



Univerzita Palackého v Olomouci
Cyrilometodějská teologická fakulta
Katedra křesťanské sociální práce

PROFESIONALITA POSKYTOVANÉ PÉČE Z POHLEDU PRACOVNÍKA V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH

Bakalářská práce

Studijní program

Sociální práce

Autor: Jana Rohanová, DiS.

Vedoucí práce: Mgr. Martin Bednář, Ph.D.

Olomouc 2023



Univerzita Palackého v Olomouci
Cyrilometodějská teologická fakulta
Katedra křesťanské sociální práce

PROFESIONALITA POSKYTOVANÉ PÉČE Z POHLEDU PRACOVNÍKA V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH

Bakalářská práce

Studijní program

Sociální práce

Autor: Jana Rohanová, DiS.

Vedoucí práce: Mgr. Martin Bednář, Ph.D.

Olomouc 2023

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem tuto práci zpracovala samostatně na základě použitých pramenů a literatury uvedených v bibliografickém seznamu.

V Olomouci 29. 4. 2023

Jana Rohanová, DiS.

Poděkování

Především děkuji Mgr. Martinu Bednářovi, Ph.D. za vedení mé práce, jeho cenné rady, trpělivost, ochotu a čas, který mi věnoval. Děkuji osloveným vedoucím pečovatelských služeb, které se mnou mé téma konzultovaly, předávaly mi své zkušenosti a ujistěovaly mě o tom, že má práce má smysl. Děkuji také mé rodině za trpělivost, kterou se mnou měla, a děkuji mým přátelům a kolegům za optimismus, který mi pravidelně dodávali.

Abstrakt

Bakalářská práce s názvem „Profesionalita poskytované péče z pohledu pracovníka v sociálních službách“ se zabývá problematikou udržování profesních hranic mezi pečovatелеm a klientem pečovatelské služby.

CÍLE: Cílem práce je vytvoření metodického dokumentu pro pracovníky terénní pečovatelské služby. Tato metodika zvýší profesionalitu poskytované péče klientům.

METODY: Text je členěn do dvou částí, první tvoří analýza potřeby zvýšení profesionality poskytované terénní péče klientům a druhou částí je tvorba metodiky zabývající se profesními hranicemi mezi pracovníkem v sociálních službách a klientem pečovatelské služby. Ověření analýzy potřeby je podloženo vyhodnocenými rozhovory s pracovníky pečovatelských služeb, testy pro pracovníky v sociálních službách a podloženy písemnými doklady o konkrétním řešení případů porušení hranic pracovníka ke klientovi.

VÝSLEDKY: Na základě zpracované analýzy potřeby vznikla metodika (pracovní postup) určená pracovníkům v sociálních službách, která je zaměřena na udržování profesních hranic.

ZÁVĚR: Přínosem této bakalářské práce má být zvýšení profesionality poskytované péče klientům pečovatelské služby. Metodický dokument má pracovníkům poskytnout oporu v jednotlivých situacích, kterým čelí během poskytování služby v souvislosti s udržováním profesních hranic, managementu služby zase podporu při řešení těchto situací.

Klíčová slova: pečovatelská služba, vztah, profesionalita, klient, senior, pracovník v sociálních službách, terénní služba, hranice

Abstract

The bachelor thesis entitled "Professionalism of the care provided from the perspective of a social services worker" deals with the issue of maintaining professional boundaries between the caregiver and the client of the care service.

OBJECTIVES: The aim of the thesis is to create a methodological document for field care workers. This methodology will increase the professionalism of the care provided to clients.

METHODS: The text is divided into two parts, the first is an analysis of the need to increase the professionalism of the care provided to clients and the creation of a methodology dealing with the professional boundaries between the social services worker and the client of the care service. The validation of the needs analysis is supported by evaluated interviews with care workers, tests for social service workers and supported by written evidence of specific cases of violations of the boundaries of the worker to the client.

RESULTS: Based on the developed needs analysis, a methodology (workflow) for social service workers was developed to maintain professional boundaries.

CONCLUSION: The contribution of this bachelor thesis is to increase the professionalism of the care provided to the clients of the nursing service. The methodological document is intended to provide workers with support in the various situations they face during service provision in relation to maintaining professional boundaries, and service management with support in dealing with these situations.

Keywords: care service, relationship, professionalism, client, senior, social worker, field service, boundaries

Obsah

1	Představení tématu Profesionalita poskytování péče z pohledu pracovníka v sociálních službách.....	11
1.1	Vymezení pojmů k tématu	13
1.2	Popis výchozího stavu.....	14
1.3	Cíl bakalářské práce	17
2	Rešerše výzkumů a zdrojů k tématu.....	18
3	Propojení tématu s teoriemi a metodami sociální práce.....	20
3.1	Tradiční a nový přístup ke klientovi	20
3.2	Soulad mezi osobními a profesními hodnotami.....	21
3.3	Dánská analýza vztahové péče o seniory	22
3.4	Etické hledisko tématu	24
3.4.1	Etika ctnosti	24
3.4.2	Překračování hranic ve vztahu ke klientovi	25
3.4.3	Souvislost s etickými kodexy.....	26
4	Propojení tématu se sociální politikou	29
4.1	Reakce sociální politiky na populační vývoj	29
4.2	Kvalita poskytování služby	31
5	Legislativní zakotvení tématu	31
6	Analýza potřebnosti metodického dokumentu.....	33
6.1	Příčiny problému a jeho důsledky a dopady na cílovou skupinu a společnost obecně	33
6.2	Příklady řešení problematiky v projektech	33
6.3	Další příklady řešení problematiky	34
6.4	Velikost cílové skupiny.....	34
6.5	Metody získání předložených dat k vyhodnocení výchozího stavu.....	34
6.5.1	Rozhovory	35
6.5.2	Zápisy z porad, zápisy z jednání s pracovníky	36
6.5.3	Test Jak přísné jsou vaše hranice?	37
6.6	Specifikace stakeholderů.....	38
6.7	Shrnutí výsledků	38
7	Popis možných řešení dané problematiky	39
8	Odůvodněný výběr řešení	41
9	Popis změny, které bude dosaženo díky navrženému řešení, popis cílového stavu ..	42
10	Identifikace limitů dosavadního řešení	43
11	Popis navrhovaných metod nebo aplikačních postupů	44
12	Provedení terénního výzkumu na potvrzení analýzy potřebnosti	57
13	Vývojový diagram použití pracovního postupu.....	58

14 Prediktivní analýza rizik a dopadů v cílovém prostředí	59
15 Ověření metodiky na základě názoru pracovníků v sociálních službách	61
Závěr.....	62
Bibliografie.....	63
Seznam příloh.....	66
Přílohy	67

1 Představení tématu **Profesionalita poskytování péče z pohledu pracovníka v sociálních službách**

„Pokud se jedná o službu prokazovanou trpícím, je v první řadě třeba dbát na odbornou kompetenci. Pomáhající musejí být formováni takovým způsobem, aby uměli vykonat dobře, co je třeba, a aby dokázali pokračovat v příslušné péči. Odborná kompetence je první a základní předpoklad, ale sama o sobě nestačí. ...Lidské bytosti ... vždy potřebují něco víc nežli pouze technicky správně prováděnou péči. Potřebují lidskost. Potřebují pozorné srdce...“ (Benedikt XVI., 2006, čl. 31).

Tento úryvek z encykliky *Deus caritas est* papeže Benedikta XVI. přesně shrnuje téma, kterému se ve své bakalářské práci věnuji; profesionálním poskytováním pečovatelské služby a udržováním zdravých profesních hranic mezi klientem a pečovatelem. Poskytování péče v domácnosti klientů totiž představuje riziko nedodržování hranic a porušování profesionálního odstupů ke klientovi. Při poskytování péče mohou být navazovány intenzivní kontakty, pracovníci jsou s klienty sami, a tak může dojít ke vzniku vazeb, které pak mají mnohdy neblahý vliv na poskytování péče.

V první části mé práce se v rámci analýzy potřebnosti zabývám ověřením potřebnosti vzniku metodiky ke zvýšení profesionality poskytované péče klientům pečovatelských služeb. Vycházím z předpokladu, že ačkoli na sociálního pracovníka zákon klade přísné nároky na vzdělání, u pečovatele jsou požadavky mnohem mírnější; kromě dosaženého základního vzdělání stačí, když do osmnácti měsíců od nástupu na pozici pracovníka v sociálních službách splní povinnost absolvovat kurz pracovníka v sociálních službách,

Vzdělání však přitom není zdaleka všechno, co vybavuje pečovatele k dobré službě klientovi. Jak bylo zmíněno v jednom z výzkumů, který ve své práci zmiňuji, měl by mít „takový to zdravý gró v sobě“, a to žádné studium nezaručí. Jsou to osobnostní předpoklady a vybavenost osobními i profesními hodnotami, díky kterým se pak orientuje v pomáhajícím vztahu ke klientovi.

Nemůžeme říct, že by pracovníci byli zcela bez metodických prostředků; mají k dispozici etický kodex, standardy kvality služby, vnitřní směrnice a pravidla jednotlivých služeb. V rámci své praxe a rešerše zpracované pro účely této práce, jsem však nenašla žádnou metodiku, která by specifikovala, vysvětlila a upravovala hranice poskytování péče, hranice přístupu pečovatele ke klientovi.

Cílem mé bakalářské práce je proto takovou metodiku vytvořit – konkrétně srozumitelné pracovní postupy pro pracovníky pečovatelských služeb, které budou určeny přímo pečovatelům, a tak přispět ke zvýšení profesionality poskytované péče klientům pečovatelské služby.

1.1 Vymezení pojmů k tématu

Profesionalita

„Slovem profesionalita vyjadřujeme očekávanou (předepsanou) podobu vztahu mezi uskutečňovanou prací a efektem, k němuž by měla tato práce vést“ (Fischer, 2021, s. 19).

Profese

Profese je podle Fišera (2021, s. 25/26) vyjádřením sounáležitosti se skupinou lidí, kteří mají společný vztah k danému druhu práce a v jejím duchu i ke společnosti. Dále lze profesi určit popisem druhu práce a jejím metodickým vymezením, aby bylo společností srozumitelné, co pracovník v dané profesi jejím členům nabízí.

Profesionální vztah ke klientovi

„Termín vyskytující se ve starší literatuře o sociální práci s jednotlivcem. Míjí se jím kombinace rozumějícího, ale přiměřeně rezervovaného postoje, ve kterém se pracovník ztotožňuje s klientovým hlediskem, ale dívá se na klienta i na jeho sociální situaci „objektivně“ (Matoušek, 2008, s. 156).

Hranice ke klientovi

„Při individuální práci znamená koncept hranic vymezení územního okruhu působnosti sociální služby, kromě toho i stanovení okruhu odpovědnosti klienta a profesionála“ (Matoušek, 2008, s. 72).

Cooper také uvádí že *„Profesní hranice jsou souborem směrnic, očekávání a pravidel, která stanovují etické a odborné standardy v sociální oblasti péče. Stanovují hranice pro bezpečné, přijatelné a účinné chování pracovníků“¹ (Cooper, 2012, s. 11).*

Hodnoty

Nečasová a kol. (2020, s. 11) vysvětluje pojem hodnoty jako normativní standardy, které mají vliv na naše rozhodnutí pro některou z alternativ jednání. Autorka dále zmiňuje Bláhu a Dytrta (2003), kteří výrazem hodnota rozumí obvykle cenu, význam, důležitost nebo obecně něco kladného. Podle Fišera (2019) je hodnota něco cenného, žádoucího, chtěného, něco, co zvažujeme vzhledem k našemu poznávání a jednání.

¹ Professional boundaries are a set of guidelines, expectations and rules which set the ethical and technical standards in the social care environment. They set limits for safe, acceptable and effective behaviour by workers.

Pečovatelská služba

Zcela jasnou definici o pečovatelské službě poskytuje § 40 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, kde je uvedeno, že „*pečovatelská služba je terénní nebo ambulantní služba poskytovaná osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, a rodinám s dětmi, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby*“ (Zákon č. 108/2006, § 40). Dle odstavce 2 tohoto paragrafu tato služba poskytuje pomoc při zvládnání 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 nebo/a zprostředkování kontaktu se společenským prostředím.

Tyto základní činnosti v jednotlivých okruzích dále konkretizuje § 6 vyhlášky č. 505/2006 Sb. Matoušek (2008, s. 133) dodává, že pečovatelskou službu je možné poskytovat v domácnostech osob nebo v zařízeních pečovatelských služeb. Pomocí této služby je tak prodlouženo období relativně nezávislého života osob.

Klient

Osoba, která využívá sociální službu.

1.2 Popis výchozího stavu

Ve své práci se zabývám překračováním hranic pracovníka v sociálních službách ke klientovi pečovatelské služby. První z aspektů, který v tomto tématu hraje určitou roli, je vzdělávání. Splnit potřebné nároky a stát se pracovníkem v sociálních službách není nijak složité: dle zákona o sociálních službách (Zákon 108/2006, § 116) jsou podmínkami pro vykonávání profese pracovníka v sociálních službách plná svéprávnost, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost.

Bezúhonnost těchto pracovníků je prokazována doložením výpisu z evidence Rejstříku trestů za splnění podmínky, že tento doklad není v den doložení starší tři měsíců (Zákon 108/2006, § 79).

Dle odstavce 2 tohoto Zákona je bezúhonnou „*...fyzická osoba a právnická osoba, které nebyly odsouzeny pro úmyslný trestný čin, ani trestný čin spáchaný z nedbalosti v souvislosti s vykonáváním činností při poskytování sociálních služeb nebo činností s nimi srovnatelných, anebo fyzická osoba a právnická osoba, jejichž odsouzení pro tyto trestné činy bylo zahlazeno nebo se na ně z jiných důvodů hledí, jako by nebyly odsouzeny*“ (Zákon 108/2006, § 79, odst. 2).

Odbornou způsobilostí je myšleno základní vzdělání nebo střední vzdělání a absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu (Zákon 108/2006, § 116, odst. 5). Dle odstavce 7 pak „*Podmínku absolvování kvalifikačního kurzu podle odstavce 5 je třeba*

splnit do 18 měsíců ode dne nástupu zaměstnance do zaměstnání. Do doby splnění této podmínky vykonává zaměstnanec činnost pracovníka v sociálních službách pod dohledem odborně způsobilého pracovníka v sociálních službách.“

Zdravotní způsobilost ověřuje lékař v rámci posudku o zdravotní způsobilosti. Zaměstnavatel je dále povinen svým pracovníkům zajistit na základě legislativních požadavků nejméně 24 hodin vzdělání za jeden kalendářní rok, kterými si pracovník v sociálních službách kvalifikaci obnovuje, upevňuje a doplňuje (Zákon 108/2006, § 116). Tímto končí požadavky na odbornou způsobilost pracovníka pro vstup do sociálních služeb, na vybavenost kvalitního pracovníka v sociálních službách však nikoli. Personální zajištění sociální služby je zakotveno ve standardech kvality, konkrétně ve standardu č. 9, kde by měla být v rámci kritéria 9a uvedena struktura organizace a počet pracovních míst, pracovní profily, kvalifikační požadavky a osobnostní předpoklady (Bednář, 2014, s. 66).

Mazurová (2021, [online]) další důležité předpoklady zmiňuje v souvislosti s profesionalizací sociálních pracovníků. Uvádí, že předpoklady k výkonu pozice sociálního pracovníka tito odborníci nezískávají pouze studiem, ale především dlouholetou praxí, zkušenostmi a spoluprací s odborníky a kolegy v oboru. *„Každé studium je ukončeno např. osvědčením nebo diplomem, nic z toho však nezaručuje profesionalitu práce. ... Důležitá je však vize každého člověka – „vím, co chci“, víra v to, co dělám – „vím, proč to dělám“ chuť a pozitivní energie, se kterou ke své profesi přistupují“* (Mazurová, 2021 [online]). Dodává, že to znamená, že pracovník by měl být nejen kvalifikovaný, ale zároveň být vybaven i osobnostními předpoklady.

S osobnostním nastavením pracovníka souvisí také hodnotový, postojový či morální aspekt. Ten podle Fischera (2021, s. 31) zakládá správné vykonávání dané profese. Dohnalová a Trbola (2020, [online]) zmiňují Švarcovou, podle níž je pojem hodnota často v komunikaci zmiňován, málokdo je však přesně schopen popsat jeho význam. Ani v odborné literatuře není tento pojem jednoznačně definován a každý autor má vlastní definici. Nečasová, Dohnalová a Trbola (2020, s. 11) rozdělují hodnoty do tří kategorií na hodnoty profesní, osobní a hodnoty organizace.

A jak dodává Kopřiva (2016, s. 15), příslušné dovednosti se ve škole pracovník nenaučí, ani ohledně vztahu ke klientovi. Zrovna ten je však podle něj podstatnou složkou povolání v pomáhajících profesích.

Navazuje na něj Cooper (2012, s. 17), který také uvádí, že základem efektivní sociální práce jsou profesní hranice. Mezi odborníky sice může docházet k neshodám ohledně toho, kde přesně hranici vést, ale téměř všichni se shodují v tom, že je třeba je vytyčit. Dodává, že na to, o jak zásadní oblast poznání se jedná, je poměrně velký nedostatek školení a zdrojů.

Podle Kopřivy (2016, s. 18,) má problém překračování hranic vztahu dvě podoby: *„...jednou je tendence přebírat kontrolu nad klientem a druhou je tendence obětovat se*

pro klienta na svůj vlastní úkor. Mohou se však vyskytnout u téhož pracovníka současně a velmi dobře se doplňovat.“

Hejnová a Pelikánová (2022, s. 67/68) zase popisují problematiku z hlediska propustnosti hranic. *„V případě, že mezi pomáhajícím a klientem chybí vztah a empatie, hovoříme o tzv. nepropustné hranici. ... když pracovník hranici nedokáže jasně a transparentně nastavit ani pevně udržovat, jde o opačný extrém. V takovém případě se mluví o propustné hranici. Pracovník si s klienty může vytvářet blízké, až osobní vztahy, jejich problémy brát za své a nepřiměřeně se angažovat v jejich řešení. Tímto přístupem přenáší odpovědnost za řešení problémů klienta na sebe, čímž může klienta zneschopňovat a řešit za něj i to, co by klient jinak zvládl sám,“* dodávají autorky s tím, že může docházet k manipulaci klientů i pracovníků, riziku přepracování nebo zneschopňování klientů. *„Mezi zásadní překročení hranic v pomáhajícím vztahu patří navazování sexuálních nebo intimních vztahů, zveřejňování citlivých údajů o klientech, přijímání nebo poskytování finančních či jiných hmotných darů, přednostní poskytování služby na úkor jiných klientů či násilné nebo diskriminující chování“* (O’Leary dle Hejnová, Pelikánová, 2022, 68).

Jak doplňuje Mazurová (2021, [online]), v sociální práci je cíleno na udržení kvality a zvýšení prestiže sociální práce především za pomoci standardů kvality sociálních služeb a etického kodexu, díky němuž se vzdělávají i ostatní pracovníci služeb. *„Sociální práce by měla být neustále zkvalitňována, a to nejen na základě sledování změn v zákonech, vyhláškách a doporučeních, ale i zlepšování metod a technik sociální práce, které jsou následně aplikovány v praxi. Měl by být podporován potenciál pracovníků, kteří se na sociální práci v organizaci podílejí, a tím vytvářejí a posunují svoji profesi kupředu. Tímto způsobem se totiž podílejí na samotném zvýšení kvality služeb, které jsou koncovým klientům zajišťovány“* (Mazurová, 2021, [online]).

Několik let jsem pracovala jako vedoucí pečovatelské služby a s porušováním profesních hranic jsem se setkávala velmi často. Byl to nejčastější důvod pro řešení kázeňských prohřešků. Pracovníci často navazovali osobní vztahy s klienty podpořené tykáním nebo výměnou osobních kontaktů. A ačkoli i u nás ve službě probíhala pravidelná školení ohledně udržování profesních hranic, pravidelně se porušování řešila na poradách služby, řešila se během týmových i individuálních supervizí a pracovníkům byly pravidelně opakovány zásady etického kodexu, problém se však objevoval neustále. A právě v této době mi chyběla metodika, která by profesionální hranice vytyčila.

Nechci být však jen a pouze kritická, celkově totiž lze říci, že pozice pracovníka v sociálních službách v pečovatelské službě je náročná práce, která vyžaduje schopnost poskytovat péči na vysoké úrovni, komunikovat s klienty a jejich rodinnými příslušníky a být citlivý k jejich potřebám a požadavkům.

Pracovník má zodpovědnost vůči sobě samému, klientovi, zaměstnavateli i společnosti. Každý na něj klade své požadavky. V rámci kurzu se pracovník naučí, jak

správně stlát lůžko nebo zapisovat péči, ale jak správně pojmout práci v sociálních službách, se většinou dozví jen mlhavě (Hauke, 2014, s. 99).

1.3 Cíl bakalářské práce

Cílem práce je vytvoření metodického dokumentu pro pracovníky terénní pečovatelské služby. Tato metodika zvýší profesionalitu poskytované péče klientům.

2 Rešerše výzkumů a zdrojů k tématu

Rešerše k mé bakalářské práci byla realizována pomocí literárního přehledu. Pomocí kombinace klíčových slov *pečovatelská služba, vztah, profesionalita, klient, senior, pracovník v sociálních službách, terénní služba, hranice* byly vyhledány odborné texty ve vyhledávací systému MEDVIK a v databázi Knihovny Kroměřížska. Zdrojů, které se věnují tématu klienta pečovatelské služby, je velmi mnoho, ale těch, které by zároveň odkazovaly na vztah pomáhajícího pracovníka a klienta, už tolik není. Proto jsem se detailnějšímu hledání zdrojů následně věnovala především pomocí klíčových slov *vztah a hranice vztahu v pomáhajících profesích*. Během zpracování rešerše jsem se v rámci hledání na internetu zaměřila i na cizojazyčné zdroje, využila jsem internetového vyhledávače Google Scholar a Google Books.

V průběhu zpracování práce a nacházení nových souvislostí jsem do vyhledávačů postupně zadávala další klíčová slova: *etika ctností*.

Celkově jsem při hledání klíčových slov našla 1447 zdrojů. Z nalezených záznamů byly vyřazeny zdroje, které nebyly k dispozici v plném textu nebo s tématem zcela nesouvisely – ověřeno bylo nakonec celkem 130 záznamů.

Pro mou práci byl významným zdrojem časopis Sociální práce/sociálna práca, ze kterého jsem čerpala především témata z oblasti profesionality a profesionalizace. Významným zdrojem byly také internetové stránky Ministerstva práce a sociálních věcí ČR, které se věnují politice stáří. Výsledkem mé práce bylo díky nim i zjištění, že kvůli měnícímu se demografickému vývoji bude tohle téma ve vztahu k pomáhajícím profesím velmi aktuální v budoucnosti.

Při výběru zdrojů bylo specifikováno časové hledisko od roku 2000 do roku 2022. Ve své kvalifikační práci jsem nakonec po pečlivém pročtení a vyřazení z důvodů přílišné obšírnosti nebo malé návaznosti na danou cílovou skupinu využila celkem 36 zdrojů; využila jsem 1 časopisecký zdroj, 2 výzkumy, čerpala jsem také ze zákonů, zákona o sociálních službách a jeho prováděcí vyhlášky a odborných knih.

Vybrané texty byly důkladně pročteny, a poté využity v této práci. V rámci zpracování analýzy potřebnosti jsem si kladla otázku, zda mají terénní služby k dispozici dokument, který by konkrétně vztah pečovatele a klienta upravoval. Hledání jsem prováděla na internetu i formou osobního dotazování v různých službách, žádný takový dokument jsem ale nenašla.

Napadlo mě také oslovit sociální službu nebo organizaci z jiné země. Výběr jsem provedla zcela namátkově a rozhodla jsem se pro Norsko – konkrétně pro norskou Charitu – Caritas Norge, s jejíž pracovníci jsem komunikovala přes e-mail. Pracovnice jsem se ptala, zda má jejich organizace k dispozici nějaký dokument, který by hranice jednání pracovníka přímé péče ke klientovi upravoval. Odpověděla mi, že žádný takový písemně

zpracovaný dokument organizace nemá. Postupy ohledně zachování profesionality a udržení profesních hranic podle ní pracovníkům předávají ústně.

Jako významný zdroj inspirace a dobré praxe se nakonec ukázaly stránky Videnscenter for værdig ældrepleje (Centrum znalostí pro důstojnou péči o seniory) v Dánsku, kde jsem objevila zcela nový výzkum, který byl vyhodnocen na začátku letošního roku a zabýval se rolí vztahu v rámci poskytování péče. Tento výzkum velmi souvisel s mým tématem, a tak se stal cennou součástí této bakalářské práce.

V rámci přípravy podkladů k práci jsem souběžně s vlastním vyhledáváním zdrojů v průběhu měsíce ledna 2023 oslovila s žádostí o zpracování rešerše Vědeckou knihovnu v Olomouci. Jelikož však ani do konce měsíce března má zakázka nebyla vypracovaná, vycházím z vlastní rešerše. PRISMA Flow diagram uvádím v příloze č. 5 této práce.

3 Propojení tématu s teoriemi a metodami sociální práce

3.1 Tradiční a nový přístup ke klientovi

V rámci teorií a metod sociální práce můžeme v souvislosti s hodnotami vztahu klienta a pracovníka zmínit dva přístupy, které uvedl Payne: jedná se o tradiční (katalytický) model a nový (interaktivní) model. Můžeme říct, že oba tyto přístupy jsou dodnes využívány. Pracují s různými hodnotami a různým nahlížením na klienta.

První ze zmíněných – tradiční model - se nazývá také katalytický proto, „...že katalyzátor, podobně jako sociální pracovník, umožňuje reakci, která by bez něj sama nenastala, ale do reakce nevstupuje a nemění se jejím prostřednictvím. Kompetentní profesionál řeší problémy nekompetentního laika. Zachází s klientem jako s problémem (ne s celostní bytostí). To vede k fragmentování pomoci klientovi podle specializace příslušného sociálního pracovníka“ vysvětluje Nečasová (2001, s. 58) a dodává, že nízká úroveň komunikace mezi klientem a pracovníkem může způsobit, že je klient málo zapojen do procesu řešení jeho vlastního problému. To má vliv na potenciál klienta problémy samostatně řešit a podporovat tak svou nezávislost.

Autorka zmiňuje tři příčiny tohoto stavu. První příčinou je podle ní relativně neměnný přístup ke klientovi ze strany sociálního pracovníka i organizace, ve které pracuje. Pracovník tak předává klientovi informace podle konvenčních schémat, která pracovníkovi zadala organizace. Druhou příčinou je nemožnost klienta prezentovat se radikálně odlišným způsobem, a třetím důvodem je skutečnost, že klient díky zkušenosti se sociálním pracovníkem brzy dokáže odhadnout, jaké chování se od něj čeká, a podle toho upraví svou roli. Takový vztah mezi klientem a pracovníkem je podle Nečasové (2001, 58) spíše paternalistický. „V jeho rámci klient plní pasivně pokyny pracovníka. Řešitelem problému je tedy spíše sociální pracovník (jako nositel normy) než klient. Pracovní metodou je plánování, kontrola a manipulace. Vzájemná komunikace je malá, sociální pracovník dodržuje tzv. rozumnou vzdálenost od klienta ... nezapojuje se emocionálně, nevcituje se.“

Nový přístup (interaktivní model) vychází z předpokladu, že každý je zodpovědný za svůj život. Na rozdíl od prvního zmiňovaného přístupu je zde sociální práce pojímána jako proces a důležitým aspektem je právě kvalita vztahu. Do vztahu se promítá vliv klienta i pracovníka, který už není jen zmíněným katalyzátorem, ale díky interakci s klientem se mění. Klient je v tomto přístupu otevřený k pracovníkovi a pracovník ke klientovi, pracovník se aktivně zajímá o klientovy problémy. „Podívá-li se totiž sociální pracovník na sebe a svoji představu světa očima klienta, rázem pozná, že je jeho pohled zúžený. Exkurzí za hranice myšlení příslušícího jeho statusu a profesionalitě se obohacuje

a získává schopnost klientovi lépe rozumět. Podobnou změnu prodělává i klient. Toto lze docílit jen kvalitním vztahem,“ zdůrazňuje Nečasová (s. 60) s tím, že rysy kvalitního vztahu jsou empatické porozumění klientovi, úcta a vřelý přístup, upřímnost a ryzost. Jde o upřímné a čestné utváření vztahu ke klientovi.

3.2 Soulad mezi osobními a profesními hodnotami

Ryzí a zdravý vztah ke klientovi je tedy základním stavebním kamenem při práci s jednotlivcem.

Předpokladem pro zdravý vztah pečujícího a potřebného je **soulad mezi osobními a profesními hodnotami** pracovníka a nastavení hranic těchto hodnot. Jak už bylo zmíněno dříve, vztah ke klientovi není jen otázkou jeho vlastního nahlížení na hodnoty – musí zohlednit požadavky organizace, legislativy a společnosti. Pokud se tohle podaří, můžeme mluvit o profesionalitě pracovníka. Potvrzuje to Fischer (2021, s. 29) podle kterého jednat profesionálně ve smyslu etiky znamená jednat v souladu s obecnými nároky profese a nároky s výkonem profesní role daného pracovníka. *„Etický požadavek zde má povahu nároku na plnění veřejného příslibu, jež je v dané profesi obsažen. Kritéria profesionality se projeví jako konkrétní hodnoty, které pracovník ve své specializaci naplňuje. Ideál naplňování obecných profesních hodnot pracovníkem však předpokládá i soulad jeho vlastních hodnot a postojů s tímto společensky definovaným nárokem profesionality“* (Fischer, 2021, s. 29).

Profesní hodnoty podle Göbelové (2015, s. 47) tvoří jádro profesních standardů. Je podle ní patrné, že představa postoje vůči práci nebo orientaci v souvislosti s prací představuje centrální prvek většiny interpretací. Většina definic pracovních hodnot je v souladu s pojetím, že profesní hodnoty jsou specifické cíle, které jednotlivec považuje za důležité a kterých se snaží v pracovním prostředí dosáhnout. Profesní hodnoty tvoří specifickou životní oblast člověka, která vychází z obecných životních (tedy osobních) hodnot jedince (Göbelová, 2015, 47). Fischer a Jinek (2013, s. 155) dodávají, že osobním hodnotám je možné přisoudit určité priority a uvážit, zda souzní s osobními cíli našeho jednání a s našimi profesními hodnotami.

Potřebu dobře nastavených **osobnostních hodnot** potvrzují výsledky kvalitativního výzkumu, který provedli v roce 2020 Nečasová, Dohnalová a Trbola a nazvali jej **Výzkum etických dilemat hodnot a principů sociální práce**. Autoři hledali odpověď na hlavní výzkumnou otázku ve znění: „Jaké hodnoty vnímají sociální pracovníci – účastníci výzkumu – jako zásadní?“ a oslovili 22 sociálních pracovníků z různých oblastí sociální práce.

Autoři výzkumu rozčlenili odpovědi týkající se hodnot do dvou kategorií: na osobní a profesní hodnoty. Na osobní hodnoty kladli ve výzkumných rozhovorech sociální pracovníci největší důraz, a tudíž jim bylo věnováno nejvíce prostoru. „*Osobní hodnoty mnohdy informanti vyjadřovali prostřednictvím představení subjektivně vnímaných osobnostních charakteristik, které jim pomáhají zvládat nároky kladené na sociální pracovníky.*“ (Dohnalová, Trbola, 2020, s.132) To je v souladu s Banksem a Gallagherem (dle Dohnalová, Trbola, 2020, 133), kteří jako ctnosti sociálního pracovníka jmenují: profesní moudrost, péči, ohleduplnost, důvěryhodnost, spravedlnost, odvalu a integritu.

Dotázaní sociální pracovníci zmiňovali tyto osobní hodnoty: nesobeckost, houževnatost, obětavost, vytrvalost, vstřícnost, otevřenost, nadhled, čestnost, pravdomluvnost, zásadovost, pevné nervy, intuice, empatie, lidskost, snaha být dobrým člověkem nebo diskrétnost.

Osobnostní nastavení přitom vnímali jako nejdůležitější předpoklad kvalitního pracovníka. „*Informanti se ve svých odpovědích shodovali na tom, že pro kvalitní výkon sociální práce je potřeba určité osobnostní nastavení... a zvnitřnění s posláním sociální práce*“ (Dohnalová, Trbola, 2020, s.133). V souladu s tím oslovení sociální pracovníci odpovídali např. takto: „*...ne každý se hodí na sociálního pracovníka. A od toho se to odvíjí. Nevím, jestli se mně to podaří dobře vysvětlit. Ale osobně si myslím, že každéj, kdo na to jde, tak by měl mít takovej prostě základ a měl by mít to zdravý gró v sobě,*“ uvedl jeden z respondentů (Dohnalová, Trbola, 2020, s.133/134). Ačkoli se ve výzkumu a odpovědích pracuje s pozicí sociálního pracovníka, myslím si, že to samé platí obecně pro zaměstnance sociálních služeb, a především pro pracovníky v sociálních službách. I oni pracují s klientem a měli by mít tedy ono „zdravý gró“ taky. Autoři k tomu dodávají, že právě osobnostní nastavení bylo ve výsledcích výzkumu vnímáno jako podstatnější než vzdělání. Další respondentka totiž dodala: „*Pokud ho v sobě nemá, tak mu tam ty kurzy samozřejmě nenašlapou.*“ Podobně viděl situaci i další oslovený: „*Bud' pro to máte ty buňky, prostě tu povahu a prostě ty schopnosti zvládat, anebo prostě ta teorie vás to nikdy nenaučí,*“ uvedl (Dohnalová, Trbola, 2020, s.134). Kvalitativní výzkum potvrdil i důležitost nastavení profesních hranic mezi pracovníky a klientem.

3.3 Dánská analýza vztahové péče o seniory

Profesní hodnoty a hranice udávají rámeček vztahu. V roce 2023 zpracovalo dánské Národní centrum pro výzkum a analýzu sociálního zabezpečení **Analýzu vztahů v péči o seniory**. (Grøn, Andersen, Andersen, Jensen, 2023) Účelem zpracování této práce bylo docílit toho, aby práce s vztahy byla uznána jako základní požadavek a klíčová kompetence v každodenní práci v dánské péči o seniory. Zároveň bylo cílem poukázat na

to, že práci se vztahy může být obtížné vyjádřit slovy, ale také, že je důležité, aby taková práce byla vnímána jako odbornost – nebo, jak to někdo vyjádřil, "jako něco víc než jen vřelé srdce a teplé ruce". Analýzou mají autoři dosáhnout toho, aby byla slovy a obrazy vyjádřena práce se vztahy, která je často odmítána jako „pocit“, „intuice“ nebo „něco, co je vrozené“ (Grøn, a kol. 2023, s.11, vlastní překlad)².

V rámci studie byla pozorována činnost několika pracovníků v pomáhajících profesích v rámci jejich pracovního dne v péči o seniory. Tito zaměstnanci se shodli v tom, že při práci je nejdůležitější, aby se pracovník dokázal přizpůsobit jednotlivým klientům. Pracovníci přizpůsobují své chování a komunikaci jednotlivcům a popsali, že neustále přemýšlejí o tom, koho navštíví a částečně se „přetvářejí“, aby vyhověli klientovi. Popisují, že zaměstnanec v sociální péči má mnoho různých rolí. Jedna z pracovníků tak připodobnila práci v sociální oblasti s pozicí herce, jiná k chameleonovi, který se neustále přizpůsobuje prostředí. To samé platí o verbální komunikaci. Některý klient ji potřebuje ve větší, některý v menší míře.

V rámci pozorování pracovníků se studie zaměřila i na neverbální projevy, které se podílejí na utváření vztahů. Tělesné chování proto může sloužit k doprovodu nebo podpoře toho, co klientovi říkáme. Ale může být také aktivně používáno v běžných rozhovorech. Například se můžeme usmívat, udržovat oční kontakt nebo se naklonit ke klientovi, když nám něco říká.

Když se pracovníci výzkumu ptali pečovatelů, jak zjišťují, co jednotliví klienti potřebují nebo jak se jim přizpůsobit, mnozí odpovídali, že na základě pozorování klienta i jeho okolí. Zejména při první návštěvě věnují pozornost i interiéru, např. obrázkům na stěnách, protože jim to poskytne představu o tom, co má tento člověk rád a jaký měl život. Výsledkem výzkumu bylo potvrzení skutečnosti, že i když si mnoho pracovníků zpočátku myslí, že vztahová práce je intuitivní a obtížně popsatelná, často dokážou přesně a podrobně vysvětlit, co a proč dělají, když je to pro ně důležité (Grøn, a kol. 2023, s.51, vlastní překlad)³.

Dalším důležitým zjištěním bylo potvrzení, že za vztahovou práci se skrývá základní pochopení, že klient není úkolem ani nemocí, ale celostní lidskou bytostí, s níž je třeba jednat jako s rovnocenným partnerem. Tento pohled tvoří základ vztahu při péči o klienta. Důležitou součástí vztahu může být kladení otázek a aktivní naslouchání. Kromě toho je potřeba verbalizovat činnosti, aby do nich byl klient vtažen. Důležitá je

² Og alle har taget tid ud af deres travle kalendere for at bidrage til, at relationer anerkendes som grundvilkår og kernekompetence i det arbejde, der foregår hver dag i den danske ældrepleje. Samtidig har de peget på, at arbejdet med relationer kan være svært at sætte ord på, men også, at dette er vigtigt, for at relationsarbejdet bliver set som en faglighed – eller som nogen har udtrykt det "som andet og mere end et varmt hjerte og varme hænder". Denne rapport forsøger gennem deres ord og handlinger at gøre netop dette: at sætte ord og billeder på arbejdet med relationer, der ofte ellers affejes som "fornemmelse", "intuition", eller "noget, der ligger på ryggen".

³ Eksemplet peger også på, at selvom mange medarbejdere i første omgang mener, at relationsarbejde er intuitivt og svært at beskrive, kan de ofte forklare præcist og detaljeret, hvad de gør og hvorfor, når det

řeč těla a dát klientovi najevo naslouchání. K navázání vztahu přispívá také oční kontakt, úsměv. Pozornost je věnována také vlastnímu sebeurčení klienta s důrazem na jeho důstojnost a samostatnost.

Aby pracovníci zjistili, co konkrétní klient potřebuje, sledují jeho mimiku, náladu, držení těla, oční kontakt, ale také jeho okolí. Pozorování jsou popisována jako důležitá, a to v případě, že se jedná o nového klienta, ale i v situaci, kdy pracovníci klienta dobře znají. Důležité je číst osobní hranice klienta.

Pozorování fungují jako "data", která jsou – vědomě či nevědomě – analyzována, aby se pracovník mohl přizpůsobit konkrétní situaci. Analýza a reflexe situací, které se nedaří zvládnout, otevírá možnost vyzkoušet jiné přístupy.

3.4 Etické hledisko tématu

3.4.1 Etika ctností

Užitečný rámec pro správné chování pracovníka v sociálních službách a pro budování kvalitního vztahu s klientem může poskytnout etika ctností. Je založena na předpokladu, že ctnosti jsou základem morálního jednání a správného života. Tento přístup k etice klade důraz na rozvoj a projevování ctností, jako jsou upřímnost, soucit, spravedlnost... a na to, jak tyto ctnosti ovlivňují naše jednání a vztahy s ostatními lidmi.

V kontextu vztahu klienta a pečovatele může etika ctností hrát důležitou roli v tom, jak pracovník jedná s klientem a jakým způsobem se vztah mezi nimi vyvíjí. Pracovník by měl být například upřímný a důvěryhodný, aby mohl budovat kvalitní vztah s klientem, a aby klient mohl být otevřený a důvěřovat mu. Měl by být soucitný a respektovat klienta jako celostní osobu, a nejen jako problém, který je třeba řešit. Důležitou ctností v této oblasti je také pokora a otevřenost vůči zpětné vazbě a kritice.

Podle Kuna (2010) je etika ctností jednou z podob normativní etiky, která si klade za cíl formulovat kritéria morálně dobrého jednání. Nestanovuje pravidla, ale ptá se na to, zda by určitý způsob jednání byl v souladu s tím, jak by v dané situaci jednala morálně dokonalá – tedy ctnostná – osoba. Podle Fischera (2021, s. 56) je ctnostný člověk ten, který je ve svém jednání nasměrován k dobru, ze situací vyčte dobrý způsob jednání a podle toho pak jedná.

Prvním systematikem etiky ctností byl Aristoteles, který řekl, že „*Skutky se tedy nazývají spravedlivými a uměřenými tehdy, když jsou takové, jako by je konal člověk spravedlivý a uměřený*“ (dle Machulová, 2014, s. 99).

Aristoteles dochází k tomu, co nás odlišuje od jiných živých bytostí, a to je „*činný život bytosti obdařené rozumem, která poslouchá rozumné důvody a sama myslí a má rozum*“ (dle Machulová, 2014, s. 98). Funkce člověka je tedy totožná s jeho racionální

činností. To, že je člověk rozumný se pak projevuje různými způsoby: v rovině teoretické i praktické.

Jak dále specifikuje Machulová (2014, s. 98), v teoretické rovině jde o poznání pravdy, v rovině praktické pak o jednání podle poznané pravdy, které směřuje k dobru. K rozumovému jednání jsme směřováni díky rozumové ctnosti prozíravosti (fronesis), díky které získáváme správný úsudek.

Je také jakýmsi pojítkem mezi ctnostmi rozumovými a morálními. Bez ní by totiž morální ctnosti nebyly možné, neboť každá ctnost je schopnost jednat správně v konkrétní situaci na základě správného úsudku. Jde zde tedy o zřetelné spojení teorie a praxe, kdy praktické jednání je formováno teoretickým poznáním. „*Pro to, aby člověk jednal dobře, nestačí, aby člověk znal nějaké abstraktní pravdy o tom, co, kdy, jak a proč máme dělat. Morální jednání probíhá v konkrétních a neopakovatelných situacích, kdy studie, výzkumy, analýzy, pouhá znalost toho, že mám jednat odvážně, nestačí k tomu, aby člověk poznal, co je odvážné tady a teď. K morální ctnosti je tedy třeba připojit ještě ctnost praktické rozumnosti. Je také třeba mít určité zkušenosti a uvažovat v širších souvislostech a mít zformované emoce. Navíc nestačí jen rozpoznat, co je správné, ale je také třeba, aby to správné byl člověk schopen vykonat*“ (Machulová, 2014, 98).

3.4.2 Překračování hranic ve vztahu ke klientovi

Téma etiky ctností je velmi úzce propojeno s tématem porušování hranic. Právě respektování hranic je klíčové pro zachování mezilidských vztahů a je projevem základních ctností.

Základní pomůcku pro předcházení porušování hranic zmínil ve své knize *Professional Boundaries in Social Work and Social Care* Frank Cooper. Je to jedna velmi jednoduchá otázka, kterou si můžeme sami sobě položit: Jak komfortně bych se cítil, kdybych měl tuto celou situaci vysvětlovat mému nadřízenému nebo zbytku týmu s neupravenými detaily? Pokud se v tom necítíme dobře, nebo cítíme, že by bylo potřeba něco změnit, potom jsme pravděpodobně překročili hranice (Cooper, 2012, s. 115, překlad vlastní)⁴.

Pro poskytování přímé péče je potřeba, aby pečovatelé viděli lidskou existenci jako hodnotnou, respektovali ji a viděli v klientovi potenciál. „*Při práci se starými, chudými, osamělými a postiženými lidmi vůbec hodně záleží na životní filozofii pomáhajícího. ... Podobně je pro klidnou práci pracovníka ústavu sociální péče nezbytně nutné, aby neviděl tělesné či mentální postižení jen jako vadný výrobek z dílny matky přírody, ale jako jednu z forem lidské existence (případně jednu z forem života), která má*

⁴ One very simple question you can ask yourself is: How comfortable would I feel explaining this entire situation to my boss and the rest of my team in full unedited detail? If you would feel uncomfortable, or would feel the need to edit some of what happened, then a boundary has probably been crossed.

svůj pozitivní potenciál. Takový pohled je nutným předpokladem pro to, aby klienti – obyvatelé domovů a ústavů – mohli vycítit z chování pomáhajícího svou vlastní hodnotu“ (Kopřiva, 2016, s. 22). Ačkoli je tento úryvek věnován spíše pobytové službě, v kontextu vztahu a přístupu pracovníka v sociálních službách ke klientovi platí stejně i ve službě terénní.

Aby mohli pracovníci s klienty vytvořit zdravý vztah, musejí mít pevný základ mravních a etických hodnot. Je také důležité, aby pracovníci byli schopni udržet svou profesionalitu a nestrannost, a to i v situacích, kdy se setkávají s obtížnými rozhodnutími a situacemi. *„Požadavek mravnosti, tedy etiky, vystupuje s obzvláštní naléhavostí tím spíše, oč je zřejmé, jak křehký a nejistý je pracovní vztah klienta a pracovníka. Jak obtížné je to pro oba, aby se domluvili, dojednali si společnou práci a došli k spokojenosti s jejím výsledkem“* (Úlehla, 1996, s. 141).

Úlehla dále uvádí, že etiku v tomto případě není možné vymezit nějakým kodexem. Kodexy jsou podle něj užitečné k prvotnímu seznámení a k prvnímu nahlédnutí do etického hodnocení práce, do provádění pracovníkovy profese se však promítá postoj pracovníka k lidem a obecně životu. *„Docela jiné projevy vůči klientům bude mít pracovník, který je do hloubi duše přesvědčen, že lidé jsou schopni být dobří a vstřícní, jen když k tomu mají příležitost. A docela jiný bude mít ten, kdo je do hloubi duše přesvědčen, že když člověka neomezují pravidla a obavy z jejich nedodržení, zneužije situace ve svůj prospěch, a to na úkor druhých“* (Úlehla, 1999, str. 141).

3.4.3 Souvislost s etickými kodexy

Kodexy jsou nastaveny v obecném kontextu, popisují základní lidské hodnoty a apelují na pracovníky ve smyslu dodržování těchto hodnot v rámci vlastní sebereflexe a odpovědnosti vůči vlastnímu svědomí. Mezinárodní asociace sociálních pracovníků (The National Association of Social Workers – NASW) ve svém etickém kodexu připouští, že etický kodex není zárukou etického chování, a že nemůže vyřešit všechny etické otázky nebo spory. Spíše stanovuje hodnoty, etické zásady a normy, o které profesionálové usilují, a podle kterých lze posuzovat jejich jednání (NASW, [online], vlastní překlad.)⁵. I zde je uvedeno, že chování sociálního pracovníka by mělo vyplývat z jeho osobního závazku k etickému přístupu.

Tento kodex dále vštěpuje sociálním pracovníkům, že by neměli dovolit, aby do výkonu profese zasahovaly jejich vlastní problémy. Měli by jasně rozlišovat mezi

⁵ A code of ethics cannot guarantee ethical behavior. Moreover, a code of ethics cannot resolve all ethical issues or disputes or capture the richness and complexity involved in striving to make responsible choices within a moral community. Rather, a code of ethics sets forth values, ethical principles, and ethical standards to which professionals aspire and by which their actions can be judged.

činnostmi, které vykonávají jako soukromé osoby a jako představitelé profese sociální práce. Neměli by využívat profesionálního vztahu k prosazování svých zájmů.

Mezinárodní federace sociálních pracovníků vydala své prohlášení o etických zásadách sociální práce.

V kontextu mého tématu lze zdůraznit část o prosazování práva na sebeurčení, kde je uvedeno, že sociální pracovníci respektují a prosazují práva lidí dělat vlastní volby a rozhodnutí. Dále pracují na budování sebeúcty a schopnosti lidí a podporují je v procesu vlastního rozhodování a jednání (IFSW, 2018 [online]).

Jedním z nejvýznamnějších poskytovatelů sociálních služeb u nás je Charita Česká republika. Její kodex klade důraz na důstojnost lidské osoby. Člověk je jedinečnou osobou jejíž hodnota je garantována Bohem. *„Charitní pracovník jedná tak, aby chránil důstojnost a základní lidská práva svých klientů. ... Charitní pracovník přistupuje ke klientovi v duchu rovnocenného partnerství, které se zakládá na stejné lidské důstojnosti každého člověka“* (Charita ČR [online]). Každý člověk je jedinečnou osobou a pracovníci svým jednáním nesmějí porušovat svobodu, práva a důstojnost druhých lidí.

Kodex specifikuje i odborné a osobnostní kvality pracovníků Charity, přičemž profesní odborností je myšleno prohlubování profesní odbornosti, celoživotní vzdělávání a vlastní duchovní formace.

Takto specifikují chování pracovníků etické kodexy, konkrétní specifikaci však samozřejmě i vzhledem k množství jednotlivých služeb, cílových skupin a situací není možné v rámci obecného kodexu obsáhnout.

Žádný z etických kodexů není přímo adresován pracovníkům v sociálních službách. Na to upozornily Dosoudilová a Francuchová (2008, s. 473) a upravily kodex sociálních pracovníků na míru pracovníkům v sociálních službách. Vycházejí z Etického kodexu sociálních pracovníků, který zpracovala Společnost sociálních pracovníků. Dodávají, že pracovník v sociálních službách musí uvažovat eticky a musí hodnotit, které činnosti mají vliv na klientův život. *„Terénní pracovník při vyhodnocování možností řešení etických rozhodnutí si musí být vědom kompetencí vyplývajících z povolání pracovníka v sociálních službách. Terénní pracovník tyto kompetence nepřekračuje, hledá řešení společně se sociálním pracovníkem, nebo mu případ zcela předává“* (Dosoudilová, Francuchová, 2008, s. 477).

Terénní pracovník v sociálních službách se tedy podle nich pohybuje ve stejném prostředí jako terénní sociální pracovník. *„Ačkoliv je jeho výkon práce odlišný zákonnými kompetencemi vycházejícími ze zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, po etické stránce nelze mít odlišné nároky na profesionalitu jeho práce než na sociálního pracovníka. Je tedy nezbytné věnovat pozornost profesionalitě pracovníků v sociálních službách, kteří nově získávají zakotvení v sociální práci. Základním východiskem pro tento text je předpoklad, že sociální práce bez ohledu na to, kdo ji poskytuje, má být*

vykonávána kvalitně s důrazem na prospěch klienta a respektování jeho práv a práv společnosti“ (Dosoudilová, Francuchová, 2008, s. 478).

Nečasová, Dohnalová a Trbola v roce 2020 zpracovali výzkum etických dilemat hodnot a principů sociální práce. Výsledky tohoto výzkumu se detailněji zabývám v jiných částech této práce, v souvislosti s etickými kodexy bych však ráda v této části uvedla doporučení, která pro aktualizaci nebo vydání Etického kodexu sociálních pracovníků ČR autoři doporučili. Zmínili devět bodů, ze kterých mě nejvíc zaujal bod 4. Autoři výzkumu na základě výsledků upozorňují, že hlavním nástrojem v práci pomáhajícího je jeho osobnost. Výsledkem výzkumu byl názor, že toto nastavení pracovníka je důležitější než formální etický kodex.

4 Propojení tématu se sociální politikou

4.1 Reakce sociální politiky na populační vývoj

Stárnutí obyvatelstva je téma, kterým se vzhledem k plánovanému demografickému vývoji sociální politika velmi aktivně zabývá. Trend stárnutí populace pokračuje, a podle Evropské hospodářské komory Organizace spojených národů (MPSV, [online]), dále EHK OSN, sílí především ve východoevropských zemích, kde se v tomto směru projevila nízká porodnost, rostoucí délka života a odliv obyvatel v produktivním věku. Podíl osob ve věku 65 let a starší v regionu z hodnoty 1 ku 8 (13,1 %) v roce 2000 na hodnotu 1 ku 6 (16,8 %) v roce 2020, a dá se předpokládat, že do roku 2050 dosáhne poměr hodnoty 1 ku 4 (24,5 %). Věková skupina osob starších 80 let roste z hodnoty 2,8 % (v roce 2000) na hodnotu 4,4 % v roce 2020 a očekává se, že v roce 2050 to bude 8,7 %.

Zvyšuje se i průměrný věk, a tak zatímco v roce 2000 to bylo 35,5 let, v roce 2020 už to bylo o čtyři roky víc a v roce 2050 se předpokládá zvýšení na 43,9 roků.

Co se týká poměru počtu osob ve stáří k počtu osob v produktivním věku, tak v roce 2000 připadalo na jednu osobu ve věku 65 let 5 osob, o dvacet let později 3,9 osob a v roce 2050 se očekává, že to bude méně než 3 osoby (2,4). Začleňování tématu stárnutí nejen do oblasti sociální politiky je velmi důležité, stárnutí totiž ovlivňuje téměř všechny oblasti života společnosti.

Od přijetí strategie MIPAA/RIS (Madrid International Plan of Action on Ageing/Regional Implementation Strategy) většina zemí EHK OSN vypracovala své vlastní národní strategie stárnutí s cílem realizovat priority strategie MIPAA/RIS. Tato opatření se týkají zdravotnictví a péče sociálního zabezpečení, trhu práce, vzdělávání, sociálních služeb a pomoci i mezigeneračních vztahů. V České republice například pravidelně zasedá Rada vlády pro seniory a stárnutí populace.

Důležitým tématem je zajištění plného užívání všech lidských práv a základních svobod, což vychází ze Zásad OSN pro seniory přijatých v roce 1991. Ty předkládají témata nezávislosti, účasti, péče, seberealizace a důstojnosti.

V oblasti dlouhodobé péče v souladu s těmito zásadami je podporován trend deinstitucionalizace a decentralizace a přednost mají služby dlouhodobé péče, které umožňují péči doma. Právě proto vnímám jako důležité přispět k profesionalitě poskytování péče doma.

Koordinátorem politiky stárnutí je v České republice Ministerstvo práce a sociálních věcí (dále MPSV), mezi jeho hlavní činnosti v této oblasti patří tvorba strategických dokumentů v souvislosti s politikou stárnutí, koordinuje zasedání Rady vlády pro seniory a stárnutí populace, vypracovalo také projekt s názvem „Politika stárnutí na krajích“. Ministerstvo se v rámci této oblasti věnuje i osvětě, pořádá odborné

mezinárodní konference, odborné kulaté stoly. Ministerstvo uděluje významným osobnostem Ceny Rady vlády pro seniory a věnuje se mezinárodní spolupráci v oblasti přípravy na stárnutí (MPSV, [online]).

Cílem této aktivity je zajistit důstojný život seniorů a adaptace společnosti na demografické změny, které ovlivňují společnost. Na základě analýz je totiž patrné, že seniorská populace se v důsledku stárnutí obyvatel dlouhodobě rozšiřuje, témata spojená se stárnutím se tedy v budoucnu promítnou do fungování celé společnosti ještě výrazněji. Dle Strategického rámce přípravy na stárnutí společnosti 2021–2025 (MPSV, [online]) bude tento trend pokračovat v celé první polovině 21. století. V roce 2018 bylo ve věkové kategorii 65+ 19,2 % obyvatel, v roce 2019 to bylo 19,9 % obyvatel, v roce 2025 to bude 22,3 % a v roce 2050 se počítá s predikcí 29 % (téměř každý třetí). Dle analýzy Asociace poskytovatelů sociálních služeb bude potřeba ve všech typech sociálních služeb v roce 2030 přibližně 45 tisíc zaměstnanců, největší podíl by pak dle této analýzy měl být ve službách pobytového typu. *„Drtivá většina lidí však preferuje zůstat co nejdéle v domácím prostředí, pokud to jejich zdravotní stav umožňuje. ... bude tedy třeba klást důraz i na rozvoj terénních a ambulantních služeb“* (MPSV, [online]).

Z mezinárodních dokumentů s mým tématem koresponduje Global strategy and action plan on ageing and health, který zpracovala World Health Organization (2017). Dokument zdůrazňuje, že je třeba dbát na vlastní autonomii seniorů, dále jejich pohodu, důstojnost a integritu. *„Senioři mají právo se rozhodovat a mít kontrolu nad celou řadou otázek včetně toho, kde žijí, jaké mají vztahy, co si oblékají, jak tráví svůj čas... autonomie je ovlivněna mnoha faktory včetně schopností seniorů, prostředí, ve kterém žijí, osobních zdrojů.“* (Global strategy and action plan on ageing and health, 2017, s. 11, [online], vlastní překlad)⁶.

Podle Národní strategie rozvoje sociálních služeb na období 2016–2025, kterou vydalo MPSV, by mělo být v patrnosti resortu zvyšování prestiže sociální práce prostřednictvím osvěty a informování. To má být reakcí na to, že do veřejného povědomí se sociální služby dostávají často v negativním slova smyslu.

MPSV proto plánuje aktivity, které mají seznámit veřejnost blíže s fungováním sociálních služeb. Cílem má být změna nahlížení veřejnosti na sociální práci a například i na pozici pracovníka v sociálních službách. Konkrétně pro zlepšení vnímání této pozice byla vydána příručka s názvem Povolání pracovník v sociálních službách. Tato příručka popisuje nároky na kvalifikaci pracovníka a vysvětluje na konkrétních příkladech jednotlivé základní činnosti dle zákona o sociálních službách.

⁶ Older adults have the right to make choices and take control over a range of issues, including where they live, the relationships they have, what they wear, how they spend their time... Autonomy is shaped by many factors, including the capacity of older people; the environments they inhabit; the personal resources

4.2 Kvalita poskytování služby

Správné a korektní nastavení vztahu mezi pomáhajícím a potřebným je základem profesionality poskytování péče, zajištění kvality služby nebo zařízení, dobrého jména, důvěryhodnosti a ochrany práv klienta. Udržení profesních hranic je zároveň jedním z faktorů pro zajištění péče na vysoké úrovni a zajištění kvality. V kontextu sociální politiky směřujeme k Ochráně práv klienta – k zajištění jeho soukromí, důstojnosti a práv. *„Etymologicky bylo slovo kvalita převzato z latiny. Latinské qualis se dá přeložit jako z jaké povahy. Webstrův slovník pod termínem quality uvádí: stupeň dokonalosti, stupeň shody s daným standardem, atribut vyššího ocenění, nadřazenost ve svém druhu... Kvalitu by, na rozdíl od jiných atributů sociálních služeb, neměl primárně určovat zadavatel sociálních služeb, byrokrat či certifikátor, ale jen a pouze uživatel“* (Horecký, Filip, 2020, str. 164). Autoři dále dodávají, že tento vztah by měl být dobře definovaný a podléhat přísným, i když nepsaným pravidlům.

Jasným pokynem směřujícím ke kvalitě, který je ukotven v zákoně o sociálních službách i jeho prováděcí vyhlášce č. 505/2006 Sb., je povinnost poskytovatelů zpracovávat a dodržovat standardy kvality sociálních služeb. Jejich počátek datujeme v letech 2000 - 2002, kdy je vytvořili zástupci odborné veřejnosti ve spolupráci s poskytovateli i uživateli sociálních služeb. Na konci roku 2006 pak byla publikována prováděcí vyhláška – č. 505/2006 Sb. zákona o sociálních službách (Bednář, 2014, s. 7). Jedním ze základních faktorů ovlivňujících tvorbu standardů je dobrá praxe. *„Dobrou praxí rozumíme souhrn odborných postupů, přístupů a metod. Vychází z důkladných znalostí problematiky vztahující se k dané oblasti“* (Bednář, 2014, str. 7).

5 Legislativní zakotvení tématu

Ve své práci se zaměřuji na hodnoty, které by měly být zárukou zdravého vztahu mezi pečovatелеm a klientem. Tyto hodnoty se promítají i v základních zásadách zákona 108/2006 Sb. o sociálních službách. V § 2 je kladen důraz na zachování lidské důstojnosti osob. Pomoc má vycházet z individuálně určených potřeb osobě, má působit aktivně podporovat rozvoj, samostatnost, sociální začleňování. Sociální služba má dbát na kvalitu a dodržování lidských práv a základních svobod osob.

§ 31 specifikuje druhy sociálních služeb, základní dělení a popis jednotlivých služeb (§ 40 pečovatelská služba). § 116 specifikuje činnost pracovníka v sociálních službách.

Vyhláška 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, poskytuje v § 6 výčet základních činností pečovatelské služby a maximální výši úhrady za poskytování, § 35 pak hovoří o kvalifikačním kurzu pro pracovníky v sociálních službách.

Zmíněná oblast lidských práv a svobod je dále samozřejmě rozvinuta v Listině základních práv a svobod (2/1993 Sb.), která zaručuje svobodu a rovnost všech lidí, nedotknutelnost osoby a jejího soukromí, osobní svoboda, právo na zachování osobní cti, dobré pověsti a jména osoby, stát je povinen chránit osobu seniora. Omezení osobní svobody je nepřípustné. Podle zákona může být osobní svoboda omezena jen výjimečně a na základě zákona, pokud se osoba dopouští takového jednání, které škodí jí samé či jejímu okolí, a to pouze se souhlasem soudu.

Terénní práci se věnuje MPSV ve své Metodické příručce pro výkon terénní sociální práce. Jedná se o výstup projektu Ministerstva práce a sociálních věcí a Rady vlády ČR pro záležitost romské komunity. Příručka je určena terénním pracovníkům. Částečně se zaměřuje i na základní etická dilemata, která mohou při terénní práci vzniknout.

Důležitým dokumentem je Národní strategie rozvoje sociálních služeb na období 2016 – 2025, který specifikuje jednotlivé cíle pro zajištění kvalitnějšího poskytování sociálních služeb.

Zákon o zpracování osobních údajů č. 110/2019, stanovuje povinnost pečovatelů v oblasti ochrany osobních údajů klientů. Pečovatelé musejí zajistit, aby bylo zachováno klientovo soukromí a důvěrnost.

6 Analýza potřebnosti metodického dokumentu

6.1 Příčiny problému a jeho důsledky a dopady na cílovou skupinu a společnost obecně

Neznalost, nevhodné a nedostatečné osobní nastavení pracovníka, nedostatečné vzdělání. To jsou většinou příčiny, které jdou ruku v ruce s nedodržováním hranic v péči. Od pracovníků, které jsem oslovila v rámci přípravy této práce, jsem zjistila, že pracovníci v sociálních službách terénních služeb nemají k dispozici metodický dokument, který by jim poskytl oporu a edukaci v situacích, kdy může docházet k porušení hranic vztahu pečovatele a klienta.

Nezdravé vazby, které takto mohou vznikat, se neprojeví hned, většinou vyjdou najevo až když překročení hranic přeroste ve větší problém. Vzniklé problémy potom mají vliv na klienty, na kolektiv pracovníků v sociálních službách, na kvalitu a dobré jméno služby, a nakonec i na společnost a její náhled na sociální služby obecně.

6.2 Příklady řešení problematiky v projektech

Profesionalizací se v ČR velmi intenzivně zabýval projekt Profesionalizace sociální práce v České republice (PROSO), č. TL01000146, který probíhal v letech 2018 až 2021 a jehož realizátory byly Univerzita Karlova v Praze, Univerzita Palackého v Olomouci a Masarykova univerzita.

Výstupy z projektu publikoval Oldřich Matoušek, který byl hlavním představitelem projektu společně s Pavlem Navrátilem a Tatianou Matulayovou. Výsledkem projektu bylo zjištění, že pro modernizaci vysokoškolského vzdělávání sociálních pracovníků je potřeba řešit několik problémů (Matulayová, Matoušek, 2021, s. 142):

Nedostatečné financování oboru na vysokých školách, chybějící univerzální systém kvalifikačních úrovní a profesní organizace reprezentující podstatnou část sociálních pracovníků, také chybějící profesní zákon a chybějící systematický výzkum pro oblast vzdělávání sociálních pracovníků.

I když se jedná dle mého názoru o velmi přínosný projekt, detailně se jím v mé práci zabývat nechci. Chci však zmínit jeho existenci, protože vysoká profesionální úroveň sociálních pracovníků je podmínkou pro profesionální úroveň pracovníků sociálních službách.

6.3 Další příklady řešení problematiky

Nejblíže řešení této problematiky, kterou jsem v České republice našla, byla kapitola Typická dilemata v terénní sociální práci pro terénní pracovníky sborníku studijních textů Profesionální dovednosti terénních pracovníků autorek Janouškové a Nedělníkové (2008). Dosoudilová a Francuchová v něm přepracovaly etický kodex sociálních pracovníků pro účely pracovníků v sociálních službách (s. 473), zmiňují principy a hodnoty terénní sociální práce, role terénního pracovníka ve vztahu k hranicím a některá typická dilemata. Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce (Nedělníková, 2008) se sice věnuje kompetencím terénního pracovníka, ochraně osobních údajů klienta, dilematům, která mohou vzniknout při poskytování péče a stručně popisují základní etické zásady sociální práce. Tématu hranic ve vztahu ke klientům je však věnováno jen několik odstavců, které specifikují definici formálního a neformálního vztahu.

6.4 Velikost cílové skupiny

Podle tabulek Českého statistického úřadu (ČSÚ, Vybrané údaje o poskytnutých sociálních službách, [online]) se počet klientů pečovatelských služeb pohybuje už od roku 2010 okolo jednoho sta tisíc ročně.

K dispozici máme také informace o počtech pracovníků v sociálních službách, kterých meziročně stále přibývá. Takže zatímco ještě v roce 2015 jich v České republice bylo 32 506, v roce 2021 to byl počet 42 986 (ČSÚ, Zaměstnanci v zařízeních sociálních služeb, [online]). Tento počet zahrnuje všechny pracovníky v sociálních službách – přesný počet konkrétně za pečovatelskou službu se mi nepodařilo získat.

6.5 Metody získání předložených dat k vyhodnocení výchozího stavu

Pro vyhodnocení výchozího stavu jsem získala data ze tří různých zdrojů; provedla jsem rozhovory se třemi respondenty, kteří jsou zaměstnanci pečovatelské služby – vedoucí, sociálním pracovníkem a pracovníkem v sociálních službách. Dále jsem mezi šedesát respondentů rozdala test, který byl publikován v knize Franka Coopera *How Tight Are Your Boundaries?* (Jak přísné jsou vaše hranice?). Poslední metodou pro potvrzení popisu výchozího stavu jsou jako důkaz, záznamy z řešení situací, kde došlo k porušení hranic v konkrétních službách s konkrétními pečovateli.

6.5.1 Rozhovory

Pro svou práci jsem oslovila tři respondenty ze tří různých služeb a dvou organizací. Služby jsem vybírala na základě vlastní zkušenosti s těmito službami nebo jejími pracovníky. Prvním respondentem je vedoucí pečovatelské služby, ve které službu zajišťují 4 pracovníci v sociálních službách pro 20 klientů služby. Druhým respondentem je sociální pracovník pečovatelské služby, kde přímou péči zajišťuje 10 pečovatelů a služba má 90 klientů. Posledním dotazovaným byl pracovník v sociálních službách pečovatelské služby, kde pracuje 10 pečovatelů a služba má 80 klientů. Dva z dotázaných pracují v organizacích v Olomouckém kraji, organizace toho třetího spadá lokalitou do kraje Zlínského. Všichni tři dotázaní mají praxi v sociálních službách dlouhou minimálně 3 roky.

Pracovníky jsem volila tak, aby se mezi sebou neznali a aby byl rozdíl mezi velikostmi služeb, ve kterých působí. To proto, aby byla zajištěna objektivita výsledku.

Respondentům jsem pokládala následující otázky: Setkáváte se ve službě, ve které pracujete, s porušováním hranic mezi pracovníkem v sociálních službách a klientem? Pokud odpověděli na otázku kladně, doptávala jsem se dál: Pomocí čeho je možné překračování hranic omezit? Případně: Pokud žádný takový nástroj k dispozici nemáte, uvítali byste vznik metodiky, která by tento problém pomáhala řešit? Co by metodika měla obsahovat?

Z provedených rozhovorů, které jsem doslovně přepsala a vyhodnotila, vyvstaly následující závěry: Všichni oslovení respondenti se s případy porušování hranic setkávají, a to pravidelně. Jako opravdu důležité téma vnímá porušování hranic vedoucí pečovatelské služby. „Ano, vnímám, že si pracovníci pletou to, že klienti nejsou kamarádi,“ vysvětlila a dodala, že často se v její službě objevují případy, kdy se pracovníci mají tendenci před klienty litovat, že mají moc práce. „A dělají to záměrně. Ti, kteří ty hranice překračují hodně, dělají to cíleně, vědomě. Ve spoustě zařízení se o tom nemluví a bere se to jako samozřejmost,“ posteskla si vedoucí služby.

Souhlasí s ní pracovník v sociálních službách, který sám přiznal, že s překračováním hranic má vlastní zkušenost. „Pracovníkům, kteří se toho dopouštějí, se dlouho může zdát, že se o problém nejedná, ale podle mě tím zásadně narušují celkový chod té služby, protože tak vytváří pro klienta i ostatní pracovníky nerovné podmínky,“ uvedl s tím, že podle něj neexistuje pečovatel, který by nějakým způsobem nikdy hranice nepřekročil. Na začátku takového vztahu se podle něj může zdát, že si pracovník najednou s klientem lépe rozumí a překročení hranic je vlastně ku prospěchu. „Má pocit, že si s tím klientem lépe rozumí a že jim ta práce jakoby funguje mnohem lépe, než pokud se drželi ve striktních hranicích a profesionálním vztahu. Až pak dojde k nějakému konfliktu mezi pracovníkem a klientem, je potom o to horší tu situaci narovnat,“ objasnil pečovatel.

Největší problém je podle něj tykání s klientem a předávání si vzájemně osobních kontaktů.

S tím, že porušování hranic je problém, souhlasí i sociální pracovník. I on zmínil, že v jejich službě se často setkávají s tím, že pečovatelé si vyměňují s klienty soukromá telefonní čísla a občas vyjdou najevo domluvy a pomoci nad rámec nasmlouvané péče. „Pro nás je pak obtížné ty věci následně řešit. Hlavně proto, že se je dozvídáme většinou až s velkým odstupem,“ uvedl.

Co se týká nástrojů na řešení situace, které mají služby k dispozici, všichni tři dotázaní se shodli v tom, že v tomto ohledu pracují se standardy kvality, etickými kodexy a vnitřními pravidly. Všichni se však shodli i v tom, že tyto dokumenty jsou pro řešení problematiky nedostatečné. „Kdyby dostatečné byly, předpokládám, že by k těmto problémům nedocházelo,“ řekl sociální pracovník. Pečovatel dodal, že z vyjmenovaných dokumentů se mu zdají nejvíce konkrétní standardy kvality. „Etický kodex mi naopak přišel velmi obecný a pokrývá ty oblasti, kde není pochyb. Zabývá se třeba tím, že neupíráme základní lidská práva. Tak samozřejmě...“ konstatoval.

Vznik nového metodického dokumentu, který by byl zaměřen proti porušování hranic, by všichni dotázaní uvítali. „Určitě by to bylo dobré alespoň pro nás vedoucí nebo sociální pracovníky. Zaprvé bych se dočetla, že v tom nejsem sama. Brala bych to jako takovou mentální oporu a možnost někam se podívat,“ komentovala vedoucí služby. Pečovatel si myslí, že pokud bychom chtěli podpořit profesionalitu služby, taková metodika by měla být vytvořena, a souhlasí s ním i sociální pracovník.

Co se týká obsahu nové metodiky, vedoucí uvedla, že by jí vyhovovalo, kdyby metodika obsahovala výčet situací, které správné nejsou, a naopak také návod, jak se u klientů chovat. „To by pak mohlo sloužit jako podklad pro kontroly. Často se stane, že pečovatelce něco vyčítáme, někdy se to řeší i výtkou, že... a já se teda odkazuju na etický kodex, ale tam prostě ty situace nejsou, takže by bylo dobré, kdyby to někde bylo konkrétní,“ objasnila vedoucí.

6.5.2 Zápisy z porad, zápisy z jednání s pracovníky

Jako důkaz pro ověření aktuálnosti tohoto tématu uvádím v příloze tři dokumenty, z nichž je jednoznačně patrné, že tohle téma je ve službách řešeno, a že k porušení hranic došlo. Dokumenty pocházejí ze dvou pečovatelských služeb, vzhledem k tomu, že se však jedná o skutečné příklady řešení situací, ke kterým v rámci péče došlo, nebudu služby kvůli zachování anonymity specifikovat. Jedná se o dva vytýkácí dopisy pečovatelům a jeden záznam z kontroly probíhající péče.

Z vytýkacího dopisu č. 1 (Příloha č. 1) je patrné, že došlo k dohodě mezi klientem a pečovatelkou. Během péče došlo k posunutí času péči ze strany pečovatelky. Dle doplňujících informací od vedoucí byli klienti o posunutí péče informováni pečovatelkou a souhlasili. Ušetřený čas pečovatelka využila k řešení svých osobních záležitostí v pracovní době.

Druhý z vytýkacích dopisů je důkazem o tom, že pracovnice v sociálních službách překročila hranice tím, že sdělovala klientce interní informace z předchozích kontrol. Jak vyplývá ze zápisu, pečovatelka následně klientku znervóznila a zřejmě vystrašila informací, že „kontrola“ může přijít i na její péči.

Třetí z dokumentů – záznam z kontroly (Příloha č. 3) je důkazem o tom, jak může malé překročení hranic přerůst ve velký problém. I v tomto případě jsem dostala doplňující informace od vedoucí služby, která uvedla, že pečovatelka, které se kontrola týkala, si s klientkou dlouho tykala a vyměnila si s ní soukromé telefonní číslo. Kvůli tomu, že se vztah posunul do soukromé a kamarádské úrovně, pak zřejmě žádná ze stran nedokázala včas řešit sérii událostí, které se týkaly mámení peněz od klientky, vlastních služeb mimo nasmlouvanou péči a slovních útoků na klientku.

V posledním zmíněném případě nakonec situace vyvrcholila rozvázáním pracovního poměru s pracovnící služby.

6.5.3 Test Jak přísné jsou vaše hranice?

Šedesáti respondentům jsem dala ke zpracování test s názvem How Tight Are Your Boundaries? (Jak přísné jsou vaše hranice?), který je publikován v knize Franka Coopera Professional Boundaries in Social Work and Social Care (2012, s. 18).

Test jsem rozdala v pěti pečovatelských službách z Olomouckého a Zlínského kraje. Test obsahuje 18 otázek a vyhodnocení je provedeno pomocí přiložené tabulky. Podle součtu bodů dle jednotlivých odpovědí u otázek je možné v pěti stupních určit, jak volné, nebo naopak pevné hranice daná osoba ke vztahu ke klientům má. Součástí testu je komentář ke každé jednotlivé otázce, který slouží k vlastnímu sebehodnocení. V zájmu zachování objektivity výsledků byl test zcela anonymní.

Ze 60 rozdaných testů se mi vrátilo zpět 52.

Výsledky byly následující:

2 pracovníci – Výsledek, ve kterém měl mít respondent velmi těsné hranice s doporučením je trochu rozvolnit.

4 pracovníci – O trochu volnější hranice, ale opět s doporučením přiblížit se mírně klientovi.

24 pracovníků – Pečovatelé, kteří se pohybují uprostřed škály a mají dostatečnou rozvahu, úsudek a opatrnost.

22 pracovníků – Volné hranice s rizikem problémů v budoucnu a radou zvážit své osobní hranice.

0 pracovníků – Téměř neexistující hranice, které by mohly znamenat vážné problémy. Ačkoli výsledky testů se převážily spíše na stranu pevných hranic, i číslo 22 v případě pracovníků, jejichž hranice byly vyhodnoceny jako volné, se blíží polovině. Osobně si myslím, že i přes anonymitu, která byla při vyhodnocování testu zajištěna (pracovníci odevzdávali pouze ústřížek s počtem získaných bodů, který vkládali do uzavřené nádoby v k tomuto účelu určené místnosti), mohly být odpovědi například z obav před vyzrazením výsledků upraveny.

6.6 Specifikace stakeholderů

V souvislosti s mým tématem mohu za stakeholdery označit především pečovatelské služby, jejichž klienty a činností se má práce zabývat. V případě této práce by to mohla být např. organizace Včelka sociální služby o. p. s., jejíž někteří pracovníci projeví při mém dotazování v rámci přípravy rešerše o toto téma zájem.

Dalšími subjekty v roli stakeholderů jsou vzdělávací organizace, které poskytují školení v oblasti udržování profesních hranic nebo rodiny klientů.

6.7 Shrnutí výsledků

K potvrzení části popisu stávajícího stavu jsem použila tři metod. Dle výsledků mohu říct, že v oslovených pečovatelských službách by bylo přínosné, pokud by služby měly k dispozici metodický dokument, který by hranice přístupu pečovatele ke klientovi upravil. Po vyhodnocení rozhovorů, dokumentů a testů je patrné, že k překračování hranic ve službách skutečně dochází. Nejdůležitějším zdrojem pro mě byly rozhovory s pracovníky pečovatelské služby a dále dokumenty, které mi služby poskytly. Vytýkáci dopisy a protokol z kontroly s popisem jejího výsledku je jasným důkazem o tom, že porušování profesních hranic v pečovatelských službách dochází.

Na základě zpracování analýzy potřebnosti a vyhodnocení tedy naplním cíl této bakalářské práce a zpracuji metodický pokyn/pracovní postup pro pracovníky v sociálních službách pečovatelských služeb, který vysvětlí pravidla dodržování profesního odstupů ke klientovi a zvýší tak profesionalitu poskytované péče.

7 Popis možných řešení dané problematiky

Vyhledávání podpůrných materiálů, metodik, vnitřních postupů – to byla jedna z prvních činností, které jsem se věnovala v rámci přípravy a následně zpracování rešerše už pro zpracování analýzy potřebnosti vytvoření metodického dokumentu. Hledala jsem pracovní postup, který by měli pečovatelé k dispozici. Kromě průzkumu v odborné literatuře a ve zdrojích na internetu jsem se doptávala přímo pracovníků v pečovatelských službách, zda takový postup mají k dispozici. Nebyla jsem však úspěšná.

Jak jsem již uvedla v první části mé práce, z nalezených zdrojů byl nejbližší řešení – tedy vytvoření metodiky – sborník studijních textů Profesní dovednosti terénních pracovníků autorky Janouškové a Nedělníkové a kniha *Professional Boundaries in Social Work and Social Care*. Sborník, konkrétně část v něm pojmenovaná *Typická dilemata v terénní práci pro terénní pracovníky*, se věnoval obecně terénní práci – nebyl tedy zaměřen na terénní formu pečovatelské služby, i když mnohé z informací by bylo možné dobře aplikovat i v pečovatelské službě.

Druhý ze jmenovaných zdrojů – kniha *Professional Boundaries in Social Work and Social Care* byla velmi obsírná a nepodařilo se mi najít její překlad v českém jazyce. Ačkoli čtenáři poskytuje příklady dobré praxe a věnuje se tématu hodně detailně, je znát, že nevznikla v českém prostředí; některé její části přímo odkazovaly na zdroje nebo legislativu ve Velké Británii, jiné zas byly přímo v rozporu s legislativou naší (např. část věnovaná přijímání darů).

Jak již jsem uvedla v rešerši, metodiku jsem se snažila najít také za hranicemi České republiky a jako první jsem oslovila Charitu Norsko. Bylo mi sděleno, že pravidla ohledně udržování profesních hranic jsou pracovníkům předávána ústně.

Naději, že zpracovanou metodiku najdu, jsem měla v době, kdy jsem na internetu objevila již dříve v této práci zmíněnou dánskou stránku Videnscenter for værdig ældrepleje (Centrum znalostí pro důstojnou péči o seniory). Jedná se o projekt, který vytvořilo tamní Znalostní centrum, které je součástí oddělení pro seniory a osoby s demencí v Dánském zdravotnickém úřadu a zabývá se tématy ohledně života seniorů jako jsou osamělost, důstojná smrt, kvalita života, výživa nebo sebeurčení. Tato stránka mi poskytla velmi přínosný zdroj v podobě výzkumu ohledně vztahu pečovatele a jeho klienta, který popsal jeho specifika. Pracovní postup ohledně přístupu ke klientovi v souvislosti s profesními hranicemi jsem ale ani zde nenašla.

To, že jsem zatím žádnou psanou metodiku pro pečovatele neobjevila, neznamená, že se tato problematika ve službách neřeší; pravidla pro profesionální přístup ke klientům jsou předávána ústně, navíc je možné využít nabídky školení v této oblasti. Nejen že má tento způsob své slabiny (pečovatelé si předávané informace nemusejí zapamatovat, informace můžou být špatně pochopeny, není zajištěna jistota, že se takto předávaná pravidla budou dodržovat, pravidla mohou být špatně interpretována), problém

pak nastává i v případě ověřování těchto znalostí a kontroly dodržování. Vedoucí pracovníci při řešení konkrétních situací nemají dokument, který by sloužil jako metodický podklad.

S tím, že je potřeba pravidla pro službu zavést do písemné podoby, souhlasí i Bednář (2014, s. 16), který vyzdvihuje přínos psaných metodik. Podle něj je důvodem pro vytvoření pracovních postupů, které služby zpracovávají v rámci standardu kvality č. 1 (kritérium 1c), dosažení jednotných postupů pracovníků a zajištění garance. Psaná metodika zajistí stejný přístup ke klientům, nezávislost realizace služby na konkrétních pracovnících, stálou kvalitu. Písemně stanovená metodika umožňuje kontrolu dodržování, ale také revize a jasné aktualizace. Správně vytvořená metodika pracovníky chrání a je jim ku pomoci.

Profesní hranice – jejich udržování – není tématem, které by neexistovalo a ve službách se neřešilo, zatím jsem nenašla pracovní postup pro pečovatele, který by je specifikoval. Proto je dle mého názoru vhodné i pravidla ohledně dodržování profesních hranic, o kterých víme, že jsou morálně správná a je běžné je dodržovat, přenést do písemné podoby.

8 Odůvodněný výběr řešení

Řešením je vytvořit **písemně** zpracovaný pracovní postup pro pracovníky v sociálních službách pečovatelských služeb.

Obsah postupu

Pracovní postup má být přímo zpracován pro pracovníky v sociálních službách a podle toho bude uzpůsoben jejich obsah; informace obsažené v dokumentu by měly být jasné, garantované, přehledné, kdykoli dohledatelné a je také důležité, aby je bylo možné revidovat, aktualizovat a kontrolovat jejich využití v praxi. Měly by zde být jasné uvedeny pokyny, jak postupovat (jak se chovat, jak k jednotlivým situacím přistupovat) a čemu se naopak vyvarovat.

Aby byl postup pro pracovníky v sociálních službách přínosný, měl by být konkrétní, srozumitelný a přehledný, neměl by obsahovat cizí a složité termíny a definice, neměl by být ani příliš dlouhý (samozřejmě za dodržení podmínky, že bude obsahovat všechny relevantní informace, které obsahovat má).

Struktura postupu

Srozumitelnosti by měla být uzpůsobena i struktura metodiky. Zmíněný pracovní postup je součástí textu této bakalářské práce, která podléhá předepsanému formátování. Pracovní postup jsem chtěla také graficky zpracovat tak, aby působil méně formálně, než jsou typografické požadavky na tuto práci, proto metodiku v takové podobě, v jaké by v konečné fázi mohla být distribuována pracovníkům, příkládám v příloze této práce (příloha č. 6).

Pro stanovení struktury metodiky jsem se inspirovala na webových stránkách MPSV, kde v rámci certifikace metodik jsou také vysvětleny požadavky na obsah tohoto dokumentu. Oproti této zmíněné šabloně jsem ale nakonec osnovu své metodiky značně zredukovala; důvodem je snaha, aby práce byla pro pracovníky v sociálních službách co nejvíce srozumitelná a přehledná. Tím chci zajistit, aby pracovní postup měl co největší reálnou šanci na použití v praxi.

9 Popis změny, které bude dosaženo díky navrženému řešení, popis cílového stavu

Konečným cílem této bakalářské práce je **zvýšit profesionalitu poskytované péče klientům**. Cílový stav by měl mít pozitivní dopad na několika úrovních. Konečného cíle tedy dosáhneme díky úspěšnosti na úrovních níže vyjmenovaných dílčích cílů:

Pracovníci v sociálních službách získají konkrétní postup

Pečovatelé získají písemné a jasné instrukce, které jim budou oporou a ke kterým se mohou vracet a získávat z nich informace. Pracovníci v sociálních službách získají jasný a srozumitelný návod, jak ke klientům přistupovat. To, co bylo v mnohých službách předáváno ústní formou s odkazem na dobré mravy, bude zakotveno v pracovním postupu. Ten pak bude využit v rámci periodických školení, vstupního zaškolování nových pracovníků a sloužit jako opora vedoucím pracovníkům.

Zlepšení vztahu mezi pečovatelem a klientem

Díky získaným postupům by se mělo dosáhnout toho, že pracovníci jednají rovně, v rámci profesních hranic a v rámci celého týmu jednotně a v mezích svých kompetencí. Vztahy s klienty tak mohou být zlepšeny nebo posíleny.

Nástroj kontroly

Pracovní postup zajišťuje garanci, ale tím se také stává vymahatelným. Pracovníci mají povinnost jej dodržovat, vedení služby je oprávněno dodržování kontrolovat. Dle mého názoru se díky pracovnímu postupulepší situace i v případě řešení konkrétních situací.

Zlepšení vztahu mezi klientem a službou

Pokud budou pracovníci přistupovat ke klientovi v rámci pravidel postupů, klient dostane jasně nastavená pravidla služby, ve kterých se bude lépe orientovat.

ZVÝŠENÍ PROFESIONALITY POSKYTOVANÉ PÉČE KLIENTŮM

Pokud všechny předchozí zmíněné dílčí cíle budou plněny, dojde ke zvýšení profesionality vztahu mezi pečovatelem a klientem; bude podpořen vznik a udržování bezpečných hranic mezi klientem a pečujícím, zajištěna prevence jejich překračování, kontrola dodržování a opora při řešení.

Pokud bude metodika dodržována a přenášena do praxe, výsledkem by mělo být bezpečné prostředí pro poskytování služby, zdravý profesionální vztah mezi klientem a pečovatelem, spokojený klient, vyrovnaný pracovník a profesionální služba s dobrým jménem.

10 Identifikace limitů dosavadního řešení

Výběr vhodných pracovníků

Výběr vhodného pracovníka je klíčovým faktorem pro úspěšné poskytování péče, protože zkušenosti, dovednosti a osobnost pečovatele mohou ovlivnit kvalitu a bezpečnost péče. Špatný výběr pracovníků může vést k situacím, kdy pečovatelé nejsou vhodní pro danou pozici, a mohou mít problémy s udržením hranic mezi klientem a pečovatelem.

Problémy mohou vznikat také tehdy, pokud pracovník nemá zkušenosti s danou cílovou skupinou – práce s cílovou skupinou pečovatelské služby je specifická.

Je důležité, aby management pečovatelské služby měl dostatečný čas a zdroje pro výběr kvalifikovaných a zkušených pracovníků. Je dobré podrobit zájemce o pozici pracovníka v sociálních službách ověření jejich znalostí, profesních zkušeností a referencí už v rámci výběrového řízení.

Důležité je také poskytnout pracovníkům dostatečné školení a podporu, aby byli schopni poskytovat péči na nejvyšší úrovni. Během zpracování tohoto tématu jsem objevila několik nabídek školení na téma profesních hranic.

Ústně předávané postupy

Jak už jsem zmínila výše, během přípravy této práce jsem zjistila, že služby, které jsem oslovila nebo byly známy mnou osloveným respondentům, předávaly své zkušenosti ohledně profesních hranic ústní formou. Aby mohly postupy sloužit ke vzdělávání pracovníků i jako opora při kontrolách průběhu péče, musejí být písemně a kvalitně zpracovány.

Absence opory pro řešení

Pokud po pracovnících vyžadujeme dodržování pravidel, je vhodné, aby byla konkretizována, popsána a zakotvena. Bez jasně daných pravidel bylo obtížné prokazování, jak došlo k pochybení, a klient i vedení služby se může dostávat do slabší pozice. Na základě vlastních zkušeností mohu říct, že odkazy na etický kodex a morální hodnoty mohou být v některých případech vnímány jako nedostatečné.

11 Popis navrhovaných metod nebo aplikačních postupů

Jak získat a udržet si profesionální hranice ve vztahu ke klientovi

Pracovní postup pro pracovníky v sociálních službách v pečovatelské službě

Duben 2023

Zpracovala: Jana Rohanová, DiS.

Tento pracovní postup vznikl v souvislosti s kvalifikační prací na téma Profesionalita poskytované péče z pohledu pracovníka v sociálních službách v rámci ukončení studia na CARITAS – Vyšší odborné škole sociální Olomouc a Cyrilometodějské teologické fakultě UPOL Olomouc.

Práce byla zaměřená na ověření potřebnosti vzniku takového pracovního postupu, které by byly určeny přímo pracovníkům v sociálních službách a pomohly jim nastavit správný přístup ke klientům s ohledem na nastavení a udržení profesních hranic. Potřebnost byla potvrzena a ověření proběhlo pomocí rozhovorů s pracovníky pečovatelských služeb a na základě předložených záznamů o řešení situací, kdy došlo k porušení profesních hranic.

Finalizace obsahu metodiky by se nepodařila bez pomoci a vedení Mgr. Martina Bednáře, Ph.D.

Děkuji

ÚVOD

Vážení pracovníci v sociálních službách,
tento pracovní postup je určen přímo Vám.

Víme, že Vaše práce je velmi náročná fyzicky i psychicky. Právě vy, pracovníci pečovatelských služeb, se dostáváte do situací, kdy jste „v terénu“ a za zavřenými dveřmi domácnosti Vašich klientů téměř sami. Každou situaci není možné ihned konzultovat se sociálním pracovníkem nebo vedoucím, a tak se často ocítáte v situacích, kdy jste odkázáni sami na sebe, svůj správný úsudek a rychlé rozhodování. A to mnohdy není vůbec snadné.

Profesionálně odvedená práce nezahrnuje jen kvalitně provedené úkony péče v rámci základních činností, ale také dodržování hranic mezi Vámi a klientem. S klienty se pečovatel setkává pravidelně, a tak mez nimi zákonitě vzniká vztah.

Je mnohdy složité rozklíčovat správné chování v některých případech, a proto vznikl tento pracovní postup – má pomoci orientovat se v jednotlivých situacích, do kterých se pečovatel často dostává při jejich řešení, a pomoci udržet profesionální odstup a hranice.

Při zpracovávání tohoto postupu nešlo pouze o obsáhlý soupis „zákazů“ a pravidel. Především šlo o ochranu klienta, pečovatele, jeho práce a dobrého jména služby. Věřím, že tento pracovní postup Vám může být právě v této oblasti pomoci.

Autorka

DŮVODY PRO VZNIK PRACOVNÍHO POSTUPU

Činnost pečovatele je velmi náročná. Slovo činnost volím schválně; spíš než práce se u pečovatelů jedná o poslání. Bez správného osobnostního nastavení a příslovečného srdce na správném místě by totiž pečovatel nebyl správným pečovatelem. Víme, že se jedná o práci psychicky i fyzicky náročnou a velmi důležitou.

Pečovatelé jsou ti, díky kterým se klientům pečovatelské služby splní kolikrát to poslední přání, a sice zůstat co nejdéle ve svém domácím prostředí a mít zajištěnou potřebnou péči doma, bez nutnosti pobývat v nemocnici nebo pobytovém zařízení.

Pečovatelé jsou lidé, do kterých rodiny klientů, a především klienti sami, vkládají svou důvěru. Mnohokrát vznikají situace, kdy klient uzavírá Smlouvu o poskytování sociální služby s pečovatelskou službou s obavami, nejistotou a předsudky a je na pracovnících v sociálních službách, aby tyhle obavy pomohli odbourat.

Pečovatelé vcházejí do domácností klientů, a tedy do jejich soukromí, a často se stávají nedílnou součástí rodiny, kde začnou vznikat etické otázky hranic ve vztahu mezi klientem a pečovatelem. Je však nesmírně důležité, aby se vztah mezi klientem a pečujícími neustále držel na profesionální úrovni a aby byly mezi pomáhajícími a těmi, kdo službu potřebují, nastaveny pevné profesní hranice. A kvůli tomu vznikl tento pracovní postup.

Použití pracovního postupu – respektive jeho nesprávné vyložení – s sebou může nést i rizika – chybné přenesení pravidel do praxe.

CÍL PRACOVNÍHO POSTUPU

Stanovit postup pro správnou praxi pracovníka v sociálních službách s ohledem na dodržování hranic.

PŘÍNOS PRACOVNÍHO POSTUPU

Kvalitnější péče

Pracovní postupy mají přispět ke zvýšení kvality poskytované péče pečovatelské služby a ke sjednocení přístupu pracovníků v sociálních službách ke klientovi v kontextu dodržování profesních hranic.

Ochrana klienta, pečovatele, týmu i organizace

Dodržováním profesních hranic chráníme důstojnost klienta, jeho práva a možnost samostatného rozhodování. Chráníme i pečovatele, který pečlivým zvažováním svého jednání předchází velkým problémům v budoucnosti.

Také chráníme službu a tým. Je totiž potřeba, abychom vystupovali profesionálně a jednotně. V konečném důsledku pak chráníme organizaci a její dobré jméno. V případě porušení hranic může pomáhající organizace velmi snadno kvůli překročení hranic důvěru jednotlivců i celkově veřejnosti ztratit.

PŘÍČINY PŘEKRAČOVÁNÍ HRANIC

Nejasné hranice pomáhajícího vztahu. Typickým příkladem může být situace, kdy vedení služby klientovi sdělí, že neposkytne služby o víkendu. Z nějakého důvodu pak ale pečovatel o víkendu poskytnout službu přijde. Takové jednání dává klientovi najevo, že ani on nemusí dohodnutá pravidla dodržovat.

Porušování hranic z neznalosti

K tomu dojde, pokud pracovník není dostatečně proškolený. K porušení hranic nedochází schválně, ale spíš nejistotou pracovníka v tom, kde hranice profesionality vlastně jsou. Pracovník v sociálních službách má 18 měsíců na to, aby splnil kvalifikaci. Do té doby je nutné, aby znal standardy kvality, etický kodex a vnitřní pravidla služby a aby jej metodicky vedl sociální pracovník, případně jiný profesně zkušený kolega pečovatel.

Porušení hranic na základě nevědomých motivů

Ani tohle porušení hranic není myšleno „schválně“, pracovníka k porušení vede potřeba uspokojení vlastních zájmů – touha po uznání od klientů (tomuto tématu se věnuji dále v části Porušení hranic není výsada), touha po moci, kompenzace vlastních potřeb, nedostatek sebevědomí nebo sexuální přitažlivost (intimní vztah klienta a pracovníka je samozřejmě nepřipustný).

Klient přemlouvá pracovníka k porušení hranic

I to se může stát a často se klient může snažit vzbudit v pracovníkovi soucit, aby podlehl naléhání. Je potřeba dodržovat pravidla. Pokud klient žádá něco, co služba neposkytuje, co nemá sjednané (viz další části pracovního postupu), není možné situaci řešit tajným vyhověním, ale předáním informace o přání/požadavku sociálnímu pracovníkovi. Další řešení je pak na něm.

Splývání

Pracovník bere záležitosti klienta za svoje vlastní. Tím trpí nejen pomáhající, ale celý proces pomáhání. Splývání znamená potřebovat, aby mě klient potřeboval – abych se necítil sám. Je proto třeba rozlišovat mezi soucitem a empatií. Při soucitu se totiž se svým klientem ztotožníme, a to je situace, kdy ztratíme hranice. Je třeba mít nadhled s empatií.

Pomoc a kontrola

Pomoc je dojednanou formou spolupráce mezi klientem a pečovatelem. Rozhodně by neměl pracovník vystupovat z pozice kontroly, zneschopňování klienta, neměl by nikdy za klienta jednat nebo mít pocit že ví, co je pro něj správné. Jednotlivé kroky pomoci

klientovi nastavuje sociální pracovník, pečovatel může přijít s podnětem, který sociální pracovník zváží.

PROČ MÍT PEVNĚ STANOVENÉ HRANICE?

Pro podporující vztah. Vztah mezi klientem a pečovatelem má být bezpečný, otevřený, stabilní a transparentní, a především má být založen na potřebách klienta. Toho docílíme pouze tehdy, když je pomáhající vztah postaven na pevných hranicích.

K udržení klientovy důvěry. Klienti pouští pracovníky pečovatelské služby do svého soukromí a do svých životů – vkládají do nich svou důvěru. Pokud ji pracovník zklame, projeví se to nejen na vztahu k danému klientovi, ale také na nahlížení klientů obecně na poskytování tohoto typu služeb.

Zajistit soudržnost týmu. Tým služby pracuje na společném cíli.

Pro udržení profesionality péče. Vzhledem k povaze činnosti je na místě riziko, že se vztah posune do osobní roviny. Pracovník poskytuje klientovi pomoc například při hygieně, to je velký zásah do soukromí a intimity. I tak je potřeba neustále udržet profesionální přístup.

Aby nedocházelo k nedorozumění. Pečovatelská služba může mít mezi klienty člověka, který trpí úzkostmi, depresemi nebo je jiným způsobem citlivý a zranitelný. Takový člověk si může vytvářet negativní myšlenkové vzorce, a proto je důležité být ve svém chování obezřetný a držet se v mezích profesionálních hranic.

Aby se podporovala nezávislost klientů. Cílem téměř všech sociálních služeb je povzbudit klienty k co největší samostatnosti. Pokud si nenastavíme hranice, může se stát, že svým přístupem budeme klienty zneschopňovat a dělat je na službě více závislími, než je potřeba.

Aby nedošlo k záměně rolí. Klient snadno může nabýt dojmu, že pracovník není pečovatel, ale spíš kamarád nebo přítel. Práce v mezích hranic minimalizuje riziko, že k tomuto dojde. S tím souvisí zmocňování klientů – snadno se může stát, že pečovatel klienta podporuje až příliš, může dojít až k takovému jednání, které podkopává klientovo sebevědomí a motivaci.

Udržet si profesionální odstup. Profesionál by měl vidět klientovu situaci komplexně. Ztráta odstupů znemožňuje objektivní úsudek.

Udržet asertivní přístup. Jak již bylo řečeno, práce pečovatele je náročná a on se často dostává do vypjatých situací. Je potřeba ovládnout své emoce a projevy chování, i když je pečovatel naštvaný nebo třeba smutný.

Abychom nevyhořeli. Dodržování hranic je prevencí vzniku syndromu vyhoření, který pečovatelům vzhledem k náročnosti jejich práce hrozí. Každodenní zvládání emocí, nečekaných situací a někdy i krizí je vyčerpávající. Je nutné se odosobnit a problémy vzniklé u klientů si nebrat s sebou domů. Hranice pomůžou udržet blízký a podpůrný vztah, aniž by se pečovatel příliš osobně a citově angažoval.

Dodržovat a neuhnout...

Je rozhodně snazší hranice permanentně dodržovat, než je zpětně nastavovat. Každým překročením je podkopána autorita pečovatele i klienta a každé porušení hranic se vrací zpět s obtížemi.

JAKÉ JSOU DŮSLEDKY PŘEKRAČOVÁNÍ HRANIC?

Na začátku překročení hranic vztahu pečovatele a klienta může být „jen“ výměna kontaktu, nebo tajné tykání. Ze začátku se může dokonce zdát, že takové rozvolněné nastavení vztahu může být ku prospěchu komunikace (klient neinformuje o změně v péči sociálního pracovníka, ale informuje přímo pečovatele, pečovatel informuje přímo klienta, že mu nevyhovuje termín péče, aniž by o tom informoval nadřízeného...), dřív nebo později se ale překračování vztahu někde projeví. Řešit následky pak může být velmi složité a nepříjemné.

Pro klienta:

Při porušení hranic může klient nabýt pocitu zneužití, ublížení, ztráty důvěry a pocit bezmoci.

Pro pečovatele:

Pečovatel se může z důvodu porušení hranic cítit ohrožen klientem nebo rodinnými příslušníky klienta. Může mít obavy z následků, které porušení hranic může přinést, a obavy z prozrazení. Pracovník tak může být zklamaný, nejistý, to následně vede ke stresu a může vyústit až v syndrom vyhoření.

Opakovaná a zásadní porušení hranic můžou vést k disciplinárním opatřením a v extrémních případech i ke ztrátě zaměstnání a důvěry.

JAK POZNÁM, ŽE HRANICE PORUŠUJI?

V situacích jednání s klienty může pečovatel sám sobě položit následující otázku:

JAK KOMFORTNĚ BYCH SE CÍTIL, KDYBYCH MĚL TUTO CELOU SITUACI VYSVĚTLOVAT MÉMU NADŘÍZENÉMU NEBO ZBYTKU TÝMU S NEUPRAVENÝMI DETAILS?

Pokud vnímáme, že se necítíme dobře, nebo že bychom potřebovali některé z detailů upravit, potom jsme pravděpodobně překročili hranice.

Další otázky, které by měly pomoci rozklíčovat nejasnost, zda porušíme/porušujeme hranice:

JAK BYCH SE V TAKOVÉ SITUACI CÍTIL NA MÍSTĚ KLIENTA?

CO KLIENT OPRAVDU POTŘEBUJE?

JAK BY TUHLE SITUACI ŘEŠILI JINÍ LIDÉ (LIDÉ, KTERÉ POVAŽUJI ZA PROFESNÍ VZOR)?

JAKÝ DOPAD BUDE MÍT MOJE ROZHODNUTÍ NA KLIENTA, JEHO ŽIVOT, OSTATNÍ KLIENTY NEBO ZBYTEK TÝMU?

JAKÝ DOPAD BUDE MÍT MÉ ROZHODNUTÍ NA MŮJ VZTAH S KLIENTEM?

CO MĚ DOOPRAVDY VEDE K TOMUTO ROZHODNUTÍ?

Je potřeba si uvědomit, že ačkoli si s klientem rozumím, není to můj kamarád. S kamarádem nás pojí tajemství, půjčování věcí nebo laskavosti. To rozhodně neplatí pro vztahy v pomáhajících profesích. S klientem pečovatelské služby nás pojí smluvní vztah ohraničený jasnými pravidly.

JAK TEDY POSTUPOVAT SPRÁVNĚ?

RESPEKTUJEME PRAVIDLA, INDIVIDUÁLNÍ PLÁNY, PRŮBĚH PÉČE

Dodržujeme standardy kvality, které má zpracované pečovatelská služba, pracovní postupy (vnitřní pravidla, směrnice, řády, pokyny, příkazy...), řídíme se etickým kodexem organizace.

Respektujeme individuální plán klienta

Respektujeme IP a nastavený průběh péče – dohodu, kterou uzavřel sociální pracovník s klientem, ve které stanovil průběh poskytování péče, a cíle poskytování služby.

Může se stát, že se během péče ukáže, že je potřeba udělat nějakou změnu. Může to být dáno i tím, že se mění stav a podmínky klienta. Potom o těchto skutečnostech ihned informujeme sociálního pracovníka, průběh péče však neupravujeme sami bez jeho vědomí.

Neplánujeme sami klientovi nové úkony nebo rozsah péče – pokud se klient zmíní, že by potřeboval změnit rozsah péče, upravit nebo změnit úkony, které u něj probíhají, necháme plánování na sociálním pracovníkovi, nebo na tom, kdo tvoří rozpisy péčí. Nikdy sami neslibujeme žádné termíny ani konkrétní činnosti.

Neposkytujeme službu ve svém volném čase. To souvisí s předchozími body. Pokud si klient přeje službu nad sjednaný rámec, informujeme o tom sociálního pracovníka, neposkytujeme službu sami. (Klientka, která má sjednané úklidy, žádá pečovatelku, aby jí po cestě domů z práce nakoupila a nákup jí poté v rámci návštěvy za účelem klidu donesla. V takovém případě zřejmě klientka potřebuje upravit plán sjednané péče).

Respektujeme klientovu individualitu, přání a rozhodnutí. Dbáme na to, aby jeho přání bylo skutečně jeho. Nevnučujeme mu svůj názor a úsudek.

Vedeme řádně klientovy záznamy. Buďme opravdu důslední a přesní – i v popisech různých situací. Hodně to pomůže v případě pozdějšího dokazování – a do takové situace se může dostat každý.

Tohle jsou oblasti, s jejichž řešením pomůže sociální pracovník, případně vedoucí/ředitel. Pokud má pečovatel odůvodněné připomínky k nastavení péče nebo individuálního plánu – informuje sociálního pracovníka služby.

NEHODNOTÍME, NESTĚŽUJEME SI

Nevnučujeme klientovi naše rady. Nikdy ho nepřesvědčujeme o tom, že my máme pravdu a on ne. Nevnučujeme mu svůj názor a nevymlouváme mu jeho přesvědčení. I zde respektujeme jeho individualitu. On sám si má právo vybrat, jak často se například chce koupat, co chce nakoupit. Sami se angažujeme až v případě, že by bylo ohroženo zdraví nebo bezpečí pečovatele nebo klienta.

Nehodnotíme. Neříkáme klientovi, že jeho stav je špatný a že by mu bylo lépe v nemocnici nebo domově pro seniory. Nepřesvědčujeme ho o tom, že „je šikovný“ a mohl by být ještě doma, v případě, že má podanou žádost do pobytového zařízení.

Nestěžujeme si..., že „toho máme moc“. Pokud přijdeme ke klientovi a budeme si stěžovat, že máme moc klientů, moc práce a že nás vlastně práce zatěžuje, klient získá nepříjemný pocit, že je přítěží a může ho zcela neoprávněně trápit svědomí. Tohle proto nikdy neděláme. **Pokud máme oprávněný pocit, že je práce moc, informujeme svého nadřízeného.**

Nezatahujeme klienta do problémů služby nebo problémů kolegů. Nesdělujeme osobní informace o ostatních členech týmu, nehodnotíme je. Také s klienty neřešíme témata, která jsme otevřeli na poradách, neřešíme personální nedostatky, problémy ve službě, kázeňská řešení nebo témata supervizí.

Nesdělujeme klientovi naše osobní problémy. Klient má dost vlastních a není důvod, aby přemýšlel ještě nad těmi našimi. Stěžování si pracovníka do péče nepatří.

Nesdělujeme klientovi naše obavy ze ztráty zaměstnání. Nesvěřujeme se ani s tím, že si přejeme zaměstnání opustit.

Pokud nás něco trápí, pokud vznikl ve službě problém, je dobře, když tím nezatěžujeme klienty, ale informujeme nadřízené. Nadřízený by měl najít způsob, jak individuální nebo týmové problémy řešit, ať už formou supervize nebo jinou – dle situace.

V KOMUNIKACI...

Nepoužíváme přezdívky. Přání klienta, jak má být osloven, je většinou zavedeno v jeho individuálním plánu a tím se pracovník řídí. Může se stát, že si z nějakého důvodu klient přeje, aby mu pracovníci tykali. I to je možné, ale mělo by to být opodstatněno a zakotveno v individuálním plánu klienta. V rámci toho pak přistupují pracovníci ke klientovi jednotně.

Vyhýbáme se familiárním výrazům a zdvořilým. Nikdy neoslovujeme klienta „dědo, babičko, koťátko, zlatíčko...“. Není to důstojné.

Přemýšlíme nad užitím komplimentů. Věnovat klientovi kompliment není samo o sobě nic špatného a ke vztahu patří. Pochvala ale nikdy nesmí být dvojsmyslná, nesmí být zaměnitelná za nevhodnou narážku, klient nesmí mít pocit, že je přehnaná nebo že se mu pracovník vysmívá. Nesmí samozřejmě obsahovat náznak flirtování nebo mít dokonce sexuální podtext.

Mluvíme jazykem, kterému klient rozumí. Nepoužíváme cizí nebo odborné výrazy a mluvu přizpůsobujeme konkrétnímu klientovi. Pokud vnímáme, že je to vhodné, mluvíme pomalu, zřetelně nebo nahlas. Ale pozor – intonaci a hlasitost projevu nepřeháníme například jen proto, že mluvíme se seniorem. I zde platí, že každý klient potřebuje individuální přístup dle vlastních potřeb.

V případě pochybností o správné komunikaci a přístupu ke klientovi pomůže sociální pracovník.

S některými tématy vůbec nezačínáme. Zdravotní stav klienta, sexuální orientace, finanční situace klienta, osobní vztahy s rodinou nebo přáteli, politické názory klienta... To jsou citlivá témata, která při komunikaci s klientem sami neotevíráme a není vhodné se nimi během péče zabývat.

Naopak ale může nastat případ, kdy o řečeném musíme pořídit zápis: pokud si klient stěžuje (na průběh poskytování péče, pracovníky...), pokud se klient svěří, že byl obětí násilí, trestného činu. **O takových případech musíme vždy ihned informovat své nadřízené.**

Informujeme klienta o tom, že si má právo stěžovat. (jak již bylo zmíněno o bod výš). Klient si může stěžovat různými formami – písemně, ústně, anonymně. Evidenci stížností

má povinnost vést každá služba ze zákona. Pravidla pro stížnosti jsou zakotvena ve vnitřních pravidlech služby.

POKUD U KLIENTA DOŠLO K NESTANDARDNÍ SITUACI (například porušení hranic ať už z naší nebo klientovy strany), JE POTŘEBA O TOM VŽDY ŘÍCT VEDENÍ A PŘÍPADNĚ PROVÉST ZÁPIS. TEN BY MĚL OBSAHOVAT CO NEJVÍCE DETAILŮ A S JEHO SEPSÁNÍM NEOTÁLÍME.

RESPEKTUJEME KLIENTOVO SOUKROMÍ

O tom, jak probíhá péče u klienta, mluvíme na poradách, supervizi, v rámci předávání informací kolegům, se sociálním pracovníkem, nadřízeným (s kontrolními orgány apod.), ale nikdy o tom nevynášíme informace mimo službu třetím osobám.

Pokud se nám klient s něčím svěřil, nebo došlo k nestandardní situaci, o tom, co se stalo u klienta informujeme nejprve sociálního pracovníka a vedoucího a ti zváží, zda je nutné informovat zbytek týmu.

... I NAŠE SOUKROMÍ

Obecné informace o nás klientovi stačí, není vhodné ho zasvěcovat do všech detailů, řešit s ním naše vztahy, problémy v manželství, problémy s dětmi a jiné. Pokud s klientem probíráme své problémy a detaily ze života, posunujeme profesionální hranici a měníme roli klienta na důvěrníka.

DO PÉČE NEPATŘÍ ANI TAJNOSTI

Sami nepodněcujeme k držení tajemství, neuzavíráme s klientem pakty. Takto potom totiž nepřistupujeme ke klientovi v rámci týmu jednotně.

Nevyměňujeme si tajně telefonní čísla s klientem, netykáme si.

FYZICKÝ KONTAKT

Ten do péče samozřejmě patří. Ale i takové objetí je ve většině případů mezi pečovatelem a klientem spíš nevhodné. Ne každý je navíc otevřen fyzickým dotekům, ne vždy tedy může být pohlazení nebo jiný projev náklonosti přijat pozitivně.

Naopak jsou zase klienti, které to potěší. Pokud si klient neřekne sám, jeho názor pracovník zpravidla dobře pozná podle řeči těla. Např. v situaci, kdy je klient velmi smutný nebo došlo k emotivní situaci, kdy je třeba klientovi vyjádřit podporu, může dojít k tomu, že je vhodné využít třeba letmého pohlazení. Vhodnost bychom ale měli vždy pečlivě zvážit a vyhodnotit.

PORUŠENÍ HRANIC NENÍ VÝSADA

Ani ocenění našich kvalit. Jak již bylo řečeno, překročení hranic posune náš vztah do osobnější úrovně. Někteří pracovníci považují skutečnost, že je klient „pustil dál“ do

svého soukromí za *odměnu* – za důkaz toho, že jsou dobří pracovníci a kvalitní lidé, protože si jej klient oblíbil, má ho rád a má k němu blíž než k ostatním. Užší vztah s klientem tedy považují za ocenění, výsadu a pozitivní posun v péči o klienta.

Tohle je zcela špatné nahlížení na poskytování služby a v případě, že se to děje, je dobré situaci konzultovat se supervizorem.

(NE)PŘIJÍMÁNÍ DARŮ

Nový občanský zákoník zakazuje přijímání darů od osoby, která je v době darování klientem služby. Pro praxi to znamená, že dar od klienta přijmout nesmíme. Pokud dar přijmeme, v prvé řadě tím jasně porušujeme zákon. Přijetí daru je dále něco, co posune profesionální vztah do osobnější roviny. Může se stát, že klient očekává na oplátku výhody, zvláštní zacházení nebo prohloubení vztahu a v takovém vztahu se pak těžko říká „ne“. **Shrnutí: Dary jsou zavazující, ale hlavně zakázané.**

Může ale stát, že nám klient chce věnovat skutečnou drobnost nebo drobné pohoštění a odmítnutí by ho urazilo. V takových případech je možné plnění přijmout, jelikož se nejedná o dar, ale společenskou úsluhu, kterou nový občanský zákoník povoluje. I toto přijetí by ale mělo být ve službě ošetřeno vnitřními pravidly.

Rozhodně NIKDY nesmí dojít k situaci, že si od klienta půjčíme nebo vezmeme peníze. Nesmí se nikdy stát, že si pečovatel nechá peníze z nákupu klienta nebo že si v rámci klientova nákupu něco koupí pro sebe. Není v žádném případě možné nechat si ani tzv. spopitné, kdy klient chce pečovateli nechat drobné z nákupu.

Nikdy nepřijímáme ani poděkování ve formě nějaké protislužby, nevyužíváme toho, že klient zná osobu, ze které bychom mohli mít vlastní prospěch tím, že nám klient u ní něco domluví, zajistí.

Ohledně nabídky daru je nutné vždy informovat vedoucího/ředitele služby. On je ten, kdo by měl klientovi citlivě vysvětlit důvody pro nepřijetí daru.

ZÁVĚR

„Požadavek mravnosti, tedy etiky, vystupuje s obzvláštní naléhavostí tím spíše, oč je zřejmé, jak křehký a nejistý je pracovní vztah klienta a pracovníka. Jak obtížné je to pro oba, aby se domluvili, dojednali si společnou práci a došli k spokojenosti s jejím výsledkem“ (Úlehla, 1996, s. 141).

Vybalancovat správný směr vztahu pečovatele a klienta v mezích profesionality není nic jednoduchého.

Je dobré mít možnost někam nahlédnout, inspirovat se a vzdělávat. Vztah klienta a pečovatele je opravdu velmi křehký a není dobré spoléhat jen na vlastní úsudek o správnosti rozhodnutí nebo na naději, že to, co se stalo u klienta, se nikdo nedozví.

Věřím, že tento pracovní postup obsáhl mnohé z toho, co známe a víme, že máme ve vztahu ke klientovi z hlediska udržování hranic dodržovat, pouze se dosud tato pravidla předávala především ústně.

Chtěla bych Vás vybídnout k dodržování pravidel napsaných v tomto postupu, a především Vám popřát hodně sil nejen k přenesení této metodiky do praxe, ale celkově k Vaší důležité práci.

1. Použitá literatura

- COOPER, Frank, 2012. *Professional Boundaries in Social Work and Social Care*. London and Philadelphia: Jessica Kingsley Publishers. ISBN 978 1 84905 215 3.
- DOSOUDILOVÁ, Kateřina, FRANCUCHOVÁ, Martina. 2008. Typická dilemata v terénní sociální práci pro terénní pracovníky. In: JANOUSHKOVÁ, K., NEDĚLNÍKOVÁ, D. (eds.) *Profesní dovednosti terénních pracovníků*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě. ISBN 978-80-7368-503-4
- GRØN, Lone, ANDERSEN, Laura, Skifter, ANDERSEN, Didde, Boisen, JENSEN, Maya, Christiane, Flensborg, 2023. *Uden relationer kommer vi ingen vegne*. Kodaň: VIVE. e-ISBN: 978-87-7582-167-9
- KOPŘIVA, Karel. 2016. *Lidský vztah jako součást profese*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-1147-1
- MATOUŠEK, Oldřich. 2008. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-368-0.
- ÚLEHLA, Ivan. 1999. *Umění pomáhat*. Praha: Slon. ISBN 80-85850-69-9.
- VAŠÍČEK, Libor a BALIAK, Matuš. 2022. Dary v sociálních službách. *Sociální služby*, č. 5, s. 42-43. ISSN 18036-7348
- Zákon č. 108/2006 Sb. O sociálních službách.
- Vyhláška 505/2006 Sb., Vyhláška, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách
- Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník

12 Provedení terénního výzkumu na potvrzení analýzy potřeby

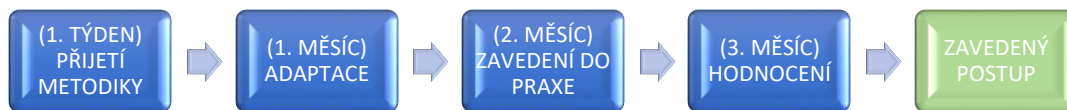
V rámci provedení terénního výzkumného šetření jsem oslovila dvě vedoucí pečovatelských služeb. Jednalo se o jiné vedoucí, než jsem oslovila pro rozhovory v rámci zpracování analýzy potřeby.

Jedná se o pracovnice, které na pozici vedoucí pečovatelské služby pracují více než pět let, z čehož usuzuji, že jsou skutečně zkušené. Vedoucí jsem seznámila s analýzou potřeby, a tak věděly, co považují za důvod pro tvorbu metodiky. Manažerky jsem také seznámila se strukturou a nástinem obsahu samotného pracovního postupu.

První z oslovených byla vedoucí pečovatelské služby, jejímž zřizovatelem je menší město ve Zlínském kraji. „Pokud jsem to dobře pochopila, tak tady jde o vztahy. A nejen, že může prostě vzniknout situace, že si tykáme, ale je to takové podrobnější, víc do etické oblasti. To si myslím, že ještě nikdo nemá,“ uvedla vedoucí služby. „Němně mě napadlo, že to je hrozně moc situací, vždycky se může stát něco, co neočekáváme. Ale přijde mi to jako dobrá věc, že to někdo zpracuje,“ dodala vedoucí s tím, že souhlasí s názorem, že v tomto tématu jde především o osobnost člověka (pečovatele). „Může to být člověk s deseti tituly, a přitom je to sociální analfabet. A naopak může být jen vyučený, a přitom ty hodnoty má nastavené. Pořád přemýšlím o tom, že je to opravdu dobře se téhle metodice věnovat,“ potvrdila pracovnice. Standardy kvality podle ní vymezují jednotlivá práva, etické poměry – ale pouze všeobecně. „Je fajn, že to píšete, tohle je citlivé téma, ty děvčata v přímé péči fakt pracují s mocí a jsou to tenké hranice. Co mně třeba přijde amorální, tak jim se může zdát v pohodě,“ upřesnila. Uvedla, že podle jejích představ by metodika měla obsahovat výčet situací, které mohou u klienta v rámci porušení hranic nastat, aby jim pracovnice mohly předejít.

Druhou z oslovených byla vedoucí pečovatelské služby v okresním městě ve Zlínském kraji. „My se do takových situací u nás dostáváme, protože někteří pracovníci to neřeší, že když se nějak chovají, myšleno u klienta, tak to někde může mít následky a není to třeba úplně vhodné,“ komentovala vedoucí a dodala, že s žádnou podobnou metodikou se zatím nesešla. „Tahle metodika by mohla sloužit napříč pečovatelským službám. Bylo by to právě dobře, kdyby to každá pečovka měla a pracovníci se tím řídili,“ dodala s tím, že každý pracovník by měl mít takovou metodiku neustále k dispozici k nahlédnutí. „Tak, jak mají stále k dispozici pracovní postupy a standardy, tak by měli mít pořád po ruce tady tyhle pravidla,“ konstatovala. Podle ní by bylo vhodné, kdyby pracovníci měli jasné instrukce, podle kterých by se mohli řídit. „Ono je těžké po nich něco chtít, když to nikde nemají oficiálně dané, že se to po nich chce. Takže už to, že to bude někde napsané, je dobře. Akorát to chce napsat zešíroka. Napadá mě hodně situací, ke kterým může dojít,“ dodala.

13 Vývojový diagram použití pracovního postupu



1. týden – PŘIJETÍ METODIKY

- kontaktování organizace/služby – je potřeba managementu služby vysvětlit, o jakou metodiku se jedná, k čemu slouží a jaké budou její přínosy
- v případě přijetí – distribuce pracovního postupu do konkrétní služby

1. měsíc – ADAPTACE

- přijetí pracovního postupu službou
- zavedení pracovního postupu mezi vnitřní metodické dokumenty služby
- metodika je uložena tak, aby byla k dispozici všem pracovníkům k prostudování
- představení pracovního postupu týmu pečovatelek – porada pracovníků
- naplánování školení pracovníků a detailní seznámení s metodikou, srovnání se zkušeností pečovatelů v praxi
- debata nad metodikou, prostor pro zpětnou vazbu od pracovníků

2. měsíc – ZAVEDENÍ DO PRAXE

- účinnost pracovního postupu a využití metodiky v praxi
- s pracovními postupy jsou seznamováni noví pracovníci v rámci vstupního školení
- pravidelné schůzky týmu ohledně používání metodik a získání zpětné vazby z přímé péče
- v případě potřeby doškolení nebo opakování některých částí školení (v takovém případě by se proces přijetí mohl prodloužit)
- týmová supervize

3. měsíc – HODNOCENÍ

- schůzka týmu a debata nad využitím metodiky
- kontrola zavedení v praxi – sledování průběhu poskytování péče, případně namátkové kontroly, zjištění spokojenosti u klientů formou osobního nebo telefonického dotazování
- vyhodnocení úspěšnosti/neúspěšnosti zavedení metodiky
- v průběhu používání metodiky je pak potřeba udržovat její aktuálnost pravidelnou kontrolou metodiky a její případnou revizí.

14 Prediktivní analýza rizik a dopadů v cílovém prostředí

Na základě vlastních zkušeností získaných na pozici vedoucí pečovatelské služby popisují rizika, která by mohla zavedení a používání metodiky v praxi ohrozit.

Nedostatečné proškolení pracovníků

Pokud pracovníci nebudou s metodikou řádně seznámeni, nemohou ji správně využívat v praxi. Naplnění rizika je možné identifikovat díky zpětné vazbě pracovníků.

Řešení: Vedení služby by mělo pracovníkům v sociálních službách řádně objasnit smysl používání metodiky, její přínosy, pozitivní změny, které může přinést, ale také rizika, která mohou nastat v případě jejího nedodržování, řádně vysvětlit jednotlivé body postupu a jak podle metodiky postupovat. Toto riziko je tedy možné eliminovat díky pravidelným interním školením týmu a pravidelným poradám. Také noví pracovníci by s metodikou měli být seznámeni už v rámci procesu zaškolení.

Metodika musí být neustále pracovníkům k dispozici k nahlédnutí stejně jako standardy kvality, vnitřní předpisy nebo etický kodex organizace.

Bariéry v komunikaci

Je potřeba, aby pracovníci služby konzultovali své dotazy ohledně použití metodiky a jednotlivých situací se sociálním pracovníkem nebo s vedením služby. Nedostatečná komunikace problémů nebo strach a obavy řešit problémy může skončit až tím, že nebudou plněny potřeby a přání klienta. Otevřená komunikace je nutná také kvůli získání zpětné vazby užívání metodiky. Poskytování zpětné vazby pečovatelkám a důkladné posouzení výsledků mohou pomoci identifikovat oblasti, které by mohly být zlepšeny.

Řešení: Opakovaná ujištění o přístupnosti a otevřenosti nadřízených pracovníků, vyhrazený prostor pro debatu nad metodikou (individuálně i týmově například v rámci porady). Je potřeba zajistit, aby odpovědní pracovníci (sociální pracovník, vedoucí) byli pečovatelům skutečně k dispozici. Je také třeba zajistit kompetentnost pracovníků v odpovědích, případně zajistit pomoc odborníka (např. supervizor, spolupracující odborník).

Nepřijetí metodiky, nechť ji využívá

Může se stát, že pracovníci nebudou chtít podle postupů pracovat a v negativním přístupu se budou podporovat týmově. Stvrzení proškolení podpisem ještě nezaručuje, že pracovníci tyto postupy v přímé péči skutečně využijí.

Řešení: Otevřená komunikace ohledně obav a důvodů k negativnímu hodnocení metodik. Vhodným řešením by mohla být komunikace se supervizorem (individuální nebo týmová). Pokud se pracovníci svěřili se svými obavami ohledně použití metodiky,

pak je vhodné se na danou oblast zaměřit například školením nebo rozhovorem s nadřízeným nebo se spolupracujícím odborníkem.

Přílišný tlak na používání metodiky

Pokud by byla pracovníkům metodika příliš vnucována, dá se zřejmě očekávat, že se v nich probudí averze a nechť metodiku v praxi používat.

Řešení: Autonomie pečovatelek: Pečovatelky by měly mít určitou míru autonomie při poskytování péče, aby se zajistilo, že jsou schopny řešit neočekávané situace a individuální potřeby klientů.

Zastarání a stagnace metodiky

Je potřeba neustále kontrolovat, zda vnitřní předpisy, které služba využívá, stále plní svůj účel, zda se nezměnily některé okolnosti a zda není potřeba metodický dokument upravit.

Řešení: Revize a aktualizace pracovních postupů. Pracovní postupy by měly být pravidelně aktualizovány a revidovány, aby odpovídaly aktuální situaci a nejlepším postupům a reagovaly na případné změny. Je také potřeba, aby byly v souladu s ostatními vnitřními předpisy a neodporovaly jiným metodikám zavedeným ve službě.

15 Ověření metodiky na základě názoru pracovníků v sociálních službách

Dobu zavedení metodiky do praxe jsem ve vývojovém diagramu použití pracovního postupu stanovila na dobu tří měsíců. Návrh a realizaci pilotního ověření zavádění metodického dokumentu v organizaci jsem tedy vzhledem k této době pro účely bakalářské práce nestihla zpracovat a ze stejného důvodu jsem nezpracovala ani evaluaci pilotního ověření.

Jelikož jsem ale nechtěla tuto část zcela vynechat, rozhodla jsem se pro alternativu tohoto řešení a oslovila jsem dvě pracovnice v sociálních službách, tedy přímo pracovníky, pro které je metodika určena. Pracovnicím jsem dala k dispozici pracovní postup (příloha č. 6) a dostatečný časový prostor pro jeho prostudování. Poté jsem pečovatelky požádala o zhodnocení této metodiky; konkrétně mě zajímalo, zda jí dostatečně porozuměly a zda by jim taková opora v jejich práci pomohla.

Jako první jsem dala práci přečíst pracovníci v sociálních službách, která na této pozici pracuje už téměř osm let. Zrovna ji jsem si tedy vybrala proto, že pečovatelku považuji za zkušenou pracovníci a její názor je pro mě cenný.

„Při čtení jsem si uvědomila, že ze mě možná je můj nadřizený nešťastný, protože já ty hranice prostě porušuju. U mě je problém udržet hranice na profesionální úrovni, já těm lidem moc nedokážu říct ne. Docela zírám, kolik toho je možné o takovém tématu vlastně napsat,“ uvedla pracovnice v sociálních službách a dodala, že ji metodika přiměla k zamyšlení. „Říkám si, že to máme náročné v tom, že jsme na to v péči samy a musíme si poradit nebo vykomunikovat, co máme dělat. Ale je pravda, že sociální pracovník nebo vedoucí vůbec neví, jestli pečovatelka profesní hranice dodržuje,“ uznala pracovnice.

Co se týká pracovního postupu, jeho využití v praxi by uvítala. „Ten postup je za mě super. Je to pěkně rozepsané a všechno srozumitelné. Určitě by se to takto mohlo předat terénní službě, ať se tím pečovatelky řídí. Člověk si ne vždycky je jistý, jak se zachovat. Já v tom třeba některé případy, kdy jsem nevěděla, jak se zachovat, vidím,“ komentovala metodiku pečovatelka.

Druhou z oslovenou byla taktéž velmi zkušená pracovnice, která na pozici pracovnice v sociálních službách pracuje 14 let, dříve pracovala v pobytové službě a poslední tři roky je zaměstnaná v pečovatelské službě. Pracovnice reagovala už jen na název metodiky: „Jak si udržet profesionální hranice ve vztahu ke klientovi? To je někdy problém.“ Pracovnice si pracovní postup pročetla a poté uvedla, že už při studiu metodiky si uvědomovala, kde všude občas porušuje odstup. „On si to člověk uvědomí až s odstupem, kdy jedná v rozporu s profesionalitou. Já to ale myslím dobře, nikdy to není myšleno zle, když něco dělám. Musím ale přiznat, že jsem se na mnoha místech v tom postupu našla. Bylo by asi dobré mít takové stanovené postupy nebo pravidla, to ano,“ usoudila pracovnice.

Závěr

V předkládané bakalářské práci jsem se zabývala hranicemi vztahu mezi pracovníkem v sociálních službách a klientem pečovatelské služby. Cílem práce pak bylo zpracování metodického dokumentu, který by profesní hranice takového vztahu specifikoval a konkretizoval a byl k dispozici pracovníkům v sociálních službách.

Zabývala jsem se také tím, že ačkoli můžeme říct, že důvodem, proč k porušení profesních hranic dochází, mohou být velmi mírné legislativní nároky na vzdělání pečovatelů, pouze vzdělání odvedenou profesionální práci nezaručí. Zabývala jsem se proto hodnotami, kterými by měl být pečovatel vybaven.

V první části jsem se věnovala potvrzení potřebnosti zpracování takového dokumentu třemi metodami: rozhovory s pracovníky v pečovatelských službách, testem pro pracovníky v sociálních službách a konkrétními podklady o řešení situací, kdy došlo k překročení profesních hranic mezi pečovatelem a klientem formou vytýkacích dopisů a zápisu z kontroly. Ověření potřebnosti prokázalo, že by bylo vhodné takový dokument, který by byl k dispozici pečovatelské službě, zpracovat.

A tak se také stalo ve druhé části mé práce. Snažila jsem se vytvořit pracovní postup určený přímo pečovatelům, postup, který by byl srozumitelný, výstižný, ne příliš dlouhý a byla tak naděje, že ho pracovníci přijmou a skutečně využijí v praxi.

Bohužel jsem v rámci zpracování této kvalifikační práce nestihla dostatečně ověřit využití pracovního postupu v praxi pečovatelských služeb, věřím však, že by jeho přínos nemusel zůstat pouze u účelu mé kvalifikační práce, ale že by metodika mohla být skutečně využita pečovateli v přímé péči.

A dle mého názoru by využita být měla. Porušování profesních hranic, jehož počátek je většinou za zavřenými dveřmi domácnosti, totiž může vyústit ve velký problém. Ovlivňuje život klienta, pečovatele, kolektivu a v konečném důsledku dobré jméno a důvěryhodnost celé služby. Proto by podle mě měla mít každá služba zpracovaný postup, jak udržování profesních hranic ošetřit. Jak profesní hranice nastavit, zakotvit, revidovat i kontrolovat.

Věřím tedy, že v této bakalářské práci zpracovaný pracovní postup by služby mohly používat a díky tomu posílit profesní vztah s klienty a přispět tak ke zkvalitnění poskytované péče.

Bibliografie

- BEDNÁŘ, Martin, 2014. Manuál zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe. Olomouc: CARITAS – Vyšší odborná škola sociální Olomouc. ISBN 978-80-87623-10-7
- BENEDIKT XVI., 2006. Deus caritas est. Praha: Paulínky: Česká biskupská konference. ISBN 80-86949-03-6
- BLÁHA, Jiří. a DYTRT, Zdenek, 2003. Manažerská etika. Praha: Management Press, ISBN: 978-80-251-3344-6.
- COOPER, Frank, 2012. Professional Boundaries in Social Work and Social Care. London and Philadelphia: Jessica Kingsley Publishers. ISBN 978 1 84905 215 3.
- Český statistický úřad, 2022. Sociální zabezpečení. Zaměstnanci v zařízeních sociálních služeb [online]. [cit. 1.4.2023]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/czso/26-socialni-zabezpeceni-w0ngomxrdx>
- Český statistický úřad, 2022. Sociální zabezpečení. Vybrané údaje o poskytnutých sociálních službách [online]. [cit. 1.4.2023]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/czso/26-socialni-zabezpeceni-qge1yhcv3m>
- DOHNALOVÁ, Zdeňka a TRBOLA, Robert, 2020. Reflexe hodnot z perspektivy sociálních pracovníků. Sociální práce/sociální práca, č. 5, s. 132-134. ISSN 1213-6204.
- DOSOUDILOVÁ, Kateřina a FRANCUCHOVÁ, Martina. 2008. Typická dilemata v terénní sociální práci pro terénní pracovníky. In: JANOUSHKOVÁ, Klára a NEDĚLNÍKOVÁ, Dana. Profesionální dovednosti terénních pracovníků. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě. ISBN 978-80-7368-503-4.
- FISCHER, Ondřej a JINEK, Jakub, 2013. Etika sociální práce. In: Encyklopedie sociální práce. Praha: Portál. s. 155. ISBN 978-80-262-0366-7
- FISCHER, Ondřej. 2021. Profesionalita, ctnosti a etika povolání. Praha: Karolinum. ISBN 978-80-246-4907-8
- GÖBELOVÁ, Taťána. 2015. Profesionální hodnoty a etické principy v práci učitele. Ostrava: Ostravská univerzita. ISBN 978-80-7464-808-3.
- GRØN, Lone, ANDERSEN, Laura, Skifter, ANDERSEN, Didde, Boisen, JENSEN, Maya, CHhristiane, Flensborg, 2023. Uden relationer kommer vi ingen vegne. Kodaň: VIVE. e-ISBN: 978-87-7582-167-9
- HAUKE, Marcela. 2014. Zvládání problémových situací se seniory nejen v pečovatelských službách. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-5216-7.
- HEJNOVÁ, Kateřina a PELIKÁNOVÁ, Tereza, 2022. Dodržování hranic mezi pracovníkem a klientem. In: Strategie sociální práce. Praha: Portál, s. 67-68. ISBN 978-80-262-1952-1

- HORECKÝ Jiří a FILIP Ludvík. 2020. Modely a nástroje na měření a zvyšování kvality sociálních služeb. In: Management a kvalita sociálních služeb. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb. ISBN 978-80-88361-06-0.
- Charita Česká republika, 2022 [online].[Cit. 2022-11-27]. Dostupné z <https://www.charita.cz/kdo-jsme/vyrocní-zpravy/eticky-kodex/>
- The International Federation of Social Workers. Global social work statement od ethical principles. [online].[Cit. 27.11.2022]. Dostupný z: <https://www.ifsw.org/global-social-work-statement-of-ethical-principles/>
- KOPŘIVA, Karel. 2016. Lidský vztah jako součást profese. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-1147-1
- KUNA, Marian. 2010. Úvod do etiky ctností. Ružomberok: Katolícka univerzita v Ružomberku, Filozofická fakulta. ISBN: 978-80-8084-605-3.
- MATOUŠEK, Oldřich. 2008. Slovník sociální práce. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-368-0.
- MACHULOVÁ, Helena. 2014. Reflektivní praxe a etika ctností: Možná cesta pro spojení teorie s praxí a odbornost s lidskostí. Sociální práce/sociálna práca, č. 4, s. 98-99 ISSN 1213-6204.
- MATULAYOVÁ, Tatiana a MATOUŠEK, Oldřich, 2021. Potřebné systémové změny. In: Profesionální způsobilost a vzdělávání v sociální práci. Praha: Karolinum. ISBN 978-80-246-4904-7.
- MAZUROVÁ, Alena. 2021. Profesionalizace sociální práce z pohledu sociálních pracovníků. Sociální práce/sociálna práca [online]. 2021, (5.) [cit. 2023-03-01]. ISSN 1805-885X. Dostupné z: <https://socialniprace.cz/online-clanky/profesionalizace-socialni-prace-z-pohledu-socialnich-pracovniku/>
- Ministerstvo práce a sociálních věcí. 2022, MIPAA/RIS +20. [online]. [Cit. 31.3.2023]. Dostupné z: https://www.mpsv.cz/documents/20142/372809/%C5%98%C3%ADm_2022_MIPAA+RIS+%2B20.pdf/3dff3f77-1bc1-4f21-a953-45325347eb79
- Ministerstvo práce a sociálních věcí. 2017. Global strategy and action plan od ageing and health 2017. [online]. [Cit. 30.3.2023]. Dostupné z: https://www.mpsv.cz/documents/20142/372809/Global+strategy+and+Action+plan+on+Ageing+and+Health_WHO.pdf/9d2a296e-b002-ded6-f3f5-c430828beb5f
- Ministerstvo práce a sociálních věcí. Strategický rámec přípravy na stárnutí společnosti 2021–2025. [online]. [Cit. 20.2.2023]. Dostupné z: https://www.mpsv.cz/documents/20142/372809/Strategicky_ramec_pripravy_na_starnuti_i_spolecnosti_2021-2025.pdf/99bc6a48-abcf-e555-c291-1005da36d02e
- The National Association of Social Workers. Code of ethics. [online].[Cit. 2022-11-27]. Dostupný z: The National Association of Social Workers (NASW) Code of Ethics (uaf.edu)

- NEČASOVÁ, Mirka, DOHNALOVÁ, Zdeňka a TRBOLA, Robert. 2020. Výzkum etických dilemat, hodnot a principů sociální práce. Praha: Výzkumný ústav práce a sociálních věcí. ISBN 978-80-7416-366-1.
- NEČASOVÁ, Mirka. 2001. Úvod do filosofie a etiky v sociální práci. Brno: Masarykova univerzita. ISBN 80-210-2673-01. str 58-60.
- NEDĚLNÍKOVÁ, Dana. 2008. Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce. [online]. Ostrava: MPSV, 2008. [cit. 2023-03-14]. Dostupné z: https://projekty.osu.cz/metakor/dok/met_prirucka_tsp.pdf
- Společnost sociálních pracovníků ČR, 2006. Etický kodex Společnosti sociálních pracovníků České republiky [online]. [Cit. 2. 4. 2014]. Dostupné z: <http://sspcr.xf.cz/code.html>
- ÚLEHLA, Ivan. 1999. Umění pomáhat. Praha: Slon. ISBN 80-85850-69-9.
- Zákon č. 2/1993 Sb., Listina základních práv a svobod
- Zákon č. 108/2006 Sb., O sociálních službách.
- Zákon č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů
- Vyhláška 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách

Seznam příloh

Příloha 1: Vytýkací dopis č. 1	67
Příloha 2: Vytýkací dopis č. 2	68
Příloha 3: Záznam z kontroly	69
Příloha 4: Test Jak přísné jsou vaše hranice?	73
Příloha 5: PRISMA Flow Diagram	79
Příloha 6: Metodický dokument graficky zpracovaný pro distribuci pečovatelským službám	80

Přílohy

Příloha 1: Vytýkáací dopis č. 1

VYTÝKACÍ DOPIS

Jméno adresáta: xxxxxx

Datum narození: xxxxxxxx

Adresa: xxxxxxxx

Dne 16. 3. 2022 ráno proběhla namátková kontrola péče u klienta pana xxxxxxxxxx, který bydlí v xxxxxxxxxx. Na základě ní bylo zjištěno porušení povinností ze strany PSS xxxxxxxx

Péče u klienta měla dle Rozpisu péče začít v 7:30 a skončit v 8:30. Kontrola u klienta začala v 8:06 a provedla ji vedoucí a sociální pracovníce. V té době už ale pečovatelka u klienta nebyla a dle slov klienta „před chvílí odjela“. Po nahlédnutí do záznamů péčí jsme zjistily, že pečovatelka ke klientovi dorazila v 7:10 a odjela v 8:00. Dle toho je tedy jasné, že posun v době poskytování péčí nastal i u klienta před panem xxxxxxx, případně byla předchozí péče zkrácena.

Pečovatelka však nijak neinformovala vedoucí ani sociální pracovníci o tom, že potřebuje péči u klienta z nějakých důvodů posunout nebo upravit.

Na nutnost dodržovat a respektovat nasmlouvané časy péčí a na případné změny okamžitě telefonicky upozorňovat byla pracovníce několikrát upozorněna.

V xxxxxxx 18. 3. 2022

Xxxxxxxx

vedoucí pobočky

Příloha 2: Vytýkáací dopis č. 2

VYTÝKACÍ DOPIS

Jméno adresáta: xxxxxxxx

Datum narození: xxxxxxxx

Adresa: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Dne 18. 3. 2022 proběhla dle rozpisu péče návštěva PSS xxxxxxxxxxxx u klientky paní xxxxxxxx.

Paní xxxxxxxx byla již při příchodu pečovatelky nervózní a ptala se, kdy přijde kontrola. (Dne před tím se konala namátková kontrola péče u pana xxxxxxxxxxxx, péči u něj prováděla PSS xxxxxxxxxxxx a bylo zjištěno pochybení – viz výtka.)

Paní xxxxxxxx se pečovatelce svěřila s tím, že PSS jí řekla, že vedení chodí na neohlášené kontroly a vyptává se na spokojenost a oslovení klientů. Klientka teď prý bude mít strach, že jí někdo neohlášeně vejde do bytu, protože dle PSS může vedení paní bez ohlášení navštívit i po odchodu pečovatelky. Paní xxxxxxx byla na základě těchto informací natolik rozrušená, že večer zvracela.

V sobotu klientka své obavy potvrdila, PSS však klientce vysvětlila, že není důvod se obávat a uklidnila ji, na následující péči už se klientka k tomuto tématu nevracela.

PSS dle tohoto porušila Etický kodex pracovníků organizace.

Namátkové kontroly v rámci Kontroly kvality odvedených úkolů pracovníků PSS (kvalita poskytované péče, soulad s rozpisem péče, soulad s realizací péče...) probíhají dle standardů kvality služby, nikdy se ale nechodí bez ohlášení nebo mimo dobu péče u klienta.

V xxxxxxxxxxxx 21. 3. 2022

Vedoucí

PSS

Příloha 3: Záznam z kontroly

Záznam z kontroly č. xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Datum, místo a čas zahájení kontroly: xxxxx

Druh kontroly: pravidelná/mimořádná/na podnět

Kontrolovaná oblast: xxxxxx

Kontrolu provedl: vedoucí

1. Zahájení a průběh kontroly:

Vedoucí se domluvila s PSS xy, že pojedou společně na péči k paní xxxx, s níž je potřeba doladit nastavenou péči. Vyjely o půl hodiny dříve s tím, že péče bude zaměřena i na základní sociální poradentství a vzájemné nastavení důvěry mezi klientkou a vedoucí služby.

2. Kontrolovaná oblast a dokumenty:

VS společně s klientkou vedly rozhovor na různá témata. VS se snažila klientce připodobnit dodržování pravidel PSS a celé organizace ke klientčím životním zkušenostem. Klientka vše respektuje a chápala a sama vnímala, že to není požadavek ze strany VS nebo SP. Ale že se jedná o celkové nastavení soc. služeb, které podléhají také kontrolám nadřízených orgánů a musí poskytování služeb opírat o zákony. VS klientce také sdělila, že jí záleží na spokojenosti klientů. Tak, aby návštěvy PSS byly pro klienty přínosem a klienti se na PSS těšili, a pokud by bylo cokoliv, je možné se na VS nebo SP obrátit. Obě mají zkušenosti i praxi s prací PSS a není to pro ně pouze rozhodování od stolu. VS zmínila, že nám opravdu záleží na spokojenosti klientů i PSS, a aby vše fungovalo v rovnováze.

Na toto téma začala klientka reagovat slovy: „Ta xxxx ta mě tak zklamala“ a nechtěla pokračovat dále, sdělila, že nechce dělat zlo, ale že je z návštěv PSS paní xxxxx nervózní a musí si ji hlídat. Na tato slova reagovala i PSS, která byla při péči přítomna a pobídla klientku, aby se nebála a řekla VS, co ji trápí. VS klientce sdělila, že by byla ráda, kdyby s ní otevřeně řešila její obavy, které se týkají služby a PSS. Následně klientka začala zmiňovat informace viz níže.

3. Kontrolní zjištění:

1. Klientka se vrátila do dubna 2022, kdy PSS paní XXXX vezla klientku svým osobním autem a byla viděna bývalou pracovnící, která tuto skutečnost nahlásila VS. VS napsala záznam z jednání, o skutečnosti, že PSS paní XXX nerespektovala nařízení zaměstnavatele o zákazu převozu klientů auty. Klientce ovšem PSS sdělila, že bude mít fin. postih v hodnotě cca 1000Kč. Klientka xxxx se nabídla PSS paní XXX, že jí odškodní a fin. postih jí postupně zaplatí. Následně klientce byla PSS nakoupit a klientka jí dala 100Kč jako první splátku. PSS peníze přijala.

Následně to ale klientce nedalo a volala do kanceláře vedoucí služby, že ji celá situace velmi mrzí a nejvíce to, že PSS má fin. postih. VS sdělila, že věc je již uzavřena, VS s PSS paní xxxx celou situaci pouze probrala a vyhotovila zápis, kdy byla PSS znovu poučena, že nesmí převážet klienty autem a že žádný fin. postih není.

Při péči, na níž přišla PSS xxxx, sdělila klientka PSS skutečnost, že si volala do kanceláře a bylo jí řečeno, že žádný postih není. PSS na tyto slova nijak nereagovala, ani se klientce neomluvila a ani jí nevrátila peníze. Klientka byla od této chvíle obezřetná k počínání PSS xxxxx.

2. Nakupování PSS – klientka uvedla, že se dlouhou dobu stávalo, že PSS xxxx nenosila klientce účtenky od nákupu s tím, že jí PSS řekla, že její nákup vzala i se svým nákupem, a tudíž by jí to k ničemu nebylo. Následně se začaly svěřené finance od klientky PSS zapisovat do sešitu nákupů, kdy PSS vždy napsala kolik obdržela peněz, kolik stál nákup a kolik PSS vrátila. Stalo se, že PSS byla nakupovat, obdržela od klientky fin, obnos a po odečtení částky zapsané v sešitě nákupu, neseďely vrácené peníze. Klientka si je několikrát přepočítala, následně volala telefonem PSS xxx, avšak ta jí telefon nebrala. Klientka to zkoušela několikrát i druhý den, a opět jí jej nebrala. (Skutečnost, že PSS předala klientce telefonní číslo je známá, řešeno již s vedoucí na poradách týmu). Při následující péči PSS xxxx po příjezdu ke klientce tvrdila, že je jí moc zle a seděla s hlavou v dlaních. Klientce bylo PSS xxxx líto a nic s ní dále neřešila. Klientka se v současné době vyhýbá situacím s penězi u PSS paní xxx.
3. PSS tvrdila klientce, že si může nechat drobné finance do 200 Kč, že to takto máme v organizaci nastaveno. Tato situace byla probírána několikrát na poradách týmu. Stejně tak vysvětleno VS klientce dnes, že se jedná o drobné věci - např. čokoládu, rozhodně ne o fin. obnos.
4. Klientka sdělila VS, že jí PSS domluvila vyšetření u MUDr. xxx. s tím, že čerpá dovolenou před Vánoci, a klidně pro klientku přijede a k lékaři ji zaveze. Klientka tuto nabídku odmítla s tím, že se jedná o složitější vyšetření a byla by ráda, kdyby ji doprovodil syn (klientka si uvědomila situaci s převážením autem).
5. Klientka zmínila situaci, o které ví SP i VS. Při jedné péči byla PSS nachlazená. Jelikož měla klientka strach, aby se nenakazila od PSS, domluvila se s PSS, že ji pošle nakoupit do večerky, a poté si bude přát péči ukončit dříve. PSS odjela do večerky a klientka o této skutečnosti správně informovala SP xxx. SP následně na to volala PSS, že je domluvená s klientkou, že dnešní péče bude zkrácena, pouze se bude jednat o pochůzku. Při návratu PSS do péče ke klientce PSS velmi zvýšeným hlasem vynadala klientce, proč volá SP xxxx, že kvůli klientce musela jít do večerky, kde byli dva nemocní kašlající muži, a že určitě od nich něco chytila. Klientce tato situace opět nedala, a jelikož zná majitele večerky, volala mu a ptala se ho, proč zaměstnává nemocné pracovníky. Majitel jí sdělil, že dnes je ve večerce on a jeho kolega, že jsou oba zdraví, a naopak do obchodu přišla nachlazená pracovnice, kdy měla respirátor na krku a neměla jej ani na ústech.

Klientka sdělila, že o těchto skutečnostech je informován i její syn, který chtěl vždy situaci řešit, ale klientka ho zabrzdila, jelikož měla strach, že jí bude vypovězena smlouva.

Celému rozhovoru byla přítomna PSS paní xy, která o této skutečnosti informovala VS. Vnímá, že jí klientka důvěřuje a v její přítomnosti by mohla sdělit VS, co jí trápí.

Na závěr vnímala PSS společně s VS, že je paní xxxx uvolněná a sama říkala, že se jí velice ulevilo. Velmi přátelsky se s VS rozloučila a zhodnotila rozhovor, že byl pro ni velmi příjemný a těší se na další návštěvu VS.

Nápravná opatření a termín nápravy:

VS sdělila klientce, že je velmi ráda, že jí tyto informace sdělila, že ze své pozice musí plně důvěřovat PSS, a že kontrolní proces vede ke zvyšování kvality. Jelikož mezi klientem a organizací je uzavřen smluvní vztah, musí se dodržovat pravidla a podmínky stanovené ve smlouvě a vnitřních pravidlech. Pokud by klientka xxxx kdykoliv potřebovala poradit, pomoc, nebo by ji trápilo něco, co se týká poskytování péče, vždy může zavolat a o těchto situacích si promluvit jak s VS, tak SP, kdy se dohodneme na osobní návštěvě a danou situaci vyřešíme.

VS společně s ředitelkou provedou nápravná opatření.

Xxxxxxx

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Příloha 4: Test Jak přísné jsou Vaše hranice?

Jak přísné jsou Vaše hranice?

Jmenuji se Jana Rohanová a jsem studentkou CMTF UP a CARITAS – Vyšší odborná škola sociální Olomouc.

Momentálně zpracovávám závěrečnou absolventskou a bakalářskou práci na téma Profesionalita poskytované péče v terénní službě. Pro účely zpracování mých kvalifikačních prací bych Vás chtěla požádat o vyplnění níže uvedeného testu. Jeho původ je v knize Professional Boundaries in Social Work and Social Care (skladba otázek i klíč k vyhodnocení).

Pokud byste si našel/našla chvíli na zpracování testu, budu vděčná.

Test prosím vyplňte anonymně. Poslouží ke zpracování mé práce, ale také k Vašemu vlastnímu zhodnocení, jak těsné jsou Vaše profesní hranice ke klientovi.

Pokyny k vyplnění:

- ✓ O otázkách dlouho nepřemýšlet. Pokud má být test užitečný, označte tu odpověď, která se Vás opravdu týká – která je nejbližší tomu, jak si myslíte, že byste se zachovali, ne tomu, jak si myslíte, že byste se měli zachovat.
- ✓ Neexistují žádné správné a špatné odpovědi. U některých otázek možná budete chtít vybrat více než jednu odpověď – vyberte si tu odpověď, která je Vašemu názoru nejbližší.
- ✓ Jakmile vyberete všechny odpovědi, zakroužkujte čísla v kolonce v příslušném sloupci s písmeny v bodovací tabulce, a poté sečtěte všechna čísla. Poté porovnejte své skóre se stupnicí uvedenou za bodovací tabulkou.

1. Jdete na procházku s partnerem a uvidíte klienta, s nímž právě pracujete, jak jde po ulici směrem k vám. Co uděláte?

- a. Nevšímáte si ho.
- b. Navážete oční kontakt a zjistíte, co chtějí udělat.
- c. Kývnete krátce na pozdrav.
- d. Zastavíte se a popovídáte si.
- e. Zastavíte klienta a představíte mu svého partnera.

2. Jeden z vašich klientů se objeví na prahu vašeho domu v sobotu večer a pláče.

Co uděláte?

- a. Řeknete mu, že nemáte službu.
- b. Pozvete klienta na rychlý šálek čaje a povídání.
- c. Doprovodíte klienta domů a cestou si s nimi krátce popovídáte.
- d. Neotevíráte dveře.
- e. Vezmete ho domů, uvaříte mu šálek čaje a přivedete ho k sobě, aby vám řekl, co ho trápí.

3. Jeden z vašich klientů si všimnul, že čtete knihu jeho oblíbeného autora. Vy jste s čtením této knihy skoro u konce. Co uděláte?

- a. Až ji dočtete, půjčíte ji klientovi.
- b. Spěšně knihu odložíte.
- c. Diskutujete s klientem o myšlenkách a tématech knihy.
- d. Navrhnete klientovi, aby se přihlásil do místní knihovny.
- e. Nabídnete klientovi, že mu knihu půjčíte.

4. Klient se vás zeptá, zda máte partnera a děti. Co uděláte?

- a. Odpovíte zcela upřímně.
- b. Řeknete mu, že mu do toho nic není.

- c. Přiznáte svou situaci, aniž byste prozrazovali detailní informace.
- d. Vytáhnete rodinné fotografie.
- e. Postěžujte si na svého partnera nebo na to, že partnera nemáte.

5. Jeden z vašich klíčových klientů, který trpí depresemi a silně užívá konopí, chodí na vaše schůzky vždy pozdě, nebo se nedostaví vůbec. Co uděláte?

- a. Nadále mu nabízíte schůzky a děláte, co je ve vašich silách.
- b. Vynaložíte další úsilí, abyste mu schůzky připomněli.
- c. Nabídnete mu, že ho navštívíte doma.
- d. Řeknete mu, že se musí dostavit, jinak budou sezení ukončena.
- e. na sezení se společně budete zabývat klientovou neschopností dostavit se na sezení včas.
- f. Pokusíte se s nimi navrhnout akční plán, jak se vypořádat s tímto problémem.
- g. Řeknete mu, že když vy jste kouřil/a marihuanu, také jste byli líní.

6. Klient, se kterým jste pracovali, se přestane angažovat a odmítá vaše pokusy o podporu.

a) Jak se cítíte?

- a. Smutně.
- b. Rozčileně.
- c. Zklamaně.
- d. Naštvaně.
- e. Nijak, je to jen klient.

b) Co uděláte?

- a. Dáte klientovi najevo, že jste tu pro něj, kdykoli se jim zachce.
- b. Řeknete klientovi, jak se cítíte odříznuti a že vás nechali na holičkách a že jste zklamaní tím, že vás odmítá.
- c. Požádáte jiného pracovníka, aby se s klientem pokusil promluvit.
- d. Necháte klienta o samotě, dokud se nerozhodne zapojit.

7. Klient vám řekne, že ho opravdu "chápete" jen vy a nikdo jiný. Řekne taky, že i smyslím, že jste úžasný člověk, který mu rozumí.

Co uděláte?

- a. Poděkujete mu a řeknete, že i on je výjimečný člověk.
- b. Chováte se potěšeně, ale skromně.
- c. Vysvětlíte mu, že jen děláte svou práci.
- d. Řekněte mu, aby přestal s lichotkami.
- e. Obejmete ho.

8. Klient se zasnoubí a řekne, že vás chce pozvat na svatbu. Řekne vám, že by si moc přál, abyste tam byli s ním a společně jste tuto chvíli prožili.

Co uděláte?

- a. Řeknete, že už tedy začnete hledat oblečení.
- b. Řeknete mu, že si myslíte, že to není vhodné.
- c. Řeknete mu, že byste rádi přišli, ale z profesionálního hlediska to není vhodné.
- d. Budete neurčití, ale víte, že přijít nechcete.

9. Pracujete s nemocným starším klientem. Je příliš nemocný na to, aby mohl nakupovat, a na konci jednoho sezení požádá, abyste mu zaskočili do obchodu, protože nemá žádné jídlo. Je to mimo vaši pracovní náplň a pracovní dobu. Co uděláte?

- a. Vezmete si nabízené peníze a jděte do obchodu.
- b. Řeknete, že do obchodu jít nemůžete.
- c. Nabídnete klientovi, že mu budete nakupovat pravidelně.
- d. Zavoláte svému nadřízenému a zeptáte se, jestli můžete jít klientovi nakoupit.

10. Pracujete s klientem, o němž si myslíte, že ho sexuálně přitahujete. Flirtuje s vámi během rozhovoru mezi čtyřma očima. Co uděláte?

- a. Promluvíte si o situaci se svým nadřízeným/vedoucím.
- b. Hrajete s ním tuto hru, abyste nezranili jeho city.
- c. Řeknete mu, že se jedná o profesionální vztah a že by váš vztah neměl být přehnaně přátelský.
- d. Zařídíte, aby byl přeložen k jinému pracovníkovi.
- e. Přestanete si s ním plánovat individuální schůzky.
- f. Objednáte si návštěvu u něj doma, abyste mohl/a situaci v soukromí probrat.

11. Jeden z vašich klientů je finanční poradce. Při rozhovoru vám řekl o některých akcích a podílech, které je nyní výhodné koupit a vydělat tak spoustu peněz. V současné době máte nějaké peníze, které byste mohl/a investovat. Co uděláte?

- a. Řeknete klientovi, že to vy jste tu proto, abyste mu poradili, ne naopak.
- b. Řeknete mu, že neinvestujete na burze, ale vyslechnete si rádi jeho rady.
- c. Budete zdvořilí, ale nezaujatí a rady ignorujete.
- d. Požádáte klienta o další podrobnosti, abyste si je mohli později ověřit.

12. Nový klient vás na konci schůzky obejmě. Co uděláte?

- a. Obejmutí opětujete a řeknete mu, jak pozitivní setkání to bylo.
- b. Necháte klienta, ať vás obejmě, ale nevěnujete obejmutí přehnanou pozornost.
- c. Vyhnete se objetí a řeknete, že to není vhodné.
- d. Přijmete objetí, ale řeknete klientovi, že to není vhodné.
- e. Řeknete klientovi, aby se vás nikdy nedotýkal.

13. Dobrovolník, který pracuje v rámci projektu, se zdá být poněkud mimo a máte dojem, že z něj cítíte alkohol, jistí si ale nejste. Co uděláte?

- a. Sledujete ho a jednáte až tehdy, když se zachová špatně.
- b. Zeptáte se ho, zda se cítí v pořádku.
- c. Zeptáte se, zda nepil.
- d. Vysvětlíte mu své obavy a důvody, které vás k tomu vedou.
- e. Promluvíte si s nadřízeným.

14. Přijdete ke klientovi a klient otevře dveře a na sobě má pouze ručník. Co uděláte?

- a. Odmítnete vstoupit do domu a odejdete.
- b. Řeknete mu, aby se oblékl a počkáte venku, než se oblékne.
- c. Zasmějete se tomu a stejně vejdete dovnitř.
- d. Navrhnete mu, aby se před začátkem schůzky oblékl.

15. Jdete s přáteli na skleničku. V restauraci vidíte v hospodě jednoho ze svých současných klientů s přáteli. Klient vypadá mírně opilý. Co uděláte?

- a. Celý večer si klienta nevšímáte.
- b. Promluvíte si s klientem a navrhnete mu, aby z restaurace odešel.
- c. Požádáte své přátele, aby s vámi odešli jinam.
- d. Promluvíte si s klientem a navrhnete mu, abyste se vzájemně ignorovali.
- e. Koupíte svému klientovi pití.

16. Jeden z vašich klientů vám přinese přiměřeně drahé balení parfému/vody po holení jako dárek ke konci vaší vzájemné spolupráce. Co uděláte?

- a. Přijmete dárek s poděkováním.

- b. Dárek odmítnete jako nevhodný.
- c. Přijmete dárek, ale řeknete, že se o něj budete muset podělit s týmem.

17. Při rozhovoru s klientem se zmíní o vaší oblíbené kapele/hudebníkovi/zpěvákovi a řekne, jak moc je má rád. Co uděláte?

- a. Nasloucháte a ptáte se.
- b. Řeknete, jak moc se vám daný umělec líbí.
- c. Začnete si o hudbě/textu povídat do hloubky.
- d. Mluvíte o tom, jak jste je viděli hrát naživo.
- e. Změníte téma rozhovoru.

18. Povídat si se skupinou klientů, když jeden z nich řekne lehce rasistický vtip. Všichni ostatní klienti se smějí a vy si myslíte, že vtip je sice nevkusný, ale docela vtipný. Co uděláte?

- a. Usmějete se pro sebe, ale odejdete.
- b. Zachováte vážnou tvář a nic neříkáte.
- c. Vyzvete klienty přímo, aby se vyjádřili ke skrytém rasismu.
- d. Řeknete, že vám vtip připadá urážlivý.
- e. Připomenete jim pravidla týkající se rasistického vyjadřování.
- f. Zasmějete se (ale ne příliš nahlas).

Tabulka k vyhodnocení

	A	B	C	D	E	F	G
1	1	1	3	4	5		
2	2	4	3	1	4		
3	4	1	3	2	4		
4	3	1	2	4	5		
5	3	3	4	1	2	2	5
6a	3	3	3	5	1		
6b	2	4	2	3			
7	4	3	2	1	5		
8	5	2	4	3			
9	3	1	4	2			
10	3	4	2	1	2	5	
11	1	3	2	5			
12	4	3	2	3	1		
13	4	3	1	2	2		
14	1	2	5	3			
15	4	1	2	3	5		
16	4	1	3				
17	2	3	4	5	1		
18	3	4	2	2	2	5	

Konečné skóre _____

Děkuju za Váš čas. 😊

Výsledky:

22-35

Vaše hranice jsou velmi přísné, měli byste se trochu uvolnit a zkusit se podívat na věci z pohledu svých klientů.

36-56

Jste milý, ale držíte se zpátky, nechcete žádné problémy. Mohli byste se trochu uvolnit a po zvážení se posunout blíže k hranici.

57-75

Pohybujete se na tenké hranici mezi ohraničeným a neohraničeným chováním, ačkoli to děláte s dostatečnou rozvahou, úsudkem a opatrností. Tak je to v pořádku. Pokud byste nebyli dostatečně opatrní, mohlo by to způsobit problémy Vám, týmu nebo klientům.

76-80

Vaše hranice jsou velmi volné. Tak, jak je máte nastavené, by mohlo dojít v budoucnu k problému. Dobře se zamyslete nad svými motivacemi a osobními hranicemi.

81-88

Vaše hranice neexistují. Musíte rychle zbystřit, než způsobíte vážné problémy.

Můj výsledek pro účely výzkumu je: počet bodů _____

Tuto část prosím nechte u zástupce ve Vaší službě, který mi anonymní odpovědi předá. Děkuji.

Komentář k sebehodnocení

Níže naleznete stručné vysvětlení otázek, které byly vzneseny v dotazníku.

Komentáře k vlastní sebereflexi

1 Je důležité, abyste se příliš neangažovali u klientů mimo oblast práce; pokud je však budete okatě ignorovat, mohou se urazit. Je možné, že vás mimo práci potkávat nechtějí, umožněte jim proto jejich anonymitu. Možná nebudou chtít, aby se přátelé nebo rodina dozvěděli, že se jim dostává nějaké podpory nebo odborné pomoci.

2 Jako pracovník poskytující podporu v místě bydliště je důležité, abyste měli určité znalosti. Pokud ale poskytujete klientům čas i mimo svůj pracovní režim, zjistíte, že vás i vaše volno bude čím dál víc vyčerpávat. Pokud se jedná o skutečně naléhavou situaci, pak možná je na místě obětovat svůj osobní čas. Nicméně, klienti by se měli naučit přicházet za vámi s problémy v rámci vaší pracovní doby.

3: Půjčení knihy se může zdát docela neškodné, ale vlastně je to dárek a není to něco, co uděláte se všemi klienty. Musíte si uvědomit, že každá půjčená kniha se nemusí vrátit a pokud klient knihu ztratí nebo ji poškodí, může se cítit špatně. To může mít dopad na vaši schopnost s ním pracovat. Pokud má zájem o čtení, je to pro vás signál, abyste ho povzbudili k tomu, aby tento zájem dál rozvíjel, nikoliv abyste s ním prohlubovali vztah.

4: Pokud máte dlouhodobý vztah s klientem, pravděpodobně se dozví něco o vašich osobních okolnostech. Základní informace o vašem soukromém životě nemusí být naprosto tajné, měli byste se ale zeptat, proč se na to ptají, co je vaše motivace pro odpověď a co by mohli s informacemi udělat.

5: Na jednu stranu byste se měli snažit porozumět problémům/potřebám vašich klientů a přizpůsobit jim služby, které poskytujete. Na druhou stranu byste ale neměli umožňovat ani posilovat jejich negativní chování nebo je znevýhodňovat tím, že za ně děláte veškerou práci.

6: Není nic špatného na tom, když máte třeba i negativní pocity ohledně chování vašeho klienta; nicméně si musíte uvědomit, že jsou to vaše osobní pocity a neměly by ovlivňovat váš profesionální úsudek. Je akceptovatelné, abyste své emoce otevřeně sdělili svému klientovi, ale v ovládaném a profesionálním stylu.

7: Tento výrok jasně ukazuje, že děláte některé věci správně, ale zároveň by měl sloužit jako varování, že tento klient vás staví na piedestal nebo se na vás stává příliš závislým. Neměli byste toto chování podporovat, ale zároveň ho nemůžete úplně odmítnout.

8: Jít na svatbu někoho jiného je zjevně velmi osobní záležitost a měli byste se tomu vyhnout, pokud je to možné. Pokud ale v nějakém případě uznáte, že je vhodné jít, pak byste mohli jít s jiným zaměstnancem a zúčastnit se obřadu, ale ne recepcí.

9 Pokud neexistuje jiná vhodná možnost, pak se občas můžete cítit nuceni překročit profesionální hranice; nicméně kontaktujte svého nadřízeného/organizaci a dejte pozor na problémy týkající se manipulace s penězi klientů. V případech jako je tento zajistěte, aby byla nastavena nějaká vhodná podpůrná opatření, aby se situace znovu neopakovala. Musíte také klientovi jasně vysvětlit, proč děláte to, co děláte.

10 Náznak nevhodného chování ještě neznamená, že musíte ukončit vztah, ačkoli byste měli na základě takového chování žádat vysvětlení. Mohlo by se jednat o neuvážené chování nebo o běžný vzorec chování u tohoto klienta. Tento druh problému byste vždy měli nahlásit nadřízenému a/nebo si zajistit, aby o tomto případě byl vytvořen zápis. V

této situaci se klienti mohou snadno cítit odmítnuti, takže s tímto problémem byste měli zacházet opatrně.

11 Vaše schůzky s klienty by se měly zaměřovat na jejich problémy a obavy, nikoli na vaše finance. Pokud byste následovali rady klienta (i když tajně) přišli byste tak o své peníze, jaký by to mělo vliv na váš vztah s ním?

12 Objetí jsou projevem blízkých fyzických vztahů a je třeba se jim vyhýbat, pokud je to možné, protože mohou dát vašemu klientovi, nebo jiným klientům mylný dojem. Někdy je nemožné objetí zabránit – může být obtížné nebo bolestivé fyzicky odrazit klienta. V takových případech byste měli objetí přijmout s minimálním kontaktem a pak vysvětlit, že chcete udržovat vztah na profesionální úrovni.

13 Pokud máte podezření na problém s jiným členem personálu (placeným nebo dobrovolníkem), je vaší odpovědností něco s tím udělat. Pokud se později objeví problém a vy nijak nereagovali, sdílíte odpovědnost za tento problém.

14 Pokud nejde o provádění hygieny u klienta, zcela jasně byste se měli vyhnout situacím, kdy jste s klientem v uzavřeném prostoru a on má pouze ručník. Můžou vzniknout problémy související se sexualitou. Aby byla dodržena profesionalita, na obou stranách musejí být použity vhodné oděvy.

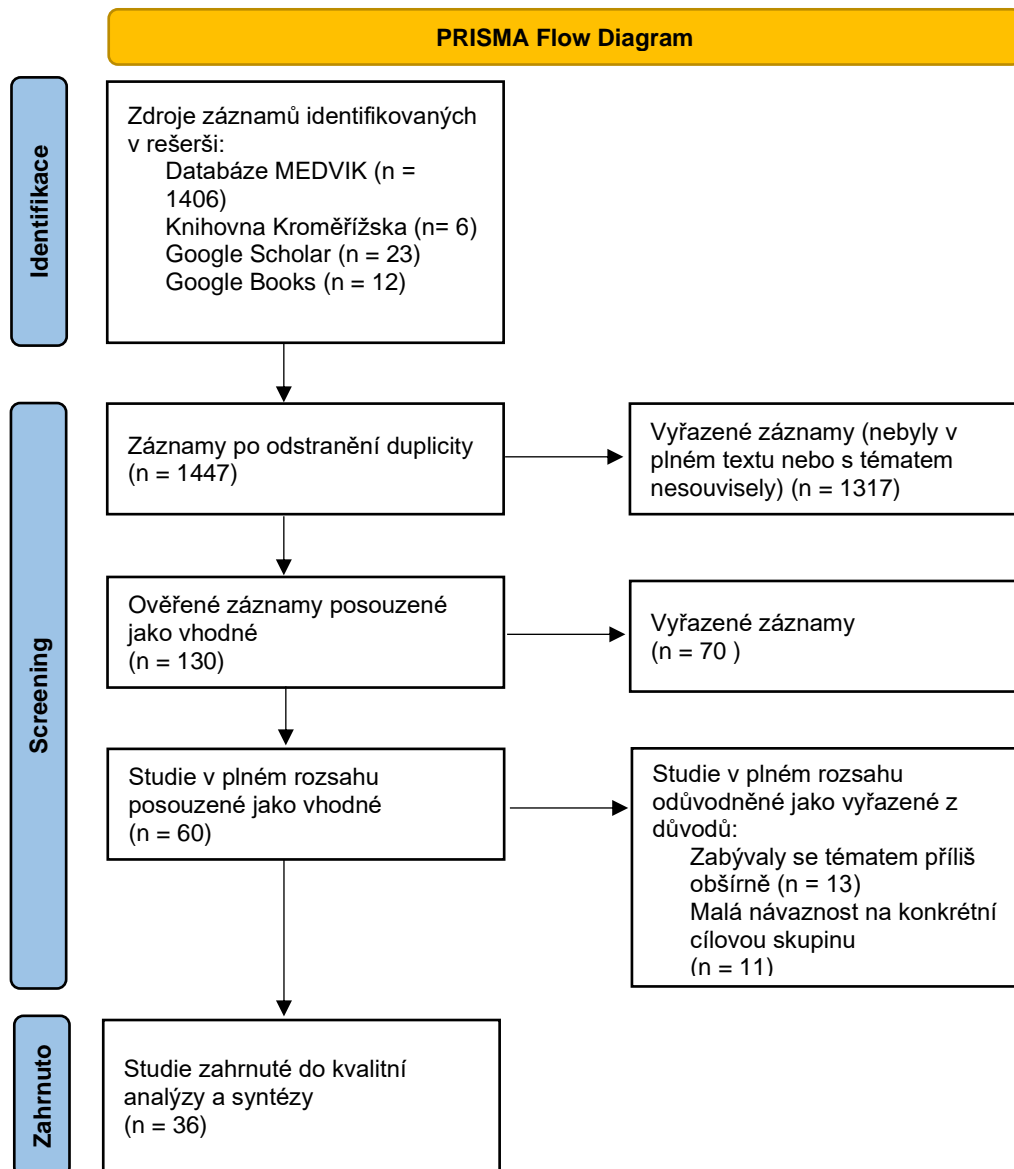
15 Někdy se můžete setkat s klienty mimo práci. Pokud je to možné, těmto situacím byste se měli raději vyhnout. Mějte na paměti, že v prostředí restaurace můžete být oba trochu uvolnění, a to zvyšuje riziko potíží. I když se vyhnete navzájem, můžete použít stejné toalety nebo se srazit při odchodu u dveří.

16 Dary obecně nepřijímáme.

17 Hudba je něco velmi osobního a něco, co si užíváte mimo práci. Společná láska k hudbě může lidi velmi rychle spojit. Tyto informace jsou příležitostí poznat vašeho klienta více, nikoli dobrým tématem, nad kterým byste se měli s ním spojit. Váš klient by vás měl mít rád, protože jste dobrý pracovník, nikoli kvůli hudbě, kterou máte rádi.

18 Je zcela jasné, že jakékoliv rasistické chování musí být výrazně odmítnuto; i malá míra tolerance může působit jako povolení k tomu, aby se tímto způsobem lidé kolem nás chovali i v budoucnosti.

Příloha č. 5 PRISMA Flow Diagram



Příloha 6: Metodický dokument graficky zpracovaný pro distribuci pečovatelským službám



Jak získat a udržet si profesionální hranice ve vztahu ke klientovi

Pracovní postup pro pracovníky v sociálních službách v pečovatelské službě

Duben 2023

Zpracovala: Jana Rohanová, DiS.

Tento pracovní postup vznikl v souvislosti s kvalifikační prací na téma Profesionalita poskytované péče z pohledu pracovníka v sociálních službách v rámci ukončení studia na CARITAS – Vyšší odborné škole sociální Olomouc a Cyrilometodějské teologické fakultě UPOL Olomouc.

Práce byla zaměřená na ověření potřebnosti vzniku takového pracovního postupu, které by byly určeny přímo pracovníkům v sociálních službách a pomohly jim nastavit správný přístup ke klientům s ohledem na nastavení a udržení profesních hranic. Potřebnost byla potvrzena a ověření proběhlo pomocí rozhovorů s pracovníky pečovatelských služeb a na základě předložených záznamů o řešení situací, kdy došlo k porušení profesních hranic.

Finalizace obsahu metodiky by se nepodařila bez pomoci a vedení Mgr. Martina Bednáře, Ph.D.

Děkuji

ÚVOD

Vážení pracovníci v sociálních službách,
tento pracovní postup je určen přímo Vám.

Víme, že Vaše práce je velmi náročná fyzicky i psychicky. Právě vy, pracovníci pečovatelských služeb, se dostáváte do situací, kdy jste „v terénu“ a za zavřenými dveřmi domácnosti Vašich klientů téměř sami. Každou situaci není možné ihned konzultovat se sociálním pracovníkem nebo vedoucím, a tak se často ocitáte v situacích, kdy jste odkázáni sami na sebe, svůj správný úsudek a rychlé rozhodování. A to mnohdy není vůbec snadné.

Profesionálně odvedená práce nezahrnuje jen kvalitně provedené úkony péče v rámci základních činností, ale také dodržování hranic mezi Vámi a klientem. S klienty se pečovatel setkává pravidelně, a tak mez nimi zákonitě vzniká vztah.

Je mnohdy složité rozklíčovat správné chování v některých případech, a proto vznikl tento pracovní postup – má pomoci orientovat se v jednotlivých situacích, do kterých se pečovatel často dostává při jejich řešení, a pomoci udržet profesionální odstup a hranice.

Při zpracovávání tohoto postupu nešlo pouze o obsáhlý soupis „zákazů“ a pravidel. Především šlo o ochranu klienta, pečovatele, jeho práce a dobrého jména služby.

Věřím, že tento pracovní postup Vám může být právě v této oblasti pomoci.

Autorka

Důvody pro vznik pracovního postupu

Činnost pečovatele je velmi náročná. Slovo činnost volím schválně; spíš než práce se u pečovatelů jedná o poslání. Bez správného osobnostního nastavení a příslovečného srdce na správném místě by totiž pečovatel nebyl správným pečovatelem. Víme, že se jedná o práci psychicky i fyzicky náročnou a velmi důležitou. Pečovatelé jsou ti, díky kterým se klientům pečovatelské služby splní kolikrát to poslední přání, a sice zůstat co nejdéle ve svém domácím prostředí a mít zajištěnou potřebnou péči doma, bez nutnosti pobývat v nemocnici nebo pobytovém zařízení. Pečovatelé jsou lidé, do kterých rodiny klientů, a především klienti sami, vkládají svou důvěru. Mnohokrát vznikají situace, kdy klient uzavírá Smlouvu o poskytování sociální služby s pečovatelskou službou s obavami, nejistotou a předsudky a je na pracovnících v sociálních službách, aby tyhle obavy pomohli odbourat. Pečovatelé vcházejí do domácností klientů, a tedy do jejich soukromí, a často se stávají nedílnou součástí rodiny, kde začínou vznikat etické otázky hranic ve vztahu mezi klientem a pečovatelem. Je však nesmírně důležité, aby se vztah mezi klientem a pečujícím neustále držel na profesionální úrovni a aby byly mezi pomáhajícím a těmi, kdo službu potřebují, nastaveny pevné profesní hranice. A kvůli tomu vznikl tento pracovní postup. Použití pracovního postupu – respektive jeho nesprávné vyložení – s sebou může nést i rizika – chybné přenesení pravidel do praxe.

Cíl pracovního postupu

Stanovit postup pro správnou praxi pracovníka v sociálních službách s ohledem na dodržování hranic.

Přínos pracovního postupu

Kvalitnější péče

Pracovní postupy mají přispět ke zvýšení kvality poskytované péče pečovatelské služby a ke sjednocení přístupu pracovníků v sociálních službách ke klientovi v kontextu dodržování profesních hranic.

Ochrana klienta, pečovatele, týmu i organizace

Dodržováním profesních hranic chráníme důstojnost klienta, jeho práva a možnost samostatného rozhodování. Chráníme i pečovatele, který pečlivým zvažováním svého jednání předchází velkým problémům v budoucnosti.

Také chráníme službu a tým. Je totiž potřeba, abychom vystupovali profesionálně a jednotně. V konečném důsledku pak chráníme organizaci a její dobré jméno. V případě porušení hranic může pomáhající organizace velmi snadno kvůli překročení hranic důvěru jednotlivců i celkově veřejnosti ztratit.

Příčiny překračování hranic

Nejasné hranice pomáhajícího vztahu

Typickým příkladem může být situace, kdy vedení služby klientovi sdělí, že neposkytne služby o víkendu. Z nějakého důvodu pak ale pečovatel o víkendu poskytnout službu přijde. Takové jednání dává klientovi najevo, že ani on nemusí dohodnutá pravidla dodržovat.

Porušování hranic z neznalosti

K tomu dojde, pokud pracovník není dostatečně proškolený. K porušení hranic nedochází schválně, ale spíš nejistotou pracovníka v tom, kde hranice profesionality vlastně jsou. Pracovník v sociálních službách má 18 měsíců na to, aby splnil kvalifikaci. Do té doby je nutné, aby znal standardy kvality, etický kodex a vnitřní pravidla služby a aby jej metodicky vedl sociální pracovník, případně jiný profesně zkušený kolega pečovatel.

Porušení hranic na základě nevědomých motivů

Ani tohle porušení hranic není myšleno „schválně“, pracovníka k porušení vede potřeba uspokojení vlastních zájmů – touha po uznání od klientů (tomuto tématu se věnuji dále v části Porušení hranic není výsada), touha po moci, kompenzace vlastních potřeb, nedostatek sebevědomí nebo sexuální přitažlivost (intimní vztah klienta a pracovníka je samozřejmě nepřipustný).

Klient přemlouvá pracovníka k porušení hranic

I to se může stát a často se klient může snažit vzbudit v pracovníkovi soucit, aby podlehl naléhání. Je potřeba dodržovat pravidla. Pokud klient žádá něco, co služba neposkytuje, co nemá sjednané (viz další části pracovního postupu), není možné situaci řešit tajným vyhověním, ale předáním informace o přání/požadavku sociálnímu pracovníkovi. Další řešení je pak na něm.

Splývání

Pracovník bere záležitosti klienta za svoje vlastní. Tím trpí nejen pomáhající, ale celý proces pomáhání. Splývání znamená potřebovat, aby mě klient potřeboval – abych se necítil sám. Je proto třeba rozlišovat mezi soucitem a empatií. Při soucitu se totiž se svým klientem ztotožníme, a to je situace, kdy ztratíme hranice. Je třeba mít nadhled s empatií.

Pomoc a kontrola

Pomoc je dojednanou formou spolupráce mezi klientem a pečovatelem. Rozhodně by neměl pracovník vystupovat z pozice kontroly, zneschopňování klienta, neměl by nikdy za klienta jednat nebo mít pocit že ví, co je pro něj správné. Jednotlivé kroky pomoci klientovi nastavuje sociální pracovník, pečovatel může přijít s podnětem, který sociální pracovník zváží.

Proč mít pevně stanovené hranice?

Pro podporující vztah

Vztah mezi klientem a pečovatelem má být bezpečný, otevřený, stabilní a transparentní a především má být založen na potřebách klienta. Toho docílíme pouze tehdy, když je pomáhající vztah postaven na pevných hranicích.

K udržení klientovy důvěry

Klienti pouští pracovníky pečovatelské služby do svého soukromí a do svých životů – vkládají do nich svou důvěru. Pokud ji pracovník zklame, projeví se to nejen na vztahu k danému klientovi, ale také na nahlížení klientů obecně na poskytování tohoto typu služeb.

Zajistit soudržnost týmu

Tým služby pracuje na společném cíli.

Pro udržení profesionality péče

Vzhledem k povaze činnosti je na místě riziko, že se vztah posune do osobní roviny. Pracovník poskytuje klientovi pomoc například při hygieně, to je velký zásah do soukromí a intimity. I tak je potřeba neustále udržet profesionální přístup.

Aby nedocházelo k nedorozumění

Pečovatelská služba může mít mezi klienty člověka, který trpí úzkostmi, depresemi nebo je jiným způsobem citlivý a zranitelný. Takový člověk si může vytvářet negativní myšlenkové vzorce, a proto je důležité být ve svém chování obezřetný a držet se v mezích profesionálních hranic.

Aby se podporovala nezávislost klientů

Cílem téměř všech sociálních služeb je povzbudit klienty k co největší samostatnosti. Pokud si nenastavíme hranice, může se stát, že svým přístupem budeme klienty zneschopňovat a dělat je na službě více závislími, než je potřeba.

Aby nedošlo k záměně rolí

Klient snadno může nabýt dojmu, že pracovník není pečovatel, ale spíš kamarád nebo přítel. Práce v mezích hranic minimalizuje riziko, že k tomuto dojde. S tím souvisí zmocňování klientů – snadno se může stát, že pečovatel klienta podporuje až příliš, může dojít až k takovému jednání, které podkopává klientovo sebevědomí a motivaci.

Udržet si profesionální odstup. Profesionál by měl vidět klientovu situaci komplexně. Ztráta odstupů znemožňuje objektivní úsudek.

Udržet asertivní přístup

Jak již bylo řečeno, práce pečovatele je náročná a on se často dostává do vypjatých situací. Je potřeba ovládnout své emoce a projev chování, i když je pečovatel našťvaný nebo třeba smutný.

Abychom nevyhořeli

Dodržování hranic je prevencí vzniku syndromu vyhoření, který pečovateli vzhledem k náročnosti jejich práce hrozí. Každodenní zvládání emocí, nečekaných situací a někdy i krizí je vyčerpávající. Je nutné se odosobnit a problémy vzniklé u klientů si nebrat s sebou domů. Hranice pomůžou udržet blízký a podpůrný vztah, aniž by se pečovatel příliš osobně a citově angažoval.

Dodržovat a neuhnout...

Je rozhodně snazší hranice permanentně dodržovat, než je zpětně nastavovat. Každým překročením je podkopána autorita pečovatele i klienta a každé porušení hranic se vrací zpět s obtížemi.

Jaké jsou důsledky překračování hranic?

Na začátku překročení hranic vztahu pečovatele a klienta může být „jen“ výměna kontaktu, nebo tajné tykání. Ze začátku se může dokonce zdát, že takové rozvolněné nastavení vztahu může být ku prospěchu komunikace (klient neinformuje o změně v péči sociálního pracovníka, ale informuje přímo pečovatele, pečovatel informuje přímo klienta, že mu nevyhovuje termín péče, aniž by o tom informoval nadřízeného...), dřív nebo později se ale překračování vztahu někde projeví. Řešit následky pak může být velmi složité a nepříjemné.

Pro klienta

Při porušení hranic může klient nabýt pocitu zneužití, ublížení, ztráty důvěry a pocit bezmoci.

Pro pečovatele

Pečovatel se může z důvodu porušení hranic cítit ohrožen klientem nebo rodinnými příslušníky klienta. Může mít obavy z následků, které porušení hranic může přinést, a obavy z prozrazení. Pracovník tak může být zklamaný, nejistý, to následně vede ke stresu a může vyústit až v syndrom vyhoření.

Opakovaná a zásadní porušení hranic mohou vést k disciplinárním opatřením a v extrémních případech i ke ztrátě zaměstnání a důvěry.

Jak poznám, že hranice porušuji?

V situacích jednání s klienty může pečovatel sám sobě položit následující otázku:

„JAK KOMFORTNĚ BYCH SE CÍTEL, DYBYCH MĚL TUTO CELOU SITUACI VYSVĚTLOVAT MÉMU NADŘÍZENÉMU NEBO ZBYTKU TÝMU S NEUPRAVENÝMI DETAILY?“

Pokud vnímáme, že se necítíme dobře, nebo že bychom potřebovali některé z detailů upravit, potom jsme pravděpodobně překročili hranice.

Další otázky, které by měly pomoci rozklíčovat nejasnost, zda porušíme/porušujeme hranice:

„JAK BYCH SE V TAKOVÉ SITUACI CÍTEL NA MÍSTĚ KLIENTA?“

„CO KLIENT OPAVĚDU POTŘEBUJE?“

„JAK BY TUHLE SITUACI ŘEŠILI JINÍ LIDÉ (LIDÉ, KTERÉ POVAŽUJI ZA PROFESNÍ VZOR)?“

„JAKÝ DOPAD BUDE MÍT MOJE ROZHODNUTÍ NA KLIENTA, JEHO ŽIVOT, OSTATNÍ KLIENTY NEBO ZBYTEK TÝMU?“

„JAKÝ DOPAD BUDE MÍT MÉ ROZHODNUTÍ NA MŮJ VZTAH S KLIENTEM?“

„CO MĚ DOOPRAVDY VEDE K TOMUTO ROZHODNUTÍ?“

Je potřeba si uvědomit, že ačkoli si s klientem rozumím, není to můj kamarád. S kamarádem nás pojí tajemství, půjčování věcí nebo laskavosti. To rozhodně neplatí pro vztahy v pomáhajících profesích. S klientem pečovatelské služby nás pojí smluvní vztah ohraničený jasnými pravidly.

JAK TEDY POSTUPOVAT SPRÁVNĚ?

RESPEKTUJEME PRAVIDLA, INDIVIDUÁLNÍ PLÁNY, PRŮBĚH PÉČE

Dodržujeme standardy kvality, které má zpracovaná pečovatelská služba, pracovní postupy (vnitřní pravidla, směrnice, řády, pokyny, příkazy...), řídíme se etickým kodexem organizace.

Respektujeme individuální plán klienta

Respektujeme IP a nastavený průběh péče – dohodu, kterou uzavřel sociální pracovník s klientem, ve které stanovil průběh poskytování péče, a cíle poskytování služby. Může se stát, že se během péče ukáže, že je potřeba udělat nějakou změnu. Může to být dáno i tím, že se mění stav a podmínky klienta. Potom o těchto skutečnostech ihned informujeme sociálního pracovníka, průběh péče však neupravujeme sami bez jeho vědomí.

Neplánujeme sami klientovi nové úkony nebo rozsah péče

Pokud se klient zmíní, že by potřeboval změnit rozsah péče, upravit nebo změnit úkony, které u něj probíhají, necháme plánování na sociálním pracovníkovi, nebo na tom, kdo tvoří rozpisy péčí. Nikdy sami neslibujeme žádné termíny ani konkrétní činnosti.

Neposkytujeme službu ve svém volném čase

To souvisí s předchozími body. Pokud si klient přeje službu nad sjednaný rámec, informujeme o tom sociálního pracovníka, neposkytujeme službu sami. (Klientka, která má sjednané úklidy, žádá pečovatelku, aby jí po cestě domů z práce nenakoupila a nákup jí poté v rámci návštěvy za účelem klidu donesla. V takovém případě zřejmě klientka potřebuje upravit plán sjednané péče).

Respektujeme klientovu individualitu, přání a rozhodnutí

Dbáme na to, aby jeho přání bylo skutečně jeho. Nevnučujeme mu svůj názor a úsudek.

Vedeme řádně klientovy záznamy

Budme opravdu důslední a přesní – i v popisech různých situací. Hodně to pomůže v případě pozdějšího dokazování – a do takové

situace se může dostat každý. **Tohle jsou oblasti, s jejichž řešením pomůže sociální pracovník, případně vedoucí/ředitel. Pokud má pečovatel odůvodněné připomínky k nastavení péče nebo individuálního plánu – informuje sociálního pracovníka služby.**

NEHODNOTÍME, NESTĚŽUJEME SI

Nevnucujeme klientovi naše rady

Nikdy ho nepřesvědčujeme o tom, že my máme pravdu a on ne. Nevnucujeme mu svůj názor a nevymlouváme mu jeho přesvědčení. I zde respektujeme jeho individualitu. On sám si má právo vybrat, jak často se například chce koupat, co chce nakoupit. Sami se angažujeme až v případě, že by bylo ohroženo zdraví nebo bezpečí pečovatele nebo klienta.

Nehodnotíme

Neříkáme klientovi, že jeho stav je špatný a že by mu bylo lépe v nemocnici nebo domově pro seniory. Nepřesvědčujeme ho o tom, že „je šikovný“ a mohl by být ještě doma, v případě, že má podanou žádost do pobytového zařízení.

Nestěžujeme si...

...že „toho máme moc“. Pokud přijdeme ke klientovi a budeme si stěžovat, že máme moc klientů, moc práce a že nás vlastně práce zatěžuje, klient získá nepříjemný pocit, že je přítěží a může ho zcela neoprávněně trápit svědomí. Tohle proto nikdy neděláme.

Pokud máme oprávněný pocit, že je práce moc, informujeme svého nadřízeného.

Nezatahujeme klienta do problémů služby nebo problémů kolegů

Nesdělujeme osobní informace o ostatních členech týmu, nehodnotíme je. Také s klienty neřešíme témata, která jsme otevřeli na poradách, neřešíme personální nedostatky, problémy ve službě, kázeňská řešení nebo témata supervizí. Nesdělujeme klientovi naše osobní problémy. Klient má dost vlastních a není důvod, aby přemýšlel ještě nad těmi našimi. Stěžování si pracovníka do péče nepatří.

Nesdělujeme klientovi naše obavy ze ztráty zaměstnání

Nesvěřujeme se ani s tím, že si přejeme zaměstnání opustit.

Pokud nás něco trápí, pokud vznikl ve službě problém, je dobře, když tím nezatěžujeme klienty, ale informujeme nadřízené. Nadřízený by měl najít způsob, jak individuální nebo týmové problémy řešit, ať už formou supervize nebo jinou – dle situace.

V KOMUNIKACI...

Nepoužíváme přezdívky

Přání klienta, jak má být osloven, je většinou zavedeno v jeho individuálním plánu a tím se pracovník řídí. Může se stát, že si z nějakého důvodu klient přeje, aby mu pracovníci tykali. I to je možné, ale mělo by to být opodstatněno a zakotveno v individuálním plánu klienta. V rámci toho pak přistupují pracovníci ke klientovi jednotně.

Vyhýbáme se familiárním výrazům a zdvořilostem

Nikdy neoslovujeme klienta „dědo, babičko, kotátko, zlatíčko...“. Není to důstojné.

Přemýšlíme nad užitím komplimentů

Věnovat klientovi kompliment není samo o sobě nic špatného a ke vztahu patří. Pochvala ale nikdy nesmí být dvojsmyslná, nesmí být zaměnitelná za nevhodnou narážku, klient nesmí mít pocit, že je přehnaná nebo že se mu pracovník vysmívá. Nesmí samozřejmě obsahovat náznak flirtování nebo mít dokonce sexuální podtext.

Mluvíme jazykem, kterému klient rozumí

Nepoužíváme cizí nebo odborné výrazy a mluvu přizpůsobujeme konkrétnímu klientovi. Pokud vnímáme, že je to vhodné, mluvíme pomalu, zřetelně nebo nahlas. Ale pozor – intonaci a hlasitost projevu nepřeháníme například jen proto, že mluvíme se seniorem. I zde platí, že každý klient potřebuje individuální přístup dle vlastních potřeb. **V případě pochybností o správné komunikaci a přístupu ke klientovi pomůže sociální pracovník.**

S některými tématy vůbec nezačínáme

Zdravotní stav klienta, sexuální orientace, finanční situace klienta, osobní vztahy s rodinou nebo přáteli, politické názory klienta... To jsou citlivá témata, která při komunikaci s klientem sami neotevíráme a není vhodné se nimi během péče zabývat. Naopak ale může nastat případ, kdy o řečeném musíme pořídit zápis: pokud si klient stěžuje (na průběh poskytování péče, pracovníky...), pokud se klient svěřil, že byl obětí násilí, trestného činu. **O takových případech musíme vždy ihned informovat své nadřízené.**

Informujeme klienta o tom, že si má právo stěžovat (jak již bylo zmíněno o bod výš)

Klient si může stěžovat různými formami – písemně, ústně, anonymně. Evidenci stížností má povinnost vést každá služba ze zákona. Pravidla pro stížnosti jsou zakotvena ve vnitřních pravidlech služby. **POKUD U KLIENTA DOŠLO K NESTANDARDNÍ SITUACI**

(například porušení hranic ať už z naší nebo klientovy strany), JE POTŘEBA O TOM VŽDY ŘÍCT VEDENÍ A PŘÍPADNĚ PROVÉST ZÁPIS. TEN BY MĚL OBSAHOVAT CO NEJVÍCE DETAILŮ A S JEHO SEPSÁNÍM NEOTÁLÍME.

RESPEKTUJEME KLIENTOVO SOUKROMÍ

O tom, jak probíhá péče u klienta, mluvíme na poradách, supervizi, v rámci předávání informací kolegům, se sociálním pracovníkem, nadřízeným (s kontrolními orgány apod.), ale nikdy o tom nevynášíme informace mimo službu třetím osobám. Pokud se nám klient s něčím svěřil, nebo došlo k nestandardní situaci, o tom, co se stalo u klienta informujeme nejprve sociálního pracovníka a vedoucího a ti zváží, zda je nutné informovat zbytek týmu.

... I NAŠE SOUKROMÍ

Obecné informace o nás klientovi stačí, není vhodné ho zasvěcovat do všech detailů, řešit s ním naše vztahy, problémy v manželství, problémy s dětmi a jiné. Pokud s klientem probíráme své problémy a detaily ze života, posunujeme profesionální hranici a měníme roli klienta na důvěrníka.

DO PÉČE NEPATŘÍ ANI TAJNOSTI

Sami nepodněcujeme k držení tajemství, neuzavíráme s klientem pakty. Takto potom totiž nepřistupujeme ke klientovi v rámci týmu jednotně. **Nevyměňujeme si tajně telefonní čísla s klientem, netykáme si.**

FYZICKÝ KONTAKT

Ten do péče samozřejmě patří. Ale i takové objetí je ve většině případů mezi pečovatelem a klientem spíš nevhodné. Ne každý je navíc otevřen fyzickým dotekům, ne vždy tedy může být pohlazení nebo jiný projev náklonnosti přijat pozitivně.

Naopak jsou zase klienti, které to potěší. Pokud si klient neřekne sám, jeho názor pracovník zpravidla dobře pozná podle řeči těla. Např. v situaci, kdy je klient velmi smutný nebo došlo k emotivní situaci, kdy je třeba klientovi vyjádřit podporu, může dojít k tomu, že je vhodné využít třeba letmého pohlazení. Vhodnost bychom ale měli vždy pečlivě zvážit a vyhodnotit.

PORUŠENÍ HRANIC NENÍ VÝSADA

Ani ocenění našich kvalit. Jak již bylo řečeno, překročení hranic posune náš vztah do osobnější úrovně. Někteří pracovníci považují skutečnost, že je klient „pustil dál“ do svého soukromí za odměnu – za důkaz toho, že jsou dobří pracovníci a kvalitní lidé, protože si jej klient oblíbil, má ho rád a má k němu blíže než k ostatním. Užší vztah s klientem tedy považují za ocenění, výsadu a pozitivní posun v péči o klienta. **Tohle je zcela špatné nahlížení na poskytování služby a v případě, že se to děje, je dobré situaci konzultovat se supervízorem.**

(NE)PŘIJÍMÁNÍ DARŮ

Nový občanský zákoník zakazuje přijímání darů od osoby, která je v době darování klientem služby. Pro praxi to znamená, že dar od klienta přijmout nesmíme. Pokud dar přijmeme, v prvé řadě tím jasně porušujeme zákon. Přijetí daru je dále něco, co posune profesionální vztah do osobnější roviny. Může se stát, že klient očekává na oplátku výhody, zvláštní zacházení nebo prohloubení vztahu a v takovém vztahu se pak těžko říká „ne“. **Shrnuto: Dary jsou zavazující, ale hlavně zakázané.**

Může ale stát, že nám klient chce věnovat skutečnou drobnost nebo drobné pohoštění a odmítnutí by ho urazilo. V takových případech je možné plnění přijmout, jelikož se nejedná o dar, ale společenskou úsluhu, kterou nový občanský zákoník povoluje. I toto přijetí by ale mělo být ve službě ošetřeno vnitřními pravidly.

Rozhodně NIKDY nesmí dojít k situaci, že si od klienta půjčíme nebo vezmeme peníze. Nesmí se nikdy stát, že si pečovatel nechá peníze z nákupu klienta nebo že si v rámci klientova nákupu něco koupí pro sebe. Není v žádném případě možné nechat si ani tzv. spropitné, kdy klient chce pečovateli nechat drobné z nákupu.

Nikdy nepřijímáme ani poděkování ve formě nějaké protislužby, nevyužíváme toho, že klient zná osobu, ze které bychom mohli mít vlastní prospěch tím, že nám klient u ní něco domluví, zajistí. Ohledně nabídky daru je nutné vždy informovat vedoucího/ředitele služby. On je ten, kdo by měl klientovi citlivě vysvětlit důvody pro nepřijetí daru.

ZÁVĚR

„Požadavek mravnosti, tedy etiky, vystupuje s obzvláštní naléhavostí tím spíše, oč je zřejmé, jak křehký a nejistý je pracovní vztah klienta a pracovníka. Jak obtížné je to pro oba, aby se domluvili, dojednali si společnou práci a došli k spokojenosti s jejím výsledkem“ (Úlehla, 1996, s. 141).

Vybalancovat správný směr vztahu pečovatele a klienta v mezích profesionality není nic jednoduchého.

Je dobré mít možnost někde nahlédnout, inspirovat se a vzdělávat. Vztah klienta a pečovatele je opravdu velmi křehký a není dobré spoléhat jen na vlastní úsudek o správnosti rozhodnutí nebo na naději, že to, co se stalo u klienta, se nikdo nedozví.

Věřím, že tento pracovní postup obsáhl mnohé z toho, co známe a víme, že máme ve vztahu ke klientovi z hlediska udržování hranic dodržovat, pouze se dosud tato pravidla předávala především ústně.

Chtěla bych Vás vybídnout k dodržování pravidel napsaných v tomto postupu a především Vám popřát hodně sil nejen k přenesení této metodiky do praxe, ale celkově k Vaší důležité práci.



Použitá literatura:

COOPER, Frank, 2012. *Professional Boundaries in Social Work and Social Care*. London and Philadelphia: Jessica Kingsley Publishers. ISBN 978 1 84905 215 3.

DOSOUDILOVÁ, Kateřina, FRANCUCHOVÁ, Martina. 2008. Typická dilemata v terénní sociální práci pro terénní pracovníky. In: JANOUŠKOVÁ, K., NEDĚLNÍKOVÁ, D. (eds.) *Profesní dovednosti terénních pracovníků*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě. ISBN 978-80-7368-503-4

GRØN, Lone, ANDERSEN, Laura, Skifter, ANDERSEN, Didde, Boisen, JENSEN, Maya, Christiane, Flensburg, 2023. *Uden relationer kommer vi ingen vegne*. Kodaň: VIVE. e-ISBN: 978-87-7582-167-9

KOPŘIVA, Karel. 2016. *Lidský vztah jako součást profese*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-1147-1

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

ÚLEHLA, Ivan. 1999. *Umění pomáhat*. Praha: Slon. ISBN 80-85850-69-9.

VAŠÍČEK, Libor a BALIAK, Matúš. 2022. Dary v sociálních službách. *Sociální služby*, č. 5, s. 42-43. ISSN 18036-7348
Zákon č. 108/2006 Sb. O sociálních službách.

Vyhláška 505/2006 Sb., Vyhláška, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách

Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník