

Komunikace se seniory v sociálních službách z pohledu pracovníků přímé péče

Zdeňka Mikesková

Bakalářská práce
2017



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta humanitních studií

Ústav pedagogických věd

akademický rok: 2016/2017

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Zdeňka Mikesková**
Osobní číslo: **H140013**
Studijní program: **B7507 Specializace v pedagogice**
Studijní obor: **Sociální pedagogika**
Forma studia: **kombinovaná**

Téma práce: **Komunikace se seniory v sociálních službách z pohledu pracovníků přímé péče**

Zásady pro vypracování:

Zpracování rešerše a studium odborné literatury.

Vymezení terminologie a teoretických východisek z oblasti gerontologie, komunikace se seniory a přímé péče v sociálních službách.

Příprava metodiky empirické části, zpracování projektu výzkumu a stanovení výzkumného problému.

Realizace kvalitativního výzkumu formou rozhovorů.

Zpracování a vyhodnocení získaných dat, včetně jejich interpretace.

Prezentace výsledků výzkumu, jejich shrnutí a doporučení pro praxi.

Rozsah bakalářské práce:

Rozsah příloh:

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

Seznam odborné literatury:

HAŠKOVCOVÁ, Helena. Sociální gerontologie, aneb, Senioři mezi námi. Praha: Galén, 2012. ISBN 978-80-7262-900-8.

HENDL, Jan. Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace. Čtvrté, přepracované a rozšířené vydání. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-0982-9.

LANGMEIER, Josef a KREJČÍŘOVÁ, Dana. Vývojová psychologie. 2., aktualiz. vyd. Praha: Grada, 2006. Psyché. ISBN 80-247-1284-9.

MATOUŠEK, Oldřich. Metody a řízení sociální práce. 3., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0213-4.

VÁVROVÁ, Soňa. Doprovázení v pomáhajících profesích. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0087-1.

Vedoucí bakalářské práce:

Mgr. Michaela Lukešová

Ústav pedagogických věd

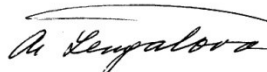
Datum zadání bakalářské práce:

7. prosince 2016

Termín odevzdání bakalářské práce:

26. dubna 2017

Ve Zlíně dne 7. prosince 2016



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





Mgr. Jakub Hladík, Ph.D.
ředitel ústavu

PROHLÁŠENÍ AUTORA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

- odevzdáním bakalářské práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby ¹⁾;
- beru na vědomí, že bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k nahlédnutí;
- na moji bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3 ²⁾;
- podle § 60 ³⁾ odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- podle § 60 ³⁾ odst. 2 a 3 mohu užít své dílo – bakalářskou práci - nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s předchozím písemným souhlasem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- pokud bylo k vypracování bakalářské práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky bakalářské práce využít ke komerčním účelům.

Prohlašuji, že

- elektronická a tištěná verze bakalářské práce jsou totožné;
- na bakalářské práci jsem pracoval samostatně a použitou literaturu jsem citoval. V případě publikace výsledků budu uveden jako spoluautor.

Ve Zlíně24.2.2014

.....Miřase /

1) zákon č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, § 47b Zveřejňování závěrečných prací;

(2) Vysoká škola nevydávající zveřejňuje disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce, u kterých proběhla obhajoba, včetně posudků oponentů a výsledku obhajoby prostřednictvím databáze kvalifikačních prací, kterou spravuje. Způsob zveřejnění stanoví vnitřní předpis vysoké školy.

(2) Disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce odevzdané uchazečem k obhajobě musí být též nejméně pět pracovních dnů před konáním obhajoby zveřejněny k nahlížení veřejnosti v místě určeném vnitřním předpisem vysoké školy nebo není-li tak určeno, v místě pracoviště vysoké školy, kde se má konat obhajoba práce. Každý si může ze zveřejněné práce pořizovat na své náklady výpisy, opisy nebo rozmnoženiny.

(3) Platí, že odevzdáním práce autor souhlasí se zveřejněním své práce podle tohoto zákona, bez ohledu na výsledek obhajoby.

2) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 35 odst. 3:

(3) Do práva autorského také nezasahuje škola nebo školské či vzdělávací zařízení, užije-li nikoli za účelem přímého nebo nepřímého hospodářského nebo obchodního prospěchu k výuce nebo k vlastní potřebě dílo vytvořené žákem nebo studentem ke splnění školních nebo studijních povinností vyplývajících z jeho právního vztahu ke škole nebo školskému či vzdělávacího zařízení (školní dílo).

3) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 60 Školní dílo:

(1) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení mají za obvyklých podmínek právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla (§ 35 odst. 3).

(2) Odpírá-li autor takového díla udělit svolení bez vážného důvodu, mohou se tyto osoby domáhat nahrazení chybějícího projevu jeho vůle u soudu. Ustanovení § 35 odst. 3 zůstává nedotčeno.

(3) Není-li sjednáno jinak, může autor školního díla své dílo užit či poskytnout jinému licenci, není-li to v rozporu s oprávněnými zájmy školy nebo školského či vzdělávacího zařízení.

(4) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení jsou oprávněny požadovat, aby jim autor školního díla z výdělku jim dosaženého v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licence podle odstavce 2 přiměřeně přispěl na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložily, a to podle okolností až do jejich skutečné výše; přitom se přihlídně k vyšší výdělku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.

ABSTRAKT

Bakalářská práce se zabývá pohledem pracovníků v přímé péči na komunikaci se seniory ve vybraném domově seniorů. Teoretická část se věnuje problematice z oblasti stáří a stárnutí. Je zde zmíněna legislativa v návaznosti na zákon o sociálních službách, jejichž součástí jsou i domovy pro seniory. Dále se zde věnujeme komunikaci obecně a speciálně komunikaci se seniory umístěných v sociálních službách. Praktická část se bude věnovat výzkumu v oblasti komunikace se seniory z pohledu pracovníků v přímé péči. Cílem výzkumu je zjistit pohled pracovníků v přímé péči na komunikaci se seniory v sociálních službách.

Klíčová slova: komunikace, sociální práce, stáří, stárnutí, přímá péče, domov pro seniory

ABSTRACT

Bachelor thesis inquires into direct care workers' opinion on communication with pensioners in selected home for the elderly. Theory deals with the problematics of age and aging. The thesis contains legislation pertinent to social services law, including homes for elderly. We inquired into communication generally and communication with pensioners in social services. The practical part is going to be dedicated to research in communication with pensioners according to view of direct care workers. The research objectives are to find out the direct care workers' view on communication with pensioners in social services.

Keywords: communications, social work, age, aging, direkt care, home for the elderly

Mé poděkování patří především Mgr. Michaele Lukešové, za vedení mé práce. Dále bych chtěla poděkovat zaměstnancům a vedení Domova pro seniory v Rožnově pod Radhoštěm. Velký dík patří také mé rodině a přátelům, kteří mě podporovali při mém studiu.

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

OBSAH

ÚVOD	10
I TEORETICKÁ ČÁST	11
1 STÁŘÍ A STÁRNUTÍ	12
1.1 SENIOR.....	12
1.2 CHARAKTERISTIKA STÁRNUTÍ.....	12
1.2.1 Integrace proti zoufalství.....	13
1.2.2 Gerotranscendence.....	13
1.3 STÁŘÍ JAKO ZÁVĚREČNÁ ETAPA LIDSKÉHO ŽIVOTA.....	14
1.4 SENIOR V PŘÍMÉ PÉČI.....	14
1.4.1 Adaptační proces.....	15
1.4.2 Individuální plán péče a klíčový pracovník.....	15
1.5 LEGISLATIVNÍ DOKUMENTY V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH.....	16
2 POJETÍ KOMUNIKACE	18
2.1 VERBÁLNÍ KOMUNIKACE.....	18
2.1.1 Denotace a konotace jako ovlivňující činitele komunikace.....	19
2.2 NEVERBÁLNÍ KOMUNIKACE.....	20
2.3 KOMUNIKACE V PŘÍMÉ PÉČI.....	20
2.3.1 Sdělení postoje vůči posluchači.....	20
2.4 VÝZNAM ETIKY V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH.....	21
2.5 DOPROVÁZENÍ.....	21
3 KOMUNIKACE SE SENIORY	23
3.1 VZTAH MEZI PRACOVNÍKEM V PŘÍMÉ PÉČI A UŽIVATELEM SLUŽBY.....	24
3.1.1 Prevence závislosti na sociální službě.....	26
3.2 BARIÉRY V KOMUNIKACI SE SENIORY.....	26
3.3 AUGMENTIVNÍ A ALTERNATIVNÍ KOMUNIKACE.....	26
3.3.1 Makaton.....	27
3.3.2 Bliss.....	27
3.3.3 Piktogramy.....	28
3.4 SPECIFICKÉ FORMY KOMUNIKACE SE SENIORY TRPÍCÍMI DEMENCÍ.....	28
3.4.1 Bazální stimulace.....	28
3.4.2 Validace.....	29
II PRAKTICKÁ ČÁST	31
4 VÝZKUMNÝ PROBLÉM	32
4.1 DRUH VÝZKUMU.....	32
5 VÝZKUMNÉ ŠETŘENÍ	33
5.1 VÝZKUMNÝ CÍL.....	33
5.2 VÝZKUMNÝ SOUBOR.....	33
5.3 DESIGN VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ.....	34
5.3.1 Postup při sběru dat.....	34
6 ANALÝZA DAT	35

7	INTERPRETACE DAT	36
7.1	PRVNÍ VÝZKUMNÁ OTÁZKA.....	36
7.2	DRUHÁ VÝZKUMNÁ OTÁZKA.....	37
7.3	TŘETÍ VÝZKUMNÁ OTÁZKA.....	38
7.4	ČTVRTÁ VÝZKUMNÁ OTÁZKA.....	39
7.5	PÁTÁ VÝZKUMNÁ OTÁZKA.....	40
8	SHRNUTÍ VÝSLEDKŮ KVALITATIVNÍHO VÝZKUMU	42
9	DOPORUČENÍ PRO PRAKTICKÉ VYUŽITÍ	44
	ZÁVĚR	45
	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	46
	SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK	48
	SEZNAM OBRÁZKŮ	49
	PŘÍLOHA I. TRANSKRIPCE ROZHOVORŮ	50
	PŘÍLOHA II. POUŽITÉ BARVY PŘI KÓDOVÁNÍ	60
	PŘÍLOHA III. SEZNAM KÓDŮ	61

ÚVOD

Možná jste někdy slyšeli, že stárnutí je jediná spravedlnost na světě, protože všichni stárneme stejně rychle. Stáří lze považovat za závěrečnou etapu lidského života. Někteří z nás se stáří nedožijeme, ale všichni jsme si vědomi toho, že prožívání stáří je nevyhnutelnou součástí našeho života. Stáří jako poslední fáze lidského života je spojena s mnoha změnami. Mnoho z nás se na stáří těší, vidíme zde možnost věnovat se sám sobě, svým koníčkům, možnost trávit více času se svou rodinou, více cestovat či realizovat své sny. Naneštěstí stárnutí přináší i mnoho negativních změn, zejména fyzických. Zhoršující se zdravotní stav, pokles mnoha schopností a dovedností či zvyšující se závislost na jiných osobách.

V teoretické části charakterizujeme pojem stáří a fyzické, psychické a sociální změny, které jedince v tomto období provází. Dále se zde věnujeme komunikaci obecně a speciálně komunikaci se seniory. Senioři jsou specifická skupina, která je zvyklá na jiný životní styl. Zejména díky vlivu techniky.

Praktická část je věnována samotnému výzkumu mé závěrečné práce. Zvolila jsem kvalitativní výzkum formou rozhovoru. Výzkum se uskutečnil v Domově pro seniory v Rožnově pod Radhoštěm. Cílem výzkumu je zjistit pohled pracovníků v přímé péči na komunikaci se seniory v sociálních službách.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 STÁŘÍ A STÁRNUTÍ

Stáří je někdy označováno jako třetí věk a je poslední ontogenetickou vývojovou etapou přirozeného průběhu života. Demografické stárnutí populace, které zasahuje různou měrou všechny státy světa, se stalo jednou z nejvíce diskutovaných otázek posledních let. Tuto otázku řeší řada významných sociologů, psychologů a také se touto otázkou zabývá řada významných děl. Mezi významné a známé autory, kteří se touto problematikou zabývají, bychom mohli zařadit např. Marii Vágnerovou, Karla Kopřivu, Helenu Haškovcovou, Nadeždu Špaténkovou, Pavla Mühlpachra a další.

1.1 Senior

Podle Haškovcové (2012) je senior starší člověk, ale také nejstarší a zpravidla vážený člen nějakého společenství. Používá se též k rozlišení mladšího a staršího člena rodiny, a to i v případě, že ten starší z nich zdaleka není starý. V této práci se budeme zabývat pouze seniory v období stáří (senia). Z hlediska vývojové psychologie můžeme stáří dělit na časně a vysoké. Pod pojmem stárnutí si můžeme představit souhrn změn ve struktuře a funkcích organismu, které podmiňují jeho zvýšenou zranitelnost a pokles schopností a výkonností člověka až k terminální fázi života. Terminální stádium je konečná fáze, která má prognózu přežití několik týdnů, dní nebo hodin. Jde tedy o umírání. Langmeier s Krejčířikovou uvádí, že v dnešní době je toto téma spíše tabuizováno. Lidé se o něm nechtějí bavit.

V tomto stádiu stáří jsou výrazné změny v kognici. Lidem se zhoršuje smyslové vnímání, zhoršuje se paměť a ve vyšším věku značně klesá inteligence. Vývojovou problematiku stáří může český čtenář nalézt zpracovanou i u mnoha našich a cizích autorů. Hromadí se studie, které potvrzují, že stáří není jen obdobím úbytku sil a schopností. Ve stáří se mění emoční postoje, přehodnocuje se žebříček hodnot a zájmů a mohou narůstat vědomosti v jiných oblastech, na které člověk dříve neměl čas.

1.2 Charakteristika stárnutí

Stárnutí je procesem, který je včleněn do celkového životního děje člověka. Není něčím, co by přicházelo neočekávaně a naráz – jako např. zranění při nehodě. Právě naopak. Stárnutí je plynulým přechodem v rámci celého života člověka. (Křivohlavý, 2002 s. 136)

Stárnutí (gerontogeneze) je dle Mühlpachra zákonitý, druhově specifický celoživotní proces, jehož involuční projevy se stávají zřejmější zhruba na přelomu 4. a 5. decénia, a to v závislosti na náročnosti prostředí. Je to proces individuální, který probíhá se značnou interindividuální variabilitou.

Stáří je obecným označením pozdních fází ontogeneze, přirozeného průběhu života. Je důsledkem a projevem geneticky podmíněných involučních procesů modifikovaných dalšími faktory (především chorobami, životním způsobem a životními podmínkami) a je spojenou s řadou významných změn sociálních (osamostatnění dětí, penzionování a jiné změny sociálních rolí). Všechny změny rolí příčinné i následné se vzájemně prolínají, mnohé jsou protichůdné, a jednotné vymezení periodizace stáří se tak stávají velmi obtížnými. (Mühlpachr, 2004 s. 18)

Haškovcová ve své knize Fenomén stáří (s. 13) také období po čtyřicátém roku života zdůrazňuje jako důležitý mezník: *Člověk žije jako o závod. Chvilé intimity, lenošivého odpočinku a životního zastavení, ať již na koncertě či při procházce parkem, mu přicházejí jako marnotratné utrácení času, kterého je přece možno využít „k něčemu pořádnému“. A najednou jakoby z ničeho nic, bez varování, přichází zlom. Čtyřicítka „na krku“. Životní tempo je vysoké, ale je jasné, že je nelze zvyšovat donekonečna. Člověk si začíná všimnout překvapivých zpráv: spolužák zemřel na infarkt, kamarádka postihla vážná nemoc. Z denního kolotoče se hlásí první symptomy únavy. Úkorně je pociťován nedostatek času na setkávání s kamarády a na osobní záliby. Tíše a pomalu se vkrádá obava: Nezačínám já vlastně stárnout?*

1.2.1 Integrace proti zoufalství

Vývojová etapa života dle Eriksona a jeho manželky, která nastává po 50. roku života. V období stáří je cílem osobnostního vývoje dospět k jistotě o smysluplnosti toho, jak člověk blížící se smrti svůj život prožil. Neúspěch při zvládnutí této vývojové krize se projevuje strachem z konce osobního života, nespokojeností s jeho prožitím a zoufalstvím z toho, že již nelze začít znovu a lépe.

1.2.2 Gerotranscendence

Erik H. Erikson uvádí, že s pojmem "gerotranscendence" přišel Lars Tornstam s kolegy z Uppsalské univerzity ve Švédsku. Gerotranscendence je považována za konečné stadium v přirozeném procesu směrem k zrání a moudrosti. Popisuje realitu odlišnou od reality středního věku, kterou mají gerontologové tendenci promítat do stáří. Někteří autoři to jednoduše

vysvětlují jako přesah na vyšší úroveň, kdy naše tělo postupně uvadá a naše mysl si je vědoma blízké smrti.

1.3 Stáří jako závěrečná etapa lidského života

Stáří je výsledkem dlouhodobého procesu stárnutí. Během stárnutí naše tělo prochází mnoha fyzickými a psychickými změnami. Je charakteristický chýtráním tělesné schránky jedince a snižováním efektivity a účinnosti fungování organismu. Stárnutí je nepřetržitý a kontinuální proces, který je ve stáří vnímán mnohem intenzivněji než v období dětství a dospívání. Jedná se o souhrn biofyzilogických pochodů probíhajících v čase. Postupné změny jsou nevratné a nakonec způsobují zánik organismu, smrt.

Lékařská věda nám radí udržovat zdravý životní styl. Demografický vývoj obyvatelstva v České republice je jednoznačný. Vzhledem k nízké porodnosti a stále se prodlužující délce života, naše populace stárne a stárnout bude i nadále. Skutečností, že stárnoucích a starých lidí stále přibývá, bychom proto měli věnovat dostatečnou pozornost. (zdroj ČSÚ)

1.4 Senior v přímé péči

Senioři jako populační skupina jsou velice různorodí, z hlediska věku, osobnosti, zdravotních i ekonomických faktorů. Z těchto důvodů musíme k seniorské problematice přistupovat komplexněji. Někteří senioři jsou samostatní a někteří potřebují nějakou nebo úplnou část podpory či dopomoci.

Věk sám o sobě není důvodem zvýšené potřeby péče. Potřeba sociální práce se starými lidmi se objevuje až v mimořádných situacích způsobených sociálními či zdravotními faktory. Sociální práce musí směřovat především k nejvíce ohroženým starým lidem, tedy osaměle žijícím, velmi starým („stáří“ nad 80 let), propuštěným z nemocnice, dlouhodobě nemocným léčeným doma, křehkým a zmateným, trpícím demencí či depresí, přijatých do institucí a žijících v nich, žijících v chudých čtvrtích nebo v studených a jinak nevyhovujících bytech, sociálně a geograficky izolovaným, vystaveným špatnému zacházení, ponižování a segregaci.

Hana Janečková (MATOUŠEK, O. Sociální práce v praxi, str. 163)

1.4.1 Adaptační proces

Nástup starého člověka do domova seniorů je velice náročný proces, který je pro seniora velice rizikový a přináší řadu problémů, včetně předčasných úmrtí krátce po přechodu z nemocnice či místa bydliště. Na nástup seniora do zařízení, by měly být připraveny obě strany. Pro seniora je výhodné, když jde v jeho životě o změnu plánovanou, k níž dojde na základě dobrovolného rozhodnutí.

Po nástupu seniora do zařízení nastává adaptační proces, kterému je třeba věnovat dostatečné pozornosti. Adaptace je úkol pro celý tým, který s klientem pracuje. Sociální pracovník může být vhodnou osobou, jež celý proces koordinuje. Podle Janečkové (Sociální práce v praxi) je důležité, aby nový klient hned na začátku dostal svého klíčového pracovníka, osobu, která mu bude v zařízení nejbliže, a na niž se může s důvěrou obrátit a jež se mu bude (zejména v počátku) věnovat.

S nástupem nového člověka do zařízení vzniká adaptační plán (individuální pečovatelský plán), jenž má pomoci všem zúčastněným úspěšně zvládnout toto náročné období. Je podstatné, aby nový obyvatel dostal dostatek informací o prostředí, kde bude žít, aby byl podpořen v navázání nových přátelských a sousedských kontaktů, aby získal členství v různých skupinách, aby si vybavil, individualizoval, přisvojil svůj prostor, aby dostal příležitost vykonávat aktivity, jež mu připadají smysluplné. Velkou roli zde hraje klíčový pracovník, který může být klientovi individuálním pečovatelem, důvěrníkem a kontaktní osobou. V tomto procesu může spolupracovat rodina, přátelé a sousedé z minulého bydliště společně s programovou nabídkou aktivit uvnitř domova.

1.4.2 Individuální plán péče a klíčový pracovník

Tento plán péče vychází z individuálních potřeb klienta, ze zhodnocení zdravotního a duševního stavu, odhadu jeho soběstačnosti a posouzení potřeb. Hlavním aktérem při sestavování individuálního plánu péče je samozřejmě uživatel služby, který má příležitost si uvědomit, co pro sebe může a chce udělat. (Matějček, O. Sociální služby v praxi, str. 182)

Role klíčového pracovníka je definována v příloze č. 2 k vyhlášce č. 505/2006 Sb. v nichž je uveden Obsah standardů kvality sociálních služeb. Role klíčového pracovníka je popsána v 5. standardu: Individuální plánování průběhu sociální služby. Klíčový pracovník zodpovídá za plánování i za průběh služeb. Při přiřazování klíčových pracovníků jednotlivým uživatelům služeb je důležité zohlednit vzájemné náklonnosti a dobré osobní vztahy.

Dle Bickové (Bicková 2011, s. 107) je označení klíčového pracovníka dána významem jeho role, svou důležitostí a nepostradatelností při poskytování sociálních služeb, při procesu individuálního plánování průběhu sociálních služeb. Označení „klíčový pracovník“ tedy není legislativně dán, jeho užívání se však ujalo v sociálních službách a je úzce spjato právě s významnou rolí v procesu individuálního plánování. Klíčovým pracovníkem je tedy v sociálních službách označován pracovník, který individuálně pracuje s klientem sociální služby, je s ním v nejužším kontaktu, spolu s ním individuálně plánuje průběh poskytování sociální služby, je jeho průvodcem sociální službou, je jeho důvěrníkem. Tuto pozici v sociálních službách zastává především pracovník v sociálních službách a poté sociální pracovník, který však častěji proces individuálního plánování koordinuje.

1.5 Legislativní dokumenty v sociálních službách

Česká republika je členem Evropské unie a proto byla povinna srovnat normy s unií v sociální oblasti. Z tohoto důvodu vyšel na světlo Zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb. Tento zákon v první řadě zcela mění přístup k osobám, které chtějí sociálních služeb využívat, případně už tak činí. Tento zákon zaručuje všem osobám, které jsou v nepříznivé sociální situaci pomoc či podporu. V zákoně je definováno celkem 34 druhů sociálních služeb.

Jak již zmiňuji výše § 99 zákona, kvalita sociálních služeb se při výkonu inspekce ověřuje pomocí Standardů kvality poskytovaných služeb (SQ). Ty jsou souborem kritérií, jejichž prostřednictvím je definována úroveň kvality poskytování sociálních služeb v oblasti personálního a provozního zabezpečení sociálních služeb a v oblasti vztahů mezi poskytovatelem a osobami (uživateli).

Podle této definice jsou tak Standardy kvality sociálních služeb základním kritériem (měřítkem), kterým si stát, pomocí zvláštního orgánu – Inspekce kvality, ověřuje, zda jednotliví poskytovatelé splňují podmínky, které jim pro výkon jejich činnosti ukládá zákon č. 108/2006 Sb. a další obecně platné právní předpisy, zejména prováděcí vyhláška 505/2006 Sb. v platném znění, ale třeba i zákon č. 101/2000 Sb. O ochraně osobních údajů a další.

Stát je podle zákona garantem sociální péče a služeb, stát velmi významnou měrou zajišťuje materiální a finanční prostředky. V zákoně je také vytvořen mechanismus kontroly toho, zda je úmysl v praxi poskytování sociálních služeb správně naplňován. Pro případ nedostatečného plnění stanovených podmínek zákonem je zde možná sankce odebrání registrace k poskytování sociálních služeb, to je zdůrazněno i v § 88 zákona, kterým se ukládá poskytovateli

povinnost dodržovat SQ. Registrující orgán rozhoduje o zrušení registrace, jestliže § 82 zákona odst. 3, poskytovatel neplní podmínky nebo sám požádá o zrušení registrace.

Neboť každý poskytovatel sociálních služeb musí být registrován v Registru poskytovatelů sociálních služeb. Registraci získá poskytovatel podáním písemné žádosti o registraci, která obsahuje náležitosti uvedené v odstavci 5 zákona 108/2006 Sb. Registraci uznává kraj. Rozhodnutí o registraci obsahuje náležitosti dle § 80 zákona.

Sociální služby pomáhají naplňovat řadu cílů, jsou zaměřeny na konkrétní osoby a reagují na jejich základní životní potřeby. Domovy pro seniory zařazujeme podle Zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb. do služeb sociální péče v pobytové formě poskytování sociálních služeb, čímž se podle § 33 rozumí služby spojené s ubytováním v zařízeních sociálních služeb. Dále cituji § 38 podle Zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb. Služby sociální péče napomáhají osobám zajistit jejich psychickou a fyzickou soběstačnost, s cílem podpořit život v jejich přirozeném sociálním prostředí a umožnit jim v nejvyšší možné míře zapojení do běžného života společnosti, a v případech, kdy toto vylučuje jejich stav, zajistit jim důstojné prostředí a zacházení. Každý má právo na poskytování služeb sociální péče v nejméně omezujícím prostředí. Domovy pro seniory jsou více vymezeny v § 49 Zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb. V domovech pro seniory se poskytují pobytové služby osobám, které mají sníženou soběstačnost zejména z důvodu věku, jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby.

Kvalita sociálních služeb se při výkonu inspekce ověřuje pomocí standardů kvality sociálních služeb. Standardy kvality sociálních služeb jsou souborem kritérií, jejichž prostřednictvím je definována úroveň kvality poskytování sociálních služeb v oblasti personálního a provozního zabezpečení sociálních služeb a v oblasti vztahů mezi poskytovatelem a osobami. (§ 99 Zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb.)

Standardy kvality v sociálních službách se vymezují do tří oblastí, procedurální, personální a provozní. Cílem sociálních služeb je vytvářet příležitosti, které umožní lidem v nepříznivé sociální situaci přístup ke všem službám poskytovaným veřejnosti. Současně jsou služby poskytovány podle jasných postupů, které má zařízení formulováno. Postupy jsou formulovány tak, aby byl minimalizován vznik předsudků společnosti vůči uživatelům sociálních služeb.

2 POJETÍ KOMUNIKACE

Komunikace je chápána jako společenský proces, kterým si lidé navzájem předávají informace mezi dvěma či více osobami. Jedná se o proces sdílení či sdělování informací, jejich výměny, přenosu. Znamená prakticky základ všech lidských vztahů.

„Jde o proces sdělování (také sdílení), přenosu a výměny významů a hodnot, zahrnující nejen oblast informací, ale také další projevy a výsledky lidské aktivity, jako jsou zboží, formy chování, umělecké výtvoř apod. Studium lidské komunikace se dostalo do popředí zájmu zhruba od poloviny 20. Století zejména díky rozvoji informačních a komunikačních technologií, který zasahuje do všech oblastí lidské činnosti, a tak také do oblasti ošetrovatelství a zdravotnictví.“ (Pokorná 2010, str. 11)

Komunikace je vždy ovlivněna mnoha faktory, které mohou být například: prostředí, čas, momentální stav a subjektivní pocity účastníků rozhovoru, jejich ochota ke komunikaci, předchozí zkušenosti a další faktory, které jej ovlivňují. Každá komunikace je charakteristická tím, že se odehrává osobně (tváří v tvář), jsou dvě hlavní složky, tj. verbální a neverbální. V každé komunikaci je zahrnuto několik podstatných článků, píše o nich mnoho autorů v mnoha publikacích. V této práci uvedeme nejčastěji tři zmiňované: komuniké, komunikant a komunikátor.

2.1 Verbální komunikace

Základním projevem verbální komunikace je řeč, která může být mluvená i psaná. Verbální komunikaci můžeme tedy charakterizovat jako využívání slov jako symbolů a znaků neboli kódů nejen k předávání informací, ale i myšlenek, sdílení zkušeností a zážitků, validaci (ověření) mínění druhých a vnímání vysílaných symbolů a vnímání okolního světa. (Pokorná 2010, str. 16)

Při komunikaci lidé reagují a jednají na základě své minulosti, svých zkušeností, postojů, kulturních návyků apod. Hovoříme tedy o metakomunikaci, která zahrnuje faktory ovlivňující příjem informace. Základem verbální komunikace je řeč (mluvená i psaná) a má těchto pět základních funkcí:

1. Informovat – předat zprávu
2. Instruovat – dát návod, naučit
3. Přesvědčovat – ovlivňovat, manipulovat, dát názor partnera
4. Získávat něco – pozornost, odměnu, výhodu

5. Bavít, rozptýlit, uvolnit, obveselit

Kvalita komunikace závisí na slovní zásobě, správné gramatice a výslovnosti. Součástí klíčové kompetence schopnosti komunikovat jsou tyto schopnosti a dovednosti:

- Znat potřebu: vědět, kam má komunikace směřovat, znát zájmy a potřeby účastníků komunikace
- Dávat zpětný signál: zpětná vazba (rozumím/ nerozumím, souhlasím/ nesouhlasím)
- Vyjadřovat se co nejjasněji: vynechat věci, které k řešení daného problému nepatří, používat vhodné výrazy...
- Všimnout si i neverbálních projevů

2.1.1 Denotace a konotace jako ovlivňující činitelé komunikace

Každý předávaný pojem má dva významy: denotát a konotát. Denotace vyjadřuje vztah výrazu k denotátu. Denotace jsou věci veřejného konsenzu a úzu (zvyku a dohody), denotování se postupem doby vyvíjí a mění. Obecný význam se tedy může během plynutí času měnit, např. lze předpokládat, že slovo pes mělo i v minulosti stejný význam. Označuje tedy zvíře. Naopak slovo myš a jeho možnou denotaci v čase se mění. V minulosti tento pojem označoval jednoznačně drobné zvíře. V současnosti však pro mnoho osob spíše znamená součást počítačového vybavení. Přitom je samozřejmé, že původní obecná denotace slova myš zůstává stále stejná a může nabývat jiného významu. Konotace má vedle základního pojmového významu (denotace) pro nás subjektivní význam. Pro příklad uvedu slovo dítě. Dle denotace je to člověk ve věku asi do 15 let, ale dle našeho osobního významu si do pojmu dítě můžeme představit naše vlastní dítě nebo nějaké dítě z naší blízkosti nebo to, které si přejeme mít. Každý člověk může mít o pojmu dítě jinou představu.

Zejména v péči o dlouhodobě osoby se může diskrepance mezi denotativním a konotativním hodnocením pojmu stát závažným faktorem inhibujícím porozumění a vede k nesprávné interpretaci a v konečném důsledku ke snížení compliance nemocného seniora, bez ohledu na jeho volní vlastnosti (tedy to, co by sám chtěl a mohl). Jestliže senior nerozumí určitému pojmu, či jej vnímá v rozdílném denotativním – obecném významu, nemůže zcela adekvátně reagovat na aktuální situaci dle případného očekávání a předpokladu sdělovací osoby (většinou pečujícího). (Pokorná 2010)

2.2 Neverbální komunikace

Lidé spolu nekomunikují pouze slovy, ale také tělem, prostředím, prostorem. Tato práce se věnuje především komunikaci se seniory, pro které je mnohdy neverbální komunikace v obsahu komunikace podstatnější než to, co říkáme. I přesto, že se mnohdy sdělující snaží verbálně předat informaci co nejlépe, ale jeho neverbální sdělení se sdělením nekoresponduje, může to mít až fatální důsledek. Pro příklad bychom rádi uvedli modelovou situaci:

Paní Novákové se hodně třesou ruce a už dnes dvakrát rozlila hrníček s čajem. Sestra vše trpělivě umyje a uklidí. Hovoří s paní, že je vše v pořádku a nic se neděje. Během situace se však několikrát podívá na hodinky (tímto gestem dává najevo nedostatek času), a z jejího výrazu je jasné, že ji není tato situace příjemná. I přes fakt, že sestra působí celkově mile, její neverbální a verbální sdělení nekoresponduje a paní Novákovou tato situace trápí.

Neverbální komunikace je nejčastěji charakterizována a definována jako komunikace nepoužívající slov. Je fylogeneticky čili vývojově starší a vznikla dávno před tím, než se vyvinula řeč. Nejjednodušeji je v literatuře označována jako řeč těla.

2.3 Komunikace v přímé péči

V sociálních službách se v dnešní době klade obrovský důraz na zachování lidské důstojnosti a ochranu práv osob. Tuto problematiku řeší Standardy v sociálních službách, kterou kontroluje Inspekce kvality sociálních služeb řízenou MPSV.

Lidská důstojnost je základním východiskem každé spravedlivé etiky. Filozofové o lidské důstojnosti diskutují již od starověku. Tento pojem nemá žádnou jednotnou definici, pohledy na lidskou důstojnost jsou totiž různé. Poskytovatelé každého zařízení ze zákona musí dbát na respekt a důstojné zacházení k uživatelům služby.

2.3.1 Sdělení postoje vůči posluchači

Způsobem jakým jednáme s posluchačem sděluje, zda máme úctu, respekt a vážnost (evalvace) nebo máme k němu naopak neúctu. Devalvační způsob jednání se seniorem se může projevat u pracovníků, kteří zaujímají vůči klientovi postoj zvaný **ageismus**. Tento pojem vysvětluje např. Oldřich Matoušek jako znevýhodňování starších lidí v přístupu k zaměstnání, v přístupu ke zdravotním, sociálním a jiným službám, v míře respektu, který mají v rodině či na veřejnosti. Tito lidé se stávají oběťmi různých předsudků, které předpokládají, že

všichni staří lidé jsou stejní (nemocní, smyslově a pohybově postižení, trpící ztrátou výkonnosti, poruchami paměti apod.) S ageismem souvisí jev zvaný elderspeak. Elderspeak je anglické označení pro eticky nevhodné, devalvující hovoření o starých lidech a také se starými lidmi. K hlavním formám patří urážlivé hovoření a despekt vůči starým lidem, verbální projevy věkové diskriminace a segregace, fenomén zvěčnění (hovoření o starých lidech, např. pacientech se syndromem demence, jako o věci, jako o tom), nepřiměřeně neosobní jednání se starými lidmi (forma zvěčnění, nulová komunikace, jako by byl ošetřován kus nábytku) či ponižující pseudofamiliárnost a infantilizace (např. oslovování seniora: „babi“, „dědo“ apod.). (Kalvach in Pokorná, 2010)

2.4 Význam etiky v sociálních službách

Poskytování sociálních služeb je etickou záležitostí. Etika (z řeckého slova étos – mrav, zvyk, obyčej, charakter) je teorií morálky. Morálka je schopnost rozlišovat mezi dobrým a zlým, správným a nesprávným a zároveň schopnost podle toho jednat. Etika se snaží najít způsob jak se správně rozhodovat a jednat, aby cílené jednání bylo morální. V praxi se významně projevuje osobní etika pracovníka (jeho osobní hodnoty a principy, toho co považuje za správné) a jeho hodnoty. Hodnoty vychází z morálky a jejich obsahem je to, co považujeme za důležité, jsou to normativní standardy.

Posláním sociální práce v rámci sociálních služeb je poskytování podpory a pomoci fyzickým osobám v nepříznivé sociální situaci za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení. (cit. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů) Etika je v této oblasti nesmírně důležitá, protože pracovníci sociálních služeb mají moc svým rozhodnutím a chováním ovlivnit život lidem, kterým služby poskytují. Pracovníci mají v náplni své práce podporovat seniora v soběstačnosti a zároveň mu pomoci nebo jej podpořit v činnosti, kterou již bez pomoci nezvládá. Právě volba toho správného rozhodnutí je náplní etiky.

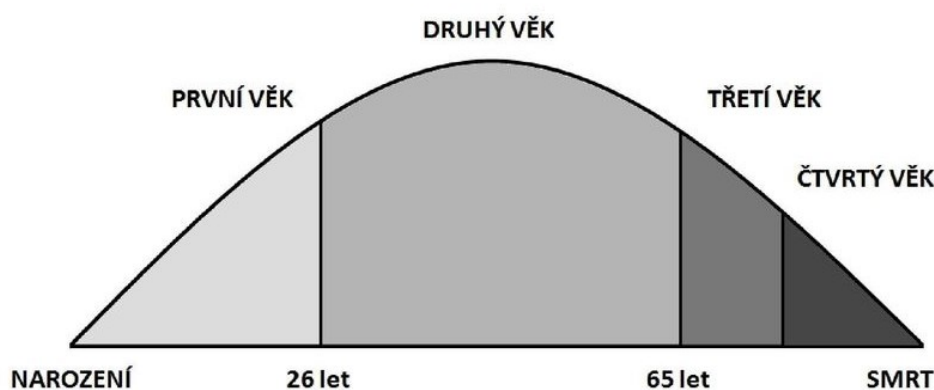
2.5 Doprovázení

Člověk jako sociální bytost nežije ve vakuu, ale vždy ve společenství, tedy v síti interpersonálních vztahů. I když si někteří lidé (s duševním onemocněním apod.) vytvářejí vlastní paralelní světy, v nichž se pohybují a nemají zájem o spolužití s dalšími členy lidského společenství, i přesto se jim dostává pozornosti druhých. „Druzí“ se je svým působením snaží

vtáhnout zpět do světa a nasměřovat na „správnou“ cestu. *Permanentní přítomnost druhých osob v našem životě můžeme označit za doprovázení.* (Vávrová 2012, s. 65-66)

Význam doprovázení dle Vávrové (2012) v širším významu můžeme chápat jako přítomnost druhých lidí v našem každodenním životě, a to po celou dobu naší životní dráhy. Z toho tedy lze usuzovat, že všichni lidé, s nimiž se v průběhu našeho žití potkáme, se nějakým způsobem podílejí na formování našeho života, ale také na našem doprovázení. Doprovázení můžeme dělit na laické a profesionální. Laické doprovázení je realizováno blízkými lidmi v našem okolí, kteří k doprovázení nezískali žádné speciální vzdělání. V případě profesionálního doprovázení se jedná o vyškolené odborníky pomáhajících profesí.

Podle Vávrové (2012) se v rámci konceptu doprovázení dělí cyklus na čtyři etapy či věky (viz obrázek níže).



Obrázek 1 Periodizace dle Vávrové

1. První věk: předproduktivní období
2. Druhý věk: produktivní období
3. Třetí věk: postproduktivní období
4. Čtvrtý věk: období závislosti

Ke konci třetího věku se člověk začíná pomalu připravovat na věk poslední, jenž bývá spojován se závěrečnou fází životní dráhy. Ve čtvrtém věku se už jedinec stává mnohdy závislým na pomoci ostatních členů společnosti, a to při obstarávání péče o vlastní osobu i při uskutečňování sociálních kontaktů s okolím. Intenzita a význam v této fázi nabývají na významu. Lidé častěji využívají zdravotní a sociální systém, ale i podporu svých blízkých. (Vávrová 2012, s. 24)

3 KOMUNIKACE SE SENIORY

Komunikaci se seniory se věnuje celá řada autorů, zde bychom rádi uvedli např. Andreu Pokornou, Danu Klevetovou, Soňu Vávrovou, Evu Malíkovou. Této problematice se věnuje i bezpočet bakalářských a diplomových prací, zejména v oblasti aktivizace. Aktivizace seniorů souvisí s komunikací se seniory velikou měrou. S postupným stárnutím člověka a jeho strachu se smrtí vystávají i mnohé filosofie, jak se dožít vysokého věku a zároveň žít plnohodnotným a aktivním životem. Jedním z řešení na tuto teorii se právě stala aktivizace seniorů. Aktivizační činnosti slouží pro zlepšování a udržení psychických, pohybových a sociálních dovedností. Aktivita musí odpovídat požadavkům, schopnostem a dovednostem klientů. Zároveň by měly tyto aktivity být dostupné a zapojovat co nejvíce klientů.

Aktivizace je v Domovech pro seniory nejčastěji uskutečňována v podobě zájmových kroužků, různých aktivit a akcí. Můžeme zde např. jmenovat trénink paměti, muzikoterapie, reminiscenční terapie, cvičení a také mnoho dalších. Důležitým významem aktivizace je zachování autonomie (soběstačnosti) starého člověka, tzn. schopnosti vést život podle vlastních pravidel a svobodně se rozhodovat. Je to specifická metoda intervence do života seniorů, jejímž cílem je uspokojit fyzické, psychické, duchovní a společenské potřeby. Smyslem aktivizace v sociálních službách je podpora takových procesů, jejichž snahou má být co nejmenší míra závislosti na pomoci druhých. Aktivizaci můžeme chápat také jako proces, ve kterém se ústřední otázkou stává: „Co může motivovat klienta, aby byl co nejvíce aktivní nebo co by ho k tomu mohlo motivovat?“ Aktivizace tedy není jen slepé nabízení celé škály aktivit, ale i procesem hledání individuální motivace klientů. Fenomén aktivita seniorů je v podstatě výsledný produkt procesu aktivizace. Najdeme mnoho oblastí aktivizace seniorů. Je to např.: rehabilitační péče, fyzioterapeutické postupy, nabídka vzdělávání seniorů, univerzity třetího věku, možnosti uplatňování zájmových aktivit (turistika, procházky, zahrádkářství,...) nabídka možností společenského života (návštěvy divadel, spolků, kin).

V komunikaci při poskytování ošetrovatelské péče je potřeba se zaměřit na problematiku efektu kongruence (shodnosti) s náladou, na riziko zkreslení při zpracování informace v rovině předpozornostní a pozornostní, dále na problematiku selektivní (výběrové) interpretace informace a v konečném důsledku na procesuální specifickou emocionálně podmíněnou zkreslení a proměnné v kognitivně-emocionálním zpracování informace. Zejména v komunikaci se seniorskou populací je nezbytné zohlednit aktuální stav kognitivních schopností

a emocionální charakteristiku (aktuální psychický stav) v dané situaci s ohledem na pragmatický aspekt komunikace, tedy s ohledem na důsledek jednání a chování seniora. (Pokorná 2010, str. 15)

Podle Pokorné lze zjednodušeně konstatovat, že takřka vždy existuje možnost, že je rozdíl mezi tím, co si myslíme, že říkáme. Jistě je možný rozdíl mezi tím, co příjemce pochopil a co si myslíme, že pochopil. Také samozřejmě existuje rozdíl v tom, jak si myslíme, že se příjemce zachová, a tím, jak neskutečně na základě příjmu komuniké a jeho identifikace zachová. Pokorná uvádí, že kdykoliv tedy hovoříme s jinými osobami, vyskytuje se v naší vzájemné komunikaci šest poselství (str. 16):

1. Co jsme chtěli říci.
2. Co bylo skutečně řečeno.
3. Co druhé osoby slyšely.
4. Co si druhé osoby myslí, že slyšely.
5. Co druhé osoby říkají na to, co jsme si mysleli, že slyšeli.
6. Jak vnímáme to, co druhé osoby řekly o tom, co si myslí, že slyšely.

Komunikaci je tak potřeba chápat v širokém interaktivně-interpretacním paradigmatu se zohledněním všech tří základních komponent syntaxe, sémantiky a pragmatiky a se zvláštním zřetelem na individuální determinanty zainteresovaných účastníků komunikačního procesu. (Pokorná 2010, str. 33)

Syntax je vědní nauka zaměřená na mluvnickou stavbu vět, souvětí a jejich stavbu. *Syntax vytváří pravidla pro vytváření přípustných kombinací symbolů užívaných bez ohledu na význam symbolů a jejich kombinaci. (Petráčková, V., Kraus, J. Akademický slovník cizích slov II. díl, str. 726). Sémantika se zabývá jazykovým významem slova a pragmatiku lze definovat jako studium významu v kontextu.*

3.1 Vztah mezi pracovníkem v přímé péči a uživatelem služby

Profesionální péče a pomoc druhému člověku se odehrává na bázi vztahu mezi pracovníkem a uživatelem. Osobnost pracovníka a jeho přístup je zde velice důležitý a proto jej můžeme považovat za jeho hlavní pracovní nástroj.

V praxi lze rozdělit způsob jednání pracovníka ke klientovi na dva základní přístupy (Kopřiva, 1997):

- a) **Direktivní přístup** znamená, že člověka vedeme. Přesně mu určujeme a sdělujeme mu, co má dělat, jak se chovat. Direktivní přístup je zcela pod kontrolou pracovníka na základě jeho rozhodnutí. Pracovník v tomto přístupu vystupuje jako autorita. Tento přístup se může dostat na hranici lidských práv klienta. Doporučuje se používat pouze v rámci ochrany zdraví a života.
- b) **Nedirektivní přístup** znamená to, že klienta podporujeme a vedeme k tomu, aby sám dospěl k danému cíli nebo řešení. Tento přístup využívá podpory a péče na základě přání klienta. Pracovník v tomto případě nabízí spolupráci, která vyžaduje delší čas, posiluje schopnost klienta, a vede k trvalejší změně v chování uživatele i v jeho situaci. Nedirektivní přístup projevuje respekt a přijetí ke klientovi, posiluje jeho důstojnost, nezávislost, svobodu volby a právo na sebeurčení.

Vztah mezi uživatelem a pracovníkem by měl mít profesionální charakter, který zahrnuje pravidla společenského chování. Vávrová (2012, strana 39): „*Každé povolání na sebe váže soubor vlastností očekávaných od jeho vykonavatele. Zvláště u pracovníků pomáhajících profesí jsou očekávání vázaná na jejich morální kredit velmi vysoká.*“

Dle Quisové (Quisová 2005) je na osobnost pracovníka pomáhajících profesí kladen vysoký nárok na osobnost, protože je úkolem pracovníků v zařízeních pro seniory ulehčit a zpříjemnit klientům poslední etapu života, pomoci jim využívat všechny jejich schopnosti, aby mohli dosáhnout pocitu vlastní hodnoty a smyslu života. Pro všechny zúčastněné je tristní sledovat neodvratný úbytek fyzických i duševních sil klientů. Za jednu z hlavních překážek v postoji k seniorům pokládá ageismus. Ageismus je sám o sobě překážkou v komunikaci pomáhajícího pracovníka a seniora. Proto je nezbytné pro pomáhající pracovníky neustále se vzdělávat, prohlubovat své teoretické znalosti i praktické dovednosti a rozvíjet komunikační dovednosti. Dále pak efektivně předcházet syndromu vyhoření pomocí sebezkušenostních výcviků, dalšího osobnostního a profesního rozvoje a formou supervizí.

Pracovníci v přímé péči jsou profesionální a vyškolení odborníci v pomáhajících profesích. V zákoně č.108/2006 Sb. Zákona o sociálních službách je tento vyškolený odborník definován jako pracovník v sociálních službách. Podmínkou pro výkon tohoto povolání je plná svéprávnost, trestní bezúhonnost, zdravotní a odborná způsobilost. Odbornou způsobilostí se zde myslí absolvování základního nebo středního vzdělání a absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu. Tento kurz je pracovník povinen splnit do 18 měsíců ode dne nástupu, tento kurz není povinný pro ty, kteří splňují podmínky pro výkon pracovníka v sociálních

službách dle jinak stanovených podmínek. Dále je dle zákona zaměstnavatel pracovníkovi povinen zabezpečit další vzdělávání v rozsahu nejméně 24 hodin za kalendářní rok.

3.1.1 Prevence závislosti na sociální službě

Sociální služby jsou poskytovány individuálně, mají podporovat soběstačnost a samostatnost uživatelů dané služby. Pomoc má vycházet z individuálních potřeb, má působit aktivně, podporovat rozvoj samostatnosti, má uživatele motivovat k takovým činnostem, které nevedou k dlouhodobému setrvávání nebo prohlubování nepříznivé sociální situace a posilují sociální začleňování.

3.2 Bariéry v komunikaci se seniory

Za bariéry v komunikaci můžeme považovat neschopnost nebo neochotu seniora komunikovat. Neochota seniora komunikovat může mít různé příčiny, buď psychika daného jedince, nebo to může být způsobeno chybami při rozhovoru ze strany pečujících.

Bariér v komunikaci se seniory může být nespočet, jsou dány fyzickými a psychickými změnami se zvyšujícím se věkem jedince. Obecně lze rozdělit bariéry v komunikaci se seniory na interní a externí. (Pokorná, 2010)

Interní bariéry vycházejí ze schopností jedince, jeho prožívání a zdravotním stavu. Za příklad interní bariéry můžeme považovat např.: obavy, emoce (strach, zlost), postoje (např. xenofobie), nepřipravenost, fyzické nepohodlí, nemoc aj.

Externí bariéry jsou dány tím co se děje kolem, ve vnějším prostředí. Patří mezi ně např.: vyrušení další osobou, hluk, šum, vizuální rozptylování, neschopnost naslouchat, komunikační zahlcení apod.

Za chyby při vedení rozhovoru se seniory lze považovat netrpělivost, přerušování rozhovoru, nejasná formulace otázek. Za velkou chybu lze považovat i špatné oslovení klienta nebo autoritativní působení na klienta. Chyb během rozhovoru může nastat celá řada, naneštěstí není možné se v praxi všem vyvarovat. Proto je vhodné, aby zaměstnavatel umožňoval pracovníkům v přímé péči další školení, které by mělo pomoci se těmito situacím vyvarovat.

3.3 Augmentivní a alternativní komunikace

Jsou to veškeré formy komunikace, které doplňují nebo nahrazují řeč. Nahrazení může být přechodné nebo trvalé. AAK tedy využívá cílené pohledy očí, gesta, manuální znaky

(např. jazykový program Makaton), předměty, fotografie, symboly (např. BLISS), obrázky, piktogramy, psaná slova, písmena a mnoho dalších.

Celkově se tedy dá shrnout, že se metoda AAK dá využívat třemi způsoby:

1. bez pomůcek – užití prostředků nonverbální komunikace (pohled, mimika, gestikulace, vizuálně motorické znaky)
2. s pomůckami – předměty, obrázky, fotografie, symboly (piktogramy, písmo)
3. jiné typy – např. doplněk ke snadnějšímu ovládnutí počítače

3.3.1 Makaton

Obrázek stažen z webové stránky www.pinterest.cz



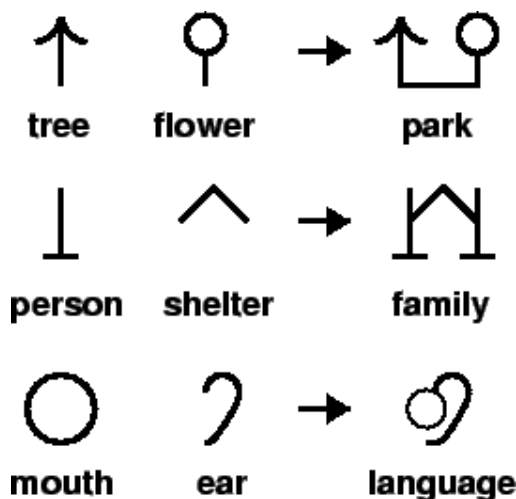
Obrázek 2 Tabulka makaton

Makaton je alternativní komunikační program, který využívá manuální znaky doplněné mluvenou řečí a symboly.

3.3.2 Bliss

Bliss je komunikační systém, který využívá místo slov jednoduché obrázky. Tento systém je spíše využíván pro tělesně postižené. Je to univerzální obrázková řeč s nitřní logikou.

Obrázek stažen z webové stránky <http://santorini.blog.onet.pl>



Obrázek 3 Bliss symboly

3.3.3 Piktogramy

Je obrázkové vyjádření skutečnosti, znázorňuje pojem nebo sdělení pomocí obrázku. Např. obrázek srdíčka znamená lásku.

3.4 Specifické formy komunikace se seniory trpícími demencí

Je důležité vědět, v jakém stadiu nemoci se senior nachází, jaké schopnosti a dovednosti jsou zachovány a podle toho zvolit nejvhodnější způsob komunikace a snížit tak komunikační bariéry. Zejména ve středním a těžkém stádiu demence, kdy senior již není schopen verbálně komunikovat, je důležité nalézt vhodný způsob komunikace a vhodně ho využívat při komunikaci s daným seniorem. Takto mu umožníme prožít sociální interakci, vnímat sebe i okolní svět. K tomu účelu je možné využívat speciální komunikační techniky. Demenci trpí čím dál více lidí, někteří autoři ji považují za epidemii 21. století, která je způsobená dlouhověkostí. Demenci lze diagnostikovat, ale nelze ji vyléčit, lze ji pouze zpomalit. Za velkou specialistku ve svém oboru na péči o klienty trpícími demencí lze považovat doktorka Procházková, která v České republice založila Institut Erwina Böhma.

3.4.1 Bazální stimulace

S myšlenkou bazální stimulace jako pedagogicko – ošetrovatelského konceptu přišel speciální pedagog Prof. Dr. Andreas Fröhlich. Andreas Fröhlich pracoval od roku 1970 v Rehabilitačním centru Landstuhl v Německu s dětmi, které se narodily s těžkým kombinovaným somatickým a intelektovým postižením. Během svého pětiletého vědeckého projektu v rámci doktorandského studia vypracoval koncept Bazální stimulace podporující rozvoj

schopností u těžce postižených dětí. Později spolupracoval se zdravotní sestrou Prof. Christel Beinnstein, která tento koncept přenesla do ošetrovatelské péče o dlouhodobě nemocné i do péče v intenzivní medicíně. V České republice lektorovala Mgr. Karolina Friedlová první základní kurz Bazální stimulace v roce 2003 na lékařské fakultě Univerzity Palackého v Olomouci. Roku 2005 byl založen Institut Bazální stimulace, která je garantem poskytovaných seminářů. (Friedlová, 2005).

Koncept Bazální stimulace vychází z předpokladu individuální strukturované péče na základě biografické anamnézy daného jedince (jeho život, zvyky, návyky, koníčky apod.). Tento koncept chápe, že jakákoliv reakce je brána jako možnost navázat kontakt s okolím a tak komunikovat. Koncept Bazální stimulace využívá všech komunikačních kanálů, je prováděna cílená stimulace tělesná, zraková, čichová, sluchová, chuťová, hmatová a pomocí polohy vlastního těla. Dalším podstatným bodem pro uskutečnění bazální stimulace v praxi je začlenění nejbližší osoby daného člověka do péče.

Koncept Bazální stimulace vychází z poznatků, že bez nedostatečně podnětného okolí dochází k senzomotorické deprivaci a následně k dalším změnám v oblasti intelektu. Kognitivní vývoj, který zahrnuje vnímání, myšlení, pozornost, řeč je spojen s dostatkem pohybových zkušeností. Bazální stimulace se snaží tyto podněty člověku zprostředkovat stimulací jeho smyslových orgánů. Zprostředkovává člověku vjemy ze svého těla a stimulací vnímání vlastního organismu mu umožňuje vnímat okolní svět a navázat s ním komunikaci. (Friedlová, 2005)

3.4.2 Validace

Validační terapeut se stává empatickým posluchačem, který nehodnotí seniorovo chování a přijímá jeho pohled na realitu. Úkolem je najít způsoby, jak pomoci dezorientovaným seniorům vyrovnat se svým životem, vžít se do jejich uzavřených světů. Principem je přijetí tématu a postoje zvoleného seniorem a postupná práce s ním. Validace vychází z teorie, že musí být uspokojeny jejich psychické a společenské potřeby a že každé chování seniora má nějakou příčinu. Seniori potřebují vyjádřit své pocity, obnovit pocit rovnováhy, navázat sociální vztahy, vyřešit neuspokojivé vztahy z minulosti, vyřešit nedokončené životní úkoly, aby mohli v pokoji zemřít. Feil (1993) uvádí jako základ validace vybudování důvěry mezi pečujícím a seniorem. Popřením citů seniorů popíráme je samé, podstatou je vzít na vědomí jejich city. Tato metoda pomáhá seniorům obnovit důstojnost, zmírnit úzkost a zabránit ústupu do vegetace. Pečovatel se stává empatickým posluchačem, který nehodnotí seniorovo

chování a přijímá jeho pohled na realitu. Úkolem pečující osoby je najít způsoby, jak pomoci dezorientovaným seniorům vyrovnat se svým životem, vžít se do jejich uzavřených světů. Tuto metodu rozpracovala gerontologická sociální pracovníce Naomi Feil. Validace se doporučuje využívat v praxi pouze profesionálům v oblasti validace.

II. PRAKTICKÁ ČÁST

4 VÝZKUMNÝ PROBLÉM

Tento výzkum je zaměřen na výzkum v oblasti komunikace se seniory a má za úkol zjistit jaký je pohled pracovníků v přímé péči na komunikaci se seniory. V tomto výzkumu se bude jednat o kvalitativní výzkum, který se uskuteční metodou rozhovoru s jednotlivými pracovníky v sociálních službách. V současné době je kladen vysoký nárok na komunikační dovednosti pracovníků sociálních služeb se seniory, proto jsem tento výzkum zaměřila na zjištění toho, jakým způsobem si pečovatelé prohlubují znalosti o komunikaci se seniory. Pečovatelé jsou v domovech pro seniory nejvíce v kontaktu s touto generační skupinou. Účelem rozhovoru bude získat pohled pracovníků v přímé péči na komunikaci se seniory.

4.1 Druh výzkumu

Zvolila jsem si kvalitativní výzkum, který jsem si vybrala z důvodu podrobného vhledu do situace. Díky této metodě můžu tento výzkum koumat v přirozeném prostředí a tímto výzkumem můžu přijít na nové teorie, které později mohu ověřit kvantitativním výzkumem. Za velkou nevýhodu tohoto výzkumu lze považovat, to že získané informace se nedají zobecnit, výsledky jsou subjektivní.

Podstatou kvalitativního výzkumu dle Švaříčka, Šed'ové (2007) je sběr dat, aniž bychom na začátku znali základní proměnné, rovněž nejsou stanovené hypotézy. Výzkumný projekt není závislý na teorii, kterou někdo před tím stanovil. Strass a Corbinová (in Švaříček, Šed'ová, 2007) mluví o tom, že kvalitativní přístup se využívá k odhalení a porozumění tomu, co je podstatou jevů, o nichž se ještě moc neví. Metody mohou být také použity k získání nových a nezavedených názorů na jevy, o nichž se již něco málo ví.

5 VÝZKUMNÉ ŠETŘENÍ

Výzkumné šetření probíhalo v Domově seniorů v Rožnově pod Radhoštěm, kde jsem měla možnost absolvovat praxi. Výzkumné šetření probíhalo formou rozhovoru s vybranými pracovníci v sociálních službách. Rozhovory byly nahrávány na diktafon a následně transkripcí převedeny do písemné podoby.

5.1 Výzkumný cíl

Cílem výzkumu je: zjistit **pohled pracovníků v přímé péči na komunikaci se seniory.**

Z důvodu zajištění co nejvyšší kvality výzkumného šetření jsem jako hlavní výzkumnou otázku zvolila:

Jak pohlíží pracovníci v přímé péči na komunikaci se seniory?

Tu jsem doplnila o vedlejší výzkumné otázky:

- 1. Jakým způsobem ovlivňuje pracovníky v přímé péči osobnost při komunikaci?*
- 2. Jak pohlíží pracovníci přímé péče na absolvovaná školení v oblasti komunikace?*
- 3. Jaký zaujímají pracovníci přímé péče přístup k seniorům?*
- 4. Jaký pohled zaujímají pracovníci přímé péče na spolupráci mezi sebou v rámci přístupu komunikace k seniorům?*
- 5. Jak pohlíží pracovníci v přímé péči na spolupráci se sociálním pracovníkem v přístupu komunikace se seniory?*

5.2 Výzkumný soubor

Pro kvalitativní výzkum je charakteristický záměrný výběr, který je nutný proto, aby vybrané osoby měly potřebné zkušenosti a vědomosti z daného prostředí. Jen tak mohou podat pravdivé informace. Mnou vybraný výzkumný soubor představuje tři pracovníci v sociálních službách z Domova pro seniory v Rožnově pod Radhoštěm. Z důvodu zachování anonymity jsem respondentky označila pouze křestními jmény.

Respondentky:

Hana: pracuje v Domově seniorů šestým rokem, první dva roky pracovala jako PSS, momentálně pracuje jako vedoucí oddělení

Veronika: pracuje v Domově seniorů už 11 let

Dagmar: pracuje v Domově seniorů už 7 let

5.3 Design výzkumného šetření

Design mého výzkumu tvoří sběr dat pomoci rozhovorů. Nahrávané rozhovory jsem přepsala transkripcí a poté jsem zvolila metodu otevřeného kódování.

5.3.1 Postup při sběru dat

Všechny respondentky mně přislíbily spolupráci s mým výzkumem během mé praxe, kterou jsem absolvovala v Domově pro seniory v Rožnově pod Radhoštěm na přelomu března a dubna v roce 2017. Vlastní výzkum probíhal v dubnu 2017. Pro realizaci rozhovoru byla zvolena místnost, kde bylo zaručeno soukromí a klid při nahrávání na diktafon. Každá respondentka byla navíc plně informována o průběhu a okolnostech mého výzkumu. Pro sběr dat jsem následně použila polostrukturovaný rozhovor, který trval pár minut.

Před začátkem každé nahrávky jsem každou respondentku informovala o nahrávání našeho rozhovoru, při čemž jsem si vyžádala slovní souhlas k nahrávání. Na začátku rozhovoru jsem rozhovor uvedla krátkým úvodem. Rozhovor byl veden tak, abych získala odpovědi k mým výzkumným otázkám, které směřovaly k danému cíli.

6 ANALÝZA DAT

Realizované rozhovory jsem díky nahrávkám z realizovaného výzkumu převedla transkripce do písemné podoby. Následně jsem ještě jednou překontrolovala písemnou formu s nahrávkou z diktafonu, jestli je vše podle skutečnosti přepsané. Jednotlivé řádky rozhovorů od respondentek byly přesně označeny jak počátečním písmenem jména a také číslem řádku. Tento postup se osvědčuje i při zpětném dohledávání dat. Následovalo otevřené kódování, v jehož první fázi bylo vybráno větší množství významných slovních spojení (tvrzení) a ta byla zatrhávána obyčejnou tužkou. Ve druhé fázi byly kódy znovu přetříděny a byly vybrány jen ty, které byly pro mě a můj výzkum dostatečně významné a tyto byly následně zvýrazněny. Jakmile byl vytvořen seznam kódů, bylo započato s jejich systematickou kategorizací. Pod hlavičky nově vytvořených kategorií byly slučovány kódy, které náležely ke stejnému jevu.

7 INTERPRETACE DAT

Výsledky jsem vyjádřila formou odpovědí na mé výzkumné otázky.

7.1 První výzkumná otázka

Jakým způsobem ovlivňuje pracovníky v přímé péči osobnost při komunikaci?

Odpovědi týkající se tohoto tématu jsem označila kódy:

- Vliv osobnosti
- Využití osobnosti
- Zkušenosti
- Individualita

Všechny respondentky se shodly na tom, že osobnost je při práci pracovníka v přímé péči důležitá. Paní Hana uvedla (H4 – H5): *„Ano, řekla bych, že pro tady tu práci s lidmi je osobnost hodně důležitá. Každý den tu vlastně přicházíme do společného kontaktu s lidmi. Je potřeba mluvit a tam se vždy projeví ta osobnost.“* Paní Hana jako uvedla, že svou osobnost využívá velice často, jako příklad uvedla: (H9 – H10) *„Např. když nějakého klienta chci přimět k nějaké činnosti. Tak se ho snažím pobízet, samozřejmě nemyslím, že někoho do něčeho nutím.“*

Podle paní Veroniky (V2) je osobnost důležitá při každé práci s lidmi. Paní Veronika pokládá za důležitý pozitivní přístup.(V3 – V4) *„Myslím, že v tom jak k daným klientům přistupuji. To jak mluvím, to jak se chovám. Myslím, že je důležité si zde držet dobrou náladu a hlavně být trpěliví.“* Vysvětluje jeho důležitost (V5 – V6) *„myslím, že by nikdo z nás nechtěl, aby třeba o nás nebo o někoho blízkého pečoval někdo, kdo by se třeba mračil a zvyšoval by hlas.“*

Paní Dagmar přispívá pohledem na využití vlivu své osobnosti při komunikaci se seniory takto (D2): *„ke každému je jiný přístup. V této práci je potřeba uvážit jak na koho.“* Svůj pohled se mi snaží vysvětlit takto (D3 – D5): *„každý je na tom psychicky i zdravotně jinak. Jinak se budete chovat k člověku, který třeba trpí výpadkami paměti a jinak k člověku který se nemůže hýbat.“* Žádala jsem, aby mí to respondentka konkretizovala (D7): *„Nemůžu chtít po imobilním, aby zvládal stejné věci jako ten, který chodit může.“* Její vysvětlení vlivu osobnosti tedy spočívá v jejím individuálním přístupu k jednotlivým seniorům.

7.2 Druhá výzkumná otázka

Jak pohlíží pracovníci přímé péče na absolvovaná školení v oblasti komunikace?

Odpovědi týkající se tohoto tématu jsem označila kódy:

- Konkrétní školení
- Přínos
- Výhrady
- Důvod výhrad

Všechny respondentky potvrdily, že mezi povinná vzdělávání pracovníků v sociálních službách mají zařazeny i školení týkající komunikace se seniory.

Paní Hana vzpomíná (H24 – H26): „*Poslední školení bylo v oblasti etiky, které bylo s paní doktorkou Facovou.*“ Paní Hana toto školení hodnotí jako velice úspěšné, ale přesto dodává (H27): „*Ale jinak jsou pro ty pečovatelky přínosnější takové ty školení pro manipulaci s klienty.*“ Jako důvod uvádí (H28 – H29): „*Protože tady na oddělení je hodně lidí, kteří už se sami nepostaví. Potřebují pomoc další osoby. Na těchto školeních se holky učí, jak nejlépe tyto klienty chytnout*“

Další otázkou jsem paní Hanu pobízela, aby si vzpomněla na nějaká další školení v oblasti komunikace. Paní Hana přemýšlí a dodává (H31): „*Třeba komunikace s lidmi s demencí*“ Na další školení si paní Hana nevzpomněla, ale popisuje, že jsou pro ni (H33) tyto školení většinou zpříjemněním (H35 – H37): „*Na začátku se probírá teorie. Většinou zde lektorky uvádí i mnoho příkladů z praxe, které mohou při naší práci nastat. Většinou lektorky zapojují do tématu i ostatní, tak: že to školení pak dobře utíká.*“

Paní Veronika v rozhovoru taktéž připomíná (V9): „*poslední školení jsme měli školení etiky s paní Facovou.*“ Toto školení hodnotí paní Veronika jako zajímavé, ale podotýká (V9): „*některá: školení se opakují*“. Toto tvrzení mě zaujalo, proto jsem se byla nucena toto tvrzení s respondentkou rozebrat. Paní Veronika mi své tvrzení obhajuje těmito slovy (V11 – V12): „*V této práci se zaměstnanci dost obměňují, takže opakování některých školení vůbec nevadí. Pro mnoho je takové školení nové, ale já už ho třeba slyším po několikáté. Třeba jen s jiným lektorem nebo trochu obměněné.*“ Samozřejmě je nutné zohlednit, že paní Veronika v zařízení pracuje již 11 let.

Celkově paní Veronika tato školení hodnotí (V15 – V18): „školení hodnotím jako přínosná. Mi osobně se na těchto školeních líbí, když lektor v rámci školení donese třeba nějaké osobnostní testy pro nás. Které si v rámci školení vyplňujeme. Minule jsme s paní Facovou třeba malovali zeď a pak jsme měli popisovat co za tou zdí je.“

Paní Dagmar školení zaměřené na komunikaci se seniory hodnotí (D11 – D14): „myslím, že tohle je základ tady té práce. Aby člověk věděl, jak má vlastně s tím seniorem komunikovat. Je to takové náročnější, někteří se umí ještě vyjadřovat, někteří opravdu tu slovní zásobu nemají, tak aby se vědělo jak třeba se s ním dorozumět.“ ale podotkla (D14 – D15): „Ale spíš míváme takové ty, školení na polohování a tak. Máme zde v zařízení dost imobilních seniorů, tak je to taky podstatné.“

7.3 Třetí výzkumná otázka

Jaký zaujímají pracovníci přímé péče přístup k seniorům?

Odpovědi týkající se tohoto tématu jsem označila kódy:

- Oslovení klienta
- Vykání
- Přání

Respondentky se shodly na důstojném nefamiliárním oslovení uživatelů. V Domově pro seniory v Rožnově kladou zaměstnanci veliký důraz na důstojnost a zdvořilé oslovování. Paní Hana (H38) také připomínkuje: „U klientů se zaklepe“

Paní Hana (H38) mi sděluje, jakým způsobem oslovují seniory: „Oslovují se příjmením, např. paní Nováková“ ale také připomíná (H39 – H40) „Můžou se oslovovat: jménem, ale vždycky se vyká – Magdo, Vy.. Arnošte, Vy... ale vždycky se vyká. Anebo jméno a příjmení a nebo ti, kteří si to přejí vysloveně jméno a vykat.“

Paní Veronika vykání zdůrazňuje podobně jako paní Hana (V19): „Samozřejmě všem klientům vykáme, oslovujeme paní, pane.“ Stejně jako paní Hana také připomíná (V20 – V21): „když si to ten klient přeje můžeme, sice vykat, ale oslovujeme i křestním jménem“

Paní Dagmar (D8 – D9): „Klienty u nás oslovujeme jménem a příjmením, pokud si třeba někdo nepřeje, aby byl oslovován jiným způsobem.“ Paní Dagmar vykání považuje za profesionální přístup (D9 – D10): „nejlépe je brát vztah na profesionální úrovni a nepřístupovat na tykáni. Nejlépe je vykat si navzájem.“

7.4 Čtvrtá výzkumná otázka

Jaký pohled zaujmají pracovníci přímé péče na spolupráci mezi sebou v rámci přístupu komunikace k seniorům?

Odpovědi týkající se tohoto tématu jsem označila kódy:

- Informovanost PSS
- Spolupráce PSS
- místo schůzek PSS
- čas schůzek PSS

V mém výzkumu jsem zjistila, že pracovníci přímé péče mezi sebou spolupracují formou schůzek. Respondentky tyto schůzky pokládají za podstatné v přístupu komunikace k jednotlivým seniorům, např. paní Dagmar říká (D11 – D15): *„by se bez toho tady ani nedalo pracovat, protože všichni musí vědět všechno, když nejste tady v práci třeba dva dny a nevíte třeba konkrétně jak ten člověk na tom třeba momentálně je nebo jak se cítí. Takže je každý den schůzka, aby se třeba ráno vždy sedlo a ten kolektiv si předal informace co je třeba nebo jak přistupovat k jednotlivým klientům.“*

Paní Hana uvádí (H48 – H50): *„ráno je vždy čtvrt hodinová schůzka, kde se předávají všechny důležité informace, které se udaly na oddělení dny předtím, a nebo přes noc.“* dále dodává (H51 – H52): *„Takže na to je prostor vždy ráno při nástupu na ranní směnu. Jinak se vše řeší za pochodu, a když je potřeba udělám jako vedoucí oddělení i schůzku během dne.“*

Paní Veronika (V23 – V25): *„vždy na začátku směny máme pár minut řešit mezi sebou tyhle praktické věci. Jako třeba, kdo se zdravotně zhoršil, kdo ten den pojede k lékaři, kdo má zdravotní potíže a je potřeba zvýšené péče. To vše řešíme ráno při předání směny s noční směnou.“*

Paní Dagmar dále uvádí (D25 – D28): *„aby i ostatní věděli, jak nebo jsme se jednotně domluvili na přístupu pracovníka k tomu klientovi, aby každý to nedělal jinak, aby to vystupování k němu bylo jednotné. Aby i ostatní, mohli sdělit své názory na danou situaci. Takže je to vždycky dobré probrat v nějakém širším pracovním kolektivu.“*

Všechny tři respondentky uvádí, že mají pro předávání informací prostor ráno při nástupu na směnu. Zde uvedu slova paní Veroniky (V22 – V23): *„Ano, vždy na začátku směny máme*

pár minut řešit mezi sebou tyhle praktické věci.“ Informace si předávají na sešterně (pracovní), paní Veronika tuto místnost popisuje takto (V27 – V28): „Je to takové zázemí pro vedení dokumentace, máme zde i židle, stůl a pohovku. Jsou zde i počítače, na kterých vedeme pečovatelskou dokumentaci.“

7.5 Pátá výzkumná otázka

Jak pohlíží pracovníci v přímé péči na spolupráci se sociálním pracovníkem v přístupu komunikace se seniory?

Odpovědi týkající se tohoto tématu jsem označila kódy:

- Přínos SP
- místo schůzek SP
- čas schůzek SP
- náplň schůzek SP

Spolupráce pracovníků v přímé péči se sociálním pracovníkem v Domově pro seniory v Rožnově pod Radhoštěm funguje a jistou měrou taktéž ovlivňuje přístup v komunikaci k jednotlivým seniorům.

Paní Hana (H56 – H57) říká, že na schůzkách se sociální pracovníci probírají: *„rozebíráme individuální plánování, standardy. Když má třeba: nastoupit někdo nový, tak nám o něm něco řekne“.*

Paní Veronika (V46 – V48) schůzky se sociální pracovníci popisuje takto: *„Probíráme tam individuální plánování, standardy, když se děje na oddělení něco, co je potřeba probrat. Nebo když má nastoupit nový klient, tak nám k němu sociální pracovnice řekne potřebné informace.“* Podle paní Veroniky jsou potřebné informace tyto (V49 – V51): *„Když má nastoupit nový klient, tak nám sociální pracovnice o tom klientovi řekne něco podstatného, jako třeba jak na tom fyzicky je. Je to i proto, aby se i nový klient snázeji zadaptoval a zvyknul si na nové prostředí co nejlépe.“*

Paní Dagmar (D31 – D34) o spolupráci se sociálním pracovníkem sděluje toto: *„. Ale spíš se sociální pracovníci, paní Malíkovou, rozebíráme individuální plánování a tak. Takové ty aktuální věci, co se dějou na oddělení rozebíráme jen mezi pečovatelkami. Až když je něco významnějšího, řešíme to i s ní nebo na případové supervizi.“*

Všechny respondentky uvedly, že spolupracují se sociální pracovnící formou společných schůzek na sesterně jednou týdně odpoledne.

8 SHRUTÍ VÝSLEDKŮ KVALITATIVNÍHO VÝZKUMU

Cílem kvalitativního výzkumu bylo zjistit pohled pracovníků v přímé péči na komunikaci se seniory.

Jako hlavní výzkumnou otázku jsem si zvolila: **Jak pohlíží pracovníci v přímé péči na komunikaci se seniory?**

Hlavní výzkumnou otázku tvořily vedlejší výzkumné otázky, které pomohly k identifikaci výzkumného problému.

Jakým způsobem ovlivňuje pracovníky v přímé péči osobnost při komunikaci?

Všechny respondentky si vliv své osobnosti ve své práci uvědomují a svou osobnost považují za podstatný nástroj ve své práci. Respondentky Hana a Dagmar svou osobnost jako podstatnou pokládají při individuálním přístupu k jednotlivým seniorům. Paní Veronika svou osobnost pokládá za důležitou ve svém vystupování k jednotlivým seniorům.

Jak pohlíží pracovníci přímé péče na absolvovaná školení v oblasti komunikace?

Všechny respondentky se shodly na tom, že školení v oblasti komunikace mají zařazeny do povinného vzdělávání pracovníků v sociálních službách. Respondentky uváděly, že se jedná zejména o školení týkající komunikace s osobami trpícími demencí nebo školení týkající se etiky. Paní Hana tyto školení popisuje jako zpestření, ale za účelnější pokládá školení týkající se manipulace s jednotlivými klienty. Paní Veronika tato školení hodnotí jako přínosná pro svou práci. Pro paní Dagmar jsou tyto školení základem její práce, protože pokládá za důležité se dokázat s daným seniorem domluvit co nejlépe. Tyto školení ji při přístupu komunikace k jednotlivým seniorům velice pomáhají.

Jaký zaujímají pracovníci přímé péče přístup k seniorům?

Z výzkumu vyšlo, že ke klientům pracovníci v přímé péči přistupují důstojně. Paní Hana během rozhovoru zdůraznila i to, že před vstupem na pokoj k danému seniorovi se zaklepe. Seniory v Domově pracovníci oslovují příjmením. Pracovníci také respektují přání, pokud si klient přeje oslovovat křestním jménem, oslovují ho křestním jménem.

Jaký pohled zaujímají pracovníci přímé péče na spolupráci mezi sebou v rámci přístupu komunikace k seniorům?

Z výzkumu vyšlo, že v tomto směru pracovníci v přímé péči spolupracují formou schůzek. Na tyto schůzky mají pracovnice v přímé péči prostor ráno na začátku směny. Tyto schůzky

jsou pracovníky organizovány na sesterně (pracovně), kde se společně sejdou. Tyto schůzky pracovníkům slouží k předávání informací. Paní Dagmar uvedla, že tyto schůzky slouží především k tomu, aby se pracovníci mezi sebou domluvili na jednotném přístupu k jednotlivému klientovi. Z této výpovědi hodnotím, že pracovníci ke klientům přistupují individuálně.

Jak pohlíží pracovníci v přímé péči na spolupráci se sociálním pracovníkem v přístupu komunikace se seniory?

Z výzkumu vyšlo najevo, že pracovníci přímé péče se sociálním pracovníkem spolupracují prostřednictvím schůzek. Tyto schůzky se realizují jednou týdně odpoledne na sesterně (pracovně). Paní Hana uvedla, že tato schůzka trvá obvykle okolo hodiny nebo hodinu a půl. Respondentky uvedly, že na těchto schůzkách se sociálním pracovníkem řeší individuální plánování, standardy sociálních služeb a případný nástup nového klienta.

9 DOPORUČENÍ PRO PRAKTICKÉ VYUŽITÍ

Kvalitativně zaměřený výzkum měl zjistit pohled pracovníků v přímé péči na komunikaci se seniory.

Zde bych ráda odkázala na práci paní doktorky Quisové, kterou jsem zmínila již v teoretické části. Paní doktorka uvádí, že je nezbytné pro pomáhající pracovníky neustále se vzdělávat, prohlubovat své teoretické znalosti i praktické dovednosti a rozvíjet komunikační dovednosti. Dále pak efektivně předcházet syndromu vyhoření pomocí sebezkušenostních cviků, dalšího osobnostního a profesního rozvoje a formou supervizí.

V mé práci jsem zjistila, že pracovnice v přímé péči v Domově seniorů v Rožnově pod Radhoštěm mezi sebou spolupracují prostřednictvím schůzek. Zmiňovanou metodu práce hodnotím jako v praxi dobře využitelnou. Z tohoto důvodu bych navrhla podnět pro realizaci kvantitativního výzkumu, který by měl za účel zjistit, zda se tyto schůzky realizují i v jiných zařízeních.

ZÁVĚR

Tato bakalářská práce byla zaměřena na pohled pracovníků v přímé péči na komunikaci se seniory v sociálních službách.

V teoretické části bakalářské práce byla popsána specifika komunikace se seniory v sociálních službách. Teoretická část sloužila jako východiska pro praktický výzkum v rámci bakalářské práce. Praktická část obsahovala kvantitativní výzkum, jehož cílem bylo zjistit pohled pracovníků v přímé péči na komunikaci se seniory v sociálních službách. Hlavní výzkumná otázka byla rozdělena na vedlejší výzkumné otázky, jejichž prostřednictvím byl zjišťován pohled pracovníků v přímé péči na komunikaci se seniory v sociálních službách.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

BICKOVÁ, L., aj., 2011. Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách. 1. vyd. Tábor: RUDI. ISBN 978-80-904668-1-4

BLEKT, Rami. Umění naslouchat. Bratislava: Eugenika, 2012, 199 s. ISBN 978-80-8100-250-2.

ERIKSON, E. H. Životní cyklus rozšířený a dokončený: Devět věků člověka 2015. Praha: Portál. ISBN: 978-80-262-0786-3

FEIL, N. The validation breakthrough: simple techniques for communicating with people with „Alzheimer’s – type dementia.“ Baltimore, Md.: Health Professions Press, 1993. ISBN 1-878812-11-4 4.

FRIEDLOVÁ, K. Bazální stimulace pro učitele předmětu ošetrovatelství I. Frýdek-Místek: Institut Bazální stimulace, 2005. ISBN 80-239-6132-2

HAŠKOVCOVÁ, H. Fénomén stáří 2010. Praha: Havlíček Brain Team. ISBN 978-80-87109-19-9

HAŠKOVCOVÁ, Helena. Sociální gerontologie, aneb, Senioři mezi námi. Praha: Galén, 2012. ISBN 978-80-7262-900-8.

HAVRDOVÁ, Zuzana. Kompetence v praxi sociální práce. Praha: Osmium, 1999, 165 s. ISBN 80-902081-8-5.

HENDL, Jan. Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace. Čtvrté, přepracované a rozšířené vydání. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-0982-9.

HROZENSKÁ, M. DVOŘÁČKOVÁ, D. Sociální péče o seniory. Praha: Grada, 2013. ISBN 978-80-247-4139-0

KOPŘIVA, Karel. Lidský vztah jako součást profese. Praha: Portál, 1997, ISBN 80-7178-150-9.

KŘIVOHLAVÝ, J. Psychologie nemoci 2002. Praha: Portál Grada. ISBN 80-247-0179-0

KŘIVOHLAVÝ, J. Stárnutí z pohledu pozitivní psychologie, možnosti, které čekají. Praha. Grada, 2011. ISBN: 978-80-247-3604-4

LANGMEIER, Josef a KREJČÍŘOVÁ, Dana. Vývojová psychologie. 2., aktualiz. vyd. Praha: Grada, 2006. Psyché. ISBN 80-247-1284-9.

MATOUŠEK, Oldřich. Sociální práce v praxi. Praha: Portál, 2005, ISBN 80-7367-002-X
Mühlpachr, P. Gerontopedagogika 2004. Brno: Masarykova univerzita. ISBN 978-80-210-5029-7

POKORNÁ, A. Komunikace se seniory 2010. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-3271-8

QUISOVÁ, S. Komunikace se seniory I. 2005. Opava: SLEZSKÁ UNIVERZITA
V OPAVĚ, FAKULTA VEŘEJNÝCH POLITIK V OPAVĚ

ŘEZNÍČEK, I. Metody sociální práce. Praha: Slon, 1. vydání, 1994. ISBN 80-85850-00-1

SCHULZ VON THUN, Friedemann. Jak spolu komunikujeme?: překonávání nesnází při
dorozumívání. Praha: Grada, 2005, 197 s. Psyché. ISBN 80-247-0832-9.

ŠVARŤÍČEK, Roman a Klára ŠEĎOVÁ. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Vyd.
2. Praha: Portál, 2014, 377 s. ISBN 978-80-262-0644-6.

ÚLEHLA, Ivan. Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe. Vyd. 3., V Sociologickém
nakl. 2. Praha: Sociologické nakladatelství, 2005, 128 s. Studijní texty. ISBN 80-86429-36-
9.

ÚZ 1067 Sociální zabezpečení 2015. Ostrava: Sagit, 2015. ISBN 978-80-7488-095-7

VÁVROVÁ, Soňa. Doprovázení v pomáhajících profesích. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-
80-262-0087-1.

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

MPSV	Ministerstvo práce a sociálních věcí.
SQ	Standardy kvality v sociálních službách
ČSÚ	Český statistický úřad
AAK	Augmentivní a alternativní komunikace
PSS	Pracovník v sociálních službách (pracovník v přímé péči)
SP	Sociální pracovník

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obrázek 1 Periodizace dle Vávrové.....	22
Obrázek 2 Tabulka makaton	27
Obrázek 3 Bliss symboly	28

PŘÍLOHA I. TRANSKRIPCE ROZHovorŮ

Rozhovor I. Tento rozhovor se uskutečnil s paní Hanou.

1) Můžeme začít... Na začátku bych se Vás ráda zeptala, kolik let pracujete v sociálních službách?

H1: Již pracuji tady v Domově šestým rokem. První dva roky jsem pracovala jako H2: pečovatelka, teď pracuji jako vedoucí oddělení.

2) Co Vás více bavilo a proč?

H3: Více mě bavila práce pečovatelky, přišla jsem více do styku s lidmi. Jako vedoucí od H4: dělení jsem spíše u papírů. Práce s lidmi mě baví mnohem více. Nedokázala bych si H5: představit, kdybych měla pracovat v nějaké fabrice.

3) Chtěla bych se Vás zeptat na to, zda je ve Vaší práci důležitá Vaše osobnost? Považujete ji za podstatnou? V jakých situacích ji využíváte?

H6: Ano, řekla bych, že pro tady tu práci s lidmi je osobnost hodně důležitá. Každý den tu H7: vlastně přicházíme do společného kontaktu s lidmi. Je potřeba mluvit a tam se vždy H8: projeví ta osobnost.

4) Vzpomenete si třeba na nějakou přesnou situaci?

H9: Těch je nespočet. Např. když nějakého klienta chci přimět k nějaké činnosti. Tak se ho H10: snažím pobízet, samozřejmě nemyslím, že někoho do něčeho nutím. Třeba dneska H11: ráno, když jsem byla u paní na pokoji, jsem si všimla, že má na pokoji chladno. Po H12: dívala jsem se u paní z okna a poznamenala, že to dneska vypadá, že bude chladno. H13: Paní začala přemýšlet, že by si oblekla ještě jednu halenku, aby ji nebylo zima. V tu H14: chvíli mě napadlo, paní připomenout, že je dnes středa a mohla by se zúčastnit dneš- H15: ního cvičení. Dodala jsem paní, že při cvičení se taky dobře zahřeje. Paní se pobave H16: ně usmála a říkala, že se ještě rozmyslí. Myslím, že je hodně důležité, jak H17: s jednotlivými lidmi mluvíte. Každý člověk je jiný, myslím, že nejde jednoznačně H18: určit jak se chovat. Tady v té práci je celkem dost kladen důraz na osobní přístup H19: a i dost se projeví povaha. Tuhle práci nemůže dělat každý.

5) Proč si myslíte, že tuhle práci nemůže dělat každý?

H20: To je jako byste se mě zeptala, proč třeba každý nemůže učit. Každý je nějaký a na H21: něco se hodí. Někdo je dobrý prodejce. Tady v té práci můžou pracovat jen lidi, kteří

H22: mají silné nervy a dobrý vztah k lidem. Bez pozitivního vztahu k lidem to tady prostě

H23: nejde.

- 6) U vás v Domově jistě probíhají školení, vzpomenete si třeba na nějaké školení týkající se komunikace se seniory? Jaká školení absolvujete, můžete uvést nějaký příklad?**

H24: Celkově školení je 24 hodin pro pracovníky v přímé péči. Poslední školení bylo

H25: v oblasti etiky, které bylo s paní doktorkou Facovou. To bylo velice úspěšné

H26: u pečovatelek, líbilo se jim to. Ale jinak jsou pro ty pečovatelky přínosnější takové ty

H27: školení pro manipulaci s klienty.

- 7) Proč myslíte, že jsou pro pečovatelky přínosnější školení pro manipulaci s klienty?**

H28: Protože tady na oddělení je hodně lidí, kteří už se sami nepostaví. Potřebují pomoc

H29: další osoby. Na těchto školeních se holky učí, jak nejlépe tyto klienty chytout, aby

H30: to bylo pro obě strany, tu pečovatelku i toho klienta co nejlepší.

- 8) Vzpomenete si na nějaké další školení, které se týkalo komunikace?**

H31: Třeba komunikace s lidmi s demencí... Je toho si myslím dost, ale už si na další

H32: nevzpomenu. Já hodně ráda chodím na školení s paní doktorkou Hermanovou. Ta má

H33: moc pěkná školení. Je to takové zpříjemnění.

- 9) Jak probíhají takové školení? Co se Vám na nich líbí?**

H34: Ty školení vedou lektorky, které si objedná Domov přes nějakou agenturu.

H35: Na začátku se probírá teorie. Většinou zde lektorky uvádí i mnoho příkladů z praxe,

H36: které mohou při naší práci nastat. Většinou lektorky zapojují do tématu i ostatní, tak

H37: že to školení pak dobře utíká. A je to takové zpestření.

- 10) Jakým způsobem u vás přistupujete ke klientům? Když třeba ráno k nim vejdete na pokoj?**

H38: U klientů se zaklepe. Oslovují se příjmením, např. paní Nováková. Dále ti, kteří mají

H39: v plánu péče oslovovat jménem, tam je to napsáno v plánu péče. Můžou se oslovovat

H40: jménem, ale vždycky se vyká – Magdo, Vy.. Arnošte, Vy... ale vždycky se vyká.

H41: Anebo jméno a příjmení a nebo ti, kteří si to přejí vysloveně jméno a vykat.

- 11) Takže chápu správně, že klienty oslovujete podle jejich přání?**

H42: Ano, přesně tak.

12) Dokážete mi vysvětlit co je to ten plán péče? Stačí jednoduše.

H43: No vlastně u každého klienta se vede dokumentace. Tam je vlastně napsáno, co

H44: zvládne udělat sám, s čím potřebuje pomoci. Takové specifické věci, které se přímo

H45: týkají jeho samotného. U těch co potřebují tu pomoc větší je ten plán péče objem

H46: nější a je tam i více těch jeho zvláštností popsaných, třeba jestli nemá rád na snídani

H47: kakao.

13) Jste mi dobře nahrála na další otázku. Chci se zeptat na spolupráci pracovníků v přímé péči v oblasti komunikace se seniory. Když říkáte, že respektujete jejich přání. Když třeba senior něco sdělí nějakému pracovníkovi, předá to ten pracovník dál? Máte na takové sdělování mezi sebou vyhraněný čas a prostot nebo vše řešíte za pochodu?

H48: Určitě na to prostor je. Vlastně ráno je vždy čtvrt hodinová schůzka, kde se předávají

H49: všechny důležité informace, které se udaly na oddělení dny předtím, a nebo přes

H50: noc. To si předáváme na pracovně, kde jsou i počítače a vedeme zde i dokumentace.

H51: Takže na to je prostor vždy ráno při nástupu na ranní směnu. Jinak se vše řeší za

H52: pochodu, a když je potřeba udělám jako vedoucí oddělení i schůzku během dne.

14) Ty schůzky, o kterých jsme se teď bavily, zúčastní se jich i sociální pracovník?

H53: Ne, tohle jsou malé schůzky pro naše oddělení. Se sociální pracovníci máme schůzku

H54: jednou týdně. Je to schůzka metodického vedení, bývá to většinou odpoledne.

H55: Hodinu, hodinu a půl.

15) Co obnáší taková schůzka metodického vedení?

H56: Na těch schůzkách rozebíráme individuální plánování, standardy. Když má třeba H57:

nastoupit někdo nový, tak nám o něm něco řekne.

16) Co vám třeba sděluje?

H58: Vlastně sociální pracovníce než u nás někdo nastoupí, tak se s daným klientem ještě

H59: sejde. Tam třeba zjistí o něm podstatné informace, jako třeba o jeho stavu. Zda doká

H60: že chodit, sám se najíst, co má rád. To co zjistí, nám sociální pracovníce předá

H61: na těch schůzkách. Ono je to pak pro nás snadnější, když má někdo nový nastoupit,

H62: abychom věděli co můžeme očekávat a mohli vše pro toho klienta připravit.

17) Chtěla byste se ještě vrátit k nějakému tématu? Třeba ještě něco dodat?

H63: Myslím, že ne.

18) Tak já bych Vám moc chtěla poděkovat za rozhovor a ochotu ke spolupráci.

Rozhovor II.

Tento rozhovor se uskutečnil s paní Veronikou

- 1) Dobrý den, smím se Vás hned na začátku zeptat, jak dlouho už pracujete v sociálních službách?**

V1: Dobrý den, pracuji tady už 11 let.

- 2) Má první otázka se týká vlivu osobnosti při komunikaci se seniory. Je Vaše osobnost důležitá při komunikaci se seniorem?**

V2: Určitě. Myslím, že při každé práci s lidmi.

- 3) Můžete zkusit přiblížit jak je Vaše osobnost důležitá v této práci při komunikaci?**

V3: Myslím, že v tom jak k daným klientům přistupuji. To jak mluvím, to jak se chovám.

V4: Myslím, že je důležité si zde držet dobrou náladu a hlavně být trpěliví, protože myslím, že by nikdo z nás nechtěl, aby třeba o nás nebo o někoho blízkého pečoval někdo, V6: kdo by se třeba mračil a zvyšoval by hlas.

- 4) Děkuji, má další otázka se týká školení. Přesněji školení v oblasti komunikace. Absolvovala jste takové školení? Vzpomenete si na nějaké?**

V7: Ano samozřejmě školení absolvujeme každý rok. Jsme pravidelně proškolení.

V8: Vzhledem k tomu, že tu pracuji již 11. rok, tak některá: školení se opakují. Teď jako

V9: poslední školení jsme měli školení etiky s paní Facovou. Bylo to velmi zajímavé

V10: školení. Dozvěděli jsme se jak se chovat ke klientům, jak je oslovovat, aby u nás byli

V11: šťastní a spokojení. Toto školení mělo za cíl klást důraz na důstojnost člověka.

- 5) Co myslíte tím, že se některá školení opakují?**

V12: V této práci se zaměstnanci dost obměňují, takže opakování některých školení vůbec

V13: nevádí. Pro mnoho je takové školení nové, ale já už ho třeba slyším po několikáté.

V14: Třeba jen s jiným lektorem nebo trochu obměněné.

- 6) Hodnotíte i přesto tato školení jako přínosná? Co se Vám na nich líbí?**

V15: Určitě školení hodnotím jako přínosná. Mi osobně se na těchto školeních líbí, když

V16: lektor v rámci školení donese třeba nějaké osobnostní testy pro nás. Které si v rámci

V17: školení vyplňujeme. Minule jsme s paní Facovou třeba malovali zed' a pak jsme měli

V18: popisovat co za tou zdí je. To se mi moc líbilo. Bylo to takové zpestření.

7) Mohla bych se Vás ještě zeptat, jakým způsobem přistupujete ke klientům?

V19: Samozřejmě všem klientům vykáme, oslovujeme paní, pane. Většinou oslovujeme

V20: příjmením, ale když si to ten klient přeje můžeme, sice vykat, ale oslovujeme

V21: i křestním jménem. Pokud má klient akademický titul, oslovujeme akademickým V22: titulem.

8) Jak u vás funguje předávání informací ohledně komunikačního přístupu k jednotlivým klientům? Máte u vás na to speciálně vyhrazený čas a prostor, kde si jednotlivé informace předáváte? (krátká pomlka) Komunikačním přístupem zde myslím, to jak se k jednotlivým seniorům chováte, jak je oslovujete. Každý je individuální, tak mě zajímá jestli třeba jednotlivé individuální přístupy k jednotlivým seniorům rozebíráte jako pracovníci mezi sebou?

V23: Ano, vždy na začátku směny máme pár minut řešit mezi sebou tyhle praktické věci.

V24: Jako třeba, kdo se zdravotně zhoršil, kdo ten den pojede k lékaři, kdo má zdravotní

V25: potíže a je potřeba zvýšené péče. To vše řešíme ráno při předání směny s noční smě

V26: nou. Směna začíná v 6 hodin ráno a poté se vlastně jde na ranní úpravu, kdy klientům

V27: dopomáháme dle potřeby s ranní hygienou.

9) Kde si ty informace předáváte?

V28: Na sesterně. Je to takové zázemí pro vedení dokumentace, máme zde i židle, stůl V29: a pohovku. Jsou zde i počítače, na kterých vedeme pečovatelskou dokumentaci.

10) Co si můžu představit pod vedením pečovatelské dokumentace?

V30: Na vedení pečovatelské dokumentace používáme počítačový program Cygnus.

V31: Do tohoto programu zaznamenáváme realizace. To je to, co u jednotlivých klientů V32:

děláme, např. koupání, výměna inkopomůcky a podobně. Také nám tento program V33:

slouží k tomu, abychom zde mohli zapisovat zápisy k jednotlivým klientům.

11) Jaké zápisy třeba?

V34: Tak třeba zápisy k individuálnímu plánování nebo třeba, když ten klient něco potře

V35: buje nebo se necítí dobře, je dobré to do zápisu zapsat. Tyto zápisy čtou pravidelně

V36: i zdravotní sestry, které se v této dokumentaci třeba dozví jak na tom zdravotně ně

V37: který klient je a mohou na to reagovat. Samozřejmě, že se podstatné informace pře

V38: dávají ústně, ale je to podle mě dobré i napsat. Tyto zápisy si mohou přečíst všichni

V39: zaměstnanci. Také tam třeba zapisujeme, když se klient zúčastní nějaké aktivizace,

V40: jako je cvičení, reminiscenční terapie, muzikoterapie. Také tam zapisujeme, i když

V41: klient nějakou aktivizaci odmítne. Je docela dost kladen důraz na to, aby se aktivity

V42: nabízeli všem klientům.

12) A míváte i schůzky se sociálním pracovníkem?

V43: Ano míváme i schůzky se sociální pracovníci. Naše oddělení vede sociální V44: pracovníce paní Malíková. Tyto schůzky bývají jednou týdně.

13) Ty schůzky se také konají na sesterně? Můžu se Vás zeptat jak velké je vaše oddělení o kterém se bavíme?

V45: Ano, schůzky jsou na sesterně. Na tomhle oddělení je 60 klientů.

14) Co probíráte na schůzkách se sociální pracovníci? Ovlivňuje to také Váš přístup ke klientům?

V46: Probíráme tam individuální plánování, standardy, když se děje na oddělení něco, co

V47: je potřeba probrat. Nebo když má nastoupit nový klient, tak k nám k němu sociální

V48: pracovníce řekne potřebné informace.

15) Co máte na mysli, když jste řekla potřebné informace?

V49: Když má nastoupit nový klient, tak nám sociální pracovníce o tom klientovi řekne V50:

něco podstatného, jako třeba jak na tom fyzicky je. Je to i proto, aby se i nový klient V51: snázeji zadaptoval a zvyknul si na nové prostředí co nejlépe.

16) Chtěla byste se ještě vrátit k nějakému tématu?

V52: Myslím, že už ne.

17) Já vám děkuji za rozhovor.

V53: Rádo se stalo.

Rozhovor III.

Tento rozhovor se uskutečnil s paní Dagmar

- 1) Na začátku bych se Vás s dovolením zeptala jak dlouho pracujete v sociálních službách?**

D1: Já tady pracuji už 7 let.

- 2) Využíváte i svoji osobnost v komunikaci se seniory?**

D2: Určitě, protože ke každému je jiný přístup. V této práci je potřeba uvážít jak na koho.

- 3) Můžete mi to prosím přiblížit? Třeba na konkrétním případě?**

D3: Tady na oddělení je 60 lidí a každý je na tom psychicky i zdravotně jinak. Jinak se

D4: budete chovat k člověku, který třeba trpí výpadkami paměti a jinak k člověku který se

D5: nemůže hýbat.

- 4) V čem konkrétně se liší Váš přístup?**

D6: Tak ten přístup se liší zejména v tom... No, co zrovna ten daný klient zvládne. Ne-

D7: můžu chtít po imobilním, aby zvládal stejné věci jako ten, který chodit může.

- 5) Liší se Váš přístup i v tom jak jednotlivé klienty oslovujete, když k nim přistupujete?**

D8: V tomhle ohledu ne. Klienty u nás oslovujeme jménem a příjmením, pokud si třeba D9:

někdo nepřeje, aby byl oslovován jiným způsobem. Ale nejlépe je brát vztah D10: na profesionální úrovni a nepřistupovat na tykáni. Nejlépe je vykat si navzájem.

- 6) Ze zákona o sociálních službách máte mít 24 hodin školení ročně, máte mezi školení zařazeny i školení, které se týkají oblasti komunikace se seniory**

D11: Určitě protože si myslím, že tohle je základ tady té práce. Aby člověk věděl, jak

D12: má vlastně s tím seniorem komunikovat. Je to takové náročnější, někteří se umí

D13: ještě vyjadřovat, někteří opravdu tu slovní zásobu nemají, tak aby se vědělo jak

D14: třeba se s ním dorozumět.

- 7) Vzpomenete si na nějaké konkrétní školení, které jste třeba absolvovala?**

D15: Pamatuji si, že na tyto školení jezdí hodně paní Facová nebo Hermanová. Ty školení

D16: mají různé. Hodně často bývají zaměřeny třeba na lidi s demencí. Ale spíš míváme

D17: takové ty, školení na polohování a tak. Máme zde v zařízení dost imobilních seniorů,

D18: tak je to taky podstatné.

8) Předáváte si třeba i informace mezi sebou? Třeba v rámci kolektivu?

D19: To v každém případě, protože by se bez toho tady ani nedalo pracovat, protože

D20: všichni musí vědět všechno, když nejste tady v práci třeba dva dny a nevíte třeba D21:

konkrétně jak ten člověk na tom třeba momentálně je nebo jak se cítí. Takže je každý D22:

den: schůzka, aby se třeba ráno vždy sedlo a ten kolektiv si předal informace co je D23: třeba

nebo jak přistupovat k jednotlivým klientům.

9) Takže tady ty schůzky máte každý den, vy říkáte každé ráno. Takže máte na to speciálně vyhraněný čas?

D24: Ano vždy ráno, po případě když je něco probrat šířeji, tak i třeba odpoledne se udělá

D25: chvilka a tam se to řeší.

10) Tak mezi sebou třeba rozebíráte, i když je nějaký problém třeba, kolize, klient versus zaměstnanec. Řešíte to v kolektivu?

D26: Určitě, aby i ostatní věděli, jak nebo jsme se jednotně domluvili na přístupu D27: pra-

covníka k tomu klientovi, aby každý to nedělal jinak, aby to vystupování k němu D28: bylo

jednotné. Aby i ostatní, mohli sdělit své názory na danou situaci. Takže je to D29: vždycky

dobře probrat v nějakém širším pracovním kolektivu.

11) Kde se scházíte pro tyto účely?

D30: Na sesterně.

12) Máte i podobné schůzky se sociálním pracovníkem? Ovlivňuje to také přístup k seniorům v oblasti komunikace?

D31: Také to má určitě své opodstatnění. Ale spíš se sociální pracovníci, paní Malíkovou,

D32: rozebíráme individuální plánování a tak. Takové ty aktuální věci, co se dějou na od-

D33: dělení rozebíráme jen mezi pečovatelkami. Až když je něco významnějšího, řešíme

D34: to i s ní nebo na případové supervizi.

13) Kde se konají tyto schůzky se sociální pracovníci a jak často?

D35: Děláme je na sesterně, pravidelně jednou týdně vždy odpoledne.

14) Já Vám moc děkuji za rozhovor, chtěla byste ještě něco dodat na závěr?

D36: Myslím, že už ne...

PŘÍLOHA II. POUŽITÉ BARVY PŘI KÓDOVÁNÍ

Vliv osobnosti
Využití osobnosti
Zkušenosti
Individualita:
Konkrétní školení
Přínos
Výhrady
Důvod výhrad
Oslovení klienta
Vykání
Přání
Spolupráce PSS
Informovanost PSS
Místo schůzek PSS
Čas schůzek PSS
Přínos SP
Čas schůzek SP
Místo schůzek SP
Náplň schůzek SP

PŘÍLOHA III. SEZNAM KÓDŮ

Vliv osobnosti: H6, V3, D3 – D5

Využití osobnosti: H9 – H10, V4, D2

Zkušenosti: H16 – H19, V4, D6 – D7

Individualita: H4 – H5, V5 – V6, D2

Konkrétní školení: H24 – H25, H31, V6, D15 – D16

Přínos: H35 – H36, V16, D11 – D14

Výhrady: H26 – H27, V8, D16 – D17

Důvod výhrad: H28 – H29, V12 – V13, D17

Oslovení klienta: H38, V19 – V20, D8

Vykání: H40, V19, D9 – D10

Přání: H41, D20 – D21, D8 – D9

Spolupráce PSS: H49, V23, V38, D21 – D23

Informovanost PSS: H52, V24 – V25, D19 – D21, D26 – D28

Místo schůzek PSS: H50, V28 – V29, D30

Čas schůzek PSS: H48, H51, V23, D24 – D25

Přínos SP: H60 – H62, V47 – V48, D33 – D34

Čas schůzek SP: H53 – H55, V44, D35

Místo schůzek SP: V45, D35

Náplň schůzek SP: H56 – H57, V46 – V47, D32

Rozhovor I. Tento rozhovor se uskutečnil s paní Hanou.

1) Můžeme začít... Na začátku bych se Vás ráda zeptala, kolik let pracujete v sociálních službách?

H1: Již pracuji tady v Domově šestým rokem. První dva roky jsem pracovala jako H2: pečovatelka, teď pracuji jako vedoucí oddělení.

2) Co Vás více bavilo a proč?

H3: Více mě bavila práce pečovatelky, přišla jsem více do styku s lidmi. Jako vedoucí od H4: dělení jsem spíše u papírů. Práce s lidmi mě baví mnohem více. Nedokázala bych si H5: představit, kdybych měla pracovat v nějaké fabrice.

3) Chtěla bych se Vás zeptat na to, zda je ve Vaší práci důležitá Vaše osobnost? Považujete ji za podstatnou? V jakých situacích ji využíváte?

H6: Ano, řekla bych, že pro tady tu práci s lidmi je osobnost hodně důležitá. Každý den tu H7: vlastně přicházíme do společného kontaktu s lidmi. Je potřeba mluvit a tam se vždy H8: projeví ta osobnost.

4) Vzpomenete si třeba na nějakou přesnou situaci?

H9: Těch je nespočet. Např. když nějakého klienta chci přimět k nějaké činnosti. Tak se ho H10: snažím pobízet, samozřejmě nemyslím, že někoho do něčeho nutím. Třeba dneska H11: ráno, když jsem byla u paní na pokoji, jsem si všimla, že má na pokoji chladno. Po H12: dívala jsem se u paní z okna a poznamenala, že to dneska vypadá, že bude chladno. H13: Paní začala přemýšlet, že by si oblekla ještě jednu halenku, aby ji nebylo zima. V tu H14: chvíli mě napadlo, paní připomenout, že je dnes středa a mohla by se zúčastnit dneš- H15: ního cvičení. Dodala jsem paní, že při cvičení se taky dobře zahřeje. Paní se pobave H16: ně usmála a říkala, že se ještě rozmyslí. Myslím, že je hodně důležité, jak H17: s jednotlivými lidmi mluvíte. Každý člověk je jiný, myslím, že nejde jednoznačně H18: určit jak se chovat. Tady v té práci je celkem dost kladen důraz na osobní přístup H19: a i dost se projeví povaha. Tuhle práci nemůže dělat každý.

5) Proč si myslíte, že tuhle práci nemůže dělat každý?

H20: To je jako byste se mě zeptala, proč třeba každý nemůže učit. Každý je nějaký a na H21: něco se hodí. Někdo je dobrý prodejce. Tady v té práci můžou pracovat jen lidi, kteří H22: mají silné nervy a dobrý vztah k lidem. Bez pozitivního vztahu k lidem to tady prostě H23: nejde.

- 6) U vás v Domově jistě probíhají školení, vzpomenete si třeba na nějaké školení týkající se komunikace se seniory? Jaká školení absolvujete, můžete uvést nějaký příklad?

H24: Celkově školení je 24 hodin pro pracovníky v přímé péči. Poslední školení bylo

H25: v oblasti etiky, které bylo s paní doktorkou Facovou. To bylo velice úspěšné

H26: u pečovatelek, líbilo se jim to. Ale jinak jsou pro ty pečovatelky přínosnější takové ty

H27: školení pro manipulaci s klienty.

- 7) Proč myslíte, že jsou pro pečovatelky přínosnější školení pro manipulaci s klienty?

H28: Protože tady na oddělení je hodně lidí, kteří už se sami nepostaví. Potřebují pomoc

H29: další osoby. Na těchto školeních se holky učí, jak nejlépe tyto klienty chytout, aby

H30: to bylo pro obě strany, tu pečovatelku i toho klienta co nejlepší.

- 8) Vzpomenete si na nějaké další školení, které se týkalo komunikace?

H31: Třeba komunikace s lidmi s demencí... Je toho si myslím dost, ale už si na další

H32: nevzpomenu. Já hodně ráda chodím na školení s paní doktorkou Hermanovou. Ta má

H33: moc pěkná školení. Je to takové zpříjemnění.

- 9) Jak probíhají takové školení? Co se Vám na nich líbí?

H34: Ty školení vedou lektorky, které si objedná Domov přes nějakou agenturu. H35: Na začátku se probírá teorie. Většinou zde lektorky uvádí i mnoho příkladů z praxe, H36: které mohou při naší práci nastat. Většinou lektorky zapojují do tématu i ostatní, tak H37: že to školení pak dobře utíká. A je to takové zpestření.

- 10) Jakým způsobem u vás přistupujete ke klientům? Když třeba ráno k nim vejdete na pokoj?

H38: U klientů se zaklepe. Oslovují se příjmením, např. paní Nováková. Dále ti, kteří mají

H39: v plánu péče oslovovat jménem, tam je to napsáno v plánu péče. Můžou se oslovovat

H40: jménem, ale vždycky se vyká – Magdo, Vy.. Arnošte, Vy... ale vždycky se vyká. H41:

Anebo jméno a příjmení a nebo ti, kteří si to přejí vysloveně jméno a vykat.

- 11) Takže chápu správně, že klienty oslovujete podle jejich přání?

H42: Ano, přesně tak.

12) Dokážete mi vysvětlit co je to ten plán péče? Stačí jednoduše.

H43: No vlastně u každého klienta se vede dokumentace. Tam je vlastně napsáno, co

H44: zvládne udělat sám, s čím potřebuje pomoci. Takové specifické věci, které se přímo

H45: týkají jeho samotného. U těch co potřebují tu dopomoc větší je ten plán péče objem

H46: nější a je tam i více těch jeho zvláštností popsaných, třeba jestli nemá rád na snídani

H47: kakao.

13) Jste mi dobře nahrála na další otázku. Chci se zeptat na spolupráci pracovníků v přímé péči v oblasti komunikace se seniory. Když říkáte, že respektujete jejich přání. Když třeba senior něco sdělí nějakému pracovníkovi, předá to ten pracovník dál? Máte na takové sdělování mezi sebou vyhraněný čas a prostot nebo vše řešíte za pochodu?

H48: Určitě na to prostor je. Vlastně ráno je vždy čtvrthodinová schůzka, kde se předávají

H49: všechny důležité informace, které se udaly na oddělení dny předtím, a nebo přes

H50: noc. To si předáváme na pracovní, kde jsou i počítače a vedeme zde i dokumentace.

H51: Takže na to je prostor vždy ráno při nástupu na ranní směnu. Jinak se vše řeší za H52:

pochodu, a když je potřeba udělám jako vedoucí oddělení i schůzku během dne.

14) Ty schůzky, o kterých jsme se teď bavily, zúčastní se jich i sociální pracovník?

H53: Ne, tohle jsou malé schůzky pro naše oddělení. Se sociální pracovníci máme schůzku

H54: jednou týdně. Je to schůzka metodického vedení, bývá to většinou odpoledne.

H55: Hodinu, hodinu a půl.

15) Co obnáší taková schůzka metodického vedení?

H56: Na těch schůzkách rozebíráme individuální plánování, standardy. Když má třeba H57:

nastoupit někdo nový, tak nám o něm něco řekne.

16) Co vám třeba sděluje?

H58: Vlastně sociální pracovníce než u nás někdo nastoupí, tak se s daným klientem ještě

H59: sejde. Tam třeba zjistí o něm podstatné informace, jako třeba o jeho stavu. Zda doká

H60: že chodit, sám se najíst, co má rád. To co zjistí, nám sociální pracovníce předá

H61: na těch schůzkách. Ono je to pak pro nás snadnější, když má někdo nový nastoupit,

H62: abychom věděli co můžeme očekávat a mohli vše pro toho klienta připravit.

17) Chtěla byste se ještě vrátit k nějakému tématu? Třeba ještě něco dodat?

H63: Myslím, že ne.

18) Tak já bych Vám moc chtěla poděkovat za rozhovor a ochotu ke spolupráci.

Rozhovor II. Tento rozhovor se uskutečnil s paní Veronikou

1) Dobrý den, smím se Vás hned na začátku zeptat, jak dlouho už pracujete v sociálních službách?

V1: Dobrý den, pracuji tady už 11 let.

2) Má první otázka se týká vlivu osobnosti při komunikaci se seniory. Je Vaše osobnost důležitá při komunikaci se seniorem?

V2: Určitě. Myslím, že při každé práci s lidmi.

3) Můžete zkusit přiblížit jak je Vaše osobnost důležitá v této práci při komunikaci?

V3: Myslím, že v tom jak k daným klientům přistupuji. To jak mluvím, to jak se chovám.

V4: Myslím, že je důležité si zde držet dobrou náladu a hlavně být trpěliví, protože mys

V5: lím, že by nikdo z nás nechtěl, aby třeba o nás nebo o někoho blízkého pečoval někdo,

V6 kdo by se třeba mračil a zvyšoval by hlas.

4) Děkuji, má další otázka se týká školení. Přesněji školení v oblasti komunikace. Absolvovala jste takové školení? Vzpomenete si na nějaké?

V7: Ano samozřejmě školení absolvujeme každý rok. Jsme pravidelně proškolení.

V8: Vzhledem k tomu, že tu pracuji již 11. rok, tak některá školení se opakují. Teď jako

V9: poslední školení jsme měli školení etiky s paní Facovou. Bylo to velmi zajímavé

V10: školení. Dozvěděli jsme se jak se chovat ke klientům, jak je oslovovat, aby u nás byli

V11: šťastní a spokojení. Toto školení mělo za cíl klást důraz na důstojnost člověka.

5) Co myslíte tím, že se některá školení opakují?

V12: V této práci se zaměstnanci dost obměňují, takže opakování některých školení vůbec

V13: nevádí. Pro mnoho je takové školení nové, ale já už ho třeba slyším po několikáté.

V14: Třeba jen s jiným lektorem nebo trochu obměněné.

6) Hodnotíte i přesto tato školení jako přínosná? Co se Vám na nich líbí?

V15: Určitě školení hodnotím jako přínosná. Mi osobně se na těchto školeních líbí, když

V16: lektor v rámci školení donese třeba nějaké osobnostní testy pro nás. Které si v rámci

V17: školení vyplňujeme. Minule jsme s paní Facovou třeba malovali zed' a pak jsme měli

V18: popisovat co za tou zdí je. To se mi moc líbilo. Bylo to takové zpestření.

7) Mohla bych se Vás ještě zeptat, jakým způsobem přistupujete ke klientům?

V19: Samozřejmě všem klientům vykáme, oslovujeme paní, pane. Většinou oslovujeme

V20: příjmením, ale když si to ten klient přeje můžeme, sice vykat, ale oslovujeme

V21 i křestním jménem. Pokud má klient akademický titul, oslovujeme akademickým V22: titulem.

8) Jak u vás funguje předávání informací ohledně komunikačního přístupu k jednotlivým klientům? Máte u vás na to speciálně vyhrazený čas a prostor, kde si jednotlivé informace předáváte? (krátká pomlka) Komunikačním přístupem zde myslím, to jak se k jednotlivým seniorům chováte, jak je oslovujete. Každý je individuální, tak mě zajímá jestli třeba jednotlivé individuální přístupy k jednotlivým seniorům rozebíráte jako pracovníci mezi sebou?

V23: Ano, vždy na začátku směny máme pár minut řešit mezi sebou tyhle praktické věci.

V24: Jako třeba, kdo se zdravotně zhoršil, kdo ten den pojedje k lékaři, kdo má zdravotní

V25: potíže a je potřeba zvýšené péče. To vše řešíme ráno při předání směny s noční smě

V26: nou. Směna začíná v 6 hodin ráno a poté se vlastně jde na ranní úpravu, kdy klientům

V27: dopomáháme dle potřeby s ranní hygienou.

9) Kde si ty informace předáváte?

V28: Na sesterně. Je to takové zázemí pro vedení dokumentace, máme zde i židle, stůl V29:

a pohovku. Jsou zde i počítače, na kterých vedeme pečovatelskou dokumentaci.

10) Co si můžu představit pod vedením pečovatelské dokumentace?

V30: Na vedení pečovatelské dokumentace používáme počítačový program Cygnus.

V31: Do tohoto programu zaznamenáváme realizace. To je to, co u jednotlivých klientů V32:

děláme, např. koupání, výměna inkopomůcky a podobně. Také nám tento program V33:

slouží k tomu, abychom zde mohli zapisovat zápisy k jednotlivým klientům.

11) Jaké zápisy třeba?

V34: Tak třeba zápisy k individuálnímu plánování nebo třeba, když ten klient něco potře

V35: buje nebo se necítí dobře, je dobré to do zápisu zapsat. Tyto zápisy čtou pravidelně

V36: i zdravotní sestry, které se v této dokumentaci třeba dozví jak na tom zdravotně který

V37: klient je a mohou na to reagovat. Samozřejmě, že se podstatné informace pře vají

V38: dáústně, ale je to podle mě dobré i napsat. Tyto zápisy si mohou přečíst všichni
V39: zaměstnanci. Také tam třeba zapisujeme, když se klient zúčastní nějaké aktivizace,
V40: jako je cvičení, reminiscenční terapie, muzikoterapie. Také tam zapisujeme, i když
V41: klient nějakou aktivizaci odmítne. Je docela dost kladen důraz na to, aby se aktivity
V42: nabízeli všem klientům.

12) A míváte i schůzky se sociálním pracovníkem?

V43: Ano míváme i schůzky se sociální pracovníci. Naše oddělení vede sociální
V44: pracovnice paní Malíková. Bývají jednou týdně.

13) Ty schůzky se také konají na sesterně? Můžu se Vás zeptat jak velké je vaše oddělení o kterém se bavíme?

V45: Ano, na sesterně. Na tomhle oddělení je 60 klientů.

14) Co probíráte na schůzkách se sociální pracovníci? Ovlivňuje to také Váš přístup ke klientům?

V46: Probíráme tam individuální plánování, standardy, když se děje na oddělení něco, co
V47: je potřeba probrat. Nebo když má nastoupit nový klient, tak k nám k němu sociální
V48: pracovnice řekne potřebné informace.

15) Co máte na mysli, když jste řekla potřebné informace?

V49: Když má nastoupit nový klient, tak nám sociální pracovnice o tom klientovi řekne
V50: něco podstatného, jako třeba jak na tom fyzicky je. Je to i proto, aby se i nový klient
V51: snázeji zadaptoval a zvyknul si na nové prostředí co nejlépe.

16) Chtěla byste se ještě vrátit k nějakému tématu?

V52: Myslím, že už ne.

17) Já vám děkuji za rozhovor.

V53: Rádo se stalo.

Rozhovor III.

Tento rozhovor se uskutečnil s paní Dagmar

- 1) Na začátku bych se Vás s dovolením zeptala jak dlouho pracujete v sociálních službách?

D1: Já tady pracuji už 7 let.

- 2) Využíváte i svoji osobnost v komunikaci se seniory?

D2: Určitě, protože ke každému je jiný přístup. V této práci je potřeba uvážit jak na koho.

- 3) Můžete mi to prosím přiblížit? Třeba na konkrétním případě?

D3: Tady na oddělení je 60 lidí a každý je na tom psychicky i zdravotně jinak. Jinak se

D4: budete chovat k člověku, který třeba trpí výpadkami paměti a jinak k člověku který se

D5: nemůže hýbat.

- 4) V čem konkrétně se liší Váš přístup?

D6: Tak ten přístup se liší zejména v tom... No, co zrovna ten daný klient zvládne. Ne-

D7: můžu chtít po imobilním, aby zvládal stejné věci jako ten, který chodit může.

- 5) Liší se Váš přístup i v tom jak jednotlivé klienty oslovujete, když k nim přistupujete?

D8: V tomhle ohledu ne. Klienty u nás oslovujeme jménem a příjmením, pokud si třeba D9:

někdo nepřeje, aby byl oslovován jiným způsobem. Ale nejlépe je brát vztah D10: na profes-

sionální úrovni a nepřistupovat na tykáni. Nejlépe je vykat si navzájem.

- 6) Ze zákona o sociálních službách máte mít 24 hodin školení ročně, máte mezi školení zařazeny i školení, které se týkají oblasti komunikace se seniory

D11: Určitě protože si myslím, že tohle je základ tady té práce. Aby člověk věděl, jak

D12: má vlastně s tím seniorem komunikovat. Je to takové náročnější, někteří se umí

D13: ještě vyjadřovat, někteří opravdu tu slovní zásobu nemají, tak aby se vědělo jak

D14: třeba se s ním dorozumět.

- 7) Vzpomenete si na nějaké konkrétní školení, které jste třeba absolvovala?

D15: Pamatuji si, že na tyto školení jezdí hodně paní Facová nebo Hermanová. Ty školení

D16: mají různé. Hodně často bývají zaměřeny třeba na lidi s demencí. Ale spíš míváme

D17: takové ty, školení na polohování a tak. Máme zde v zařízení dost imobilních seniorů.

D18: tak je to taky podstatné.

8) Předáváte si třeba i informace mezi sebou? Třeba v rámci kolektivu?

D19: To v každém případě, protože by se bez toho tady ani nedalo pracovat, protože

D20: všichni musí vědět všechno, když nejste tady v práci třeba dva dny a nevíte třeba

D21: konkrétně jak ten člověk na tom třeba momentálně je nebo jak se cítí. Takže je každý

D22: den schůzka, aby se třeba ráno vždy sedlo a ten kolektiv si předal informace co je

D23: třeba nebo jak přistupovat k jednotlivým klientům.

9) Takže tady ty schůzky máte každý den, vy říkáte každé ráno. Takže máte na to speciálně vyhraněný čas?

D24: Ano vždy ráno, po případě když je něco probrat šířeji, tak i třeba odpoledne se udělá

D25: chvilka a tam se to řeší.

10) Tak mezi sebou třeba rozebíráte, i když je nějaký problém třeba, kolize, klient versus zaměstnanec. Řešíte to v kolektivu?

D26: Určitě, aby i ostatní věděli, jak nebo jsme se jednotně domluvili na přístupu

D27: pracovníka k tomu klientovi, aby každý to nedělal jinak, aby to vystupování k němu

D28: bylo jednotné. Aby i ostatní, mohli sdělit své názory na danou situaci. Takže je to

D29: vždycky dobré probrat v nějakém širším pracovním kolektivu.

11) Kde se scházíte pro tyto účely?

D30: Na sesterně.

12) Máte i podobné schůzky se sociálním pracovníkem? Ovlivňuje to také přístup k seniorům v oblasti komunikace?

D31: Také to má určitě své opodstatnění. Ale spíš se sociální pracovnící, paní Malíkovou,

D32: rozebíráme individuální plánování a tak. Takové ty aktuální věci, co se dějou na od-

D33: dělení rozebíráme jen mezi pečovatelkami. Až když je něco významnějšího, řešíme

D34: to i s ní nebo na případové supervizi.

13) Kde se konají tyto schůzky se sociální pracovnící a jak často?

D35: Děláme je na sesterně, pravidelně jednou týdně vždy odpoledne.

14) Já Vám moc děkuji za rozhovor, chtěla byste ještě něco dodat na závěr?

D36: Myslím, že už ne...