupodílí se na poskytování sociálních služeb), pro účely mé práce jsem se zaměřila pouze jednu skupinu a tou je skupina vrátných.

Osoba, která navštíví zařízení DS Burešov, p.o. se nejdříve setká s pracovníky na vrátnici. Vrátní jsou součástí prvního kontaktu člověka se zařízením, podílejí se na utváření prvotního dojmu o organizaci. Patří do skupiny spolupracujících osob, určitým způsobem se podílejí na poskytování sociální služby. Má – li být služba kvalitní, musí osoby, které se podílejí na jejím poskytování dodržovat určitý nastavený standard, mít vhodný přístup k lidem, pro které je služba určena nebo k těm, kteří se v zařízení pohybují. Z toho vyplývá, že organizace si logicky klade požadavky na způsob projevu chování těchto osob.

Mým úkolem je zjistit, jaké požadavky má organizace DS Burešov, p.o. na znalosti a dovednosti vrátných, a také (a to je stěžejním cílem mé práce) zmapovat jakými znalostmi a komunikačními dovednostmi vrátní disponují.

10.2 Druh, metoda a cíl výzkumu

Zvolila jsem kvalitativní druh výzkumu, metodu zakotvené teorie, která podle Miovského (2006, s. 226) umožňuje v rámci kvalitativní analýzy nejen spojovat a analyzovat data získaná odlišnými způsoby, ale také se nebrání používání různých metod pro získávání dat. Strauss a Corbinová (1999, s. 20) dále uvádějí, že tato vědecká metoda umožňuje vytvářet teorie vycházející z empirického základu. Kládou důraz na tvořivost badatele při zpracovávání dat a utváření vhodných kategorií.

Polostrukturovaný rozhovor a pozorování jsou vybranými metodami pro získávání dat. Metoda polostrukturovaného rozhovoru, mi umožňuje při zjišťování požadavků na dovednosti a znalosti vrátných, vyjasňovat respondentovi odpovědi i v průběhu rozhovoru. Pomocí metody pozorování mapuji komunikační dovedností zkoumaných osob.

Cílem výzkumu je zjistit, zda přístup vrátných v domově pro seniory na Burešově odpovídá požadavkům této organizace.

Výzkumnou otázkou je zda:

Odpovídají znalosti a komunikační dovednosti vrátných působících v DS Burešov, p.o. k požadavkům této organizace?

Stanovila jsem dílčí otázky, jimiž jsou:

Jaké požadavky mají osoby pohybující se v zařízení a vedoucí pracovníci organizace na znalosti a dovednosti vrátných v DS Burešov, p.o.?

Kterými z požadovaných znalostí a komunikačních dovedností disponují vrátní v DS Burešov, p.o.?

10.3 Způsob získávání dat

Za účelem zjištění požadavků organizace na přístup vrátných a následně porovnání s dosavadními znalostmi a dovednostmi vrátných, je realizace výzkumu rozdělena a do jednotlivých fází (částí výzkumu).

První fáze – v první fázi jsem metodou polostrukturovaného rozhovoru zjišťovala okruh požadavků, na znalosti a dovednosti vrátných, které mají osoby docházející, pracující nebo jiným způsobem působící v organizaci DS Burešov, p.o.. Tato fáze byla realizována za účelem získání širšího okruhu dat - požadavků, který mi následně pomohl při specifikaci oblastí jednotlivých okruhů požadavků, jež byla potřebná pro další fázi výzkumu.

Druhá fáze – úkolem této části výzkumu bylo zjistit požadavky vedoucích pracovníků organizace na znalosti a komunikační dovednosti vrátných. Na základě zjištěných dat byly jednotlivé požadavky kategorizovány, aby je bylo možno na závěr porovnat s dosavadními znalostmi a dovednostmi vrátných.

Třetí fáze – v této fázi jsem zjišťovala dosavadní znalosti a komunikačních dovedností vrátných v DS Burešov, p.o.

10.4 První část výzkumu

První fáze výzkumu byla zaměřena na zjištění požadavků na znalosti a dovednosti vrátných od osob, které přijdou s vrátnými do kontaktu. Osoby, které nejčastěji komunikují a jsou v kontaktu s vrátnými, jsou studenti, dobrovolníci, pracovníci, uživatelé, příbuzní nebo známí uživatelů.

Úkolem počáteční fáze výzkumu bylo získat prvotní okruh informací, znalostí, dovedností, které jsou po vrátných požadovány. Získané požadavky mi pomohly specifikovat oblasti, které se staly základem pro konkretizování okruhů otázek pro vedoucí pracovníky.

Výzkumný vzorek

Jelikož není možné oslovit všechny osoby, se kterými při své práci přijde vrátný do kontaktu, zvolila jsem **postupnou stratifikaci základního souboru a následně náhodný výběr**. Ze všech osob docházejících nebo působících v DS Burešov, p.o. (základní soubor) jsem vybrala pět základních skupin osob, skupiny osob, které jsou nejčastěji v kontaktu s vrátnými. Vybranými skupinami osob jsou studenti, docházející do zařízení na praxi, dobrovolníci, uživatelé, pracovníci a příbuzní uživatelů.

Z každé skupiny jsem vybrala náhodným výběrem tři respondenty. Náhodný výběr jsem provedla losováním, což, jak Gavora (2000, s. 61) považuje za jeden z nejspolehlivějších způsobů uskutečnění náhodného výběru:

Studenti – v období realizace výzkumné části do organizace DS Burešov, p.o. docházelo 6 studentek na praxi. Studentkám jsem přiřadila čísla a následně jsem vylosovala 3 respondenty, z nichž jedna studentka rozhovor odmítla. Losováním jsem vybrala další studentku.

Dobrovolníci – do tohoto souboru byli zahrnuti všichni dobrovolníci docházející do organizace DS Burešov, p.o. (22 osob). Dobrovolníkům jsem přiřadila čísla a losováním jsem získala 3 respondenty. Účast na rozhovoru neodmítl žádný dobrovolník.

Uživatelé – uživatelem se rozumí osoba, která má s organizací uzavřenou Smlouvu o poskytování sociální služby v DS Burešov, p.o. Tento soubor čítá 172 osob, proto jsem zvolila stratifikaci tohoto souboru. Na základě průběžného pozorování jsem zjistila, že v zimních měsících do vestibulu (k vrátnici) dochází nejčastěji (nejméně 1x týdně) 10 uživatelů. Stejným způsobem, jako u dobrovolníků jsem náhodným výběrem (losem), vybrala 3 respondenty.

Příbuzní, (známí uživatelů) – do této skupiny jsem zařadila osoby, které navštěvují více jak 1x týdně seniory ve jmenovaném zařízení (v období od 1. 1. 2012 – 1. 2. 2013) Na základě záznamů z návštěvní knihy, je 11 osob, kteří splňují zvolené kritérium. Opět jsem zvolila metodu náhodného výběru losem. Získala jsem 3 respondenty, ti však odmítli účast v rozhovoru, proto jsem znovu losováním vybrala další tři respondenty, kteří již souhlasili s rozhovorem.

Pracovníci – pracovníci DS Burešov, p.o. jsou rozděleni do tří úseků. Pro různorodost činností jsem si zvolila jednoho pracovníka z každého úseku. Náhodným výběrem (losováním jednoho pracovníka z každého úseku) jsem vybrala 3 pracovníky, které jsem oslovila s požadavkem o rozhovor. Z tohoto souboru byli vyjmuti vedoucí pracovníci, jelikož jsou součástí druhé fáze výzkumu.

Pro zachování anonymity respondentů jsou odpovědi označeny pouze pod názvem dané skupiny a pořadovým číslem (např. student č. 1, pracovník č. 1).

Okruhy otázek

Metoda polostrukturovaného rozhovoru, jak potvrzuje Gavora (2000, s. 111) umožňuje stanovit pouze okruh otázek v rozhovoru a ponechá výzkumníkovi prostor pro doplňující otázky v průběhu rozhovoru objasňující, vysvětlující respondentovi odpovědi.

Tuto metodu získání dat jsem zvolila za účelem získání výčtu požadavků na znalosti a dovednosti vrátných k jednotlivým okruhům otázek. Zvolila jsem tři okruhy požadavků, o nichž se domnívám, že jsou vyžadovány po vrátných a jsou nezbytné pro jejich práci. K tomuto výběru jsem dospěla na základě informací o fungování organizace a zjištěných požadavků vyplývajících z provozu zařízení.

Okruh č. 1 - Informace

Jaké informace byste od vrátného potřeboval(a) vědět?

Okruh č. 2 – Komunikační dovednosti

Jaké komunikační dovednosti očekáváte od vrátného?

Okruh č. 3 – Základní lidská práva a svobody seniorů

Jaké znalosti by podle Vás měl mít vrátný v oblasti dodržování základních lidských práv a svobod uživatelů sociální služby?

Sběr a interpretace dat

Metoda polostrukturovaného rozhovoru poskytla respondentům prostor k vyjádření jejich představ a sdělení všech požadavků. Zároveň mi umožnila pomocí doplňujících otázek objasnit význam respondentovy odpovědi.

Rozhovory s respondenty byly (s jejich souhlasem) nahrány na diktafon. Rozhovor trval cca 20 – 40 min. Odpovědi respondentů jsem ze zvukového záznamu transkripce převedla do písemné podoby s označením okruhu, pod který odpovědi spadají, pro lepší orientaci při zpětném dohledávání dat (příloha PI).

Jako metodu analýzy dat jsem zvolila **metodu vytváření trsů**, která podle Miovského (2006, s. 221) slouží k seskupení výroků do skupin (obecnějších kategorií) na základě určitého znaku, uspořádání specifické pro danou skupinu.

Z odpovědí respondentů jsem vypsala výčet požadavků k jednotlivým okruhům. Tyto požadavky jsem následně seskupila do specifických oblastí (trsů), které byly nezbytné pro realizaci druhé části výzkumu.

Okruh č. 1 – Informace

Student č. 1: „...vědět, za kým mám jít, kde sídlí ředitel,,... kde sídlíte Vy, kde najdu nějakého klienta, na koho se můžu obrátit, aby mi vrátný ukázal kancelář...vědět, že jsou tady lidi, kteří můžou za sebe jednat tak, že za sebe nezodpovídají....znát vnitřní předpisy do takové míry, které se ho týkají, ...vědět kam zavolat, když tu není ten dotyčný...znát organizační strukturu... vědět, jak reagovat v nějakých situacích, když přijde k nějakému neadekvátnímu chování...vědět, komu ten klíček dává, měl by mít asi nějaký seznam.“

Student č. 2: „...vědět trochu tady o té službě...kdo tu pracuje, vědět, kde jsou kanceláře...hasičáky a východy, proškolení v bezpečnosti, ...když přijdou studenti, aby věděl, že tu chodíme...“

Student č. 3: „...kde jsou kanceláře, místnosti, východy...únikové, elektrika, hasičáky...cílová skupina...dvě služby....co obnáší domov se zvláštním režimem...pracovní dobu pracovníků..“

Dobrovolník č. 1: „...vědět jména těch uživatelů...nasměrovat do určitého poschodí, ...jména všech pracovníků, i na kterém poschodí pracují....organizační struktury i jako třeba kanceláře...bezpečnostní pravidla...rozmístění budovy, ...vědět, co dělat, když se

něco stane...že je to uzavřené ten zvláštní domov...a proč,...vědět, že člověk, který není orientovaný, že by asi neměl jít sám ven...znát, co ta demence způsobuje...“

Dobrovolník č. 2: *„...o těch uživateliích, jak se jmenují, kde bydlí...to samé u pracovníků..., o tom zařízení, že tu jsou senioři...kde je nějaká místnost, ...kdo je na tom zvláštním oddělení, ...že se neorientují, že bloudí...neokřikoval ty uživatele...“*

Dobrovolník č. 3: *„kde se mám zapsat...že je zákaz návštěv...že jsou tady ti ze zvláštního režimu, že se toulají..*

.jsou popletení“.

Uživatel č. 1: *„...kdo ve kterém pokoji bydlí, znát jména všech pracovníků, kde sídlí pan ředitel, sociální pracovnice...koho sem dovnitř pustit...“*

Uživatel č. 2: *„... o těch co tady bydlí... kde sedí pan ředitel a ostatní vedoucí...“*

Uživatel č. 3: *„...kde je ředitel...místnosti...taky ty kanceláře...ředitel...“*

Příbuzný č. 1: *„...budovu by měl vědět,...požární školení, aby věděl, co dělat...hasicí přístroje...kde jsou kanceláře....na kterém patře, kdo bydlí...“*

Příbuzný č. 2: *„...vědět, kde babičku najdu, ...kde najdu sociální pracovníci nebo vrchní sestru...ředitele...“*

Příbuzný č. 3: *„...nic nepotřebuju, co potřebuju, řeším se sestrama nebo sociálníma pracovnicema.“*

Pracovník č. 1: *„...umět poradit...na koho se obrátit, co vyplnit...jestli je šance maminku vzít...vědět kde sídlí vedoucí sester například...organizační strukturu...umět odkázat na správné zaměstnance, ..někdo na praxi...aby věděli za kým jít..poučení o tom, co můžou a co nemůžou praktikanti dělat...stejně tak i dobrovolníci...“*

Pracovník č. 2: *„...znát, kde jsou konkrétní místnosti a hlavně kanceláře, kdo v nich pracuje...co má který pracovník na starost..., základní informace o poskytovaných službách, vědět rozdíl mezi domovem pro seniory a domovem se zvláštním režimem,..vědět, že chodí studenti..na koho se mohou obracet...“*

Pracovník č. 3: *„...kde jsou únikové východy, elektrické rozvody...kde jsou kanceláře...znát organizační strukturu ...jak se senior chová...co je to demence, jak se projevuje člověk s demencí...“*

Závěr – okruh č. 1

Po seskupení sdělených požadavků respondentů z jednotlivých skupin vyplynulo, že studenti uvítají, pokud vrátný bude mít informace týkající se organizační struktury zařízení a rozmístění kanceláří. Kladou důraz na bezpečnost práce a znalost specifík v chování seniora s demencí. Oproti tomu pouze jeden dobrovolník vyjádřil požadavek na orientaci vrátného v bezpečnosti práce, ale stejně jako studenti přikládají význam informovanosti vrátných o projevech chování seniorů s demencí. Pro uživatele je nejpodstatnější, aby vrátný znal seniory a věděl, na kterém poschodí jsou ubytováni, tento požadavek vznesli i příbuzní uživatelů. U nich se znovu vyskytuje požadavek na znalost bezpečnosti práce a informace o rozmístění kanceláří. Pracovníci se shodují na požadavku znalosti organizační struktury, objevil se požadavek na znalost základních informací o poskytovaných sociálních službách a specifických projevu chování seniora. Znalost bezpečnosti práce byl další z požadavků příbuzných včetně znalosti náplně činnosti studentů a dobrovolníků docházející do zařízení.

Získané požadavky respondentů se týkají tří základních oblastí, do kterých lze seskupit jednotlivé požadavky:

- informace o organizaci,
- informace o poskytovaných službách,
- informace o organizační struktuře zařízení.

Okruh č. 2 - Komunikační dovednosti

Student č. 1: „...*přizpůsobit komunikaci tomu, s kým mluví...když by nějak křičel na ty klienty...nepůsobilo by to dobře,... lidský projev je potřeba...být příjemný, nepůsobit odpudivě...*“

Student č. 2: „...*neměl mumlat...mluvit hlasitěji...příjemně...nebyl nějaký morous...neměl by panikařit...*“

Student č. 3: „...*aby mu bylo rozumět...mluvil hlasitě...nemáchal moc rukama...díval se na toho, s kým mluví...*“

Dobrovolník č. 1: „...*příjemný, ...vstřícný...neměl by být vulgární, měl by umět mluvit se seniorem, ...ochotný...nedávat mu najevo, že je nějaký prostě nemocný,...neměl by být zamračený,usmívat...*“

Dobrovolník č. 2: „...hodný, ...musí umět mluvit, ...milý...“

Dobrovolník č. 3: „...být příjemní, nekřičet...nenadávali...“

Uživatel č. 1: „...usměje...ochotní...umět říct, co ostatní potřebují...když se něco stane, aby volali kompetentního zaměstnance, který záležitost dá do pořádku...“

Uživatel č. 2: „...nemám ráda zamračené osoby,...“

Uživatel č. 3: „...protivný, aby nebyl tady...“

Příbuzný č. 1: „...vyjadřovat hlavně slušně...nebýt hrubý, být vstřícný...usmívat, mluvit v klidu, nezvyšovat hlas,....dávat najevo nějaký zájem, ...“

Příbuzný č. 2: „...být příjemný...mluvit milým hlasem, nekřičel, ale mluvil nahlas...rozumět, pěkně vyslovoval...“

Příbuzný č. 3: „...milý, poradil jim, neřikal blbosti...ochotný mluvit se seniory, uměl jednat...neodsekával, neštěkal...“

Pracovník č. 1: „...věděli, jak komunikovat se seniory, ...není třeba na všechny hned rvát, ...jak komunikovat s agresivním uživatelem, ... máme oddělení DZR...měli by vědět přístup k nim...znát ty klienty...komunikace v různých specifických situacích...“

Pracovník č. 2: „...vědět, jak komunikovat se seniory...mluvit nahlas, pomalu, ...základy komunikace s uživateli s demencí...“

Pracovník č. 3: „...nenápadně ukecali...převodli řeč, ...aby nemuseli zakazovat...přizpůsobit hlasitost řeči, ...tón hlasu....mluvit přívětivě, laskavě, nekřičet...usmívat, dívat se na ně, nemumat...řešit nepříjemné, problémové situace v klidu a s rozvahou, nevyvádět.“

Závěr – okruh č. 2

Požadavky z oblasti komunikačních dovedností vrátných se týkají především verbálního a neverbálního projevu vrátného. Velká většina respondentů zdůrazňuje požadavek na přizpůsobení hlasitosti potřebám seniorů, zdůrazňují důležitost příjemného a vstřícného vystupování vrátného. Zajímavým zjištěním je požadavek na komunikační dovednosti vrátných v problémových a nestandardních situacích, vyjadřují se ve smyslu asertivního způsobu řešení těchto situací.

Specifickými oblastmi tohoto okruhu jsou jednoznačně komunikační dovednosti v oblasti:

- verbální komunikace,
- neverbální komunikace,
- asertivní komunikace.

Okruh č. 3 - Základní lidská práva a svobody seniorů

Student č. 1: „...právo na soukromí...uživatel rozhodne, že chce jít na procházku...nepustí ho...dodržovat mlčenlivost...podat stížnost...“

Student č. 2: „...aby nějakého seniora netýral...nechtěl pustit ven...si hrál na šéfa...“

Student č. 3: „...dodržovat mlčenlivost,...chovat se slušně...“

Dobrovolník č. 1: „...ctít soukromí...“

Dobrovolník č. 2: „...něco zakazovat, co by zakazovat neměl, ...neměl všechno všem vykládat, ...říkat ostatním, že je někdo zmatený, že je z toho zvláštního režimu,...nemá právo někomu něco nařizovat,...návštěvní hodiny...“

Dobrovolník č. 3: „... k seniorům chovat slušně...můžou chodit ven... ta mlčenlivost, tu musí dodržovat...“

Uživatel č. 1: „...svoboda slova, právo na život a bytí, právo na soukromý prostor...“

Uživatel č. 2: „...s námi jednat slušně, podle zásad slušného chování...“

Uživatel č. 3: „...aby nás nešikanoval...“

Příbuzný č. 1: „...jestli k tomu seniorovi někdo může, jestli ten senior může jít ven...“

Příbuzný č. 2: „...právo na soukromý prostor, ...majetek...slušné chování...“

Příbuzný č. 3: „...svoboda, právo vyjádřit svůj názor, soukromí...dodržování mlčenlivosti...“

Pracovník č. 1: „...zachovávali mlčenlivost...právo si stěžovat, ...ochrana práv seniorů...“

Pracovník č. 2: „...svobodu pohybu..., právo na ochranu osobních údajů...zachovávat mlčenlivost...“

Pracovník č. 3: „...právo na důstojnost, slušné zacházení...právo na soukromí...“

Závěr – okruh č. 3

V oblasti lidských práv studenti považují za důležité, aby vrátný znal a dodržoval právo na důstojné zacházení, dodržoval mlčenlivost, zachovával právo na soukromí a právo si stěžovat, svobodu pohybu. Právo na důstojné zacházení dávají do popředí také dobrovolníci a jednohlasně i uživatelé. Dobrovolníci přidávají požadavek na mlčenlivost a uživatelé zmiňují svobodu pohybu, právo na život, právo na soukromí. Jeden z příbuzných považuje za neméně důležité znalost politických práv, konkrétně právo vyjádřit svůj názor. Objevuje se také požadavek na svobodu pohybu, zachování mlčenlivosti, právo na důstojné zacházení a právo na soukromí. Právo na soukromí vyzvedl i pracovník, téměř většina zdůrazňuje dodržování mlčenlivosti. Právo si stěžovat, poukazuje na právo seniora na poskytnutí kvalitní služby a v neposlední řadě pracovníci vznesli požadavek na znalost práva na soukromí.

Seskupením požadavků z okruhu základních lidských práv seniorů jsem definovala tyto oblasti:

- základní lidská práva a svobody,
- politická práva,
- právo na kvalitní služby.

Závěr první části výzkumu

Zvolená metoda polostrukturovaného rozhovoru se osvědčila jako vhodný způsob získání dat a splnění účelu první části výzkumu. Díky tomuto typu rozhovoru jsem získala širokou škálu požadavků k jednotlivým okruhům otázek, za pomoci doplňujících otázek jsem mohla korigovat téma rozhovoru po celou dobu jeho trvání.

Získané požadavky jsem na základě metody vytváření trsů seskupila do skupin (oblastí), tyto oblasti jsem pojmenovala a přiřadila k jednotlivým okruhům otázek.

Okruh č. 1: **organizace, poskytované služby, organizační struktura.**

Okruh č. 2: **verbální komunikace, neverbální komunikace, asertivní komunikace.**

Okruh č. 3: **základní lidská práva, politická práva, právo na kvalitní služby.**

Účelem první fáze výzkumu bylo získat prvotní okruh požadavků na informace, znalosti a komunikační dovednosti u vrátných, čehož bylo dosaženo. Nově vydefinované oblasti se staly opěrným bodem pro realizaci další, druhé části výzkumu.

10.5 Druhá část výzkumu

Cílem druhé fáze výzkumu bylo zjistit požadavky na znalosti a komunikační dovednosti vrátných z pozice vedoucích pracovníků organizace. Vedoucí pracovníci jsou ti, kteří znají chod a fungování organizace, řeší vzniklé problémy, vyřizují stížnosti rodinných příslušníků, pracovníků i uživatelů, tvoří metodické postupy a vnitřní předpisy pro jednotlivé skupiny pracovníků, oni jsou ti, u koho se soustřeďují požadavky na znalosti a dovednosti vrátných v organizaci. Z tohoto důvodu jsem předpokládala, že jejich prostřednictvím se mi podaří získat požadavky organizace na znalosti a komunikační dovednosti vrátných DS Burešov, p.o.

Výzkumný vzorek

Osoby, které jsou respondenty v této části výzkumu jsou vedoucími pracovníky v DS Burešov, p.o., - vedoucí jednotlivých personálních úseků: ředitel organizace, vedoucí zdravotního úseku, vedoucí sociálního úseku, vedoucí přímé obslužné péče a vedoucí ekonomicko – technického úseku. Jedná se tedy o **záměrný výběr** výzkumného vzorku, který se podle Gavory (2000, s. 64) uskutečňuje na základě relevantního znaku, jimž je v tomto případě vedoucí postavení v organizaci DS Burešov, p.o.

Pro zpracování zjištěných dat a zachování anonymity odpovědí byly odpovědi vedoucích pracovníků zaznamenány pod názvem „vedoucí“ a číslem (např. vedoucí č. 1).

Okruh otázek

Okruh otázek v této části výzkumu zůstává stejný jako v předchozí části. Tyto okruhy jsou doplněny o specifické oblasti, které byly vytvořeny na základě získaných dat z rozhovorů v první části výzkumu.

Před tím, než byly provedeny polostrukturované rozhovory s vedoucími pracovníky jsem k jednotlivým oblastem nastínila témata, která mi byla nápomocna při vedení rozhovorů a kladení doplňujících otázek. Při tvorbě témat jsem inspirovala informacemi získané z předchozích rozhovorů a odbornou literaturou o komunikačních dovednostech (Capponi a Novák 2004, s. 42 – 45; Mikuláščík, 2010, s. 97 - 116).

Okruh č. 1 - Informace

Jaké informace by měl mít vrátný týkající se:

- *organizace* (rozmístění kanceláří, technické vybavení organizace apod.),
- *poskytovaných sociálních služeb* (specifika, cílové skupiny, kapacita aj.),
- *organizační struktury zařízení* (např. kompetence pracovníků)

Okruh č. 2 – Komunikační dovednosti

Jakými komunikačními dovednostmi by měl vrátný disponovat v oblasti:

- *verbální komunikace* (srozumitelnost projevu, tempo řeči, výslovnost, hlasitost, intenzita, zabarvení a výška hlasu, přesnost informací aj),
- *neverbální komunikace* (např. způsob projevu, pohyby těla, posturologie, kinestezika, gesta, mimika, pohled do očí),
- *asertivní komunikace* (např. odmítnutí prosby nebo žádosti, přijímání kritiky, požádání o pomoc nebo laskavost, způsob řešení konfliktů, nemanipulativní chování).

Okruh č. 3 – Základní lidská práva a svobody seniorů

Jaké znalosti by měl vrátný mít v jednotlivých oblastech práv a svobod uživatelů služby:

- *základní lidská práva a svobody* (nedotknutelnost uživatele a jeho soukromí, právo na osobní svobodu, právo důstojné zacházení, právo vlastnit majetek, právo na svobodu pohybu, náboženské vyznání, právo na ochranu osobních údajů aj.),
- *politická práva* (např. svoboda projevu, svoboda shromažďování, právo volit),
- *právo na poskytování kvalitních služeb* (právo obdržet stravu, právo na čisté a bezpečné prostředí, právo na zdravotní, ošetrovatelskou péči, právo na informace o službách, právo na podání a řešení stížností apod.).

Sběr a interpretace dat

Za účelem sběru dat jsem opět zvolila **metodu polostrukturovaného rozhovoru**, která mi umožnila pokládat respondentům doplňující otázky k jednotlivým oblastem a nastíněným tématům a přitom vedoucím pracovníkům ponechala prostor k vyjádření jejich požadavků a představ týkající se přístupu vrátných.

Rozhovory s vedoucími pracovníky probíhaly poté, co byli tito pracovníci dopředu seznámeni s okruhy otázek, včetně jednotlivých oblastí. Rozhovor s vedoucím č. 1, byl pilotážním rozhovorem. Jelikož jsem po jeho provedení neměnila strukturu ani okruhy otázek, zpracovala jsem získaná data i z tohoto rozhovoru. Všichni respondenti souhlasili s provedením zvukového záznamu rozhovoru a způsobem zpracování dat. Odpovědi respondentů byly z nahrávky doslovně přepsány (viz příloha P II).

Z odpovědí respondentů jsem vypsala výčet požadavků k jednotlivým okruhům otázek. Pomocí **otevřeného kódování**, které je podle Strausse a Corbinové (1999, s. 43) tou částí analýzy, která se zabývá označováním a kategorizací pojmů, jsem odpovědi kategorizovala. Kategorie jsem označila pořadovým číslem a písmeny A – I podle náležitosti k jednotlivým oblastem (např. A1, B2). Označení a seznam použitých kategorií je součástí přílohy PV. V textu, ve kterém jsou přepsány odpovědi respondentů (výčet požadavků), jsem zpětně označila příslušnost skupiny dat ke kategorii, a to u každého respondenta zvlášť.

Získaná data jsem analyzovala pomocí **metody prostého výčtu**. Podle Miovskeho (2006, s. 222 – 223) prostřednictvím této metody „*vyjadřujeme vlastnost určitého jevu, která se týká např. toho, jak často se daný jev vyskytl či v jakém poměru výskytu byl k jinému jevu.*“ Tuto metodu analýzy dat jsem zvolila za účelem selektování požadavků vedoucích pracovníků a vybrání pouze těch požadavků, které jsou signifikantní, v tomto případě nejčastěji zmiňované. Důvodem selektování požadavků je jejich využití ve třetí fázi výzkumu.

Okruh č. 1 - Informace

Organizace

Vedoucí č. 1:

„...znát prostory užitkové i technické, včetně etáží, ...okolí domova...“ (A1),

...únikové cesty, ...elektrorozvody, hlavní jističe, kotelna....“ (A2),

Vedoucí č. 2:

„ ...skládá ze dvou budov ...dělí na hospodářskou a ubytovací část,...počet pater... či je kde kancelář...“(A1),

„ ...bezpečnostní prvky na zahradě a nádvoří...rozvody elektřiny, uzávěry vody a plynu, náhradní zdroj elektrické energie, náhradní klíče od všech místností...od strojoven výta-

hů...čas uzamykání budovy...telefonní ústřednou a kamerovým systémem v zařízení...“
(A2).

Vedoucí č. 3.:

„...kde je jaká místnost, kde má kdo kancelář, kde je východ na zahradu,..“ (A1),

„... kde je výtah...únikové cesty, ...proškolen v bezpečnosti práce,...postupy v krizových a mimořádných situacích...“(A2).

Vedoucí č. 4.:

„...areál domova,...rozmístění jednotlivých kanceláří, technických prostor...“ (A1)

„...řešení mimořádných událostí a havárií...umístění hlavních uzávěrů vody, plynu, hydrantů a hasících přístrojů,...“ (A2).

Vedoucí č. 5.:

„... dispozičním řešením technického zázemí...“(A1),

„...kritickými místy, krizovými telefonními čísly...“ (A2).

Poskytované sociální služby

Vedoucí č. 1.:

„...komu služby poskytujeme a jakým způsobem...návštěvní hodiny...“ (B1),

„...projevy lidí s demencí...“ (B2).

Vedoucí č. 2.:

„... druhy poskytovaných služeb u nás, jak se příbuzný dostane na patro zvláštního režimu....jací uživatelé jsou zde ubytováni...kapacitu nemusí znát přesně...“ (B1),

„...specifické projevy uživatelů ze zvláštního režimu...“ (B2).

Vedoucí č. 3.:

„...typické projevy seniora s demencí, specifika v komunikaci s nimi,...“ (B2),

„...informace týkající se žádosti do domova,...filozofie zařízení,...základní činnosti ze zákona,...příspěvek na péči...dvě služby,...jak se liší...“ (B1).

Vedoucí č. 4.:

„...dvě služby....rozdíly...kapacitu, přesný popis cílových skupin znát nemusí...“(B1),

„...specifika domova se zvláštním režimem...“ (B2).

Vedoucí č. 5.:

„...jaké služby nabízíme...“ (B1).

Organizační struktura

Vedoucí č. 1:

„...kdo kde sídlí, ...kdo má co na starost...pracovní dobu zaměstnanců..., jaké pozice, profese...kdo do domova dochází..., kontakt na vedoucí pracovníky...pracovní doba zaměstnanců...“ (C1).

Vedoucí č. 2:

„...znát vedoucí pracovníky a úseky, které řídí, ...rozmístění kanceláří,..kdo k nám dochází...“ (C1).

Vedoucí č. 3:

„...znát organizační strukturu...“ (C1),

„...kompetence jednotlivých pracovníků...“ (C2),

„...kompetence studentů a dobrovolníků...“ (C3).

Vedoucí č. 4:

„...jmenovitě znát vedoucí pracovníky, jejich zařazení...“ (C1),

„...kompetence...úsek...“ (C2).

Vedoucí č. 5:

„...vedoucími pracovníky jednotlivých úseků a oddělení...“ (C1),

„...základní informace...o studentech a dobrovolnících...“ (C3).

Závěr – okruh č. 1

Vedoucí pracovníci považují za důležité, aby vrátní měli informace týkající se technického zázemí organizace, byli proškoleni v bezpečnosti práce, byli orientováni v oblasti poskytovaných sociálních služeb, věděli, jaké sociální služby organizace poskytuje a jaké jsou základní rozdíly mezi těmito službami. Také u vrátných kladou důraz na znalost organizační struktury zařízení, vyžadují, aby vrátní ovládali základní organizační členění jednotlivých

úseků. Na potřebnosti a důležitosti všech zmíněných požadavků se shodují všichni vedoucí pracovníci.

Téměř většina vedoucích pracovníků přikládá význam také požadavku na znalost specifík v chování seniorů, vyzdvihují důležitost znalosti projevů chování seniora s demencí.

V menší míře již požadují po vrátných znalost v oblastech kompetence vedoucích pracovníků a náplně činnosti, práv a povinností studentů nebo dobrovolníků docházejících do zařízení.

Okruh č. 2 – Komunikační dovednosti

Verbální komunikace

Vedoucí č. 1:

„...měl by mluvit srozumitelně...“ (D2),

„...klidně...“ (D3).

Vedoucí č. 2:

„...klidným hlasem...“ (D3),

„...jasně... podání přesné informace, ...sdělovat fakta...“ (D1).

Vedoucí č. 3:

„...přizpůsobit hlasitost..., mluvit pomaleji...“ (D3),

„...artikulovat...nemluvit sprostě, v žargonu...nepoužívat příliš odborná slova....“ (D2),

„...informace podávat jasně a srozumitelně...“ (D1).

Vedoucí č. 5:

„...srozumitelně, ... výslovnost...“ (D2),

„...přizpůsobil tempo řeči a hlasitost...“ (D3),

„...informace přesné a srozumitelné...“ (D1).

Neverbální komunikace

Vedoucí č. 1:

„...vstřícný, ochotný..., působit svižně...příjemně, usměvavě...neměl by být neupravený,...“ (E2),

„... oční kontakt...“ (E1),

„...ne nepřiměřená gesta nebo pohyby...neměl by sedět...“ (E3).

Vedoucí č. 2:

„...vstřícný projev...“ (E2),

„...ne vyvalený v křesle...“ (E3),

„...něco mumlal za sklem...“ (E4).

Vedoucí č. 3:

„...působil příjemně...“ (E2),

„...oční kontakt...“ (E1),

„...zásady vzdálenosti...“ (E4),

„...nepoužívat nepřiměřená gesta...“ (E3).

Vedoucí č. 4:

„...působit příjemně, reprezentovat zařízení, ...vystupovat zdvořile...“ (E2).

Vedoucí č. 5:

„...ne přehnaná gesta...“ (E3),

„...být protivný...“ (E2).

Asertivní komunikace

Vedoucí č. 1:

„...trpělivý, chápavý, ...ne se chovat autoritativně nebo nadřazeně...“ (F3).

Vedoucí č. 2:

„...zachovat klid...asertivním způsobem, zúčastněně obrátit na kompetentní pracovníky...“ (F2).

Vedoucí č. 3:

„...schopen odmítnout požadavek, ...“ (F1),

„...říci, že by to dotyčný neměl dělat...řešit konflikty...“ (F2),

„...nejednat manipulativně...“ (F3).

Vedoucí č. 4:

„...bez vyzvání připraveni pomoci..., zvládat řešit krizové situace...“ (F2),

„...nevystupovat autoritativně...“ (F3).

Vedoucí č. 5:

„...schopen odmítnout prosbu...“ (F1),

„...umět přijímat kritiku, požádat o pomoc...“ (F3),

„...řešit konflikty...“ (F2).

Závěr - okruh č. 2

V oblasti komunikačních dovedností se vedoucí pracovníci shodli na důležitosti způsobu projevu vrátného k lidem, vyzdvihují vstřícnost, ochotu a příjemný projev vrátného při komunikaci s ostatními. Většina vedoucích pracovníků přikládá význam i gestům, pohybům těla vrátných, dle jejich slov by měla být přiměřená situaci.

K tématu verbální komunikace je podle většiny vedoucích pracovníků důležité, aby vrátný uměl přizpůsobit tempo a míru hlasitosti schopnostem a omezením osoby, se kterou komunikuje. Někteří z nich kladou důraz na dovednost vrátného podávat přesné, jasné informace, a to srozumitelným způsobem – vhodný výběr jazykové úrovně komunikace, artikulace apod.

Téměř všichni vedoucí pracovníci požadují po vrátných, aby dokázali v nečekaných nebo nějakým způsobem problémových situacích jednat asertivně, především tak, aby napomohli řešení této situace. Ze zásad asertivní komunikace zdůrazňují také dovednost vrátného nejednat s lidmi manipulativním nebo příliš autoritativním způsobem.

Již menší pozornost vedoucí pracovníci věnují požadavku dodržovat zásady proxemiky a jen někteří z nich zmiňují potřebu dovednosti vrátného udržet oční kontakt nebo odmítnout prosbu, kterou není schopen splnit.

Okruh č. 3

Základní lidská práva

Vedoucí č. 1:

„...dodržování mlčenlivosti...“ (G4),

Vedoucí č. 2:

„...volně se pohybovat...“ (G1),

„...musí dodržovat mlčenlivost...“ (G4).

Vedoucí č. 3:

„...senior libovolně a kdykoliv chodit ven...“ (G1),

„...právo na důstojné zacházení...nejednat s ním, jako s dítětem...“ (G3),

„...musí dodržovat mlčenlivost...“ (G4).

Vedoucí č. 4:

„...právo na soukromí...“ (G2),

„...respektovat postoje... právo na důstojné zacházení...přístupovat s respektem bez ohledu na jejich fyzické či psychické postižení...“ (G3),

„...soukromý prostor uživatelů...“ (G2),

„...právo na svobodu pohybu...právo kdykoliv přicházet a odcházet ze zařízení, pohybovat se po areálu...“ (G1).

Vedoucí č. 5: „...znalost lidských práv není relevantní pro práci vrátného...“

Politická práva

Vedoucí č. 1:

„...jakým způsobem se zde organizují volby...senioři mají svobodu projevu, shromažďování...“ (H1).

Vedoucí č. 2:

„...právo volby...respektovat jejich názory...“ (H1)

Vedoucí č. 3:

„...právo volit, mít svůj názor...“ (H1).

Vedoucí č. 4:

„...vědět, že se v domově konají volby...“ (H1).

Právo na kvalitní služby

Vedoucí č. 1:

„ ...postupy podávání stížností a podnětů... “ (I1),

Vedoucí č. 2:

„ ...na jaké služby má uživatel právo...kam ho nasměrovat, kdyby si uživatel stěžoval... “ (I1),

Vedoucí č. 3:

„ ...právo vyžadovat kvalitní služby...právo stěžovat si...poradit, jak si mohou stěžovat... “ (I1),

Vedoucí č. 4:

„ ...právo na stížnost...schránka důvěry na každé etáži... “ (I1).

Závěr - okruh č. 3

Téměř většina pracovníků zdůraznila znalost vrátných politických práv, právo volby a právo volit a účastnit se voleb, dále vyzdvihli právo stěžovat si, zejména v souvislosti s uživateli. Do popředí stavěli také dodržování mlčenlivosti u vrátných a právo uživatelů na svobodu pohybu a s tím vyplývající specifika seniorů s demencí.

Někteří zmínili důležitost znalosti a dodržování práva uživatelů na soukromí a především právo na důstojné zacházení.

Závěr druhé části výzkumu

Účelem druhé části výzkumu bylo zjistit požadavky na znalosti a dovednosti vrátných od vedoucích pracovníků organizace DS Burešov, p.o. Účelu bylo dosaženo pomocí metody polostrukturovaného rozhovoru, kdy vedoucí pracovníci měli prostor nejen sdělit výčet všech svých požadavků, ale já jsem mohla v průběhu rozhovoru doptat i na oblasti, které by pracovník ve svém výčtu opomněl.

Kategorizací získaných požadavků jsem získala kategorie, které jsou potřebné i pro další část výzkumu. Tyto kategorie pomohou utřídit získaná data z oblasti znalostí a komunikačních dovedností u vrátných.

Kategorie, které vedoucí pracovníci zmínili v menší míře, jsem selektovala a nezahrnula je do kategorií pro třetí fázi výzkumu – jsou jimi kategorie C2, E1, E4, F1, G2. Výjimkou jsou dvě kategorie C3 a G3, které sice většina vedoucích pracovníků nepovažovala za dů-

ležitě, ale jiná skupina respondentů se na tomto požadavku shodla ve velké míře, proto je zahrnuji do oblastí hodnotících kritérií. U kategorie C3 – studenti a dobrovolníci, byl často (u studentů a dobrovolníků samotných) zmiňován požadavek na znalost informací v oblasti organizace činností studentů i dobrovolníků, včetně systému jejich docházky. Na důležitosti kategorie G3 – práva na důstojné zacházení se shodla většina uživatelů, někteří dobrovolní a naprosto všichni pracovníci.

Na závěr uvádím požadavky na znalosti a komunikační dovednosti vrátných, které považovali respondenti v první a druhé části výzkumu za důležité, aby jimi vrátní disponovali.

Okruh č. 1 – Informace:

- znalost technického zázemí organizace, bezpečnosti práce,
- znalost specifik poskytovaných sociálních služeb v zařízení, zejména chování seniora s demencí,
- znalost organizační struktury zařízení, náplně práce studentů a dobrovolníků jejich práv a povinností.

Okruh č. 2 – Komunikační dovednosti:

- dovednost podávat přesné, jasné informace srozumitelným způsobem, umět přizpůsobit tempo a hlasitost řeči schopnostem osob, se kterými komunikují.
- dovednost přizpůsobit způsob projevu, tak aby byla přiměřená situaci, dbát na příjemné a vstřícné vystupování,
- dovednost řešit neobvyklé a problémové situace asertivním způsobem, s cílem dosáhnou řešení této situace, uplatňovat asertivní zásady - nejednat autoritativním nebo manipulativním způsobem.

Okruh č. 3 – základní lidská práva a svobody uživatelů

- znalost a dodržování práva seniorů na svobodu pohybu a důstojné zacházení, dodržovat mlčenlivost,
- znalost a dodržování práva svobody projevu a volby,
- znalost práva na stížnost a postupu podání stížnosti.

10.6 Třetí část výzkumu

Cílem třetí fáze výzkumu bylo zjistit, kterými požadovanými znalostmi a komunikační dovednostmi disponují vrátní DS Burešov, p.o., a tím získat podklady pro odpověď na výzkumnou otázku, zda přístup vrátných k lidem odpovídá požadavkům organizace.

Výzkumný vzorek

Výzkumným vzorkem v této části výzkumu jsou vrátní pracující v DS Burešov, p.o., Výběr respondentů je **záměrný**, relevantním znakem pro výběr je pozice vrátného v DS Burešov, p.o. Do výzkumu bylo zahrnuto všech pět vrátných pracujících v této organizaci.

Za účelem zpracování dat a v souladu se zachováním anonymity jsou respondenti zaznamenáni pod názvem „vrátný“ a označeni pořadovým číslem (např. Vrátný č. 2).

Okruh otázek a pozorovaných jevů

Okruh otázek v této části výzkumu staví na kategoriích, které byly formulovány v druhé fázi výzkumů. Některé kategorie byly na základě zjištěných dat vyjmuty, okruhy otázek zůstávají stejné, jako v předchozích částech výzkumu.

Polostrukturovaný rozhovor

Při sběru dat touto metodou jsem použila stejné okruhy otázek a oblastí, jako v předchozí části výzkumu. Pro konkretizaci oblastí jsem využila kategorie na základě výsledných dat v druhé části výzkumu. Během rozhovoru jsem doplňující otázky směřovala tak, abych zjistila znalost vrátného v každé kategorii.

Pro rozhovor byly použity následující okruhy otázek a jednotlivé kategorie:

Okruh č. 1 - Informace

Co byste mohl říci o:

Organizaci

- *technické zázemí* (kategorie A1),
- *bezpečnost práce* (kategorie A2),

Poskytovaných službách

- *charakteristika služeb* (kategorie B1),
- *specifika v chování seniora* (kategorie B2),

Organizační struktura

- *organizační členění* (kategorie C1),
- *náplň činnosti dobrovolníků, studentů* (kategorie C3).

Okruh č. 3 – Základní lidská práva a svobody seniorů

Jaká práva má podle Vás uživatel v oblasti:

Základních lidských práv a svobod

- *svoboda pohybu* (kategorie G1),
- *právo na důstojné zacházení* (kategorie G3),
- *dodržování mlčenlivosti* (kategorie G4),

Politických práv

- *právo volit* (kategorie H1),

Práv na kvalitní služby

- *právo si stěžovat* (kategorie I1).

Okruh č. 2 nebyl zahrnut do výčtu okruhů otázek, jelikož výskyt komunikační dovedností vrátných byl zjišťován pomocí metody pozorování.

Pozorování

Pomocí metody pozorování byla zjišťována data týkající se výskytu požadovaných komunikačních dovedností u vrátných pracujících v DS Burešov, p.o. Pozorování bylo zaměřeno na sledování komunikačních dovedností v oblastech konkretizovaných v jednotlivých kategoriích, které byly sestaveny na základě zjištěných dat v předchozích částech výzkumu.

Oblast verbální komunikace

- *přesnost informací* (kategorie D1),
- *srozumitelnost* (kategorie D2),
- *tempo řeči a hlasitost* (kategorie D3).

Oblast neverbální komunikace

- *způsob projevu* (kategorie E2),

- *gesta a posturologie* (kategorie E3).

Oblast asertivní komunikace

- *způsob řešení problémových situací* (kategorie F2),
- *asertivní přístup* (kategorie F3).

Jednotlivé kategorie jsou blíže specifikovány v pozorovacím archu. Vzor pozorovacího archu je v příloze P IV.

Sběr a interpretace dat

Metody polostrukturovaného rozhovoru a pozorování, jsou použitými metodami pro sběr dat v třetí fázi výzkumu.

Metodu polostrukturovaného rozhovoru jsem zvolila, protože mi umožňuje v průběhu rozhovoru pokládat respondentům doplňující otázky vztahující se k definovaným kategoriím a držet tak požadovaný směr rozhovoru a zároveň respondenti mají prostor volně sdělit veškeré informace, kterými disponují z jednotlivých oblastí.

Výskyt požadovaných komunikačních dovedností jsem zjišťovala pomocí **metody strukturovaného pozorování**. Tento způsob pozorování je podle Gavory (2000, s. 76) vhodný situaci, kdy si pozorovatel ještě před začátkem pozorování stanovil druhy jevů, na které se bude zaměřovat. Na základě dat z předchozích částí výzkumu byly stanoveny kategorie seskupující požadavky na dovednosti vrátných.

Rozhovory

Rozhovory s vrátnými byly s jejich souhlasem nahrány a odpovědi k jednotlivým kategoriím doslovně přepsány (viz příloha č. III).

Získaná data byla následně seskupena a bylo stanoveno kritérium úplné znalosti vrátného v dané kategorii (Tab. č. 2).

Tab. č. 2 – Kritéria naplnění znalosti

Označení kritéria	Kritérium naplnění úplné znalosti
A1	Popis budovy, rozdělení dvou budov, rozmístění kanceláří, znalost okolí domova.

A2	Únikové východy, označení, rozmístění hydrantů, elektrických rozvodů, hlavní uzavěr vody a plynu, popis možných krizových situací.
B1	Druhy poskytovaných služeb, rozdíl mezi nimi.
B2	Znalost nejméně 3 typických projevů seniora s demencí.
C1	Popis organizační struktury zařízení, rozdělení personálních úseků, vyjmenování vedoucích pracovníků.
C3	Náplň činnosti studentů a dobrovolníků docházející do zařízení, zjednodušeně práva a povinnosti.
G1	Znalost práva na svobodu pohybu, specifika u seniorů s demencí.
G3	Znalost práva na důstojné zacházení, příklad situace, kdy by mohlo dojít k porušení tohoto práva.
G4	Obsah mlčenlivosti, příklad situace, kdy by mohlo dojít k porušení tohoto práva.
H1	Znalost práva účastnit se voleb, způsobu zajištění tohoto práva v zařízení.
II	Znalost práva stěžovat si, popis postupu při podání stížnosti.

Zdroj: vlastní zpracování

Znalosti vrátných v oblasti technického zázemí budovy, jsou u většiny vrátných dostačující, zvládnou popsat budovu, znají rozmístění kanceláří, někteří však tyto informace nemají zcela úplné, problematiku znají pouze okrajově a jeden z nich téměř vůbec. Téměř všichni mají dostatečné informace týkající bezpečnosti práce, někteří z nich uvedli, že byli v minulosti proškoleni v této oblasti. Z rozhovoru však vyplynulo, že jsou méně informováni o krizových, mimořádných situacích, které by mohly v zařízení nastat a nejsou seznámeni s pravidly, jak v těchto situacích postupovat.

Co se týká znalostí z oblasti poskytovaných sociálních služeb v zařízení, ty jsou u většiny vrátných nedostačující. Někteří z nich nevědí, jaké dvě základní služby zařízení poskytuje. Nejsou schopni tyto služby charakterizovat, nedokážou říci, jaké jsou rozdíly mezi těmito službami. Orientují se pouze do té míry, že je v zařízení dle jejich slov nějaké speciální oddělení, patro, které je uzavřené a že jsou tam senioři s demencí. Dále již však někteří z nich nedokážou jasně definovat, jak se tento senior (na oddělení domova se zvláštním režimem) nejčastěji projevuje. Práva a povinnosti dobrovolníků a studentů vrátní neznají, vědí, že docházejí do zařízení a někteří z nich dokázali stručně popsat jejich náplň práce.

Většina vrátných sdělila, že dodržuje a ctí právo seniora na svobodu pohybu, ovšem někteří uvedli situaci, kdy seniorovi s demencí absolutně zakázali vyjít ze zařízení – uzamknutí

vchodových dveří. Pouze jeden uvedl, že senior s demencí nemusí zvládnout vlivem projevu své nemoci orientaci mimo zařízení a popsal situaci, kdy seniorovi s demencí neodepřel právo na svobodu pohybu, ale omezil případná rizika, která by vznikla, kdyby senior odešel ze zařízení sám. Na otázku týkající se práva seniora na důstojné zacházení, většina vrátných odpověděla, že se k seniorům musí chovat slušně. Z rozhovoru vyplynulo, že vrátní nepodepisovali povinnost dodržovat mlčenlivost, jakou podepisují například studenti. Jeden vrátný odpověděl, že se jich mlčenlivost netýká. Ostatní jsou si vědomi, že by neměli mluvit o citlivých informacích, které se dozví v souvislosti se svou prací.

Všichni vrátní vědí, že senioři mohou volit i v domově pro seniory, dokážou popsat, jak volby probíhají. Právo volit byla jediná oblast, o které byli všichni vrátní dostatečně informováni.

O postupech a možnostech podání stížností již vrátní neměli tak přesné informace, dokázali říci, že senioři mají právo si stěžovat, uvedli příklady, jak podat stížnost, ale skoro žádný nevěděl, jaké má senior možnosti, když si chce podat stížnost anonymně.

Pozorování

Výskyt požadovaných komunikačních dovedností u vrátných byl zjišťován na základě strukturovaného pozorování. Pozorované komunikační dovednosti byly zaznamenány do pozorovacího archu (pozorovací archy se zjištěnými daty jsou součástí přílohy č. IV). Podle Miovskeho (2006, s. 201 – 204) pozorovací arch pomáhá lépe uchopit děj na základě zvolených kritérií.

Pozorování probíhalo částečně skrytě, kdy si vrátný nebyl vědom, že je pozorován, ale věděl o přítomnosti pozorovatele, což však při jeho práci není příliš neobvyklá situace. Doba pozorování u každého vrátného byla naplánována na 8 hod, a to v dobu od 9 hod – 17 hod, kdy je vrátný nejvíce v kontaktu s pracovníky a osobami přicházejícími do zařízení, jelikož v průběhu pozorování u některých vrátných nenastaly takové situace, aby bylo možno posoudit všechny pozorované jevy, doba pozorování byla protáhnuta u některých vrátných až na 16 hod.

Na základě pozorování jsem zjistila, že jen někteří vrátní podávali osobám jasné a přesné informace. Někdy však vrátný podal informace, které byly matoucí, a ve dvou případech se stalo, že vrátný podal nepravdivé informace.

Vrátní se snažili přizpůsobovat komunikaci schopnostem osob, se kterými komunikovali, jen jeden vrátný několikrát použil vulgární výrazy. Všichni se snažili artikulovat a přizpůsobovali tempo řeči. Problém nastával u některých vrátných v situacích, kdy komunikovali se seniorem se zhoršeným sluchem. V průběhu pozorování jsem byla svědkem situace, kdy vrátný odpovídal tak tiše, že seniorka po několikátém dotazování a žádosti o zopakování odpovědi, ztratila zájem o komunikaci s tímto vrátným.

Způsob projevu nebyl u většiny vrátných vždy příliš příjemný. Vrátní v některých situacích projevovali svou neochotu, komunikovali stroze, odsekaným způsobem. Jeden vrátný na otázku příbuzného dokonce neodpověděl vůbec. Výjimkou byl vrátný, který se během komunikace na osoby usmíval, odpovídal na všechny dotazy příjemným hlasem a vyzářovala z něho vstřícnost a ochota.

Gesta a pohyby vrátných byly vždy přiměřené situaci, u žádného se po dobu pozorování nevyskytla žádná neobvyklá reakce v této oblasti.

Jen menšina z vrátných dokázala zachovat klid a rozvahu v situacích, které nenastávají běžně – problémové situace. Příkladem je situace, kdy vrátný potřeboval získat důležitou informaci z oddělení, na které se nemohl dovolat. Začal se nahlas vulgárně projevovat a stěžovat si na pracovníky příbuznému procházejícímu kolem vrátnice. Dalším příkladem byla situace, kdy vrátný při řešení neobvyklé situace zavolal pracovníka, který ze své pozice a náplně práce nebyl schopen situaci vyřešit. U jednoho vrátného během období pozorování nenastala žádná situace, která by byla něčím neobvyklá nebo problémová, proto jsem nemohla pozorovat, jak vrátný v podobných situacích komunikuje.

Několik vrátných komunikuje způsobem, kterým projevují méněcennost osoby, se kterou komunikují. Tento způsob komunikace se nejvíce projevoval při komunikaci vrátných se seniory z domova se zvláštním režimem. O tomto seniorovi se vyjadřovali ve 3. osobě a někdy ho označovali nevhodnými výrazy srážející jeho důstojnost. Někteří někdy komunikovali se studenty nadřazeným, autoritativním způsobem. Oproti tomu někteří vrátní komunikovali se všemi, ať už se jednalo o studenta, dobrovolníka, příbuzného nebo seniora naprosto opačným způsobem. Jeden vrátný přicházející osoby vždy příjemně oslovil s dotazem na jejich přání a s úsměvem jim poskytl požadované informace. Často vycházel z vrátnice, a komunikoval se seniory přicházejícími do vestibulu před vrátnicí.

Závěr třetí části výzkumu

Cílem třetí fáze výzkumu bylo zjistit, kterými požadovanými znalostmi a komunikačními dovednostmi disponují vrátní DS Burešov, p.o., tohoto cíle jsem dosáhla pomocí metody polostrukturovaného rozhovoru s vrátnými a metody pozorování jejich způsobu komunikace. Zjištěná data jsem seskupovala do kategorií, vytvořených v předchozí části výzkumu. Použité kategorie seskupují nejvíce žádané znalosti a komunikační dovednosti vrátných. Tato kategorizace mi pomohla utřídit získané informace o znalostech a komunikačních dovednostech vrátných.

V oblasti znalostí mají všichni vrátní dostatečné informace týkající práva seniorů volit a postupu konání voleb v zařízení. Většina z nich je dobře informována o bezpečnosti práce, zná únikové východy, rozmístění hasicích přístrojů, ví, kde jsou hlavní uzávěry vody, plynu, kde se v budově nachází hydranty a elektrické rozvody. Průměrné znalosti mají vrátní v oblasti práva seniorů na stížnost, téměř všichni dokázali popsat základní postup podání stížnosti.

V ostatních oblastech se však vždy našel některý vrátný, který k dané kategorií neměl nebo nedokázal říci žádné informace. Oblastmi, ve kterých nejvíce vrátných nemá žádné informace je oblast informací týkající poskytovaných sociálních služeb v zařízení a informace o dodržování mlčenlivosti.

Používání gest a pohybů těla úměrně k situaci je u vrátných největší komunikační dovedností. Bylo pozorováno, že jeden vrátný disponuje téměř všemi požadovanými komunikačními dovednostmi a to na velmi dobré úrovni. U ostatních vrátných se komunikační dovedností lišily. Během pozorování byly u některých vrátných zjištěny rezervy v komunikační dovednosti, které souvisí se srozumitelným podáním sdělení, přizpůsobením hlasitosti, způsobem projevu vrátného při komunikaci nebo řešením problémových situací.

10.7 Závěr výzkumné části

Cílem výzkumu bylo zjistit, zda znalosti a komunikační dovednosti vrátných v DS Burešov, p.o. odpovídají požadavkům této organizace. Ve snaze odpovědět na tuto otázku jsem musela nejdříve zjistit:

Jaké požadavky mají osoby působící v organizaci DS Burešov, p.o. na znalosti a komunikační dovednosti vrátných pracujících v této organizaci?

Proto jsem v první části výzkumu vedla rozhovory s osobami, které nejčastěji přijdou s vrátnými, v rámci jejich pracovních povinností do kontaktu. Polostrukturovanými rozhovory jsem zjišťovala, jaké požadavky mají studenti, dobrovolníci, uživatelé a jejich přátelé, příbuzní a pracovníci domova na komunikační dovednosti a znalosti vrátných. Na základě zjištěných dat mi vyplynuly oblasti požadavků, jejichž potřebnost jsem ověřovala v další části výzkumu. V druhé části výzkumu jsem ověřovala potřebnost jednotlivých oblastí požadavků stanovených na základě dat z rozhovorů předchozí části výzkumu. Opět pomocí polostrukturovaných rozhovorů s vedoucími pracovníky organizace jsem zjišťovala požadavky na znalosti a komunikační dovednosti vrátných. Zjištěné požadované znalosti a komunikační dovednosti u vrátných popisují v závěru druhé části výzkumu (kapitola 10. 5., s. 78). Na základě zjištěných informací jsem vybrala nejžádanější kategorie požadavků, u kterých jsem ve třetí části výzkumu zjišťovala, zda jimi vrátní v Burešov, p.o. disponují. Tím jsem získala odpověď na druhou dílčí otázku:

Kterými z požadovaných znalostí a komunikačních dovedností disponují vrátní v DS Burešov, p.o.?

Pomocí metody polostrukturovaného rozhovoru s vrátnými pracující v DS Burešov, p.o. jsem zjistila jejich znalosti v požadovaných oblastech. Metodou pozorování jsem zjišťovala vybrané komunikační dovednosti vrátných. Zjištěná data popisují v závěru z třetí části výzkumu (kapitola 10. 6., s. 85).

Požadované znalosti a komunikační dovednosti vrátných spolu se zjištěnými znalostmi a komunikačními dovednostmi, kterými vrátní disponují jsem seřadila do následující tabulky (Tab. č. 3), za účelem zodpovězení hlavní výzkumné otázky:

Odovídají znalosti a komunikační dovednosti vrátných v DS Burešov, p.o. požadavkům této organizace?

Tab. č. 3 – Porovnání znalostí a komunikačních dovedností u vrátných

<i>Požadované znalosti a komunikační dovednosti</i>	<i>Zjištěná znalost a komunikační dovednost u vrátných DS Burešov, p.o.</i>
Znalost budovy její popis, rozdělení dvou budov, rozmístění kanceláří, znalost okolí domova.	Téměř všichni vrátní jsou informováni o budově, rozmístění kanceláří. Základní informace mají i o okolí domova. Neznalost některých informací v této oblasti se u vrátných projevila pouze zřídka. Vrátní splňují požadavek organizace na znalosti v této oblasti.

Znalost bezpečnosti práce, únikové východy, označení, rozmístění hydrantů, elektrických rozvodů, hlavní uzávěr vody a plynu, popis možných krizových situací.	V oblasti bezpečnosti práce, mají téměř všichni vrátňi informace dostatečné, avšak nemají úplné znalosti v oblasti předcházení a postupu v mimořádných nebo krizových situacích, které by mohly nastat. Požadavek organizace na znalosti v této oblasti vrátňi splňují pouze částečně.
Znalost poskytovaných sociálních služeb v zařízení, druhy poskytovaných služeb, rozdíl mezi nimi.	Naprostě nedostačující znalosti měla většina vrátňých v oblasti poskytovaných sociálních služeb v zařízení. Nevěděli, jaké služby organizace poskytuje, nedokázali definovat rozdíly mezi těmito službami. Požadavek organizace na znalosti v této oblasti zcela nesplnili.
Znalost nejméně 3 typických projevů seniora s demencí.	Vrátňi dokázali uvést alespoň jeden příklad typického projevu seniora s demencí, další informace však již většina vrátňých v této oblasti neměla. Požadavek organizace splnili tedy jen částečně.
Znalost organizačního členění pracovníků v zařízení, popis organizační struktury zařízení, rozdělení personálních úseků, vyjmenování vedoucích pracovníků.	Žádný vrátňý nedokázal zcela popsat organizační strukturu zařízení, někteří z nich dokázali vyjmenovat alespoň vedoucí pracovníky. V této oblasti vrátňi mají nedostatečné informace, nesplňují požadavek organizace.
Znalost náplně činnosti studentů a dobrovolníků docházející do zařízení, zjednodušeně jejich práva a povinnosti.	Náplň činnosti dobrovolníků a studentů dokázali popsat jen někteří vrátňi, práva a povinnosti dobrovolníků nedokázal říci žádný. Požadavek organizace na znalost informací v této oblasti vrátňi nesplňují.
Znalost práva na svobodu pohybu, specifika u seniorů s demencí.	Znalost vrátňých práva na svobodu pohybu je pouze částečná, vrátňi vědí, že toto právo mají respektovat, oproti tomu, někteří popisovali situace, kdy toto právo seniorovi s demencí odepřeli. Proto tento požadavek splňují pouze částečně.
Znalost práva na důstojné zacházení, příklad situace, kdy by mohlo dojít k porušení tohoto práva.	Téměř všichni vrátňi sdělili, že respektují právo seniorů na důstojné zacházení, ovšem při pozorování jsem byla svědkem, jak vrátňý komunikoval se seniorem takovým způsobem, který snižoval jeho důstojnost. Vzhledem k této skutečnosti považují tento požadavek za částečně nesplněný.
Znalost a dodržování mlčenlivosti, obsah mlčenlivosti, příklad situace, kdy by mohlo dojít k porušení tohoto práva.	Vrátňi v minulosti nepodepisovali povinnost dodržovat mlčenlivost. Někteří dokážou uvést příklady citlivých informací a vědí, že je nesmí dál prezentovat. Ovšem jeden vrátňý považuje mlčenlivost za něco, co se ho netýká. Požadavek organizace vrátňi v této oblasti nesplňují.
Znalost práva účastnit se voleb, způsobu zajištění tohoto práva v zařízení.	V této oblasti vrátňi prokázali naprostou znalost v požadovaném rozsahu.

Znalost práva seniora na stížnost, popis postupu při podání stížnosti.	Vrátní respektují právo seniora na stížnost, dokážou seniorovi říci, jak si může podat stížnost. Rezervy však shledávám v oblasti podání anonymní stížnosti, jen někteří dokázali uvést příklad, jak si senior může stěžovat anonymně. Požadavek organizace splňují jen částečně.
Dovednost podávat jasné, přesné informace.	Pouze někteří vrátní dokázali osobám podat přesné, jasné a v tomto smyslu srozumitelné informace. Požadavek byl naplněn pouze částečně.
Dovednost informace podávat srozumitelným způsobem, výslovnost, artikulace, volba jazyka.	Vrátní dokázali způsob podání informací přizpůsobit potřebám osob, se kterými komunikovali. V případě potřeby kladli důraz na artikulaci a snažili se důkladně vyslovovat. Tento požadavek byl naplněn, výjimkou byl jeden vrátný, který častěji při komunikaci užíval vulgárních, nevhodných výrazů.
Dovednost přizpůsobit tempo řeči a hlasitost schopnostem osoby, se kterou komunikují.	Tempo řeči dokázala většina vrátných přizpůsobovat. Pokud senior nerozuměl, vrátní zpomalili tempo, aby senior lépe rozuměl. Avšak během pozorování nastaly situace, kdy vrátný nepřizpůsobil hlasitost potřebám osoby, se kterou komunikoval. Tento nedostatek se projevil u více vrátných. Proto tento požadavek hodnotím splněný pouze částečně.
Dovednost při komunikaci působit příjemně, usmívat se, být k lidem vstřícný.	Tento požadavek považují za nesplněný. Vrátní komunikovali způsobem, který nepůsobil příjemně ani vstřícně. Výjimkou byl pouze jeden vrátný, jehož projev opravdu působil příjemně, byl ochotný a po celou dobu pozorování se usmíval.
Dovednost gesta a pohyby těla používat přiměřeně k situaci.	Užívání gest a pohybu těla vrátní používali přiměřeně aktuální situaci. Tento požadavek je zcela splněn.
Dovednost řešit neobvyklé a problémové situace klidně, asertivním způsobem.	Po dobu pozorování ne všichni vrátní řešili situaci, která by byla pro ně nějakým způsobem zátěžová. Pokud však taková situace nastala, jen někteří vrátní dokázali tuto situaci řešit s rozvahou a zamezili vzniku dalších nepříjemností. Jelikož nastalé situace během pozorování byly u každého vrátného různého typu a s různou mírou zátěže, nelze jasně určit, zda vrátní tento požadavek splňují. Avšak vzhledem k pozorovanému chování některých vrátných při řešení podobných situací, shledávám u nich v této dovednosti rezervy.
Dovednost komunikovat asertivním způsobem, způsobem, který není manipulativní nebo příliš autoritativní.	S výjimkou jednoho vrátného tato dovednost se neprojevila u žádného vrátného. Vrátní ve většině případů komunikovali autoritativním, nadřazeným způsobem. V jednom případě vrátný komunikoval stylem, který snižoval důstojnost seniora.

	Tento požadavek je nesplněn.
--	------------------------------

Zdroj: vlastní zpracování

Z uvedené tabulky vyplývá, že vrátní splňují požadavky organizace na znalosti a komunikační dovednosti v těchto oblastech:

- znalost technického zázemí organizace (rozmístění kanceláří, členění budovy),
- dovednost podávat informace srozumitelným způsobem (artikulace, výslovnost, výběr jazyka),
- znalost práva seniorů volit, popis postupu konání voleb v zařízení,
- dovednost komunikaci doplňovat gesty a pohyby těla přiměřené situaci,

V některých oblastech vrátní mají znalosti nebo disponují potřebnými dovednostmi, ovšem ne v takové míře, v jaké požaduje organizace. Jsou jimi oblasti:

- znalost bezpečnosti práce, konkrétně znalost postupů v mimořádných a krizových situacích, které by mohly nastat,
- znalost a dodržování práva seniorů na svobodu pohybu, zejména u seniorů s demencí,
- znalost a dodržování práva seniorů na důstojné zacházení,
- znalost práva a postupů podání stížnosti seniorem,
- dovednost vrátného přizpůsobit hlasitost komunikace omezením seniora, se kterým komunikuje,
- dovednost vhodně komunikovat při vzniku neobvyklých, problémových situacích.

Nedostatečné nebo žádné informace nebo komunikační dovednosti byly u vrátných zjištěny v těchto oblastech:

- znalost poskytovaných sociálních služeb v zařízení, druhy služeb, rozdíly a specifika jednotlivých služeb,
- znalost organizační struktury zařízení, organizační členění, rozdělení personálních úseků,
- znalost práv a povinností studentů a dobrovolníků docházející do zařízení, stručný popis jejich náplně práce,
- znalost a dodržování povinnosti dodržovat mlčenlivost.

- dovednost vytvářet při komunikaci příjemný dojem, být vstřícný, ochotný,

Oblasti, ve kterých mají vrátní neúplné nebo částečné znalosti nebo komunikační dovednosti převyšují počtem oblasti, ve kterých má většina vrátných tyto znalosti nebo komunikační dovednosti, takové jaké požaduje organizace.

Podle mého názoru zjištěná neznalost některých informací nebo způsobu komunikace vrátných v některých oblastech je hrubým nedostatkem v práci vrátného v sociálních službách. Například znalost poskytovaných sociálních služeb v zařízení, by měla být pro vrátného základní znalostí, stejně tak znalost možných projevů chování seniorů s demencí, v případě, že zařízení poskytuje sociální službu domov se zvláštním režimem a vrátný při své práci přijde do kontaktu se seniory s demencí. Pokud vrátný posílá příchozí osoby za vedoucími pracovníky, musí znát organizační strukturu zařízení a vědět, který pracovník může být nápomocen příchozí osobě vyřídit její požadavek. A v neposlední řadě, vždyť přece příjemné vystupování vrátného, projev vstřícnosti, dovednost vrátného komunikovat mile, s úsměvem je jedním z článků vytváření dobré vizitky zařízení.

Na základě zjištěných dat odpověď na hlavní výzkumnou otázku zní:

Odpovídají znalosti a komunikační dovednosti vrátných v DS Burešov, p.o. požadavkům organizace?

Ne, většina vrátných pracujících v DS Burešov, p.o. nedisponuje takovými znalostmi a komunikačními dovednostmi, které tato organizace vyžaduje.

Výjimkou by mohl být vrátný č. 1, u kterého bylo zjištěno, že disponuje téměř všemi požadovanými znalostmi a komunikačními dovednostmi. Má pouze drobné rezervy v některých oblastech týkající znalostí.

Doporučení pro praxi

Organizace by se měla zaměřit na zjištěné rezervy vrátných ve znalostech a komunikačních dovednostech, které po vrátných požaduje. Zejména v oblasti znalosti poskytovaných služeb v zařízení, organizační struktury, způsobu projevu vrátných při komunikaci, ale také povinnosti dodržování mlčenlivosti. Vrátný během své práce může dozvědět různé citlivé informace, např. to mohou být informace, které jim sdělí senior nebo to mohou být neoficiální, nepotvrzené informace týkající se například změn ve fungování organizace. Měl by být poučen, které informace a komu smí podávat. Studenti a dobrovolníci docháze-

jící do zařízení na praxi jsou poučeni a podepisují povinnost dodržovat mlčenlivost, proto se domnívám, že by bylo vhodné, aby vrátní byli také seznámeni s povinností dodržovat mlčenlivost a toto písemně stvrdili.

Doporučuji, aby se organizace zaměřila také na oblasti, kde bylo zjištěno, že vrátní mají částečné informace a chybějící informace vrátným doplnit. Vhodná by byla například „brožura“, kde by vrátní měli všechny požadované informace, jasně a přehledně k dispozici. Informace by mohli být vrátným předány třeba i formou školení. Na školení by měli vrátní větší prostor pro doplňující otázky, které by jim napomohli lepšímu upevnění požadovaných znalostí.

Pro odstranění zjištěných rezerv vrátných v oblasti komunikačních dovedností by bylo vhodné uskutečnit komunikační výcvik, „šitý na míru“, díky němuž by si vrátní osvojili chybějící komunikační dovednosti.

III. PROJEKTOVÁ ČÁST

11 PROJEKT ŠKOLÍCÍHO VÝCVIKU

Vrátní jsou osoby, se kterými se příchozí člověk setká jako s prvními. Podílí se na utváření „vizitky“ organizace. Určitým způsobem spolupracují na poskytování sociální služby a při své práci přijdou do kontaktu nejen s uživateli služby, ale i s jejich rodinami, se studenty, dobrovolníky, pracovníky organizace a dalšími. Je důležité, aby uměli komunikovat s lidmi, měli dostatečné informace pro svou práci, znali a dodržovali práva uživatelů, což je i požadavkem organizace DS Burešov, p.o.

Na základě výzkumu bylo zjištěno, že ne všichni vrátní těmito znalostmi a dovednostmi disponují, proto v této části diplomové práce navrhuji projekt školícího výcviku, jehož cílem je odstranit zjištěné nedostatky vrátných.

Zpracování osnovy projektu zachovává strukturu teorií projektového managementu podle Svozilové (2006, s 111 - 176.).

Východisko projektu

Východiskem pro zpracování projektu školícího výcviku byla zjištěná data z výzkumné části. Bylo zjištěno, že vrátní nespĺňují většinu požadavků, které si klade organizace DS Burešov, p.o. v oblasti znalostí a komunikačních dovedností. Nedostatky byly zjištěny zejména ve znalosti poskytovaných sociálních službách, projevu chování seniora s demencí, znalosti organizační struktury organizace, znalosti práv a povinností studentů a dobrovolníků docházející do zařízení, znalosti a dodržování mlčenlivosti a dovednosti působit během komunikace přátelským, příjemným dojmem na osoby, se kterými komunikují. V jiných oblastech někteří vrátní částečně splňovali požadavek organizace, ovšem jejich znalost nebo komunikační dovednost nebyla úplná. Jedná se oblast znalosti postupů v krizových a mimořádných situacích, znalosti a dodržování práva seniorů na svobodu pohybu, práva na důstojné zacházení nebo znalosti práva stěžovat si. V oblasti komunikačních dovedností byly zjištěny u vrátných rezervy v případě dovednosti vrátného přizpůsobit míru hlasitosti projevu nebo dovednost zachování v komunikaci principy asertivní komunikace i v neobvyklých nebo problémových situacích.

S cílem odstranit tyto nedostatky ve znalostech a komunikačních dovednostech vrátných v DS Burešov, p.o. jsem navrhla projekt školícího výcviku, který je zaměřen na doplnění potřebných znalostí a nácviku komunikačních dovedností u vrátných.

Obsah projektu

Projekt je vytvořen pro vrátné v DS Burešov, p.o. Jedná se projekt školícího výcviku, který je zaměřen na odstranění nedostatků v oblasti znalostí a komunikačních dovedností, jež organizace po vrátných vyžaduje.

Témata školícího výcviku, vychází ze zjištěných nedostatků na základě výzkumu. Témata jsou zvolena tak, aby obsahovala oblasti znalostí a komunikačních dovedností, ve kterých bylo zjištěno, že vrátní nesplňují zcela nebo částečně požadavky organizace.

Témata školení jsou následující:

Bezpečnost práce

- stručná rekapitulace rozmístění hasicích přístrojů, elektrických rozvodů, označení únikových cest, umístění hlavního uzávěru vody a plynu,
- definování možných krizových a mimořádných situací, které by mohly v zařízení nastat, postupy pro jejich řešení a předcházení.

Organizační struktura DS Burešov, p.o.

- popis organizační struktury zařízení, seznámení s organigramem organizace,
- základní informace o náplni činností studentů a dobrovolníků v zařízení, popis jejich práv a povinností.

Poskytované sociální služby

- základní informace o poskytovaných sociálních službách, rozdíly mezi nimi,
- popis typických projevů chování seniora s demencí, definování postupu řešení nejčastějších možných problémových situací, které by mohl vrátný řešit se seniorem s demencí.

Základní lidská práva

- definování práva svobody pohybu, postup řešení situací, kdy by mohlo dojít k odepření práva na svobodu pohybu seniorovi s demencí,
- definování práva na důstojné zacházení, poučení o postupu řešení, situací, kdy by mohla být snížena důstojnost seniora,

- seznámení se základní postupem pro podávání a vyřizování stížností, anonymní způsob podání stížnosti,
- vysvětlení významu a rozsahu dodržování mlčenlivosti o citlivých a osobních údajích

Komunikační dovednosti

- nácvik komunikačních dovedností v oblasti verbální komunikace (přizpůsobení hlasitosti schopnostem a omezením seniora, definování vhodné formy jazyka),
- nácvik komunikačních dovedností v oblasti neverbální komunikace (důležitost neverbálního projevu, nácvik příjemného a vstřícného vystupování),
- nácvik komunikačních dovedností v oblasti asertivní komunikace (nácvik správné komunikace v zátěžových situacích, význam asertivní komunikace, význam odstranění autoritativního přístupu).

Školící výcvik je dvoudenní, předpokládaný termín realizace je 17. a 18. 7. 2013.

Zúčastněné osoby

Vrátní DS Burešov, p.o.

Vrátní jsou cílovou skupinou projektu. Školící výcvik je určen pro ně, s cílem odstranit nedostatky v jejich znalostech a komunikačních dovednostech vyžadovaných organizací v DS Burešov, p.o.

Koordinátor projektu

Koordinátorem projektu je Bc. Renata Lorencová, sociální pracovnice DS Burešov, p.o..

Náplň činnosti:

- příprava a realizace projektu,
- komunikace projektu s vrátnými, pracovníky DS Burešov, p.o. a odbornou veřejností,
- příprava a realizace projektu školícího výcviku,
- ukončení a hodnocení projektu.

Požadavky na osobnostní předpoklady:

- organizační dovednosti,
- schopnost systematického myšlení,

- znalost problematiky přístupu vrátných k lidem.

Lektor

Z důvodu zajištění odbornosti školícího výcviku, bude ve spolupráci se vzdělávací agenturou Curatio, zajištěn lektor. Úkolem lektora je odborně vést školící výcvik.

Náplň činnosti:

- příprava a vedení školícího výcviku,
- spolupráce s organizací DS Burešov, p.o. na přípravě obsahu školícího výcviku,
- tvorba podpůrného vzdělávacího materiálu školícího výcviku (materiály v tištěné podobě, prezentace v PowerPointu).

Profesní předpoklady:

- zkušenosti s vedením komunikačního výcviku,
- profesní odbornost v oblasti komunikačních dovedností (absolvování komunikačního výcviku, vzdělání v této oblasti),
- praxe v zařízení poskytující sociální služby, znalost problematiky sociálních služeb, orientace v zákoně č. 108/2006 Sb., znalost standardů kvality.

Cíl projektu

Cílem projektu je odstranit nedostatky vrátných v DS Burešov, p.o. ve znalostech a komunikačních dovednostech, které po nich tato organizace vyžaduje.

Cílová skupina

Pět vrátných pracujících v DS Burešov, p.o., kteří byli cílovou skupinou výzkumné části a u nichž byly zjištěny nedostatky ve znalostech nebo komunikačních dovednostech, které organizace DS Burešov, p.o. vyžaduje.

Program

Termín realizace školícího výcviku je 17. – 18. 7. 2013, vždy od 9 – 16 hod.

17. 7. 2013 – 1. blok školícího výcviku

Osvojení znalostí týkající se organizace DS Burešov, p.o, její organizační struktury, služeb, které poskytuje, a základních lidských práv seniorů.

Program 1. bloku:Dopoledne

- Představení účastníků a programu školícího výcviku.
- Bezpečnost práce.
- Organizační struktura DS Burešov, p.o..
- Poskytované sociální služby.

Odpoledne

- Základní lidská práva seniorů.
- Zodpovězení dotazů, hodnocení 1. bloku výcviku.

18. 7. 2013 – 2. blok školícího výcviku

Nácvik komunikačních dovedností v oblasti verbální, neverbální komunikace, nácvik postupu v problémových situacích v komunikaci se seniory, zejména se seniory s demencí.

Program 2. bloku:Dopoledne

- Nácvik komunikačních dovedností v oblasti verbální komunikace.
- Nácvik komunikačních dovedností v oblasti neverbální komunikace.

Odpoledne

- Nácvik komunikačních dovedností z oblasti asertivní komunikace.
- Zodpovězení dotazů, zhodnocení 2. bloku výcviku.

Obsah jednotlivých témat je blíže popsán v části – obsah projektu, s. 94.

Prostředky

Prostředky potřebné pro realizaci školícího výcviku jsou:

Materiální

- podpůrné školící materiály,
- poznámkové bloky, propisky pro účastníky školení,
- fixy.

Technické

- dataprojektor, promítací plátno,
- notebook,
- flipchart.

Ostatní

- prezentace v PowerPointu,
- školící místnost,
- lektor.

Časový harmonogram projektu*Tab. č. 4 – Harmonogram projektu školícího výcviku*

2. 5. – 26. 7. 2013	Příprava a realizace prezentace projektu.
květen 2013	Zmluvení školící místnosti, zajištění rekvizit: dataprojektor, plátno, PC, flipchart, fixy.
červen 2013	Tvorba podpůrného materiálu na školení ve spolupráci s firmou Curatio – příprava a tvorba prezentace v PowerPointu, tištěných materiálů s obsahem školícího výcviku. Nákup poznámkových bloků a psacích potřeb pro účastníky školícího výcviku.
15. - 16. 7. 2013	Příprava místnosti – rozmístění židlí, označení školící místnosti.
17. – 18. 7. 2013	Realizace projektu.
16. – 30. 9. 2013	Zhodnocení projektu, realizace hodnotící fáze.

Zdroj: vlastní zpracování

Rozpočet projektu

Tab. č. 5 – Rozpočet projektu školícího výcviku

Náklady		Částka (Kč)
Materiál	Kancelářské potřeby (poznámkové bloky, propisky, fixy a papíry k flipchartu.	500,-
	Občerstvení pro účastníky školícího výcviku (5 osob, lektor)	600,-
	Celkem	1100,-
Energie	Energie (el. proud, voda) v průběhu školícího výcviku, (cena smluvně)	200,-
	Celkem	200,-
Služby	Služby firmy Curatio – zajištění lektora, realizace kurzu „na míru“, příprava a tisk podpůrných materiálů na školení (cena smluvně).	14 500,-
	Zapůjčení techniky, notebook, dataprojektor, flipchart (cena smluvně).	150,-
	Pronájem místnosti, úklid	50,-
	Propagace projektu (první i druhá část propagace – viz kapitola č. 12)	4200,-
	Celkem	18900,-
Mzdové náklady	Mzda koordinátora projektu – dohoda o provedení práce (příprava, organizace školícího výcviku – 15h x 150,-).	2250,-
	Celkem	2250,-
Celkem		<u>22450,-</u>

Zdroj: vlastní zpracování

Způsob financování projektu

Domov pro seniory Burešov, p.o. je příspěvkovou organizací Zlínského kraje, její provoz je financován z největší míry z dotací z MPSV ČR, úhrad a příspěvků na péči od uživatelů služby a sponzorských darů. Financování projektu je zajištěno sponzorským darem, který darovala Galerie Š. Tato galerie přislíbila Domovu pro seniory Burešov, p.o. dar na účely realizace projektu ve výši 25 000,- Kč.

Spolupráce

V rámci realizace školícího výcviku DS Burešov, p.o spolupracuje se vzdělávacím centrem Curatio. Vzdělávací centrum zajistí lektora školícího výcviku a podpůrné školící materiály pro účastníky školení.

Propagace projektu

Propagaci projektu blíže popisují v kapitole č. 12 – Prezentace projektu.

Rizika, limitující faktory

Nezájem vrátných o doplnění znalostí a komunikačních dovedností

Toto riziko představuje vysokou míru pravděpodobnosti vzniku a má na realizaci projektu obrovský vliv. Míru rizika pomůže snížit dobrá komunikace projektu s vrátnými, která bude vrátné motivovat k účasti na projektu.

Neumožnění realizace projektu organizací DS Burešov, p.o.

Ředitel organizace by mohl změnit názor a neumožnit realizaci projektu. Výskyt tohoto rizika je málo pravděpodobný. Ředitel organizace schválil realizaci projektu. Předcházením rizika bylo informování ředitele o významu projektu a jeho důsledcích pro organizaci. K omezení rizika napomáhá také komunikace projektu s pracovníky DS Burešov, p.o.

Nedostatek financí pro realizaci projektu

Galerie Š by odmítla podepsat darovací smlouvu na přislíbenou finanční částku. Výskyt tohoto rizika představuje střední pravděpodobnost, ovšem na realizaci projektu má toto riziko obrovský vliv. Omezení rizika přispěje, co nejdříve podepsat darovací smlouvu s Galerií Š, případně přemýšlet o možných náhradních zdrojích finančních prostředků potřebné pro realizaci projektu.

Školící výcvik bude veden neodborně a tím se znemožní naplnění cílů projektu

Toto riziko představuje střední míru pravděpodobnosti, ovšem s velkým dopadem na projekt. K zamezení výběru nevhodného lektora pomůže jasné vymezení profesních požadavků na lektora a dobrá komunikace s firmou Curatio.

Kritéria hodnocení

Zhodnocení efektivnosti projektu se uskuteční formou rozhovorů se studenty, dobrovolníky, uživateli, příbuznými a pracovníky DS Burešov, p.o. Cílem rozhovoru je srovnat znalosti vrátných před a po uskutečnění projektu.

Za účelem srovnání komunikačních dovedností bude opět provedeno pozorování. Pozorovanými jevy budou stejné kategorie, aplikované ve třetí fázi výzkumu.

Pokud bude dosaženo lepších výsledků ve znalostech a komunikačních dovednostech vrátných, než před realizací školícího výcviku je to ukazatel, že bylo dosaženo cílů projektu.

12 PROPAGACE PROJEKTU

Komunikace projektu může organizaci DS Burešov, p.o. pomoci zvýšit povědomí organizace o její existenci u odborné veřejnosti a zřizovatele, ale i díky informovanosti veřejnosti o skutečnosti, že organizaci záleží na znalostech a dovednostech osob, které působí v zařízení a spolupracují na poskytování sociální služby, posílit prestiž mezi ostatními domovy pro seniory.

12.1 Východiska komunikace projektu

Terminologie marketingové komunikace - propagace jako komunikační systém vychází z teorie marketingu, je jedním z nástrojů marketingové komunikace. Hesková a Štarchoň (2009, s. 51) definují marketingovou komunikaci jako formu komunikace, užívanou v organizaci s cílem informovat, přesvědčovat a ovlivňovat součastné nebo potencionální zákazníky. Marketingovou komunikací se rozumí všechny typy komunikace, kterými se organizace snaží ovlivnit postoje, chování a vědomosti zákazníka v oblasti svých produktů. (Jakubíková, s. 241)

Cíli marketingové komunikace je podle Příkrylové a Jahodové (2010, s. 40): informovat trh o výrobky, poskytnout informace; vytvořit a stimulovat poptávku; odlišit, diferencovat produkt; zdůraznit zákazníkům užitek a hodnotu produktu; stabilizovat obrat; budovat značku a posílit firemní image.

K dosažení těchto cílů marketingová komunikace využívá komunikační nástroje - komunikační mix (Hesková, Štarchoň, 2009, s. 59):

- reklama,
- podpora prodeje,
- public relations,
- přímý marketing.

Současná situace komunikace projektu - projekt školícího výcviku pro vrátné je navržen s cílem odstranit nedostatky ve znalostech a komunikačních dovednostech vrátných a zlepšit přístup vrátných k lidem prostřednictvím školícího výcviku. Nezbytným krokem k naplnění cíle projektu a jeho prezentace, nastavení strategie komunikace projektu.

Projekt byl komunikován převážně se zaměstnanci DS Burešov, p.o. a dalšími osobami potřebnými pro zahájení přípravy realizace projektu:

- 4. 3. 2013 byl jako první s projektem seznámen ředitel DS Burešov, p.o., který schválil zahájení přípravy projektu školícího výcviku a průběžně je informován o dalších krocích vedoucí k realizaci projektu. Byl určen koordinátor projektu.
- 11. 3. 2013 byly koordinátorovi předány potřebné informace o obsahu a přípravě projektu,
- 14. 3. 2013 projekt byl představen Galerii Š za účelem žádosti o sponzorský příspěvek na realizaci projektu,
- 22. 3. 2013 proběhlo interní školení pracovníků zaměřené s cílem informovat a definovat pracovníkům, kdo jsou osoby NPS a seznámit je s povinnostmi a právy těchto osob vyplývající z interních dokumentů a standardu kvality č. 9.
- 3. 4. 2013 s projektem byli obeznámeni vedoucí pracovníci domova prostřednictvím informační schůzky k projektu.
- 9. 4. 2013 firmě Curatio byl prezentován projekt školícího výcviku za účelem dohody na spolupráci při jeho realizaci.

Projekt prozatím nebyl představen cílové skupině, pracovníkům DS Burešov, p.o. ani odborné veřejnosti, nebyl sestaven plán komunikace projektu.

12.2 Struktura plánu komunikace projektu

S využitím zásad marketingové komunikace (komunikačního mixu) je nutné v plánu komunikace projektu vhodně zvolit strategii komunikace a stanovit nástroje propagace. Hesková a Štarchoň (2009, s. 61- 69) navrhují při sestavování návrhu komunikace postupovat systematicky, zdůrazňují komplexnost komunikačního plánu. Při tvorbě komunikační strategie zdůrazňují důležitost těchto následujících činností:

- určení příjemce zprávy, identifikace cílové skupiny,
- definování cílů komunikace,
- sestavení zprávy, samotné sdělení
- výběr komunikační cesty,

- rozhodnutí o skladbě komunikačního mixu,
- zpracování časového harmonogramu a rozpočtu,
- zpětná vazba, systém měření účinnosti.

Při sestavování plánu komunikace projektu jsem se inspirovala uvedeným postupem a strukturou propagace od Svobody (2005, s. 123 – 125).

Cíl komunikace projektu

Cílem komunikace projektu je:

- *informovat vrátné o připravovaném projektu a motivovat je k účasti na školícím výcviku.*

Druhořadým cílem je informovat o projektu odbornou veřejnost, pracovníky a zřizovatele DS Burešov, p.o.

Cílová skupina

- Vrátní organizace DS Burešov, p.o., - blíže specifikovaná v cílové skupině v projektu školícího výcviku (viz výše),
- odborná veřejnost – pracovníci ostatních domovů pro seniory a s zřizovatel DS Burešov, p.o. Zlínský kraj,
- pracovníci DS Burešov, p.o.

Návrh plánu komunikace projektu jsem rozdělila do dvou částí na základě zaměření projektu. Toto rozdělení mi pomůže systematizovat jednotlivé kroky při tvorbě plánu a poskytne mi více prostoru pro bližší specifikaci komunikačního plánu.

Část 1 - Komunikace projektu s vrátnými v DS Burešov, p.o.

Část 2 – Komunikace projektu s odbornou veřejností a pracovníky DS Burešov, p.o.

12.3 Část 1 – Komunikace projektu s vrátnými v DS Burešov, p. o.

Zaměření této části komunikace projektu je na vrátné pracující v DS Burešov, p.o. Jejím úkolem není pouze vrátné o projektu informovat, ale také motivovat k účasti na školícím výcviku.

Cíle komunikace

- Informovat vrátné v DS Burešov, p.o. o připravovaném projektu,
- Zajistit účast vrátných v DS Burešov, p.o. na školícím výcviku.

Cílová skupina

Cílovou skupinou komunikace jsou vrátní pracující v DS Burešov, p.o..

Vrátným prozatím o chystaném projektu nebyly předány žádné informace. Vrátní jsou cílovou skupinou projektu, proto je důležité je o projektu informovat a tím je motivovat k účasti na projektu.

Prostředky a formy komunikaceInformační schůzka s vrátnými

Setkání koordinátora projektu a vrátnými, cílem seznámit vrátné s projektem.

Obsahem schůzky je:

- seznámit vrátné s připravovaným projektem (důvod, cíl),
- informovat vrátné o obsahu školícího výcviku,
- zdůraznit vrátným význam jejich účasti na školícím výcviku,
- sdělení termínu konání výcviku,
- předání propagačních plakátů.

Informační letáky

Informační letáky budou předány vrátným v DS Burešov, p.o. Jejich obsahem je popis projektu, obsah a význam školícího výcviku.

Harmonogram komunikace

Tab. č. 6 – Harmonogram komunikace projektu v první části

duben 2013	Tvorba informačních letáků s obsahem a informacemi o připravovaném projektu.
květen 2013	Tisk informačních letáků. Distribuce letáků vrátným v DS Burešov, p.o.

květen 2013	Příprava informační schůzky, příprava obsahu, zamluvení místnosti, pozvání vrátných na schůzku.
3. – 7. 6. 13	Informační schůzka s vrátnými pracující v organizaci.

Zdroj: vlastní zpracování

Rozpočet komunikace

Tab. č. 7 – Rozpočet komunikace projektu v první části

Náklady	částka v (Kč)
Tisk informačních letáků – 5ks (náklady na materiál a tisk)	20,-
Mzda pracovníka – tvorba propagačních letáků, příprava a realizace informační schůzky, distribuce plakátů na nástěnky v zařízení (dohoda o provedení práce – 15 h x 150,- Kč)	2250, -
Realizace informační schůzky pro vrátné - pronájem místnosti, energie (cena smluvně)	200,-
Celkem	<u>2600,-</u>

Zdroj: vlastní zpracování

Zpětná vazba

Zpětnou vazbou o tom, že komunikace projektu v první části byla účinná, je dobrovolná účast všech vrátných na školicím výcviku.

12.4 Část 2 – Komunikace projektu veřejností a pracovníky organizace

Záměrem této částí komunikace je zvýšit povědomí o projektu u odborné veřejnosti a pracovníků DS Burešov, p.o. Komunikace projektu s touto cílovou skupinou napomůže organizaci zvýšit povědomí o její existenci a podpoří posílení prestiže organizace u pracovníků jiných domovů pro seniory a zřizovatele DS Burešov, p.o.

Cíle komunikace

- Informovat odbornou veřejnost o připravovaném projektu.
- Seznámit pracovníky DS Burešov, p.o. s projektem.

Cílová skupina

Cílovými skupinami této části komunikace jsou:

Odborná veřejnost

- pracovníci ostatních domovů pro seniory,

To jsou pracovníci, kteří pracují v organizacích poskytující sociální služby domov pro seniory a domov se zvláštním režimem. Pro organizaci jsou zásadní cílovou skupinou pracovníci z okolních zařízení (v rámci Zlínského kraje), sekundárně lze však do této skupiny zahrnout i pracovníky z ostatních domovů pro seniory v ČR.

- zřizovatel DS Burešov, p.o.

Zřizovatelem DS Burešov, p.o. je Zlínský kraj. Cílovou skupinou se rozumí pracovníci sociálního odboru Zlínského kraje.

Prostředky a formy komunikace

Propagační plakáty

Obsahem těchto plakátů je popis, obsah a význam projektu školícího výcviku. Plakáty budou distribuovány na nástěnky a dostupné plochy v zařízení DS Burešov, p.o. (stůl ve vestibulu, police u vrátnice), tak aby k nim měli přístup všichni pracovníci organizace DS Burešov, p.o.

Porada pracovníků

Na jedné z pravidelných porad pracovníků bude projekt představen, pracovníci se seznámí s obsahem a cíli projektu.

Webové stránky

Na webové stránky DS Burešov, p.o. bude po uskutečnění projektu zveřejněna zpráva, která bude projekt prezentovat, sdělí obsah a význam projektu.

Odborný časopis

Koordinátor projektu napíše do odborného časopisu Sociální služby článek o uskutečněném projektu a informuje odbornou veřejnost o obsahu a cílech projektu.

Zpráva o činnosti

Každé pololetí zpracovává organizace zřizovateli zprávy o své činnosti. Ve zprávě za 1. pol. 2013 koordinátor zřizovatele seznámí s uskutečněným projektem, kde zdůrazní význam tohoto projektu.

Harmonogram komunikace

Tab. č. 8 – Harmonogram komunikace projektu v druhé části

duben - květen 2013	Tvorba a tisk propagačních plakátů s obsahem a informacemi o projektu. Distribuce plakátů na nástěnky v zařízení.
3. 6. 13	Porada pracovníků, seznámení pracovníků s obsahem a cíli projektu, předání propagačních plakátů.
3. – 7. 6. 13	Zveřejnění informací o připravovaném projektu na webových stránkách.
10. – 21. 6. 13	Sepsání článku o projektu do odborného časopisu Sociální služby.
do 26. 7. 13	Prezentace realizovaného projektu ve Zprávě o činnosti pro Zlínský kraj.

Zdroj – vlastní zpracování

Rozpočet komunikace

Tab. č. 9 – Rozpočet komunikace projektu v druhé části

Náklady	částka v (Kč)
Tvorba a tisk propagačních plakátů (náklady na služby) – 50 ks, formát A5, (cena smluvně)	300,-
Článek do odborného časopisu, zveřejnění informací na webových stránkách, distribuce propagačních plakátů (mzda pracovníka) - dohoda o provedení práce (6h x 150,-)	900,-
Prezentace projektu ve Zprávě o činnosti (mzda pracovníka) dohoda o provedení práce (3h x 150,-)	450,-
Celkem	1650,-

Zdroj: vlastní zpracování

Zpětná vazba

Zpětnou vazbou účinné komunikace projektu u pracovníků DS Burešov, p.o. může být jejich projevovaná podpora vrátných k účasti na projektu. Pozitivní zájem zřizovatele o realizaci projektu, může být další (opět však neměřitelnou) zpětnou vazbou dobré komunikace projektu.

ZÁVĚR

Cílem diplomové práce bylo zmapovat znalosti a komunikační dovednosti vrátných v DS Burešov, p.o., a na základě zjištění navrhnout projekt na zaškolení vrátných v problémových oblastech.

Tohoto cíle bylo dosaženo pomocí výzkumu, jehož záměrem bylo zjistit, zda vrátní splňují požadavky organizace v oblasti znalostí a komunikačních dovedností. Výzkumná otázka zněla: odpovídají znalosti a komunikační dovednosti vrátných působících v DS Burešov, p.o. požadavkům organizace?

Výzkumem bylo zjištěno, že znalosti a komunikační dovednosti vrátných neodpovídají požadavkům organizace. Byly definovány oblasti, ve kterých měli vrátní rezervy nebo zcela nesplňovali požadavek organizace. Zjištěná data se stala východiskem pro návrh projektu školicího výcviku, který je zaměřen na doplnění znalostí a nácviku komunikačních dovedností tak, aby vrátní po absolvování tohoto výcviku splňovali požadavky organizace. Projekt by nemohl být realizován bez jeho komunikace. Byl navržen plán komunikace projektu s vrátnými, pracovníky DS Burešov, p.o. i veřejností.

Výstupem diplomové práce do praxe je nejen zmapování nedostatků vrátných v oblasti požadovaných znalostí a dovedností, ale také návrh projektu, který pomůže organizaci tyto nedostatky odstranit.

Zjištěné nedostatky u vrátných mohou být podkladem pro zpracování informační brožury určené vrátným se základními informacemi potřebné pro jejich činnost.

Zjištěná data se mohou také stát východiskem pro zpracování písemného postupu pro zaškolování a působení vrátných v organizaci. Povinnost zpracování tohoto postupu vyplývá ze standardů kvality sociálních služeb.

V poslední řadě, pro mě nejdůležitějším výstupem do praxe je, že tato práce je mým pilotním projektem, kdy jsem si vyzkoušela, jak postupovat při mapování a následném odstranění nedostatků u dalších skupin osob spolupracujících v DS Burešov, p.o.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

Monografie:

- [1] CAPPONI, Věra a Tomáš NOVÁK, 2004. *Asertivně do života*. Praha: Grada Publishing. ISBN 80-247-0989-9.
- [2] GAVORA, Peter, 2000. *Úvod do pedagogického výzkumu*. Brno: Paido. ISBN 80-85931-79-6.
- [3] HAŠKOVCOVÁ, Helena, 2010. *Fenomén stáří*. Praha: Havlíček Brain team. ISBN 978-80-87109-19-9.
- [4] HENDL, Jan, 2008. *Kvalitativní výzkum*. Praha: Portál. ISBN 979-80-7367-485-4.
- [5] HESKOVÁ, Marie a Petr Štarchoň, 2009. *Marketingová komunikace a moderní trendy v marketingu*. Praha: Oeconomica. ISBN 90 - 80-245-1520-2.
- [6] HUUB, Buijssen, 2005. *Demence, průvodce pro rodinné příslušníky a pečovatele*. Praha: Portál. ISBN 80-7367-081-X.
- [7] JAKUBÍKOVÁ, Dagmar, 2008. *Strategický marketing – Strategie a trendy*. Praha: Grada Publishing. ISBN 80-2472-690-4.
- [8] JIRÁK, Roman, Iva HOLMEROVÁ, Claudia BORZOVÁ a kol., 2009. *Demence a jiné poruchy paměti. Komunikace a každodenní péče*. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-247-2454-6.
- [9] KRÁLOVÁ, Jarmila a Eva RÁŽOVÁ, 2012. *Sociální služby a příspěvek na péči*. Olomouc: ANAG. ISBN 978-80-7263-748-5.
- [10] KRUTILOVÁ, Dagmar, Pavel ČÁMSKÝ a Jan SEMBDNER, 2008. *Sociální služby. Tvorba a zavádění Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*. Tábor: APSS ČR. ISBN 978-80-254-3427-7.
- [11] KUČEROVÁ, Helena, 2006. *Demence v kazuistikách*. Praha: Grada Publishing. ISBN 80-247-1491-4.
- [12] MALÍKOVÁ, Eva, 2011. *Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních*. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-247-3148-3.

- [13] MAŇÁK, Josef, Štefan ŠVEC a Vlastimil ŠVEC (ed.), 2005. *Slovník pedagogické metodologie*. Brno: Paido. ISBN 80-7315-102-2.
- [14] MIKULÁŠTÍK, Milan, 2010. *Komunikační dovednosti v praxi*. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-247-2339-6.
- [15] MIOVSKÝ, Michal, 2006. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada Publishing. ISBN 80-247-1362-4.
- [16] PELSMACKER, Patrick, Maggie GEUENS a Joeri VAN DEN BERGH, 2007. *Marketing Communications*. New York: Prentice Hall. ISBN 978-0-273-70693-9.
- [17] POKORNÁ, Andrea, 2010. *Komunikace se seniory*. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-247-3271-8.
- [10] SMEJKAL, Vladimír; RAIS, Karel. *Řízení rizik ve firmách a jiných organizacích*. 3.
- [18] STRAUSS Anselm a Juliet CORBINOVÁ, 1999. *Základy kvalitativního výzkumu, postupy a techniky metody zakotvené teorie*. Boskovice: Nakladatelství Albert. ISBN 80-85834-60-X.
- [19] SVOZILOVÁ, Alena, 2006. *Projektový management*. Praha: Grada Publishing. ISBN 80-247-150-5.
- [20] SVOBODA, Václav, 2005. *Základy public relations*. Zlín: Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně. ISBN 80-7318-043-X.
- [21] TOPINKOVÁ, Eva a Jiří NEURWIRTH, 1995. *Geriatric pro praktického lékaře*. Praha: Grada Publishing. ISBN 80-7169-099-6.
- [22] TOŠNER, Jiří a Olga SOZANSKÁ, 2002. *Dobrovolnictví a metodika práce*. Praha: Portál. ISBN 80-7178-514-8.
- [23] VÁGNEROVÁ, Marie, 2000. *Vývojová psychologie: dětství, dospělost, stáří*. Praha: Portál. ISBN 80-7178-308-0.
- [24] VENGLÁŘOVÁ, Martina, 2007. *Problematické situace v péči o seniory*. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-247-2170-5.

Internetové zdroje:

- [25] DS BUREŠOV. *O nás*. [online]. [cit. 2013-02-10]. Dostupné z: <http://www.dsburesov.cz/index.php?rubrika=2-o-nas>.
- [26] MPSV ČR. *Detail sociální služby*. [online]. [cit. 2013-02-13]. Dostupné z: <http://iregistr.mpsv.cz/sluzba/detailsluzby/4517>.
- [27] ALZHEIMER, n.f.. *Situace v ČR a ve světě*. [online]. 2013 [cit. 2013-03-24]. Dostupné z: <http://www.alzheimernf.cz/pro-pecujici-a-pacienty/situace-v-cr-a-ve-svete>.

Interní dokumenty:

- [28] Etický kodex zaměstnanců, DS Burešov, p.o., 2008.
- [29] Organigram DS, DS Burešov, p.o., 2012.
- [30] Organigram DZR, DS Burešov, p.o., 2012.
- [31] Provozní řád DS, DS Burešov, p.o., 2011.
- [32] Provozní řád DZR, DS Burešov, p.o., 2011.
- [33] Smlouva o ochraně majetku, DS Burešov, p.o., 2007.
- [34] Standard č. 1 – Cíle a způsoby poskytování sociální služby, DS Burešov, p.o., 2011.
- [35] Standard č. 2 – Ochrana práv osob, DS Burešov, p.o., 2011.
- [36] Zpráva o činnosti za rok 2012, DS Burešov, p.o., 2013.

Zákonné normy:

- [37] Listina základních práv a svobod (Zákon č. 2/1993 Sb.).
- [38] Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.
- [39] Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

- DS Domov pro seniory
- DZR Domov se zvláštním režimem
- MPSV Ministerstvo práce a sociálních věcí

SEZNAM TABULEK

Tab.č. 1 – Statistika studentů v DS Burešov, p.o. za rok 2012.....	50
Tab. č. 2 – Kritéria naplnění znalosti.....	81
Tab. č. 3 – Porovnání znalostí a komunikačních dovedností u vrátných.....	86
Tab. č. 4 – Harmonogram projektu školícího výcviku	98
Tab. č. 5 – Rozpočet projektu školícího výcviku.....	99
Tab. č. 6 – Harmonogram komunikace projektu v první části.....	105
Tab. č. 7 – Rozpočet komunikace projektu v první části.....	106
Tab. č. 8 – Harmonogram komunikace projektu v druhé části	108
Tab. č. 9 – Rozpočet komunikace projektu v druhé části	108

SEZNAM PŘÍLOH

- PI Přepis rozhovorů z první části výzkumu
- PII Přepis rozhovorů s vedoucími pracovníky
- PIII Přepis rozhovorů s vrátnými
- PIV Pozorovací arch
- PV Seznam a specifikace kategorií

PŘÍLOHA P I: PŘEPIS ROZHOVORŮ Z PRVNÍ ČÁSTI VÝZKUMU

Student č. 1

Okruh č. 1

„V podstatě když sem přijdu, tak potřebuju akorát vědět, za kým mám jít, vědět, kde sídlí ředitel, kde sídlíte Vy a případně když hledám nějakého klienta, tak vědět kde najdu jeho. Taky bylo by dobré vědět, když tady nebudete, na koho se můžu obrátit, aby mi vrátný ukázal, kde je kancelář. Ale všechny tyto informace jsem se dozvěděla na tom vašem školení, aj jste nás provedla, které dveře koho jsou a tak. To spíš se týká informací před tím školením, když člověk ještě moc nevěděl, teď už si člověk poradí.“

„U seniorů, záleží na tom, jestli se senior orientuje a ví. Nebo když je tu třeba dlouho, tak asi zřejmě se ví, za kým má jít, kde kdo sídlí a najde si toho člověka, kterého se může zeptat. Vrátný by si měl všimnout, pokud se někdo neorientuje. Měl by reagovat, pokud se tam někdo pohybuje a měl by mu pomoci nebo zavolat někoho no měl by být schopen reagovat a pomoci mu .Podle mě by měl hlavně registrovat, kdo přijde, kdo se tu pohybuje, kdo odchází. Já si myslím, že by měl vědět, jací lidi tu jsou, a jak se chovají. Jaké mají možnosti. Měl by vědět, že se tady můžou zatočit a už třeba nemusí vědět, kde jsou. Musí umět s nimi navázat řeč, když vidí, že jdou ven. Musí vědět, že jsou tady lidi, kteří můžou za sebe jednat tak, že za sebe vlastně nezodpovídají. Něco by o službě vědět měl“.

„Vnitřní předpisy by měl znát do takové míry, které se ho týkají. Například by měl vědět, že se může stát, že nějaký klient může odejít, u kterého by to nebylo vhodné, měl by odkázat nějakého kuřáka na kuřácké pracoviště, a když by viděl nějaké nepřístojné chování, měl by vědět, co dělat, jestli je upozornit, nebo někoho zavolat.“

„Vrátný by měl prostě tak dohlížet, mít přehled o tom, kdo tu je a kdo není. Protože když někdo přijde tak se první ptá hlavně jeho. Nebo aspoň vědět, kam zavolat, když tu není ten dotyčný, měl by znát organizační strukturu. Jako měl by být proškolený a vědět, jak reagovat v nějakých situacích, když přijde k nějakému neadekvátnímu chování, aby byl schopný pomoci. Taky by se mohlo stát, že by nechtěl ten klíček dát. Tak je pravda, že mi ho dá, ani se neptá, kdo jsem. Tady by mohl být někdo třeba předtím a přijde, vezme si klíček a jde. Měl by vědět jméno, komu ten klíček dává, měl by mít asi nějaký seznam.“

Okruh č. 2

„Tady vlastně ten vrátný komunikuje s lidma, určitě je to první člověk, se kterým se cizí osoba dostane do styku, takže komunikovat by měl umět. Nehledě na to s téma klientama, kteří se tam shlukují.“

„Určitě bude jinak komunikovat s nějakou návštěvou, co přijde a jinak by měl komunikovat s téma lidma, co jsou tady. Měl by přizpůsobit komunikaci tomu, s kým mluví. Když by tady zřejmě nějak křičel na ty klienty, tak by to na ně asi nepůsobilo moc dobře. Tak nevím do jaké míry, psycholog asi nebude, ale takový ten lidský projev je potřeba. Tak měl by být příjemný, nepůsobit odpudivě, jinak by se ho asi lidi báli. Je to člověk, který pracuje s lidmi, tak by měl být schopný s lidmi komunikovat, když se řekne komunikovat, tak by to mělo být příjemné, určitě.“

Okruh č. 3

„Určitě by se jim mělo říct, že něco takového je. Možná to ví, ale možná si to ten člověk neuvědomuje. Řekne se dodržování lidských práv, každý má právo a už potom zapomíná, že kde to jeho právo začíná, končí právo druhého. Měl by vědět, že každý člověk má právo na soukromí a měl by to akceptovat. Když prostě ten uživatel se rozhodne, že chce jít na procházku a vrátný by si zrovna řekl, že nevypadá, že by měl někde jít a nepustí ho. Měl by vědět, jestli ti uživatelé mohou chodit sami nebo jestli je potřeba, aby se vždycky někoho zeptali, jestli o tom ví“.

„Měl by vědět, že i ti klienti jsou všichni lidi, že podle toho by se k nim měl chovat, že to není nikdo méněcenný. Možná toho vrátného trochu zapojit do té činnosti, začlenit ho do té pomoci tady občas. Nenapadá mě nic. Třeba by měl vědět, že jsou to lidi, kteří mají na všechno právo. Tak měl by dodržovat mlčenlivost jako všichni ostatní.“

„No tak určitě, že by měl zasáhnout, kdyby přišlo k něčemu, že by ten uživatel být ohrožený na zdraví, že by měl něco uklidit. Měl by si všimnout. Tak v každém případě, když bude o té službě něco vědět, nebude to na škodu, ale na druhou stranu by měl hlavně vědět, koho zavolat, kdo to vyřeší.“

„Taky měl by vědět, jestli má tu možnost podat si stížnost, jestli on má vlastně nějaké právo. Jinak vrátný není od toho, aby asi řešil nějakou stížnost, možná by měl vědět, že tu jsou ty skřínky, vědět, že když si za ním někdo přijde stěžovat, že jsou tu ty schránky nebo poslat někoho, ať si zajde za vedoucím.“

Student č. 2

Okruh č. 1

„Asi by měl vědět trochu tady o té službě, že je to domov pro seniory, kdo tu pracuje, vědět kde jsou kanceláře, třeba na ředitele a tak. Jo a taky asi na sociální pracovnice, kvůli přijetí do domova. A tak my jsme byli proškolení, tak by měl asi vědět ty hasičáky a východy, proškolení v bezpečnosti. No taky, když přijdou studenti, tak aby věděl, že tu chodíme.“

Okruh č. 2

„No tak asi by neměl mumat, aby mu ti senioři rozuměli, musí mluvit hlasitěji. No měl by komunikovat příjemně, tak aby nebyl nějaký morous a neměl by příliš panikařit, když třeba přijede pro někoho sanitka a tak.“

Okruh č. 3

„Práva by měl znát, tak běžně, jak všichni, aby tady nějakého seniora třeba nějak...netýral, jako aby ho třeba nechtěl pustit ven, že by si hrál na šéfa, nevím. Nic jiného mě už nenapadá.“

Student č. 3

Okruh č. 1

„Měl by se vyznat tady v té budově, vědět kde jsou kanceláře a všechny potřebné místnosti, kde jsou východy, které jsou únikové, taky kde je ta elektrika, hasičáky a podobné. Měl by vědět, jaká je cílová skupina tady té služby, že jsou tu dvě služby a co to obnáší ten domov se zvláštním režimem. Taky by měl asi znát pracovní dobu těch pracovníků, aby tu někoho nezavřel, nebo kdyby někdo hledal sociální pracovnice, aby věděl, že už tu nejsou.“

Okruh č. 2

„Měl by mluvit tak, aby mu bylo rozumět, hlavně ti senioři, aby mu rozuměli. Musí vědět, že oni už dobře neslyší, tak aby mluvil hlasitě no a aby dodržoval zásady neverbální komunikace. No třeba, aby nemáchal moc rukama, díval se na toho, s kým mluví, no toto.“

Okruh č. 3

„No právo, to asi není důležité, to znát nemusí, jako možná ty zákony, které potřebuje pro svou práci, nějaké ty metodiky. Aha, tak asi to co my, dodržovat mlčenlivost, chovat se slušně.“

Pracovník č. 1

Okruh č. 1

„Určitě by mi vrátný měl umět poradit, na koho se v určitých situacích obrátit. Např. když přijdu, že chci dát do domova maminku, měl by vědět, na koho se obrátit, co vyplnit (kde to sehnat), prostě takové ty základní informace. Ale i třeba to, jestli je vůbec šance maminku vzít. Takže i nějaké základní podmínky. Ne že jenom: to se musíte obrátit na sociální pracovníci. Prostě ulehčit to těm lidem a dát jim, třeba i v podobě nějakého letáčku, základní informace o službě nebo je třeba odkázat na internetové stránky. Protože ti vrátní jsou takový první lidé, které tam ten žadatel potká.“

„Dále taky by měli vědět, na koho a v jakých případech se lidé zvenčí mají obrátit. Neříkám přímo znát organizační strukturu, ale vědět kde a ukázat i kde sídlí vedoucí sester například. Organizační strukturu můžou mít třeba někde vytištěnou, ale aby se v ní uměli orientovat. Co se týče nějakých konkrétních znalostí bych, ale byla opatrná, aby zase nepodávali skreslené informace, třeba o službě DZR, aby nedali falešné naděje někomu, kdo tam nespadá. Spíš jen takové povědomí, hlavně umět odkázat na správné zaměstnance nebo úsek. A umět je tam poslat.“

„Stejně tak, když se přijde třeba zeptat někdo na praxi, aby věděli za kým jít, když chce jít třeba do kuchyně na praxi. Když už jsme u těch praktikantů, určitě by měli být poučeni o tom, co můžou a co nemůžou dělat. Třeba kdyby tam student došel o vikendu, že si bere

tu a tu paní na výlet, tak aby si to třeba nejdřív ověřil a zase aby věděl, u koho si to má ověřovat. Stejně tak i dobrovolníci. No a taky by mu vždycky ti dobrovolníci a studenti měli být představeni, aby věděli, kdo se po baráku pohybuje pravidelně a za jakým účelem.“

Okruh č. 2

„No tak to by teda měli mít dobré dovednosti. Protože jak říkám, můžou být těmi prvními, s kým se potenciální nový uživatel setká a taky kolem nich projde každý, tak ať dělají dobrou vizitku organizaci. Ale to není jen k rodině, ale hlavně aby věděli, jak komunikovat se seniory. Třeba že ne každý je hluchý a není třeba na všechny hned řvát, že stačí položit ruku na rameno a hned je to pro seniора mnohdy příjemnější. Hlavně pokud se jedná o situace, kdy třeba zabloudí a je vystresovaný a není kde je, čím je. Naopak určitě by i měli vědět, jak komunikovat a jednat s agresivním uživatelem, protože předpokládám, že hodně seniorů bude mířit ven, na procházku a tak, tak se klidně může stát, že projdou kolem nich a oni v dobré víře jim v tom zabránit se ještě více rozohní a je oheň na střeše. Hlavně když my tu máme oddělení DRZ, to ti klienti jednají úplně jinak a to by měli vědět a přístup k nim.“

„I by měli znát ty klienty, hlavně, pokud jsou z DRZ, protože pokud se zeptají jen na jméno, to ví i na DRZ, ale aby se někdo nezatoulal. A taky vědět na kterou etáž patří, aby si třeba pracovníci pro něj přišli. V celé té komunikaci bych to viděla hlavně o těch klientech, jak vůbec komunikovat se seniorem, když o něm konkrétně nic nevím? Nějaká specifiká a tak. A jak jsem říkala, tak s těmi na DRZ kor. Aby je nevystrašili, nenaštvali, aby jim tam třeba nezačali brečet. Co by udělali v tu chvíli, aby je uklidnili? Nebo třeba pokud přijde někdo podnapilý a bude se snažit dostat do domova. Třeba příbuzný. Co dělat? To se týká i těch informací, co můžou a co ne, ale i jak reagovat, co říkat a co raději ne a tak. No a když je pak někdo takový ukécává, ať ho pustí, že je to přece jeho syn, ať se nedají zlomit, hlavně pokud ví, že si to ten dotyčný nepřeje.“

Okruh č. 3

„No tak to je těžká otázka. Kdo ví, jestli oni vůbec sami ví, na co mají v životě právo. Nejdůležitější podle mě je, aby zachovávali mlčenlivost. U vrátnice jsou lavecčky, slyší plno věcí, tak ať to nešíří dál. Je to potom velmi nepříjemné pro všechny. Nebo třeba, když by například za nějakým pánem chodila paní a ještě manželka, ať se do toho nemíchá, nemá narážky a tak. „

„Ale vědět by měli tyto věci z hlediska práva. Pokud jim někdo zavolá, že hledá tu a tu paní, můžou jim vrátit říct: jo jo, bydlí tady. Nebo třeba přijde mladík a řekne, že tu má babičku, řekne její jméno a že jestli by vrátný mohl zavolat na etáž a zeptat se na její zdravotní stav. Předpokládám, že vrátný to udělá a už je na tom, kdo to zvedne, co řekne, ale i tak by tyto věci alespoň zhruba měl vědět. No nejdůležitější je, jak říkám to, ať nerozšiřují něco...vlastně nic ať nešíří. Ono nejde jenom o to, že by se o tom bavili s jinými uživateli, ale nedejbože s personálem, který kolem vrátnice prochází často a tím, jak tam jsou vrátní sami, tak věřím, že mají tendence pobavit se s někým, ale hlavně ne o užívatelích. Oni potom ti pracovníci můžou získat i jiný pohled na toho seniора a to už jsme u předsudků a to není dobré. Co mě z těch práv ještě napadá a co by se mohli vědět je, že mají právo si stěžovat. Zase se může stát, že se s vrátným rozvykládají, tak ať jim řekne, že můžou vhodit anonymně lístek do schránky a vědět, kde ji najdou.“

„Taky by ti vrátní měli mít nějakou zodpovědnost. Třeba kdyby viděli, že s uživatelem přijela pečovatelka a dala mu svačinku a pak mu ji hned snědla a na etáži to neudělala, protože je tam moc lidí a vrátný je tam zastrčený a ona doufá, že ji nevidí, tak to ne. To musí vědět, že ona toto nesmí. Tím ale, že vrátný je taková ústředna by měl vědět i něco o zachování osobních údajů zaměstnanců. Co když třeba někdo zavolá a zeptá se, jestli tam pracuje ten a ten? Může on říct: ano, dělá tu pečovatelku nebo už je to porušení nějakého práva?“

Pracovník č. 2

Okruh č. 1

„Vrátný by měl znát, kde jsou konkrétní místnosti a hlavně kanceláře, kdo v nich pracuje. Dále by měl vědět, co má který pracovník na starost, aby mohl zájemce, příbuzné, dodavatele, podobně poslat za správným pracovníkem. Měl by mít základní informace o poskytovaných službách, vědět rozdíl mezi domovem pro seniory a domovem se zvláštním režimem. Měl by vědět, že v organizaci chodí studenti, dobrovolníci a taky na koho se mohou obracet.“

Okruh č. 2

„Vrátný by měl umět komunikovat s uživateli, zájemci, příbuznými, pracovníky, dodavateli a dalšími, co přijdou do zařízení. Měl by vědět, jak komunikovat se seniory, jako že má mluvit nahlas, pomalu a podobně. Měl by znát základy komunikace s uživateli s demencí.“

Okruh č. 3

„Vrátný musí znát a respektovat základní lidská práva, třeba svobodu pohybu - nemůže uživatele nepustit z budovy, nařizovat, kam může nebo nemůže jít, také by měl respektovat právo na ochranu osobních údajů, že nesmí sdělovat informace o uživateli jiným uživatelům, zachovávat mlčenlivost, když se dozví informace od uživatelů.“

Pracovník č. 3

Okruh č. 1

„Musí vědět, kde jsou únikové východy, elektrické rozvody, stejně, jak když nastoupí nový zaměstnanec a je proškolený v bezpečnosti. Samozřejmě musí vědět, kde jsou kanceláře a mít přehled, koho za kým poslat, takže musí zhruba vědět, co dělají. Takže znát taky organizační strukturu. No a pak, protože se setkávají s uživateli, musí vědět, jak se senior chová, takové ty základní věci, myslím tím, hlavně uživatele z domova se zvláštním režimem. Měli by vědět, co je to demence, jak se projevuje nejčastěji člověk s demencí a jak se on má k němu nejlépe chovat. Hlavně jak mu nezakazovat jít ven, ale nějakým způsobem vyřešit, že on by sám ven neměl jít. Víte, jako že má zavolat pracovníka nebo dobrovolníka, který s ním jakože náhodou půjde nebo aby si s ním začal povídat a převedl řeč na něco jiného, aby ten uživatel nakonec vlastně aj zapomněl, že chtěl jít ven. Ale to musí být trochu proškolení v komunikaci, teď si to nedokážu představit, že by to zvládli.“

Okruh č. 2

„To je právě to, jak říkám. Já nevím, nakolik jsou teď zdatní, aby toho seniora nenápadně ukecali, jako převedli tu řeč nenásilně jinam, aby mu nemuseli nic zakazovat. To by asi potřebovali nějak vyškolit. No jinak takové ty základní věci, aby dokázali přizpůsobit hlasitost řeči i takový ten tón hlasu je důležitý, musí s ním mluvit přívětivě, laskavě, nekřičet hlavně na ty uživatele z DZR, musí se usmívat, dívat se na ně, nemumlat. Řešit nepříjemné, problémové situace v klidu s rozvahou, nevyvádět.“

Okruh č. 3

„To je důležitá věc. Určitě musí znát práva seniorů, to by měli všichni, co tady pracují. Právo na důstojnost, slušné zacházení, zdůraznit právo na soukromí, hlavně, aby k nim přistupovali jako k lidem a ne jako k chovancům v ústavu, víte jak to myslím. Takový ten režimový, ústavní přístup. Takové to, že jim všechno zakazují, jenom proto, že si jim to nehodí do nějakých nastavených pravidel, kolony. Musí s ním jednat lidsky a ctít základní lidská práva každého člověka, ale opravdu ctít, nejenom o tom hezky mluvit.“

Dobrovolník č. 1

Okruh č. 1

„Tak myslím, že vrátný by měl vědět určitě co nejvíc. Měl by třeba vědět jména těch uživatelů, tady toho Burešova. Když někdo přijde na vrátnici a třeba se ho zeptá, tak by ho měl nasměrovat do určitého poschodí. Měl by vědět, jestli ten senior je tady, a kdyby tady nebyl, tak že je v nemocnici, no nevím, jestli to může říct až tak, ale to, že tu není, by mohl říct. Měl by taky vědět i jména všech pracovníků, i na kterém poschodí pracují, to je taky myslím důležité. Já jsem se třeba ptala vrátného a nevěděl to, toto je myslím si, taky důležité.“

„Měl by vědět ty organizační struktury i jako třeba kanceláře, no to asi on ví, když by někdo přišel, aby ho dokázal navést. Měl by vědět všechny bezpečnostní pravidla tady o té budově, prostě měl by vědět od shora až dole - vědět kde co je přesně, rozmístění budovy kde co je, kdyby se někdy něco stalo, tak aby měl celkový přehled. Taky by měl vědět, co dělat, když se něco stane, kdyby třeba začalo hořet. No může se něco takového stát, tak aby věděl. Tak asi už mají nějaké školení, kde jim to říkáte. Prostě aby věděl, kdy může zakročit, kdyby se třeba něco stalo uživateli. Třeba aj v noci se může leccos stát.“

„O té službě by měl vědět jako, že to je uzavřené ten zvláštní domov, čtvrté a páté poschodí a proč. Že jsou tam vlastně ti lidé s demencí, ale že i ti můžou, když to zvládnou, chodit po budově, to je asi jasné. No měl by asi vědět, kdo může z domova odejít a u

koho má zavolat pracovníkům, no že by se třeba ztratil nebo tak. Měl by vědět, že člověk, který není orientovaný, že by asi neměl jít sám ven. No měl znát, co ta demence způsobuje, že se ztratí a tak, však víte. Kdo je jako na oddělení toho normálního domova a kdo je na tom zvláštním režimu.“

Okruh č. 2

„Tak měl by být takový příjemný, neměl by být už od pohledu takový, jak bych to řekla... takový vstřícný by měl být, když se ho někdo na něco zeptá. Měl by se snažit poskytnout, co potřebuje. Taky by neměl být v žádném případě vulgární, měl by umět mluvit se seniorem. Měl by třeba, když tam přijde nějaký senior, umět mu poradit, bych řekla. Být takový ochotný a to nejen v té komunikaci, ale třeba když vidí, že někdo špatně chodí, tak mu třeba i pomoci dostat se někam, nevím. Taky by měl s tím seniorem mluvit, i když něco... no mluvit s ním, jako s ostatními, nedávat mu najevo, že je nějaký prostě nemocný a tak.“

„Taky by neměl být taky určitě zamračený, měl by se spíš jako usmívat, taky mě teď napadá, že by měl být všímavý, když tam sedí senioři a udělá se někomu zle, aby mohl zavolat sestru. Měl by být pozorný, jako mít přehled, kdyby se někomu něco dělo.“

Okruh č. 3

„No tak měl by vědět, že on je tu doma, ten senior, uživatel, že třeba má klepat do jeho pokoje, když půjde, že má ctít to jeho soukromí, nevím. To hrozně těžko, mě teď už nic nenapadá. On ten vrátňý taky na to přijde časem, když tu pracuje delší dobu. Taky ty všechny informace musí jako mít postupně, aby, když přijde a je nový, to na něho najednou nebylo moc.“

Dobrovolník č. 2

Okruh č. 1

„No to je tak těžké říct, informace by určitě mít měl. Asi o těch uživateli, jak se jmenují, kde bydlí, aby mohl rodině říct, kde ho najdou, ale je jich moc, tak aspoň nějaký seznam a to samé u pracovníků, aby věděli, když někdo přijde, kam ho mají poslat. Jinak asi nevím, co by měl vědět, něco taky o tom zařízení, že tu jsou senioři, třeba kde je nějaká místnost, když to tu hlídají no a taky kde je ředitel tady toho. Taky kdo je na tom, jak se to řekne zvláštním oddělení, aby věděl, že oni se neorientují, že bloudí a že ho nesmí pustit samotného ven, aby zavolaal nějakou sestru. Hlavně aby se choval hezky a neokřikoval ty uživatele.“

Okruh č. 2

„No právě aby byl hodný, musí umět mluvit a být milý, ten uživatel pak neví, proč je protivný. To je teda to hlavní.“

Okruh č. 3

„Nesmí být zlý a něco zakazovat, co by zakazovat neměl, třeba, že by nějakému uživateli zakázal, aby byl u vrátnice, v tom vestibulu nebo že nesmí kouřit. Taky by neměl všechno všem vykládat, nějaké diagnózy, které mu třeba řeknou sanitáři, když někoho přivezou nebo říkat ostatním, že je někdo zmatený, že je z toho zvláštního režimu, to není pěkné. Měl by vědět, že on nemá asi právo někomu něco nařizovat, že ten uživatel je tady jako doma. A nevím, jak jsou tady návštěvní hodiny, aby věděl, kdy může někoho za tím uživatelem pustit, aby taky tady nechodili nějakí cizí lidi třeba v noci.“

Dobrovolník č. 3

Okruh č. 1

„Hlavně, aby mi řekl, kde se mám zapsat, že je třeba zákaz těch návštěv, jinak nic asi. O službách, že jsou tady ti ze zvláštního režimu, že se toulají, že jsou popletení.“

Okruh č. 2

„Šak oni se mnou komunikují dobře, měli by být příjemní, nekřičet třeba na ty seniory, zase když neslyší, tak to jo, ale jako, že by jim třeba nadávali a tak.“

Okruh č. 3

„Tak měli by vědět, že se mají k těm seniorům chovat slušně, oni tady bydlí, tak že můžou chodit ven, jak se jim zlíbí, teda kromě asi toho zvláštního režimu. Neměli by říkat věci, které třeba zjistí o zdravotním stavu a tak, ta mlčenlivost, tu musí dodržovat.“

Příbuzný č. 1

Okruh č. 1

„Chtěl bych vědět, kde babičku najdu, jestli tam je, jestli nešla třeba někam ven nebo jestli není v třeba v nemocnici. Jestli ví takové informace, byl bych rád, kdyby mi řekl, kdy se třeba vrátí. Taký bych od něho očekával, že mi řekne, kde najdu sociální pracovníci nebo třeba vrchní sestru, abych se mohl zeptat, jak na tom babička zdravotně je no a ještě, kde najdu ředitele, kdybych si chtěl stěžovat.“

Okruh č. 2

„Tak měl by se chovat a vyjadřovat hlavně slušně, je to práce s lidmi. Neměl by nadávat, nebýt hrubý, být vstřícný, měl by se usmívat, mluvit v klidu, nezvyšovat hlas. Měl by umět dávat najevo nějaký zájem, to že mu ten senior není lhostejný.“

Okruh č. 3

„Ten vrátný by měl vědět, takové základní věci, jestli k tomu seniorovi někdo může, jestli ten senior může jít ven a to je asi všechno.“

Příbuzný č. 2

Okruh č. 1

„Já přijdu, řeknu, že jdu za maminkou a to je všechno, vrátný myslím ani není kompetentní mi dávat nějaké informace o zdravotním stavu a tak, to jdu za sestrou na patře. Aha, tak budovu by měl vědět, nevím, jestli máte nějaké požární školení, aby věděl co dělat, kde máte ty hasicí přístroje, nevím. Kde jsou kanceláře...a možná na kterém patře, kdo bydlí.“

Okruh č. 2

„Musí být příjemný, na nás to je jedno, na tom tak nezáleží, ale na ty babičky a dědečky tady. Aby dokázal mluvit milým hlasem, nekřičel, ale mluvil nahlas, aby mu šlo rozumět, aby pěkně vyslovoval.“

Okruh č. 3

„Jsou tu doma, takže práva, jako má každý člověk, právo na soukromí prostor, mít tady svůj majetek, pravidla slušného chování. Hlavně aby se nechovali direktivně. No ti vrátní, ale aj ostatní, pracovníci a tak.“

Příbuzný č. 3

Okruh č. 1

„Já od něho nic nepotřebuju, co potřebuju, řeším se sestrama nebo se sociálníma pracovnícema.“

Okruh č. 2

„Aby byl milý, hlavně k těm seniorům, aby jim řekl, kam mají jít, poradil jim, neříkal blbosti, byl ochotný mluvit s těmi seniory, uměl s nimi jednat. Neodsekával, neštěkal na ostatní, na všechny co přijdou.“

Okruh č. 3

„Základní práva osob, jako svoboda, právo říct, vyjádřit svůj názor, soukromí, že když tam ti senioři sedí ve vestibulu, tak může leccos zaslechnout, tak dodržování takové té etiky, mlčenlivosti.“

Uživatel č. 1

Okruh č. 1

„Vědět musí, kdo v kterém pokoji bydlí, znát jména všech pracovníků a kde sídlí pan ředitel, sociální pracovníce. Musí vědět, koho může sem dovnitř pustit, aby sem nepustil nějakého zloděje.“

Okruh č. 2

„S úsměvem jde všechno snáze, když se na nás usměje, je hned hezčí den! To je základní pravidlo. Člověk se řeči nenaučí, někdo je hrubý a někdo je milejší, to je v člověku. Pro mě je důležité, aby mi pomohl tady tu stoličku přesunout, a někteří jsou ochotní. Já to

sama už nezvládnou. Musí ten vrátný umět říct, co ti ostatní potřebují, ukázat jim kudy ke kancelářím. Když se něco stane, tak aby volali kompetentního zaměstnance, který záležitost dá do pořádku.“

Okruh č. 3

„Musí být vyškolen v právech každého člověka. Svoboda slova, právo na život a bytí, právo na soukromý prostor, aby byla pohoda. Nezakazovat nám to, na co my máme ze života právo.“

Uživatel č. 2

Okruh č. 1

„Pánové ví, co potřebují. Oni vždycky rádi poradí, když se jich něco někdo zeptá. No hlavně o těch co tady bydlí, kde bydlí, to se vždycky ptá ta jejich rodina. Tak oni mají přehled tady o tom domově, oni musí vědět, kde sedí pan ředitel a ostatní vedoucí.“

Okruh č. 2

„Tak to víte, no...jak bych...někdo je holt milejší a ráda si s ním povykládám. Někdo je méně výřečný...no. Tak třeba ten mladý, nejmladší z nich ten je veselý, milý my si vždycky postěžujeme na tu politiku a tak, víte? On bydlí tady nedaleko, má to kousek tady sem. On vždycky přijde sám, s ním je příjemné tady sedět.... Jela jsem do nemocnice a on mi pomáhal do té sanitky, co přijela. Byla jsem na operaci s očima, bála jsem se, moc jsem se bála, ale doktor řekl, že všechno je v pořádku. Ještě jedu na kontrolu zase do nemocnice, ale doktor byl hodný, to jo. Co to? Jo ano nemám ráda zamračené osoby, někdy je tam vrátný, takový.....no... ale já si jich nevšímám, ať se mračí, to já vůbec nepozoruju. No, když to tak chce mít, tak prosím. Nebudu se nikoho doprošovat, to aj tady ty babky, co furt sedí a furt šušuju, to já ne, to já na to nejsou, furt něco....klepotat. Ne vrátí ne, tak oni nemají s kým pomlouvat.“

Okruh č. 3

„Právo tady s námi jednat slušně, podle zásad slušného chování. To všichni pracovníci, slušné chování je vizitka každého člověka. Ale oni jsou na nás sestřičky hodné, to jo. Ne, slušnost je právo největší a nejdůležitější. To by měly vědět, aj tady ty babky, co furt na chodbě tam sedí, ta pořád za ředitelem....Stěžovat? No to nevím. To ona jenom tak aby byla zajímavá, ale já si jí nevšímám. Já stěžovat? Na co bych si stěžovala? Já tady mám všechno, jídlo toto, já si vystačím tady, To já su tady velice spokojená. Další práva? Jenom to ta slušnost, ta je nejdůležitější, nejdůležitější právo.“

Uživatel č. 3

Okruh č. 1

„ Jo jo nevím, tak tady o těch, kde bydlí a tak. Ředitel, kde je ředitel, no. Jo jo místnosti taky ty kanceláře tam, ředitel.“

Okruh č. 2

„ Já si povykládám to jo...co potřebuju, řeknou. Nevím, ..protivný aby nebyl tady, nevím.

Ne, už nevím.“

Okruh č. 3

„Jaké práva? No to nevím. Nevím my? Aby nás nešikanoval (smích), ne to oni nedělají. Nevím, ne nevím. Já nemám problém.“

PŘÍLOHA P II: ROZHOVORY S VEDOUcíMI PRACOVNíKY

Vedoucí č. 1

Okruh č. 1

Organizace

„Měl by asi znát celou budovu, které prostory užitkové a které technické včetně etáží, únikové cesty, okolí domova, parkoviště, zahradu, měl by se orientovat, kdo kde sídlí, v které kanceláři a také kdo má co na starost, aby věděl kam ty lidi posílat, měl by znát bezpečnostní prvky, kódy od výtahů příp. jiná zabezpečení, měl by být seznámen i s tím, kde jsou např. elektrorozvody, hlavní jističe, kotelna – aby při pochůzkách mohl svižně zareagovat a zavolat údržbu, znát riziková místa pro vznik nehod.“

Poskytované sociální služby

„Tak v této oblasti by měl určitě vědět, komu služby poskytujeme a jakým způsobem – v našem případě i projevy lidí s demencí. Měl by být proškolen v tom, jak se chovat k uživatelům a rodině. Dál by měl vědět specifika služby jako je pracovní doba zaměstnanců, návštěvní hodiny, měli by být proškolení jak jednat v mimořádných situacích, které by se jich mohly týkat, měli by znát provoz aut, které sem kdy jezdí např. popeláři, lékárna, pečivo a jiné firmy, se kterými domov spolupracuje.“

Organizační struktura

„Měl by se orientovat, kdo kde sídlí v kanceláři a také kdo má co na starost, aby věděl kam ty lidi posílat, měl by znát pracovní dobu zaměstnanců a vědět, jaké úseky zde máme a jaké pozice, profese v organizaci máme. Měl by znát, kdo do domova dochází - canisterapeuti, dobrovolníci, studenti, v případě, že dochází dlouhodobě. Měli by mít kontakt na všechny vedoucí pracovníky. Měl by být loajální - oznamovat případné přestupky, kterých bude svědkem, neměl by být spojen s dalším personálem, třeba neoznamovat pracovníkům přítomnost či nepřítomnost vedení, no jsou situace, které si to vyžadují, ale například, když přijde vedoucí provést kontrolu, nesmí to ohlašovat na oddělení. Musí také dodržovat mlčenlivost, tak jak to platí pro ostatní pracovníky, zaměstnance organizace“

Okruh č. 2

Verbální komunikace

„Měl by být vstřícný, příjemný a ochotný, rozhodně by neměl být hrubý, neurvalý, neochotný, pomalý, otrávený, buranský. Měl by znát poslání služby a to si osvojit, podle něho jednat a mít ho na mysli. Mluvit by měl srozumitelně, klidně, měl by také umět přemýšlet. Když něčemu nerozumí, doptat se a mít snahu věc vyřešit ku prospěchu toho, kdo se na něj obrací – ne ku prospěchu sebe, aby měl dotyčného z krku.“

„Bylo by ideální, kdyby se vrátí rádi bavili s příbuznými, studenty, uživateli a dobrovolníky, aby byli společenší a přirozeně zvědaví, měli zájem na zlepšování služby.“

Neverbální komunikace

„Neměl by být pomalý a valit se. Neměl by dávat najevo svou nelibost, že byl osloven či o něco požádán. Měl by působit svižně, ochotně, příjemně a usměvavě. Měl by si uvědomovat, že jeho obličej je většinou ten první, který po ránu pracovník, návštěva či uživatel vidí. Při rozhovoru musí udržovat oční kontakt s lidmi., nepoužívat nějaká nepřiměřená gesta nebo pohyby a taky by neměl sedět nebo být jinak neupravený.“

Asertivní komunikace

„Měl by být trpělivý a chápavý k situacím uživatelů i příbuzných. Vždy ochotný si je vyslechnout a podle svých možností jim nabídnout pomoc. Mělo by pro ně platit stejné pravidlo

dlo jako pro pracovníky, myslím tím ohlášení stížností či odpozorování chybného chování pracovníka. Nesmí se k uživatelům chovat autoritativně nebo nadřazeně.“

Okruh č. 3

Základní lidská práva

„Měl by znát základní lidská práva a svobody a také způsob, jak je dodržujeme v našem zařízení, speciálně u služby DZR např. jaké jsou možnosti řešení situací, aby nedošlo k porušení práv uživatele a tak. Hlavní je, aby se nebál přijít zeptat, kdyby něco vyzoroval a nebyl si jistý, zda se zachoval on nebo kdokoli jiný správně. Ještě připomínám dodržování mlčenlivosti, to je důležité.“

Politická práva

„Měl by mít přehled o tom, jakým způsobem se zde organizují volby, aby nepodával mylné informace, vědět, že i senioři mají svobodu projevu, shromažďování a tak.“

Právo na kvalitní služby

„Toto téma stačí, aby znal jen okrajově, důležité je, aby podával informace dál, pokud si někdo na vrátnici posteskně nebo postěžuje na jakoukoli činnost spojenou se službou. Aby znal postupy podávání stížností a podnětů a nebál se zeptat, zda je všechno v pořádku.“

Vedoucí č. 2

Okruh č. 1

Organizace

„ Tak nevím měl by asi vědět, že zařízení se skládá ze dvou budov, kde je čí kancelář a tak. Taký takovou tu bezpečnost kde jsou rozvody elektřiny, uzávěry vody a plynu, náhradní zdroj elektrické energie, náhradní klíče od všech místností včetně od strojoven výtahů. Měl by znát evakuační plán, bezpečnostní a protipožární předpisy. Co se týká té budovy, tak by měl vědět, že se dělí na hospodářskou a ubytovací část, vědět počet pater, taky rozložení zahrady, znát bezpečnostní prvky na zahradě a nádvoří. Znat čas uzamykání budovy, kdy se zamyká hlavní vchod a kdy vchod do zahrady, komu a kdy otvírat hlavní bránu. A musí být seznámení se s telefonní ústřednou a kamerovým systémem v zařízení.“

Poskytované sociální služby

„ Bezpodmínečně musí znát, jaké jsou druhy poskytovaných služeb u nás a jak se dostane příbuzný na patro zvláštního režimu a jak se z něj dostane, jací uživatelé jsou zde ubytováni, měli by znát možné specifické projevy uživatelů ze zvláštního režimu a měli by být seznámeni s tím, co mají dělat v případě, že by se některý uživatel pohyboval mimo uzavřené oddělení.“

„Kapacitu zařízení podle mě nemusí znát přesně.“

Organizační struktura

„Musí znát vedoucí pracovníky a úseky které řídí a kde se úseky nacházejí, rozmístění kanceláří, taky kdo k nám dochází z jiných institucí např. studenti nebo když jsou různá vystoupení nebo z řad dobrovolníků.“

„Musí být taky poučení, jak se chovat v případě, že by se po zařízení pohybovala nějaká podezřelá osoba.“

Okruh č. 2

Verbální komunikace

„Měl by mluvit klidným hlasem jasně a vstřícně jak s uživateli, tak i s ostatními a soustředit se na podání přesné informace, nevykládat, co kde slyšel, ale sdělovat fakta. V případě dotazů je vždy nasměrovat na kvalifikované pracovníky.“

Neverbální komunikace

„Myslím, že není důležitá mimika, ale spíše aby byl projev vstřícný, a ne aby byl vrátný vyvalený v křesle a něco si mumlal za sklem.“

Asertivní komunikace

„V případě nějaké vyhocené situace by měl zachovat klid a s asertivním přístupem zúčastněné obrátit na kompetentní pracovníky.“

Okruh č. 3

Základní lidská práva

„Měl by si uvědomovat, že uživatelé jsou tady doma a tudíž mají téměř stejná práva, kromě dodržování domácího řádu, jako jiní lidé ve společnosti, že tady nejsou v nějakém ústavu. Že mohou mít svůj majetek, mohou se volně pohybovat v domově pro seniory. Taky chci zdůraznit, že musí dodržovat mlčenlivost!“

Politická práva

„Musí vědět, že uživatelé mají právo volby a jejich názory by měl respektovat.“

Právo na kvalitní služby

„Měli by znát alespoň v bodech, jakou službu poskytujeme, že se jedná o ubytování, stravu, praní prádla, úklid, sociální, pečovatelskou, ošetrovatelskou a zdravotní péči.“

„Taky v případě, že by si jim uživatel stěžoval, co mají udělat a kam ho nasměřovat.“

„Měl by být poučen o vhodném chování a komunikaci se všemi zúčastněnými to znamená s uživateli, příbuznými, personálem, studenty a jinými, se kterými přijde do kontaktu.“

Vedoucí č. 3

Okruh č. 1

Organizace

„Asi takové ty základní informace o budově, kde je jaká místnost, kde má kdo kancelář, kde je východ na zahradu, kde je výtah, aby byl schopen někoho odkázat, kam potřebuje. S tím ale souvisí i vědomost, že např. do kotelny každého nepustí apod., jestli mi rozumíš.“

„Co se týče technického zázemí organizace, měl by znát únikové cesty, být jednoduše proškolen v bezpečnosti práce, být seznámen s postupy, jak se zachovat v krizových a mimořádných situacích, při nějakých havárách apod.“

„Jak jsem už říkala, měl by hlavně vědět, kde má kdo kancelář a měl by být také schopen v případě něčí nepřítomnosti odkázat toho člověka na zástupce té osoby, kterou hledá. A nejen to, měl by být schopen přichozímu člověku poradit, za kým má jít když chce něco vyřídit. Např. někdo řekne, že se jde ucházet o pracovní místo, tak aby ho vrátňý neposílal za sociální pracovníci.“

Poskytované služby

„Tak rozhodně by měl vědět, že poskytujeme dvě základní služby! A stručně, jak se od sebe liší. Co je dál důležité, aby věděl je vůbec nějaké základní typické projevy seniora s demencí, nějaké základní informace o specifikách v komunikaci s nimi, případně, základní body nebo rady, jak komunikovat se seniory – že mají komunikaci přizpůsobit jejich schopnostem, že člověk s demencí na něho může být sprostý, ale že je to pouze projev jeho nemoci a není to nic osobního apod. Jednoduše základní informace o těchto specifikách, aby se předešlo různým neshodám a případným konfliktům vrátňého s uživatelem.“

„Také by měl být schopen poskytnout základní informace týkající se žádosti do domova, když zrovna není sociální pracovníce v zařízení: např. že součástí je vyjádření lékaře, jak zhruba je dlouhá čekací doba, kam mohou vyplněnou žádost odevzdat a co s ní pak děje, měl by být schopen i zavolat nějakého pracovníka, který zájemce provede po budově.“

„Důležité je, aby chápal takovou tu filozofii zařízení, znal, proč tu jsme a co děláme. To koresponduje také s tím, že by si měl uvědomit, že dobrovolníky potřebujeme, že nám pomáhají a že si je nesmíme odradit nebo je nepouštět do zařízení, jak už se jednou stalo.“

„Ještě mě napadá, že by také měl mít přehled, jaké činnosti v rámci služby poskytujeme, jednak znát základní činnosti ze zákona a jednak možná mít trochu přehled co se platí z příspěvku na péči, co je v rámci úhrady za pobyt apod. Toto často nechápu ani ti, kteří si podávají žádost, tak aby jim to byl schopen laicky, stručně, vysvětlit, nemusí dopodrobna, stačí jen obecně.“

Organizační struktura

„No organizační strukturu zařízení musí znát bezpodmínečně, vědět, kdo je komu nadřízený a podřízený, bez toho přece nemůže být schopen řešit nějaký vzniklý problém, nevěděl by, komu má co ohlásit nebo na koho má příchozího pracovníka odkázat apod.“

„S tím souvisí, že by měl znát - stačí stručně, kompetence jednotlivých pracovníků a nemluvě o kompetencích studentů a dobrovolníků. Měl by být schopen dobrovolníkovi nebo studentovi v případě potřeby říci, že to či ono nemůže nebo že např. nemůže do kuchyně a tak. Taky, když přijde student, který se bude zajímat o praxi nebo přijde člověk, který by u nás rád dělal dobrovolníka, tak aby vrátný věděl, za kým ho má poslat. A hlavně – aby na něho byl příjemný, slušně mu dokázal odpovědět, že např. dnes už tu nikdo není, ale že ho rádi uvidíme zítra, dal mu telefon – prostě aby toho člověka neodradil, nevystrašil a on se nebál přijít znovu.“

Okruh č. 2

Verbální komunikace

„Určitě by měl být schopen přizpůsobit hlasitost řeči schopnostem seniora, taky by měl vědět, že je dobré mluvit pomaleji a artikulovat.“

„S tím souvisí i taková kultura projevu, to znamená, že by neměl mluvit sprostě, nemluvit v nějakém žargonu nebo naopak nepoužívat nějaká příliš odborná slova apod. Měl by být schopen informace podávat jasně a srozumitelně. A také je důležité, jak už říkala, mluvit s dobrovolníkem tak, aby ho neodradil, ale aby z té komunikace měl dobrý pocit a nebál se přijít znovu, zejména u těch mladších studentů.“

Neverbální komunikace

„Celkově by se měl snažit, aby na lidi působil příjemně, něco obdobného, jako když prodejce jedná se zákazníkem. Měl by si být vědom, že i když nemá dobrou náladu, tak se musí snažit být v práci na ostatní příjemný.“

„Samozřejmě by měl znát takové ty základy neverbální komunikace: udržovat oční kontakt, když s někým mluví, zásady vzdálenosti, nepoužívat nepřiměřená gesta a podobně.“

Asertivní komunikace

„Tak měl by být schopen slušně odmítnout požadavek, který není schopen splnit. Také by měl být natolik dovedný, že dokáže slušně někomu říci, že by to neměl dělat, nebo že někam nesmí, zdůrazňuju, že slušným způsobem.“

„Měl by asi projít nějakými základy asertivity, aby uměl řešit konflikty, problémy, které mohou při jeho práci nastat.“

„Samozřejmě by neměl manipulativně jednat se seniory, nějak je využívat, toto riziko může nastat především u seniorů z DZR.“

Okruh č. 3

Základní lidská práva

„V první řadě, by si měl uvědomovat, že senior má nějaká práva, např., že domovy nejsou jako dřív, a že si může senior libovolně a kdykoliv chodit ven. Také, že má právo na důstojné zacházení a to zdůrazňuju, že na to má právo i senior s demencí. Že s tímto člověkem nemůže jednat jako s dítětem, i když se tak třeba může projevovat!“

Politická práva

„No, možná tak obecně by měl vědět, že mají právo volit, mít svůj názor, ale hlavně by měl vědět, že musí dodržovat mlčenlivost! Často seniři sedávají ve vestibulu, leccos může slyšet, tak by to neměl vykládat jiným seniorům. Nebo může slyšet něco od pracovníků, nějakou nepotvrzenou informaci a vykládal by ji seniorům. Předávání zkreslených a nepotvrzených informací je velký problém.“

Právo na kvalitní služby

„Samozřejmě by si měl uvědomovat, že senior i příbuzní jsou našimi jako zákazníky, ž jim musíme poskytovat kvalitní služby, na kterých se i on určitým způsobem podílí. Nejen že by se měl k nim chovat slušně, ale měl by mu být schopen i poradit na koho se má s určitým požadavkem obrátit, jak už jsem říkala.“

„Ohledně stížností – no jednak by měl vědět, že i on má právo si stěžovat a měl by vědět, jak to může udělat, na koho se může obrátit apod., a jednak by měl být schopen poradit, jak si mohou stěžovat uživatelé, příbuzní, dobrovolníci nebo třeba studenti.“

Vedoucí č. 4

Okruh č. 1

Organizace

„Vrátní by měli znát celý areál domova celkem podrobně včetně rozmístění jednotlivých kanceláří a technických prostor. V odpoledních a nočních hodinách chodí na obchůzku a kontrolují zabezpečení těchto prostor, jestli je uzamčeno, jsou zhasnutá světla, zavřená okna, apod. V pracovní dobu zase musí umět nasměrovat návštěvníky do konkrétní kanceláře. Také je znalost prostředí důležitá při řešení mimořádných událostí a havárií, musí znát umístění hlavních uzávěrů vody, plynu, jističů, hydrantů a hasicích přístrojů apod.“

Poskytovaná služba

„Musí vědět alespoň to, že organizace poskytuje dvě služby a jaké jsou mezi nimi rozdíly. Zejména by měli vědět specifika domova se zvláštním režimem, že se uživatelé nemohou volně po areálu bez doprovodu nebo odcházet mimo zařízení. Konkrétní informace jako kapacitu, přesný popis cílových skupin asi znát nemusí, ale měli by vědět, kdo tyto informace může poskytnout.“

Organizační struktura

„V každém případě musí jmenovitě znát vedoucí pracovníky, jejich zařazení a přibližné kompetence, aby mohli telefonické hovory nebo návštěvníky směřovat ke kompetentní osobě. Měli by vědět, který vedoucí pracovník má na starosti určitý úsek. K dispozici mají jmenovitý seznam všech pracovníků i s jejich zařazením, takže nemusí ostatní pracovníky znát konkrétně.“

Okruh č. 2

Verbální komunikace

„Vrátní jsou první osobou, se kterou lidé v domově přijdou do styku. Měli by proto vystupovat přiměřeně reprezentativně, tzn. zdvořile, příjemně, ochotně.“

Neverbální komunikace

„Už jsem to vlastně řekla, měli by působit příjemně, reprezentovat zařízení.“

Asertivní komunikace

„Protože uživatelé často potřebují pomoc, měli by i bez vyzvání být připraveni pomoci uživatelům v prostoru vrátnice: pomoc při obsluze telefonního nebo nápojového automatu, při přivolání výtahu, pomoc v případě pádu nebo náhlé nevolnosti a tak. Krizové situace a konflikty by měli zvládat klidně a s rozvahou. V žádném případě by neměli vystupovat autoritativně, zvyšovat hlas, dávat uživatelům příkazy nebo zákazy.“

Okruh č. 3

Základní lidská práva

„Měli by vědět, že uživatelé jsou zde jako doma a mají stejná práva jako lidé žijící ve svém bytě. Z těchto práv bych pro znalost vrátných zdůraznila právo na soukromí, je potřeba respektovat pokoje, jako soukromý prostor uživatelů, právo na důstojné zacházení, že ke všem uživatelům by měli přistupovat s respektem bez ohledu na jejich fyzické či psychické postižení, právo na svobodu pohybu, myslet na to, že uživatelé domova pro seniory mají práva kdykoliv přicházet a odcházet ze zařízení a pohybovat se po areálu, a to např. i ve večerních hodinách.“

Politická práva

„Politická práva uživatelů vrátní pro výkon svojí funkce znát nemusí. Ale měli by vědět, že se v domově konají volby.“

Právo na kvalitní službu

„Z těchto práv by měli určitě znát právo na stížnost, měli by vědět, že na každé etáži je schránka důvěry, kam mohou uživatelé nebo i návštěvy vhodit své připomínky.“

Vedoucí č. 5

Okruh č. 1

Organizace

„Určitě musí být podrobně seznámen s dispozičním řešením technického zázemí, kritickými místy, vedoucími pracovníky jednotlivých úseků a oddělení, domovním a organizačním řádem a domácím řádem, krizovými telefonními čísly.“

Poskytované sociální služby

„Měl by znát, jaké služby nabízíme, veškeré informace jinak poskytuje pouze odpovědný pracovník, vrátný se nemá co ke službě vyjadřovat a podávat jakékoliv informace.“

Organizační struktura

„Vrátný nemusí znát žádné podrobnosti, pouze základní informace. O studentech a dobrovolnících pouze vědět, že zde docházejí a že se eviduje jejich příchod a odchod.“

Okruh č. 2

Verbální komunikace

„Důležité je, aby mluvil srozumitelně, přizpůsobil tempo řeči a hlasitost, tomu s kým mluví, stejně tak důležitá je výslovnost, aby mu senior rozuměl. Informace musí podávat přesně a srozumitelně.“

Neverbální komunikace

„Myslím si, že u vrátného není neverbální komunikace až tak důležitá, pokud nevybočuje z normálu. To znamená, že by měl přehnaná gesta, byl protivný apod.“

Asertivní komunikace

„Souhlasím s tím, že by měl být schopen odmítnout prosbu nebo žádost, měl by umět přijímat kritiku, požádat o pomoc laskavost a umět vhodně řešit konflikty a to vše s mírou a v rámci slušného chování a komunikace.“

Okruh č. 3

„Myslím si, že znalost lidských práv není relevantní pro práci vrátného, který navíc není našim zaměstnancem, každý uživatel je roven běžnému občanu, kterému vrátný žádnou službu neposkytuje.“

PŘÍLOHA P III: PŘEPIS ROZHOVORŮ S VRÁTNÝMI

Vrátný č. 1

A1 – „Kanceláře víme, kde jsou, ale ani nevíme, jestli máme klíčky, v tom je hrozný bordel s prominutím. Okolo baráku - no víme, že máme chodit na obchůzku každé dvě hodiny, čidla víme, kde jsou.“

A2 – „My co víme, tak kde je plynárna, voda. Kde co je, jaký je kohoutek, ale nemůžeme na to šahat, pak rozvody, taky víme, nemůžeme zasahovat. „Tak jasně krizové situace to je požár, elektrika, jsou různé další krizové situace. Elektrika, víme, co dělat když se někdo dotkne elektriky, prostě všechny krizovky, co můžou nastat. A taky víme nějaké paragrafy, abychom se dokázali bránit, když tu někdo přijde, tak abychom ho nezmlátili moc, že to musí být přiměřeně.“

B1 – „To co nám průběžně neřeknete Vy, my nic jiného nevíme. To že je čtverka, pětka uzavřený režim a jednička, dvojka a trojka ta je normální. Zvláštní režim ten je uzavřený, oni mají ty demence a ta jednička až trojka ti jsou normální. Co nevíme, je ceník, to se nás často ptají, to by bylo dobré vědět, když někdo přijde a nejsou tady sociální pracovníce, často se ptají, kolik to tu stojí.“

B2 – „V podstatě oni zapomínají, totálně. Jim nějak nefunguje ta krátkodobá paměť, a ta dlouhodobá jim funguje, ale u každého je to jinak, ale to vím, podle svého tatínka. Podle jména poznáme, jestli je ze zvláštního režimu, oni jsou většinou zmatení hodně zmatení. Hlavně na ně nekřičet a nemůžeme křičet ani na ty normální, oni jsou staří lidi a na ně se prostě nekřičí, oni na nás křičet můžou, ale já bych neměl. Klidné zacházení, v klidu to všechno řešit.“

C1 – „Jo to vím, ty instruktorky a sociálky patří pod vedoucí sociální, pod paní Gazdošovou patří pracovníce v přímé péči, nebo jak se jim říká, a pod vedoucí ekonomického úseku patří kuchyň a prádelna, pod vrchní sestru patří sestřičky. Paní Krajčová, vrchní sestra, paní Kašpárková a vedoucí sociálního úseku patří pod ředitele. To člověk za ty roky zjistí sám.“

C3 – „Něco zaškoluje vedoucí sociálního, něco vrchní sestra, často oni neřeknou do kterého úseku jdou na praxi, tak je posílám vedoucí sociálního, musíme jim dávat klíček na praxi. Dobrovolníci ti jsou přes Adru a přes Samari, už jsou jenom dobrovolníci, už nechodí nuceně, kolik hodin chodí, to nevím, už nemají těch 30 hodin, myslím. Jinak paní Pejlová si chodí pro seznamy. Ti dobrovolníci s něma čtou bavíjou ty klienty, komunikujou. Studenti ti pomáhají stlat a tak, nesmí myslím píchat injekce. Dobrovolník ani student nesmí do kotelny, nesmí kouřit na pokoji, to nesmí ani ti senioři.“

G1 – „Tož omezit můžou jenom ty ze zvláštního režimu a z těch tří pater nesmím, ale někdy víme, že senior i z normálního domova by neměl jít sám, když už je třeba zmatený. To říkáme, že má nahoře třeba telefon, ale víme, že my mu nesmíme říct, že nesmí jít ven, zavoláme nahoru nebo ho odvezeme na patro. Musí to být vždycky v klidu, začít křičet je to nejhorší, co bych mohl udělat, protože on sám nic neví.“

G3 - „Když je senior agresivní, tak nás někdy o vikendu volají, abychom jim pomohli, kdyby se něco stalo, třeba že by senior ze zvláštního začal močit omylem do květináče, tak vždycky volám sestru.“

G4 – „Mlčenlivost jsme žádnou nepodepisovali – tak my v podstatě jakože nic nevíme, snažíme se být profesionálové.“

H1 – „Senioři tady můžou volit, nahoře je ta urna na volby a většinou oni z města obcháziou.“

I1 – „My si můžeme stěžovat panu řediteli on je náš zaměstnavatel. Anonymně? Proč bych si stěžoval anonymně. Když bych si stěžoval na Vás, tak buď to řeknu přímo Vám a nebo už pak rovnou za ředitele. Senioři můžou rovnou do schráněk, ale sociální pracovníce mají pravidelně ty schůzky, tak oni můžou tam, nebo můžou jít rovnou za ředitelem nebo sociálníma pracovnícema. Když senior přijde za náma si postěžovat, necháme ho vykecat a když můžeme tak ho pošleme za někým, kdo to může řešit, záleží vždycky na situaci. Když si chce stěžovat příbuzný, tak posílám za vedoucí sociálního nebo ředitelovi, my už ho nasměrujeme, podle toho na co si jdou stěžovat. Někdy rovnou řeknou, že jdou za ředitelem.“

Vrátný č. 2

A1 – „Nevím, vím, kde jsou kanceláře, to jo, ty čipy venku, jak chodíme na obchůzky a co víc, že nahoře jsou ti senioři a víc nepotřebuju vědět.“

A2 – „Pan Sedlár to se mnou prošel, kde co je, ty hasičáky, hlavní uzávěr vody a plynu je tady vedle, jinak jdu a vidím. Krizová situace - tak kdyby začalo hořet, volám hasiče, to asi každý.“

B1 – „Jako jaké služby? Tož nahoře jsou ti dementní, ti s tím alzheimerem, mají tady jídlo, ubytování.“

B2 – „Od toho jsou tam sestry, nevím, tak my se o ně přece nestaráme.“

C1 – „Je tu ředitel, vedoucí Kašpárková, ta má kuchyň, vrchní sestra pod ňu patří sestry a paní Gazdošová ta má ty pspky. Na toto jsme žádné školení neměli, na co, to vím tady tak.“

C3 – „Oni tu chodí, já jim dám klíček a víc se nestarám. Dobrovolníci se tady zapíšou a jdou nahoru. Chodí za těma seniorama a vykládají si s něma.“

G1 – „Víme, že ty z vrchu nemáme pouštět samotné ven, jinak si tady přece můžou chodit, jak chtěou.“

G3 – „Jak to myslíte, to se nás asi netýká a nahoře pracovníci asi ví, jak se k nim mají chovat, někdy ti zmatení sem přijdou, tak zavoláme někoho zvrchu.“

G4 – „Mlčenlivost, my o ničem nemluvíme, to my dodržujeme. Ne, písemně to nemáme, jako že bysme něco podepisovali.“

H1 – „Přijede ta komise a volí nahoře v Repre, pak chodí po pokojích nahoře. Ti ve čtverce a pětce ti asi nevolí, ti přece moc neví.“

II – „Když někdo přijde, že si jde stěžovat, pošlu ho za ředitelem.“

Vrátný č. 3

A1 – „Já myslím, že je to dobré, kanceláře jsou v dobrém stavu, budova dobrá. Jo to vím kde má kdo kancelář, taky kde máme čidla na obchůzky. My máme pět čidel, to musíme chodit, chodíme na ty obchůzky, co 2 hodiny, chodíme zhasínat večer na patra na chodby po osmé hodině, ráno to zase rozžínat, procházíme jídelnu, jestli jsou zavřená okna, kvůli dešti, taky klubovny a tak.“

A2 – „Když je porucha tak volat p. Tušovi, když je to veliké tak ředitelovi, když přijede rychlá, tak voláme sestru. To my musíme vědět, kde se zapisuje plyn, kde je hlavní uzávěr vody, kdy se rozžíná, kdy se zamyká, kde su hlavní jističe, když to vyskočí, co dělat, na pokoji když vyletí, tak že každý pokoj má zvlášť jističe.“

B1 – „Co myslíte tím, služby? Jo tak, tak to že je to 4 a 5 patro uzavřené, tady ty tři patra jsou volné, tož.“

B2 – „No co jako, že třeba se někdo zdá, no ...bývaly tady případy, že na toho si radši dát pozor, že utěká, abysme zavolali sestru. Někdy se stane v noci, že dojde dolů, takže volám sestře. Některý zase bývá agresivní, tak se musí opatrně na něho, s klidem, třeba s ním komunikovat, aby se uklidnil, podle mě. Tak kdyby volala sestra, abych jí šel pomoc, tak jí dojdou pomoc a když bude moc agresivní a nebudu si vědět rady, tak zavolám policajty, já na něho nesmím šáhnout. Jinak žádné jiné projevy nevím, to je asi všechno.“

C1 – „Tož pan ředitel, údržbář, sociální úsek, pak je Lorencová, ne? No úsek, ... ten sociální, to jste Vy, ..no další úsek je tady úsek prádelny, ne?tak kuchyň..ne, ty sestry nahoře...Kašpárková...“

C3 – „Tož že tady si berou klíček, musí si šatnu odemknout a klíček vrátit zpátky. Dávat si na ně pozor, kdyby tady pobíhali, plantali se, tak je trošku usadit, mají být na svojem patře, hlavně aby tak furt nekouřili, na to mají přestávky a vyhrazené místo, kuřárnu. K dobrovolníkům, to už...no nevím.....no, že chodíjou, že se tu píšou z té Adry a Samari, zapisují odchody a příchody, do sešitu se to píše, když je to popsáné, tak to předáme Vám.“

G1 – „To jedině, když byli ti utěkáři, když chtěl utéct, tak mu zabránit třeba, když jsme viděli, tak jsem rychle zamkl dveře a zavolal navrch a sestry si pro něho přišli. Tak tymto způsobem jsme mu mohli zabránit.“

G3 – „Toto taky ne, zatím jsme neměli problém. Tož aby se vrátný choval slušně, nesmí se jich dotýkat, jako bit, jenom napomenout - to jste říkala Vy. My si tak v průběhu o tom, tady víme.“

G4 – „Mlčenlivost dodržujeme, nikdo nám nic nedal podepsat. Tož venku nesmím nikomu nic říkat, to co je tady se děje, nesmím se doma chválit, co se odehrálo, všechno musí zůstat tady.“

H1 – „My si volíme doma tak jak všichni. A senioři si volí tady, když tady mají trvalý pobyt. Volí se v klubovně, když nedojdou, tak musí jít za něma s tou urnou, aby vhodili lístky.“

I1 – „Kdyby si chtěl stěžovat, tak ho pošlu za panem ředitelem, tož já bych mu řekl, že s tím nemám nic společného, já bych ho obrátil na toho pana ředitele. Já nejsu kompetentní osoba, kdyby si chtěl anonymně stěžovat, tak ať napíše to panu řediteli mailem nebo poštou, jak je to včil. To já bych si mohl stěžovat mému vedoucímu a on by si to musel tady vyřídit. Anonymně, nevím, no zatím nemám proč.“

Vrátný č. 4

A1 – „Tak jak to tady chodí, kde máte kancelář vy, ředitel, vrchní a ostatní. Venku, tam je zahrada, my to večer obcházíme, máme takové čidla, každé dvě hodiny musíme jít.“

A2 – „To nám všechno říkal p. Sedlář, kde jsou všechny ty rozvody, hasičáky, hlavní uzávěr vody a plynu, to my víme. Jaké situace, jako že by se stalo co? My tady nic neřešíme, když je něco, tak voláme ředitele.“

B1 – „Služby, my nic neprovádíme, nepotřebujeme vědět, co se děje nahoře. Jo to ten zvláštní režim no a co s ním? ...nevím.“

B2 – „Oni bloudíjou, utěkajou. To my je nesmíme pustit ven. Jak je poznáme...to my už víme.“

C1 – „Ředitel, pak tady ti vedoucí, Vy. Úseky...nevím, vůbec.“

C3 – „My jim dáme ty seznamy, oni se zapíšou, studenty posílám za Vama. Co tu dělají...tak baví se s těma klientka.“

G1 – „Nemůžem pustit ven toho dementního, to volám sestru, toho z toho zvláštního režimu, teda.“

G3 – „My s něma mluvíme důstojně, jako nekřičíme na ně a tak.“

G4 – „My mlčíme, my nikomu nic neříkáme. No o čem, o těch věcech, co se tady děje. Ne to my jsme tady nic nepodepisovali.“

H1 – „Oni tady volí v té klubovně, pak oni chodí aj po pokojích. Volit můžou všichni.“

I1 – „Stěžovat si můžou jít k řediteli, anonymně, no poštou. Schránky, nevím. Já si stěžovat můžu tam u nás, našemu vedoucímu.“

Vrátný č. 5

A1 – „Tak samozřejmě, nejdůležitější je vědět, ty požární hlásiče, kde je elektrika, kde je hydrant, takové ty telefonní čísla, to je důležité vědět, ale tady je to aj vypsané. No venku, my to máme oplocené, tak nevím, no třeba, že to parkování, že neměly by tu parkovat. Taky občas tady co chodí na ty chaty, dělají vyrvajs, když jsou posilnění. No musí se to hlídat, dívat se tady v té kameře co se děje, kdyžtak volat policajty, ať to vyřeší, aby mě nerozbili hubu.“

A2 – „Víme, kde se vypíná elektrika plyn, kde jsou různé místnosti, kanceláře, ten náhradní zdroj, vědět, jak to funguje, kde to zapnout, když je potřeba.“

B1 – „Tak přihlášky my tu máme, tak taková základní věc, kolik to asi odhadem stojí, že je to 8 – 10 tisíc, záleží, jaké máte jídlo, samostatný pokoj nebo ne. No a ještě že je tu ten bufet, aby věděli, kam jít. Jinak tady velice... No vlastně ten zvláštní režim, že jsou to lidé docela mobilní, jenom hlavička nefunguje, takže oni nesmí bez dozoru odejít, aby někde nezůstal, a pak ho někdo najde pozdě. Oni ti pracovnice je vodí třeba do kuřárny, aby nezabloudili, tak.“

B2 – „Oni třeba sem došel v noci s přiborem a užičkou a chtěl se jít domu najest, že mu sestry prej nedaly. A druhý šel s taškou, jakože na nádraží, že ho čekají v práci, to voláme sestřám, ať si pro něho dojdou, my ho nemůžeme pustit ven. Jeden chodil s peřinou, že jde spát dom.“

C1 – „Tak samozřejmě víme, kdo sedí v které kanceláři, abychom věděli, koho máme zavolat. Personální úseky, ... tož jeden su jako ty pečovatelky navrchu, jako ta sociální, pak jsou tu ty kanceláře a pak ty ostatní provozy, kuchyň, prádelna, to co je potřeba k provozu toho domu.“

C3 – „Tak oni dojdou sem, oni se zahlásila, řeknou, že jsou z Adry nebo Samary a my vytáhnem ten seznam a zapíšou se. Oni chodí za těma klientama a buď jim čtou nebo s nima luštijou křížovky, nebo s nima chodí kouřit, je to pro ně zpestření, pro ty uživatele, že

nejsou jenom na pokoji. Tož studenti to, oni tady vlastně chodí na praxi, tak oni řeknou kde idu a to už potom je věc těch holek na tom patře, my jim akorát řekneme dobrý den a nashledanou.“

G1 – „Tož svobodně by se měli pohybovat, ale když to vezmete na tom DZR, tam nejsou svobodní, tam je někdo musí vytáhnout ven, protože oni to neumí sami kočírovat. Ti ostatní patra to můžou chodit normálně, to my je nijak nesmíme omezovat.“

G3 – „Tak samozřejmě chováme se k nim slušně, to je základ, to je důležité. Příklad...nevím.“

G4 – „Myslím, že vrátný nemá možnost to porušit. Ho se to netýká.“

H1 – „Já si myslím, že volí, chodí sem z toho města....mají právo všichni, tak proč né senior. Tož tady dojde někdo s urnou, dají volební lístky, ti co jsou schopni dojit tak je to v klubovně a ti co nemohou, tak oni mají tu přenosnou urnu a jdou za něma. Tak jak na dědině, kdo nedorazí, oni dojdou za ním.“

II – „Jako u klientů? Tak určitě mají právo, ale aby to bylo oprávněné a nevytahovaly nějaké hen....aby to byla pravda, aby si nevy-mýšleli, v tom je problém....tak v prvé řadě by si měl stěžovat navrchu, třeba těm instruktorkám a samozřejmě záleží, co by to bylo, když by si stěžoval, že mu špatně vaří, tak to bývají porady s tou dietoložkou. To záleží na stížnosti. Anonymně? Tak napsat nějaký dopis, na počítači to oni neumí, nebo to můžou hodit na to patro. My? My si nestěžujem, my jsme spokojení, my nemáme na co. No, záleží v jaké věci by to bylo, my máme svého vedoucího tram, ale tady stěžovat si na klienta...no nevím, to nevím na co, my si nemů-žeme stěžovat.“

PŘÍLOHA P IV: POZOROVACÍ ARCH

Vrátný č.:						
Verbální komunikace	Přesnost informací (podání jasných, přesných informací)	1	2	3	4	5
	Srozumitelnost (srozumitelnost mluveného slova, volba jazyka, výslovnost, artikulace)	1	2	3	4	5
	Tempo řeči (uzpůsobení tempa řeči potřebám osob, se kterými komunikuje)	1	2	3	4	5
	Hlasitost (přizpůsobení míry hlasitosti projevu podle potřeb osob, se kterými komunikuje)	1	2	3	4	5
Neverbální komunikace	Způsob projevu (příjemný, vstřícný přístup)	1	2	3	4	5
	Gesta a posturologie (gesta a pohyby těla přiměřené projevu, omezení seniora)	1	2	3	4	5
Asertivní komunikace	Řešení problémových situací (asertivní způsob řešení konfliktů, problémů)	1	2	3	4	5
	Asertivní přístup (nemanipulativní chování, omezení projevů autority, nadřazenosti)	1	2	3	4	5

Zdroj: vlastní zpracování

PŘÍLOHA P V: SEZNAM A SPECIFIKACE KATEGORIÍ

Kategorie – okruh č. 1

Oblast	Název kategorie	Označení kategorie
Organizace	Technické zázemí (členění budovy, rozmístění kanceláří, místnosti, okolí domova)	A1
	Bezpečnost práce (únikové východy, rozmístění hydrantů, el. rozvodů, hl. uzávěrů, krizové situace)	A2
Poskytované služby	Charakteristika služeb (druhy, rozdíly mezi nimi)	B1
	Chování seniora (typické projevy chování seniora s demencí)	B2
Organizační struktura	Organizační členění (jednotlivé úseky, nadřízenost, podřízenost)	C1
	Kompetence (kompetence vedoucích pracovníků, náplň práce)	C2
	Studenti, dobrovolníci (náplň činnosti, práva a povinnosti)	C3

Zdroj: vlastní zpracování

Kategorie – okruh č. 2

Oblast	Název kategorie	Označení kategorie
Verbální komunikace	Přesnost informací (jasné, přesné informace)	D1
	Srozumitelnost (výslovnost, artikulace, volba jazyka)	D2
	Tempo řeči a hlasitost (uzpůsobení komunikujícímu)	D3
Neverbální komunikace	Oční kontakt (udržení očního kontaktu)	E1
	Způsob projevu (příjemný, vstřícný projev)	E2
	Gesta a posturologie (pohyby těla přiměřené situaci)	E3
	Proxemika (práce se vzdálenostmi při komunikaci)	E4
Asertivní komunikace	Odmítnutí požadavku (schopnost odmítnout prosbu, požadavek asertivním způsobem)	F1
	Řešení problémových situací (asertivní řešení konfliktů, vzniklých problémů)	F2
	Asertivní přístup (nemanipulativní chování, žádné projevy autority a nadřazenosti)	F3

Zdroj: vlastní zpracování

Kategorie – okruh č. 3

Oblast	Název kategorie	Označení kategorie
Základní lidská práva	Svoboda pohybu (dodržování, specifika DZR)	G1
	Právo na soukromí	G2
	Právo na důstojné zacházení	G3
Politická práva	Mlčenlivost (osobní ale i citlivé údaje)	G4
	Právo volit (svoboda projevu, právo volit)	H1
Právo na kvalitní služby	Právo si stěžovat (pravidla podávání stížností)	I1

Zdroj: vlastní zpracování