

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

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

## **Sociální práce se seniory**

Vedoucí práce: doc. PhDr. David Urban, Ph.D.

Vypracovala: Anna Horká

Studijní obor: Obor Sociální a charitativní práce

Ročník: 3.

## **Čestné prohlášení**

Prohlašuji,

že jsem autorem této kvalifikační práce a že jsem ji vypracovala pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu použitých zdrojů.

V Táboře

.....

## **Poděkování**

Moje poděkování patří doc. PhDr. Davidu Urbanovi, Ph.D. za odborné vedení, trpělivost a ochotu, kterou mi v průběhu zpracování bakalářské práce věnoval.

# Obsah

Úvod .....	5
<b>1 Teoretická část.....</b>	<b>7</b>
<b>1.1 Charakteristika seniorské populace .....</b>	<b>7</b>
<b>1.2 Stáří a společnost.....</b>	<b>8</b>
<b>1.3 Domovy pro seniory .....</b>	<b>11</b>
<b>1.4 Činnost sociálního pracovníka v domově pro seniory .....</b>	<b>12</b>
<b>1.5 Individuální práce s klienty domovů pro seniory.....</b>	<b>13</b>
<b>1.5.1 Komunikace .....</b>	<b>14</b>
<b>1.5.2 Individuální plánování a individuální plán péče .....</b>	<b>17</b>
<b>1.5.3 Využití biografie v péči o seniory .....</b>	<b>18</b>
<b>1.5.4 Aktivizace seniorů .....</b>	<b>19</b>
<b>1.6 Práce s rodinou seniora, který využívá služeb domovů pro seniory.....</b>	<b>20</b>
<b>1.7 Cíle sociální práce se seniory.....</b>	<b>21</b>
<b>2 Praktická část .....</b>	<b>22</b>
<b>2.1 Metodika .....</b>	<b>22</b>
<b>2.2 Respondenti .....</b>	<b>24</b>
<b>2.3 Výsledky výzkumu .....</b>	<b>24</b>
<b>2.3.1 Specifika sociální práce využívaná v individuální práci s klienty domovů pro seniory .....</b>	<b>24</b>
<b>2.3.2 Specifika sociální práce využívaná v práci s rodinou klientů v domovech pro seniory .....</b>	<b>26</b>
<b>2.3.3 Hlavní cíle sociální práce v domovech pro seniory .....</b>	<b>27</b>
<b>2.4 Diskuse .....</b>	<b>29</b>
<b>2.4.1 Individuální práce .....</b>	<b>29</b>
<b>2.4.2 Práce s rodinou .....</b>	<b>32</b>
<b>2.4.3 Cíle sociální práce .....</b>	<b>33</b>
<b>Závěr .....</b>	<b>35</b>
<b>Seznam použité literatury.....</b>	<b>37</b>
<b>Online zdroje .....</b>	<b>39</b>
<b>Abstrakt .....</b>	<b>40</b>
<b>Abstract.....</b>	<b>41</b>

## Úvod

Senioři jsou jednou z mnoha cílových skupin, kterými se obor sociální práce zabývá. V současné době dochází ke stárnutí populace a senioři jsou ve společnosti hojně zastoupenou skupinou. Seniorů v naší společnosti přibývá a dá se předpokládat, že časem zde bude vznikat stále větší potřeba pomoci jiné fyzické osoby nebo využívání sociálních služeb. Toto téma tedy vidím jako aktuální. Dalším důvodem pro zvolení tohoto téma je, že se týká nás všech. Všichni stárneme každou minutou. To je fakt, který se nedá ignorovat. V mládí se nám může zdát stáří velmi vzdálené, a tak o něm nechceme přemýšlet. To, že nechceme budoucnost řešit, neznamena že jí utečeme. Podle mého názoru je dobré skutečnost, že všichni stárneme přijmout, abychom se mohli s touto myšlenkou vnitřně vyrovnat. Stáří může každý člověk vnímat jinak. Každý člověk je totiž jedinečnou osobností. Inspirací pro zvolení tohoto tématu mi byla také praktická zkušenost v domově seniorů. V této práci bych ráda popsala, jaká konkrétní specifika jsou využívána v práci s touto cílovou skupinou v domovech pro seniory, a to za pomoci odborných publikací, které s tématem sociální práce se seniory souvisí, dále pak prostřednictvím vlastního kvalitativního výzkumu. V této bakalářské práci se opírám o díla autorů jako jsou Matoušek (2007, 2010, 2013), Navrátil (2001), Malíková (2011), Dvořáčková (2012, 2013), Venglářová (2007) a další.

Hlavním cílem této bakalářské práce je identifikovat a popsat specifika sociální práce využívaná v domovech pro seniory. Bakalářskou práci začínám kapitolou, ve které se zabývám charakteristikou seniorské populace. V této kapitole popisují za pomoci odborné literatury vymezení věkových hranic, které se pro členění stáří obvykle využívá. Dále se pak zabývám změnami, které stáří přináší a které mají velký dopad na životy lidí. Popisují také vliv, který má stáří na jedince, jeho rodinu i společnost. Vlivu stáří na společnost věnuji celou jednu kapitolu, protože současný fenomén stárnutí populace ovlivňuje dění ve společnosti. Domnívám se, že z tohoto důvodu je dobré se zajímat o možnosti, které nabízí sociální služby v oblasti péče o seniory. Na tuto kapitolu dále navazuji popsáním pobytových zařízení, která poskytují seniorům sociální služby a nejvíce se, vzhledem k hlavnímu cíli této práce, zaměřuji na domovy pro seniory. Stručně popisují služby, které jsou v těchto zařízeních poskytovány. Dle mého názoru je také nutné za využití odborné literatury popsat, jaké činnosti vykonávají sociální pracovníci v domovech pro seniory, protože jich je poměrně mnoho. Z hlediska specifík sociální práce s klienty domovů pro seniory se věnuji oblasti individuální práce, práce s rodinou a také hlavním cílům sociální

práce v těchto zařízeních. Do oblasti individuální práce s klienty domovů pro seniory patří podkapitoly týkající se komunikace, individuálního plánování a individuálních plánů péče a podkapitola týkající se aktivizace seniorů. Navazují oblastí práce s rodinou klienta, protože spolupráce s klientovou rodinou hraje v domovech pro seniory důležitou roli. V další kapitole se věnuji hlavním cílům sociální práce se seniory, protože je nutné si uvědomit, čeho chtějí pracovníci a zařízení poskytující seniorům sociální služby dosáhnout,

a k čemu jejich práce směřuje. Pokračuji popsáním vlastního kvalitativního výzkumu, který se skládá z polostrukturovaných rozhovorů se sociálními pracovníky, kteří pracují v domovech pro seniory. V rámci kvalitativního výzkumu popisují metodiku tohoto výzkumu, zde jsou uvedeny také limity tohoto kvalitativního výzkumu. Dále pak navazují informacemi o respondentech výzkumu, kde je v rámci zachování anonymity respondentů uvedeno pouze jejich pohlaví, vzdělání a délka jejich praxe v oboru sociální práce. Po uvedení těchto informací navazují popsáním samotných výsledků tohoto výzkumu, ve kterém identifikují a popisují specifika sociální práce využívaná v práci s klienty domovů pro seniory. Vzhledem k současné době, která je ovlivněna pandemií onemocnění covid-19, nebylo možné rozhovory se sociálními pracovníky provést osobně, alternativou tedy byly rozhovory telefonické, které jsem nahrávala a doslovně přepisovala. Domnívám se ale, že informace získané prostřednictvím takto provedeného výzkumu jsou i tak pro potřeby této práce dostačující. Výsledky výzkumu podrobněji rozebírám a porovnávám s názory autorů v diskusi. Celá tato práce je zaměřena na oblast individuální práce, práce s rodinou klienta a na oblast hlavních cílů, kterých chtějí domovy pro seniory při své práci dosáhnout.

# 1 Teoretická část

## 1.1 Charakteristika seniorské populace

Začneme tuto bakalářskou práci charakteristikou seniorské populace, vzhledem k tomu, že klienti domovů pro seniory patří k této skupině. I když každý prožívá svůj život svým vlastním, originálním způsobem, existují společné rysy, které můžeme na seniorech vnímat. Domnívám se tedy, že je z tohoto důvodu nutné popsat, v čem je seniorská populace specifická. Dále v této kapitole také zmiňuji změny, které stáří přináší, protože ovlivňují potřeby seniorů a od těchto potřeb se odvíjí nastavení vhodné péče.

Gabrielová (2018, s. 104-105) popisuje, že ač se může zdát, že je seniorská skupina homogenní, opak je pravdou. Přestože existují jisté společné rysy, senioři patří k jedné z nejrozrůznodějších skupin společnosti. Liší se od sebe velmi výrazně. Těchto odlišností existuje celá řada, ať už je to věk, zdravotní stav, životní styl, rodinné zázemí, ekonomické nebo bytové podmínky, lokalita, sociální síť, vzdělání, hodnotový systém, priority či jiné podstatné rozdíly, mezi seniory najdeme mnoho osob s rozdílnými osobnostními rysy. Senioři se liší také ve svých potřebách i nárocích a přáních. Důležitou, zásadní odlišností jsou vždy také zkušenosti, které se, vzhledem k tomu, že je každý člověk bez výjimky jedinečnou osobností, nemohou nikdy opakovat. Seniorská populace se neustále vyvíjí, vždy převažuje individuální stránka člověka nad stránkou obecně stařeckou. Z tohoto důvodu je také velmi důležité využívat individuální přístup, který je založen na respektu a ctí důstojnost i jedinečnost každého člověka až do nejvyššího věku. Podle Malíkové (2011, s. 13-14), je na seniory pohlíženo všeobecně negativně, v tom smyslu, že si každý představí nesoběstačnou osobu, která vyžaduje a potřebuje pomoc jiné fyzické osoby při jakékoliv činnosti, a proto se tato skupina jeví pouze jako klientela ústavní péče. Tento model stáří se však nemusí nutně týkat všech. Malíková (tamtéž) dále uvádí, že pro mnohé je stáří naopak časem, kdy mají možnost využít množství volna ke všemu co dříve nestihli. Začátek období stáří je spojován s odchodem do důchodu. Důchodový věk je pro mnoho lidí nejkrásnějším obdobím. Nově nabyté množství volného času dokáže hodně lidí v důchodovém věku využít k věnování se aktivitám, na které neměli z jakýchkoliv důvodů čas. Opět zde hraje velmi velkou roli osobnost každého člověka a jeho schopnost vidět svět v pozitivním světle a tím pádem vnímat pozitivně i přechod do důchodového věku. Kalendářní věk se nutně nemusí krýt s věkem funkčním, protože vždy záleží na konkrétní osobě, jak jsem již

zmínila výše. Samozřejmě musíme brát vždy v úvahu, že čas nelze zastavit a v některých případech nelze věci nijak ovlivnit, velmi však záleží na každém jedinci, jak se na stáří připraví a rozhodne se ho prožít, což opět vychází z faktu, že je každý neopakovatelnou osobností. Když ale člověk v sobě najde odhodlání se na svět a stáří koukat pozitivně, a situace mu to umožní, může množství nově nabytého volného času využít senior dle svých představ.

Vymezit počátek stáří je obtížné. Orientačně lze naznačit věkové hranice, které značí členění stáří. Toto členění vypadá podle Mühlpachra (2004, s. 21) následovně:

65–74	<b>mladí senioři</b> (problematika penzionování, volného času, aktivit)
75–84	<b>staří senioři</b> (změna funkční zdatnosti, atypický průběh nemocí)
85 a více	<b>velmi staří senioři</b> (problém soběstačnosti a zabezpečení)

Členění je pouze orientační, rámcové. Konkrétní jedinci se vymykají. Jedním z důvodů je například i to, že toto členění nepřihlíží k výrazným rozdílům mezi ženami a muži.

Malíková (2011, s. 18-22) se také zabývá tím, že se skutečná hranice stáří nedá přesně vymezit proto, že každý člověk má jiný životní styl, životní úroveň a liší se v mnoha dalších oblastech, které jsem již popisovala výše. Obavy ze ztráty lidské důstojnosti, soběstačnosti a respektu druhých jsou u seniorů poměrně častým jevem. Ne každý má v sobě sílu a schopnost vypořádat se se všemi změnami a omezeními, které důchodový věk přináší. Tyto obavy však nemusí být vždy naplněny, protože fyziologické stáří nepřináší tyto změny automaticky. Faktem je, že od svého narození stárneme každou minutou. Každý do určité míry stárne svým vlastním tempem.

Venglářová (2007, s. 12) dělí změny, které stáří obvykle přináší do tří přehledných kategorií. Jsou to změny tělesné, psychické a sociální. Časté návštěvy zdravotnických zařízení a vypořádávání se se zdravotními obtížemi může mít nepříznivý vliv na duševní stránku člověka. Neměli bychom ale přehlížet ani ostatní oblasti života. Mění se žebříček hodnot i priority jedinců. Také dochází ke změnám v psychických a emočních projevech. Co se těchto změn týče, Malíková (2011, s. 19) zdůrazňuje, že se všemi těmito změnami se mění a vyvíjí také potřeby seniorů. Starší lidé pocítují větší potřebu lásky, bezpečí, jistoty. Tyto a jiné potřeby jsou potom základní a velmi důležité pro poskytování vhodné péče a pro sociální práci se seniory.

## **1.2 Stáří a společnost**

V této kapitole se věnuji dopadům, které má stáří na celou společnost. Fenoménem dnešní doby je stárnutí společnosti, a tak bych chtěla v této kapitole za pomoci odborné literatury

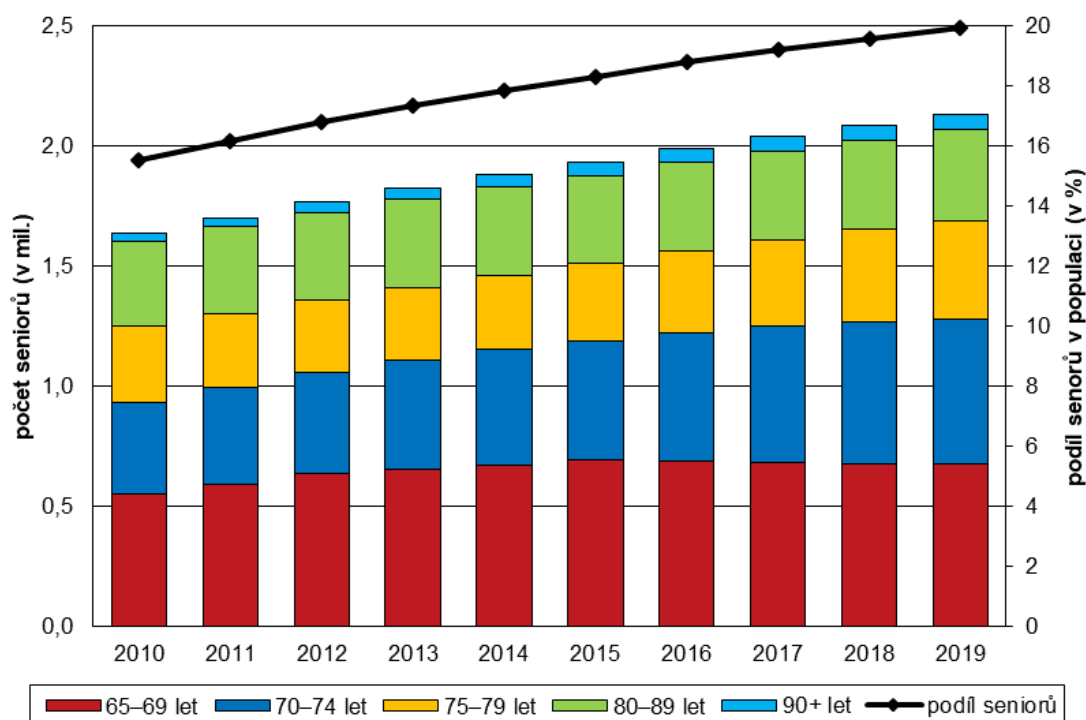


a textů popsat z tohoto úhlu situaci v České republice. Populace stárne z důvodu prodlužování délky života (díky možnostem současného zdravotnictví a medicíny), ale i z důvodu nízké porodnosti. Stárnutí populace je pro Českou republiku poměrně typické a dá se předpokládat, že tento fenomén bude přetrvávat i do let dalších. I když je prodlužování života pozitivní právě pro tu skupinu, které se to týká, musíme brát v úvahu problémy, které se s tímto pojí. Těmito problémy myslím zvyšující se nároky kladené na pracující skupinu společnosti, která se dostává do problémů, které vznikají v důsledku potřeby zajištění svých dětí i svých rodičů. Tyto skutečnosti mohou vést k předsudkům, mýtům a diskriminaci seniorů. Z těchto důvodů je dle mého názoru vhodné tuto kapitolu zařadit.

Podle Českého statistického úřadu „Česká společnost demograficky stárne. Znamená to, že v obyvatelstvu České republiky roste počet osob ve věku 65 a více let a zvyšuje se jejich váha v celé populaci. Mezi lety 2010 a 2019 vzrostl počet seniorů téměř o půl milionu z 1,64 na 2,13 milionu (k 31. prosinci 2019) a podle posledních dostupných údajů tvoří senioři již jednu pětinu obyvatelstva ČR. Počet seniorů roste ve všech dílčích věkových skupinách. Největší skupinu tradičně představují nejmladší senioři ve věku 65–69 let, kterých byla ke konci roku 2019 zhruba jedna třetina (679 tisíc), dalších téměř 30 % seniorů (603 tisíc) bylo ve věku 70–74 let. Zbylé dvě pětiny seniorů zastupovaly dvě poměrně podobně početné skupiny osob ve věku 75–79 let (409 tisíc) a osob ve věku 80 a více let (441 tisíc). Většina (85 %) z nejstarší věkové skupiny 80+ přitom pravidelně patří mezi osmdesátníky, tj. je jim mezi 80 a 89 lety. Devadesátníků bylo podle posledních údajů ČSÚ v obyvatelstvu 63 tisíc a věku 100 a více let se dožilo 713 obyvatel České republiky (z toho 515 bylo žen).”

Graf č.1: Počet a podíl seniorů v obyvatelstvu ČR k 31. 12.2019

(Zdroj: Český statistický úřad)



Na tyto skutečnosti reaguje celá společnost, a tato reakce nemusí být vždy pozitivní. Jak jsem již zmínila, ve společnosti se mohou objevovat předsudky a mýty o stáří, které mohou vést k diskriminaci. Gabrielová (2018, s. 110) se zabývá tématem ageismu, ideologií, která je založená právě na diskriminaci a negativních projevech a postojích vůči starým lidem. Většina lidí by popřela, že takovéto názory má, protože si jich není vědoma. Prevencí může být předkládání pravdivého obrazu o stáří na školách nebo častější a aktivnější osobní kontakt se staršími lidmi. Ze strany sociálních pracovníků je zde v rámci prevence ageismu snaha o změnu vnímání veřejnosti, a to prostřednictvím dnů otevřených dveří nebo zprostředkovávání častějších vzájemných kontaktů mezi klienty domova seniorů či jiných typů zařízení pro seniory a veřejností, například v rámci různých akcí. Jirásková (2005, s. 25-26) uvádí, že mezigenerační konflikty jsou a budou jedněmi z nejčastějších problémů mezilidských sporů. Jde o předpojatost a předsudky rozdílných generací mezi sebou navzájem. Podle ní si senioři uvědomují změny, které stáří přináší a ve snaze předcházet odsouzením a předsudkům ze strany ostatních členů společnosti se sami identifikují s negativním hodnocením seniorů. Negativní sebehodnocení seniorů může ale zvyšovat negativní

pohledy a postoje okolí vůči nim samým, a tak je potřeba, aby si každý uměl vážit sám sebe.

### **1.3 Domovy pro seniory**

Pobytových zařízení pro seniory existuje celá řada. Tato zařízení jsou využívána v situacích, kdy je senior bez zázemí nebo není jeho rodina schopna se o něj starat. Pokud to situace rodině dovolí, pro seniora je vždy lepší zůstat v domácím prostředí v obklopení své rodiny a blízkých. Rodina může v takových případech využívat terénních a ambulantních sociálních služeb, aby jim péči ulehčili. Pokud se stane situace neúnosnou a rodina není schopná se o své blízké postarat, bývají využívány služby domovů pro seniory. Vzhledem k hlavnímu cíli této bakalářské práce, kterým je identifikovat a popsat specifika sociální práce s klienty domovů pro seniory bych se chtěla v této kapitole věnovat hlavně tomuto typu zařízení. Chtěla bych za pomoci odborné literatury popsat, jaké služby jsou v těchto zařízeních poskytovány.

Jarošová (2006, s. 48) uvádí, že domovy pro seniory jsou určeny především starým občanům, kteří vzhledem ke svému zdravotnímu stavu potřebují komplexní péči, kterou jim nemůže zajistit rodina ani pečovatelská služba. Obyvatelé mají celoročně zajištěnou celodenní komplexní pečovatelskou, ošetrovatelskou a lékařskou péči. Jsou zde podmínky pro dobrovolnou a pracovní a zájmovou činnost, pro možnosti kulturního a společenského života. Obyvatel hradí část nákladů ze svého důchodu. Podle Matouška (2010, s. 179) jsou domovy pro seniory klasickou formou institucionální péče. V těchto zařízeních je sociální péče velice potřebná a důležitá. Povinnosti poskytovatelů sociálních služeb jsou stanoveny zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Podle tohoto zákona musí každý poskytovatel sociální služby dodržet rozsah služeb pro konkrétní druh zařízení. „Podle §49, dílu 3, odst. 1 jsou v domovech pro seniory poskytovány pobytové služby osobám, které mají sníženou soběstačnost zejména z důvodu věku a jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby. Služba musí obsahovat tyto základní činnosti:

- poskytnutí ubytování
- poskytnutí stravy
- pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu;
- pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu;
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím;
- sociálně terapeutické činnosti;

- aktivizační činnosti;
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a obstarávání osobních záležitostí.” (Zákon č.108/2006 Sb.)

Mimo tyto služby je v domovech seniorů poskytována také celá řada služeb dalších, doplňkových. K těm patří například kadeřnictví, manikúra, prádelna atd. Aby mohly být služby v rezidenčních zařízeních poskytovány kvalitně, pracovníci se řídí Standardy kvality sociálních služeb.

#### **1.4 Činnost sociálního pracovníka v domově pro seniory**

Práce sociálních pracovníků v domovech pro seniory obnáší velkou spoustu činností, zároveň jsou na sociální pracovníky kladeny jisté nároky v oblasti kvalifikace i v oblasti jejich schopností a dovedností. V následujícím textu tedy shrnuji součet aktivit a činností, kterými se sociální pracovnice a pracovníci v domovech seniorů zabývají.

Aby mohl sociální pracovník vykonávat tuto činnost, jsou na něj kladeny kvalifikační požadavky. Malíková (2011, s.86) je shrnuje následovně:

- úspěšně absolvované vyšší odborné vzdělání
- úspěšně absolvované vysokoškolské vzdělání v oboru (Bc., Mgr.)
- absolvování akreditovaných vzdělávacích kurzů v rozsahu nejméně 200 hodin a praxe při výkonu povolání sociálního pracovníka v trvání nejméně pěti let v případě ukončeného vysokoškolského vzdělání v jiném oboru

Podle Dvořáčkové a Hrozenkové (2013, s. 115) by měl sociální pracovník respektovat několik věcí. Akceptuje hodnoty a právo klienta na svobodné rozhodování. Zachovává důvěryhodnost a přesnost informací. Musí dodržovat profesionální objektivitu. Má povinnost respektovat důstojnost klienta. Ke klientovi musí přistupovat zodpovědně. Matoušek (2010, s.180) říká, že velkou částí této práce tvoří administrativní činnost. Zahrnuje zpracování a vedení dokumentace, důchodové agendy, podávání žádostí o omezení či zbavení způsobilosti k právním úkonům. Sociální pracovníci zajišťují kontakt s potřebnými úřady, starají se o záležitosti zemřelých, pozůstalostní agendu. Pracovníci se také starají o záležitosti spojené s příchodem klientů do zařízení, provádějí sociální šetření v místě bydliště zájemců o poskytnutí sociální služby, plánují příchod klientů do instituce a přijímají klienty k pobytu, udržují kontakt se zdravotnickými zařízeními, s klienty i jejich rodinami. Po přijetí nových klientů přidělují jednotlivým osobám pokoje a lůžka. Pracovníci mají

také v popisu své práce informování veřejnosti a žadatelů o konkrétním domově pro seniory, sestavování individuálních plánů a individuálních plánů péče. Tyto plány také průběžně spolu s klienty vyhodnocují. Vzhledem k typu klientů se v případě individuálních plánů jedná převážně o dlouhodobé cíle. Dále se sociální pracovníci zabývají programy aktivit, plánují a pořádají kulturní a společenské akce, vzdělávací programy, vedou také dobrovolnické programy a studenty na odborných praxích. Poskytují klientům podporu prostřednictvím psychosociální pomoci seniorům, socioterapie, validace, taneční, reminiscenční terapie, zabývají se také trénováním paměti seniorů a využívají k podpoře klientů také další speciální techniky. Co se týče manažerské činnosti, může sociální pracovník či pracovnice vystupovat v roli vedoucího socioterapeutického týmu, zástupce ředitele (má podíl na vytváření koncepce domova důchodců, má možnost ovlivnit vizi organizace, její základní hodnoty, podílet se na tvorbě strategického plánu). Sociální pracovníci dohlíží na dodržování a respektování lidských práv klientů, etického kodexu sociální práce řeší stížnosti klientů. Mají na starost zajišťování programu kvality – koordinaci práce na interních standardech kvality, dále se zabývají interní supervizí pečovatелů, jak individuální, tak skupinovou, plánují semináře, kurzy a připravují je, zabývají se i zaučováním nových zaměstnanců a vedením přednášek na určitá témata. Je velmi důležité, aby si pracovník dokázal vybudovat respekt a určit své místo v multidisciplinárním týmu.

Přesto, že toto jsou nejčastější činnosti, které tvoří náplň práce sociálního pracovníka v domově seniorů, ve velké míře záleží na konkrétních zařízeních i sociálních pracovnících jakým způsobem si svou práci zorganizují a vymezí.

## **1.5 Individuální práce s klienty domovů pro seniory**

Aby mohla být péče poskytovaná těmto klientům kvalitní a odpovídající jejich potřebám, přáním i konkrétní situaci, je dle mého názoru nutné při práci s klienty domovů pro seniory umět vnímat každého z klientů jako jedinečnou bytost s jejím vlastním životním příběhem a zkušenostmi. V této kapitole bych se tedy chtěla zaměřit na specifika práce využívaná v individuální práci s klienty domovů pro seniory. Konkrétně bych se chtěla za využití odborné literatury zaměřit na komunikaci, proces individuálního plánování, aktivizaci senior a využití biografie v péči o seniora.

Matoušek (2010, s. 164) uvádí, že při práci se starými lidmi je velmi důležité se zaměřit na práci s důvěrou. Zdravotní péče by měla být vždy provázána se sociální prací,

domovy pro seniory nabízí dobré podmínky pro propojení obou oblastí, mezi nimi nelze vytyčit přesnou hranici. Aby mohla být práce s klienty domovů pro seniory kvalitní a přínosná, klíčové je, aby si dokázali členové multidisciplinárního týmu vytvořit s klienty vztah tak, aby si senioři připadali bezpečně a měli pocit jistoty. Vzhledem ke všem změnám, které stárnutí a následné stáří přináší, jsou pocity důvěry, jistoty a bezpečí při práci se seniory to nejdůležitější. Při každé práci se seniory je třeba vycházet z potřeb klientů.

Existuje mnoho teorií a přístupů, které jsou při práci s klienty domovů pro seniory využívány. Chtěla bych zde stručně popsat „*Přístup orientovaný na klienta*“. Navrátil (2001, s. 50) uvádí, že pokud chce sociální pracovník využít některý z mnoha teoretických konceptů v praxi, musí provést svou volbu. Dále popisuje „*Přístup orientovaný na klienta*“, s kterým přišel Carl R. Rogers. V tomto přístupu jde především o vhodně nastavený vztah mezi pracovníkem a klientem. Navrátil popisuje, jak je důležité v tomto vztahu usilovat o kongruenci a opravdovost, bezpodmínečnou zpětnou vazbu a empatii. „Kongruenci a opravdovostí“ rozumíme schopnost pracovníka jednat v souladu se svým vlastním prožíváním, vystupuje tedy jako skutečná osoba a sdílí s klientem vhodně nastavený vztah. „Bezpodmínečná zpětná vazba“ pak vyjadřuje snahu pracovníka o pochopení a přijetí klientovi osobnosti bez hodnocení jeho postojů a chování. Schopnost empatie pak Navrátil popisuje jako snahu pracovníka chápat a prožívat klientovu situaci takzvaně „jeho očima“. Pomáhající pracovník má mít také nedirektivní postoj a během komunikace s klienty by měl využívat dovednosti aktivního naslouchání. Podle Navrátila (tamtéž) patří Rogersovo pojetí pomáhajícího vztahu a jeho dimenzí k základním poznatkům, které se v sociální práci široce uplatňují.

### **1.5.1 Komunikace**

Věnujme se nyní komunikaci. Tuto podkapitolu jsem se rozhodla do bakalářské práce zařadit z toho důvodu, že je komunikace jedním z nejzákladnějších kamenů, na kterých se dá postavit vztah mezi pomáhajícím pracovníkem a seniorem i jeho rodinou. Dialog mezi klientem a pomáhajícím pracovníkem je pro práci s ním velmi důležitý. Klient sděluje svá přání, potřeby a problémy, a to pracovníkovi pomáhá poskytovat klientovi vhodnou pomoc a péči. Chtěla bych zde za pomoci odborné literatury popsat základy vedení rozhovorů se seniory, dále pak důležitost neverbální komunikace a bariéry, které mohou při této komunikaci vzniknout.

### ***1.5.1.1 Základy vedení rozhovorů se seniory***

Pro sociálního pracovníka je dobré si ujasnit s kým vede rozhovor, aby mohl zvolit vhodný způsob komunikace. Ráda bych zde tedy popsala základy vedení rozhovorů se seniory.

Správná komunikace je podle Pokorné (2010, s. 49-50) klíčová pro práci se seniory obecně, nikoli pouze v pobytových zařízeních. Komunikaci se seniorem je vždy důležité přizpůsobit emocionálním, kognitivním a psychosociálním změnám, které stáří přináší a stavu konkrétního klienta zařízení. Je třeba individuálně přistupovat ke každému jednotlivci a komunikační techniky a dovednosti přizpůsobit konkrétní situaci. Hermanová (2008, s. 19) se zabývá důležitostí aktivního naslouchání při komunikaci. V komunikaci s klienty domovů pro seniory je důležitá schopnost aktivního naslouchání. Uvádí, že aktivní naslouchání je profesionální dovednost pracovníka a znamená více než vnímání slov. I podle Malíkové (2011, s. 228-230) je pro kvalitní práci s klienty domovů pro seniory naprosto nezbytné, aby pracovníci komunikaci ovládali. Nedostatek schopností v této oblasti může vést k nedorozuměním, nespokojenosti nebo jiným problémům, a to jak na straně klienta, tak i na straně pracovníka. Může to vyvolat nežádoucí řetězovou reakci, kdy by nedorozumění vedly k oboustranné neochotě dále komunikovat a dialog by se omezil pouze na nezbytné minimum. Malíková (tamtéž) také popisuje několik zásad a pravidel, kterými je dobré se řídit, pakliže chceme, aby komunikace s klientem byla efektivní a mohlo dojít k vzájemnému porozumění. Mezi tyto zásady patří například:

- důkladné zmapování situace a stavu klienta a zvolení vhodných komunikačních technik
- naslouchání tomu, co druhý skutečně říká
- žádná ze stran by neměla být povýšená, nejde o souboj
- vzájemné projevení úcty
- respektování bariér komunikace a akceptování specifických problémů
- zohlednění celoživotní historie klienta

### ***1.5.1.2 Důležitost neverbální komunikace***

Neverbální komunikací vysílá pracovník signály klientovi a pro pracovníka je důležité sledovat projevy neverbální komunikace na klientovi, obzvlášť když má klient z jakéhokoliv důvodu sníženou schopnost komunikovat.

Janáčková (2008, s. 17-23) se zabývá a vyzdvihuje také neverbální stránku komunikace, která hraje při komunikaci se seniorem důležitou roli. Neverbální komunikace je sdělování informací beze slov. Sdělujeme emoce – pocity, nálady, afekty, naznačujeme zájem. Vytváříme dojem o tom, kdo jsme. Ovlivňujeme postoj komunikačního partnera, řídíme chod vzájemného styku. Sociální pracovník by měl znát základní zásady proxemiky (nauky o zónách – intimní, osobní, sociální, veřejná). Sdělovat můžeme informace rovněž dotykem, podáním ruky, pohybem obličeje, gesty rukou, mimikou atd. Podle Venglářové (2007, s. 76-79) se můžeme při komunikaci se seniory z jejich strany setkat s odmítáním kontaktu i komunikace, v takovém případě bychom se měli snažit o navázání komunikačního téma tak, aby u klienta vzbudilo zájem a navodilo vhodnou atmosféru. Při komunikaci s klienty domovů pro seniory bychom se měli vyhýbat negativním, konfliktním a smutným tématům. Další problematickou a zároveň obvyklou situací při komunikaci s klienty je hovor na stále stejné téma.

### ***1.5.1.3 Komunikační bariéry***

Vzhledem k tomu, že stáří přináší mnoho změn, v různých oblastech lidského života, mohou nastat v komunikaci mezi klientem a pomáhajícím pracovníkem několik překážek.

Podle Semrádové (2005, s. 59-63) je komunikace důležitá pro podporu autonomie klienta a často není využíván její potenciál ve všech jejích dimenzích. Prostřednictvím komunikace se dá vyřešit mnoho problémů a složitých situací. Z tohoto důvodu je nutné, aby se obě strany vedoucí dialog dokázali navzájem respektovat se všemi svými zkušenostmi, prožitky a poznatky. V důsledku všech změn, které stáří přináší mohou v komunikaci vznikat také jisté bariéry. Tyto překážky mohou vznikat v důsledku zhoršujícího se zdravotního stavu, mezigeneračních konfliktů, vzájemného neporozumění a z mnoha dalších důvodů. Bariérami, které mohou v komunikaci se seniorem vzniknout, se zabývá také Venglářová (2007, s. 74-75), která uvádí, že do každého procesu komunikace vstupujeme s představami o druhých. Tyto představy se týkají schopností, motivace nebo vůle druhého člověka a mohou být zcela mylné. Venglářová (tamtéž) popisuje, že překážky v komunikaci mohou vzniknout jak na straně klienta, tak ale i na straně pracovníka. Ze strany klienta se podle ní můžeme setkat s odmítáním komunikace, nedůvěrou nebo dalšími různými obavami. Pakliže dokáže pracovník s klientem navázat vhodný vztah, může se mu podařit otevřít hovor i o vážném tématu. Jednou z bariér může být i to, že klientovi nevyhovuje konkrétní pomáhající pracovník. V takovém případě by se dala tato překážka odstranit změnou



pracovníka. Ze strany klienta může být komunikace ovlivněna jeho aktuálním stavem, pokud tedy klient prožívá smutek nebo například bolesti, musíme počítat s tím, že se to promítne do komunikace. Problémy komunikovat může mít samozřejmě i sám pracovník, a to z těchto důvodů:

- strach z vážných témat (např. umírání, nemoci)
- problém s konkrétním klientem (např. Kvůli špatné zkušenosti z dřívějších rozhovorů, kontaktů)
- nedostatek času

Bariéry mohou být způsobeny i vnějšími vlivy, čímž rozumíme například hlučné prostředí, nedostatek soukromí atd.

### **1.5.2 Individuální plánování a individuální plán péče**

Jak jsem již popisovala výše, při práci se seniorem je vždy velmi důležité vycházet z jeho potřeb, aby mu mohla být poskytnuta odpovídající péče a pomoc. Proces individuálního plánování hraje v práci s klienty domovů pro seniory významnou roli nebo by alespoň významnou roli hrát mělo. Dle mého názoru je velmi důležité, aby sociální pracovník nebral individuální plánování jako zbytečné papírování, ale jako prostředek sloužící ke zlepšování kvality života seniorů. Individuální plánování je jedním ze Standardů sociálních služeb, které musí domovy pro seniory splňovat. Konkrétně je to standard 5. Individuální plánování průběhu sociální služby.

#### ***1.5.2.1 Individuální plánování***

Podle Matouška (2013, s. 240) je individuální plánování nedílnou součástí sociální práce. Jedná se o proces plánování poskytování sociální služby každému klientovi. Individuálním plánováním služby posilujeme u uživatele jeho autoritu a důstojnost. Hlavní je, aby klient rozuměl tomu, co se s ním bude dít a jak se to bude dít a ví, že se o něho osobně někdo zajímá. Nedílnou součástí je i pravidelné vyhodnocování individuálních plánů. Individuální plán vypracovává sociální pracovník společně s klientem. Klient přitom sám definuje, co je pro něj důležité, jaké má potřeby a cíle. Sociální pracovník ho v definování pouze podporuje. Kromě základních informací o klientovi je součástí zpravidla prostor pro formulaci jeho přání/očekávání, krátkodobých a dlouhodobých cílů, kroků vedoucích k jejich naplnění, klientových zdrojů a indikátorů naplnění cílů. V případě domovů pro seniory se jedná spíše o cíle dlouhodobé.

Malíková (2011, s. 160) zdůrazňuje při individuálním plánování nezbytnost týmové spolupráce. Dá se tedy říci, že individuální plánování je činnost multidisciplinárního týmu, který poskytuje klientovi pomoc. Individuální plánování znamená pro mnoho pracovníků zbytečnou administrativu. Je to ale proces, který umožňuje pracovníkům lépe nastavit péči, kterou poskytují klientům a co nejvíce ji přizpůsobit jejich potřebám.

### **1.5.2.2 Individuální plán péče**

Při práci s klienty domovů pro seniory je také velmi důležité sestavení Individuálního plánu péče. Matoušek (2013, s. 240) uvádí, že tento plán vychází ze zdravotního a duševního stavu klienta, z individuálních potřeb klienta. V tomto plánu jsou stanoveny ty nejzávažnější problémy klienta a kroky, vedoucí ke zmírnění těchto problémů a k co možná největšímu zlepšení stavu klienta. Ke zlepšení situace může napomoci například rehabilitace, ošetrovatelská péče, nasazení vhodnějších léků, správná výživa, psychoterapie, změna prostředí. K takovému zlepšení by mohlo také pomoci zlepšení rodinné situace, z toho důvodu udržují sociální pracovníci kontakt s rodinou klienta. Součástí plánu je také časový rozvrh a úkoly pro jednotlivé členy týmu. Tento poskytuje také podmínky k jeho hodnocení. Při tomto hodnocení se také aktualizují potřeby klientů a vymýšlí se nové kroky vedoucí ke zlepšení situace seniorů.

Význam zjišťování potřeb klientů, práce s nimi a individuálního plánování popisuje také Malíková (2011, s. 157). Zaměřuje se na důležitost tohoto plánování a vyzdvihuje přínos tohoto plánování pro klienta, který se tímto podílí na plnění a dosahování svých osobních cílů.

### **1.5.3 Využití biografie v péči o seniory**

Tuto kapitolu jsem se rozhodla do bakalářské práce zařadit ze dvou důvodů. Prvním důvodem je, že shledávám toto téma jako velmi zajímavé. Druhým důvodem je skutečnost, že využívání biografie v péči o seniora výrazně pomáhá pracovníkům v domovech pro seniory, ale i v jiných pobytových zařízeních, pečovat o klienty a nastavit tak odpovídající plán péče. Mimo to pomáhá tento model vidět seniora jako jedinečnou osobnost, když před sebou pomáhající pracovník vidí životní příběh seniora, je dle mého názoru nemožné k péči o něj přistupovat jen jako k sérii úkonů, které je třeba vykonat. V této kapitole bych tedy ráda stručně zmínila přínos práce s biografií seniora.

Procházková (2019) vyzdvihuje důležitost využití biografie při práci se seniory v pobytových zařízeních. Zdůrazňuje, že člověka musíme vnímat celistvě, nejen pohlížet

na jeho nemoci, ale uvědomit si, že prožil statečně a zodpovědně celý svůj život, a tak je hoden důstojné péče a zachování respektu. Je nutné, aby tyto činnosti vycházely ze života a zkušeností seniora. Základem je zmapovat životní příběh klienta a na jeho základě pak přizpůsobit potřebnou pomoc a péči. Důležitým zdrojem pro práci s biografií je nejen samotný klient, ale také úzká spolupráce s jeho rodinou. V rámci práce s tímto modelem pracovníci s klientem tvoří rodokmen, který pak pracovníkům umožňuje lepší orientování se v životě klienta. Není to pouhé sbírání dat, ale i zájem personálu o danou osobu. Jde o znalost životního příběhu klienta. Porozumění tomu, jak člověk žil, nám umožňuje si vytvářet vzájemný vztah s klientem, poskytovat vysoce individuální péči zaměřenou na konkrétní potřeby každého seniora, maximálně podporovat soběstačnost klienta na základě znalosti jeho zvyků a rituálů, podporovat pocit jeho osobní důležitosti, snadněji porozumět jeho chování, zpomalovat prohlubování onemocnění demencí, snadněji se přizpůsobovat měnícímu se stavu seniora. Pracováním s biografií klienta dochází k snadnější adaptaci uživatele na nové prostředí po přijetí do pobytového zařízení a může pomáhat při vyrovnávání se s touto změnou. Biografie slouží k zachovávání denních rituálů, zvyků, které dávají uživateli pocit jistoty, bezpečí, které jsou, jak jsem již zmínila, ve stáří velmi zásadní. Z biografie se nám rovněž daří hledat podněty, které nám umožňují, aby klient v životě zažíval smysluplné okamžiky a pocity důležitosti.

Dlabalová a Klevelandová (2008, s. 94-97) mají na využití biografie v práci s klienty v domovech pro seniory podobný názor. Popisují, jak je důležité naslouchat životnímu příběhu klienta. Podle nich je nutné, aby pracovník dokázal darovat svůj čas a uměl rozlišit, kdy je potřeba poskytnout klientovi radu, či poučení a kdy je vhodné naslouchat. Pochopení životního příběhu klienta pomáhá pracovníkům zvolit vhodný způsob komunikace. Díky poznání životních zkušeností i zážitků klienta může pracovník pochopit, proč senior reaguje právě tak jak reaguje. Poznání vzpomínek klienta umožňuje pracovníkovi hledat příčiny jeho chování.

#### **1.5.4 Aktivizace seniorů**

Pojďme se nyní podívat na aktivizaci seniorů. Tuto kapitolu zařazuji z toho důvodu, že aktivizace hraje důležitou roli v práci se seniory v pobytových zařízeních. Aktivizaci seniorů v pobytových zařízeních sice ve většině případů vykonává aktivizační pracovník, setkala jsem se ale i s případy, kdy je i toto náplní práce sociálního pracovníka. Prostřednictvím aktivizačních činností, dochází také k naplnění několika cílů, kterých

chtějí domovy pro seniory při poskytování sociálních služeb dosáhnout. Tyto činnosti pomáhají klientům k udržování jejich soběstačnosti a zároveň ke smysluplnému trávení volného času. Z tohoto důvodu se tedy domnívám, že je důležité se tímto tématem, alespoň stručně zabývat.

Podle Mlýnkové (2010, s. 99-100) obecně můžeme říci, že aktivizační činnosti slouží k posilování a zlepšování psychického, a i fyzického stavu klienta rezidenčního zařízení a k zachování a obnovování jejich dovedností. Přijetí do pobytového zařízení vždy způsobí velkou změnu v životech seniorů. Jednou z výhod aktivizačních činností je také kvalitní trávení volného času a dále aktivizace také podporuje pravidelný režim a brání zbytečnému a nadměrnému pobytu na lůžku. Aktivizační činnosti musí být také vždy přizpůsobeny danému jedinci, věku klienta, jeho zdravotnímu stavu, druhu medikace, a i jeho životním zkušenostem. Odvíjí se také od možností klienta a od cílů, které si senior stanovil při individuálním plánování. Aktivizace vždy musí být přínosem pro klienta, měla by být pravidelná, aby plnila svůj účel správně.

Druhy aktivizačních činností můžeme tedy dělit na:

- činnosti podporující mentální schopnosti
- činnosti podporující fyzické schopnosti
- činnosti podporující sensorické schopnosti

## **1.6 Práce s rodinou seniora, který využívá služeb domovů pro seniory**

Jak jsem již zmínila v úvodu této práce, spolupráce s rodinou klienta domovů pro seniory je velmi důležitá. Většina lidí si přeje zůstat v domácím prostředí, ve společnosti svých blízkých. Pro rodinu může být domácí péče o seniora velmi náročná. I za pomoci služeb terénních a ambulantních se může stát situace neúnosnou a rodina i senior nemá jinou možnost než využít služeb pobytových zařízení pro seniory. V této kapitole bych chtěla popsat, jak ovlivňují změny, které přináší stáří nejbližší okolí seniora a v čem je při práci se seniorem v pobytových zařízeních spolupráce s rodinou klienta přínosem.

Rodina hraje velmi důležitou roli v životě nás všech, zejména pak v životě klienta domova pro seniory. Dvořáčková a Hrozenská (2013, s. 46) uvádí, že bytí v blízkosti své rodiny je v závěrečné etapě života nenahraditelné a ve většině případů přináší šťastnější prožívání každodenního života. Z tohoto důvodu je tedy vždy dobré, aby senior zůstal v domácí péči ve svém přirozeném, domácím prostředí tak dlouho, jak je to jen možné.

Pokud se tedy rodina ocitne v situaci, kdy již není schopna se o své nejstarší členy starat, je důležité, aby se zapojila do péče o seniora po přijetí do rezidenčního zařízení. V takovém případě může rodina cítit, že selhala ve svých povinnostech, a i v tomto směru může spolupráce s pracovníky zařízení působit pozitivně, tentokrát na život a pocity členů rodiny.

Podle Matouška (2010, s. 182-183) jsou dobré rodinné vztahy a pevné vazby velmi důležité pro případné zlepšení složité situace klienta zařízení. Z toho důvodu je žádoucí, aby sociální pracovníci s rodinami klientů spolupracovali. Tato spolupráce je zásadní pro správnou informovanost o životě klientů zařízení. Kontakt instituce s rodinou seniora je důležitý i pro rodinu samotnou. Je dobré, když i sama rodina cítí, že pro své blízké udělala to nejlepší, co mohla. V některých případech může totiž rodina cítit nepříjemné pocity, zejména pak pocit, že selhala a sama nezvládla péči o svého blízkého. Co se formální stránky týče, je nutné, aby se sociální pracovník dohodl s rodinou, které úkoly jí zůstávají a které přebírá zařízení. Tato vzájemná spolupráce začíná dnem přijetí seniora do zařízení. Důležité je, aby rodina po přijetí seniora do domova důchodců neomezila kontakt s tímto člověkem v domnění, že je o něj dobře postaráno a to stačí. Návštěvy by měly plnit svůj účel, ten je uveden v individuálním plánu klienta. Aby se mohla zlepšovat kvalita života seniora, je potřeba, aby si rodina uvědomovala svou roli v jeho životě. Tím, že byl klient přijat do domova nebyla rodina zbavena všech svých povinností a v žádném případě se tím nepřetrhlo rodinné pouto a vazby. Naopak se stávají důležitějšími.

## **1.7 Cíle sociální práce se seniory**

Nyní se dostáváme k samotným cílům, kterých chtějí domovy pro seniory dosáhnout. V této kapitole se věnuji hlavním cílům sociální práce se seniory. Vzhledem k tématu i hlavnímu cíli této bakalářské práce vidím tuto kapitolu jako relevantní. K naplnění těchto cílů vede mnoho kroků, které tvoří náplň práce se seniory. Cíli sociální práce v domovech pro seniory se zabývám i v části kvalitativního výzkumu, proto je dle mého názoru nezbytné se na toto téma zaměřit i z hlediska teoretického.

Podle Jarošové (2006, s. 51) by mělo být cílem jakékoliv sociální práce se seniory zachování co nejlepšího zdraví klienta. Sociální služby by měly být nastaveny a využívány tak, aby zvyšovaly kvalitu života seniora a posilovali jeho nezávislost. Také by měly tyto služby pomáhat seniorům i jejich rodinám zůstat, co nejdéle je to možné,

v jejich domácím prostředí. Když již tyto služby nestačí a situace se stane neúnosnou, je třeba využít pobytových zařízení pro seniory.

Matoušek (2010, s. 182) uvádí, že vzhledem ke všem změnám, které stáří přináší, je nutné, aby programy péče nabízené v pobytových zařízeních posilovali v klientech pozitivní sebehodnocení a pocit hodnoty. Tyto služby jsou postaveny tak, aby docházelo k posilování funkčních schopností, fyzické zdatnosti, pohybových a kognitivních schopností. Za pomoci těchto služeb by mělo docházet k co možná nejlepšímu zvyšování kvality života seniorů v zařízení navzdory všem možným omezením ať zdravotním či jiným. Tento přístup by měl přetrvávat i u klientů kteří jsou upoutáni na lůžko.

Aby mohli sociální pracovníci napomáhat plnění těchto cílů, je podle Dvořáčkové a Hrozenské (2013, s. 118) pro všechny pracovníky v pomáhajících profesích nezbytné ovládat určité komunikační dovednosti. Je to důležité především pro navázání vztahu s klientem a jejich další spolupráci při řešení problémů. K základním schopnostem při práci se seniory patří fyzická přítomnost, naslouchání, empatie a analýza klientových prožitků.

Gabrielová (2018, s. 105-106) říká, že tyto cíle vychází z cílů sociální práce obecně. V současné době vychází cíle sociální práce z konceptu sociálního fungování. Dá se tedy říci, že cílem sociální práce s klienty v domovech pro seniory je zachování nebo zlepšení fungování a kvality jejich života. Kvalitu života seniorů je třeba zlepšovat a zachovávat. Sociální práce se zaměřuje na to, co tito lidé mohou dělat a snaží se co nejvíce zvyšovat jejich příležitosti v sociálním systému, také se zaměřuje na naplňování potřeb seniorů a uplatňování jejich práv, podporu autonomie a nezávislosti.

## **2 Praktická část**

### **2.1 Metodika**

Výzkum spočíval v používání kvalitativních výzkumných metod a technik. Technika sběru dat probíhala prostřednictvím polostrukturovaných rozhovorů se sociálními pracovníky, kteří pracují v domovech pro seniory. Tyto rozhovory probíhaly v únoru 2021. Kontaktovala jsem sociální pracovníky z několika domovů pro seniory po celé České republice. Vhodná zařízení jsem hledala za pomoci internetu. Respondenty z řad sociálních pracovníků jsem oslovila prostřednictvím emailu.

I přesto, že je současná pandemická situace velmi složitá, a to zejména v pobytových zařízeních pro seniory, čtyři z oslovených sociálních pracovníků mi nabídli spolupráci. Jedná se o čtyři sociální pracovnice. Byla jsem velmi ráda za jejich ochotu, zejména pak v této nelehké době, kdy zde není možnost osobních setkání a jejich práce vyžaduje více úsilí. Rozhovory tedy vzhledem k pandemické situaci proběhly prostřednictvím telefonických rozhovorů. Tyto rozhovory jsem nahrávala a poté doslovně přepisovala.

V rozhovorech jsem se zaměřovala na to, jak sociální pracovníci pracují s klienty v domovech pro seniory a jaká specifika při práci s touto cílovou skupinou jsou využívána. Prostřednictvím otázek, které jsou sepsány níže, jsem zjišťovala, jak dotázané sociální pracovnice v domovech pro seniory zjišťují a pracují s potřebami svých klientů. Dále také jak ony samy v rámci individuální sociální práce pracují s klienty svých zařízení. Také jsem se zaměřila na to, jak sociální pracovnice spolupracují s rodinou klienta a jaký vliv má tato spolupráce na stav klientů. V rozhovorech jsem se také ptala na to, jaké jsou hlavní cíle sociální práce v daných zařízeních a co samy respondentky spatřují jako to absolutně nejdůležitější při sociální práci se seniory. Všechny tyto oblasti jsou v práci s klienty propojovány a navzájem se prolínají. Pro lepší přehlednost jsem tato témata rozdělila do pěti otázek. Tyto otázky sloužily jako námět k rozhovorům:

- Otázka č.1: Jakým způsobem zjišťujete potřeby svých klientů?
- Otázka č.2: Jaká specifika sociální práce využíváte při individuální práci se seniorem?
- Otázka č.3: Jak v rámci sociální práce pracujete ve Vašem zařízení s rodinou klienta?
- Otázka č.4: Jaké jsou cíle sociální práce s klienty Vašeho zařízení?
- Otázka č.5: Co pokládáte Vy osobně za nejdůležitější při sociální práci se seniory?

Tento kvalitativní výzkum má několik limitů. Limitem tohoto výzkumu je nerovnoměrné rozložení respondentů z hlediska pohlaví. Všichni respondenti, kteří byli ochotni se rozhovorů zúčastnit jsou ženského pohlaví. Výsledky tohoto výzkumu se také nedají zcela zevšeobecnit z důvodu množství respondentů a složení této skupiny.

## 2.2 Respondenti

Tohoto výzkumu se zúčastnily čtyři respondentky. Jedná se o sociální pracovnice působící v domovech pro seniory. S ohledem na zachování anonymity je u respondentů uvedeno pouze pohlaví, vzdělání a délka praxe v oboru.

Tabulka č. 1: Údaje respondentů

	<b>pohlaví</b>	<b>vzdělání</b>	<b>délka praxe</b>
<b>Respondent 1</b>	žena	Dis.	17 let
<b>Respondent 2</b>	žena	Bc.	1 rok
<b>Respondent 3</b>	žena	Bc.	7 let
<b>Respondent 4</b>	žena	Mgr.	14 let

## 2.3 Výsledky výzkumu

### 2.3.1 Specifika sociální práce využívaná v individuální práci s klienty domovů pro seniory

Oblasti individuální práce s klienty domovů pro seniory se týkají otázky číslo 1 a 2: „Jakým způsobem zjišťují sociální pracovníci potřeby svých klientů?“, a „Jaká specifika sociální práce jsou využívána při individuální práci se seniorem?“. Z odpovědí na tyto otázky lze popsat, jakým způsobem jsou zjišťovány potřeby klientů a jaká specifika jsou využívána v individuální práci s klienty domovů pro seniory.

Těmito specifiky jsou v oblasti zjišťování potřeb klientů především **sociální šetření** a **individuální plánování**. Respondentky uvádějí, že sociální šetření je velmi důležité. Sociální pracovnice ho provádějí před přijetím zájemce do zařízení a respondentky uvádějí, že jim pomáhá především ověřovat informace, které jim poskytl zájemce nebo jeho rodinní příslušníci. Zároveň také toto šetření slouží ke zmapování situace potenciálního klienta a jeho potřeb a očekávání.

*R1: „Potřeby zjišťujeme sociálním šetřením, které je nejdůležitější před přijetím...”*

*R4: „V rámci individuálního plánování a v rámci sociálního šetření před přijetím.”*

Po přijetí klienta do zařízení začíná adaptační proces. Během tohoto procesu je podle respondentek velmi důležité být s klientem v užším kontaktu, častěji za ním docházet, komunikovat s ním intenzivněji. Tímto se dostáváme k tomu, že specifická je při práci s klienty domovů pro seniory také správná **komunikace**, jak verbální, tak neverbální,



kteřá pomáhá k vhodnému navázání **vztahu** mezi klientem a pracovníkem. Respondentky uvádějí, že i po skončení tří měsíčního adaptačního procesu se snaží být s klienty tak často, jak jim to okolnosti dovolují.

*R2: „Ptám se osobně, prostě si za nimi zajdu a ptám se, jak jsou spokojeni, jestli něco nepotřebují, jestli jim plán péče, který mají nastavený vyhovuje, anebo jsou to pak cílené dotazníky.“*

Správná komunikace také pomáhá ke zjišťování potřeb klienta. Respondentky dále uvádějí, že s klienty komunikují často, a tak se na přání nebo případné problémy klientů průběžně doptávají. *R2: „Se seniory pracuji při přijetí i v průběhu pobytu, jak jsem říkala, často za nimi chodím, nosím jim časopisy, nákupy, je tam ta příležitost setkat se.“*

Z výzkumu také vyplývá, že komunikaci a zájem o klienta nelze opomíjet ani u klientů, kteří již nejsou schopni komunikovat verbálně, protože i u těchto klientů je potřeba brát v úvahu jejich přání a potřeby.

*R3: „...když už je klient u nás tak doptáváním, komunikací s ním i s rodinou, pokud se jedná o klienty, kteří už se nedokáží vyjádřit verbálně tak sledujeme projevy souhlasu nebo nesouhlasu, případně i spolupracujeme s pracovníky služeb, které využívali dříve.“*

Respondentky vidí **individuální plánování** jako jeden z nejefektivnějších nástrojů ke zjišťování potřeb klientů. V průběhu tohoto procesu dochází ke **zmapování situace klienta**.

*R1: „K tomu je u každého klienta sestaven individuální plán, kde jsou vypíchnutý jeho specifika. Klíčový pracovník musí zmapovat situaci svého klienta, znát jeho slabá i silná místa...“*

Dále respondentky uvádějí, jak důležité je péči co nejvíce přizpůsobit konkrétnímu klientovi, protože každému vyhovuje něco jiného a každý má své vlastní potřeby, očekávání, přání, požadavky a životní zkušenosti. Z těchto důvodů je nutné využívat **individuální přístup** ke klientovi.

*R3: „V rámci individuálního plánování zjišťujeme ještě před přijetím, jak vůbec by měla ta péče vypadat, po přijetí už do té individuální práce vstupují i další složky týmu...sociální pracovníce tohle všechno zaštiťují, máme na starosti tříměsíční adaptační proces, ta komunikace je hodně intenzivní, všechno nastavujeme tak, aby to co nejvíce vyhovovalo. Po těch třech měsících dostává klient svého klíčového pracovníka, většinou pečovatele, s kterým si rozumí.“*

Dalším specifikem je **vhodné propojení sociální práce se zdravotní péčí**. Respondentky zdůrazňují důležitost spolupráce mezi všemi pomáhajícími pracovníky, kteří do práce s klientem vstupují. I předáváním informací mezi těmito pracovníky jsou potřeby klientů zjišťovány. Spolupráce všech pomáhajících pracovníků napomáhá k tomu, aby mohlo docházet k poskytování péče a služeb tak, aby byla co nejvíce zvyšována kvalita života klientů.

*R1: „...po přijetí sledováním seniora v průběhu adaptačního procesu, komunikací, spoluprací s rodinou a celým týmem ošetrovatelů a zdravotníků.....a potom se na té individuální práci podílí celý tým, který musí znát všechna rizika.“*

Dalším specifikem je podporování smysluplného trávení volného času. K tomu slouží především **aktivizační činnosti**, které jsou přizpůsobovány konkrétním potřebám. I v rámci těchto činností je mezi klientem a pracovníkem upevňován vztah, díky kterému je, pokud je vhodně nastaven, komunikace a plnění potřeb klientů jednodušší.

*R4: „Já se účastním individuálního plánování a vedu některé aktivizační činnosti, takže v kontaktu s klienty jsem často.“*

### **2.3.2 Specifika sociální práce využívaná v práci s rodinou klientů v domovech pro seniory**

Této oblasti se týká otázka číslo 3: „Jak v rámci sociální práce pracujete ve Vašem zařízení s rodinou klienta?“ Díky odpovědím na tuto otázku je možné tato specifika popsat.

Z výzkumu vyplývá, že spolupráce s rodinou klienta domovů pro seniory je velmi důležitá. Tato spolupráce je přínosem jednak pro konkrétního klienta, jednak pro rodinu samotnou. Specifika sociální práce s rodinou a blízkými klienta domovů pro seniory jsou podobná jako v individuální práci se seniory. I v této oblasti je opět velmi důležitá vhodná **komunikace** a s tím související schopnost **empatie** ze strany pracovníků. Stejně jako v individuální práci se seniory je důležité vytvořit si i s rodinou **vhodný vztah**, který je založen na vzájemné **důvěře**.

*R4: „S rodinou pracujeme v úzkém kontaktu, naši klienti mají většinou opatrovníky a zástupce, hodně záleží na konkrétních situacích a problémech klientů.“*

Pokud má rodina zájem spolupracovat, sociální pracovník s ní často komunikuje, ať už telefonicky či osobně, je vždy ochotný pomoci s řešením problémů a poskytuje potřebné **poradenství**.

*R1: „Spolupracujeme s rodinou telefonicky nebo i osobně když zjistíme potřeby klienta, řešíme s ní problémy i cokoliv jiného, jsme s rodinou neustále v kontaktu.“*

Sociální pracovník také podporuje **zapojení rodiny do aktivizačních činností** s klienty či jejich **přítomnost na akcích**, které domovy organizují. Zapojení rodiny či blízkých do péče o klienta je důležité jak pro seniora, tak pro rodinu samotnou. I pro rodinu klienta může být jeho umístění do pobytového zařízení náročné a sociální pracovník je zde i pro ni. Jak jsem již zmínila výše, respondentky uvádějí, že jsou ochotni s rodinou její problémy související s klienty řešit. Dotázané sociální pracovnice také vyjádřily své obavy ohledně vlivu, který mohou mít přísná pandemická opatření, která omezují návštěvy osob v zařízeních sociálních služeb, na psychické zdraví jejich klientů.

*R3: „Záleží na tom, jak chce ta rodina, my jsme tomu nakloněni s tou rodinou pracovat chceme, aby se rodina podílela i na té péči, takže potom někdo z rodiny chce třeba chodit maminku krmit nebo koupat nebo cokoliv, tak ten prostor má, dokud nebyl koronavirus tak jsme ty rodiny i velmi rádi viděli na nějakých akcích.“*

Respondentky uvádějí, že v praxi se samozřejmě objevují i případy, kdy se rodina na péči podílet nechce. V takovém případě s nimi sociální pracovníci řeší pouze věci, které jsou nezbytné pro konkrétní situaci, případně je informují o tom, že by jejich podílení se na péči mohlo být přínosem pro klienta i pro ně samotné.

*R3: „Když ta rodina nechce se zapojovat, my je nenutíme a řešíme s nimi věci, které nám klient řekne ať radši řešíme například s dcerou.“*

*R2: „Po telefonu, řešíme platby, potřeby klienta, vidáme se při návštěvách ale i když sama rodina něco potřebuje.“*

### **2.3.3 Hlavní cíle sociální práce v domovech pro seniory**

Hlavních cílů sociální práce v domovech pro seniory se týká otázka číslo 4: „Jaké jsou cíle sociální práce s klienty Vašeho zařízení?“. Do této oblasti jsem zařadila také otázku číslo 5: „Co pokládáte Vy osobně za nejdůležitější při sociální práci se seniory?“, protože dle mého názoru to, co pokládají sociální pracovníci v práci se seniory za nejdůležitější, ovlivňuje jejich vztah a přístup ke klientům i k jejich práci.

Jak vyplývá z výzkumu, hlavními cíli sociální práce v domovech pro seniory je především **udržení úrovně soběstačnosti** klienta nebo v lepším případě zvyšování této úrovně.

*R2: „Hlavním cílem je buď udržet soběstačnost, kterou klienti mají, tam kde to jde jí i zlepšit.“*

R3: „Určitě je to co nejdéle udržet jejich samostatnost a podporovat je v tom a zároveň dopomout, když je to třeba a už to sami nezvládnou. Ne všechno samozřejmě vždy jde zařídit, pak jsou třeba kompromisy na obou stranách.“

R4: „Snažíme se hlavně o udržení soběstačnosti klientů a o to, aby trávili svůj volný čas ve společnosti, neseděli sami na pokoji.“

Dále je to pak **poskytnutí dostačujících podmínek pro důstojné stáří** a pro **smysluplné trávení volného času**. Aktivita vedoucí k naplnění těchto cílů by opět měly být postaveny tak, aby odpovídaly konkrétnímu stavu, potřebám a situaci klientů.

R1: „Hlavním cílem je, aby měl klient možnost dožít svůj život důstojně v dobrých podmínkách, které jsou co nejvíce přizpůsobené jeho potřebám.“

R2: „Také chceme, aby se u nás nenudili, takže jim připravujeme různé programy, aby smysluplně trávili svůj volný čas, měli zábavu a byli i ve společnosti lidí.“

Z výzkumu dále plyne, že nejdůležitější specifika práce vedoucí k naplnění těchto cílů jsou správná komunikace a budování vztahu s klientem domova pro seniory i jeho rodinou. V tomto vztahu je podstatná důvěra a také je zde specifický empatický přístup, který pomáhá při zjišťování i pochopení potřeb klienta, uvědomit si jeho silné i slabé stránky, rizika, která mohou při práci vznikat.

R1: „Empatii. Nejdůležitější je určitě empatický přístup.“

R4: „Určitě důvěru.“

Respondentky také říkají, že je velmi důležité, jakým způsobem ke klientovi přistupují. Zdůrazňují nutnost **individuálního přístupu, projevení úcty** k jejich životu a zkušenostem.

R2: „Chovat k nim úctu, všimla jsem si, že si to klienti považují, mají rádi, když jim i já jako sociální pracovník věnuji svůj čas.“

Dalším cílem je **zmocňování klienta** k vykonávání veškerých aktivit, které mu jeho stav dovolí a **posilování jeho pocitu samostatnosti a svobody**. Je třeba se zaměřit na to, v čem je nezbytné klientovi pomoc nabídnout a poskytnout, nemělo by jít o pomoc v situacích, které je klient schopen zvládnout sám, popřípadě s dopomocí.

R3: „Já za nejdůležitější považuji dát jim pocit, že si stále můžou o tom životě rozhodovat sami, i když je tam třeba větší míra té dopomoci tak aby věděli, že je to jejich život a oni mají právo si o něm rozhodovat, i když už jdou ty schopnosti dolů. Neudělat z nich ležící trosku, která si neumí rozhodnout nic a budeme ji poskytovat péči i v oblastech které nejsou potřeba...“

## 2.4 Diskuse

Diskuse je, stejně jako celá tato práce, zaměřena na oblast individuální práce, práce s rodinou klienta a na oblast hlavních cílů, kterých chtějí domovy pro seniory při své práci dosáhnout.

### 2.4.1 Individuální práce

Pro práci s klienty v domovech pro seniory je naprosto nezbytné vycházet z jejich potřeb. Každý člověk je jedinečná osobnost a je třeba brát v úvahu jeho vlastní životní zkušenosti. Dle mého názoru je v této oblasti velmi přínosné využití *biografie*. Tématem biografie se zabývá Procházková (2019), jak jsem již zmínila v teoretické části této bakalářské práce. Zmapování životních zkušeností napomáhá sestavení vhodného *plánu péče*. V rámci využívání tohoto modelu sestavuje sociální pracovník s klientem jeho rodokmen. Informace, které pracovník získá, mu pomáhají k lepšímu poznání klienta. Sestavování biografie s klientem může být pro klienta také *kvalitním trávením volného času*. Vzpomínáním na svůj život a popisováním svých zkušeností klient trénuje svou paměť. Pozitiva zájmu o životní příběh klienta popisují a vyzdvihují také Dlabalová a Klevetová (2008, s. 94). Zároveň se mapováním životního příběhu klienta může posilovat vztah mezi ním a pracovníkem. Důležitost vhodně nastaveného *vztahu* mezi klientem, jeho rodinou a sociálním pracovníkem vyzdvihuje také Kopřiva (2016, s. 16-18), podle něj mají někteří pomáhající pracovníci tendenci být nadřazení a nezúčastnění, jiní mají naopak potřebu se pro klienta obětovat a za každou cenu mu pomoci. Dále uvádí, že je potřeba zvolit zlatou středí cestu, kdy by pomáhající pracovník neměl být ani příliš angažovaný, ani příliš neangažovaný. Tento vztah je třeba vybudovat na vzájemné *důvěře*. Toto se odvíjí od schopností a dovedností sociálního pracovníka v oblasti komunikace, a to již od prvního kontaktu s klientem a jeho rodinou. Výzkum tedy ukazuje, že navázání dobrého vztahu s klientem je odrazovým můstkem pro další úspěšnou a kvalitně prováděnou sociální práci s klienty domovů pro seniory. Pro navázání takového vztahu je také nutné, aby byl jak sociální pracovník, tak celý tým pečovatелů schopen *empatického přístupu*. Tento názor zastává i Matoušek (2007, s. 203), který popisuje, že vcítit se do situace klienta může být obtížné. Empatie je ale v práci se seniory velmi důležitá, pomáhá při zjišťování i pochopení potřeb klienta, uvědomit si jeho silné i slabé stránky, rizika, která mohou při práci vznikat. Tento vztah je důležitý pro kvalitní práci a velkou roli zde hraje také

projevení úcty. Navrátil (2001, s. 50), který se zabývá přístupem orientovaným na klienta, má podobný názor. Tento přístup je zaměřen právě na budování vhodného vztahu s klientem a již jsem ho popisovala v teoretické části této práce. Já osobně se domnívám, že Přístup orientovaný na klienta je v praxi velmi hojně využíván. Z výzkumu i z odborné literatury vyplývá, že je vztah mezi klientem a sociálním pracovníkem zásadní pro kvalitně poskytovanou sociální práci, a právě na toto je Přístup orientovaný na klienta zaměřen.

Co se týče potřeb klientů, z výzkumu plyne, že sociální práce se seniorem začíná již při podání žádosti do domova pro seniory. Všechny respondentky se shodují na tom, že *sociální šetření*, které je sociálními pracovníky prováděno před přijetím do domova seniorů je velmi důležité. Toto šetření bývá většinou prvním setkáním s potenciálním klientem i jeho rodinou a již v tomto okamžiku si může pracovník s klientem začít budovat vztah. Toto šetření má pro sociálního pracovníka velký význam. Pracovník při něm zjišťuje nejen to, jestli zájemce o službu splňuje určitá kritéria pro přijetí, tedy jestli zájemce vůbec spadá do skupiny osob, kterým je daná služba určena, ale i jeho očekávání, potřeby, ověřuje si informace uvedené v žádosti o poskytování sociální služby, jak situace vznikla, co jí předcházelo. U tohoto šetření bývá přítomen také člen rodiny, aby mohl doplnit potřebné informace. Domnívám se, že osobní kontakt se zájemcem poskytuje pracovníkovi možnost se na „vlastní oči“ přesvědčit a posoudit vážnost situace. Samy respondentky vidí důležitost v projevení úcty klientovi. Dle mého názoru je to projev lidského přístupu k seniorům v domovech pro seniory a důkazem, že se sociální pracovníci snaží vytvořit v rezidenčních zařízeních tohoto typu bezpečné prostředí. Z toho, že jsou klienti rádi, když jim sociální pracovníci věnují svůj volný čas usuzuji, že jsou sociální pracovníci opravdu v úzkém kontaktu se svými klienty a mají dobře navázaný vztah.

Jak jsem již zmínila, zásadní a nezbytná je také *komunikace*, kterou respondentky popisují jako velmi důležitou, a to nejen při zjišťování potřeb klientů, ale ve všech oblastech sociální práce se seniory. Dle mého názoru není v praxi možné komunikaci se seniorem opomíjet, pakliže chceme poskytovat klientům domovů pro seniory kvalitní pomoc a péči. V komunikaci je nutné využívat schopnosti *aktivního naslouchání*. Rozumíme tím poskytování dostatečných zpětných vazeb, na povídání hovořící osoby, v sociální práci klienta nebo uživatele sociálních služeb. Nejedná se pouze o schopnost pozorně poslouchat, ale také parafrázovat, objasňovat a shrnovat a zároveň je nutné

udržovat oční kontakt s hovořícími klienty. Dle mého názoru je oční kontakt při hovoru podstatnou věcí, zejména pak s touto cílovou skupinou. V praxi jsem nabyla dojmu, že senior má v tomto případě pocit, že rozumím a plně chápu, co mi říká, to samé platí při shrnování přijatých informací. Při práci s jakoukoliv cílovou skupinou, je dle mého názoru také důležité umět číst a rozeznávat neverbální signály a emoční stránku sdělení. Jak je z výzkumu patrné, komunikace nesmí být opomíjena ani u seniorů, kteří již nejsou schopni komunikovat verbálně. V takových případech je třeba věnovat pozornost neverbálním projevům souhlasu a nesouhlasu a celkově neverbálnímu vyjadřování. V rámci správné komunikace zprostředkovává a nabízí sociální pracovník pomoc při vzájemné komunikaci mezi klientem a rodinou, jeho nejbližšími i mezi úřady. Podobný názor má také Janáčková (2008, s.17-18), která se důležitostí neverbální komunikace zabývá. Mimoslovně sdělujeme emoce – nálady, pocity, afekty, naznačujeme zájem atd. Je nezbytné, aby pracovníci tyto projevy sledovali hlavně u seniorů, kteří již nejsou schopni plně komunikovat verbálně. Je třeba u nich sledovat projevy souhlasu, nesouhlasu a další pohyby a gesta abychom mohli zjistit jejich potřeby a přání a následně poskytovat tu nejlepší péči.

Po přijetí do zařízení jsou potřeby klientů zjišťovány v rámci *individuálního plánování*. V rámci individuálního plánování je dle respondentů nutné nastavit optimální péči podle jednotlivých potřeb klientů. Malíková (2011, s. 158-159) má na toto stejný názor, individuální plánování a s tím související stanovení osobních cílů vidí velmi pozitivně. Podle ní přináší sledování klienta a vyhodnocování individuálních plánů zvyšování pocitu jistoty, bezpečí a důstojnosti klientů. Dále pak uvádí, že individuální plánování může pro sociálního pracovníka nejprve znamenat více práce a administrativní činnosti, je ale třeba ho podstoupit, a to hlavně během adaptačního procesu klienta, kdy je pro něj vše nové a je třeba mu pomoci se začleněním a zvyknutím si na nový styl života. Zároveň je také velmi důležité zapojovat seniory do různých *aktivizačních činností*, ať už jsou zaměřeny na posilování či zlepšování jejich schopností a dovedností anebo na aktivní a kvalitní trávení volného času. Při individuálním plánování vzniká prostor pro setkávání se se sociálním pracovníkem a otevírá se zde cesta k řešení jakýchkoliv problémů. Toto plánování zároveň dává seniorovi možnost se podílet na plnění svých cílů a posiluje v něm pocit soběstačnosti.

Pro vhodné nastavení individuálních plánů a plánů péče je také třeba, aby *spolupracoval celý tým pracovníků*, který se skládá ze zdravotníků, sociálních

pracovníků, ošetřovatelů, aktivizačních pracovníků a dalších, což záleží na konkrétních zařízeních. Celý tým by měl znát slabá i silná místa seniora a také rizika, která práce se seniory obnáší.

#### **2.4.2 Práce s rodinou**

I v této oblasti se dá říci, že se respondenti shodují, a to na tom, že rodina hraje v životě klienta domovů pro seniory velkou roli. Přechod do pobytového zařízení bývá pro seniory zátěžovou zkouškou. Nové prostředí může v seniorovi vyvolávat pocity nejistoty, strachu z neznáma a mnoho dalších. Existuje několik způsobů, kterými se pracovníci zařízení snaží přechod do nového prostředí seniorům zpříjemnit. Po přijetí nového klienta do domova seniorů je velmi nutné, aby mu pracovníci věnovali maximální pozornost. Je to úkol pro celý tým, který se na práci se seniorem podílí. Sociální pracovník může být pro klienta důvěrníkem a prostředníkem pro komunikaci se světem. V adaptačním procesu je to ale hlavně *kontakt s rodinou* a její podpora, která seniorovi přechod do nového zařízení usnadní. Rodina a blízcí pomáhají klientovi s adaptací na nové podmínky života a nové prostředí. Spolupráce s klientovou rodinou je na denním pořádku. Ovšem musí zde být pozitivní přístup ze strany rodiny, aby tato spolupráce fungovala tak jak má. Rodina klienta je zapojována do práce s klientem, aby *podporovala a zvyšovala soběstačnost a schopnosti* seniora. Samozřejmě je rodina klienta velkým přínosem v oblasti jeho psychické pohody. Být ve společnosti svých blízkých působí na klienty pozitivně, proto je snaha rodiny zapojit se do péče o klienta organizací vždy podporována. Podle Haškovcové (2010, s. 278-279) je zapojení rodiny do práce s klientem v domovech pro seniory důležité hlavně pro *psychickou pohodu* klienta. Dle mého názoru je potřeba, aby se sociální pracovník zaměřil na budování vztahu založeného na důvěře i co se členů rodiny klienta týče. Opět to vychází ze schopnosti správné komunikace. To, že se rodina podílí na péči o klienta a na práci s ním může být přínosné i pro její členy, nejen pro konkrétního klienta. V případě, že již rodina či blízcí nezvládají o svého seniora pečovat sami v domácím prostředí a nestačí ani využití jiných sociálních služeb, které mohou péči o seniora usnadnit, objevuje se zde potřeba využití pomoci služeb pobytových. V takových případech může rodina cítit, že nesplnila svou povinnost a selhala v péči o své rodiče, blízké. A tak tedy přesto, že sociální pracovnice zdůrazňují důležitost spolupráce s rodinou pro klienta, ti členové rodiny, kteří využijí možnosti se takto zapojit do péče o něj, mohou sami získat pocit potřebnosti. Důležitost zapojování rodiny do péče o seniory vyzdvihuje i Matoušek



(2010, s. 182-183), jak jsem již popsala výše. Zastává stejný názor, jako respondenti výzkumu. Dobré rodinné vztahy a pevné vazby jsou podle něj velmi důležité pro případné zlepšení složité situace klienta zařízení. Z toho důvodu je žádoucí, aby sociální pracovníci s rodinami klientů spolupracovali. Tato spolupráce je zásadní pro správnou informovanost o životě klientů zařízení. Kontakt instituce s rodinou seniora je důležitý i pro rodinu samotnou. Je dobré, když i sama rodina cítí, že pro své blízké udělala to nejlepší, co mohla.

Dle mého názoru se v této oblasti objevuje velký problém, který vzniká v důsledku pandemie covidu-19. Rodinné návštěvy a kontakt mezi klienty a jejich blízkými jsou v současné době omezeny na minimum. Je tedy velmi důležité, aby byl kladen důraz na smysluplné trávení volného času více než předtím, Vzniká zde tedy také potřeba využívání technických pomůcek pro online setkání. Toto sebou opět nese řadu problémů, vzhledem k tomu, že senioři nejsou na tento typ komunikace zvyklí. Tato skutečnost může mít velké negativní dopady na psychické zdraví seniorů. Jakákoliv alternativa nikdy nemůže plně nahradit osobní kontakt mezi rodinou a klientem. Tato spolupráce mezi sociálním pracovníkem a klientem je zásadní pro správnou informovanost o životě klientů zařízení. Myslím, že to, kým se obklopíme je podstatné pro kvalitu našeho života, zejména pak pro kvalitu života ve stáří. Z tohoto důvodu je nutné podporovat rodinné návštěvy a kontakty mezi klienty zařízení a jejich rodinami. Věřím tedy, že společnost těch správných lidí nás dělá šťastnější a množství času, které nám stáří přináší je skvělé prožít v jejich společnosti. Naši milovaní totiž mohou zahnat i ty nejhorší myšlenky, které na nás mohou v této životní etapě číhat. Můj pohled na stáří je tedy pozitivní. Myslím, že každé životní období má své klady a zápory a do jisté míry je jen na nás, jak ho přijmeme.

### **2.4.3 Cíle sociální práce**

Hlavními cíli sociální práce s klienty domovů pro seniory je *udržení úrovně soběstačnosti* nebo v lepším případě zvyšování této úrovně. Dle mého názoru je *posilování autonomie* klientů velmi důležité. Je nutné, aby si senioři uvědomovali, že o svém životě si mohou stále rozhodovat sami, i když jim stáří přineslo mnoho změn, které je nutí využívat pomoci ostatních. Posilování pocitu soběstačnosti dodává klientům také pocit svobody. Dle mého názoru je důležité, aby klienti domovů pro seniory neustále věděli, co se s nimi a kolem nich děje. Dalším cílem je poskytnutí *dostačujících podmínek pro důstojné stáří* a pro *smysluplné trávení volného času*. V tomto případě myslíme důstojnost jak vrozenou, která náleží všem lidem proto, že jsou

lidmi, tak i důstojnost nahodilou, která se týká konkrétních situací. V případě domovů pro seniory by se tedy měli pracovníci soustředit na to, aby byly klientovi poskytnuty dostatečné podmínky pro důstojné stáří. Těmito podmínkami mohou být například soukromí při osobní hygieně, možnost volby (např. Jakou variantu jídla by si dal klient k obědu? Jaké si chce vzít pyžamo? Jak si chce vyzdobit svůj pokoj?) a další. Všechny tyto na první pohled maličkosti dodávají klientovi pocit soběstačnosti a svobody o sobě nadále rozhodovat, i když je jeho stav výrazně ovlivněn všemi změnami a problémy, které mu přineslo stáří. Na volný čas jsou zaměřeny aktivizační činnosti, které by měly být, jak popisuje Matoušek (2010, s. 182), nastaveny tak, aby docházelo k posilování funkčních schopností, fyzické zdatnosti, pohybových a kognitivních schopností.

Dalším cílem sociální práce je *spolupracovat v týmu* pomáhajících pracovníků zařízení a tím se podílet na péči o klienta a na *zlepšování kvality jeho života*. Cíle sociální práce, kterých chtějí pracovníci při své práci s klienty dosáhnout popisuje i Bednář (2014, s. 12). Stejně jako respondenti kvalitativního výzkumu této práce zmiňuje především podporu autonomie a nezávislosti, *prevenci sociálního vyloučení*, potřebu *respektování potřeb klienta a individuální přístup* a uvádí také partnerství, tedy *vztah* a spolupráci mezi pracovníkem a klientem zařízení. Dále pak popisuje provázanost poskytovaných služeb, tento cíl jsem již zmínila výše, jde o propojení zdravotní a sociální péče a zároveň také jiných potřebných služeb. Tyto cíle tedy můžeme shrnout slovy Gabrielové (2018, s. 105-106), která říká, že cílem sociální práce se seniory je zachování nebo zlepšení sociálního fungování klientů a kvality jejich života. Kvalitu života seniorů je třeba zlepšovat a zachovávat. Sociální práce se zaměřuje na to, co tito lidé mohou dělat a snaží se co nejvíce zvyšovat jejich příležitosti v sociálním systému, také se zaměřuje na naplňování potřeb seniorů a uplatňování jejich práv, podporu autonomie a nezávislosti. K naplnění těchto cílů je, jak je patrné z výzkumu, potřeba využívat jistá specifika sociální práce. Těmito specifiky myslím tedy *správnou komunikaci*, *navázání vhodného vztahu založeného na důvěře* s klienty a jejich rodinami, *zjišťování potřeb klientů*, *empatický přístup*, *vhodné propojení sociální práce se zdravotní péčí*, vhodné nastavení *aktivizačních činností* atd. Z toho plyne, že všechny oblasti sociální práce se seniory v domovech pro seniory jsou spolu propojovány a navzájem se prolínají.

## Závěr

Hlavním cílem této bakalářské práce bylo identifikovat a popsat specifika sociální práce s klienty v domovech pro seniory. Zaměřovala jsem se na oblast individuální práce s klientem, práce s rodinou klienta a na oblast hlavních cílů, kterých chtějí domovy pro seniory při své práci dosáhnout. Jedním z kroků, kterými jsem chtěla dojít k naplnění tohoto cíle bylo popsání práce s klienty domovů pro seniory z teoretického hlediska za využití odborné literatury. Dalším krokem bylo provedení kvalitativního výzkumu. Díky rozhovorům se sociálními pracovníky jsem měla možnost se specifiky sociální práce se seniory v domovech pro seniory zabývat také po stránce praktické. Při sociální práci s klienty v domovech pro seniory je vždy třeba vycházet z individuálních potřeb klienta, to vyplývá jak z poznatků autorů odborné literatury, tak z výpovědí respondentek kvalitativního výzkumu.

Pro zjišťování potřeb a pro začátek budování vztahu s klientem slouží před přijetím do domova sociální šetření, při kterém si sociální pracovník ověřuje vážnost situace zájemce a pravdivost veškerých informací. Sociální pracovník také pomáhá klientům při adaptaci na nové prostředí po přijetí do domova. Adaptační proces je pro klienta náročnou záležitostí, proto je třeba, aby pracovníci věnovali tomuto seniorovi zvýšenou pozornost a řádně s ním komunikovali. Respondentky spatřují individuální plánování jako nejdůležitější a nejefektivnější způsob zjišťování potřeb klientů jejich zařízení. Individuální plány jsou vytvářeny i vyhodnocovány za přítomnosti klientů, což je staví do centra dění, dává jim možnost i nadále rozhodovat o svém životě. Sociální práce v domovech pro seniory je tedy také zaměřována na posilování soběstačnosti a autonomie klientů a jejich zmocňování do takové míry, do jaké to situace klienta dovoluje. Dalším specifikem této práce je vhodná komunikace se samotným klientem, jeho rodinou i podporování a zprostředkování komunikace mezi klienty, jejich blízkými i okolním světem, úřady apod. Správná komunikace je velmi důležitá, protože umožňuje sociálnímu pracovníkovi navázat a prohlubovat s klientem vztah založený na vzájemné důvěře. Komunikace se seniorem je specifická v tom, že ji musíme přizpůsobit konkrétní situaci a stavu jedince, který je ovlivněn všemi změnami, které stáří přináší. Proto je nutné mít přehled nejen o klientově současné situaci, ale také o celém jeho životním příběhu. Dalším specifikem sociální práce s klienty domovů pro seniory je podporování aktivního trávení volného času, k tomu jsou využívány aktivizační činnosti zaměřené na posilování, udržování a zlepšování schopností

a dovedností klienta. Při práci se seniory, kteří využívají služeb domova pro seniory je také dle respondentů velmi důležité spolupracovat s rodinou klienta a je nutné tuto spolupráci zahájit již před nástupem do zařízení. Spolupráce s rodinou je v sociální práci s klienty v domovech pro seniory velmi přínosná, návštěvy rodinných příslušníků i jakékoliv jiné pozitivní podílení se na práci s klientem má na něj i jeho život příznivý vliv, zejména pak na jeho duševní stránku. Zapojení rodiny do práce se seniory v pobytových zařízeních je velmi důležité pro psychickou pohodu a zdraví klienta. Specifické pro práci se seniorem je také správné propojení zdravotní péče a sociální práce odvozené od individuálních potřeb klientů. Z tohoto důvodu se v domovech seniorů o klienta stará tým složený z ošetřovatelů, zdravotníků, sociálních pracovníků a jiných pracovníků v sociálních službách jako jsou například aktivizační pracovníci. Spolupráce tohoto týmu je nutná k tomu, aby mohla být poskytována pomoc a péče ušitá na míru konkrétním klientům. Jak jsem v této bakalářské práci několikrát zmínila, ke každému klientovi domova pro seniory je potřeba přistupovat jako k jedinečné bytosti, která má svůj vlastní životní příběh a zkušenosti. Hlavními cíli sociální práce v domovech pro seniory je především udržení nebo posílení soběstačnosti klientů těchto zařízení, zvyšování kvality jejich života, podpora kvalitního trávení volného času klientů. Práce sociálních pracovníků, kteří pracují s klienty domovů pro seniory je náročná a obsahuje velké množství aktivit, které tyto pracovníci vykonávají. Musí ovládat mnoho dovedností a disponovat nespočtem schopností nutných pro práci se seniory.

Domnívám se, že se mi podařilo za pomoci odborné literatury a textů, popsat nejdůležitější specifika sociální práce s klienty domovů pro seniory po stránce teoretické. Díky kvalitativnímu výzkumu jsem měla možnost tuto oblast doplnit také o pohled sociálních pracovníků, kteří v domovech pro seniory pracují a doplnit tuto práci o praktickou část. Sepsání bakalářské práce mi přineslo prohloubení znalostí z oblasti sociální práce s cílovou skupinou seniorů v domovech pro seniory.

## Seznam použité literatury

1. BEDNÁŘ, Martin. *Manuál zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe*. [2. vyd.]. Olomouc: Caritas - Vyšší odborná škola sociální Olomouc, 2014. ISBN 978-80-87623-10-7.
2. DVOŘÁČKOVÁ, D. *Kvalita života seniorů: v domovech pro seniory*. Praha: Grada, 2012. ISBN 978-80-247-4138-3.
3. MÜHLPACHR, Pavel. *Gerontopedagogika*. Brno: Masarykova univerzita, 2004. ISBN 80-210-3345-2.
4. HAŠKOVCOVÁ, Helena. *Fenomén stáří*. Vyd. 2., podstatně přeprac. a dopl. Praha: Havlíček Brain Team, 2010. ISBN 978-80-87109-19-9.
5. HERMANOVÁ, M. *Aktuální kapitoly z péče o seniory*. Brno: T.I.G.E.R., 2008. ISBN 978-80-7013-475-7.
6. HROZENSKÁ, M., DVOŘÁČKOVÁ, D. *Sociální péče o seniory*. Praha: Grada, 2013. ISBN 978-80-247-4139-0.
7. MALÍKOVÁ, Eva. *Péče o seniory v pobytových sociálních [sic] zařízeních*. Praha: Grada, 2011. Sestra (Grada). ISBN 978-80-247-3148-3.
8. MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. 3., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0213-4.
9. MATOUŠEK, Oldřich, Pavla KODYMOVÁ a Jana KOLÁČKOVÁ, ed. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-818-0.
10. MATOUŠEK, Oldřich. *Základy sociální práce*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-331-4.
11. MLÝNKOVÁ, Jana. *Pečovatelství: učebnice pro obor sociální péče – pečovatelská činnost*. Praha: Grada, 2010. ISBN 978-80-247-3185-8.
12. NAVRÁTIL, Pavel. *Teorie a metody sociální práce*. Brno: Marek Zeman, 2001. ISBN 80-903070-0-0.
13. JANÁČKOVÁ, Laura; WEISS, Petr. *Komunikace ve zdravotnické péči*. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-477-9.
14. JAROŠOVÁ, Darja. *Péče o seniory*. Ostrava: Ostravská univerzita, 2006. ISBN 80-7368-110-2.

15. JIRÁSKOVÁ, Věra. *Mezigenerační porozumění a komunikace*. Praha: Eurolex Bohemia, 2005. ISBN 80-86861-80-5.
16. KLEVETOVÁ, Dana a Irena DLABALOVÁ. *Motivační prvky při práci se seniory*. Praha: Grada, 2008. Sestra (Grada). ISBN 978-80-247-2169-9.
17. KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese*. Vydání osmé, v Portále sedmé. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-1147-1.
18. URBAN, David. *Specifika sociální práce při práci s vybranými cílovými skupinami*. Praha: NLN, Nakladatelství Lidové noviny, 2018. ISBN 978-80-7422-637-3.
19. POKORNÁ, Andrea. *Komunikace se seniory*. Praha: Grada, 2010. Sestra (Grada). ISBN 978-80-247-3271-8
20. PROCHÁZKOVÁ, Eva. *Biografie v péči o seniory*. Praha: Grada Publishing, 2019. ISBN 978-80-271-1008-7.
21. VENGLÁŘOVÁ, Martina. *Problematické situace v péči o seniory: příručka pro zdravotnické a sociální pracovníky*. Praha: Grada, 2007. ISBN 978-80-247-2170-5.

## Online zdroje

1. Senioři v ČR v datech - 2020 | ČSÚ. *Český statistický úřad* | ČSÚ [online].  
Dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/czso/seniori-v-cr-v-datech-2020>
2. *Zákony pro lidi – Sbirka zákonů ČR v aktuálním konsolidovaném znění* [online].  
Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108#cast3>

## **Abstrakt**

HORKÁ, A. *Sociální práce se seniory*. České Budějovice. Bakalářská práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Teologická fakulta. Katedra sociální a charitativní práce. Vedoucí práce doc. PhDr. David Urban, Ph.D.

Klíčová slova: stáří, senioři, domovy pro seniory, sociální pracovník

Bakalářská práce se skládá ze dvou částí. První část je teoretická, obsahuje charakteristiku seniorské populace, dopady, které má stáří na společnost. Dále pak teoretická východiska sociální práce s individuálním klientem domovů pro seniory a jejich rodinami. Také zde popisují hlavní cíle sociální práce v domovech pro seniory. Druhá část je praktická. Obsahuje kvalitativní výzkum. Na základě rozhovorů se sociálními pracovníky identifikuje a popisuje specifika sociální práce využívaná v domovech pro seniory. Cílem této bakalářské práce je identifikovat a popsat specifika sociální práce se seniory v domovech seniorů.



## **Abstract**

HORKÁ, A. *Social work with seniors*. České Budějovice. Bachelor's thesis. University of South Bohemia in České Budějovice. Theological Faculty. Department of Social and Charity Work. Head of Work doc. PhDr. David Urban, Ph.D.

Keywords: old age, seniors, homes for the elderly, social worker

The bachelor's thesis consists of two parts. The first part is theoretical, contains the characteristics of the elderly population, the effects that old age has on society. Furthermore, theoretical starting points of social work with an individual client of homes for the elderly and their families. I also describe here the main objectives of social work in homes for the elderly. The second part is practical. It contains qualitative research. Based on interviews with social workers, it identifies and describes the specifics of social work used in homes for the elderly. The aim of this bachelor's thesis is to identify and describe the specifics of social work with seniors in homes for the elderly.