

Univerzita Hradec Králové

Filosofická fakulta

Ústav sociální práce

**Standardy kvality sociálních služeb
v pečovatelské službě Pastviny**

Diplomová práce

Autor: Bc. Olga Klimešová, DiS.
Studijní program: Sociální práce a sociální politika
Studijní obor: Sociální práce navazující
Forma studia: Kombinovaná
Vedoucí práce: Mgr. et Mgr. Radka Janebová, Ph.D.

Hradec Králové, 2023



Zadání diplomové práce

Autor: Bc. Olga Klimešová, DiS.

Studium: U2036

Studijní program: N6731 Sociální politika a sociální práce

Studijní obor: Sociální práce

Název diplomové práce: **Standardy kvality sociálních služeb v pečovatelské službě Pastviny**

Název diplomové práce AJ: The quality standards of social services in care service Pastviny

Cíl, metody, literatura, předpoklady:

Práce se bude zabývat metodickými pokyny, které se váží ke standardům kvality sociálních služeb jednání se zájemcem, zjišťování jeho potřeb a tvorbě individuálního plánu péče. Práce analyzuje dostupné dokumenty a prostřednictvím výzkumu zjistí, zda jsou dané metodiky v souladu s praxí, případně doporučí jejich inovaci. Zvolené metody a techniky: kvalitativní výzkumná strategie s využitím techniky focus group, analýza dostupných dokumentů

BEDNÁŘ, M. Manuál zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe. Olomouc: Caritas, 2014. HAUKE, M. Pečovatelská služba a individuální plánování. Praha: Grada publishing. a. s., 2011. HENDL, J. Kvalitativní výzkum základní metody a aplikace. Praha: Portál, 2005

Zadávací pracoviště: Ústav sociální práce,
Filozofická fakulta

Vedoucí práce: Mgr. et Mgr. Radka Janebová, Ph.D.

Oponent: Mgr. Michal Trousil, Ph.D.

Datum zadání závěrečné práce: 30.4.2020

Prohlášení:

Prohlašuji, že jsem tuto diplomovou práci vypracovala samostatně pod vedením mé vedoucí práce, a že jsem uvedla všechny použité prameny a literaturu.

V Hradci Králové dne 4. 4. 2023

Olga Klimešová

Poděkování

Děkuji Mgr. et Mgr. Radce Janebové, Ph.D. za odborné vedení mé diplomové práce, za cenné rady, připomínky, nápady a za velkou dávku trpělivosti, kterou se mnou měla v průběhu tvorby celé práce. Dále také děkuji pracovnícím a klientům pečovatelské služby Pastviny za účast v diskuzních skupinách.

Anotace

KLIMEŠOVÁ, Olga. Standardy kvality sociálních služeb v pečovatelské službě Pastviny. Hradec Králové, 2023, 83 stran. Diplomová práce. Univerzita Hradec Králové, Filosofická fakulta. Vedoucí práce: Mgr. et. Mgr. Radka Janebová, Ph.D.

Předložená diplomová práce se zabývá konkrétními metodickými pokyny, které se váží ke Standardům kvality sociálních služeb č. 3 a 5 v pečovatelské službě Pastviny.

V teoretické části mé diplomové práce budou definovány pojmy, které jsou zásadní pro realizaci části výzkumné. V úvodu budou popsány základní pojmy, které souvisí s poskytováním sociálních služeb a povinnosti, které mají jejich poskytovatelé v České republice. Dále stručně charakterizují Standardy kvality v sociálních službách a nastíním jejich smysl. Lehce se dotknu i témat supervize a syndromu vyhoření. Pro metodologickou část bude velmi důležité vymezení pojmů inovace a metodika. Práce plynule přejde k teoretickému vymezení Standardu kvality č. 3 Jednání se zájemcem o službu a Standardu č. 5 Individuální plánování průběhu služby a představí dva vybrané přístupy: Posouzení životní situace klienta a Na osobu zaměřený přístup. Oba se jeví jako velmi vhodné pro výzkumný kontext práce. Teoretická část je zakončena představením pečovatelské služby v Pastvinách.

Výzkumná část nejprve prezentuje metodologii vlastního výzkumu. Konkrétně se bude jednat o kvalitativní výzkum, který bude zahrnovat analýzu dostupných dokumentů služby a následnou realizaci Fokusních skupin. Výzkum bude uskutečněn přímo v pečovatelské službě v Pastvinách, kde pracuji, při čemž hlavními aktéry Fokusních skupin budou pracovnice v sociálních službách a klienti pečovatelské služby Pastviny.

Klíčová slova

Standardy kvality, inovace, pečovatelská služba, zájemce, plánování

Annotation

KLIMEŠOVÁ, Olga. Quality standards of social services in the care service of Pastviny. Hradec Králové, 2023, 83 pages. Master's thesis. University of Hradec Králové, Faculty of Philosophy. Thesis supervisor: Mgr. et. Mgr. Radka Janebová, Ph.D.

This thesis deals with specific methodological guidelines related to Quality Standards of Social Services No. 3 and 5 in the care service of Pastviny.

The theoretical part of the thesis defines key concepts necessary for the realization of the research part. The introduction describes basic terms related to the provision of social services and the obligations of service providers in the Czech Republic. Quality standards in social services are briefly characterized and their meaning is outlined. The thesis also touches on the topics of supervision and burnout syndrome. The precise definition of the concepts of innovation and methodology is crucial for the methodological part of the thesis and is followed by a theoretical definition of Quality Standard No. 3: Communication with the Service Recipient, and Quality Standard No. 5: Individual Planning of Service Provision. Two selected approaches, the Assessment of the Client's Life Situation and the Person-Centered Approach, are presented as suitable for the research context of the thesis. The theoretical part concludes with an introduction to the care service in Pastviny.

The research part of the thesis presents the methodology of the research itself. Specifically, it is qualitative research that includes the analysis of available service documents and the implementation of Focus Groups. The research will be carried out directly in the care service of Pastviny, where the author works, with the main participants of the Focus Groups being social service workers and clients of the care service of Pastviny.

Keywords

Quality Standards, Innovation, Care Service, Service Recipient, Planning.

Obsah

ÚVOD	10
1 CÍL PRÁCE A NÁSTIN METODIKY ZPRACOVÁNÍ	12
2 STANDARDY KVALITY V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH	14
2.1 ZÁKLADNÍ POJMY SOUVISEJÍCÍ S POSKYTOVÁNÍM SOCIÁLNÍCH SLUŽEB	14
2.2 STANDARDY KVALITY A JEJICH SMYSL	14
2.2.1 <i>Typy Standardů kvality v sociálních službách</i>	16
2.3 POVINNOSTI POSKYTOVATELŮ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB	17
2.3.1 <i>Inspekce kvality</i>	17
2.4 SUPERVIZE A SYNDROM VYHOŘENÍ	18
3 INOVACE METODICKÉHO MANUÁLU	21
3.1 METODIKA	21
3.2 INOVACE	22
4 STANDARD KVALITY Č. 3 - JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O SLUŽBU	24
4.1 TEORETICKÉ VYMEZENÍ STANDARDU Č. 3	24
4.1.1 <i>Osobní cíl</i>	25
4.2 ZÁSADY JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM	26
4.3 POSOUZENÍ ŽIVOTNÍ SITUACE	26
4.4 FÁZE A PRŮBĚH JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O SLUŽBU	27
5 STANDARD KVALITY Č. 5. – INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ PRŮBĚHU SLUŽBY	28
5.1 LEGISLATIVNÍ RÁMEC INDIVIDUÁLNÍHO PLÁNOVÁNÍ	29
5.2 TEORETICKÉ VYMEZENÍ STANDARDU Č. 5	29
5.3 ZÁSADY INDIVIDUÁLNÍHO PLÁNOVÁNÍ	30
5.3.1 <i>Klíčový pracovník</i>	30
5.4 NA OSOBU ZAMĚŘENÝ PŘÍSTUP	31
5.4.1 <i>Lidská potřeba jako východisko pro plánování služby</i>	31
5.5 FÁZE A PRŮBĚH INDIVIDUÁLNÍHO PLÁNU	32
6 PEČOVATELSKÁ SLUŽBA PASTVINY	34
6.1 CHARAKTERISTIKA PEČOVATELSKÉ SLUŽBY PASTVINY	35
6.1.1 <i>Cíle služby</i>	35
6.1.2 <i>Zásady poskytování péče</i>	35
6.1.3 <i>Cílová skupina</i>	35
6.1.4 <i>Věková skupina a okruh osob pro které je služba určena</i>	36
6.1.5 <i>Provozní doba</i>	36

6.1.6	Poskytované služby	36
7	SHRNUTÍ TEORETICKÉ ČÁSTI	38
8	METODICKÁ ČÁST	41
8.1	FORMULACE HLAVNÍHO CÍLE VÝZKUMU	41
8.2	ZDŮVODNĚNÍ VOLBY VÝZKUMNÉ STRATEGIE	43
8.3	TRANSFORMACE DÍLČÍCH CÍLŮ NA VÝZKUMNÉ METODY S KONKRÉTNÍMI OTÁZKAMI.....	45
8.4	ZDŮVODNĚNÍ VÝBĚRU OKRUHŮ VÝZKUMU A ÚČASTNÍKŮ OHNISKOVÝCH SKUPIN.	49
8.5	PRŮBĚH VÝZKUMU	52
8.6	ZPRACOVÁNÍ ZÍSKANÝCH INFORMACÍ	54
8.7	ETICKÁ RIZIKA VÝZKUMU	55
9	ANALÝZA DOSAŽENÝCH VÝSLEDKŮ VÝZKUMU	57
9.1	ANALÝZA A INTERPRETACE DC1.....	57
9.2	ANALÝZA A INTERPRETACE DC2.....	60
9.2.1	Závěr DC1	72
9.2.2	Závěr DC2	73
9.2.3	Závěr DC3	74
9.2.4	Závěr DC4	75
10	SHRNUTÍ VÝZKUMNÉ ČÁSTI.....	77
	ZÁVĚR A DISKUZE	79
	BIBLIOGRAFIE	81

Seznam použitých zkratk

Standardy	Standardy kvality v sociálních službách
Pracovníci	Pracovník v sociálních službách
SocSl.	Zákon o sociálních službách
Vyhláška	Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách
DC	Dílčí cíl
PS Pastviny	Pečovatelská služba Pastviny
MPSV	Ministerstvo práce a sociálních věcí
EU	Evropská Unie
ČR	Česká republika
Metodika	Metodický pokyn
Zájemce	Zájemce o službu
Poskytovatel	Poskytovatel sociální služby
Smlouva	Smlouva o poskytování sociálních služeb
IP	Individuální plán
Svazek	Svazek obcí a měst Rozvoj regionu obcí Pod Zemskou branou

Úvod

Ačkoliv byly Standardy kvality v sociálních službách (dále jen „Standardy“) zavedeny do praxe již před více než patnácti lety, trůufám si tvrdit, že diskuze kolem jejich výkladu je stále aktuální v mnoha oblastech sociální práce. Důkazem tohoto tvrzení je fakt, že školení, semináře či kurzy na toto téma nechybí v nabídce mnoha institucí, které realizují celoživotní vzdělávání pro sociální pracovníky a pracovníky v sociálních službách (dále jen „pracovníci“). Nutno ovšem zmínit i druhý pohled na věc a tudíž ten, že Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách (dále jen „SocSl.“) a jeho prováděcí vyhláška č. 505/2006 Sb. (dále jen „Vyhláška“) jsou po patnácti letech jejich platnosti v mnoha ohledech zastaralé a neaktuální.

V oblasti sociální práce se pohybuji již od roku 2009, kdy jsem tento obor začala studovat. V rámci studia i profese jako takové jsem léta sbírala zkušenosti v různých sociálních službách s různorodými cílovými skupinami klientů. Od roku 2017 mimo jiné pracuji jako vedoucí a sociální pracovnice v Pečovatelství službě v Pastvinách (dále jen „PS Pastviny“). S touto pozicí se mě najednou začala týkat i manažerská práce, včetně kontroly a vytváření metodických pokynů. V určitých oblastech Standardů se jak ze strany klientů, tak ze strany personálu i po letech vzájemné snahy nějakého nastavení konkrétních činností neustále setkávám s určitým nepochopením jejich realizace, proto jsem se rozhodla, se na toto téma detailně zaměřit v rámci předložené diplomové práce.

Jsem si plně vědoma faktu, že téma mé práce není v žádném ohledu inovativní, naopak se nabízí otázka: Proč se znovu zabývat stejným tématem, na které je napsáno už tolik odborných textů? Rozdíl v této práci je ale ten, že se budu věnovat konkrétní službě a konkrétním klientům a pracovníkům. Zároveň musím zmínit i jeden z hlavních faktorů, proč jsem se rozhodla toto téma zpracovat. Oním faktorem je má vlastní sebereflexe. Jak jsem výše uvedla, v PS Pastviny pracuji už téměř 6 let a za tu dobu se mi nepodařilo přivést pracovnice¹ služby na žádný systém praktické realizace Standardů ve smyslu administrace, který bych bezpečně, s čistým svědomím mohla prohlásit za fungující. Současně si plně uvědomuji chyby, které ve vedení služby dělám. Doufám, že otevření daných témat na úrovni realizace výzkumu, především

¹ V celé práci používám v souvislosti s PS Pastviny termín „pracovnice“, protože tým PS Pastviny je dlouhodobě složen pouze z žen.

v rámci pracovního týmu, mi pomůže překonat některé mé povahové vlastnosti a získám tak odvalu k důslednějšímu trvání na mých požadavcích, které souvisí s plněním administrativních úkonů pracovníků.

Tato diplomová práce svým způsobem navazuje na mou bakalářskou práci, kterou jsem věnovala tématu „Dostupnost sociálních služeb v regionu obcí pod Zemskou branou“. Výstupem bakalářské práce byla skutečnost, že PS Pastviny je pro daný region stěžejním poskytovatelem sociální péče napříč cílovými skupinami. S tímto závazkem se nyní zaměřuji na skutečnou realizaci služby, pro kterou bude tato práce přínosná a to hlavně ve smyslu větší transparentnosti a užitečnosti jejího poskytování. Výsledky výzkumu jistě ocení pracovníci pečovatelských služeb obecně. Minimálně pro ně budou dalším podkladem a inspirací při snaze uchopit konkrétní Standardy jinak, možná lépe. Z vlastní zkušenosti totiž vím, že mnoho poskytovatelů sociálních služeb má v této oblasti stále spoustu nejasností.

1 Cíl práce a nástin metodiky zpracování

Hlavním cílem mé práce je zjistit, **jak klienti a pracovníci pečovatelské služby Pastviny vnímají praktickou realizaci metodik ke Standardům kvality sociálních služeb č. 3 a 5 a na základě získaných podnětů vytvořit podklady pro jejich inovaci.** V teoretické části diplomové práce popisují stěžejní témata, která prostřednictvím klíčových pojmů poskytnou opěrnou zeď pro část metodologickou. V úvodu stručně popisují Standardy, včetně základních pojmů, které souvisejí s poskytováním sociálních služeb v České republice. Vzhledem k tomu, že sociální práce je psychicky velmi náročná a často se stává, že sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách jako jediní „vojáci“ v plné polní stojí na straně klienta a vynakládají značné úsilí, směřující k řešení jeho nepříznivé situace, považují za nezbytné se alespoň lehce dotknout tématu Syndromu vyhoření a Supervize. Důvod zařazení toho tématu je velmi prostý. Pokud budu mít ve službě pracovníka, na kterém mi na tolik záleží, abych mu uměla ze strany zaměstnavatele poskytnout tu nejlepší možnou péči, bude ten samý pracovník poskytovat tu nejlepší možnou péči i klientům dané služby. Práce od definice Inovace a Metodického manuálu plynule přechází k obecnému popisu Standardu kvality v sociálních službách č. 3 Jednání se zájemcem o službu a č. 5 Individuální plánování průběhu služby, při čemž u každého z definovaných Standardů popisují jeden specifický přístup, který se dá prakticky využít při jeho uchopení a praktické realizaci. Závěr teoretické části je věnován seznámení se s PS Pastviny a s jejími pracovními postupy, včetně pojmenování jednotlivých metodických pokynů. V metodologické části klasifikuji hlavní cíl do jednotlivých dílčích cílů, přičemž **DC1 a DC2** zjistí, jak praktickou realizaci metodik ke standardům č. 3 a 5 vnímají klienti služby a **DC3 a DC4** zjistí, jak praktickou realizaci metodik ke standardům č. 3 a 5 vnímají pracovníci služby. Informace a podmínky, které výzkumem získám, budou vnímány jako podklad pro změny v metodikách. Po zhodnocení stanoveného cíle práce jsem za nejvhodnější vybrala kvalitativní výzkumnou metodu **Ohniskových skupin** neboli „**Focus Groups**“. Tato strategie mi poskytla nejen náhled na vnímání problematiky pracovníků i klientů, ale také nesčetně faktických informací o tom, jak dané metodiky korespondují s praxí a kde jsou jejich slabiny. Ohniskovým skupinám předcházela analýza již existujících interních dokumentů, na jejichž základě byly ohniskové skupiny zrealizovány a rešerše odborné literatury související s tématy mé práce. Struktura dílčích cílů odpovídá

úřední podobě Standardů, kterou vypracovalo Ministerstvo práce a sociálních věcí České republiky (dále jen „MPSV“). Dílčí cíle se sami o sobě detailně zaměřují na jednotlivé metodiky zmíněných Standardů s cílem je inovovat. **V ideálním případě bude dodatečným výstupem této práce inovace, která bude založena na reálné praxi, v nichž budou pracovníci i klienti PS Pastviny přesvědčeni o tom, že dané postupy mají smysl a směřují ke zkvalitnění poskytované péče, což mohou považovat za aplikační cíl předložené diplomové práce.**

2 Standardy kvality v sociálních službách

Na začátku roku 2007 nabyly účinnosti SocSl. a Vyhláška, kterou se provádějí některá jeho ustanovení. Tyto dva dokumenty, jejichž součástí jsou i Standardy, přinesly do systému sociální péče v České republice dlouho očekávanou a bez nadsázky lze říci i revoluční změnu (Čámský, Krutilová, Sembner et al., 2008:10).

Od roku 2007 uplynulo již 15 let a za tuto dobu bylo o Standardech napsáno nespočet knih, odborných článků a vytvořeno mnoho manuálů, které jsou jakýmsi návodem, jak Standardy pojmout v různých sociálních službách. O obecném pojetí sociálních služeb ani nemluvě. Z tohoto důvodu se těmto tématům ve své práci nebudu věnovat detailně, nicméně pro plynulou souvislost textu považuji za nutné alespoň stručně zmínit některé důležité pojmy.

2.1 Základní pojmy související s poskytováním sociálních služeb

Dle SocSl. se **sociální službou** v systému sociálního zabezpečení v ČR rozumí činnost nebo soubor činností, které zajišťují pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení. **Zřizovatelem** sociální služby může být: stát, kraj, obec, nevládní nezisková, nebo církevní organizace, soukromé a právnické osoby. Podmínky pro registraci služby jsou uvedeny v §78–84 SocSl. **Nepříznivou sociální situaci** SocSl. definuje jako „*Oslabení nebo ztrátu schopnosti z důvodu věku, nepříznivého zdravotního stavu, pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí, ohrožení práv a zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby nebo z jiných závažných důvodů*“. Jinými slovy se jedná o situace, ve kterých je daná osoba ohrožena sociálním vyloučením (Usnesení, 2006).

2.2 Standardy kvality a jejich smysl

Smyslem SocSl. nebylo jen srovnání kroku se zeměmi EU, ale především oproštění se od tzv. paternalisticko – direktivního modelu, který byl do té doby v systému sociální péče ČR velmi znatelný. Zejména v sociálních službách byl velmi často uplatňován direktivní přístup, neefektivita a nerespektování základních lidských práv. Samotný SocSl. přinesl zcela nové instituty, z nichž považuji, především v souvislosti s poskytováním sociálních služeb za nejzásadnější **Standardy kvality v sociálních službách**. Díky Standardům se podařilo vytvořit prostředí, ve kterém se

rozvíjejí vztahy mezi poskytovateli sociálních služeb a jejich klienty. Tyto vztahy jsou založeny na dobrovolnosti, rovném postavení ve smluvním vztahu, individuálním přístupu a snaze nevyčleňovat klienty sociálních služeb z jejich přirozeného prostředí a ze společnosti celkově (Čámský, Krutilová, Sembner et al., 2008:10–17).

Halásková **Standard** chápe jako ustálenou, normální míru, která tvoří základ pro hodnocení, např. kvality. Zavedení standardů do praxe pak nazýváme **Standardizací**, což je proces sjednocení, který vede ke koordinaci, kompatibilitě a opakovatelnosti (Halásková, 2013). „*Cílem standardizace je snížení rozmanitostí a nahodilostí v řízeném procesu, stejně tak jako zajištění jednoznačnosti výkladu přijatých rozhodnutí, přístupů a prvků*“. *Zajišťuje přehlednost a stabilitu*“ (Tomek, 2007:71).

Pokud o výše uvedeném budeme hovořit v souvislosti se sociální prací a sociálními službami, již zmíněná **kvalita** se stane klíčovým pojmem.

Pokud v běžném životě něco hodnotíme, hovoříme o tom buď jako o dobrém, nebo o špatném. Pokud chceme něco obzvláště vyzdvihnout, řekneme, že to bylo velmi kvalitní. Takové služby, nebo zboží pro nás pak mají vysokou hodnotu a jsme ochotni za ně zaplatit více peněz (Malík Holasová dle Janečka, 2014:18). Dle Mülhausen se „*Kvalita v organizacích sociální práce vyznačuje aspekty jako lidskost, autonomie, profesionalita, spolupráce, organizační fungování a hospodárnost*“ (Malík Holasová dle Mülhausen, 2014:19). Matuška uvádí, že kvalitní sociální služba je taková, která nabízí služby, které jsou v souladu s potřebami a požadavky klientů (Matuška, 2008). MPSV ČR definuje kvalitní sociální službu jako takovou, která vychází z požadavků, očekávání a osobních cílů klientů. Při poskytování sociální služby nesmí být porušována lidská práva a musí být brán zřetel na individuální potřeby, které jsou průběžně vyhodnocovány tak, aby sociální služba byla nastavena přiměřeně možnostem a schopnostem klientů a v co nejvyšší míře zvyšovala kvalitu jejich života (Usnesení, 2006). Na **kvalitu života** člověka můžeme pohlížet z mnoha perspektiv. Mezi základní hodnocení patří subjektivní, individuální a komplexní pohled. Kvalita života se nedá jednoznačně změřit, protože každý člověk přikládá důležitost něčemu jinému, proto může být tento pojem jen hypotetickým konstruktem, který je možné naplnit pouze individuálním obsahem (Gurková, 2011:22).

2.2.1 Typy Standardů kvality v sociálních službách

Dle průvodce pro poskytovatele, které vydalo MPSV, Standardy představují princip, který je založen na sociálním začleňování lidí do společnosti a předcházení jejich sociálnímu vyloučení. Standardy jsou platné pro všechny typy sociálních služeb, proto jsou formulovány obecným modelem, který popisuje, jak má vypadat poskytování kvalitní sociální služby. Jednotlivé služby si pak musí Standardy vypracovat tak, aby co nejvíce korespondovaly s jejich podmínkami, možnostmi a cílovou skupinou klientů. Nutno podotknout, že Standardy neupravují jen podmínky poskytování služby pro klienty, ale myslí i na pracovníky v sociálních službách, což je neméně důležité. Účelem standardů je prokazatelným způsobem vyhodnotit kvalitu poskytované služby, a to za pomoci měřitelně popsanych kritérií, která mohou objektivním způsobem zjistit, zda je Standard naplňován, či nikoliv. Standardy jsou živým nástrojem k rozvoji kvality sociálních služeb. Představují transparentnost, jasné vymezení a formulaci pravidel poskytované sociální služby. Existují tři typy standardů, které zahrnují 15 oblastí pro hodnocení kvality sociálních služeb: (Čermáková, 2002)

Procedurální standardy, které jsou považovány za nejdůležitější, jelikož stanovují podmínky poskytované služby. Zahrnují: cíle a způsoby poskytování sociální služby, ochranu práv osob, jednání se zájemcem o službu, náležitosti smlouvy o poskytnutí sociální služby, individuální plánování průběhu sociální služby, dokumentaci o poskytování sociální služby, stížnosti na kvalitu, nebo způsob poskytování sociální služby a návaznost poskytované služby na další dostupné zdroje.

Personální standardy, které se věnují personálnímu zajištění služby. Zahrnují: personální a organizační zajištění sociální služby a profesní rozvoj zaměstnanců.

Provozní standardy, které vymezují podmínky pro poskytování služby. Zahrnují: místní a časovou dostupnost sociální služby, informovanost o službě, prostředí a podmínky, nouzové a havarijní situace a zvyšování kvality sociální služby.

Jednotlivé standardy jsou rozděleny na kritéria dle toho, zda jsou nebo nejsou zásadní. Důvodem tohoto rozdělení není pouze srozumitelnost Standardů jako celku, ale zejména možnost posouzení, zda je Standard naplněn, či nikoli. Kritéria jsou totiž měřitelná, což mimo jiné poskytovateli v rámci sebehodnocení slouží jako zpětná

vazba, zda je ve službě vše v pořádku a klientům dávají záruku poskytování kvalitní, transparentní péče (Čermáková, 2002:5).

2.3 Povinnosti poskytovatelů sociálních služeb

Povinnosti poskytovatelům sociálních služeb udává §88 a 89 SocSl. Jedná se o závazky, které musí každý poskytovatel řádně registrované sociální služby naplňovat a zároveň musí být schopen jejich plnění hodnotitelným způsobem doložit. Nejzákladnější povinností poskytovatele je ochrana lidských a občanských práv a oprávněných zájmů uživatele sociálních služeb (Čámský, Krutilová, Sembner et al., 2008:33–34).

SocSl. stanoví, že poskytovatel sociální služby musí srozumitelným způsobem zajistit dostupnost všech informací o službě a to tak, aby k nim měla přístup každá osoba, která by eventuálně měla zájem o využití služby, bez ohledu na její zdravotní či mentální stav. Mezi tyto informace patří např. druh, místo, okruh osob, nebo kapacita sociální služby. Poskytovatel musí též veřejně informovat o právech a povinnostech, které plynou z vnitřních pravidel, které má služba písemně zpracována a ze smlouvy o poskytování sociální služby, která musí být s každým uživatelem služby uzavřena. Nezbytnou povinností každé sociální služby je realizovat individuální plánování s klientem na základě jeho osobního cíle, který je stanoven při plánování průběhu poskytování služby a vést písemné záznamy o této činnosti. Mezi další důležité povinnosti poskytovatele patří vedení evidence žadatelů o sociální službu, se kterými nemohl dle § 91 odst. 3 písm. b) uzavřít smlouvu o poskytnutí sociální služby a v neposlední řadě dodržování a respektování Standardů (Usnesení, 2006).

2.3.1 Inspekce kvality

Orgán inspekce kvality sociálních služeb patří mezi základní nástroj státu jako hlavního garanta sociální péče v ČR, jehož prostřednictvím zajišťuje kvalitu sociálních služeb a chrání zájmy klientů sociálních služeb tak, aby nedocházelo k porušování jejich práv. Kontroluje, zda registrovaní poskytovatelé sociální péče řádně plní své povinnosti a naplňují požadavky, které jim ukládá SocSl. V případě neplnění těchto povinností nebo neprovedení nápravy nežádoucího stavu prostřednictvím uložených opatření, může dojít až ke zrušení registrace. Inspekci kvality provádí registrující orgán, tedy většinou krajský úřad, nebo MPSV (Matoušek, 2011:47).

Výsledkem Inspekce sociální služby je součet bodového hodnocení jednotlivých kritérií Standardů. Nejvyšší možný počet získaných bodů za jedno kritérium jsou 3 body. Je nutné, aby kritérium bylo ohodnoceno buďto 3 nebo 2 body. Pokud je kritérium hodnoceno menším počtem bodů, není naplněno a znamená to, že služba nesplňuje danou kvalitu a inspekcí neprojde (Čámský, Krutilová, Sembner et al., 2008:38).

Z vlastní zkušenosti mohu říci, že Inspekci kvality není nutné vnímat pouze jako kontrolní orgán, ale i jako nástroj ke zkvalitnění služby. Připomínky, diskuze a doporučení ze strany inspektorů mohou být pro poskytovatele a pracovníky služby velmi přínosné a užitečné. Prostřednictvím inspekce může poskytovatel služby získat určitý nadhled nad vykonávanými činnostmi a využít nové znalosti a zkušenosti ve svůj prospěch.

2.4 Supervize a syndrom vyhoření

Profese, která se primárně zabývá problematikou z oblasti sociální práce, není z mého pohledu „pouze“ profese ve smyslu zaměstnání, ale poslání, které má ostatně, jako mnoho dalších dvě strany mince. Ta vrchní, pozitivní, která do života lidí, kteří se ocitli v různých nepříznivých situacích, přináší jistou úlevu, pomoc, podporu a porozumění a ta odvrácená, negativní, platí zejména pro ty osoby, které úlevu, pomoc, podporu a porozumění přináší. Lidem, kteří se rozhodnou pomáhat druhým, je potřeba věnovat dostatečnou pozornost, vážít si jejich práce a udělat vše proto, aby i o ně bylo postaráno. Z vlastní zkušenosti vím, že poskytování kvalitní sociální služby, ve které se její klienti i pracovníci cítí dobře a bezpečně, rozhodně není synonymem jednoduchosti. Vytvořit takové prostředí vyžaduje kromě obecných kvalifikačních a osobnostních požadavků na pomáhající profese také schopnosti, které bych nazvala jako „něco navíc“. Mám tím na mysli např. organizační schopnosti, logické myšlení, organizovanost, kreativitu a v neposlední řadě i moderní a inovativní přístup, který je potřeba k tomu, aby služba „nezamrzla“ ve stereotypu. Můžeme považovat za fakt, že pokud je pracovník služby spokojený, je v duševní pohodě a v klidu, tak i klient služby, bude spokojený, bude službě jako takové důvěřovat a spolupráce mezi oběma stranami bude probíhat mohem lépe a srozumitelněji, než kdyby tomu bylo naopak, proto považuji za nutné se v tomto kontextu výše uvedenému tématu alespoň v základní rovině věnovat.

Syndrom vyhoření je pojem, který je v sociálních službách notoricky známý a nevyhnutelně patří k pomáhajícím profesím. Je velmi pravděpodobné, že každý pracovník, který se snaží pomáhat druhým a vynakládá k tomu vlastní úsilí, se dříve nebo později setká s nějakými jeho projevy. Důsledkem těchto projevů, případně samotného vzniku vyhoření, jsou specifické požadavky, které jsou na pomáhající profese kladeny. Prakticky každý den se pracovníci (nejen) sociálních služeb setkávají s klienty, kteří se nacházejí v nelehké životní situaci, a není výjimkou, že pracovník se rázem stane jediným člověkem, který stojí na jejich straně a je mu oporou. Znamená to, že minimálně na začátku navázání spolupráce pracovník s klientem sdílí veškerá jeho trápení, pocity smutku, sklíčenosti, vzteku a beznaděje (Matoušek, 2003).

Syndrom vyhoření je dle Matouška „*Soubor typických příznaků vznikajících u pracovníků pomáhajících profesí v důsledku nezvládnutého pracovního stresu*“ (Matoušek, 2003:55). Projevuje se změnou chování pracovníka, které může zahrnovat např. neangažovaný vztah ke klientům, vyhýbání se delším a intenzivním kontaktům s nimi, lpění na standardních a zavedených přístupech a s tím spojená ztráta empatie a citlivosti ke klientovi. Práce s ním se omezí pouze na základní činnosti. Více než na klientovi pracovníkovi začne záležet na své pozici, kariérním postupu a výši mzdy. V ojedinělých případech může syndrom vyhoření vést až ke zneužívání klientů (Matoušek 2003:55–58).

Jsem přesvědčena o tom, že pokud jsou Standardy řádně zpracované a účelně realizované, je potřebám personálu věnována dostatečná pozornost. Možnost sdílet své potíže a negativní pocity s někým kompetentním a případně se s ním poradit o možném řešení vzniklé situace by měla být samozřejmostí. Jedním ze základních nástrojů prevence syndromu vyhoření je průběžná **supervize**, která dle mého názoru, pokud je o ní zájem, nesmí chybět v žádném zařízení, kde jsou poskytovány služby, které jakkoliv pomáhají lidem v jejich nelehkých životních situacích.

V souvislosti s pomáhajícími profesemi je možné supervizi definovat jako „*Organizovanou příležitost k reflexi, která se zaměřuje na různé aspekty pracovní situace, s cílem zkvalitnit práci a podpořit profesní růst pracovníka*“ (Kalina, 2008:233). Jeden z možných pohledů, jak supervizi rozlišit je dle Venglářové **Individuální a Skupinová**.

Individuální supervize spočívá v setkání jednoho pracovníka a supervizora a probíhá formou strukturovaného rozhovoru. Na začátku supervize je nutné jasně stanovit pravidla setkávání, nakládání s informacemi, dobu sezení, místo a frekvence schůzek.

Skupinové supervize se účastní více pracovníků. Výhodou je možnost diskutovat o různých pracovních problémech, problémových situacích, nebo si navzájem předávat zkušenosti z praxe. Díky tomu členové skupiny získají jiný náhled na situaci a mohou tak přijít na nový způsob řešení situace. Při tomto druhu supervize je nutné dodržovat pravidla pro práci se skupinou a dát dostatečný prostor všem účastníkům (Venglářová 2007:87).

3 Inovace metodického manuálu

Jedním z cílů mé práce je **získání podkladů pro inovaci metodických manuálů** (dále jen „Metodika“). Především z důvodu zákonné povinnosti vypracování metodik v rámci různých Standardů, považuji za nutné teoreticky vymezit pojem Metodika a definovat její obsahové náležitosti. Dále také definuji pojem **Inovace** a její smysl.

3.1 Metodika

Metodické pokyny jsou nedílnou součástí každé sociální služby, ať chceme, nebo ne. Z vlastní zkušenosti ale vím, že není metodika, jako metodika. Setkala jsem se s metodikami (a nebylo jich málo), které byly napsány pouze pro formální a zákonné potřeby. Takové metodiky by se daly definovat jako nicneříkající a „otravné“, jak pro jejich autora, tak pro personál, který je musí číst a v horším případě dodržovat. Netajím se tím, že jsem anti byrokratický typ a papír, který nemusím mít, nemám. Ideální metodický pokyn si představuji tak, že je v první řadě napsán pracovníkem, který je přímou součástí týmu nebo služby, pro kterou je určen. V řadě druhé je metodika přímo „napasována“ na konkrétní službu, její prostředí, podmínky, klienty i pracovníky a jejich potřeby.

Obecně lze říci, že metodika podrobně a přehlednou formou popisuje různé provozní a pracovní postupy, které pracovníci služby musí dodržovat při jejím poskytování. Účelem metodik je také definovat netypické situace, především pak nouzové, havarijní, krizové a mimořádné, které mohou nastat a standardizovat postupy, které pro ně budou platné (Čámský, Krutilová, Sembner et al., 2008:32).

„V oblasti poskytování sociálních služeb se tak metodiky uplatní především tam, kde lze předvídat vznik určitých pracovních a provozních situací a je tak možno optimalizovat jejich průběh a řešení z hlediska efektivnosti, ale i s ohledem na specifické podmínky sociální péče – tedy zejména na zohledňování zájmů uživatelů, šetření jejich lidské důstojnosti, vytváření pocitu bezpečí a jistoty, včetně posilování jejich právních jistot a zakotvení v jejich přirozeném sociálním prostředí“ (Čámský, Krutilová, Sembner et al., 2008:32).

Pro doplnění ještě uvedu vysvětlení metodiky dle Demjančuka, který popisuje, že metodika obsahuje přesně dané kroky, postupy a metody pro řešení konkrétního

problému, které jsou odvozeny z praktických zkušeností. Vždy je potřeba brát v potaz reálné podmínky a prostředí (Demjančuk, 2002).

Čámský uvádí **doporučení obsah** metodik následovně: základní informace o organizaci – cíle, poslání, cílová skupiny, veřejný závazek apod. Dále by metodika měla obsahovat informace o průběhu služby, a to od jednání se zájemcem o ní, přes individuální plánování až po ukončení služby. Nesmí chybět kompetence jednotlivých pracovníků, organizační struktura a proces celoživotního vzdělávání, a nakonec i zmínka o provozu, prostředí, nakládání s dokumenty a způsobu vedení a kontroly (Čámský, Krutilová, Sembner et al., 2008:32).

Z vlastní zkušenosti vím, že vytvořit jednotnou metodiku pro stejné typy služeb je nemožné. Každá služba i organizace má vlastní specifické rysy, požadavky, přístupy a klienty, proto je zapotřebí metodiky psát na míru dané služby, a to po řádné přípravě, ve které považuji za nejdůležitější schopnost umět předávat a správně uchopit praktické zkušenosti od konkrétních pracovníků a konkrétních klientů dané služby.

3.2 Inovace

Inovace..., pojem, který je obecně znám spíše z obchodní a podnikatelské sféry než z oblasti sociální. V poslední době se ale především v odborných kruzích o inovaci v souvislosti se sociální prací hovoří a píše čím dál častěji. Důkazem toho je i nepolevující snaha o „Inovaci“ samotného SocSl. Změna a posun dopředu jsou dle mého názoru nezbytné procesy k tomu, aby sociální služby byly poskytovány na míru jejich uživatelům.

Slovo Inovace pochází z latinského „Innovare“, což v překladu znamená obnovovat, udělat znovu, změnit (Kraus, 2005). Podle Nováka je pojem Inovace definován jako „*obnova a rozšíření škály výrobků a služeb a s nimi spojených trhů, vytvoření nových metod výroby, dodávek, distribuce. Zavedení změny řízení, organizace práce, pracovních podmínek a kvalifikace pracovních sil*“ (Novák, 2017:21).

Než o inovaci ale začneme vůbec uvažovat, je dle Frankové zapotřebí vzít v potaz a případně využít kreativní potenciál všech pracovníků organizace, stimulovat ho a individuálně podporovat, jelikož inovace, která vznikne ve spolupráci vícečlenného kolektivu, bude mnohem nápaditější a v jistém slova smyslu dosáhne na

širší škálu klientů, než pokud by byl celý proces vytvářen pouze jediným člověkem (Franková 2011:172).

Rýdl ve své knize „*Inovace školských systémů*“ zmiňuje, že samotný její proces nebyl ve společnosti vždy vítaný. V historickém pojetí byla inovace brána spíše negativně. Ovšem s rozvojem společnosti a s různými průmyslovými a technologickými revolucemi se stala nedílnou součástí všech oblastí života (Rýdl, 2003).

Jako sociální pracovnice jsem přesvědčena o tom, že samotné zavedení Standardů je inovací, která oblast sociální péče nenechává stagnovat a neustále na ni klade nároky dalšího rozvoje, bez něhož si lze poskytování kvalitních sociálních služeb těžko představit. Pravdou ale zůstává, že je na každé samostatné organizaci, jak Standardy uchopí, a zda se do jejího vedení dostane člověk, kterému nebude pojem Inovace cizí.

4 Standard kvality č. 3 - Jednání se zájemcem o službu

Pokud se někdo dostane do nepříznivé sociální situace a rozhodne se, že požádá o pomoc, musí nezbytně projít procesem „**Jednání se zájemcem o službu**“. Jedná se o vyjednávání mezi zájemcem o službu (dále jen „zájemce“) a poskytovatelem sociálních služeb (dále jen „poskytovatel“). Cílem tohoto jednání je rozhodnutí zájemce, zda o služby bude mít zájem, popřípadě dohodnout jejich rozsah a frekvenci poskytování. Povinností poskytovatele je zájemci zdarma poskytnout základní sociální poradenství, při kterém mu předá informace o tom, jak by mohl svou nepříznivou sociální situaci řešit a dá mu tak prostor na to, aby se sám rozhodl, která cesta je pro něho nejvýhodnější. Jednání se zájemcem je živým dialogem mezi oběma stranami. Nelze tedy použít jednotný postup pro všechny situace a všechny služby. Nicméně je potřeba dodržet zákonné podmínky, které se váží ke Standardům a nezapomenout na žádné body k projednání (Odbor, 2020).

4.1 Teoretické vymezení standardu č. 3

Kritérium	Zásadní
a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla, podle kterých informuje zájemce o sociální službu srozumitelným způsobem o možnostech a podmínkách poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje	ANO
b) Poskytovatel projednává se zájemcem o sociální službu jeho požadavky, očekávání a osobní cíle, které by vzhledem k jeho možnostem a schopnostem bylo možné realizovat prostřednictvím sociální služby	ANO
c) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro postup při odmítnutí zájemce o sociální službu z důvodů stanovených zákonem; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje	NE

Tabulka č. 1 Standard kvality č. 3, zdroj MPSV

Zájemce musí být před uzavřením smlouvy o poskytování sociálních služeb (dále jen „Smlouva“) seznámen se všemi podmínkami poskytování služby, včetně povinností, které pro něj z dohody vyplývají. Pro tento postup poskytovatel zpracovává Vnitřní pravidla, která jsou společně s ceníkem poskytovaných služeb nedílnou součástí smlouvy. Dostatečné a srozumitelné informace zájemci umožní odpovědět si na otázku, co vlastně od služby očekává a následně si správně stanovit osobní cíl, který bude prostřednictvím sociálních služeb naplňovat. Je důležité, aby si

zájemce osobní cíl stanovil sám, svými slovy. Bude tak jasné v čem, a jak potřebuje pomoci. Společně se sociální pracovníci pak naformuluje cíl tak, aby byl srozumitelný v kontextu s konkrétní službou a dohodnutými úkony. Tato fáze jednání je především pro zájemce o službu velmi náročná, nejen, že jde do „neznáma“, ale navíc se na něho valí spousta informací, kterým mnohdy ani nemusí rozumět. V praxi se často stává, že hned při první příležitosti dá poskytovatel zájemci podepsat prohlášení, že byl seznámen se všemi důležitými dokumenty, které se týkají poskytování služby jako např. ceník, vnitřní pravidla apod. Z logiky věci nelze takové množství informací pojmout najednou, v tak krátkém časovém intervalu, ve kterém prvotní jednání probíhá, obzvláště pak s přihlédnutím na nepříznivou situaci, ve které se zájemce nachází (MPSV, 2002).

Osobně si myslím, že tento postup není špatně. Ostatně bez seznámení s vnitřními pravidly a cenami služeb teoreticky nelze, jak ze strany poskytovatele, ani ze strany zájemce, podepsat Smlouvu. Považuji ale za nutnost se k těmto dokumentům průběžně vracet a klientovi opakovat a připomínat mu jeho práva a povinnosti, které vyplývají z poskytování služby. A to především z toho důvodu, aby mezi nimi nedocházelo k případným nedorozuměním.

4.1.1 Osobní cíl

Dalo by se říci, že osobní cíl zájemce je jinými slovy jeho přání, kam se chce prostřednictvím sociální služby posunout, nebo jaké kompetence by si chtěl uchovat. Cíl vychází z jeho osobní potřeby. Naplnění osobního cíle pro zájemce může znamenat větší spokojenost, vyrovnanost, vnitřní klid a možná i pocit štěstí. Formulace osobního cíle vyžaduje notnou dávku trpělivosti, porozumění a často se můžeme bavit i o slovíčkaření. Pro osobní cíl existují určité zásady, díky nimž je nastaven správně a pro klienta užitečně (Malíková 2011:165).

Jaká kritéria by tedy správně naformulovaný osobní cíl měl mít? Samotné MPSV ve svém průvodci poskytovatele, jak zavést Standardy do praxe uvádí následující: **Cíl musí být významný pro zájemce a vycházet z jeho potřeb.** Pokud bude poskytovatel respektovat osobní cíl, který si zájemce zvolil sám, dá mu tím najevo, že mu pracovník rozumí, respektuje jeho volbu a že mu chce skutečně pomoci. **Cíl by měl být malý.** Je lepší určit více malých cílů než jeden velký. Pro klienta je pak naplnění, byť malého cíle velkou motivací plnit další, protože reálně vidí výsledky své

práce a snahy. **Konkrétní** a jasně stanovený cíl se plní lépe než cíle obecné. **Musí se týkat výskytu**, ne toho, co člověk nechce, ale toho, čeho naopak chce prostřednictvím služby dosáhnout. Velmi důležité je **stanovení začátku**, od kdy se bude cíl malými krůčky plnit. Může se stát, že zájemce přichází do služby plný očekávání, bude mít tendence volit si nereálný cíl, to by pak ale vedlo ke ztrátě naděje a nemotivovalo by to klienta k **vynaložení úsilí**, proto je potřeba, aby cíl byl **realistický** (MPSV, 2002).

4.2 Zásady jednání se zájemcem

Sociální pracovnice, která jedná se zájemcem o službu, by měla dodržovat několik důležitých zásad. První a nejzákladnější je slušné chování, příjemné a vstřícné vystupování. Na první pohled musí být zřejmé, že má o osobu, která žádá o pomoc zájem a přistupovat k ní individuálně, bez předsudků a stereotypů. Základní předpoklad pro výkon pozice sociálního pracovníka je empatický přístup, který je v této fázi jednání nepostradatelný. Sociální pracovník musí vždy respektovat a dodržovat práva zájemce o službu. Mluví srozumitelným a jednoduchým jazykem, pomalu a hlasitostí uzpůsobenou zájemci (Chloupková 2013: 27–29).

4.3 Posouzení životní situace

Posouzení životní situace je podle Navrátila hledáním pravdy o situaci klienta, na jejímž základě by mu měla být nabídnuta pomoc. Proto, aby pomoc byla adekvátní a účinná, je potřeba, aby sociální pracovník posbíral o klientovi a jeho situaci co nejvíce faktů, které utřídí a porozumí jim. Jedině tak totiž může spolu s klientem najít to nejlepší řešení jeho potíží (Navrátil 2010:9–10). Ideální je navázání dlouhodobé diskuze s klientem o jeho zkušenostech a prožitcích. Pokud se takový dialog podaří pracovníkovi s klientem navázat, směřuje jejich spolupráce správných směrem. Klient bude motivován pro změnu a sdílení svých starostí s pracovníkem, je proto nezbytné, aby sociální pracovník přistupoval ke klientovi jako k partnerovi. Navrátil doporučuje 3 oblasti, na které je zapotřebí se zaměřit: (Navrátil 2017: 59–62).

- ✓ sepsat všechny oblasti klientových nepříznivých sociálních situací, které by chtěl s pracovníkem vyřešit,
- ✓ detailní popis těchto situací
- ✓ vybrat 3 oblasti, které jsou pro klienta zásadní k vyřešení

Smutek ve své eseji poukazuje na to, že posouzení něčí situace velmi úzce souvisí s umem empatie sociálního pracovníka. Zároveň ale upozorňuje na to, že schopnost vcítit se do situace jiného člověka není nekonečná a že být neúmyslně, ovlivňuje tuto schopnost samotná podstata bytí. *„Jedním z možných pohledů na věc je rozbor přístupu Alfréda Schütze, tedy důraz na typizace, jež nám pomáhají se zorientovat ve složitosti světa a intersubjektivitu světa, tedy jakousi sdílenou subjektivitu, díky níž můžeme nahlédnout do života jiného člověka (ale vždy pouze nahlédnout, a nikoliv jej celostně pochopit) a díky našim subjektivním pohledům na svět a životním zkušenostem si představit motivy jednání a výslednou životní situaci druhého člověka“.* (Smutek, 2008:26).

4.4 Fáze a průběh jednání se zájemcem o službu

První fáze jednání se zájemcem o službu začíná již před tím, než dojde k fyzickému setkání s ním. Jde o všechny činnosti, které jsou realizovány před začátkem jednání. Vzhledem k tomu, že se zájemce se sociální pracovníci nezná, je prvotní dojem, byť po telefonu velmi důležitý pro následující spolupráci. Do přípravy jednání můžeme zahrnout např. samotnou domluvu schůzky, přípravu podkladů a informačních materiálů, zajištění vhodného a klidného místa pro jednání. **Druhá fáze** spočívá již v samotné realizaci schůzky se zájemcem, při které dochází k předávání informací obou stran, vyjednávání zakázky a uzavření případné dohody o poskytování služby (Odbor, 2020).

Pokud budu hovořit konkrétně o vlastních zkušenostech, ve chvíli uzavření dohody celý proces teprve začíná. Osobně považuji (téměř) vše před tím, za nezbytné formality. Skutečnou sociální práci začínáme s klientem realizovat až v momentě, kdy mám na stole podpisem stvrzenou smlouvu a začínáme společně pracovat na zlepšení jeho nepříznivé situace.

5 Standard kvality č. 5. – Individuální plánování průběhu služby

Individuální plánování je zákonem stanovený proces, jehož prostřednictvím poskytovatelé sociálních služeb plánují poskytování sociální péče konkrétním klientům. Nedílnou součástí individuálního plánování je rovněž hodnocení jeho užitečnosti. Obecně jde o proces, při kterém pracovníci služby společně s klientem hledají možnosti, jak vyřešit klientovu nepříznivou situaci, ve které se aktuálně nachází. V kontextu dané sociální služby, plánují konkrétní úkony, jejich četnost a frekvenci tak, aby se jejich poskytováním nepříznivá situace klienta při nejmenším nezhoršovala. Naopak hlavním cílem je zlepšit, nebo úplně vyřešit takovou situaci. Při individuálním plánování pracovníci služby neustále získávají další nové informace o klientech, jejich potřebách a očekáváních. Tyto informace získávají především skrze pozorování klientů samotných, rozhovory s nimi, nebo s jejich rodinami (Herzog, Herzogová, 2022).

Na základě vlastních praktických zkušeností vím, že individuální plánování není vůbec snadná záležitost, obzvláště pokud se jedná o **cílovou skupinu seniorů**, která je nejčetnější skupinou klientů PS Pastviny. Velmi často se setkávám s tím, že klient o „nějaké“ plánování cílů nemá sebemenší zájem. Nejednou jsem od klienta slyšela, že v jeho věku už žádné cíle nemá, že chce jen v klidu zemřít. Jenže opak je pravdou, kterou ale klient bez důkladného objasnění, co vlastně takové individuální plánování zahrnuje, nemusí vždy dobře pochopit. Z tohoto důvodu pak mezi ním a poskytovatelem sociální služby může docházet k vzájemným nedorozuměním, která mohou mít neblahý vliv na klientovu spokojenost v obecném slova smyslu. Důležitým předpokladem správně nastaveného individuálního plánu je tedy dobře zvládnuté prvotní jednání se zájemcem o službu, získání jeho důvěry a vytvoření bezpečného prostředí, ve kterém se bude cítit dobře. Pokud je hned od začátku plán realizován ve vzájemné kooperaci s klientem, který uvidí výsledky spolupráce se službou, bude klient motivován k dalším krokům, díky nimž bude spokojenější a třeba i klidnější, protože bude mít na paměti, že není na vše sám, a že když bude potřebovat je tu někdo, kdo udělá vše pro to, aby mu pomohl.

5.1 Legislativní rámec individuálního plánování

SocSl., konkrétně v § 88 jasně definuje povinnost poskytovatele sociálních služeb individuálně plánovat. ... *“f) plánovat průběh poskytování sociální služby podle osobních cílů, potřeb a schopností osob, kterým poskytují sociální služby, vést písemné individuální záznamy o průběhu poskytování sociální služby a hodnotit průběh poskytování sociální služby za účasti těchto osob, je-li to možné s ohledem na jejich zdravotní stav a druh poskytované sociální služby, nebo za účasti jejich zákonných zástupců nebo opatrovníků a zapisovat hodnocení a jeho výstupy do písemných individuálních záznamů“*(SocSl).

Dále SocSl. v § 3 stanoví, že hlavním účelem poskytování sociálních služeb je **sociální začleňování**. *„Sociální služba je činnost nebo soubor činností podle zákona zajišťující pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení“* (SocSl.). Tato zákonná povinnost naprosto jasně vypovídá o tom, na co se má individuální plánování zaměřovat a k čemu má sloužit.

5.2 Teoretické vymezení standardu č. 5

Kritérium	Zásadní
a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla podle druhu a poslání sociální služby, kterými se řídí plánování a způsob přehodnocování procesu poskytování služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje	ANO
b) Poskytovatel plánuje společně s osobou průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíle a možnosti osoby	ANO
c) Poskytovatel společně s osobou průběžně hodnotí, zda jsou naplňovány její osobní cíle	ANO
d) Poskytovatel má pro postup podle písmene b) a c) pro každou osobu určeného zaměstnance	ANO
e) Poskytovatel vytváří a uplatňuje systém získávání a předávání potřebných informací mezi zaměstnanci o průběhu poskytování sociální služby jednotlivým osobám	NE

Tabulka č. 2 Standard kvality č. 5, zdroj MPSV

Individuální plánování je dle Hauke jeden z nejdůležitějších nástrojů, který slouží k zajištění kvalitních sociálních služeb a který má obrovský význam nejen pro klienta, ale i pro samotného poskytovatele. **Uživatel** vstupuje do služby jako rovnocenný partner, který má možnost a právo se rozhodnout, jak a zda bude vybranou službu využívat. Předem dohodnuté podmínky mu poskytnou pocit jistoty a vědění o tom, jak bude služba poskytována a jakou pomoc a podporu v daných oblastech jeho

potřeb od ní může očekávat (Hauke, 2011). Zároveň si prostřednictvím spolupráce se službou „*zvyšuje své kompetence v oblasti rozhodování a přijímání zodpovědnosti za volby ve svém životě*“ (Hauke, 2011:18). **Pro poskytovatele** služby je individuální plánování mimo jasně stanovené dohody poskytování péče i jakási ochrana proti požadavkům klienta, které v ní nejsou sjednány. Je to nepostradatelný dokument, který zajistí, že všichni pracovníci služby (případně i zastupující, nebo noví), budou péči zajišťovat stejným způsobem a ve stejných frekvencích. Mimo výše uvedené může sloužit i jako jeden z faktorů při určování kapacity služby, jako kontrolní mechanismus efektivity a pracovní doby pracovníků, rozvojových plánů organizace, a nakonec i jako nástroj ke zvyšování kvality služby (Hauke, 2011).

5.3 Zásady individuálního plánování

Individuální plán péče musí být nastaven tak, aby podporoval způsob života klienta, na jaký byl dosud zvyklý, a to minimálně v těch nejzákladnějších oblastech jeho potřeb. Pro každého člověka je důležitá jiná každodenní zvyklost, rituál chceme-li, bez kterého by den byl o něco málo horší. Ať už se bude jednat o dopolední kávu, odpolední zákusek, nebo večerní aktivitu, jsou to návyky, které má člověk podstatnou část života a je zapotřebí, aby si je co možná nejdéle uchoval. Pokud totiž člověk začne ztrácet byť jen malé radosti ve svém životě, může to v něm vyvolávat pocity smutku a sklíčenosti, které se v krátké době mohou projevit jak na fyzickém, tak na psychickém zdraví jedince. Plán proto musí vycházet ze skutečných potřeb klienta, z jeho schopností a možností. V tomto ohledu se v sociálních službách stává významným faktorem při poskytování péče **klíčový pracovník** (Čámský, Krutilová, Sembner et al., 2008: 103–105).

5.3.1 Klíčový pracovník

Povinnost stanovení klíčového pracovníka pro každého klienta sociální služby udává kritérium 1 d) Standardu kvality č. 5. **Klíčovým pracovníkem** může být sociální pracovník, nebo pracovník v sociálních službách, který koordinuje péči konkrétního uživatele služby. Je to klientův důvěrník. Funguje jako jeho „advokát“, prosazuje jeho zájmy. Musí to být někdo, kdo je uživateli sympatický a komu důvěřuje. Klíčový pracovník se musí umět vcítit do klientovy situace a být mu oporou. Sestavuje a přehodnocuje plánování a průběh poskytovaných služeb spolu s klientem (popř. všemi zúčastněnými osobami, dle stanovených pravidel poskytovatele). Nebojí se

komunikovat s rodinou a získávat tak jiný pohled na situaci klienta, popř. minimálně zjistí zájem rodiny. Zodpovídá za to, že údaje v Individuálním plánu a průběhu poskytování služby jsou založeny na skutečnosti. Seznamuje ostatní zaměstnance, kteří jsou do plánování zapojeni s individuálním plánem a celým procesem plánování (Hauke, 2011). „*Cílem klíčového pracovníka je podpořit uživatele v jeho světě, v tom mu pomoci žít, nikoliv mu vnucovat svět těch druhých, jeho názory a myšlení*“ (Hauke, 2011:78).

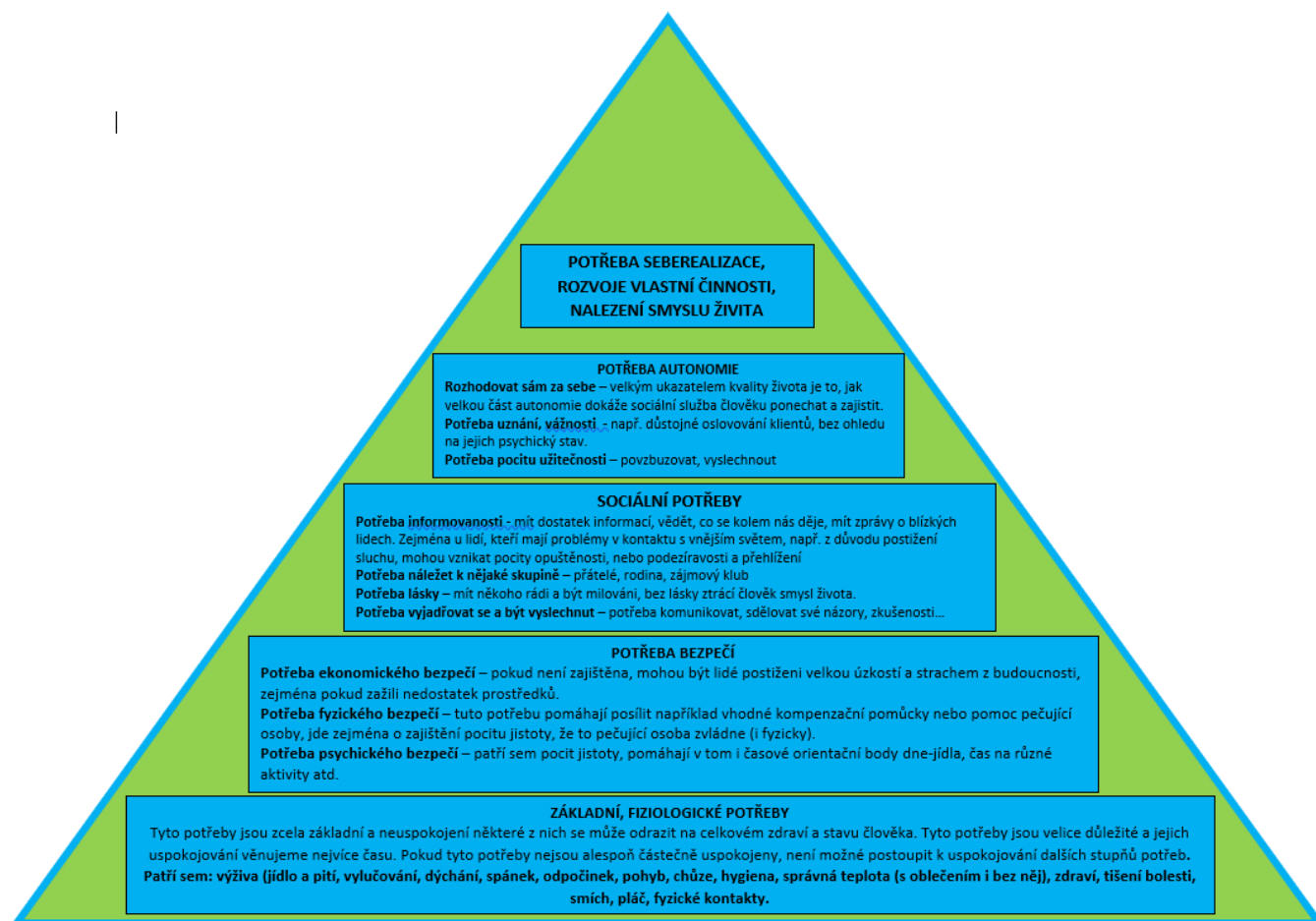
5.4 Na osobu zaměřený přístup

Už samotný výraz „Individuální“ jasně napovídá tomu, že proces plánování péče je zaměřen na konkrétní osobu a na její prostředí. Podle Pörtnera se v práci se zaměřením na osobu „*nevychází z představ o tom, jací by lidé měli být, nýbrž z toho, jací jsou, a z toho jaké jsou jejich možnosti*“ (Pörtner, 2009:15). Při uplatňování tohoto přístupu je zapotřebí brát člověka jako jedinečnou bytost se všemi jejími jedinečnostmi. Snažit se porozumět interpretaci jeho světa a všeho kolem něj a podporovat ho k tomu, aby si sám našel způsob, jak postupovat v řešení jeho nepříznivé sociální situace (Pörtner, 2009).

Na základě vlastních profesních zkušeností mohu říci, že pokud vedle sebe postavím 10 klientů stejného pohlaví, ve stejném věkové rozpětí a s podobnými nepříznivými situacemi, v žádném případě nemohu paušalizovat způsob, jakým jim budu chtít pomoci. Každý z nich totiž bude mít jiné priority při řešení problémů, jiné potřeby a budou jim vyhovovat různé přístupy a jednání s nimi. Proto považuji za nutné brát individuální lidské potřeby jako základní východisko pro plánování služby.

5.4.1 Lidská potřeba jako východisko pro plánování služby

Co je lidská potřeba? K zodpovězení této otázky a ke kontextu tématu práce se mi jako nejužitečnější zdá být teorie Abrahama Maslowova. Ve 40. letech minulého století identifikoval jednoduchý a snadno pochopitelný soubor potřeb, který je platný pro všechny lidské bytosti, protože všichni potřebujeme dýchat, všichni potřebujeme jíst a pít a všichni potřebujeme nějakou formu pocitu bezpečí. Pokud jsou uspokojeny tyto základní fyziologické potřeby, můžeme přejít k dalšímu souboru potřeb, které jsou sice méně naléhavé pro okamžité přežití, ale neméně důležité. Úrovně vzestupného uspokojování lidských potřeb jsou známy jako „Maslowova pyramida potřeb“ (King, 2009).



Obr. 1 Maslowova pyramida potřeb, zdroj: vlastní zpracování

5.5 Fáze a průběh individuálního plánu

Individuální plánování začíná de facto již na první schůzce se zájemcem o sociální službu. Po celou dobu jednání, zájemce s poskytovatelem ve vzájemném dialogu domlouvají a upřesňují původní zakázku, se kterou zájemce o službu požádal. Vyhotovení **Individuálního plánu** (dále jen „IP“) je dopracování se ke konečné domluvě, jak bude služba poskytována. Poté, co bude podepsána smlouva, může být realizace služby zahájena (Hauke, 2011).

Podoba samotného IP není fixně dána. Každá služba by si dle mého názoru měla IP nastavit na míru tak, aby korespondoval s typem služby a aby tento proces nebyl zbytečnou byrokracií, která pracovníky služby „okrádá“ o čas přímé práce s klienty. Nicméně určité základní údaje by se měly shodovat. Podle Hauke těmito údaji jsou např.: jméno a příjmení klienta, osobní cíl, jméno klíčového pracovníka, rozsah, čas a způsob provádění jednotlivých úkonů, datum dalšího pravidelného přehodnocení, podpis klienta, klíčového pracovníka apod. (Hauke, 2011).

Pro teoretické vymezení fází IP použijí strukturu PS Pastviny, **kteřá zahrnuje:**

Adaptační období – Dle Kratochvílové do adaptačního procesu patří několik základních rysů. Je to délka období, která je stanovená na přibližně 3 měsíce. Dále je to zařazení výsledků sociálního šetření do IP. V tuto dobu se také navazují vztahy s rodinou a dalšími osobami, které se budou podílet na péči o klienta a v neposlední řadě přidělení klíčového pracovníka. Během prvních 3 měsíců je potřeba o klientovi získat co nejvíce informací ze všech oblastí jeho života. Tyto informace ve formátu „Životního příběhu“ mohou být pro následující poskytování služby zásadní. Klíčový pracovník by měl dát klientovi dostatek prostoru na vzájemné seznámení se, ale také mu být oporou při poznávání nového prostředí (Kratochvílová, 2018: 20–21).

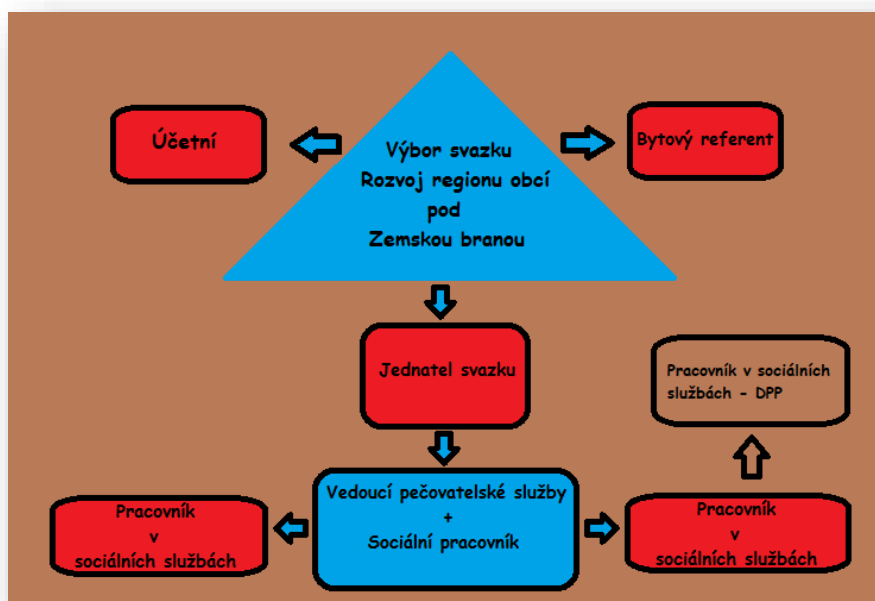
Sestavení anamnézy – Dle svých praktických zkušeností mohu potvrdit, že detailní sestavení anamnéz – osobní, rodinná a sociální je vynikajícím nástrojem pro poznání nejen klienta samotného, ale také prostředí, ze kterého přichází. Při seznamování se s klientem nemohu vědět, jaká témata jsou pro něho bolestivá a která ho naopak rozveselí. Pro vytvoření příjemného prostředí považuji tyto informace za velice důležité.

Hodnocení – Opět bych řekla, že hodnocení IP je individuální v kontextu služby. Zpravidla se setkávám s hodnocením 2x za rok, případně častěji v závislosti na proměně situace klienta.

6 Pečovatelská služba Pastviny

Historie poskytování pečovatelské služby v Pastvinách sahá až k datu 18. 7. 2006, kdy byla v návaznosti na dokončení výstavby bytového domu v obci Pastviny založena. V domě je 25 bytů zvláštního určení. Dům je v majetku svazku obcí a měst **Rozvoj regionu obcí pod Zemskou branou** (dále je „Svazek“). Jedná se o dobrovolný svazek obcí a měst, který byl založen v roce 2002 a jehož cílem je spolupráce členských obcí v oblasti ochrany životního prostředí, cestovního ruchu, rozvoje infrastruktury, dopravní obslužnosti, sociální politiky a územního plánu. V současné době Svazek sdružuje 5 obcí, těmi jsou Pastviny, Klášterec nad Orlicí, Kunvald, České Petrovice a Nekoř (Pod Zemskou branou, 2022).

Do 31. 12. 2016 zabezpečovala pečovatelskou službu na základě živnostenského oprávnění soukromá osoba. Od Svazku měla bezplatně poskytnuté prostory kanceláře a paušální částku na zajištění jejího provozu. Další financování činnosti probíhalo v její režii prostřednictvím vyhlášených dotací MPSV, o které si sama žádala. Dle dohody se Svazkem a na základě výše uvedených skutečností měla plnou zodpovědnost za funkčnost služby a plnění zákonných podmínek. Vzhledem k tomu, že ani po opakovaných žádostech nebyla schopna transparentně doložit skutečné náklady na provoz služby, rozhodl se Svazek pro změnu a od 1. 1. 2017 pečovatelskou službu řádně zaregistroval dle SocSl. Svazek obcí a měst Rozvoj regionu obcí pod Zemskou branou se tak stal jak zřizovatelem, tak poskytovatelem PS Pastviny (Škůrek, 2022).



Obr. 2 Organizační struktura PS Pastviny, zdroj: vlastní

6.1 Charakteristika Pečovatelské služby Pastviny

Nejvýznamnějším cílem PS Pastviny je, aby její uživatelé žili co nejdéle ve svém přirozeném prostředí, které pro ně znamená jistotu, soukromí a bezpečí. Dalo by se říci, že již od prvního jednání se zájemcem o službu je započato individuální plánování, díky němuž jsou nejprve definovány oblasti, ve kterých zájemce potřebuje podporu a pomoc. Následně je v případě dohody obou stran uzavřena Smlouva, stanoven osobní cíl a určeny činnosti pečovatelské služby, prostřednictvím kterých bude cíl naplňován. Jedná se především o činnosti spojené s běžnou údržbou a úklidem domácnosti, pomoc v oblasti péče o vlastní osobu, pomoc při zajišťování stravy a zprostředkování kontaktu se společenským prostředím (Veřejný, 2017).

6.1.1 Cíle služby

Hlavními cíli PS Pastviny je umožnit osobám, které se nacházejí v nepříznivé sociální situaci, využívat potřebné služby a následně podporovat klienta v důstojném a soběstačném životě. Služba klientovi zajišťuje kontakt se společenským prostředím ve smyslu společenského dění. Pokud je potřeba podporuje klienta v kontaktech s rodinou a přáteli, a tím mu umožňuje zachovat původní vztahy. Ve vzájemné spolupráci obou stran se služba neustále snaží klientovu nepříznivou situaci zlepšit, nebo při nejmenším klienta podpořit a pomoci mu v tom, aby se jeho situace dále nezhoršovala (Veřejný, 2017).

6.1.2 Zásady poskytování péče

Dodržování základních lidských práv uživatelů je v PS Pastviny naprostou samozřejmostí. Zřizovatel, poskytovatel i pracovníci služby vždy respektují volbu uživatele a jeho jedinečnost bez ohledu na pohlaví, rasu, barvu pleti, jazyk, víru a náboženství, politické či jiné smýšlení, národní nebo sociální původ, příslušnost k národnostní nebo etnické menšině, majetek, rod nebo jiné postavení a poskytuje služby bez jakékoliv diskriminace. Výše uvedení zachovávají mlčenlivost o všech skutečnostech, které se dozví o klientech v průběhu poskytování sociální služby (Veřejný, 2017).

6.1.3 Cílová skupina

PS Pastviny je určena především pro osoby s trvalým pobytem na katastrálním území obcí, které jsou členy Svazku. Dále pak pro osoby s chronickým onemocněním, se zdravotním postižením, s jiným zdravotním postižením a seniorům, kteří se

nacházejí v nepříznivé sociální situaci. Osobám z jiných lokalit je služba poskytnuta pouze v případě volné kapacity (Veřejný, 2017).

6.1.4 Věková skupina a okruh osob, pro které je služba určena

- ✓ Mladí dospělí 19–26 let
- ✓ Dospělí 27–64 let
- ✓ Mladší senioři 65–80 let
- ✓ Starší senioři nad 80 let

Péče je zajišťována osobám, které mají sníženou soběstačnost a jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby. Služba se poskytuje za úhradu. Bez úhrady se poskytuje pouze osobám, které jsou definovány SocSl. (Veřejný, 2017).

6.1.5 Provozní doba

Služba terénní

PO – PÁ	6:30 – 15:00	17:00 – 18:30
SO – NE	8:00 – 13:00	17:00 – 18:30
Svátky	8:00 – 13:00	17:00 – 18:30

Služba ambulantní

PO – ST – PÁ 8:00 – 10:00 (Veřejný, 2017).

6.1.6 Poskytované služby

Na základě rozhovoru s klientem je individuálně naplánován plán pomoci, díky kterému může každý den prožít plnohodnotně a smysluplně. Jedná se především o **základní činnosti** spojené s běžnou údržbou a úklidem domácnosti, pomoc v oblasti péče o vlastní osobu, pomoc při zajišťování stravy a zprostředkování kontaktu se společenským prostředím. Tyto základní činnosti jsou uživateli nabízeny podle ustanovení § 40 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách a prováděcí vyhlášky č. 505/2006 Sb. v platném znění (Metodika, 2017).

V kontextu této práce se budu zabývat dvěma metodikami, při čemž první souvisí se Standardem č. 3. Jedná se o metodiku, která stanovuje jednotlivé kroky a postupy při jednání se zájemcem o službu. Druhá metodika je součástí zpracovaného Standardu č. 5. Jedná se o pokyn Individuálního plánování a průběhu služby.

PS Pastviny nabízí i služby **fakultativní** – jsou to služby, které jsou poskytovány nad rámec SocSl. Jedná se o služby, jejichž smyslem je zvýšit životní standard uživatele. Fakultativní činnosti jsou vždy za úhradu, dle platného ceníku poskytovatele. Tyto služby nemohou být hrazeny z příspěvku na péči, ale výhradně z jiných příjmů uživatele. Poskytování fakultativních služeb nesmí být dle Zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách pro poskytovatele ziskové (Metodika, 2017).

Fakultativní úkon může být PS poskytnut pouze v případě, že klient nemá jinou možnost, jak si požadovaný úkon zajistit. V případě dohody mezi uživatelem a pečovatelkou a v případě volné časové kapacity služby. Fakultativní úkon může být poskytnut pouze uživateli, který má uzavřenou platnou Smlouvu s PS Pastviny (Metodika, 2017).

7 Shrnutí teoretické části

První kapitola představuje hlavní cíl, dílčí cíle a metodiku zpracování jak teoretické, tak metodické části předložené práce. Důležitou součástí úvodní kapitoly je i vysvětlení, proč jsou do práce zařazena i témata, která mohou na první pohled působit, jako přímo nesouvisející s hlavním cílem práce. V závěru kapitoly je pojmenován aplikační cíl práce.

Cílem **druhé kapitoly** bylo vymezit základní pojmy, které souvisí s poskytováním sociálních služeb a se Standardy. Je potřeba si uvědomit, že sociální služba se může ze dne na den stát nepostradatelnou součástí života mnoha lidí. V takovém případě je nutné poskytovat službu tak, aby se co nejvíce přizpůsobila dosavadním zvyklostem a režimu klienta a nesnížila mu tak kvalitu života, proto se v kapitole věnuji i povinnostem poskytovatelů sociálních služeb a inspekci kvality, jejímž prostřednictvím by měla být zaručena kvalita a transparentnost.

Povolání v oblasti sociální práce rozhodně není pro každého. Potřebám a zájmům pracovníků, kteří tuto profesi vykonávají, musí být věnována zvláštní pozornost, aby nedocházelo k jejich vyhoření, nebo odcházení do jiných povolání. Jinými slovy je zapotřebí si vážít těch, kteří se rozhodnou, že budou pomáhat v mnoha případech nejzranitelnější skupině lidí v naší společnosti. I když jsem si vědoma skutečnosti, že témata supervize a Syndromu vyhoření nejsou přímo propojena s hlavním cílem této práce, považuji za nutné je do textu zahrnout. Důvodem jsou mé zkušenosti z praxe, kdy mnohdy vnímám, že se od pracovníků v sociálních službách v rámci poskytování péče očekává mnohem více, než stanovuje jejich náplň práce. Vedoucí pracovníci tyto aktivity často berou za samozřejmost, a proto se může stát, že pracovníka zapomenou nějakým způsobem ocenit, i když by kolikrát stačilo prostě „děkuji“. Jsem přesvědčena o tom, že nezbytným ukazatelem kvalitní a dobře poskytované sociální služby jsou kromě spokojených klientů ještě **spokojenější pracovníci služby**.

Ve **třetí kapitole** jsem se věnovala pojům Metodika a Inovace, které přímo souvisí s hlavním cílem práce. Mělo by být samozřejmostí, že každá sociální služba má zpracované pracovní postupy základních činností, které jsou pro všechny její pracovníky směrodatné. Je totiž velmi důležité, aby služba byla poskytována plynule a jednotně. Není možné, aby různí pracovníci uplatňovali různé postupy. Pokud pracovník na základě praktické zkušenosti vyhodnotí, že mu daný postup nevyhovuje,

případně, že nevyhovuje klientům, je důležité tento postřeh sdílet s kolegy a navrhnout změnu v rámci porady s vedením. Vedení musí na podněty pracovníků reagovat a společně s nimi postupy inovovat tak, aby vyhovovaly všem stranám. Důležité v tomto směru je přítomnost důvěry a pocitu bezpečí v pracovním týmu.

Čtvrtá kapitola teoreticky vymezuje východiska Standardu č. 3 **Jednání se zájemcem o službu**. Zvláštní pozornost zde věnuji tématu posouzení životní situace, jelikož pro zavedení sociální služby považuji za naprosto nezbytné již od prvního kontaktu se zájemcem pracovat se všemi dostupnými informacemi. V praxi se mi velmi dobře osvědčilo jednat, jak se zájemci o službu, nebo poté i se samotnými klienty zcela na rovinu, bez jakýchkoliv forem nepravd. Nesčetněkrát se mi stalo, že jsem se při domlouvání služby, nebo při jejím následném poskytování setkala ze strany zájemců, nebo klientů s určitou tenzí ve smyslu znatelného zamlčování určitých informací, která pramenila z různých důvodů, např. ze strachu z neznáma, nebo ze studu nad nepříznivou situací, ve které se dané osoby nacházely. V jistém smyslu tomuto chování z jejich strany asi rozumím, ne každému je hned komfortní se svěřovat se svými problémy neznámé osobě, ale vlastně je to z velké části i na odvaze samotného sociálního pracovníka, umět nahlas vyslovit a pojmenovat to „nepříjemné“. Na druhou stranu vždy všem říkám, že je jen a jen v jejich zájmu mluvit pravdu a popsat situaci reálně, tak jak je, protože jedině poté může být služba, de facto pomoc poskytována opravdu účelně. Kapitulu zakončuje stručné pojmenování fází jednání se zájemcem o službu.

V **páté kapitole** teoreticky vymezují Standard č. 5 **Individuální plánování průběh služby**. Vzhledem k tomu, že se jedná o proces, jehož struktura je daná legislativou, považovala jsem za nutné, alespoň krátce zmínit některá její ustanovení. Individuální plánování je proces, o němž se dá říci, že má jasně stanovené zásady, které je nutné dodržovat. Jejich nedodržení by totiž znamenalo nejen porušení SocSl, ale také by mohlo vést k pošramocení základních práv klienta sociální služby. V této kapitole jsem zmínila na osobu zaměřený přístup, který v rámci své praxe považuji za jeden z nejužitečnějších, obzvláště v tomto kontextu. Na světě nenajdeme dvě osoby, které by byly ve všech ohledech stejné, mohou si být podobné, mohou si rozumět a považovat se za spřízněné duše, ale vždy bude oblast, ve které budou mít rozdílné potřeby a situace, na kterou budou reagovat odlišně. Je proto nutné, zejména

v sociálních službách člověka posuzovat individuálně a vždy brát na zřetel všechny jeho zdroje.

Teoretická část mé práce je zakončena **šestou kapitolou**, která představuje PS Pastviny, její historii i současnou podobu ve smyslu základních informací o ní. Kapitola zahrnuje stručný přehled pracovních postupů a hlavní zásady poskytování služby, při čemž jsou zde zmíněny i metodiky, které jsou přímou součástí realizovaného výzkumu předložené diplomové práce.

8 Metodická část

Tato část práce se zabývá metodologií výzkumu. Nejprve zdůvodňují výběr výzkumné strategie a její předmět. Dále je definován hlavní cíl a dílčí cíle, které jsou následně prostřednictvím transformační tabulky převedeny na výzkumné metody a okruhy témat s konkrétními otázkami. Bude zde popsán i průběh a výsledná data výzkumu včetně jeho etických rizik. V závěru práce bude provedena analýza dat a diskuze, která bude reagovat na zjištěné podněty.

8.1 Formulace hlavního cíle výzkumu

Hlavním cílem mé práce je zjistit, **jak klienti a pracovníci pečovatelské služby Pastviny vnímají praktickou realizaci metodik ke Standardům kvality sociálních služeb č. 3 a 5 a na základě získaných podnětů vytvořit podklady pro jejich inovaci.** V teoretické části jsem vymezila pojmy, které souvisí s hlavním cílem, nyní se zaměřím na dílčí cíle, jejichž prostřednictvím dosáhnu cíle hlavního.

DC1 Zjistit, jak klienti pečovatelské služby Pastviny vnímají praktickou realizaci metodiky Standardu kvality č. 3 „Jednání se zájemcem o službu“.

DC 1. 1. Zjistit, jak byl pro klienty, když byli v roli zájemce o službu, srozumitelný proces předání informací o možnostech a podmínkách poskytování sociální služby.

DC 1.1.1 Zjistit, jak klienti zpětně hodnotí srozumitelnost informací, které jim byly předávány, když byli ještě zájemci o službu.

DC 1.1.2 Zjistit, jak klienti zpětně hodnotí informování o nabídce a možnostech služby v rámci prvního kontaktu, když byli ještě zájemci o službu.

DC 1.1.3 Zjistit, jak klienti zpětně hodnotí informování o podmínkách a pravidlech poskytování služby v rámci prvního kontaktu, když ještě byli zájemci o službu.

DC 1. 2. Zjistit, jak byla podle klientů v rámci dojednávání o poskytování služby respektována jejich očekávání, se kterými do služby přicházeli.

DC2 Zjistit, jak klienti pečovatelské služby Pastviny vnímají praktickou realizaci metodiky Standardu kvality sociálních služeb č. 5 „Zjišťování potřeb klienta a individuální plánování“.

DC 2. 1. Zjistit, jak klienti pečovatelské služby rozumí smyslu individuálního plánování.

DC 2. 2. Zjistit, jak klienti vnímají část spolupráce s pečovatelskou službou, která byla zaměřena na zjišťování potřeb.

DC 2.2.1 Jak klienti pečovatelské služby hodnotí srozumitelnost komunikace při zjišťování jejich potřeb.

DC 2.2.2 Jak klienti pečovatelské služby vnímají nástroj posuzování potřeb „Regionální karty“.

DC 2.2.3 Jak klienti hodnotí prostor, který byl při zjišťování potřeb dán jejich vlastním názorům a přáním.

DC 2.2.4 Jak klienti vnímají smysl stanovení a přehodnocování osobního cíle.

DC 2. 3. Zjistit, jak klienti hodnotí prostor, který mají při vyhodnocování naplňování individuálního plánu.

DC 2. 4. Zjistit, jak klienti vnímají nezbytnost mít k sobě určeného klíčového pracovníka.

DC3 Zjistit, jak pracovníci pečovatelské služby Pastviny vnímají praktickou realizaci metodiky Standardu kvality č. 3 „Jednání se zájemcem o službu“.

DC 3. 1. Zjistit, jak pracovníci služby hodnotí strukturu metodiky, její obsah, členění a kompletnost.

DC 3. 1. 1. Jak pracovníci vnímají úpravu „Prvního kontaktu“ v metodice.

DC 3. 1. 2. Jak pracovníci vnímají popis jednotlivých kroků se zájemcem o službu v metodice.

DC 3. 1. 3. Jak pracovníci vnímají metodiku v oblasti „Kontakt dopisem, nebo e-mailem“.

DC 3. 1. 4. Jak pracovníci vnímají důvody a popis postupu „Odmítnutí žadatele“.

- DC 3. 1. 5. Jak pracovníci vnímají část metodiky „Plánování a průběh služby“.
- DC 3. 1. 6. Jak pracovníci vnímají stanovení provozní doby služby.
- DC 3. 2.** Zjistit, jakým způsobem pracovníci služby vyhodnocují možná rizika, která mohou během poskytování služby u klienta nastat.
- DC4** Zjistit, jak pracovníci pečovatelské služby Pastviny vnímají praktickou realizaci metodiky Standardu kvality sociálních služeb č. 5 „Zjišťování potřeb klienta a individuální plánování“.
- DC 4. 1.** Zjistit, jak pracovníci služby hodnotí strukturu metodiky, její obsah, členění a kompletnost.
- DC 4. 1. 1. Jak pracovníci vnímají nástroj posuzování potřeb „Regionální karty“.
- DC 4. 1. 2. Jak pracovníci vnímají oblast metodiky „Plánování služeb“.
- DC 4. 1. 3. Jakým způsobem pracovníci volí osobní cíle klienta, jenž budou prostřednictvím služby naplňovány.
- DC 4. 1. 4. Jakým způsobem pracovníci vnímají roli „Klíčového pracovníka“.
- DC 4. 1. 5. Jak pracovníci hodnotí systém předávání informací ve službě.
- DC 4. 2.** Zjistit, jak pracovníci služby vnímají administrativní požadavky procesu individuálního plánování, které jsou na ně kladeny.
- DC 4. 3.** Zjistit, jakým způsobem jsou pracovníci služby podporováni v prevenci proti syndromu vyhoření.

8.2 Zdůvodnění volby výzkumné strategie

S ohledem na hlavní cíle práce jsem se rozhodla, že ve výzkumné části využiji kvalitativní výzkumnou strategii. Reichel (2009:40) uvádí, že tato metoda představuje škálu rozdílných postupů, které usilují o pochopení zkoumaného sociálního problému. Dismanova definice kvalitativního výzkumu uvádí, že je to „*Nenumerické šetření a interpretaci sociální reality s cílem odkrýt význam podkládaný sdělovaným informacím*“ (Disman, 1993:285–286). Jinými slovy se jedná o jiné porozumění problému a vytváření nových teorií. Na základě vlastních zkušeností vím, že kvalitativní výzkum má mnoho výhod. Jednou z mnoha, kterou zmíním, uvádí Hendl, (2005:50) spočívá ve stanovení základních tematických okruhů a otázek, které může

výzkumník v průběhu zkoumání modifikovat nebo doplňovat. Veškeré informace, které jsou získány, mohou přispět k vysvětlení a pochopení výzkumných otázek.

Základní informace jsem získala analýzou dokumentů, které se váží ke konkrétním Standardům vypracovaných pro PS Pastviny. Pro získání skutečných odpovědí na mé výzkumné otázky jsem jako nejvhodnější metodu zvolila uskutečnění samostatných ohniskových skupin, také Focus group. Podle Morgana, (2001:15–21) můžeme prostřednictvím Ohniskové skupiny jednak získat kontrolní údaje, které budou doplňovat předchozí výzkum, a jednak znamená realizace skupin kombinaci pozorování zúčastněných a rozhovory s nimi, což z této metody činí velmi flexibilní nástroj na získávání potřebných informací. Výzkumník označí téma zájmu neboli ohnisko a informace získá prostřednictvím skupinové interakce. Hlavní výhoda Ohniskových skupin spočívá v tom, že výzkumník během relativně krátké doby získá velké množství interakcí, které se týkají ústředního tématu. Dle Miovského (2006:174–177) můžeme stejně jako interview ohniskové skupiny rozdělit na 3 různé podoby: **1) nestrukturované ohniskové skupiny, 2) polo strukturované ohniskové skupiny, 3) strukturované ohniskové skupiny. Moderátor**, v tomto případě já (skupiny jsem realizovala sama, bez dopomoci dalších osob) má za vedení a řízení skupiny plnou zodpovědnost. Informanty povzbuzuje v zapojení se do diskuze. Pomáhá jim vyjadřovat jejich pocity a názory, ale neřídí je a nehodnotí.

Pro realizaci obou skupin jsem za nejvhodnější k charakteru jednotlivých informantů zvolila polo strukturované ohniskové skupiny, které jsou, jak Miovský, (2006:179) uvádí více strukturovanější. Kromě zvolených základních tematických okruhů má výzkumník připraveny i modelové otázky. Pořadí a znění otázek ale nemusí být striktně dané a velmi záleží na celkovém průběhu a vývoji interakcí ve skupině. Otázka může být zařazena, nebo naopak odložena na vhodnější chvíli. Tato metoda ovšem klade větší nároky na samotného moderátora skupiny, jelikož ten se musí předem důkladně připravit, musí vědět, kdy do skupiny zasáhnout a naopak, kdy se stáhnout a nechat interakci čistě na účastnících skupiny, aby zásadně neovlivňoval způsob, jak budou data získávána.

8.3 Transformace dílčích cílů na výzkumné metody s konkrétními otázkami

Dílčí cíl	Dílčí cíl 2. řádu	Dílčí cíl 3. řádu	Indikátor	Sada tazatelských otázek
Zjistit, jak klienti pečovatelské služby Pastviny vnímají praktickou realizaci metodiky Standardu kvality č. 3 „Jednání se zájemcem o službu“.	Zjistit, jak byl pro klienty, když byli v roli zájemce o službu, srozumitelný proces předání informací o možnostech a podmínkách poskytování sociální služby.	Zjistit, jak klienti zpětně hodnotí srozumitelnost informací, které jim byly předávány, když byli ještě zájemci o službu.	Srozumitelnost informací o službě	TO 1. Když jste žádali o zavedení pečovatelské služby, jak jste rozuměli informacím, které Vám byly prostřednictvím sociální pracovnice předány?
		Zjistit, jak klienti zpětně hodnotí informování o nabídce a možnostech služby v rámci prvního kontaktu, když byli ještě zájemci o službu.	Srozumitelnost informací o nabídce a možnostech služby	TO 2. Jakým způsobem Vám byly předány informace o nabídce a možnostech služby a jak jste jim rozuměli?
		Zjistit, jak klienti zpětně hodnotí informování o podmínkách a pravidlech poskytování služby v rámci prvního kontaktu, když byli ještě zájemci o službu.	Srozumitelnost Vnitřních pravidel služby	TO 3. Byli jste při sjednávání služby podrobným a srozumitelným způsobem seznámeni s vnitřními pravidly služby a jak jste jim rozuměli?
	Zjistit, jak byla podle klientů v rámci dojednávání o poskytování služby respektována jejich očekávání, se kterými do služby přicházeli.		Očekávání od služby	TO 4. Jak pracovnice při prvním domlouvání služeb přihlížely k Vaším přáním a očekáváním, které jste měli, když jste službu oslovili?
Zjistit, jak klienti pečovatelské služby Pastviny	Zjistit, jak klient pečovatelské služby rozumí smyslu		Smysl individuálního plánování	TO 5. Jak rozumíte procesu

vnímají praktickou realizaci metodiky Standardu kvality sociálních služeb č. 5 „Zjišťování potřeb klienta a individuální plánování“.	individuálního plánování.			individuálního plánování?
	Zjistit, jak klienti vnímají část spolupráce s pečovatelskou službou, která byla zaměřena na zjišťování potřeb.	Jak klienti pečovatelské služby hodnotí srozumitelnost komunikace při zjišťování jejich potřeb.	Zjišťování potřeb	TO 6. Jak jste vnímali část jednání, kdy se Vás sociální pracovnice ptala na Vaše potřeby?
		Jak klienti pečovatelské služby vnímají nástroj posuzování potřeb „ Regionální karty “.	Regionální karty	TO 7. Co si myslíte o zapisování detailních informací o Vašich potřebách, přáních, pomůckách, prostředí, rizik péče a četnosti poskytování služeb do regionálních karet?
		Jak klienti hodnotí prostor, který byl při zjišťování potřeb dán jejich vlastním názorům a přáním.	Projev vlastní vůle klienta při zjišťování potřeb	TO 8. Jakým způsobem jste se podíleli na zjišťování Vašich potřeb k tomu, aby byly správně určeny služby, které využijete?
		Jak klienti vnímají smysl stanovení a přehodnocování osobního cíle.	Stanovení a hodnocení osobního cíle	TO 9. Jak vnímáte nezbytnost určení a hodnocení osobního cíle?
	Zjistit, jak klienti hodnotí prostor, který mají při vyhodnocování naplňování individuálního plánu.		Podíl klienta na hodnocení naplňování IP	TO 10. Jakým způsobem spolupracujete s pracovníky služby na hodnocení IP?

	Zjistit, jak klient vnímá nezbytnost mít k sobě určeného klíčového pracovníka		Význam klíčového pracovníka pro klienta	TO 11. Jak vnímáte svého klíčového pracovníka? Svěřujete mu jiná přání a požadavky než jinému pracovníkovi?
Zjistit, jak pracovníci pečovatelské služby Pastviny vnímají praktickou realizaci metodiky Standardu kvality č. 3 „Jednání se zájemcem o službu“.	Zjistit, jak pracovníci služby hodnotí strukturu metodiky, její obsah, členění a kompletnost.	Jak pracovníci vnímají úpravu „Prvního kontaktu“ v metodice.	Postup při prvním kontaktu s klientem	TO 12. Jak vnímáte postup při prvním kontaktu s klientem, který je daný v metodice? Je z Vašeho pohledu logický a srozumitelný?
		Jak pracovníci vnímají popis jednotlivých kroků se zájemcem o službu v metodice.	Popis jednotlivých kroků při jednání se zájemcem o službu.	TO 13. Jak vnímáte popis jednotlivých kroků při jednání se zájemcem o službu? Je z Vašeho pohledu logický a dostatečně srozumitelný?
		Jak pracovníci vnímají metodiku v oblasti „Kontakt dopisem, nebo e-mailem“.	Postup při kontaktu služby prostřednictvím dopisu, nebo e-mailem	TO 14. Jak vnímáte popis postupu případu, kdy zájemce o službu první kontakt realizuje prostřednictvím dopisu, nebo e-mailu? Je z Vašeho pohledu logický a dostatečně srozumitelný?
		Jak pracovníci vnímají důvody a popis postupu „Odmítnutí žadatele“.	Postup při odmítnutí žadatele o službu.	TO 15. Jak rozumíte části metodiky „Odmítnutí žadatele o službu“?
		Jak pracovníci vnímají část metodiky	Postup při plánování průběhu služby.	TO 16. Jak vnímáte popis postupu plánování

		„Plánování a průběh služby“.		průběhu služby? Je z Vašeho pohledu logický a dostatečně srozumitelný?
		Jak pracovníci vnímají stanovení provozní doby služby.	Provozní doba služby	TO 17. Jak jinak byste upravili provozní dobu, tak aby byla dle zkušeností, které máte s poskytováním péče efektivnější?
	Zjistit, jakým způsobem pracovníci služby vyhodnocují možná rizika, která mohou během poskytování služby u klienta nastat.		Práce s riziky	TO 18. Jakým způsobem vyhodnocujete rizika, která mohou nějakým způsobem narušit plynulé poskytování služby?
Zjistit, jak pracovníci pečovatelské služby Pastviny vnímají praktickou realizaci metodiky Standardu kvality sociálních služeb č. 5 „Zjišťování potřeb klienta a individuální plánování“.	Zjistit, jak pracovníci služby hodnotí strukturu metodiky, její obsah, členění a kompletnost.	Jak pracovníci vnímají nástroj posuzování potřeb „Regionální karty“.	Způsob práce s Regionálními kartami.	TO 19. Jak vnímáte nástroj „Regionální karty“?
		Jak pracovníci vnímají oblast metodiky „Plánování služeb“.	Postup při plánování služeb.	TO 20. Jak vnímáte oblast metodiky plánování a hodnocení služeb?
		Jakým způsobem pracovníci volí osobní cíle klienta , jenž budou prostřednictvím služby naplňovány.	Výběr realistických osobních cílů, které lze naplnit prostřednictvím služby.	TO 21. Jakým způsobem určujete, která oblast potřeb klienta může být uspokojena prostřednictvím služeb, které nabízíme a jakým způsobem volíte

				jejich uspořádání?
		Jakým způsobem pracovníci vnímají roli „ Klíčového pracovníka “.	Význam role klíčového pracovníka pro pracovníka služby.	TO 22. Jakým způsobem vnímáte roli klíčového pracovníka? Jaký má pro Vás tato role význam směrem k Vám samým i směrem ke klientovi?
		Jak pracovníci hodnotí systém předávání informací ve službě.	Předávání informací o službě.	TO 23. Jak hodnotíte systém předávání informací mezi pracovníky napříč celým zařízením.
	Zjistit, jak pracovníci služby vnímají administrativní požadavky procesu individuálního plánování, které jsou na ně kladeny.		Administrativní požadavky na IP	TO 24. Jak vnímáte administrativní požadavky v souvislosti s procesem individuálního plánování, které jsou na Vás kladeny?
	Zjistit, jakým způsobem jsou pracovníci služby podporováni v prevenci proti syndromu vyhoření.		Prevence syndromu vyhoření.	TO 25. Jakým způsobem Vám vedení organizace zajišťuje podporu prevence syndromu vyhoření?

8.4 Zdůvodnění výběru okruhů výzkumu a účastníků Ohniskových skupin.

V PS Pastviny pracuji již šestým rokem jako sociální pracovníce a vedoucí služby. Je potřeba zmínit několik okolností, které vedly k myšlence zvolení tématu a výzkumu této práce. Pro pochopení problematiky se musím vrátit na samý počátek založení služby. Jak již bylo výše uvedeno, pečovatelská služba v Pastvinách je poskytována již od roku 2006. Tím, že nebyla nad samotnou realizací služby činěna prakticky žádná kontrolní činnost, zůstávala veškerá aktivita v tomto směru pouze na poskytovateli služby, tedy deklarované fyzické osobě (vedoucí služby). Personální

zajištění služby se v této době skládalo z vedoucí pracovnice a jedné pracovnice v sociálních službách. Služby byly poskytovány na základě Smlouvy, ve které byl samostatný článek, který po klientech, (kterými se v této souvislosti rozumí těmi osobami, které měly v bytovém domě pronajatý byt) služby vyžadovala povinnost čerpání úkonů služby v určité finanční výši, bez ohledu na to, jestli daný klient službu prokazatelně potřeboval, či nikoliv. Veškerou dokumentaci o poskytovaných službách, včetně jejich úhrad, Smlouvy a informace o klientech měla k dispozici pouze vedoucí služby. Dokumentace týkající se Standardů prakticky neexistovala, z čehož vyplývá, že nebyly zpracovány ani žádné metodické manuály, kterými by se pracovnice řídila. V tomto modelu fungovala PS Pastviny dlouhých 10 let. Nutno podotknout, že v roce 2017, kdy jsem vedení služby převzala, bylo složení jejich klientů převážně z nájemníků/klientů, kteří tam žili od roku 2006, tedy od počátku její existence. Nutno přiznat, že do služby, která byla prakticky nově založená, jsem přišla s velmi malou základnou praktických zkušeností. Současně se mnou nastoupila i druhá pracovnice v sociálních službách a na té původní bylo nás obě seznámit s prostředím a fungováním služby. V následujících letech jsem velmi intenzivně pracovala na všem, co ve službě chybělo, ve smyslu dokumentace klientů, zpracování Standardů, včetně metodik, které k nim patří a současně jsem se snažila všechny napsané teorie převést do praxe tak, aby jim rozuměli nejen klienti, ale také pracovnice. Na první pohled by se mohlo zdát, že je tento úkol snadný. Opak je ale pravdou. Změnit něco, co bylo praktikováno 10 let, se mi v některých případech nepodařilo ani za dalších 6 let. Klienti, kteří zde byli přede mnou, stále nechtějí individuálně plánovat. Odebírání služeb považují z titulu nájemce „DPSky“ za povinnost, pracovnice v IP nevidí smysl a zápisy, které by měly už dávno automaticky patřit do jejich denní pracovní náplně, jsou stále v nedohlednu. Jak tedy inovovat metodické postupy, tak aby byrokraticky nezatěžovaly pracovnice služby? Jaké zvolit postupy, aby je naši klienti přijali za své, aby snáze pochopili jejich smysl a v závěru i jejich výhody? Na tyto otázky jsem se zaměřila ve dvou zrealizovaných Ohniskových skupinách, při čemž první byla složena z pracovnic služby, jejichž účastnice byly vzhledem k malému počtu možných informantek prakticky dané, tudíž se jednalo o úplný výběr. Skupiny se zúčastnily všechny pracovnice služby. Druhá skupina se skládala z klientů PS Pastviny

Při plánování Ohniskových skupin, především skupiny klientů PS Pastviny, jsem uvažovala nad kritérii, dle kterých mám informanty vybrat. Nakonec jsem jako

stěžejní měřítko zvolila dobu, po kterou využívají služby PS Pastviny dle platné Smlouvy, při čemž jsem chtěla mít co nejvíce rozmanité zastoupení, a to od jednoho do dvanácti let, při čemž dobu do jednoho roku jsem vynechala z důvodu možné nedostatečné zkušenosti se službou pro tento účel. Na základě průzkumu dat ze softwaru, který používáme pro evidenci klientů a poskytovaných služeb, jsem nominovala 15 osob, o kterých jsem si myslela, že se výzkumu, díky jejich výřečnosti a akčnosti zúčastní. Za každou osobou jsem osobně šla, seznámila ji se situací a popsala, jak budou skupiny probíhat. Dále jsem jim oznámila termín včetně času a místa, konání skupiny. Pro potvrzení a připomenutí termínu jsem následně každému z nich dala informační list s veškerými informacemi. (viz příloha č. A). Nakonec se skupiny zúčastnilo 11 osob. Jediná logická možnost zvolení místa setkání byla společenská místnost v bytovém domě, kterou měli všichni zúčastnění na dosah. Mohla jsem tedy předpokládat, že nevzniknou překážky, které by účastníkům neumožnily účast z důvodu dopravy, či náročnějšího přemístění na setkání.

Účastnice Ohniskové skupiny pracovníc v sociálních službách PS Pastviny

Označení účastnice skupiny	Pohlaví	Věk	Vzdělání	Pozice	Doba pracovního poměru v PS Pastviny
P1	žena	65	základní	Pracovnice v sociálních službách-DPP	2 roky
P2	žena	61	základní	Pracovnice v sociálních službách	16 let
P3	žena	44	základní	Pracovnice v sociálních službách	6 let
M	žena	33	bakalářské	Vedoucí služby, sociální pracovnice, moderátorka diskuze	6 let

Tabulka č. 3, účastnice Ohniskové skupiny pracovníc PS Pastviny, vlastní zpracování

Účastníci Ohniskové skupiny klientů PS Pastviny

Označení klienta	Pohlaví	Věk	Doba trvání Smluvního vztahu o poskytování sociálních služeb v PS Pastviny
K1	Muž	72	1 rok
K2	Žena	68	2 roky
K3	Muž	63	2 roky
K4	Muž	57	3 roky
K5	Žena	65	4 roky
K6	Žena	65	5 let
K7	Muž	49	5 let
K8	Žena	60	8 let
K9	Žena	71	10 let
K10	Žena	78	11 let
K11	Žena	75	12 let

Tabulka č. 4, účastníci Ohniskové skupiny klientů PS Pastviny, vlastní zpracování

8.5 Průběh výzkumu

Proběhnutí Ohniskových skupin přecházela rešerše odborné literatury a analýza všech dokumentů, které jsou v PS Pastviny součástí Standardů č. 3 a 5. Jednalo se o samostatné dokumenty: „**Jednání se zájemcem o službu**“, **Metodický pokyn č. 1 - Jednání se zájemcem o službu**, **Informace o základních životních potřebách klienta**, **Standard č. 5 – Individuální plánování průběhu sociální služby**, **Individuální plán – hlavička**, **Individuální plán péče – obrázky**, **IP a jeho hodnocení**, **Metodický pokyn č. 7 – Zjišťování potřeb a individuální plánování**, **Zjišťování potřeb uživatele PS Pastviny** a **Životní příběh klienta** z čehož vzešla teoretická část předložené diplomové práce, témata k operacionalizaci výzkumných otázek a celkové vytvoření plánu výzkumu. Ten probíhal v období od října 2021 do srpna 2022, kdy jsem postupně zrealizovala dvě Ohniskové skupiny. Skupina s pracovníky se uskutečnila v říjnu 2021. Skupina s klienty služby proběhla v srpnu 2022. Mezi setkáními je velké časové rozpětí, jednak z důvodu náročnosti zpracování informací získaných od pracovníků služby a jednak kvůli opatřením, která souvisela s pandemií COVID 19. Další příčinou dlouhé odmlky mezi uspořádáním skupin byly moje vlastní pracovní povinnosti, které mi nedovolily skupinu zrealizovat dříve. Miovský (2006:183–185) rozděluje ohniskovou skupinu na 4 fáze:

- 1) **Zahájení ohniskové skupiny** – Seznámení se s moderátorem, výzkumem, jeho cíli a pravidly diskuse. Obecně se doporučuje spíše krátký, stručný úvod se zapojením účastníků, čímž moderátor neodvede tok pozornosti jinam. Mezi

základní pravidla diskuze může patřit např.: hovoří vždy pouze jedna osoba, účastníci se nebaví mezi sebou, diskuze se účastní všichni ze skupiny, nikdo nemá dominantní roli, každý může sdělit svůj názor atd.

- 2) **Úvodní diskuse a motivační práce** – Je vhodné, aby se diskuse rozbíhala pozvolna. Úkolem moderátora v této fázi je nasměrovat skupinu k hlavnímu ohnisku. Toho může dosáhnout strategií trychtýře, kdy cíleně více a více zužuje téma až do momentu, kdy se skupina propracuje k hlavnímu tématu.
- 3) **Jádro diskuse ohniskové skupiny** – V tomto momentě probíhá pravá diskuse. Moderátor musí v rozumné míře a se správným načasováním do diskuse zasahovat, usměrňovat jí, pokládat otázky a vtáhnout do ní všechny účastníky. Velmi důležitá je moderátorova nezaújatost a konzistentnost. Moderátor udržuje diskusi živou tak dlouho, dokud interakce přinášejí relevantní materiál, zároveň však musí pracovat s časem a informovat účastníky kolik ho zbývá.
- 4) **Ukončení ohniskové skupiny** – Moderátor nechá doběhnout diskusi a novou již nerozvádí. Na konci setkání by měli všichni účastníci dostat prostor, aby se k čemukoliv vyjádřili. V závěru je možné udělat kolečko umožňující zpětnou vazbu.

1 a) Účastníky skupiny jsem znovu seznámila s důvodem, proč jsem je oslovila. Vysvětlila jsem hlavní cíl práce a jaký bude její výstup. Společně jsme prošli pravidla diskuze. Účastníky jsem se hned od počátku snažila motivovat k aktivitě, proto jsem pravidla doslovně nediktovala, ale pouze nastínila a dala jsem prostor účastníkům k tomu, aby je „vymysleli“ sami.

2 a) Začala jsem postupně klást otázky výzkumu a účastníci na ně reagovali. Fokusní skupina s klienty služby byla více strukturovanější než ta s pracovníky, a to z důvodu, že klienti měli větší tendence k „úniku“ od tématu. Musela jsem je tedy častěji usměrňovat. Navíc klienti služby prakticky nemají představu o tom, jak mají být dané postupy dle metodik realizovány. Většinou proto de facto „jen“ odpovídali na otázky.

3 a) V případě, že se diskuse začala ubírat špatným směrem, vstoupila jsem do ní, položila otázku znovu a diskusi usměrnila. Několikrát jsem otázku musela opakovat, nebo upřesňovat, proč se na ní ptám, aby účastníci lépe rozuměli jejímu smyslu. I přes to, že jsem se snažila diskusi držet v rytmu pořadí výzkumných otázek, nebylo výjimkou, že se debata stočila k tématu, které mělo teprve následovat. Vzhledem

k tomu, že na sebe výzkumné otázky ve většině případů navazovaly chronologicky přirozeně danému procesu od zájemce o službu až po počátek využívání služby, nepovažují toto za chybu, či selhání moderátora, ale za nenuceně vznikající interakci mezi informanty, kteří mnohdy převzali iniciativu a moderátor tak měl dostatek prostoru na sledování skupinové dynamiky. Jak uvádí Morgan (2001:77), jednotkou kvalitativní analýzy v kódování je jak jedinec, tak skupina jako celek „*diskuze v ohniskové skupině záleží jak na jedincích, kteří dohromady tvoří skupinu, tak na dynamice skupiny jako celku*“.

4 a) Na závěr jsem nechala všechny domluvit a v momentě, kdy jsem vycítila, že diskuze již nemá co nabídnout, jsem všem poděkovala a rozloučila se s nimi.

Obě skupiny, které proběhly, byly se souhlasem všech účastníků nahrávány na diktafon. Záznam byl využit pouze pro účely výzkumu a dbal na ochranu osobních údajů.

8.6 Zpracování získaných informací

Prostřednictvím analýzy dokumentů jsem získala určitý přehled o obsahu vypracovaných Standardů č. 3 a 5 pro PS Pastviny. Z každého dokumentu, či metodiky jsem si vypsala poznámky o jejich obsahu. V oblastech, které na základě vlastních praktických zkušeností považuji v naší službě za nejvíc problematické, jsem si navíc postupně dopisovala nápady a myšlenky na jejich inovaci, které jsem pak v průběhu Fokusních skupin předložila k diskusi.

Při zpracování získaných informací z Ohniskových skupin jsem využila metodu doslovné transkripce. Ačkoliv je tato metoda časově velmi náročná, k podrobnému vyhodnocení získaných dat je nezbytná. Výzkumník si navíc může důležitá místa barevně označit, nebo si psát různé komentáře na kraj stránky (Hendl, 2005). V první řadě jsem si tedy obě interakce doslovně přepsala do počítače a následně hledala dané kódy. „*Výzkumník provádí otevřené kódování prvním průchodem daty. Při tom lokalizuje témata v textu a přiřazuje jim označení*“ (Hendl, 2005:247). Text jsem zachovala v původní podobě, tedy v hovorové češtině. Takto vzniklé dokumenty jsem si vytiskla a za pomoci barevných zvýrazňovačů jsem postupně, prostřednictvím otevřeného kódování, hledala odpovědi na dílčí cíle. Kódy, které jsem hledala, byly v souladu s indikátory z transformační tabulky. Soustředila jsem se na to, abych shromáždila všechny zmínky na dané téma. „*Kódování představuje složitý proces*

identifikace a průběžného vytváření jednotek, se kterými je možné dále pracovat“ (Výrost, Slaměnik, Sollárová et al. dle Miovského, 2019:325).

Poslední krok spočíval v opětovném přepsání těch získaných informací, které jsem považovala za důležité pro výzkum. Získané kódy a přímé citace informantů jsem napsala do tabulky k danému dílčímu cíli, což mi následně poskytlo lepší orientaci v momentě, kdy jsem v analýze dosažených výsledků používala doslovné citace. Vzhledem k velké obsáhlosti přepsaných diskuzí, nebudou tyto dokumenty součástí příloh této práce v plném rozsahu. Pro představu, jak bylo otevřené kódování a hledání odpovědí na výzkumné otázky prováděno, budou v přílohách pouze 3 první strany z každé diskuze, které budou sloužit jako ilustrace realizovaného výzkumu (viz příloha B a příloha C).

Zjištěné skutečnosti budou sloužit jako podklad pro vypracování nových metodických pokynů, které budou následně předvedeny do praxe.

8.7 Etická rizika výzkumu

Etické otázky hrají v každém výzkumu důležitou roli. Dle Hendla (2005:155) jmenuji tři příklady základních zásad etického jednání, které jsem uplatnila i při mém výzkumu. Je potřeba získat **Informovaný souhlas**. Osoba, která se výzkumu zúčastní, musí být plně informována o jeho průběhu a všech okolnostech. **Svoboda odmítnutí** „Účastníkům musí být řečeno, že mohou kdykoliv ukončit svoji účast v projektu“ a v neposlední řadě je to **Anonymita**. V nejlepším případě by měl výzkum probíhat anonymně, pokud nelze anonymitu zcela zaručit, nesmí být identita účastníků odhalena nikomu, kdo na výzkumu nepracoval.

Hned v úvodu setkání každé z Ohniskových skupin jsem všechny informanty seznámila s faktem, že po celou dobu bude diskuse nahrávána na diktafon. Ujistila jsem je, že nahrávka bude zpracována anonymně a bude využita pouze pro mé osobní účely, a to k realizaci výzkumu pro mou Diplomovou práci. Krátce jsem pohovořila o mém studiu a důvodu, proč jsem si toto téma zvolila. Sdělila jsem jim hlavní cíl práce a ve zkratce cíle dílčí, aby měli představu o tématech, které budou diskutovány. Nakonec jsem nastínila časový rámeček skupiny, který jsem zvolila v rozsahu dvou hodin a všem účastníkům dala možnost kdykoliv ze skupiny odejít, ale s tím, že pokud jednou odejdou, již se nemohou vrátit.

Při přípravě i samotné realizaci obou skupin jsem měla neustále na paměti etická rizika, která by mohla nastat. Za nejvíce rizikové jsem považovala fakt, že ve službě působím jako její vedoucí, tudíž že informanti, jak ze strany pracovníků, tak ze strany klientů nebudou zcela upřímní. Snažila jsem se nastolit příjemnou atmosféru a svým jednáním a hovorem v účastnících vyvolat pocit bezpečí a jistoty, že dokážu snést konstruktivní kritiku. Další možné riziko mohlo nastat v samotné diskusi. Z mého pohledu službu a její klienty a pracovníce znám, tudíž bych mohla snadno sklouznout k manipulativnímu podsouvání odpovědí v diskusi a „potvrdit si tak vlastně to, co už beztak dávno vím“. Svoji roli při moderování diskuze by taky mohly sehrát „obyčejné“ sympatie či nesympatie ke konkrétním klientům, tudíž by mohlo být dáno určitým jedincům více prostoru než jiným. Jelikož je ale mým cílem službu zlepšit, všechna jmenovaná rizika jsem vzala na vědomí a po celou dobu výzkumu jsem se soustředila na to, abych byla objektivní v co nejvyšší možné míře.²

² Dodatečně jsem si uvědomila riziko, se kterým jsem při výběru informantů vůbec nepočítala, tudíž to, že diskuze se zúčastnily pouze osoby, které jsou relativně soběstačné a oblasti základních životních potřeb si s malou či větší dopomocí dokáží zajistit sami. Takové osoby mají logicky sníženou potřebu individuálně plánovat a stanovovat si osobní cíle, protože jim to v rámci jejich kompetencí přijde zbytečné. Osoby, které jsou upoutány na lůžku, nebo se nacházejí v rekonvalescenci apod. by mohly mít na věc jiný názor.

9 Analýza dosažených výsledků výzkumu

Hlavním výzkumným cílem této práce je zjistit, **jak klienti a pracovníci pečovatelské služby Pastviny vnímají praktickou realizaci metodik ke Standardům kvality sociálních služeb č. 3 a 5 a na základě získaných podnětů vytvořit podklady pro jejich inovaci.** Hlavní cíl jsem z důvodu jeho širokého pojetí rozčlenila na čtyři cíle dílčí, při čemž mi další podotázky dílčích cílů poskytnou odpověď na dílčí cíl jako celek. Po nalezení odpovědí na všechny dílčí cíle pak dokážu odpovědět na cíl hlavní. V následujících podkapitolách budu prostřednictvím analýzy pomocí kódování interpretovat získané odpovědi na daná témata. Pojmenování podkapitol je totožné s jednotlivými dílčími cíli. Při interpretaci budu používat označení indikátorů z transformační tabulky a sady tazatelských otázek, které doplním přímými citacemi informantů a informantek (dále jen „informanti“). Označení informantů z řad pracovníků je převzato z tabulky jejich charakteristiky, tzn. P1 – P3. Informanti z fokusní skupiny s klienty služby jsou bez označení, jelikož z hlasového záznamu je při daném počtu osob v mnoha případech velmi náročné a občas i nemožné informanta identifikovat.

9.1 Analýza a interpretace DC1

DC1 Zjistit, jak klienti pečovatelské služby Pastviny vnímají praktickou realizaci metodiky Standardu kvality č. 3 „Jednání se zájemcem o službu“.

Hlavním záměrem tohoto cíle bylo zjistit, jak klienti Pečovatelské služby v Pastvinách vnímají postupy, které jsou dané metodickým pokynem ke SQSS č. 3. Je logické, že klienti služby nemají běžně volný přístup k dané metodice, nicméně při jednání s novým zájemcem o službu, sociální pracovníce postupuje v souladu s tímto pokynem, tudíž by neměla opomenout žádný ze stanovených kroků. V praxi by to v ideálním případě mělo vypadat tak, že zájemce má hned po prvním setkání celkem jasně utříděné informace o tom, jaké kroky budou následovat, jaká má práva, ale také, jaké povinnosti se ho při poskytování služby týkají. Tento cíl se zaměřuje na indikátory: **srozumitelnost informací o službě, srozumitelnost informací o nabídce a možnostech služby, srozumitelnost vnitřních pravidel služby, očekávání od služby.**

DC 1.1. Zjistit, jak byl pro klienty, když byli v roli zájemce o službu, srozumitelný proces předání informací o možnostech a podmínkách poskytování sociální služby.

DC 1.1.1 Zjistit, jak klienti zpětně hodnotí srozumitelnost informací, které jim byly předávány, když byli ještě zájemci o službu.

TO 1: Když jste žádali o zavedení pečovatelské služby, jak jste rozuměli informacím, které Vám byly prostřednictvím sociální pracovnice předány?

Z diskuze vyplynulo, že většina přítomných informantů o pečovatelskou službu zažádalo až v momentě, kdy se **přestěhovali do bytového domu** v Pastvinách. Dokud žili doma, hodně jim v oblastech, ve kterých potřebovali pomoc, pomáhala rodina, nebo to museli „nějak“ zvládnout sami. „...*dokud jsem byl doma, tak naši taky jezdili víc, ale oni mají taky hodně práce, mají hypotéku, furt samý placení, tak se sem moc nedostanou...*“ **Prvotní nápad se přestěhovat a poté i využívat službu**, vzešel pouze ve dvou případech přímo od klientů služby. V ostatních případech, to byl návrh rodiny. „...*no oni jednoho krásného dne přišli a říkají mi, jestli bych nechtěla bydlet v Pastvinách, že tam se o mě dobře postarají, no tak jsem si to chvíli rozmyslela, no a pak jsem teda řekla, že jo*“. Poskytování sociální služby jde v tomto případě ruku v ruce s bydlením. Ve většině případů je důvod pro stěhování fakt, že si daná osoba již není schopna sama zajistit některé oblasti základních životních potřeb a **nápad zavést sociální službu nepovažují za zase tak špatný**. „...*jako, dokud jsem byla doma v Helvíkovicích, tak jsem chodila pro dřevo celou zimu, vařila jsem, ale v zimě to bylo hrozný odhrnovat ten sníh furt, to už jsem moc nemohla pak, ještě ty polena furt tahat, záda mě z toho bolely, jsem ráda, že tady mi holky pomůžou, když potřebuju, ale snažím se si všechno dělat sama, to člověk musí, to bych se pak už nehla...*“ Přirozeně si na první schůzku se sociální pracovnicí pamatovali více klienti, kteří služby využívají kratší dobu. Klienti zpětně hodnotí prvotní **předání informací většinou pozitivně**, ale s výtkou, že informací bylo hodně, a ne všechno si zapamatovali. „...*pamatuju se, že jste mi říkala něco o stížnostech a já jsem se smál, že tady ještě nebydlím ani tejdén a hned bych si měl stěžovat na něco...*“ Informanti se shodli na tom, že z **počátku toho na ně bylo hodně** a klidně **by se začátkem** poskytování služby **počkali**, až by se více zabydleli. „...*jo to si pamatuju, přišla jste, já jsem ještě nebyla ani pořádně zabydlená, bylo toho hodně, nový bydlení, noví lidi...*“ „...*no abych*

pravdu řekla já si z té první návštěvy prd pamatuju, protože jsem byla ze všeho ještě taková rozhozená, jen vím, že pak hned začaly chodit pečovatelky a pomáhat mi“.

DC 1.1.2 Zjistit, jak klienti zpětně hodnotí informování o nabídce a možnostech služby v rámci prvního kontaktu, když byli ještě zájemci o službu.

TO 2: Jakým způsobem Vám byly předány informace o nabídce a možnostech služby a jak jste jim rozuměli?

Při jednání se zájemcem o službu sociální pracovnice vždy **předává** zájemcům, případně jejich blízkým osobám dokumenty: **Ceník služeb, Vnitřní pravidla a propagační materiály služby.** „...*měl jsem si to přečíst se pamatuju, že něco jste mi dávala, ale já jsem to nečetl, četla to dcera a pak to vyprávěla“.* Je pravdou, že na první schůzce **není prostor pro podrobné předání všech informací**, proto je některým z nich věnován menší prostor a zájemci je doporučeno, aby si materiály podrobně přečetl a v případě, že by něčemu nerozuměl, aby kontaktoval sociální pracovníci. „...*vím, že jste říkala, jaký služby můžu využít“.* „...*taky ty ceny tenkrát, jsem si říkala, že by to mohlo bejt levnější teda“.* Z diskuze je zřejmé, že na první schůzce **není možné předat** srozumitelným způsobem **všechny informace** o službě. Zájemci by uvítali informace rozdělit a sdělovat je postupně. „...*já jsem si všechno nepamatovala, pak jsem se ptala děvčat, když ke mně chodily uklízet, jak to vlastně je...“*

DC 1.1.3 Zjistit, jak klienti zpětně hodnotí informování o podmínkách a pravidlech poskytování služby v rámci prvního kontaktu, když ještě byli zájemci o službu.

TO 3: Byli jste při sjednávání služby podrobným a srozumitelným způsobem seznámeni s vnitřními pravidly služby a jak jste jim rozuměli?

Se zájemcem o službu je **vždy prolistován dokument Vnitřní pravidla** s tím, že **důraz je kladen** na provozní dobu služby, systému účtování a hrazení služeb, vysvětlení pojmu individuální plánování, seznámení s možností si stěžovat a informaci o závazku mlčenlivosti vůči nim. Z diskuze jsem zjistila, že většinu informací byli zájemci o službu schopni pochopit celkem bez problémů „...*tak něco bylo jasné, že jo, třeba to, že o nás s nikým nesmíte mluvit, to doufám furt platí“.* Zpětně ale vychází najevo, že nejméně pochopitelná byla pro zájemce část o individuálním plánování a

stanovení osobního cíle. „...to jsem vůbec nevěděl, co po mě chcete, jak jste říkala něco o těch cílech“. „...já jsem nad tím pak do večera přemýšlela, jaký plánování a čeho vlastně...“ V mnoha případech **vůbec nevěděli, co je čeká** a jak bude plánování probíhat. Mnohdy si dělali starosti s tím, že po nich budeme chtít si stanovit **osobní cíl, když vlastně v jejich věku už žádný nemají**. „...já vždycky říkám, copak já bych měla mít v mém věku za cíle, já už chci mít jen klid“.

DC 1. 2. Zjistit, jak byla podle klientů v rámci dojednávání o poskytování služby respektována jejich očekávání, se kterými do služby přicházeli.

TO 4: Jak pracovnice při prvním domlouvání služeb přihlížely k Vaším přáním a očekáváním, které jste měli, když jste službu oslovili?

V PS Pastviny je kladen důraz na to, aby byly poskytovány jen ty služby, které klient **skutečně potřebuje**, ne ty služby, které klient chce, nicméně vždy záleží na **vyhodnocení celkové situace klienta**. V určitých případech je možné domluvit např. službu „běžný nákup“ i v případě, že je klient mobilní a pro nákup si je schopen zajít sám. „...v zimě já se prostě bojím na tom ledu, tak jsem ráda, že mi do toho obchodu ty děvčata skocej, v létě si tam dojdu ale ta zima, a hlavně ten kopec co tady máme ke dvěřím, to se teda bojím“. Většina zájemců o službu z počátku **nemá moc povědomí** o tom, co vlastně takové poskytování služby znamená. Jejich očekávání spočívá hlavně v tom, aby jim **nebylo narušeno jejich soukromí**, na tom se shodli i současní klienti v rámci diskuze. „...no to jsem si vůbec nedovedla přestavit, že ke mně někdo bude chodit domů a bude se mi hrabat ve věcech...“. Jiné reakce jsou ve smyslu respektování jejich přání vcelku pozitivní. „...no já můžu říct, že to, co jsem chtěla to prostě tak bylo...“. „...mě se nikdy nestalo za tu dobu co tady jsem, že by mě někdo do něčeho nutil, já jsem prostě řekla, že chci tohle a tohle, a tak to bylo...“.

9.2 Analýza a interpretace DC2

DC2 Zjistit, jak klienti pečovatelské služby Pastviny vnímají praktickou realizaci metodiky Standardu kvality sociálních služeb č. 5 „Zjišťování potřeb klienta a individuální plánování“.

Hlavním záměrem tohoto cíle bylo zjistit, jak klienti PS Pastviny vnímají povinnost poskytovatele služby s nimi individuálně plánovat a tyto plány přehodnocovat. Jako vedoucí služby jsem si velmi dobře vědoma faktu, že tato oblast

je největší slabinou služby. Důvodů, proč tomu tak je, je několik. V první řadě je to má nedůslednost ve vyžadování administrativních úkonů spojených s touto oblastí po pracovnících, negativní přístup k plánování ze strany samotných pracovníků a v neposlední řadě i to, že spousta klientů služby vůbec nemá jakoukoliv potřebu ve svém režimu a zvycích něco měnit, což tvrdím na základně vlastních zkušeností, které s nimi mám. Tento cíl se zaměřuje na indikátory: **smysl individuálního plánování, zjišťování potřeb, regionální karty, projev vlastní vůle klienta při zjišťování potřeb, stanovení a hodnocení osobního cíle, podíl klienta na hodnocení naplňování IP, význam klíčového pracovníka pro klienta.**

DC 2. 1. Zjistit, jak klienti pečovatelské služby rozumí smyslu individuálního plánování.

TO 5: Jak rozumíte procesu individuálního plánování?

Z diskuze vyplynulo, že klienti PS Pastviny mají o individuálním plánování **velmi malé povědomí.** „...no tak to je jako když nám děláte ty služby, ne?“ Ze všech informantů, kteří byli na diskusi přítomni, byli **jen dva, kteří dokázali zhruba charakterizovat proces individuálního plánování.** „...to jsou ty desky co si k nám nosíte, ne? Tam máte napsaný, jak často k nám holky choděj a jaký služby máme, ne?“ V debatě o tom, co IP znamená, a proč musí být realizované, se k této činnosti většina informantů stavěla **velmi kriticky a negativně.** „...já vím, že Vy to musíte mít kvůli tý kontrole, že jo, ale jako já žádný cíle nepotřebuju, a plánovat taky nepotřebuju, mně stačí, když mi tam holky jednou za 14 dní přijdou uklidit koupelnu a občas mi vyperou cejchy, na to přece nepotřebuju plánovat, ne?“ „...jsou to pěkný blbosti tohle, kdo to vymejší by mě zajímalo...“ Jak je vidět z těchto výpovědí, klienti plánování služeb **nepovažují za důležité ani potřebné, nicméně jsou ochotni se sociální pracovníci spolupracovat.** „...když ke mně přijdete a nějaký ty cíle mi vymyslíte, já Vám to poděkrábnu a budou všichni spokojený, ale já nic plánovat nechci, já už mám jen jedinej cíl, v klidu umřít.“

DC 2. 2. Zjistit, jak klienti vnímají část spolupráce s pečovatelskou službou, která byla zaměřena na zjišťování potřeb.

DC 2.2.1 Jak klienti pečovatelské služby hodnotí srozumitelnost komunikace při zjišťování jejich potřeb.

TO 6: Jak jste vnímali část jednání, kdy se Vás sociální pracovnice ptala na Vaše potřeby?

Tato oblast je jak z pozice zájemce, tak z pozice klienta **pochopena**. Dané osoby si velmi dobře uvědomují svou situaci a vědí, že pokud chtějí s něčím pomoci, nebo podpořit v nějaké činnosti, **musí komunikovat** své aktuální schopnosti se sociální pracovníci. „...*tak to mi přišlo v pořádku, že jste se ptala, co zvládnu sám a co ne*“. Vždy je potřeba vysvětlit, **proč se na tyto informace ptáme**. Občas se může stát, že zájemce potřebuje pomoc při hygieně, což je velmi intimní a soukromá záležitost, a ne každému je samozřejmě příjemné, když se má svěřit do péče cizí osobě a nechat jí na sebe sahat. V těchto případech postupujeme velmi šetrně, pomalu a empaticky. Pokud má klient z této činnosti **strach, vždy dokážeme najít řešení, nebo kompromis** proto, aby byl cíl naplněn a nebyla pošramocena důstojnost klientů. „...*mně se líbí, že když se meju, že na mě nikdo nekouká, ale zároveň vím, že je Anička vedle, kdybych upadla, tak tam mám hned pomoc*.“ „...*já vždycky jen zavolám o oni mi umejou záda, tam si totiž nedosáhnou*...“ Někteří v diskusi zmínili i myšlenku **specifických potřeb**, které se týkají jejich sexuality. Ve víru povídání, to v tu chvíli bylo bráno zřejmě trochu s nadsázkou, ale byli ubezpečeni, že i takové potřeby se dají vyřešit, sice ne naší službou, ale možností jsou.

DC 2.2.2 Jak klienti pečovatelské služby vnímají nástroj posuzování potřeb „Regionální karty“.

TO 7: Co si myslíte o zapisování detailních informací o Vašich potřebách, přáních, pomůckách, prostředí, rizik péče a četnosti poskytování služeb do regionálních karet?

V metodickém pokynu jsou Regionální karty sice uvedeny, ale v praxi je služba **nepoužívá**, čímž je pochopitelné, že **klienti vůbec nevěděli**, o co se jedná. „...*tak to vůbec nevím o čem je řeč*.“ Regionální karty jsou z mého pohledu velmi užitečný nástroj k **zjišťování potřeb**. S touto myšlenkou jsem se je v minulosti rozhodla začít používat. Bohužel v praxi se **mi neosvědčily**, jelikož jsou hodně **podrobné** a jsou v nich zahrnuty převážně potřeby, které si naši klienti dokáží zajistit sami, tudíž je **bezpředmětné** je mít u každého klienta **v plném znění**. Do budoucna bych si dokázala představit jistou, **skromnější alternativu** tohoto nástroje, ve kterém budou vyznačeny jen ty **potřeby, které jsou aktuální** a na nich navázány dané služby, jejichž prostřednictvím budou naplňovány. Klienti na tuto alternativu **reagovali celkem**

přivětivě. „...mně je to jedno, kde, co bude napsaný, když to uvidíte jen Vy, tak ono stejně tam bude je to, co potřebuju, ne?“ „pokud si myslíte, že to k něčemu bude, pro mě za mě...“.

DC 2.2.3 Jak klienti hodnotí prostor, který byl při zjišťování potřeb dán jejich vlastním názorům a přáním.

TO 8: Jakým způsobem jste se podíleli na zjišťování Vašich potřeb k tomu, aby byly správně určeny služby, které využijete?

Klienti PS Pastviny v tomto ohledu **spolupracují** se sociální pracovníci a společně vždy najdou řešení a vhodnou četnost a frekvenci poskytovaných služeb. „*mně to vyhovuje, jak je to nastavený a vím, že si můžu říct a že ty holky udělají všechno co potřebuju...*“. Tím, že většina našich klientů žije v nájemním bytě v domě zvláštního určení služby, které mají nasmlouvané spolu probírají. Občas nastane situace, kdy jeden klient, řekne druhému, že mu pečovatelky chodí pomáhat s úklidem koupelny a daný klient vznesl přání, že by chtěl také pomoci s úklidem v domácnosti, pokud ale toto **přání není opodstatněno potřebou, není možné tuto službu poskytovat**. Klientovi je pak sebrána možnost uchovat si svoje kompetence a stává se závislým na službě, což je proti Veřejnému závazku PS Pastviny. „...*já jsem chtěla, aby mi děvčata uklízely, ale VY jste mi řekla, že to nepotřebuju*“. Je pravda, že ve **výjimečných případech** a po společném vyhodnocení celkové situace (pečovatelky, sociální pracovníce a rodina klienta) je možné určitý úkon zavést i přes to, že o něho klient sám **nepožádal**. Jedná se o případy, kdy klientovi mentální schopnosti **nejsou na takové úrovni, aby sám vyhodnotil své potřeby**. Může to být např. osoba s určitou formou demence, u které je evidentní, že není schopna užívat pravidelně léky, a proto jí je pečovatelky chodí připomínat. Nedá se ale říci, že pečovatelky chodí do klientovy domácnosti proti jeho vůli. S klientem je celá situace důkladně probrána, a **pokud trvá na tom, že nechce, aby tam pečovatelka chodila, jeho přání je respektováno**. „...*jo oni tam holky chodili mě pořád kontrolovat, jako bych byla malý děčko, řekla jsem jim, že tam tak často nemusí bejt, že to zvládnou sama, ona hodně jezdí dcera moje ta mi se vším pomůže...*“.

DC 2.2.4 Jak klienti vnímají smysl stanovení a přehodnocování osobního cíle.

TO 9: Jak vnímáte nezbytnost určení a hodnocení osobního cíle?

Z diskuze vyplynulo, že pro klienty je určení a hodnocení osobního cíle **takzvané nutné zlo**. „...no tak když to musí být, tak tam něco napište, no.“ Jiný klient zase pochopil **osobní cíl v jiném kontextu**. „...ten osobní cíl jako může být i takovej, že třeba chci zhubnout?“ I v tomto smyslu se ale s klienty dá pracovat, protože pokud je to jejich přání a budou se pak cítit lépe, služba jim v tom pomůže např. ve smyslu konzultace o racionální výživě, nebo připomenutí procházky. Všechny tyto úkony se dají poskytovat v rámci základních činností.

DC 2. 3. Zjistit, jak klienti hodnotí prostor, který mají při vyhodnocování naplňování individuálního plánu.

TO 10: Jakým způsobem spolupracujete s pracovníky služby na hodnocení IP?

Klienti tuto aktivitu opět berou tak, že jí **nechávací na pracovníci**. Sami se zapojí, ale **nevidí v tom smysl**. „...nějak se vždy pobavíme, ne? Jestli mi to všechno vyhovuje ty služby a Vy si to tam pak napíšete a je to, mám zas na chvíli pokoj...“ „...jako mě to moc nebaví, když za mnou furt někdo leze a kontroluje mě, sice už jsem starej, ale nejsem nesvéprávněj...“

DC 2. 4. Zjistit, jak klienti vnímají nezbytnost mít k sobě určeného klíčového pracovníka.

TO 11: Jak vnímáte svého klíčového pracovníka? Svěřujete mu jiná přání a požadavky než jinému pracovníkovi?

V naší službě je pojem Klíčový pracovník opět tak trochu téma. Většina z diskutujících **ani nevěděla**, který pracovník je jejich klíčový. „...jak jako klíčový, to nevím, kdo je můj“. Ve službě je to nastavené svým způsobem dost specificky. Pracují tam celkem 3 pracovnice, které mají u klientů **jistou funkci**. **První pracovnice** je „řidička“ za tou klienti chodí, když potřebují nějak **zavést**. „...když chci někam k doktorovi, tak jdu za Aničkou ta se vyzná...“ **Druhá pracovnice** je zase ta, která **pomůže doma**, nebo zajde na nákup. „...Boženka ta si na mě vždy udělá čas a pomůže mi uklidit. Tuhle jsem nemohla dosáhnout na svetr ve skříni, tak jsem za ní šla a ona mi pomohla, to víte já už do žádných vejšek nepolezu, se mi zamotá ta moje hlava, a co já tam pak...“. No a poslední pracovnice je vedoucí služby, za kterou se chodí s „papírama“, nebo v **případě nějakého problému**. Celkově se nám s pojmem klíčový pracovník špatně pracuje. Je jasné, že každý má nějakého pracovníka a nakonec i klienta, který je mu

sympatický více, či méně, a i když by byl klíčovým pracovníkem jeden, stejně ze své zkušeností vím, že **za ním nepůjde, že půjde za tím, komu věří více.** „...*kdybych já něco potřebovala, tak asi půjdu za Boženkou, ta je hodná...*“.

DC3 Zjistit, jak pracovníci pečovatelské služby Pastviny vnímají praktickou realizaci metodiky Standardu kvality č. 3 „Jednání se zájemcem o službu“.

Tento DC má za úkol zjistit, jak pracovníci pečovatelské služby Pastviny vnímají praktickou realizaci metodiky Standardu kvality č. 3 „Jednání se zájemcem o službu“. Zodpovězení této otázky je stěžejní pro její inovaci. Nový metodický pokyn pak bude v souladu s praxí a sjednotí veškeré pracovní postupy pracovníků PS Pastviny. Tento cíl se zaměřuje na indikátory: **postup při prvním kontaktu s klientem, postup jednotlivých kroků při jednání se zájemcem o službu, postup při kontaktování služby prostřednictvím dopisu, nebo e-mailu, postup při odmítnutí žadatele o službu, postup při plánování průběhu služby, provozní doba služby a práce s riziky.**

DC 3. 1. Zjistit, jak pracovníci služby hodnotí strukturu metodiky, její obsah, členění a kompletnost.

DC 3. 1. 1. Jak pracovníci vnímají úpravu „Prvního kontaktu“ v metodice.

TO 12: Jak vnímáte postup při prvním kontaktu s klientem, který je daný v metodice? Je z Vašeho pohledu logický a srozumitelný?

Z diskuse vyplynulo, že definovaný případ, kdy chce péči zajistit, nebo zprostředkovat **osoba jiná**, než sám potenciální klient, patří mezi **nejčastější počáteční** kontakty se službou. Ve většině případů **službu kontaktuje telefonicky rodinný příslušník. P3** uvedla: „...*já jsem se teda ještě nesečkala s tím, že by volal přímo ten, komu tu službu pak budeme dělat, vždycky volá někdo z rodiny*“. V tomto případě jsou dané osobě **sděleny základní informace o službě**, případně je odkázána **na webové stránky** organizace, na kterých jsou umístěny základní dokumenty, které přímo souvisí s poskytováním služby, nebo jejím zahájením. V případě, že tato osoba nemá přístup k internetu, je jí nabídnuto osobní předání **dokumentů v tištěné formě**. Tento postup je stejný i v případě, že by o službu požádal zájemce osobně. V praxi není výjimkou, že velmi **krátce po prvním kontaktu jede do rodiny** na první návštěvu pracovnice v sociálních službách, aniž by počkala na přítomnost sociální pracovnice. **P3** říká:“

třeba teď u těch XY říkám taky, tak tam pojedu a zjistíme vůbec co chtěj, jestli vůbec má smysl něco začít řešit, nebo ne a sama vidíš, jak to teď s nima je, pak říkám no, většinou pak dávám telefon na Tebe, ať se domluví s Tebou“.

DC 3. 1. 2. Jak pracovníci vnímají popis jednotlivých kroků se zájemcem o službu v metodice.

TO 13: Jak vnímáte popis jednotlivých kroků při jednání se zájemcem o službu? Je z Vašeho pohledu logický a dostatečně srozumitelný?

Často se stává, že zájemce o službu nebo osoba, která službu zprostředkovává na započetí jejího poskytování **hodně spěchá**. **P2** uvádí: *„no jo, jenže většinou na to docela spěchaj, takže by bylo lepší jim zavolat nejlépe hned ten den aspoň ještě“.* V praxi se ale často setkávám s tím, že se o novém zájemci dozvídám až v momentě, kdy fyzicky přijedu do kanceláře. **P3:** *„...ty základní informace ale stejně musíme dávat my, protože pokud tady nejsi, tak aby voni odjížděli, nebo končili telefon aspoň s něčím. Dáme jim teda tu žádost o služby a tu brožuru zelenou a řekneme ať zavolaj Tobě, nebo ať tady nechaj číslo, že se jim co nejdřív ozveš.“* V metodice je uvedeno, že sociální pracovník zjišťuje rodné číslo, což není možné, jelikož se jedná o údaj, který k uzavření Smlouvy o poskytování sociálních služeb není nutný. V praxi také občas nastane situace, kdy jsou služby **poskytovány, aniž by byla uzavřena Smlouva**. Tyto případy vznikají v momentě, kdy se neočekávaně zhorší nepříznivá situace klienta a je zapotřebí službu začít **poskytovat okamžitě**. **M:** *taky se musí zjistit, jestli ten, co chce naši službu patří do cílové skupiny naší – viz paní K., která asi u nás teď dostane byt, pokud ho schválí, já předpokládám, že ano. Tak to bude, co jsem jí viděla pravděpodobně pouze nájemkyně bytu, smlouvu s ní uzavírat nebudeme, protože by to byl nesmysl. Paní K. je naprosto soběstačná, pouze si potřebuje vyřešit bydlení.* **P3:** *„...to jo ale už má taky nějaký věk, když bude třeba škaredě, namrzlo, nebo bude nemocná a bude po nás chtít, abychom jí skočili do obchodu, tak jí řeknu, že nemůžu, protože nemá smlouvu?“.*

DC 3. 1. 3. Jak pracovníci vnímají metodiku v oblasti „Kontakt dopisem, nebo e-mailem“.

TO 14: Jak vnímáte popis postupu případu, kdy zájemce o službu první kontakt realizuje prostřednictvím dopisu, nebo e-mailu? Je z Vašeho pohledu logický a dostatečně srozumitelný?

Z diskuze vyplynulo, že první kontakt prostřednictvím dopisu nebo e-mailu je v metodice **dostatečně srozumitelný a není potřeba ho upravovat**. V praxi se žádná z pracovníc s touto situací ještě nesetkala. Zájemci o službu zatím vždy **nejdříve zavolali na základě informace**, že jsme schopni jim pomoc poskytnout. „oni většinou volaj a už tak nějak vědí. Ty informace jim už někdo dal, že tady jsme, třeba nějakej známej. Často nejdřív volaj na úřad a tam je přesměrujou na nás, to je hodně častý tohle“.

DC 3. 1. 4. Jak pracovníci vnímají důvody a popis postupu „Odmítnutí žadatele“.

TO 15: Jak rozumíte části metodiky „Odmítnutí žadatele o službu“?

Důvody odmítnutí žadatele **jsou jasně definovány** v SocSl. a jsou doslovně přeneseny do metodiky. Pracovnice jim rozumí, ale v praxi se s odmítnutím žadatele **nesetkaly**.

M: „...odmítnutí žadatele – je zákonem dané, kdyby někdo chtěl službu, kterou my neposkytujeme tak máte nějaké povědomí o tom, jaké jiné služby jsou kolem Žamberka, Ústí atd. k dispozici?“ **P2:** „...jo asi jo, támhle na nástěnce máme ten seznam od Tebe, s číslama na doktory, adresy atak no.“ **P3:** „...já si pamatuji, když jsi nám říkala, pokud nevím, posílám do občanské poradny, tam vědí všechno.“

DC 3. 1. 5. Jak pracovníci vnímají část metodiky „Plánování a průběh služby“.

TO 16: Jak vnímáte popis postupu plánování průběhu služby? Je z Vašeho pohledu logický a dostatečně srozumitelný?

Z praxe je zřejmé, že tato oblast je v realizaci poskytování naší služby velmi problematická. Detailněji se tomuto tématu budu věnovat v podkapitole DC 4. V aktuálním metodickém pokynu je uvedeno **adaptační období**, které začíná dnem poskytování sociální služby a trvá 1-2 měsíce. Z diskuze vyplynulo, že tato doba je **dost hraniční**. Služby se ustalují až po zhruba 3 měsících, a to pouze v případech, kdy je služba **poskytována více než jednou týdně**, v případech, kdy je služba poskytována ve frekvenci např. **4x měsíčně, je potřeba adaptační období prodloužit**. **P3:** „...ono je to pro ně takový těžký no, ty s nima na začátku domluvíš třeba úklid a nákupy a oni pak třeba venku, když se baví s ostatníma slyší, že někoho vezeme k doktorovi, a tak se zeptaj, jestli je taky můžeme zavít.“ **P3:** „...u někoho to přehodnocuješ už po tejnou, vidíš, že to je špatně nastavený už od začátku, nějak začít musíš, oni nevědí, ty nevíš, ale třeba u někoho něco nastaviš a funguje to roky.“ V této oblasti povinností

pracovnic je znát, že od začátku jejich pracovního poměru v PS Pastviny mají nastavený nějaký režim práce, který bohužel administrativu spojenou s poskytováním služby nezahrnuje. **Pracovnice ví, že mají povinnosti**, které z výše uvedeného vyplývají, ale stejně **je nerespektují: P2** „já vím, ty zápisy, že máme dělat, ale tady se nic neděje, co by jsme furt měly psát“.

DC 3. 1. 6. Jak pracovníci vnímají stanovení provozní doby služby.

TO 17: Jak jinak byste upravili provozní dobu, tak aby byla dle zkušeností, které máte s poskytováním péče efektivnější?

Pracovnice se shodly na tom, že provozní doba je **nastavená adekvátně**. Taktéž **záleží na okolnostech a aktuálních potřebách klientů PS Pastviny**. **P3:** „...*třeba v létě chodíme pozdějc večer.*“ **P2:** „...*já třeba ráno chodím na 7, protože v 6:30 ještě stejně všichni spěj*“. Faktem ale zůstává, že v systému práce, který pečovatelky mají nastavený, pracuje jedna z nich, a to ta, která má večerní službu a víkendy **7 dní v týdnu, což není ideální**.

DC 3. 2. Zjistit, jakým způsobem pracovníci služby vyhodnocují možná rizika, která mohou během poskytování služby u klienta nastat.

TO 18: Jakým způsobem vyhodnocujete rizika, která mohou nějakým způsobem narušit plynulé poskytování služby?

Rizika jsou pracovníci služby vyhodnocována **průběžně v době poskytování služby** a klienti jsou na ně **okamžitě upozorňováni**. **P1:** „...*já třeba u pana D. když setru tak to vnímám jako riziko, aby se nesklouznul, tak ho upozorňuji teďka nevstávejte až to uschne...*“ **P3:** „...*když jdou do sprchy, tak mají ty podložky, to se snažíme, aby měl každej, nahoře ve společný je máme taky, to se mi zdá jako velké riziko no, to koupání, aby neuklouzli.*“ Při dotazu, zda jsou rizika napsána v IP klientů, kterých se týkají mi bylo odpovězeno záporně. **V praxi, fyzicky ale „Plány rizik a jejich řešení“ neexistují**.

DC4 Zjistit, jak pracovníci pečovatelské služby Pastviny vnímají praktickou realizaci metodiky Standardu kvality sociálních služeb č. 5 „Zjišťování potřeb klienta a individuální plánování“.

Tento DC má za úkol zjistit, jak pracovníci pečovatelské služby Pastviny vnímají praktickou realizaci metodiky Standardu kvality č. 5 „Zjišťování potřeb

klienta a individuální plánování“. Z mého pohledu se jedná o nejvíce problémovou oblast v poskytování služby ze strany personálu, proto jsem těmto tématům věnovala více prostoru v diskuzi. Zajímalo mě, jak tyto metodické postupy nastavit tak, aby pracovníci byli ochotni je dodržovat a plnit povinnosti, které z nich vyplývají. Z mé zkušeností vím, že postupy, které byly „vymyšleny“ a následně zavedeny, aniž by se na jejich tvorbě pracovníci účastnili, nebyly respektovány a logicky pak nebyly ani v soulady s praxí, proto jsem tuto část diskuze pojala jako možnost dát pracovníkům prostor se podílet na jejich nastavení. Tento cíl se zaměřuje na indikátory: **způsob práce s Regionálními kartami, postup při plánování služeb, Výběr realistických osobních cílů, které lze naplnit prostřednictvím služby, význam role klíčového pracovníka pro pracovníka služby, předávání informací o službě, administrativní požadavky na IP, prevence syndromu vyhoření.**

DC 4. 1. Zjistit, jak pracovníci služby hodnotí strukturu metodiky, její obsah, členění a kompletnost.

DC 4. 1. 1. Jak pracovníci vnímají nástroj posuzování potřeb „Regionální karty“.

TO 19: Jak vnímáte nástroj regionální karty?

Nástroj k posuzování potřeb „Regionální karty“ by v případě, že by se skutečně využíval tak, jak je dané v metodice, prvotně používala především sociální pracovnice. Pracovnice v sociálních službách by pak jen doplňovaly aktualizované údaje. Dalo by se říci, že se tento nástroj ve službě využíval pouze, řekněme ve zkušebním režimu. Princip karet je dobrý a při správném užívání může být i smysluplný. Podle pracovník je ale **zbytečně obsáhlý**. **P2** „*Já si myslím, že je to zbytečný vyplňovat celou tuhle tabulku, když už by jsme to dělaly, tak bych tam dala jen to, co u toho klienta děláme*“. Z diskuze vyplynulo, že pracovnice by byly ochotné na tento systém vyhodnocování potřeb přejít, ale za podmínky, že tabulce dáme jinou **podobu, jednodušší a přehlednější**. **P3** „*...tak kdyby jsme si udělaly nějakou jednoduchou tabulku, víš jak, třeba jenom jméno a příjmení, byly by tam třeba řádky a do těch řádků by jsme psaly co tam všechno děláme*“. Jiná pracovnice navrhla dále pokračovat v denních záznamech do předem určeného sešitu. **P2** „*...tady máme ten sešit na ty záznamy...*“ Problém ale je, že pracovnice do sešitu s denními záznamy **téměř nepíší**. V průměru se zde objevují tři až čtyři zápisy za měsíc. Důvodem je dle jejich výpovědí **denní rutina**, kterou v práci zažívají. Zapisovat něco, co se opakuje každou návštěvu,

nepovažují za důležité. P3 „...když ono je to tak nějak zajetý, děláš to furt tak nějak plus, minus stejně no, to že se támhle jede s chlapama k doktorovi, tak to asi moc nestojí za řeč, ne? Nic se neděje.“ **P1** „...no já abych se přiznala vůbec nic nepišu, když tady jsem jen občas“ **P2** „nám to nepřijde no, nepřijde nám důležitý tam psát každou blbost, když víme, že se zítra stane znovu“.

DC 4. 1. 2 Jak pracovníci vnímají oblast metodiky „Plánování služeb“.

TO 20: Jak vnímáte oblast metodiky plánování a hodnocení služeb?

Část metodiky, která se zabývá plánováním a hodnocením služeb, pracovníce považují až na několik poznámek za **dobře nastavenou. Kroky**, které jsou metodikou dané, **jsou v souladu s praxí**. Opět zde ale **narážíme na administrativu**. Veškerá realizace dané oblasti **probíhá automaticky**. Při prvním kontaktu se domluví činnost a její frekvence a při návštěvách **se postupně přizpůsobuje klientovi**. Všechny tyto **informace** mají ale pracovníce jen ve své hlavě, **nikam je nezapisují. P3** „...jenže my máme ty služby tak nějak v hlavě, všechno to známe a tyhle informace bereme jako že je víme, že není potřeba je nějak psát“. Všechny pracovníce v sociálních službách se k veškeré administrativě staví velmi negativně, psaní zápisů je nebaví a nevidí v něm smysl, i když již byly na několika seminářích na toto téma, stejně je jejich motivace nulová. **P3** „...jako jo, asi je dobrý občas něco někam napsat, kdyby třeba přišel někdo nový, nemusíš mu to všechno oslit, ale prostě to psaní furt...“

DC 4. 1. 3. Jakým způsobem pracovníci volí osobní cíle klienta, jenž budou prostřednictvím služby naplňovány.

TO 21: Jakým způsobem určujete, která oblast potřeb klienta může být uspokojena prostřednictvím služeb, které nabízíme a jakým způsobem volíte jejich uspořádání?

Osobní cíle klienta jsou další problematickou oblastí v naší praxi. Z diskuze je zřejmé, že osobními cíli se nikdo kromě sociální pracovníce nezabývá. **P1** „...já teda vůbec nevím, co to jako má být...“ **P2** „...vím, že by měly být, ale já se tím teda vůbec nezabývám...“ Opět zde mohu jen konstatovat, že **vedení služby není důsledné** a netrvá na dodržování základních principů plánování a průběhu péče. Služba jako taková **funguje velmi dobře**. Ať se zeptám jakéhokoliv klienta, všichni jsou moc spokojeni. Všichni velmi chválí pečovatelky. Za 6 let mého působení ve službě jsem se nesečkala s jedinou stížností na její poskytování nebo personál. Považuji to za velmi

důležité a jsem moc vděčná za to, jaké pracovnice ve službě máme, nicméně to, že **nerespektují administrativní požadavky**, je velmi vyčerpávající. Jako vedoucí služby je nechci zatěžovat **zbytečnou administrativou**. Jsem samozřejmě mnohem raději, že čas, který mají navíc raději stráví s klientem, a ne psaním zápisů. Proto beru **velkou část administrativy na sebe**, i když to v dosti případech postrádá smysl, protože oni jako pracovnice přímé péče vědí o režimu a životě klientů mnohem více.

DC 4. 1. 4. Jakým způsobem pracovníci vnímají roli „Klíčového pracovníka“.

TO 22: Jakým způsobem vnímáte roli klíčového pracovníka? Jaký má pro Vás tato role význam směrem k Vám samým i směrem ke klientovi?

Pracovnice v roli klíčového pracovníka **nevidí žádný velký smysl**. Jelikož jsme služba malá a z 28 klientů má každý vytipovanou svou více sympatickou pečovatelku a v případě potřeby se obrací na ní bez ohledu, zda je jeho klíčová pracovnice, nebo není. **P3** „...no tak sama víš, že na ty klíčáky tady moc nehrajeme, moc dobře víš, že to nemá smysl, protože ty lidi stejně nevědí, kdo by to měl být pro ně, my to támhle máme napsaný, a tak nějak vím koho jsem klíčák, ale nebudu jim říkat, když jsou za jinou pracovnicí, za ní nechodte já jsem Vaše klíčová pracovnice, to by asi koukali na mě jak na blázna...“

DC 4. 1. 5. Jak pracovníci hodnotí systém předávání informací ve službě.

TO 23: Jak hodnotíte systém předávání informací mezi pracovníky napříč celým zařízením?

Z diskuze vyplynulo, že předávání informací o službě probíhá **v souladu s potřebami** a není **nutné v této oblasti dělat změny**. **P2** „...tak my si vždycky ráno řekneme co nás čeká, když se někde něco děje tak si to taky řekneme, no a s Tebou si to řekneme, když tady jsi, kdyžtak voláme, když něco.“

DC 4. 2. Zjistit, jak pracovníci služby vnímají administrativní požadavky procesu individuálního plánování, které jsou na ně kladeny.

TO 24: Jak vnímáte administrativní požadavky v souvislosti s procesem individuálního plánování, které jsou na Vás kladeny?

Administrativu všechny pracovnice vnímají jako **extrémně zatěžující, nudnou a zdlouhavou**. Jedna z pracovnic má vyloženě nechuť pracovat na počítači. **P2** „...já na

tom počítači prostě neumím, než najdu ty písmena, kdyby měla furt něco psát, tak tady budu muset bejt každéj den o dvě hodiny víc“. Už léta se snažím najít vhodnou strategii, která by vyhovovala všem a zároveň pro ně nebyla zatěžující. Zkusila jsem tedy navrhnout, aby si systém vymyslely sami pečovatelky. **P2** „...no tak když to tady budu moct psát do toho sešitu a ty si to třeba pak přepíšeš?“ **P3** „...nebo nějakou jednoduchou tabulku, nebo třeba by jsme to psaly přes týden do toho sešitu v nějakých zkratkách a v pátek by jsme si k tomu sedly a přepsaly to do počítače někam...“

DC 4. 3. Zjistit, jakým způsobem jsou pracovníci služby podporování v prevenci proti syndromu vyhoření.

TO 25: Jakým způsobem Vám vedení organizace zajišťuje podporu prevence syndromu vyhoření?

Tím, že jsme malá služba, jsme schopné si vždy vše říci. Již na začátku naší spolupráce jsme si nastavily komunikaci, která nebude zahrnovat přetvářku, a trůfám si říci, že to funguje. Kolegyním jsem několikrát nabízela možnost supervize, ale vždy odmítly s tím, že jí nepotřebují, že si to všechno dokážeme mezi sebou říci. **P2** „...nevím, no supervizi asi nepotřebujeme, žádné problémy tady mezi sebou nemáme, ne?“ Z diskuze vyplynulo, že pracovnice supervizi vnímají jen jako nástroj na upravování a zlepšení vztahů mezi sebou. Vůbec je nenapadlo, že by se se supervizorem mohly pobavit o případech, které jsou pro z nějakého důvodu náročné. **P3** „...aha, no tak to by asi mohlo být zajímavý možná, no, tak zkusit by jsme to mohly, ne?“

9.2.1 Závěr DC1

Cílem DC1 bylo **zjistit, jak klienti pečovatelské služby Pastviny vnímají praktickou realizaci metodiky Standardu kvality č. 3 „Jednání se zájemcem o službu“.**

Pro většinu informantů je započetí poskytování sociální služby **dobře zapamatovatelné** v kontextu **velké změny** v jejich životě, což bylo pro můj výzkum výhodou. Období, kdy probíhala jednání se zájemcem o službu si pamatují jako období velkých změn, spojených především se stěhováním z jejich domácností, ve kterých strávili velkou část svého života. Dokud žili „doma“, víceméně si zvládali, někdy s dopomocí rodiny, obstarat téměř vše, co potřebovali, ale někteří uznali, že **započetí poskytování sociální služby pro ně bylo jistou úlevou** a možnost pomoci a podpory, někdy i příležitostně, uvítali. Informanti se shodli na tom, že z počátku toho na ně **bylo**

hodně, a ne všechny informace, které jim byly o sociální službě předávány, si zapamatovali. Dokumenty a informační materiály, které dostali od sociální pracovnice na první schůzce, **osobně nečetli**, ale dali je nějakému z rodinných příslušníků, aby si informace nastudoval on a poté mu je předal. Dále, když jim něco nebylo jasné, **doptávali se pracovníků služby**. Za **důležité** považovali informace o **platbách za služby a o závazku mlčenlivosti**, který vůči nim pracovnice služby mají. **Nejméně srozumitelná část** pro zájemce o službu byla povinnost **individuálního plánování a stanovení osobního cíle**. Informanti uvedli, že do služby šli s jistým strachem ze ztráty soukromí. Neuměli si představit, jak bude služba v jejich domácnostech poskytována. Zpětně ale hodnotí přístup všech pracovníků pozitivně. Pracovnice jim vycházely vstříc a služby s nimi plánovaly tak, aby jim vše vyhovovalo. Mnohdy bylo sepsání smlouvy o poskytování sociálních služeb prvotně plánováno jen na určité období. Ve většině případů ale Smlouva zůstane platná na dobu neurčitou i za předpokladu, že klient třeba několik měsíců žádnou službu nevyužije.

9.2.2 Závěr DC2

Cílem DC2 bylo **zjistit, jak klienti pečovatelské služby Pastviny vnímají praktickou realizaci metodiky Standardu kvality sociálních služeb č. 5 „Zjišťování potřeb klienta a individuální plánování“**.

Informanti **nemají** o Individuálním plánování moc velké **povědomí**. Chápu, že povinnost mají oni i služba. Pojem znají a slychají o něm, ale celkově mu **moc nerozumí**. Plánování služeb považují za činnost, kterou si **slovně domluví** s pečovatelkami a její zapisování a průběžné hodnocení **nepovažují za důležité**. Nicméně za určitých, ne příliš složitých a pro ně nezátěžujících podmínek jsou **ochotni spolupracovat**. **Zjišťování potřeb** informanti považují za **adekvátní** v případě, že jim je potřeba získání těchto informací ze strany sociální pracovnice **důkladně vysvětlena**. Informanti vyzdvihli **empatické chování**, které k nim pracovnice služby mají. Tomu, kde a v jaké formě mají pracovnice sepsány a uloženy informace o nich, **nepokládají za důležité** za předpokladu, že se k informacím **nedostane** „třetí“ osoba. Tento fakt mě jako vedoucí služby celkem potěšil, protože z tohoto tvrzení je podle mě zřejmé, že klienti službě jako takové, včetně jejich pracovníků, **důvěřují**. Nastavení služeb je naprosto v režii pracovnice versus klient. Navzájem jsou **schopni se domluvit**, pracovnice respektuje potřeby a přání klienta a klient „na oplátku“ respektuje kapacitu pečovatelky. Problematika osobního cíle je opět jednou z těch,

kteřou informanti moc neřeší. Z jejich pohledu **zbytečná a nepotřebná aktivita**, která jim nepřinese nic dobrého, ani nic špatného. Osobní cíl i jeho hodnocení **většinou nechají „vymyslet“** a zapsat sociální pracovníci a následně odsouhlasí jeho poznačení do individuálního plánu. Osobní cíle, které by měly přímou souvislost s poskytováním služby, se jim **vymýšlí špatně** a dle jejich slov v jejich věku už **nemají potřebu** si cíle stanovovat. Dalším tématem byl pojem „Klíčový pracovník“. Smysl klíčového pracovníka informanti **chápou**, ale z diskuze vyplynulo, že každý klient má pracovníka, který je mu svým způsobem **sympatičtější** než jiný pracovník. V praxi to znamená, že i kdyby měl klient A stanoveného klíčového pracovníka B, půjde s problémem za pracovníkem C, protože ho má **raději**.

9.2.3 Závěr DC3

Cílem DC3 bylo **zjistit, jak pracovníci pečovatelské služby Pastviny vnímají praktickou realizaci metodiky Standardu kvality č. 3 „Jednání se zájemcem o službu“**.

Prvotní kontaktování služby je realizováno většinou rodinným příslušníkem osoby, která poté služby využívá. **Informace** o možnosti zavedení pečovatelské služby mají ve většině případů ze **svazkových obcí**, které je na nás odkazují. Postup při prvním kontaktu s danou osobou je pracovnícím služby teoreticky jasný, **prakticky ho ovšem v určitých krocích nerespektují**. V metodikách je jasně dáno, že první osobní schůzku se zájemcem o službu **provádí sociální pracovnice**. V praxi není výjimkou, že ještě ten samý den, kdy se uskuteční první telefonát, se konkrétní **pracovnice v sociálních službách vydá do domácnosti rodiny**, aby zjistila podrobnosti a jejich představu o poskytování sociální služby. S trochou nadsázky lze říci, že pracovnice **obchází vedení služby** a vzniklou situaci bere do **vlastních rukou**. Na otázku, proč tomu tak je, argumentovala tím, že vedoucí pracovnice fyzicky jezdí do kanceláře jen **jednou týdně** a zájemce na počátek poskytování služby většinou hodně **spěchá**. Diskuze také potvrdila, že v některých případech pracovnice poskytují služby, které klient **nemá smluvně dané**. Tyto případy jsou následně **řešeny individuálně** přímo s klientem služby. Asi bych v tomto počínání neviděla potíže, a to z toho důvodu, že senioři **jsou více „náchylní“** k okamžité změně jejich zdravotního stavu a pokud pomoc a podporu **potřebují**, bylo by nesmyslné je před „legálním“ poskytnutím pomoci nejdříve **zatěžovat smluvními závazky**. Jsou případy, kdy lze dodatek uzavřít **dodatečně**, nicméně ona dodatečná doba musí mít **jasně stanovenou lhůtu**. S tímto

souvisí i samotné plánování služby, které by se v jistém ohledu dalo v naší službě považovat za **problematické**. Kromě prvotního naplánování potřebných služeb dále neprobíhá **žádná administrativa**, ze které by bylo patrné, že se činnosti služby nějakým způsobem **změnily**. Pracovnice se s klienty domlouvají **pouze ústně**. Dohoda platí a klienti jsou s poskytováním služby spokojeni, nicméně administrativní složka této oblasti **chybí**. Informace a situace klientů jsou řešeny a zapisovány pouze na poradách s vedoucí služby. Dále z diskuze vyplynulo, že metodikou stanovené adaptační období **nelze paušalizovat** na všechny klienty, je potřeba individuálnější posouzení. **Pracovní doba je** z pohledu pracovníků **nastavená dobře**, s ohledem na potřeby klientů jsou schopné služby naplánovat tak, aby oběma stranám čas poskytování vyhovoval. Z pohledu vedoucí služby je ale potřeba **systém pracovní doby změnit** tak, aby se v režimu střídání směn nestávalo, že bude jedna z pracovníků v práci sedm dní v týdnu. V souvislosti s vyhodnocováním rizik, jsem opět v diskuzi zjistila, že pečovatelky sice sami pro sebe rizika vyhodnocují, ale **administrativa k této oblasti zcela chybí**.

9.2.4 Závěr DC4

Cílem DC4 bylo **zjistit, jak pracovníci pečovatelské služby Pastviny vnímají praktickou realizaci metodiky Standardu kvality sociálních služeb č. 5 „Zjišťování potřeb klienta a individuální plánování“**.

Pracovnice v diskuzi často zmiňovaly, že dokumenty, které souvisí se zjišťováním potřeb a individuálním plánováním, jsou na ně příliš **složitě** a dle jejich názoru zbytečně **obsáhlé a zatěžující**. Další faktorem, který by se dal pojmenovat jako **překážka** v plnění administrativních povinností je skutečnost, že dvě ze tří pracovníků jsou již v důchodovém věku a **neumí pracovat s počítačem**. Třetí pracovníce tuto kompetenci má, ale pouze v **základní rovině**. Alternativu zapisování záznamů ručně do sešitu sice **vítají, ale nedodržují**. Dle jejich slov považují většinu informací o klientech za **samozřejmost** a poskytování služeb za **denní rutinu**, protože se nestává zas tak často, že by se služby u jednotlivých klientů měnily v nějakém širším rozsahu. V případě, že se tak stane, je to **náhlá** situace, na kterou je potřeba zareagovat a to, že by měly informace o změně, případně mimořádné situaci **zapsat je nenapadne**. Roli klíčových pracovníků **neberou jako něco výjimečného**, protože ani klienti na klíčové pracovníky „nehrají“ a v případě, že něco potřebují, jdou za první pracovnící, kterou potkají, nebo mají své preference založené na **vzájemných sympatiích**. Z toho

důvodu asi není potřeba někoho „nutit“ k tomu, aby chodil výhradně za svou pracovníci. Posledním tématem diskuze byla potřeba supervize. Překvapilo mě, že pracovníci vnímají pojem supervize jen v kontextu upravování vzájemných vztahů na pracovišti. Skutečnost, že by supervizora mohly využít i jako pomoc při řešení pro ně složitých případů v kontextu jejich profese je překvapila a souhlasily s tím, že v naší organizaci Supervizi zavedeme.

10 Shrnutí výzkumné části

Hlavním cílem předložené diplomové práce bylo zjistit, **jak klienti a pracovníci pečovatelské služby Pastviny vnímají praktickou realizaci metodik ke standardům kvality sociálních služeb č. 3 a 5 a na základě získaných podnětů vytvořit podklady pro jejich inovaci.**

V rámci **DC1** jsem zjišťovala, jak klienti PS Pastviny vnímají praktickou realizaci metodiky Standardu č. 3 „Jednání se zájemcem o službu“. Z výzkumu vyplynulo, že je potřeba jednotlivé kroky se zájemcem o službu rozdělit do **více etap**, při čemž **v první** bude zájemce stručně seznámen s pečovatelskou službou obecně, s nabízenými službami PS Pastviny, se systémem jejich účtování, s možnostmi platby a bude informován o tom, že všichni pracovníci PS Pastviny jsou povinni zachovat mlčenlivost o všech skutečnostech, které souvisí s poskytováním služby. Zájemci budou předány všechny potřebné dokumenty, čímž jsou myšleny: Vnitřní pravidla, Ceník poskytovaných služeb, informační a propagační brožura a vzor Smlouvy. Poté bude mít zájemce individuálně stanovený čas na rozmyšlenou, zda chce, nebo nechce službu zavést. V případě, že se rozhodne kladně, nastane **druhá fáze**, ve které mu sociální pracovnice zodpoví případné dotazy a podrobněji ho seznámí s režimem poskytování sociální služby, včetně informací o individuálním plánování a povinnosti mít stanovený osobní cíl, který bude možno průběžně naplňovat prostřednictvím služby, v této fázi bude taktéž vypracován podklad pro zhotovení Smlouvy „Žádost o zavedení sociální služby“. **Třetí fáze** bude zahrnovat samotný podpis smlouvy a předání informace o právu klienta služby podat na ni stížnost. Mimo úprav v metodice vznikne i stručný průvodce pro žadatele o službu, ve kterém budou jednotlivé fáze jednání popsány.

V rámci **DC2** jsem zjišťovala, jak klienti PS Pastviny vnímají praktickou realizaci metodiky Standardu č. 5 „Zjišťování potřeb klienta a individuální plánování“. Na základě zjištěných informací bude vypracován **nový**, jednodušeji a přehledněji koncipovaný **formulář**, ze kterého bude patrný osobní cíl klienta a služby, které ho naplňují. Klient při tom nemusí mít nutně pouze jeden cíl, ale v závislosti na poskytovaných službách je možné si stanovit více cílů v rámci dlouhodobého časového horizontu. **Klíčový pracovník** nebude klientovi služby stanoven okamžitě, ale v rozmezí dvou až třech měsíců. Pro splnění zákonné povinnosti bude klíčovým

pracovníkem klienta po tu dobu sociální pracovnice. Po uplynutí „zkušebního období“ bude klientovi klíčový pracovník po předchozí konzultaci s oběma stranami přiřazen. Všechny strany budou mít možnost se blíže poznat a vyhodnotit vzájemné sympatie. Jistě bude brán zřetel na kapacitu pracovníka.

V rámci **DC3** jsem zjišťovala, jak pracovníci PS Pastviny vnímají praktickou realizaci metodiky ke Standardu č. 3 „Jednání se zájemcem o službu“. Z metodiky musí jasně plynout informace o tom, že **první osobní** kontakt se zájemcem o službu musí provést **sociální pracovnice**, s čímž se pojí i větší důslednost vedoucí služby na vyžadování této skutečnosti. Do metodiky bude také zahrnuta informace o možnosti **výjimečně poskytnout i činnost, která není smluvně dána** s tím, že dodatek k původní Smlouvě bude zhotoven do 7 dní od prvního poskytnutí úkonu. V souvislosti s plánováním služby bude brán zřetel na individuální nastavení adaptační doby ve službě s čímž bude souviset **nový dokument**, do kterého se budou průběžně zapisovat změny v nastavení služby, opět s větším důrazem vedoucí služby na plnění této povinnosti. Nový dokument vznikne i pro zaznamenávání vyhodnocených rizik.

V rámci **DC4** jsem zjišťovala, jak pracovníci PS Pastviny vnímají praktickou realizaci metodiky Standardu č. 5 „Zjišťování potřeb klienta a individuální plánování“. Vedení služby pracovnícím zajistí **školení** se specialistou na software, prostřednictvím kterého jsou v PS Pastviny evidované poskytnuté služby. Sama vedoucí služby **nahraje všechny potřebné dokumenty** související s administrativou na plochu pracovního PC a vysvětlí pracovnícím, **jak s nimi pracovat**, aby byly schopné plnit administrativní požadavky, které na ně jsou kladeny. Dokumenty budou nově zrevidované a přepracované do jednodušší podoby. V PS Pastviny začne pravidelně min. 4x do roka probíhat **supervize** pracovníc.

Závěr a diskuze

V první části práce jsem z dostupné literatury a dalších zdrojů definovala pojmy, které úzce souvisí s částí metodologickou a slouží jako její teoretická základna. Druhá část diplomové práce se zabývá samotným výzkumem, interpretací získaných dat a v neposlední řadě i návrhy inovací do nových metodických pokynů.

Pokud bych měla zhodnotit svůj výzkum a zeptat se sama sebe, zda se mi podařilo najít odpovědi na všechny stanovené výzkumné otázky, asi budu spokojená. Prostřednictvím realizovaných Fokusních skupin jsem se dozvěděla spoustu velice užitečných informací, které mnohdy nesouvisely pouze se zkoumanou oblastí, ale s PS Pastviny obecně. Mám teď jistou představu o tom, jaké jsou mezilidské vztahy mezi nájemníky. Lépe znám atmosféru, která panuje mezi pracovníci a v hlavě, mám spoustu nápadů na to, jak zlepšit nejen službu jako takovou, ale také prostředí, ve kterém se poskytuje. Myslím si, že se mi podařilo dosáhnout stanovených cílů v takové šíři, abych byla schopna z jejich výsledků vytěžit maximum pro zlepšení naší služby. Realizace Fokusních skupin se v kontextu naplnění hlavního cíle práce ukázala jako dobře zvolená. Především v případě diskuse s pracovníci služby, jelikož z jejich názorů a výpovědí byla znát odbornost a znalost praxe, která je, jak by zřejmě řekla většina odborníků, k nezaplacení. Diskuze s klienty byla mnohem více strukturovanější. Interakci, která mezi nimi měla automaticky vznikat, jsem musela hodně pomáhat dalšími podněty a doplňujícími otázkami. Celkově se mi tato skupina jevila spíše jako polo strukturovaný rozhovor s více lidmi najednou, při čemž někteří z nich často jen krčili rameny a jejich odpovědi byly hodně strohé. Pokud bych měla ještě někdy nějakou Fokusní skupinu s klienty naší služby realizovat, určitě v ní bude mnohem méně účastníků, klidně i polovina. Hlavní zjištění, které pro mě z výzkumu vyplynulo, bylo určitě to, že nikdo kromě mě v PS Pastviny, nechápe skutečný smysl individuálního plánování a že administraci jednotlivých úkonů mají v naší službě pracovníci „pouze“ v hlavě, nikoliv na papíře.

Jak jsem již zmínila na začátku práce, v PS Pastviny pracuji již od roku 2017. Dalo by se říci, že po celou tuto dobu služba funguje dobře. Pracovnice jsou zodpovědné, důvěryhodné, loajální k zaměstnavateli a empatické a vřelé ke klientům. Ať přemýšlím, jak přemýšlím, nedokážu si vybavit, byť jedinou stížnost ze strany klientů, nebo jejich rodinných příslušníků na jejich pracovní postupy, nebo jinou oblast, která

souvisí s přímým poskytováním služby. Na první pohled by se mohlo zdát, že sociální služba PS Pastviny je ve všech ohledech dokonalá. Jak ale víme, dokonalost sama o sobě neexistuje. Roky službu vedu a musím přiznat, že se mi nikdy moc nechtělo „šťourat“ do režimu, který je tam zaveden. Proč? Na to existuje jednoduché pořekadlo: „Nevrtej do ničeho, co funguje“. Jenže člověk se rozvíjí, a i já jsem s dalšími a dalšími praktickými zkušenostmi, které v průběhu mého působení v sociální oblasti získávám, dospěla k názoru, že občas se musí píchnout do vosího hnízda, aby vznikl prostor pro rozvoj. Výstupy z diskuze, které jsem vedla, jak s klienty služby, tak s pracovníci služby mi poskytly mnoho informací, ze kterých budu v následujícím období čerpat a na jejichž základě inovuji obě zkoumané metodiky tak, aby nebyly jen dokumentem, který musí být zpracovaný, ale dokumentem, který bude v souladu s praxí a prostřednictvím kterého se naše služba stane užitečnější a prospěšnější nejenom pro klienty PS Pastviny, ale i pro naše pracovníky, současné i budoucí.

Bibliografie

- ČÁMSKÝ, P., SEMBDNER, J., et al. 2011. *Sociální služby v ČR v teorii a praxi*. Praha: Portál.
- ČERMÁKOVÁ, K., JOHNOVÁ, M. 2002. *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe: průvodce poskytovatele*. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí.
- DEMJANČUK, N. 2002. *Filosofie a vědecké myšlení: proměna obrazu vědy v analytické tradici*. Dobrá voda: Aleš Čeněk.
- DISMAN, M. 1993. *Jak se vyrábí sociologická znalost: příručka pro uživatele*. Praha: Karolinum.
- FRANKOVÁ, E. 2011. *Kreativita a inovace v organizaci*. Praha: GRADA Publishing a.s.
- GURKOVÁ, E. 2011. *Hodnocení kvality života: pro klinickou praxi a ošetrovatelský výzkum*. Praha: GRADA Publishing a.s.
- HALÁSKOVÁ, R. 2013. *Význam standardizace v sociálních službách v době jejich liberalizace*. Praha: VÚPSV.
- HAUKE, M. 2011. *Pečovatelská služba a individuální plánování: praktický průvodce*. Praha: GRADA Publishing a.s.
- HENDL, J. 2005. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Praha: Portál.
- HERZOG, A. 2022. *Individuální plánování v sociálních službách*. [online]. [1. 5. 2022]. Dostupné z: <https://www.individualniplanovani.cz/priklady-individualnich-planu/>
- CHLOUPKOVÁ, S. 2013. *Jednání se zájemcem o službu sociální péče od A do Z*. Praha: GRADA Publishing a.s.
- JANDOUREK, J. 2008. *Průvodce sociologií*. Praha: GRADA Publishing a.s.
- JANEBOVÁ, R., SMUTEK, M. (Eds.) 2008. *Posuzování životní situace v sociální práci: sborník z konference*. Hradec Králové: Gaudeamus.
- KALINA, K. 2008. *Terapeutická komunita: obecný model a jeho aplikace v léčbě závislostí*. Praha: GRADA Publishing a.s.

- NAVRÁTIL, P. 2017. *Pojetí případové sociální práce: (casework a casemanagement)* In: KAŇÁK, J., KLÁPŠŤOVÁ, Z. (Ed.) *Sešit sociální práce*. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 59-62.
- KING, P. 2009. *Climbing Maslow's Pyramid*. Troubador Publishing: Ltd.
- KRATOCHVÍLOVÁ, R. 2018. Adaptační Proces Klienta Seniora V Zařízení Sociálních Služeb. *Sociální služby*. 20-21.
- KRAUS, J. 2005. *Nový akademický slovník cizích slov A-Ž*. Praha: Academia.
- MALÍK HOLASOVÁ, V. 2014. *Kvalita v sociální práci a sociálních službách*. Praha: GRADA Publishing a.s.
- MALÍKOVÁ, E. 2020. *Péče o seniory v pobytových zařízeních sociálních služeb*. Praha: GRADA Publishing a.s.
- MATOUŠEK, O. et. al. 2011. *Sociální služby*. Praha: Portál.
- MATOUŠEK, O. et. al. 2003. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál.
- MATUŠKA, F. 2008. Kontrola jako nástroj zajištění kvality sociálních služeb. In: Sborník příspěvků závěrečné konference projektu Q Ostrava. Zvyšování kvality služeb na území statutárního města Ostravy. [online]. [6. 5. 2022]. Q Ostrava. Dostupné z: <https://www.qostrava.cz/img-data/ext-968.pdf>
- KLIMEŠOVÁ, O. 2018. *Metodický pokyn č. 2: Metodika úkonů pečovatelské služby Pastviny*.
- MORGAN, D. 2001. *Ohniskové skupiny jako metoda kvalitativního výzkumu*. Tišnov: Sdružení SCAN.
- MIOVSKÝ, M. 2006. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: GRADA Publishing a.s.
- MPSV. 2020. *Doporučený postup č. 5/2019, Jednání se zájemcem o sociální službu*. [online]. Praha: MPSV. [13. 6. 2022]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/Doporu%C4%8Den%C3%BD+postup+%C4%8D.+5++Jedn%C3%A1n%C3%AD+se+z%C3%A1jemcem+o+soci%C3%A1ln%C3%AD+slu%C5%BEbu.pdf/2d9d871b-61b5-c2f1-7369-12b8545ec3c6>

- MPSV. 2022. *Standardy kvality sociálních služeb*. [online]. Praha: MPSV. [15. 6. 2022]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/standardy-kvality-socialnich-sluzeb>
- NAVRÁTIL, P., JANEBOVÁ, R. 2010. *Reflexivita v posuzování životní situace klientek a klientů sociální práce*. Hradec Králové: Gaudeamus.
- NOVÁK, A. 2017. *Inovace je rozhodnutí: kompletní návod, jak dělat inovace nejen v byznysu: 12 praktických nástrojů, 40 příkladů z praxe*. Praha: GRADA Publishing a.s.
- PÖRTNER, M. 2009. *Na osobu zaměřený přístup v práci s lidmi s mentálním postižením a s klienty vyžadujícími trvalou péči*. Praha: Portál.
- POD ZEMSKOU BRANOU. [on-line], [19. 5. 2022] Dostupné z: <http://www.zemska-brana.cz/>
- REICHEL, J. 2009. *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*. Praha: GRADA Publishing a.s.
- RÝDL, K. 2003. *Inovace školských systémů*. Praha: ISV.
- TOMEK, G., VÁVROVÁ V. 2007. *Řízení výroby a nákupu*. Praha: GRADA Publishing a.s.
- VENGLÁŘOVÁ, M. 2007. *Problematické situace v péči o seniory: příručka pro zdravotnické a sociální pracovníky*. Praha: GRADA Publishing a.s.
- VEŘEJNÝ ZÁVAZEK. 2017. [on-line], [19. 5. 2022] Dostupné z: <https://www.zemska-brana.cz/dum-s-pecovatelskou-sluzbou>
- VYHLÁŠKA č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách
- VÝROST, J., SLAMĚNÍK, I., SOLLÁROVÁ, E. et. al. 2019. *Sociální psychologie: teorie, metody, aplikace*. Praha: GRADA Publishing a.s.
- ŠKŮREK, L. Jednatel Svazku obcí a měst Rozvoj regionu obcí Pod Zemskou branou. Rozhovor o fungování pečovatelské služby v Pastvinách v minulých letech. Pastviny 29. 6. 2022.
- ZÁKON č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

Seznam tabulek a obrázků

Tabulka č. 1 Standard kvality č. 3, str. 24

Tabulka č. 2 Standard kvality č. 5, str. 29

Tabulka č. 3 Účastnice Ohniskové skupiny pracovníc PS Pastviny, str. 51

Tabulka č. 4 Účastníci Ohniskové skupiny klientů PS Pastviny, str. 52

Obrázek č. 1 Maslowova pyramida potřeb, str. 32

Obrázek č. 2 Organizační struktura PS Pastviny, str. 34

Přílohy

Příloha A Informační materiál o konání diskuzní skupiny

Příloha B Ukázka transkripce a kódování diskuzní skupiny s pracovníci služby

Příloha C Ukázka transkripce a kódování diskuzní skupiny s klienty služby

Příloha A

Informační materiál o konání diskuzní skupiny

Mnohokrát Vám Děkuji za to, že jste se rozhodl/a zúčastnit se

Diskuzní skupiny,

která se uskuteční

16. srpna od 13:30 hodin ve společenské místnosti

Diskutovat se bude na témata:

„Jednání se zájemcem o službu“ a „Individuální plánování a průběh služby“

Připomínky a podněty k poskytování pečovatelské služby JSOU VÍTÁNY.

Těším se na viděnou,

Bc. Olga Klimešová, DiS.,

vedoucí a sociální pracovnice Pečovatelské služby Pastviny

Příloha B

Ukázka transkripce a kódování diskuzní skupiny s pracovníci služby

DC3 m
DC4 m

Fokusní skupina s pracovníky PS Pastviny

Nejdřív Vám chci moc poděkovat, že jste si na mě udělaly čas. Celou diskusi, která teď proběhne si budu nahrávat, samozřejmě až to budu někde prezentovat, bude to anonymní, nikde Vás nebudu jmenovat. Souhlasíte?

P2 – ano

P3 – ano

P1 – ano

Výstup z této diskuze mi pomůže při psaní mé diplomové práce, informace, které se tady dneska dozvím zapracuji do výzkumu. Ten výzkum se zaměřuje na standardy kvality č. 3 a 5. to znamená na jednání se zájemcem o službu a na individuální plánování. Chci se podívat na metodiky, projít je. Diskuzi povedu tím způsobem, že vždy řeknu otázku, nebo okruh, který chci probrat, jako kdybychom vedly rozhovor já Vám budu dávat otázky a Vy na ně budete odpovídat. Budu ráda, když o těch tématech budete diskutovat i mezi sebou, se mnou, a tak nějak všichni navzájem. Tahle diskuze se odborně nazývá Fokus group skupiny a je právě o tom, že moderátor, což jsem já řekne nějaké téma a účastníci, to jste VY mezi sebou na to téma diskutují, baví se a možná i společně najdou řešení a odpovědi na některé problémy, se kterými se potýkají. Rozumíte tomu, jak to myslím?

P2 – ano

P3 – ano

P1 – ano

Všechna témata se tedy budou vázat ke SQSS č. 3, což je jednání se zájemcem o službu a ke SQSS č. 5, což je Individuální plánování. Budeme postupně procházet metodiky k těmto SQ a k tomu Vám budu pokládat ty otázky. Cílem je zjistit, jak ty metodiky korespondují s praxí, co je potřeba změnit, jak se postavit k určitým problémovým oblastem, které tady máme atd.

Troufám si tvrdit, že jste tyhle dokumenty (Standardy kvality v sociálních službách, konkrétně zpracované pro PS Pastviny) nikdy nečetly, co?

P2 – co máš na mysli?

Standardy kvality, které tady máme vypracované, tady jsou v těchlech deskách na polici za mnou.

P3 – Možná na začátku, když jsi je tenkrát psala, že jsme to prolítli, ne?

P2 – no, ale to už je dlouho. Jinak by mě asi nenapadlo si je vzít a listovat si tím.

Tak lehce asi no, mluvily jsme o tom. Já bych to vzala bod po bodě, co tam je a chtěla bych od Vás slyšet, nebo ráda bych od Vás slyšela Vaše názory na to, jestli si myslíte, že je to v souladu s praxí, že jak je to napsaný, tak se to skutečně děje a

pokud máte pocit, že se to tak neděje, tak mi to řekněte a jako fakt se nebojte, ničeho, protože já to chci vědět, je to pro tu službu dobrý, když se to upraví tak, aby to prostě souhlasilo jo? A je to dobrý i pro ty klienty, že ten přístup k nim bude ok, já jsem tady něco napsala, ale v té praxi jste především VY, takže Vy víte, jak to chodí a co těm klientům vyhovuje, takže bych to pak upravila tak, aby to bylo třeba i kdyby přišel někdo další, tak aby věděl, jak se to tady děje a jak to tady funguje. Oni ty Standardy jsou sice hezká věc, ale jsou napsaný hrozně obecně a každá služba si je musí udělat podle sebe, přesně na míru a osobně si myslím, že zrovna u nás jako s touhle cílovou skupinou, kterou my tady máme tak je to takový na pováženou, jak je pojmut, protože tam je spousta takových věcí, který se úplně s těma klientama tady dělat nedají, nebo jako daly by ale myslím si, že o to úplně nestojí, ale k tomu se dostaneme.

Jako 1. bod tady mám zjistit, jak vnímáte strukturu celého tohoto pokynu „Jednání se zájemcem o službu“, takže to budu tak nějak postupně číst a vy mi řeknete nějaké své poznámky k tomu, pokud Vás něco napadne. Takže, když zavolá klient neboli první kontakt s klientem, nebo abych řekla tu otázku jak jí tady mám napsanou: Jak vnímáte postup při prvním kontaktu s klientem, který je daný v metodice? Je z Vašeho pohledu logický a srozumitelný?

Když chce péči zajistit někdo, kdo chce někomu pomoc, to znamená, když nezavolá klient, ale zavolá nějaký příbuzný, nebo případně nějaký soused – to se asi tady ještě nestalo, že? Že by volal soused.

Všichni – kývají hlavou, že ne

M – takže většinou jsou to buďto příbuzní, nebo přímo zájemce sám, tak jaký je postup, co mu říkáte?

P2 – tak nejdřív si domluvíme schůzku s ním, že jo, většinou a jede se, teda, když je to mimo barák, tak se jede k němu

P3 – zjistíme co vlastně..hmm jakou mají oni představu

Co chtějí vědět, jaké informace? Říkáte jim něco? Chtějí vědět ceny, nebo jaký služby poskytujeme a podobně, jak to probíhá ten telefon?

P3 – jako většinou sami, když třeba volaj, tak si sami chtějí sjednat tu schůzku, že se jako po telefonu moc neptají, jako to spíš bydlení, ale když se to týká služby, tak se zeptají jestli by jsme mohli přijet, že by potřebovali to a to

P3 – tak se domluvíme a tam oni nám už řeknou co je potřeba, dáme jim třeba letáček a domluvíme se, co všechno poskytujeme, co oni potřebují, čas, cena

P2 – taky informujeme tebe, že jo, když něco náhodou...

Stalo se někdy, že by Vám někdo řekl, že nemá internet, že si tam žádné info najít nemůže, že by přijeli sem a chtěli všechny papíry, brožurky a tak a informace, že by jste jim dali z ruky do ruky?

P3 – já bych řekla, že přes internet asi nijak ani moc nehledaj, nebo spíš už vědí od někoho, že to děláme

Od koho?

P3 – většinou třeba starostové, že se jich ptají, třeba kolikrát vím, že Lenky se ptali, když je to třeba někdo z Klášterce, nebo viděj, že třeba jezdíme, tak pak zatelefonuji

P2 – „oni většinou volaj a už tak nějak vědí, ty informace jim už někdo dal, že tady jsme, třeba nějakej známej, často nejdřív volaj na úřad a tam je přesměrujou na nás, to je hodně častý tohle“.



P3 – nebo přijeli, přijedou už rovnou sem, že si to třeba zjistěj a zeptaj se

Říkáte jim, když takhle zavolají, že úplně první krok, který potřebují udělat je, že musej mít žádost o zavedení služby? Je to všechno hezký, že si domluvíte schůzku, ale nejdřív by měli mít ten dokument Žádost o zavedení služby a na základě té žádosti teprve my by jsme tam měli jet a sjednávat všechny tyhle věci, to se asi moc neděje, že?

P2 – no to ne no..jak jsem říkala oni volají a ptají se na bydlení a to já jim říkám, že tady musej mít žádost

P1 – mě napadá, že pokud chtěj byt, tak aby se jim nejdříve nabídlo, že budeme jezdit k nim domů jim pomáhat, třeba je to nenapadne, že taková možnost je.

Ale já mluvím o službě

P2 – ale o službě ne, nebo jim k tomu dám ceník služeb

P3 – já jim říkám, že se musej spojit s Tebou a ty, že jim k tomu pak dáš víc informací a vše jim vysvětlíš, nebo řekneš postup dál

P2 – a nebo jim dáme ten ceník aby viděli co, co stojí a jak to vypadá

P3 – aby věděli no, třeba teď u těch XY říkám taky, tak tam pojedou a zjistíme vůbec co chtěj, jestli vůbec má smysl něco začít řešit, nebo ne a sama vidíš, jak to teď s nima je, pak říkám no, většinou pak dávám telefon na Tebe, ať se domluví s Tebou



No tak jak říkám, mělo by to být tak, že pokud chce někdo službu od nás, tak zavolá, nebo přijde a Vy mu řeknete všechno to, co jste si tady teď řekli, ale první ten kontakt by měl být na základě toho, že prostě už tady budu mít v ruce, jméno, adresu, jestli mají příspěvek na péči, co všechno mají, mně se to pak bude líp připravovat to jednání s ním, když bych tam pak jela a mám to v ruce, tak jako mám žádost o byt ,tak budu mít žádost o službu

P3 – tak nám ho prosím dej na plochu do našeho PC, ať ho máme po ruce, ať pak jdeme a vytiskneme to hned, třeba žádost o byt taky nikde nehledám a jdu rovnou do PC a vytisknu jí z PC pro mě je to rychlejší, než to hledat v deskách

P2 – no to já teda hrábnu do desek támhle ve skříní a ne do PC

Příloha C

Ukázka transkripce a kódování diskuzní skupiny s klienty služby

De1
Dc2
Dc3
Dc4

Takže, ještě jednou dobrý den. Znovu bych Vám chtěla poděkovat za to, že jste si našli čas a jste ochotni se této diskuzi zúčastnit. Abych Vám stručně popsala, jak to všechno bude probíhat. To co se tady za chvíli bude odehrávat, souvisí s mým studiem na VŠ. Dokončuji magisterské studium a píši diplomovou práci na téma standardů kvality v naší službě. Cílem práce je, se dozvědět, jestli pracovní postupy, které tady máme zavedené a písemně zpracované souhlasí s praxí, jestli se všechno dělá tak, jak je napsané v těch postupech. Výzkumná část této práce zahrnuje diskuzi s Vámi, klienty služby a jedna taková skupina již proběhla s pracovníci. Postupně budu klást otázky, nebo témata k diskuzi a byla bych ráda, kdybyste na ně reagovali. Úplně mi nejde o to, abyste byli struční, cílem té diskuze je, abyste se o tématu bavili i mezi sebou a řekněme vyměnili si zkušenosti, které s tím tématem máte. Rozumíte všemu?

Všichni kývají hlavou, že rozumí.

Ještě jen pár technických věcí, jak jsem Vám už minule říkala, celou tuto diskuzi budu nahrávat na diktafon, abych si jí pak mohla znovu poslechnout a přepsat, tím pádem budu mít teď čas na to, abych se plně věnovala diskuzi a nemusela si nic psát, to by jsme tady byli do zítřka asi, ne-li déle. Já si pak v těch přepsaných poznámkách vyzobu informace, které mi budou užitečné v té práci. Takže, kdo nesouhlasí s tím, nebo si to rozmyslel a nechce, abych ho nahrávala, toho bych poprosila o to, aby odešel a diskuzi se neúčastnil, protože bez té nahrávky by to pro mě bylo strašně složité. Rozhodně to není nic špatného, na nikoho nebudu našťvaná, naprosto to chápu.

Všichni zůstávají.

Dobře, děkuji Vám moc, můžeme tedy začít.

První okruh, o kterém s Vámi chci povídat, má za cíl Zjistit, jak Vy, jako klienti služby vnímáte praktickou realizaci metodického postupu, který souvisí s Jednáním zájemce o službu. Jak jste rozuměli informacím, které Vám byly předány, když jste se rozhodovali, jestli službu, resp. pomoc pečovatelek chcete, nebo ne. Rozuměli jste těm informacím, které Vám sociální pracovnice předávala? S některými jsem tímto procesem prošla už já, ale někteří ještě zažili v tomto ohledu jinou sociální pracovnici.

No to bude těžký, to už je hodně dávno tohle teda. Já tady bydlím už od začátku, já jsem první, kdo tady bydlel v tomhle baráku, už když to stavěli tak jsme se sem chodila koukat a s chlapama jsem si to domlouvala.

No jo prosimtě, tohle už jsem slyšel tisíckrát.

No tak paní X je na to zřejmě hrdá, že je první obyvatelkou tohoto baráku.

No to teda jsem.

No a pamatujete si, když Vám začaly pečovatelky pomáhat?

No tak ta pracovnice před Váma nám furt říkala, že nějaký služby mít musíme, takže já jsem si nechala tenkrát umejvat okna a uklízet, protože jsem všechno zvládala sama, ale když se to muselo, ve smlouvě o nájmu to bylo napsané, že je to podmínka a já jsem nechtěla, aby mě vystěhovali, že jo.

No tak to už teď samozřejmě neplatí. Nikdo Vás nenutí služby mít, však tady bydlí i lidi, kteří tady opravdu jen bydlí a žádné služby nemají. Někdo si vzpomínáte na to, když jsme za Vámi třeba já poprvé přišla a bavili jsme se o službách?

Jo já si to pamatuju, přišla jste, já jsem ještě nebyla ani pořádně zabydlená, bylo toho hodně, nový bydlení, noví lidé..." „...no abych pravdu řekla, já si z té první návštěvy prd pamatuju, protože jsem byla ze všeho ještě taková rozhozená, jen vím, že pak hned začaly chodit pečovatelky a pomáhat mi".

No a pamatujete si, že jsme Vám říkala nějaký informace o tom, jak ta služba funguje?

No moc ne, jako ono to tak nějak začalo, ty holky ke mně chodily, pak mi řekly, že mám ty služby zaplatit, tak jsme to zaplatila a od té doby to je furt stejný.

Já se pamatuju na to stěhování sem, to byla velká změna, ani jsem moc nechtěla, teď se mi tady líbí, už jsem se zabydla, ale tenkrát, oni jednoho krásného dne přišli a říkají mi, jestli bych nechtěla bydlet v Pastvinách, že tam se o mě dobře postarají, no tak jsem si to chvíli rozmyslela, no a pak jsem teda řekla, že jo, při tom se mi moc nechtělo teda musím říct, byla jsem doma zvyklá, bydlela jsem tam s manželem dokud žil a nedovedla jsem si to vůbec představit, že tam nebudu bydlet.

No to je pravda, taky jsem si to vlastně nevymyslel sám to stěhování, byl to nápad mládež, ale Pastviny znám. Teď je dobrá ta pomoc, cokoliv od pečovatelek chci, s tím mně pomůžou. Z toho začátku si pamatuju, že jste mi říkala něco o stížnostech a já jsem se smál, že tady ještě nebydlím ani tejdén a hned bych si měl stěžovat na něco.

Jo holky ty jsou zlatý.

Já teda musím říct, že doma jsem si musel dělat všechno sám, ale je pravda, že dokud jsem byl doma, tak naši taky jezdili víc, ale oni mají taky hodně práce, mají hypotéku, furt samý placení, tak se sem moc nedostanou už teď, ale jezděj, no, snažej se, ale taky jsem kolikrát rád, že už je konec návštěvy, všechny ty děcka vaní se furt rvou o něco, brečej, je to cirkus s něma někdy.

Mně se to teda líbí tady, jako v domečku mým to bylo moje, no, ale tady nemusím aspoň tahat dřeva na topení furt, jako dokud jsem byla doma v Helvíkovicích, tak jsem chodila pro dřeva celou zimu, vařila jsem, ale v zimě to bylo hrozný odhrnovat ten sníh furt, to už jsem moc nemohla pak, ještě ty polena furt tahat, záda mě z toho bolely, jsem ráda, že tady mi holky pomůžou, když potřebuju, ale snažím se si všechno dělat sama, to člověk musí, to bych se pak už nehlo.

Dobře, děkuji za odpovědi. Pamatujete si nějaký papíry, co jsem Vám dávala? Myslim tím o službě papíry, třeba ten ceník služeb, nebo vnitřní pravidla?

No něco asi jo, měl jsem si to přečíst se pamatuju, že něco jste mi dávala, ale já jsem to nečetl, četa to dcera a pak to vyprávěla. Jako mně to bylo asi tak nějak jedno, něco číst, stejně bych tomu rozuměl jako koza petrželi a ty pečovatelky pak mi to všechno řekli, když jsem chtěl něco vědět.

Já vím, že jste říkala, jaký služby můžu využít, ale ostatní si moc nevybavuju, bylo toho asi dost, taky jsem to úplně nestihala všechno sledovat, taky ty ceny tenkrát, jsem si říkala, že by to mohlo bejt levnější teda, když je to sociální služba.

Tauž je strašně dlouho tahle všechno.

No to jo, dyť já už si skoro ani nepamatuju, co jsem měla včera k obědu, natož tahle, co bylo už ani nevím kdy.

Těch papírů bylo dost, někde je mám schovaný možná ještě, já jsem si všechno nepamatovala, pak jsem se ptala děvčat, když ke mně chodily uklízet, jak to vlastně je.

Co vnitřní pravidla? To znamená provozní doba služby, placení služeb, účtování služeb, jako, že Vám ten čas účtujeme za ty minuty, co u Vás pečovatelky jsou, jak si vzpomínáte na tyhle informace?

Já ani moc ne teda.

Já nevím.

KLÍČEM VOST DILEMATA!!

No něco bych asi vylovila z paměti.... tak něco bylo jasné, že jo, třeba to, že o nás s nikým nesmíte mluvit, to doufám furt platí!

Samozřejmě, pro všechny pracovníce služby i pro třeba pana starostu, kterej sem za Vámi občas přijde na besedu.

Vzpomene si někdo z Vás na to, když jsem Vám vysvětlovala o povinnosti individuálního plánování a stanovení osobních cílů?

! Jo, to jsem vůbec nevěděla, co po mě chcete, jak jste říkala něco o těch cílech. Vůbec jsem to nechápala, říkal jsem si, co je to za blbost, já jsem nad tím pak do večera přemýšlela, jaký plánování a čeho vlastně. !

Já to nechápu moc dotud teda.

} DC2

Stejně se to asi moc neřeší, ne?

Řeší, to mi věřte, jen furt tak nějak nevím, jak to plánování uchopit, aby to vyhovovalo všem a nikoho to moc neovtravovalo, ale na tohle téma se ještě budeme bavit v rámci dalších otázek.

! Já vždycky říkám, copak já bych měla mít v mém věku za cíle, já už chci mít jen klid. !

Jo tak to je svatá pravda.

Jaký máte pocit z toho, když jsme všechny ty služby plánovali, když jsem za Vámi chodila, bavili jsme se co a jak, myslíte, že jsem dostatečně brala v potaz Vaše přání a nějaké očekávání od služby? Měli jste asi jistou představu o tom, jak by to mělo být, nebo jak by jste si to představovali všechno, bylo to z mé strany v pohodě?

Asi jo.

Tak já nějaký očekávání moc neměl, jen jsem dal na rady mládež, řekli mi, ať si nechám pomoc.

Co já chci, s tím mi holky pomáhou.

Služba ke z.
Soubor
Ty si musel
a kras

Tak jako já vlastně dohromady nic moc nepotřebuju, ale když jo, tak pečovatelky to udělají, když řeknu třeba v zimě já se prostě bojím na tom ledu, tak jsem ráda, že mi do toho obchodu ty děvčata skočeš, v létě si tam dojdou ale ta zima, a hlavně ten kopec co tady máme ke dvěřim, to se teda bojím.

Jo to je fakt, v zimě se na tam kopci taky bojím, měli by to od obce víc sypat.

No to mi povídej, vani nejáhiv pasypou celou vsi a pak teprve asi přijde řada na nás.

MIHO TEHA

~~Jo říkám to starostovi každou zimu a on jen krčí ramenama, a říká, že dělá, co může.~~

Když se vrátíme k těm službám, napadá mě myšlenka, jak jste si vlastně tu službu představovali, měli jste někdo už před tím nějakou zkušenost? !

Já jestli můžu, pro mě to byla španělská vesnice, hlavně když mi říkali, že budou ke mně domů chodit, a něco mi pomáhat, no to jsem si vůbec nedovedla představit, že ke mně někdo bude chodit domů a bude se mi hrabat ve věcech. SAKURON!

Hrabat ve věcech? To se nikdo nehrabe, ne?