

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích
Teologická fakulta
Katedra etiky, psychologie a charitativní práce

Bakalářská práce

**HRANICE MEZI KLIENTEM A PEČOVATELI
V PEČOVATELSKÉ SLUŽBĚ**

Vedoucí práce: doc. Michal Opatrný, Dr. theol.

Autor práce: Mgr. Markéta Vlnatá

Studijní obor: Sociální a charitativní činnost

Forma studia: kombinovaná

2017

Prohlašuji, že svoji bakalářskou práci jsem 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 (v úpravě vzniklé vypuštěním vyznačených částí archivovaných Teologickou fakultou) 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.

31. března 2017

Děkuji vedoucímu diplomové práce doc. Michalu Opatrnému, Dr. theol.,
za cenné rady, připomínky a metodické vedení práce.

Obsah

1. Úvod.....	5
2. Pečovatelská služba	7
3. Potřeby klienta	8
4. Standardy kvality sociálních služeb.....	10
5. Profesionální role pracovníka a jeho osobnost	17
5.1 Povinnosti pracovníka versus přání klienta	17
5.2 Osobnost sociálního pracovníka.....	19
5.3 Lidskost jako kompetence sociálního pracovníka	20
5.4 Burn out syndrom	21
6. Hranice v pečovatelské službě	23
6.1 Hranice mezi pomáhajícím a klientem	23
6.2 Hranice pracovník a rodina klienta.....	26
6.3 Práva pracovníků a práva klientů	28
7. Výzkum mezi pečovatelkami v pečovatelské službě.....	30
7.1 Metoda sběru a charakteristika respondentů.....	30
7.2 Shrnutí dotazníků.....	30
7.3 Vyhodnocení dotazníků	33
8. Závěr	36
9. Použitá literatura	38
10. Příloha	40

1. Úvod

Za téma své bakalářské práce jsem si vybrala – díky svému zaměstnání v pečovatelské službě – téma *Hranice mezi klienty a pečovateli v pečovatelské službě*. Toto téma je aktuální, neboť se s ním v praxi setkáváme dnes a denně. Pokud si totiž jako pracovníci v sociálních službách nejsme schopni určit včas a přesně hranice, stává se pro nás péče o klienty velmi obtížnou.

Je potřebné, aby již samostatné organizace měly nastaveny mezi klientem a pečovatelem hranice, jež je potřeba pracovníky dodržovat. Organizace by se měly pravidelně přesvědčovat, že jejich zaměstnanci disponují znalostmi o hranicích, tzn., vědí, co je ještě jejich práce a co již není v jejich kompetenci, a také, že hranice skutečně dodržují. Zaměstnání pečujících je velice náročné, protože se jedná o služby poskytované lidem, založené mj. na vztazích. A člověk opečovávaný má mnohdy velké nároky a někdy žádá a očekává více péče od pečovatelů, než má sjednáno. Jak na tyto žádosti klientů bude pracovník reagovat? Jak má nastavené hranice? Kdo mu pomůže při takovém obtížném jednání?

Bakalářská práce je rozvržena do dvou rovin, při čemž první část reflektuje, co nám k tomuto tématu nabízí dostupná odborná literatura a druhá část se zaměřuje na výstupy z dotazníků, které vyplňovaly pečovatelky pečovatelské služby Farní charity Týn nad Vltavou. Tímto bych jim chtěla poděkovat za jejich ochotu při zodpovězení otázek.

V první části je teoreticky nastíněno téma hranice mezi klientem a pečovatelem. Z vybrané odborné literatury není k dispozici odborná literatura, jež by se přímo dotýkala problematiky hranice. Práce je postavena především na publikaci sociální terapeutky a socioterapeutky Marcely Hauke, nesoucí název *Zvládání problémových situací se seniory nejen v pečovatelských službách*. Dalšími stěžejními díly, z nichž je čerpáno, jsou publikace *Kompetence v praxi sociální práce* od doc. PhDr. Zuzany Havrdové, CSc., a PhDr. Karla Kopřivy, CSc. s názvem *Lidský vztah jako součást profese*. Další použitou literaturou byla publikace *Tvorba a zavádění Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*, jejíž autorkou je Dagmar Krutilová a spol., a také dílo Oldřicha Matouška a kol. *Metody a řízení sociální práce*.

Druhou část své bakalářské práce jsem pojala jako dotazníkový výzkum mezi pečovatelkami, pracujícími v terénní pečovatelské službě, kde jsem také zaměstnána. Zajímalo mě, jak pečovatelky vnímají neočekávané požadavky nad sjednanou péči od klientů

či jejich rodiny. Chtěla jsem zjistit, zda dochází k tomu, že se klient k pečovatelce chová nevhodně, a jak toto chování pečovatelka vnímá a dále řeší. Také jsem se chtěla dozvědět, jestli se pečovatelky nějak brání nevhodnému chování od klienta. S tím souvisí i další dotazy, a sice: Je si každá z pečovatelek schopna udržet profesionální přístup? Jak se její profesionalita či neprofesionalita projevuje?

2. Pečovatelská služba

Pečovatelská služba se poskytuje dle zákona o sociálních službách 108/2006 Sb. Rozlišuje se na terénní, nebo ambulantní a pobytovou. Je poskytována lidem, kteří mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, a rodinám s dětmi, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby. Základním principem pečovatelské služby je poskytování úkonů. Služba je poskytována ve vymezeném čase. Už zde se můžeme střetávat s tím, co říká zákon a co si myslí klienti využívající pečovatelské služby. Je potřebné mít nastavené pevné hranice, aby každý pracovník v přímé péči věděl, co ještě může a co už je za hranicemi poskytované péče.

Prostřednictvím pečovatelské služby si klient smluvně sjednává vykonávání určitých úkonů. Služba nabízí základní činnosti, týkající se pomoci při konkrétních úkonech dle zákona o sociálních službách, např. pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu, pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu, poskytnutí stravy nebo pomoc při jejím zajištění, pomoc při zajištění chodu domácnosti, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím.¹

V knize *Sociální politika* se dovídáme, že služba se sjednává za úplatu. Avšak rodinám, ve kterých se narodily současně tři nebo více dětí, účastníkům odboje a také i pozůstalým manželům či manželkám po účastnících odboje starším 70 let se poskytuje pečovatelská služba zdarma.² Zde se naskytuje nedostatek v zákoně, který blíže nedefinuje péči v rodinách s vícerčaty, je zde možné narazit na mnohá úskalí této nedefinované péče. A poskytovatelé se mnohdy mohou dostat do svízelných situací, protože zákon takovouto péči nedefinuje a myslím si, že zde je potřebné péči více v zákoně rozvinout, aby se organizace pečující o vícerčata mohly o něco opřít a měly tzv. „nastavené hranice“.

¹ Ministerstvo práce a sociálních věcí [online]. Praha: MPSV, Sociální služby 2016[cit. 22. února 2017]. Dostupné na WWW:< [http://www.mpsv.cz/files/clanky/13640/zakon c. 108 2006](http://www.mpsv.cz/files/clanky/13640/zakon_c.108_2006)>

² Podle DUKOVÁ, I. a spol. *Sociální politika*, s. 119.

3. Potřeby klienta

Každý člověk má v životě určité potřeby, ty se však v jeho průběhu mění. S přibývajícím věkem se pochopitelně jednotlivé potřeby proměňují, některé přibývají, jiné mizí. Jedinec se často soustředí více na sebe samého, pak může pozorovat zhoršení svého fyzického a psychického vybavení. Senior si se stoupajícím věkem může uvědomovat, že začíná ztrácet soběstačnost.³ V *Encyklopedii sociální práce* nalezneme pojem *potřeba* a také vysvětlení, co si tímto pojmem můžeme představit. Sociální práce se zabývá lidmi *se zvláštními potřebami*, jak je uváděno v *Encyklopedii sociální práce*. Termínem *zvláštní potřeba* rozumíme potřebu, která se odlišuje od normy a nárokuje si ohledy, finanční, materiální nebo vztahovou podporu, popřípadě nárok na poskytování specifických služeb. Zvláštní potřeby je vždy stupňováním běžné potřeby. Můžeme uvést konkrétní příklad: každý člověk potřebuje kontakt s blízkými lidmi, starý osamělý člověk jej potřebuje ještě více.⁴ S postupem stárnutí, v důsledku ubývání všech kompetencí, může dojít k úpadku všech projevů vůle, k rezignaci a apatii. Stáří je charakteristické poklesem potřeby změny a vzestupem potřeby jistoty a stability. Prožívání změn daných stářím a adaptace na toto období je spojena s větší koncentrací na vlastní potřeby. V období stáří se mění zaměření těchto potřeb a jejich význam:

Potřeba stimulace je snížena, stejně tak i potřeba změn. Starý člověk dává přednost stereotypu, nové informace jej zatěžují a vyvolávají pocit ohrožení. Změny mohou často navozovat dezorientaci. Dotyční si mohou o to více uvědomovat, že mladším lidem ve svém okolí nerozumí, a domnívat se, že s nimi „nestačí udržet krok“.

Potřeba citové jistoty a bezpečí narůstá. Starý člověk se může často cítit ohrožen. Mnohokrát se nejedná jen o přecitlivělost, ale právě naopak o reálný strach vyvěrající z životních zkušeností. Jako ohrožující se mu může jevit např. onemocnění nebo ovdovění. Jistota a bezpečí pro něj získávají na vyšším významu, než tomu bylo dříve.

Potřeba seberealizace je další potřebou, která se ve stáří proměňuje. Senior může mít obavy kvůli odchodu do důchodu. Starý člověk se může tomuto pocitu postavit „čelem“ a nenechat se jím unášet. Může totiž i v důchodovém věku využívat svůj volný čas k oblíbeným aktivitám a plně se jim věnovat. Popřípadě může někde i uplatnit své znalosti získané ze svého dříve vykonávaného zaměstnání. Potřeba seberealizace je tak uspokojována alespoň symbolicky, a sice v rámci vzpomínek.

³ Podle HAUKE, M. *Zvládání problémových situací se seniory*, s. 11.

⁴ Podle MATOUŠEK, O. *Encyklopedie sociální práce*, s. 221-222.

Potřebou otevřené budoucnosti rozumíme, že každý člověk má obavy a strach z nemoci, z opuštěnosti, ze smrti. To, co si každý člověk představuje pro vlastní budoucnost, bývá založeno na dohodě, kterou si dokazuje budování vlastní sebeúcty.⁵

⁵ Podle Manuál průvodce dobrou praxí: *Práce s klientem s rizikem v chování*. [online] Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, cit. 26. 2. 2017. Dostupné na WWW:<<http://www.mpsv.cz/files/clanky/4035/manual.pdf>>

4. Standardy kvality sociálních služeb

Standardy kvality sociálních služeb jsou doporučované MPSV a od roku 2002 se staly právním předpisem závazným od 1. 1. 2007. Stanovují určité náležitosti pro poskytování sociálních služeb pro jednotlivá odvětví v sociální práci. Dělí se na patnáct bodů, přičemž každý z nich má za úkol stanovit a vymezit určité hranice v poskytování sociálních služeb.⁶ V podobném smyslu o standardech kvality hovoří kniha *Kvalita v sociální práci a sociálních službách*. Ta vidí ve standardech zajištěnou kvalitu služeb. Jsou založeny na sociálním začleňování lidí do společnosti a předcházení jejich sociálnímu vyloučení. Standardy říkají, jak má vypadat kvalitní sociální služba. Týkají se všech druhů sociálních služeb.⁷ Na obtíž by tedy mohl být fakt, že pro všechny sociální služby jsou standardy kvality v jádru stejné, což také zmiňuje kniha *Kvalita v sociální práci a sociálních službách*. Problém vidí v tom, že standardy nejsou uzpůsobené konkrétním typům služeb a jsou – jak již bylo zmíněno – v zásadě jednotné pro jakoukoli sociální službu. Je potřebné si uvědomit, že standardy mají ozřejmit a jasně vyložit, jak má vypadat kvalitní sociální práce.

1. Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb

Poskytovatel písemně definuje a zveřejní poslání, cíle a zásady poskytované sociální služby a okruh osob, pro které je služba určena. Poskytovatel má zpracovány základní pracovní postupy, jež zaručují řádné poskytování služby. Poskytovatel postupuje dle svého poslání.⁸ Cílem standardu číslo jedna je: pomoci lidem v nepříznivých životních situacích, zajistit jim potřebné služby a pomoci jim zůstat součástí společnosti. Nutností je, aby každá organizace měla jasně specifikováno poslání své služby – tedy jakým způsobem a komu zajišťuje pomoc, jakých cílů si klade dosahovat, kam chce nabízenou službu směřovat.⁹ Pro příklad uvedu poslání pečovatelské služby. *„Posláním pečovatelské služby je zabezpečit osobám se sníženou soběstačností pomoc, aby mohly setrvat ve svém přirozeném prostředí. Podporujeme uživatele služby v rozvíjení vlastních schopností, samostatnosti při sebeobsluze, péči o domácnost. Pomáháme uživatelům zabezpečit jejich každodenní potřeby tak, aby mohli*

⁶ Ministerstvo práce a sociálních věcí [online]. Praha: MPSV, 2016 [cit. 20. února 2017]. Dostupné na WWW:<<http://www.mpsv.cz/cs/5963>>

⁷ HOLASOVÁ, V. *Kvalita v sociální práci a sociálních službách*. s. 53-54.

⁸ Ministerstvo práce a sociálních věcí [online]. Praha: MPSV, 2016 [cit. 20. února 2017]. Dostupné na WWW:<<http://www.mpsv.cz/cs/5963>>

⁹ KRUTILOVÁ, D. a kol. *Tvorba a zavádění Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*, s. 74.

i v náročných životních situacích spojených se samotou, stářím, nemocí či zdravotním postižením žít důstojně a zapojit se do běžného života společnosti“.¹⁰

2. Ochrana práv osob

Poskytovatel má zpracována vnitřní pravidla pro situace, v nichž by mohlo dojít k porušení základních lidských práv. Pokud by skutečně došlo k nějakému porušení lidských práv, má tak poskytovatel dle čeho postupovat. Ochrana práv osob – právě klientů pečovatelských služeb – se potýká s mnohými obtížemi, proto by zde měly být specifikovány situace, v nichž by mohlo dojít ke střetu zájmů mezi klientem a pracovníkem.¹¹ Teoretické příručky uvádí, že prakticky ve všech vztazích, které jsou založeny na právech a povinnostech, mohou vznikat jakési obtíže, běžně pojmenovávané jako „*střet zájmů*“. Ten je popsán jako stav subjektu, jenž je povinen něco konat, či naopak se tohoto jednání zdržet. Pak může docházet k určitým situacím, v nichž je toto jednání ke škodě, anebo ku prospěchu věci.¹²

Zmiňovaný standard řeší ochranu práv uživatelů. V souvislosti s tím, bych uvedla příklady z praxe: klient má právo na soukromí – pokud by chtěl ke klientovi přijít nějaký stážista, je potřebné, aby k tomu dal klient svolení. Klient má volební právo, když si přeje využít možnosti volit, zajistí pečovatel, aby mu byla volba umožněna. Má stejná práva jako všichni ostatní lidé. Jako střet zájmů bych uvedla příklad klienta, který pracovníkovi dává dary a za to očekává zvýhodnění.

3. Jednání se zájemcem o sociální službu

Poskytovatel si také zpracuje vnitřní pravidla, dle kterých podává zájemci o sociální službu informace o podmínkách poskytování sociální služby. Poskytovatel se zájemcem dojednává jeho požadavky, očekávání a osobní cíle. V tomto bodě musí mít poskytovatel zpracován též postup pro případné odmítnutí zájemce o sociální službu.¹³ Zájemce je seznámen se sociální službou, kterou si chce objednat. Vyjadřuje, co od služby očekává, a je seznámen s tím, zda mu domlouvaná služba přinese užitek. Mnohdy se stává, že žadatel si není jist tím, co by měl od dané služby očekávat. Je pak „mile“ překvapen, že pečovatelská služba, např. zajišťuje doprovod k lékaři nebo při procházce, aktivizační činnosti aj.

¹⁰ *Standardy kvality Farní charity Týn nad Vltavou*

¹¹ Srov. KRUTILOVÁ, D. a kol. *Tvorba a zavádění Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*, s. 90.

¹² Srov. KRUTILOVÁ, D. a kol. *Tvorba a zavádění Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*, s. 106.

¹³ Ministerstvo práce a sociálních věcí [online]. Praha: MPSV, 2016[cit. 20. února 2017]. Dostupné na WWW:<<http://www.mpsv.cz/cs/5963>>

4. Smlouva o poskytování sociální služby

V tomto bodě jsou zahrnuta vnitřní pravidla pro uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby. Smlouva je sjednávána s ohledem na osobní cíl, který závisí na schopnostech a přání osoby.¹⁴ Z praxe pečovatelské služby mohou říci, že největším a nejčastějším přáním klientů a také cílem jejich smlouvy o poskytování pečovatelské služby bývá jejich přání zůstat co nejdéle ve svém domácím prostředí. Sjednávají si proto tyto služby, neboť pečovatelská služba jim pomáhá zabezpečit standard jejich života, na nějž byli doposud zvyklí. Může se jednat např. o úklid domácnosti nebo pomoc při osobní hygieně, ale i o zajištění běžného nákupu či doprovod klienta na nákup a k lékaři.

5. Individuální plánování průběhu sociální služby

Povinností poskytovatele je mít písemně zpracovaná vnitřní pravidla dle druhu a poslání sociální služby. Na základě těchto pravidel se řídí plánování a způsob přehodnocování procesu poskytování služby. Poskytovatel plánuje společně s klientem průběh poskytování sociální služby. Také je povinen průběžně hodnotit, zda jsou naplňovány cíle osoby. Je potřebné mít na mysli, že se jedná stále o poskytování sociálních služeb v rámci sociálního začleňování. Na toto hodnocení a plánování má poskytovatel vždy určeného zaměstnance, tzv. klíčového pracovníka.¹⁵ Při seznamování se s pečovatelskou službou by měl být klient, v té době ještě žadatel o sociální službu, seznámen s faktem, že mu bude určen klíčový pracovník. Dotyčný pracovník sestaví s jeho pomocí plán průběhu sociální služby, jenž je pak hodnocen a musí být pochopitelně i aktualizován. Plán pomáhá také při utvrzení pečovatele v tom, co a jak se u klienta provádí. V publikaci *Tvorba a zavádění standardů kvality poskytovaných služeb* je v rámci kapitoly *Individuálního plánování* též uváděn a zdůrazňován individuální přístup k člověku.¹⁶

6. Dokumentace o poskytování sociální služby

Součástí vnitřních standardů jsou i pravidla pro vedení a evidenci dokumentace o osobách, kterým je poskytována sociální služba, a to včetně pravidel pro nahlížení do dokumentace.¹⁷ Dle tohoto standardu je opět kladena velká pozornost na dodržování lidských práv a ochranu osobních údajů. Je potřebné, jak uvádí Krutilová, mít stanovena pravidla popisující, jakou

¹⁴ Ministerstvo práce a sociálních věcí [online]. Praha: MPSV, 2016[cit. 20. února 2017]. Dostupné na WWW:<<http://www.mpsv.cz/cs/5963>>

¹⁵ Srov. KRUTILOVÁ, D. a kol. *Tvorba a zavádění Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*, s. 137.

¹⁶ Srov. KRUTILOVÁ, D. a kol. *Tvorba a zavádění Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*, s. 138.

¹⁷ Ministerstvo práce a sociálních věcí [online]. Praha: MPSV, 2016[cit. 20. února 2017]. Dostupné na WWW:<<http://www.mpsv.cz/cs/5963>>

dokumentaci poskytovatel vede, co vše dokumentace obsahuje a jak je ochrana osobních údajů zabezpečována. Též by sem měla spadat i mlčenlivost o všech skutečnostech. Mlčenlivost je povinností každého pracovníka jakékoli sociální služby.¹⁸

Uveďme příklad z praxe. Pečovatelská služba může zajišťovat např. dovoz oběda v jedné vesnici pro více klientů. Aniž byste něco klientovi o dalších klientech říkali, dotyčný již ví, kam vezete ostatní obědy. Jiným příkladem z praxe je situace, kdy jde pracovnice do panelového domu, s více taškami plnými nákupů, a paní, sedící před domem, už hlásí své přisedící, že dotyčná pracovnice přichází za panem XY, aniž by něco takového sama pracovnice zmínila.

7. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

Zde je přesně písemně poskytovatelem určeno, jak se podávají a vyřizují stížnosti osob na kvalitu či způsob poskytování sociální péče. Poskytovatel informuje osoby o tom, jak a komu mohou podat stížnost. S těmito postupy jsou seznámeni i zaměstnanci.¹⁹ I zde Krutilová klade důraz na respekt lidských práv, na důstojnost a oprávněné zájmy klienta. Vyjadřuje se též k tomu, jak by měl poskytovatel chápat klientovy stížnosti na poskytovanou sociální službu, a sice by ho stížnost neměla odradit, ale naopak by se nad ní mohl zamyslet. Měl by hledat řešení pro zlepšení tak, aby byl klient i poskytovatel spokojen. Také poukazuje na to, aby se na stížnosti a podněty ke kvalitě poskytovaných sociálních služeb přistupovalo jako k tomu, co poskytování sociálních služeb zkvalitňuje a kultivuje.²⁰

8. Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje

V zákoně se dovídáme, že poskytovatel nenahrazuje běžně dostupné veřejné služby, ale tvoří možnosti, aby klient mohl tyto veřejné služby plně využívat. Jak uvádí i Krutilová, je dobré vycházet z toho, jaké zdroje využívají běžně lidé ve věku např. seniorů. Dle toho můžeme definovat jejich individuální potřeby a dospějeme k možnostem, jak jejich potřeby uspokojit. Můžeme se zaměřit na podporu klienta ve využívání odborných i běžných veřejných služeb. Krutilová též poznamenává, že je potřeba s uživatelem služby společně

¹⁸ Srov. KRUTILOVÁ, D. a kol. *Tvorba a zavádění Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*, s. 161-162.

¹⁹ Ministerstvo práce a sociálních věcí [online]. Praha: MPSV, 2016[cit. 20. února 2017]. Dostupné na WWW:<<http://www.mpsv.cz/cs/5963>>

²⁰ Srov. KRUTILOVÁ, D. a kol. *Tvorba a zavádění Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*, s. 167-168.

plánovat. Důležité je, co chce a potřebuje uživatel, jak velkou míru podpory potřebuje od nás ke splnění svých potřeb.²¹

Jako příklad z praxe pečovatelské služby uveďme situaci seniora, jenž je vášnivým čtenářem, avšak neschopen dostat se z jedné strany města na druhou, aby navštívil svou knihovnu. Díky pečovatelské službě se však ke knihám dostane, jeho potěšení bude naplněno, neboť pracovník mu zajistí zapůjčení a doručení knih.

9. Personální a organizační zajištění sociální služby

Poskytovatel má písemně danou strukturu a počet pracovních míst, pracovní profily, kvalifikační požadavky a osobnostní předpoklady zaměstnanců, to vše v přiměřeném počtu díky organizační struktuře a počtu zaměstnanců. Je důležité soustředit se jak na zastoupení jednotlivých profesí, tak na profesionální dovednosti pracovníků, které se reflektují v potřebách uživatelů našich služeb.²²

10. Profesní rozvoj zaměstnanců

V tomto standardu je považováno za velice důležité sladění toho, co potřebuje organizace a co ke svému osobnímu a profesnímu růstu potřebuje pracovník. Povinností organizace je, aby měla zpracované postupy pro hodnocení zaměstnanců. Obvykle jednou či dvakrát do roka probíhá v organizacích vyplňování sebehodnotících dotazníků, v nichž pracovník vyjadřuje svůj postoj k položeným otázkám. Dle zákona je dáno povinné celoživotní vzdělávání pracovníků v sociálních službách,²³ a to nejméně čtyřiaadvacet hodin za jeden kalendářní rok.²⁴

S odkazem na praxi uveďme, že v pečovatelské službě je možné – v rámci stáží – navštívit jiná zařízení, což je vždy pro pracovníky velmi přínosné a obohacující. Pracovníci mohou vidět, jak funguje práce v jiné pečovatelské službě. Na základě těchto nových zkušeností a poznatků pak mohou vyvodit určité závěry, které se tak mohou stát i prospěšnými pro jeho pečovatelskou službu. Napadá mě třeba situace, kdy si pečovatelé mohou osvojit – na základě absolvované stáže – nové způsoby polohování klientů.

²¹ Srov. KRUTILOVÁ, D. a kol. *Tvorba a zavádění Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*, s. 181-182.

²² Srov. KRUTILOVÁ, D. a kol. *Tvorba a zavádění Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*, s. 185.

²³ Srov. KRUTILOVÁ, D. a kol. *Tvorba a zavádění Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*, s. 191.

²⁴ Srov. HROZENSKÁ, M. a kol. *Sociální péče o seniory*, s. 81.

11. Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby

Místo a dobu poskytování sociální služby určuje poskytovatel, a to dle druhu sociální služby a osob, kterým je služba poskytována. Krutilová uvádí, že je také důležité mít na paměti cílovou skupinu, pro niž je služba určena. Z toho pak vychází potřeby různých cílových skupin, jež se mohou lišit. Je větší pravděpodobnost, že zajištění služby si přijde sjednat senior v dopoledních hodinách, např. při cestě od lékaře, kam ho mohou doprovázet jeho děti apod.

12. Informovanost o poskytované sociální službě

Tím rozumějme informace o poskytované sociální službě ve srozumitelné formě pro osoby, kterým je služba určena. Tento standard má na starost správnou prezentaci poskytovatele – tedy aby poskytovatel o sobě podal dostatečné a kvalitní informace, jimž bude rozuměno. Poskytovatel by měl o své sociální činnosti uvádět informace pravdivé, ověřitelné, srozumitelné a pokud možno co nejaktuálnější.²⁵

13. Prostředí a podmínky

Dle zákona zajišťuje poskytovatel materiální, technické a hygienické podmínky pro poskytování sociální služby.²⁶ Pro každou sociální službu platí jiná pravidla v poskytování sociálních služeb, je to závislé na mnoha skutečnostech, např. se budou od sebe lišit terénní pečovatelská služba a domov seniorů.

Vezměme opět příklad z praxe. Jako nedůstojné podmínky pro život seniorů se jeví např: ubytování v zařízeních sociální péče, a to hlavně z důvodu nadměrného počtu lůžek. Běžně se objevují pokoje třílůžkové až pětílůžkové, ale počet dvanáctilůžkových je velice „nemile“ překvapující. Jak uvádí teoretická příručka, takovéto podmínky pro život seniora jsou skutečně nedůstojné. Nehledě na to, že je zjištěno a prokázáno, jak negativně tento ubytovací prostor ovlivňuje stav klientů. Takový stav je záporně vnímán jak ze strany MPSV, tak odborné veřejnosti, i personál by přivítal snížení počtu lůžek.

²⁵ Srov. KRUTILOVÁ, D. a kol. *Tvorba a zavádění Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*, s. 196.

²⁶ Ministerstvo práce a sociálních věcí [online]. Praha: MPSV, 2016[cit. 20. února 2017]. Dostupné na WWW:<<http://www.mpsv.cz/cs/5963>>

14. Nouzové a havarijní situace

Také zde je nutné mít písemné vyhotovení, kde jsou definovány nouzové a havarijní situace, které mohou nastat při poskytování sociální služby.²⁷ Jak uvádí Krutilová, „*platí zásada, nejprve zachraňujeme životy a zdraví, teprve potom majetek.*“²⁸

V pečovatelské službě se mohou pracovníci v přímé péči setkat s mnohými mimořádnými situacemi, např. jdou na službu ke klientovi a při příchodu zjistí, že klient zemřel. Jak by měli v takovéto situaci postupovat? K tomu jim poslouží právě tento standard. Nebo např. při dovozu oběda klientovi, když klient nemá připravené jídlonosiče na výměnu, a proto se pečovatel ptá, proč tomu tak je. Může se dokonce stát, že při své činnosti zachrání lidský život.

15. Zvyšování kvality sociální služby

Poskytovatel by měl hodnotit a kontrolovat, zda a jak poskytuje sociální službu, jestli je to v souladu s posláním, cíli a zásadami sociální služby. Má proto zpracovaná vnitřní pravidla, kterými zjišťuje spokojenost se způsobem poskytování služby. Do hodnocení se zapojují zaměstnanci a další zainteresované osoby.²⁹ Tento standard je uváděn jako poslední z toho důvodu, že vše, co jsme stanovili v předešlých standardech, by mělo vést k rozvoji, ke zlepšení a k co největší kvalitě poskytované sociální služby. Může pochopitelně dojít ke zjištění, že naše praxe neposkytuje to, co deklaruje. Pak je potřebné, aby se vše, co neodpovídá požadované praxi, upravilo.

Jak uvádí publikace *Individuální plánování: „hlavním smyslem standardů kvality sociálních služeb je to, aby poskytování služby respektovalo a chránilo práva jak těch, kteří službu přijímají, tedy uživatelů, tak lidí, kteří ji poskytují – pracovníků.*“³⁰

²⁷ Ministerstvo práce a sociálních věcí [online]. Praha: MPSV, 2016[cit. 20. února 2017]. Dostupné na WWW:<<http://www.mpsv.cz/cs/5963>>

²⁸ Srov. KRUTILOVÁ, D. a kol. *Tvorba a zavádění Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*, s. 204.

²⁹ Ministerstvo práce a sociálních věcí [online]. Praha: MPSV, 2016[cit. 20. února 2017]. Dostupné na WWW:<<http://www.mpsv.cz/cs/5963>>

³⁰ Podle KOLEKTIV AUTORŮ. *Individuální plánování*, s. 54.

5. Profesionální role pracovníka a jeho osobnost

5.1 Povinnosti pracovníka versus přání klienta

V knize *Zvládání problémových situací se seniory* se objevuje tvrzení, že jedním z největších problémů je přesvědčení pracovníků v pečovatelských službách, že by měli plnit každé přání klienta.³¹ Je tomu opravdu tak, že je pracovník nucen plnit každé přání klienta? Měl by si být jistý tím, co může a má dělat. Co určuje profesionální roli sociálního pracovníka a vůbec každého pracovníka v sociálních službách? Jak je řečeno v knize *Kompetence v praxi sociální práce*, jedná se o „přesvědčení o jedinečnosti, hodnotě, vrozené důstojnosti a právu na seburčení všech klientů.“³²

Od pracovníka sociální služby očekáváme, že bude ve svém zaměstnání kompetentní. V *Encyklopedii sociální práce* nalezneme pojem kompetence, u něj je uváděno, že pochází z latinského slova *compere*, které lze vyložit jako *být mocen, schopen něčeho, stačit něčemu*. Proto se tento termín používá ve významu způsobilý, schopný, zručný.³³ Slovo kompetence je vysvětlováno i v publikaci *Individuálního plánování* jako rozsah působnosti, postojů a oprávnění. Jedná se o souhrn vědomostí, postojů a hodnot důležitých pro osobní rozvoj a uplatnění každého člena společnosti.³⁴ Stejně tak, jak jej rozebírá Zuzana Havrdová, je možné v češtině chápat slovo „jednat kompetentně = jednat odpovědně a se znalostí věci“. Být kompetentní znamená „mít patřičnou pravomoc a vědět jak jednat“, doslova „být způsobilý, oprávněný“. Jsou to celkové znaky osoby, která má pravomoci, znalosti a tyto postoje. Z toho pak vyplývá její jednání.“³⁵

Velkým přínosem pro sociální práci se stalo učení „o jedinečnosti, hodnotě, vrozené důstojnosti a právu na seburčení všech klientů“.³⁶ Je potřebné klást „důraz na spolupráci klienta a jeho okolí“,³⁷ a to „v každém stádiu sociální práce.“³⁸ Krom toho by se měl klást důraz „na vzájemnost ve vztahu praktik – klient“³⁹ a na „zvažování různých hledisek a hodnotových předpokladů v různých aspektech situace a respektování pochopení situace

³¹Podle HAUKE, M. *Zvládání problémových situací se senior*, s. 26.

³²Srov. HAVRDOVÁ, Z. *Kompetence v praxi sociální práce*, s. 11.

³³Podle MATOUŠEK, O. *Encyklopedie sociální práce*, s. 516.

³⁴KOLEKTIV AUTORŮ, *Individuální plánování*, s. 220.

³⁵Srov. HAVRDOVÁ, Z. *Kompetence v praxi sociální práce*, s. 42.

³⁶Tamtéž, s. 11.

³⁷Tamtéž, 11.

³⁸Tamtéž, s. 11.

³⁹Tamtéž, s. 11.

klientem.⁴⁰ Za velký přínos k vymezení profesionality označuje Havrdová vznik *Minimálních standardů vzdělávání v sociální práci* a také *Etický kodex*.⁴¹ Profesionální růst je dle Havrdové „*produktem ochoty a schopnosti se otevírat novým podnětům v profesionální roli a integrovat je do chování a postojů*.“⁴²

Jednou z kapitol v knize *Kompetence v praxi sociální práce* jsou uváděny možnosti vymezení hranic v hodnocení. Havrdová píše, že musí existovat jasně stanovená hranice, za níž by „výkon“, tj. kvalita profesionální práce neměla klesnout. Tato hranice souvisí hlavně s ohrožením klienta, v USA je k vytyčení hranic využíván etický kodex.⁴³ Profesionalita se vyznačuje tím, že víme, co děláme a proč to děláme.⁴⁴ *Encyklopedie sociální práce* nám nenabízí pojem profesionalita, ale jen pojem pomáhající obor či profese. Uvádí, že definici tohoto pojmu nenalezneme. Avšak je zde vysvětlováno, jak jsou obory či profese chápány, a sice jako organizované skupiny lidí specializovaných na řešení určitého typu problému. Profese je zde odlišována od ostatních oborů a to tím, že využívá teoreticky zdůvodňované postupy.⁴⁵

Můžeme se ptát, jaký je život seniora, který se nachází v ústavní péči a je vděčný za jakýkoli projev blízkosti.⁴⁶ Pracovník v domově pro seniory má dobrý pocit z toho, že perfektně provádí přísnou hygienu, ale už se nezabývá tím, zda seniorům tímto jednáním prospívá, či škodí. Tak se setkáváme s člověkem, který se svou profesí silně ztotožnil. Bylo by vhodné, aby se takový pracovník více propojil se svým vlastním vnímáním. To by pak mohlo být přínosné proto, aby se změnila vnímavost pomáhajícího ke klientům. Pak se teprve stanou přínosem jejich profesionální způsoby a kvality.⁴⁷ Jak uvádí samotné etické zásady – pro pomáhající profese nestačí, ale je potřebné, aby pomáhající pracovníci pracovali v první řadě s vlastním cítěním. V etických kodexech pomáhajících by mělo být uvedeno: „*Pomáhající je připraven kdykoliv vnímat a akceptovat svou nedokonalost, slabost a zranitelnost, kterou pomáhání vyjevuje, a pomocí sebereflexe a supervize napomáhat vývoji k lepšímu stavu, než je ten současný*.“⁴⁸ S tím souhlasí i Musil, který spatřuje profesionalitu

⁴⁰ Tamtéž, s. 11.

⁴¹ Tamtéž, s. 15.

⁴² HAVRDOVÁ, Z. *Kompetence v praxi sociální práce*, s. 23.

⁴³ Tamtéž, s. 19.

⁴⁴ Tamtéž, s. 48.

⁴⁵ MATOUŠEK, O. *Encyklopedie sociální práce*, s. 506.

⁴⁶ Srov. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*, s. 86.

⁴⁷ Tamtéž, s. 90.

⁴⁸ Tamtéž, s. 91.

sociálního oboru v tom, „že profesionálové při své práci uplatňují »tzv. mimořádné dovednosti«, které nejsou dány zkušeností, ale jsou zdůvodňovány »teorií«.“⁴⁹ Jako druhý znak uvádí, že příslušníci sami „určují nejen „kdo“ a „jak“ má vykonávat danou práci, ale také jaká služba má být poskytnuta a komu.“⁵⁰

Sociální služby se musí řídit Zákonem o sociálních službách 108/2006. V zákoně v § 2 jsou upraveny základní zásady pro poskytování sociálních služeb. Dále také *Standardy kvality sociálních služeb* doporučené MPSV od roku 2002 se staly právním předpisem závazným od 1. 1. 2007. Znění kritérií standardů je obsahem přílohy č. 2 vyhlášky MPSV č. 505/2006 Sb., prováděcího předpisu k zákonu č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění.⁵¹

„Rozsah a forma pomoci a podpory poskytnuté prostřednictvím sociálních služeb musí zachovávat lidskou důstojnost osob. Pomoc musí vycházet z individuálně určených potřeb osob, musí působit na osoby aktivně, podporovat rozvoj jejich samostatnosti, motivovat je k takovým činnostem, které nevedou k dlouhodobému setrvávání nebo prohlubování nepříznivé sociální situace, a posilovat jejich sociální začleňování. Sociální služby musí být poskytovány v zájmu osob a v náležitě kvalitě takovými způsoby, aby bylo vždy důsledně zajištěno dodržování lidských práv a základních svobod osob.“⁵²

5.2 Osobnost sociálního pracovníka

V publikaci Marcely Hauke se zmiňuje téma osobnosti pracovníka. Je důležité, aby pomáhající pracovník, který pracuje s lidskými zdroji, se více než kde jinde sám „pídil“ po „etických otázkách hledání pravdy a dobra“⁵³ Stejně tak uvádí Kopřiva ve své knize, že „v těchto profesích je hlavním nástrojem pracovníka jeho osobnost“⁵⁴ Pro profesi sociálního pracovníka a každého pomáhajícího pracovníka je dle odbornosti v neposlední řadě hodně důležitá osobnost pracovníka a jeho touha být nápomocný člověku v nouzi, ale přitom je důležité stát „nohama pevně na zemi“. Osobnost takového pracovníka by měla dle Marcely Hauke „být vyvráslou osobností s jasně daným žebříčkem hodnot, mít své pevné místo v naší postmoderní společnosti.“ Také říká, že je důležité být pozitivně naladěný, ne však naivně. Je

⁴⁹ Srov. MUSIL, L. *Dilemata práce s klienty v organizacích*, s. 225.

⁵⁰ Srov. MUSIL, L. *Dilemata práce s klienty v organizacích*, s. 225.

⁵¹ Ministerstvo práce a sociálních věcí [online]. Praha: MPSV, 2016[cit. 24. února 2017]. Dostupné na WWW:<<http://www.mpsv.cz/cs/5963>>

⁵² Ministerstvo práce a sociálních věcí [online]. Praha: MPSV, 2016[cit. 24. února 2017]. Dostupné na WWW:<http://www.mpsv.cz/files/clanky/7372/108_2006_Sb.pdf>

⁵³ Podle HAUKE, M. *Zvládání problémových situací se seniory*, s. 97.

⁵⁴ Srov. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*, s. 14.

vhodné znát sílu myšlenky a je dobré vědět, že vše, co se v životě člověka odehrává, přispívá k jeho rozvoji a růstu.

Matoušek hovoří o obecných předpokladech a dovednostech pomáhajícího pracovníka. Mezi takové dovednosti a předpoklady se řadí především *fyzická zdatnost a inteligence*. Podle Matouška se američtí autoři domnívají, že pomáhající pracovník si má vážit svého těla, o které pečuje cvičením a zdravou kuchyní. Inteligenci popisuje jako to, po čem bude pracovník neustále toužit a bude mu přínosem a obohacením. Nezapomíná se zde ani na inteligenci emoční a sociální, ta by měla být součástí osobnosti.

Jako další předpoklad můžeme jmenovat *přitažlivost*, nejedná se jenom o přitažlivost vzhledovou, ale jde i o to, jak pracovník působí na klienta svým chováním a oblékáním. V tomto označení je zahrnuta i pracovníkova odbornost a jeho pověst, v neposlední řadě i jak se ke klientovi chová.

Jiným uváděným předpokladem je *důvěryhodnost*, přesněji řečeno vlastnosti, které vedou k důvěryhodnosti, jako jsou *diskrétnost, spolehlivost, porozumění a využití moci*. Důvěryhodnost je připodobňována k přitažlivosti.

Nezbytnou vybaveností každého pracovníka jsou komunikační dovednosti, které slouží k tomu, aby pracovník mohl s klientem navázat vztah. Matoušek zmiňuje, že dobrý pracovník má „v harmonii“, co mluví i jak se chová. Posledním předpokladem pracovníka je *empatie*, ta „*představuje schopnost vcítění se do pocitů a jednání jiné emoční inteligence osoby a tvoří součást emoční inteligence.*“⁵⁵

5.3 Lidskost jako kompetence sociálního pracovníka

V encyklice *Deus caritas est* uvádí Benedikt XVI., že pomáhající musí být formováni takovým způsobem, aby uměli dobře dělat, co je potřeba a také aby mohli pokračovat v odpovídající péči. Dále jako první předpoklad uvádí odbornou kompetenci, ale podotýká, že sama nestačí. Hovoří o tom, že se jedná o lidské bytosti, které potřebují ještě něco navíc než dobře provedenou péči. Benedikt říká, že potřebují lidskost, tedy pozorné srdce. Hovoří o tom, že je potřebné navíc věnovat druhému pozornost.⁵⁶

⁵⁵ Srov. MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*, s. 52-54.

⁵⁶ BENEDIKT XVI. *Deus caritas est*, s. 47.

Kodex Charity České republiky též zmiňuje odborné a osobnostní kvality pracovníků charity. Tvrdí, že předpokladem o maximální možnou kvalitu charitní služby je jak „*profesní odbornost, tak lidskost v duchu laskavého přístupu a pozornosti věnované druhému.*“⁵⁷

V knize *Lidský vztah jako součást profese* Karla Kopřivy se dočteme o pomáhajících profesích, jak v sociálních službách, tak i ve zdravotnictví. Důležitou roli v těchto pomáhajících profesích hraje právě lidskost, týkající se vztahu mezi pomáhajícím a klientem.

Neexistují pochybnosti o tom, že v pomáhajících profesích je nejzákladnější složkou vztah ke klientovi. Ten tvoří nejzákladnější potřebu pro povolání pomáhajícího.⁵⁸ Pomáhající pracovník se mnohdy setkává s lidmi v nelehkých životních situacích, kteří od pracovníka očekávají více než jen slušnost, ale i porozumění, neodsuzování, přijetí. Klient si přeje být přijímaný, cítit se v bezpečí a v důvěrném prostředí.⁵⁹ Pouze angažovaní pracovníci mohou být přínosem ve změnách nepsaných pravidel, jež říkají, co je na určitých pracovištích ještě žádoucí a co je posuzováno jako nežádoucí.⁶⁰

5.4 Burn out syndrom

Právě u pracovníků v pomáhajících profesích je velmi časté, že se objevuje vyčerpanost a unavenost, plynoucí z péče o klienta. Nazýváme je syndromem vyhoření. Může vznikat v důsledku nezvládnutého pracovního stresu, jak uvádí Oldřich Matoušek v knize *Metody a řízení sociální práce*.⁶¹ Matoušek uvádí, že syndrom vyhoření patří k pomáhajícím profesím a po určité době se projevuje skoro u každého pracovníka. Příčinu vzniku vidí v tom, že jsou na pracovníka kladeny – neustálým kontaktem s lidmi, využívajícími sociální služby – vysoké nároky. Profesionální sociální práce je v neustálém kontaktu s lidmi, kteří potřebují pomoc pomáhajícího. Klienti mají mnohdy zkreslené představy o přiměřené pomoci. U pracovníků v sociálních službách je obtížnější dosáhnout pocitu uspokojení.⁶²

K projevům syndromu vyhoření neboli burnout, se řadí deprese, cynismus, ztráta sebedůvěry, časté nemoci a tělesné potíže. Kopřiva popisuje tři způsoby vyhoření. První je ztráta ideálů. Na počátku zaměstnání bývá totiž nadšení. Člověk se těší do nového zaměstnání, práce je pro něj smysluplná a přínosná, nevadí mu práce přes čas. Časem se však

⁵⁷ KODEX Charity Česká republika, s. 11.

⁵⁸ Srov. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*, s. 15.

⁵⁹ Srov. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*, s. 15.

⁶⁰ Tamtéž, s. 17.

⁶¹ Srov. MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*, s. 55.

⁶² Srov. MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*, s. 55.

objevují potíže spojené s nenaplněnými cíli. To pracovníka vyčerpává a nakonec vede k tomu, že povolání pro něho ztrácí smysl.⁶³

Dalším, co mnohdy vede k vyhoření, je dle Kopřivy workoholismus tedy „*alcoholismus práce*“, Kopřiva přirovnává závislost na práci k závislosti na alkoholu. Říká, že je to „*nutkavá vnitřní potřeba hodně pracovat*“⁶⁴. V tomto bodě je potřebné práci omezit a najít si čas na jiné činnosti, které budou pro pracovníka přínosem.⁶⁵

Kopřivova publikace také uvádí „*teror příležitostí*“; jedná se o to, že některým lidem roste práce pod rukama. Děje se tak proto, že s každým novým úkolem vyjde napovrch několik dalších. Pak pod tíhou plnění všech úkolů ubývá čas pracovníka i jeho energie. Načež se dostává k syndromu vyhoření, a to zřejmě kvůli tomu, že nemá dostatek řádu v životě. Nemá odhad, co bude jak dlouho dělat, někdy v tom hraje roli i fakt některá přání odmítnout.⁶⁶

⁶³Srov. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*, s. 101.

⁶⁴Tamtéž, s. 102.

⁶⁵Tamtéž, s. 102.

⁶⁶Tamtéž, s. 100-103.

6. Hranice v pečovatelské službě

6.1 Hranice mezi pomáhajícím a klientem

Jak popisuje publikace *Kompetence v praxi* profesionální růst? Člověk roste tím, jak ochotně přistupuje k novým a pro něj nepoznaným věcem a snaží se je vzít za své.⁶⁷ Jak je v této knize uvedeno, je důležité mít nastavené hranice. Blíže je v publikaci rozvedeno dělení hranic sociální práce, tak jak je vymezuje Hawkins. Jako první uvádí „vlastní hranice“, tedy to, co se týká mě, co mohu udělat já, abych nebral zodpovědnost klientovi, popřípadě i jeho rodině. Za druhé uvádí „hranice klienta“ – sem zahrnuje to, co klient zvládne sám změnit či dokázat anebo se naučit a jakou podporu potřebuje k svému výkonu. Za třetí uvádí „hranice celého systému“, u nichž uvádí, že je potřebné si uvědomit, kdo za co zodpovídá a jaká je možná pomoc či podpora, nebo dokonce úplná změna.⁶⁸

Pomáhající se zabývají nelehkými životními příběhy svých klientů. Povolání pomáhajícího dává příležitost necítit se sám a dává též pocit úcty k sobě samému díky střetávání se s klienty.⁶⁹ Hranice mezi klienty a pečovateli se ukazují v jednání a péči o klienta.

Pečovatel může vystupovat jako ten, kdo nejedná a nepřistupuje ke klientovi s úctou, kterou si klient zaslouží. Ke klientovi pak přistupuje způsobem, při němž porušuje hranice mezi klientem a sebou samým. Může se stávat, že pečovatel přistupuje ke klientovi jako by nebyl jedinečným člověkem. V takovém případě jedná, jako by klient nic nezvládl sám bez pečovatele a jeho péče. Pracovník se jako by touto nadměrnou péčí oslaboval, a tím ztrácí svou jedinečnost. Pak může docházet k tomu, že jeho spolupracovníci neatálí a začnou zneužívat jeho nasazené pomáhající síly.⁷⁰

V pomáhajícím povolání je velkým úkolem pracovníka, aby byl každý klient brán zcela vážně. Pracovník by pro něj měl být ten, kdo ho chápe, rozumí mu, umí se do něj vcítit a vidět i jeho dobré stránky.⁷¹ Je potřebné, aby klienti mohli cítit z chování pečujících svou vlastní hodnotu. Platí to i v těch případech, v nichž není na pomáhajících, aby mravně hodnotili klienty. Jak uvádí Kopřiva, každá „*individuální životní historie v nás zanechává nesmazatelné*

⁶⁷Srov. HAVRDOVÁ, Z. *Kompetence v praxi sociální práce*, s. 23.

⁶⁸Tamtéž, s. 32-33.

⁶⁹Tamtéž, s. 17.

⁷⁰Srov. HAVRDOVÁ, Z. *Kompetence v praxi sociální práce*, s. 19.

⁷¹ Tamtéž, s. 21.

*stopy i situace současná má velký význam,*⁷² neboť ovlivňují naše chování vůči našim klientům.⁷³

Úlehla se zabývá jednak otázkou, co způsobují určité typu chování klienta, a jednak, zda je takové chování pro pomáhajícího pracovníka zvládnutelné či nikoli. Hlavně se zabývá tím, proč se hranice „přijatelných“ a „nepřijatelných“ způsobů chování klienta u různých pracovníků liší či mění. Říká, že rozdíly a posuny hranic mezi přijatelným a nepřijatelným ovlivňuje pět okolností a vyjmenovává *„momentální rozpoložení pracovníka, sympatie mezi ním a klientem, fáze spolupráce s klientem, místo kontaktu a profesionalitu pracovníka a změny jeho přístupu.“* Vlivem okolností je pak dle Úlehly ovlivněn *„přístup ke klientům je pak nutně nestálý“* a také pro každého pomáhajícího je důležité v „přijatelném“ a „nepřijatelném“ chování *„jiné rozlišení“*. Dodává k tomu, že rozmezí mezi přijatelným a nepřijatelným závisí na výše jmenovaných okolnostech. Způsob umístění hranic mezi „přijatelným a nepřijatelným“ je u každého poskytovatele jiný. Také podotýká, že pracovníci jsou sžití s tím, že za „přijatelné“ chování považují něco jiného.⁷⁴

V kapitole *Hranice mezi pracovníkem a klientem* se dozvídáme, že *„hranice představuje ochranou bariéru, vůči tomu, co je vně“*⁷⁵ a takový význam mají i hranice, které se uplatňují ve vztazích mezi lidmi. V první řadě má každý na starost sám sebe. Je vhodné držet se zásad mezinárodních i mezilidských vztahů a stejně tak přistupovat ve vztahu mezi pomáhajícími a klienty.⁷⁶ Kopřiva uvádí příklady ze života, při nichž dochází ke ztrátě hranic, např. při zamilování anebo při rodičovství.⁷⁷

Otázkou je, kde jsou hranice při pomáhání? Karel Kopřiva vidí hlavní problém v tom, že v pomáhajících profesích jde o problém splývání. Pracovník by měl zůstat v pasivitě, aby ochránil sebe a veškerou pomoc, a to z toho důvodu, aby jím nebyl nikdo poškozen, naopak aby přineslo užitek. Pak nastiňuje druhý problém. Je nutné, aby si pomáhající pracovník zvládl ochránit své hranice vůči klientovi, když na něj jeho klient bude klást různé požadavky, jež přestupují hranice pomáhajícího. V tomto případě by měl pracovník jednat asertivně. Jak Kopřiva uvádí, *„můžeme ztratit hranice a být zaplaveni lítostí, úzkostí z toho, co se v druhém*

⁷²Srov. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*, s. 23.

⁷³Tamtéž, s. 23-24.

⁷⁴Srov. ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*, s. 28-31.

⁷⁵Srov. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*, s. 74.

⁷⁶ Srov. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*, s. 74.

⁷⁷ Tamtéž, s. 76.

děje.⁷⁸ Je potřeba přistupovat v takovýchto situacích určitě empaticky, ale současně zůstávat takovými, jací jsme. Pak jsme totiž připraveni pomáhat, jak je potřebné a nikoliv tak, jak to cítíme. Standardy kvality řeší ochranu práv klientů, je však potřebné vědět, že práva nemají jen oni, ale i pečovatelé. Položili jsme si otázku, proč standardy řeší jen práva klientů, nikoliv však práva pečujících? Proč je též neupravuje nějaký standard? Ovšem dozvídáme se, že takové standardy jsou už jen „čistě“ na poskytovateli. Záleží na něm, jak **vymezí hranice** – na co má klient ještě právo a na co již nikoliv. Obecně lze vycházet z faktu, že každý člověk má právo, které končí tam, kde začíná právo jiného člověka. Je zde také potřebné pracovat, a to jak s právy uživatelů, tak s právy poskytovatele.⁷⁹

V sociálních i zdravotnických službách se pracovníci setkávají s nelehkými životními osudy.⁸⁰ Péče pomáhajících pracovníků je potřebná v životních obtížích, zvláště pak pečovatelé v pečovatelských službách mnohdy řeší potíže, aby „nesplynuli“ s klientovými obtížemi a zachovali si nadále svou asertivitu. Přitom se pokouší chovat takovým způsobem, aby klient nebyl ukřivděn a vždy se situace vyřešila, co možná nejlépe a v jeho prospěch. Je časté, že tito pomáhající pracovníci se stávají – díky náročné práci péče o druhé – zcela vyčerpanými.⁸¹

Nastavená hranice může sloužit i jako ochrana, jak uvádí jeden příklad Kopřiva. Některé rodiny přeruší veškeré kontakty se svými blízkými v domovech seniorů, bojí se je přijmout a postavit se k faktu, že jejich blízcí podléhají stáří a nemocem, cítí se sami, ztrácejí sílu. V očích ostatních rodinných příslušníků už to nejsou jejich blízcí, tak jak je znali dříve. Jakoby se báli stáří, a proto se ho snaží odstranit ze svých životů. Takovéto chování může být jejich obranou.⁸²

Pokud máme dobře stanovené hranice, mělo by docházet k tomu, že se člověk bude prvotně zajímat o své potřeby a svou soběstačnost. Bude se dobře cítit ve vztazích s okolím, využívajíc toho, co je pro něj dobré a užitečné a odmítá, co si myslí, že nechce a co mu neprospěje.⁸³ Můžeme si klást otázku, jak si může pomáhající pracovník ochránit své hranice? Klienti útočí na hranice pracovníka a v takovýchto situacích přichází na pomoc psychologie, která nabízí pracovníkovi, aby ke klientovi přistupoval asertivně, tedy aby na něčem trval,

⁷⁸Tamtéž, s. 76.

⁷⁹ Podle KOLEKTIV AUTORŮ. *Individuální plánování*, s. 48.

⁸⁰ Srov. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*, s. 78-80.

⁸¹Tamtéž, s. 82.

⁸²Srov. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*, s. 82.

⁸³Tamtéž, s. 82.

něco tvrdil a prosazoval si. Do asertivních dovedností se řadí např. dát najevo své požadavky a trvat na nich, umět vyjádřit kompliment, nebát se nesouhlasit, nestydět se o něco požádat.⁸⁴

Kopřiva také uvádí fakt, že lidé jsou různí a každý z nás přistupuje k tomu, co zažívá, jinak. Záleží na tom, jaké vlastnosti dotyčný má. Zda se jedná o introverta, jenž si bude více chránit své soukromí, nebo o extroverta, který své soukromí odkrývá. Každý z nás potřebuje mít místo v prostředí, v němž se pohybuje, žije. Velmi důležité pak je, aby lidé, kteří vstupují do našeho prostoru, takřkajíc „zvonili a klepali“.

6.2 Hranice pracovník a rodina klienta

Ke klientovi, využívajícímu pečovatelské služby patří jeho rodina. S tou se pečující může setkávat velmi často, jak je uvedeno v knize *Zvládání problémových situací se seniory*, popřípadě minimálně, velice totiž záleží na soběstačnosti klienta. Každý z pracovníků může péči rodiny vnímat jinak, stejně tak i rodina klienta vnímá jinak každého pečovatele. Můžeme si položit otázku, jakou roli v péči o seniora hraje rodina? V publikaci *Sociální péče o seniory* je zmíněno, že rodina je pro seniora významným vztahem. Nitro seniora je údajně mnohem citlivější a je možné, že senior mnohdy zažívá pocity méněcennosti, nejistoty, viny atd. Takové emoce mohou poté u seniora způsobit vznik řady neuróz. Následně může dojít k tomu, že senioři mohou obviňovat své blízké i profesionály z neslušného chování. Rodina je tedy pro seniora významnou součástí života, pomáhá mu vyrovnat se se změnami, které stárnutí přináší.⁸⁵ Publikace se také zmiňuje, že v současné době se neadekvátně využívá služeb pro seniory. Rodina často umístí svého seniora do domova pro seniory, místo aby se snažila využít dostupné domácí péče pro jejich blízké.⁸⁶

V dnešní době je také typická potřeba kvalifikované pomoci a péči právě pro seniory. Sami senioři se učí k této péči přistupovat a chápat ji jako „*rovnoprávný vztah občana a sociální instituce*.“⁸⁷ Hauke popisuje péči, kdy se u klienta střídá rodina a pečovatel, mohou vyvěrat některé z následujících problémů.

Prvním uváděným problémem, s kterým se běžně setkáváme i v praxi, je moment, kdy rodina „nejlépe“ ví, co je pro klienta nejlepší, a trvá na tom, aby byla služba poskytována pouze dle jejich přání. Neboť klient už údajně neví, co je pro něho nejlepší. Z jejich strany se jedná o nepravomocný zásah.

⁸⁴Tamtéž, s. 84.

⁸⁵ Podle HROZENSKÁ, M. *Sociální péče o seniory*, s. 46.

⁸⁶ Podle HROZENSKÁ, M. *Sociální péče o seniory*, s. 50.

⁸⁷ Tamtéž, s. 50.

Též s druhým bodem uváděným v knize musím – díky své praxi – souhlasit. Pracovník pečovatelské služby je mnohdy považován za „služku“, protože často klient žije se svou rodinou. Uklízí i jejich domácnost. Též se stává, že někdo z rodiny je na návštěvě u klienta v době, kdy má nasmlouvan úklid domácnosti. Tato situace není vždy příjemná pro pečovatele.

Další bod uvádí moment, kdy si rodina neváží práce dotyčného pracovníka. S tímto jsem se zatím nesešla. Naopak z praxe znám jen případy, kdy jsou rodina i klienti vděční za práci pečujícího personálu.

Jiným uváděným příkladem je situace, kdy rodina nutí pečovatele, aby podával pravidelné informace o klientovi. Z praxe vím, že se to stává, ale jak je uváděno i v knize, pouze v rámci péče o klienta.

Někdy se setkáváme i s nespolupracujícími rodinami. V tom případě, pokud rodina nedá na doporučení pečovatelské služby, je mnohdy vhodné vyzvat sociálního pracovníka obce, aby navštívil klienta a jeho rodinu. Díky tomu může dojít k lepší spolupráci a diplomatickému řešení celého „konfliktu“ či „nedorozumění“.

Jak uvádí Hauke, výše zmíněné problémy jsou důsledkem nejasných kompetencí všech zúčastněných – tedy klienta, pečovatele a rodiny. Problémem, jenž se vyskytuje v nejasných hranicích v poskytování péče a podpory, je, co pracovník může a nesmí. Dále bych zmínila ještě fakt, že se pracovník bojí, jak bude reagovat vedení, proto sebe staví do podřízené role vůči klientovi. Avšak tímto způsobem není možné být profesionálem. Ještě bych uvedla, že z vlastní praxe vím, že pracovník často neví, jak komunikovat s rodinou, jak má reagovat na odlišná očekávání klienta a rodiny, kde jsou hranice, které by neměl překračovat.⁸⁸ V takovém prostředí pak vznikají mnohé konfliktní situace. Ze své praxe mohu uvést konkrétní případ.

Panu M. bylo 66 let, když mu jeho vážná nemoc začala komplikovat život natolik, že se nezvládl postarat sám o sebe. Sjednal si na přání své dcery pečovatelskou službu, nejprve po návratu z nemocnice pobýval klient u dcery doma, ale pak už tam být nechtěl. Dcera jeho přání vyslechla a přestěhovala ho zpět do jeho bytu na jiné adrese. Pečovatelská služba u klienta probíhala 3x denně a její služby využíval při hygieně, úklidu domácnosti, nákupu, donáše oběda. Mimo jiné mu vždy dcera několikrát v týdnu přinesla nějaké jídlo či nákup,

⁸⁸Podle HAUKE, M. *Zvládání problémových situací se seniory*, s. 43- 44.

ale vícekrát v týdnu chtěl nakupovat pivo, víno, ale i tvrdý alkohol. Ovšem někdy byla služba pro klienta na obtíž, pečovatelky k němu docházely rády, když měl dobrou náladu, pak bylo příjemné si s ním popovídat. Avšak dobrou náladu mnohdy postrádal, často se opíjel, nejedl a hodně kouřil, byl hodně nepříjemný, posílal pečovatelky do „oněch míst“, nechtěl nic jíst, jen kouřil, opíjel se a nadával na své děti. Byl schopný si dojít koupit do stánku u domu cigarety a alkohol. Před několika lety mu zemřela manželka, po její smrti se seznámil s jinou ženou, se kterou navázal blízký vztah, avšak tato žena též z jeho života odešla. Asi po dvou letech jejich známosti totiž zemřela. Cítil se sám a opuštěný, bylo na něm vidět, že opravdu trpí ztrátou své manželky a následně i ztrátou přítelkyně. K tomu měl ještě těžké zdravotní komplikace. Byl našťvaný na všechno, co bylo a hlavně, že mu odešly ze života jeho dvě ženy a on zůstal sám a opuštěný. „Chřadnul“ a pomalu odcházel.

Publikace uvádí, že právě v těchto daných situacích je obohacující vědět, jak je vhodné komunikovat s rodinou a potřebné znát své kompetence. Pracovník se sám obává o zdraví klienta a chápe obavy rodiny, ale je zde prvořadý klient, který má právo volby a s tím je i spjato přiměřené riziko. Pracovník poučí klienta o negativěch, která přináší jeho volba a též by měl vše vysvětlit rodině. Sdělí jim, že chápe jejich obavy, ale že nesmí jednat proti rozhodnutí klienta. Žádá-li klient i nadále kupovat alkohol a cigarety, pečovatel mu vyhoví. Pracovník by měl vždy hájit užitek klienta. Dále uvádí, že pracovník by měl zachovávat neutralitu ve vztahu ke klientovi, neměl by soudit, hodnotit, ale hledat společné vazby pro spolupráci.⁸⁹

6.3 Práva pracovníků a práva klientů

Knihy Marcely Hauke nezapomíná ani na práva klientů, které má však i pracovník. Je potřebné mít na mysli to, že stejně jako svá práva má klient, tak je má i pečující pracovník. Pracovníkovi se občas může zdát, že práva má jen klient. Ochranu práv klientů řeší standardy kvality č. 2. Můžeme si klást otázku, zda jsou chráněna i práva pracovníků? Jsou pracovníci obeznámeni se svými právy, anebo si též myslí, že musí klientovi vždy vyhovět? Celou organizaci by měla provázet vnitřní metodika, která vymezuje práva klientů i pečovatelů. Je potřebné tyto informace zařadit do porad poskytovatelů. Poskytovatel by měl dohlížet a kontrolovat, zda pracovníci znají své hranice.

⁸⁹Podle HAUKE, M. *Zvládání problémových situací se seniory*, s. 45.

Jako příklad řádně stanovených hranic můžeme uvést situaci, kdy klienti vědí, že je potřeba u některých nenadálých situací nahlásit jejich plnění dostatečně včas. Například zajištění nákupu je potřeba nahlásit den dopředu, doprovod k lékaři zase dva dny dopředu. Pokud má pečovatel nabitý plán péče a klient po něm požaduje nákup ihned, aniž by dal dopředu vědět, má pečovatel právo klienta odmítnout. Dnes to nestihne a zítra by mohl mít volnější plán péče. Pečovatel se při odmítnutí klientova nákupu může obávat toho, že si klient bude myslet, že je pečovatel neochotný. Z toho vyplývá, že každý pečovatel je jiný. Některý bude správně asertivně reagovat při požadavcích klienta, který nenahlásil včas, že bude požadovat nákup, a bude schopný jej odmítnout. Jiný pracovník však – přestože nemá dostatek času – klientovi vyjde vstříc a nákup zajistí. Pak je tento pracovník v očích klienta chápán jako „ten hodný a ochotný“ na rozdíl od jiných dalších pracovníků. Zde dochází k narušování pravidel a tudíž i hranic, jež pracovník překročil. Dodržování postupu by se mělo řešit v rámci organizace. Je potřebné, aby všichni pracovníci dodržovali stejné hranice.⁹⁰

V závěru kapitoly *Problémové situace* dodává Marcela Hauke, že záleží na přístupu každého jednotlivého pracovníka. Uvádí, že nezastupitelnou roli zde hraje vedení pečovatelských služeb a to hlavně, co se týče předávání informací, rozebírání obtížných situací, vymezení hranic a v podpoře a ochraně pracovníků pečovatelských služeb. Pokud toto není naplňováno, může se stát, že pečovatelka se nejeví jako profesionální pracovník, který by si zasloužil větší uznání ve společnosti, často je chápána jen jako „služka“ a „vykonavatel rozmanitých přání klienta.“⁹¹

⁹⁰Podle HAUKE, M. *Zvládání problémových situací se seniory*, s. 57-58.

⁹¹Podle HAUKE, M. *Zvládání problémových situací se seniory*, s. 66.

7. Výzkum mezi pečovatelkami v pečovatelské službě

Cílem bakalářské práce je zjistit, zda jsou porušovány hranice mezi pečovatelkami a klienty, a pokud ano, jakými způsoby dochází k jejich narušení. Z dotazníku by mělo vyjít najevo, jestli mají, jak pečovatelky, tak klienti nastavené určité hranice ve vzájemném přístupu. Měli bychom zjistit, zda se pečovatelky při narušení hranic ze strany klientů umí bránit a jakým způsobem.

7.1 Metoda sběru a charakteristika respondentů

Sestavený dotazník obsahuje deset otázek s pod otázkami, a to jak uzavřenými, tak otevřenými.

Otázky 1 a 2 se vztahují k dosaženému vzdělání a k délce pracovního poměru u charity. První dvě otázky jsou pečovatelkám pokládány z toho důvodu, že oba faktory hrají důležitou roli v tom, jak se pečovatelka vyrovnává s každodenními pracovními situacemi a jak je schopna si udržet odstup od klienta.

Otázky číslo 3 až 5 řeší, jak klient či jeho rodina přistupují ke svým požadavkům a pečovatelkám a zda ví, co od nich mohou požadovat. Zde nás zajímá, do jaké míry je klient obeznámen se službami, které pečovatelky mohou poskytovat svým klientům.

Otázky číslo 6 až 10 zjišťují, zda se pečovatelka v péči o klienty setkává se situací, v níž by po ní klient požadoval vykonat nějakou službu nad rámec své smlouvy. Pokud k takovým situacím skutečně dochází, bude nás dále zajímat, o jaké úkony konkrétně se jedná a jak se pečovatelka k požadovaným úkonům staví.

Respondentkami jsou pouze ženy – pečovatelky pracující v terénní pečovatelské službě Farní charity Týn nad Vltavou.

7.2 Shrnutí dotazníků

Otázky 1 až 2 se ptají na vzdělání pracovníc a dobu jejich zaměstnání u charity. Pečovatelky mají ve většině středoškolské vzdělání, tedy ukončené maturitou. Na otázku, jak dlouho pracují v pečovatelské službě, jedna uvedla více jak 3 roky a ostatních pět odpovídalo 1-3 roky. Dalo by se tedy říci, že jsou to pečovatelky, které by se teprve měli dostávat do pečovatelské profese a měli by být zdatné v jejich kompetencích, oproti jedné, která by měla být ostříleným profesionálem se vším všudy.

Otázky číslo 3 až 5 řeší, jak klient či jeho rodina přistupují ke svým požadavkům a pečovatelkám a zda ví, co od nich mohou požadovat. Zde nás zajímá, do jaké míry je klient obeznámen se službami, které pečovatelky mohou poskytovat svým klientům.

V otázce, týkající se klientových znalostí požadavků na pečovatelky, se všechny pečovatelky shodly na odpovědi, která zní spíše ano.

Na otázku, zda klienti a jejich rodiny požadují jen ty úkony, které mají pečovatelky v popisu práce, odpovídají pečovatelky 3x spíše ano a druhá polovina spíše ne.

Dozví se klienti, zda požadují i úkony, které nemají pečovatelky v popisu práce? Opět se všech šest pečovatelek shoduje v odpovědi ano. Všechny se shodují i v tom, že klient se dozví úkony, na které nemá nárok, od vedoucí. Čtyři pečovatelky uvádí, že se to mohou dovědět od pečovatelky. Jedna z dotázaných uvádí od ředitelky a dále uvádí i od klíčového pracovníka či z individuálního plánu. Z toho vyplývá, že klient i jeho rodina se zdají být dle pečovatelek dostatečně obeznámeni se službou.

Pečovatelky též uvádějí, že klienti po nich požadují i úkony, které nemají v popisu práce. Shodují se i na odpovědi, kdo klientovi oznamuje, že se jedná o úkon, který pečovatelka nemá v popisu práce, a sice vedoucí a pečovatelka. Vedoucí je v organizaci vedena jako sociální pracovník.

Otázky číslo 6 až 10 zjišťují, zda se pečovatelka v péči o klienty setkává se situací, v níž by po ní klient požadoval vykonat nějakou službu nad rámec své smlouvy. Pokud k takovým situacím skutečně dochází, bude nás dále zajímat, o jaké úkony konkrétně se jedná a jak se pečovatelka k požadovaným úkonům staví.

Pět z šesti dotázaných pečovatelek se setkaly s tím, že po nich klient požadoval úkon, který nemají v popisu práce. Uvádí, že si klient přál: vysát automobil, uklidit místnost, kterou klient neobývá, dvakrát se shodují na práci venku (ostříhat strom), třikrát je uváděna péče o domácí zvíře (odblešit psa).

Na otázku, zda je pro pečovatelky těžké říci klientovi, že to, co po nich požaduje nad sjednanou péčí, neudělají, odpovídají třikrát ano. Dále dvě uvádí, že někdy ano, a jedna z pečovatelek uvádí, že to pro ni obtížné není.

Na otázku, zda se setkávají při péči o klienta se situacemi, kdy klient od nich nedodrží odstup, odpovídají ve většině negativně. Jen dvě souhlasí, že se s takovými situacemi setkávají. V doplňující odpovědi, jak se tato situace projevuje, se dozvídáme jen od jedné z dotázaných, která uvádí sahání a sexuální narážky.

Na dotaz, zda si pečovatelky všímají porušování hranic mezi klientem a pečovatelem u sebe i ostatních pečovatelek, shodně pětkrát odpovídají ano, jedna uvádí ne. Pečovatelky na takové chování reagují tím, že se snaží vše řešit a hovořit o tom. Další dvě pečovatelky píší, že jsou schopné klienta na jeho nevhodné chování upozornit a požádat jej, aby se tak nechoval. Jedna z pečovatelek tvrdí, že takový problém nemá. Většina pečovatelek se též shoduje na tom, že se o daném problému hovoří společně v týmu.

Pečovatelky se brání takovému chování tak, že upozorní klienta, to však tvrdí jen jedna z dotázaných. Dále pak píší, že se vše řeší v týmu, o problému se hovoří a dochází k řešení daného problému. Pečovatelky se při takovém chování klienta ve většině cítí nepříjemně, některá se bojí klientovy reakce a další uvádí, že na to musí myslet i doma. Některé je to „jen trochu nepříjemné“, jiná z pečovatelek píše, že se k ní žádný z klientů nechová nevhodně.

Na dotaz, zda si vždy udrží ke každému klientovi stejný profesionální přístup, odpovídají ve většině ano. V otázce, čím se jejich profesionalita projevuje v práci, se ve dvou odpovědích objevuje, že profesionalita se projevuje chováním ke všem klientům stejně. Dále se třikrát odpovědi shodují na mlčenlivosti. Jen jedna z pečovatelek uvádí lidský přístup, jedná se o tu, jež pracuje ve službě nejdéle. V posledním dotazníku se dozvídáme, že používá pozitivní přístup.

V odpovědi na otázku, zda v týmu několika pečovatelek jedná vždy každá stejně „profesionálně“, se ve většině shodují, že neví, jak která jedná. Zda se profesionalita či neprofesionalita v práci projevuje, zde získáváme různé odpovědi. Profesionalita se dle nich vyznačuje tím, že konají tak, aby byli klienti se službou spokojeni, a jak pečovatelky mezi sebou hovoří, tím totiž předcházejí problémům, aby se už více neopakovaly. Jiná profesionalitu vidí ve velkorysosti a v jednání bez předsudků, konkrétně zmiňuje jméno charity. Některá údajně nemůže hodnotit práci u klientů. Ale v pozitivním hodnotí kontrolování kolegyně, uvádí, že v případě potřeby si s kolegyněmi vyhoví. Následující dotazník profesionalitu vidí v chování ke všem stejně, ovšem za použití lidského přístupu a

zachováváním mlčenlivosti. Poslední vidí profesionalitu v ochotě, příjemném jednání k lidem a ve schopnosti plnit nečekaná přání klientů. Neprofesionalitu jedna z pečovatelek vidí v tom, že si někdy dost ostře vytýkají nedostatky. Uvedené dotazníky viz přílohy.

7.3 Vyhodnocení dotazníků

Po rozboru odborné literatury, která se jen v malém množství věnuje problematice hranic mezi pečovateli a pracovníky, je potřebné se podívat do konkrétní praxe. Ta by měla používat a znát pojem hranice mezi klientem a pečovatelem. *Zákon o sociální práci* stanovuje, kdo a jak může poskytovat sociální činnost. K tomu, aby si poskytovatel vše k službě, kterou nabízí, připravil a definoval, slouží pro dobrou praxi jako stěžejní bod *Standardy kvality poskytovaných služeb*. Havrdová také oceňuje vznik standardů, v nichž vidí kladný přínos pro určení profesionality. Ty jsou i dle mého názoru, potřebné k tomu, jak si určit pravidla k poskytované službě a jak provádět činnost v souladu s tímto nařízením. Je potřebná osvěta a upravování těchto směrnic v souladu s praxí. Je potřebné, aby pečovatelé směrnice znali a jejich psanou podobu uváděli v pečovatelské praxi. Jedná se i o další možné vnitřní metodiky a nařízení, např. etický kodex je též výše zmiňovaným pramenem k dobré praxi a hlavně ke kvalitnímu přístupu k člověku.

Kopřiva upozorňuje na to, že by bylo vhodné, aby se pracovník v pomáhající profesi více propojil se svým vlastním vnímáním, což by mu pomohlo s vnímavostí k druhému člověku.

Plně souhlasím s myšlenkou Benedikta, že pomáhající potřebuje mít lidskost, kterou přirovnává k pozornému srdci. S ním také souhlasí Karel Kopřiva, který také připomíná, že pracovník by měl ke klientovi přicházet s lidskostí, aby se klient cítil opravdu jako plnohodnotný člověk. Etický kodex Charity České republiky též vyhodnocuje za důležité mít lidskost v duchu laskavého přístupu a pozornosti věnované druhému.

Dále se dostáváme k samotnému tématu hranic, kde Karel Kopřiva popisuje, co je důležité pro pomáhající profesi. Může totiž docházet k porušování hranic, tehdy pečovatel nepřistupuje ke klientovi s úctou a nejedná s ním jako jedinečným tvorem. Úlehla rozebírá, proč se hranice „přijatelných“ a „nepřijatelných“ způsobů chování klienta u různých pracovníků liší a mění. Odpovídá, že v posunech hranic mezi přijatelným a nepřijatelným hrají velkou roli okolnosti, týkající se pomáhajícího. Dále pak Karel Kopřiva vidí v pomáhajících profesích problém v pracovníkovi, který by měl zůstat v pasivitě, aby tak ochránil sebe. Je nutné, aby pracovník ochránil své hranice vůči klientovi – tedy jednal

asertivně. Pokud má pracovník dobře nastavené hranice, bude se nejprve zajímat o své potřeby a svou soběstačnost. Bude se dobře cítit ve vztazích s okolím, využívajíc toho, co je pro něj dobré a užitečné. Bude odmítat to, co si myslí, že nechce. Klienti útočí na hranice pracovníka, proto je potřebné ke klientovi přistupovat asertivně.

Dle Hauke je potřebné jednat asertivně, nastavovat hranice v péči, kde se o seniora střídá pečující rodina a poskytovatel sociální péče. I zde je potřebné nutně nastavovat určité limity. Měly by se dodržovat postupy, kterými by se měl zabývat sám poskytovatel. Zdůrazňuje, že je potřebné, aby všichni pracovníci dodržovali stejné hranice.

Podíváme-li se, jak odpovídají pečovatelky na dotazník, kterým chceme zjistit více o jejich vnímání klienta. Zajímá nás, jestli: umějí jednat asertivně, všechny vždy jednají stejně, dodržují nastavené hranice a jednají profesionálně. Měli bychom zjistit, zda se pečovatelky při narušení hranic ze strany klientů umí bránit a jakým způsobem. Pečovatelky i klienti by měli mít nastavené určité hranice ve vzájemném přístupu.

Z dotazníků lze vyčíst, že odpovídají pečovatelky, které by se teprve měly stávat profesionálkami ve svém zaměstnání, oproti jedné, která by měla být již ostříleným profesionálem „se vším všudy“. Výsledky odpovědí se shodují v tom, že klienti znají požadavky na pečovatelky. Přesto přiznávají pečovatelky, že někteří klienti na ně zkouší i vykonání dalších úkonů, které sjednané nemají. Pečovatelky se setkávají s úkony mimo jejich sjednanou péči a pro většinu pečujících je odmítnutí klienta značně obtížné. Domnívám se, že problém by mohl být jejich strach vyplývající z toho, jak klient zareaguje, nebo pečovatelky neumí jednat dostatečně asertivně. Pečovatelky si nepřipouštějí, že se nesetkávají s nevhodným chování klientů, ale dvě z nich přiznávají, že takové jednání při službě existuje a projevuje se saháním a sexuálními narážkami. Nyní se dostáváme k tomu, že většina pečovatelek přiznává, že hranice mezi nimi a klientem jsou mnohdy porušovány. Pečovatelky odpovídají, že takové problémy vždy řeší společně a mluví o něm. Většině pečovatelek je toto jednání nepříjemné. V tomto bodě právě záleží na osobnosti pečovatele – jak a co si připouští, jak dotyčný pracovník umí s danou situací naložit. Překvapující byla jedna z uváděných odpovědí, že neví o žádném klientovi, který by se choval k pečovatelce nevhodně. Na druhou jedna pečovatelka odpovídá, že se s problémem obtěžování setkala a byla nucena se jím zabývat ještě i doma v myšlenkách. Shodu nalézáme v tvrzení, že pečovatelky mají ke každému klientovi stejný profesionální přístup, avšak na nevhodné chování je schopna ihned reagovat jen jedna, a to v organizaci nejdéle pracující pečovatelka.

Milým překvapením je, že některé pečovatelky si velice dobře uvědomují, čím se vyznačuje jejich profesionalita – stejným přístupem ke všem klientům, mlčenlivostí a lidským přístupem.

V jedné odpovědi, týkající se profesionality v zaměstnání, je zmíněn tzv. pozitivní přístup k lidem. Domnívám se, že za pozitivní přístup je zde označováno spíše přílišná péče, tedy pečovatelčin přístup je takový, že udělá vše, nedodrží si dostatečně odstup, zapomíná na hranice ve vztahu klient – pečovatel. V takovém mínění mě utvrzují i její další odpovědi v dotazníku, především ta, jež se týká profesionality, neboť zde sama poznamenává, že je schopna plnit nečekaná přání klientů. Ovšem pracovník by měl zachovávat neutralitu ve vztahu ke klientovi. Toto je jedno ze základních pravidel, jež by měli pracovníci v pečovatelské službě zachovávat.

Díky dotazníkovému šetření jsme se dověděli, že šest pečovatelek, pracujících v jedné organizaci, může mít odlišný přístup ke klientům a různě vnímat, jak se k nim klient chová. Bohužel musím konstatovat, že všechny pečovatelky se setkávají s nevhodným chováním klientům. V tomto bodě některé pečovatelky na otázku neodpověděly, ale z jakého důvodu, to mi není jasné. Je potřebné, aby se pečovatelky v tomto tématu vzdělávaly a staly se opravdovými profesionálkami, které budou ke každému z klientů přistupovat ke každému klientovi stejně. Navíc by měly vědět, kde je jejich právo a že za každou cenu nemusí klientovi splnit jeho přání. Je potřebné, aby začaly plnit své úlohy, a tak se mohly plně věnovat i klientům v pečovatelské službě. Potom již nebudou mít problém říci klientovi, že jím žádaná služba už není jejich povinností. Ještě bych uvedla, že jsem čekala více rozepsané odpovědi, u některých dotazníků byly výstižné a jasné, ale u některých bohužel nic neříkající.

8. Závěr

Cílem mé bakalářské práce bylo zpracování tématu hranice mezi klienty a pečovateli v pečovatelské službě. V teoretické části jsem se věnovala rozboru literatury, která je z mého pohledu stěžejní pro vytyčení a vyladění správně poskytované péče – dle zákona a dle organizací, které poskytují sociální služby. K vytyčení a správné tvorbě standardů, bych mohla doporučit publikaci Krutilové a spol. *Tvorba a zavádění standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*. Dále jsem při své tvorbě teoretické části práce využívala publikaci Marcely Hauke *Zvládání problémových situací*, která se věnuje poskytované péči nejen v pečovatelských službách. Opírala jsem se i o publikaci PhDr. Zuzany Havrdové, CSc., *Kompetence v praxi sociální práce*, jež hovoří nejen o kompetencích pomáhajících pracovníků. Dobře mi posloužili i publikace Karla Kopřivy *Lidský vztah jako součást profese* a *Umění pomáhat* od Ivana Úlehly.

Pro svůj výzkum jsem použila dotazníky pro pečovatelky pečovatelské služby. Přičemž první okruh otázek se týkal toho, jak dlouho pracují ve svém zaměstnání a jaké mají vzdělání. Další okruh otázek se věnoval tématu obeznámení klienta se službami, které pečovatelky mohou poskytovat svým klientům. V zásadě můžeme vycházet z toho, že klient je seznámen s úkony, které si přeje péčí zabezpečit. Poslední okruh se zabýval tím, jestli se pečovatelka v péči o klienty setkává se situací, v níž by po ní klient požadoval vykonat nějakou službu nad rámec své smlouvy. Pokud k takovým situacím skutečně dochází, bude nás dále zajímat, o jaké úkony konkrétně se jedná a jak se pečovatelka k požadovaným úkonům staví. Můžeme spíše říci, že klienti po pečovatelkách chtějí i jiné úkony, nesjednanou péči, a pro většinu pečovatelek je na obtíž říci klientovi, že daný úkon neudělá. Je zřejmé, že jen jedna (právě ta na charitě nejdéle pracující pečovatelka) je schopna si připustit klientovo nedodržování odstupů. Takové chování je pro ni obtížné; uvádí, že je schopna sama na to klienta upozornit.

Utvrдила jsem se v přesvědčení, že pro organizace zajišťující sociální péči je potřebné mít určitý návod, který jim bude doporučovat, co je vhodné mít pro péči zajištěno. Další zásady si každá organizace dopracuje a doplní sama podle toho, jakým sociálním problémem se zabývá. Důležitou roli hraje fakt, aby pečovatelé znali a byli ochotni se dále vzdělávat, a tak se stávat kompetentnějšími a profesionálnějšími ve svém povolání. Pak totiž každý z pomáhajících bude schopen přistupovat k potřebnému člověku s lidskostí. Pracovník by

neměl klienta soudit, hodnotit, ale spíše hledat společné vazby pro dobrou spolupráci. Je potřebné nezapomínat na to, že každý člověk má svá práva, ať už je to člověk potřebný péče, anebo pečovatel.

9. Použitá literatura

Církevní a charitní dokumenty

BENEDIKT XVI. *Deus Caritas est*. Paulínky, 2006. ISBN 978-807450-043-5.

KODEX Charity Česká republika. Olomouc: 2009.

STANDARDY KVALITY FARNÍ CHARITY, vnitřní předpis zařízení. 2013.

Monografie a sborníky

DUKOVÁ, I.; DUKA, M.; KOHOUTOVÁ, I. *Sociální politika*. Praha: Grada, 2013. ISBN 978-80-247-3880-2.

HAUKE, M. *Zvládání problémových situací se seniory*. Praha: Grada, 2014. ISBN 978-80-247-5216-7.

HAVRDOVÁ, Z. *Kompetence v praxi sociální práce*. Praha: Osmium, 1999. ISBN 809-020-818-5.

HOLASOVÁ MALÍK, V. *Kvalita v sociální práci a sociálních službách*. Praha: Grada, 2014. ISBN 978-80-247-4315-8.

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

KOLEKTIV AUTORŮ. *Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách*. Tábor: APSS ČR, 2011. ISBN 978-80-904668-1-4.

KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. Praha: Portál, 1997. ISBN 978-80-262-0528-9.

KRUTILOVÁ, D.; ČÁMSKÝ, P.; SEMBDNER, J. *Tvorba a zavádění standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*. Praha: Abena, 2008. ISBN 978-80-254-3427-7.

MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003, ISBN 978-80-262-0213-4.

MATOUŠEK, O. a kol. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, 2013, ISBN 978-80-262-0366-7.

MUSIL, L. „*Ráda bych Vám pomohla, ale ...*“. *Dilemata práce s klienty v organizacích*. Brno: 2004. ISBN 80-903070-1-9.

ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*. Praha: Slon, 2005. ISBN 978-80-86429-36-6.

Internetové zdroje:

Manuál průvodce dobrou praxí: *Práce s klientem s rizikem v chování*. [online] Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, cit. 26. 2. 2017. Dostupné na WWW:<<http://www.mpsv.cz/files/clanky/4035/manual.pdf>>

Ministerstvo práce a sociálních věcí [online]. Praha: MPSV, Sociální služby, 2016. [cit. 22. února 2017]. Dostupné na WWW:< [http://www.mpsv.cz/files/clanky/13640/zakon c. 108 2006](http://www.mpsv.cz/files/clanky/13640/zakon_c.108_2006)>

10. Příloha

Popis odpovědí z dotazníků

1. Jaké je Vaše dosažené vzdělání?

Pět z dotázaných odpovědělo, že mají středoškolské vzdělání a jedna odborné učiliště.

2. Jak dlouho jste zaměstnána u Farní charity Týn nad Vltavou?

Pět pečovatelek uvedlo, že u Farní charity pracují 1-3 roky a jedna z dotázaných zde pracuje více než 3 roky.

3. Dále odpovídají na otázku, zda mají pocit, že klienti a jejich rodiny jsou dostatečně informováni o tom, jaké úkony mohou od pečovatelky požadovat. Všechny pečovatelky se shodují na odpovědi, která zní spíše ano.

4. Požadují klienti a jejich rodiny jen ty úkony, které mají pečovatelky v popisu práce?

Zde polovina pečujících, tedy odpovídá 3x spíše ano a druhá polovina spíše ne.

5. Dozví se klienti, zda požadují i úkony, které mají pečovatelky v popisu práce?

Opět se všech šest pečovatelek shoduje v odpovědi ano.

- 5.1 Pokud ano, od koho? (Doplňte ...)

Dotazník č. 1:

- vedoucí

Dotazník č. 2:

- vedoucí,
- pečovatelky,
- ředitelka

Dotazník č. 3:

- od sociální pracovnice,

- z individuálního plánu, který mají vždy k dispozici k nahlédnutí
- od klíčového pracovníka, který individuální plán vytváří ve spolupráci se sociální pracovníci.

Dotazník č. 4:

- od pečovatelek
- od vedoucích

Dotazník č. 5:

- od pečovatelky
- od vedoucích

Dotazník č. 6:

- od pečovatelky
- od vedoucích

6. Setkala jste se někdy se situací, že by klient po Vás vyžadoval úkon, jež nemáte v popisu práce? odpověď zněla 5x ano, 1x ne.

6.1 Pokud ano, jaké úkony po Vás chtěl? (Doplňte) ...

Dotazník č. 1:

- vysátí automobilu

Dotazník č. 2:

- uklidit místnost, kterou klient neobývá

Dotazník č. 3:

- péče o domácí zvíře

Dotazník č. 4:

- péče o domácí zvíře

- péče mimo domácnost – úklid auta, práce venku

Dotazník č. 5:

- ostříhat strom
- odblešit psa

Dotazník č. 6: Respondentka odpověděla v předešlé otázce záporně.

6.2 Je pro Vás těžké říci klientovi, že to, co po Vás požaduje nad sjednanou péči, neuděláte?

Dotazník č. 1: Ano, je to pro mě těžké, protože nevím, jak klient zareaguje.

Dotazník č. 2: Někdy ano, zvláště pokud máte s klientem bližší vztah.

Dotazník č. 3: Neení.

Dotazník č. 4: Ano.

Dotazník č. 5: Někdy ano.

Dotazník č. 6: Ano.

7. Setkáváte se při péči o klienta se situacemi, kdy klient od Vás nedodrhuje odstup?

Respondentky uvádí čtyřikrát odpověď ne a dvakrát odpověď ano.

7.1 Pokud ano, jaké situace (Doplňte) ...

Dotazník č. 1: neodpovídá

Dotazník č. 2: momentálně si nevzpomínám na konkrétní situaci

Dotazník č. 3: nic neuvádí

Dotazník č. 4: v předchozí otázce uvedla ne

Dotazník č. 5:

- sahání
- sexuální řeči

Dotazník č. 6: v předchozí otázce uvedla ne

8. Všimáte si porušování hranic mezi klientem a pečovatelem u sebe i ostatních pečovatelek?

Respondentky uvádí pětkrát ano a jedenkrát ne.

8.1 Jak reagujete na takovéto chování? (Doplňte) ...

Dotazník č. 1: Snažíme se vše řešit, aby vše probíhalo v pořádku a správně.

Dotazník č. 2: Snažíme se o daném problému hovořit.

Dotazník č. 3: Nemám tento problém s klienty, ale slyším-li o něm, s humorem pokud to jde raději mlčím, protože to není můj problém a nerozumím tomu, nevidím do toho.

Dotazník č. 4: Klienta na to upozorním a požádám ho, aby se tak nechoval.

Dotazník č. 5: Snažím se klientovi domluvit, říci mu, že mi to není příjemné.

Dotazník č. 6: Respondentka nic neuvádí.

8.2 Mluvíte o něm?

Dotazník č. 1: Ano, řešíme to všechno společně a snažíme se problémy vyřešit.

Dotazník č. 2: Ano, s kolegyněmi a vedoucí.

Dotazník č. 3: Ano, pokud tento problém chtějí kolegyně na veřejnosti rozebírat.

Dotazník č. 4: Ano, s kolegyněmi i vedoucí.

Dotazník č. 5: Ano, mluvíme o tom s vedením i kolegyněmi.

Dotazník č. 6: Respondentka neodpovídá.

8.3 Jak se bráníte takovému chování? (Doplňte) ...

Dotazník č. 1: Když klient si přeje hranice při službě, vše řešíme s vedoucí a s ostatními pečovatelkami a snažíme se problém hned vyřešit.

Dotazník č. 2: Hovoříme, vysvětlujeme, poukazuji na standardy.

Dotazník č. 3: Humorem, jsou to úsměvné záležitosti, tedy pokud se to týká mne samotné. Nikdy chování klienta k mé osobě není tak špatné, abych se musela nějak jinak bránit.

Dotazník č. 4: Upozorním klienta. Poté situaci nahlásím vedoucí, ta pak situaci řeší spolu s rodinou, popř. s opatrovníkem.

Dotazník č. 5: řeknu to vedoucí, snažím se být přísnější, informuji opatrovnici, řešíme to společně.

Dotazník č. 6: Respondentka v otázce 8. odpověděla ne.

8.4 Jak se cítíte při takovém chování klienta?

Dotazník č. 1: Není to příjemné a nevíme, jak bude klient reagovat.

Dotazník č. 2: Je mi to nepříjemné, někdy na to myslím i doma

Dotazník č. 3: Žádný klient se ke mne nechová špatně tak, že by jsem se cítila jinak než vesele a radostně, pokud nejsem unavená já sama.

Dotazník č. 4: Pouze trochu nepříjemné.

Dotazník č. 5: Není mi to příjemné.

Dotazník č. 6: Respondentka v otázce 8. odpověděla ne.

9. Udržíte si vždy ke každému klientovi stejný, profesionální přístup?

Respondentky odpověděly: 3x spíše ano, 2x ano, 1x neví.

9.1 Čím se výše zmíněná profesionalita projevuje při Vaší práci? (Doplňte) ...

Dotazník č. 1: U každého klienta se snažím udělat vše tak, aby bylo klientovi vše dopřáno, snažím se co nejlépe vyhovět přání klienta a chci, aby byl klient vždy se službou spokojen.

Dotazník č. 2: Mlčenlivost.

Dotazník č. 3: Svůj pocit z této otázky by jsem vyjádřila takto: Jsem svobodná ode všech, ale učinil jsem se otrokem všech, abych mnohé získal. Těm, kdo jsou slabí, stal

jsem se slabým, abych získal slabé. Těm, kteří jsou bez zákona, byl jsem bez zákona – když před Bohem nejsem bez zákona, neboť mým zákonem je Kristus. 1 Kor 9, 16-27.

Dotazník č. 4: Chováním ke všem klientům stejně. Zhruba dodržovat časy příchodu a dobu služby, dle potřeb klientů. Mít v pořádku zápisy. Mlčenlivost o klientech.

Dotazník č. 5: Chováním ke všem stejně. Používat lidský přístup. Zachovávat mlčenlivost.

Dotazník č. 6: Pozitivním přístupem k lidem.

10. Pracujete v týmu několika pečovatelek, jednáte vždy každá stejně „profesionálně“?

Respondentky uvedly 5 x nevím a 1x spíše ano.

10.1 Jak se profesionalita či neprofesionalita v práci projevuje?

Dotazník č. 1: Každá z nás se snažíme, aby klienti byli se službou spokojeni. Když se pečovatelkám na ostatních pečovatelkách něco vůči službě nelíbilo/ nelíbí, vždy si to sdělíme a snažíme se problémy řešit, aby se potíže/problémy neopakovaly.

Dotazník č. 2: Neprofesionalita – vytýkáme si někdy dost ostře nedostatky.

Dotazník č. 3: Velkorysostí, bez předsudků. (Konkrétně pokud se jedná o jméno Charity)

Dotazník č. 4: Práci u klientů nemůžu zhodnotit. Kolegyně se navzájem kontrolují. V případě potřeby si vzájemně vyhovují.

Dotazník č. 5: Chováním ke všem klientům stejně. Používat lidský přístup. Zachováním mlčenlivosti.

Dotazník č. 6: Ochotou, příjemným jednáním k lidem. Jsem schopna plnit nečekaná přání klientů.

ABSTRAKT

VLNATÁ, M. *Hranice mezi klientem a pečovateli v pečovatelské službě*. České Budějovice 2017. Bakalářská práce. Jihočeská univerzita České Budějovice. Teologická fakulta. Katedra etiky, psychologie a charitativní práce. Vedoucí doc. M. Opatrný, Dr. theol.

Klíčová slova: pečovatel, klient, hranice, pečovatelská služba, standardy

Bakalářská práce se zabývá hranicemi mezi klienty a pečovateli v pečovatelské službě. Je rozdělena na dvě části, teoretickou a praktickou.

V první části se snaží zjistit, kde jsou hranice mezi klienty a pečovateli. Zkoumá, co k hledání hranic pomáhá a navádí. Dále řeší, jaká by měla být osobnost pečujícího, jakým přístupem by měl ke svým klientům přistupovat.

V praktické části se za pomoci dotazníků vyplněných pečovatelkami snaží poukázat na to, kde mají tyto pečovatelky své hranice a jak si dokáží v dané situaci poradit.

ABSTRACT

Boundaries between client and social services workers.

Keywords: caregiver, client, boundaries, day care, standards

This thesis deal with the boundaries between clients and caregivers in nursing homes. It is divided into two parts, theoretical and practical.

The first part is trying to figure out where the boundaries are between clients and caregivers. It examines what to search for, boundaries and help guides. It also addresses what should be a caring personality and how to approach their clients.

In the practical part with the help of questionnaires completed by caregivers try to point out where these caregivers have their boundaries and how you can cope in a given situation.