

JIHOČESKÁ UNIVERZITA V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH
ZDRAVOTNĚ SOCIÁLNÍ FAKULTA

**Názory seniorů na způsob odměn pečovatelům,
kteří jim poskytují domácí péči**

Bakalářská práce

Jméno autora: Kršková Hana

Jméno vedoucího práce: Mgr. Zimmelová Petra, Ph.D.

23.4.2008

Abstrakt

Práce se zabývá odměnami, které poskytují senioři pečovatelům terénních pečovatelských služeb. Jejím cílem je zjistit, zda tyto odměny ovlivňují vztah mezi pečovatelem a seniorem a kvalitu péče o seniora.

Kvalitativní výzkum využívá jako hlavní metodu nestandardizovaný rozhovor vedený s pečovateli terénních pečovatelských služeb, pro srovnání s péčí ambulantní byl jeden z rozhovorů veden s pečovatelem poskytujícím péči v ambulantním zařízení. Seniorům byly rozdány dotazníky. Ty byly využity jako doplňková metoda výzkumu.

Z výsledků výzkumu je patrné, že vztahy mezi účastníky ovlivňují přijetí, odmítnutí či poskytnutí daru. Ačkoliv senioři i pečovatelé odmítají, že by docházelo ke změně vzájemných vztahů po přijetí odměny, přesto k jistým změnám, někdy i negativním, dochází. Ze strany seniorů jde o případ, kdy senior považuje poskytnutí odměny za jistou nutnost a součást péče. Na straně pečovatele může dojít ke zhoršení vztahu v případě přijetí odměny, kterou pečovatel považuje za nadměrnou a není schopen ji asertivně odmítnout.

Odměna někdy vede ke zvýšení propustnosti hranice pečovatel – senior. Někteří pečovatelé pocítují jistou míru závaznosti vůči svému klientovi a snaží se mu jeho přízeň oplatit. Dochází tak k „nevědomému“ posunu v kvalitě péče o seniora. Pečovatelé přiznávají, že někdy udělají pro klienta službu „navíc“ mimo rámec své pracovní náplně. Práce se zbývá také etickými hledisky přijímání darů.

Výzkum odhalil řadu dalších problémů, jako je neobeznámenost pečovatelů s přijímáním darů od seniorů zaměstnavateli, nepropracování problematiky přijímání darů ve standardech kvality sociálních služeb poskytovateli, chybějící školení pečovatelů týkajícího se asertivního odmítání osobních darů a možných rizik spojených s přijímáním těchto darů, ke kterým může docházet

Problematika osobních darů pečovatelům, ač prokazatelná a častá, je do značné míry tabuizována. Z výzkumu vyplývá nutnost tuto problematiku vynést na světlo a reálně se jí zabývat, a zabránit tak nedorozuměním a konfliktním situacím jak ve vnitřním prožívání pečovatele či seniora, tak v meziosobním vztahu pečovatele

a seniora, zamezit případnému porušení práv klienta, předcházet syndromu vyhoření u pečovatele. Práce může být podnětem pro řešení nastíněných nedostatků.

Abstract

The bachelor thesis deals with rewards given by seniors to the caregivers employed in home care service institutions. Its aim was to investigate if such rewards influence the relationship between the caregiver and the client as well as the quality of provided care.

The principal method of qualitative research was a non-standardized interview with the caregivers in home care centres. For a comparison, one interview was conducted with a caregiver providing care in an outpatient facility. The seniors were supplied with questionnaires which were used as an additional method of survey.

The research results proved that the relationship between the persons involved can influence possible acceptance of a gift, its rejection or presenting a gift. Despite the fact that both the seniors and caregivers deny any change of mutual relations after accepting a reward, there still exist certain, sometimes even negative, changes. From the point of view of the seniors such changes occur when the senior considers giving a reward to be a necessity and part of the care. On the other hand, the caregiver may feel that the relationship deteriorated after the acceptance of a reward which he or she views as too valuable, and yet is not able to reject it in an assertive way.

A reward may lead to enhanced „permeability“ along the boundary between the caregiver and the client. Some caregivers feel indebted and try to pay back the client's favour. Thus there can be an „unconscious“ shift in the quality of care. The caregivers admit that they sometimes do the client an extra favour which is beyond their standard duties. The thesis also deals with the ethical aspects of accepting gifts.

The research disclosed a number of other problems such as the absence of employers' awareness of caregivers taking gifts, missing rules in the standards of social services dealing with accepting gifts, no training of caregivers focused on assertive rejection of personal gifts and on possible risks connected with accepting the gifts.

The problems of personal gifts to caregivers, though provable and frequent, seem to be largely tabooed. The research indicates that it is necessary to specify these

problems and deal with them. It may help avoid misunderstanding and conflict situations both in the subjective feelings of the caregiver as well as the senior, and in the interpersonal relationship between the caregiver and the senior client. It can also prevent possible breach of the client's rights and avert the burn-out syndrome in the caregiver. The thesis can stimulate solutions to the mentioned problems.

Prohlášení:

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma „Názory seniorů na způsob odměn pečovatелům, kteří jim poskytují domácí péči“ vypracovala samostatně a použila jsem pramenů, které cituji a uvádím v přiložené bibliografii.

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění souhlasím se zveřejněním své bakalářské práce, a to v nezkrácené podobě elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách.

V Českých Budějovicích dne:

Poděkování:

Na tomto místě bych chtěla poděkovat své konzultantce Mgr. Zimmerlové, Ph.D. za odborné vedení při zpracování bakalářské práce. Dále bych chtěla poděkovat všem pracovníkům terénní pečovatelské služby, kteří byli ochotni věnovat svůj drahý čas rozhovorům a všem uživatelům těchto služeb za spolupráci při vyplnění dotazníků.

Obsah:

Úvod	10
1. Současný stav	12
1.1 Stáří a stárnutí z pohledu statistik	12
1.2 Potřeby seniora	14
1.2.1 Fyziologické potřeby	14
1.2.2 Potřeba bezpečí	16
1.2.3 Sociální potřeby	17
1.2.4 Potřeba autonomie	18
1.2.5 Potřeba seberealizace a sebenaplnění	18
1.3 Zdroje, ze kterých senior platí péči o svou osobu	19
1.4 Terénní pečovatelská služba	20
1.4.1 Úhrada nákladů za pečovatelské služby	21
1.4.2 Poskytování terénní pečovatelské služby	21
1.5 Pečovatel a kvalifikační potřeby pečovatele	22
1.6 Rozdíl v úkonech pečovatelky pro rozvoz obědů a klasické pečovatelky	23
1.7 Pečovatel – angažovaný a neangažovaný pracovník	24
1.8 Postoj pečovatele k seniorovi	25
1.9 Vztah mezi pečovatelem a seniorem	25
1.10 Péče o seniora	27
1.11 Etika, standardy kvality sociálních služeb a vnitřní předpisy	29
1.12 Ekonomické násilí na seniorech	31
2. Cíl práce	33
3. Metodika	34
3.1 Použitá metoda	34
3.2 Charakteristika výzkumného souboru	34
4. Výsledky	37
4.1 Nestandardizované rozhovory s pečovatelkami	37
4.2 Vyhodnocení dotazníku vyplněného seniory na základě prosté četnosti	51

4.3 Škálované vyhodnocení dotazníku vyplněného seniory	57
5. Diskuse	61
6. Závěr	67
7. Seznam použitých zdrojů	69
8. Klíčová slova	73
9. Přílohy	74

Úvod

Bakalářská práce je zaměřena na problematiku osobních darů, které dávají klienti (senioři) terénních pečovatelských služeb svým pečovateli. Pečovatelé se s tímto problémem často setkávají. Poskytovat pečovateli odměny je pro seniory typické a je vyjádřením nejen jejich radosti, ale také spokojenosti a náklonnosti k pečovateli.

Řadu let jsem pracovala jako pečovatelka v terénních službách. Sama vím, že se pracovník v domácí péči nevyhne nabídce daru od svého klienta. Pečovatelé se stávají důležitou součástí života seniorů. Jsou s nimi v častém kontaktu. Mezi klientem a pracovníkem se utvářejí vztahy blízké vztahům rodinným. To platí zejména u seniorů, kteří bývají opuštěni a pečovatel se stává jediným jejich kontaktem se společenským prostředím. Nahrazuje seniorům rodinného příslušníka.

Senioři chtějí vyjádřit pečovateli svou vděčnost a řada z nich volí osobní dary. Pečovatel se následně potýká s otázkami, zda odměnu přijmout, či nepřijmout, jak tuto situaci řešit a jak na ni reagovat.

Cílem práce je blíže zkoumat uvedenou problematiku z hlediska vlivu odměn na vztah mezi klientem a pečovatelem a výslednou kvalitu péče. Toto hledisko se dotýká etiky práce pracovníka v sociálních službách.

Vztah mezi klientem a pracovníkem je křehkou a rozbitnou záležitostí. Neobejde se bez pevně stanovených pravidel a vhodné hranice mezi seniorem a pečovatelem. Tato hranice i vztah obou zúčastněných mohou být narušeny přijetím odměny. Hranice se může stát propustnější a to může vést k manipulaci s pečovatelem ze strany klienta. Ve vzájemném vztahu se přijetí odměny může odrazit v náklonnosti pečovatele ke klientovi a případnému upřednostnění takového klienta před ostatními.

Také péče o seniora může vykazovat jisté změny. Pečovatel se o takového klienta může starat lépe než o ostatní.

Pokud následující hlediska nastanou, mění se kvalita péče a vzájemné vztahy, a přijetí daru se tak stává etickým problémem. Pečovatel, jakožto pomáhající, nemůže hodnotit klienta podle odměny, ale podle potřeby. K tomu slouží jeho odborná způsobilost pro tuto práci a obeznámení s etikou poskytování sociálních služeb. Kurz

určené pro pracovníky v sociálních službách poučují pečovatele o přístupu ke klientům, ve kterém jsou nepřipustné jakékoliv známky diskriminace či upřednostňování jednoho klienta před druhým.

Organizace poskytující pečovatelské služby mají stanoveny standardy kvality sociálních služeb. Někdy jsou součástí organizace vnitřní pravidla blíže upravující přijímání osobních darů. Pokud jsou tato pravidla stanovena, mají s nimi být obeznámeni jak pracovníci, tak příjemci služeb.

Osobně si myslím, že téma poskytování odměn pečovatelům je poměrně tabuizováno, nehovoří se o něm. Pečovatelé nemají žádný opěrný bod, který by jim pomohl vyjasnit tuto situaci a vyvarovat se případným problémům, které s sebou přijímání odměn nese.

Ani vedoucí pracovníci pečovatelských služeb nevědí, jak k této problematice přistupovat a jak ji hodnotit. Jde o etický problém, který je třeba řešit ve vnitřních předpisech organizace, aby nedošlo ke střetu zájmů mezi klientem a poskytovatelem služeb? Je tento problém spíše profesní, nebo osobní záležitostí mezi klientem a pečovatelem? Toto jsou otevřené otázky, k jejichž odpovědím napomáhá tato bakalářská práce.

1. Současný stav

1.1 Stáří a stárnutí z pohledu statistik

Dnešní doba se vyznačuje postupným stárnutím obyvatelstva. Toto stárnutí je charakteristické prodloužením střední délky života. Ta v České republice v současné době dosáhla u žen hranici 79 a u mužů 72 let. Vedle snižování úmrtnosti se na stárnutí populace podílí snížení porodnosti. Mladí lidé mají pouze tolik dětí, aby byli schopni kvalitně zabezpečit rodinu (5).

Chronologické, neboli kalendářní stáří podle návrhu WHO z roku 1980 počíná 60. rokem života a je členěno na ranné stáří (senescence, 60 – 74 let), vlastní stáří (senium, 75 – 89 let) a dlouhověkost (90 a více let). Individuálně bývá hodnoceno odlišně. Zeptáme-li se seniorů, podle čeho určují stáří, málokdy kladou věk za rozhodující měřítko. Na prvním místě je fyzické zdraví, dále následuje věk, ztráta duševní svěžesti a autonomie. Věkovou hranici stáří senioři posunují více k vyššímu věku (3, 15).

Za starou je podle OSN považována populace, ve které je více jak 7% obyvatel starších 65 let. Této hranice dosáhla Česká republika již v roce 1950 a hodnota se zvyšovala až do roku 1970, kdy dosáhla hodnoty 12,1% a následně začala stagnovat až do roku 1990. Poté dochází vlivem snížení úmrtnosti a poklesu porodnosti k dalšímu stárnutí populace. V roce 2003 tvořil podíl 13,9%. (30)

V rámci populace lze skupinu seniorů považovat za samostatnou složku, která se od ostatních vrstev liší jistými specifiky. Vezmeme-li tuto skupinu samostatně, vytváří heterogenní celek související s věkovým rozpětím, které seniory zahrnuje. Najdeme zde zjevné rozdíly v chování či smýšlení šedesátníků a lidí osmdesátiletých a starších. Rozdíly ve stárnutí jsou i uvnitř jednotlivých věkových skupin. Jednak mezi seniory početně převažují věkové skupiny kolem šedesáti let a přirozeně, jak se s věkem zvyšuje specifická úmrtnost, starší kohorty nevyhnutelně vymírají. Přesto se se zlepšujícími se úmrtnostními poměry stále více lidí dožívá vyššího věku, což následně souvisí i s větší potřebou péče o seniory. (30)

S přibývajícím věkem se zhoršuje zdraví seniorů. Ženy jsou na tom zdravotně hůře než muži. Zatímco se muži ve věku 75 let těší ještě „průměrnému zdraví“, ženy v tomto věku spadají do kategorie „špatné zdraví“. Podobné je to s výskytem chronických onemocnění. Ve věku mezi 60 – 70 lety trpí chronickou chorobou 80% obyvatelstva. Přítomnost choroby nese následná omezení, která mohou vést ke ztrátě soběstačnosti a snižují kvalitu života seniora. Téměř 20% seniorů lze považovat za částečně závislé na péči druhé osoby a 5% je na této péči závislých převážně či úplně (5).

Péče poskytovaná nesoběstačným nebo nemohoucím seniorům, bývá ve většině případů (58%) poskytována dětmi, dále manželkou či manželem v případě manželských párů (21%), vzdálenými příbuznými pak v 10% a zbylých 17% seniorů bývá svěřováno do rukou cizí osoby (30).

Pokud mohou senioři volit mezi samostatným bydlením nebo bydlením s dětmi, volí život ve vlastním bytě, preferují blízkost bydliště svých dětí a vítají jejich časté návštěvy. Preference vlastního bydlení zůstává u seniorů i v případě, že se jejich zdravotní stav výrazně zhorší. Dávají pak přednost životu v domě s pečovatelskou službou či jiném zařízení pro seniory, aby si zachovali svou autonomii a nezávislost na dětech. Největší množství seniorů by volilo při zhoršení zdravotního stavu život ve vlastním bytě za pomoci rodiny nebo sociálních institucí. (52% ve věku od 60 do 69 let, 63% starších 80 let). K ústavnímu bydlení většina seniorů slevuje až v případech nevyhnutelnosti, kdy senior doma nadále zůstat nemůže a ani rodina o něj v takovém případě pečovat nemůže či nechce (14).

Nejčastěji využívanou formou sociální pomoci u seniorů žijících v domácnosti je pečovatelská služba. Využívá ji zhruba 11% seniorů, nejčastěji senioři žijící osaměle, méně často manželské páry. Někteří senioři těchto služeb nevyužívají. Považují je za drahé. K obavám spojeným s pečovatelskou službou patří dostupnost, kvalita, obavy vpustit cizí osobu do bytu. Objevují se požadavky, které ani pečovatelská služba nemůže splnit, jako je celodenní či noční dohled a menší zdravotnické úkony, jako podávání léků či aplikace inzulínu (13).

1.2 Potřeby seniora

Uspokojování základních i vyšších potřeb je spojeno s uvědoměním si určitého nedostatku (přebytku) v organismu nebo ve vlastním sociálním prostředí. Pocit nedostatku vyvolává nutnost naplnění potřeb. Nejsou-li naplněny potřeby základní, je ovlivněno uspokojování potřeb vyšších. Při neuspokojení životních potřeb vzniká stav nepohody nazývaný frustrace (16).

Lidskými potřebami se zabýval americký psycholog A. H. Maslow. Seřadil potřeby člověka do pěti kategorií. Jedna kategorie navazuje na druhou a bez uspokojení potřeb z nižší kategorie není možné dosáhnout uspokojení potřeb z kategorie vyšší. K těmto na sebe navazujícím potřebám patří fyziologické potřeby, potřeba bezpečí, sociální potřeby, potřeba autonomie ve smyslu svobody a potřeba seberealizace, sebenaplnění. Fyziologické potřeby stojí na samém základě „pyramidy potřeb“ a potřeba seberealizace na jejím vrcholu (28).

1.2.1 Fyziologické potřeby

Fyziologické potřeby stojí na samém prahu „pyramidy potřeb“, jsou základní a bez jejich uspokojení není možné dosáhnout uspokojení potřeb výše uvedených. Mezi tyto potřeby patří:

Výživa (jídlo a pití): Pro staršího člověka nebo člověka pohybově omezeného může být stravování velkým problémem. Můžeme pomoci tak, že obstaráme pomůcky k jídlu a pití nebo zabezpečíme pravidelnou přípravu jídel. V současné době v každém městě existuje organizace umožňující rozvoz jídel a zajištění teplé stravy seniorům (27).

Vyprazdňování: Je důležité upravit pitný režim, stravu. Můžeme do ložnice umístit toaletní židli. Senior má možnost využívat různé druhy inkontinentních pomůcek, které předepíše praktický lékař (3).

Dýchání: V domácnostech starých lidí se setkáváme s nevětraným prostředím. Senior si kvalitu vzduchu neuvědomuje, je na ni zvyklý. Měli bychom dbát na dobré vyvětrání místnosti. Upravit polohu na lůžku, aby se dýchání stalo snazším a v případě

podezření na akutní onemocnění přivolat lékaře. U domácností se suchým vzduchem můžeme využít zvlhčovače vzduchu (27).

Spánek a odpočinek: Spánku je zapotřebí věnovat dostatečnou pozornost. Upravit lůžko, aby nebylo pomuchlané, aby shrnuté prostěradlo netlačilo seniora při spánku a polštář nebyl příliš vysoko. Dbáme na dobré provětrání místnosti a mírné osvětlení. Místnost nesmí být přetopená. Snažíme se zamezit pronikání hluku z ulice do místnosti a eliminovat jakékoliv rušivé elementy, které by bránily starému člověku usnout (27).

Hygiena (jako podmínka zdraví): Pohled seniorů na hygienu může být odlišný od současných norem, které považujeme za správné. Měli bychom způsob a četnost celkové hygieny přizpůsobit přání a potřebám starého člověka. Jiná je situace u člověka, který nemá zájem starat se o svou tělesnou čistotu, je zanedbaný a je třeba jej k mytí přimět (24).

Správná teplota: Aby nedošlo k přehřátí organismu v letních měsících, měli bychom doporučit omezit pohybovou aktivitu, nabídnout lehký vzdušný oděv, zvýšit příjem tekutin a minerálů, popřípadě seniora potírat vlažnou vodou. K podchlazení dochází v důsledku involučních změn (úbytek svalové hmoty, podkožního tuku). Roli sehrávají vlivy sociálně ekonomické (osamělost, chudoba), duševní (deprese, demence), tělesné a vnější (léky, týrání ve smyslu úmyslného vystavování chladu). Byt by měl být dobře vytopený v zimních měsících (21).

Zdraví: Souvisí se zlepšením životního stylu, omezením kouření, alkoholu a jiných škodlivých návyků, zlepšení výživy a zvýšení fyzické aktivity. Zlepšení životního prostředí zahrnuje uspokojivé bydlení seniorů, bezpečnost doma i venku, doprava, prevence špatného zacházení se seniory doma i ze strany profesionálních pečujících, dále integraci do společnosti a omezení izolace a osamocení. Společenské aspekty zdraví zasahují do oblasti příjmů, sociálních vztahů a podpory rodiny při péči o seniora (6).

Hovoříme-li o zdraví člověka, nikdy jej nemůžeme hodnotit pouze z hlediska fyziologického. Z definice zdraví Světové zdravotnické organizace (WHO) z roku 1946

je zřejmé, že zdraví není pouze absencí nemoci, ale že jde o stav plného tělesného, duševního, sociálního a duchovního blaha člověka.

Smích a pláč (jako fyzická záležitost): Při smutku vznikají v těle člověka jisté chemické látky, které je vhodné z těla vyplavit. Nikdy nezakazujme člověku plakat, protože slzy mají schopnost očistit tělo od těchto látek. Projev radosti přináší člověku pocit uvolnění a přispívá k jeho tělesnému i psychickému blahu. Pláč i smích patří k přirozeným projevům lidského jedince (11).

Fyzické kontakty: Dotek je pro seniora stejně důležitý jako pro kojence. Umožňuje mu uvědomit si sám sebe, své vlastní tělo. Při osobní hygieně klademe důraz na dotek a jeho vhodnou intenzitu. I dotek hovoří o našem vztahu ke druhému člověku a dodává seniorovi pocit sounáležitosti (24).

1.2.2 Potřeba bezpečí

Je touhou po důvěře, spolehlivosti, stabilitě, osvobození od strachu a úzkosti, potřebu ochránce, ekonomického zajištění apod. Pokud chybí v životě pořádek a řád, je její uspokojení na prvním místě. Je spojena se ztrátou životní jistoty. Individuálně se liší od člověka ke člověku (28).

Potřeba ekonomického zabezpečení: Jaký vliv má na starého člověka nedostatek finančních prostředků můžeme vidět u lidí, kteří mají nejnižší starobní důchod, nepobírají důchod vdovský, platí hodně peněz za pronájem bytu a léky nutné k udržení dobrého zdravotního stavu. Neustále počítají, co si mohou dovolit a co ne, dostávají se do situací, kdy šetří na jídle, mají obavy z budoucnosti. Nemocní lidé mívají finanční problémy. Neznají své nároky na důchod, popřípadě jiné příplatky či sociální služby (23).

Potřeba fyzického bezpečí: Stáří jako takové je spojeno se zhoršeným pohybem, zhoršenou stabilitou. Pokud je starý člověk v přítomnosti někoho jiného, zpravidla chodí mnohem lépe. Jakmile osamotní, cítí nejistotu, má strach, že upadne a sám se nedokáže postavit. Strach zhoršuje jeho stabilitu. Pocit bezpečí zvyšuje užívání

kompenzačních pomůcek jako jsou hole a chodítka. V doprovodu je vhodné poskytnout rámě (24).

Potřeba psychického bezpečí: Minibergová (15, str.9) uvádí následující: „Starý člověk se špatně adaptuje na změny, rovněž se nerad rozhoduje.“ Senior má rád pravidelnost. Má dobrý pocit z toho, když ví, v jakou dobu má co očekávat, aby se na to mohl řádně připravit. U seniorů je třeba dodržovat jistá pravidla, dát orientační body dne, podle kterých by se senior mohl řídit. Děje-li se něco výjimečného, včas jej upozornit. Senior se na změny špatně adaptuje (24).

1.2.3 Sociální potřeby

Člověk je tvorem společenským. Potřebuje ke své spokojenosti kontakt s ostatními lidmi, pocit sounáležitosti, příslušnosti ke skupině či osobě. Žádný člověk nevydrží být dlouhodobě sám, bez kontaktu se sociálním prostředím. Změny v citovém prožívání, snížená schopnost komunikovat spolu se zhoršením zraku a sluchu mohou vést k sociální izolaci člověka, prohloubit pocit osamělosti, méněcennosti, zbytečnosti (15).

Potřeba informovanosti: Senioři, i když nevycházejí ze svých bytů, potřebují vědět, co se děje kolem, ve vnějším světě, v jejich čtvrti, rodině. Rádi se dozvídají informace o svých známých, které nemohou navštěvovat. Chtějí vědět, co se změnilo a co zůstává stejné. Informace jim nahrazují osobní kontakt s vnějším světem, který ztratili vlivem imobility a nemožnosti opustit byt. Potřebu mohou saturovat i televizní a rozhlasové přijímače. Měly by být umístěny tak, aby je senior dobře viděl i slyšel (13).

Potřeba náležet k nějaké skupině: Tato potřeba je u starého člověka výrazná. Typické je lpění na rodině. Pokud senior rodinu nemá, upoutává se na své přátele a známé nebo pečovatele. Pociťuje, že člověk nenáleží k žádné skupině, je pro seniora bolestný a těžko se s ním vyrovnává (24).

Potřeba lásky: Když necítíme od ostatních lásku nebo ji nemáme komu dát, život pro nás ztrácí význam. Senior potřebuje vědět, že s ním někdo počítá. To mu dává

smysl života. Typická je pro opuštěné seniory připoutanost na pečovatele. Mnohdy se stává jediným přítelem. Může být seniorovi blíží než členové rodiny žijící daleko. Díky přítomnosti pečovatele, který jeví zájem o osobnost starého člověka, nalézá opět smysl existence (24).

Potřeba vyjadřovat se a být vyslechnut: Senior se potřebuje podělit o pocity a zkušenosti. Zažívá tak svou hodnotu. Může ještě světu něco přinést a předat (24).

1.2.4 Potřeba autonomie

Jde o potřebu a právo moci rozhodovat sám o sobě, o svém životě, o uspořádání svého bytu nebo způsobu trávení volného času. Jde o svobodu rozhodovat se, kterou bychom neměli člověku upírat a o kterou senior, zejména pak člověk v rezidentních zařízeních, často přichází. Pokud si nemůže sám zorganizovat svůj život, ztrácí pro něj smysl a přináší pocit prázdnoty (25).

V domácí péči zůstává člověku více možnosti rozhodnout o svém životě. Je to on, kdo určuje, co by ten den potřeboval, zda pomoci s úklidem, obstarat nákup nebo jen posedět a popovídat. V ambulantních zařízeních je tato možnost omezena režimem dne běžným v zařízení a časem pečovatelek a ošetřovatelek (10).

1.2.5 Potřeba seberealizace a sebenaplnění

Na konci uspokojení všech potřeb stojí potřeba nalézt smysl života, tendence realizovat své schopnosti a záměry. Člověk chce být tím, kým podle svého názoru může být. Tato potřeba je aktuální v každém věku, ve stáří se však stává výraznější. Ve stáří může být problém najít smysl života. Není zde možnost vykonávat jakoukoliv činnost. Člověk je závislý na pomoci zvenčí a sám si připadá bezvýznamný. Ztratí-li člověk smysl života, ztrácí chuť žít (28).

Potřeba seberealizace je zařazena na vrcholu pyramidy potřeb. Přesto může zahrnovat i potřeby nižší, které uspokojují člověka natolik, že se stávají smyslem života. Může se to týkat rodiny, dobrých vztahů s ostatními lidmi nebo zájmové činnosti (24).

1.3 Zdroje, ze kterých senior platí péči o svou osobu

Senior využívající terénních pečovatelských služeb si hradí služby z vlastních příjmů nebo z příspěvku na péči. Na příspěvek na péči má senior nárok v případě, že se jeho soběstačnost a možnosti péče o vlastní osobu sníží. Topinková (26, str.7) uvádí následující definici soběstačnosti: „Soběstačný je člověk, který nemá podstatné omezení tělesných ani duševních schopností a který samostatně a bez pomoci nebo asistence druhých osob zvládá všechny potřebné činnosti denního života v prostředí, v němž žije. Pokud vyžaduje podporu, dohled neb pomoc druhé osoby, hovoříme o závislosti.“

Podle stupně závislosti je příspěvek rozdělen do 4 stupňů, které se odlišují výší příspěvku na péči. Výši příspěvků znázorňuje tabulka č.1

Tabulka 1: Výše příspěvků na péči za kalendářní měsíc:

Stupeň závislosti	Výše příspěvku za kalendářní měsíc
Stupeň I. (lehká závislost)	2 000 Kč
Stupeň II. (středně těžká závislost)	4 000 Kč
Stupeň III. (těžká závislost)	8 000 Kč
Stupeň IV. (úplná závislost)	11 000 Kč

Zdroj: Zákon č. 108/2006 Sb. ze dne 14. března 2006 o sociálních službách v platném znění

Do péče o vlastní osobu se řadí úkony jako příprava, podávání, porcování a schopnost přijímání stravy a dodržování pitného režimu. Úkony týkající se vlastní hygieny, vstávání z lůžka, schopnosti posadit se, obléknout se, pohybovat se a přemísťovat předměty denní potřeby. Hodnotí se kvalita chůze a orientace v přirozeném prostředí, schopnost ošetření drobných ran a dodržování léčebného režimu (17).

Soběstačnost seniora zasahuje oblast komunikace, orientace vůči jiným osobám, v čase a mimo přirozené prostředí, schopnost nakládat s penězi, obstarávání osobních záležitostí, schopnost zapojit se do sociálních vztahů přiměřených věku a úkony související s obstaráváním nákupů a domácnosti (17).

Stupeň závislosti je následně určován podle počtu úkonů, které již není senior schopen zvládat a při kterých potřebuje pomoc jiné osoby (31).

O příspěvek na péči může senior požádat na obecním úřadě obce s rozšířenou působností v místě trvalého pobytu žadatele. O výši příspěvku rozhoduje příslušný úřad na základě sociálního šetření v domácnosti seniora a hodnocení posudkového lékaře (8).

Příspěvek dostává senior měsíčně do vlastních rukou, v případě, že nemůže příspěvek převzít z důvodů zdravotního stavu nebo příspěvek není užíván k účelům, na které je určen, může být pro přijetí příspěvku určen zvláštní příjemce. Péči může senior přijímat od více poskytovatelů sociálních služeb. Dále může být příspěvek použit na hrazení nákladů, které vznikly osobě blízké pečující o seniora (8).

1.4 Terénní pečovatelská služba pro seniory

Pečovatelská služba je převážně terénní služba poskytovaná především v domácnosti seniora, ale může být i ambulantní. Pečovatelská služba je poskytována osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodů věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení (17).

V případě seniorů je pečovatelská služba poskytována v domácnostech a v domech s pečovatelskou službou pokud jde o služby terénní nebo v ambulantních zařízeních jako jsou centra denních služeb, denní stacionáře apod. Zahrnuje pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu, pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu, poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy, pomoc při zajištění chodu domácnosti a zprostředkování kontaktu se společenským prostředím (32).

Vyhláška 505/2006 Sb. upravuje rozsah úkonů, které jsou v rámci pečovatelské služby poskytovány. Smlouva mezi poskytovatelem a příjemcem pečovatelské služby by měla uvádět úkony, které si příjemce v rámci služby vybral (31).

Dostupnost pečovatelských služeb se liší obec od obce, jak uvádí Holmerová (6, str.28): „Záleží na obci a regionu, ve kterém senioři žijí. Některé obce zajišťují pro své občany velmi dobré služby, jiné nezajišťují téměř žádné služby.“

1.4.1 Úhrada nákladů za pečovatelské služby

Sociální služby jsou poskytovány bez úhrady nebo za úhradu. Pečovatelská služba patří do služeb poskytovaných za úhradu (17).

Způsob a výše úhrady za úkony pečovatelské služby je nezbytnou součástí smlouvy mezi poskytovatelem a příjemcem služby. O výši úhrady za jednotlivé úkony musí být klient informován před podepsáním smlouvy s poskytovatelem. Výši úhrady za jednotlivé úkony stanovuje organizace, která služby poskytuje. Ceny určené poskytovatelem nesmí přesáhnout částky stanovené vyhláškou 505/2006 Sb. Vyhláška upravuje maximální stanovenou cenu za jednotlivé úkony pečovatelské služby (32).

Vyhláška 505/2006 Sb. dále upravuje osoby, které jsou zproštěny úhrady poplatků za úkony poskytnuté péče. V našem případě jde o účastníky odboje, osoby, u kterých byl neoprávněný výkon vazby nebo trestu odnětí svobody delší než 12 měsíců, osoby, které byly zařazeny v táboře nucených prací, v pracovním útvaru, ve vojenském táboře nucených prací nebo v centralizačním klášteře s režimem obdobným táborům nucených prací, pokud celková doba pobytu v těchto zařízeních činila 12 měsíců (31).

V takovém případě hradí částky spojené s výkonem pečovatelských úkonů stát na žádost poskytovatele.

Pokud jsou smlouvou sjednány činnosti, které jdou nad rámec tzv. základních (povinných) činností, může být požadována úhrada až do výše skutečných nákladů za tyto činnosti (31).

1.4.2 Poskytovatelé terénní pečovatelské služby

Poskytovat sociální služby nebo pro tyto účely zřizovat právnické osoby mají obce a kraje. Mezi významné poskytovatele patří nestátní neziskové organizace, které vyplňují černá místa ve službách zřizovaných orgány veřejné správy a jsou schopny pružně reagovat na potřeby občanů. Služby mohou poskytovat také fyzické osoby vedené v registru poskytovatelů sociálních služeb (17).

Poskytovatel pečovatelské služby musí být zapsán v registru poskytovatelů sociálních služeb u MPSV. Na registraci je právní nárok. Oprávnění poskytovat pečovatelskou službu vzniká rozhodnutím o registraci. Poskytovatel má povinnost poskytovat úkony, které jsou v rámci služby stanoveny zákonem č. 108/2006 Sb. a vyhláškou č. 505/2006 Sb. (17).

O registraci rozhoduje krajský úřad příslušný podle místa trvalého pobytu fyzické osoby nebo sídla osoby právnické. V případě, že zřizovatelem služby je ministerstvo, rozhoduje o registraci ministerstvo (32).

1.5 Pečovatel a kvalifikační potřeby pečovatele

Podmínkou výkonu činnosti pracovníka v sociálních službách je způsobilost k právním úkonům, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost (17).

Pečovatelem je pracovník v sociálních službách, který provádí pečovatelskou činnost v domácnosti osoby spočívající ve vykonávání prací spojených s přímým stykem s osobami s fyzickými a psychickými obtížemi, komplexní péči o jejich domácnost, zajišťování sociální pomoci, provádění sociálních depistáží pod vedením sociálního pracovníka, poskytování pomoci při vytváření sociálních a společenských kontaktů a psychické aktivizaci, organizační zabezpečování a komplexní koordinování pečovatelské činnosti (32).

Odbornou způsobilostí pečovatele je základní vzdělání, střední vzdělání, střední vzdělání s výučním listem, střední vzdělání s maturitou nebo vyšší odborné vzdělání a absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu. Absolvování akreditovaného

kvalifikačního kurzu se nevyžaduje u fyzických osob, které získaly způsobilost k výkonu zdravotnického povolání v oboru ošetrovatel (17).

Úkolem kvalifikačního kurzu je nahlédnout do problematiky kvality sociálních služeb, zlepšit komunikačních dovedností, úvod do psychologie, ochrany zdraví, etiky, lidských práv a důstojnosti, sociálně právní minimum a základy sociální práce. Speciální část kurzu se zaměřuje na praktické dovednosti jako je péče o domácnost, základy péče o nemocné, krizová intervence, prevence týrání a zneužívání osob, kterým je služba poskytována, a odborná praxe (1).

Po absolvování kvalifikačního kurzu pro pracovníky v sociálních službách většinou nedochází k následnému kvalifikačnímu růstu pečovatelek. Jednak je toto vzdělání pro tuto pomáhající profesi považováno za dostačující, takže zaměstnavatelé od svých zaměstnanců následný profesní růst nepožadují a také pečovatelky jej považují za zbytečný. Ne z důvodů, že by se nechtěly dále vzdělávat, ale zejména z důvodů poměrně malého finančního hodnocení tohoto zaměstnání (19).

1.6 Rozdíly v úkonech pečovatelky pro rozvoz obědů a klasické pečovatelky

Pečovatelky bývají zpravidla rozdělovány do dvou odlišných kategorií. Pracovnice zajišťující rozvážku obědů, které méně přijdou do kontaktu s klientem (rozvážkové pečovatelky), a pečovatelky, které se starají o zajištění chodu domácnosti klienta (klasické pečovatelky). Ta či ona role je posléze spojována s určitou očekávanou činností, která se u obou typů pečovatelek liší (19).

Mezi běžné úkony „rozvážkových pečovatelek“ patří v první řadě rozvezení obědů v danou dobu, odnesení obědů na smluvené místo nebo do bytů seniorů, domlouvání podmínek doručení oběda s klientem nebo jeho rodinou. Úkolem těchto pečovatelek je také podávání zprávy o zdravotním stavu klienta, které je často ztíženo tím, že se pečovatelky s klientem vůbec nevidí, dají jídlo na smluvené místo a jdou dál. K dalším povinnostem „rozvážkových pečovatelek“ patří administrativní činnost související s výběrem plateb za rozvážku od klientů, vyhotovování denních a měsíčních

výkazů o výkonu pečovatelské služby, zajištění potvrzení o výkonu úkonů klientem, řízení motorového vozidla a podobně (19).

Práce „klasický pečovatele“ se v jistých úkonech odlišuje. Vedle toho, že musí zaskakovat „rozvážkové pečovatelky“ v době jejich nepřítomnosti, přebírají také práci „klasické pečovatelky“, která na rozvážce zaskakuje. Tím se jejich práce stává poněkud komplikovanější, protože na nich zůstává rozhodnutí, o kterého klienta se budou moci postarat ještě ten den a u kterého péči odložit na jindy (pokud o těchto záležitostech nerozhoduje přímo vedoucí pečovatelské služby). Ve smluvené době pak musí navštívit klienty a vykonat dohodnuté úkony (údržba domácnosti, nákupy, hygienické úkony, ohřev a podání jídla a pod.). Vedle toho vykonávají řadu činností, které s dohodnutými úkony nesouvisí, například pomoc při řešení různých potíží a problémů, základní sociálně-právní poradenství, podávání žádostí či provádění drobných ošetrovatelských úkonů. Ostatní úkoly, jako administrativní činnost, jsou shodné s činností „pečovatelky rozvážkové“ (19).

1.7 Pečovatel – angažovaný a neangažovaný pracovník

Povolání pečovatele je zařazováno k tak zvaným pomáhajícím profesím. Pracovník pomáhajícího povolání, vedle určitého profesního vzdělání, jež získá na příslušné škole či kursu, musí mít jednu velice důležitou vlastnost, kterou je schopnost vytvářet lidský vztah mezi ním a klientem. Tuto vlastnost se člověk nenaučí ve škole, týká se jeho osobnosti a schopnosti přistupovat k lidem, naslouchat jim a vžít se do jejich situace (12).

Angažovaný pracovník do vztahu s klientem vkládá určitou míru svého osobního prožívání, zajímá se o názory klienta, jedná se zaujetím, poslouchá jej, vnímá jeho pocity a je přitom uvolněný. Právě svou přirozeností vytváří bezpečnou atmosféru, nechává klienta, aby vyjádřil své kladné i negativní pocity a dokáže se „připojit“. V jednání s klientem je spíše v pozadí, nesnaží se jej do něčeho nutit.

Dalším znakem dobrého pečovatele je schopnost mít pochopení pro každého. Neznamená to, že by pečovatel měl mít ke všem svým svěřencům stejný vztah, to ani

není v praktickém životě možné, neboť každý z nás preferuje určité lidské vlastnosti, podle kterých si lidí spíše váží, nebo je spíše odmítá. I přes tyto osobní preference je důležité, aby i neoblíbený klient nacházel ve svém pečovateli oporu, aby nebyl pečovatelem odstrkován až na poslední místo (12).

Neangažovaný pracovník je pravým opakem. Neusiluje o vytvoření vztahu s klientem.

1.8 Postoj pečovatele k seniorovi

Ke starému člověku bychom měli vždy přistupovat tak, aby byla zachována jeho autonomie. V pomáhajících profesích můžeme rozlišit čtyři různé postoje ošetřujícího či pečujícího personálu k seniorovi, které také korespondují s povahovými vlastnostmi personálu. Pouze jeden z nich je správný:

Autoritativní typ: Jde o pečovatele, který má tendenci řídit život seniora, neboť si myslí, že je to on, kdo ví, co je pro seniora nejlepší. Vnucuje člověku své názory a je nespokojený, když senior jeho přání neplní (24).

Manipulující typ: V tomto případě se pečovatel svým jednáním snaží seniora nepřímou cestou navést k určitému chování. Nerespektuje jeho autonomii, ke svému cíli používá lež, výmluvy, hovoří ze seniorem vybízivě, může však použít i psychické vydírání, výsměch a jiné metody, které dostávají seniora do velmi nepříjemné situace. Senior ztrácí svou autoritu, autonomii (24).

Ochranitelský typ: Pečovatel se příliš obává o zdraví člověka, vykonává za něho činnosti, kterých je senior chopen sám. Tento postoj může klientovi celkem vyhovovat, není ale pro něj přínosný. Senior ztrácí samostatnost (24).

Spolupracující typ: Pečovatel se snaží pochopit situaci klienta. Nedělá pro seniora příliš, ani jej příliš nepřepíná, pracuje podle jeho tempa, které se ve stáří zpomaluje. Pomáhá tak seniorovi stále se rozvíjet a udržovat v poměrně rovnovážném zdravotním a psychickém stavu (24).

1.9 Vztah mezi seniorem a pečovatelem a jeho hranice

Nemocní, kteří nikoho nemají, se upoutávají na člověka, který o ně pečuje. Čím je člověk závislejší, tím bývá upnutí celistvější. Pečovatel musí zvládnout profesní úkony a poskytnout péči. Může klienta psychicky vést, ale on i klient musí pamatovat na míru. Nikdo na sebe nemůže vzít víc, než unese. Je to těžké, klienti se na pracovníka upnou prostě proto, že nikdo jiný jim ruku nepodá. Profesní vztah pečovatele a klienta může přerůst v hodnotný a oboustranně obohacující, ale nárokovat lásku nelze (4).

Pracovníci pomáhajících profesí se setkávají s lidmi, kteří jim vyprávějí o svých problémech a trápeních. Ke svým klientům mohou mít různý emoční vztah. Mohou je obdivovat, litovat, mohou se na ně zlobit nebo jim mohou být lhostejní (34).

Každý fungující celek musí mít zřetelné hranice. Pokud někdo upřednostňuje zájmy ostatních před svými vlastními, přestává být sám sebou. V pomáhajících profesích jde o to, aby pracovník zůstal sám sebou. Pouze tak může objektivně hodnotit situaci svého klienta. Pokud se zabývá příliš problémy svých klientů, začínají být problémy jeho osobními, ztrácí se objektivní náhled na věc a pracovník jedná pouze ve prospěch svých vlastních emocí (12).

Splývání ve vztahu s klientem je nebezpečné v tom, že více než na empatii je založeno na soucitu. Mezi empatií a soucitem je velký rozdíl. Empatie je formou lidské komunikace, která zahrnuje naslouchání, porozumění a sdělování tohoto porozumění klientovi. Empatie je schopný člověk, který je pevný sám v sobě. Pokud je empatie nahrazena soucitem, pomáhá pracovník svému klientovi tak, jak to vyžadují jeho emoce. Přebírá na sebe činnosti, které mohou klienti vykonávat sami, jen aby jim ulevil v jejich utrpení. Následné přetížení pracovníka může vést k syndromu vyhoření, který je typický ztrátou motivace, vyhasínáním empatie a citlivého přístupu k lidem, jimž má sloužit (34).

Ani přílišná hranice mezi pečovatelem a jeho klientem není vhodná. Může jít o obranu. Pečující se obává, že by utrpení klienta mohlo narušit jeho prožívání. Přílišná hranice vede ke lhostejnosti. Pečovatel se zabývá pouze praktickou stránkou pomoci, činností a prací okolo klienta, a nedává do vztahu ani kousek svého osobního prožívání. Přílišná hranice znemožňuje rezonanci mezi seniorem a pečovatelem. To brání

samotnému rozvinutí vztahu, který je pro starého opuštěného člověka často jediným hodnotným smyslem jeho života. Člověk má potřebu pro někoho žít, proto touží po vztahu s druhou osobu (12).

Hranice mezi pečovatelem a seniorem by měla být dobře určená a polopropustná. Vytvořit takovouto hranici je někdy náročné. Zejména pro člověka citlivého. Hranici je zapotřebí si chránit. To je možné pomocí asertivity, schopnosti sebeprosazení (12)

1.10 Péče o seniora

Staří lidé potřebují péči. Péče je vyjádřením příznivé společenské atmosféry nebo se týká konkrétní formy péče o seniora. Vychází z etických principů a je pomocí potřebnému. S měnící se (ubývající) soběstačností se kvalita i kvantita péče mění. Více se orientuje na potřebnou pomoc (22).

Pečovatel pomáhá starému člověku žít ve zdravém a čistém prostředí. Péče sama o sobě neznamena jen pomoc v domácnosti a při hygieně, její nedílnou složkou je vztah. Vztah by pak měl zahrnovat všechny dimenze života člověka a měl by klást důraz na autenticitu člověka. Není to pečovatel, kdo rozhoduje o klientovi. Sám klient by měl umět rozhodovat sám za sebe, neměla by za něj být přebírána odpovědnost. Pečovatel je zde pouze pomocnou rukou, která vykonává ty úkony, kterých by člověk sám nebyl schopen, pomáhá mu ke kvalitnímu a plnohodnotnému životu v domácím prostředí. Snaží se o zlepšení stavu seniora, pokud je to možné, a nevykonává za něj činnosti, které je schopen udělat. Pouze by tím prohluboval jeho závislost (24).

Rozsah péče o seniora je určována dvěma důležitými ukazateli. Jde o stupeň závislosti a autonomie. Zcela autonomní člověk, který dokáže uspokojit všechny své potřeby sám, nepotřebuje naši péči. U člověka, který ztrácí svou nezávislost, dokáže své fyziologické potřeby uspokojit zčásti nebo vůbec, bude potřeba pomoci při zvládnutí běžných denních činností. Bude potřebovat pomoci s hygienou, oblékáním, úpravou domácnosti či úklidem, bude potřebovat doprovod při procházce nebo návštěvě doktora. Někteří lidé dokáží sice uspokojit své fyziologické potřeby, ale potřebují při tom

dohled. Potřebují sdělit, co zrovna mají udělat, a poté dovedou činnosti vykonat sami. Například potřebují slyšet, co si mají obléknout nejdřív a co až později, jinak by si oblékli svršky a na ně spodní prádlo. V tomto případě za člověka přebíráme do jisté míry odpovědnost (24).

Největší péči potřebuje člověk, který nedokáže uspokojit své potřeby ani není schopen rozhodnout, co potřebuje. S takovým člověkem se v domácí péči setkáváme pouze v případě, že je u něj stále přítomna rodina a v jistých chvílích potřebuje zastoupit či vypomoci. Pak musíme zajistit jak tělesné potřeby klienta, tak za klienta rozhodovat (24).

Pečovatelé jsou často při své péči o klienta omezováni upřednostňováním materiální péče před nemateriální. Materiální péče, do které patří rozvážka obědů, úklid domácnosti a nákupy či pomoc při hygieně apod., se dá snadno vykazovat a organizace tímto získává jasný přehled o práci pečovatele. Pečovatel ale ztrácí možnost komunikace s klientem a to na úkor vztahu klienta a pracovníka. U rozvážkových pečovatelek, které zajišťují rozvoz obědů, klienti bližší kontakt neočekávají. Počítají s tím, že obědy musí být včas všem rozdány. U klasické pečovatelky se vedle úkonů materiální péče očekává i kontakt s klientem. Je to možné, pokud má pracovník na klienta dostatek času. To jde ruku v ruce s kvalitou péče, která se zákonitě zmenšuje, vzrůstá-li zájem o péči. Čím více má pečovatelka na starosti klientů, tím méně jim může věnovat ze svého času, práce je prováděna ve spěchu a klienti pociťují celkové zhoršení péče, zejména ze strany psychické a sociální (20).

Pečovatelská služba je postavena zejména na materiální péči o klienta. Péče se jednoduše vyazuje. V rámci možností je u klientů poskytována i péče nemateriální. Tato péče souvisí ponejvíce s rozhovory s klienty. Rozhovory poskytují pečovatelky klientům buď v průběhu péče nebo ve svém volném čase. Tento způsob péče je ze strany klienta velice žádaný (20).

Poskytnutí nemateriální péče, popovídání si s klientem, závisí na pracovním vytížení pečovatelky. Pokud má pečovatelka volnou chvíli, ráda s klienty popovídá. I způsob volby, kterému klientovi se takto bude věnovat a kterému ne, závisí na pečovateli a jejím přístupu ke klientovi. Raději si pečovatelky popovídají

s klientem, který na ně nevytváří nátlak a se kterým se lépe domluví, než s klientem, který si stěžuje a požaduje plnění služeb i v případě, kdy je pečovatelka vytížena a potřebuje se věnovat jiným neodkladným úkonům. Co se týče poskytování méně podstatných úkonů, které je možno odložit na jiný den či týden, snaží se pečovatelky vyhovět nejprve klientům, kteří si častěji stěžují, a poté teprve klientům, kteří mají větší pochopení pro potíže pečovatelek. Zde vidíme, jakou roli mají osobní sympatie v poskytování péče (20).

Při péči o seniora se mohou vyskytovat jisté chyby. Týká se to hlavně seniorů žijících osaměle ve svém bytě. Zimmelová (2, str. 98) uvádí následující:

- o nedostatečná nebo žádná komunikace pečovatelů se seniorem (např. postavení jídelnosičů za dveře bytu seniora)
- o nezájem o potřeby seniorů ze strany pečovatelů
- o uměle vytvářená snaha o co nejvíce úkonů, jak jinak než za úhradu
- o absence konkurence, resp. monopolní postavení pečovatelské služby v obci

1.11 Etika, standardy kvality sociálních služeb a vnitřní předpisy

Při práci s člověkem, s klientem, hraje v pomáhající profesi důležitou roli požadavek mravnosti, neboli etiky. Dodržování určitých morálních pravidel je naléhavé z toho důvodu, že v popředí veškerého dění a pomáhání je vztah klienta a pracovníka, který může být křehký a snadno rozbitný (29).

Etika se snaží nalézt pravidla správného způsobu života, snaží se nalézt a popřípadě i zdůvodnit obecné základy, z nichž morálka vychází. Etika je tedy teorií morálky (9).

Pro vymezení etiky a vhodného chování pracovníka ve své profesi bylo vytvořeno množství etických kodexů. Nejznámějším z nich je kodex sociálního pracovníka, České asociace sester, osobních asistentů nebo práv klientů. Tam, kde neexistují mezinárodně nebo národně uznané kodexy, se snaží zaměstnanci vytvořit vlastní vnitřní předpisy, které z obecných kodexů vycházejí a snaží se je upravit přímo pro potřebu dané práce (9).

Organizace poskytující domácí péči se, stejně jako jakýkoliv poskytovatel sociálních služeb, neobejde bez standardů sociálních služeb. Standardy jsou zákonem stanovená kritéria, jejichž prostřednictvím je definována úroveň kvality poskytování sociálních služeb v oblasti personálního a provozního zabezpečení sociálních služeb a dále v oblasti vztahů mezi poskytovatelem a klienty. Součástí úpravy jsou mimo jiné jak práva klientů, tak morální předpoklady pracovníků (18).

Ochrana lidských práv v rámci standardů sociálních služeb se zaměřuje na tři kritéria, z nichž první dvě jsou zásadní. Týkají se pravidel pro předcházení situacím, v nichž by mohlo dojít k porušení lidských práv a svobod klienta, postupům použitých při porušení práv a svobod klienta a dále vymezení situací, ve kterých by mohlo dojít ke střetu zájmů klienta a poskytovatele sociálních služeb spolu s pravidly pro řešení takových situací. Třetí kritérium hovoří o vnitřní pravidlech poskytovatele upravujících přijímání darů a pravidel, podle kterých poskytovatel při přijímání darů postupuje. Pečovatelé by měli být s těmito standardy obeznámeni (1).

K základní právům klientů patří možnost žít vlastním způsobem života, dělat rozhodnutí, jaká dělají v běžném životě (co budou jíst, kdy budou vstávat), respektovat soukromí člověka, jeho názor, jeho individualitu. Organizace by měla mít stanovené situace, při kterých by mohlo dojít k porušení práv uživatelů. Jedná se o ochranu osobní svobody, soukromí, osobních údajů, diskriminaci a podobně (18).

Personální a organizační zajištění sociální služby obsahuje kritéria zaměřující se na strukturu a počet pracovních míst, kvalifikační a osobnostní předpoklady přiměřené druhu a kapacitě služby, počtu a potřebám klientů, oprávnění a povinnosti jednotlivých zaměstnanců a dále přijímání a zaškolování zaměstnanců nových (1).

Součástí výše uvedeného standardu kvality v sociálních službách bývají vedle uvedených kvalifikačních a osobnostních předpokladů zaměstnance uvedeny předpoklady morální. Mohou to být národně či nadnárodně uznávané etické kodexy nebo kodexy vytvořené přímo poskytovatelem služeb vytvořené v souladu s kodexy obecně platnými. Součástí kodexů může být i úprava přijímání darů v tom smyslu, že pracovník v souvislosti s výkonem zaměstnání nepřijímá dary a nezneužívá žádné

výhody, které by ohrozily jeho nestranné rozhodování a jednání a pracovník je proto povinen se zdržet všeho, co by mohlo ohrozit důvěru v nestrannost rozhodování. (7)

Úplatkářství definuje trestní zákon. Jeho vztah k pomáhajícím profesím je následující. Úplatkářství je závažným a složitým etickým i právním problémem spojeným s pomáhajícími profesemi. Úplatkářství je trestným činem podle §160 – 162 trestního zákona (1).

Trestní zákon definuje úplatek takto: Přijímání úplatku se dopouští ten, kdo v souvislosti s obstaráváním věcí obecného zájmu přijme nebo si dá slíbit úplatek. Uplácení se dopouští ten, kdo v této souvislosti úplatek poskytne, nabídne nebo slíbí. Za úplatek se považuje každá neoprávněná výhoda, které se dostává uplácenému, nebo s jeho vědomím a souhlasem i jiné osobě (33).

Od úplatku musíme odlišovat sponzorské a osobní dary. Osobním darem je například dar od klienta ošetřujícímu personálu nebo jinému personálu v přímé péči. Osobní dar není přijímán v souvislosti s obstaráváním věci obecného zájmu. Jde o výraz vděčnosti, osobní obdarování jednotlivce (1).

Sponzorský dar je dobrovolným příspěvkem fyzické nebo právnické osoby určený na obecně prospěšné cíle. Jde o legitimní příspěvek. Není protizákonný, nesmí být vynucován ani vázán na určité konkrétní služby (1).

1.12 Ekonomické násilí na seniorech

Ekonomické násilí v rodině je taková situace, kdy již dospělé děti vyžadují finanční výpomoc rodičů, a to neodůvodněně a neoprávněně. Potencionálními agresory v domácím prostředí seniora se mohou stát pracovníci terénních sociálních služeb, kteří za nimi pravidelně docházejí (2).

Zimmelová (2, str. 91) se v knize Domácí násilí – násilí na mužích a seniorech zabývá otázkou ekonomického násilí ze strany pečovatelů a uvádí: „V souboru seniorů žijících v domácnosti, kam vstupují pracovníci terénních služeb, se ekonomické násilí může rozvinout na základě nepsané zvykové povinnosti dávat za službu tzv. všimné neboli drobné od cesty.“ V rámci šetření se zabývá problematikou zakořeněného zvyku

dávat všimné pečovatelkám nebo sestrám. Zkoumá, kolik seniorů poskytuje všimné pracovníkům v terénních službách a zda někteří ze seniorů pociťují strach ze změny péče k horšímu, kdyby odměnu pečovateli neposkytli. Dotazování se netýkalo společenské normality poskytování darů jako je káva, čaj, bonbon či občerstvení, která se nepovažuje za neetickou (2).

Tabulka 2: Odpovědi na otázky ohledně poskytování všimného pracovníkům v terénních službách

Otázka	Odpověď ano	Odpověď ne	Nechci odpovídat
Dáváte pečovatelce drobnou odměnu (do 20 Kč) jako pozornost „od cesty“ <i>odpovídalo 550 respondentů = 100%</i>	294 (53,3%)	100	156
Cítíte povinnost tuto odměnu poskytnout? <i>odpovídalo 294 respondentů</i>	131 (23,8%)	163	0
Pokud byste tuto odměnu neposkytl(a), změnila by se dle Vašeho názoru kvalita péče k horšímu? <i>odpovídalo 131 respondentů</i>	71 (13%)	48	12

Zdroj dat: BURIÁNEK, J. a kol. *Domácí násilí: Násilí na mužích a seniorech*, Praha: Triton, 2006. str. 92. ISBN 80-7254-914-6

Více než polovina (53%) dotazovaných uvedlo, že poskytuje pečovatelům finanční dary a významné procento (13%) se přiznalo, že se obává zhoršení služeb v případě neposkytnutí darů. Jak uvádí Zimmerlová (2, str. 92): „Toto nepsané společenské pravidlo může zvyšovat psychický dopad závislosti a studu za svou závislost na pečovateli.“

2. Cíl práce

Práce se zabývá problematikou osobních darů seniorů pečovateli terénní pečovatelské služby. Výzkum se snaží zjistit, zda odměny seniorů jejich pečovateli ovlivňují vztah mezi seniorem a pečovatelem a kvalitu péče.

3. Metodika

Kvalitativní výzkum, jako doplňková je použita technika kvantitativního výzkumu – dotazník.

3.1 Použitá metoda

Hlavní metodou výzkumu je dotazování, technika nestandardizovaný rozhovor. Rozhovor je veden s pečovateli v terénní péči. Jeden z respondentů má zkušenost jak s terénní, tak ambulantní péčí, jeden rozhovor je veden s pečovatelem ambulantních služeb.

V rozhovoru jsou užity otázky vztahující se ke zkušenostem nebo chování, otázky vztahující se k názorům a otázky vztahující se k pocitům a k vnímání. Otázky jsou zaměřené na minulost a jsou formulovány otevřeným způsobem.

Doplňková metoda je dotazník určený seniorům využívajícím terénních pečovatelských služeb.

Dotazník (viz. příloha 1) obsahuje 7 otázek. Prvních 6 otázek je částečně otevřených, poslední otázka je otevřená. V prvních pěti otázkách respondent vybírá jednu z možností, v šesté vybírá více možností. Poslední otevřená otázka je věnována osobnímu sdělení seniora. Otázky jsou zaměřeny na názory, pocity a fakta, jedna z otázek je hypotetická. Otázky jsou orientované na současnost.

3.2 Charakteristika výzkumného souboru

V případě nestandardizovaných rozhovorů výzkumný soubor tvoří 6 respondentů. Respondenti jsou pracovníci v sociálních službách zaměstnaní jako pečovatelé. Rozhovory byly vedeny s pečovateli v městě Písku. Byli vybráni pečovatelé z organizací Oblastní charita Písek (domácí pečovatelská a ošetrovatelská péče), Diakonie ČCE – středisko Blanka (pečovatelská služba a domov pro seniory), Český červený kříž (domácí pečovatelská a ošetrovatelská péče). Rozhovory s pečovateli

zamítl Domov pro seniory Světlo v Písku s odůvodněním přílišné pracovní zátěže pracovníků v sociálních službách.

Dotazování bylo vedeno v měsíci únoru roku 2008. Respondenti byli před zahájením rozhovoru poučeni o anonymitě rozhovorů, nahrávání rozhovoru na diktafon a následném použití rozhovorů v bakalářské práci. Respondenti byli seznámeni s tématem výzkumné práce před začátkem rozhovoru.

Nestandardizované rozhovory uvádím v doslovné transkripci v části s názvem Výsledky na straně 37. V přepisu byl zachován styl obecného českého jazyka pro zachování autenticity rozhovorů.

Výzkumný soubor u dotazníkového řízení tvoří senioři žijící ve vlastních domácnostech, senioři v domech s pečovatelskou službou města Písek, kteří využívají služeb organizací Oblastní Charita Písek (domácí pečovatelská a ošetrovatelská péče), Diakonie ČCE – středisko Blanka (pečovatelská služba a domov pro seniory), Český červený kříž (domácí pečovatelská a ošetrovatelská péče). Organizace Pečovatelská služba a jesle města Písku odmítla na dotazníkovém řízení spolupracovat s odůvodněním, že u nich problematika osobních darů neexistuje. Dále odmítla spolupracovat Diecézní Charita v Českých Budějovicích s důvodem přílišného zatížení pečovatelů při rozdávání dotazníků a obavy z obtěžování klientů.

V rámci výzkumu bylo rozdáno 50 dotazníků, navrátilo se 29 dotazníků. Návratnost dotazníků záležela na přístupu k seniorům při žádosti o vyplnění dotazníků. V organizacích, kde dotazníky rozdávali pečovatelé s osobní žádostí, aby byly dotazníky vyplněny, a následně byly dotazníky od seniorů vybrány, byla návratnost mnohem větší než u zařízení, kde byly dotazníky rozdány neosobně a senioři je měli odnést do kanceláře vedoucího organizace. V těchto zařízeních dotazníky vyvolaly mnohem větší míru nevole. Zpravidla se seniorům zdálo, že by mohli vyplněnými dotazníky na někoho „donášet“, jak mi sdělila jedna pracovnice, a proto dotazníky raději nevyplňovali. Tento důvod může být také důvodem jistého zkreslení při vyplnění dotazníků.

Někteří respondenti u otázek s volbou jediné odpovědi uvedli více alternativ odpovědí. To se dalo předpokládat s ohledem na věk respondentů. U některých otázek odpověď neuvedli.

Dotazníkové šetření bylo prováděno v měsíci únoru v roce 2008. Výsledky dotazníků jsou hodnoceny jednak na základě četnosti odpovědí s použitím grafů, dále pak jsou hodnoceny na základě škálování a rozdělení respondentů podle odpovědí v 1. otázce do čtyř výzkumných skupin s použitím tabulek. Důvodem je nastínění jistých odlišností odpovědí u jednotlivých skupin respondentů.

4. Výsledky

4.1 Nestandardizované rozhovory s pečovatelkami

Rozhovor č.1 (pečovatelka v terénních službách)

Máte na starost stále stejné lidi nebo se Vám klienti hodně střídají.

Ne, většinou jde pořád o stejné lidi. Jsme u nás jenom tři pečovatelky, a když některá z nás chybí, tak si vezmeme její lidi na starost a jinak máme stále stejné.

Jsou k vám lidé hodní?

No tak jak kteří, to záleží asi na povaze. Jako máte lidi depresivní, veselé, různé. Nevím no, jak kdo.

Dávají Vám někdy vaši klienti nějakou pozornost za to, že o ně pečujete?

Jo, někdy jo. Setkávám se s tím.

Co například?

Tak jsou to různé drobnosti, já nevím, čokolády nebo tak. Někdy i něco většího. Většinou, když si vzpomenou, že máte narozeniny nebo svátek, tak vám dají třeba i flašku vína. Nebo nějaké drobnosti, co vlastně ani člověk nepotřebuje, ale je mu to hloupé odmítnout, protože ví, že mu tím chtějí udělat radost.

A dělá vám to radost?

Jak kdy a jak od koho. Nerada přijímám věci od člověka, který si mě tím chce nějak získat. Jako uplatit nebo tak. Je to pak nepříjemné k němu třeba chodit, tak to raději odmítnu.

Máte s tím nějaké zkušenosti?

No, ne přímo, ale chodila jsem k jedné pani, která neustále někomu něco dávala, a když pak nebylo po její vůli, tak jsem od ní akorát slyšela, co už tomu člověku dala a on dělá jakoby nic. Tak od takového člověka raději nic nepřijímám.¹

Je hodně takových lidí?

¹ V přepisu rozhovorů byl zachován styl obecného českého jazyka. Důvodem je zachování autenticity rozhovorů.

To asi ne. Myslím, že nám spíš chtějí jako vyjádřit svoji náklonnost. Víte, oni jsou senioři často dost opuštění. Obzvlášť ti, ke kterým my chodíme. Někdy ani nemají rodinu. Nebo ji třeba i mají, ale děti se o ně nestarají. Pak jste tou rodinou tak trochu Vy. Ti lidé se na Vás tak jako dost upoutávají. Je to pro ně hrozná představa, že by Vás měli ztratit. A tak Vám dávají i různé dárečky za to, že k nim chodíte a že jste na ně hodná.

Říkala jste, že od některých lidí dary raději nepřijímáte, protože Vás tím chtějí uplatit. Znamená to, že se u Vás změnil postoj k člověku, od kterého jste něco přijala?

No, asi takhle, já musím mít v první řadě udělanou svou práci. To nic nezmění. Přijetí pozornosti od člověka je také dost osobní záležitost. Pokud si s někým nerozumím nebo vím, že to dělá za účelem uplacení, tak si nic nevezmu. Taková věc není jen tak, protože ať chcete nebo ne, trochu Vás zavazuje. Snažíte se ji člověku nějak vynahradit. Není Vám to lhostejné.

Jakým způsobem se jim to snažíte vynahradit.

Nevím, tak třeba jim koupím cestou něco ve městě a nepíšu jim to jako nákup, protože to nestojí za řeč. Ale druhou stranou nemyslím, že by to záviselo jenom na tom, zda mi někdo něco dá, nebo ne. Spíš na tom, kolik mám zrovna času a zda to pro toho člověka chci udělat. Jde asi o osobní sympatie.

Chodíte raději k člověku, který vám dává nějaké ty drobnosti?

To ne. To určitě ne. Jsou lidé, kteří mi něco dají a stejně k nim ráda nechodím, protože jsou neustále mrzutí nebo Vám třeba vynadají za každou maličkost. Dost to pak na člověka doléhá. Já mám pani, která mi v životě nikdy nic nedala a pokud už chtěla, tak jsem ji odmítla, a je to klient, kterého mám ze všech nejraději.

Říkáte, že jste paní odmítla. Někoho odmítnete a někoho ne?

No, někteří lidé se nechají odmítnout. Ale u některých to nejde. Když od nich nechcete věc přijmout, tak se zlobí, nebo Vám to vnucují. A to než si člověka nějak zneprátnit, tak to raději přijmu, ale musí jít opravdu o maličkost. Taky z toho má člověk divný pocit. Hlavně když Vám něco dávají pravidelně. To si říkáte, jestli si nemyslí, že to od nich čekáte. Ale vymluvit si to nenechají. Většinou se bráním tím, že si to brát

nemůžeme. Jenže oni mají tisíc odpovědí, že to nikomu povídat nebudou a tak. To je těžké.

A když nějaký ten dárek dostanete, cítíte se zavázaná?

No, asi trochu ano.

Ovlivní to vaši péči o takového člověka?

To myslím že ne. Snažím se o všechny starat stejně. Takhle to člověk nemůže brát. A když už mu to chci nějak vrátit, tak mu třeba něco malého koupím k narozeninám a tak. Ale rozhodně se o něj lépe nestarám. Kolikrát mi to přinese víc starostí, když něco přijmu, protože pak musím přemýšlet, co mu zase jako dát třeba k Vánocům a navíc od těch lidí někdy dostávajíte takové blbosti, že si člověk říká, co s tím.

Dáváte takovému člověku přednost před jiným, pokud máte více času a můžete si zvolit, ke komu půjdete?

Ne, to ne. Jdu tam, kde je potřeba udělat nějaká práce, která se určitý čas odkládala.

Ještě se Vás na závěr zeptám, mohla byste o tomto hovořit se svým nadřízeným?

Já o těchto věcech nemluvím. Ale myslím, že vedoucí moc dobře ví, že občas od lidí něco dostaneme. Kolikrát se mi i stalo, že moji lidé po mě vedoucí něco poslali a ta to ráda přijala. Já vím, že by to tak možná být nemělo, ale je to tak, no. Tak to prostě chodí. Odmítnout toho člověka je Vám také hloupé.

Rozhovor č.2 (pečovatelka v terénních službách)

Líbí se Vám práce?

No, to já jsem spokojená, velice. Jinak bych tu nebyla. Vždyť výplata 7800, kdo by to dělal?

Co vztahy s klienty, jsou dobré?

Já mám osobně velmi dobré. A nevím, že by si někdo stěžoval.

Setkala jste se někdy s tím, že Vám klienti chtěli vyjádřit svou náklonnost nějakým dárkem?

To ano. To je jasné, to se dělává.

Jak jste k tomu přistoupila?

Ono je to takhle, když se hodně bráníte, když Vám nabízejí nějaký chlebiček, i když je hodně okoralý nebo já nevím jaký příklad, tak když si ho nevezmete, tak ten člověk se urazí. Takže alespoň třeba ze slušnosti.

Ovlivní Vás nějak tady to, Váš vztah k tomu člověku?

To v žádném případě. Tady to je práce, která..., já nevím jak bych Vám to řekla. Tady tu práci nemůže jen tak někdo dělat. Vy jste tady od toho, abyste těm lidem pomohla, i když na Vás budou třeba nadávat. Vy jim musíte dát tu pomoc, kterou budou potřebovat. Takže tohle určitě ne. Je jasné, že když na mě bude někdo příjemný, budu k němu chodit raději, ale tady to nemá v žádném případě žádný vliv. Určitě ne. To by tady nemohl někdo takový ani dělat.

Setkáváte se s tím, že lidé dávají nějaké odměny často, nebo je to jev spíše ojedinělý?

Tak třeba já zas až tak ne, protože to odmítám. Oni se třeba zlobí, ale nemůžete chtít desetikorunu po člověku, o kterém víte, že má důchod, se kterým sotva vyžije, chcete aby spíš sám sobě si udělal radost.

Takže pokud tomu dobře rozumím, vy teda koho můžete odmítnout toho odmítnete a kdo se nedá, od toho třeba ten dar přijmete?

No, jo. Ale když Vám dá někdo nějakou sladkost, tak to snadno přijmete, ale peníze určitě ne.

A stává se Vám, že Vám některý klient neustále něco nabízí a Vy s ním přicházíte do konfrontace a je těžké ho odmítnout?

To ne, tady jsou poměrně rozumní lidé, nejsou na tom nějak, já nevím, mentálně špatně, že to pochopí, nechají si to vysvětlit a já mám už osobně klid, protože... Mě to taky třeba osobně mrzí, protože ty začátky byly takové, že lidé Vám nabízeli poměrně často něco, ale je to už v pohodě a já si myslím, že jsou tady na tom všichni podobně. Taky se mi ze začátku, já nevím, stalo, že jsem od člověka nepřijala desetikorunu a potom jsem ji našla v kapse. Ale je Vám to pak takové blbé, když tam jdete, dělat jako že o ničem nevíte. Tak jsem mu to potom vrátila.

Nezasáhlo to nějak do vašeho vztahu?

No, tak určitě se člověk cítí trochu trapně, ale zase že bych to nějak řešila a třeba se na něj zlobila, to ne. Spíš si pak hlídáte, aby Vám zase něco nezůstalo v tašce. Lidé zkouší všelicos.

A v případě, že byste dostala nějaký ten chlebiček, vyjádříte nějak radost?

No tak poděkuji, co můžete jiného, já nevím...

Nevím, tak třeba že zkvalitníte péči o toho člověka?

Ne, to ne. Je to od nich hezké, ale zase nejde je upřednostňovat.

Myslíte, že si lidé těmito dárčky chtějí člověka získat na svoji stranu nebo zajistit lepší péči?

Ne, určitě ne. Je to spíš vyjádření toho, že vás mají rádi.

No, tak to bude asi všechno...

A jako mohu říct, jenom tak ze své zkušenosti, že nevím o tom, že by tady někdo bral nějaké, já nevím úplatky, jako peníze. Jak jsme se tak bavili, tak nikdy nikdo nic neříkal. Jako o těch drobnostech, to jo, to je asi normální, ale jinak nevím, no. Zase nějaké ty maličkosti, to se asi sluší, tak to prostě chodí.

Na závěr se zeptám, seznamoval Vás někdo s tím, že by se neměly dary od klientů přijímat, nebo jste se s tím nesetkala?

No, tak to mě zabijte, ale já nevím. Já jsem sice měla rozhovor s paní ředitelkou, ale byla jsem tak vynervovaná, měla jsem strach, že tu práci nedostanu, takže nevím.

Rozhovor č.3 (pečovatelka v terénních službách)

Pečujete ráda o seniory?

Tak kdybych o ně ráda nepečovala, tak bych tu práci rozhodně nemohla dělat, to je takový předpoklad. Takže opravdu tu práci dělám s láskou a pro lidi.

Jak Vám klienti vyjadřují spokojenost s vaší péčí?

Klienti? Slovně, řeknou Vám, že Vás rádi vidí, že jsou spokojení, jak se o ně staráte, že to třeba děláte dobře, umí Vás pochválit, prostě tak.

Dostáváte od nich někdy nějaké dárčky nebo nějakou pozornost?

Taky se to stává, dávají, třeba, já nevím, bonbon, čokoládu, bonboniéru, kytičku, oni někdy, když mají nějaké svoje výročí, narozeniny, dort Vám dají, aby se s Vámi podělili o tu radost, nebo když sami někdy něco dostanou a jsou s Vámi spokojeni, tak jako rádi Vám zase takovouhle věcnou pozornost rádi věnují. A nebo ovoce, že jo, někdy nám dávají pomeranče, jablka, banány, prostě takové drobnosti, co jim asi přináší radost a zase kdyby si to člověk nevzal, tak oni by byli zklamaní. Oni opravdu mají radost z toho, že Vás mohou takhle obdarovat v rámci svých možností.

Takže podle Vás klient tím dárečkem vyjadřuje spokojenost, nebo třeba tím i něco žádá?

Ne, ne, ne. Vyloženě jenom spokojenost.

Těší Vás, že někdy dostanete takovou pozornost?

Tak to víte, že Vám to zase udělá radost, protože vidíte, že jsou s Vámi spokojení a že jsou šťastní, že Vám mohou něco dát. Kdyby ne, tak si říkáte, že Vás zase asi nemají rádi, kdyby nebyli spokojení, a když občas Vám něco dají, ne teda že by to člověk čekal nebo byl na tom závislý, to ne, ale když už se to stane, tak člověk má takový dobrý pocit, že asi opravdu jsou rádi.

Oplácíte jim tuto pozornost nějakým způsobem?

Jakým způsobem? Zase se snažíme jako pro ně dělat, co můžeme, třeba i navíc. Zeptám se třeba, jestli potřebují někam dojít, zase nad rámec třeba mých pracovních povinností, zkrátka se snažím vyhovět. Kdyby potřebovali, já nevím, něco sepsat, poradit v něčem, já nevím, dojít na poštu, jako něco vyřídit, zařídit, úřední záležitosti, tak se vždycky ptám, potřebujete něco, aby prostě, kdyby neměli nikoho, kdo se jim o to postará, že by jim člověk pomohl i v tom, v čem nemusí.

Nenaruší přijetí daru takovou tu přirozenou hranici mezi pracovníkem a klientem?

Myslíte jako, že třeba mám víc osobní vztah k takovému člověku?

Ano, třeba.

No, to asi přímo ne.

Netolerujete mu potom věci, které by jste u jiného zamítaly?

To ne. To zase třeba záleží na osobě toho člověka. Pokud mě bude sekýrovat, tak si to nenechám líbit, ale takové lidi tu moc nemáme. A navíc od takových lidí bych se třeba

i bránila něco přijmout. Každý máme svou důstojnost. Jako abych si něco od někoho vzala a on si se mnou pak mohl dělat, co chce, tak to teda ne. To já bych nepřijala..

Máte nějakou negativní zkušenost tady v tom směru. Třeba že přijetí pozornosti narušila Váš vztah ke klientovi?

Ne, ne, ne. Nemám.

Jak Vy osobně tady k tomu přistupujete. Považujete přijetí pozornosti od klienta za neetické?

Ne, to si nemyslím. Jako pokud by to byly peněžní dary, tak to jo, ale pokud jde o takovéhle drobnosti a nějaké věci, prostě jim to dělá radost, tak, a opravdu to člověk vidí, že jim to dělá radost, když si to, co Vám chtějí dát, vezmete, tak prostě si nemyslím, že by to bylo neetické.

A co by se stalo, kdybyste odmítla, jak na to bude klient reagovat?

Jako že bych si to nevzala?

Hm.

To za Vámi běží ještě přes půl chodby. Opravdu ale. To jsou schopní vyběhnout a běžet a křičet na Vás a pojd'te sem a vraťte se a cpou Vám to do kapes a nejsem malé dítě, abych se s nimi prala. Potom je to blbé jak jim, tak mně, když třeba vyjde někdo jiný na chodbu. A ještě je urazíte. Oni mají také svou čest a vědí, co chtějí, tak to tak dělají, že ano. A já pak nehodlám támhle s paní řešit, proč jsem si to nevzala, jestli jsem opravdu taková fajnovka a je mi to třeba ještě málo.

Takže odmítnout vyvolá spíš negativní odezvu.

No, jasně, a hlavně, oni to jako pořád zkouší. A akorát Vám to ten vztah nabourá. To jako opravdu. Oni mají svou hrdost a odmítnout je, to jako byste jim řekla, s Vámi nechci mít nic společného. Nebo já nevím. Oni prostě pokud jsou rozhodnutí, že Vám dají nějakou tu maličkost, tak prostě jsou rozhodnutí. To jako se tohle velmi těžko odmítá, protože oni v tom jsou opravdu neodbytní.

Rozhovor č. 4 (pečovatelka v terénních službách)

Jak reagujete, když Vám klient nabídne nějaký dar, nějakou drobnost, kterou Vás chce odměnit?

No, asi bych řekla, že to záleží na tom, co mi dává. Pokud mi třeba dává něco malého, jako je třeba ovoce nebo kus buchty, tak to přijmu, ale velké dary nebo třeba peníze, to přijímám nerada, a tak se to snažím odmítnout.

Podarí se Vám pokaždé, když to uznáte za vhodné, odmítnout?

No, bohužel se mi to pokaždé nedaří. Někdy přijmu, i když nechci. A někdy mám z toho i třeba nepříjemný pocit.

Kdy takový pocit máte?

No, tak třeba když si myslím, že mi toho ten dotyčný dal víc, než se hodí. Já třeba mám jednu pani. Ona mi nedává žádné peníze, to jednou zkusila, já je nechala na stole a ona za to potom prý dostala od dcery, že má peníze poházené po domě a to mi nebylo příjemné, ale musela jsem to udělat. Ona by mi jinak ty peníze dávala pořád a to já nechci. No tak mi dala nějaké sušenky a vajíčka s tím, že to nesní, a tak jsem si to vzala, aby se to nevyhodilo. No jo, jenže mi to ta pani začala dávat pravidelně a i mi třeba nechá něco od oběda a mně je nepříjemné to od ní přijímat. Je toho prostě moc, a kdyby si člověk spočítal, kolik by za to všechno utratil, kdyby to koupil v obchodě, tak to dá dohromady třeba 40 korun a to je fakt hodně.

A proč to neodmítnete?

Jako to máte dost těžké. Ona mi to jednou dala a teď jako čeká, že si to od ní vezmu, a když něco odmítnu, tak je jako dotčená. Ona mi třeba nechá něco od oběda. Já to teda jednak ani nechci a taky se mi nelíbí, že si to jako odepře. Já jsem jí teda odmítla, no a ona pak říkala, že se to teda vyhodí a když to teda nechci, že mi to nemůže nutit. A stejně mi přesto dá zase něco jiného.

A proč myslíte, že má ta pani takovou potřebu Vám pořád něco dávat.

Já nevím. Ona má dost špatné vztahy s rodinou. Jestli si mě tím chce upoutat. Myslím, že mi to taky jen tak nedává. Kolikrát nadhodila, ať někdy tak jako zajdu, ale to víte, to by chtěl každý a to bych se ulítala a ani bych se nedostala domu. A taky k ní třeba chodí pedikérka a té dává asi o 20 korun víc než má, prý aby jí ty paty příště oškrábala lépe, nebo jí nějaká pani vozí vajíčka, ze kterých mi teda potom část dává, a o té má taky takové řeči, jako že to nechce zadarmo, že jí vždy připraví kafíčko a k tomu dvě

koblihy a koblihy že stojí to a to, a že pani taky ráda rumíček do kávy, tak asi už chápete, proč to nerada беру.

Proč jí tam ty věci teda nenecháte?

Je to těžké, to byste musela tu pani znát. Bylo by mi to trapné.

Netrpí tím Váš vztah?

Myslím, že trpí a hodně. Jako jak bych dokázala mít tu paní upřímně ráda, tak jí svým způsobem nedůvěřuji. Ale nevím, jak tu situaci vyřešit. Nevím. Už jsem zkoušela cokoliv. A zase jí nechci úplně odmítnout, to jako byste jí řekla, že teda s ní nechcete mít nic společného a pak to řešte.

Co třeba si o tom promluvit s vedoucí nebo jinými pečovatelkami.

Já nevím, zase se mi o tomhle nechce moc mluvit. Musím si to vyřešit sama. Jednou jsem holt něco přijala, tak mám smůlu. A možná si to moc беру. Možná to holky tolik neřeší, vím, že si od lidí také něco berou, teda jak kdo. Zas tak úplně nevím.

Měli jste někdy v práci nějaké školení, které by Vás vedlo k tomu, jak vhodně odmítat dary nebo jak se vyvarovat toho, o čem jste mi vyprávěla?

Ne, za celou dobu, co tu práci dělám, tak ne. My jako žádná školení nemíváme. Jenom co jsem dělala kurz na pečovatelku a to je všechno.

A tam Vám o této problematice také nic neříkal?

Ne.

Ani v práci, že nemáte brát od lidí nic?

No, když jsem nastoupila, tak říkali, že si od lidí nemáme brát peníze a to já neberu. Ani bych nechtěla. A jinak nic.

Rozhovor č.5 (pečovatelka v terénních službách, zkušenost se službou ambulantní)

Máte zkušenosti jenom s domácí péčí nebo jste pracovala i v ambulantním zařízení pro seniory?

Obojí. Pracovala jsem jako pečovatelka již v několika zařízeních.

Setkala jste se někdy s tím, že Vám klienti dávali odměny za Vaší péči?

Hm, setkala.

Jaké to byly věci?

Čokoláda, knížka, kafe...

Dělají Vám tím klienti radost?

Hm, většinou jo, ale ne vždycky.

Co to znamená, ne vždycky?

Ne vždycky, někdy mě to vyloženě obtěžovalo nebo zdržovalo. Když je člověk musí odmítnout, když oni s dobrým záměrem Vám nabízí týden starý dort a potom vysvětlovat to a to. Nebo je to věc, kterou opravdu z etických důvodů nemohu přijmout a pak mě to zdržuje, vysvětlovat ne, ne, ne, opravdu to nechci nebo tak, nebo mám špatné svědomí, když některé věci vyhodím hned do nejbližšího koše.

Když někdy řešíte takovéhle nepříjemné situace, neovlivní to váš přístup ke klientovi?

Hm, tak to asi zase ne, nejsem z toho teda nadšená, ale při práci s lidmi toho člověk musí kolikrát překousnout víc než jen tohle. Třeba kdyby na mě byl nějak nepříjemný, tak to jo, ale stejně práci musíte udělat tak jako tak, takže se tomu nevyhnete.

A co v případě, že jste dostala nějakou maličkost, která Vás potěšila. Byla jste k takovému člověku vstřícnější, chodila jste k němu raději? Mělo to na Vás nějaký vliv?

No, někdy se ten vztah asi změnil, ale raději, to se tak říci asi nedá.

Říkáte změnil, jak byste to blíže specifikovala?

No, měla jsem takový případ, kdy jsem jako ocenila, že ti lidé vybrali, vzhledem k rozhovoru, který jsme měli asi před rokem a já u nich pak dlouho nebyla, vybrali kilo rajčat, protože jsme se bavili o rajčatech, že je mám ráda, a já jsem k nim přišla po roce a měla jsem tam připravený sáček s rajčaty, tak jsem jako ocenila, že oni přemýšleli, přemýšleli, co mi opravdu udělá radost. Vážila jsem si toho, ale že bych tam chodila extra radši potom, to snad ani ne.

Měla jste snahu nebo spíš potřebu lidem oplatit nějakým způsobem jejich dar?

Hm, no, jo.

Jak třeba?

Třeba když ti lidé měli narozeniny, tak jsem přinesla kytičku, nebo, spíš k nějaké příležitosti.

Pocítovala jste zodpovědnost k takovému člověku?

No, nevím, jestli zodpovědnost je zrovna to správné slovo, možná taky trochu zodpovědnost, ale spíš jsem chtěla udělat radost. Aby viděli, že si toho, nebo že si jich vážím.

Byla z vaší strany snaha projevit člověku radost z dárečku lepší péčí o takového člověka?

No, když řeknu lépe, tak to jako bych řekla, že předtím jsem to nedělala dobře, tak ani ne.

Myslím tím spíš, jestli se péče lišila ve vztahu k jinému člověku.

Jako je pravda, že s někým si třeba lépe popovídám, ale na kvalitě vlastní péče, kvalitě po technické stránce to jako vliv nemělo.

Jak lidé reagovali, když jste odmítla nějakou tu maličkost?

Hm, jak reagovali...

Měla jste s tím například nějakou negativní zkušenost, když jste odmítla?

No někdy, někdy třeba, třeba se mi stalo, že by se jakoby rozbřečeli, tak si to vezmu, ale dám jim najevo, že zase extra nepocit'uji, jak to oni mysleli, nebo jim to tajně potom někam vrátím, no, když je to třeba nějaký ten peníz.

A zažila jste někdy u klienta, že by si Vás chtěl tím dárkem nějak podplatit?

No, nevzpomínám si a jestli jo, tak to byla určitě jenom nějaká drobnost.

Vy jste na začátku říkala, že jste pracovala i v ambulantním zařízení, je zde v tomhle směru nějaký rozdíl? V tom že lidé dávají nějaké ty dárky?

No, v ambulantním určitě méně, protože nemají takové prostředky lidé a taky platí dost vysoké poplatky za tenhle pobyt, tak někteří, samozřejmě. Řekla bych, že bez ohledu na dáreček vyžadují extrémní péči, že si za to platí.

Rozvážela jste v rámci pečovatelské služby obědy?

Jo, tady na Nábřeží, jak mají vývařovnu, tak v rámci pečovatelské služby také rozvážejí obědy.

A jako pečovatelka na rozvážce jste také dostávala od klientů osobní dary.

To téměř vůbec ne. Rozvážka je dost rychlá. Hodně jsme při ní chváтали, aby byly včas obědy rozvezené a lidé se nezlobili, že jedeme pozdě. A také většinou ke člověku

přijdete, vyměníte kastrůlky a navíc se kolikrát se člověkem ani nesetkáte, protože oni dost často nechávají kastrůlky přede dveřmi na lavičce a tak.

S takovými klienty tedy ani nepřijdete do kontaktu.

Příliš ne, setkáte se ve dveřích, ani ty lidi kolikrát pořádně neznáte, protože k nim jinak na úklidy nechodíte.

Na závěr se zeptám, má vaše organizace vnitřní pravidla, která by upravovala tady tu problematiku?

No, asi jsou nějaké standardy, ale zase je běžný nějakou tu čokoládičku přijmout. Já jsem teda podepisovala papír, že jsem ty standardy četla, ale na nic takového si nevzpomínám.

Rozhovor č. 6 (pečovatelka v ambulantních službách, zkušenost s terénními službami)

Jak dlouho pracujete zde ve stacionáři?

Už asi rok.

Pracovala jste již předtím se seniory?

Ano, pracovala jsem také v domácí péči. Ta práce se mi líbila mnohem více než tady, ale protože naše organizace musela propustit některé ze zaměstnanců, tak jsem musela odejít.

Máte zde bližší osobní vztahy s klienty jako to bývá u terénní péče?

No, vztahy tu rozhodně nejsou zas tak intenzivní. Jako máme tady hodně těžkých případů a také neustále moc práce. Člověk někdy lítá z místa na místo jako hadr na koštěti a na ty vztahy není jako příliš času.

Dostala jste od klientů někdy nějaký osobní dar?

Osobní dar? Co přesně tím máte na mysli?

Jakoukoliv pozornost, čokoládu, květiny, finanční odměnu.

Tak abych pravdu řekla, moc se s tím tady nesetkávám. Je pravda, že v domácí péči jsem to zažila. To jo. Jako tam Vám lidé připravili třeba snídani, nebo Vám i dali nějaké ty drobné, nemohu říci, že jsem je nepřijala, co znám holky, tak je přijaly také. Ale ne

od každého, měla jsem třeba pána, který byl velký alkoholik a všichni s ním měli problémy. A od takového člověka bych si zase nikdy nic nevzala. Jednak bych nechtěla a navíc, nerada bych, aby pak někde říkal, že jsem si něco vzala a tak...

Nenaruší přijetí daru takový ten zdravý odstup od klienta, který by si měl pracovník zachovat?

To ne. Je třeba pravda, že u lidí, kteří jsou ke mně pozorní, udělám práci, která je nad rámec mého pracovního plánu. To jo. Umyji nádobí i když nemusím. Když jde o jednorázový dar, no tak mi to nedělá problém. Horší potom je, když se to opakuje. To už jako trochu couvám. Nerada se cítím zavázaná.

Nemají potom tito lidé lepší péči než ti ostatní?

To určitě ne. U každého jsem měla stanovený základní plán, jakou práci vykonat. Takže ani nešlo někomu přilepšovat. Svou práci jsem si vždy udělala.

Takže na pravidelnosti docházky ani na vykonané práci se to neodrazilo?

Ne. Při práci jsme museli dodržovat určitý plán. Takže jsme práci museli vykonat, ať už vztahy byly dobré nebo horší.

Jaký je rozdíl v těchto věcech v ambulantní péči?

Tak tady máme v péči lidi, kteří jsou na tom hůře, než lidé v domácí péči. Tam se vztahy navazovaly snáze a plynule. Bylo to jiné. A také jsme neustále chodili ke stejným lidem. K někomu i víckrát denně. Tady je to jiné. Na vtaħ není tolik času a ani energie. A navíc tady ve stacionáři lidé dají za péči pěkné peníze. Myslím, že je to tak trochu pračka peněz. Asi víte, co myslím. Co nejvíce dostat a mít co nejméně personálu, aby se co nejvíce vydělalo. Takže není čas. A také z čeho by ti staroušci měli dávat. Někdy také nějakou drobnost dají. Ale málo. Sušenky, bonbón, ochutnávku z ocucané lžíce...

Chtěla byste na závěr ještě něco dodat?

Chtěla bych říci, že jsem prošla školením a v podstatě je ode mě asi dost neprofesionální přijímat finanční odměny a vůbec se až příliš sbližovat a zasahovat tak do jejich rodinného života. Ale zase na druhou stranu jsme lidé, a když někam docházíte třikrát denně a jste s lidmi v tělesném a duševním kontaktu a kolikrát jste jediný člověk,

kterého ten den vidí, tak je naprosto nemožné nějaké vazby nenavázat a nepřijmout to drobné pohoštění.

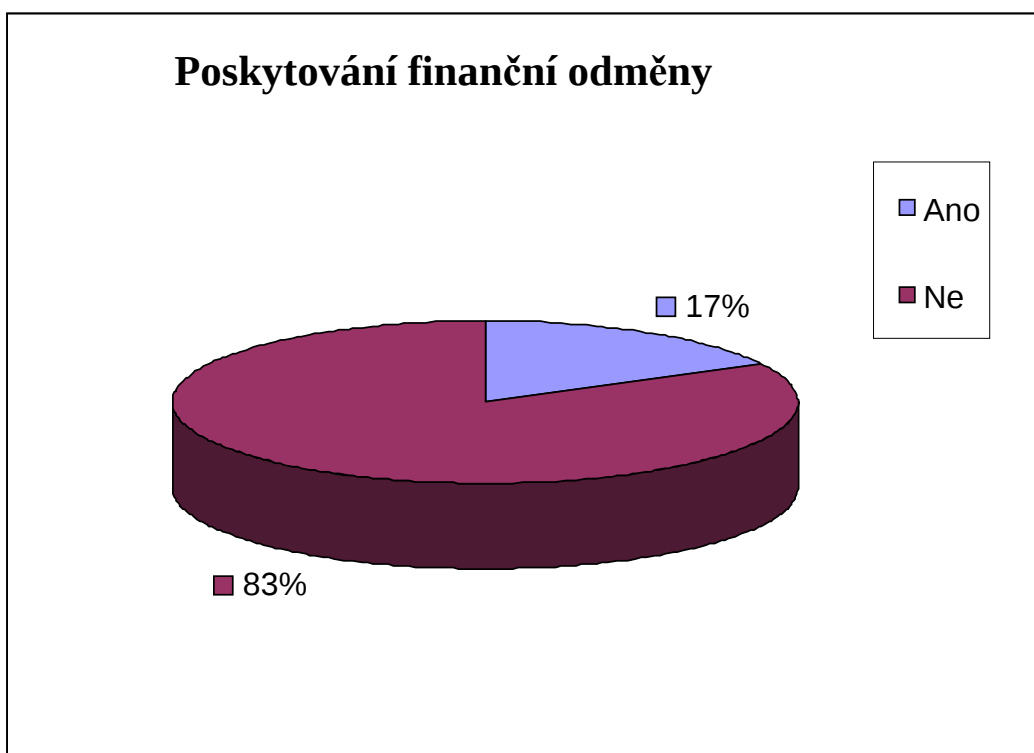
4.2 Vyhodnocení dotazníku vyplněného seniory na základě prosté četnosti

1. „Úkony poskytované pečovatelskou službou jsou placené. Dáváte vedle těchto poplatků za služby navíc finanční nebo věcné odměny své pečovateli (pečovateli)?“

Z celkového množství respondentů 17% poskytuje pečovatelům finanční odměny. 83% dotazovaných tyto odměny nedává. Poskytování finančních odměn znázorňuje graf 1.

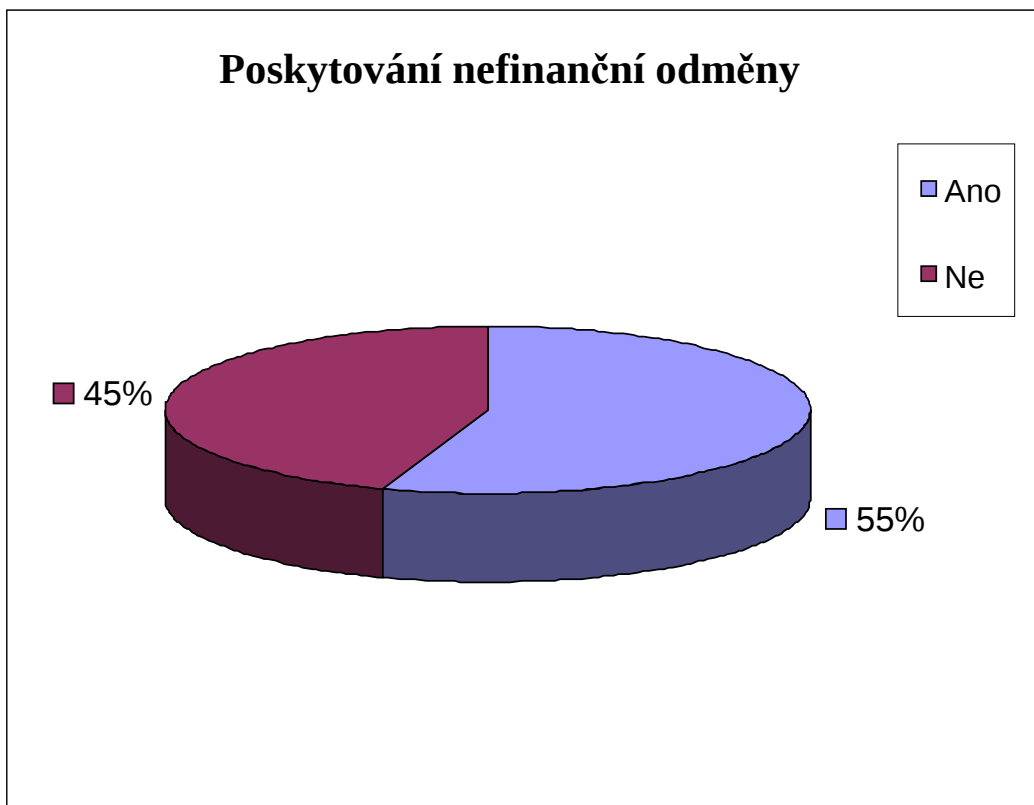
Graf 2 ukazuje, že poskytování nefinančních odměn je pro seniory mnohem přijatelnější. Jiné než finanční odměny poskytuje více než polovina dotazovaných (55%), ostatní respondenti odměny neposkytují.

Graf 1: Finanční odměny pečovatelkám



Zdroj: Vlastní výzkum

Graf 2: Jiné odměny pečovatelkám

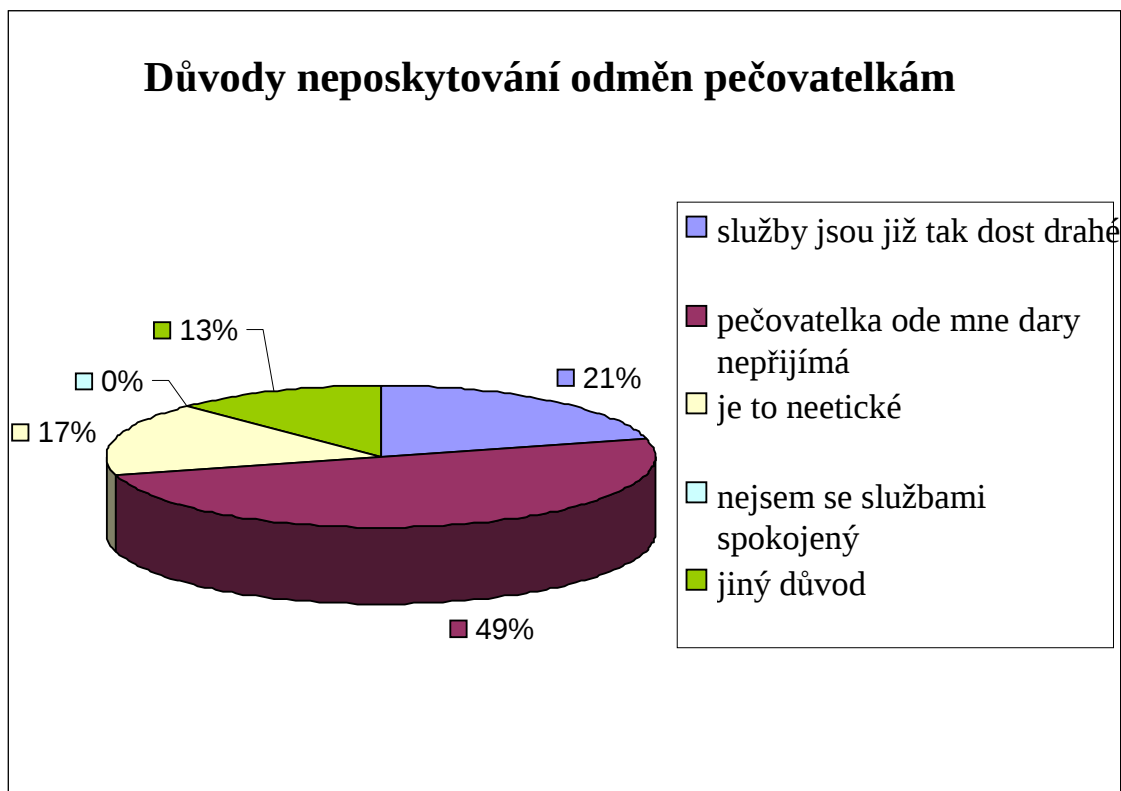


Zdroj: Vlastní výzkum

2. „Nedávám pečovatelce odměny z následujícího důvodu.“

Senioři nejčastěji nedávají odměny pečovatelkám z toho důvodu, že je od nich pečovatelky nepřijímají. Tento důvod uvádí téměř polovina (49%) dotazovaných. 21% respondentů uvádí, že služby jsou příliš drahé, 17% seniorů považuje poskytování darů za neetické. 13% respondentů uvádí následující důvody: „Žádné dary nedávám a s péčí jsem spokojena.“ „Neuvažovala jsem nikdy o tom.“ „Nikdy mě nenapadlo dávat pečovatelce peníze.“

Graf 3: Důvody neposkytování odměn pečovatelkám

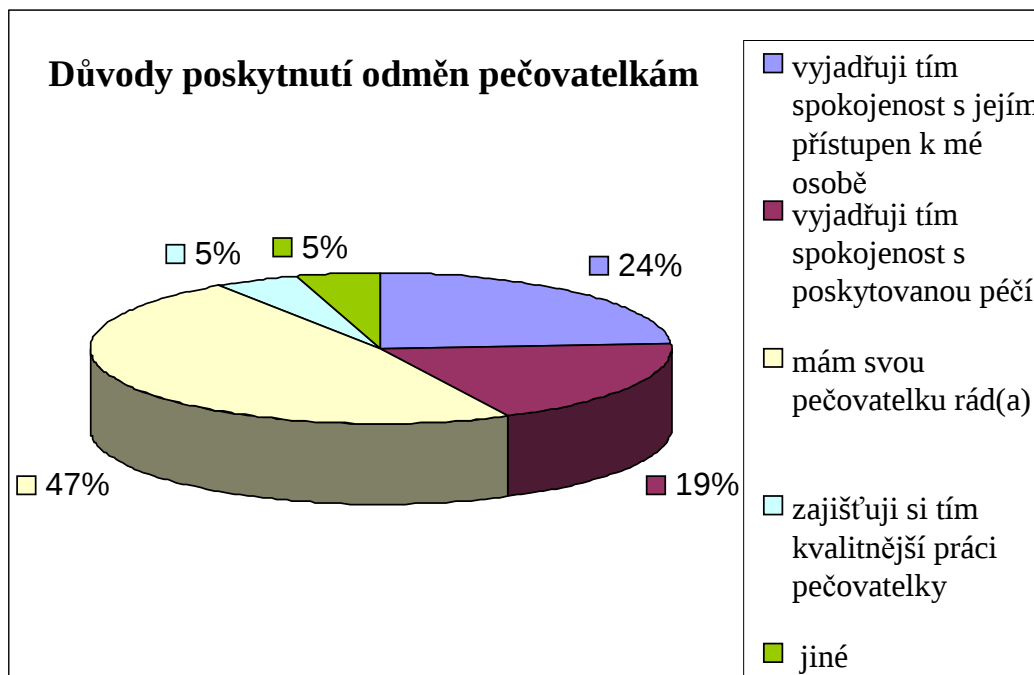


Zdroj: Vlastní výzkum

3. „Odměny dávám pečovatelce z následujících důvodů.“

Téměř polovina respondentů dává odměny proto, že mají pečovatelku rádi. 24% respondentů vyjadřuje darem spokojenost s přístupem pečovatelky k jejich osobě a 19% vyjadřuje odměnou spokojenost s péčí pečovatelky. 5% respondentů se snaží poskytnutou odměnou zajistit kvalitnější práci pečovatelky. Jiný důvod uvádí 5% respondentů a říká: „Pečovatelka je rychlá.“ Důvody, pro které dávají senioři odměny pečovatelkám, znázorňuje graf 4.

Graf 4: Důvody poskytnutí odměn pečovatelkám



Zdroj: Vlastní výzkum

4. „Mění se vztah pečovatelky, pokud jí dáte odměnu?“

Všichni respondenti (100%) na tuto otázku odpovídají, že vztah pečovatelky se s přijatou odměnou nemění. Žádný z respondentů neuvádí, že by pečovatelka byla vstřícnější, vyhradila si pro klienta více času. Senioři nepozorují, že by se jejich vztah s pečovatelkou s nabídnutím odměny zhoršil ani neuvádějí jiné změny.

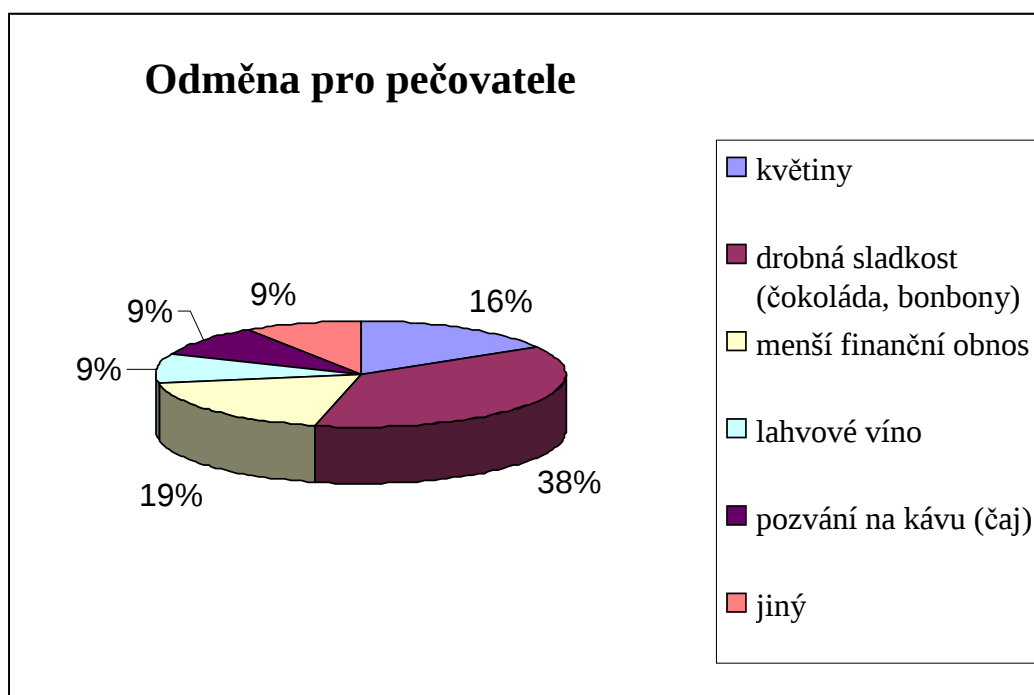
5. „Změní se s poskytnutou odměnou péče o vaší osobu?“

Všichni dotazovaní (100%) odpovídají, že péče zůstává stejná. Žádný respondent neuvádí, že by péče byla kvalitnější nebo že by se péče zhoršila. Ani jinou změnu spojenou s péčí pečovatelky po přijetí odměny senioři nepozorují.

6. „Chtěli byste vyjádřit spokojenost s prací pečovatelky, jakou odměnu vyberete?“

Pokud by senioři mohli volit odměnu pro svou pečovatelku, volili by následující: 38% drobnou sladkost, 19% menší finanční obnos, 16% květiny a v 9% lahvové víno, pozvání na kávu či čaj nebo jiný dar. Odměnu pro pečovatele znázorňuje graf 5.

Graf 5: Jaké odměny by volili senioři pro své pečovatele



Zdroj: Vlastní výzkum

7. „Dalším poznatkům z vaší strany jsou vyhrazeny následující řádky.“

Senioři se vyjadřují k problematice odměn pečovatelům v následujících větách:

„Dávám pečovatelce jen pochoutky z mé kuchyně a zahrady.“

„Svoji pečovatelku mám ráda a jsem s ní spokojena. Jelikož jsem sama, nemám nikoho, kdo by se o mě staral, mohu se vždy spolehnout na její pomoc, vždy má pro moje potřeby pochopení.“

„Myslím, že práce pečovatelky je finančně málo ohodnocená.“

„S mojí pečovatelkou jsem velmi spokojená. Je příjemná, pracovitá, ochotná a dostatečně se věnuje mé osobě. Občas jí dávám velice malou finanční odměnu, neboť je to pro mě snazší než kupovat ovoce nebo čokolády.“

„V den svých 90tých narozenin jsem pečovatelkám a sestřičkám dal různé zákusky od firmy Gaigher v krabici, o které se děvčata rozdělila. Květiny (tulipány) natrhány na zahrádce dcery. Nedělejte problém z věci, která není problémem.“

„Doba pečovatelské služby je časově omezená. Bylo by třeba věnovat více času klientům, kteří jsou izolovaní, aby byl jejich život příjemnější a bohatší (procházky, popovídání, finanční dostupnost této služby).“

4.3 Škálované vyhodnocení dotazníku vyplněného seniory

Na základě odpovědí v první otázce dotazníku, jaké odměny senioři pečovatelům poskytují, můžeme respondenty rozdělit do čtyř skupin. Téměř polovina respondentů (44,83%) nedává pečovatelkám odměny žádné. Hned po nich následují respondenti, kteří dávají pečovatelkám odměny, ale nejde o odměny finanční (37,93%). Pouze finanční odměny nedává žádný z dotázaných seniorů a malé procento (17,24%) dává jak odměny věcné, tak odměny finanční. (viz. tab. 3)

Tabulka 3: Jaké odměny dávají senioři pečovatelům

Odpověď		PR ²	%
finanční odměna	jiná odměna		
Ano	Ano	5	17,24
Ano	Ne	0	0,0
Ne	Ano	11	37,93
Ne	Ne	13	44,83
Celkem respondentů		29	100

Zdroj: Vlastní výzkum

Respondenti, kteří nedávají pečovatelkám žádné odměny, tak činí z následujících důvodů. Nejčastěji pečovatelky odměny odmítají (46,66%). V dalším případě hodnotí senioři služby jako příliš drahé (20%). Stejně množství dotazovaných považuje dávání odměn pečovatelkám za neetické (20%). Jeden z respondentů uvádí, že žádné dary nedává, a proto je ani pečovatelka nemůže přijmout a další poukazuje na to, že by to pečovatelku ponižovalo. Žádný z dotazovaných neuvádí, že by nedával odměny z důvodu nespokojenosti se službami.

Respondenti, kteří dávají dary věcné, uvádějí stejné důvody neposkytování finančních darů jako předchozí skupina. Nejčastěji odpovídají, že pečovatelka dary nepřijímá (55,56%), cena poskytovaných služeb je příliš vysoká (22,22%). Na posledním místě stojí etické hledisko poskytování finančních odměn (11,11%).

² PR = počet respondentů

Jeden z respondentů odpovídá, že jej nikdy nenapadlo dávat pečovatelce peníze. Žádný z dotazovaných neuvádí možnost nespokojenosti s poskytovanou péčí. (viz. tab. 4)

Tabulka 4: Důvody neposkytnutí odměny

finanční odměna	jiná odměna	Drahé služby		Nepřijatý dar		Neetické		Nespokojenost		Jiné		Celkem PO ³
		PO	%	PO	%	PO	%	PO	%	PO	%	
Ne	Ne	3	20	7	46,66	3	20	0	0	2	13,33	15
Ne	Ano	2	22,22	5	55,56	1	11,11	0	0	1	11,11	9

Zdroj: Vlastní výzkum

Skupina seniorů, která dává pečovatelkám pouze nefinanční odměnu, tak činí z důvodu dobrého vztahu s pečovatelkou, protože mají pečovatelku rádi (37,5%). Spokojenost s přístupem pečovatelky ke své osobě volilo 31,25% respondentů a spokojenost s péčí 25% respondentů. Jeden z dotazovaných uvádí, že dává odměnu proto, že pečovatelka je rychlá. Žádný dotazovaný z uvedeného souboru nedává dary z důvodů zajištění kvalitnějších služeb.

Dotazovaní, kteří dávají dary věcné i finanční, tak činí proto, že mají svou pečovatelku rádi (80%). Jeden z respondentů (20%) uvádí, že odměny dává proto, aby si zajistil kvalitnější služby. (viz tab. 5)

Tabulka 5: Důvody poskytnutí odměny

finanční odměna	jiná odměna	Spokojenost s přístupem		Spokojenost s péčí		Dobrý vztah		Zajištění kvalitních služeb		Jiné		Celkem PO
		PO	%	PO	%	PO	%	PO	%	PO	%	
Ne	Ano	5	31,25	4	25	6	37,5	0	0	1	6,25	16
Ano	Ano	0	0	0	0	4	80	1	20	0	0	5

Zdroj: Vlastní výzkum

³ PO = počet odpovědí

V případě, že měli respondenti uvést, zda se s poskytnutím odměny mění vztah pečovatelky, pečovatelka je vstřícnější nebo si na klienta vynahradí více času, popřípadě zda dojde ke zhoršení vzájemných vztahů, odpovídali senioři u obou skupin stejně, a to tak, že jejich vztah se na základě poskytnutí odměny nemění. To ani v případě, ve kterém jeden z respondentů uvádí, že dává pečovatelce odměny z důvodu zajištění kvalitnějších služeb. (viz tab. 6)

Tabulka 6: Vliv odměny na vztah seniora a pečovatelky

finanční odměna	jiná odměna	Vstřícnější		Více času		Beze změny		Zhoršení		Jiné		Celkem PO
		PO	%	PO	%	PO	%	PO	%	PO	%	
Ne	Ano	0	0	0	0	11	100	0	0	0	0	11
Ano	Ano	0	0	0	0	5	100	0	0	0	0	5

Zdroj: Vlastní výzkum

Kvalita péče není poskytnutím (neposkytnutím) daru ovlivněna. Všichni respondenti (ti, co dávají pouze nefinanční odměny, i ti, co dávají finanční i jiné odměny) odpovídají, že péče zůstává stejná. Žádný z dotazovaných nehovoří o zlepšení či zhoršení péče ani neudává jiné zkušenosti. (viz tab. 7)

Tabulka 7: Vliv odměny na kvalitu péče

finanční odměna	jiná odměna	Lepší		Stejná		Horší		Jiné		Celkem PO
		PO	%	PO	%	PO	%	PO	%	
Ne	Ano	0	0	11	100	0	0	0	0	11
Ano	Ano	0	0	5	100	0	0	0	0	5

Zdroj: Vlastní výzkum

Jaké odměny by senioři volili v případě, že by chtěli vyjádřit spokojenost s prací pečovatelky, uvádí následující tabulka (viz. tab. 8). Skupina seniorů, která nedává pečovatelům žádné odměny, nejčastěji volí drobnou sladkost (36%), dále pozvání na kávu či čaj (21,43%) nebo jiné formy odměny (7%). Finanční odměnu odmítá.

Je vhodné všimnout si skupiny seniorů, kteří nedávají pečovatelkám finanční odměny, ale jiné odměny poskytují. Tito senioři, přestože finanční odměny nedávají, by ve 21% volili finanční odměnu, což poukazuje na to, že pečovatelky v tomto případě od seniorů finanční odměny nepřijímají. V polovině případů (50%) volí drobnou sladkost, méně často láhev vína (14,29%), květinu (7%) či jiné odměny (7%).

Senioři, kteří dávají jak finanční, tak jiné odměny (v případě, že je pečovatelky přijímají), dokonce častěji volí odměnu finanční (33%) než drobnou sladkost (27%). Může to být dáno tím, že poskytnout finanční odměnu je pro ně snazší než kupovat ovoce či čokolády, jak uvádí jeden z respondentů v doplňující otázce č.8 (odpovědi respondentů uvedeny v předchozím oddílu vyhodnocení dotazníku dle prosté četnosti). Menší množství seniorů volí jako odměnu pro pečovatele láhev vína (13,3%) nebo pozvání na kávu či čaj (13%).

Tabulka 8: Jaké odměny by volili senioři

finanční odměna	jiná odměna	Květiny		Sladkost		Fin. obnos		Láhev vína		Pozvání na kávu		Jiné		Celkem PO
		PO	%	PO	%	PO	%	PO	%	PO	%	PO	%	
Ne	Ne	5	36	5	36	0	0	0	0	3	21,43	1	7	14
Ne	Ano	1	7	7	50	3	21	2	14,29	0	0	1	7	14
Ano	Ano	1	7	4	27	5	33	2	13,33	1	6,67	2	13	15

Zdroj: Vlastní výzkum

5. Diskuse

Pečovatelé v terénních službách pro seniory se často setkávají s nabízením různých druhů odměn, finančních i nefinančních, od svých klientů. Pokud hodnotíme tyto odměny z právního hlediska, nejsou v tomto případě považovány za úplatek, který definuje zákon č. 140/1961 Sb. (33) v souvislosti s obstaráváním věcí obecného zájmu. Odměny pečovatelům můžeme charakterizovat jako osobní dary. Jak uvádí Bejček (1), osobní dar je například dar od klienta ošetřujícímu personálu nebo jinému personálu v přímé péči. Osobní dar není přijímán v souvislosti s obstaráváním věci obecného zájmu.

Ve výzkumu jsem zjistila, že většina pečovatelů se s odměnami denně setkává. Dary dává pečovatelům více než polovina seniorů. Pokud senioři odměny pečovatelům nedávají, je to z důvodů, že je pečovatelky odmítají, že senior považuje služby za drahé nebo považují nabízení odměn za neetické.

Odměny nabízejí klienti jako projev spokojenosti s péčí, s přístupem pečovatele a jako projev osobní náklonnosti. Nejčastěji jsou to odměny nefinanční. Nefinanční odměny převažují z toho důvodu, že finanční odměny většina pečovatelů odmítá. Zpravidla proto, že finanční odměny jsou ze společenského hlediska považovány za neetické.

Z výzkumu je patrné, že velká část seniorů poskytuje pečovatelům nefinanční odměny. Jednak, jak uvádí Zimmerlová (2), jsou odměny jako káva, čaj, čokoláda, bonbony či občerstvení, považovány za společenskou normalitu a nejsou tudíž hodnoceny jako neetické. Jak z mého výzkumu vyplývá, i ze strany pečovatelů je přípustnější přijímání darů nefinančních. Je vhodné také zmínit, že senioři, kteří dávají pečovatelům pouze odměny nefinanční, by v případě možnosti volili odměnu finanční. Poukazuje to na neochotu pečovatelek finanční dary přijímat. Senioři v tomto případě uvádějí, že je pro ně snazší dát pečovatelce „drobné od cesty“, než se zabývat sháněním sladkostí a podobně.

Zimmerlová (2) se také zabývá problematikou finančních odměn pečovatelům a uvádí, že celých 53% seniorů dává pečovatelům finanční odměny. Z mého výzkumu

vyplývá, že finanční odměny poskytuje 18% seniorů. Tato informace může být do jisté míry zkreslena jak malým množstvím respondentů, tak strachem seniorů z toho, že by mohli na své pečovatele „donášet“, tedy nedůvěryhodným vyplněním dotazníků.

V této souvislosti se dostáváme k etické problematice poskytování a přijímání odměn. Hrdá (7) v etickém kodexu osobních asistentů uvádí, že pracovník v souvislosti s výkonem zaměstnání nepřijímá dary a nezneužívá žádné výhody, které by ohrozily jeho nestranné rozhodování a jednání, a pracovník je proto povinen se zdržet všeho, co by mohlo ohrozit důvěru v nestrannost rozhodování. Etické kodexy bývají často součástí standardů kvality sociálních služeb, které mimo jiné upravují i morální předpoklady pracovníků a přijímání darů (18).

V rozhovorech mého výzkumu pečovatelé uvádějí, že přijetí daru nikterak neovlivní rozhodování v souvislosti s výkonem stanovené práce. Sdělují, že práci musí udělat a nehlédí na to, zda odměny dostávají, či ne. Pokud pečovatelka vycítí, že klient darem směřuje k získání jisté výhody či nadstandardní péče, odměnu odmítne..

Pečovatelky se snaží dary nepřijímat. Přesto se vyskytují případy, kdy samo nepřijetí daru považují za nevhodné, tedy neetické, protože by tím urazili osobnost seniora a to by se mohlo negativně odrazit v jejich vztahu.

Také někteří senioři se ve výzkumu odvolávají na neetičnost poskytování odměn pečovatelkám. Ponejvíce pak takoví senioři nedávají odměny pečovatelkám vůbec nebo dávají pouze odměny nefinanční.

V rámci normality přijímání nefinančních darů, o kterých hovoří Zimmelová (2), chci zmínit jeden problém, který vyplynul z mého výzkumu, a to nadměrné dary pečovatelkám. Někteří senioři mají tendenci dát svým pečovatelkám větší množství než malé. Nedají jednu sušenku, ale velké množství potravin či sladkostí, které, kdybychom je přepočítali na peníze, se mohou dostat na poměrně vysoké částky 40ti či 50ti Kč. Sami pečovatelky kolikrát nevědí, jakým způsobem tyto dary odmítnout, aby klienta neurazily, a tak je přijímají. Sami je hodnotí za nepřiměřené a je jim nepříjemné je přijímat. Dokonce se zmiňují o horším vztahu k takovému klientovi, kterého nemohou odmítnout, musí odměnu přijmout a cítí se být zavázány.

Tímto se dostáváme zpět ke standardům kvality sociálních služeb. Součástí standardů (18) je mimo jiné školení zaměstnanců. Žádný z pečovatelů neuvádí, že by se kdy setkal se školením, které by mu pomohlo řešit tuto problematiku a naučilo jej asertivně dary odmítat. Pečovatelé se nestýkají ani s možností supervizí. Zpravidla nejsou při svém nástupu do zaměstnání informováni o tom, že nemají dary přijímat. V případě, že podepisovali obeznámení se standardy kvality, uvádí, že se nesetkali s úpravou přijímání osobních darů v těchto standardech. Pak bychom mohli polemizovat o tom, zda přichází do kolize s etickými zásadami či ne, když nejsou s těmito zásadami zpravidla obeznámeni.

Posuzujeme-li přijímání odměn z hlediska vztahu klienta a pracovníka, musíme poukázat na to, že pomáhající profese se bez vztahu neobejde. Haškovcová (4) výstižně charakterizuje vztah ze strany seniora. Klienti se na pracovníka upnou prostě proto, že nikdo jiný jim ruku nepodá. Senioři, kteří nikoho nemají, se často upoutávají na toho, kdo o ně pečuje. Souvisí to s přirozenou lidskou sociální potřebou lásky, potřebou náležet k nějaké skupině a potřebou být vyslechnut (24).

Autoři se přímo vlivem odměn na kvalitu vztahu nezabývají. Z mého výzkumu vyplývá, že tyto vztahy odměnou „zpravidla“ nebývají ovlivněny. Do jaké míry ovlivňuje osobní dar vztah mezi seniorem a pečovatelem bych chtěla vyjádřit slovy jedné z dotazovaných pečovatelek, která říká: „Chtěla bych říci, že jsem prošla školením a v podstatě je ode mě neprofesionální přijímat finanční odměny a vůbec se až příliš sbližovat a zasahovat tak do jejich rodinného života. Na druhou stranu jsme ale lidé, a když někam docházíte třikrát denně a jste s lidmi v tělesném a duševním kontaktu a kolikrát jste jediný člověk, kterého ten den vidí, je naprosto nemožné nějaké vazby nenavázat a nepřijmout to drobné pohoštění.“

Spíše se kvalita vztahu odráží na rozhodování, zda dar přijmout, či nepřijmout. Pokud vztah mezi seniorem a pečovatelem není dobrý, popřípadě pokud pečovatelka klientovi nedůvěřuje a cítí, že by na ni mohl klient „žalovat“ či jinak přijetí odměny zneužít, v zásadě odměnu odmítá. Vztah s klientem je ponejvíce osobní záležitostí vzájemné důvěry a harmonie obou zúčastněných osob. Existují případy, kdy senior nikdy pečovatelce odměnu nedal, a pečovatelka jej měla ze všech klientů nejraději.

V rámci výzkumu musím uvést i výjimky, kdy přijetí daru může narušit vztah pečovatele ke klientovi. Jde o již dříve uvedený případ nadměrných darů, které pečovatel neodmítne, aby seniora neurazil, osobně je však hodnotí jako nepřiměřené nebo za nimi vidí získání jisté výhody či nadstandardní péče.

Dalším takovým případem by mohl být pocit povinnosti poskytnout dar pečovateli. Pečovatelé uvádějí, že neradi přijímají odměny v případě, že jim je dávají klienti pravidelně. To z toho důvodu, že si možná klienti myslí, že takovéto dary poskytnout musí. Důvody neuvádějí, ani neříkají, že to tak musí být, jde o pouhou domněnku vyplývající z rozhovorů. Domněnku pečovatelů potvrzuje výzkum Zimmerlové (2), ze kterého je patrné, že tato problematika doopravdy existuje. Celá čtvrtina seniorů v případě poskytování finančních odměn pociťuje povinnost odměnu poskytovat.

Z mého výzkumu je dále patrné, že přijetím daru může dojít k narušení osobní hranice klienta a pracovníka. Hranice by měla být dobře určená a polopropustná. Je to nezbytné z hlediska manipulace pracovníka klientem. Kopřiva (12) uvádí, jak nebezpečná může být přílišná propustnost ve vztazích, kdy pracovník upřednostňuje zájmy klienta před vlastními. Přílišné nasazení pak může vést k syndromu vyhoření typického pro pomáhající profese, o kterém hovoří Žižková (34). Autoři opět neřeší, do jaké míry může být narušena propustnost hranice klienta a pracovníka přijetím odměny.

Vlastní výzkum dokazuje, že pečovatelé pociťují s přijetím daru jistou míru závázanosti. Mají tendenci odměnu klientovi oplatit, aby se necítili zavázáni. Řeší to několika způsoby. V rámci výročí klienta dávají seniorovi různé pozornosti nebo se snaží udělat pro seniora něco navíc. Služba navíc se týká poskytnutí pomoci mimo rámec pracovních úkonů a pracovního času pečovatele. Pečovatelé ve svém volném čase zajistí klientovi úkony, které mu nemohou zajistit jeho blízcí, jako poslat dopis, vyřídit úřední záležitosti nebo v něčem poradit. Dělají to nad rámec svých pracovních povinností.

Pečovatelé uvádějí, že to v žádném případě nezasahuje do vykonávání jejich práce u ostatních klientů, plní práci podle stanovených plánů a u klientů udělají práci,

která je zapotřebí a je stanovena. V tomto případě musím oponovat. Pečovatelka, ačkoli si myslí, že péče u všech klientů je stejná a prováděná podle individuálních plánů, vykazuje jistou změnu přístupu. Pečovatelky sice poskytují klientovy péči mimo rámec své pracovní doby, ale již se zde vyskytuje jistý nadstandard a zvýhodnění oproti ostatním klientům. V rámci odměny někdy udělají i takovou práci, kterou nemusí a na kterou jim zůstane čas.

To souvisí i se samotnou logikou poskytování odměn ze strany seniorů. Senior vycítí, že s poskytnutou odměnou získává něco navíc, a dále může nabývat dojmu, že takováto odměna je nezbytností. Vychází zde otázka: „Udělala by pro mne pečovatelka to samé v případě, že bych ji odměnu neposkytl?“ Znovu se v této souvislosti vracím k výzkumu Zimmelové (2), která uvádí, že významné procento (13%) seniorů (v rámci poskytování finančních odměn) se přiznalo, že se obává zhoršení služeb v případě neposkytnutí daru.

Dochází k nevědomému odlišení péče u jednotlivých klientů. „Nevědomé“ zdůrazňuji z toho důvodu, že pečovatelky na otázku, zda se kvalita jejich péče mění či nikoliv, uvádějí, že v žádném případě ne. V podstatě to samé uvádějí i senioři. To ovšem koliduje s poznatky uvedenými výše.

Na závěr bych ráda uvedla důvody, které ponejvíce vedou seniory k poskytování odměn pečovatelům. Kopřiva (12) se zabývá problematikou angažovaného a neangažovaného pracovníka. Angažovaný pracovník do vztahu s klientem vkládá určitou míru svého osobního prožívání, zajímá se o názory klienta, jedná se zaujetím, poslouchá jej a vnímá jeho pocity. Autoři neuvádějí vliv angažovanosti na poskytování darů.

Výzkum poukázal na to, jak velkou úlohu při poskytnutí daru hraje angažovanost pracovníka jak ve vztahu, tak v péči o jeho osobu. Pokud jsou senioři spokojení a mají svého pečovatele v oblibě, rádi jej za jeho práci odmění. I pečovatelé si dobře uvědomují, že pokud klienti odměny dávají, dělají tak většinou z důvodů spokojenosti s péčí a dobrého vztahu mezi nimi. Ráda bych to upřesnila slovy jednoho z pečovatelů: „Tak to víte, že Vám to zase udělá radost, protože vidíte, že jsou s Vámi spokojení a že jsou šťastní, že Vám mohou něco dát. Kdyby ne, tak si říkáte, že Vás

zase asi nemají rádi, kdyby nebyli spokojení, a když občas Vám něco dají, ne teda, že by to člověk čekal nebo byl na tom závislý, to ne, ale když už se to stane, tak člověk má takový dobrý pocit, že asi opravdu jsou rádi.“

Výzkum ukázal, že vliv na poskytování odměny má také četnost kontaktů mezi pečovatelem a seniorem a možnost vytvoření vzájemného vztahu. Musil (19) charakterizuje rozdíly práce pečovatelky klasické a pečovatelky na rozvážce. Ne že by se autor přímo zabýval rozdílem vztahů mezi jednotlivými typy pečovatelek a seniorem. Z mého výzkumu vyplývá následující. Pečovatelé na rozvážce, kde vztahy nejsou tak intenzivní jako u klasických pečovatelek, se s nabízením odměn prakticky nesetkávají. Důvodem je krátký kontakt se seniorem, který neumožní navázání hlubšího vztahu. Někdy pečovatelky na rozvážce se seniorem do kontaktu nepřicházejí. Senioři dávají nádobí za dveře bytu, pečovatelky prázdné nádobí vymění za nádobí s obědem.

Zákon o sociálních službách č. 108/2006 (32) rozlišuje pečovatelskou službu na terénní a ambulantní. Odlišnosti v poskytování odměn výzkum vykazuje i u jednotlivých forem péče. Pečovatelé terénních služeb se s problematikou poskytování odměn od klientů setkávají častěji než pečovatelé služeb ambulantních. Důvodem je jak drahý pobyt v zařízeních ambulantní péče, tak nedostatek času navázat s takovýmto klientem kontakt, tedy i vytvořit hodnotný vztah.

Jedna z pečovatelek poukazuje na následující rozdíl:“ Tady máme v péči lidi, kteří jsou na tom hůře než lidé v domácí péči. Tam se vztahy navazovaly snáze a plynule. Bylo to jiné. Také jsme neustále chodili ke stejným lidem. K někomu i víckrát denně. Tady je to jiné. Na vztah není tolik času a ani energie. A navíc tady ve stacionáři lidé dají za péči pěkné peníze. Myslím, že je to tak trochu pračka peněz. Asi víte, co myslím. Co nejvíce dostat a mít co nejméně personálu, aby se co nejvíce vydělalo. Takže není čas. A také z čeho by ti staroušci měli dávat. Někdy také nějakou drobnost dají. Ale málo. Sušenky, bonbón, ochutnávku z ocucané lžice...”

V ambulantním zařízení probíhá péče na jiné úrovni. Pečovatelé se u klientů střídají, jak jim to vyjde, a navíc jsou ve věčném shonu a na vytváření hlubších vztahů není čas.

6. Závěr

V rámci bakalářské práce jsem se zaměřila na odměny, se kterými se setkávají pečovatelé v rámci terénní pečovatelské služby. Cílem práce bylo zhodnotit, zda přijímání darů neovlivní péči o klienta a vztah mezi pečovatelem a seniorem. Cíl práce byl dle mého soudu naplněn.

Výsledky z nestandardizovaných rozhovorů s pečovateli a dotazníků vyplněných seniory odhalily důvody, které vedou seniory k poskytnutí odměny pečovateli, odhalily, do jaké míry ovlivňují odměny vztahy mezi seniorem a pečovatelem a kvalitu péče o seniora. Dále vynesly na světlo další problémy týkající se přijímání odměn pečovateli.

Ve většině případů nedochází ke změnám vztahu klient – pečovatel. Pečovatelé uvádějí, že samo přijetí odměny souvisí s tím, jaký je jejich osobní vztah ke klientovi, popřípadě co od odměny senior očekává. V případě, že pocítí ze strany klienta snahu o získání nadstandardní péče, odměnu odmítají.

Existují jisté výjimky v předchozím tvrzení. Ačkoliv senioři i pečovatelé odmítají, že by docházelo ke změně vzájemných vztahů po přijetí odměny, přesto k jistým změnám, často i negativním, dochází. Ze strany seniorů jde o případ, kdy senior považuje poskytnutí odměny za jistou nutnost a součást péče. Na straně pečovatele může dojít ke zhoršení vztahu v případě přijetí odměny, kterou pečovatel považuje za nadměrnou a není schopen ji asertivně odmítnout.

Změnu vztahu dále můžeme sledovat na posunu osobní hranice mezi klientem a pečovatelem. Někteří pečovatelé pociťují určitou míru závaznosti vůči svému klientovi a snaží se mu jeho přízeň odplatit. Odměna tedy vede ke zvýšení propustnosti hranice pečovatel – senior.

Toto narušení osobní hranice se projevuje na výsledné péči o seniora. Jde o nevědomé vylepšení péče u takového klienta poskytováním služby navíc. Zdůrazňuji „nevědomé“ z toho důvodu, že při otázce, zda přijetí daru ovlivňuje kvalitu péče o seniora, všichni pečovatelé uvádějí, že v žádném případě. Také klienti pečovatelských služeb uvádějí, že ke změně péče ani přístupu pečovatele k jejich osobě nedochází.

Přesto může souviset poskytování odměn právě se „službou navíc“, o které jsem hovořila výše.

Výzkum dále odhalil řadu dalších problémů, jako například neobeznámenost pečovatelů ze strany zaměstnavatele s přijímáním darů od seniorů, nepropracování problematiky přijímání darů ve standardech kvality sociálních služeb poskytovateli, chybějící školení pečovatelů týkajícího se asertivního odmítání osobních darů a možných rizik spojených s přijímáním těchto darů, ke kterým může docházet.

Problematika osobních darů pečovatelům, ač prokazatelná a častá, je do značné míry tabuizována. Pečovatelé s ní nejsou obeznámeni, zaměstnavatelé se jí nezabývají. Z výzkumu vyplývá nutnost tuto problematiku vynést na světlo a reálně se jí zabývat, a zabránit tak nedorozuměním a konfliktním situacím jak ve vnitřním prožívání pečovatele či seniora, tak v meziosobním vztahu pečovatele a seniora, zamezit případnému porušení práv klienta, předcházet syndromu vyhoření u pečovatele.

Práce sama se této problematiky dotýká a poukazuje na nutnost ji hlouběji propracovat. Práce se zabývá i etickou stránkou problému. Její výsledky mohou být východiskem pro následný výzkum, neboť v rámci výzkumu došlo ke zjištění řady nedostatků, které souvisejí nejen s přijímáním osobních darů, ale také s informovaností a školením pečovatelů a propracovaností standardů kvality sociálních služeb v části dotýkající se úpravy přijímání odměn, morálních předpokladů a školení zaměstnanců.

7. Seznam použitých zdrojů

1. BEJČEK, Josef a kol. *Učební text pro kurz: Pracovník v sociálních službách*, Hodonín: CC Systems, 2007. 167 s.
2. BURIÁNEK, J. a kol. *Domácí násilí: Násilí na mužích a seniorech*, Praha: Triton, 2006. s. 81 – 106. ISBN 80-7254-914-6
3. GRUBEROVÁ, Božena. *Gerontologie*, 1. vyd. České Budějovice: ZSF JCU, 1998. 86 s. ISBN 80-7040-286-5
4. HAŠKOVCOVÁ, Helena. *Fenomén stárí*, 1.vyd. Praha: Panorama, 1990, 416 s. ISBN 80-7038-158-2
5. HOLMEROVÁ, I. a kol. Problematika pečujících v České republice. In *IIV. gerontologické dny: Sborník kongresu*. Ostrava: Dům techniky Ostrava, 2004. s. 24 – 30. ISBN 80-02-0167-x
6. HOLMEROVÁ, I., JURAŠKOVÁ, B., ZIKMUNDOVÁ, K. *Vybrané kapitoly z gerontologie*, Praha: GEMA, 2002. 110 s.
7. HRDÁ, Jana. *Etický kodex osobních asistentů*, [on line]. Červenec 2005 [cit. 2008-03-22] Dostupné z:
<http://czp.az4u.info/redakce/index.php?clanek=12893&xuser=&lanG=cs&slozka=1279&xsekce=5573>
8. HRDÁ, Jana. *Zákon o sociálních službách a jeho přínos pro lidi s různým typem zdravotního postižení: In Skok do reality: speciální noviny o legislativě pro zdravotně postižené*, [on line] 2006, vol. 7., no. 1 [2008-03-15] Dostupné z:
<http://www.nrzp.cz/pdf/skok0601.pdf>
9. JANKOVSKÝ, Jiří. *Etika pro pomáhající profese*, 1. vyd. Praha: TRITON, 2003. 233 s. ISBN 80-7254-329-6
10. JEŘÁBEK, Hynek a kol. *Rodinná péče o staré lidi*, [on line] Praha: UK FSV CESES, 2005. 99 s. [cit. 2007-11-25] Dostupné z:
<http://pecujici.cz/prirucky.shtml?x=2050803> ISSN: 1801-1519
11. KALVACH, Z. a kol. *Geriatric a gerontologie*, 1.vyd. Praha: Grada Publishing, 2004. 864 s. ISBN 80-247-0548-6

12. KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese: Psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotní profese*, 4. vyd. Praha: Portál, 1997. 147 s. ISBN 80-7178-429.
13. KOZLOVÁ, Lucie. Sociální sužby pro stárnoucí populaci v České republice. In *Problematika generace 50 plus: Sborník II. mezinárodní konference*. Třeboň, 2005. s. 32 – 34. ISBN 80–7040–821-9
14. KUCHAROVÁ, Věra. *Život ve stáří: Zpráva o výsledcích empirického šetření*, [on line] Praha SOCIOKLUB - VÚPSV, 2002. 86 s. [cit. 2007-10-05] Dostupné z: <http://www.vupsv.cz/an96.html>
15. MINIBERGEROVÁ, L., DUŠEK, J. *Vybrané kapitoly z psychologie a medicíny pro zdravotníky pracující se seniory*, 1. vyd. Brno: Národní centrum ošetrovatelství a nelékařských zdravotních oborů, 2006. 67s. ISBN 80-7013–436-4
16. MISCONIOVÁ, Blanka. *Péče o umírající: Hospicová péče*, Praha: NCDP a ADP ČR, 2000. 96 s.
17. MPSV. *Otázky a odpovědi k zákonu č. 108/2006 Sb. o sociálních službách a k zákonu č. 109/2006 sb., kterým se mění některé zákony v souvislosti s přijetím zákona o sociálních službách*, [on line] [cit. 2008-03-23] Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/9>
18. MPSV. *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe: Průvodce poskytovatele*, [on line] [2008-01-20] Praha: FOKUS, 2002. 112 s. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/files/clanky/1459/pruvodce.pdf> ISBN 80-86552-45-4
19. MUSIL, L., KUBALČÍKOVÁ, K., HUBÍKOVÁ, O. *Kvalifikační potřeby pracovníků v sociálních službách pro seniory: Závěrečná zpráva z výzkumu*, [on line] Praha: VÚPSV, 2006. 136 s. [cit. 2007-11-23] Dostupné z: <http://www.vupsv.cz/an221.html> ISBN 80-87007-41-7.
20. MUSIL, L., KUBALČÍKOVÁ, K., HUBÍKOVÁ, O. *Standardy kvality a kultura sociálních služeb: Jaká napětí mezi politikou sociálních služeb a kulturou práce s klientem v Pečovatelské službě mohou vznikat z hlediska kvality sociálních služeb: Závěrečná zpráva z případové studie*, [on line] Praha: VÚPSV, 2003. 74 s. [cit. 2007-12-14] Dostupné z: <http://www.vupsv.cz/an132.html>

21. PACOVSKÝ, Vladimír. *Geriatric: Geriatrická diagnostika*, 1. vyd. Praha: Scientia Medica, 1994. 152 s. ISBN 80-85526-32-8
22. PACOVSKÝ, Vladimír. *O stárnutí a stáří*, 1. vyd. Praha: AVICENUM, 1990. 136 s. ISBN 08-006-91
23. *Péče o nemocné*, 1. vyd. Bratislava: PRÍRODA, 1993. 170 s. ISBN 80-07-00576-5
24. PICHAUD, C., THAREAUOVÁ, I. *Soužití se starými lidmi*, 1.vyd. Praha: Portál, 1998. 160 s. ISBN 80-7178-184-3
25. SÝKOROVÁ, Dana. *Autonomie ve stáří: Kapitoly z gerontosociologie*, 1. vyd. Praha: SLON, 2007. 284 s. ISBN 978-80-86429-62-5
26. TOPINKOVÁ, Eva. *Geriatric pro praxi*, 1.vyd. Praha: Galén, 2005. 270 s. ISBN 80-7262-365-6
27. TÓTHOVÁ, Valérie. *Ošetrovatelství: Pro posluchače programu Rehabilitační péče o postižené děti, dospělé a staré osoby*, 1.vyd. České Budějovice: Jihočeská univerzita, 2000. 218s. ISBN 80-7040-454-X
28. TRACHTOVÁ, Eva a kol. *Potřeby nemocného v ošetrovatelském procesu*, 2. vyd. Brno: Národní centrum ošetrovatelství a nelékařských zdravotnických oborů, 2003. 186 s. ISBN 57-851-02
29. ÚLEHLA, Ivan. *Umění pomáhat*, 3. vyd. Praha: SLON, 2005. 128 s. ISBN 80-429-36-9
30. VOHRALÍKOVÁ, L., RABUŠIC, L. *Čeští senioři včera dnes a zítra* [on line] Praha: VÚPSV, 2004. 90 s. [cit. 2007-10-11] Dostupné z: <http://www.vupsv.cz/an149.html>
31. Vyhláška č. 505/2006 Sb. ze dne 15. listopadu 2006, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách v platném znění
32. Zákon č. 108/2006 Sb. ze dne 14. března 2006 o sociálních službách v platném znění
33. Zákon č. 140/1961 Sb. ze dne 29. listopadu 1961, trestní zákon v platném znění k 7. lednu 2002

34. ŽIŽKOVÁ, Blanka. *Empatie a syndrom vyhoření v pomáhajících profesích. In Aliance 2006: webová konference ZSF JU*, [on line]. Listopad 2006 [cit.2008-01-13]
Dostupné z: <http://conferences.jcu.cz/affiliation2006/Articles/zizkova>

8. Klíčová slova

Senior

Pečovatel

Odměna pečovateli

9. Přílohy

Příloha 1: Dotazník pro seniory

Příloha 2: Etický kodex pracovníků osobní asistence

Příloha 1: Dotazník pro seniory

Vážení příjemci pečovatelských služeb. Ráda bych Vás požádala o spolupráci v následujícím sociologickém výzkumu, jehož cílem je zjistit, jak drobné odměny, které mnozí příjemci služeb poskytují svým pečovatelům, ovlivňují kvalitu péče a následně i vztahy mezi Vámi a Vaší pečovatelkou. Upozorňuji, že následující dotazník je anonymní, proto zde neuvádějte ani své jméno, ani jména pečovatelů. V následujících otázkách vyberte jednu z nabízených možností.

8. Úkony poskytované pečovatelskou službou jsou placené. Dáváte vedle těchto poplatků za služby navíc finanční nebo věcné odměny své pečovatelce (pečovateli)?

a. finanční odměny

i. ano

ii. ne

b. jiná odměna

i. ano

ii. ne

9. Nedávám pečovatelce odměny z následujícího důvodu:

a. služby jsou již tak dost drahé

b. pečovatelka ode mne dary nepřijímá

c. je to neetické

d. nejsem se službami spokojený

e. jiný důvod doplňte.....

10. Odměny dávám pečovatelce z následujících důvodů:

a. vyjadřuji tím spokojenost s jejím přístupem k mé osobě

b. vyjadřuji tím spokojenost s poskytovanou péčí

c. mám svou pečovatelku rád(a)

d. zajišťuji si tím kvalitnější práci pečovatelky

e. jiné uveďte.....

11. Mění se vztah pečovatelky, pokud jí dáte odměnu?

- a. ano, pečovatelka je vstřícnější
- b. ano, pečovatelka si pro mne vyhradí více času
- c. náš vztah se nemění
- d. náš vztah se zhorší
- e. jiné uveďte.....

12. Změní se s poskytnutou odměnou péče o Vaši osobu?

- a. péče je kvalitnější
- b. péče zůstává stejná
- c. péče se zhorší
- d. jiné uveďte.....

13. Chtěli byste vyjádřit spokojenost s prací pečovatelky, jakou odměnu vyberete?

(můžete vybrat více možností)

- a. květiny
- b. drobná sladkost (čokoláda, bonbony)
- c. menší finanční obnos
- d. lahvové víno
- e. pozvání na kávu (čaj)
- f. jiný dárek

14. Dalším poznatkům z Vaší strany jsou vyhrazeny následující řádky:.....

.....

.....

.....

Děkuji Vám tímto za spolupráci.

Kršková Hana, studentka Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích.

Příloha 2: Etický kodex pracovníků osobní asistence

Platí od ledna 2003

Aktualizace 13.7.2005 Jana Hrdá

Preambule:

Pracovníci musí upřednostnit své profesionální povinnosti a odpovědnost před svými soukromými zájmy. Služby, které poskytují, musí být na nejvyšší odborné úrovni.

- Pracovníci ctí uživatele jako rovnocenné bytosti a chovají se k nim s respektem.
- Poskytovatel pěstuje (nabízí příslušná školení, výcviky, supervize) ve všech svých pracovnících úctu k životu, respekt k uživatelově osobní cti, dobré pověsti a jménu a systematicky se snaží hledat postupy nejen pro odstranění těžkostí, ale i pro zvyšování kvality života u konkrétních uživatelů.
- Pracovníci považují zajištění bezpečí a jistoty za jeden z důležitých aspektů normálního života člověka, a proto zkoumají, jaká rizika u konkrétních uživatelů vyplývají z jejich znevýhodnění a jak rizikům zabránit, a to nejen při zanedbání nebo přerušení služby.
- Součástí poskytovaných služeb je pomoc v naplňování svobody myšlení, svědomí a náboženského vyznání uživatelů.
- Pracovníci nesmí nikdy zneužívat oprávnění plynoucí z jejich pracovního postavení, ať už pracují za úplatu nebo bezplatně, musí si být vědomi, že jejich práce znamená především službu lidem s postižením.
- Pracovník je povinen:
 - ◆ v souvislosti s výkonem zaměstnání nepřijímat dary a nezneužívat žádné výhody,
 - ◆ jednat a rozhodovat nestranně a zdržet se všeho, co by mohlo ohrozit důvěru v nestrannost rozhodování,
 - ◆ pomáhat se stejným úsilím a bez diskriminace všem klientům a proti jakékoliv formě diskriminace se postavit,

- ◆ dbát, aby klienti obdrželi všechny služby, na které mají nárok, a to nejen od zařízení, ve kterém je pracovník zaměstnán, ale i od ostatních příslušných zdrojů,
 - ◆ poučít klienty o povinnostech, které vyplývají z takto poskytnutých služeb,
 - ◆ zdržet se jednání, které by mohlo vést ke střetu veřejného zájmu se zájmy osobními,
 - ◆ jednat tak, aby byla chráněna důstojnost a lidská práva klientů,
 - ◆ dodržovat pravidla, která jsou stanovena pro případy, kdy je nutné porušit klientovo soukromí (jedná-li se o záchranu života, zdraví, majetku), a uživatele s nimi seznámit,
 - ◆ vytvářet postupy, které umožní intimitu i při úkonech pomoci,
 - ◆ respektovat, že oslovování a případné tykání si řídí uživatelé (u dětí do patnácti let je jednostranné tykání přijatelné),
 - ◆ zachovávat mlčenlivost o skutečnostech, o nichž se pracovník dozvěděl při výkonu zaměstnání,
 - ◆ chránit klientovo právo na soukromí a důvěrnost sdělení. Žádnou informaci o klientovi neposkytnout bez jeho souhlasu. Výjimkou jsou případy, kdy jsou ohroženy další osoby. V případech správního řízení umožnit kompetentním účastníkům tohoto řízení nahlížet do spisů,
 - ◆ data a informace požadovat s ohledem na potřebnost při zajištění služeb, které mají být klientovi poskytnuty.
- Pracovníci v každém ohledu respektují svobodné rozhodování uživatelů sociálních služeb, tj. jejich právo žít životem podle vlastních představ, a to tak, že:
- ◆ umožňují klientovi udržovat jeho styl života, případně nalézt takový, který je společensky přijatelný,
 - ◆ neznamená to tedy, že pracovník rezignuje vůči jakémukoliv jednání klientů, ale že pracovník navrhuje klientovi různé alternativy řešení jeho problémů,
 - ◆ pracovníci respektují lidskou důstojnost klientů, uznávají jejich právo na sebeurčení, očekávají, že klienti nesou za svá rozhodnutí zodpovědnost