Role sociálního pracovníka v procesu individuálního plánování v domově pro seniory

Bc. Jolana Bařáková

Diplomová práce
2015

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií
Ústav pedagogických věd
akademický rok: 2014/2015

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení:	**Bc. Jolana Bařáková**
Osobní číslo:	**H13944**
Studijní program:	**N7507 Specializace v pedagogice**
Studijní obor:	**Sociální pedagogika**
Forma studia:	**kombinovaná**
Téma práce:	**Role sociálního pracovníka v procesu individuálního plánování v domově pro seniory**

Zásady pro vypracování:

Zpracování rešerše a studium odborné literatury.
Vymezení pojmů z oblasti rolí sociálního pracovníka, domovů pro seniory, standardů kvality a procesů individuálního plánování.
Příprava metodiky výzkumné části.
Realizace kvalitativního výzkumu formou rozhovoru.
Zpracování a vyhodnocení dat z kvalitativního výzkumu, včetně jejich interpretace.
Prezentace výsledků výzkumu, jejich shrnutí a doporučení pro praxi.

Rozsah diplomové práce:

Rozsah příloh:

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

Seznam odborné literatury:

BAKOŠOVÁ, Zlatica. Sociálna pedagogika ako životná pomoc. Bratislava: Public promotion, 2008. ISBN 978-80-87182-15-4.
KOLEKTIV AUTORŮ. Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb české republiky, 2011. ISBN 978-80-904668-1-4.
MATOUŠEK, Oldřich a kol. Metody a řízení sociální práce. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-502-8.
MALÍKOVÁ, Eva. Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-3148-3.
ŠVAŘÍČEK, Roman, ŠEĎOVÁ, Klára et al. Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-313-0.
VÁVROVÁ, Soňa. Doprovázení v pomáhajících profesích. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0087-1.

Vedoucí diplomové práce: **Mgr. Radana Kroutilová Nováková, Ph.D.**
Ústav pedagogických věd

Datum zadání diplomové práce: **7. ledna 2015**

Termín odevzdání diplomové práce: **17. dubna 2015**

Ve Zlíně dne 7. ledna 2015

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

Mgr. Jakub Hladík, Ph.D.
ředitel ústavu

PROHLÁŠENÍ AUTORA DIPLOMOVÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

- odevzdáním diplomové 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 diplomová práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k nahlédnutí;
- na moji diplomovou 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 – diplomovou 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 diplomové práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky diplomové práce využít ke komerčním účelům.

Prohlašuji, že

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

Ve Zlíně 23.2.2015 Vít Baňáková

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:

(1) Vysoká škola nevýdělečně 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). 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.

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

(3) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení jsou oprávněny požadovat, aby jim autor školního díla z výdělku jím 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 přihlédne k výši výdělku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.

ABSTRAKT

V diplomové práci se zabýváme rolí sociálního pracovníka v procesu individuálního plánování v domově pro seniory. Práce je rozdělena do dvou částí. V teoretické části se zaměřujeme na vymezení domovů pro seniory v rámci systému sociálních služeb, individuálního plánování a role sociálního pracovníka. V praktické části je na základě uplatnění kvalitativní výzkumné strategie zjišťována role sociálního pracovníka v procesu individuálního plánování v domově pro seniory. Cílem výzkumu je objasnit roli sociálního pracovníka v procesu individuálního plánování v konkrétním domově.

Klíčová slova: domov pro seniory, standardy kvality, individuální plánování, sociální doprovázení, proces individuálního plánování, sociální pracovník, role sociálního pracovníka.

ABSTRACT

In this thesis we are dealing with the role of a social worker in the process of the individual planning in a home for the elderly. The work is divided into two parts. In the theoretical part we focus on the definition of homes for the elderly in the framework of the system of social services, the individual planning and the role of a social worker. In practical part based on the application of qualitative research strategy is determined the role of the social worker in the process of the individual planning in a home for the elderly. The aim of the research is to clarify the role of the social worker in the process of the individual planning in a specific home.

Keywords: a home for the elderly, quality standards, individual planning, social accompaniment, process of the individual planning, social worker, role of social worker.

Na tomto místě bych chtěla poděkovat paní Mgr. Radaně Kroutilové Novákové, Ph.D. za odborné vedení, vstřícný přístup a cenné rady, které mi poskytla jako vedoucí mé diplomové práce.

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

Motto:

„Všude, kde se dá žít, dá se žít dobře.“

Marcus Aurelius

OBSAH

ÚVOD **10**
I TEORETICKÁ ČÁST **12**
1 DOMOVY PRO SENIORY V SYSTÉMU SOCIÁLNÍCH SLUŽEB **13**
1.1 VYMEZENÍ A ČINNOSTI 14
1.2 ZMĚNA POJETÍ V POBYTOVÉ PÉČI O SENIORY 15
1.3 STANDARDY KVALITY 17
1.4 MODEL SOCIÁLNĚ-ZDRAVOTNÍ PÉČE 19
2 INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ **21**
2.1 ZDROJE A MODELY INDIVIDUÁLNÍHO PLÁNOVÁNÍ 21
2.2 ZÁSADY A CÍLE INDIVIDUÁLNÍHO PLÁNOVÁNÍ 23
2.3 POTŘEBY UŽIVATELŮ DOMOVA PRO SENIORY 24
2.4 PROCES INDIVIDUÁLNÍHO PLÁNOVÁNÍ: STANDARD KVALITY Č. 5 26
3 SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK V DOMOVĚ PRO SENIORY **30**
3.1 POŽADAVKY A KOMPETENCE 30
3.2 NÁPLŇ PRÁCE 32
3.3 POSTAVENÍ V INTERDISCIPLINÁRNÍM TÝMU 33
3.4 VZDĚLÁVÁNÍ V RÁMCI INDIVIDUÁLNÍHO PLÁNOVÁNÍ 34
3.5 ROLE SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA V PROCESU INDIVIDUÁLNÍHO PLÁNOVÁNÍ 36
3.5.1 Syndrom vyhoření v kontextu role sociálního pracovníka 39
II PRAKTICKÁ ČÁST **42**
4 METODOLOGIE VÝZKUMU **43**
4.1 CÍL VÝZKUMU 43
4.2 VÝZKUMNÝ PROBLÉM 43
4.3 DRUH VÝZKUMU 44
4.4 VÝZKUMNÉ OTÁZKY 44
4.5 METODY A TECHNIKY KVALITATIVNÍHO VÝZKUMU 45
4.6 VÝZKUMNÝ SOUBOR 46
5 ANALÝZA A INTERPRETACE DAT **48**
5.1 OTEVŘENÉ KÓDOVÁNÍ 48
5.1.1 Kategorie č. 1 - Jak uživatel rozumí své situaci 49
5.1.2 Kategorie č. 2 - Přání a potřeby uživatele 50
5.1.3 Kategorie č. 3 - Očekávání uživatele 51
5.1.4 Kategorie č. 4 - Možnost a způsob dojednání podpory či pomoci 52
5.1.5 Kategorie č. 5 - Dojednaná podpora či pomoc 53
5.1.6 Kategorie č. 6 - Spolupráce uživatele a sociálního pracovníka 55
5.1.7 Kategorie č. 7 - Spolupráce uživatele a dalších osob 56
5.1.8 Kategorie č. 8 - Informovanost uživatele o realizaci 57
5.1.9 Kategorie č. 9 - Posouzení podpory či pomoci sociálního pracovníka 58
5.2 TECHNIKA VYLOŽENÍ KARET 59
5.2.1 Zkoumání situace - porozumění situaci uživatele 60
5.2.2 Plánování - pojmenování změny a plán jejího dosažení 61

5.2.3 Realizace plánu 61
5.2.4 Vyhodnocení - revize plánu 63
6 SHRNUTÍ PRAKTICKÉ ČÁSTI PRÁCE 64
7 DOPORUČENÍ PRO PRAXI 68
ZÁVĚR 70
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY 71
SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK 73
SEZNAM TABULEK 74
SEZNAM PŘÍLOH 75

ÚVOD

V souvislosti s přijetím zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a definováním standardů kvality došlo během let v sociálních službách typu domovy pro seniory k odklonu od zdravotně-sociální péče, v níž zdravotní složka převažuje a má vedoucí funkci, k péči sociálně-zdravotní. Zde naopak vedoucí pozici zaujímá péče sociální. Model sociální péče je zaměřen na každodenní praxi, na individuální potřeby uživatelů. Přechod péče souvisí i s organizačními a personálními změnami. Zvyšují se nejen kompetence, ale i osobní odpovědnost sociálních pracovníků v oblasti, která se týká individuálního plánování služby, jež je obsahem standardu č. 5. Tento standard představuje volný prostor pro tvorbu vlastních pravidel, jak má být realizována kvalitní sociální služba v souladu se zákonem.

Motivací pro zvolení tohoto tématu nám byla možnost podílet se na tvorbě individuálních plánů v konkrétním domově pro seniory, který přechází nově na model sociálně-zdravotní péče. Jedná se o přímou práci s uživatelem služby v procesu individuálního plánování.

Hlavní přínos výzkumu role sociálního pracovníka v procesu individuálního plánování vidíme v jasném vymezení této role, jež by umožnila skloubit tuto pracovní pozici s možností, zapojit se aktivně do přímé práce s uživateli v rámci interdisciplinárního týmu. Jeho výsledkem by mohlo být vytvoření individuálního plánu uživatele v oblasti činností sociální práce, zvýšení informovanosti uživatelů s individuálním plánováním a prohloubení našich zkušeností v této oblasti.

Úloha sociální pedagogiky je při objasnění role sociálního pracovníka v procesu individuálního plánování nezastupitelná. Senioři prochází třetím a čtvrtým sociálním věkem, který je obdobím podpory a pomoci, kdy jsou lidé doprovázeni druhými. Odborníci na doprovázení by se měli zaměřit na skutečné potřeby a ne pouze na možné potřeby, na hledání zdrojů a nastavování osobních cílů (Vávrová, 2012).

Obsahem teoretické části je obecné vymezení typu služby domov pro seniory v rámci systému sociálních služeb a individuálního plánování. Zaměřujeme se na proces individuálního plánování. Ve stěžejní kapitole se zabýváme požadavky, kompetencemi, deskripcí náplně práce a postavením sociálního pracovníka v rámci interdisciplinárního týmu. Věnujeme se možnostem vzdělávání sociálního pracovníka v rámci individuálního plánování v souvislosti s uplatňováním poznatků sociální pedagogiky. Závěr teoretické části patří objasnění role sociálního pracovníka v procesu individuálního plánování a syndromu vyhoření v kontextu role sociálního pracovníka v procesu individuálního plánování.

Cílem praktické části je zjistit, jaká je role sociálního pracovníka v procesu individuálního plánování v konkrétním domově pro seniory. Pro výzkum jsme zvolili kvalitativní metodu výzkumu, která se opírá o techniku rozhovoru. K závěrům dospíváme prostřednictvím analytického kódování. Závěry interpretujeme na základě vytvořených kategorií, vztahů mezi kategoriemi a zjišťujeme jejich využitelnost pro praxi.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 DOMOVY PRO SENIORY V SYSTÉMU SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách přesně vymezuje domovy pro seniory jako druh zřizovaného zařízení sociálních služeb, definuje základní činnosti při poskytování služby a charakterizuje tuto sociální službu (Malíková, 2011).

Obecně lze charakterizovat sociální službu jako *„činnost nebo soubor činností, které zajišťují pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení“* (zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, § 3, a)).

Sociálním vyloučením jsou ohroženi právě senioři s omezenou soběstačností, sníženou odolností, adaptabilitou i sníženou sebeobranou. V důsledku těchto překážek mohou být vytrženi z přirozeného prostředí, přirozených rolí a podřízeni odosobňující péči (Kalvach a kol., 2011). V tomto případě hovoříme o sociálním vyloučení, které brání nebo zamezuje seniorům žít způsobem ve společnosti běžným (Malíková, 2011).

Účelem sociální služby, kam řadíme domovy pro seniory, by mělo být sociální začlenění seniorů nebo prevence sociálního vyloučení v uceleném systému podpory místo *„záplavy péče“* i nové pojetí péče chápané multidisciplinárně a zdravotně sociálně, jak odpovídá potřebám uživatelů 21. století (Kalvach a kol., 2011, s. 20). Jedná se o proces, který je zaměřen na zlepšování okolností, umožňujících využívání běžných společenských zdrojů, posílením kompetencí, schopností a dovedností uživatele služby (Malíková, 2011).

Dle terminologie zákona je uživatelem sociální služby osoba, která uzavře smluvní vztah s poskytovatelem služby. Obsahem tohoto smluvního vztahu je dohodnutá pomoc a podpora uživatele v činnostech daných zákonem. Poskytovatelem sociální služby je fyzická nebo právnická osoba, která má oprávnění k činnosti dle zákona (Malíková, 2011).

Sociální služba je poskytována na základě registrace. Registraci získá poskytovatel sociální služby, v tomto případě domov pro seniory, při dodržení stanovených zákonných podmínek, které garantují kvalitu poskytované sociální služby. Každý registrovaný poskytovatel sociální služby musí mít vypracovaná pravidla fungování v souladu se zákonem o sociálních službách. Tato pravidla představují právě standardy kvality sociálních služeb (Malíková, 2011).

1.1 Vymezení a činnosti

Domovy pro seniory (dále jen DS) řadíme mezi služby pobytové, jsou uživatelům poskytovány celoročně a zároveň se jedná o služby sociální péče, které zabezpečují základní životní potřeby v případě, že nemohou být zajištěny péčí jiné osoby (Malíková, 2011).

Služby sociální péče dle § 38 zákona o sociálních službách napomáhají uživatelům zajistit jejich fyzickou a psychickou soběstačnost s cílem umožnit jim zapojení do běžného života a v případě, kdy toto vylučuje jejich stav, zajistit jim důstojné prostředí a zacházení. DS poskytuje služby osobám se sníženou soběstačností zejména z důvodu věku, které vyžadují pomoc jiné fyzické osoby. V případě DS jsou služby poskytovány zpravidla uživatelům, kteří jsou již vysoce závislí na pomoci jiné fyzické osoby (Chloupková, 2011).

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, (§ 49, odst. 2)) vymezuje základní činnosti v DS. Popis úkonů zahrnutých do základních činností pro DS uvádí § 15 vyhlášky č. 505/2006 Sb. Služba DS obsahuje tyto základní činnosti:

- poskytnutí ubytování - v rámci poskytnutí ubytovací služby poskytovatel zajišťuje ubytování a úklid, praní ložního a osobního prádla, žehlení,
- poskytnutí stravy - zajištění celodenního stravování v rozsahu tří hlavních a dvou vedlejších jídel; uživatelé se stravují v jídelně, na pokoji u stolu nebo na lůžku,
- pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu - zahrnuje pomoc při přesunech (vstávání z lůžka, uléhání, polohování, přesun z lůžka), oblékání, podávání nápojů a stravy, při prostorové orientaci a manipulaci se speciálními pomůckami,
- pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu - při všech činnostech spojených s osobní hygienou, při použití WC, holení, pedikúře a manikúře,
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím - uživatelé by měli mít možnost využívat běžné dostupné služby a informační zdroje, udržovat či obnovovat kontakt s rodinou, aby bylo podporováno sociální začlenění uživatele,
- sociálně terapeutické činnosti - nabídka a poskytování metod psychoterapie a socioterapie, které jsou cíleně a individuálně vybrané, zaměřené na podporu nebo rozvoj osobních a sociálních schopností a dovedností,
- aktivizační činnosti - představují volnočasové a zájmové činnosti, pomoc při obnovení nebo udržení kontaktu s přirozeným sociálním prostředím a pomoc při udržení nebo zlepšování dovedností uživatele (motorických, psychických a sociálních),

- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí - zejména při komunikaci vedené k zachování práva a oprávněných zájmů uživatelů (Malíková, 2011).

V domovech pro seniory jsou uživatelům služby poskytovány na základě společně vytvořeného individuálního plánu. Cílem služeb není vykonávat něco za uživatele, ale pomáhat mu a podporovat ho, aby alespoň některé činnosti mohl provádět sám a byl co nejméně závislý (Malíková, in Bařáková, 2013).

Koncept sociální podpory a pomoci vychází z představy, že nutnou podmínkou životní spokojenosti člověka je i forma interakce mezi člověkem a prostředím (Matoušek, 2008). Podpora označuje minimální účast pracovníka na činnostech uživatele. Uživatel je aktivní, pracovník pasivní. Jedná se o podporu verbální (slovní vedení při činnosti) nebo dohled (pracovník je pouze přítomen). Pomoc označuje aktivní účast uživatele i pracovníka. Na dané činnosti se oba podílejí fyzicky. Uvedli jsme, že DS je službou sociální péče pro uživatele s vysokou mírou závislosti v uvedených činnostech. Péče označuje aktivní účast pracovníka na činnostech uživatele, kdy je uživatel pasivní. Důraz je kladen na schopnosti pracovníka rozpoznat a reagovat na potřeby uživatele (Chloupková, 2011).

1.2 Změna pojetí v pobytové péči o seniory

Domovy pro seniory představují klasickou formu institucionální péče o seniory, která mimo základních činností poskytuje i náročnou ošetřovatelskou a rehabilitační péči o těžce zdravotně postižené uživatele a hospicovou péči o umírající (Matoušek, Koláčková, Kodymová, 2010). Trvalé změny zdravotního stavu vyžadují komplexní péči, jež nemůže být zajištěna členy rodiny ani jinými typy terénních služeb pro seniory. Podmínkou poskytování komplexní péče je koordinace aktivit, které směřují k uživateli. Komplexnost péče představuje parametr, nakolik je služba vzhledem k potřebám uživatele částečná nebo úplná. Čím komplexnější je hendikep uživatele, tím by měla být komplexnější i poskytovaná služba, aby došlo ke kompenzaci či zbavení hendikepu uživatele (Matoušek, 2008).

Cílem této sociální služby pro seniory je podpora rozvoje nebo alespoň zachování stávající soběstačnosti uživatele, snížení zdravotních a sociálních rizik, které souvisí se způsobem života uživatelů a v neposlední řadě pokusit se o zachování původního životního stylu (Hrozenská, Dvořáčková, 2013).

Goffman (in Vávrová, 2012, s. 92) hovoří v souvislosti s institucionální péčí, kam řadíme i DS o tzv. *„totální instituci“*, která zásadním způsobem ovlivňuje život seniorů využívajících této služby. Platí zde psaná i nepsaná pravidla, která ve vysoké míře určují životní styl seniorů. Uvedené základní činnosti jsou provozovány pod jednou střechou a za přítomnosti druhých osob. Mezi uživateli a pracovníky existují statusové rozdíly a nerovnosti, kdy uživatelé zaujímají nižší místo na stratifikačním řebříčku. Je problematické zajištění intimity uživatelů, kteří jsou téměř v neustálém kontaktu s ostatními členy DS. Životní způsob uživatelů se zásadním způsobem odlišuje od života jejich vrstevníků v přirozeném sociálním prostředí. Je paradoxem, že služba s cílem sociálního začlenění uživatelů, může tímto způsobem přispívat k jejich sociálnímu vyloučení.

V souvislosti s přijetím zákona o sociálních službách dochází ke změně pojetí v poskytovaných službách. Sociální služba typu DS je charakterizována respektem k uživateli služby, jako svéprávnému a svobodnému jedinci s možností volby (Matoušek a kol., 2008). Uveďme zásadní změny v pojetí služby.

- Kvalita poskytované služby - jedná se o formalizaci ve smyslu transparentního chodu služby, která je zajištěna prostřednictvím standardů kvality.
- Přístup k uživateli služby - je zaměřen na konkrétní situaci uživatele a princip individualizace poskytování služby. Tento vychází z individuálních přání, potřeb a cílů uživatele.
- Odbornost pracovníků, kteří službu zajišťují - souvisí se zvýšením kvality poskytované služby prostřednictvím kontinuálního vzdělávání pracovníků, kdy je zohledněn typ služby a konkrétní potřeby pracovníků (Hrozenská, Dvořáčková, 2013).

Mohli bychom dodat, že změna pojetí v institucionální péči o seniory by neměla být automaticky východiskem pro pobyt v domově pro seniory. Vždy a na prvním místě by měla být podpora a pomoc v domácím prostředí seniora.

Provedený výzkum „Senioři a sociální opatření v oblasti stárnutí v pohledu české veřejnosti“ potvrdil, že většina občanů se chce o své rodiče ve stáří a v případné nesoběstačnosti postarat, pouze v případě nemožnosti zajistit péči sami, očekávají pomoc od státu formou umístění seniora do pobytového zařízení. Výzkum potvrdil malý zájem o využití terénních a ambulantních služeb, což může souviset s tím, že tyto služby ještě nepatří k zažitým způsobům řešení daných problémů (Vidovičová, Rabušic, in Malíková, 2011). Dle Hrozenské, Dvořáčkové (2013) je limitem života seniorů v původním prostředí nedostatečná na-

bídka terénních a ambulantních služeb nebo neinformovanost seniorů o těchto způsobech zajištění potřeb.

1.3 Standardy kvality

Péče v DS je poskytována v zájmu osob a způsobem, který zajišťuje dodržování lidských práv a základních svobod osob, tedy v náležité kvalitě (Hrozenská, Dvořáčková, 2013). Úroveň a kvalitu poskytované služby garantují Standardy kvality sociálních služeb uvedené v příloze č. 2 Vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.

Tabulka 1: Přehled standardů kvality sociálních služeb

Standard č.	Název standardu kvality sociálních služeb
1	Cíle a zásady poskytovaných služeb
2	Ochrana práv osob
3	Jednání se zájemcem o sociální službu
4	Smlouva o poskytování sociální služby
5	Individuální plánování průběhu sociální služby
6	Dokumentace o poskytování sociální služby
7	Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby
8	Návaznost poskytované sociální služby na dostupné zdroje
9	Personální a organizační zajištění sociální služby
10	Profesní rozvoj zaměstnanců
11	Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby
12	Informovanost o poskytované sociální službě
13	Prostředí a podmínky
14	Nouzové a havarijní situace
15	Zvyšování kvality sociální služby

Zdroj: Dvořáčková (2012, s. 91 - 92)

Obecnost standardů je i jejich limitem. Popis standardů konkrétní služby vyžaduje další definice, manuály, vnitřní předpisy. Při práci s lidmi vznikají různorodé situace, které nelze

vždy předem popsat. Proto budou standardy vždy poskytovat jistou míru diskrece (Malík Holasová, 2014).

Písemná dokumentace, která je součástí standardů by měla být výsledkem procesu týmových konzultací, kde se jednotlivé zainteresované strany snaží harmonizovat zodpovědnosti, které přísluší k jejich pozicím a rolím. Vzájemná komunikace umožňuje zaměřit se i na nedokonalost služby, tedy situace, nad kterými se dosud zavírali oči. Cílem této dokumentace není být ukázkovou, ale v rámci aktualizací a revizí se zaměřit na řešení nedokonalostí služby a zvýšit kvalitu služby pro uživatele, což je hlavním cílem standardů (Kolektiv autorů, 2011). Uveďme, že revize a aktualizace standardů by měly respektovat i názory uživatelů služby.

Význam standardů spočívá v tom, že popisují, jak má vypadat kvalitní sociální služba a jakým způsobem bude poskytována uživatelům (Malíková, 2011). Uživatel by měl být vnímán jako hlavní měřítko úspěšnosti kvality poskytované služby. Kvalita fungování organizace je odlišná od kvality života uživatele, proto nejvýznamnější při hodnocení služby je to, jak se její poskytování promítá do života uživatele (Dvořáčková, 2012).

Uživatel definuje osobní cíl, kterého chce dosáhnout s pomocí služby a poté je cíl s podporou služby naplňován. Orientace na osobní cíle umožňuje konkretizovat abstraktní ideály, jako je plnohodnotný život či zachování důstojnosti. Spokojenost uživatele s naplňováním osobního cíle se skládá ze dvou složek - spokojenosti s výsledkem služby a s procesem jejího poskytování, proto jsou měřitelná kritéria standardů zaměřená na výsledek i proces poskytované sociální služby (Dvořáčková, 2012).

Další význam standardů spočívá v možnosti porovnat efektivitu jednotlivých služeb, neboť tyto jsou poskytovány na celonárodní úrovni (Malíková, 2011). Hodnocení efektivity zajímá uživatele při výběru kvalitní a uznávané služby, jednotlivé poskytovatele z hlediska konkurenčního boje a také zřizovatele, kteří sociální služby financují (Dvořáčková, 2012).

Z tohoto vyplývá, že standardy mají vztah k uživatelům, poskytovatelům, zřizovatelům a jsou založeny na zásadách:

- dodržování práv uživatelů na základě vytvořených podmínek, ve kterých mají uživatelé možnost svá práva naplňovat; vycházíme z toho, že uživatel je v nevýhodném postavení vůči DS a jeho pracovníkům (Kolektiv autorů, 2011),
- respektování volby uživatelů v podmínkách, ve kterých se mohou uživatelé cítit důstojně, s možností svobodně se rozhodovat a nést důsledky svých rozhodnutí,

- individualizace podpory spočívající v respektu ke schopnostem uživatelů,
- zaměření na celek, kdy na situaci uživatele pohlížíme v souvislostech, respektujeme holistické pojetí při péči,
- flexibilitě, která znamená, že se služba přizpůsobuje potřebám uživatele, nikoli uživatelé potřebám pracovníků, zavedenému způsobu práce a režimu zařízení (Hrozenská, Dvořáčková, 2013).

1.4 Model sociálně-zdravotní péče

V současnosti je stále více posilována sociální (nikoli zdravotnická složka) v DS. Je zdůrazněna funkce bydlení, podpory nezávislosti a autonomie uživatelů (Matoušek, Kodymová, Koláčková, 2010). Probíhá proces deinstitucionalizace v oblasti sociálních a zdravotních služeb pro seniory, který je charakterizován stíráním rezortních rozdílů mezi službou sociálního a zdravotního charakteru a roste význam sociálního poradenství a aktivit, které směřují ke koordinaci péče o seniora v sociální nouzi (Průša, in Dvořáčková, 2012).

Model sociálně-zdravotní péče preferuje změnu z pasivního paternalistického pojetí uživatele, který nedokáže vždy posoudit svou situaci a nemá informace o možnostech pomoci, v pojetí aktivní. V tomto pojetí je posílena role uživatele ve smyslu aktivního přístupu při výběru poskytovatele služby a při intervencích k řešení své situace. Zároveň je toto aktivní pojetí v sociální práci kritizováno, protože suverenita uživatele neodpovídá realitě. Uživatelé vzhledem ke své obtížné životní situaci sami nevědí, co chtějí, nebo nemají možnost volby, např. v dané lokalitě jiné zařízení není (Malík Holasová, 2014).

V souvislosti s uživateli DS jsme uvedli zajištění komplexní péče (viz kap. 1.2). Trpí-li uživatelé zdravotním omezením, je třeba kompenzovat překážky, které zdravotní omezení způsobuje, zohlednit to, že schopnost adaptace na nové podmínky je v menší či větší míře zhoršená a zejména podporovat každého uživatele individuálně tak, aby byly posíleny zachované schopnosti, zahrnuta rehabilitace a sociální podpora. Zdravotní a sociální péče v DS by se měly vzájemně doplňovat. Dle Horeckého (2014) je poskytování sociální služby komplexní záležitostí vyžadující úzkou spolupráci týmu, kde by neměla být umenšována ani role sociálního pracovníka ani role vedoucího zdravotnického pracovníka. Obě složky jsou pro uživatele služby potřebné.

Vrátíme-li se ke standardům kvality, přistupujeme k péči o uživatele DS způsobem, který je zaměřen na podporu v jeho soběstačnosti. Služba je poskytována na základě dobrovol-

nosti, který je vyjádřen smluvním vztahem (Kolektiv autorů, 2011). Měli bychom respektovat koncepci zajištění bio-psycho-sociálních a spirituálních potřeb uživatele (Dvořáčková, 2012). V praxi to znamená, že vycházíme z míry soběstačnosti uživatele a na to navazujících úkonů v plánu péče. Individuální psychosociální a spirituální potřeby tj. zvyky, rituály jsou řešeny v rámci individuálních plánů a zdravotní složka je řešena v rámci ošetřovatelských plánů (Kolektiv autorů, 2011).

Můžeme říci, že komplexnost péče zahrnuje výše uvedené složky, tj. plán péče, individuální plán a ošetřovatelský plán, jež jsou součástí individuálního plánování každého uživatele služby. Měla by vycházet z holistického pojetí a respektovat funkční, psychické, sociální i spirituální možnosti uživatele. Jednou z možností tohoto individuálního plánování s uživatelem je, když slova *„nemohu, protože…“* změní na *„mohu, ačkoliv…“*.

2 INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ

Individuální plánování (dále jen IP) vymezuje Příloha č. 2, vyhlášky 505/2006 Sb., kterou se provádí některá ustanovení zákona o sociálních službách. Jedná se o standard č. 5 *„Individuální plánování průběhu sociální služby“* a jeho kritéria (Kolektiv autorů, 2011, s. 39).

Zákonná kritéria v oblasti individuálního plánování představují:

- vytvořenou metodiku, která je v souladu s praxí v sociální službě a podle které se řídí IP a způsob přehodnocování poskytované služby,
- plánování společně s uživatelem s ohledem na jeho potřeby a možnosti,
- průběžné hodnocení s uživatelem a naplňování stanovených osobních cílů,
- stanovení konkrétního pracovníka pro proces IP u jednotlivých uživatelů,
- vedení písemných individuálních záznamů o průběhu poskytování sociální služby a funkční systém předávání potřebných informací mezi pracovníky (Krutilová, Čámský, Sembdner, 2008).

Individuální plánování je zaměřeno na to, aby všechny služby byly uživateli poskytovány na základě společně vypracovaného individuálního plánu, který je výsledkem procesu IP a jehož cílem by mělo být sociální začlenění uživatele (Malíková, 2011).

2.1 Zdroje a modely individuálního plánování

Jedním ze zdrojů přístupu pro IP služby je pedagogická tradice. Tato tradice spočívala v expertním pohledu na uživatele, kdy byly zpracovávány plány pro rozvoj uživatelů, např. v duchu rozumové, smyslové, estetické či pracovní výchovy, ale uživatel služby zde vystupoval jako pasivní objekt tohoto plánu. Expert pedagog vycházel z toho, co se má uživatel naučit. Přání, potřeby či cíle uživatele v takto nastaveném působení nebyly uplatňovány (Kolektiv autorů, 2011).

Z tohoto přístupu vychází expertní model IP. Dle tohoto modelu si pracovník uchovává odstup a expertní pozici, která je spojena vždy s mocí nad uživatelem. Typickým postupem je získávání sociální anamnézy a práce s dokumentací uživatele. Data mohou být vyhodnocena ve prospěch uživatele. Nevýhodou modelu je získávání mnoha osobních a citlivých informací a tento model nereflektuje partnerský vztah mezi uživatelem a sociálním pra-

covníkem. V praxi sociálního pracovníka je uplatňován i v současnosti, kdy je stále používán výraz „sociální šetření“ místo „jednání se zájemcem o službu“ (Dvořáčková, 2012).

V současnosti sociálněpedagogická pomoc vychází z humanistické pedagogiky založené na úctě k uživateli, na vztahu partnerství a důvěry. Hovoříme o sociální pedagogice jako životní pomoci ve smyslu kompenzace nedostatků novými podněty. Jeho součástí je doprovázení, které by mělo být zakončeno stabilitou uživatele i s jeho osobními limity a možnostmi. Je založeno na těchto zásadách:

- vztahu partnerství,
- kooperativní interakci,
- jeho součástí je podporující, popisná a efektivní komunikace,
- respektuje potřeby osobnosti a lidská práva,
- neobsahuje prvky manipulace,
- vede ke zlepšení života, k pochopení jeho smyslu (Bakošová, 2008).

K sociálnímu doprovázení dochází v případě, že se senior dostává do tíživé sociální situace, kterou nezvládá sám, ani za podpory a pomoci svých blízkých. Stává se objektem sociálního doprovázení. Sociální doprovázení by se mělo vztahovat jak k uživateli, tak k jeho sociální síti. Měly by být zohledňovány specifika a komplexní sociální situace uživatele (Vávrová, 2012).

Doprovázení, které je realizováno vyškoleným odborníkem pomáhajících profesí, označujeme jako profesionální doprovázení. Současně probíhá i doprovázení laické, neboť sociální pracovník při doprovázení svého uživatele respektuje vliv sociální skupiny, jejímž je uživatel členem. Sociální pracovník jako subjekt doprovázení identifikuje potřeby, hledá způsoby podpory a pomoci za využití přirozených sociálních vztahů a vazeb, aby se uživatel nestal závislým na sociálním doprovázení. Tímto je zajištěna vyšší míra účinnosti sociální práce (Vávrová, 2012).

Humanistická perspektiva je teoretickým východiskem pro model IP zaměřený na dialog a uživatele služby, který je uplatňován zejména v DS a je součástí individuální sociální práce s uživatelem služby. Zásadou tohoto modelu je nabídnout při procesu IP větší bezpečí a respekt při řešení situace uživatele. Místo dialogu o cílech je preferován dialog o potřebách uživatele. Pracovník podporuje uživatele při formulaci konkrétních potřeb a osobního cíle, který z těchto potřeb vychází. Výhodou modelu je nedirektivní přístup a partnerství. Nevý-

hodou je fakt, že model nevytváří tlak na změnu uživatele. Uplatnění modelu je přijímáno obtížně, protože výstupy nejsou tak plánovité (Dvořáčková, 2012).

Tento model klade důraz na samotný proces podpory u individuálně určených potřeb a je založen na navázání vztahu s uživatelem (Kolektiv autorů, 2011). Výhodou tohoto modelu je to, že nezohledňuje cíl, ale cestu. Při plánování se nezaměřujeme na problém, ale na to, co zůstává zachováno (Horecký, in Bařáková, 2013).

Expertní model IP je zaměřen na výsledek a administraci individuálních plánů, zatímco model IP respektující dialog klade důraz na samotný proces při naplňování individuálně určených potřeb uživatele. Měřitelná kritéria standardů, mezi které řadíme i individuální plánování sociální služby, se zaměřují na výsledek i proces poskytované sociální služby (viz kap. 1.3). Na základě výše uvedeného můžeme říci, že sociální pracovník při IP vychází zejména z modelu zaměřeného na dialog a využívá i expertní model při odborných činnostech.

2.2 Zásady a cíle individuálního plánování

Zásady IP vycházejí ze standardů kvality a odrážejí se v konkrétních pravidlech, metodikách, postupech a zejména v praxi. Uvedli jsme zásady standardů kvality (viz kap. 1.3), kam řadíme dodržování práv uživatelů, respektování volby, individualizaci, zaměření na celek a flexibilitu. V rámci IP bychom mohli přidat k těmto zásadám:

- **nezávislost, autonomii** - představuje poskytnutí přiměřené podpory, pomoci či péče, která nezvyšuje závislost uživatele na službě; každý uživatel je svébytnou osobností, respektujeme jeho možnosti a schopnosti,
- **respektování potřeb** - v IP zjišťujeme a pomáháme naplňovat skutečné potřeby uživatele, neposkytujeme paušálně všechny úkony jen proto, že je služba nabízí; z tohoto důvodu bývá součástí IP i plán péče uživatele,
- **integraci** - podporujeme běžný způsob života uživatele se zachováním přirozených vazeb na jeho blízké,
- **partnerství** - spolupráce s uživatelem v míře, která je dána podporou, pomocí či péčí v činnostech,
- **komunikaci** - obousměrné vyjednávání uživatele a pracovníka o hodnotách, cílech, postupech,

- **subsidiaritu -** odpovědnost přenášíme co nejblíže uživateli, neobcházíme ty, kteří mohou situaci řešit (Kolektiv autorů, 2011).

Cílem IP je zohlednění potřeb a aktuální situace uživatele. Prováděné činnosti slouží jako prostředek k dosažení osobního cíle, je podporováno udržení soběstačnosti uživatele. Hlavním cílem IP je dosažení sociálního začlenění uživatele (Malíková, 2011), což koresponduje se standardy kvality a cílem poskytované služby.

IP propojuje požadavky standardů kvality s tím, co pracovníci dělají pro své uživatele. IP představuje záznam domluvy s uživatelem, který propojuje praxi sociálního pracovníka s tím, co chceme sdělit pracovníkům. Pokud si podstatné věci nezaznamenáme, nemáme šanci si je zapamatovat ani je předat kolegům. Bez tohoto sociální práci dělat nejde (Herzog, 2011). Z tohoto vyplývá, že IP je podstatným prvkem individuální sociální práce s uživatelem.

V DS se jedná o IP s uživatelem, které preferuje místo dialogu o osobních cílech dialog o potřebách uživatele a z formulovaných potřeb se při plánování služby vychází. Vyhledávat a uspokojovat potřeby uživatele, umět je zhodnotit a pracovat s nimi je jedním z cílů sociální práce s uživatelem (Kolektiv autorů, in Bařáková, 2013). Zjištění a uspokojení potřeb uživatele má tedy zásadní význam při IP a dosažení spokojenosti uživatele (Malíková, in Bařáková, 2013).

2.3 Potřeby uživatelů domova pro seniory

Lidské potřeby představují subjektivně prožívaný nedostatek nebo nadbytek něčeho. Dělí se na primární - biologické, které se týkají základních životních potřeb člověka, např. potřeba potravy, oděvu, spánku a sekundární, kam řadíme např. potřebu jistoty, bezpečí, náklonnosti (Bakošová, 2013). Další typologie lidských potřeb se vztahují k tělesné pohodě, psychické rovnováze a bezpečí, ke vztahům k blízkým lidem, společenskému uplatnění a spirituálním potřebám (Hrozenská, Dvořáčková, 2013).

Potřeba je motivem k jednání a její neuspokojení vede ke strádání (Matoušek, 2008). Uživatelé DS potřebují uspokojovat své potřeby i přes to, že jsou odkázáni na pomoc pracovníků. Zdůrazňují ty potřeby, které pociťují jako ohrožené. Touží po důvěře, stabilitě a spolehlivosti. Mohou se smiřovat s určitou mírou závislosti na jiných lidech, ale potřebují mít pocit jistoty a bezpečí. V souvislosti s potřebou bezpečí hovoříme o fyzickém, psychickém bezpečí a ekonomickém zabezpečení (Hrozenská, Dvořáčková, 2013).

Všechny lidské potřeby tvoří jeden celek a mluvíme zde o bio-psycho-sociálně-spirituálním modelu potřeb (Krutilová, Čámský, Sembdner, in Bařáková, 2013). Zároveň jsou u každého člověka individuální a individuální je i reakce na jejich neuspokojení (Kolektiv autorů, in Bařáková, 2013).

Celková péče o uživatele by měla vycházet nejenom z hodnocení tělesných změn, ale z chápání uživatele jako celistvé bytosti, kde vše souvisí se vším. Holistické pojetí vyjadřuje struktura životních vývojových potřeb.

- **Stimulace správnými podněty** - dostávat správné podněty, na správném místě, ve správný čas, v přiměřeném množství a kvalitě.
- **Smysluplný svět** - na základě správných podnětů poznáváme sami sebe a prostředí, ve kterém žijeme. Stavíme si plány a cíle, kterých chceme dosáhnout. Pokud se nám je daří uskutečňovat, jsme spokojeni. S potřebou smysluplného světa souvisí i plánování činností v denním rytmu a čase se sebou a s druhými.
- **Jistota sociální role a pozice ve společnosti** - každý z nás potřebuje někam patřit, mít své blízké, svou roli v rodině, v práci, ve společnosti. Odchod uživatele do DS z přirozeného prostředí je velkou sociální změnou, která bývá obtížně přijímána.
- **Identita a uznání vlastního já sebou samým i druhými** - životní ztráty, nemoci a sociální omezení pozmění chápání vlastního životního obrazu. Může dojít k omezení schopnosti autonomie - být sám sebou; ke ztrátě kontroly nad svým životem - snížení míry zodpovědnosti za svá rozhodnutí.
- **Otevřená budoucnost -** i uživatelé DS se potřebují na něco těšit. Mohou mít obavy z budoucnosti a potřebují někoho, kdo je bude provázet úskalím stáří (Vágnerová, in Dvořáčková, 2012).

V souvislosti se zjišťováním a uspokojováním potřeb u uživatelů DS se můžeme setkat s nadměrnou péčí a jejím opakem, nedostatkem péče.

Pracovníci se snaží uživatelům pomáhat, ale tyto snahy mohou vést k přílišnému ochraňování a omezení vůle uživatele rozhodovat o sobě a svém životě (Hrozenská, Dvořáčková, 2013). Poskytnutí přiměřené podpory, pomoci či péče může zachovat autonomii uživatele i přes různá omezení.

Uvedli jsme, že pobytové služby jsou poskytovány i uživatelům s vysokou mírou závislosti (viz kap. 1.1), s poruchou komunikace a vědomí. To vede k domněnce, že si tito uživatelé

své potřeby neuvědomují. Zjišťování potřeb je často u plně závislých, neorientovaných a verbálně nekomunikujících uživatelů omezováno na uspokojování biologických potřeb. Není zpochybněna ošetřovatelská péče a uspokojování biologických potřeb, ale to je nedostačující (Malíková, 2011). Tuto situaci je možno zvrátit ve prospěch uživatele:

- znalostí a informovaností pracovníků o podvědomém vnímání uživatelů,
- využíváním empatického přístupu,
- znalostí intuitivních technik a jejich využití v praxi,
- používáním speciálních terapeutických postupů podporujících aktivizaci, jako je např. koncept zooterapie.

Poskytování péče by mělo být založeno na uspokojování potřeb a s tím související naplňování osobních cílů. Oblast naplňování potřeb u nekomunikujících a dezorientovaných uživatelů představuje výzvu pro pracovníky v zařízení sociální péče (Malíková, 2011).

Dosažení a udržení kvality sociální služby v DS je náročný úkol a závisí na pracovnících. K jeho splnění by mělo přispět IP, neboť pracovníci potřebují vědět, co se po nich žádá, jaká odpovědnost pro ně z IP plyne a s jakými potížemi se mohou setkat. Na IP se připravují a učí se mu pracovníci i uživatelé služby (Kolektiv autorů, 2011). IP je tedy procesem, ve kterém se potkává uživatel služby s pracovníky, kteří reprezentují zástupce poskytovatele (Malíková, 2011).

2.4 Proces individuálního plánování: standard kvality č. 5

Proces je souhrnem postupů při řešení určité skutečnosti nebo návaznost činností při dosažení konkrétně stanoveného cíle. Proces znamená používání vhodných metod a prostředků s cílem dosáhnout změn v existujících podmínkách. Na straně druhé je proces běžným během událostí v reálných přírodních a společenských podmínkách a vztazích. Jedná se o postupy, které slouží k dosažení požadovaného výsledku ve smyslu předpokládaného záměru (Bakošová, 2013).

Proces IP je záměrná činnost, jejímž smyslem a účelem je poskytnout uživateli podporu a pomoc v tom, co potřebuje. Je to proces, který je kontinuální, tj. děje se souvisle v čase a strukturovaný, postupuje se v určitých krocích (Kolektiv autorů, in Bařáková, 2013). Proces IP se skládá ze čtyř složek, které se neustále opakují a liší se pouze obsahem odpovídajícím aktuální situaci uživatele (Malíková, 2011).

Zkoumání situace uživatele zahrnuje:

- Sběr dat - dostupná fakta týkající se uživatele – rodinná, osobní anamnéza, historie, zvyky, rituály, profese, zájmy, důležité životní události.
- Mapování - vypozorované či jinak zjištěné informace, které slouží jako podklad pro vyhodnocení přání, potřeb, zdrojů a rizik u uživatele.
- Přání - to, o co si uživatel říká, verbálně či neverbálně. Pracovník slyší, vnímá, vezme vážně, nehodnotí a zaznamená.
- Potřeby - pocit nedostatku, vyslovený i nevyslovený nutí uživatele získat to, co potřebuje. Zjištěná potřeba souvisí s vysloveným přáním a s výsledky mapování.
- Zdroje - souvisí s potřebami a na zdroje ukazuje mapování. Vnitřní zdroje – vnitřní motivy např. vztah k příbuznému, přírodě, dbát o sebe; vnější zdroje vycházejí z okolí uživatele např. příbuzný, příroda, aktivity v zařízení (Kolektiv autorů, in Bařáková, 2013).

Tato složka procesu IP je součástí jednání se zájemcem o službu, kdy poskytovatel zastoupený sociálním pracovníkem podrobně a srozumitelně informuje zájemce o poskytované sociální službě, ale také o tom, že si zájemce - budoucí uživatel stanovuje svůj osobní cíl a služba mu bude poskytována podle společně vytvořeného individuálního plánu. Zájemce sděluje své požadavky, představy a je posuzována jejich reálnost (Malíková, 2011).

Při plánování se ptáme na cíl spolupráce a dojednáváme podporu. Aktuální cíle jsou výsledkem předchozích bodů. U nekomunikujících uživatelů je konkrétní cíl definován na základě mapování, potřeb a zdrojů. Analyzujeme rizika - to, co brání v naplňování potřeb. Definováním rizik pracovník chrání uživatele, koordinuje postup týmu a chrání i sám sebe tím, že postupuje dle pravidel zařízení. Součástí je prevence a krizový plán (Kolektiv autorů, in Bařáková, 2013). Při edukaci informujeme uživatele, že dohodnutý cíl má uživatel právo změnit a pokud se změní důležité okolnosti v životě uživatele (zdravotní stav, míra soběstačnosti), měl by být osobní cíl aktuálně upraven. Pokud uživatel či jeho zákonný zástupce souhlasí, zapsat cíl do dokumentace IP. Při zkoumání situace uživatele jsme definovali rizika. Součástí plánování je i preventivní opatření k minimalizaci těchto rizik (Malíková, 2011).

Realizace plánu probíhá na základě stanovených kroků, které by měly být konkrétní, měřitelné, přiměřené a dosažitelné. Stanovujeme, kdo se na krocích bude podílet a jaká bude spolupráce s rodinou (Kolektiv autorů, in Bařáková, 2013). Obecný, nepřesný a povrchní

popis kroků je bezvýznamný. Specifikujeme frekvenci, konkrétní dobu, místo provádění činností, v jakém rozsahu se bude zapojovat a angažovat sám uživatel (Malíková, 2011).

Vyhodnocení - revize plánu představuje míru naplňování osobních cílů uživatele. Zaměřujeme se na správnost určení a naplňování potřeb. U uživatelů verbálně nekomunikujících pracovník vychází z neverbálních projevů uživatele – i takto se dá hodnotit cíl spolupráce společně s uživatelem (Kolektiv autorů, in Bařáková, 2013). Při vyhodnocení uvádíme termíny hodnocení a kontroly plnění plánu, jak budou posuzovány rizikové situace a faktory. Dodržujeme termíny hodnocení a kontrol plnění IP s uživatelem. Pokud z významných důvodů není možné hodnocení s uživatelem provést, měl by být uživatel informován a dohodnut jiný termín (Malíková, 2011).

Tabulka 2: Proces IP

Základní složky procesu IP	**Popis složky procesu IP**
Zkoumání situace - porozumění situaci uživatele	• Jak uživatel rozumí své situaci. • Co uživatel očekává. • Cílem je vzájemné porozumění jako předpoklad úspěšné spolupráce.
Plánování - pojmenování změny a plán jejího dosažení	• Na základě potřeb uživatele s ohledem na možnosti DS formulován cíl. • Určení termínů a odpovědností za plnění daných činností. • Analýza rizik, včetně preventivních opatření.
Realizace plánu - spolupráce s uživatelem a pracovníky	• Naplánované činnosti jsou realizovány v dohodnutém rozsahu. • Pozornost je věnována náročnosti splnění a posouzení nároků na uživatele.
Vyhodnocení - revize plánu	• Porovnání dosaženého cíle s realitou. • Posouzení optimální podpory či pomoci.

Zdroj: Malíková (2011, s. 183)

Jako příklad dobré praxe v souvislosti s procesem IP je možno uvést příchod uživatele do DS, kde na základě jednání se zájemcem o službu sociální pracovník porozuměl situaci uživatele, a na tomto základě vypracoval prvotní plán péče, daný mírou soběstačnosti uživatele. Tento plán je využíván jako součást individuálního plánu. V průběhu adaptace uživatele v zařízení sociální pracovník komunikuje s uživatelem, jeho blízkými a pracovníky a konzultuje případné změny v IP. Pracovníci zainteresovaní na IP uživatele si všímají, zda míra soběstačnosti stanovená sociálním pracovníkem je stále aktuální, zda jsou zajišťovány i další potřeby uživatele stanovené v IP a realizují s uživatelem kroky k naplnění potřeb.

Realizace IP s uživatelem v oblasti pomoci při uplatňování práv, oprávněných zájmů a obstarávání osobních záležitostí je v kompetenci sociálního pracovníka. V dalších oblastech IP, které odpovídají činnostem dle zákona o sociálních službách, spolupracuje sociální pracovník s dalšími pracovníky a podílí se na hodnocení IP společně s uživatelem, popřípadě se zákonným zástupcem a rodinou (Kolektiv autorů, 2011).

Limitem procesu IP může být pasivní postoj uživatelů, spojený s neochotou a nezájmem se osobně do IP zapojit. Uživatelé jsou pasivními příjemci služby a často se chovají odmítavě. Nerozumí, co je smyslem stanovení jejich osobního cíle, svou situaci vidí neperspektivní a nezvratnou. Tento postoj nelze odsuzovat, neboť odráží vnitřní prožívání a stav uživatele, ve kterém se nachází. Změny postoje uživatele je možné dosáhnout volbou vhodného přístupu (Malíková, 2011).

Uvedli jsme, že proces IP s uživatelem je totožný s individuální sociální prací. Přistoupíme-li k plánování tímto způsobem, jeho hlavní podstatou bude lidské setkání a dialog s uživatelem. Profesionalita sociálního pracovníka spočívá v dovednosti používat adekvátní metody s ohledem na schopnost uživatele formulovat své potřeby a potenciální cíle. Vztah pracovníka a uživatele je nedirektivní, postavený na vzájemné důvěře a partnerství. Důraz je kladen na důstojnost uživatele s přihlédnutím k jeho postižení, nikoli naopak. Do procesu plánování je zapojen uživatel, jeho zákonný zástupce, rodina (Kolektiv autorů, in Bařáková, 2013).

Povinnost poskytovatele sociální služby dodržovat kvalitu dle standardů by měla vycházet z individuálního přístupu k uživateli služby a profesionalizace oboru. IP je jedním z procesů, se kterými se poskytovatelé služby potýkají. IP by mělo být smysluplné a písemně zaznamenávané individuální plány by měly korespondovat s praxí v DS. V této souvislosti dochází k organizačním změnám a rozdělení odpovědnosti jednotlivých profesních rolí, které zahrnují změnu pracovní pozice s kompetencemi a pravomocemi sociálního pracovníka (Kolektiv autorů, 2011).

3 SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK V DOMOVĚ PRO SENIORY

Sociální práce je realizována především prostřednictvím sociálních služeb. Tyto služby profesionalizují odborníci v oboru - sociální pracovníci. Sociální práce se odehrává na několika úrovních. Mikroúroveň zahrnuje především podporu a pomoc uživateli sociální služby. Mezoúroveň se vztahuje k práci s rodinou či blízkými uživatele. Makroúroveň představuje nejširší komplex sociální práce, jedná se o práci se společenstvím ve smyslu řízení. Cílem takto chápané sociální práce je podpora schopností uživatele řešit situaci, poskytnout mu zdroje, služby, příležitosti (Gulová, 2011). Sociální pracovník, který vykonává v domově pro seniory odbornou činnost je definován zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách (Malíková, 2011).

3.1 Požadavky a kompetence

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách definuje pracovní pozici, kvalifikační a personální požadavky pro výkon profese sociálního pracovníka (dále jen SP) a povinnost celoživotního vzdělávání (Malíková, 2011). Předpokladem k výkonu profese SP je způsobilost k právním úkonům, bezúhonnost, zdravotní a odborná způsobilost (Hrozenská, Dvořáčková, 2013).

Odbornou způsobilostí se dle zákona rozumí úspěšné absolvování vyššího odborného nebo vysokoškolského vzdělání. Vědomosti a dovednosti pro výkon této profese poskytuje vzdělání na příslušných školách (Kopřiva, 2006). Dle zákona o sociálních službách zde řadíme i vysoké školy zaměřené na sociální pedagogiku. Bakošová (2008) uvádí všeobecné a specifické požadavky, které tvoří profil absolventa sociální pedagogiky.

Všeobecné požadavky zahrnují odborné znalosti teoretických základů výchovy, vycházejících ze společenských věd. Z tohoto důvodu řadíme sociální pedagogiku mezi multidisciplinární obory. Dále se jedná o odbornou způsobilost - schopnost řešit sociální situace, efektivně komunikovat; metodologické schopnosti - systematické studium pedagogických inovací a schopnosti aplikovat teoretické poznatky v praxi.

Specifické cílové požadavky zahrnují monitoring, plánování, organizování, metodické a koncepční usměrňování sociálně-pedagogické práce. Tyto požadavky je možno flexibilně přizpůsobovat potřebám sociálních institucí (Bakošová, 2008), v tomto případě potřebám výkonu profese SP v DS. Profil absolventa s teoretickými požadavky na výkon profese SP

je doplněn praktickou přípravou, která pomáhá SP formovat návyky pro praktickou činnost a profesionální kompetence (Bakošová, 2013).

Kompetence SP představují funkcionální projev dobře zvládnuté a uznávané profesionální role, zahrnující odborné znalosti, schopnost adekvátně reflektovat kontext a citlivě aplikovat hodnoty profese (Havrdová, in Matoušek a kol., 2008).

Sociální práce zahrnuje administraci – formální pomoc uživateli služby, která vyžaduje od SP sociálně-právní kompetence vycházející z odborných znalostí. Uveďme, že sociální práce se nedá redukovat pouze na administraci, ale k profesní identitě SP patří i práce zaměřená na vztahy a kompetence psychosociální (Dvořáčková, 2012).

Sociální práce je pomáhající profesí, kde podstatnou složku tvoří osobní vztah s uživatelem služby. SP se potkává s uživatelem, který je z různých důvodů v nouzi, v závislém postavení a zpravidla potřebuje víc než jen slušnost. Uživatel potřebuje SP důvěřovat, cítit se bezpečný a přijímaný (Kopřiva, 2006). Z tohoto důvodu řadíme k profesní výbavě SP i určité osobnostní předpoklady, jako vlídnost, trpělivost, empatie a umění naslouchat (Dvořáčková, 2012).

Vávrová (2012) uvádí kompetence, jejichž osvojení a uplatňování je podstatou výkonu pomáhajících profesí, kam řadíme i práci SP.

Emoční kompetence - představují umění reagovat přiměřeným způsobem na podněty, které přicházejí z vnějšího okolí a tvoří základ pro kompetence sociální. Řadíme zde sebeuvědomění, sebeovládání, motivaci, empatii a sociální dovednosti (společenská obratnost), kde je kladen důraz na funkční komunikaci a spolupráci.

Sociální kompetence - představují schopnosti SP zvládat průběh sociálních situací v souladu s vlastním cílem a rozpoložením druhé osoby. Základními složkami sociálních kompetencí jsou percepční senzitivita, vřelost a těsný vztah, umění rychle reagovat na podněty druhých, energie a iniciativa.

Praktické kompetence - nejsou blíže specifikovány, ale jsou nezbytným článkem pro koncept sociálně inteligentního doprovázení. Představují praktické využití kompetencí emočních a sociálních.

Emoční a praktické kompetence jsou podmnožinou kompetencí sociálních. Osvojení a rozvíjení sociálních kompetencí při výkonu profese SP lze považovat za klíčové v konceptu sociálně inteligentního doprovázení *„lidsky rozumného doprovázení člověka člověkem za-*

loženého na vzájemném respektování důstojnosti doprovázeného i doprovázejícího" (Vávrová, 2012, s. 114).

3.2 Náplň práce

Sociální pracovník v DS je pracovníkem s vyšší odbornou kvalifikací v oblasti sociálních služeb. Je podřízen vedoucímu zařízení či vedoucímu sociálnímu pracovníkovi (pokud je tato funkce stanovena). Spolupracuje s pracovníky v sociálních službách, se zdravotnickými pracovníky, fyzioterapeutem, ergoterapeutem, aktivizačním pracovníkem a pokladní (Malíková, 2011).

Tabulka 3: Obecná náplň práce sociálního pracovníka v domově pro seniory

Řídí se platnými zákonnými normami a vnitřními organizačními normami.
Zná organizační strukturu DS, druh, rozsah poskytované služby a podmínky pro její poskytování.
Zná a dodržuje platné zákonné normy pro sociální práce, zejména zákon o sociálních službách.
Řídí se Etickým kodexem sociálních pracovníků.
Dodržuje standardy kvality sociálních služeb, podílí se na jejich vypracování a revizi.
Provádí edukaci zájemců, žadatelů, uživatelů, jejich příbuzných nebo zákonných zástupců.
Provádí základní sociální poradenství dle zákona o sociálních službách.
Respektuje práva uživatelů.
Provádí analytickou, koncepční a metodickou činnost při zajišťování sociální služby.
Vede evidence v sociální oblasti a jejich výsledky zpracovává do statistických výstupů.
Zajišťuje sociální agendu a vede sociální dokumentaci jednotlivých uživatelů.
Zachovává mlčenlivost o skutečnostech souvisejících s výkonem profese.
Vzdělává se podle podmínek zákona o sociálních službách a teorii uplatňuje v praxi.
Spolupracuje s pracovníky v DS, s pracovníky na příslušných úřadech.
Sleduje sociální dění v regionu.
Zná dokonale svou náplň práce a rozsah svých pravomocí.
Důstojně reprezentuje svou profesi a podporuje svým chováním a přístupem celospolečenské ocenění práce pomáhajících profesí.

Zdroj: Malíková (2011, s. 87 - 88)

Bakošová (2008) uvádí, že sociální práce je v rámci činností zaměřena na hmotnou pomoc, institucionální formu pomoci oproti sociální pedagogice, která se zaměřuje na výchovu, prevenci, poradenství, intervenci.

V současnosti se činnosti SP v DS nezaměřují pouze na formální pomoc uživateli, která je součástí administrace (viz kap. 3.1), ale zejména v oblasti procesu IP s uživatelem se blíží pojetí sociální pedagogiky. Dle Bakošové (2008) je toto pojetí podpořeno i spoluúčastí na univerzitním vzdělávání SP, na kterém se podílí odborníci sociální pedagogiky.

Tabulka 4: Náplň práce sociálního pracovníka v oblasti standardu č. 5 IP

Respektuje přání, potřeby a požadavky uživatele, pokud je to v rámci podmínek a rozsahu poskytované služby možné.
Podílí se na uspokojení spirituálních potřeb uživatelů spoluprací s představiteli církví.
Podílí se na plnění IP jako koordinátor a svou účastí v týmové práci.
Podílí se na zjišťování spokojenosti uživatelů s poskytovanou službou, na zpracování a řešení zjištěných výsledků.
Sleduje problematické prvky při poskytování služby a všechny ukazatele kvality, řeší zjištěné nedostatky a vypracovává návrhy na zlepšení.
Zúčastňuje se pracovních porad v DS a porad v týmu pro IP, podílí se na plnění úkolů vyplývajících z těchto porad.

Zdroj: Malíková (2011, s. 87 - 88)

V rámci náplně práce SP v procesu IP je zdůrazněn nový způsob komunikace a spolupráce všech pracovníků, kteří se podílí na zajištění komplexní péče a poskytování služby uživateli. Jedná se o funkční týmovou spolupráci, která představuje nepřetržitou komunikaci mezi pracovníky s předáváním a výměnou informací, komunikaci vhodnými technikami a dodržování jednotného přístupu k uživatelům (Malíková, 2011).

3.3 Postavení v interdisciplinárním týmu

V souvislosti s poskytováním služby v DS jsme hovořili o komplexní péči, která zajišťuje uspokojování bio-psycho-sociálních a spirituálních potřeb uživatelů. Nejedná se však o komplexní péči, která upřednostňuje snadnější pracovní postupy, je časově méně náročná, ale zvyšuje závislost uživatele na službě. Komplexní péče vyžaduje spolupráci odborného týmu s jasným vymezením kompetencí, pracovních náplní a vzájemné komunikace. Funkční tým se shoduje v plánování intervencí, etických rozhodnutích, členové jsou schopni si předávat relevantní informace, vzájemně se učit, delegovat úkoly a zodpověd-

nost a hodnotit výsledky spolupráce. Takto je možno charakterizovat interdisciplinární tým (mezioborový), kde pomoc vychází z integrovaného plánu péče orientovaného na uživatele s jasně vymezenými cíli. Pro interdisciplinární tým je charakteristická provázanost oborů zastoupených v týmu. Tímto se liší od týmu multidisciplinárního (víceoborového), kde každý obor představuje specifickou roli a týmy často dostatečně nespolupracují a neshodují se v plánu intervencí v důsledku rozdílných individuálních priorit jednotlivých oborů (Kuzníková, in Bařáková, 2013).

Součástí interdisciplinárního týmu by měl být sociální pracovník v roli koordinátora a manažera. Jako koordinátor uvádí do souladu činnosti a cíle v rámci mezioborového týmu. Jako manažer organizuje činnost týmu, zajišťuje spolupráci s vnějšími organizacemi a zapojuje do spolupráce i sociální síť klienta (Kuzníková, in Bařáková, 2013)

Překážkou v naplnění těchto rolí sociálního pracovníka může být fakt, že znalosti sociálních pracovníků jsou převzaty z jiných oblastí, což znamená, že jejich týmový přínos není vždy jasně pochopen a náležitě oceněn (Lloyd, King, Chenoweth, 2002).

3.4 Vzdělávání v rámci individuálního plánování

Nositelem kvalitní sociální služby jsou pracovníci, kteří zajišťují poskytování sociální služby. Profesionalizace sociální služby zahrnuje i vzdělávání sociálního pracovníka, neboť pro poskytování bezpečné, kvalitní a efektivní služby nestačí jen osobnostní vlastnosti, jako je nadšení a empatie, ale pracovníci se přizpůsobují novým požadavkům na svou profesi a rozvíjí svou odbornost (Hrozenská, Dvořáčková, 2013).

Významnou roli při utváření vzdělávání sociálních pracovníků má Asociace vzdělavatelů v sociální práci ČR, dobrovolné sdružení vysokých škol a vyšších odborných škol, jejichž cílem je zkvalitňování vzdělávání v sociální práci na základě *„minimálního standardu ve vzdělávání v sociální práci.“* V současné době toto vzdělání představuje pouze první kvalifikaci sociálního pracovníka (Malík Holasová, 2014, s. 104). Další vzdělávání dle zákona o sociálních službách přebírá systém odborného vzdělávání v rozsahu nejméně 24 hodin ročně (Hrozenská, Dvořáčková, 2013).

Sociální pracovník by měl dokázat ve prospěch svých uživatelů mobilizovat zdroje materiální i lidské povahy. Přirozeným systémem podpory uživatele je rodina, přátelé, známí. Zdroje představuje i stát se správními orgány, samosprávnými orgány i dostupné kulturní a vzdělávací instituce. Z tohoto vyplývá, že specialista omezený pouze na určitý resortní

okruh či jen určitou metodu by nemusel vždy uživateli pomoci tak efektivně jako sociální pracovník připravený univerzálně a orientovaný všestranně (Matoušek a kol., 2008). Vysokoškolsky vzdělaný sociální pracovník v oboru sociální pedagogiky má toto univerzální vzdělání, které je možno uplatnit v mnoha resortech. Tyto možnosti uplatnění sociálního pedagoga vycházejí z výzkumů a meziresortní komunikace, která poukazuje na potřebu profesionalizace sociálního pedagoga (Bakošová, 2013).

Dle výzkumu, jehož cílem bylo získat stanoviska odborníků k různým oblastem sociální práce, výhodou vzdělání sociálního pracovníka je víceoborovost, žádoucí je vzdělání v oblasti pedagogiky, kde přínosem je oblast koncepce a směřování, propojení oblasti sociální práce a prevence. Důležité je i studium metod sociální práce, zaměřujících se na proces, který se však nechává plynout (Gulová, 2011).

Profese sociálního pracovníka v DS představuje jednu z možností uplatnění vysokoškolsky vzdělaného sociálního pedagoga. V důsledku demografických trendů, souvisejících se stárnutím populace, je potřeba zajištění dostatečného počtu vzdělaných sociálních pracovníků. Tato potřeba je nedílnou součástí procesu rozvoje sociálních služeb (Hrozenská, Dvořáčková, 2013).

V rámci vzdělávání sociálního pracovníka v procesu IP se zaměřujeme na praktické využití získaných poznatků a jejich účinnost. Tímto způsobem je možno zajistit profesionalitu sociálního pracovníka. Součástí profesionality je i rozvoj osobnosti a schopnost spolupráce. Praktické využití poznatků spočívá v rozvoji kompetencí, které jsou uplatňovány v procesu IP, tedy funkční komunikaci s uživateli, sdílení s jejich radostmi i starostmi, poskytování podpory a pomoci na základě pochopení životní situace uživatelů (Vávrová, 2012). Angažovaný sociální pracovník vnímá uživatele empaticky a s respektem (Matoušek a kol., 2008). V této souvislosti uvádíme sociální doprovázení (viz kap. 2.1), které je součástí studia oborů sociální pedagogiky, sociální práce či psychologie (Vávrová, 2012).

Znalosti, uvědomění si a práce s faktory, které ovlivňují život uživatelů, nám umožní jasněji vymezit jejich potřeby a tím lépe plánovat cíle poskytované služby společně s uživatelem (Dvořáčková, 2012) tak, abychom při výkonu profese sociálního pracovníka mohli uplatnit koncept sociálně inteligentního doprovázení, ve kterém sociální pracovník vystupuje v roli profesionálního doprovázejícího (Vávrová, 2012).

3.5 Role sociálního pracovníka v procesu individuálního plánování

Termín sociální role poprvé definoval v odborné literatuře Ralf Linton jako dynamický aspekt sociální pozice či sociálního statusu (Bakošová, 2013).

Sociální role představuje přesně určený společensky schvalovaný soubor norem a očekávání, které se týkají vyžadovaného chování jednotlivce v konkrétních situacích, korespondujících s jejich sociální pozicí. Zahrnuje také základní povinnosti a práva, které charakterizují společenskou pozici v dané skupině a kodex norem a hodnot vyplývajících z určité sociální pozice, jejichž dodržování je vyžadováno bez ohledu na charakteristické rysy (Bakošová, 2013).

Sociální status je chápán v souvislosti s pozicí osoby ve struktuře sociálních vztahů. V běžném použití se statusem rozumí úroveň prestiže, bohatství, moci. Sociální pozice signalizuje situaci jednotlivce ve společnosti (Bakošová, 2013).

Sociální pracovník se při výkonu profese pohybuje v rámci práv a povinností, které jsou definovány zákonem, zaměstnavatelem a profesními standardy. Zasahuje do života uživatelů a odhaluje detaily z jejich života, proto institucionalizace představuje nástroj, který sociálnímu pracovníkovi umožňuje svou profesi vykonávat legitimně a chrání uživatele. (Matoušek a kol., 2008)

V rámci legislativních změn, které přinesl zákon o sociálních službách, se změnila i role sociálního pracovníka. Výše jsme uvedli požadavky, kompetence, náplň práce, postavení v interdisciplinárním týmu a možnosti vzdělávání, které ovlivňují výkon této profese.

V souvislosti se změnou přístupu k praxi u sociálního pracovníka se mění i model péče v DS. Uplatňuje se model sociálně-zdravotní péče, kde je stále více posilována sociální složka. Přesto sama role sociálního pracovníka v DS není dosud jasně vymezena a popsána. Do značné míry záleží na sociálním pracovníkovi, jak svou práci vymezí, jaké kompetence převezme a jakou pozici a respekt bude mít (Matoušek, Kodymová, Koláčková, 2010). Model sociálně zdravotní péče představuje změny ve způsobu poskytování sociální služby. Aby bylo možno reagovat na tyto změny, je nutné vytvořit podmínky pro rozvoj profesionální identity sociálního pracovníka.

V současnosti je respektován způsob přístupu k praxi sociálního pracovníka, který kombinuje angažovaný a profesionální přístup. Oba způsoby jsou součástí typologie přístupů dle Banksové (in Matoušek a kol, 2008).

Tabulka 5: Respektované způsoby praxe SP (podle Banksové, 1995)

	Sociální pracovník angažovaný	**Sociální pracovník profesionální**
pojetí sociálního pracovníka	rovnocenný partner	profesionál
zdroj moci	kompetence jednat v dané situaci	profesionální expertíza
pojetí uživatele služby	rovnocenný partner	uživatel
na co se klade důraz	individuální zmocnění	individuální vztah mezi sociálním pracovníkem a uživatelem
čím se sociální pracovník řídí	osobní přesvědčení	profesní etický kodex
základní principy	empatie, opravdovost, ryzost úmyslů	právo uživatele na sebeurčení, akceptace, důvěra
vhodná organizace	s vysokým stupněm autonomie	nezávislá nezisková organizace

Zdroj: Matoušek a kol. (2008, s. 47)

Angažovaný profesionál chápe svou práci jako způsob, kterým uplatňuje osobní morální hodnoty. Uživatele vnímá s respektem a empatií. Profesionalita sociálního pracovníka je založena na vzdělání v oborech daných zákonem a dodržování profesních standardů, etického kodexu sociálního pracovníka, na navázání individuálního vztahu s uživatelem, vyvážením moci mezi sociálním pracovníkem a uživatelem. Z ní vyplývá priorita práv a zájmu uživatele, který je aktivním spolupracovníkem (Matoušek a kol., 2008).

Sociální pracovník se stává pro uživatele partnerem, průvodcem, učitelem či zprostředkovatelem. Důraz je kladen na individuální potřeby uživatele a zachování lidských práv. Místo administrativního pojetí sociální práce, které je charakterizováno činnostmi jako je výplata důchodů, vyřizování příspěvku na péči či vedení depozitního účtu uživatele, se postupně úloha sociálního pracovníka rozšiřuje do oblasti individuální sociální práce s uživatelem a s ní souvisejícím IP. Tato úloha zahrnuje kontakt s uživatelem služby, jeho rodinnými příslušníky, koordinaci v rámci interdisciplinárního týmu i vedení praxí studentů v oborech sociální pedagogiky a sociální práce (Dvořáčková, 2012).

Hrozenská (in Dvořáčková, 2012) uvádí tyto základní úkoly sociálního pracovníka v domově pro seniory:

- ulehčení adaptace seniora na nové institucionalizované prostředí,
- uskutečnění sociálně-poradenské práce,

- zabezpečení sociálně právní ochrany,
- psychosociální opora,
- zprostředkování kontaktů s rodinou a se společenským prostředím,
- zajištění sociálně terapeutických činností,
- pomoc při uplatňování oprávněných práv a zájmů či obstarávání osobních záležitostí.

V rámci těchto úkolů zastává sociální pracovník poradenskou roli, vykonává odborné činnosti, které jsou zaměřeny na psychosociální pomoc a sociálně výchovné působení směřující k uživatelům služby (Hrozenská, in Dvořáčková, 2012).

Sociální pracovník zajišťuje včasnou preventivní pomoc ve specifických životních situacích uživatele (např. sociální izolace). Vychází ze sociální situace uživatele dané věkem. Tato situace může být charakteristická postupnou nesoběstačností, z ní vyplývající závislosti na pomoci druhé osoby a zranitelností. V procesu IP by měla být práce s uživatelem zaměřena na posílení samostatnosti a povzbuzování jeho aktivit. Sociální pracovník pomáhá řešit i mezigenerační rozpory, které plynou z neschopnosti blízkých vhodně komunikovat s měnící se osobností seniora (Mühlpachr, in Dvořáčková, 2012).

Uživatelé v případě prohlubující se nesoběstačnosti zdůrazňují sociální vztahy se svými blízkými (Žumárová, in Dvořáčková, 2012). Pokud sociální pracovník doprovází uživatele ve specifické životní situaci, měl by počítat s vlivem dalších subjektů (např. blízkých uživatele), kteří činnost sociálního pracovníka ve prospěch uživatele mohou ovlivnit. Nepracuje s uživatelem izolovaně, ale jako s příslušníkem určité sociální skupiny. Tímto způsobem, na základě poznání mezilidských vztahů ve skupině, může lépe chápat aktuální životní situaci uživatele. Profesionální doprovázení nelze oddělit od doprovázení laického, které probíhá paralelně a může profesionální doprovázení v mnohém ovlivnit (Vávrová, 2012).

V procesu IP (viz kap. 2.3) je sociální pracovník prvním, který se na počátku procesu IP setkává s uživatelem a jeho blízkými, při jednání se zájemcem o poskytnutí sociální služby mapuje bio-psycho-sociální a spirituální potřeby uživatele, které zpracovává v rámci prvotního plánu péče. Zde začíná spolupráce s dalšími členy týmu, zahrnující hledání zdrojů uživatele v určených oblastech, stanovení cílů, naplánování činností a po stanovené době zhodnocení, zda dojednaná podpora či pomoc uživateli vedla ke splnění cíle.

Shrneme-li uvedené, je možno konstatovat, že role sociálního pracovníka v procesu IP zahrnuje odbornou podporu a pomoc uživateli v souvislosti s uvedenými úkoly. Můžeme říci, že sociální pracovník vystupuje v těchto rolích:

- Role partnera, který přistupuje k uživateli s respektem a empatií. Je založena na navázání vztahu a získání důvěry uživatele.
- Role experta - mapuje a vyhledává potřeby a osobní cíle uživatele, poskytuje sociální poradenství.
- Role realizátora, který vykonává odborné činnosti, týkající se sociální práce.
- Role obhájce uživatele - hájí jeho oprávněná práva a zájmy, zabývá se intervencí a prevencí.
- Role zprostředkovatele - v procesu IP spolupracuje s interdisciplinárním týmem.
- Role kontrolní v rámci správného nastavení IP a stanovení správné míry podpory uživatele.
- Role vzdělavatele - pracovníků zainteresovaných v procesu IP a studentů v oborech sociální pedagogiky a sociální práce, kteří přicházejí do DS na praxi (Dvořáčková, 2012).

Role doprovázejícího se nám jeví jako klíčová v procesu IP s uživatelem sociální služby, neboť zahrnuje role předcházející. Pochopení a porozumění, vycházející ze sociálních kompetencí sociálního pracovníka, je základem pro volbu adekvátní podpory či pomoci ve prospěch uživatele v procesu IP. Z tohoto vyplývá, že role sociálního pracovníka v procesu IP je součástí individuální sociální práce a respektuje současnou změnu v pojetí sociální práce s uživatelem sociální služby, ve kterém by měl být sociální pracovník doprovázejícím angažovaným profesionálem. Dle Vávrové (2012, s. 150) *„hovoříme o sociálně inteligentním doprovázení, jehož je sociální pracovník nositelem, zastáncem a propagátorem. Koncept sociálně inteligentního profesionálního doprovázení vychází z obyčejné lidské slušnosti, tolerance, důvěry, úctě k druhým, k sobě samým a ke všem živým bytostem, vzájemného respektu, poctivosti, lásce a sounáležitosti.“*

3.5.1 Syndrom vyhoření v kontextu role sociálního pracovníka

Při profesionálním sociálním doprovázení pracujeme s množstvím rozmanitých sociálních situací. Nelze zaměňovat sociální situaci a její interpretaci. Uživatelé mají mnohdy jiné představy o svém životním směřování než sociální pracovník. Rozdílné představy a různé úhly pohledu mohou způsobit problémy v oblasti sociálního doprovázení (Vávrová, 2012).

Absolutní jádro sociální práce se nachází ve vztazích s uživateli (viz kap. 3.1). Dokonce i v situaci, kdy sociální pracovník pečuje o uživatele s nerealistickými a nevhodnými nároky či očekáváními, lze očekávat vnitřní konflikt. Pro sociální pracovníky je obtížné si přiznat, že osobnostní vlastnosti a postoje uživatelů mohou zapříčinit to, že poskytování služeb je obtížné, ba dokonce nemožné. Sociální pracovníci jsou vedeni k tomu, aby byli ve vztahu k uživateli neutrální. Výsledkem pak může být jejich snaha za každou cenu pokračovat ve své činnosti a přebírat osobní zodpovědnost za neúspěch. Pokud se sociální pracovník snaží udržet podpůrné vztahy, založené na hodnotách sociální práce, může dojít ke konfliktu mezi sociální prací (např. právní prosazování, uživatelovo sebeurčení a zmocnění) a očekávanou rolí provedení. Status a autonomie sociálního pracovníka se tak může stát zdrojem stresu (Lloyd, King, Chenoweth, 2002).

Od sociálních pracovníků se očekává podpora a pomoc uživatelům, kteří mají omezenou autonomii i zdroje. Je třeba zdůraznit velkou rozmanitost rolí v sociální práci a tím potenciál pro vysokou variabilitu stresu (Lloyd, King, Chenoweth, 2002). V důsledku nezvládnutého pracovního stresu vzniká syndrom vyhoření, který je výslednicí interakce podmínek v práci a subjektivního očekávání sociálního pracovníka (Hrozenská, Dvořáčková, 2013).

Syndrom vyhoření lze popsat jako stav psychického, někdy i celkového vyčerpání, doprovázený pocity beznaděje, obavami, případně i zlosti. Je důsledkem dlouhodobé nekompenzované zátěže, která vzniká při práci s lidmi. Jedná se o práci s vysokou odpovědností a malou možností autonomního rozhodování o náplni, tempu a podmínkách práce (Matoušek, 2008).

Sociální pracovníci mají často jen malý vliv na povahu a délku kontaktů s uživateli, na šíři odborných funkcí, které jsou po nich požadovány a na ocenění jejich práce, které provádějí jiní. Sociální práce jako taková není pochopena ostatními. Tento konflikt role zvyšuje míru nespokojenosti se zaměstnáním. Sociální pracovníci se musí přizpůsobit změnám v sociální politice i legislativě. Často jsou vystaveni konfliktu mezi požadavky, které jsou na ně kladeny jako na zaměstnance, a na jejich očekávání, které souvisí s jejich profesní autonomií (Lloyd, King, Chenoweth, 2002).

Uvedli jsme, že sociální pracovník zastává různé role, což může vést k situaci konfliktu rolí, kdy různé role vyžadují ve stejném čase protikladné chování a nutnost vybrat si mezi dvěma odůvodněnými požadavky (Goodman, in Bakošová, 2013).

V okamžiku, kdy se organizace mění a předchozí jasně specifikovaná práce je nahrazena komplexnějšími a více zahrnujícími rolemi, jsou všichni pracovníci náchylní k většímu stresu spojenému s mnohoznačností rolí. Tato mnohoznačnost byla shledána důležitým zdrojem nespokojenosti sociálních pracovníků. Subjektivním zdrojem stresu se stává splnění neočekávaných požadavků, které nejsou součástí pracovních povinností, nejsou součástí práce a jejichž naplnění není očekáváno. Stres vycházející z nejistých úkolů může vést k neuspokojení v práci, nedostatku sebevědomí, sníženému smyslu pro sebehodnocení či nižší pracovní motivaci. Nedostatek pracovní srozumitelnosti predikuje častější vznik syndromu vyhoření bez ohledu na zadané úkoly (Lloyd, King, Chenoweth, 2002).

V kontextu role sociálního pracovníka v procesu IP je možno jako prevenci syndromu vyhoření uvést:

- kvalitní přípravu na profesi, která zahrnuje výcvik v potřebných sociálních dovednostech a dostatečně dlouhou praxi s uživateli dané sociální služby,
- jasné vymezení profesionální role sociálního pracovníka a náplně práce v IP,
- podporu dalšího vzdělávání sociálního pracovníka ze strany organizace v oblasti IP,
- omezení počtu uživatelů, s nimiž je sociální pracovník v kontaktu po určitou dobu,
- omezení administrativní zátěže spojené s prací s uživateli (Matoušek, 2008).

Současná měnící se společnost vyžaduje vysokou odolnost a pružnost sociálního pracovníka. Důvodem je změna expertního přístupu v partnerský, ztráta jednotného pohledu na normalitu, s důrazem na začlenění všech lidí (Kalvach a kol, 2011).

Závěrem můžeme říci, že *„pokud se má pracovník rozvíjet a zrát, udržovat dobrou rovnováhu mezi bezmocí a všemocí, přijímat vlastní nedůležitost v životě uživatelů při zachovaném sebevědomí a zodpovědnosti a stávat se zkušeným angažovaným profesionálem potřebuje podporu, odezvu, překážky, úspěch a uznání.“* (Kalvach a kol., 2011, s. 317)

II. PRAKTICKÁ ČÁST

4 METODOLOGIE VÝZKUMU

Záměrem výzkumu je objasnit roli sociálního pracovníka v procesu IP v domově pro seniory. V jednotlivých podkapitolách popisujeme cíl výzkumu, výzkumný problém, druh výzkumu, výzkumné otázky, metody a techniky výzkumu a výzkumný soubor.

4.1 Cíl výzkumu

Hlavním cílem této diplomové práce je popsat a objasnit roli sociálního pracovníka v procesu IP v domově pro seniory. Rozlišujeme trojí typ cílů, které naplňujeme v rámci jednoho výzkumného projektu (Maxwell, in Švaříček, Šeďová, 2007). Tyto cíle uvádíme v následující tabulce.

Tabulka 6: Cíle výzkumu

Cíle výzkumu	Popis
Cíl intelektuální	Získané informace mohou přispět k poznání, jakou roli v rámci procesu IP zastává sociální pracovník.
Cíl praktický	Na začátku sběru dat jsme stanovili výběrové charakteristiky respondentů. Referenční skupinu tvoří uživatelé DS, kteří jsou angažováni v procesu IP, mohou se vyjádřit k roli SP v tomto procesu a jsou ochotni participovat na výzkumu. Výsledek výzkumu může napomoci nastavit činnosti sociálního pracovníka v procesu IP.
Cíl personální	Můžeme říci, že proces IP má interdisciplinární rozměr a sociální pracovník v něm má své nezastupitelné místo. Objasnění role sociálního pracovníka v procesu IP nám umožní ujasnit si roli v týmu a zlepšit týmovou spolupráci.

Zdroj: Vlastní výzkum, 2015

Stanovené cíle se vyznačují synergií tj. dosažením jednoho z nich se blížíme dosažení ostatních (Švaříček, Šeďová, 2007). Tomu odpovídá téma role sociálního pracovníka v procesu IP v domově pro seniory, které má odbornou i praktickou důležitost, neboť výzkumník pracuje jako sociální pracovník v domově pro seniory a je součástí týmu, který se na procesu IP s uživatelem podílí.

4.2 Výzkumný problém

Na základě intelektuálního cíle jsme formulovali výzkumný problém. Zajímá nás **role sociálního pracovníka v procesu IP v domově pro seniory**. Věnujeme pozornost interakci a vztahu mezi sociálním pracovníkem a uživatelem služby. Dle Nepustila (2011) vztah není předmětem výzkumu, hlavní důraz je kladen na otázky administrativního charakteru

(jako počty kontaktů, vypracování podrobného assessmentu, tvorba plánu péče), které jsou bez dobrého vztahu málo účinné. Uživatel bývá často vyloučen z procesu plánování postupu, rozhodování o zapojení dalších osob, domlouvání schůzek. Švaříček, Šeďová (2007) uvádí, že se výzkumný problém odehrává v sociální realitě, je určitým způsobem problematický a zároveň o daném jevu potřebujeme získat více informací. Z tohoto důvodu jsme zvolili kvalitativní výzkum.

4.3 Druh výzkumu

Nedostatečné vymezení role sociálního pracovníka v procesu IP v konkrétním domově pro seniory nám bylo hlavním argumentem pro volbu kvalitativního výzkumu. Vycházeli jsme z charakteristik kvalitativního výzkumu, jeho jedinečnosti, neopakovatelnosti. Kvalitativní výzkum je vázán k určitému kontextu, ve kterém zkoumání probíhá, upozorňuje na proces vzniku, průběhu a zániku zkoumaného fenoménu. Neopomenutelnou charakteristikou je reflexivita, která je chápána jako proces vzájemného ovlivňování mezi výzkumníkem a zkoumanou sociální realitou (Miovský, in Hladík, Vávrová, 2011). Uvedli jsme, že výzkumník se podílí přímo na procesu IP a tento svou přítomností ovlivňuje. Recipročně působí zkoumaná sociální realita na výzkumníka, formuje jeho myšlení a porozumění, které dále ovlivňuje analýzu a interpretaci dat (Miovský, in Hladík, Vávrová, 2011).

4.4 Výzkumné otázky

Výzkumné otázky tvoří jádro výzkumu. Jsou v souladu se stanovenými cíli i výzkumným problémem. Otázky pro kvalitativní výzkum splňují požadavek dostatečného širokého vymezení, pracují s obecnějšími koncepty, ptají se na sílu vztahů mezi proměnnými, popisují, jak je jev vnímán respondenty, a vyhýbají se přijatým předpokladům. Volíme základní otázku, která je dále rozložena na otázky specifické, mezi nimiž je zavedena vnitřní hierarchie (Švaříček, Šeďová, 2007).

V souvislosti s cílem této práce hledáme odpověď na základní výzkumnou otázku (ZVO):

Jak vnímají roli sociálního pracovníka v procesu IP uživatelé konkrétního domova pro seniory?

Základní výzkumná otázka (ZVO) je rozložena na specifické výzkumné otázky (SVO), tj. základní témata a tyto jsou rozloženy do otázek tazatelských (TO) - hlavních. Jedná se o pyramidový model vytváření schématu polostrukturovaného rozhovoru, kde na úrovni specifických a tazatelských otázek dochází k přepínání mezi odborným a hovorovým jazykem

(Wengraf, in Švaříček, Šeďová, 2007). Specifické výzkumné otázky jsou úzce provázány s procesem IP, vycházejí z jeho jednotlivých fází, tj. porozumění situaci uživatele, plánování, realizace a vyhodnocení:

(SVO1) **Jakým způsobem se sociální pracovník podílí na porozumění situaci uživatele?**

(SVO2) **Jak uživatel společně se sociálním pracovníkem pojmenovává změnu a domlouvá se na plánu jejího dosažení?**

(SVO3) **Jakým způsobem probíhá spolupráce uživatele a sociálního pracovníka?**

(SVO4) **Jak hodnotí uživatelé DS roli sociálního pracovníka v procesu IP?**

Lankshear a Knobelová (in Švaříček, Šeďová, 2007) upozorňují na obezřetnost a pečlivost při kladení otázek. V rámci předvýzkumu provedeného mezi uživateli domova pro seniory, byly hlavní otázky v rozhovoru přehodnoceny a byla provedena jejich modifikace. Vycházeli jsme z toho, jak respondenti rozumí hlavním otázkám v rozhovoru. Pojem proces individuálního plánování, který jsme použili v hlavních otázkách, představoval pro uživatele domova pro seniory abstraktní pojem. Tento pojem jsme v hlavních otázkách vypustili a nahradili ho pojmy blízkými jazyku uživatelů, jako je podpora a pomoc při poskytování služby. Hlavní otázky v rozhovoru jsou součástí Přílohy I.

4.5 Metody a techniky kvalitativního výzkumu

Jaká je role sociálního pracovníka v procesu IP? Na to jsme se pokusili odpovědět v rámci kvalitativního výzkumu, na základě metody zakotvené teorie. V rámci zakotvené teorie jsme se zaměřili na interakci uživatelů se sociálním pracovníkem v procesu IP. Nepopisovali jsme statický stav, ale proces, který se vyznačoval dynamikou a opakováním. Jednalo se o dynamický popis dění, který řadíme k základním principům zakotvené teorie (Švaříček, Šeďová, 2007). Po nasbírání dostatečného množství informací, jsme začali pátrat po pravidelnostech a konstruovat předběžné závěry na základě induktivní logiky (Gulová, 2011). Tímto způsobem jsme se snažili dospět k formulování nové teorie, která se soustřeďuje na roli sociálního pracovníka v procesu IP. Příkladem při použití induktivní logiky nám byl *„velmistr dedukce"* slavný detektiv Sherlock Holmes, který při řešení svých případů využívá nikoli dedukci, ale právě indukci (Disman, 2008, s. 89).

Sběr dat byl prováděn výzkumníkem, který vystupoval v roli zasvěceného, neboť jak jsme uvedli, jako sociální pracovník se stýká se svými respondenty i mimo rámec výzkumu.

Použili jsme techniku polostrukturovaných rozhovorů, které vycházela z předem připraveného seznamu témat a otázek. Byli jsme vybaveni teoretickou i praktickou znalostí zkoumaného prostředí domova pro seniory a příprava rozhovoru vedla k vytvoření schématu základních témat - specifických výzkumných otázek, které vycházely z hlavní výzkumné otázky (Švaříček, Šeďová, 2007). Tazatelské otázky v rozhovoru byly zaměřeny na roli sociálního pracovníka v oblasti podpory a pomoci uživatelům v procesu IP.

4.6 Výzkumný soubor

Za základní soubor jsme si stanovili uživatele konkrétního domova pro seniory ve Zlínském kraji. Pro kvalitativní výzkum jsme vybírali respondenty záměrným kvalifikovaným výběrem. Vybraní respondenti měli zkušenosti z daného prostředí a se zkoumaným jevem (Švaříček, Šeďová, 2007). Vybranými respondenty byli zvoleni komunikující uživatelé domova pro seniory, muži a ženy, kteří prošli celým procesem IP a byli ochotni participovat na výzkumu. Uživatelé domova pro seniory, kteří splňovali daná kritéria, byli kontaktováni v předvýzkumu v období února 2015. Byli seznámeni s projektem výzkumu a předběžně souhlasili s rozhovorem a zvukovou nahrávkou na diktafon. Rozhovory s respondenty probíhaly na počátku března 2015 a zúčastnilo se celkem **8 respondentů**, 4 ženy a 4 muži. V základních údajích jsme respektovali zachování anonymity, respondenti vystupovali pod fiktivními jmény.

Tabulka 7: Složení respondentů

Pořadí	**Jméno (fiktivní)**	**Věk**	**Délka pobytu v DS**
1.	Paní Ludmila	95 let	6 roků
2.	Paní Hana	80 let	2 roky
3.	Paní Marie	74 let	3 roky
4.	Paní Karla	64 let	0,5 roku
5.	Pan Josef	80 let	2 roky
6.	Pan Petr	72 let	2 roky
7.	Pan Ondřej	70 let	2 roky
8.	Pan Antonín	64 let	0,5 roku

Zdroj: Vlastní výzkum, 2015

Rozhovory byly se souhlasem respondentů nahrávány, dále přeneseny z analogového záznamu v diktafonu do elektronického mp3 záznamu a poté přepsány do písemné podoby. Doslovné přepisy - transkripce rozhovorů nám umožnili vracet se k údajům, pročítat je a následně kódovat (Švaříček, Šeďová). Vycházeli jsme z toho, že přesné citace rozhovorů, ve kterých respondenti sdělovali své zkušenosti, názory a pocity mohou objasnit více, než kvantitativně redukovaná realita (Gulová, 2011). Dalším důvodem přepisu rozhovorů byla vizualizace dat, při jejichž analýze bylo možno vytvářet sítě vztahů na různých analytických úrovních. Posledním důvodem přepisu rozhovorů bylo rozvíjení schopnosti vést rozhovor (Švaříček, Šeďová). Používali jsme jazyk respondentů, rozvíjeli jsme nácvik dovednosti vracet se k hlavním otázkám v polostrukturovaném rozhovoru. Při přepisu rozhovorů jsme měli možnost uvědomit si hovorové chyby, kterých jsme se dopustili. Jednalo se o opakování určitých výrazů, např. *„takže“*, *„takto“* v průběhu rozhovoru. Úspěšnost rozhovorů a informace, které jsme tímto způsobem získali, byly dále vyhodnoceny v průběhu analýzy a interpretace dat.

5 ANALÝZA A INTERPRETACE DAT

U zakotvené teorie přistupujeme k analýze na základě realistického přístupu (Švaříček, Šeďová, 2007). Výpovědi respondentů byly pojímány jako realistický obraz toho, jaká je role sociálního pracovníka v procesu IP v konkrétním domově pro seniory. Role sociálního pracovníka v procesu IP byla porovnávána v různých perspektivách, na proces IP jsme pohlíželi z perspektivy uživatele, ve vzájemné interakci se sociálním pracovníkem. Zkoumání role sociálního pracovníka v procesu IP v domově pro seniory zahrnovalo realizaci výzkumného šetření na základě kvalitativní výzkumné strategie a proběhl sběr dat prostřednictvím polostrukturovaných rozhovorů s 8 respondenty (Gulová, 2011). Rozhovory byly poté transkribovány. Podotýkáme, že jsme si vědomi limitů provedeného výzkumu, který nemůže být již ze své podstaty generalizován.

5.1 Otevřené kódování

Analýza dat byla nastartována skrze otevřené kódování (Švaříček, Šeďová, 2007). Transkribované rozhovory jsme postupně pročítali a hledali místa, která se vztahovala k výzkumným otázkám. Otevřené kódování bylo aplikováno v rámci čtyř fází, týkajících se procesu IP. Seznam získaných kódů jsme zařazovali pod jednotlivé fáze procesu IP. V průběhu kódování jsme kódy slučovali a nahrazovali vhodnějšími názvy. Dle významu byly kódy k sobě přiřazovány a následně kategorizovány. Záměrně byly přehazovány kódy z jednotlivých fází procesu IP, které významem patřily pod fáze jiné. Přikláníme se k tomu, že jednotlivé fáze procesu IP se mohou prolínat, i když se jedná o strukturovaný proces, jehož složky se neustále opakují (viz kap. 2.4).

Výroky respondentů byly označeny číselnými kódy, doslovné citace jsou označeny uvozovkami. Tento způsob umožňuje vyhledat citace nebo parafráze respondentů v doslovných přepisech rozhovorů, které jsou součástí Přílohy II. Z kódů, které byly podle významu přiřazovány k sobě, vzniklo 9 kategorií. Seznam získaných kódů a kategorií v jednotlivých fázích procesu IP je uveden v následujících tabulkách.

Tabulka 8: Seznam získaných kódů a kategorií - 1. fáze procesu IP

1. fáze procesu IP - zkoumání situace, porozumění situaci uživatele	
Kódy	**Kategorie č. 1, 2, 3**
Nezvládnutí	**Jak uživatel rozumí své situaci**
Vliv rodiny	
Obava z nástupu	
Nutná volba	
Mapování	
Zvládání	**Přání a potřeby uživatele**
Bezpečí	
Respekt	
Prostředí bez bariér	
Stravování	
Zdravotní péče	
Bydlení	
Poskytnutí informací	**Očekávání uživatele**
Odbornost	
Poskytnutí rady	
Žádné očekávání	

5.1.1 Kategorie č. 1 - Jak uživatel rozumí své situaci

Pod kategorii **Jak uživatel rozumí své situaci**, byl přiřazen kód **nezvládnutí**. Uvedli jsme, že proces IP začíná již jednáním se zájemcem o službu. Důvodem žádosti o poskytnutí služby byl zhoršený zdravotní stav, bez možnosti zlepšení *(L7): „A potom sem si řekla, já půjdu sem.“ (L9, L11): „Potom sem měla mrtvičku ...“, „... já sem sa nenajedla, chodily mňa kamarádky krmit z Mezříčí, ze Vsetína. “ (L23): „Já bych to nezvládla.“*

Dalším důvodem **nezvládnutí** situace byly špatné finanční poměry, osamělost a nemožnost zajištění odpovídajících terénních služeb. *(K7, K8): „No, já mám nízký důchod, takže sem měla strach, že mně to nevyjde. Já sem neměla ani manžela, takže sem neměla peníze...“. „No a právě, kdo by mně pomáhal. Sice mám tady ten byt, ale co s ním? “ (A15): „Tam nebyla záminka, takže když bych sa vrátil domů, že bych tu péči měl.“*

Kód **vliv rodiny** vycházel z nemožnosti blízkých osob zajistit odpovídající péči *(L22, L17): „Naši řekli, že sama nemožu ostat. “ „No, ona J. byla tady a ona sa ptala na všecko.“ (H11): „Já sem ani nevěděla, že on tady byl a vyřizuje to.“*

U uživatelů se projevovala **obava z nástupu**: *(L20): „No, a já sem eště nešla, eště sem to odložila.“ (M11) :„...a jinač sem tady o tomhle nevěděla vůbec nic, úplně nic, cizí prostředí. Jak sem tu šla úplně, tož jak o ničem, úplně nepřipravená, že bych si nejaků představu udělala, to ne, vůbec nic. Přišla sem sem, tak samozřejmě bečela sem jak Babuša.“* Pro další uživatele představoval vstup do pobytové služby **nutnou volbu**: *(H4): „Až pak mňa to donutilo, že sem omarodila a nemohla sem. Byla jsem nucená.“ (P12): „Nebylo místo,*

tak sem nastupil tu.“ (O6): „Já sem tady nechtěl být. Oni říkali, že mně tady bude lepší, doma nikdo mně léky nedá.“

Kód **mapování** představuje interakci mezi zájemcem a sociálním pracovníkem. Při této interakci došlo k navázání vztahu se zájemcem a zjišťování informací, které dále sloužily pro vyhodnocení přání a potřeb uživatelů. *(K5): „Nó, ona za mnů přišla dom, byla sem sama, děcka nemám, nejsů tu. No a tak ona říkala, že u nich je volné místo, tak mně to nabídly.“ (H3): „O čem sme mluvili, jestli tady chcu a nebo ne.“ (M6): „Povídaly, tož jestli chcu samotný pokoj nebo nekde s nekým. Já sem si pravila, napřed, že s nekým, ale jak sem byla taková rozhodená, jak byly ty problémy,… Paní sociální tady potom za mnů přišla, tak sme si povykládaly a povídala, že by sa tu jako neco našlo, enomže eště chvílu musím počkat.“ (L15): „Ano, ona to všecko sepsala. “ (P8, P9): „Ježíš, tož jak tam, jaké je tam za bytí, žití a bytí. “ „To sa ptala normálně to všecko.“ (A9): „Ano, tam se ony dívaly, aj sem ukazoval, jak su soběstačný a nejsem soběstačný. Na co si troufám, a co by mi museli oni za služby oni…“.*

5.1.2 Kategorie č. 2 - Přání a potřeby uživatele

Tato kategorie zahrnuje kódy, které byly podstatné pro nastavení osobních cílů uživatelů. Mohli bychom přidat, že sociální pracovník nehodnotí, pouze zaznamenává. **Přání a potřeby** vyplynuly z pociťovaného nedostatku. Kód **zvládání** souvisel se zdravotním stavem uživatelů. *(K6): „No, jo, mně neslužijá ty nohy, nemožu chodiť, takže potřebuju nekde dojít do obchodu, na poštu, no aj s tým vařením. Vozijá mně ze školky jídlo, ale šak víte, není, jak když si člověk uvaří sám. “ (L35, L36): „No, a potom já sem chodila cvičit, já sem tam byla na tři týdně. Chodila sem o berli, měla nohu zlámanů a stanula sem ze židle a spadla sem. “ „Pan doktor napsal jakési léky, ...no a mně to pomáhalo,…. A pan doktor tady to našel všecko.“*

Kód **bezpečí** byl přáním i potřebou u uživatelů *(M5): „No já sem si tu žádost nepodávala do domova, já sem byla v nemocnici a paní… když sem nechtěla jít dom, tak paní… ona je ta sociální, to potom řešili a řekla mně, že bych jako mohla jít sem.“ (M12,M15): „Ze všeckého nejvíc, tak, že už budu konečně v klidu, že budu mět klid. A když Vám tady neco buchlo, tak já v noci sem sa zbudila, normálně já sem nevěděla kde su, protože ten ogar dělal veliký bordel, to bylo křápání, bůchání. “ „Abych byla v tom klidu, abych měla kde jíť.“ (M39): „ ... Toto a já sem s tů paní P. a tak sme sa domluvily, že mně zkusí zařídit tady totohle, no a tak, takže sme to s paní sociální s tadyma a ze V. tak mně to zařídily.Já sem pořádně nezařizovala nic.“*

(A14): „Zbavit se té mojí bývalé manželky.“

Kód **Respekt** souvisel s nutnou volbou nástupu do DS *(H39): „Je mně to líto, sa na mňa kašle.“*

Uživatelé měli realistická přání a potřeby, která jsou označena následujícími kódy: **prostředí bez bariér (***A20): „Já sem čekal jen to, že třebas co sem nezvládl já, to znamená jít pod sprchu, protože nebyl speciální vozík, kdybych moh zajet i s tým vozíkem, osprchovat i s tým vozíkem.“*; zajištění **stravování** *(O7, O9): „To né, polévky nejím.“ „Právě ti mně to vozili, ale všecko to bylo slané.“* a zajištění **zdravotní péče** *(O16): „To kvůli tým lékom, že mně je pravidelně dávajů dycky u oběda.“*; dále **bydlení** *(P10): „Hlavně bydlení, jak tam.....“ (J8): „Jak to v tom domově vypadá.“* Přání a potřeby se odvíjely od aktuální situace uživatele, s tím, že pobyt v DS jim umožní tyto přání a potřeby naplnit. Na základě dojednání uživatele a sociálního pracovníka představovaly prvotní osobní cíl uživatelů, obsažený ve smlouvě o poskytnutí sociální služby.

5.1.3 Kategorie č. 3 - Očekávání uživatele

Očekávání uživatele v době, kdy s ním bylo jednáno jako se zájemcem o službu, představoval kód **poskytnutí informací** o DS s důrazem na bydlení *(P10): „Hlavně bydlení, jak tam. U nás No, jak to vypadá.“ (M10): „A pak mě povídala, že ten jednopokojový, jednolůžkový pokoj by byl.“ (O19): „Řekla, přijdete tady na pokoj.“ (L13): „Přišlo, že už to bylo volné.“ (K9): „Tož já sem potřebovala, jestli mně neco z toho důchodu zbyde, jestli mně neco zbyde z toho důchodu, potom jak to bude s doktorem, s praním prádla, uklízáním, aj s tým jídlem, jestli musím vařit nebo jak to tam je.“ (K10): „No tož šak víte, nikdy sem tam nebyla, tož sem chtěla vědět, jak to tam chodí.“ (J11): „Vědět to, co sa tu děje, jak sa to tu dělá.“ (O17): „Já sem nevěděl, co to je, jaké to tu je. Nebo to.“*

Při podávání informací bylo konečné rozhodnutí vždy na zájemci, i když v případě nemožnosti zajistit péči jinými způsoby, bylo rozhodování vždy omezeno *(A8): „Tady, jako že jsou podmínky, kdyby se něco uvolnilo, že bych mohl, jestli mi dají prospekty, ať se podívu, jak to vypadá, jestli bych měl zájem v tolkém zařízení se ubytovat, a jestli doma nebudu moct být už jako sám, což bych nemohl.“*

Kód **odbornost** souvisel také s poskytováním informací tentokrát s důrazem na pomoc v základních činnostech *(A16, A19): „Já sem ...představoval úplně něco jiné, či jo chování k lidem nebo tu službu, kterou si ten člověk platil, takže je trochu odborná.“ „Služba, já dyž su zvyklý jakůkoli službu druhému člověkovi dělat, tak nabízím prostě od A do Zet a ne jenom to, co sa mně líbí.“*

Součástí očekávání uživatele bylo i **poskytnutí rady** *(J13): „Že mně poradí co, jak mám dělat.“* U uživatele, kde důvodem nástupu do DS byla nutná volba, nebylo **žádné očekávání** *(H10): „Já sem nečekala vůbec nic, abych Vám řekla.“*

Tabulka 9: Seznam získaných kódů a kategorií - 2. fáze procesu IP

2. fáze procesu IP - pojmenování změny a plán jejího dosažení	
Kódy	**Kategorie č. 4, 5**
Možnost pomoci	**Možnost a způsob dojednání podpory či pomoci**
Způsob domluvy	
Stížnost	
Bydlení	**Dojednaná podpora či pomoc**
Cvičení	
Úprava prostředí	
Změna prostředí	
Jednání s úřady	
Pomoc s financemi	
Zajištění kontaktu	
Pomoc nedojednána	

5.1.4 Kategorie č. 4 - Možnost a způsob dojednání podpory či pomoci

Kód **možnost pomoci** představuje odpovědi na uzavřenou otázku, zda má uživatel možnost požádat sociálního pracovníka o pomoc. U uživatelů (L42, J14, O25, A23, M17, K11, P17) jsme se setkali s kladnou odpovědí. Ocenili jsme odpověď Paní Hany, která neměla v 1. fázi procesu IP žádná očekávání a přesto potvrdila možnost pomoci *(H13): „Já myslím, že jo.“* Všichni oslovení uživatelé odpověděli kladně.

Způsob domluvy se sociálním pracovníkem je ovlivněn aktuální situací uživatelů. Někteří aktivně sociálního pracovníka vyhledávají, vědí, kde se mohou se sociálním pracovníkem setkat *(M26): „Vím všecko, když potřebuju, zajdu* si.*“* Aktivní uživatelé, i přes možná omezení, využívají bezbariérového prostředí domova a způsob domluvy záleží pouze na uživateli *(J27): „Ne, dojedu, nechodím.“ (J28): „Sám. Telefonem.“* Při domlouvání se sociálním pracovníkem preferují zajištění soukromí *(K14, K15): „Pak sme byli důle v kanceláři, protože na tom pokoji tam sů eště dvě a oni sů také....také zvědavé.“ „No, no, tak sem právě byla ráda, že aj to bylo důle u téj sociální pracovnice, ať to nikdo neslyší, šak víte jací sů ľudí.“* Paní Ludmila vyhledává pomoc sociálního pracovníka, jen když není zbytí *(L46, L50, L54): „To sem šmatlala aj dole.“ „Já Vám řeknu a nemám ráda nepříjemnosti.“ „Já neobtěžuju, dokud možu.“* Sociální pracovník respektuje možnosti uživatelů, za některými pravidelně dochází. *(V): „Rozmyslete, a když tak víte, jak dát vědět.“ (O50): „Jo, jo, Vás znám, Vy ste první koho sem tu viděl, jak sem přišel.“*

Pan Petr neopomněl uvést, že při domlouvání musí sociální pracovník počítat s poruchou řeči a sociální pracovník poté reagoval *(P29):„Spokojený sem, jako s Váma dvěma sem spokojený, to mně nejde mluviť." (V): „ ...., že špatně mluvíte, to já respektuju, ale už sme tady nejaký čas spolu, takže já myslím, že si rozumíme." (P30): „Ano, rozumíme si."* Do způsobu domluvy se sociálním pracovníkem zasahují i další uživatelé, kteří poskytují povzbuzení a potřebné informace *(M34):„Si ně stěžoval…, já Vám nepomožu nijak, ale běžte za sociálku, za cérečkama, sú šikovné, ony Vám poradijá a řeknů, co a jak."*

Paní Hana, která je pasivní a nemá možnost za sociálním pracovníkem zajít, nevěděla jakým způsobem se domlouvat a na návštěvy sociálního pracovníka si nevzpomíná *(H14, H15): „Tak jedině na neco sa Vás vyptávať." „ Já si nevzpomenu, ale kolikrát mě napadlo, že bych sa aj nekoho zeptala a nevěděla jsem koho."*

Kód **stížnost** bychom mohli sloučit pod kód způsob domluvy. Byl do této kategorie zařazen samostatně z toho důvodu, že na základě podané stížnosti je možno řešit akutní problém uživatele, analyzovat rizika a sjednat odpovídající podporu či pomoc, která by měla být realizována a vyhodnocena co nejdříve. *(A31): „Já su Váš klient, ale já nejsu Váš Váš vězeň." (A32, A34): „Já su klient a né vězeň. Já su tady daný jako klient a za to, že Vy máte nepořádek v tom, že nemáte to větrání …." „A mě to bolí, ten průvan, kdyby průvan byl viděť. Kdyby byl kůř tam, tak bysme ho viděli …". (A52): „Ne to vůbec né, to dobré žití není, to je jen taková slušnost, když něco mu řeknu a on mně odpoví…".*

(J21): „… abych tady nebyl uvázaný jak pes u búdy."

5.1.5 Kategorie č. 5 - Dojednaná podpora či pomoc

Tato kategorie obsahuje záležitosti - kódy, se kterými se uživatelé obracejí na sociálního pracovníka, a které představují v procesu IP společně sjednaný cíl. Jedná se o konkrétní záležitosti, které mohou být realizovány. Jsou dosažitelné pro uživatele i pro poskytovatele služby. Zahrnujeme zde kódy **bydlení** *(V): „ Ano. Takže ona Vám pomohla s tím, abyste sa tady mohla přestěhovat. Tady do toho jednolůžkového pokojíčku, abyste měla to soukromí." (L27): „No, no."* Při zajištění bydlení je respektována možnost, že mezi uživateli mohou vznikat přátelství a svazky *(M19): „No týkalo sa to pana M., že aby nám mohli pomoct s bývaním."* U uživatele, který podal stížnost, dojednáváme pomoc, která představuje změnu bydlení *(A53, A68): „Prostě nemusím mít žádný in něco, ale prostě klid a jen to, na co sů tak přibližně zvyklý." „To je nejdůležitější, osobní klid a všecko, to léčí. Člověk nemá čas přemýšlet nad tím co má, osobně takže…".*

Kód **cvičení** se vztahuje opět ke stížnosti a vychází z dojednané podpory uživatele *(J22): „A cvičení abych měl možnost cvičit ruky, nohy a celé tělo.“* Je možno si klást otázku, jakým způsobem může přistupovat sociální pracovník při řešení dojednané podpory, která nezahrnuje činnosti v náplni práce sociálního pracovníka. Setkáváme se zde s možností, delegovat dané činnosti na pracovníky v interdisciplinárním týmu.

Stejným způsobem přistupujeme u kódu **úprava prostředí** *(J15, J16): „Za prvé domova.“ „Konkrétně bych uváděl toto. Spravit nájezd na baráku.“* Sociální pracovník deleguje činnosti na širší okruh pracovníků DS.

Kód **změna prostředí** souvisí s přestěhováním uživatele do jiného DS. Sociální pracovník vychází z respektu k minulosti uživatele. Služba by měla být poskytována ve známém prostředí uživatele *(P18): „No tak to jako prostě to přeložení.“ (P22): „Mám blízko domů, no a vidím na Radhošť.“ (P23): „A pochodím z tama.“ (P24): „…. Ano, cizí. Je to tu dobré, ale není jak blízko…“.*

U uživatelů, kteří z různých důvodů nemohou hájit svá práva, uveďme kód **jednání s úřady** *(K16): „A tak ně vyřizovala aj novů občanku a ten trvalý pobyt, potom aj cosi s poštů, aby mně tu chodila. Tož aj sem byla ráda, že nemusím nikde chodiť, že mně to vyřídila, Je taká mladá, tož asi ví, co dělá.“* a kód **pomoc s financemi** *(H19): „No to potřebuju, protože vůbec nemám ponětí, co tam mám, nebo jak to mám.“ (O31): „Finance.“ (K12): „No, já sem potřebovala aj s tým bytem neco udělat, protože nikdo tam nebýval, musela sem tam platit aj tu, tak sem nakonec, že to budu muset prodať. Tak sem jí o tom říkala, no a ona mně právě domluvila jakůsi agenturu, že to prodajů.“* Při rozhovoru s uživatelem, který se týkal oblasti plánování, byla zjištěna potřeba a dojednána podpora uživatele v **zajištění kontaktu** *(O42, O44): „Škoda, že mně nejde napsat poštu.“ „Dcery, no, aspoň aby napsaly.“* Setkáváme se zde s prolínáním fází IP, kdy potřeba je podstatná pro nastavení osobního cíle uživatele.

V procesu IP se můžeme setkat i s kódem **pomoc nedojednána** *(M21): „No tak kromě jiného, já nevím, já su tady docela spokojená, protože tak nejak nepotřebuju nic zatím.“* Představuje možnost, kdy sociální pracovník nemusí být součástí procesu IP. Klademe si otázku, zda uživatel v tomto případě musí využívat pobytovou službu. Je třeba vědět, že existují i další cíle, které jsou součástí procesu IP a podílí se na nich jiní pracovníci.

Tabulka 10: Seznam získaných kódů a kategorií - 3. fáze procesu IP

3. fáze procesu IP - realizace plánu	
Kódy	**Kategorie č. 6, 7**
Aktivita	**Spolupráce uživatele a sociálního pracovníka**
Pasivita	
Spolupráce	**Spolupráce uživatele a dalších osob**
Nespolupráce	

5.1.6 Kategorie č. 6 - Spolupráce uživatele a sociálního pracovníka

Kategorie **Spolupráce uživatele a sociálního pracovníka** obsahuje kódy, které souvisí s taktikou uživatelů při realizaci dojednané podpory či pomoci. Kód **aktivita** vychází z aktivního přístupu uživatele při realizaci dojednané podpory či pomoci *(K13):„No, ona domluvila, kdy tu příde ten z té agentury.“* Aktivní uživatel si domlouvá se sociálním pracovníkem pravidelné schůzky a podílí se přímo na realizaci *(J25, J26): „Tož stýkáme sa,… pravidelně.“ (J31): „Tož když něco potřebuju tak musím, to je jasné, aj já neco pro to dělat.“*

Do tohoto kódu řadíme i aktivní přístup uživatelky, která v současnosti nespolupracuje se sociálním pracovníkem v oblasti realizace vlastních cílů *(M37): „Já su tak spokojená, že už mně snad nemože pomoct, protože já opravdu skutečně, já už žádné pomoci nepotřebuju, protože já už tady mám opravdu všecko.“,* ale je poradcem svého přítele *(M35): „Já nejak to neřeším, já su malý pán, já poradím a vy si to běžte vyřešiť.“* U tohoto uživatele považujeme jeho způsob řešení za **pasivitu** *(A46): „No protože sem trochu brblal pod fůsy, že sem…“.* Respektujeme, že je schopen přenášet řešení svých záležitostí na svou přítelkyni, která je mu prostředníkem. Kód **pasivita** obsahuje i chování pasivních uživatelů, kteří preferují aktivní přístup sociálního pracovníka *(L25): „A potom paní P., to je také hodná cerečka.“ (L26): „Ona šla za mnů.“ (P19): „Vy jste mně to pomohla, takže když sa to vyřeší, sem spokojený člověk.“* **Pasivita** uživatelů může být podmíněna i různým omezením, se kterým se uživatel špatně vyrovnává. Sociální pracovník nabídne možnost řešení a pasivní uživatel se rozhodne, zda nabídnutou pomoc při realizaci přijme *(V): „No a co kdybysme to udělali tak, že bysme napsali dopis my?“ (O45): „No, tak.“ (V): „Leda pomoct s tým napsáním, vy si to podepíšete.“*

Paní Hana je pasivní uživatelka, má závažná zdravotní omezení a nechce obtěžovat. To neznamená, že by neměla přání a potřeby. *(V): „A eště sa zeptám, říkáte, že neřeknete, že radši ste ticho. Máte třeba strach, je to z důvodu strachu nebo je tam jiný důvod?“ (H37): „Já su taková, že mě jak nekdo ne, třeba když mě nikdo neslyší…“ (V): „Neslyší…“.*

(H38): „Tak já sa neurazím, ale….“ (V): „Je Vám to líto?“ (V): „Jako by Vás nevnímal ten dotyčný, když po něm něco chcete.“ (H40): „Přesně tak.“

Vycházíme-li z kódů dosud uvedených v předešlých fázích procesu IP, byl pro paní Hanu nástup do DS **nutná volba**, podmíněná **vlivem rodiny**, v kategorii **přání a potřeby** jsme se setkali u paní Hany s kódem **respektu** a u **způsobu domluvy** paní Hana neví, jakým způsobem se může domlouvat se sociálním pracovníkem. Rozhovor přispěl k dojednání příslušné pomoci, kdy se stává aktivní sociální pracovník prostředníkem mezi paní Hanou a pracovníky. Je nutné si uvědomit prolínání jednotlivých fází procesu IP. Tuto část bychom mohli zařadit do kategorie **dojednaná podpora či pomoc** nebo **spolupráce uživatele a dalších osob**, ale vycházíme z kódu **pasivita** a od tohoto kódu se odvíjí náš další postup *(V): „Mohlo by to být aj toto? Že bysme Vám dělaly toho prostředníka?“ (H36): „ Já myslím, že aj by mohlo.“*

5.1.7 Kategorie č. 7 - Spolupráce uživatele a dalších osob

Tato kategorie je spojena s otázkou, zda sociální pracovník, při řešení záležitostí uživatele, spolupracuje ještě s někým jiným. Mapuje spolupráci uživatele, sociálního pracovníka a dalších osob při realizaci dojednaného cíle. Co se týká kódu **spolupráce**, je kladen důraz na zprostředkování, kdy se sociální pracovník setkává s činností, kterou není schopen realizovat samostatně, ale má možnost delegovat činnosti na odpovědné pracovníky *(V): „A protože jsou to věci, které já konkrétně nezařídím, tak je musím předat dál. Nájezd - údržba, cvičení - rehabilitační pracovnice. Bude to takto stačit?“ (J24): „Bude.“* Uživatelé vědí, že mohou spolupracovat se členy interdisciplinárního týmu *(O35): „No tady mám napsaného… “ (V): „klíčového pracovníka, tomu to řeknete a ten nám to předá…“. (L45): „Všechno, idu tam, tam k sestřičkám, já nepotřebuju.“ (H16): „Tak jedině po sestře vzkázať.“*, ale také se širším okruhem pracovníků v DS *(L61): „No, všeci pomáhajů.“ (J30): „Né. Máme tady eště sestřičky a máme tady aj údržbáře.“*

Pouze u jednoho uživatele probíhala **spolupráce** i s rodinou *(V): „Ano, takže my to teď řešíme tak, že sme podali spolu žádost, pomáhala při tom aj Vaša paní neteř.“ (P25): „No pomáhala taky.“* Ke kódu spolupráce řadíme i možnost, kdy uživatel ví, že může spolupracovat s dalšími pracovníky, ale na základě vlastního rozhodnutí se obrací pouze na sociálního pracovníka *(K16): „Enom sa obracám na ňu. Ona dycky říkala, že když neco budu chtěť, že jí mám zkázať.“ (V): „ A když potřebujete něco po nás po sociální pracovnici nebo po pokladní, komu řeknete?“ (O40): „Vám!“*

Kód nespolupráce vychází z negativní zkušenosti uživatele, který na druhou stranu pracovníky obhajuje *(A24):… „Prostě já vím, že personál je dost jako přepracovaný dost náročnou prací má k těm lidem, ale není to úplně to vzhledem k temu počtu, že se nemůžou věnovat každému, zvlášť jak ten přece člověk na tem pokoji by potřeboval, lebo co mu vadí, já to řeknu úplně skromně.“* Paní Hana ví, že se při realizaci dojednaného cíle může obracet na sestry (H16), ale přesto této možnosti nevyužívá *(H26): „Víte já aj po tých sestrách, když neco, já držím hubu.“* Mohli bychom říci, že se jedná o deficit, který je možno řešit v rámci interdisciplinárního týmu, jehož součástí by měl sociální pracovník být. Z uvedených skutečností vyplývá, že ne vždy tomu tak je, zejména u uživatele, který z různých důvodů nemá podporu rodiny, známých a ani pracovníků. Nedovolíme si zde hodnotit pochybení, ke kterým došlo i v rámci interdisciplinárního týmu, ale v průběhu hovoru jsme měli možnost tento problém řešit v kategorii **spolupráce uživatele a sociálního pracovníka** (viz kap 5.1.6).

Tabulka 11: Seznam získaných kódů a kategorií - 4. fáze procesu IP

4. fáze procesu IP - vyhodnocení, revize plánu	
Kódy	**Kategorie č. 8, 9**
Informovanost	**Informovanost uživatele o realizaci**
Neinformovanost	
Kompetence	**Posouzení optimální podpory či pomoci**
Nespokojenost	
Čas na rozmyšlenou	
Spokojenost	

5.1.8 Kategorie č. 8 - Informovanost uživatele o realizaci

Tato kategorie se vztahuje ke způsobu informování uživatelů při řešení dojednané podpory či pomoci. Kód **informovanost** zahrnuje způsob, kdy sociální pracovník informuje uživatele v rámci pravidelných schůzek *(O41): „Šak Vás vidím každý deň, donesete noviny.“ (J34): „Tož chodí prakticky skoro pravidelně, když musí nekde odjet, tak odjede, ale jináč chodí i v náhradní dny.“ (K17): „Tož ona mně dycky aj přišla říct, přišla si povykládať, ona aj tady poštu nosí. Takže když neco přišlo doporučeně, tak mně to aj přečetla, tak sme o tom aj mluvily, takže jó tak mně to vysvětlila, tož, sú aj ráda, že tu nekdo je. To víte jak ostanete sám, bez tých děcek nekoho potřebujete. Je to těžké, vy ste mladá, vy to ještě nechápete, ale poznáte.“* U aktivních uživatelů sociální pracovník využívá možnosti, kdy jsou prostředníkem členové týmu *(M28): „Tož oni o tom víjá, že když sa neco uvolní, že sa to bude řešit.“ (M30): „Daly, daly. Ona si mňa zavolala sociální a tak to řešila se mnů.“*

(H29): „Buď Vám vzkážu, abyste mně neco vybrali nebo.“ Uživatel s poruchou řeči nerozvíjel ve své odpovědi, jakým způsobem je informován o realizaci, pouze potvrdil *(P27): „Jo, jo, určitě mňa informujete.“* U uživatele, který podal stížnost, na jejímž základě byl sjednán cíl, bylo nutno zohlednit kompromis při realizaci cíle, na který uživatel přistoupil *(V): „Takže my jsme sa domluvili na tom, že budeme na tomto spolu pracovat, abyste sa mohl opravdu přestěhovať. Řeknu, že vlastně dozvěděli jsme sa to díky Vašemu příteli, který Vás tu dovedl, aby ta možnost byla, že opravdu chcete to a my to respektujeme u našich uživatelů… akorát chce to určitý čas.“ (A57): „No, to jo.“*

U způsobu informování při realizaci cíle se setkáváme i s kódem **neinformovanost** u uživatele, který v aktuální situaci podporu či pomoc sociálního pracovníka nepotřebuje a nemusí být žádným způsobem informován o realizaci *(M42): „Jináč chvála bohu nepotřebuju nic, mosím to zaklepat.“* U kódu **neinformovanost** se setkáváme také s pochybením sociálního pracovníka, který uživatelku neinformoval o realizaci dojednané podpory. Bylo úkolem sociálního pracovníka dohodnout náhradní termín schůzky a tento úkol splněn nebyl. Přesto se uživatelka k této situaci vyjadřuje smířlivě *(L57, L58): „To je také nezvládáte.“ „Což, jak to može byť. Nemožete rozdělať všecko.“* Další uživatelka uvádí sice možnost, že byla informována, ale nevzpomíná si, jakým způsobem *(H17) „No tak to je možné, že ste mně radila.“*

5.1.9 Kategorie č. 9 - Posouzení podpory či pomoci sociálního pracovníka

V této kategorii uživatelé hodnotí způsob podpory a pomoci sociálního pracovníka. U kódu **kompetence** kladou důraz na důvěru a vztah *(A30): „Jenže já to říkám krásně, Vám to říct můžu.“ (L49): „Takových céreček je málo.“ (O52): „To Vy ste taká šikovná.“;* schopnost pomáhat *(L59): „No, co? Musí mět v sobě tu pomoc, aby… To nemá každý. “;* empatii a osobnostní předpoklady *(L60): „Že mosí cítit s tým člověkem, sobec by to dělat nemohl.“* Při hodnocení oceňuje uživatel i spolehlivost, tedy osobnostní vlastnost sociálního pracovníka *(J37): „Od té sociální pracovnice ta pomoc pro mňa znamená to, že sa možu na nekoho spolehnúť.“*

Kód **nespokojenost** při hodnocení realizace cíle vychází z toho, že na základě podané stížnosti se dojednaný cíl řeší, ale je zde nutno respektovat i možnosti poskytovatele. Uživatel souhlasil s kompromisem a hodnotí pomoc sociálního pracovníka na základě splnění dojednaného cíle *(A69): „No tým, když mně zajistijou bydlení mimo to, jak su momentálně na pokoji…“ (A71): „No zajistit opravdu ten pokoj, abych se mohl odstěhovat, no a tady z toho, jak bydlím.“*

S kódem **čas na rozmyšlenou** se setkáváme u uživatelů, kteří budou hodnotit teprve na základě splnění dojednaného cíle, který je v současnosti realizován *(P31, P32): „Jak sem řekl, s Váma su spokojený.“ „Pokud budu přeložený do domova, co sa mně tam líbí.“ (O56): „Uvidíme později.“*

Kód **spokojenost** představuje posouzení podpory či pomoci sociálního pracovníka v procesu IP. Uživatelka hodnotí odbornost sociálního pracovníka *(K19): „Což teď, jak je člověk starý a furt neco potřebujete vyřizovat a už to také není, už tomu nerozumíte, tak sem ráda, že nekoho tady mám, kdo mně trochu pomože.“* a také možnost se na sociálního pracovníka v případě potřeby obrátit *(K18): „No, což doma to není, plno lidí, musíte sa aj tak přizpůsobiť, je to také jiné jak doma. No, takže hlavně dyž neco potřebuju, možu* říct*.“* Uživatel u sociálního pracovníka hodnotí nejen pomoc s realizací, ale také schopnost delegovat činnosti na další pracovníky *(J36): „Pomáhá po všech stránkách, co može ona zařídí, co nemože, tak to předá dalšímu, aby to zařídil.“* Uživatelka, se kterou v současnosti není dojednán cíl, posuzuje pomoc sociálního pracovníka s ohledem na budoucnost *(M40): „Pomoc, když by bylo člověkovi nejak horší a nemoh, tak toto bych sa třeba obrátila na ně, kdyby sa to dalo nejak lepší vyřešit nebo nejak tak. (M41): „No…, nejak, že by mně, třeba bych sa s něma poradila v nečem, třeba že by mně nejak pomohly, no zkrátka.“*

K tomuto kódu řadíme i odpověď paní Hany, která odpověděla kladně na otázku, co pro ni znamená pomoc sociálního pracovníka *(H31): „To víte, že znamená, protože já různé věci nevím dodneška, za kým mám jít, co mám dělat, nic.“* V rámci rozhovoru jsme s paní Hanou porozuměli její situaci a potřebám, dojednali cíl spolupráce, jeho realizaci a tato odpověď představuje pomyslnou tečku v procesu IP s uživatelem.

5.2 Technika vyložení karet

Po kódování otevřeném následovala technika „vyložení karet“, která představuje nástavbu nad otevřené kódování. Kategorizovaný seznam kódů, týkající se možných rolí sociálního pracovníka v procesu IP, jsme uspořádali do linky vycházející z jednotlivých fází procesu IP, kde text představoval převyprávění obsahu jednotlivých kategorií. Není nutné, aby do výsledné analýzy vstoupily všechny kategorie. Kategorie, které jsme zařadili do tohoto stupně analýzy, se vztahují k možným rolím sociálního pracovníka v procesu IP a výzkumným otázkám. Názvy jednotlivých kapitol představují jednotlivé fáze procesu IP, kde obsahem je podrobná deskripce a interpretace kódů spadajících do daných kategorií (Švaříček, Šeďová, 2007).

5.2.1 Zkoumání situace - porozumění situaci uživatele

U kategorie **porozumění situaci**, jsme uvedli, že kód **mapování** představuje interakci mezi zájemcem a sociálním pracovníkem. Při této interakci došlo k navázání vztahu se zájemcem a zjišťování informací, které dále sloužily pro vyhodnocení přání a potřeb uživatelů. *(K5): „Nó, ona za mnů přišla dom, byla sem sama, děcka nemám, nejsů tu. No a tak ona říkala, že u nich je volné místo, tak mně to nabídly. " (H3): „O čem sme mluvili, jestli tady chcu a nebo ne." (M6): „... ale jak sem byla taková rozhodená, jak byly ty problémy, ... Paní sociální tady potom za mnů přišla, tak sme si povykládaly a povídala, že by sa tu jako neco našlo, enomže eště chvílu musím počkat." (L15): „Ano, ona to všecko sepsala." (P8, P9): „Ježíš, tož jak tam, jaké je tam za bytí, žití a bytí. "„To sa ptala normálně to všecko." (A9): „Ano, tam se ony dívaly, aj sem ukazoval, jak su soběstačný a nejsem soběstačný. Na co si troufám, a co by mi museli oni za služby oni…".* V této kategorii sociální pracovník vystupuje v roli obhájce, který vnímá situaci zájemce a při navázání vztahu se zájemcem v roli partnera**,** který si umí získat důvěru.

V kategorii **přání a potřeby uživatele** u kódu **bezpečí** je sociální pracovník v roli experta, který si je vědom sociálních potřeb uživatelů a přistupuje k nim z hlediska holistického přístupu *(M5): „No já sem si tu žádost nepodávala do domova, já sem byla v nemocnici a paní… když sem nechtěla jít dom, tak paní… ona je ta sociální, to potom řešili a řekla mně, že bych jako mohla jít sem."* Současně z důvodu špatné sociální situace zájemce byl sociální pracovník realizátorem *(M39): „... Toto a já sem s tů paní P. a tak sme sa domluvily, že mně zkusí zařídit tady totohle, no a tak, takže sme to s paní sociální s tadyma a ze V. tak mně to zařídily. Já sem pořádně nezařizovala nic."* Opět se zde setkáváme s prolínáním jednotlivých fází procesu IP. Nepředpokládáme, že by tato role byla součástí 1. fáze procesu IP. Jednalo se o výjimečnou situaci uživatele, kdy byla použita krizová intervence.

S rolí poradce se setkáváme v kategorii **očekávání uživatele** u kódu **poskytnutí informací** *(K10): „No tož šak víte, nikdy sem tam nebyla, tož sem chtěla vědět, jak to tam chodí." (J11): „Vědět to, co sa tu děje, jak sa to tu dělá."* a kódu **poskytnutí rady** *(J13): „Že mně poradí co, jak mám dělat."* Poskytnutí pravdivých informací o službě, předaných tak, aby jim zájemce porozuměl, považujeme u sociálního pracovníka za roli expertní, její součástí je i role poradce (viz kap. 3.5). V této fázi procesu IP se nesetkáváme s rolí zprostředkovatele, která by mohla být naplněna při jednání se zájemcem o službu, kdy bychom mohli přidat i informace o alternativách k pobytové službě ve známém prostředí.

5.2.2 Plánování - pojmenování změny a plán jejího dosažení

V kategorii **možnost a způsob dojednání podpory či pomoci**, kód **možnost pomoci** představoval odpověď na uzavřenou otázku, zda má uživatel možnost požádat sociálního pracovníka o pomoc. U všech respondentů (L42, J14, O25, A23, M17, K11, P17) jsme se setkali s kladnou odpovědí. Paní Hana, která neměla v 1. fázi procesu IP žádná očekávání, přesto potvrdila možnost pomoci *(H13): „Já myslím, že jo.“* Mohli bychom předpokládat, že sociální pracovník zde vystupuje v roli partnera, který si umí získat důvěru uživatele.
Další rolí, se kterou se setkáváme u této kategorie a kódu **způsob domluvy**, je role experta. Pan Petr trpí poruchou řeči *(P29):„… to mně nejde mluviť.“ (V):… „že špatně mluvíte, to já respektuju, ale už sme tady nejaký čas spolu, takže já myslím, že si rozumíme.“(P30): „Ano, rozumíme si.“* Sociální pracovník zná metody získávání informací a umí využívat jazyka uživatele na základě vztahu a důvěry. Je možno říci, že role experta se zde prolíná s rolí obhájce. Sociální pracovník nalézá silné stránky uživatele.
V této kategorii je možno vyhledat další roli u kódu **stížnost** *(A52): „Ne to vůbec né, to dobré žití není, to je jen taková slušnost, když něco mu řeknu a on mně odpoví….“*. (J21): *„… abych tady nebyl uvázaný jak pes u búdy.“* U sociálního pracovníka se vztahuje podání **stížnosti** k roli obhájce, tedy ochraně oprávněných práv a zájmů uživatele. Kód **stížnost** považujeme za možnost, jak zvýšit kvalitu poskytované služby pro uživatele v procesu IP.
Již ve fázi plánování se může stát sociální pracovník zprostředkovatelem, kdy dojednanou podporu a pomoc předává dalším pracovníkům.

Kategorie **dojednaná podpora a pomoc** a kód **změna prostředí** souvisí s přestěhováním uživatele do jiného DS. Sociální pracovník může podpořit poskytnutí služby ve známém prostředí uživatele *(P18): „No tak to jako prostě to přeložení.“ (P22): „Mám blízko domů, no a vidím na Radhošť.“ (P23): „A pochodím z tama.“* Jedná se o roli partnera, která se vztahuje k významu znalosti minulosti uživatele. U kódu **pomoc s financemi** se setkáváme již v období plánování s rolí, v níž sociální pracovník vystupuje jako zprostředkovatel vnějších služeb *(K12): „No, já sem potřebovala aj s tým bytem neco udělat, protože nikdo tam nebýval, musela sem tam platit aj tu, tak sem nakonec, že to budu muset prodať. Tak sem jí o tom říkala, no a ona mně právě domluvila jakůsi agenturu, že to prodajů.“*

5.2.3 Realizace plánu

Kategorie **spolupráce uživatele a sociálního pracovníka** se vztahuje k roli realizátora. U kódu **pasivita**, kdy uživatel preferuje aktivní přístup sociálního pracovníka *(P19): „Vy jste*

mně to pomohla, takže když sa to vyřeší, sem spokojený člověk.“ vystupuje sociální pracovník jednak v roli realizátora, který řeší činnosti spojené s přeložením uživatele do jiného DS. Tento kód koresponduje i s rolí partnera *(A46): „No protože sem trochu brblal pod fůsy, že sem…“*. Pasivní uživatel deleguje řešení svých záležitostí na přítele. Sociální pracovník toto respektuje a nevnucuje svůj pohled na svět. Uvedli jsme, **že pasivita** uživatele může být podmíněna omezením, se kterým se uživatel špatně vyrovnává. Sociální pracovník motivuje uživatele ke spolupráci v roli partnera, tj. nabídne možnost řešení a je na uživateli, zda nabídku přijme či ne. *(V): „No a co kdybysme to udělali tak, že bysme napsali dopis my?“ (O45): „No, tak.“ (V): „leda pomoct s tým napsáním, vy si to podepíšete.“ (O47): „Jo.“*

Se stejným způsobem, ale s jiným výsledkem se setkáváme u paní Hany. Na počátku vystupuje sociální pracovník v roli partnera. *(V): „A eště sa zeptám, říkáte, že neřeknete, že radši ste ticho… “. (H37): „Já su taková, že mě jak nekdo ne, třeba když mě nikdo neslyší…“ (V): „Neslyší…“ (H38): „Tak já sa neurazím, ale….“ (V): „Je Vám to líto?“ (V): „Jako by Vás nevnímal ten dotyčný, když po něm něco chcete.“* Výsledkem je role zprostředkovatele mezi uživatelem a dalšími pracovníky. *(V): „Mohlo by to být aj toto? Že bysme Vám dělaly toho prostředníka?“ (H36): „ Já myslím, že aj by mohlo.“*

Roli zprostředkovatele v oblasti vnějších služeb představuje u kategorie **spolupráce uživatele a sociálního pracovníka** kód **aktivita** *(K13): „No, ona domluvila, kdy tu příde ten z té agentury.“* S touto rolí se setkáváme i v kategorii **spolupráce uživatele a dalších osob**, kdy jsou činnosti delegovány sociálním pracovníkem na odpovědné osoby *(V): „A protože jsou to věci, které já konkrétně nezařídím, tak je musím předat dál. Nájezd - údržba, cvičení - rehabilitační pracovnice. Bude to takto stačit?“ (J24): „Bude.“*; nebo sociální pracovník působí jako realizátor a prostředník mezi uživatelem a rodinou *(V): „Ano, takže my to teď řešíme tak, že sme podali spolu žádost, pomáhala při tom aj Vaša paní neteř.“ (P25): „No pomáhala taky.“* Ke kódu **spolupráce** řadíme i možnost, kdy uživatel ví, že může spolupracovat s dalšími pracovníky, ale na základě vlastního rozhodnutí se obrací pouze na sociálního pracovníka *(K16): „Enom sa obracám na ňu. Ona dycky říkala, že když neco budu chtěť, že jí mám* zkázať.*“* Sociální pracovník vystupuje v roli partnera.

Deficit v roli zprostředkovatele v rámci interdisciplinárního týmu nalézáme **u kódu nespolupráce**, kdy se uživatel nemůže a nechce z určitých důvodů obracet na členy týmu *(H26): „Víte já aj po tých sestrách, když neco, já držím hubu.“* Z tohoto nám vyplývá nutnost zlepšení v této oblasti.

5.2.4 Vyhodnocení - revize plánu

V této fázi procesu IP vycházíme při určování rolí sociálního pracovníka z kategorie **informovanost uživatele o realizaci**. S rolí experta a obhájce se setkáváme u kódu **informovanost** *(K17): „Tož ona mně dycky aj přišla říct, přišla si povykládať, ona aj tady poštu nosí. Takže když neco přišlo doporučeně, tak mně to aj přečetla, tak sme o tom aj mluvily, takže jó tak mně to vysvětlila, tož, sú aj ráda, že tu nekdo je.“* V roli poradce vystupuje sociální pracovník u uživatele, kde dojednává kompromis mezi potřebou uživatele a možnostmi poskytovatele služby. *(V): „Takže my jsme sa domluvili na tom, že budeme na tomto spolu pracovat, abyste sa mohl opravdu přestěhovať, ...akorát, chce to určitý čas.“ (A57): „No, to jo.“* Pochybení v expertní roli sociálního pracovníka představuje kód **neinformovanost**, kdy nebyl dojednán termín náhradní schůzky s uživatelem *(L57, L58): „To je také nezvládáte.“ „Tož, jak to može byť. Nemožete rozdělať všecko.“*

V kategorii **posouzení podpory či pomoci sociálního pracovníka** vystupuje u kódu **kompetence** sociální pracovník v roli partnera, který při spolupráci s uživatele uplatňuje emoční a sociální kompetence a osobnostní vlastnosti *(L59): „No, co? Musí mět v sobě tu pomoc, aby… To nemá každý; (L60): „Že mosí cítit s tým člověkem, sobec by to dělat nemohl (J37): „Od té sociální pracovnice ta pomoc pro mňa znamená to, že sa možu na nekoho spolehnúť.“*

Uveďme dále roli experta a obhájce u kódu **spokojenost**, kdy uživatelka hodnotí odbornost sociálního pracovníka *(K19): „Tož teď, jak je člověk starý a furt neco potřebujete vyřizovat a už to také není, už tomu nerozumíte, tak sem ráda, že nekoho tady mám, kdo mně trochu pomože.“* a možnost obrátit se na sociálního pracovníka v případě potřeby *(K18): „… No, takže hlavně dyž neco potřebuju, možu* říct*.“* K roli expertní se vyjadřuje i uživatelka, která v současnosti podporu a pomoc sociálního pracovníka nepotřebuje *(M41): „No…, nejak, že by mně, třeba bych sa s něma poradila v nečem, třeba že by mně nejak pomohly, no zkrátka.“*

6 SHRNUTÍ PRAKTICKÉ ČÁSTI PRÁCE

Cílem kvalitativní výzkumné strategie realizované s využitím techniky polostrukturovaného rozhovoru bylo popsat a objasnit roli sociálního pracovníka v procesu IP v domově pro seniory. Při analýze dat jsme postupovali dle specifických výzkumných otázek. Odpovědi na otázky nalézáme ve vybraných výrocích respondentů, transkribovaných v předchozí kapitole.

(SVO1) **Jakým způsobem se sociální pracovník podílí na porozumění situaci uživatele?**

V rámci sociálního šetření či jednání se zájemcem o sociální službu se sociální pracovník podílí na porozumění situaci uživatele tím, že vnímá, jak své situaci uživatel rozumí, respektuje vyslovená přání a potřeby a dojednává soulad mezi očekáváním uživatele a možností poskytované služby. Z výzkumného šetření vyplývá, že uživatelé ve své situaci pociťují nedostatek ve formě nezvládání, které se váže ke špatnému zdravotnímu stavu, nemožnost zajištění péče rodinou, obávají se nástupu do neznámého prostředí a smiřují se s nutnou volbou. Mapování - zjišťování informací o uživateli, představuje interakci mezi uživatelem a sociálním pracovníkem. Sociální pracovník vystupuje v roli obhájce, který vnímá situaci zájemce a při navázání vztahu se zájemcem v roli partnera**,** který si umí získat důvěru. Z tohoto vyplývá, že součástí mapování je navázání vztahu a důvěry, na jehož základě je možno vyslovit přání a potřeby. Tyto se vztahují ke zvládání, které vychází ze zhoršeného zdravotního stavu, zajištění bezpečí a respektu, souvisejících se sociální situací uživatele. Dále realistická přání a potřeby jako je bydlení, zajištění stravování, zdravotní péče a prostředí bez bariér. Sociální pracovník je v roli experta, který si je vědom potřeb uživatele z hlediska holistického přístupu. Očekávání uživatelů se odvíjí od nástupu do neznámého prostředí DS. Od sociálního pracovníka očekávají uživatelé poskytnutí informací o DS. S poskytnutím informací souvisí i odbornost, kterou od služby uživatel požaduje. K očekávání uživatele řadíme i poskytnutí rady, jak se zachovat, a co dělat v aktuální situaci, což je součást základního poradenství sociálního pracovníka, která vychází z role expertní. S žádným očekáváním se setkáváme u uživatele, který byl donucen k nástupu do DS na základě nutné volby. Zde se nám naskýtá možnost, jak v dalších fázích s uživatelem pracovat, aktivizovat ho, pokud bude sám chtít nebo respektovat jeho pasivitu. Na základě porozumění situaci uživatele by měl být sociální pracovník schopen vypracovat prvotní plán péče a připravit tak půdu klíčovým pracovníkům. Prvotní plán péče by měl být nedíl-

nou součástí smlouvy o poskytnutí sociální služby. Tímto způsobem může uživatel či jeho zákonný zástupce získat informace o počínajícím procesu IP při poskytování služby.

(SVO2) **Jak uživatel společně se sociálním pracovníkem pojmenovává změnu a domlouvá se na plánu jejího dosažení?**

Ve všech rozhovorech potvrdili uživatelé možnost, požádat sociálního pracovníka o pomoc. Sociální pracovník zde vystupuje v roli partnera, který si umí získat důvěru uživatele. Způsob domluvy se sociálním pracovníkem je ovlivněn možnostmi uživatelů. Sociálního pracovníka vyhledávají, vědí, kde se mohou se sociálním pracovníkem setkat nebo za nimi sociální pracovník dochází. Uživatelé preferují při domlouvání zajištění soukromí. Do způsobu domluvy se sociálním pracovníkem zasahují uživatelé i mezi sebou, poskytují si vzájemně povzbuzení a potřebné informace. U uživatele s poruchou řeči zná sociální pracovník metody k získávání informací, které vychází ze znalosti komunikačních bariér uživatele. Role experta se zde prolíná s rolí obhájce. Můžeme konstatovat, že pasivní uživatelé, kteří nemají možnost za sociálním pracovníkem zajít, nemusí získat požadovanou podporu či pomoc. Na druhou stranu se setkáváme s uživateli, kteří aktuálně plánovat se sociálním pracovníkem nemusí. Z tohoto vyplývá, že sociální pracovník se nepodílí na procesu IP u každého uživatele, ale mějme na paměti, že by se měl podílet na procesu IP u těch uživatelů, kteří z různých důvodů nemohou hájit svá práva. Uživatelé se nebojí při dojednávání podpory či pomoci uvést stížnost s tím, že sociální pracovník má kompetence k jejímu projednání a řešení. U sociálního pracovníka se vztahuje podání stížnosti k roli obhájce, tedy ochraně oprávněných práv a zájmů uživatele. Dojednaná podpora a pomoc se týká úpravy prostředí a cvičení, kde sociální pracovník vystupuje v roli zprostředkovatele a dále bydlení u uživatelů na vícelůžkových pokojích, kde i přes opatření, která mají zajistit určitou míru soukromí, nemusí být uživatelé spokojeni. Jedná se o základní potřebu a zároveň dojednanou pomoc, která by měla být v rámci poskytování pobytové služby naplňována. Pomoc sociálního pracovníka se vztahuje na změnu prostředí u uživatele, který chce žít blízko svého rodiště, dále na jednání s úřady, pomoc s financemi a zajištění kontaktu, což jsou záležitosti, které spadají do náplně práce sociálního pracovníka pod hlavičkou hájení práv a zájmů uživatele. Jedná se o roli obhájce. U pomoci s financemi se setkáváme již v období plánování s rolí, v níž sociální pracovník vystupuje jako zprostředkovatel vnějších služeb.

(SVO3) **Jakým způsobem probíhá spolupráce uživatele a sociálního pracovníka?**

Spolupráce uživatele a sociálního pracovníka vychází z taktiky uživatelů při realizaci dojednaného cíle. Pasivní uživatelé preferují aktivní přístup sociálního pracovníka. Sociální pracovník vystupuje jednak v roli realizátora a také v roli partnera, který motivuje uživatele ke spolupráci. Důvodem pasivity uživatele mohou být zdravotní omezení. Jak jsme uvedli ve fázi plánování, jsou tito uživatelé hlavními příjemci podpory či pomoci, a je možno říci, že i péče. Sociální pracovník vystupuje v roli zprostředkovatele mezi uživatelem a dalšími pracovníky. Řadíme zde i aktivní přístup uživatele, který tímto způsobem hájí zájmy svého pasivního přítele. Pasivní uživatel deleguje řešení svých záležitostí na přítele. Sociální pracovník toto respektuje a vystupuje v roli partnera. V případě aktivity si uživatel domlouvá se sociálním pracovníkem pravidelné schůzky a podílí se přímo na realizaci cíle. Sociální pracovník v roli zprostředkovatele zajišťuje kontakt uživatele s vnějšími službami.

Při realizaci cíle uživatele sociální pracovník spolupracuje i s dalšími osobami. V případě, že není schopen cíl zrealizovat, protože neodpovídá jeho náplni práce, předává zajištění realizace odpovědným pracovníkům a vystupuje v roli zprostředkovatele. Stejnou roli, ale pouze v jednom případě, má při spolupráci s rodinou uživatele, kdy působí zároveň jako realizátor. Uživatelé spolupracují se členy týmu a také širším okruhem pracovníků DS. I když jsou uživatelé informováni o možnosti spolupracovat se členy týmu, na základě svého rozhodnutí se obracejí pouze na sociálního pracovníka, ke kterému mají důvěru. Jedná se o roli partnera. Negativní zkušenost uživatelů podmiňuje nespolupráci s dalšími osobami. Tento deficit sociálního pracovníka v roli zprostředkovatele mezi uživatelem, pracovníky a blízkými osobami uživatele je součástí doporučení pro praxi.

(SVO4) **Jak hodnotí uživatelé DS roli sociálního pracovníka v procesu IP?**

Uživatelé hodnotí role sociálního pracovníka v procesu IP z pohledu splnění dojednané podpory či pomoci. Hodnocení souvisí i se způsobem informování o realizaci dojednaného cíle. Uživatelé jsou informováni v rámci pravidelných schůzek se sociálním pracovníkem nebo jsou prostředníky členové týmu. Uživatelé respektují nutnost kompromisů na základě jasného vysvětlení ze strany sociálního pracovníka. S neinformovaností se setkáváme u uživatele, který v současnosti žádný cíl dojednán nemá a nevyžaduje podání informací, dále u uživatele, který si nevzpomíná, jakým způsobem byl informován. Uveďme i pochybení sociálního pracovníka, který nedojednal náhradní termín schůzky s uživatelem. Při

posouzení podpory či pomoci sociálního pracovníka se setkáváme s kompetencemi, které uživatelé sociálnímu pracovníkovi přisuzují. Kladou důraz na vztah a důvěru, schopnost pomáhat, empatii a oceňují i spolehlivost. Nespokojenost při hodnocení realizace cíle vyplývá z rozdílu mezi potřebou uživatele a možnostmi poskytovatele. Uživatelé, u kterých v současnosti probíhá realizace cíle, si nechávají čas na rozmyšlenou a cíl budou hodnotit teprve po jeho splnění. Spokojení uživatelé vyzdvihují odbornost a možnost obrátit se s řešením záležitostí na sociálního pracovníka. Spokojený uživatel vyzdvihuje i manažerské schopnosti sociálního pracovníka při delegování činností. Podporu sociálního pracovníka v budoucnosti posuzuje i uživatel, který v současnosti nemá dojednaný žádný cíl. S kladným hodnocením se setkáváme u pasivního uživatele, u kterého byl během výzkumného šetření dojednán cíl spolupráce se sociálním pracovníkem.

Při interpretaci dat jsme vycházeli ze základní výzkumné otázky:

(ZVO) **Jak vnímají roli sociálního pracovníka v procesu IP uživatelé konkrétního domova pro seniory?**

V průběhu procesu IP se uživatel setkává se sociálním pracovníkem, vystupujícím v roli partnera, obhájce, zprostředkovatele, realizátora či experta. Při interpretaci dat se neobjevily všechny role sociálního pracovníka, které jsme uvedli v teoretické části této práce (viz kap. 3.5). Jedná se o role experta IP, vzdělavatele a kontrolora, které jsme začlenili do doporučení pro praxi. **Role doprovázejícího** se nám jeví jako klíčová v procesu IP s uživatelem sociální služby, neboť zahrnuje role předcházející, které se vedle sebe objevují v jednotlivých fázích procesu IP. Role partnera se objevuje ve všech fázích procesu IP. Přikláníme se k tomu, že vztah a důvěra mezi uživatelem a sociálním pracovníkem, je zásadní při interakci sociálního pracovníka a uživatele v procesu IP. S podporou a pomocí sociálního pracovníka v rámci procesu IP uživatel může pojmenovat problémové oblasti svého života, jako jsou životní ztráty, může se smířit se vzniklou situací a navzdory svým omezením může nalézt pozitivní vztah k životu.

7 DOPORUČENÍ PRO PRAXI

Na základě provedeného výzkumu jsme využitelnost získaných poznatků shrnuli v doporučení pro praxi, které je vyjádřeno v následujících tabulkách. Vycházeli jsme z fází procesu IP, činností a rolí sociálního pracovníka, které se k těmto fázím vztahují. Zvýrazněny jsou ty činnosti, které mohou být zavedeny v popisu činností sociálního pracovníka a týkají se role experta, kontrolora a vzdělavatele (viz kap. 3.5). U role zprostředkovatele, která zahrnuje spolupráci s interdisciplinárním týmem a blízkými osobami uživatele, se setkáváme na základě provedeného výzkumu s deficitem, na kterém je možno dále pracovat.

Tabulka 12: Činnosti a role sociálního pracovníka - 1. fáze procesu IP

1. fáze - zkoumání situace, porozumění situaci uživatele	
Činnosti sociálního pracovníka	**Role sociálního pracovníka**
• Vnímá životní situaci uživatele.	OBHÁJCE
• Umí si získat důvěru.	PARTNER
• Je si vědom potřeb uživatele z hlediska holistického přístupu.	EXPERT
• Umí poskytnout pravdivé a srozumitelné informace o službě.	EXPERT
• **Rozumí jednotlivým oblastem individuálního plánování.**	**EXPERT**
• **Je schopen sestavit prvotní plán péče s ohledem na možné zdroje a problémy uživatele.**	**KONTROLOR**

Tabulka 13: Činnosti a role sociálního pracovníka - 2. fáze procesu IP

2. fáze - plánování	
Činnosti sociálního pracovníka	**Role sociálního pracovníka**
• Je kompetentní k projednání a řešení stížností uživatele.	OBHÁJCE
• Umí využívat jazyk uživatele a motivovat ho ke spolupráci.	EXPERT
• Nalézá a zaměřuje se na silné stránky uživatele.	OBHÁJCE
• Respektuje životní zkušenosti a význam minulosti uživatele.	PARTNER
• Zná metody získávání informací.	EXPERT
• Podílí se na zprostředkování vnějších služeb.	ZPROSTŘEDKOVATEL
• **Získané poznatky umí využít při tvorbě plánu.**	**KONTROLOR**

Tabulka 14: Činnosti a role sociálního pracovníka - 3. fáze procesu IP

3. fáze - realizace	
Činnosti sociálního pracovníka	**Role sociálního pracovníka**
• Realizuje a informuje uživatele o realizovaných činnostech.	REALIZÁTOR
• Nevnucuje svůj pohled na svět.	PARTNER
• Motivuje uživatele ke spolupráci.	PARTNER
• Je prostředníkem mezi uživatelem pracovníky, rodinou a službami vně DS.	ZPROSTŘEDKOVATEL
• **Umí zaznamenat realizované činnosti do individuálního plánu.**	**EXPERT**

Tabulka 15: Činnosti a role sociálního pracovníka - 4. fáze procesu IP

4. fáze - hodnocení	
Činnosti sociálního pracovníka	**Role sociálního pracovníka**
• Je schopen vysvětlit uživateli nutnost kompromisů při poskytování služby a dojednat shodu s uživatelem.	EXPERT
• Je pro uživatele oporou a průvodcem při hájení jeho osobních práv a zájmů.	OBHÁJCE, PARTNER
• **Umí vysvětlit a zhodnotit význam činností při práci s uživatelem.**	**VZDĚLAVATEL, KONTROLOR**

ZÁVĚR

Hlavním cílem této diplomové práce bylo popsat a objasnit roli sociálního pracovníka v procesu IP v domově pro seniory. Vycházeli jsme z trojího typu cílů, které jsme naplňovali v rámci kvalitativního výzkumného šetření. Získali jsme informace, které přispěli k poznání, jakou roli může sociální pracovník zastávat v procesu IP, což bylo podstatou cíle intelektuálního. Cíl intelektuální, praktický a personální jsme naplnili v doporučení pro praxi, jehož součástí jsou možné činnosti sociálního pracovníka v procesu IP a role, které se k těmto činnostem vztahují. Na základě uvedených činností a rolí je možno nastavit týmovou spolupráci v procesu IP, neboť právě tato oblast je dle získaných informací skutečnou *„Popelkou“* v procesu IP s uživatelem.

Uvedli jsme, že sociální pracovník se stává pro uživatele partnerem, obhájcem, realizátorem, zprostředkovatelem či expertem. Uvědomujeme si význam všech rolí, kdy sociální pracovník je tím, za kterým uživatel může zajít, dokáže porozumět jeho situaci, poradí nebo zprostředkuje podporu či pomoc a dokáže vést dokumentaci, srozumitelnou jak pro uživatele, tak pro další pracovníky. V tomto případě hovoříme o intervenci, která je podstatou sociální práce. Sociální pracovník v procesu IP může pracovat i s prostředím, které uživatele obklopuje, může uživatele aktivizovat, což je oblast prevence, se kterou pracuje sociální pedagogika (Gulová, 2011). Z uvedeného vyplývá, že oblast procesu IP je možností, kde se obě tyto profese v různých rolích mohou setkávat.

Výhodou účasti sociálních pracovníků v procesu IP s uživatelem služby by mělo být poskytnutí odpovídající podpory či pomoci v prostředí, které respektuje individuální potřeby uživatele. Tímto způsobem je možno dodržovat kvalitu poskytované služby dle standardů. Nastavení individuálního plánu by mělo vycházet z odbornosti, schopností a dovedností, jimiž by měl sociální pracovník disponovat. Nedílnou součástí by mělo být efektivní nastavení činností v rámci interdisciplinárního týmu. Vycházíme-li z humanistické tradice, hlavní rolí sociálního pracovníka v procesu IP je být průvodcem uživatele na jeho cestě životem, aby mohl i v domově pro seniory žít dobře.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

[1] BAKOŠOVÁ, Zlatica. Sociálna pedagogika ako životná pomoc. Bratislava: Public promotion s.r.o., 2008. ISBN 978-80-969944-0-3.

[2] BAKOŠOVÁ, Zlatica (ed). Terminologický výkladový slovník zo sociálnej pedagogiky. Trnava: Univerzita sv. Cyrila a Metoda v Trnave, Fakulta sociálnych vied, 2013. ISBN 978-80-8105-514-0.

[3] BAŘÁKOVÁ, Jolana. Sociální práce s lidmi s demencí. Bakalářská práce. Ostrava: Ostravská univerzita, Fakulta sociálních studií, 2013.

[4] DISMAN, Miroslav. Jak se vyrábí sociologická znalost. Praha: Karolinum, 2008, ISBN 978-80-246-0139-7.

[5] DVOŘÁČKOVÁ, Dagmar. Kvalita života seniorů v domovech pro seniory. Praha: Grada, 2012, ISBN 978-80-247-4138-3.

[6] GULOVÁ, Lenka. Sociální práce Pro pedagogické obory. Praha: Grada, 2011, ISBN 978-80247-3379-1.

[7] HERZOG, Aleš. Bez individuálního plánování nelze dělat sociální práci s. 10-12, In Sociální práce/Sociálna práca č. 3/2011.

[8] HORECKÝ, Jiří. Organizace přímé péče v pobytovém zařízení pro seniory, s.16, In Sociální služby č. 6-7/2014.

[9] HROZENSKÁ, Martina; DVOŘÁČKOVÁ Dagmar. Sociální péče o seniory. Praha: Grada, 2013. ISBN 978-80-247-4139-0.

[10] HLADÍK, Jakub; VÁVROVÁ Soňa. Mechanismy fungování rozvoje autoregulace učení studentů. Praha: Hnutí R, 2011. ISBN 978-80-86798-17-2.

[11] CHLOUPKOVÁ, Soňa. Koncept „POPOPÉ“ a jeho přínos pro individuální plánování zejména ve službách sociální péče, s. 135-136, In. Sociální práce/Sociálna práca č. 3/2011.

[12] JOHNOVÁ Milena. Individuální plánování – utajená síla sociální práce, s.5, In Sociální práce/Sociálna práca č. 3/2011.

[13] KALVACH Zdeněk a kol. Křehký pacient a primární péče. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-4026-3.

[14] KOLEKTIV AUTORŮ. Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb české republiky, 2011. ISBN 978-80-904668-1-4.

[15] KOPŘIVA KAREL. Lidský vztah jako součást profese. Praha: Portál, s. r. o., 2006. ISBN 80-7367-181-6.

[16] KRUTILOVÁ, Dagmar, ČÁMSKÝ Pavel a SEMBDNER Jan. Sociální služby. Praha: Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR, 2008. ISBN 978-80-254-3427-7.

[17] LLOYD, Chris; KING, Robert; CHENOWETH, Lesley. Social work, stress and burnout: A review. Journal of Mental Health. 2002, 11, 3, s. 255-265.

[18] MALÍK HOLASOVÁ, Věra. Kvalita v sociální práci a sociálních službách. Praha: Grada, 2014. ISBN 978-80-247-4315-8.

[19] MALÍKOVÁ, Eva. Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-3148-3.

[20] MATOUŠEK, Oldřich. Slovník sociální práce. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-368-0.

[21] MATOUŠEK, Oldřich a kol. Metody a řízení sociální práce. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-502-8.

[22] MATOUŠEK, Oldřich, KODYMOVÁ, Pavla, KOLÁČKOVÁ, Jana. Sociální práce v praxi. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-818-0.

[23] NEPUSTIL Pavel. Případové vedení/case management ve světle postmoderního kolaborativního přístupu, s.74 - 80, In Sociální práce/Sociálna práca č. 1/2011.

[24] ŠVAŘÍČEK, Roman, ŠEĎOVÁ, Klára et al. Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80- 7367-313-0.

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

Internetový zdroj:

[26] Česko. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. In: Sbírka zákonů, Česká republika. 2006, 37/2006, [online] [cit. 2014-11-04]. Dostupný také na WWW: <www.mpsv.cz>.

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

DS Domov pro seniory.

IP Individuální plánování.

Kap. Kapitola

Např. Například

SP Sociální pracovník.

Tj. To jest

Tzv. Takzvaný

SEZNAM TABULEK

Tabulka 1: Přehled standardů kvality sociálních služeb 17
Tabulka 2: Proces IP 28
Tabulka 3: Obecná náplň práce sociálního pracovníka v domově pro seniory 32
Tabulka 4: Náplň práce sociálního pracovníka v oblasti standardu č. 5 IP 33
Tabulka 5: Respektované způsoby praxe SP (podle Banksové, 1995) 37
Tabulka 6: Cíle výzkumu 43
Tabulka 7: Složení respondentů 46
Tabulka 8: Seznam získaných kódů a kategorií - 1. fáze procesu IP 49
Tabulka 9: Seznam získaných kódů a kategorií - 2. fáze procesu IP 52
Tabulka 10: Seznam získaných kódů a kategorií - 3. fáze procesu IP 55
Tabulka 11: Seznam získaných kódů a kategorií - 4. fáze procesu IP 57
Tabulka 12: Činnosti a role sociálního pracovníka - 1. fáze procesu IP 68
Tabulka 13: Činnosti a role sociálního pracovníka - 2. fáze procesu IP 68
Tabulka 14: Činnosti a role sociálního pracovníka - 3. fáze procesu IP 69
Tabulka 15: Činnosti a role sociálního pracovníka - 4. fáze procesu IP 69

SEZNAM PŘÍLOH

P I: Otázky k rozhovoru

P II: Přepisy rozhovorů

PŘÍLOHA P I: OTÁZKY K ROZHOVORU

1. (SVO1) Jakým způsobem se sociální pracovník podílí na porozumění situaci uživatele?
   (zkoumání situace - porozumění situaci uživatele)
   (TO1) Před přijetím do domova jste se setkali se sociálním pracovníkem při sociálním šetření. O čem jste společně hovořili?
   (TO2) Co jste ve své situaci potřebovali nejvíce?
   (TO3) Co jste očekávali od sociálního pracovníka?

2. (SVO2) Jak uživatel společně se sociálním pracovníkem pojmenovává změnu a domlouvá se na plánu jejího dosažení?
   (plánování)
   (TO4) Máte možnost sociálního pracovníka požádat o pomoc?
   (TO5) Jakých záležitostí se pomoc týká?
   (TO6) Jak se tedy domlouváte se sociálním pracovníkem, když potřebujete s něčím pomoci?

3. (SVO3) Jakým způsobem probíhá spolupráce uživatele a sociálního pracovníka?
   (realizace plánu)
   (TO7) Jakým způsobem spolupracujete v průběhu řešení Vašich záležitostí se sociálním pracovníkem?
   (TO8) Jak se zapojujete do řešení?
   (TO9) Spolupracuje sociální pracovník při řešení Vaší záležitosti ještě s někým jiným?

4. (SVO4) Jak hodnotí uživatelé DS roli sociálního pracovníka v procesu IP?
   (vyhodnocení - revize plánu)
   (TO10) Jakým způsobem jste informováni o řešení Vaší záležitosti?
   (TO11) Jak Vám sociální pracovník pomáhá, aby se Vám zde dobře žilo?
   (TO12) Co pro Vás znamená podpora či pomoc sociálního pracovníka?

PŘÍLOHA P II: PŘEPISY ROZHOVORŮ

Paní Ludmila

V: Dobrý den přeju

L1: Dobrý den a vítám Vás u nás.

V: Tak, my sme sa domluvily, že si spolu popovídáme.

L2: Tak.

V: Já Vám chcu jenom řeknůť, že to bude anonymní, nebudu Vás oslovovat jménem a jenom Vás požádám, můžu to teda nahrávat eště?

L3: No.

V: Děkuju.

L4: Všecko, ale já mluvím všelijak, aj chraptělo eště.

V: A chraptělo, trošku nachlazená ste. Budu jenom rychlo, nebudu Vás obtěžovat dlůho.

Zeptám sa takto, než Vás přijali tady k nám do domova,tak ste sa potkala nekde se sociální pracovnicí, kde to bylo?

L5: No.

V: Přijela za Vámi, vy jste si podala žádost.

L6: To moja nevěsta, to ale jsem ještě byla zdravá, no trhala jsem trnky, vláčila pytle.

V: Ajaj, tak jste si poblížila.

L7: A potom sem si řekla, já půjdu sem.

V: Rozhodla jste sa.

L8: No, ona nevěsta mně to dala.

V: Pomohla Vám.

L9: Potom sem měla mrtvičku.

V: Aha, takto. A ta sociální pracovnice od nás přijela za vámi, Kam? K Vám domů nebo do nemocnice?

L10: To bylo už potom, když sem byla v nemocnici, ve Zlíně, tam sem byla jak doma.

V: Ano, tam sa vám líbilo.

L11: A teď sem ztratila krevní destičky, já sem sa nenajedla, chodily mňa kamarádky krmit z Mezříčí, ze Vsetína.

V: A takto Vás viděla v té nemocnici naša sociální pracovnica?

L12: No, já už sem šla potom domů.

V: Ano.

L13: Přišlo, že už to bylo volné.

V: Oznámení, že můžete nastoupit. Ale ještě před tým určitě za Vámi přijela ta sociální pracovnice nebo nepřijela? Vy jste zrovna nastupovala do domova?

L14: To J. vyřizovala.

V: Jo takto, vy jste nebyla v nemocnici, tak to probíhalo jednání po telefonu.

L15: Ano, ona to všecko sepsala.

V: Dobře, co Vám chybí, co potřebujete.

L16: No.

V: Protože to je před tím přijetím nutné, to ta sociální pracovnice musí vědět.

L17: No, ona J. byla tady a ona sa ptala na všecko.

V: Vaša nevěsta byla Váš tiskový mluvčí. Říkám to dobře?

L18: No. A to byla ta Vaša vedla.

V: Ano, paní sociální pracovnice. S tou se domlouvaly, protože Vy jste nemohla.

L19: Ano.

V: Děkuju. Takže Vy jste vlastně potřebovala, abyste mohla nastoupit tady k nám.

L20: No, a já sem eště nešla, eště sem to odložila.

J: Nechtělo se, dokud člověk nemusí.

L21: Ano.

V: Potom už ste musela.

L22: Jak sem ztratila ty krvinky. Naši řekli, že sama nemožu ostat.

V: Bylo potřeba, aby ta péče byla celodenní.

L23: Já bych to nezvládla.

V: Takže proto jste nastoupila do domova?

L24: No a šla sem dolů na jedničku

V: Ano, ano, bydlela jste jinde.

L25: A potom paní P., to je také hodná cerečka.

V:Ano, ano, pomohla Vám přestěhovať sa tady.

L26: Ona šla za mnů.

V: Ano.Takže ona Vám pomohla s tím, abyste sa tady mohla přestěhovat. Tady do toho jednolůžkového pokojíčku, abyste měla to soukromí.

L27: No, no.

V: Dobře.

L28: A pan doktor dolů, ten mně psal ty léky…

V: Ale já musím řeknůť, že Vy vlastně po tom nástupu jste byla na tom velice špatně zdravotně.

L29: Byla, já sem spadla.

V: Ano, ano, aly Vy jste sa tu spravila, říkám pravdu?

L30: No.

V: Že ste bojovala.

L32: No šak já sem byla v té léčebně…

V: ano na LDNce.

L32: Ne, ne

V: Ve Vizovicích, ještě jinde.

L33: Tam u Zlína co je, u Ostravy, ježíšmarjá.

V: Čeladná je tam, Paskov je tam.

L34: Ne, já si nevzpomenu

V: Nevzpomínajte, já si taky nevzpomenu. To sme dvě, nevadí.

L35: No, a potom já sem chodila cvičit, já sem tam byla na tři týdně. Chodila sem o berli, měla nohu zlámanů a stanula sem ze židle a spadla sem.

V: Zatočila sa hlava a spadla ste. Ale potom na tem Vsetíně, v tých lázňách Vy ste cvičila, plavali ste, dali Vás tam dokopy.

L36: Pan doktor napsal jakési léky, do Brna to posílali, no a mně to pomáhalo, ale teď umřel. A pan doktor tady to našel všecko.

V: A zařídil to zase on. To je dobře. Takže aspoň ten zdravotní stav Vám trošku podržel i tady.

L37: Ano.

V: A já sa zeptám dál, jestli teda možu.

L38: No.

V: Už ste tady v domově, už ste tady nejaký čas.

L39: Co?

V: Nějaký čas už tady válčíme spolu.

L40: Bude 6 let.

V: Utíká to.

L41: V březnu nebo v dubnu, v březnu byl už sněh.

V: Ano. A já sa zeptám, když ste tady u nás v domově, máte možnost nás jako sociální pracovnice požádat o pomoc, když neco potřebujete? Máte tu možnost?

L42: No mám, šak.

V: A teď sa zeptám dál. Čeho sa to týká když neco potřebujete po nás konkrétně.

V: Čeho sa to týká, teď sme neco řešili. Řešili jsme ten důchod myslím, aby Vám chodil sem.

L43: No, no

V: Ale to eště k tomu řešíme s tů Vašů nevěstu dohromady, dycky.

L44: No.

V: Takto, takže to sme řešili. Jinak když potřebujete...

L45:Všechno, idu tam, tam k sestřičkám, já nepotřebuju.

V: Já vím, a když potřebujete nás, tak si nás zavoláte.

L46: To sem šmatlala aj dole.

V: Vy ste si za náma aj došla.

L47: No. A teď už sem zvyklá na taký samotářský život, háčkuju.

V: A já to dělávám aspoň tak, že sem tam na Vás nakuknu. A vy když neco potřebujete, tak si řeknete.

L48: No.

V: Takže tak sa domlůváme.

L49: Takových céreček je málo.

V: Jejda děkuju, aj spolu povykládáme.

L50: Já Vám řeknu a nemám ráda nepříjemnosti.

V: Já vím. vy jste takový člověk, který sa snaží vyjít opravdu s každým. Že?

L51: No, já sem včil.

V: Takže tak. Možu sa eště zeptat?

L52: Može.

V: Takže my jsme říkaly, když potřebujete tak si nás zavoláte, buď přes sestřičky…

L53: Máme zvonek, no…

V: Oni nás zavolajů, nebo já za Vámi chodívám, nakuknu občas.

L54: Já neobtěžuju, dokud možu.

V: Dokud možete, tak nevoláte.

V: V pořádku, dobře.

L55: No.

V: Dobře, eště se zeptám dál. Když třeba neco řešíme, ta sociální pracovnica třeba i při smlouvách, když Vám něco vysvětluje, chodí za Vámi, vysvětluje Vám to všechno, jak má ty papíry, chodí za Vámi? Buď já, nebo moje kolegyně?

L56: No, no. Jak Máte čas.

V: Chodíváme, jak máme čas.

L57: To je také nezvládáte.

V: Potřebovaly bychom, abysme za Vámi chodily častěji. Že?

L58: Tož, jak to může byť. Nemožete rozdělať všecko.

V: Je to tak, ještě sa zeptám. Co pro Vás znamená ta pomoc od té sociální pracovnice. Nepřemýšlajte.

L59: No, co? Musí mět v sobě tu pomoc, aby… To nemá každý.

V: To je krásné.

L60: Že mosí cítit s tým člověkem, sobec by to dělat nemohl.

V: Musí cítit s člověkem, máte pravdu. A eště sa zeptám, Jak Vám pomáhá ta sociální pracovnica, ať sem to já nebo ať je to kolegyňka, aby sa Vám tu dobře žilo? Aspoň něčím, pomáhá aspoň něčím?

L61: No, všeci pomáhajů.

V: Všeci, v pořádku, musí to být takové dohromady. Že? Jeden člověk nic nezmůže. Přesně tak.

L62 Ano:

V: Já strašně moc děkuju za rozhovor

L63: To už je všecko? Za málo.

V: Děkuju, dobře.

Paní Hana

V: Takže, dobrý den. Vy jste mně dovolila, abych s vámi mohla hovořit. Vůbec nevíte, o čem budeme mluvit a jediné na co sa vás zeptám, jestli to můžu nahrávat ten rozhovor. Bude anonymní, nebudu uvádět Vaše jméno. Můžu?

H1: Pokud to, sem tam neco vymažete, ne?

V: Pokud tam bude jméno samozřejmě. Nesmí tam být Vaše jméno, to je základ. Zeptám se před tím než Vás přijali tak nám do domova, jste podala žádost, na základě té žádosti za vámi přijela sociální pracovnice od nás z domova.

H2: Jo.

V: Já se zeptám, o čem ste spolu hovořili, o čem jste spolu mluvili. Vzpomínáte si, je to už nějaký čas.

H3: O čem sme mluvili, jestli tady chcu a nebo ne.

V: A chtělo se Vám?

H4: Tak ani ne abych vám řekla pravdu. Až pak mňa to donutilo, že sem omarodila a nemohla sem. Byla jsem nucená.

V: Takže ten zdravotní stav byl špatný.

H5: Jo.

V: To bylo sociální šetření, teď po novu jednání se zájemcem. A vzpomínáte, co ona zjišťovala?

H6: Nevzpomínám si.

V: Nevzpomínáte, co potřebujete, že? A zeptám sa eště takto. A vy ste sa ptali na domov jak to tady chodí, jak to tu vypadá.

H7: Tak já už né, ale syn sa ptal.

V: Takže u toho jednání byl i Váš pan syn.

H8: No on tam byl až potom.

V: Už ste měla ten špatný zdravotní stav.

H9: Jo.

V: Nechodila ste, myslím, že to bylo takto, dobře. Co ste čekali po tom přijetí do domova.

H10: Já sem nečekala vůbec nic, abych Vám řekla.

V: Vůbec nic? Ani ste sa netěšila.

H11: Já sem ani nevěděla, že on tady byl a vyřizuje to.

V: A vyřizuje to, až takto. Ale na té žádosti přece musí být Váš podpis.

H12: To je možné.

V: Hmm, takto. Takže děkuji, to je dobrá informace. Zeptám se tak, už jste u nás v domově, máte možnost mě jako sociální pracovnici požádat o tu pomoc, když něco potřebujete, cokoliv.

H13: Já myslím, že jo.

V: Zeptám sa, čeho by sa měla ta pomoc týkat. Co myslíte. S čím Vám zrovna já můžu pomoct.

H14: Tak jedině na neco sa Vás vyptávať.

V: Řekla byste na co třeba?

H15: Já si nevzpomenu, ale kolikrát mě napadlo, že bych sa aj nekoho zeptala a nevěděla jsem koho.

V: Takže víte, že sa možete kdykoliv na cokoliv zeptat sociálního pracovníka. Dobře a teď když sa mňa budete potřebovat na neco zeptat, jak mňa kontaktujete, víte jak?

H16: Tak jedině po sestře vzkázať.

V: Po sestře, ano, protože ten zdravotní stav nedovoluje, abyste za námi přišla, takže po sestře, dobře. Teď sa eště zeptám, řešily jsme spolu něco, já s Vámi? Nevzpomínáte, nikdy nic? H: Možné je to, já nevím.

V: Co třeba vysvětlování nějakých dokumentů.

H17: No tak to je možné, že ste mně radila.

V: Dobře, vždycky už vlastně při podpisu smlouvy to musím s Vámi probrat.

H18: Ano, ano to je taky důležité.

V: A když potřebujete pomoc při hospodaření s penězi. Potřebujete tu pomoc ode mě nebo nepotřebujete?

H19: No to potřebuju, protože vůbec nemám ponětí, co tam mám, nebo jak to mám.

V: Takže potřebujete, abych zašla občas za pokladní.

H20: Jo.

V: Zeptala se, kolik tam je.

H21: To sa chodí za pokladní?

V: Ano, chodí, vidíte zase nová informace, chodívám za ní. Jo. Vyzvednu Vám ten papír, kolik je tam a Vy už podle toho víte, kolik máte prostředků finančních.

H22: Co si možu dovoliť a co ne.

V: Přesně tak. Dobře takže když neco potřebujete, tak sa do toho zapojujete, vždycky si řeknete, co je potřeba, zavoláte si. A nebo ne?

H23: Ani ne, aby Vám řekla pravdu. Já su takový člověk, že já než bych neco po nekom chtěla, tak radši držím hubu.

V: Není to škoda? Aj tady.

V: A není to škoda?

H24: Tož možná je.

V: Možná občas byste mohla chtít.

H25: No.

V: Dobře děkuju.

H26: Víte já aj po tých sestrách, když neco, já držím hubu.

V: A raději nic neříkáte.

H27:Jo.

V: Dobře. Takže zeptám se dál, když třeba vyřizujeme ty finanční záležitosti, protože to děláme spolu.

H28: Jo.

V: Tam mě oslovujete, jak ste informována o tom, že sa ta záležitost řeší. Když potřebujete vybrat, jak to probíhá. Ja za Vámi příjdu.

H29: Buď Vám vzkážu, abyste mně neco vybrali nebo.

V: Takto, vždycky Vám to donesu. A, v pohodě, klidně zakašlete.

H30: Sa ně dobře kašle.

V: Tak a ještě sa zeptám, znamená pro Vás neco takováto pomoc od toho sociálního pracovníka?

H31: To víte, že znamená, protože já různé věci nevím dodneška, za kým mám jít, co mám dělat, nic.

V: Takže na tu radu to špatné není?

H32: No. Radu.

V: A co má ten sociální pracovník já a nebo kolegyňka dělat, aby sa Vám tady dobře žilo. Zkuste navrhnůť. Nepřemýšlajte. V čem bychom my Vám mohly pomocť. Vy třeba neřeknete sestrám, co Vás trápí,

H33: Ne.

V: A mohla byste to řeknůť nám…

H34: Jedině tak.

V: A my bysme to už mohly předať…. S nima dojednať

H35: Vy.

V: Mohlo by to být aj toto? Že bysme Vám dělaly toho prostředníka?

H36: Já myslím, že aj by mohlo.

V: A eště sa zeptám, říkáte, že neřeknete, že radši ste ticho. Máte třeba strach, je to z důvodu strachu nebo je tam jiný důvod?

H37: Já su taková, že mě jak nekdo ne, třeba když mě nikdo neslyší…

V: Neslyší…

H38: Tak já sa neurazím, ale….

V: Je Vám to líto?

H39: Je mně to líto, sa na mňa kašle.

V: Jako by Vás nevnímal ten dotyčný, když po něm něco chcete.

H40: Přesně tak.

V: Dobře. To mně stačí. Děkuju za rozhovor.

H41:Nemáte za co.

V: Děkuju.

Paní Marie

V: Tak, dobrý den přeju. My jsme sa domluvily na rozhovoru, předběžně.Vy jste souhlasila. Souhlasila jste?

M1: Souhlasila.

V: Výborně, děkuju. Tak já jenom řeknu, abyste věděla, nebudu uvádět Vaše jméno, je to anonymní a důvěrný rozhovor a ještě Vás poprosím, jestli souhlasíte s tou zvukovou nahrávkou.

M2: Jo, souhlasím.

V: Dobře Děkuju. Zeptám sa, bude to dvanáct otázek, odpovídajte hned, nepřemýšlajte.

M3: Dobré.

V: Tak jak potřebujete, jak to cítíte.

M4: Dobré.

V: Tak jdeme na to. Před přijetím do domova, Vy ste sa setkali se sociální pracovnicí v rámci sociálního šetření, jak ste si podali žádost do domova, tak u Vás určitě byly na sociálním šetření. Byly na tom sociálním šetření?

M5: No já sem si tu žádost nepodávala do domova, já sem byla v nemocnici a paní P. když sem nechtěla jít dom, tak paní P. ona je ta sociální, to potom řešili a řekla mně, že bych jako mohla jít sem, tady potom paní K. ta za mnů přijela do té nemocnice.

V: A o čem ste si povídaly.

M6: Povídaly, tož jestli chcu samotný pokoj nebo nekde s nekým. Já sem si pravila, napřed, že s nekým, ale jak sem byla taková rozhodená, jak byly ty problémy, tak mňa nechala tak a potom za mnů přišla, že by bylo nejlepší, kdybych byla sama, že když budu chteť, že si za tema babkama vyjdu na chodbu, že si možu povykládat. Tak. Paní sociální tady potom za mnů přišla, tak sme si povykládaly a povídala, že by sa tu jako neco našlo, enomže eště chvílu musím počkat. A mňa to rameno bolelo, já sem s tým měla problém, dodneška mám s tým.... V: Problémy. Ona vlastně zjišťovala, co Vás všecko trápí, co potřebujete…

M7: No, no, no.

V: Protože na základě toho sa sestavuje ten plán péče pro cérky, pro sestřičky.

M8: No, tam to šlo přes všechno.

V: Všechno Sakum pikum ste braly, oblékání, hygiena, stravování….

M9: všecko, všecko, sakum pikum.

V: Ste si povykládaly.

M10: A pak mě povídala, že ten jednopokojový, jednolůžkový pokoj by byl.

V: Že by byl. Ona Vám ten domov představila, vy jste sa ptala jak to tady chodí.

M11: Neptala, protože já sem z toho byla tak vyšitá, já sem nevěděla kde je K., já sem věděla jenom kde sú policajti a jinač sem tady o tomhle nevěděla vůbec nic, úplně nic, cizí prostředí. Jak sem tu šla úplně, tož jak o ničem, úplně nepřipravená, že bych si nejaků představu udělala, to ne, vůbec nic. Přišla sem sem, tak samozřejmě bečela sem jak Babuša.

V: Není divu. A teď sa Vás zeptám, když ste tady přišla, co ste potřebovala nejvíc ze všeckého.

M12: Ze všeckého nejvíc, tak, že už budu konečně v klidu, že budu mět klid. A když Vám tady neco buchlo tak já v noci sem sa zbudila, normálně já sem nevěděla kde su, protože ten ogar dělal veliký bordel, to bylo křápání, bůchání.

V: Nemusíte o tom mluvit, nemusíte.

M13: Ale potom chvála bohu sa to spravilo. bylo to dobré.

V: Takže když přišla za Vámi ta sociální pracovnice na ten V., ona Vám rychle představila ten domov, povykládaly ste si, co potřebujete.

M14: No.

V: A vy ste čekaly, aby ste mohli být v klidu.

M15: Abych byla v tom klidu, abych měla kde jíť.

V: Tak.Děkuju, hotovo první část máme za sebů, zeptám sa dál. už ste u nás v domově, ste u nás určitý čas,

M16: Třetí rok, tři roky tu budu 7. března, jéjdanenky jak to uteká.

V: Takže já sa zeptám, když potřebujete, máte možnost požádat tu sociální pracovnici o pomoc?

M17: Tož, dyž budu neco potřebovať, mám možnost.

V: Máte.

M18: Mám.

V: A teď sa Vás zeptám. Když si uvědomíte, zapřemýšláte. Čeho by sa ta pomoc měla týkat. V čem Vám može zrovna sociální pracovnice pomocť.

M19: No týkalo sa to pana M., že aby nám mohli pomoct s bývaním.

V: Já můžu říct, že tu máte přítele a potřebovali jste, abyste mohli být spolu.

M20: Spolu.

V: Dobře takže to a ještě něco jiného kromě toho?

M21: No tak kromě jiného, já nevím, já su tady docela spokojená, protože tak nejak nepotřebuju nic zatím.

V: Výborně.

M22: Sú spokojená, úplně spokojená.

V: Nepotřebujete tu sociální pracovnici.

M23: Nepotřebuju, zatím nic.

V: To je dobře.

M24: Su spokojená.

V: Dobře. To jsou ty záležitosti, a když teda potřebujete s něčím pomoct, jak jste uvedla ten jeden příklad, takže sa domlouváte s tú sociální pracovnicí jak, Vy za ní dojdete?

M25: Já si za ňú zajdu.

V: Víte kde je kancelář.

M26: Vím všecko, když potřebuju, zajdu si.

V: Takže dobře a jak spolupracujete při řešení toho problému zrovna s tím bývaním s tú sociální pracovnicu?

M27: Jak?

V: Chodíte sa ptat, jak to pokračuje nebo ona chodí za vámi, aby Vám řekla, že už to bývání, že sa na tom pracuje?

M28: Tož oni o tom víjá, že když sa neco uvolní, že sa to bude řešit. T

V: Tak.

M29: Že jako s tým počíců, že by sa to jako…

V: A daly Vám potom vědět, jakmile byla tá možnost?

M30: Daly, daly. Ona si mňa zavolala sociální a tak to řešila se mnů.

V: A vyřešily ste to s přítelem.

M31: No, no.

V: Dobře. Zeptám sa eště dál. Vy sa zapojujete dořešení všech těch záležitostí?

M32: No, no.

V: Vy jste ve výboru obyvatel a třeba když se Vám nejaký ten klient s něčím svěří, jdete Vy jako jeho tiskový mluvčí za tú sociální pracovnicu nebo mu řeknete poďme…

M33: Sem mluvila s jedním pacientem tady a on má problémy na pokoji, cosi toto.

V: Ano.

M34: Si ně stěžoval. A já povídám, já Vám nepomožu nijak, ale běžte za sociálku, za cé-rečkama, sú šikovné, ony Vám poradijá a řeknů, co a jak.

V: Výborně. Děkuju moc, takže toto.

M35: Já nejak to neřeším, já su malý pán, já poradím a vy si to běžte vyřešiť.

V: Dobře, takže když sa řeší nejaký problém a týká sa Vás, říkáte, že jste informovaná, děvčata, sociální pracovnice Vás informujů, dycky si Vás nejak zavolajů nebo za Vámi dojdů. Dobře. Tak. Poslední dvě otázky. Jak Vám može pomoct sociální pracovnica, aby sa Vám tady dobře žilo.

M36: Jejdanenky, jak mně može pomocť.

V: Může vůbec pomoct?

M37: Já su tak spokojená, že už mně snad nemože pomoct, protože já opravdu skutečně, já už žádné pomoci nepotřebuju, protože já už tady mám opravdu všecko.

V: A zeptám sa takto. Vy ste sa stěhovala, říkala jste do úplně cizího prostředí.

M38: Úplně cizího, neznala jsem, nevěděla jsem kde je domov, že tu neco takového je, no vůbec.

V: A nechtěla byste třeba někde blíž? Mohla by Vám v tomto pomoct ta sociální pracovnice? M39: Ne. Já už sem měla zažádané. P. mně řekla, že mňa tu nerada vidí. Já povídám, ale né. Tak mě dala napsat na tom I., když sem samostatná. A já sem si zas povídala, ogar tam býval kdysi, když na mňa neco příjde, nebudu mocť, že tam su nejaké sestřičky, a tam si mosíte donést, nákupy si tam udělať a také toto. A povídám, není tam nic, sú tam schody a dyž já nebudu mocť, tak kdo mě cosi toto. Potom mě nabízali na H. Pečovatelský dům, tam sa mě nejak moc nechtělo. To je totéž co v K., A tam to vůbec sem neznala, jenom z doslechu, tam že sú samí starší lidi a takoví ležáci a samí horší pacienti jacísi. Toto a já sem s tů paní P. a tak sme sa domluvily, že mně zkusí zařídit tady totohle, no a tak, takže sme to s paní sociální s tadyma a ze V. tak mně to zařídily. Já sem pořádně nezařizovala nic.

V: A eště sa zeptám na poslední otázku. Co pro Vás znamená pomoc sociální pracovnice tady u nás v domově, když už teda pomáhá v nečem.

M40: Pomoc, když by bylo člověkovi nejak horší a nemoh, tak toto bych sa třeba obrátila na ně, kdyby sa to dalo nejak lepší vyřešit nebo nejak tak.

V: Kdyby dělala toho prostředníka.

M41: No…, nejak, že by mně, třeba bych sa s něma poradila v nečem, třeba že by mně nejak pomohly, no zkrátka.

V: Dobře.

M42: Jináč chvála bohu nepotřebuju nic, mosím to zaklepat.

V: Dobře.

M43: Chvála bohu zatím je to v pořádku.

V: Děkuju moc za rozhovor.Úplně mě to stačí.

Paní Karla

V: Dobrý den.

K1: Dobrý den.

V: Domluvili jsme se spolu na rozhovoru, Vy jste souhlasila?

K2: No, minulý týden ste říkala, že sa zastavíte.

V: Ano, chci Vás jenom požádat, mohu ten rozhovor nahrávat?

K3: No Vy ste říkala, tak jestli chcete…, no.

V: Nebudu tam samozřejmě uvádět Vaše jméno, ten rozhovor je anonymní.

K4: No, dobře, no.

V: Domluvily jsme se na tom, že ten rozhovor se bude týkat toho, jak Vám může sociální pracovnice u nás v domově s něčím pomoci. Zeptám se Vás teda, před přijetím do domova jste se setkaly se sociální pracovnicí při sociálním šetření. Vzpomenete si, o čem jste spolu hovořily?

K5: Nó, ona za mnů přišla dom, byla sem sama, děcka nemám, nejsů tu. No a tak ona říkala, že u nich je volné místo, tak mně to nabídly.

V: Mluvily jste o tom, co zvládnete, co nezvládnete?

K6: No, jo, mně neslůžijá ty nohy, nemožu chodiť, takže potřebuju nekde dojít do obchodu, na poštu, no aj s tým vařením. Vozijá mně ze školky jídlo, ale šak víte, není, jak když si člověk uvaří sám.

V: Ano, máte pravdu. Co ste ve své situaci potřebovala tehdy nejvíc?

K7: No, já mám nízký důchod, takže sem měla strach, že mně to nevyjde. Já sem neměla ani manžela, takže sem neměla peníze…

V: Měla jste strach, že to tu nezaplatíte.

K8: No a právě, kdo by mně pomáhal. Sice mám tady ten byt, ale co s ním?

V: Hmm, takže a co ste očekávaly od té sociální pracovnice?

K9: Tož já sem potřebovala, jestli mně neco z toho důchodu zbyde, jestli mně neco zbyde z toho důchodu, potom jak to bude s doktorem, s praním prádla, uklízáním, aj s tým jídlem, jestli musím vařit nebo jak to tam je.

V: Potřebovala jste informace, jak to u nás v domově chodí.

K10: No tož šak víte, nikdy sem tam nebyla, tož sem chtěla věděť, jak to tam chodí.

V: Dobře, teď už jste u nás v domově, neříkám zatím jak dlouho. Zeptám se, máte možnost požádat sociální pracovnici o pomoc?

K11: Jo, teď dyž sem tu, ona říkala, dyž neco budu potřebovať, že jí mám říecť. Tak dycky, buď jí zkážu, ona příjde, anebo sem tam aj jdu důle výtahem, tak sa tam zastavím.

V: Děkuju, to jste zodpověděla mou otázku, jak sa spolu domlouváte a čeho se ta pomoc, kdy Vám může vlastně ta sociální pracovnice s něčím, čeho se to týká?

K12: No, já sem potřebovala aj s tým bytem neco udělat, protože nikdo tam nebýval, musela sem tam platit aj tu, tak sem nakonec, že to budu muset prodať. Tak sem jí o tom říkala, no a ona mně právě domluvila jakůsi agenturu, že to prodajů.

V: Takto, jakým způsobem se sociální pracovnicí spolupracujete, když něco řešíte, třeba při tom prodeji bytu? Jakým způsobem?

K13: No, ona domluvila, kdy tu příde ten z té agentury…

V: Ano

K14: Pak sme byli důle v kanceláři, protože na tom pokoji tam sů eště dvě a oni sů také… také zvědavé.

V: Neměli byste soukromí.

K15: No, no, tak sem právě byla ráda, že aj to bylo důle u téj sociální pracovnice, ať to nikdo neslyší, šak víte jací sů ľudí.

V: Ano, takže tam jste tu záležitost řešili. Spolupracuje teda ta sociální pracovnice při tom řešení ještě s někým jiným nebo jenom s Vámi, všechno Vám vysvětlí, spolupracuje s těmi firmami mimo ten domov a ještě někoho zapojujete do toho řešení nebo…?

K16: Enom sa obracám na ňu. Ona dycky říkala, že když neco budu chtěť, že jí mám zkázať. A tak ně vyřizovala aj novů občanku a ten trvalý pobyt, potom aj cosi s poštů, aby mně tu chodila. Tož aj sem byla ráda, že nemusím nikde chodiť, že mně to vyřídila, Je taká mladá, tož asi ví, co dělá.

V: Dobře, děkuju, Jakým způsobem Vás sociální pracovnice informuje, že se ta Vaše záležitost řeší.

K17: Tož ona mně dycky aj přišla říecť, přišla si povykládať, ona aj tady poštu nosí. Takže když neco přišlo doporučeně, tak mně to aj přečetla, tak sme o tom aj mluvily, takže jó tak mně to vysvětlila, tož, sú aj ráda, že tu nekdo je. To víte, jak ostanete sám, bez tých děcek nekoho potřebujete. Je to těžké, vy ste mladá, vy to eště nechápete, ale poznáte.

V: Takže ste mi odpověděla na další otázku, jak Vám pomáhá ta sociální pracovnice, aby se Vám tady dobře žilo.

K18: No, tož doma to není, plno lidí, musíte sa aj tak přizpůsobiť, je to také jiné jak doma. No, takže hlavně dyž neco potřebuju, možu řécť.

V: Dobře, a co pro Vás znamená ta pomoc od té sociální pracovnice?

K19: Tož teď, jak je člověk starý a furt neco potřebujete vyřizovat a už to také není, už tomu nerozumíte, tak sem ráda, že nekoho tady mám, kdo mně trochu pomože.

V: Dobře, děkuju moc za rozhovor, to je všechno.

K20: Nemáte zač.

Pan Josef

V: Přeji dobrý den.

J1: Tak si říkajte, co chcete.

V: Děkuju moc.

J2: Chcete sedět na židli?

V: Budu sedět naproti Vám, nebude Vám to vadit?

J3: Ne.

V: Dobře. Takže. Domluvili jsme se na rozhovoru. Domluvili jsme se, že to bude anonymní, nebudu Vám říkat jménem, s dovolením teď a požádala jsem Vás o to, jestli to můžu nahrávat. Můžu?

J4: Můžete.

V: Děkuju, děkuju. Takže, já se Vás zeptám takto. Jedná se o téma jak Vám může sociální pracovnice tady u nás v domově s něčím pomáhat. Zeptám se, první otázka. Nemusíte přemýšlet…

J5: Odpovídám hned.

V: Odpovídejte hned. Přesně s dovolením ano. Odpovídejte hned tak, jak myslíte, jak cítíte. Mohu se zeptat první já?

J6: Ano.

V: Dobře, děkuju. Takže zeptám se. Před přijetím do domova, vlastně jste potkali sociální pracovnici, potkali jste se s ní poprvé jako se zástupcem domova pro seniory. Mohu se zeptat, kde jste se s ní potkali poprvé?

J7: V nemocnici.

V: V nemocnici, dobře. Můžu se zeptat, o čem jste spolu mluvili?

J8: Jak to v tom domově vypadá.

V: Takže ona Vám představila ten domov,

J9: No.

V: Vy jste měl otázky, ona Vám odpovídala na to, co Vás všechno zajímá. Zeptám se, představila pěkně ten náš domov?

J10: Ano.

V: Děkuju. Dobře. Teď mně povězte, když jste tak spolu mluvili, to je to sociální šetření, které probíhá v té nemocnici, co vy jste po ní potřebovali?

J11: Věděť to, co sa tu děje, jak sa to tu dělá.

V: Abyste měl přehled, když se tady nastěhujete, abyste tu nebyl úplně cizí, věděl, jak to chodí, říkám to dobře?

J12: Ano.

V: Dobře, děkuju. Potom se ještě zeptám, a co jste od ní čekal?

J13: Že mně poradí co, jak mám dělat.

V: Perfektní. Děkuju moc. Takže už máme za sebou tři otázky. Teď se zeptám ještě dál. Jste u nás v domově, nebudu se ptát, zda jste spokojen nebo nespokojen, zeptám se, můžete požádat sociální pracovnici o pomoc?

J14: Možu.

V: Můžete. Perfektní. Zeptám se dál. když ji požádáte o pomoc, jakých záležitostí se to může týkat.

J15: Za prvé domova.

V: Můžete třeba uvést něco konkrétního?

J16: Konkrétně bych uváděl toto. Spravit nájezd na baráku.

V: Takže provozní záležitosti, předpokládám, provozní záležitosti. Dál třeba ještě něco jiného?

J17: Provozní záležitosti, které sa týkajů nájezdu…

V: plošiny,

J18: nájezdu na plošinu zespodku i svrchu, protože je to tam pořád zkazené.

V: Jak se to tam často používá, tak se to samozřejmě velice často kazí.To je konkrétně záležitost, kterou potřebujete zrovna teď vyřešit.

J19: Ano.

V: Takže já si to píšu. Výborně. Ještě něco jiného?

J20: Ještě bych potřeboval pomůcky, které byste mohla, mohl domov důchodců zařídit.

V: Jaké pomůcky?

J21: Cvičení, abych tady nebyl uvázaný jak pes u bůdy.

V: Dobře.

J22: A cvičení abych měl možnost cvičit ruky, nohy a celé tělo.

V: Takže po mě chcete, abych to nějakým způsobem zařídila.

J23: No ano.

V: A protože jsou to věci, které já konkrétně nezařídím, tak je musím předat dál. Nájezd - údržba, cvičení - rehabilitační pracovnice. Bude to takto stačit?

J24: Bude.

V: Dobře. teď se ještě zeptám, když Vy po nás sociálních pracovnicích něco potřebujete, jak se s námi domlouváte? Jak nám dáte vědět?

J25: Tož stýkáme sa.

V: Pravidelně?

J26: Ano pravidelně.

V: Vy si za tou sociální pracovnicí dojdete do kanceláře?

J27: Ne, dojedu, nechodím.

V: Přesně tak. Anebo necháte si zavolat. Anebo si zavoláte přímo.

J28: Sám. Telefonem.

V: Děkuju moc. Teď se zeptám, jak spolupracujete, když něco potřebujete s tou sociální pracovnicí? To jsme teď…

J29:Probrali.

V: Děkuju moc a ještě se zeptám dál. Necháváte to všechno na té sociální pracovnici, když něco potřebujete zařídit?

J30: Né. Máme tady eště sestřičky a máme tady aj údržbáře.

V: Výborně. Nejenom tu sociální pracovnici do toho zapojujete, ale i další. A zeptám sa, zapojujete i sebe, když něco potřebujete?

J31: Tož když něco potřebuju tak musím, to je jasné, aj já neco pro to dělat.

V: Výborně, děkuju. Zeptám se ještě, když něco řešíme spolu, může se to týkat i finančních záležitostí? I to řešíme občas.

J32: Jakých?

V: Finanční záležitosti, když potřebujete něco proplatit. Jak jste informováni o tom, že ta záležitost nebo ten problém, nebo to co potřebujete, se řeší. Chodí za Vámi ta sociální pracovnice říkat, jak to pokračuje?

J33: No, chodí.

V:Chodí. A chodí pravidelně nebo občas?

J34:Tož chodí prakticky skoro pravidelně, když musí nekde odjet, tak odjede, ale jináč chodí i v náhradní dny.

V:Takže se vždycky domlouváte. A když jí to nepasuje, tak se s Vámi domluví na náhradním termínu. Říkám to správně?

J35: Ano.

V: Děkuji, dobře. A ještě se zeptám dvě poslední otázky. Jak Vám sociální pracovnice pomáhá, aby se Vám tu dobře žilo, Nepřemýšlejte. Jenom řekněte, co Vás napadne.

J36: Pomáhá po všech stránkách, co može ona zařídí, co nemože, tak to předá dalšímu, aby to zařídil.

V: Děkuju, to stačí úplně. A ještě, co pro Vás znamená ta pomoc od té sociální pracovnice?

J37: Od té sociální pracovnice ta pomoc pro mňa znamená to, že sa možu na nekoho spolehnúť. V: Děkuju, to je to největší ocenění co může sociální pracovník dostat.

J38: Že sa na ňu možu spolehnút.

V: Děkuju za rozhovor. Mám slzičky v očích, já radši skončím, Děkuji.

Pan Petr

V: Tak, takže dobrý den. Já jsem se s Vámi domluvila na rozhovoru, vy jste souhlasil.

P1: No.

V: Souhlasil jste?

P2: Ano, tak.

V: Nevíte vůbec čeho sa ten rozhovor týká,

P3:To, nevím.

V: Tak ano a ještě Vás poprosím, můžu teda ten rozhovor nahrávat?

P4: Jo, klidně.

V: Tak děkuju. Zeptám sa Vás. Ten rozhovor sa týká toho, jak Vám já jako sociální pracovnice možu tady s nečím pomocť. A nejdřív sa Vás zeptám, předtým než sme Vás tady přijali k nám do domova, tak Vy jste si podal žádost a přijela za Vámi sociální pracovnice na sociální šetření. Byla u Vás z domova nějaká sociální pracovnice?

P5: No v tom jako v tom jak jsem bydlel.

V: Jak jste býval.

P6: No, byla, byla.

V: Na samotě u lesa.

P7: No byla, byla tam.

V: Byla za Vámi. Zeptám sa tak. O čem ste si povídali, jestli si vzpomenete.

P8: Ježíš, tož jak tam, jaké je tam za bytí, žití a bytí.

V: Jak to tam u Vás vypadá, ona sa Vás určitě ptala, co zvládnete, co nezvládnete.

P9: To sa ptala normálně to všecko.

V: Všecko. A eště sa zeptám já. Na co ste sa ptal Vy, zajímalo Vás neco? Třeba…

P10: Hlavně bydlení, jak tam. U nás. No, jak to vypadá.

V:Takto, dobře.A chcu sa zeptať. Vy jste chtěl jít přímo tady do toho domova?

P11: Ne, právě, že nechtěl. Já sem právě jako prostě měl jako domluvené, že prostě mám místo v R.

V: Ano.

P12: A už sem tam byl aj v pokoju. Nebylo místo, tak sem nastupil tu. Tak, ano.

V: Já vím, že V R. začala rekonstrukce.

P13: No.

V: A oni Vás tam nemožu příjmuť, nemohli, tehdy.

P14: No.

V: Takže ste nastupil tady.

P15: No.

V: Takže, vy ste čekal, že byste byl spíš přijatý tam.

P16: Tam.

V: Tak, tak, takže máme úvod za sebů. Děkuju, teď sa zeptám dál. Už ste tady, u nás v tom domově, není to sice R., ale ste tady a já sa zeptám. Možete sa mňa nebo kolegyňky, možete nás požádat o pomoc?

P17: To je jasné, že jo. Když ste ochotné, tak co by ne.

V: Děkujem, dobře. Takže možete nás požádat o pomoc. Teď sa zeptám. Čeho by sa ta pomoc měla týkať. Teď řešíme jeden problém spolu, že?

P18: No tak to jako prostě to přeložení. T

V: Tak přesně. Do toho R.

P19: Vy jste mně to pomohla, takže když sa to vyřeší, sem spokojený člověk.

V: Takže já to řeknu ještě jednou. My teď řešíme to, abyste sa dostal opravdu do toho R.

P20: No.

V: Protože tam máte rodinu,

P21: Tam mám známé,

V: Znáte to tam, ano.

P22: Mám blízko domů, no a vidím na Radhošť.

V: Vidíte na Radhošť, což je paráda.

P23: A pochodím z tama.

V: Takže to tam znáte. K. je pro Vás přece jenom cizí, mám pravdu?

P24: Sama K. je pro mě cizí. Ano,cizí. Je to tu dobré, ale není jak blízko R.

V: Ano, takže my to teď řešíme tak, že sme podali spolu žádost, pomáhala při tom aj Vaša paní neteř,

P25: No pomáhala taky.

V: Kontaktovali jsme pana doktora. Ten nám taky pomohl, vlastně už je všecko v R. No a teď uháňáme ten R.

P26: Ano, ten R.

V: Já sa zeptám, toto je vlastně to, co teď řešíme a chcu sa zeptať, vlastně, vy sa do toho zapojujete. Vy ste to chtěl, požádal ste nás, že? Takto a už to řešíme. Když je nejaká změna, když sa neco děje informuju Vás? Jako já sociální pracovnice?

P27: Jo, jo, určitě mňa informujete.

V: Teď sa za Vámi chystajů sociální pracovnice z R.

P28: No, ano.

V: Dobře, tak. Takže toto máme, informujeme Vás a eště sa zeptám na poslední dvě otázky, jestli možu? Jak Vám pomáhá ta sociální pracovnica, aby sa Vám tady u nás dobře žilo, aj dyž je to daleko od R.

P29: Spokojený sem, jako s Váma dvěma sem spokojený, to mně nejde mluviť.

V: Mně neva, že špatně mluvíte, to já respektuju, ale už sme tady nejaký čas spolu, takže já myslím, že si rozumíme.

P30: Ano, rozumíme si.

V: Dobře.

P31: Jak sem řekl, s Váma su spokojený.

V: Dobře a ještě poslední otázka, co pro Vás znamená ta pomoc té sociální pracovnice? Nepřemýšlajte.

P32: Pokud budu přeložený do domova, co sa mně tam líbí.

V: co se Vám líbí,

P33: Budu spokojený.

V: No a já k tomu jenom řeknu, že ztratíme, že Vás sice ztratíme jako uživatele, ale doufám, až budete v tom R, že sa za Váma budeme moct podívat.

P34: Jasan, v pohodě.

V: Dobře, to je všechno. Děkuju za rozhovor.

Pan Ondřej

V: Dobrý den.

O1: Dobrý den.

V: Takže, děkuju, že jste mně dovolil ten rozhovor, na kterém jsme sa domluvili.

O2: Zajisté.

V: Nebudu Vám říkat jménem, bude to anonymní a možu to teda nahrávat ten rozhovor?

O3: Tož šak zkuste.

V: Zkusím, dobře, děkuju. Zeptám sa Vás ze začátku. Předtým než Vás vlastně přijali tady do domova No, za Vámi přijela určitě sociální pracovnice od nás. Nemusíte říkat jméno, já vím, o koho jde, ano.

O4: V tom,tam na eldéence.

V: Na eldéence do nemocnice, takže nepřijela za Vámi domů, ale do nemocnice.

O5: No do nemocnice.

V: O čem ste si spolu povídali?

O6:Já sem tady nechtěl být. Oni říkali, že mně tady bude lepší, doma nikdo mně léky nedá.

V: Ty, Léky a proč eště. Enem kvůli těm lékům, že by Vám tu bylo lép?

O7: To né, polévky nejím.

V: Takže i stravování,

O8: No mě dovážali, z Charity.

V: Využíval jste tu službu.

O9: Právě ti mně to vozili, ale všecko to bylo slané.

V: Ano, že Vám to nesedělo.

O10: Tak to sem nejed,polévky.

V: Dobře, takže ste si povykládali v té nemocnici, ale nechtěl jste tady jit?

O11: Nechtěl.

V: Ale nakonec Vás přesvědčili?

O12: Přesvědčili, protože říkali, že kamarády si najdu všade, tož sem to nechal tady.

V:A našel jste tu nejaké kamarády?

O13: Eště tady je jich.

V: Tak to je v pořádku, jak to nejsou pánové ale i dámy.

O14: Aj dámy.

V: To je dobře, to je dobře. A skamarádil ste sa. Vy ste v té nemocnici, jak ste byl, tak ste si povykládali.

O15: Ano.

V: Paní sociální vlastně zjistila, co všecko Vy potřebujete, jo?

O16: To kvůli tým lékom, že mně je pravidelně dávajů dycky u oběda.

V: Ano, ano. A co Vy ste čekali tady od toho domova?

O17: Já sem nevěděl, co to je, jaké to tu je. Nebo to.

V: A řekla Vám ta sociální pracovnice trošku, představila aspoň ten domov.

O18: Ne.

V: Abyste trošku věděl, do čeho jdete?

O19: Řekla, přijdete tady na pokoj.

V: Řekla kolikati lůžkové jsou tu pokoje?

O20: Ano.

V: A Vy jste znal K. tady přímo nás?

O21: K. jako sem znal 30 roků.

V: Tak to jo. Takže vy jste hlavně potřeboval to, abyste měl pravidelně zajištěné ty léky. Nikoho nemáte, kdo by o Vás pečoval.

O22: Ano.

V: A vy ste býval v tom bytě sám vlastně.

O23: Jo, jo, sám.

V: Dobře, děkuju moc, úvod máme za sebů. A teď už vlastně jste u nás v domově.

O24: No.

V: Já to řeknu takto. A zeptám sa. Máte možnost tu sociální pracovnici požádat o pomoc, když byste potřeboval?

O25: Mám.

V: Máte.

O26: No.

V: A zkuste zapřemýšlať, čeho by sa ta pomoc měla týkať. Nejsme sestřičky, takže taková-ta základní péče to není, to my neděláme, to vy víte.

O27: Sestřičku tu bych potřeboval.

V: Sestřičku? Ale my sme spolu ze začátku, když ste nastúpili, než ste si tu trošičku zvykl, tak sme spolu neco řešili, hlavně ty finanční záležitosti.

O28: Jo, jo.

V: A to ste neřešil se setřičkami, to ste řešil s kým?

O29: S Váma.

V: Ano, ano. Já vždycky říkám, že si vzpomenete postupně. Člověk radši nechce vzpomínať… O30: To, první ste byla Vy, ste za mnů chodila.

V: Ano, to jsem za Vámi chodila, sme sa viděli, furt sme sa viděli. Takže my jsme řešili spíš ty finance.

O31: Finance.

V: Aby to bylo.

O32: Včera sem taky podepisoval.

V: Taky s pěnězma, aby to bylo v pořádku. A Vy máte vlastně peníze dole na účtu, to máte v trezoru uložené.

O33: Mám. Cigarety mně kúpijů, oplatky mě kúpijá, minerálky.

V: Máte toto zajištěné, co si řeknete.

O34: To mám.

V: Dobře, v pořádku. A když teda potřebujete, kdybyste náhodou potřeboval tu pomoc, jak si nás zavoláte ty sociální pracovnice.

O35: No tady mám napsaného…

V: klíčového pracovníka, tomu to řeknete a ten nám to předá?

O36: Jo. A já bych potřeboval oholiť. Dojde sestřička, jako tady ta Ano, co má dlůhé vlasy. Říkám sestřičko, mám problém, potřebuju oholiť, tady je chlap, který dělá sestřičku.

V: Ano, máte pravdu, máme tu i pána mezi pracovníky v přímé péči.

O37: Ano, ten mě oholil, dneska mě okúpali

V: A dobré?

O38: Ještě to holení. Já mám… špatné ruce. Trnů mě prsty. No, tak sem poprosil tady tu tů co mám napsané

V: Ano.

O39: Sestřičku se zlatým vlasem, pěkně. Ona říkala, jo já přídu za chvilečku. Oholila mňa.

V: Hotovo. A to je sestřička, to Vám zařídila sestřička. A když potřebujete něco po nás po sociální pracovnicinebo po pokladní, komu řeknete?

O40: Vám!

V: Přímo nám. My tady chodíme.

O41: Šak Vás vidím každý deň, donesete noviny,.

V: Ano poštu nosím.

O42: Škoda, že mně nejde napsat poštu.

V: Rád byste donesl nejaků tu poštu?

O43: Rád. Dcerky mně napíšou.

V:Napíšou Vám. Takže by nebylo špatné zkontaktovat aj tu Vašu rodinu. Vy máte rodinu, dvě dcery.

O44: Dcery, no, aspoň aby napsaly.

V: No a co kdybysme to udělali tak, že bysme napsali dopis my?

O45: No, tak.

V: Vy psát asi nemožete.

O46: Ne s těma prstama. To tak.

V: Leda pomoct s tým napsáním, vy si to podepíšete.

O47: Jo.

V: Adresu znáte?

O48: Adresu znám.

V: A pošleme a uvidíme.

O49: No.

V: Rozmyslete, a když tak víte, jak dát vědět.

O50: Jo, jo, Vás znám, Vy ste první koho sem tu viděl, jak sem přišel.

V: Ano, jak ste přišel bývať, já sem byla první, kterů ste uviděl.

O51: Ano.

V: Ano a tak by to mělo být. Takže jo. A možu sa eště na neco zeptať?

O52: To Vy ste taká šikovná.

V: Jé, tak to už ste mně odpověděl na tu otázku. Já sem sa chtěla, co byste potřeboval po té sociální pracovnici, aby sa Vám tady dobře žilo.

O53: Večer sú tady sám.

V: Jé, to slyším. Pofúkať, tam to bolí. Já vím, tam to bolí.

O54: Bolí.

V: Když né pofúkať tak aspoň trochu pohladiť. Jé. A eště co pro Vás znamená pomoc od téj sociální pracovnice? Pomoc?

O55: Pomoc, co? Kvalitní, protože léky mně dávajů kdykoliv.

V: To dělajů zdravotní sestřičky. A co ode mňa ta pomoc, co znamená pro Vás.

O56: Uvidíme později.

V: Uvidíme později. Aj to je dobrá odpověď. Já moc děkuju za rozhovor, to úplně stačilo.

O57: Nemáte zač.

V: Děkuju, aspoň trošičku sme si popovídali.

O58: No.

V: Je třeba si popovídat.

O59: Je, je.

V: Že mám pravdu?

O60: Já sem byl třicet roků sám, jediné co sem měl magneťák.

V: Vy ste býval sám.

O61: Sem si hrával.

V:Vy ste si hrával.

O62: Měl sem písničky.

V: Byl ste spokojený. Děkuju.

O63: Nemáte zač.

Pan Antonín

V: Takže domluvili jsme se na rozhovoru, nebudu uvádět Vaše jméno, bude to anonymní a důvěrné.

A1: Ano.

Nebudu uvádět ani jméno teda domova.

A2: Ano.

V: A souhlasíte s nahrávkou?

A3: Ano.

V: Dobře, děkuju. Zeptám se Vás, před přijetím do našeho domova jste sa potkal se sociální pracovnicí. Ona má povinnost dělat takové to sociální šetření nebo to jednání s Vámi.

A4: Ano

V: Podle toho se potom sestavuje prvotní plán péče. Zeptám se Vám, o čem jste spolu mluvili, jestli vzpomínáte.

A5: To bylo asi tak nějak, já sem byl na eldéence.

V: Ano

A6: A přijeli tam prostě tři nebo čtyři lidé, se představili, že jsou z K.

V: Dobré, ano, ano.

A7: A jestli bych měl zájem nebo neměl zájem jako…

V: Nastoupit?

A8: Tady, jako že jsou podmínky, kdyby se něco uvolnilo, že bych mohl, jestli mi dají prospekty, ať se podívu, jak to vypadá, jestli bych měl zájem v tolkém zařízení se ubytovat, a jestli doma nebudu moct být už jako sám, což bych nemohl.

V: Nemohl byste. Takže ony zjišťovaly i to co zvládnete, co nezvládnete?

A9: Ano, tam se ony dívaly, aj sem ukazoval, jak su soběstačný a nejsem soběstačný. Na co si troufám, a co by mi museli oni za služby oni…

V: Poskytovat.

A10: Poskytnůť to jako ten personál.

V: Takto, děkuju, dobře.

A11: Asi tak nejak.

V: Co jste potřeboval v té situaci, ve které jste vlastně byl na té eldéence, co jste potřeboval nejvíc. Co nejvíc jste potřeboval.

A12:Možu říct na plnů pusu?

V: Na plnů pusu.

A14: Zbavit se té mojí bývalé manželky.

V: Dobře, takto, děkuju. Chápu.

A15: Tam nebyla záminka, takže když bych sa vrátil domů, že bych tu péči měl.

V: Že byste tu péči měl. Kdybyste se vrátil domů, nezvládli by tu péči pečovatelské služby, byly tam u Vás?

A16: Já sem tam měl službu, byla tam nejaká ch. Ta mě enem koupala, jak mě močily ty vlasy, díky tomu já sem si pod ch. představoval úplně něco jiné, či jo chování k lidem nebo tu službu, kterou si ten člověk platil takže je trochu odborná.

V: Odborná.

A17: Já sem tam se mnů řízly,ony měly píchlé ten bazén, tak mňa luply na zem, na tvrdé a tož to, prd sem tam tu vodu mohl a umýt sa, tak sem to očvachnul, a to nebylo koupání, to byla….

V: Takže ty služby Vám nevyhovovaly. Nebylo to, co Vy jste potřeboval.

A18: Nebylo, to sem si já představoval….

V: Představoval.

A19: Služba, já dyž su zvyklý jakůkoli službu druhému člověkovi dělat, tak nabízím prostě od A do Zet a ne jenom to co sa mně líbí.

V: Dobře děkuju za odpověď. Potom sa eště zeptám dál. Co jste Vy vlastně očekávali od tých sociálních pracovnic. Vy jste to teď řekl, že jste prostě něco potřeboval a co jste čekal od nich? Na té eldéence, když za Váma byly.

A20: Já sem čekal jen to, že třebas co sem nezvládl já, to znamená jít pod sprchu, protože nebyl speciální vozík, kdybych moh zajet i s tým vozíkem, osprchovat i s tým vozíkem.

V: Takže aby oni Vám řekly, jaků poskytujeme službu a jestli ta služba je dost odborná, aby Vám vyhovovala, možu to tak říct?

A21: Ano.

V: Dobře, dobře, zeptám sa Vás dál. Už ste u nás v domově.

A22: No.

V: A zeptám se. Máte možnost požádat sociální pracovnici o pomoc?

A23: No, můžu.

V: Můžete, a teď zkuste zapřemýšlet, čeho by sa to mělo týkať?

A24: Čeho by sa to mělo týkat? Prostě já vím, že personál je dost jako přepracovaný dost náročnou prací má k těm lidem, ale není to úplně to vzhledem k temu počtu, že se nemůžou věnovat každému, zvlášť jak ten přece člověk na tem pokoji by potřeboval, lebo co mu vadí, já to řeknu úplně skromně.

V: Řekněte.

A25: Že dostává člověk banuku za to, že ten kdo stavěl tento dům, to znamená, kde máte větrání na pokojích, který to musí být, to nemohl nikdo zkolaudovat, to není řešení otevřít okno.

V: A vy jste odborník, já řeknu, vy jste odborník na klimatizaci.

A26: Na tepelnou klimatizaci. Ten člověk, když tam sů ti ležáci a eště prostě dyž mají ty problémy, že jsou nechodící takže dělajů do plenek, takže tam to je, a to je nebezpečí, že všichni chytnem ekzémy.

V: Dobře, takže já to řeknu po mně, byste chtěl, abych trošičku v té situaci intervenovala nebo abych to aspoň sdělila tomu vedení.

A27: No, ano.

V: Že je potřeba tady něco udělat. A to sa týká třeba toho provozu, toho aby sa Vám tu trošku líp žilo takového toho technického zabezpečení.

A28: Ano.

V: Je eště neco v čem já, já konkrétně možu pomocť?

A29: No jestli těžko tady to ovlivníte nejaké tyto technické věci.

V: Technické moc né. Můžu pouze ano říct na poradách, intervenovat, to ano, co by se dalo zařídit, protože já můžu být prostředník. Vy mně řeknete, já nemusím uvádět, kdo mně říkal.

A30: Těžko můžete. Ty sestřičky já chápu, přijdu na ten pokoj, je tam smrad. Jenže já to říkám krásně, Vám to říct můžu.

V: Ano.

A31: Já su Váš klient, ale já nejsu Váš Váš vězeň.

V: To je v pořádku.

A32: Já su klient a né vězeň. Já su tady daný jako klient a za to, že Vy máte nepořádek v tom, že nemáte to větrání….

V: Vy byste neměl trpět.

A33: Tak Vy otevíráte okno na větrání, já mám ten syndrom, že….

V: Já vím.

A34: A mě to bolí, ten průvan, kdyby průvan byl viděť. Kdyby byl kůř tm tak bysme ho viděli. A jinak v té rychlosti i v oblečení to cítíte.

V: Takže ono by možná nebylo špatné, kdyby, a my už jsme se tak domlouvali, že by bylo dobré se přestěhovat.

A35: No to by bylo ideální.

V: Bylo by to ideální.

A36: No to by bylo. Já sem říkal, kdyby to byla možnost, tam jak sa to cosi naskytlo skoro, zase kvůli ženám jsem tam nemoh jít.

V: Protože přesně, byly ženské pokoje, my musíme opravdu respektovat to....a když se přestěhuje…

A37: Soukromí

V: Přesně ano, to soukromí.

A38: No, no.

V: Takže ideální by byly tady dvoulůžkové a jednolůžkové pokojíky, abyste si mohli vybrat. Mám pravdu?

A39: No, je tak. Je to jedno. Protože já sem byl zvyklý žit ve světě aj třičtvrtě roku sám, že. Cizí jídlo a domluvit sa a zaučovat lidi. Já neříkám, že já, jak se mně ptali na ty řeči.

V: Umíte spoustu řečí.

A40: Já se domluvím. Umět, umím španělsky. Víte proč to říkám?

V: Vím, ale klidně to řekněte.

A41: Z toho mám zkoušku. Člověk je rozdíl mezi umět a domluvit se.

V: Domluvit se.

A42: Já to tak beru.

V: Souhlasím, souhlasím.

A43: Já mám zkoušky ze španělštiny, to sem zůstal před tů státniců. Mám dvě státnice ze španělštiny.

V: Ano.

A44: Jinak dalších devět řečí se umím.

V: Umíte.

A45: Domluvím se, tak.

V: Dobře. Děkuju, zeptám se teda tak. Budeme řešit stěhování, to je myslím gró, to tady na těch vícelůžkových pokojích je asi pro ty naše uživatele to nejdůležitější, aby se mohli přestěhovat do většího soukromí, a já se zeptám tak. Vy vlastně, jakým způsobem se ta sociální pracovnice dozvěděla o tom, že Vy se chcete přestěhovat. Jak jste jí dal vědět?

A46: No protože sem trochu brblal pod fůsy, že sem…

V: Ale jenom pod fůsy….

A47: Pod fůsy a někdo osoba nějaká šla a referovala to, že já si stěžuju a tak mě…

V: Pomohla….

A48: Nechťa pomohla, chtěla ublížit, tak ubližovala, já to řeknu na sto procent, jak ubližoval ostatním lidem celý život,

V: Ano

A49: Tá osoba Vy víte dobře, o kom mluvím…

V: Ano, ale nebudeme uvádět jménem.

A50: Ta ubližovala dost a taky sem byl, přítel můj kamarád mně to v autě ukázal, že S jak ho hnali též zpátky až do tého…

V: Tam je problém v tom, že Vy jste se vlastně dostal na pokoj s člověkem, se kterým nevycházíte. Takže, je nutné…., je nutné…

A51: My kamarádi nejsme. To nebavíme se. My sem tam neco prohodíme, trochu, pár vět, ale není to…

V: Ale není to dobré žití.

A52: Ne to vůbec né, to dobré žití není, to je jen taková slušnost, když něco mu řeknu a on mně odpoví. Já taky dělám jednu věc. Proč bych ho měl rád, je to starší člověk, možná jak já, ale prostě on neřekne ani dobrů noc ani tak, tak proč bych já měl a musel, když sem mladší dělat hlupáčka, poklonkáře před ním.

V: Takže Vy byste potřeboval opravdu přestěhovat se, abyste měl klid, pohodu, abyste byl spokojený.

A53: Prostě nemusím mít žádný in něco, ale prostě klid a jen to, na co sů tak přibližně zvyklý.

V: A vy jste skromný, já vím.

A54: Prostě věkově klidně vím, s kým si promluvím a vím, že to nebude žádný podrazák, a žádný tam chodí a roznáší také věci, že….

V: Ano, je to problém...

A55: Já to řeknu jinak, on z nás udělá takého darebáka, že Vás nepozdraví ani procesí svaté.

V: Takže…

A56: Ani to nepochopí.

V: Takže my jsme sa domluvili na tom, že budeme na tomto spolu pracovat, abyste sa mohl opravdu přestěhovať. Řeknu, že vlastně dozvěděli jsme sa to díky Vašemu příteli, který Vás tu dovedl, aby ta možnost byla, že opravdu chcete to a my to respektujeme u našich uživatelů pokud sa chců přestěhovat samozřejmě respektujeme to, akorát chce to určitý čas.

A57:No, to jo.

V: A já sa zeptám. Když třeba bude nejaká ta možnost, informuje Vás třeba ta sociální pracovnice o tom, že sa ta záležitost řeší?

A58: Ne.

V: Zatím, ne, protože ona ani ta možnost zatím není.

A59: Kdyby sa naskytlo, nějak nic takového nebylo a ony spíš nechcu dělat tady ty naděje

V: Ano

A60: A pak by to nesplnila. Což by bylo eště větší negace.

V: Že byste byl eště víc v depresi z toho

A61: Byl bych v depre z toho, že ony mluví a nic se neděje.

V: Ste natěšený a nic se neděje. Ano. je faktem, že my v těchto záležitostech se držíme opravdu trošičku zpátky, protože to bydlení až zas tolik neovlivníme, ale vždycky, vždycky jsme splnili. Řekněte.

A62: Myslím, když sem dělal, je to blbé tu univerzitu, při té Ostrava a tu psychologii, takže to velice dobře znám. Znám tydle věci, že je lepší přijít s hotovou věcí, malinkou, donést špendlík zapínací, ale lupni to, tady to máš. A nechodit, víš co jak budu mět čas zase sa podívem...

V: Tak.

A63: Tož taků věc, to ne a neříkej mi nic.

V: Tak, nechceme Vás zbytečně natěšit.

A64: Je to lepší.

V: Je.

A65: Tak je to lepší, protože ten bude vykládat, co ste pro něho udělali, že ste za korunu sehnali spínací špendlík.

V: Máte pravdu. Neslibujte hory doly.

A66: Kolikrát dá vjec práce nakecat, nakecat, naladit toho člověka, ale Vy toho člověka zklamete. To bolí třikrát víc, jak já to tak beru.

V: Eště sa zeptám, kromě toho přestěhování a to Vás trápí nejvíc, je eště něco v čem bychom Vám jako sociální pracovnice mohly pomoct?

A67: Ne, ne.

V: Toto, toto je to nejdůležitější.

A68: To je nejdůležitější, osobní klid a všecko, to léčí. Člověk nemá čas přemýšlet nad tím co má, osobně takže…

V: Takže já sa zeptám, jak Vám može sociální pracovnice pomoct, aby sa Vám tady dobře žilo.

A69: No tým, když mě zajistijou bydlení mimo to, jak su momentálně na pokoji...

V: Abyste byl spokojený

A70: Abych byl spokojený.

V: Dobře, a co by potom znamenala ta pomoc toho sociálního pracovníka pro Vás?

A71: No zajistit opravdu ten pokoj, abych se mohl odstěhovat, no a tady z toho, jak bydlím.

V: Ano.

A72: Ve třech, sme tam tře a to je nekdo pochoduje, já nemusím být s nikým. Já nepotřebuju k životu dalšího člověka,

V: Tak.

A73: Já si vystačím sám, a nebo se pobavím s lidma na chodbě.

V: Ano jste společenský, vím

A74: Nepotřebuju nikoho takhle na pokoji.

V: Navíc. Byl byste spokojený i v tom jednolůžkovém.

A75: Co bych si sám natropil, byl bych si musel sám uklidit, po mě nikdo uklízet nebude.

V: Vy jste samostatný, já vím, takže jo, děkuju moc

A76: Po mě nemusí žádný člověk poklízet, Všecko

V: I v této situaci v jaké jste zvyklý, jste naučený.

A77: I v tyto podmínky.

V: Děkuju moc za rozhovor. Ne děkuju, i to je důležité. Já doufám, že přestěhování bude, ale jak říkáte Vy, nechceme Vás zbytečně natěšit.

A78: Ano.

V: Abyste potom nebyl moc zklamaný. Takže když za Vámi půjdeme, půjdeme už s hotovou věcí.

A79: Tak moc děkuju.

V: Taky. Děkuju, jo, jo. Dobře, děkuju, nashledanou.