

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích
Teologická fakulta
Katedra praktické teologie

Bakalářská práce

Pracovník v sociálních službách a jeho role při poskytování péče
seniorům v domově pro seniory

Vedoucí práce: Mgr. Helena Machulová

Autor práce: Daniela Trochová

Studijní obor: Sociální a charitativní práce

Ročník: Třetí

Forma studia: Kombinovaná

2011

Prohlašuji, že jsem svou bakalářskou práci vypracovala samostatně pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu citované literatury.

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění, souhlasím se zveřejněním své bakalářské práce, a to v nezkrácené podobě elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce. Souhlasím dále s tím, aby toutéž elektronickou cestou byly v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 Sb. zveřejněny posudky školitele a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledku obhajoby kvalifikační práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé kvalifikační práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

28. 3. 2011

.....
Daniela Trochová

Děkuji vedoucí bakalářské práce Mgr. Heleně Machulové za cenné rady, připomínky
a metodické vedení práce.

OBSAH

Úvod	6
1 Poskytovatel pobytových sociálních služeb (domov pro seniory) a jeho role při poskytování sociálních služeb prostřednictvím pracovníka v sociálních službách	7
1.1 DOMOV PRO SENIORY – DOMOV PRO SENIORY, CÍL POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB.....	7
1.2 ZÁKONEM STANOVENÉ POŽADAVKY NA PRACOVNÍKA V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH	8
1.3 POŽADAVKY POSKYTOVATELE NA OSOBU PRACOVNÍKA V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH Z HLEDISKA NÁPLNĚ PRÁCE	8
1.4 INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ A JEHO PŘÍMÁ SOUVISLOST S POZICÍ PRACOVNÍKA V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH	10
1.5 ETICKÝ KODEX PLATNÝ PRO PRACOVNÍKA V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH	12
1.6 VZDĚLÁVÁNÍ PRACOVNÍKA V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH – KVALIFIKACE PRACOVNÍKA V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH	13
2 Stáří a jeho aspekty vzhledem k poskytované péči v pobytových službách	15
2.1 OBECNÉ HLEDISKO STÁŘÍ	15
2.2 SENIOR V ROLI KLIENTA DOMOVA PRO SENIORY	15
2.3 ZMĚNY VE STÁŘÍ A JEJICH ODRAZ V CHOVÁNÍ SENIORA V POBYTOVÝCH SLUŽBÁCH	17
3 Pomáhající profese – obecné dispozice pro pomáhání	19
3.1 POMÁHAJÍCÍ PROFESE A OBECNÉ DISPOZICE PRO POMÁHÁNÍ	19
3.2 EMPATIE.....	21
3.3 PSYCHOSOMATICKÁ A SOCIÁLNÍ ODOLNOST	22
3.3.1 Duševní zdraví, duševní zralost, tělesné zdraví.....	22
3.3.2 Sociální odolnost.....	22
4 Rizika pomáhající profese a jejich prevence.....	24
4.1 SYNDROM VYHOŘENÍ	24
4.2 PROJEVY A PŘEDPOKLADY PRO VZNIK SYNDROMU VYHOŘENÍ	24
4.3 VÝZNAM PSYCHOHYGIENY U POMÁHAJÍCÍHO PRACOVNÍKA	25
4.4 DALŠÍ VZDĚLÁVÁNÍ JAKO ZDROJ UPEVŇOVÁNÍ PROFESNÍCH DOVEDNOSTÍ.....	26
4.5 SUPERVIZE JAKO NEDÍLNÁ SOUČÁST POMÁHAJÍCÍCH PROFESÍ	26
5 Cíl a hypotézy	28
6 Metodika výzkumu.....	29
6.1 POPIS VÝZKUMNÉ METODY	29
6.2 CHARAKTERISTIKA VÝZKUMNÉHO VZORKU	29
6.3 PŘEHLED IDENTIFIKAČNÍCH ÚDAJŮ	29
7 Prezentace výsledků	31
8 Diskuze	54
8.1 DISKUZE K HYPOTÉZE Č. 2.....	54
8.1.1 Hypotéza č. 2.....	54
8.2 DISKUZE K HYPOTÉZE Č. 1.....	57
8.2.1 Hypotéza č. 1.....	57
Závěr	61
Použité zdroje.....	63

Přílohy.....	64
Abstrakt.....	73
Abstract	74

Úvod

Sociální práce jako taková se v posledních letech dostala značně do popředí a zaznamenala řadu podstatných změn ku prospěchu cílových skupina a provozovatelů sociálních služeb. Konkrétní pomoc už není zajišťována pouze v podobě materiálního uspokojení potřeb, ale v první řadě se výrazně podílí zejména na biopsychosociální podpoře a doprovázení. Ústavy už nejsou ústavy, ale zařízeními, jejich obyvatelé nejsou obyvateli, ale klienty či uživateli a celková péče dosahuje nadstandardních výkonů při naplňování přání a potřeb klientů.

Jednou z oblastí sociálních služeb je péče o seniory v domovech pro seniory, která je mou velkou inspirací pro život, práci i studium. Vzhledem k mé dlouholeté spolupráci s pracovníky v sociálních službách jsem svou práci zaměřila na roli tohoto pracovníka při poskytování péče seniorům v domově pro seniory v souvislosti s náročností této pomáhající profese.

Teoretická část mé práce definuje domov pro seniory jako pracovní prostředí pro výkon výše uvedené profese, konkrétní i obecnou složku náplně práce pracovníka v sociálních službách, jeho kvalifikační a osobnostní předpoklady, i všeobecné dispozice pro pomáhání jako takové. Neopomím ani zmínit stručnou charakteristiku cílové skupiny, kterou jsou v tomto případě senioři a význam prevence syndromu vyhoření.

V praktické části své práce se konkrétně zajímám o kvalifikaci, kterou pracovník v sociálních službách musí splňovat a její podíl na náročnosti této profese. Dalším mým cílem je zjistit, jaká je vize tohoto pracovníka o tom, že musí splňovat dané osobnostní vybavení, nepostradatelné pro výkon tohoto povolání.

K výzkumu použiji kvantitativní způsob sběru dat v podobě anonymního dotazníku určeného přímo pracovníkům v sociálních službách.

Literaturu, kterou jsem pro účely zpracování své práce použila, mi byla velkým přínosem a to zejména z hlediska její aktuálnosti v oblasti péče o seniory. Jednalo se především o Malíkovou (2011), Matouška a kol. (2008), Kopřivu (2006) a další. V neposlední řadě jsem využila také internetových zdrojů.

1 Poskytovatel pobytových sociálních služeb (domov pro seniory) a jeho role při poskytování sociálních služeb prostřednictvím pracovníka v sociálních službách

Péče o klienty v domovech pro seniory je svým charakterem velmi náročná. Vyžaduje značnou míru odbornosti i osobnostních předpokladů, prostřednictvím nichž pracovníci naplňují nejen potřeby seniorů, ale přispívají i ke zvyšování kvality sociálních služeb celého zařízení. Sociální služby jsou v domově pro seniory poskytovány prostřednictvím pracovníků v přímé péči, tedy pracovníky v sociálních službách.

1.1 Domov pro seniory – domov pro seniory, cíl poskytování sociálních služeb

Domov pro seniory je zařízením poskytující sociální služby osobám, jejichž míra soběstačnosti je značně omezena především z hlediska jejich věku a zdravotního stavu, a již nejsou schopni se o sebe sami, bez pomoci druhé osoby, pravidelně starat. Tato pobytová zařízení zajišťují nepřetržitou komplexní zdravotní a ošetrovatelskou péči. Mezi základní činnosti, které je nutné při poskytování sociálních služeb přesně plnit, hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu, nácvik dovedností pro zvládání péče o vlastní osobu, soběstačnosti a dalších činností vedoucích k sociálnímu začlenění, poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy, poskytnutí ubytování, aktivizační činnosti; sociální poradenství, zprostředkování kontaktu se sociálním prostředím, sociální terapeutické činnosti, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.¹

¹ Srov. MALÍKOVÁ, E. *Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních*, s. 43 - 44.

1.2 Zákonem stanovené požadavky na pracovníka v sociálních službách

Výkon pracovníka v sociálních službách závisí nejen na prostředí, na cílové skupině, ale také na druhu činností, které pracovník v sociálních službách musí plnit a na způsobu jejich aplikace do praxe.

Činnosti, které jsou charakteristické a vymezují strukturu péče, jenž poskytují pracovníci v sociálních službách, jsou definovány zákonem č. 108/2006 Sb. a navazující vyhláškou č. 505/2006 Sb. a to konkrétně § 15 a § 16. Jedná se o zajištění pomoci klientovi při ubytování, úklidu a praní prádla, pomoci klientovi při příjmu potravy a se všemi úkony souvisejícími se zajištěním stravy a pitného režimu v rozsahu celého dne, úpravy klienta na lůžku a pomoc se souvisejícími úkony, pomoci klientovi při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu, pomoci klientovi při osobní hygieně nebo zajištění podmínek k jejímu provedení, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím.²

1.3 Požadavky poskytovatele na osobu pracovníka v sociálních službách z hlediska náplně práce

Činnosti stanovené zákonem, které musí pracovník v sociálních službách plnit, jsou detailněji rozpracovány v konkrétní náplni práce, která dané úkony péče dále přesněji definuje.

Konkrétní náplň práce pracovníka v sociálních službách:

Provádí úklid pokojů, udržuje čistotu v celém objektu zařízení, dodržuje dezinfekční program, pečuje o všechny pracovní materiál, pomůcky, používá ochranné pracovní pomůcky, dodržuje hygienické předpisy a vnitroorganizační normy, manipuluje s čistým a použitým osobními ložním prádlem klienta, přebírá a odváží stravu z centrální kuchyně a provádí přípravu jídla, pomáhá klientovi v odpovídajícím rozsahu s příjmem potravy, pečuje o lůžko klienta, pomáhá klientovi s pohybovými aktivitami na lůžku i mimo něj, poskytuje klientovi pomoc při odpočinku a spánku, poskytuje klientovi pomoc při výběru oděvu, oblékání, svlékání, obouvání, pomáhá klientovi s hygienou a péčí o tělo, pokožku, sleduje čistotu klienta, plní pokyny vrchní sestry v rámci léčebného procesu, zajišťuje klientovi pomoc při vyprazdňování a hygienou

² Srov. MALÍKOVÁ, E. *Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních*, s. 93 - 94

související s vyprazdňováním, pod dohledem všeobecné sestry provádí ošetrovatelskou péči, všímá si všech změn klienta a včas je hlásí nadřízenému personálu, pečuje o umírajícího a provádí péči a úkony související s osobou zemřelého, plní roli klíčového pracovníka, u nekomunikujících klientů využívá techniky pozorování a vlastní intuice ke zjištění potřeby přání klientů ve spolupráci např. s rodinnými příslušníky, u nekomunikujících klientů používá alternativní způsoby komunikace, individuální plánuje s klientem, vede jeho individuální plán, samostatně vede ostatní svěřenou dokumentaci, je schopen využívat vhodné metody a techniky k aktivizaci a stimulaci klienta, v rámci komunikace s klientem je schopen využívat techniky své emoční inteligence, vykonává další práce a činnost, pokud jsou obsahem uzavřené pracovní smlouvy.³

Pracovní pravomoci pracovníka v sociálních službách:

- Je plně seznámen se svými pravomocemi s faktem, že nesmí plnit žádné odborné práce, které mu nenáleží.
- Je oprávněn vykonávat základní úkony ošetrovatelské péče a poskytovat klientům pomoc při každodenních činnostech.
- Plně si uvědomuje své povinnosti.
- Vždy se řídí harmonogramem práce sestaveným vrchní sestrou.
- Pracuje v týmu a s ostatními kolegy se podílí na průběhu individuálního plánování.⁴

Požadavky na výkon pracovníka v sociálních službách:

- Zájem o profesi pracovníka v sociálních službách, o doplňování informací a znalostí v oboru a zájem o profesní a osobnostní růst.
- Schopnost samostudia na poli získávání nových poznatků z oboru, zodpovědnost a kvalitní plnění všech vykonávaných činností, schopnost empatie.
- Ochotný přístup při plnění zadaných úkolů, svědomité zacházení a používání svěřeného majetku a pracovního materiálu, pomůcek.
- Plnění ostatních činností plynoucích z charakteru práce.⁵

³ Srov. MALÍKOVÁ, E. *Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních*, s. 95 - 96.

⁴ Srov. MALÍKOVÁ, E. *Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních*, s. 96 - 97.

⁵ Srov. MALÍKOVÁ, E. *Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních*, s. 97.

1.4 Individuální plánování a jeho přímá souvislost s pozicí pracovníka v sociálních službách

Součástí náplně práce pracovníků v sociálních službách se v posledních letech stalo individuální plánování, které se dle Standardů kvality sociálních služeb, výrazně zaměřilo na plnění osobních cílů klientů. Pracovník v sociálních službách už není pouhý „pečovatel“, ale jeho dalším úkolem je plnit roli Klíčového pracovníka.

System sociálních služeb měl v minulosti spíše skupinový charakter, kdy péče o klienta probíhala jednostranně, bez ohledu na individuální potřeby jednotlivců. Proces péče byl prováděn automaticky bez zohledňování konkrétních přání a očekávání klientů. Proto v současnosti, vlivem aktivního plnění standardů kvality sociálních služeb, se často ještě objevují problémy a nedostatky v plnění individuálních potřeby klientů. Individuální plánování je stále ještě u mnohých pracovníků považováno za ne zcela pochopitelné a dosti komplikované.⁶

Klíčový pracovník

Důkladnost a funkčnost individuálního plánování spočívá v týmové spolupráci, kdy se účastníky tohoto procesu stávají koordinátor, mediátor, sociální pracovníci, pracovníci v sociálních službách – klíčoví pracovníci, důvěrník klienta, všeobecné sestry, aktivizační sestra, fyzioterapeut, ergoterapeut, pracovníci volnočasových aktivit, psycholog a další pracovníci v zařízení.

Do pozice klíčového pracovníka jsou nečastěji uváděni pracovníci v sociálních službách. Ten do své péče přebírá klienty, kteří jsou mu přiděleni koordinátorem. Dle standardu č. 5 má klient právo si svého klíčového pracovníka vybrat sám, ale to je bohužel v praxi nemožné, neboť nově příchozí klient často pracovníky nezná. Možnost výběru klient dostává po ukončení adaptačního procesu, kdy si sám může pracovníka zvolit dle své libosti. Velkým problémem pro klíčové pracovníky často bývá jejich obliba u klientů. Může se tak stát, že jeden pracovník má více klientů, a ve větší frekvenci se tak vystavuje možnému přetížení, vyčerpání a případnému vzniku syndromu vyhoření. Dalším velkým úskalím je velký počet klientů, které má pracovník na starost. Optimální je 4 až 5 klientů na jednoho pracovníka, ale bohužel praxe tomu neodpovídá a v mnoha zařízeních má klíčový pracovník více jak 5 klientů. Náročnost funkce klíčového pracovníka také souvisí se samotným procesem individuálního

⁶ Srov. MALÍKOVÁ, E. *Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních*, s. 157.

plánování a vytváření a realizaci individuálního plánu s klientem, kdy klíčový pracovník částečně přejímá roli koordinátora.⁷

Požadavky na klíčového pracovníka:

- Klíčový pracovník musí mít dostatek znalostí v oblasti standardů kvality sociálních služeb a tím by měl být orientován v procesu individuálního plánování.
- Musí být znalý v oblasti psychologie, být schopen naslouchat a rozpoznat přání klienta, který má problémy s komunikací.
- Přistupuje ke klientovi jako k partnerovi a vytváří tak plnohodnotný vztah.
- Umí používat běžné i alternativní komunikační techniky, které jsou důležité pro zjišťování potřeb klientů.
- Dokáže si vyřešit své osobní problémy, pracovat se svou emoční inteligencí a ve vztahu k cílové skupině splňuje morální předpoklady.
- Samostatně zpracovává písemné záznamy.⁸

Úkoly klíčového pracovníka:

- Pečuje o přidělené klienty a zjišťuje všechna jejich přání a potřeby.
- Společně s klientem vytváří individuální plán, podílí se na jeho realizaci a průběžnému vyhodnocování, které vede k uskutečnění stanovených cílů.
- K efektivní realizaci plánu využívá pomoci od svých kolegů, rodiny klienta. O průběhu plánování informuje své kolegy, koordinátora a moderátora.
- Využívá všech zdrojů klienta, kterými zapojuje klienta do procesu plánování a následného uspokojení stanoveného cíle.
- Vede individuální plán v písemné podobě, získané informace zapisuje objektivně.
- Případné problémy je schopen řešit s ostatními kolegy a s koordinátorem.
- Dodržuje etické zásady, dokáže své znalosti a dovednosti přenést do práce s klientem, umí využívat komunikační techniky, svou emoční inteligenci.
- Musí mít znalosti z psychologie a sociální dovednosti.⁹

Role klíčového pracovníka je těmi, kdo jej musí vykonávat, považován celkově za náročný. Náročnost tohoto úkolu spatřují zejména v závazcích, stresu a rizicích. Tyto reakce často vyvolávají jejich pracovní a osobnostní předpoklady. Záleží tedy na koordinátorovi, aby detailně kontroloval způsob práce klíčových pracovníků a byl schopen včas odhalit případné nedostatky. V případě, že se nedaří klíčové pracovníky

⁷ Srov. MALÍKOVÁ, E. *Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních*, s. 162 - 163.

⁸ Srov. MALÍKOVÁ, E. *Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních*, s. 163.

⁹ Srov. MALÍKOVÁ, E. *Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních*, s. 163 – 164.

nasměrovat správným směrem a docílit správného způsobu jejich výkonů, je nutné, aby tuto funkci opustili.¹⁰

1.5 Etický kodex platný pro pracovníka v sociálních službách

Schopnost kvalitně plnit požadované úkony péče se striktně dotýkají respektu a etického hlediska poskytované péče. Pracovník v sociálních službách proto musí kromě náplně práce a veškerých pracovních povinností být seznámen i s etickým kodexem, kterým se zavazuje přistupovat ke klientovi vždy s ohledem v zájmu jeho práv.

Etický kodex pro sociální pracovníky a pracovníky v sociálních službách:

- Sociální pracovník nebo pracovník v sociálních službách musí stavět zájem klienta na post primární profesionální povinnosti vůči klientovi.
- Sociální pracovník nebo pracovník v sociálních službách musí respektovat vnitřní hodnotu klienta a udržovat s ním profesionální vztah.
- Sociální pracovník nebo pracovník v sociálních službách musí být bezúhonný a objektivní ve vztahu ke klientovi.
- Sociální pracovník nebo pracovník v sociálních službách musí být způsobilý k úkonům vyplývajícím z poskytování sociální práce nebo sociálních služeb.
- Sociální pracovník nebo pracovník v sociálních službách nesmí zneužívat vztahu s klientem k vlastnímu prospěchu, zisku, či potěšení.
- Sociální pracovník nebo pracovník v sociálních službách musí být profesionální a zachovávat důvěrnost všech získaných informací, chránit je před zveřejněním a činit tak, dokud si to klient sám nepřeje.
- Sociální pracovník nebo pracovník v sociálních službách, který mimo svou profesi vykonává ještě jiné povolání, se musí chovat tak, aby to nemělo vliv na sociální práci s klientem.
- Sociální pracovník nebo pracovník v sociálních službách nepracuje tak, aby průběh jeho práce snižoval důvěryhodnost sociální práce, kterou vykonává a neměl negativní dopad na kvalitu sociální profese, kterou svou osobou prezentuje.

¹⁰ Srov. MALÍKOVÁ, E. *Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních*, s. 164.

- Sociální pracovník nebo pracovník v sociálních službách, pracuje dle podmínek a zásad pracoviště, které jsou v souladu s tímto Etickým kodexem a Standardy kvality sociálních služeb.¹¹

1.6 Vzdělávání pracovníka v sociálních službách – Kvalifikace pracovníka v sociálních službách

Jako každá profese, tak i profese pracovníka v sociálních službách se neodvíjí pouze od zákonem stanovených požadavků, povinností zaměstnavatele a od respektování etických hodnot, ale vyžaduje patřičnou vzdělanost v oboru.

Kvalifikační požadavky

- *Základní nebo střední vzdělání a absolvování akreditovaného specializačního kurzu v minimálním rozsahu 150 hodin;*
- *střední všeobecné nebo střední odborné vzdělání a absolvování akreditovaného specializačního kurzu v minimálním rozsahu 200 hodin;*
- *základní vzdělání, střední vzdělání, střední odborné vzdělání nebo vyšší odborné vzdělání.*¹²

Náplň kurzu pro pracovníky v sociálních službách – Podle § 37 vyhlášky

č. 505/2006 Sb. je kurz složen ze dvou částí obecné a zvláštní.¹³

Obecná část seznamuje pracovníka se standardy kvality sociálních služeb a základní problematikou sociálních služeb. Obsahově se zaměřuje na výcvik komunikačních dovedností, nácviku asertivní komunikace, alternativní komunikace a emotivní komunikace. Poskytuje pracovníkovi základní informace z oblasti psychologie, psychopatologie, somatologie, zdravotvědy a první pomoci. Dalšími oblastmi, se kterými se budoucí pracovník setkává, je etické hledisko výkonu pomáhající profese, preventivní opatření při vzniku závislosti na sociální službě, sociálně právní minimum. Zvláštní část kurzu se zaměřuje na výuku v tématických oblastech, jako je péče o tělesnou stránku klienta (hygiena, péče o nemocné, chronická onemocnění, psychosociální péče), aktivizace klientů, metody prevence zneužívání a týrání klientů, odborná praxe, seznámení se základní problematikou zdravotního postižení, a nácvik chování

¹¹ Srov. http://www.ocswssw.org/en/code_of_ethics.htm

¹² MALÍKOVÁ, E. *Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních*, s. 92.

¹³ MALÍKOVÁ, E. *Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních*, s. 92.

zabraňující vzniku nežádoucího jednání ze strany klienta, který tak může ohrožovat sebe nebo okolí.¹⁴

„Citovaná vyhláška stanovuje minimální počet 150 výukových hodin, z toho 50 hodin musí činit obecná část kurzu. Rozsah jednotlivých tématických okruhů ve zvláštní části kurzu je určován s ohledem na skladbu účastníků kurzu, jejich odbornému zaměření, pracovnímu zařazení a druhu poskytované sociální služby. § 37 vyhlášky dále umožňuje uznání kvalifikačního kurzu pro výkon práce pracovníka v sociálních službách absolvovaný pracovníkem před 1. lednem 2007, pokud byl obsah a rozsah kurzu obdobný a byl realizován vzdělávací institucí akreditovanou podle zvláštního právního předpisu.

Podle § 16 zákona č. 206/2009 Sb. je zaměstnavatel povinen zabezpečit svým pracovníkům v sociálních službách další vzdělávání v rozsahu minimálně 24 hodin za každý kalendářní rok, čímž si obnovují, upevňují a doplňují kvalifikaci. Účast na dalším vzdělávání je považována za prohlubování kvalifikace.“¹⁵

¹⁴ Srov. MALÍKOVÁ, E. *Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních*, s. 92.

¹⁵ MALÍKOVÁ, E. *Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních*, s. 93.

2 Stáří a jeho aspekty vzhledem k poskytované péči v pobytových službách

Mnohostranné profesní požadavky na pozici pracovníka v sociálních službách jsou nezanedbatelné a jejich splnění pro samotné pracovníky velmi náročné. Je důležité se však zaměřit i na stáří jako specifikum související s touto profesí, od kterého se charakter péče v domově pro seniory odvíjí.

2.1 Obecné hledisko stáří

Kvalita života ve stáří z obecného hlediska spíše klesá a senior i přes optimální zvládnání různých životních krizí, vnímá svou životní situaci spíše negativisticky. Jeho cílem je udržet si přijatelný životní styl, tedy udržet si nezbytnou míru autonomie a soběstačnosti oproti rostoucí bezmocnosti a závislosti, znovu si vytvořit potřebné sociální vazby a vtahy a vytěsnit tak sociální izolaci, pocit osamělosti a nechtěnosti, zachovat si vlastní sebeúctu vůči pocitům nepotřebnosti a zbytečnosti.¹⁶

Celková spokojenost seniora se odvíjí od schopnosti zvládnání různých ztrát, problémů a zátěží, kterých ve stáří může být opravdu hodně. Mezi nejčastější zátěžové situace patří zejména nemoc a úmrtí partnera, zhoršení zdravotního stavu, zhoršení psychických funkcí, ztráta soukromí a jistoty spojené často s umístěním např. do domova důchodců.¹⁷

2.2 Senior v roli klienta domova pro seniory

Život v zařízení znamená ztrátu známého prostředí, zázemí. Senior vnímá tuto skutečnost jako ohrožující, kdy přichází o pocit bezpečí svého bytu nebo domu, ale i sociálního okolí. Umístěním do domova, dostává novou anonymní roli a potvrzuje si tak ztrátu své soběstačnosti. S touto novou situací si začíná více spojovat svůj konec

¹⁶ Srov. VÁGNEROVÁ, M. *Vývojová psychologie II.*, s. 399.

¹⁷ Srov. VÁGNEROVÁ, M. *Vývojová psychologie II.*, s. 399.

životu, kdy pobyt v domově bere už jen jako poslední fázi, po které přichází už jen smrt.¹⁸

Starý člověk je primárně úzkostný a nejistý, proto potřebuje mít o všem dostatečné informace, aby se s těmito stavy lépe vyvaroval. S tím je spojena orientace a adaptace na nová pravidla a organizovaný způsob život v domově, které velmi působí na konzervativní návyky seniora. Cizí prostředí domova může u seniora spustit stavy úzkosti a pocity nejistoty.¹⁹

“Starý člověk ztrácí pocit bezpečí a reaguje různými obrannými mechanismy, např. se posiluje tendence využívat v komunikaci somatických stesků, a tak na sebe upoutávat pozornost. Leckdy se za těchto okolností cítí odložený a opuštěný, a pokud má málo kontaktů, může se přehnaně upínat na někoho z personálu a hledat v tomto vztahu náhradní citové uspokojení.”²⁰

Typické tělesné změny, které stáří přináší, mají za následek to, že péče o klienta je více zaměřována na jeho somatický stav. To ve většině případů znamená, že zdravotní péče se častěji soustřeďuje na symptomy a klient pak získává pocit, že pečující personál nic jiného nezajímá. Aby tudíž klient mohl získat kontakt, který postrádá, hledá zdravotní problémy, kterými na sebe může upozornit. Tento druh pozornosti však často nesměruje k naplnění potřeby sociálních kontaktů.²¹

¹⁸ Srov. VÁGNEROVÁ, M. *Vývojová psychologie II.*, s. 419.

¹⁹ Srov. VÁGNEROVÁ, M. *Vývojová psychologie II.*, s. 419, 420.

²⁰ VÁGNEROVÁ, M. *Vývojová psychologie II.*, s. 420

²¹ Srov. VENGLÁŘOVÁ, M. *Problematické situace v péči o seniory*, s. 16

2.3 Změny ve stáří a jejich odraz v chování seniora v pobytových službách

Tab. 1 Změny ve stáří²²

Tělesné změny	Psychické změny	Sociální změny
Změny vzhledu	Zhoršení paměti	Odchod do penze
Úbytek svalové hmoty	Obtížnější osvojování nového	Změna životního stylu
Změny termoregulace	Nedůvěřivost	Stěhování
Změny činnosti smyslů	Snížená sebedůvěra	Ztráta blízkých lidí
Degenerativní změny kloubů	Sugestibilita	Osamělost
Kardiopulmonální změny	Emoční labilita	Finanční obtíže
Změny trávicího systému (trávení, vyprazdňování)	Změny vnímání	
Změny vylučování moči (častější nucení)	Zhoršení úsudku	
Změny sexuální aktivity		

²² VENGLÁŘOVÁ, M. *Problematické situace v péči o seniory*, s. 12

Tab. 2 Změny ve stáří a jejich odraz v chování seniora v ústavní péči²³

Fyziologické změny a jejich následky	
změny spánkového rytmu, spánková inverze	Pospávání během dne, noční neklid, rušení obyvatel ve spánku
úbytek energie	Zvýšená potřeba pomoci, zdánlivě neodpovídá zdravotnímu stavu
Snížená chuť k jídlu, snížený pocit žízně	Malnutrice, problémy související s dehydratací
Poruchy soustředění a paměti	Hledání věcí, nepozornost, vyžadování opakování informací, nařčení z krádeže svých věcí
Změny kognitivních funkcí	
Zhoršení intelektu	Při potřebě zvládat nové situace
Zhoršení komunikace	Déle hledá slova, hůře si vybavuje, zhoršeno při poruchách smyslů, nerozumí sdělení
Orientace	Bloudění, zvláště v neznámém terénu

²³ VENGLÁŘOVÁ, M. *Problematické situace v péči o seniory*, s. 16

3 Pomáhající profese – obecné dispozice pro pomáhání

Od změn ve stáří se dostáváme k samotnému pomáhání. Specifika pomáhání se odvíjí od specifických potřeb klienta a ty úzce souvisí právě se zmiňovanými psychickými a fyzickými změnami u seniora. Další neopomenutelnou roli při pomáhání hrají předpoklady pracovníka v sociálních službách, jeho schopnosti tuto mnohdy náročnou práci zvládnout.

3.1 Pomáhající profese a obecné dispozice pro pomáhání

Mezi pomáhající profese patří celá škála povolání, která svým charakterem nabízí pomoc potřebným. Lidem, kteří potřebují zajistit pomoc druhé osoby. Každé toto povolání má jiné profesní nároky, vyžaduje jinou profesní odbornost, obsahově vyžaduje určitý podíl potřebných vědomostí a dovedností.²⁴

Předností pomáhající profese, oproti ostatním povoláním, je lidský vztah mezi pomáhající osobou a jeho klientem. V širším slova smyslu se dá za nejdůležitější prvek této profese považovat osobnost pracovníka.

Pomáhající profese se řadí mezi ty, které dokáží oslovit člověka komplexně a zajistit mu dostatečnou míru nadšení. Vytěsňují tak stereotypní dělení života na osobní a pracovní složku, kdy práce vede pouze k zajištění nezbytného živobytí, které umožňuje člověku smysluplně žít až po uplynutí pracovní doby.²⁵

Pozitiva, která tato profese dává pomáhajícím, mohou mít současně negativní dopad. Konkrétně jde o to, že nabízí určité výhody v podobě překonání vlastního pocitu osamělosti a nejisté sebeúcty při kontaktu s klienty. Problém tedy spočívá v tom, že u pomáhajícího se mohou projevit tendence k přejímání kontroly nad klientem a tendence obětování se pro něj.²⁶

²⁴ Srov. KŘIVOHLAVÝ, J. *Lidský vztah jako součást profese*, s. 14

²⁵ Srov. KŘIVOHLAVÝ, J. *Lidský vztah jako součást profese*, s. 17

²⁶ Srov. KŘIVOHLAVÝ, J. *Lidský vztah jako součást profese*, s. 17 - 18

Málo kdo si dokáže vytvořit lidský vztah k člověku v krajní nouzi. Především u starých, chudých, osamělých a postižených lidí záleží na životním postoji pomáhající osoby. Ta dokáže vnímat smysl této práce i přes nepochopení ostatních pracujících, kteří odsouvají význam této profese na okraj společnosti, neboť shledávají pomáhání např. starým lidem za zbytečné, nikoli za prospěšné. Staří lidé už totiž nevykazují žádný přínos pro společnost. U těchto lidí už o nic nejde. Pro jiné pomáhající osoby je starý člověk naopak předmětem osamělosti, jenž svádí těžký životní zápas a potýká se situacemi značného omezení při absolvování závažných problémů.²⁷

Tato profese staví pomáhajícího člověka do role, ve které musí mít rád každého, kdo se stává součástí jeho pracovního procesu. Je to těžký, někdy až nesplnitelný úkol, avšak právě tento úkol dělá z pracovníka profesionála, odborníka na svém místě. Jde o vzájemný vztah, ze kterého i pomáhající očekává přijetí a úspěch, jakož to projev zdatu a uspokojení dobrého sebehodnocení.²⁸

Za výkon v zaměstnání samozřejmě náleží finanční ohodnocení, které je velmi důležitým aspektem při dosahování životního statusu. Peníze nejsou však jediným prostředkem získávání materiálního úspěchu v podobě pořízení si nezbytných nebo příjemných věcí. U pomáhající profese je předmětem výdělku, kromě peněz, zejména kvalitní pojetí lásky k bližnímu. Je patrné a zcela individuální, že potřeba výdělku a finančního oceňování je u každého odlišná. Jedinečnost člověka a jeho vnitřního světa jednomu dovolí zodpovědně pracovat a vykonávat tuto profesi důkladně a dostatečně, ale druhý nemusí pociťovat v tomto ohledu dostatek a po určité době může být svými potřebami donucen tuto profesi opustit.²⁹

Pomáhající profese je spojena s celou škálou očekávaných schopností a dovedností, ale taktéž s riziky, neboť k této profesi častěji inklinují lidé s určitými osobnostními odchylkami.³⁰

Významným předpokladem pro výkon této profese je fyzická zdatnost, proto je nezbytné dbát na svou tělesnou stránku a správně ji regenerovat. Jde totiž o náročnou, vyčerpávající práci, která vyžaduje odpočatou a vitální tělesnou stránku. Nelze opomenout význam osobnostních předpokladů, kterými by měla být především inteligence a její potřeby prohlubovat si a získávat nové poznatky. Taktéž se očekává

²⁷ Srov. KŘIVOHLAVÝ, J. *Lidský vztah jako součást profese*, s. 22

²⁸ Srov. KŘIVOHLAVÝ, J. *Lidský vztah jako součást profese*, s. 24 - 25

²⁹ Srov. KŘIVOHLAVÝ, J. *Lidský vztah jako součást profese*, s. 26 - 27

³⁰ Srov. MATOUŠEK, O., a kol. *Metody a řízení sociální práce*, s. 52

emoční a sociální inteligence. Všechny tyto schopnosti a dovednosti by měly dosahovat vysoké úrovně.³¹

Přitažlivost

Významnou roli ve vztahu mezi klientem a pracovníkem hraje přitažlivost. Nejedná se pouze o přitažlivost tělesnou, tedy o vzhled, ale do popředí se staví i styl oblékání, chování, vyjadřování, odbornost a jeho pověst. Významem přitažlivosti je určitá shoda, podobnost mezi klientem a pracovníkem.

Důvěryhodnost

Smysl důvěryhodnosti vyplývá stejně jako přitažlivost z tělesného vzezření, tudíž z celkového vzhledu a upravenosti, dále z pověsti pracovníka a jeho schopnosti zachovat mlčenlivost a vzbuzovat důvěru. Mezi prvky důvěryhodnosti patří diskrétnost, spolehlivost, využívání moci, porozumění.

Komunikační dovednosti

Komunikační dovednosti se řadí mezi nejvýznamnější prvek pomáhající profese, při níž dochází k navázání vztahu mezi klientem a pracovníkem. Preciznost pracovníkovy komunikační schopnosti se projevuje souladem mezi mluveným slovem a neverbální složkou jeho komunikace.³²

3.2 Empatie

Přítomnost empatie v komunikaci se soustřeďuje na druh fyzické přítomnosti, pozorování a naslouchání klientovi, které směřují k proniknutí a pochopení vnitřního světa klienta.

V obecné rovině lze říci, že empatie představuje schopnost vcítit se do pocitů a jednání druhé osoby; je součástí emoční inteligence. V širším pojetí pak jde o umění jedince dovedně zacházet s emocemi, vcítovat se od situace druhé osoby, emocionálně se ztotožňovat s jejím viděním, cítěním, chápáním, schopnost číst i neslovní projevy druhého chápat, o co usiluje, čemu se chce vyhnout, co pečlivě skrývá. Empatie souvisí se schopností naslouchat i vnímat neverbální komunikaci.³³

³¹ Srov. MATOUŠEK, O., a kol. *Metody a řízení sociální práce*, s. 52

³² Srov. MATOUŠEK, O., a kol. *Metody a řízení sociální práce*, s. 52 - 53

³³ Srov. MATOUŠEK, O., a kol. *Metody a řízení sociální práce*, s. 54

3.3 Psychosomatická a sociální odolnost

3.3.1 Duševní zdraví, duševní zralost, tělesné zdraví

Duševní zdraví vypovídá o tom, že člověk je zcela schopen odolávat všem negativům, jako je duševní nemoc, nerovnováha, stres, poruchy adaptace. Toto širší pojetí lze přesněji definovat jako umění přizpůsobovat se aktivně všem okolnostem prostředí, a to s velkou měrou subjektivní spokojenosti a objektivně kladného hodnocení vlastních pracovních výsledků.

Součástí duševního zdraví je také duševní zralost jedince. Ta se projevuje přiměřeným rozvojem poznávacích, citových, volních a socializačních procesů a osobnostních vlastností jedince.³⁴

Do značné míry duševní zdraví ovlivňuje tělesné zdraví člověka. Řada somatických problémů často pramení právě z porušené duševní rovnováhy. Projevem tělesné indispozice nemusí být jen zjevný zdravotní problém, ale může jít např. i o stres. Jde tedy o to, že posilováním duševního zdraví dochází i k posilování tělesného zdraví. Tyto dva aspekty se vzájemně ovlivňují.³⁵

Pomáhající profese je povolání, které svým charakterem může být zdrojem pro dodávání energie, ale na druhé straně, stejně tak jako energii dodává, tak jí může snadno odebírat. Úbytek energie je striktně tělesnou záležitostí, neboť tělo je důležitým zdroje poznání a zdrojem potřebné energie pro výkon.³⁶

3.3.2 Sociální odolnost

Existují lidé, kteří v problematických mezilidských situacích reagují chaoticky a neumí si danou situaci poradit, ale i ti, kteří naopak tyto situace dokáží zvládnout pro svou odolnost. Jsou schopni prosadit svou schopnost se kontrolovat a ovládat své chování vůči druhým.³⁷

Sociální odolnost je soubor dovedností, prostřednictvím kterých můžeme sdělovat ostatním své prožitky, pocity, svá přání a potřeby. Sociální dovednost je schopnost člověka přirozeně sdělovat své potřeby, pocity, záměry a to takovým způsobem, při němž dokáže zohledňovat a vnímat potřeby ostatních. Sociální dovednost je potřebná

³⁴ Srov. MÍČEK, L. *Sebevýchova a duševní zdraví*, s. 7

³⁵ Srov. MÍČEK, L. *Sebevýchova a duševní zdraví*, s. 8

³⁶ Srov. KŘIVOHLAVÝ, J. *Lidský vztah jako součást profese*, s. 94

³⁷ Srov. PRAŠKO, PRAŠKOVÁ, H. *Asertivitou proti stresu*, s. 12

v různých oblastech společnosti, jak na poli pracovním ve vztahu např. k podřízeným nebo kolegům, když potřebujeme vytvořit adekvátní fungující vztah na pracovišti, tak v osobním životě, kdy potřebujeme umět vyslechnout trápení a povzbudit.³⁸

Dobré komunikační dovednosti pomáhají snížit i stres. Předně tím, že jsou dobrou prevencí sociální úzkosti. Účinný způsob komunikace může zabránit své pocity a potřeby vyjádřit, dostáváme je „před sebe“. Můžeme je pak lépe kontrolovat. To brání pocitům bezmoci. Pokud se můžeme podělit o stresující situace s někým jiným, kdo nás chápe, zažijeme pocit úlevy a bezpečí.³⁹

³⁸ Srov. PRAŠKO, PRAŠKOVÁ, *H. Asertivitou proti stresu*, s. 13

³⁹ Srov. PRAŠKO, PRAŠKOVÁ, *H. Asertivitou proti stresu*, s. 12

4 Rizika pomáhající profese a jejich prevence

Jak už bylo řečeno, pomáhající profese se pojí s celou řadou očekávaných osobnostních schopností a dovedností. Stejně tak se od pracovníka v této pozici očekává odbornost a sounáležitost s požadavky zaměstnavatele. Předpokladem je i zvládnutí mnohdy náročných přání klientely. To vše může, pracovníka v sociálních službách, postavit tváří v tvář syndromu vyhoření.

4.1 Syndrom vyhoření

Syndrom vyhoření se jednoznačně pojí s pomáhajícími profesemi, a lze ho označit za soubor příznaků, které vznikají dlouhodobým působením nezvládnutého pracovního stresu. To, co syndrom vyhoření obvykle spouští, jsou nároky profese, které působí na pracovníka vlivem permanentního styku s klientem, s klienty.

Nejvíce zatěžující profesí je práce s klienty, které jsou v různých zařízeních a mají různé druhy psychických poruch, deviací, jsou odchýleni od sociálních norem, jsou vážně postižení, trpí úbytkem rozumových schopností jako např. senioři nebo jsou ve stálém kontaktu s umírajícími. Jde o profesi, která svým charakterem zaměstnává především osobnost člověka, proto dosáhnout pocitu uspokojení je pro pracující v tomto oboru velice obtížné než je tomu v jiných profesích.⁴⁰

4.2 Projevy a předpoklady pro vznik syndromu vyhoření

Syndrom vyhoření se začíná projevovat výraznými změnami v chování pracovníka. Může se projevit v různém časovém horizontu, a to dokonce už několik měsíců od nástupu do zaměstnání, záleží na dispozicích pomáhající osoby.⁴¹

⁴⁰ Srov. MATOUŠEK, O., a kol., *Metody a řízení sociální práce*, s. 55

⁴¹ Srov. MATOUŠEK, O., a kol., *Metody a řízení sociální práce*, s. 56

Pomáhající profese ukládá na bedra pomáhajícího značnou míru odpovědnosti za klienta, bohužel mu však neumožňuje za něj převzít veškerou kontrolu. Je důležité, aby si pracovník vytvořil objektivní postoj k vlastní angažovanosti v procesu pomáhání.⁴²

Práce se seniory je do značné míry velmi stresující, a proto za prvotní předpoklad pro vznik syndromu vyhoření lze pokládat stres. Ten způsobuje především předpoklad dobrého zvládnání péče o seniory. Pečující osoba potřebuje být za své výkony oceněna, cítit uznání. Ne vždy to tak funguje, což způsobuje vznik frustrací, které jsou patrné zejména v péči o seniory, která i přes vyžadující profesionalitu není stále kvalitně ohodnocena. Dále rizikem vzniku syndromu vyhoření mohou být negativní vztahy mezi kolegy, vliv prostředí, pracovní podmínky nebo organizace práce.

4.3 Význam psychohygieny u pomáhajícího pracovníka

Pracovníci pohybující se v pomáhajících profesích by měli klást větší důraz na psychohygienu a umět se pozitivně přeladit, což jim umožní načerpat postrádající energii. Každý se zná nejlépe, proto by se měl zaměřit na činnosti, které jsou mu nejvíce příjemné např. na oblíbené koníčky, jako jsou sport, příroda, cestování. Dalším kladným krokem může být pozitivní očekávání, které spočívá v tom, že věříme ve smysl přichozích i stávajících problémů, které se objevují nebo jsou proto, abychom je řešili, ne proto, abychom na ně rezignovali, ale dokázali se od nich oprostit. Roli prevence může sehrát i fungující manželství, osobní disciplinovanost a pokora, také odpovědnost, která není trvale závislá na jednom pracovníkovi, ale je dělena mezi ostatní nebo náboženství a víra.⁴³

Velice důležitou prevencí je sociální opora, kterou mohou tvořit vztahy na pracovišti i mimo ně, setkávání se s přáteli, s někým, kdo dokáže být „vrbou“ a dokáže naslouchat. Nepostradatelné je však i další vzdělávání a následný profesní růst.⁴⁴

⁴² Srov. MATOUŠEK, O., a kol., *Metody a řízení sociální práce*, s. 56

⁴³ Srov. JANKOVSKÝ, J., *Etika pro pomáhající profese*, s. 163

⁴⁴ Srov. VENGLÁŘOVÁ, M., *Problematické situace v péči o seniory*, s. 83

4.4 Další vzdělávání jako zdroj upevňování profesních dovedností

Z hlediska stále rostoucích požadavků uživatele sociálních služeb a zvyšující se kvality poskytovaných služeb je nezbytné pracovníkovi v sociálních službách poskytnout další vzdělávání. Zaměstnavatel je tudíž ze zákona povinen zajistit všem svým pracovníkům v sociálních službách další vzdělávání, které je v rozsahu minimálně 24 hodin ročně. Toto vzdělávání plní funkci prohlubování, udržování a doplňování potřebné kvalifikace. Jedná se o účast na akreditovaných kurzech, odborných stážích v zařízeních sociálních služeb, účast na školicích akcích.⁴⁵

4.5 Supervize jako nedílná součást pomáhajících profesí

Hlavním smyslem supervize je profesionální rozvoj pracovníka. Zaměřuje se zejména na oblast rozvoje dovedností a získávání nových dovedností, na získání zkušeností při řešení složitých situací, na zvládání emočně náročných a stresujících událostí, na vzdělávání zejména začínajících pracovníků.⁴⁶

Při supervizi dochází ke vzájemnému vztahu mezi supervizorem a supervidovaným, který vede ke společnému hledání správného řešení, k rozvoji sebereflexe a porozumění dosud nepochopitelných souvislostí, vztahů, pocitů, které vycházejí z pracovní činnosti.⁴⁷

Role supervize v sociální práci má velký význam zejména ve významu kontroly a řízení pracovníků. Dochází tak k aktivní práci na konkrétních problémech a supervize se tak stává praktickou a vhodnou metodou v učení pracovníků.⁴⁸

Mezi nejčastější zakázky supervize v péči o seniory bývá prevence syndromu vyhoření, konkrétní řešení postupu práce s konkrétním klientem, zlepšení týmové práce a komunikace mezi pracovníky. Supervizi lze dělit na individuální supervizi, která je vhodná pro osobní konzultaci, pro zachování intimity a týmovou supervizi, která se hodí pro týmové řešení problémů jako je např. komunikace uvnitř týmu nebo vztah

⁴⁵ Srov. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění platném k 1. 1. 2011

⁴⁶ Srov. VENGLÁŘOVÁ, M., *Problematické situace v péči o seniory*, s. 86

⁴⁷ Srov. MATOUŠEK, O., a kol., *Metody a řízení sociální práce*, s. 349

⁴⁸ Srov. KŘIVOHLAVÝ, J. *Psychologie zdraví*, s. 141

v organizaci. Samostatnou kapitolu tvoří koučing, který se zaměřuje na řízení a rozvoj v organizaci.⁴⁹

⁴⁹ Srov. VENGLÁŘOVÁ, M. *Problematické situace v péči o seniory*, s. 88 - 89

5 Cíl a hypotézy

Cílem výzkumu je zjistit, v čem spočívá náročnost profese pracovníka v sociálních službách v domově pro seniory.

Hypotéza č. 1

Domnívám se, že náročnost profese pracovníka v sociálních službách může souviset s jeho osobnostními předpoklady.

Komentář k hypotéze č. 1

Při zvládnání této pomáhající profese, jakož to i u ostatních pomáhajících profesí je stěžejním bodem vztah pomáhajícího k práci s lidmi. K takové práci, která nezahrnuje pouze slovní kontakt, ale zejména vyžaduje dostatečnou míru empatie, tolerance, ochoty, duševní energie a zejména kladný postoj při překonávání intimního charakteru této práce. Jde o pomyslný balíček získaných a zejména vrozených schopností, které nejsou doménou každého z nás. Obecně lze pomáhající profesi označit jako poslání, při níž mnohdy dáváme ze sebe více, než nám může být vráceno nazpět. Ne každý však je natolik silnou osobností, aby tento tlak dokázal akceptovat.

Hypotéza č. 2

Domnívám se, že náročnost této profese může souviset s nedostatečnou kvalifikovaností ve srovnání s očekáváním sociálních služeb od role pracovníka v sociálních službách při péči o seniory.

Komentář k hypotéze č. 2

Pod pojmem pomáhající profese si téměř každý z nás představí ochotnou pečovatelku, jak doprovází nemohoucí stárnoucí ženu při procházce, ale málokdo si dokáže s touto profesí spojit schopnost organizace, týmové práce, pozorovací schopnost, flexibilitu, schopnost plánovat a předvídat, vést ošetrovatelskou dokumentaci písmem i v elektronické podobě, funkčně asistovat zdravotnímu personálu, pravidelně se vzdělávat mnohdy na úkor volna pro potřebný odpočinek a vlastních finančních nákladů a mnoho dalšího. Bohužel praxe dokazuje, že požadavky kladené na tuto profesi nejsou dostatečně úměrné k obsahu požadovaného vzdělání a ohodnocení a dalšímu procesu upevňování kvalifikace v tomto oboru.

6 Metodika výzkumu

V této kapitole se zaměřím na popis výzkumné metody, charakteristiku výzkumného vzorku a uvedu zde přehled identifikačních údajů respondentů a respondentek.

6.1 Popis výzkumné metody

K dosažení potřebných informací jsem zvolila anonymní dotazník, metodu kvantitativního výzkumu. Dotazník obsahoval 24 otázek, které byly uzavřené a polouzavřené, tedy nabízely vždy výběr jedné konkrétní varianty. Výzkumné šetření se uskutečnilo v měsíci říjnu 2010.

6.2 Charakteristika výzkumného vzorku

Respondenty a respondentkami mého výzkumu byli pracovníci v sociálních službách v pěti domovech pro seniory v Jihočeském kraji, kde jsem formou elektronické pošty oslovila osoby, které jsou pověřeni vedením těchto pracovníků. Poté jsem rozeslala celkem 70 dotazníků, z toho jich do každého domova bylo posláno 14. Počet navrácených dotazníků byl 68, z toho 5 nebylo možné, vzhledem k nepřesnému vyplnění, zahrnout do výzkumu. K vyhodnocení bylo použito 63 dotazníků.

6.3 Přehled identifikačních údajů

Tabulka č. 1 - Věk

Věkové rozmezí	Počet
18-30	10
31-40	22
41-50	19
51-60	12
nad 60	0
Celkem	63

Tabulka č. 2 - Pohlaví

Pohlaví	Počet
Muž	3
Žena	60
Celkem	63

Tabulka č. 3 – Dosažené vzdělání

Vzdělání	Počet
ZŠ	15
Vyučen(a)	34
SŠ	13
VOŠ	1
VŠ	0
Celkem	63

7 Prezentace výsledků

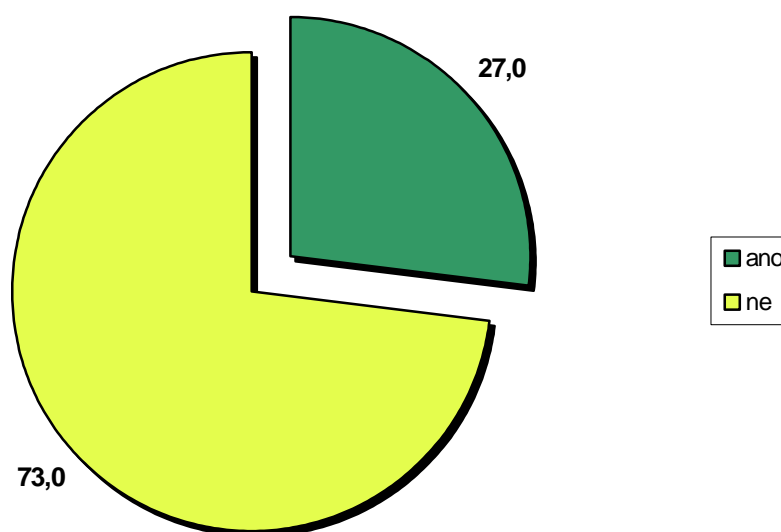
V této kapitole prezentuji odpovědi na jednotlivé otázky mého výzkumu a to formou grafů, tabulek a komentářů. Závěrečné vyhodnocení přednesu až v kap. 8, kde se hlouběji zaměřím na vyhodnocení a souvislosti s cílem výzkumu.

Tabulka č. 4

1.	Vystudoval/a jste školu humanitního, zdravotního nebo sociálního zaměření?	počet	%
a	ano	17	27,0
b	ne	46	73,0

Zdroj: vlastní zdroj

graf č. 1



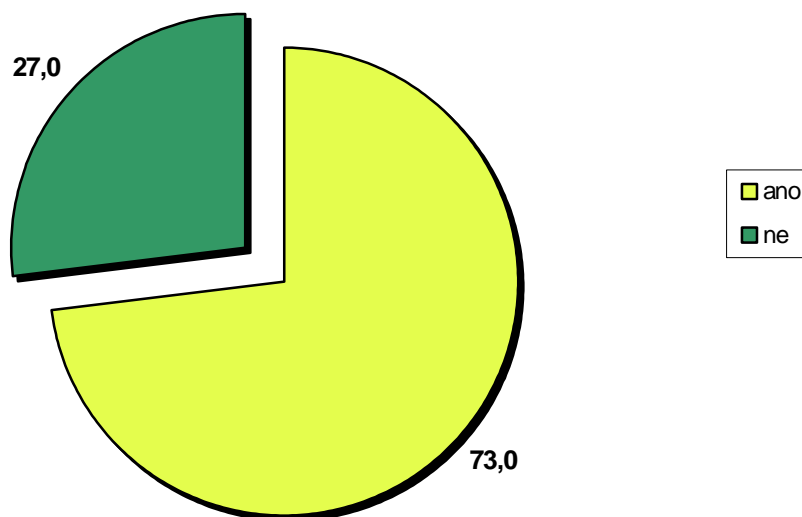
Na tuto otázku z celkového počtu 63 (100 %) odpovědělo 17 (27 %), že studovalo školu humanitního, zdravotního nebo sociálního zaměření a 46 (73 %) odpovědělo, že nestudovalo takto zaměřený obor. Z toho je patrné, že mezi pracovníky v sociálních službách domově pro seniory se pohybují lidé, kteří nemají specifické humanitní, zdravotní nebo sociální vzdělání.

Tabulka č. 5

2.	Absolvoval/a jste kurz pro pracovníky v sociálních službách v rozsahu 150 hodin?	počet	%
a	ano	46	73,0
b	ne	17	27,0

Zdroj: vlastní zdroj

graf č. 2



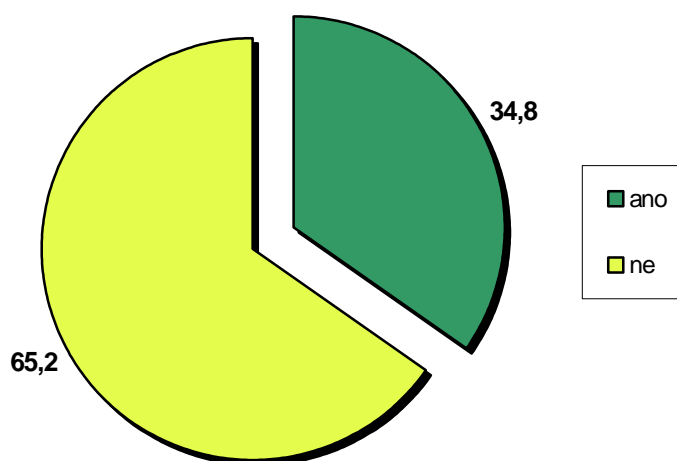
Z celkového počtu 63 (100 %) na tuto otázku odpovědělo ano 46 (73 %) dotazovaných respondentů a ne odpovědělo 17 (27 %). Z tohoto zjištění vyplývá, že nejvíce pracovníků v sociálních službách absolvovalo kurz pro pracovníky v sociálních službách v rozsahu 150 hodin.

Tabulka č. 6

3.	Pokud jste absolvoval/a kurz pro pracovníky v sociálních službách (v rozsahu 150 hodin), byl pro Vás přínosný k výkonu pracovníka v sociálních službách?	počet	%
a	ano	16	34,8
b	ne	30	65,2

Zdroj: vlastní zdroj

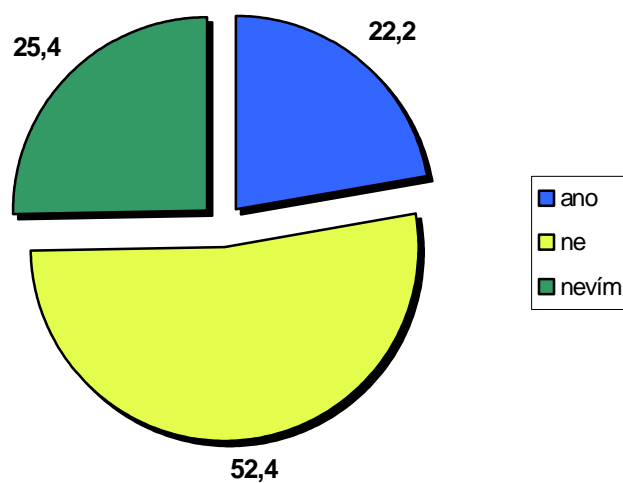
graf č. 3



Tato otázka navazuje na otázku č. 2. Tedy na otázku předešlou, kdy se ptám, zda absolvovaný kurz byl pro výkon profese pracovníka v sociálních službách přínosný či nikoliv. K odpovědi byli vyzváni pouze ti, co tento kurz absolvovali tedy 46 (100 %) dotazovaných respondentů. Z tohoto počtu odpovědělo ano 16 (34,8 %) a ne 30 (65,2 %).

4.	Domníváte se, že časová dotace v rozsahu 150 hodin je pro výkon Vaší profese dostačující?	počet	%
a	ano	14	22,2
b	ne	33	52,4
c	nevím	16	25,4

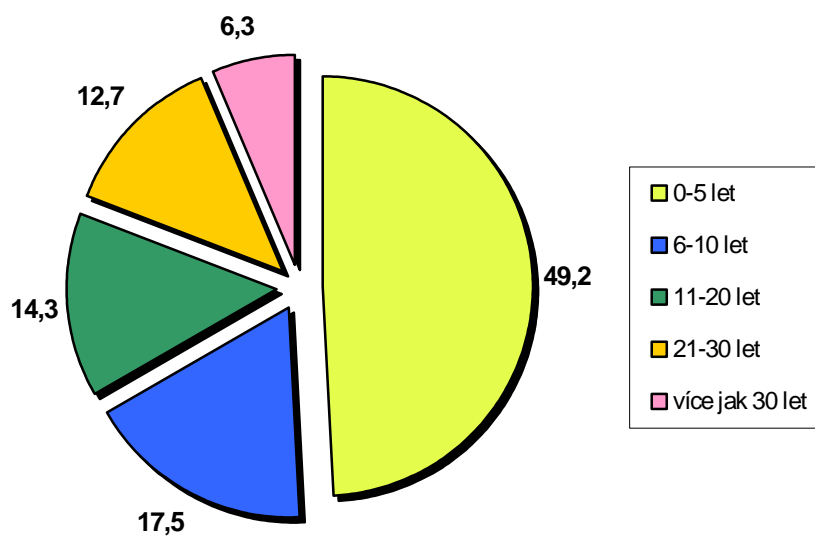
graf č. 4



Z tohoto grafu je patrné, že na tuto otázku odpovědělo z celkového počtu 63 (100%) ano 14 (22,2 %) respondentů a ne 33 (52,4 %) respondentů, odpověď nevím zvolilo 16 (25,4 %) dotazovaných respondentů.

5.	Jak dlouho pracujete v současném zaměstnání?	počet	%
	0-5 let	31	49,2
b	6-10 let	11	17,5
c	11-20 let	9	14,3
d	21-30 let	8	12,7
e	více jak 30 let	4	6,3

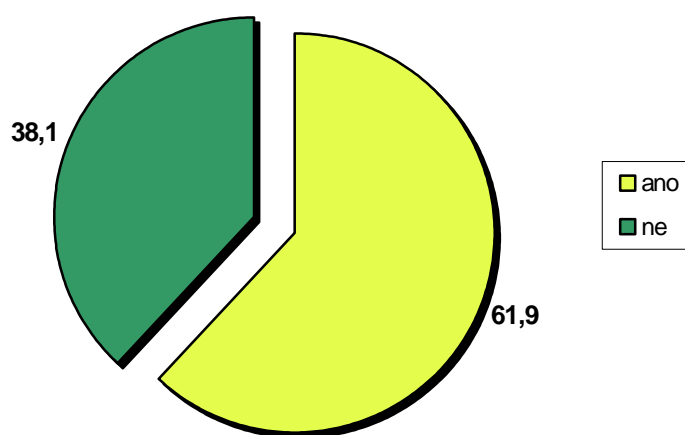
graf č. 5



Z uvedených výsledků vyplývá, že z celkového počtu 63 (100 %), 31 (49,2 %) dotazovaných respondentů v současném zaměstnání pracuje v rozpětí 0 – 5 let; 11 (17,5 %) jich pracuje 5 – 10 let; 17 (27 %) 11 – 20 let; 8 (12,7 %) 21 – 30 let a na variantu více jak 30 let odpověděli 4 (6,3 %) dotazovaní respondenti.

6.	Máte již předchozí praxi v oblasti péče o seniory?	počet	%
a	ano	39	61,9
b	ne	24	38,1

graf č.6



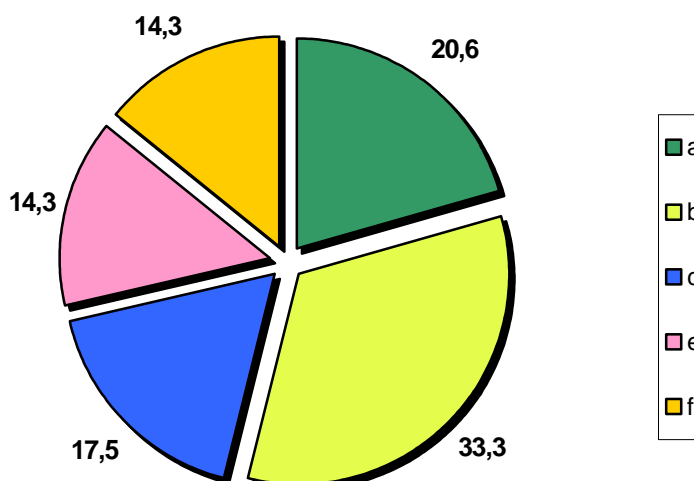
Z tohoto grafu lze vyčíst, že předchozí praxi se seniory má z celkového počtu 63 (100 %) 39 (61,9 %) dotazovaných respondentů a nemá ji 24 (38,1 %).

7.	Jaké je Vaše profesní zařazení?	Počet	%
a	pracovník v sociálních službách	63	100,0
b	máte jiné zařazení	0	0,0

K této otázce nebyl vytvořen graf, jelikož všichni dotazovaní respondenti odpověděli naprosto stejně.

8.	Chtěl/a jste vždy působit v pomáhající profesi zaměřené na péči o seniory?	Počet	%
a	ano, vnímám tuto profesi jako mé životní poslání	13	20,6
b	ano, ale působila bych i v jiné pomáhající profesi, není pro mě rozhodující cílová skupina	21	33,3
c	ne, dostala jsem tuto příležitost v rámci evidence na úřadu práce, který mi poskytl možnost rekvalifikačního 150 hodinového kurzu na pracovníka v sociálních službách, a už jsem u této práce zůstala	11	17,5
d	ne, přetrvávám v této profesi jen z hlediska zajištění své existence, neustále si hledám jiné místo	0	0,0
e	nevidím rozdíl mezi pomáhající a jinou profesí, domnívám se, že je to všude stejné	9	14,3
f	tato práce mi nevadí, ale nesplňuje moje očekávání	9	14,3
g	jiné	0	0,0

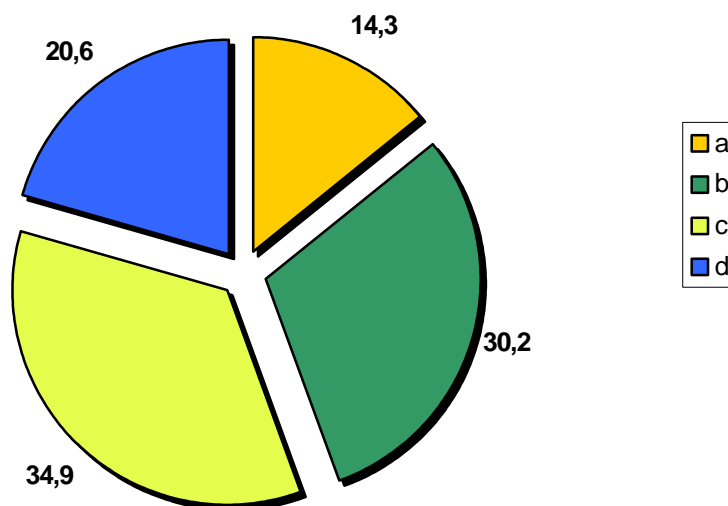
graf č. 8



Z grafu je patrné, že z celkového počtu 63 (100 %) 13 (20,6 %) vnímá tuto profesi jako své životní poslání, 21 (33,3 %) dotázaných chtělo vždy působit v této profesi, i bez ohledu na cílovou skupinu, 11 (17,5 %) tuto profesi přijalo jen jako příležitost od pracovního úřadu a už u této profese zůstalo, nikdo z dotázaných nepřetrvává v této profesi jen pro zajištění své existence a nepociťuje to jako prozatímní příležitost než si najde nové místo, 9 (14,3 %) nevidí rozdíl mezi pomáhající a jinou profesí, 9 (14,3 %) dotázaným tato práce nevadí, ale nesplňuje jejich očekávání.

9.	Kdybyste se znovu rozhodoval/a při výběru Vašeho povolání, byla by Vaše volba stejná nebo byste si vybral/a?	počet	%
a	můj výběr by byl stejný	9	14,3
b	volil/a bych si povolání podle okolností (dle finanční odměny, místa výkonu povolání, dle směnného provozu...)	19	30,2
c	dnes bych se rozhodl/a jinak	22	34,9
d	v žádném případě už bych si nevolil/a tuto profesi	13	20,6
e	jiné	0	0,0

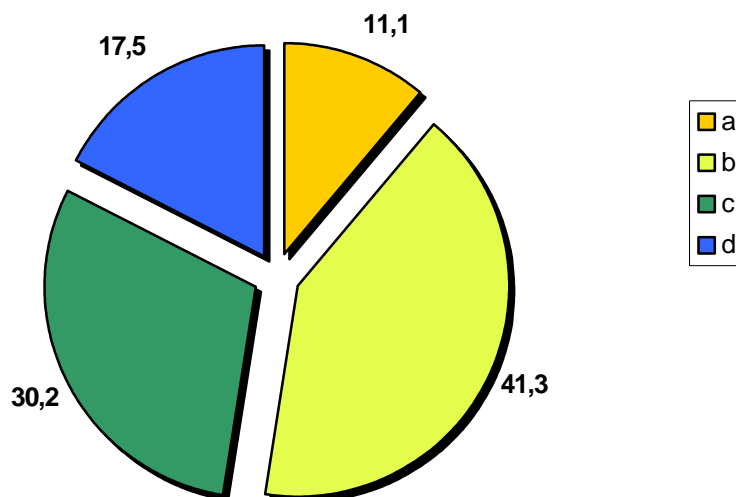
graf č. 9



Z uvedených výsledků vyplývá, že z celkového počtu dotázaných, tedy z počtu 63 (100 %) by si 9 (14,3 %) zvolilo stejné zaměstnání, 19 (30,2 %) by si volilo zaměstnání podle okolností, 22 (34,9 %) by se rozhodlo jinak, 13 (20,6 %) by si tuto profesi už nikdy nevybralo. Na poslední variantu nikdo neodpovídal.

10.	Myslíte si, že jste pro tuto profesi dostatečně kvalifikovaný/á?	počet	%
a	ano, mé vzdělání odpovídá požadavkům této profese	7	11,1
b	ano, ale uvědomuji si potřebu průběžného do vzdělávání se	26	41,3
c	ne, moje vzdělání neodpovídá nárokům této profese	19	30,2
d	ne, myslím si, že vzdělání v této profesi nerozhoduje	11	17,5

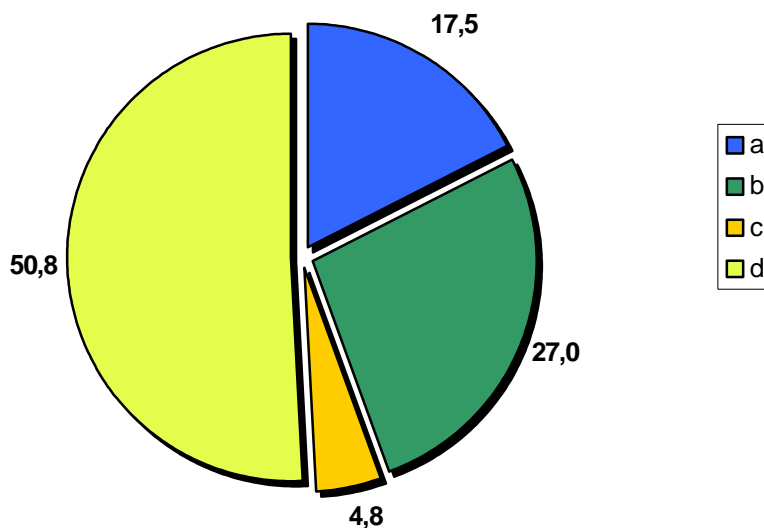
graf č. 10



Z grafu je patrné, že z celkového počtu 63 (100 %) odpovědělo ano 7 (11,1 %), s tím, že jsou přesvědčeni o tom, že jejich vzdělání odpovídá požadavkům této profese, 26 (41,3 %) odpovědělo také ano, ale ti si uvědomují potřebu průběžného do vzdělávání se, 19 (30,2 %) odpovědělo, že jejich vzdělání neodpovídá požadavkům této profese, 11 (17,5 %) si myslí, že vzdělání v této profesi nerozhoduje.

11.	Jak vnímáte povinný proces vzdělávání ze strany zaměstnavatele v rozsahu 24 hodin ročně?	počet	%
a	beru tuto možnost za velký profesní přínos	11	17,5
b	beru tuto možnost za nutnou povinnost	17	27,0
c	považuji to za ztrátu času	3	4,8
d	akceptuji to, ale nepřináší mi to nic nového, co bych už nevěděl/a	32	50,8
e	jiné	0	0,0

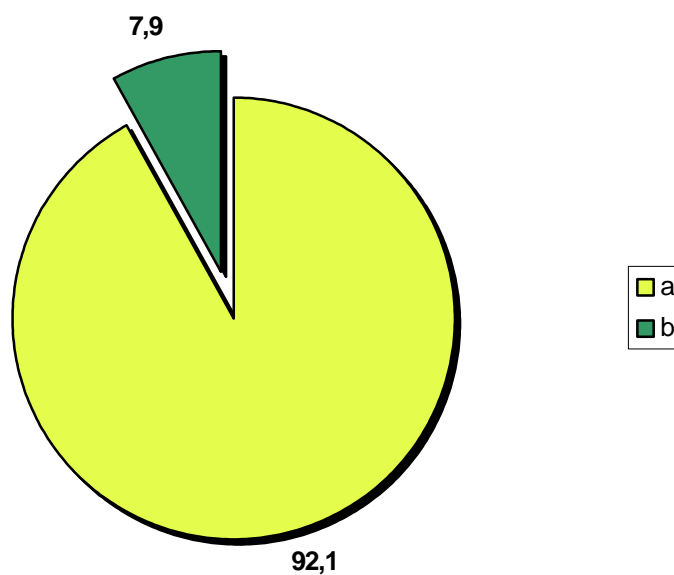
graf č. 11



Výsledky ukazují, že z celkového počtu dotázaných 63 (100 %), 11 (17,5 %) bere povinnost vzdělávat se za velký profesní přínos, 17 (27 %) tuto možnost vnímá jako nutnou povinnost, 3 (4,8 %) to považují za ztrátu času, 32 (50,8 %) to akceptují, ale neshledávají v tom žádný přínos, nic nového, co by už nevěděli. Na poslední otevřenou variantu nikdo neodpověděl.

12.	Jakou formou se vzděláváte?	počet	%
a	teoretické semináře (školení)	58	92,1
b	praktické stáže v jiných zařízeních poskytujících sociální služby (výměnné stáže)	5	7,9

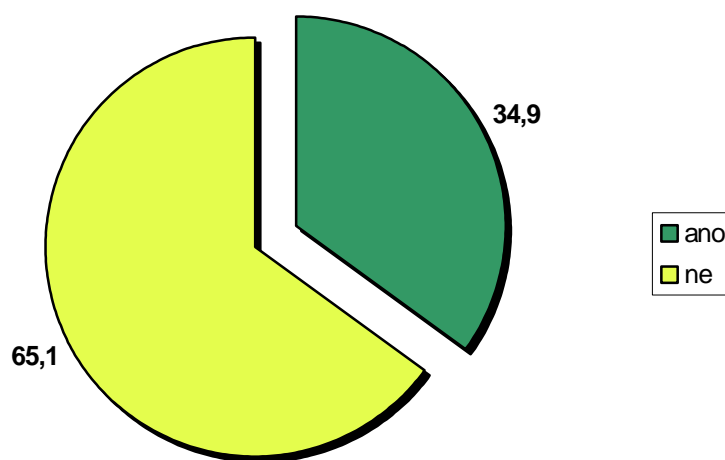
graf č. 12



Tento graf ukazuje, že z celkového počtu 63 (100 %) se většina dotazovaných, tedy 58 (92,1 %) vzdělává formou teoretických seminářů, s praktickými stážemi má zkušenost pouze 5 (7,9 %) dotázaných.

13.	Jste spokojen/a s obsahem seminářů / stáží?	počet	%
a	ano	22	34,9
b	ne	41	65,1

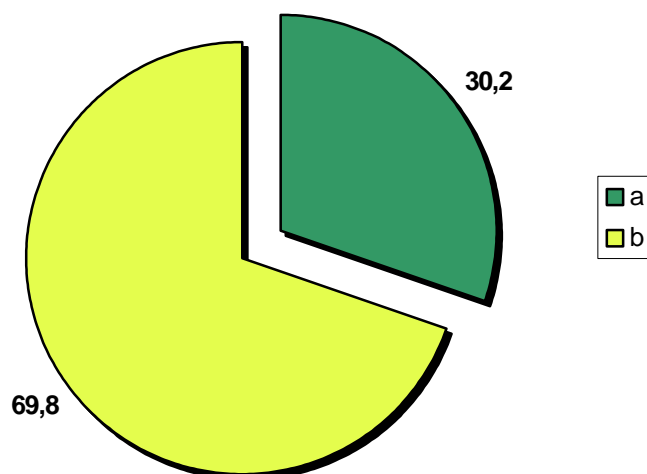
graf č. 13



Z těchto výsledků vyplývá, že z celkového počtu 63 (100 %) dotázaných je 41 (65,1 %) nespokojeno s obsahem seminářů / stáží a 22 (34,9 %) je spokojeno s obsahem seminářů / stáží.

14.	Jsou pro Vás podnikové výhody dostatečnou motivací při plnění Vašich pracovních povinností? (útulné prostředí, pracovní pomůcky, harmonogram práce, podnikové stravování, možnost dalšího vzdělávání, supervize, finanční osobní ohodnocení...).	počet	%
a	ano, jsem spokojen/a s výhodami, které mi zaměstnavatel nabízí	19	30,2
b	ne, nejsem spokojen/a s výhodami, které mi zaměstnavatel nabízí	44	69,8
c	podnikové výhody nepovažuji za způsob motivace	0	0,0

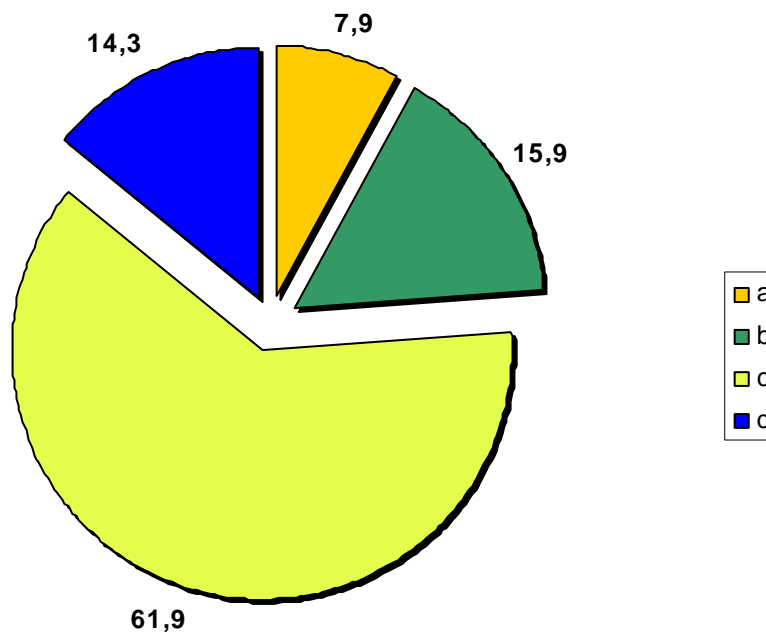
graf č. 14



Z tohoto grafu je patrné, že z celkového počtu 63 (100 %) dotázaných je 19 (30,2 %) spokojeno s výhodami, které jim zaměstnavatel nabízí, 44 (69,8 %) není spokojeno s nabízenými výhodami od zaměstnavatele a nikdo z dotázaných nepovažuje podnikové výhody za způsob motivace k práci.

15.	Myslíte si, že jste za svou práci dostatečně finančně ohodnocen/a?	počet	%
a	ano, vzhledem k mému vzdělání je ohodnocení v odpovídající výši	5	7,9
b	ano, vzhledem k tomu, jak bych si stál/a v jiných profesích odpovídajících mému vzdělání, jsem spokojen/a	10	15,9
c	ne, tato práce je značně fyzicky a psychicky náročná, a co se týče požadavků seniorů, bych očekával/a vyšší finanční ohodnocení	39	61,9
d	neposuzuji tuto profesi podle peněz – nepůsobím v této profesi kvůli vyšší platu	9	14,3
e	jiné	0	0,0

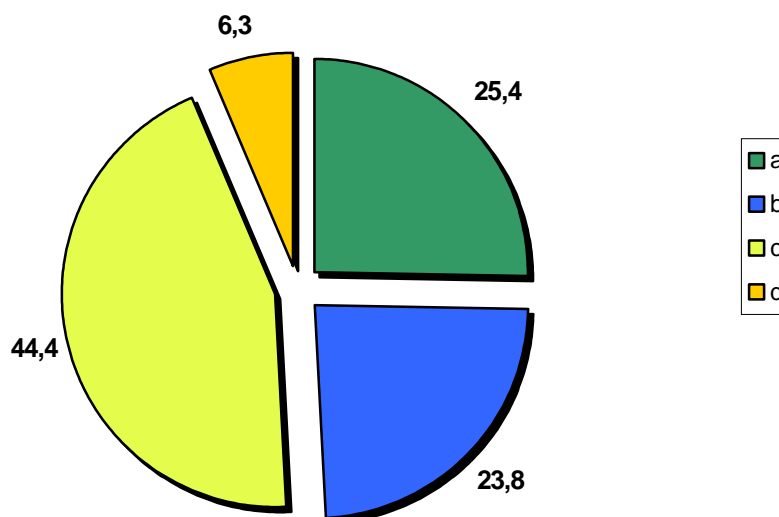
graf č. 15



Z tohoto grafu lze názorně vyvodit, že z celkového počtu dotázaných 63 (100 %), 39 (61,9 %) z nich uvádí, že za tuto práci jsou nedostatečně finančně ohodnoceni vzhledem k náročnosti této práce, 5 (7,9 %) si myslí, že vzhledem k dosaženému vzdělání je jejich finanční odměna v odpovídající výši, 10 (15,9 %) je jich spokojeno, protože si uvědomují, že v jiném zaměstnání by na tom vzhledem k dosaženému vzdělání nebyli jinak, 9 (14,3 %) tuto profesi neposuzuje podle peněz.

16.	Péče o seniory Vám způsobuje největší zátěž ...	počet	%
a	fyzickou (zdravotní problémy)	16	25,4
b	citovou/psychickou (nedokážete se vyrovnat s nepříjemnými pocity při péči o seniory)	15	23,8
c	fyzickou i psychickou	28	44,4
d	neuvědomuji si její náročnost, dá se zvládnout jako jiné profese	4	6,3

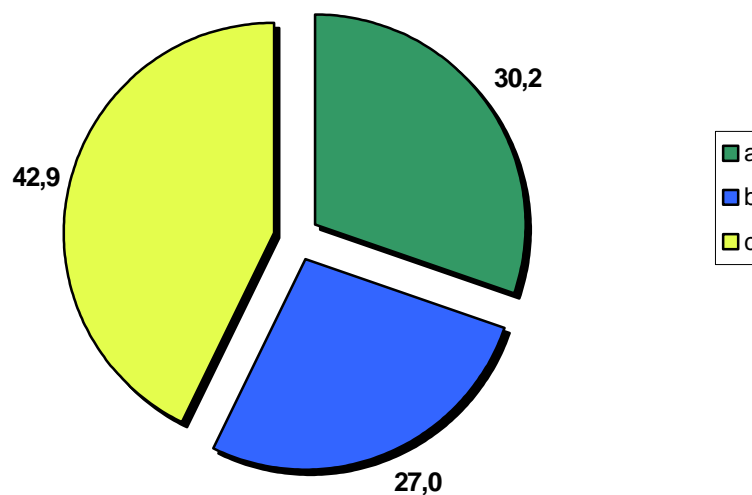
graf č. 16



Tyto výsledky vypovídají o tom, že z 63 (100 %) dotázaných 28 (44,4 %) pociťuje největší zátěž fyzickou i psychickou, a to zároveň, 16 (25,4 %) pouze fyzickou, 15 (23,8 %) psychickou.

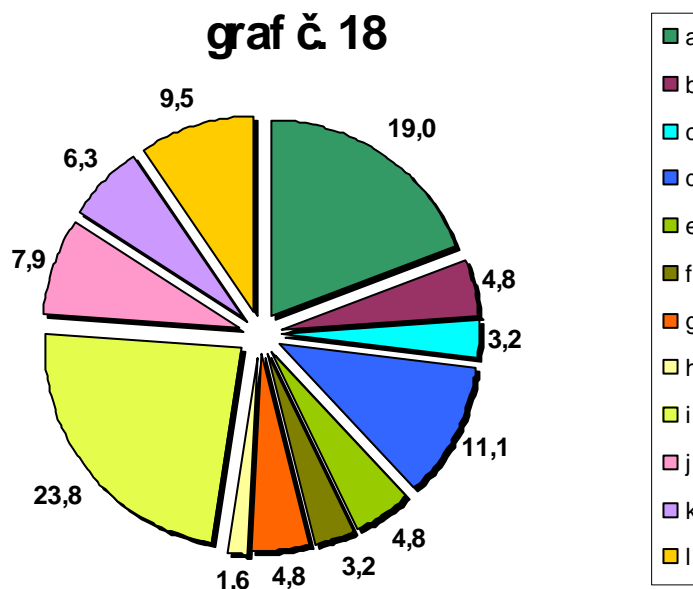
17.	Myslíte si, že svými osobnostními předpoklady (povahovými rysy - dobrosrdečnost, vlídnost, tolerance, ochota, empatie) dokážete zvládnout náročné požadavky této profese?	počet	%
a	ano	19	30,2
b	ne	17	27,0
c	nemohu to posoudit	27	42,9

graf č. 17



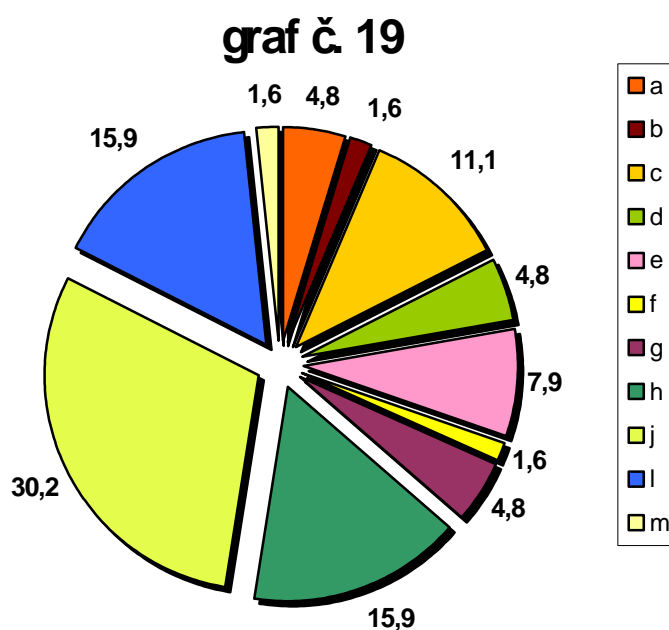
Z tohoto grafu vyplývá, že z celkového počtu 63 (100 %) dotázaných jich 27 (42,9 %) nemůže posoudit, zda splňují svými osobnostními předpoklady požadavky této profese, 19 (30,2 %) si myslí, že toto stanovisko splňují, 17 (27 %) si myslí, že toto stanovisko nesplňují.

18.	Co máte na své práci nejraději, co Vás nejvíce naplňuje?	počet	%
a	když mi senior projeví svou vděčnost	12	19,0
b	možnost pomáhat seniorům	3	4,8
c	možnost naslouchat	2	3,2
d	být ve stálém kontaktu s lidmi	7	11,1
e	týmová spolupráce - dobré pracovní vztahy	3	4,8
f	možnost pracovat s klienty s různými povahovými rysy	2	3,2
g	provázanost sociální práce se zdravotní a ošetrovatelskou péčí - komplexnost péče	3	4,8
h	mít možnost podílet se na zajišťování harmonického rodinného prostředí pro seniory	1	1,6
i	naplňuje mě vědomí toho, že jsem užitečný/á	15	23,8
j	nejvíce mě naplňuje obliba u klientů	5	7,9
k	nejvíce uvítám pochvalu nadřízeného	4	6,3
l	tato práce mě baví	6	9,5
m	jiné	0	0,0



Na tuto otázku odpovědělo z celkového počtu 63 (100 %) dotázaných 12 (19 %), že je nejvíce naplňuje, když jim klient projeví svou vděčnost, 3 (4,8 %) nejvíce naplňuje možnost pomáhat seniorům, 2 (3,2 %) nejvíce naplňuje možnost naslouchat seniorům, 7 (11,1 %) nejvíce naplňuje být ve stálém kontaktu s lidmi, 3 (4,8 %) nejvíce naplňují dobré pracovní vztahy, 2 (3,2 %) uvedli, že je nejvíce naplňuje možnost pracovat s klienty s různými povahovými rysy, 3 (4,8 %) nejvíce naplňuje komplexnost péče, 1 (1,6 %) uvedl/a, že ho/ji nejvíce naplňuje mít možnost se podílet na zajišťování harmonického prostředí pro klienty, 15 (23,8 %) jich uvedlo, že je naplňuje vědomí toho, že jsou užiteční, 5 (7,9 %) naplňuje obliba u klientů, 4 (6,3 %) nejvíce uvítá pochvalu nadřízeného, 6 (9,5 %) dotázaných tato práce baví. Poslední variantu si nikdo ke své odpovědi nevyužil.

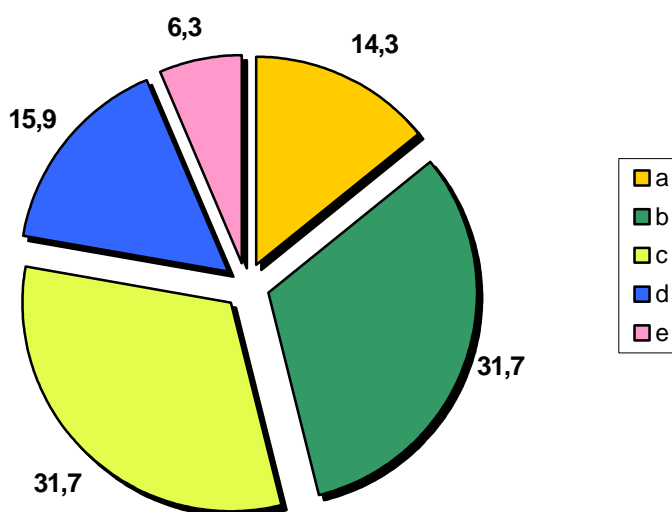
19.	Co Vám nejvíce vadí na této práci	počet	%
a	kontakt s psychicky náročnými seniory	3	4,8
b	kontakt s nemocnými seniory	1	1,6
c	kontakt s umírajícími	7	11,1
d	hygienické úkony a narušování intimity seniorů	3	4,8
e	poslání klíčového pracovníka	5	7,9
f	směnný provoz	1	1,6
g	špatná týmová spolupráce	3	4,8
h	povinnost vzdělávat se	10	15,9
i	práce se seniory jako taková	0	0,0
j	malé finanční ohodnocení	19	30,2
k	špatná motivace, nedocnění nadřízených pracovníků	0	0,0
l	stále rostoucí administrativní povinnosti	10	15,9
m	znalost standardů kvality sociálních služeb	1	1,6
n	jiné	0	0,0



Z tohoto grafu vyplývá, že z celkového počtu 63 (100 %) nejvíce dotázaným a to 19 (30,2 %) vadí na této práci malé finanční ohodnocení, 10 (15,9 %) vadí povinnost vzdělávat se, 10 (15,9 %) vadí stále rostoucí administrativní povinnosti, 7 (11,1 %) vadí kontakt s umírajícími, 5 (7,9 %) vadí poslání klíčového pracovníka, 3 (4,8 %) vadí kontakt s psychicky náročnými seniory, 3 (4,8 %) vadí hygienické úkony a narušování intimity seniorům, 3 (4,8 %) vadí špatná týmová spolupráce, 1 (1,6 %) vadí kontakt s nemocnými seniory, 1 (1,6 %) vadí směnný provoz, 1 (1,6 %) vadí nutnost znát standardy kvality sociálních služeb. Na variantu i), k) a n) nikdo neopověděl.

20.	Co považujete za svou nejsilnější stránku své osobnosti v rámci péče o seniory?	počet	%
a	umění aktivně naslouchat, empatie	9	14,3
b	schopnost komunikace	20	31,7
c	schopnost pracovat v týmu - být solidární, kolektivní	20	31,7
d	schopnost vyzorovat potřeby seniorů	10	15,9
e	schopnost sdílet pocity seniorů	4	6,3
f	Jiné	0	0,0

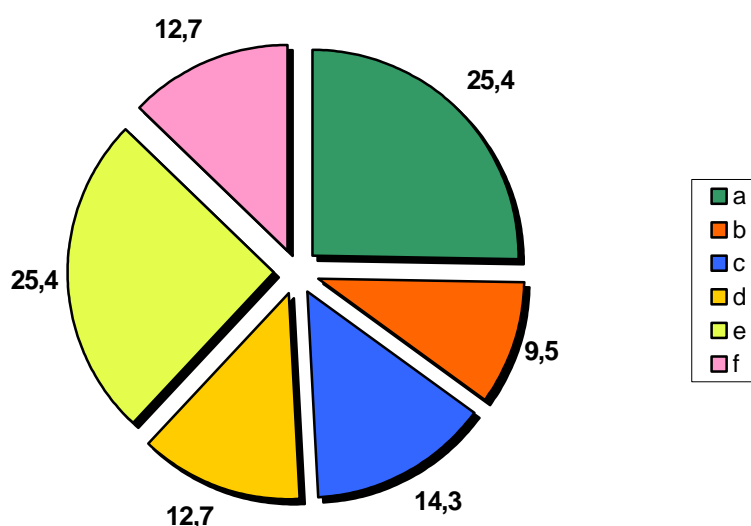
graf č. 20



Na tuto otázku z celkového počtu 63 (100 %) odpovědělo 20 (31,7 %) dotázaných, že svou nejsilnější stránku své osobnosti shledávají ve schopnosti komunikace, tentýž počet 20 (31,7 %) svou nejsilnější stránku vidí ve schopnosti spolupracovat s týmem, 10 (15,9 %) svou nejsilnější stránku pocítují ve své schopnosti vyzorovat potřeby seniorů, 9 (14,3 %) si myslí, že jejich nejsilnější stránkou je umění naslouchat a empatie, 4 (6,3 %) svou silnou stránku vidí ve schopnosti sdílet pocity seniorů. Na poslední variantu nikdo neopověděl.

21.	Co považujete za svou nejslabší stránku své osobnosti v rámci péče o seniory?	počet	%
a	přecitlivělost a velká míra soucitu	16	25,4
b	neschopnost sehrát se s týmem - být kolegiální	6	9,5
c	obavy a stres z navazování kontaktů se seniory a komunikace s nimi	9	14,3
d	nedokážu se smířit s úkony souvisejícími s hygienou a intimitou klientů - jsem příliš stydlivý/á	8	12,7
e	nedokážu vždy porozumět potřebám seniora - nejsem dostatečně empatický/á	16	25,4
f	nejsem dostatečně trpělivý/á	8	12,7
g	jiné	0	0,0

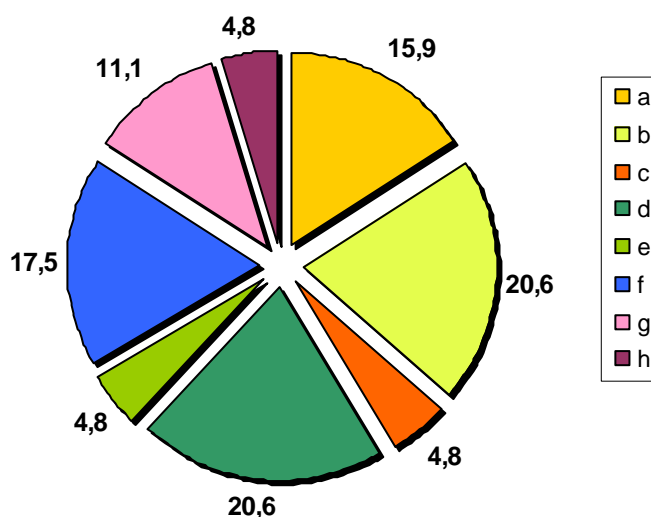
graf č. 21



Z grafu lze vyčíst, že z celkového počtu 63 (100 %) dotázaných 16 (25,4 %) odpovědělo, že nejslabší stránku své osobnosti shledávají v přecitlivělosti a ve velké míře soucitu, 6 (9,5 %) za svou slabou stránku považují neschopnost sehrát se svými kolegy, 9 (14,3 %) se necítí silní při zvládnání obava stresu při navazování komunikace se seniory a z komunikace s nimi, 8 (12,7 %) svou slabou stránku vidí, při zvládnání úkonů související s intimitou a hygienou, považují se za příliš stydlivé, 16 (25,4 %) svou slabinu cítí v tom, že nedokážou vždy porozumět potřebám seniora, myslí si že nejsou dostatečně empatictí, 8 (12,7 %) svou slabou stránku vidí v nedostatečné trpělivosti, kterou práce se seniory vyžaduje. Na poslední variantu nikdo neodpověděl.

22.	Co by u Vás mohlo vyvolat syndrom vyhoření?	počet	%
a	negativní vztahy mezi kolegy	10	15,9
b	verbální útoky a agresivita ze strany seniorů	13	20,6
c	nedostatek důvěry ze strany seniorů	3	4,8
d	velké množství úkolů	13	20,6
e	nesmyslnost požadavků ze strany seniorů	3	4,8
f	uvědomění si vlastního selhání z hlediska projevů neznalosti v oboru	11	17,5
g	špatná komunikace se seniory	7	11,1
h	komunikační bariéry ve vztahu k nadřízeným a ostatním kolegům	3	4,8
i	nezájem a nepochopení ze strany rodinných příslušníků	0	0,0
j	jiné	0	0,0

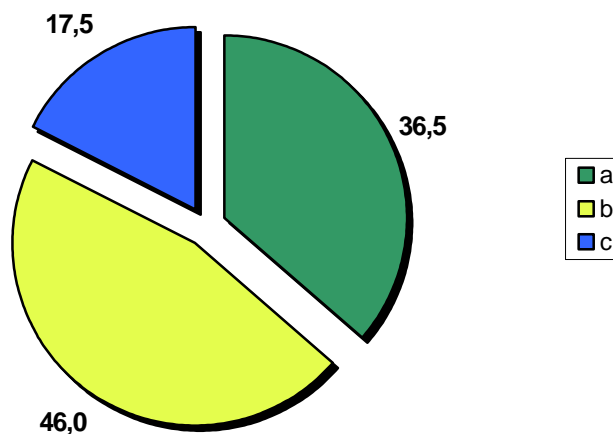
graf č. 22



Tyto výsledky znamenají, že z celkového počtu 63 (100 %) dotázaných 10 (15,9 %) je přesvědčeno, že syndrom vyhoření u nich mohou vyvolat negativní vztahy mezi kolegy, 13 (20,6 %) z nich si myslí, že syndrom vyhoření u nich mohou vyvolat útoky a agresivita ze strany klientů, 3 (4,8 %) shledává příčiny vzniku syndromu vyhoření v nedostatečné důvěře ze strany seniorů, 13 (20,6 %) si myslí, že syndrom vyhoření u nich může spustit velké množství úkolů, 3 (4,8 %) jsou přesvědčeni o tom, že původcem syndromu vyhoření mohou být nesmyslné požadavky ze strany seniorů, 11 (17,5 %) se obává, že syndrom vyhoření u nich může vyvolat vlastní selhání z hlediska neznalosti oboru, 7 (11,1 %) si myslí, že syndrom vyhoření může způsobit špatná komunikace se seniory, 3 (4,8 %) jsou přesvědčeni o tom, že původcem syndromu vyhoření mohou být komunikační bariéry ve vztahu k nadřízeným kolegům. Na variantu i) a j) nikdo neopověděl.

23.	Domníváte se, že jste už prodělali syndrom vyhoření?	počet	%
a	ano	23	36,5
b	ne	29	46,0
c	domnívám se, že se u mne začínají projevovat uvedené příznaky	11	17,5

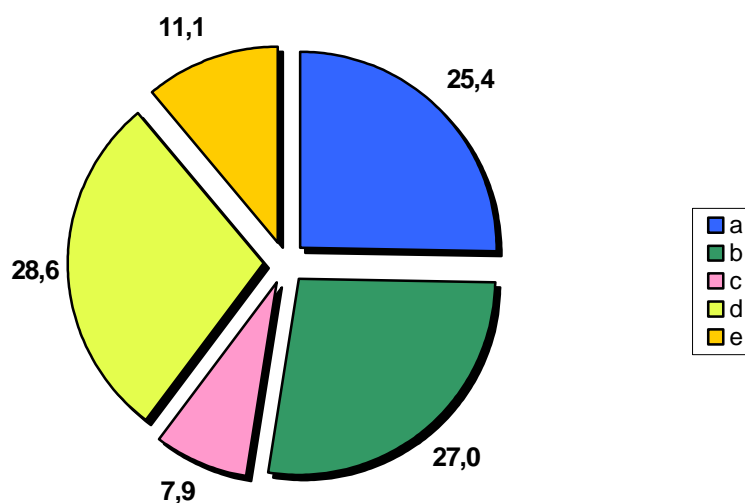
graf č. 23



Na tuto otázku odpovědělo z celkového počtu 63 (100 %) 23 (36,5 %) dotázaných tak, že už syndrom vyhoření prodělali, 29 (46 %) jsou si vědomi toho, že se u nich syndrom vyhoření ještě neprojevil a 11 (17,5 %) si myslí, že se u nich začínají projevovat příznaky syndromu vyhoření.

24.	Co byste uvítal/a jako nevhodnější prevenci proti syndromu vyhoření?	počet	%
a	personální posílení (na směnu je nás málo - jsme ve stálém časovém napětí)	16	25,4
b	mít častěji volno	17	27,0
c	lepší materiální vybavení pracovního prostředí	5	7,9
d	supervize - odborná pomoc v podobě např. psychologa	18	28,6
e	schopného vedoucího pracovníka, který by dokázal lépe zorganizovat harmonogram práce	7	11,1
f	jiné	0	0,0

graf č. 24



Z grafu je patrné, že z celkového počtu 63 (100 %) by 16 (25,4 %) dotázaných uvítalo jako prevenci proti syndromu vyhoření personální posílení, 17 (27 %) by chtělo mít častěji volno, 5 (7,9 %) by jako prevenci přijalo lepší materiální vybavení pracovního prostředí, 18 (28,6 %) z nich by uvítalo odbornou supervizi, 7 (11,1 %) by jako zdroj prevence uvítalo schopnějšího vedoucího pracovníka.

8 Diskuze

Svůj výzkum jsem zaměřila na profesi pracovníka v sociálních službách a jeho roli při poskytování péče seniorům v domově pro seniory. Cílem mé práce bylo zjistit, v čem spočívá náročnost tohoto povolání. Zda respondenti vidí náročnost této pomáhající profese jak ve svých osobnostních předpokladech, tak v závislosti na nedostatečné kvalifikaci. Výzkumným vzorkem se stali pracovníci v sociálních službách z pěti domovů pro seniory v Jihočeském kraji.

Úvod dotazníku, který byl pro sběr dat použit, jsem využila pro získání identifikačních údajů, které se týkaly věku, pohlaví a dosaženého vzdělání respondentů. Tyto vstupní otázky jsou vyhodnoceny v kapitole 6. Metodika výzkumu, v podkapitole 6.3 Přehled identifikačních údajů.

Výsledky výzkumu jsem rozdělila podle návaznosti otázek na stanovené hypotézy.

8.1 Diskuze k hypotéze č. 2

8.1.1 Hypotéza č. 2

Domnívám se, že náročnost této profese může souviset s nedostatečnou kvalifikovaností ve srovnání s očekáváním sociálních služeb od role pracovníka v sociálních službách při péči o seniory.

Otázky č. 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 19, 22, se vážou na hypotézu č. 2 a dle jejich charakteru jsem je zaměřila na zjištění kvalifikace a taktéž jsem se pokoušela zjistit, zda je tato kvalifikace dostačující pro praxi v péči o seniory, a zda má podíl na náročnosti této profese.

Otázkou č. 1 bylo potvrzeno, že více jak polovina dotazovaných nemá vzdělání humanitního, zdravotního nebo sociálního zaměření. Což vypovídá o tom, že se v této oblasti péče mohou pohybovat lidé i s jiným vzděláním a odborností.

Obecné kvalifikační požadavky na tento druh profese, tedy na pracovníka v sociálních službách, jsou definovány ve třech úrovních. Kromě základního a středního

vzdělání doplněného akreditovaným kurzem v minimálním rozsahu 150 hodin, uvádí možnost středního všeobecného nebo odborného vzdělání doplněného o kurz v rozsahu 200 hodin a poslední možnost v podobě základního, středního, středního odborného nebo vyššího odborného vzdělání.⁵⁰

Dále je z výsledků zřejmé, že více jak polovina dotazovaných absolvovalo kurz pro pracovníky v sociálních službách v rozsahu 150 hodin, který by požadovanou odbornost měl svým obsahem plně pokrýt. Přičemž více jak polovina ze všech dotazovaných neshledává v tomto kurzu přínos pro výkon profese pracovníka v sociálních službách a stejně tak jsou přesvědčeni, že ani jeho časová dotace nestačí. Přesto všichni dotázaní vykonávají právě tuto pozici.

Z tohoto zjištění vyplývá, že od pracovníka v sociálních službách se nepožaduje specifické vzdělání, nýbrž mu stačí doplněná odbornost v podobě jmenovaných kurzů, které svým absolventům poskytují pouze základní orientaci v sociálních službách a s nimi souvisejících úkonech péče.

Dané kurzy jsou všeobecného charakteru bez konkrétního zaměření např. na péči o seniory.⁵¹

V tomto ohledu se dá taktéž hovořit o potvrzení dané hypotézy č. 2, kdy nedostačující kvalifikace může vést k neodbornému zvládnání náročných situací pracovníky, kteří pečují o seniory.

Z otázky č. 10 jasně vyplývá, že svou nekvalifikovanost, nebo spíše potřebu dalšího dozdělávání se, si z celkových 63 uvědomuje 26 a 19 dotázaných uvádí, že jejich vzdělání neodpovídá nárokům této profese.

Toto sdělení je totožné s detailním přehledem obecného hlediska práce pracovníků v sociálních službách, výčtem všech jeho povinností, obecnou i konkrétní náplní práce, všech jeho pravomocí a ostatních činností, které poukazují na náročnost této profese a přímo vybízí k odbornosti a potřebné kvalifikovanosti.⁵²

V následující otázce č. 11 polovina respondentů sdělila, že povinné vzdělávání ze strany zaměstnavatele akceptují, ale nepřináší jim nic nového, co by už nevěděli. Otázka č. 12 přináší výsledky toho, že téměř všichni se vzdělávají formou seminářů a v otázce č. 13 se více jak polovina vyjadřuje k tomu, že s obsahem nabízených seminářů nejsou spokojeni. Těmito otázkami jsem zjistila, že povinné vzdělávání v rozsahu

⁵⁰ Srov. MALÍKOVÁ, E. *Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních*, s. 92.

⁵¹ Tamtéž, s. 92.

⁵² Tamtéž, s. 92.

24 hodin je nenaplnující a svým obsahem nepřináší pracovníkům v sociálních službách nové informace a zkušenosti.

Obsah tohoto vzdělávacího procesu, není nikde v literatuře vymezen, je tedy na zaměstnavateli jaký druh obnovy, upevnění a doplnění kvalifikace pro své pracovníky zvolí.⁵³

Výše uvedená tvrzení souvisí s otázkou č. 19, která odhalila to, že již zmiňovaná povinnost vzdělávat se a stále rostoucí administrativní povinnosti nepatří mezi oblíbené kompetence těchto pracovníků.

Tyto výsledky mohou být důsledkem toho, že jednou z důležitých funkcí pracovníka v sociálních službách je samostatné vedení dokumentace, zejména individuálního plánu klienta.⁵⁴

Obsah kurzu, dle výše zmiňovaných výsledků otázky č. 19, pravděpodobně nezahrnuje nácvik vedení dokumentace klienta písmem, v elektronické podobě ani jiným způsobem, který by vedl k osvojení si základních počítačových dovedností. Je tedy samozřejmé, že tato neznalost se může podílet na náročnosti, kterou si pracovníci v sociálních službách uvědomují formou rostoucích administrativních povinností.

Na základě těchto zjištění se dá vyvodit potvrzení hypotézy č. 2, a to v několika souvislostech. Jednak v tom, že pracovníci v sociálních službách si uvědomují potřebu hlubšího vzdělávání se v tomto oboru a cítí, vzhledem k nárokům této profese, že pro dosažení lepších výsledků při práci a spokojenosti seniorů je nutné se dále proškolovat a efektivněji hledat vhodná a zejména aktuální témata seminářů, která pro ně budou přínosem, nikoliv ztrátou a problémem. Dále v tom, že náročnost této profese spočívá v přetěžování, v psychické a fyzické zátěži a nárocích seniorů, kdy pracovníci vnímají, že vynaložená námaha z jejich strany není dostatečně zaplacená.

V rámci náročnosti, která se neodmyslitelně váže k této profesi, byla položena i otázka zaměřená na syndrom vyhoření, který, jak to cítí dotazovaní, by mohl být vyvolán jejich přetěžováním ve formě nadměrného množství úkolů, ale i vlastním selháním v závislosti na neznalosti oboru. Možnou kompenzací pracovníci v sociálních službách nevidí ani v podnikových výhodách, neboť velká část z nich potvrzuje to, že nejsou spokojeni s podnikovými výhodami.

Otázky č. 5, 6 a 8 byly použity v souvislosti s dobou výkonu tohoto povolání a vztahem k péči o seniory. Nejvíce, téměř polovina respondentů v otázce č. 5

⁵³ Srov. MALÍKOVÁ, E. *Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních*, s. 92.

⁵⁴ Srov. MALÍKOVÁ, E. *Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních*, s. 93 – 94.

odpověděli, že v současném zaměstnání působí v rozmezí 0 – 5 let. Tato otázka úzce souvisí s otázkou č. 6, ve které více jak polovina respondentů reaguje na to, že nemají předchozí praxi v oblasti péče o seniory. Jednoznačně jasná odpověď není ani u otázky č. 8, kde 21 z nich odpovědělo, že chtěli vždy působit v pomáhající profesi, ale není pro ně stěžejní cílová skupina v podobě seniorů. Stejně tak o kladném vztahu k péči o seniory nevypovídá otázka č. 9, kde 22 respondentů by se dnes při výběru povolání rozhodlo jinak a 19 by volilo toto povolání dle okolností, nikoli dle cílové skupiny.

Výsledky a souvislost s hypotézou č. 2 jsou patrné i v zjištění, že se v oblasti péče o seniory pohybují lidé bez praxe a zkušeností, což může vést do určité míry k vnímání této profese jako náročné, protože ti, co pomáhají, nemají dostatečnou zkušenost s cílovou skupinou, kterou jsou senioři, a tudíž mohou mít i mylnou představu o obsahu náplně práce pracovníka v sociálních službách v domově pro seniory. To může vést k nenaplnění představ o péči zaměřené na seniory, neadekvátním pracovním výsledkům i následnému selhání v podobě syndromu vyhoření.

8.2 Diskuze k hypotéze č. 1

8.2.1 Hypotéza č. 1

Domnívám se, že náročnost profese pracovníka v sociálních službách může souviset s jeho osobnostními předpoklady.

Otázky č. 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24 se vážou na hypotézu č. 1 a svým obsahem měly zjistit, jak respondenti vnímají náročnost profese pracovníka v sociálních službách, zda jí spojují se svými osobnostními předpoklady, na které toto povolání klade důraz.

Výzkumem jsem zjistila, že nevýhody této práce shledávají respondenti ve finančním ohodnocení, kdy si více jak polovina myslí, že vzhledem k fyzické a psychické náročnosti a vzhledem k požadavkům seniorů jim za tuto práci náleží malá finanční odměna. Domnívám se tedy, že pracovníci shledávají své osobnostní předpoklady v peněžním pojetí úspěchu.

Pomáhající profese by však měla znamenat úspěch spíše v podobě lásky k bližnímu. Finanční ohodnocení by v tomto případě mělo být hrát podstatnou roli, ale ne hlavní.⁵⁵

⁵⁵ Srov. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*, s. 26 -29

S tímto vyjádřením souvisí i otázka č. 19, kdy jsem zjistila, že z celkového počtu 63 se 19 z dotázaných vyjádřilo, že jim na této práci nejvíce vadí malé finanční ohodnocení.

Na otázku týkající se psychické a fyzické náročnosti nejvíce dotázaných odpovědělo, že nejvíce pociťují zátěž fyzickou a psychickou, a to zároveň.

Tím se potvrzuje platné stanovisko, že kromě osobnostních předpokladů, jako je inteligence, je výrazným předpokladem i fyzická zdatnost.⁵⁶

Význam osobnostních předpokladů jako zdroj náročnosti v péči o seniory jsem zahrнула do otázky č. 17, kdy 27 dotázaných se vyjádřilo, že nemohou posoudit, zda svými osobnostními předpoklady, jsou schopni naplnit požadavky této profese.

Z toho vyplývá, že si respondenti nejsou jisti v tom, že nejdůležitějším prvkem této profese je právě osobnost pracovníka, jak je evidentní.⁵⁷

Na druhou stranu, nejvíce uváděnou možností v odpovědích na otázku č. 18 byla ta, že nejvíce pracovníky v sociálních službách při práci naplňuje vědomí toho, že jsou užiteční, dále nejvíce opakující se odpovědí byla projevená vděčnost ze strany seniora.

V rámci osobnostních kvalit pracovníků v sociálních službách jsem se dozvěděla, že za nejsilnější stránku své osobnosti nejvíce z dotázaných považuje schopnost komunikace a schopnost pracovat v týmu. To mě přesvědčilo o tom, že pracovníci si uvědomují důležitost vzájemného vztahu s klientem a uspokojení, které z toho pro ně plyne, což může do určité míry znamenat kompenzaci náročnosti tohoto povolání.

Naopak za nejslabší stránku své osobnosti považují respondenti přecitlivělost a velkou míru soucitu a taktéž nedokážou vždy porozumět potřebám seniora – být empatičtí. Touto otázkou č. 21 se potvrzuje hypotéza č. 1, kdy náročnost této profese je opravdu způsobena osobnostními předpoklady pomáhajícího.

Jak je tedy zřejmé, to co se očekává jako velké plus a přínos, to může znamenat značný problém. Neschopnost vnitřně porozumět klientovi, je právě to, o co se opírá celá práce s klientem.⁵⁸

Domnívám se tedy, že výše uvedené údaje úzce souvisí s otázkou č. 22, která zjišťuje to, co by mohlo vyvolat syndrom vyhoření. Jednou z nejvíce uváděných odpovědí byly verbální útoky a agresivita ze strany seniorů. Jako dalším důvodem byla uvedena špatná komunikace se seniory.

⁵⁶ Srov. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*, s. 52

⁵⁷ Srov. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*, s. 17

⁵⁸ Srov. MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*, s. 54

Tyto výsledky opět potvrzují hypotézu č. 1 v tom směru, že pomáhající není přesvědčen o svých komunikačních schopnostech, které jsou dalším nejdůležitějším prvkem při uspokojování potřeb klienta.⁵⁹

Na tuto otázku přímo navazuje otázka č. 23, která se ptá, zda se respondenti domnívají, že už syndrom vyhoření prodělali. 29 dotázaných sdělilo, že syndrom vyhoření doposud na sobě nepocítily. Domnívám se tedy, že to může být způsobeno především tím, že v této oblasti pracují krátce, kdy 31 respondentů v otázce č. 5 odpovědělo, že v současném zaměstnání působí v rozmezí 0 – 5 let.

Syndrom vyhoření se k pomáhající profesi přímo váže. Za jeho hlavní spouštěč lze považovat nepřetržitý kontakt klienty.⁶⁰

Z toho plyne i výsledek toho, že dotázaní, jako nejvhodnější prevenci shledávají v odborné supervizi. Tím se potvrzuje znění hypotézy č. 1, neboť se domnívám, že tato odborná pomoc je aktivním východiskem při zvládnání náročnosti této profese v souladu s osobnostními předpoklady a to vtom směru, že se zaměřuje na profesionální rozvoj pracovníka, na jeho schopnosti zvládat emočně náročné a jinak stresující události.

Domnívám se, že hypotéza č. 1 byla potvrzena tím, že se jedná o psychicky a fyzicky náročnou práci, která se podepisuje na osobnosti pomáhajícího z hlediska toho, že on/ona nedokáže adekvátně posoudit, zda vůbec svými osobnostními předpoklady dokáže naplnit požadavky této profese. Kdy neví, do jaké míry on sám může poznat, že je např. sociální službou, kterou poskytuje, zneužíván. Může se proto stát, že toto zaměstnání bude vykonávat osoba, která k této práci nemá vztah, protože neví, co se od něj při plnění pracovních povinností očekává. Oproti tomu, si pracovníci uvědomují poslání této profese v tom, že nacházejí své osobnostní předpoklady ve své užitečnosti a v uspokojení z toho, že jim senior projeví svou vděčnost. Umí vyhodnotit schopnost komunikace jako hlavní krok k naplnění potřeb seniorů a taktéž si uvědomují důležitost sounáležitosti pracovního týmu, jehož fungování jim poskytuje míru opory při zvládnání náročných situací na pracovišti. Dále vnímají fakt, že nejsou dostatečně silní na to, aby se zvládli oprostít od přecitlivělosti a soucitu a vnímali situace, které jim tyto pocity spouštějí, s nadhledem a s jistou mírou samozřejmosti. Zátěž a nejistotu shledávají i v situacích, kdy nedokážou vlastními silami rozpoznat to, co si senioři přejí. Jako další potenciální zdroj stresu u pracovníků v sociálních službách byla potvrzena agresivita, verbální útoky ze stran seniorů, ale také neznalost různých technik

⁵⁹ Srov. MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*, s. 52 - 53

⁶⁰ Srov. MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*, s. 52 - 53.

komunikace se seniory. Jako prevence syndromu vyhoření, který je pro pomáhající profese typický, se nejčastěji v odpovědích objevovala pomoc v podobě odborné supervize. Tato skutečnost vypovídá o tom, že supervize na pracovištích tohoto typu funguje a je vítaná. Ze získaných dat je patrné, že osobnostní předpoklady s profesí pracovníka v sociálních službách úzce souvisí a mohou způsobovat určitou zátěž plynoucí z této profese.

Závěr

V sociálních službách, konkrétně v oblasti péče o seniory, se pohybuji již desátým rokem. Za tuto dobu jsem měla možnost si pomáhající profesi vyzkoušet z pozice praktikantky, dobrovolníka, pracovníka v sociálních službách a v současné době jí přímo praktikuji jako sociální pracovníce a lektorka. Letitá zkušenost a neustálý styk s klienty seniory, pracovníky v sociálních službách a vedením domova pro seniory mě přivedla až k tématu mé práce, jejímž cílem bylo zjistit, zda náročnost této profese souvisí s kvalifikací pracovníků v sociálních službách, a zda tito pracovníci vnímají své osobnostní předpoklady jako možný zdroj zátěže.

Samotným výzkumem jsem chtěla dospět k závěru, že pracovník v sociálních službách má často nedostatečné nebo mylné představy o tom, co náplň jeho práce obsahuje, o tom jaké předpoklady musí splňovat, aby mohl naplnit její očekávání a dostát všem pracovním povinnostem, které z ní plynou.

Pokusila jsem se proto zjistit, zda kvalifikace v podobě akreditovaného kurzu pro pracovníky v sociálních službách v rozsahu min 150 hodin dokáže tuto pomáhající osobu precizně připravit pro výkon tohoto povolání a konkrétně jí seznámit s předpokládanými úkony, které bude muset plnit a zvládat, tak aby byl schopen čelit úskalím této profese. V tomto případě mě výsledky přivedly k tomu, že pracovníci svou kvalifikaci v podobě výše uvedeného kurzu vnímají jako nedostačující a následné povinné vzdělávání ze strany zaměstnavatele za nepřínosné a bez potřebné dávky inovace pro jejich dosavadní znalosti a praktické zkušenosti. Díky tomuto zjištění jsem nabyla vědomí, že pracovníci jsou v tomto ohledu pohlčeni náročností této profese, neboť vzniklé problémy na pracovišti nedokáží identifikovat, vyhodnotit a následně řešit. Proto se může stát, že i nedostatečná kvalifikace se může podílet na jejich pocitech méněcennosti a následnému selhání.

Veškerá moje předešlá tvrzení a výsledky dále poukazují na to, že osobnostní předpoklady, které jsou jedním z hlavních bodů pro kvalitní plnění této profese, nejsou pracovníky vnímány až tak do hloubky, jak se od nich očekává. Do určité míry jim tato práce přináší uspokojení a jsou rádi, že mohou být užiteční, ale postrádají adekvátní

schopnost komunikace a empatie. Tento výsledek může být ovlivněn výzkumným vzorkem, u něhož bylo zjištěno, že v oblasti péče o seniory pracuje teprve krátce, to však neznamená, že by pracovníci neměli být seznámeni s tím, jakými vlastnostmi by taková pomáhající osoba měla disponovat.

Oběma hypotézami jsem si potvrdila to, že náročnost této profese může souviset jak s kvalifikací, tak s osobnostními předpoklady. Průběh šetření mě přivedl k myšlence, zda by nebylo vhodné se do budoucna zabývat výzkumem, který by se hlouběji zaměřil na obsah a rozsah akreditovaných kurzů pro pracovníky v sociálních službách.

Tyto závěry by mohly být také přínosem pro větší prohlubování kvalifikace u těchto pracovníků, které je vzhledem k rostoucí prestiži sociálních služeb a zvyšování kvality péče, stále více nezbytné. Zájmem všech provozovatelů sociálních služeb, v tomto případě domovů pro seniory, by tedy mělo být to, aby právě jejich zaměstnanci měli dostatečnou odbornost a předpoklady k tomu, aby jejich výkon a osobní uspokojení naplňovaly nejen jejich představy, ale i představy klientů.

Použité zdroje

- Etický kodex pro sociální pracovníky a pracovníky v sociálních službách [online]. © 2010 [cit. 2010-12-11].
Dostupné na: http://www.ocswssw.org/en/code_of_ethics.htm.
- JANKOVSKÝ, J. *Etika pro pomáhající profese*. Praha: Triton, 2003. ISBN 80-7254-329-6.
- KŘIVOHLAVÝ, J. *Lidský vztah jako součást profese*. Praha: Portál, 2006. ISBN 7367-181-6.
- KŘIVOHLAVÝ, J. *Psychologie zdraví*. Praha: Portál, 2001. ISBN 978-80-7367-568-4.
- MALÍKOVÁ, E. *Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních*. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-348-3.
- MATOUŠEK, O., a kol. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-502-8.
- MÍČEK, L. *Sebevýchova a duševní zdraví*. Praha: Státní pedagogické nakladatelství, 1976. ISBN 14-619-76.
- PRAŠKO, J., PRAŠKOVÁ, H., *Asertivitou proti stresu*. Praha: Grada, 2007. ISBN 978-80-247-1697-8.
- VÁGNEROVÁ, M. *Vývojová psychologie II. – Dospělost a stáří*. Praha: Karolinum, 2007. ISBN 978-80-246-1318-5.
- VENGLÁŘOVÁ, M. *Problematické situace v péči o seniory – příručka pro zdravotnické a sociální pracovníky*. Praha: Grada, 2007. ISBN 978-80-247-2170-5
- *Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění k 1. 1. 2011*

Přílohy

Dotazník

Vážení respondenti, vážené respondentky,

dovoluji si Vás tímto požádat o vyplnění dotazníku, který se přímo váže k tématu mé bakalářské práce a přímo souvisí s profesí pracovníka v sociálních službách v domě pro seniory.

Tento dotazník je anonymní a veškeré zjištěné údaje budou použity pouze pro účely mé bakalářské práce. Nebudou nikde publikovány.

Prosím, odpovězte na všechny zadané otázky. Zvolenou variantu otázky zakroužkujte, a pokud není uvedeno jinak, vyberte pouze jednu z nabízených odpovědí. V dotazníku jsou také použity otevřené otázky, zde prosím, odpovězte vlastními slovy.

Velice děkuji za ochotu při vyplňování dotazníku.

Daniela Trochová

studentka 3. ročníku bakalářského oboru Sociální a charitativní práce

Teologická fakulta JČU v Českých Budějovicích

Identifikační otázky – Prosím, zakroužkujte Vaše odpovědi

Věk

1. 18-30
2. 31-40
3. 41-50
4. 51-60
5. více jak 60 let

Pohlaví

1. muž
2. žena

Vzdělání

1. ZŠ
 2. Vyučení
 3. SŠ
 4. VOŠ
 5. VŠ
-

1. Vystudoval/a jste školu humanitního, zdravotního nebo sociálního zaměření?
 - a) ano
 - b) ne

2. Absolvoval/a jste kurz pro pracovníky v sociálních službách v rozsahu min 150 hodin?
 - a) ano
 - b) ne

3. Pokud jste absolvoval/a kurz pro pracovníky v sociálních službách (v rozsahu 150 hodin), myslíte si, že pro Vás byl, z hlediska oborových znalostí aplikovatelných do praxe, přínosný k výkonu pracovníka v sociálních službách?
 - a) ano
 - b) ne
 - c) jiné

4. Domníváte se, že časová dotace v rozsahu 150 hodin je pro výkon Vaší profese dostačující?
 - a) ano
 - b) ne
 - c) nevím

5. Jak dlouho pracujete v současném zaměstnání?

- a) 0 – 5 let
- b) 6 – 10 let
- c) 11 – 20 let
- d) 21 – 30 let
- e) více jak 30 let

6. Máte již předchozí praxi v oblasti péče o seniory?

- a) ano
- b) ne

7. Jaké je Vaše profesní zařazení?

- a) pracovník v sociálních službách (pracovník přímé obslužné péče)
- b) máte jiné zařazení

Prosím, uveďte jaké:

8. Chtěl/a jste vždy působit v pomáhající profesi zaměřené na péči o seniory?

- a) ano, vnímám tuto profesi jako mé životní poslání
- b) ano, ale působila bych i v jiné pomáhající profesi, není pro mě rozhodující cílová skupina
- c) ne, dostala jsem tuto příležitost v rámci evidence na úřadu práce, který mi poskytl možnost rekvalifikačního 150 hodinového kurzu na pracovníka v sociálních službách, a už jsem u této práce zůstala
- d) ne, přetrvávám v této profesi jen z hlediska zajištění své existence, neustále si hledám jiné místo
- e) nevidím rozdíl mezi pomáhající a jinou profesí, domnívám se, že je to všude stejné
- f) tato práce mi nevádí, ale nespĺňuje moje očekávání
- g) jiné.....

9. Kdybyste se znovu rozhodoval/a při výběru Vašeho povolání, byla by Vaše volba stejná nebo byste si vybral/a jiné povolání?

- a) můj výběr by byl stejný
- b) volil/a bych si povolání podle okolností (dle finanční odměny, místa výkonu povolání, dle směnného provozu, atd.)
- c) dnes bych se rozhodl/a jinak
- d) v žádném případě už bych si nevolil/a tuto profesi
- e) jiné.....

10. Myslíte si, že jste pro tuto profesi dostatečně kvalifikovaný/a?

- a) ano, mé vzdělání odpovídá požadavkům této profese
- b) ano, ale uvědomuji si potřebu průběžného dovzdělávání se
- c) ne, moje vzdělání neodpovídá nárokům této profese
- d) ne, myslím si, že vzdělání v této profesi nerozhoduje

11. Jak vnímáte povinný proces vzdělávání ze strany zaměstnavatele v rozsahu 24 hodin ročně?

- a) beru tuto možnost za velký profesní přínos
- b) beru tuto možnost za nutnou povinnost
- c) považuji to za ztrátu času
- d) akceptuji to, ale nepřináší mi to nic nového, co bych už nevěděl/a
- e) jiné.....

12. Jakou formou se vzděláváte?

- a) teoretické semináře (školení)
- b) praktické stáže v jiných zařízeních poskytujících sociální služby (výměnné stáže)

13. Jste spokojen/a s obsahem seminářů / stáží? (nové informace z oblasti sociální péče, psychologie, zdravotní péče, praktické ukázky z Vaší praxe)

- a) ano
- b) ne

14. Jsou pro Vás podnikové výhody dostatečnou motivací při plnění Vašich pracovních povinností? (útulné prostředí, pracovní pomůcky, harmonogram práce, podnikové stravování, možnost dalšího vzdělávání, supervize, finanční osobní ohodnocení, atd.).

- a) ano, jsem spokojen/a s výhodami, které mi zaměstnavatel nabízí
- b) ne nejsem spokojen/a s výhodami, které mi zaměstnavatel nabízí
- c) podnikové výhody nepovažuji za způsob motivace

15. Myslíte si, že jste za svou práci dostatečně finančně ohodnocen/a?

- a) ano, vzhledem k mému vzdělání je ohodnocení v odpovídající výši
- b) ano, vzhledem k tomu, jak bych si stál/a v jiných profesích odpovídajících mému vzdělání, jsem spokojen/a
- c) ne, tato práce je značně fyzicky a psychicky náročná, a co se týče požadavků klientů bych očekával/a vyšší finanční ohodnocení
- d) neposuzuji tuto profesi podle peněz, nepůsobím v této profesi kvůli výši platu
- e) jiné.....

16. Péče o seniory Vám způsobuje největší zátěž:

- a) fyzickou (zdravotní problémy)
- b) citovou / psychickou (nedokážete se vyrovnat s nepříjemnými pocity při péči)
- c) fyzické i psychické
- d) neuvědomuji si její náročnost, dá se zvládnout jako jiné profese

17. Myslíte si, že svými osobnostními předpoklady (povahovými rysy – dobrosrdečnost, vlídnost, tolerance, ochota, empatie) dokážete zvládnout náročné požadavky této profese?

- a) ano
- b) ne
- c) nemohu to posoudit

18. Co máte na své práci nejraději, co Vás nejvíce naplňuje?

- a) když mi klient projevív svou vděčnost
- b) možnost pomáhat seniorům
- c) možnost naslouchat
- d) být ve stálém kontaktu s lidmi
- e) týmovou spolupráci – dobré pracovní vztahy
- f) možnost pracovat s klienty s různými povahovými rysy
- g) provázanost sociální práce se zdravotní a ošetrovatelskou péčí – komplexnost péče
- h) mít možnost podílet se na zajišťování harmonického rodinného prostředí pro klienty
- i) naplňuje mě vědomí toho, že jsem užitečný/á
- j) nejvíce mě naplňuje obliba u klientů
- k) nejvíce uvítám pochvalu nadřízeného
- l) tato práce mě baví
- m) jiné:.....

19. Co Vám nejvíce vadí na této práci?

- a) kontakt s psychicky náročnými seniory
- b) kontakt s nemocnými seniory
- c) kontakt s umírajícími
- d) hygienické úkony a narušování intimity seniorů
- e) poslání klíčového pracovníka
- f) směnný provoz
- g) špatná týmová spolupráce
- h) povinnost vzdělávat se
- i) práce se seniory jako taková
- j) malé finanční ohodnocení
- k) špatná motivace, nedocnění nadřízených pracovníků
- l) stále rostoucí administrativní povinnosti
- m) znalost standardů kvality sociálních služeb
- n) jiné:.....

20. Co považujete za svou nejsilnější stránku své osobnosti v rámci péče o seniory?

- a) umění aktivně naslouchat, empatie
- b) schopnost komunikace
- c) schopnost pracovat v týmu – být solidární, kolektivní
- d) schopnost vypořádat potřeby seniorů
- e) schopnost sdílet pocity seniorů
- f) jiná možnost, prosím, uveďte:.....

21. Co považujete za svou nejslabší stránku své osobnosti v rámci péče o seniory?

- a) přecitlivělost a velká míra soucitu
- b) neschopnost sehrát se s týmem – být kolegiální
- c) obavy z navazování kontaktů se seniory a komunikace s nimi
- d) nedokážu se smířit s úkony souvisejícími s hygienou a intimitou klientů – jsem příliš stydlivý/á
- e) nedokážu vždy porozumět potřebám seniora – nejsem dostatečně empatický/á
- f) nejsem dostatečně trpělivý/á
- g) jiné:.....

22. Co by u Vás mohlo vyvolat syndrom vyhoření?

- a) negativní vztahy mezi kolegy
- b) verbální útoky a agresivita ze strany seniorů
- c) nedostatek důvěry ze strany seniorů
- d) velké množství úkolů
- e) nesmyslnost požadavků ze strany klientů
- f) uvědomění si vlastního selhání z hlediska projevů neznalosti v oboru
- g) špatná komunikace se seniory
- h) komunikační bariéry ve vztahu k nadřízeným a ostatním kolegům
- i) nezájem a nepochopení ze strany rodinných příslušníků
- j) jiné:.....

23. Domníváte se, že jste už prodělali syndrom vyhoření?

- a) ano
- b) ne
- c) domnívám se, že se u mne začínají projevovat uvedené příznaky

Syndrom vyhoření = projevy fyzické a psychické nerovnováhy vlivem dlouhodobé zátěže (projevuje se např. bolestmi hlavy, nechutenstvím, úzkostmi, nervozitou, nespavostí, podrážděností, nechutí pracovat, častými nemocemi, úbytkem fyzických sil, atd.)

24. Co byste uvítal/a jako nejvhodnější prevenci proti syndromu vyhoření?

- a) personální posílení (na směnu je nás málo – jsme ve stálém časovém napětí)
 - b) mít častěji volno
 - c) lepší materiální vybavení pracovního prostředí
 - d) supervize – odborná pomoc v podobě např. psychologa
 - e) schopného vedoucího pracovníka, který by dokázal lépe zorganizovat harmonogram práce
- jiné.....

Abstrakt

TROCHOVÁ, D. *Pracovník v sociálních službách a jeho role při poskytování péče seniorům v domově pro seniory*. Bakalářská práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Teologická fakulta. Katedra praktické teologie. Vedoucí práce Mgr. Helena Machulová.

Klíčová slova: pracovník v sociálních službách, pomáhající profese, senior, domov pro seniory, kvalifikace u pracovníků v sociálních službách, osobnostní předpoklady pro pomáhající profesi

Bakalářské práce je zaměřen na osobu pracovníka v sociálních službách v domově pro seniory a jeho roli při poskytování péče seniorům. Teoretická část má za úkol definovat všeobecnou i konkrétní náplň práce těchto pracovníků, jejich kvalifikaci, vzdělávání a pracovní povinnosti v souvislosti s prostředím a cílovou skupinou. Dále uvádí osobnostní předpoklady a obecné dispozice, které jsou jedním z hlavních kritérií právě pro pomáhající profese.

Praktická část prezentuje výsledky vlastního výzkumného šetření, ke kterému byly použity anonymní dotazníky. Tento kvantitativní způsob sběru dat měl zjistit, zda náročnost pomáhající profese, konkrétně profese pracovníka v sociálních službách může souviset s kvalifikací a osobnostními předpoklady pomáhající osoby. Výstupem této části práce je vymezit faktory, které pracovníci v sociálních službách mohou v závislosti na svou nedostačující kvalifikaci, vzdělání a osobnostní kvality, vnímat jako potenciální zdroj náročnosti této profese.

Abstract

TROCHOVÁ, D. *Social services professional and his role in the senior care in the rest homes*. Bachelor labour. University of South Bohemia in České Budějovice. Faculty of Theology. Department of Practical Theology. Labour supervisor Mgr. Helena Machulová.

Key words: social services professional, helping profession, pensioner, rest home, social services professionals qualification, individual premise of the helping profession

Bachelor labour is focused on the person of the social services professional in the rest home and his role in the care of the pensioner. Objective of the theoretical part of this labour should define general and also concrete scope of the employment of the these stuffs, their qualification, education and also the labour service in connection with the surrounding and the target group. There are also mentioned the personal premises and general disposals, which are one of the main criteria for helping professions.

Practical part of this labour shows the results of the self-made research, realized through the anonymous questionnaires. This quantitative way of the data collection should discover, if the hard intensity of the helping profession, concretely the social service professional, could have some relation with the qualification and the personal premises of this helping person. Output from this part should specify the factors, which could be perceived by the social services professionals, in dependence on their deficient qualification, education and the personal qualities, as a potential source of the hardness of this profession.