Univerzita Hradec Králové

Filozofická fakulta

Bakalářská práce

2022 Tereza Hlaváčová

Univerzita Hradec Králové

Filozofická fakulta

Ústav sociální práce

Rodina seniora jako sekundární klient pobytové sociální služby a komunikace s ní

Bakalářská práce

Autor: Tereza Hlaváčová

Studijní program: B6731 / Sociální politika a sociální práce

Studijní obor: 6731R012 / Sociální práce

Forma studia: prezenční

Vedoucí práce: Mgr. et Mgr. Daniel Štěpánek, Ph.D.

Hradec Králové 2022

Univerzita Hradec Králové
Ústav sociální práce

Zadání bakalářské práce

Autor:	**Tereza Hlaváčová**
Studium:	U1810
Studijní program:	B6731 Sociální politika a sociální práce
Studijní obor:	Sociální práce
Název bakalářské práce:	**Rodina seniora jako sekundární klient pobytové sociální služby a komunikace s ní**
Název bakalářské práce AJ:	Senior family as a secondary client of residential social services and communication with her

Cíl, metody, literatura, předpoklady:

Bakalářská práce je zaměřena na aktuální problematiku komunikace rodiny jako sekundárního klienta seniora se sociální pobytovou službou. Bakalářská práce je rozdělena na část teoretickou a empirickou. V teoretické části je pozornost věnována především 3 hlavním kapitolám. První kapitola vymezuje proces stárnutí v návaznosti na rodinné vazby seniorů. Druhá kapitola se zabývá sociální službou jako péčí o seniora v domově pro seniory. V neposlední řadě třetí, zásadní kapitolou je vzájemná spolupráce rodiny klienta se sociální pobytovou službou domova pro seniory v kontextu celkového fungování života seniora v pobytové službě. Empirická část vychází z kvantitativní strategie, vzhledem k velkému množství dotazovaných respondentů. Zpracování kvantitativně získaných dat můžeme využít k efektivnějšímu rozhodování a přesnějšímu plánování řešení. Dotazníky jsou zaměřeny na interakci rodin klientů pobytové služby v rámci komunikace se sociální službou. Výsledkem je zakončení kvalitním návrhem budoucího řešení, jež bude výstupem práce. Klíčová slova: senior, rodina, klient, rodinné vazby, komunikace, sociální pobytová služba, domov pro seniory

HOLMEROVÁ, Iva. Průvodce vyšším věkem: manuál pro seniory a jejich pečovatele. Praha: Mladá fronta, 2014. Lékař a pacient. ISBN 978-80-204-3119-6. HROZENSKÁ, Martina a Dagmar DVOŘÁČKOVÁ. Sociální péče o seniory. Praha: Grada, 2013. ISBN 978-80-247-4139-0. KREJČÍŘOVÁ, Olga a Ivana TREZNEROVÁ. Sociální služby. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2013. ISBN 978-80-244-3692-0. MATOUŠEK, Oldřich, Pavla KODYMOVÁ a Jana KOLÁČKOVÁ, ed. Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi. Vyd. 2. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-818-0. MÁTEL, Andrej. Teorie sociální práce I: sociální práce jako profese, akademická disciplína a vědní obor. Praha: Grada Publishing, 2019. ISBN 978-80-271-2220-2. SUCHOMELOVÁ, Věra. Senioři a spiritualita: duchovní potřeby v každodenním životě. Praha: Návrat domů, [2016]. ISBN 978-80-7255-361-7.

Zadávající pracoviště:	Ústav sociální práce, Filozofická fakulta
Vedoucí práce:	Mgr. et Mgr. Daniel Štěpánek, Ph.D.
Oponent:	doc. JUDr. Olga Sovová, Ph.D.

Datum zadání závěrečné práce: 30.4.2020

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem tuto bakalářskou práci vypracovala pod vedením mého vedoucího práce Mgr. et Mgr. Daniela Štěpánka, Ph.D. samostatně a uvedla jsem všechny použité prameny a literaturu.

V Hradci Králové dne 20. 6. 2022 ……

Tereza Hlaváčová

Poděkování

Mé poděkování patří Mgr. et Mgr. Danielu Štěpánkovi, Ph.D., za odborné vedení a pomoc, při zpracování mé bakalářské práce. Děkuji za trpělivost, odborný dohled, věcné připomínky, metodické rady a vstřícnost při konzultacích, které mi byly stěžejní v průběhu zpracovávání. Dále bych ráda poděkovala Domovu U Biřičky za možnost vykonání výzkumného šetření a všem respondentům, kteří se účastnili mého výzkumného šetření.

Anotace

HLAVÁČOVÁ, Tereza. *Rodina seniora jako sekundární klient pobytové sociální služby a komunikace s ní*. Hradec Králové, Filozofická fakulta Univerzity Hradec Králové, Ústav sociální práce. 2022. 61 stran + 33 stran příloh. Bakalářská práce. Vedoucí práce: Mgr. et Mgr. Daniel Štěpánek, Ph.D.

Bakalářská práce je zaměřena na aktuální problematiku komunikace rodiny jako sekundárního klienta seniora se sociální pobytovou službou. Bakalářská práce je rozdělena na část teoretickou a empirickou. V teoretické části je pozornost věnována především třem hlavním kapitolám. První kapitola se zabývá vymezením procesu stárnutí v návaznosti na rodinné vazby seniorů. Druhá kapitola nám představí sociální službu jako péči o seniora v domově pro seniory. V neposlední řadě třetí zásadní kapitolou k sociální práci je vzájemná komunikace rodiny klienta se sociální pobytovou službou domova pro seniory v kontextu celkového fungování života seniora v pobytové službě.

Empirická část vychází z kvalitativní strategie, která se pro tuto problematiku jeví jako komplexnější a tvoří tak jednotlivé chronologické příběhy od přijetí klienta do služby až po její celkový průběh ve spolupráci s rodinou. Rozhovory jsou zaměřeny na vzájemnou interakci rodin klientů pobytové služby v rámci komunikace se sociální službou. Výsledkem práce je zhodnocení, či případný návrh budoucího řešení k zajištění efektivnější komunikace, jež bude výstupem práce.

Klíčová slova: senior, klient, rodinné vazby, komunikace, sociální pobytová služba, domov pro seniory

Annotation

HLAVÁČOVÁ, Tereza. *Senior family as a secondary client of residential social services and communication with her.* Hradec Králové, Faculty of Arts, University of Hradec Králové, Department of Social Work. 2022. 61 pages + 33 pages of appendices. Bachelor thesis. Leader: Mgr. and Mgr. Daniel Stepanek, Ph.D.

The bachelor's thesis is focused on current issues of family communication as a secondary client of a senior with a social residential service. The bachelor thesis is divided into theoretical and empirical part. In the theoretical part, attention is paid mainly to three main chapters. The first chapter deals with the definition of the aging process in relation to the family ties of seniors. The second chapter introduces us to social services as care for the elderly in a home for the elderly. Finally, the third essential chapter on social work is the mutual communication of the client's family with the social residential service of the home for the elderly in the context of the overall functioning of the senior's life in the residential service.

The empirical part is based on a qualitative strategy, which seems to be more complex for this issue and thus creates individual chronological stories from the client's admission to the service to its overall course in cooperation with the family. The interviews are focused on the mutual interaction of the families of the residential service clients within the communication with the social service. The result of the work is an evaluation or possible proposal of a future solution to ensure more effective communication, which will be the output of the work.

Keywords: senior, client, family ties, communication, social residential service, retirement home

Obsah

Úvod **11**

TEORETICKÁ ČÁST **14**

1 Stáří v současné společnosti **15**

1.1 Základní pojmy – stáří, gerontologie a geriatrie 15

1.1.1 Stáří 15

1.1.2 Gerontologie 16

1.1.3 Geriatrie 16

1.2 Senior a společnost 17

1.2.1 Potřeba jistoty sociální role a pozice ve společnosti 17

1.2.2 Potřeba identity a uznání vlastního „já“ sebou i druhými 18

1.3 Senior a rodinné vazby 19

1.3.1 Správně fungující rodina ve stáří 20

2 Péče o seniora v domově pro seniory **21**

2.1 Legislativa v sociální oblasti 21

2.2 Druhy péče a pomoci seniorům a jejich blízkým 22

2.2.1 Domovy pro seniory 23

2.2.2 Domovy se zvláštním režimem 24

2.3 Sociální práce se seniory v domově pro seniory 24

2.3.1 Činnosti sociální pracovníka v domově pro seniory 24

2.3.2 Potřeby seniorů 25

3 Rodina ve spolupráci se sociální pobytovou službou domova pro seniory **27**

3.1 Rodina jako klient sociální práce 28

3.2 Předpoklady pro pozitivní spolupráci s rodinou 28

3.2.1 Možnosti spolupráce s rodinou 29

3.3 Efektivní komunikace v sociální práci s rodinou 29

EMPIRICKÁ ČÁST **30**

4 Metodika výzkumu **31**

4.1 Formulace hlavního cíle a dílčích cílů výzkumného šetření 31

4.2 Transformace dílčích cílů do tazatelských otázek 32

4.3 Zdůvodnění zvolené výzkumné strategie 33
4.3.1 Kvalitativní výzkum 33
4.4 Charakteristika a zdůvodnění vybraného výzkumného souboru 34
4.5 Technika sběru dat 35
4.5.1 Polostrukturovaný rozhovor 35
4.6 Popis a organizace výzkumného šetření 37
4.7 Etika a možná rizika výzkumného šetření 39
5 Výzkumná část 40
5.1 Analýza a interpretace výsledků výzkumného šetření 40
5.2 Shrnutí empirické části 52
Závěr 55
Seznam použitých zdrojů 57
Seznam tabulek 60
Seznam příloh 61
Přílohy
Příloha 1: Maslowova pyramida lidských potřeb I
Příloha 2: Přepis rozhovoru s respondentem R1 II
Příloha 3: Přepis rozhovoru s respondentem R2 VI
Příloha 4: Přepis rozhovoru s respondentem R3 IX
Příloha 5: Přepis rozhovoru s respondentem R4 XI
Příloha 6: Přepis rozhovoru s respondentem R5 XIV
Příloha 7: Přepis rozhovoru s respondentem R6 XVII
Příloha 8: Přepis rozhovoru s respondentem R7 XX
Příloha 9: Přepis rozhovoru s respondentem R8 XXIII
Příloha 10: Přepis rozhovoru s respondentem R9 XXVI
Příloha 11: Přepis rozhovoru s respondentem R10 XXIX
Příloha 12: Informovaný souhlas k rozhovorům (pro zařízení) XXXII
Příloha 13: Informovaný souhlas k rozhovoru (pro respondenty) XXXIII

Seznam použitých zkratek s výkladem

APA – Etický kodex *„Etické zásady psychologů a kodex chování“*

apod. – a podobně

ČR – Česká republika

DC – dílčí cíl

DUB – Domov U Biřičky

např. – například

TO – tazatelská otázka

tzn. – to znamená

Úvod

Rodina seniora v návaznosti na pobytovou sociální službu a vzájemnou komunikaci není zrovna běžným tématem, o kterém by se ustavičně diskutovalo. O to víc mě láká rozvést tuto problematiku a připustit si důležitost této myšlenky.

Rodina, nejdůležitější sociální skupina v životě každého z nás. Ač si to možná ani neuvědomujeme, podvědomě může ovlivnit naší fyzickou i dušení pohodu. Rodina je důležitou součástí jak v dětství, tak v průběhu života až do pozdního věku. Každý jí ale může přisuzovat jiné hodnoty. Pravděpodobně se však shodneme na tom, že to jsou lidé, kteří by nám měli být na blízku, když je potřebujeme. Jsou to ti, co nám pomohou, co nás dokážou podpořit. Otočme list a představme si, že jednoho dne dospějeme do věku, kdy budeme žít sami, budeme mít zdravotní problémy natolik velké, že se nebudeme moct starat se sami o sebe. Rodina na to nemusí stačit a bude zapotřebí zajistit i jiné alternativy péče a pomoci. Je více než důležité, aby se rodina i v takto obtížných situacích semkla a dodávala maximální oporu člověku, o kterého má být postaráno, ať už v jeho přirozeném prostředí nebo již v konkrétním zařízení pro seniory. Rodina uživatelů pobytové sociální služby by měla být v každém zařízení vnímána jako důležitá součást jejich života. Pro jejich spokojený život v zařízeních je proto nezbytná psychická a fyzická podpora rodiny a přátel.

Ve své bakalářské práci jsem se rozhodla zabývat rodinou seniora jako sekundárním klientem pobytové sociální služby a komunikací s ní. Téma jsem si zvolila, jelikož se jedná o cílovou skupinu, která je mi v mém dosavadním životě nejbližší a se kterou bych v budoucnu dokázala pracovat. Můj výzkumný a odborný záměr realizuji v Domově U Biřičky v Hradci Králové. Záměrně se specializuji na toto zařízení, jelikož jsem zde měla možnost v předchozích letech prvního ročníku studia absolvovat praxe, které mi umožnily navázat hlubší vztah s touto cílovou skupinou. Zkušeností s Domovem U Biřičky mám nespočet. Jedním z klientů byla také má prababička, můj dědeček, strýc a vím, že o ně bylo dobře postaráno. Předcházelo tomu, ale i to, že jako rodina jsme byli v maximálním kontaktu a víme, že obě strany udělaly vše pro to, aby se tam moji příbuzní cítili co nejlépe. Mým záměrem je a bylo, abych téma, které si vyberu, bylo prospěšné nejen mně, dalším čtenářům, ale případně i již zmíněnému zařízení. Oslovila jsem tedy paní ředitelku Domova U Biřičky paní Ing. Danielu Luskovou, MPA. Paní ředitelka byla velmi vstřícná a navrhla mi právě toto téma, které

by Domovu U Biřičky bylo k užitku. Vzala jsem tedy téma za své a snažila se vytěžit maximum.

Hlavním cílem mé bakalářské práce je zjistit, jak probíhá komunikace s rodinou a jaké jsou aktuální cesty vzájemné komunikace v Domově U Biřičky (dále jen DUB).

Z mého cíle plyne dalších pět dílčích cílů:

1. Zjistit, z jakých zdrojů se rodině dostal do povědomí DUB.
2. Zjistit, jakým způsobem probíhal první kontakt rodiny a pracovníka DUB.
3. Zjistit, jakým způsobem DUB rodinám poskytuje informace.
4. Zjistit, jestli se vyskytují nějaké překážky v rámci komunikace prostřednictvím sociálních a mobilních sítí (na straně rodiny).
5. Zjistit, jak by si rodiny přály být informovány o chodu DUB a jejich blízkých.

V rámci odborného výzkumu je využívána kvalitativní výzkumná strategie a technika polostrukturovaného rozhovoru. Kvalitativní výzkum se jeví pro tuto problematiku jako komplexní řešení. Tvoří tak jednotlivé chronologické příběhy od přijetí klienta do služby až po její celkový průběh ve spolupráci s rodinou jako sekundárním klientem.

Bakalářská práce je rozdělena na část teoretickou a empirickou. Teoretická část je rozpracována do třech hlavních kapitol, které jsou dále děleny na jednotlivé podkapitoly. První kapitola se zaměřuje na stáří v současné společnosti, která dále vymezuje základní pojmy, jako je stáří v závislosti na gerontologii a geriatrii. Podkapitoly dále navazují tématem postavení seniora ve společnosti a důležitosti rodinných vazeb, které jsou v tomto ohledu na téma nezbytné. Druhá kapitola věnuje pozornost péči o seniora v domově pro seniory. V této kapitole nalezneme legislativní zakotvení v sociální oblasti a druhy péče a pomoci seniorům a jejich blízkým. V neposlední řadě má v této kapitole zastoupení sociální práce se seniory v již zmíněném domově pro seniory, kde jsou tématem činnosti sociálního pracovníka v domově pro seniory a potřeby seniorů. Poslední klíčovou kapitolou je rodina ve spolupráci se sociální pobytovou službou domova pro seniory, kde se více teoreticky přibližuje k návaznosti na empirický výzkum. Tyto kapitoly se týkají především komunikace mezi zařízením a rodinou. Jsou zde probírána témata rodiny jako klienta sociální práce, předpoklady pro pozitivní spolupráci s rodinou včetně možností jejich spolupráce a efektivní komunikace s rodinou v sociální práci.

V empirické části je vymezen již zmiňovaný hlavní výzkumný cíl a jeho dílčí výzkumné cíle. Tyto cíle jsou spolu s tazatelskými otázkami zaznamenány do transformační tabulky na základě, které jsou vedeny polostrukturované rozhovory s rodinami klientů. Dále je v této části popsáno odůvodnění zvolené výzkumné strategie v návaznosti na kvalitativní výzkum, charakteristika vybraného výzkumného vzorku a technika sběru informací. Práce obsahuje popis a organizaci výzkumného šetření a možná etická rizika výzkumného šetření. V závěrečné části empirického výzkumu je provedena analýza získaných dat ve vztahu k jednotlivě stanoveným dílčím cílům a celkové shrnutí výzkumného šetření spolu se závěrem celé práce.

Výsledky empirické části budou zdrojem informací o vzájemné interakci, komunikaci, informačních a komunikačních technologií pobytové sociální služby DUB na úrovni s rodinami klientů. Budou sloužit ale i jako plnohodnotné informace pro případné zájemce o službu.

TEORETICKÁ ČÁST

1 Stáří v současné společnosti

„Každý stárne. I ten, kdo si myslí, že se ho stáří netýká, se pomalu a jistě blíží k obávané hranici, kdy „oficiálně" začíná stáří." (Haškovcová, 2010, str. 9)

Společenský fenomén stáří je hodně skloňovaným a diskutabilním aspektem našeho bytí. Stáří se převážně v minulých letech spojovalo s cennými zkušenostmi starších lidí, pokorou, úctou a vzájemným respektem k nim. Společenský pohled na tuto část života nebyl založen na negativních stereotypech vůči lidem, kteří již nejsou v pokročilém věku ekonomicky aktivní. V minulosti byli senioři vnímáni jako břemena nebo naopak ctěni a váženi pro jejich dlouhou životní cestu plnou zkušeností k nezaplacení. Představy o nemocných a slabých seniorech jsou tak částečně pryč. Dnešním trendem je naopak plně aktivní senior plný sil s možnostmi udržet se co nejdéle duševně i fyzicky v kondici naší střední generace. To může být ale někdy problém, jelikož dnešní pozice seniora ve společnosti má spíše sestupnou tendenci. Proto potřebujeme dostat do popředí to, aby i lidé ve vyšším věku měli plnohodnotné zastupitelné místo na úkor toho, že již došli do nejzazšího bodu svého života. (Suchomelová, 2016)

„Mezigenerační nevraživost by tím nepochybně stoupla. Opak je pravdou. Ze stáří je třeba čerpat. Je třeba znát nejen zákonitosti procesu stárnutí pro lepší chápání života v mládí, ale dokonce spojení mladé generace a generace seniorů je v mnohém velice dobře fungující model soužití, ze kterého mohou obě strany docela solidně profitovat." (Holmerová, a další, 2014, str. 17)

Fenomén stáří je ve společnosti něco, jako náš odkaz. Nemůžeme ho chápat bez ohledu na kontext celého života a jednotlivých etap jako je dětství, období puberty a dospívání a dospělost jako taková, všechny etapy života ovlivňují kvalitu našeho stáří. (Sak & Kolesárová, 2012)

1.1 Základní pojmy – stáří, gerontologie a geriatrie

1.1.1 Stáří

Stáří je pozdní a přirozenou součástí lidského života. Jedná se o proces, při kterém individuálně dochází k fyzickým i psychickým změnám. Tyto změny závisí na četném množství aspektů, které rychlost a nástup stáří podmiňují. Souvisí s tím především

zdravotní stav člověka a jeho životní styl, interakce okolí a prostředí, ve kterém žije, vlivy psychické, ekonomické, sociální apod. Všechny tyto jevy mají určitou vzájemnost a rozpornost, díky čemuž se obtížně definuje nástup stáří, jeho věková hranice a další klasifikování. (Kalvach, a další, 2004)

Nejpřesnější a oficiální určení druhé poloviny života je definováno podle Světové zdravotnické organizace, která střední a vyšší věk života dělí následovně:

1. období středního nebo též zralého věku (45–59 let),
2. období raného stáří, staršího věku (60–74 let),
3. období vlastního stáří, pokročilého vysokého věku (75–89 let),
4. období dlouhověkosti (90 let a výše).

Je však nezbytně nutné si uvědomit, že každý stárne rozdílnou rychlostí. Jak se říká, věk je pouze číslo. Nejdůležitější však je, jak a na kolik se člověk doopravdy cítí. (Haškovcová, 2010)

1.1.2 Gerontologie

Gerontologii můžeme chápat jako vědu o problematice stáří a stárnutí. Laicky řečeno jde o souhrn poznatků o životě starých lidí ve stáří. Označení oboru pochází z řeckého ger*ón* (gerontos), v překladu starý člověk, stařec. Obor je zaměřen výhradně na zkvalitňování života starých lidí a jejich specifické potřeby nutné ke kvalitnímu životu. Pojem gerontologie poprvé použil Ilja Iljič Mečnikov, imunolog a nositel Nobelovy ceny. Termín pravděpodobně poprvé použil v roce 1903 v eseji *„Étude sur la nature humaine“*. Gerontologii dále dělíme do třech hlavních okruhů, na gerontologii experimentální, gerontologii sociální a gerontologii klinickou. (Kalvach, a další, 2004)

1.1.3 Geriatrie

Obdobně jako gerontologie je oblast medicíny geriatrie odvozena od řeckého (gerón = starý člověk a iatreia = léčení). Jde tak o specializační obor, který vychází z vnitřního lékařství, zastupující především obory neurologie, psychiatrie a fyzioterapie. Geriatrii lze pojmout jako synonymum klinické gerontologie. Dotýká se tak celé škály seniorských problémů přes funkční a zdravotní stav ve stáří, léčení, prevenci až po souvislosti sociálních chorob. (Kalvach, a další, 2004)

V Čechách se prolíná nejen lékařský zájem, ale také sociální péče. V naší geriatrii je významnou osobností především Josef Hamerník. V roce 1843 deklamoval na lékařské fakultě v Praze, kde jeho typickými praktikami byly, kromě přednášení, také názorné demonstrace u lůžek pacientů. Byl to vůbec jeden z prvních projevů v této problematice vůbec. Zásluha patří také profesoru R. Eiseltovi, který založil prvotní geriatrické pracoviště na světě pro univerzitní účely a je tímto považován za otce naší klinické geriatrie. (Haškovcová, 2010)

1.2 Senior a společnost

„Každý stárnoucí a starší člověk je členem společenství. Společnost má přijímat stáří jako přirozenou realitu a starší subpopulaci jako svou neoddělitelnou součást.“ (Hrozenská & Dvořáčková, 2013, str. 45)

Sak a Kolesárová (2012) uvádí, že by období stáří mělo představovat situaci, kdy člověk sklízí plody své práce a užívá si tak zaslouženého odpočinku. Tento názor zastává většina české populace – jak střední generace, tak i senioři. Je to jeden z úsudků, na kterém se tak shodnou obě generace s největším podílem lidí. Toto smýšlení se však dostává do rozporu se současnou důchodovou reformou, kdy se neustále posouvá hranice horního věku odchodu do důchodu. Máme tedy stále zvětšující se procento starších lidí, v přepočtu na nízké důchody, i přes to, že tito lidé celý život nepřetržitě a poctivě pracovali. Tato problematika může vést v krajních případech i k bezdomovectví či psychickým problémům v zátěžových situacích, v mimořádných případech může vést i k sebevraždám. Všechny tyto problémy vznikají v důsledku nízkých příjmů. V situaci, kdy senior nemá uložené životní úspory navíc, nemusí mu samostatný důchod postačit na zabezpečení životních podmínek, jako je bydlení, lékařská péče, zajištění základních lidských potřeb apod. Proto se změny v důchodovém systému nejvíce dotýkají seniorů. Senioři jsou nejcitlivější skupinou, která pociťuje změny v naší společenské ekonomické situaci. (Sak & Kolesárová, 2012)

1.2.1 Potřeba jistoty sociální role a pozice ve společnosti

Bez ohledu na individuálnost každého z nás je zaručené, že každý člověk má potřebu mít na určitém místě své postavení. To znamená, že potřebuje někam patřit. Mít zastání a roli v našem přirozenějším prostředí. To znamená v rodině, v našem pracovním

prostředí a celkově ve společnosti. S přibývajícím věkem se lidé setkávají se změnami a ztrátami, se kterými se nemusí lehce ztotožňovat a zvykat si na ně. Půjdeme-li od nám nejbližší sociální skupiny, což je zpravidla rodina, může nastat situace, kdy se ocitneme v roli otce, či matky. Náš potomek se v určitém věku osamostatní, vyletí z hnízda. Tady můžeme vnímat ztrátu, kdy dítě odejde z domu. V bolestivějším případě se může jednat o rozvod rodičů, nemoc v rodině či smrt partnera nebo blízkého příbuzného. Ztrátou pro nás bude potýkání se s osaměním a samotou. Další změnou pro nás bude nová pracovní pozice, kdy ztráta může znamenat změnu navyklých pracovních činností a ztrátu kolektivu z přechozího zaměstnaní. V pokročilejším věku může být jednou ze změn odchod do důchodu, kde hlavní změnou pro takového člověka bude určitě sociální izolovanost. Můžeme řešit i otázku bydlení. Senior může odejít do domova pro seniory. Ztratí tím soukromí a vlastní domov, na který byl zvyklý oproti tomu, kde a jak žil ještě před tím, než se tam dostal. Starší lidé se budou potýkat se snížením fyzických sil, což je nepříjemná změna, která způsobí nesoběstačnost a následnou závislost na druhých lidech. (Klevetová & Dlabalová, 2008)

1.2.2 Potřeba identity a uznání vlastního „já“ sebou i druhými

Všechny životní ztráty zmíněné v předchozí kapitole a sociální omezení dokážou částečně pozměnit pochopení toho, co zásadně dokáže změnit vlastní životní obraz ve stáří. Mezi hlavní dvě ztráty patří ztráta autonomie a ztráta kontroly nad svým životem. Z toho vyplývá, že pro každého člověka by mělo být prioritou moci rozhodovat o tom, co chce, případně nechce, a mít tak svůj život ve svých rukou. (Klevetová & Dlabalová, 2008)

S tím úzce souvisí zátěžová situace, kdy člověk odjede do důchodu a nastává bod zlomu. Člověk to nemusí ihned unést a upadá do pocitů méněcennosti s nálepkou „důchodce“, i taková situace může vyústit ve zhoršení psychiky. Mnoho lidí se tak ubírá opačným směrem, ke vzpomínkám. Vypráví, co ve svém dosavadním životě prožili, a to je žene kupředu. Potřeba seberealizace je tímto naplňována. Seberealizace se také ukotvuje ve vlastních věcech, kdy si můžeme rozhodovat o čemkoliv chceme. Máme míru svobody a určitou soběstačnost. I tyto aspekty mohou časem upadat, a to dostává seniory do dalšího stresujícího období. Důležité je i uznání od lidí, které má člověk kolem sebe, dává mu to pocit důležitosti. Je dobré mít určitou roli ve společnosti a být v kontaktu s lidmi, kteří nám připomínají hodnoty našeho života. (Hauke, 2014)

1.3 Senior a rodinné vazby

Na proměny života seniorů jsme poukázali již v předchozí kapitole vlivem společnosti. Pokračující fází jsou proměny života v rodinném společenství. Životní styl seniora ovlivňuje primárně rodina. Hlavním motivem je péče rodiny i těch z okolí. Senior, tak jako každý jiný člověk, má své určité návyky. Je zvyklý být doma, být sám, případně se svým partnerem, a užívat si pohody a klidu. Primárně je tím myšleno zázemí. Místo, kde je senior doma, kde prožil velkou část svého života, kde se cítí bezpečně a je to jeho útočiště. Problém nastává tehdy, kdy přijdou události nejčastěji vlivem omezené soběstačnosti a závislosti na druhých. Senior tak potřebuje pomoc druhých. Na prvním místě by měla být rodina seniora. Tato situace však vyžaduje obrovské břímě, může to být dosti komplikované a náročné. Někdy tato volba postarat se není zcela tak úplně možná. Rodina by se měla točit kolem třech hlavních pilířů, zda chtějí, umí a mohou tak svému seniorovi zajistit a poskytnout částečnou, anebo zdravotním stavem vyžadující komplexní péči. (Haškovcová, 2010)

„Uvážíme-li, že v České republice žije 105 tisíc lidí trpících demencí a „jen" 25 tisíc z nich je v ústavní péči, pak se o 80 tisíc (!!!) těchto nemocných starají rodiny." (Haškovcová, 2010, str. 294)

V naší společnosti se dodnes traduje způsob poskytování pomoci a potřeb svým seniorům. To znamená, že se společnost snaží dojít k tomu, aby se dospělé děti svých rodičů, v tomto případě seniorů, v plné míře postaraly o příbuzného. Samozřejmě jen ve výjimečných případech je jen všechno růžové, i tady mohou nastat dost velké komplikace. Přestože rodinné vazby mohou být na jakkoliv vysoké úrovni, okolnosti tomu nemusí vůbec nahrávat. Pokud by se jednalo o komplexní poskytnutí domácí péče, hlavním faktorem řešení je nastěhovat si seniora k sobě domů. Nejlepším řešením je dvougenerační byt nebo dům. To ale není standart. Mnoho lidí takovou možnost nemá, případně na to nemusí senior přistoupit. Nechce být na obtíž a narušit tak chod domácnosti. Někdy jen pro tuto situaci bezhlavě přistoupí na přechod do ústavní péče. Tímto rozhodnutím mohou děti svých rodičů nést pocity úlevy, ale i zahanbení a lítosti, že se jim situace nepodařila vyřešit objektivně pro obě strany. V tomto ohledu nejde jen o bydlení, péče o seniora je velmi psychicky i fyzicky náročné. Čelit rozhodnutí, že se o svého rodiče či prarodiče chci postarat, umím postarat a můžu postarat, musí být více než stoprocentní. (Haškovcová, 2010)

1.3.1 Správně fungující rodina ve stáří

V předchozí kapitole Haškovcová (1990) uvádí tři nejčastější předpoklady k plnohodnotné péči o seniory: *moci pečovat* (vyrovnat se s touto situaci, mít zajištěné podmínky k tomu, abych na něco takového mohl přistoupit), *chtít pečovat* (být motivován tím udělat pro seniora, co nejvíce jen to bude možné a zajistit mu tak i nadále plnohodnotný život) a *umět pečovat* (zajímat se, vzdělávat se znát vše potřebné pro komplexní zabezpečení jeho péče). Tyto faktory jsou orientační především pro nás, abychom si sami uvědomili, zda to, co uděláme nebo chceme udělat, je v souladu s našimi možnostmi. Senior by měl mít oporu v rodině. I přes to má společnost důležitou úlohu poskytnout pomoc rodinám a navýšit kapacity sociálních služeb, aby příbuzným s péčí o seniory pomohly. (Klevetová & Dlabalová, 2008)

2 Péče o seniora v domově pro seniory

V širším pojetí můžeme vnímat sociální službu pro seniory jako komplexnost a provázanost se zajištěním péče. Důraz se klade na zajištění nezbytně nutných životních podmínek ke spokojenému stáří. Jaké je ale prioritní nastavení těchto podmínek? Cíle pobytových sociálních zařízení pro seniory musí být založeny na principu zachování lidské důstojnosti. Pomoc seniorům a péče o ně musí záviset a být kompatibilní s jejich potřebami. Musí zahrnovat aktivní působení a motivaci, která se bude ubírat tak, aby nekolísala směrem dolů a neprohlubovala tak problém spojený se sociálním začleňováním. Důležité je, aby pomoc a péče neuváděla klienty do stavu nepříznivých situací. (Hrozenská & Dvořáčková, 2013)

„Služba obsahuje poskytnutí ubytování a stravy, pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu, pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, sociálně terapeutické činnosti, aktivizační činnosti, pomoc při uplatňování práce a oprávněných zájmů.“[1]

2.1 Legislativa v sociální oblasti

Před rokem 1989 byl systém sociální péče přepracován a bylo možné tvrdit, že byl dostupný pro všechny, kteří sociální péči potřebovali zajistit. Vznik systému měl svá pro a proti. Byla zajištěna aktuálně maximální možná péče, avšak i přes to, že nebyla respektována a dodržována veškerá práva uživatelů např. právo o zachování lidské důstojnosti, svoboda pohybu, omezování, izolovanost apod. Na základě toho zákon o sociálních službách přinesl zásadní změnu založenou na již zmíněných aspektech spolu s principem dobrovolnosti, individuálním přístupem, rovnoprávností a začleňování se do společnosti jejich přirozeného prostředí. (Čámský, Sembdner, & Krutilová, 2011)

Péče o seniory a jejich zabezpečování v rámci sociálních služeb upravuje zákon č. 108/2006 Sb. Zákon nabyl účinnosti od 1. 1. 2007. Hlavní úpravou je poskytnutí pomoci a zajištění péče fyzickým osobám, které se trvale ocitly v nepříznivé sociální situaci. Hlavní zásadou tohoto ustanovení je poskytování základního sociálního

[1] Sociální služby. *Ministerstvo práce a sociálních věcí* [online]. MPSV [cit.2022-01-11]. Dostupné z: https://www.mpsv.cz/socialni-sluzby-1

poradenství pro všechny, bezplatně a se zachováním lidské důstojnosti. Tento zákon upravuje také příspěvek na péči, na který má nárok každá osoba za dodržení určitých předepsaných podmínek. V paragrafu 7 je uvedeno, že tento příspěvek se vztahuje pouze na osoby, které jsou svou nepříznivou sociální situací závislé na pomoci jiné fyzické osoby. Stát tímto zajišťuje alternativní formy pomoci při zajišťování těchto potřeb. Tyto náklady jsou hrazeny ze státního rozpočtu. Příspěvek se pak zpracovává a přezkoumává na krajské pobočce Úřadu sociální práce, kde se rozhoduje i o výši příspěvku. (Zákon č. 108/2006 Sb., 2006)

Posuzování stupně závislosti je vázáno na přezkoumání, jak člověk dokáže zvládat deset předurčených základních životních potřeb. Hodnocenými potřebami jsou: mobilita, orientace, komunikace, stravování, oblékaní a obouvání, tělesná hygiena, výkon fyziologické potřeby, péče o zdraví, osobní aktivity a péče o domácnost (v případě osoby pod 18 let se péče o domácnost nepřezkoumává).

Příspěvek pro osobu starší 18 let za kalendářní měsíc tak činí:

I. stupeň (lehká závislost) – 880 Kč,
II. stupeň (středně těžká závislost – 4 400 Kč,
III. stupeň (těžká závislost) – 12 800 Kč,
IV. stupeň (úplná závislost) – 19 200 Kč (Ministerstvo práce a sociálních věcí).

Stěžejním zákonem je tedy zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. Tento zákon však není jediný. Za tímto pomyslným mezníkem stojí další řada právních předpisů, zákonných a právních norem, které jsou nezbytné pro realizaci a poskytování dalších sociálních služeb. Zásadou a povinností všech poskytovatelů sociálních služeb je dbát na dodržování stanovených podmínek. (Malíková, 2011)

2.2 Druhy péče a pomoci seniorům a jejich blízkým

V současném českém systému zdravotní a sociální péče o seniory nalezneme tři typy sociálních služeb poskytujících pomoc. Pomoc ambulantních sociálních služeb, terénních a sociálních služeb pobytových. Hlavním úkolem je snaha sociálních pracovníků v konkrétních sociálních službách udržet či navrátit životní styl seniora do jeho komfortní zóny. Volba vhodného druhu sociální služby závisí na tom, jak je

člověk schopný se o sebe sám, bez pomoci druhých, postarat. Stále zde platí velký přínos ze strany rodiny, která má při zapojení do péče roli nenahraditelného zdroje. (Holmerová, a další, 2014)

V případě, kdy je člověk soběstačný alespoň z poloviny, můžeme uvažovat o jedné z dříve jmenovaných forem poskytnutí pomoci, jedná se o terénní sociální služby. Jak již bylo zmíněno výše, pracovníci terénních sociálních služeb přicházejí na pomoc klientům do jejich prostředí, kde je jim poskytnuta maximální podpora, pomoc a zajištění základních životních potřeb, aby mohli co nejdéle setrvat doma, v přirozeném prostředí. V rámci terénních služeb může rodina seniora využít pečovatelskou službu, centrum denních služeb, osobní asistenci apod. Pokud to již zdravotní stav neumožňuje, je na místě uvažovat o konstruktivnějším řešení. V takových případech se jedná o rezidenční (pobytové) sociální služby, které klientovi zajistí komplexní celodenní péči, kterou již potřebují. Jde o domovy pro seniory, kromě nich také v ČR existují i domovy se zvláštním režimem. (Holmerová, a další, 2014)

2.2.1 Domovy pro seniory

Domovy pro seniory *„představují klasickou o formu institucionální péče o seniory nabízející trvalé ubytování a široké spektrum služeb od péče o domácnost klienta, přes nejrůznější programy aktivit až po náročnou ošetřovatelskou péči o těžce zdravotně postižené seniory a hospicovou péči o umírající.“* (Matoušek, Kodymová, & Koláčková, 2010, str. 179)

Domovy pro seniory se začlenily do kontextu sociálních služeb roku 2006, přijetím zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb. Domovy pro seniory mají úlohu zdravotně-sociální péče na dlouhodobé úrovni. Mají zvyšovat kvalitu života seniora. Dále je důležité podporovat soběstačnost a celkovou fyzickou a duševní pohodu. Pokud se člověk rozhodne pro tuto formu bydlení, nemusí to být jen z důvodu zhoršení jeho zdravotního stavu, ale i pro nedostačující životní situaci jako je osamělost, nevyhovující zacházení aktuální služby, vysoké stáří bez zdravotních problémů apod. Tím se dostáváme přímo k definici. Domovy pro seniory jsou formy náhradního bydlení seniorů, kteří z jakéhokoli důvodu nechtějí, anebo v jejich tíživé situaci nemohou, žít v jejich přirozeném prostředí své komunity. Senioři si tak vybírají vhodnou alternativu dostupného bydlení vzhledem ke svým specifickým potřebám. (Matoušek, 2013)

2.2.2 Domovy se zvláštním režimem

V tomto zákoně o sociálních službách č. 108/2006 Sb., je mimo jiné definováno i zařízení pro osoby, které mají sníženou soběstačnost z důvodu chronického duševního onemocnění a osobám se stařeckou, Alzheimerovou demencí a ostatními typy demence. Klientům se tu zajišťuje zvýšený dohled a bezpečné prostředí. Tito lidé potřebují nepřetržitou pomoc a péči v závislosti jiné fyzické osoby. Jedná se tak o domovy se zvláštním režimem. (Matoušek, 2013)

2.3 Sociální práce se seniory v domově pro seniory

V domovech pro seniory vnímáme sociální práci jako jednu z nejdůležitějších činností. Skrze sociální práci se poskytuje přímá pomoc seniorům, která zkvalitňuje jejich pobyt a výhledovou budoucnost v pobytovém sociálním zařízení. V posledních letech je stále více prosazována sociální forma pomoci nad zdravotnickou. Nemůžeme ale říct, že se zanedbává, to nikoliv. Spíše se sociální složka čím dál více zdokonaluje a snaží se tak o stejnou rovinu jako funkce zdravotnická právě v těchto institucích. Klade se větší důraz na zajišťování bydlení a celkové podpory fungování seniora v zařízení. Sociální práce zahrnuje široký výčet služeb od samotné péče o klienta v rámci jeho domácnosti přes různé aktivizační služby, až po zajišťování jeho potřeb a dalších sociálních záležitostí. Někdy se tak může zdát, že sociální pracovník má převážně administrativní funkci, což znamená, že vyplácí důchody a stará se tak spíše o formální věci v rámci života svých klientů. To ale nemusí platit vždy, sociální pracovník může být také komplexní pracovník. Poskytuje pak plnou podporu, pomoc i v rámci komunikace a duševní péče, pokud mu to situace dovoluje. (Matoušek , Kodymová, & Koláčková, 2010)

2.3.1 Činnosti sociální pracovníka v domově pro seniory

Pokud se budeme hlouběji zajímat o činnosti, které poskytuje sociální pracovník v domově pro seniory, dostaneme obrovský výčet aktivit, které zajišťuje. Obecně řečeno je důležité, aby si vybudoval zdravé postavení v pracovním týmu mezi sociálními a zdravotnickými pracovníky. Tyto dvě pozice spolu musí jít ruku v ruce a korespondovat tak se všemi náležitostmi péče o klienta. (Matoušek, Kodymová, & Koláčková, 2010)

„Osobnost sociálního pracovníka se neobejde bez komunikačních schopností a bez hlubokého vztahu k lidem. Obzvláště se zmiňuje empatie a sociální cítění.“ (Mátel, 2019, str. 27)

Nicméně kvalifikační požadavky pro výkon pracovníka v sociálních službách jsou následující.

Sociální pracovník musí mít nejlépe úspěšně ukončené vyšší odborné vzdělání se zaměřením na sociální práci či obdobné zaměření v rámci sociálních činností, jako je například sociálně – právní činnost, sociální pedagogika apod., nebo ukončené vysokoškolské vzdělání s minimálním titulem Bc., také v oboru sociální práce. Dalším předpokladem pro výkon sociální práce je, jak je již zmíněno, odborná (kvalifikační) a zdravotní způsobilost doprovázená bezúhonností. Sociální pracovník by se tak v pracovním životě měl nadále vzdělávat, navštěvovat kurzy pro seberozvoj a sledovat aktuální změny v sociálních oblastech. (Malíková, 2011)

Práce sociálního pracovníka je náročná a je potřeba si udržet psychické a duševní zdraví jako prevenci vzniku syndromu vyhoření. Je zapotřebí umět si efektivně si rozplánovat práci, redukovat ty podněty, které je možno vyloučit a nevytvářet si tak stresující situace, kdy by pracoval pod tlakem. Důležité je přispívat k dalšímu seberozvoji a vzdělávání se, které ho bude motivovat ke kvalitnější práci. Dále můžeme využívat prostředky, které nám napomohou k lepší sebekontrole, tou je například supervize. (Haškovcová , 2012)

2.3.2 Potřeby seniorů

Hollisová in Matoušek (1970) uvádí definování potřeby klienta jako rozpor mezi ním a další osobou či předmět, který mu zajistí běžný koncept sociálního fungování. Pokud tento rozpor nastane, klient postrádá určitý stupeň pohody a jeho přirozený komfort k dosažení spokojenosti. Potřeby mohou vycházet buď z nedostatečné schopnosti jednotlivce se adaptovat na různé situace, anebo z jeho nepříznivé sociální či zdravotní situace. (Matoušek, 2013)

V seniorském věku dochází k přehodnocování důležitosti potřeb, které se s věkem mění. Nejznámější hierarchií potřeb je teorie Abrahama Maslowa. Zkoumal a zabýval se lidskými potřebami, na jejichž základě vytvořil „pyramidu potřeb“. Pyramidu rozčlenil

vzestupně na jednotlivé úrovně od důležitosti a provázanosti uspokojování těchto potřeb až po potřebu seberealizace, která je na úplném vrcholu.

1. Základní tělesné a fyziologické potřeby
2. Potřeba bezpečí a jistoty
3. Potřeba lásky, přijetí a spolupatřičnosti
4. Potřeba uznání a úcty
5. Potřeba seberealizace

Grafické zpracování pyramidy potřeb (viz Příloha 1). Toto posloupné uspořádání značí prioritní seřazení potřeb a provázanost mezi nimi. Ideálně vycházíme od spodní hranice potřeb, které uspokojujeme za účelem postoupit k těm dalším. (Malíková, 2011)

Ovlivňování potřeb je v tomto věku zapříčiněno dle Malíkové (2011) okolnostmi, jako jsou nemoci a příčina jejich vzniku, typ osobnosti, vztahy ve společnosti a vývojové stádium člověka. Malíková zpracovala svou modifikovanou Maslowovou hierarchii potřeb, která je rozpracovaná do více podrobnějších úrovní v období stáří. Hierarchizace se opírá o základy pyramidy Maslowa, nicméně je více do detailu upřesněna.

1. Biologické a fyziologické potřeby (příjem jídla a tekutin, odpočinek, dostatečný pohyb, nepřítomnost bolesti, potřeba vyprazdňování a sexuální potřeby).
2. Potřeba bezpečí a jistoty (stabilní ochrana a důvěra).
3. Sounáležitost a láska (určitá sociální integrace a potřeba být milován a mít rád).
4. Sebeúcta a uznání (potřeba sebepřijetí, respekt ze strany okolí a oceňování druhými).
5. Potřeba objevovat, orientovat se a poznávat (tzv. kognitivní funkce).
6. Potřeba estetiky, úprava sama sebe, příjemné prostředí.
7. Seberealizace a najití smyslu života a svého bytí (Chaloupková, 2013).

3 Rodina ve spolupráci se sociální pobytovou službou domova pro seniory

Pohledů na rodinu skrze definice a vymezení je nespočet. Nicméně na rodinu můžeme nahlížet jako na sociální skupinu, která má nějaký společný původ, jsou zavázáni právním vztahem, například manželstvím. Rodina se vyznačuje typickými rolemi, které se naplňují v průběhu celého života. Vyznačuje se vzájemnou podporou a členové se často identifikují jako jedna velká sociální skupina. (Smutková, 2007)

Při poskytování sociálních služeb, jak již z názvu vyplývá, se nespolupracuje pouze s klientem. Sekundárním klientem sociální služby je rodina. Rodina představuje pro sociální pracovníky obrovský zdroj informací, tedy pokud je rodina v kontaktu s klientem a mají dobré a zdravé vztahy. Tato rovina může pro mnohé situace a sociální pracovníky znamenat i problémové komunikační bariéry. Lidé jsou různí, a ne všichni spolupracují tak, jak by se sociálním pracovníkům líbilo. Mnohé rodiny mají tendenci vstupovat a zasahovat do samotné péče o klienta. Vědomě i nevědomě mohou měnit jejich tužby bez ohledu na přání svého seniora. Často si tak neuvědomují, že se musí naplňovat především klientovy potřeby a očekávání. (Hauke, 2014)

Takové situace rozděluje Hauke (2014) do následujících pěti bodů:

1. Rodina stoprocentně rozhoduje za klienta.
2. Pracovník sociálních služeb je viděn očima a cítí se jako „služka“.
3. Rodina nemá úctu k pracovníkovi a neváží si jeho práce.
4. Rodina vyvíjí nátlak na pracovníky ohledně pravidelného podávání informací.
5. Rodina, která nespolupracuje a spolupráci odmítá.

V opačném případě pozitivních vazeb je pro sociální pracovníky prioritou být s rodinou seniora v kontaktu. Rodina musí být obeznámena s tím, co od služby může a nemůže očekávat, jaké mantinely v pobytové službě jsou a jak fungují, aby nedocházelo ke zbytečným sporům rodina – sociální pracovník. Pravidelný kontakt nepřispívá pouze klientovi, ale také funguje jako podpora rodiny, která se podílí na jeho péči. (Hauke & kolektiv, 2017)

3.1 Rodina jako klient sociální práce

V dnešní době se s prací s rodinou setkává, dá se říct, téměř každý sociální pracovník. Bylo zjištěno, že interakce mezi jednotlivcem v těžké životní situaci a rodinou zapříčiní účinnější vliv na zvládání jednotlivých těžkostí klientů. Je považováno za důležité, aby rodinná terapie byla v souladu s předmětem sociální práce. Jde tedy o kompatibilitu mezi rodinou a sociálními pracovníky. Jedná se o obnovu sociálního fungování, podporu klienta a udržování rovin v rámci jeho prostředí a jeho požadavků. Rodinu vnímáme jako jedinečný subjekt, nelze tak stereotypně předpokládat jednotlivé znaky, které by vedly k jednotnému řešení ve všech možných případech. Musí se postupovat individuálně vstříc všem možným rozdílným znakům na úkor dalším závěrům. (Smutková, 2007)

3.2 Předpoklady pro pozitivní spolupráci s rodinou

Takové předpoklady by se daly ukotvit ve větším výčtu toho, za jakých podmínek se udržují zdravé vztahy na úrovni spolupráce pobytového zařízení – rodina. Nicméně Hauke (2014) zmiňuje tři základní předpoklady pro spolupráci s rodinou. Tím jsou v prvé řadě dobré vztahy v rovině klient a rodina. Pokud nemá klient s rodinou dobré vztahy, nemůžeme tak očekávat velký zájem ze strany rodiny o možnosti spolupráce. Dalším důležitým bodem je, zda dá sám klient souhlas zařízení o možnosti poskytnutí informací rodině, případně další spolupráci s rodinou. Tento fakt je celkem podstatný, pokud klient souhlas nedá, nemůže tak zařízení poskytnout o klientovi jakékoliv informace. Tento souhlas se zjišťuje při nástupu a tvorbě individuálního plánu. Souhlas lze kdykoliv změnit. Posledním předpokladem pro spolupráci je princip o zachování pracovníkovy neutrality ve vztahu klient – rodina. Pracovník nezasahuje do jejich vztahu, jeho snaha spočívá v tom být pouze koordinátorem pro jednu i druhou stranu. (Hauke, 2014)

„Pro terapeuta je také užitečné zjistit, zda komunikace mezi členy rodiny probíhá v dostatečné míře, nebo zda má rodina problém s nezbytným informováním všech členů.“ (Barker, 2012, str. 74)

3.2.1 Možnosti spolupráce s rodinou

Hlavním středobodem zájmu sociálních pracovníků v péči o jejich klienty je zapojit rodiny do spolupráce. Rodina má mnohdy pásku přes oči, nevidí, a zaměňuje tak to, co by vůbec nemusela. Často si myslí, že při péči o jejich seniora mohou spíše ublížit než pomoci. V opačném případě v léčebném režimu rodina také nemusí úplně dodržovat to, co potřeba je. Nicméně zapojení rodiny je významným aspektem toho, jak cíleně působit na duševní a fyzický stav seniora. Sociální pracovník by si měl vyhradit čas na seznámení blízkých členů rodiny s klientovým individuálním plánem péče a vytyčit si tak, jakou roli v něm hraje právě rodina. (Klevetová & Dlabalová, 2008)

Rodina by měla být přítomna u tvorby individuálního plánu péče o jejich seniora. Pracovník tak informuje a je povinen seznámit rodinu s tím, jaký plán bude vytvořen. Tím tak motivuje k následné spolupráci právě při tvorbě tohoto plánu a dalších biografických listů. Tento krok umožňuje lépe porozumět tomu, jak bude vše probíhat. Všechny tyto materiály podporují integraci rodiny do péče a následné další spoluúčasti při tvorbě individuálních plánů péče. Rodina je hlavním atributem pro všelijaké možné zdroje a přísun informací, které pobytové zařízení potřebuje znát. Je to velice specifická věc, která je základem pro tu nejlépe zvolenou péči. (Procházková, 2014)

3.3 Efektivní komunikace v sociální práci s rodinou

Prioritním nástrojem sociálního pracovníka ke zkvalitnění jeho služeb je komunikace. Komunikace má velký podíl na zprostředkovávání sociální práce a sociální intervence. Komunikační procesy s rodinou vychází ze systemického přístupu, které kladou důraz na tvoření vazeb mezi jednotlivými členy rodiny. Pojem efektivní komunikace můžeme chápat jako jasné sdělování toho, co je vnímáno jako důležité a podstatné. Spočívá to také v tom, že sociální pracovník nezahlcuje rodinu nepodstatnými informacemi, které nemají hlubší význam k hlavním podstatám cílené komunikace. Zásadou je také umět klást vhodné otázky, umět naslouchat a být ochoten poskytnout zpětné vazby za účelem zkvalitnění komunikace. (Thelenová, 2013)

EMPIRICKÁ ČÁST

4 Metodika výzkumu

V této části mé bakalářské práce se budu věnovat formulaci hlavního a dílčích výzkumných cílů, které budou přeneseny do tzv. transformační tabulky. Pomocí tabulky převedu dílčí výzkumné cíle do tazatelských otázek pro polostrukturované rozhovory kvalitativního výzkumu. Zdůvodním zvolenou výzkumnou strategii, rozeberu samostatnou metodu výzkumu, techniku sběru informací, výzkumný soubor a popíšu průběh organizace celého výzkumu. V neposlední řadě se budu věnovat etice a možným rizikům, která se mohla během výzkumné činnosti vyskytnout.

4.1 Formulace hlavního cíle a dílčích cílů výzkumného šetření

Hlavním cílem výzkumného šetření bakalářské práce bylo zjistit, jak probíhá komunikace s rodinou a jaké jsou aktuální cesty vzájemné komunikace v Domově U Biřičky (dále jen DUB).

Hlavního cíle bylo dosaženo prostřednictvím dílčích výzkumných cílů, které byly sestaveny tak, aby mohla být tato problematika zkoumána. Pro konkrétnější stanovení hlavního cíle jsem tento cíl rozdělila do několika dílčích výzkumných cílů.

Dílčí cíle:

DC1: Zjistit, z jakých zdrojů se rodině dostal do povědomí DUB.

DC2: Zjistit, jakým způsobem probíhal první kontakt rodiny a pracovníka DUB.

DC3: Zjistit, jakým způsobem DUB rodinám poskytuje informace.

DC4: Zjistit, jestli se vyskytují nějaké překážky v rámci komunikace prostřednictvím sociálních a mobilních sítí (na straně rodiny).

DC5: Zjistit, jak by si rodiny přály být informovány o chodu DUB a jejich blízkých.

4.2 Transformace dílčích cílů do tazatelských otázek

Tabulka 1: Transformační tabulka

Hlavní výzkumný cíl	Dílčí cíle (DC)	Výzkumná technika	Tazatelské otázky (TO)
Zjistit, jak probíhá komunikace s rodinou a jaké jsou aktuální cesty vzájemné komunikace v Domově U Biřičky.	DC1: Zjistit, z jakých zdrojů se rodině dostal do povědomí DUB.	Polostrukturovaný rozhovor	**TO1:** Odkud jste se o DUB dozvěděli?
			TO2: Využili jste i některé další zdroje (např.: sociální sítě, recenze od druhých lidí apod.) k větší informovanosti a ověření Vašich původních zdrojů?
			TO3: Co pro Vás bylo rozhodující, že jste si vybrali právě DUB?
	DC2: Zjistit, jakým způsobem probíhal první kontakt rodiny a pracovníka DUB.	Polostrukturovaný rozhovor	**TO4:** Jaký dojem na Vás udělalo první setkání se sociálním pracovníkem DUB?
			TO5: Poskytnul Vám pracovník při osobním setkání dostatečné a srozumitelné informace při přijímání vašeho blízkého do DUB?
			TO6: Pokud jste od DUB dostali nějakou knižní formu obecných informací (brožura, prospekt, průvodce apod.), jsou dané informace v knižní podobě z Vašeho pohledu dostačující, popř. jakou další formu informování byste preferoval/a?
	DC3: Zjistit, jakým způsobem DUB rodinám poskytuje informace.	Polostrukturovaný rozhovor	**TO7:** Jaké možnosti komunikace s Vámi DUB sdílí?
			TO8: Které z těchto možností preferujete?
			TO9: Co Vám naopak přijde zbytečné?
			TO10: Jakou cestou kontaktujete v případě potřeby DUB vy?
	DC4: Zjistit, jestli se vyskytují nějaké překážky v rámci komunikace prostřednictvím sociálních a mobilních sítí (na straně rodiny).	Polostrukturovaný rozhovor	**TO11:** Máte pravidelný přístup k internetu a sociálním sítím?
			TO12: Máte sociální síť Facebook? DUB spravuje i facebookové stránky, máte k nim přístup?
			TO13: Dostáváte raději informace přes sociální sítě, mobilní sítě, anebo raději upřednostňujete osobní kontakt přímo se sociálním pracovníkem?
	DC5: Zjistit, jak by si rodiny přály být informovány o chodu DUB a jejich blízkých.	Polostrukturovaný rozhovor	**TO14:** Kdybyste si mohli vybrat prioritně pouze jeden způsob informování, který by to byl? A proč?
			TO15: Je ještě nějaký způsob, který byste rádi uvítali a DUB ho nenabízí?

Zdroj: Vlastní zpracování

4.3 Zdůvodnění zvolené výzkumné strategie

Ve své bakalářské práci jsem se rozhodla zaměřit, v rámci tématu rodiny jako sekundárního klienta pobytové sociální služby a komunikaci s ní v Domově U Biřičky, na kvalitativní výzkumnou strategii. Po pečlivém prostudování odborné literatury týkající se daného tématu, jeho konzultování s vedoucím bakalářské práce a pracovnicí sociálního útvaru a vzdělávání DUB, jsem se rozhodla zvolit právě tento typ výzkumu. Kvalitativní výzkum jsem považovala za nejvhodnější a nejvíce přínosný pro otázky týkající se právě této problematiky v DUB. Výzkumnou strategii jsem zvolila pro komplexnější a širší záběr toho, co by mělo být výsledkem práce. Vzhledem k velkému množství dotazovaných respondentů, jsem nevolila cestu kvantitativní strategie, i přes to, že bych díky této strategii mohla dojít k efektivnějším a přesnějším výsledkům. Upřednostnila jsem tedy spíše mluvené slovo nad statistickými údaji. Zvolenou strategií chci dosáhnout chronologického příběhu rodin, díky nimž výzkum bude mít objektivnější stránku toho, jak se rodiny opravdu s touto problematikou ztotožňují.

4.3.1 Kvalitativní výzkum

Kvalitativní výzkum se očima některých metodologů může zdát na jednu stranu jako doplnění výzkumných strategií již zmiňovaného kvalitativního výzkumu, na druhou stranu jako úplný opak dosavadního smýšlení. Jiní ji tedy chápou jako výzkumnou pozici postavenou na vědě, která má zapříčiněný vztah na přírodovědných základech. Postupem času se kvalitativní výzkum stal rovnocenným vůči vědám dalším, a tak v sociálních vědách dostal své místo. I díky tomu tedy neexistuje jeden konkrétní způsob, jakým kvalitativní výzkum provádět. (Hendl, 2012)

Kvalitativním přístupem chápeme nespočet odlišných přístupů, jak cíleně hledat a najít porozumění zkoumaného daného sociálního problému. Jeho odlišnost však není pouze v tom, že nepracuje s měřitelnými znaky. Skrze tento přístup nacházíme určité konkrétní jevy v jejich pravém prostředí a utváří se v něm tak jeho obraz v co možná nejkomplexnějším záběru, i s jeho dalšími podobami ve vztahu k dalším zkoumaným prvkům. (Reichel, 2009)

Z hlediska psychologických věd přístup kvalitativní strategie chápeme jako principy prosazující jedinečnost, neopakující se situace, aspekty kontextuálnosti a procesuálnosti, spolu s dynamikou, na jejichž základě pracujeme s reflexivní povahou psychologického

zkoumání jakékoliv typu. Kvalitativní metody využíváme především k analýze, interpretaci a popisu vnitřního a vnějšího světa při zkoumání psychologických fenoménů. (Miovský, 2006)

Analýza a intepretace dat u kvalitativního výzkumu nepředstavuje složení skládanky do tvaru, který by mohl výzkumník nějakým způsobem předpokládat. Jde o konstrukci obrazu v průběhu sběru jednotlivých částí, u kterého výzkumník získává siluetu a pomyslné kontury zkoumaného. Výzkumník na bázi získávání dat vytváří záznamy o tom, co pozoroval a snaží se komplexně zabrat to, co by mohlo výsledky zkvalitnit. (Hendl, 2012)

4.4 Charakteristika a zdůvodnění vybraného výzkumného souboru

Pro zpracování výzkumného šetření bakalářské práce byla zvolena výzkumná metoda polostrukturovaných rozhovorů, které byly zaměřeny na rodiny klientů DUB, jejímž účelem bylo zjistit, jak probíhá komunikace s rodinou a jaké jsou aktuální cesty vzájemné komunikace v DUB. Počet respondentů byl adekvátně stanoven na pět až šest, nicméně byla možnost vést rozhovor s více rodinami, tudíž se počet respondentů rozšířil na deset. Deset respondentů je optimální počet k tomu, abychom byli schopni zodpovědět všechny položené otázky a získat tak co nejširší záběr v počtu získaných informací.

Protože je pro můj výzkumný a odborný zájem klíčové hodnocení pouze již zmíněné skupiny, mohl být výběr respondentů zcela náhodný. Jediným hlavním kritériem byla ochota oslovených rodin klientů v rámci výzkumu spolupracovat. Nejedlo se tak o úplný výběr, ale o výběr náhodný. Nebylo zpravidla možné se dotázat všech rodin klientů DUB, pro velkou časovou náročnost a množství rodin by tento případný záměr odpovídal spíše dotazníkovému šetření kvantitativní strategie. Vybralo se tak pouze pár rodin, které byly ochotny se na výzkumu podílet a přispět tak k případné změně úrovně komunikace DUB a rodiny jako sekundárního klienta pobytové sociální služby.

Z důvodu možného odlišného vnímání komunikačních a informačních technologií dnešní doby jsem u respondentů uvedla příbuzenský vztah ke klientovi a místo bydliště. Tyto dva faktory nemusí zcela ovlivňovat pohled na zajištění optimální komunikace, ale mohou tak pomoci lépe vystihnout potřeby jednotlivých rodin.

„Nejde tedy o to, jaká je struktura zkoumaného vzorku z hlediska reprezentativity relevantní základní populaci, ale o to, zda se podařilo vybrat reprezentanty těch, kdo se pohybují ve zkoumaném poli a disponují věděním problému, jenž je předmětem výzkumného zájmu, který je reflexivně postupně zpřesňován.“ (Šanderová, Šmídová, & a kolektiv, 2009, str. 11)

Tabulka 2: Charakteristika respondentů

Označení respondenta	Příbuzenský vztah ke klientovi	Místo bydliště (město)
Rodina 1 (R1)	dcera	Benešov (Středočeský kraj)
Rodina 2 (R2)	dcera	Hradec Králové
Rodina 3 (R3)	dcera	Hradec Králové
Rodina 4 (R4)	dcera	Hradec Králové
Rodina 5 (R5)	dcera s vnučkou	Hradec Králové
Rodina 6 (R6)	dcera	Hradec Králové
Rodina 7 (R7)	manžel	Hradec Králové
Rodina 8 (R8)	dcera	Třebechovice pod Orebem
Rodina 9 (R9)	syn se snachou	Hradec Králové
Rodina 10 (R10)	dcera	Hradec Králové

Zdroj: Vlastní zpracování

4.5 Technika sběru dat

4.5.1 Polostrukturovaný rozhovor

„Rozhovor je jedna z nejpoužívanějších metod sběru dat v kvalitativním výzkumu. Patří mezi jeden ze způsobu dotazování. Slouží k získání informací o životě dotazovaného, k vyjádření jeho vlastních názorů, zkušeností a hodnot k popsání jeho chápání světa.“ (Dušková & Šafaříková, 2015, str. 55)

Polostrukturovaný rozhovor, dále nazývaný rozhovor pomocí návodu a rozhovor částečně řízený, má podstatu v již připraveném souboru otázek, které nejsou striktně ukotveny v pořadí jejích pokládání. Ve výsledku může tazatel u tohoto typu rozhovoru částečně pozměnit formulace pokládaných otázek, je ale důležité, aby byly zodpovězeny všechny. Aplikačních variant, jak vést polostrukturovaný rozhovor, je několik, u některých se může tazatel doptávat na doplňující otázky, u jiných má tazatel o to více volnosti. Polostrukturovaný rozhovor v zásadě zkoumá výhody a minimalizuje počet vzniklých nevýhod. Tato varianta polostrukturovaného rozhovoru je, dá se říct,

optimální formou, jak data získávat a je tedy často používaná. Tento typ rozhovoru, na rozdíl od rozhovoru volného, by měl probíhat na již předem domluveném místě. (Reichel, 2009)

Dle Hendla (2016) poznáme přívětivě vedený rozhovor tak, že by měl tazatel v komunikaci s respondentem cítit rovnocenný vztah a naopak, nesmí tu být cítit z žádné strany nadřazenost. Tazatel by si měl správně říct a informovat respondenta, proč jsou pro někoho právě tyto otázky důležité a jakou váhu ve výzkumu ponesou. Tato fakta musí být tazateli jasná – proč se zrovna ptá na to, nač se ptá. To, ale nemusí být zcela jasné opačné straně – respondentovi. Je třeba si uvědomit, že tazatel otázky sám konstruoval a ví, jaký účel by měla otázka splňovat. Respondent je ale s největší pravděpodobností slyší prvně, a nemusí být tak vždy jasné, co tím chtěl autor říct. Všechny tyto aspekty se opírají o vzájemnou důvěru v průběhu rozhovoru. Zpětná vazba k zodpovězení dané otázky může účastníka rozhovoru motivovat ke sdělení dalších potřebných informací. Hendl (2016) dále uvádí, že v rámci rozhovoru se pohybujeme ve dvou rovinách. První postoj je směřovaný na respondenta a druhý na samotný obsah sdělení. Návaznost těchto dvou aspektů musíme řídit v neutrálním bodě, abychom příliš neovlivnili jeden nebo druhý přístup. Musí jít o vzájemnou souhru, tím je myšleno, že tazatel by měl svým nezaujatým chováním udržovat dotazovaného v motivovaném rozhovoru, aniž by tím ovlivňoval průběh a obsah sdělení, ať už dotazovaný odpovídá na položené otázky kladně či záporně. (Hendl, 2016)

Tato technika sběru dat, se mi zdála nejvíce vhodná a přínosná pro tento typ výzkumu. Metodu polostrukturovaného rozhovoru jsem považovala za nejvhodnější možnou variantu k navázání důvěry vůči respondentům. Tento typ částečně řízeného rozhovoru vede k hlubší otevřenosti jejich výpovědí. Ponechala jsem tak především otevřenou konverzaci a možnost prohloubení diskuse o daném tématu. Rozhovor nemusí mít nikterak citlivý obsah, proto chci touto výzkumnou metodou navodit důvěryhodný vztah ukotvený motivací. Díky ní zkoumanou oblast rozeberu tak, aby mělo výzkumné šetření ty nejoptimálnější výsledky.

4.6 Popis a organizace výzkumného šetření

Před začátkem samotné realizace výzkumného šetření jsem se potřebovala důkladně seznámit s literaturou, která byla napsaná o samotném chodu zařízení DUB. Zaměřila jsem se na všechny dostupné knižní i online zdroje s ním spojené. Z praktického hlediska to bylo stěžejní po celou dobu realizace výzkumného šetření. Bylo nezbytně nutné vědět nejen o možnostech efektivní komunikace s rodinou, ale i o celkovém fungování a chodu DUB. Považuji to za klíčové právě proto, abych byla schopna v rámci interakce s rodinami reagovat na případné rozvíjení a prohlubování další diskuse.

Abych mohla provádět výzkumné a odborné šetření v DUB, požádala jsem paní ředitelku a pověřené pracovníky o možnost a informovaný souhlas k rozhovorům v rámci vykonávání výzkumného šetření. Pověřené sociální pracovnici jsem představila téma a výzkumný záměr své bakalářské práce a její hlavní výzkumný cíl. Na tomto základě mi paní sociální pracovnice pomohla zprostředkovat komunikaci s vybranými rodinami, které byly ochotny účastnit se mého výzkumného šetření.

Prvním krokem k realizaci mého výzkumu bylo vytvoření transformační tabulky, kde jsem si stanovila dílčí výzkumné cíle a zformulovala tak z těchto dílčích cílů tazatelské otázky potřebné k polostrukturovanému rozhovoru s rodinami klientů DUB. Otázky jsem se snažila sestavovat tak, aby byly pro respondenty snadno uchopitelné, nekomplikované a jednoznačné pro jejich zodpovězení. Sociální pracovnice DUB mi byla po celou dobu zajišťování a provádění výzkumného šetření nápomocna a otevřena jakémukoliv projednání případných nejasností.

Samotná organizace probíhala především mezi mnou a paní sociální pracovnicí, kdy jsme si vždy stanovily, v kolik hodin, kdy a kde schůzka s rodinou proběhne. S rodinami probíhaly různě dlouhé rozhovory v řádu od několika desítek minut až po dobu hodiny a půl. Scházeli jsme se ve společných prostorách DUB, na pokojích klientů a v prostoru chodeb, kde má domov tzv. „retrokoutky“ připomínající obývací pokoje 50. až 70. let. Využili jsme tak dobu návštěv ve spojitosti s realizací rozhovorů.

Rozhovor probíhal tak, že jsem rodinám dala podepsat informovaný souhlas, s nímž došlo k uskutečnění rozhovoru, pořízení zvukového záznamu a následné použití informací z tohoto rozhovoru pro účely vypracování bakalářské práce. Vzor tohoto

souhlasu pro respondenty je k nahlédnutí v přílohách práce (příloha č.13). Rodinám jsem vysvětlila účel rozhovoru, který se opírá o zpracování bakalářské práce, kterou jsem jim v krátkosti představila. Kladla jsem důraz na naprostou anonymitu poskytnutých informací, dobrovolnost a možnost neodpovídat, pokud by jim některá z otázek nepřišla vhodná. V rozhovoru však nebyl nikterak citlivý obsah, který by se mohl respondentů nějak dotknout, nikdo tak nenechal nezodpovězenou otázku. Naopak, rodiny byly velice komunikativní a chtěly mě obohatit o co nejvíce informací a svých zkušeností s domovem. Rodiny svým postojem a optimistickým naladěním chtěly probrat mnohem více, a tak dále rozhovor probíhal volnou diskusí o všem, co zrovna v tu chvíli chtěly řešit.

Všechny rozhovory jsem ihned po jejich skončení doslovně přepisovala. Ačkoliv jsem měla přes telefon kvalitní zvukový záznam, bylo lepší přepisovat rozhovory průběžně hned pár hodin po jejich skončení, kdy má ještě člověk živě v paměti celý kontext rozhovoru. Samotný přepis zabral hodně času a pokaždé to bylo to jinak náročné. V úplné většině měly rodiny větší tendence se rozpovídat a odbočit od požadované odpovědi, nicméně jsem nechtěla takové konverzace ukončovat, k otázkám jsme se vraceli. Někdo byl naopak stručnější a vyloženě se držel struktury rozhovoru. Dost často se stávalo, že respondent uchopil otázku dosti komplexně a byl schopný zodpovědět nevědomky dopředu například tři otázky najednou. Toto se stávalo ve velkém množství případů vzhledem k podobnosti pokládaných otázek. Dalšími a dalšími rozhovory jsem získávala jistotu v kladení tazatelských otázek a v celkovém průběhu, jak rozhovor vést. Na některé dny jsem měla naplánované i tři rozhovory za sebou, musela jsem řídit rozhovor tak, abych dokázala pracovat s časem a dodržela časový harmonogram pro konkrétní rodiny.

Zaznamenané odpovědi respondentů jsou doslovné citace, které jsem se snažila s maximální přesností přepsat tak, jak byly řečené. Rodiny klientů měly velké tendence mluvit spisovně a nepoužívat žádné nespisovné výrazy či případné hanlivé a vulgární výrazy. Nicméně jako malé mínus u těchto přepisů vnímám to, že i když je přepis doslovný, nejde srovnat s mluveným slovem. Nemůžeme zaznamenat, jakým tónem respondent odpověděl, jak na nás působila celková neverbální komunikace doprovázená mimikou, gestikou apod. S rodinami jsme se hodně nasmáli a využívali nespočet jazykových prostředků, např. určité typy nadsázky, ironii a sarkasmus, které jsou nějak řečeny, ale myšleny jsou jinak. Toto pak doprovodně s prožitkem zaznamenat zcela

nelze. Člověk, který rozhovor čte, by měl brát rozhovor s mírnou rezervou, něco mohlo být bráno jako úsměvné.

4.7 Etika a možná rizika výzkumného šetření

„Etické otázky hrají ve společenskovědním výzkumu důležitou roli. Existují různé standardy a doporučení, které vymezují etická pravidla aplikovatelná ve výzkumu (např. APA standardy, APA 1994).“ (Hendl, 2016, str. 157)

Tyto etické zásady a hlavní etická pravidla se tedy vztahují jak na výzkumníky jako takové, tak i na zkoumané respondenty. Vzájemná interakce je založena na principu dobrovolnosti. Respondent je na začátku šetření do detailu seznámen s tím, že jakmile by z nějakých důvodů chtěl výzkum ukončit, může, aniž by za to nesl nějaké sankce. Výzkumné šetření nesmí jakkoliv zasahovat do práv účastníka rozhovoru. Ztotožnění se s možnými riziky zajišťuje informovaný souhlas. V průběhu provádění výzkumného šetření, ale i mimo něj, je oběma stranám v důsledku získaných informací zajištěna kompletní anonymita v rámci ochrany jejich zájmu. V celkovém obrazu platí, že důvěryhodnost informací a důvěra mezi stranami jako celek je dalším důležitým standardem, který se uplatňuje od úplného prvopočátku výzkumu, až do jeho konce. (Mišovič, 2019)

Podle mého uvážení mohou být etická rizika této bakalářské práce spatřena v případném konfliktu mezi zařízením DUB a rodinami klientů. Vyhodnocené a získané informace tak mohou uškodit samotnému zařízení při situaci, kdy respondenti poskytnou nevlídné a negativní informace o chodu a vzájemné komunikaci s DUB. Na druhou stranu může vzniknout neoprávněná újma na straně DUB, kdy respondent sdělí negativní nepravdivou informaci za účelem poškození chodu v rámci komunikačních a informačních technologií mezi rodinou jako sekundárním klientem a zařízením DUB. Tyto nepravdivé výpovědi mohou být zapříčiněny úmyslem zařízení poškodit. Nicméně zařízení se může hájit tvrzením, že případné výpovědi respondentů jsou nepravdivé.

5 Výzkumná část

5.1 Analýza a interpretace výsledků výzkumného šetření

První dílčí cíl (DC1): Zjistit, z jakých zdrojů se rodině dostal do povědomí DUB.

K vyhodnocení DC1 jsem aplikovala tazatelské otázky TO1 až TO3, prostřednictvím kterých bylo zjišťováno, z jakých zdrojů se rodině dostal do povědomí DUB.

K interpretaci DC1 se pojí tyto tazatelské otázky:

TO1: **Odkud jste se o DUB dozvěděli?**

Po shrnutí odpovědí bylo zjištěno, že šest z deseti rodin odpovědělo na tuto otázku, že o DUB ví, protože pochází z Hradce Králové. Jak uvádí respondent R9: *„O Biřičce víme od 70. let, kdy se stavěla vůbec, jakože existuje.“* Další dvě rodiny věděly o DUB na doporučení blízkého člověka. Cituji respondentku R3: *„Díky rodině, teta tu byla.“* Zbylým dvěma rodinám rozšířil obzor o DUB sociální pracovník nebo situace, která byla nutná k zajištění péče v jiném zařízení. Jak uvádí respondentka R10: *„No takhle, protože matka skončila na LDN, v podstatě zkolabovala na ulici, takže ji pak dali na LDN a tam pak přišla sociální probrat možnosti. Tam jsem se o Biřičce dozvěděla.“*

TO2: **Využili jste i některé další zdroje (např.: sociální sítě, recenze od druhých lidí apod.) k větší informovanosti a ověření Vašich původních zdrojů?**

V odpovědích na tuto otázku se začalo rozvíjet několik podob, z jakých zdrojů rodiny dále ověřovaly své původní získané informace. Pouze jeden respondent na tuto otázku odpověděl, že dále žádné další zdroje nevyužil. Naopak tři další rodiny daly váhu sociálním sítím a ověřily si tak fungování DUB na oficiálních internetových stránkách. Cituji respondenta R9: *„Na internetu jsme viděli veškerou tu nabídku toho, co se tady všechno dělá.“* Dalším ověřovacím faktorem pro tři rodiny byla role sociálního pracovníka. Buď z pohledu vykonávaného zaměstnání přímo osobou z rodiny, známého, anebo z pohledu pomoci poskytování informací zaměstnanců DUB. Jak uvádí respondentka R2: *„Mám známou, která dělala na sociálně-právním v Hradci, takže jsem měla všechny informace od ní.“* Zbylá část rodin vyzdvihla ochotu svých blízkých spolupracovat a poukázala na to, že jejich blízcí do DUB z vlastní vůle chtěli a pomalu si sem svůj přesun zajistili sami. Jak uvádí respondentka R5: *„Takhle, babička*

si to vybrala sama. Babička nás postavila před hotovou věc, viď, že nastupuje do domova důchodců." Následná reakce klientky DUB: *„No a ty jsi se ještě ptala kolem, jak to všechno tady vypadá, ale všechno jsem si to vyběhala sama tenkrát."*

TO3: **Co pro Vás bylo rozhodující, že jste si vybrali právě DUB?**

Z odpovědí čtyř rodin vyplynulo, že hlavní aspekty rozhodování spočívaly především v léčbě a péči vzhledem k zdravotnímu stavu seniora. Respondentka R4 uvádí: *„Péče a samozřejmě prostředí, protože se nám tady líbilo, ale péče si myslím, že je tady v Hradci nejlepší."* Stejnou váhu jako léčba a péče dostalo u dalších čtyř rodin také zázemí, prostředí a příroda, ve kterém je DUB situován. Tyto aspekty si nemohou vynachválit jak rodiny klientů, tak klienti samotní. Na druhé straně rodina dokáže ocenit i zázemí, které má také příznivý vliv při rozhodování umístění seniora do zařízení, což je patrné z odpovědi respondenta R9: *„Věděli jsme taky, že tady je tento pavilon, který je dělaný právě jako samostatné garsonky, pro jednotlivce nebo manžele, a to se nám právě líbilo, tak jsme o to začali zajímat."* Mimo jiné to byly vzápětí i sociální vztahy, které tu jejich blízcí měli, a přiměli je tak se snáze rozhodnout. Respondentka R8 uvádí: *„V tu dobu byla maminka ještě taková svěží. Chodila sem za svýma vrstevnicema, tak z toho důvodu chtěla sem. Měla tu známé."* Poslední dvě rodiny daly přednost vzdálenosti, aby měly zařízení co nejblíže. Jak uvádí respondentka R2: *„Já jsem spíš byla pro to, abych to sem měla blízko. Věděla jsem, že sem budu docházet denně nebo přes den, takže jsem potřebovala, aby to bylo blizoučko."*

SHRNUTÍ DC1 A INTERPRETACE:

Z výše uvedených odpovědí vychází, že škála zdrojů, prostřednictvím kterých se rodinám DUB dostal do povědomí, je velice široká. Zdroje, podle kterých vznikal prvopočátek interakce rodiny a zařízení, nejvíce směřují na hradecké rodiny. Tyto rodiny bezpodmínečně vědí, že právě v Hradci Králové zařízení DUB existuje. Nicméně i tato výpověď má svou váhu. To, že jsem z konkrétního města, ještě neznamená, že vím, jaká zařízení, jak a kde fungují. I tato automatičnost vědění vypovídá o tom, že se o DUB mluví a lidé znají kvality zařízení. U velké části respondentů je patrné, že dávají na doporučení od druhých lidí. I přes to mají tendence si informace ověřovat, doptávat se, získávat možné recenze na sociálních sítích, aby měli jistotu, že neudělají chybný krok. O to více můžeme zařízení DUB brát jako službu, která je neustále lidmi prověřována, a i přesto si udržují perfektní hodnocení, jak ze strany rodin klientů,

tak i klientů samotných. Rodiny klientů také dále více zastávají a oceňují práci sociálních pracovníků, kteří jim svou profesionalitou dokáží pomoci a zprostředkovat vše potřebné. Nutno podotknout, že ve většině rodin funguje komunikace, kdy se i sám senior obrátí na rodinu s tím, že navrhne řešení o umístění sebe samého do DUB. Rozhodujícími faktory pro upřednostnění DUB oproti jiným zařízením významně profiluje péče o seniory spolu se zázemím, prostředím a přírodou, ve kterém je DUB situován.

Ze svého pohledu musím říct, že má DUB opravdu vysokou úroveň a lidé si ho navzájem doporučují. V tomto názoru mě utvrdil i pohled respondentky, která do DUB dojíždí obden přes sto kilometrů. Takhle uvedla svůj důvod respondentka R1 na otázku TO3: *„Dokonce i paní ředitelka říkala, že jsem tady snad jediný člověk, kdo takovou dálku jezdí, říkala, že zná moji situaci a že by mi i dopomohla někde blíž k Praze něco, jenomže já, když jsem viděla, když maminka byla před tím v Havlíčkově Brodě a přivezli ji úplně zničenou. Tak jsem říkala, že se radši budu honit, než aby maminka zažila znovu nějaký převoz. A mezi námi na tom 4. patře, nevím jak jinde, vypadají všichni mile, tam je tak úžasný personál. To tam hlavně někam napište, to se opravdu nevidí. Takže proto jsem se rozhodla takhle, že já budu cestovat.“* Z této výpovědi je jasně patrné, že si respondentka uvědomuje hodnoty DUB, a i přes nabídku zajištění bližšího zařízení nechce nic měnit a dává plnou důvěru právě zařízení DUB, kde je i přes takovou vzdálenost spokojená s péčí o maminku.

Druhý dílčí cíl (DC2): Zjistit, jakým způsobem probíhal první kontakt rodiny a pracovníka DUB.

K vyhodnocení DC2 jsem aplikovala tazatelské otázky TO4 až TO6, prostřednictvím kterých bylo zjišťováno, jakým způsobem probíhal první kontakt rodiny a pracovníka DUB.

K interpretaci DC2 se pojí tyto tazatelské otázky:

TO4: **Jaký dojem na Vás udělalo první setkání se sociálním pracovníkem DUB?**

Odpověď na tuto otázku byla v případě všech deseti dotázaných rodin jednoznačná, shodly se na profesionálním a pozitivním jednání, jak s rodinou, tak i s klienty. Nicméně je nutné si uvědomit, že od takové situace prvního setkání mohla uběhnout řada let, rodiny si tak kolikrát odpověď na tuto otázku přesně nevybavily a pátraly

v paměti. Přirozeně pak srovnávali, jaký dojem na ně dělají sociální pracovníci v aktuálním čase. Jak uvádí respondentka R8: *„Tak ono na první kontakt nepamatuji, ale teď je to v pořádku, jsem v kontaktu, když něco potřebuji, kdykoliv pomohou.“* V opačném případě zazněly odpovědi od stejné respondentky směrem ke komunikaci se zdravotnickým personálem, ve kterém spatřuje částečné rezervy. Respondentka R8 říká: *„Pak ještě komunikace se sestřičkami jako zdravotními, tak to si myslím, že už je trošku horší, protože třeba teďka byla mamka objednaná dvakrát k zubaři, jednou mamka měla nějaký bolesti, pak u zubaře jsem vymodlila termín za měsíc a oni mi ji tam zase nedovezli, to se mi moc nelíbí.“*

TO5: **Poskytnul Vám pracovník při osobním setkání dostatečné a srozumitelné informace při přijímání vašeho blízkého do DUB?**

Odpovědi dotazovaných rodin se ani v tomto případě nijak výrazně nelišily. Všech deset odpovědí mělo pozitivní charakter a vypovídaly o dostatečném a srozumitelném informování rodin a jejich blízkých. Pouze dvě rodiny uznaly, že je to opravdu dlouhá doba, ale nepamatují si, že by měly potřebu se na něco doptávat. Jak uvádí respondentka R10: *„Je to už dlouho, ale nemyslím si, že byl nějaký problém.“* V případě aktuálnější situace říká respondentka R6: *„Já si to i pamatuji, a myslím si, že i třeba i ty přesuny, že maminka tomu nerozuměla, protože byla nejdřív na ypsilonce, tak když jsem si ji zavolala, takže dobře, vždycky všechno bylo vysvětleno.“*

TO6: **Pokud jste od DUB dostali nějakou knižní formu obecných informací (brožura, prospekt, průvodce apod.), jsou dané informace v knižní podobě z Vašeho pohledu dostačující, popř. jakou další formu informování byste preferoval/a?**

V případě této otázky pouze jedna respondentka R10 uvádí: *„Asi ne… Domů jsem si určitě nic nebrala.“* Nicméně toto je právě situace, kdy je blízká osoba už delší dobou klientkou DUB a rodina si nemusí takové věci pamatovat. Na druhou stranu zbylé rodiny reagovaly většinou tak, že si byly moc dobře vědomy toho, jaké formy informací přesně obdržely. Respondent R7 na tuto otázku odpověděl: *„Dostali jsme brožurku. Potom jsme dostali, si vzpomínám, byly to dva letáky odtud, kde byl seznam věcí, co máme mít, jestli myslíte tohle. Tam bylo pečlivě všechno napsaný, to mám doma všechno schovaný, tam to bylo pečlivě všechno. Potom i taková smlouva, kde bylo všechno podrobně popsaný, k čemu to je tohle zařízení a jak to funguje. To, co jsme*

s domem podepsali, je dosti podrobné, ale můžu říct, že je to důležité, aby byl člověk vůbec v obraze a věděl, jak to zařízení funguje.“ V dalším případě i lidé, kteří pracují v daném oboru, jsou informováni. Tento případ se týká respondentky R6, která říká: *„Tak víte co, já jsem to měla v práci, že jo. Takže já jsem to nepotřebovala, ale myslím, že nám to dali ještě doma před nástupem, takovou složku, tam bylo všechno, i nějaká ta jejich brožurka.“*

SHRNUTÍ DC2 A INTERPRETACE:

Prostřednictvím výše uvedených odpovědí můžeme dojít k závěru, že sto procent respondentů bylo spokojeno s prvním kontaktem rodiny a sociálního pracovníka spolu s pozitivním přístupem k jejich blízkému. Vše podle výše zaznamenaných odpovědí probíhalo přívětivým způsobem. První dojem dokáže rozhodnout o mnoha věcech. Je tedy velmi důležitý, zvlášť při přijímání klienta do zařízení. Rodiny jsou podle odpovědí při prvním kontaktu maximálně a dostatečně informovány. Při sociálních šetřeních a přijímání klientů dostávají nejen dokumenty týkající se pobytu, ceníků apod., ale obdrží i praktické informace, které jim jsou k dispozici formou brožur, letáků a prospektů, ve kterých si nejsou vědomy, že by jim něco scházelo. Rodiny jsou spokojeny nejen se sociálními pracovníky, ale i s celým personálem. Jak vyplývá z odpovědi respondentky R2 na otázku TO4: *„No to byla fantazie. Děvčata jsou úplně supr. Jsou vynikající, fakt. Nejen sociální pracovnice, ale celý personál. Ani jedna snad není problém, a to se tady už vyměnili, co tady babička je. Jsou to fakt profesionálky, jak k těm babičkám, tak i k nám.“*

Dle mého názoru jsou tu hezky vidět pozitivní vazby mezi rodinami a pracovníky DUB. Vnímám to jako velice přínosné pro další vzájemnou komunikaci. U nikoho nebyla zaznamenána odpověď, která by měla ukázat nedostatečné, nesrozumitelné informace, které by nebyly nijak zpracovány a předány rodině k nahlédnutí. Naopak tato skutečnost je dle hodnocení respondentů více než dostatečná a nemají k ní žádné připomínky. To hodnotím velice kladně. V tom případě si myslím, že tímto můžeme podložit profesionální přístup sociálních pracovníků a ostatních pracovníků DUB vůči rodině.

Třetí dílčí cíl (DC3): Zjistit, jakým způsobem DUB rodinám poskytuje informace.

K vyhodnocení DC3 jsem aplikovala tazatelské otázky TO7 až TO10, prostřednictvím kterých bylo zjišťováno, jakým způsobem DUB rodinám poskytuje informace.

K interpretaci DC3 se pojí tyto tazatelské otázky:

TO7: **Jaké možnosti komunikace s Vámi DUB sdílí?**

V odpovědích na tuto otázku se rodiny klientů víceméně shodly na dosti podobném výčtu možností, prostřednictvím kterých DUB umožňuje s rodinou komunikovat. V odpovědích respondentů se nejčastěji objevovaly možnosti komunikace formou telefonování, psaní SMS zpráv, e-mailová korespondence, osobní kontakt a internetové/webové stránky. Jak říká respondent R9: *„Většinou telefonem, a když je potřeba, tak sem zajedeme. Všechno přes telefon. Hlavně esemesky si píšeme, nebo voláme. E-mail, to bylo jednou, na e-mailu jako celkově, nějaký obecný informace, třeba při těch opatřeních, co byly.“* Nicméně se rodiny shodují na tom, že tyto prostředky vzájemné komunikace fungují tak, jak fungovat mají. Na tento fakt poukazuje vřelá odpověď respondentky R5, která uvádí: *„Tenhle systém, jak to tady mají nastavené, bezpečně funguje. Když tady byly ty problémy s koronavirem, když se tady něco dělo, když maminku z ničeho nic odvezli do nemocnice. Za každé situace okamžitě, opravdu hned jsme věděli, co se děje a na koho se máme případně obrátit.“* Další možnosti prostředků komunikace žádný respondent neuvedl.

TO8: **Které z těchto možností preferujete?**

Na tuto otázku se odpovědi respondentů rozcházely třemi směry. Z výčtu již zmíněných možností komunikace, se měly rodiny zaměřit na užší výběr preference komunikace ze strany DUB. Striktně jednu preferenci vybralo šest rodin. Jsou zaznamenány tři odpovědi rodin, které preferují možnost komunikace přes telefon, konkrétně zmiňují hovory. Jak uvádí respondent R9: *„Volání určitě, to je nejjednodušší a nejrychlejší.“* Na druhé straně jsou tři rodiny, které obdobně daly přednost komunikaci přes telefon, ale formou SMS zpráv. Respondentka R2 říká: *„Asi ty esemesky, protože to je okamžitá zpráva.“* Zbylé čtyři rodiny zvolily kombinaci dvou různých preferencí nejčastěji v kombinaci s osobním kontaktem. Jak uvádí respondentka R1: *„Za mě, jak jsem říkala má první místo osobní kontakt a telefon. Nedokážu si představit, že bych za maminkou nechodila. Byla bych odkázaná jen na telefon, to je pro mě nepředstavitelný. O to víc*

mě trápí, když tu jsou hradecké rodiny, které za svými blízkými alespoň v nějakém čase nechodí.“

TO9: **Co Vám naopak přijde zbytečné?**

Ani jedna rodina nezastala názor, že by jim v rámci dosavadní komunikace přišla některá možnost komunikace zbytečná. Nic by tak rodina nevyřadila. Jak říká respondentka R4: *„Asi nic. Ono to je stejně potom v rámci toho, co člověk zrovna teď hned potřebuje.“* Takový názor se ztotožňuje i s názorem respondentky R1: *„Nejsem si ničeho vědoma. Podle mě má vše svůj důvod, že ta komunikace probíhá tak, jak probíhá. Mají to dobře nastavené.“*

TO10: **Jakou cestou kontaktujete v případě potřeby DUB vy?**

Velká většina dotazovaných rodin bez váhání uvedla jednu jedinou možnost. V případě potřeby se okamžitě s DUB spojí telefonicky. Jak říká respondentka R6: *„Voláme. Od toho covidu máme všechny telefonní čísla, jak na zdravotní sestry, tak na sociální pracovnice. Ten covid hodně naučil a komunikaci dost posílil si myslím.“* Ve třech případech přidaly rodiny k telefonickému spojení také osobní setkání. Respondent R7 uvádí: *„Nejčastěji sem chodím, tak se zeptám napřímo. To mi vyhovuje.“* Pouze respondentka R4 uvedla, že kontaktuje DUB pomocí zpráv: *„Tím e-mailem, nebo esemeskou.“*

SHRNUTÍ DC3 A INTERPRETACE:

Z rozhovorů vyplývá, že výčet možností prostředků komunikace, který DUB nabízí, je pestrý a široký. V odpovědích respondentů se nejčastěji objevovaly možnosti komunikace formou telefonování, psaní SMS zpráv, osobního kontaktu, e-mailové korespondence a internetových/webových stránek. DUB se snaží využít co nejširší škálu informačních a komunikačních technologií, které jsou možné a dostupné. Personál je tak hodně nakloněný rodinám, aby si každý našel svůj způsob, který mu bude na základě jeho individuálních potřeb a možností nejvíce vyhovovat. Převážná část respondentů se shoduje a vidí spolehlivý způsob komunikace vycházející z potřeby rodiny v telefonickém spojení a osobním kontaktu. Žádný z respondentů nezmínil, že by se vyskytovaly nějaké překážky, které by zapříčinily nedostatečný způsob informování apod. Naopak vyzdvihovali ochotu personálu, vstřícnost a stoprocentní

spolehlivost. Vše z jejich pohledu funguje, jak má, ať už komunikace vychází ze strany rodin jako sekundárních klientů nebo ze strany DUB.

Na základě mého uvážení a dojmů nabytých z rozhovorů musím potvrdit, že si rodiny vzájemnou komunikaci chválily. Rodiny jsou včas informovány o tom, že se něco děje. Všichni mají možnost se informovat o chodu zařízení, o zdravotním stavu svého blízkého atp. Kdykoliv se mohou na personál obrátit s jakýmkoliv dotazem a zpětné vazby se jim vždy v co nejkratším čase dostane. Velké potěšení jsem shledala v odpovědi respondentky R1, která dále doplňuje na otázku TO10, jak personál v rámci komunikace dokáže vycházet vstříc a dělat vše pro to, aby byla komunikace nepřetržitá a zároveň profesionální: *„Jo. Ještě dělám to, že ty dny, kdy nepřijedu, tak v půl třetí odpoledne jsou svačiny a oni jsou tam tak strašně hodný, že v půl třetí vytočím telefon, když paní pečovatelky pomáhají lidem jíst a dají ho mamce na ucho. Já na ni mluvím, aby slyšela můj hlas. Takže i každý den, když tady nejsem, tak ji v půl třetí pravidelně telefonuji za pomoci personálu a vysvětluju jí, že přijedu druhý den. Říkám jí třeba, co jí přivezu apod., aby si pamatovala ten můj hlas, sestřičky mi říkají, že na ni velice dobře působím a že ví, že jsem dcera.“* Tato odpověď ve mně zanechala impuls toho, že se všichni snaží o ještě větší odbourání komunikačních bariér. Závěrem tedy můžeme říct, že všichni respondenti jsou s možnostmi komunikace spokojeni a neshledávají žádné zbytečnosti.

Čtvrtý dílčí cíl (DC4): Zjistit, jestli se vyskytují nějaké překážky v rámci komunikace prostřednictvím sociálních a mobilních sítí (na straně rodiny).

K vyhodnocení DC4 jsem aplikovala tazatelské otázky TO11 až TO13, prostřednictvím kterých bylo zjišťováno, jestli se vyskytují nějaké překážky v rámci komunikace prostřednictvím sociálních sítí (na straně rodiny).

K interpretaci DC4 se pojí tyto tazatelské otázky:

TO11: **Máte pravidelný přístup k internetu a sociálním sítím?**

Dotazovaní se z výše uvedených odpovědí shodovali na jediném, jak říká respondentka R1: *„Ano. Doma i na chatě. Hlavně kvůli vnoučatům a jejich škole, když děláme úkoly, bez toho bychom se už neobešli.“* Nikdo tak nezmínil, že by pravidelný přístup k internetu, sociálním sítím apod. neměl. Další pozitivní aspekt v rámci přístupu k internetu spatřuje respondentka R10, která říká: *„Jako já doma jo. Nicméně tady je*

teďka dobrý, že vlastně i tady už je přístupná wifina veřejnosti. Říkala jsem, že přinesu počítač a ukážu mamce fotky a tak, což je teda fajn.“

TO12: **Máte sociální síť Facebook? DUB spravuje i facebookové stránky, máte k nim přístup?**

V prvé řadě všichni dotazovaní odpovídali na otázku, zda mají sociální síť Facebook. Sedm rodin odpovědělo, že ano. Naopak tři rodiny uvedly, že se této sociální síti záměrně vyhýbají. Respondent R7 dokonce uvádí: *„Ne. Nevím, co je to Facebook.“* V návaznosti na rodiny, které odpověděly, že Facebook mají, jsem se dotazovala dále. Čtyři rodiny tak pravidelně sledují dění i na facebookových stránkách. V opačném případě zbylé tři rodiny uvedly, že tuto síť moc nesledují. Tato otázka byla pro někoho podnětem k nové informaci, která je patrná z odpovědi respondentky R10, kde i nevědomky odkazuje na další způsob komunikace vycházející ze strany paní ředitelky DUB: *„Ne, to jsem teda vůbec nekoukala, to se podívám. Já zase poslouchám paní ředitelku, teďka taky nedávno mluvila. Ona mluví v rozhlase.“*

TO13: **Dostáváte raději informace přes sociální sítě, mobilní sítě, anebo raději upřednostňujete osobní kontakt přímo se sociálním pracovníkem?**

Na tuto otázku většina dotazovaných rodin odpověděla, že upřednostňuje osobní kontakt se sociálním pracovníkem. Jak říká respondentka R1: *„Jak už jsem říkala, jsem tu obden. Za maminkou dojíždím od Benešova. Jsem teda hlavně zastánce osobního kontaktu. Na telefonu jsem ale nepřetržitě, kdyby se něco dělo.“* Je však nutné říct, že odpověď na tuto otázku nemusí být zcela jednoznačná. Rodiny berou v potaz i důležitost a aktuálnost situace. Jak zmiňuje respondent R9: *„To záleží straně na situaci. Sociální sítě, jsou něco stabilního. Mobil dobře, ale o konkrétní situaci je třeba se pobavit osobně.“* Pouhé tři rodiny preferují informování prostřednictvím sociálních a mobilních sítí i v případě, že do DUB pravidelně dochází. Jak uvádí respondentka R10: *„Ty mobilní sítě. Chodím sem teda za mamkou furt, ale komunikuji radši po telefonu.“*

SHRNUTÍ DC4 A INTERPRETACE:

Z výše uvedených odpovědí respondentů je patrné, že rodiny nezaznamenávají na svých stranách žádné překážky v oblasti komunikace na internetu a na sociálních sítích. Všechny rodiny jsou propojeny se sociálním světem prostřednictvím internetu. Každý

tak má přístup na oficiální webové stránky DUB, kde mohou sledovat aktuální informace spojené s domovem a jeho fungováním. Mimo to DUB spravuje na sociálních sítích facebookové stránky, na které má většina respondentů přístup, jelikož účet na této síti většina má. Nicméně ne každý tuto možnost využívá a sleduje aktuální příspěvky, které DUB sdílí. Z mého pohledu to ale nemůžeme brát jako překážku, je to čistě dobrovolné a musíme respektovat i takové názory jaké zastává respondentka R8, která doplňuje otázku TO13: *„Já ten počítač nemám ráda a tyhle technologie.“*

Myslím si, že podle celkového výčtu odpovědí rodiny nespatřují žádnou překážku v komunikaci z jejich strany směrem k zařízení. Spatřujeme zde fakt, že více než polovina rodin upřednostňuje osobní kontakt před komunikací prostřednictvím sociálních a mobilních sítí. Tato skutečnost však nevyplývá z nespokojenosti rodin vůči zařízení. V žádném případě jsem nezaznamenala sebemenší nespokojenost. Tato rozhodnutí plynou celkově z individuálních potřeb rodin, co jim je nejpříjemnější. To vysvětluje odpověď respondentky R2 na otázku TO13, kde krásně vyjadřuje pohled na celou situaci: *„Jinak nejde říct, jak raději dostáváme informace. Člověk se tady rád baví se sociálními pracovnicemi, jsou tak usměvavé, že vám to hned ten den rozsvítí, kdyby tu člověk mohl být denně, nikdo by se nebránil. Ta online komunikace totéž, po hlase opět samá radost a celkově tu komunikace mají vymyšlenou dobře.“* Tato odpověď mě ještě více utvrdila v tom, že společně nenalézáme žádné komunikační bariéry na straně rodin jako sekundárních klientů. Odpovědi klientů se přirozeně rozchází díky individuálním potřebám rodin v péči o jejich blízké a z aktuálních situací, kdy k potřebné komunikaci dochází.

Pátý dílčí cíl (DC5): Zjistit, jak by si rodiny přály být informovány o chodu DUB a jejich blízkých.

K vyhodnocení DC5 jsem aplikovala tazatelské otázky TO14 až TO15, prostřednictvím kterých bylo zjišťováno, jak by si rodiny přály být informovány o chodu DUB a jejich blízkých.

K interpretaci DC5 se pojí tyto tazatelské otázky:

TO14: **Kdybyste si mohli vybrat prioritně pouze jeden způsob informování, který by to byl? A proč?**

Respondentka R4 říká: *„E-mail. Je to rychlé.“* Nicméně tato odpověď se neztotožňuje s žádnou další. Rodiny svých blízkých si neumí představit komunikaci bez již několikrát zmiňovaného telefonu. Jak uvádí respondentka R5: *„Celkově telefon. Spojuje to svět, bez toho už to není možný.“* Tato odpověď zazněla u většiny dotázaných. Přínosný dotaz v rámci rozhovoru zazněl u respondentky R2, která oceňuje jediný způsob komunikace, který byl možný v době Covidu: *„To vám ještě řeknu, protože v rámci Covidu, byl jen jedna možnost, jak se spojit. Pracovníci dávali babičky i na počítače, takže jsme ji viděli a komunikovali přes to. Ony chudinky stejně nevěděly a furt byly zmatený, ale bylo to fantastický. Aspoň takhle jsme o nich věděli, byli jsme alespoň vidět, když třeba člověk úplně neslyší a tak. To fungovalo perfektně.“* Naopak pro někoho je stále na prvním místě osobní kontakt i z důvodu, že se zdravotní stav jejich blízkých zhoršil natolik, že komunikace přes mobilní telefon už nefunguje tak, jako dřív. Tento případ zastává respondentka R8, která ve své odpovědi říká: *„Mamka třeba už hodně špatně slyší, takže já se ani telefonem s ní nedorozumím. Dřív, když ještě trochu slyšela, tak mi zavolala. Vymáčkla si mě jako rychlou volbu a řekla mi, co chce, abych jí přinesla. Teď se teda hrozně zhoršila, takže s ní jedině osobně, jak s maminkou, tak i nejlépe s personálem. Je to tak prostě lepší.“*

TO15: **Je ještě nějaký způsob, který byste rádi uvítali a DUB ho nenabízí?**

Jak bylo zjištěno z rozhovorů, rodiny nezaznamenaly žádný další způsob komunikace, kterým by rozšířily aktuální možnosti spojení mezi zařízením DUB a rodinou. Pouze jeden námět pro vylepšení komunikace uvádí respondentka R8: *„Spíš bych kladla důraz na to, aby se zavedl nějaký jasný telefonní seznam, na koho se s jakými problémy obrátit. Třeba já nevím od-do (třeba mezi desátou až dvanáctou hodinou dopoledne), aby se tam člověk opravdu dovolal a opravdu dostal jasnou informaci. Já chápu, že u toho telefonu nemohou sedět furt, ale aby byli k dostižení v určitou dobu třeba krátkou, ale během toho času, jako to mají někteří lékaři. Ti třeba taky ordinují, ale mají mezi nějakým časem telefonický konzultace ohledně výsledků a podobně. Tady by to mohlo taky tak fungovat.“* Odpovědi, které zastává většinová část rodin, směřují k enormní spokojenosti a poznatku, že už nelze nic více vylepšovat ve vzájemné

komunikaci. Jak uvádí respondent R9: *„To už nic jiného snad nejde a není. Internet je, Facebook teda je. To, co je ideální na tenhle styk tak je a funguje to výborně. Uvidíme, jestli se v budoucnu zas něco nevymyslí víc, ale snad ani víc nepotřebujeme.“* Rodiny spíše měly tendenci mluvit o vylepšení v jiných oblastech fungování DUB, v rámci komunikace nebylo co řešit. O příkladné situaci mluví respondentka R6: *„Ono, kdybyste chtěla vědět vylepšení, mimo komunikaci, na kterou si prostě stěžovat nejde, tak v našem případě, já vím, že je nedostatek personálu, ale ta rehabka. Mám pocit, kdyby toho bylo víc, tak maminka takhle už rok nechodí. Předtím chodila, kdyby bylo více pohybu, bylo by to fajn. Oni ji takhle vyvezou, třeba na valentýnskou, na čarodějnice, mamka to má ráda tyhle jejich akce. Když jdeme dolů a ženský sedí dole, si tam pokecají, kdyby chodila s chodítkem a mohla mezi ty lidi, tak by to bylo určitě veselejší. Takže tam někde ta rehabilitace, je toho málo.“*

SHRNUTÍ DC5 A INTERPRETACE:

Podle shrnutí všech odpovědí rodiny nezastávají žádná potenciální přání, která by vedla ke zkvalitnění komunikace. Zastávají názor, že vše funguje tak, jak si představují. Přání rodin spočívá pouze v tom, aby tak kvalitní komunikace vydržela i nadále. Podle odpovědí by si rodiny prioritně vyměňovaly informace pomocí mobilního telefonu. Spatřují v něm jistější a rychlejší přenos informací. Tohoto názoru si můžeme všimnout u respondentky R3 na otázku TO14: *„Je pravda, že přes telefon je to všechno rychlejší. I jistější, než čekat na e-maily. Osobně to taky nejde vždy, takže je asi jasno.“* Na základě uvedených odpovědí můžeme také shrnout, že se spokojenost objevuje v převážné většině dotázaných rodin. Velká část respondentů poukazuje na DUB jako na zařízení, ve kterém perfektně funguje včetně komunikace naprosto všechno, až na malé výjimky, které se komunikace netýkají, např. nedostatečná rehabilitace, jak uvádí respondent R6 na otázku TO15.

Vzájemnou komunikaci DUB a rodiny jako sekundárního klienta hodnotím velice kladně. Měla jsem možnost být přítomna v různých situacích, kdy se s rodinou komunikovalo, a sama bych nemohla nic namítnout. Pracovníci DUB mají profesionální přístup ke komunikaci a snaží se rodinám v péči o jejich blízké maximálně vyhovět a poskytnout všechny možné informace nejrychlejší možnou cestou. Postoj sociálních pracovníků při komunikaci přes mobilní sítě se nijak neliší od osobního kontaktu. Pracovníci s rodinami jednají s naprostou úctou a pokorou. Stejný přístup mají

i ke svým klientům. Komunikace a jednání s rodinami klientů i s klienty samotnými je profesionální, ale zároveň na takové úrovni, aby bylo pro rodiny vše snadné a srozumitelné.

5.2 Shrnutí empirické části

Hlavním cílem mé bakalářské práce bylo zjistit, jak probíhá komunikace s rodinou a jaké jsou aktuální cesty vzájemné komunikace v Domově U Biřičky. Hlavní cíl jsem si rozpracovala do dalších pěti dílčích cílů, skrze které budu vyvozovat závěry. Těchto cílů bylo dosaženo prostřednictvím polostrukturovaných rozhovorů. Výzkumný soubor tvořilo deset rodin klientů DUB. Odpovědi rodin mohou výrazně zkreslovat aspekty věku respondentů, hledisko příbuzenského vztahu ke klientovi, místo bydliště a celkové individuální potřeby plynoucí z aktuálních situací rodin. Výsledky šetření měly v převážné většině jednoznačný charakter, i tak ale pro přesnější odpověď na hlavní výzkumnou otázku vyhodnotím každý dílčí výzkumný cíl samostatně.

Vyhodnocení DC1: Mým prvním dílčím cílem bylo zjistit, z jakých zdrojů se rodině dostal do povědomí DUB. Při shrnutí odpovědí na položené tazatelské otázky jsem zjistila, že největší počet rodin o DUB ví z místa bydliště, jelikož velká část dotazovaných pochází z Hradce Králové nebo zde bydlí. Toto zjištění se netýká pouze rodin, ale také klientů, kteří jsou někdy informováni více než rodina samotná. V dalších případech se rodiny dozvídají o DUB na základě doporučení druhých lidí, případně na doporučení jiného sociálního zařízení. Rodiny vyhledávají informace prostřednictvím internetových a webových stránek. Recenze ovšem ověřují i lidé, kteří o domově ví a znají jej. Informovány jsou také rodiny, které pracují v sociálních službách, případně mají někoho známého v této oblasti a umožní jim zpětnou vazbu k DUB. Rodiny také poukazují na ochotný personál, který jim pomohl v určitých situacích zprostředkovat další nezbytné informace. Respondenti také vyzdvihovali péči a zázemí domova, což je přimělo se o DUB zajímat více. V těchto aspektech prostředí, zázemí, přírody, spatřuje DUB zájem i ze strany seniorů.

Vyhodnocení DC2: Druhým dílčím cílem bylo zjistit, jakým způsobem probíhal první kontakt rodiny a pracovníka DUB. Všichni respondenti uvedli bezproblémovost a naprostou spokojenost. Tento pohled se vztahuje nejen k prvnímu setkání se sociálním pracovníkem, ale i k informacím, které rodinám poskytují. Poskytování informací

prostřednictvím mluveného slova nebo knižních forem hodnotí naprostá většina jako stoprocentní. Nikdo z respondentů neuvedl negativní hodnocení. Nicméně je nutné zmínit, že velká většina si na první kontakt pamatuje jen zřídka. Na tazatelskou otázku, zda rodině pracovník poskytnul dostatečné a srozumitelné informace při přijímání jejich blízkého do DUB, byly odpovědi zkreslené. Pokud od této situace uplynul již nějaký rok, rodiny se pouze domnívají, že bylo vše v pořádku. V této fázi rodiny transformovaly odpovědi na tyto otázky do aktuální situace. Respondenti uváděli naprostou profesionalitu nejen sociálních pracovníků, ale celého personálu a vedení DUB.

Vyhodnocení DC3: Třetím dílčím cílem bylo zjistit, jakým způsobem DUB rodinám poskytuje informace. Většina respondentů se shodla na obdobném výčtu způsobů zprostředkování informací. Vzájemná komunikace funguje prostřednictvím telefonování, psaní SMS zpráv, e-mailové korespondence, osobního kontaktu a internetových/webových stránek. DUB se snaží využít co nejširší záběr technologií, které jsou možné a dostupné. Rodiny na tazatelskou otázku, které z těchto možností preferují nejčastěji, uváděly osobní kontakt a telefonické spojení, a to i v případě, kdy směrem od respondentů vychází potřeba kontaktovat DUB. Osobní kontakt se sociálními pracovníky vnímají jako důležitou součást, která jim umožňuje přizpůsobit a zvolit ten nejvhodnější způsob komunikace na základě jejich individuálních potřeb. Velký obdiv tak sklízí personál, který si na fungující komunikaci podle odpovědí respondentů zakládá.

Vyhodnocení DC4: Čtvrtým dílčím cílem bylo zjistit, jestli se vyskytují nějaké překážky v rámci komunikace prostřednictvím sociálních a mobilních sítí (na straně rodiny). Výpovědi respondentů se ani v tomto případě nijak zvlášť nelišily. Otázky byly zaměřené na sociální sítě a jejich upřednostňování před ostatními formami komunikace, na které jsou doposud zvyklí. Nikdo tak neshledal problém s připojením k internetu a k sociálním sítím. Většina tedy sděluje, že sledují oficiální webové stránky DUB. Vzhledem k prezentaci DUB na sociální síti Facebook jsem se ptala, zda k němu mají přístup a sledují i toto dění. Tady už se odpovědi začaly více rozcházet. Část respondentů takový účet nemá a nechce. Kdo takový účet naopak vlastní, většinou sociální síť sleduje, nebo o tom do této chvíle nevěděl a má v plánu stránku navštívit. Z tazatelských otázek pro tento dílčí cíl vyplynulo, že rodiny i přes nad rámec poskytované informace upřednostňují a váží si více přímého kontaktu se sociálním

pracovníkem. Část respondentů zastává názor, že tyto dnešní počítačové technologie nemá ráda.

Vyhodnocení DC5: Pátým dílčím cílem bylo zjistit, jak by si rodiny přály být informovány o chodu DUB a svých blízkých. Ani v tomto cíli respondenti nespatřili možnost přispět jakýmkoliv způsobem k případné změně a vylepšení komunikace mezi rodinou a zařízením. Podle výpovědí respondentů rodiny nezastávají žádná potenciální přání, která by vedla ke zkvalitnění komunikace. Všichni se shodují na názoru, že v rámci komunikace vše funguje tak, jak si představují. Jednotné přání rodin můžeme shledávat v tom, aby tak kvalitní komunikace vydržela i nadále, po celou dobu spolupráce. Výhledově si, podle odpovědí, rodiny přejí prioritně i nadále výhradně vyměňovat informace pomocí mobilního telefonu. Na otázku *Proč*? argumentují tím, že v něm spatřují jistější a rychlejší přenos informací. Uvádí také, že způsob komunikace se odráží v konkrétní situaci a podle toho volí nejvhodnější cestu, jakou bude komunikace probíhat. Jediný návrh, který by DUB obohatil o případnou ještě více efektivní komunikaci, bylo přání o zavedení telefonního seznamu, prostřednictvím kterého by rodiny měly snadnější cestu k vyřešení svých aktuálních potřeb. Problém tedy jeden respondent shledával v nezastižení pracovníků a v neinformovanosti, kam se s jakým problémem obrátit. Navrhoval tedy řešení telefonního seznamu čísel na konkrétní osoby nebo vyhrazené hodiny pouze pro komunikaci s rodinami pro případné konzultace. Při zjištění této informace jsem se zbylých rodin ptala, zda shledávají podobný problém, nicméně žádný respondent mi tuto hypotézu nepotvrdil a ani se k ní nepřikláněl.

Závěr

Hlavním cílem mé bakalářské práce bylo zjistit, jak probíhá komunikace s rodinou a jaké jsou aktuální cesty vzájemné komunikace v Domově U Biřičky v Hradci Králové (DUB). Zmapovat a detailně popsat způsoby, kterými si rodina a pobytové sociální zařízení poskytují vzájemné informace o svých blízkých, celkovém chodu a fungování DUB.

Teoretická část se zabývá tématy jako je stáří v současné společnosti, kde jsou dále vymezeny základní pojmy, jako je například stáří, gerontologie a geriatrie. Další kapitoly zobrazují postavení seniora ve společnosti, v závislosti na rodinných vazbách seniora, které jsou v této problematice důležité. Následující kapitola věnuje pozornost také péči o seniora v domově pro seniory. Nalezneme zde legislativní zakotvení v sociální oblasti a druhy péče a pomoci seniorům a jejich blízkým. V neposlední řadě v této kapitole najdeme zastoupení sociální práce se seniory již v zmíněném zařízení, kde se práce zaměřuje výhradně na činnosti sociálního pracovníka v domově pro seniory a potřeby seniorů. Poslední klíčovou kapitolou teoretické části je rodina ve spolupráci se sociální pobytovou službou domova pro seniory, kde se více teoreticky přibližuje k provázanosti s empirickým výzkumem. Tyto poslední kapitoly se týkají především komunikace mezi zařízením a rodinou. Jsou zde rozebrána témata rodiny jako klienta sociální práce, předpoklady pro pozitivní spolupráci s rodinou včetně možností jejich spolupráce a efektivní komunikace s rodinou v sociální práci.

Empirická část spočívala ve stanovení hlavního výzkumného cíle a jeho jednotlivých dílčích cílů. Dále je v práci zaznamenáno odůvodnění zvolené výzkumné strategie v návaznosti na kvalitativní výzkum, charakteristika vybraného výzkumného vzorku a technika sběru informací. Práce dále obsahuje popis a organizaci výzkumného šetření a možná etická rizika výzkumného šetření. V poslední části empirického výzkumu byla provedena analýza získaných dat ve vztahu k jednotlivě stanoveným dílčím cílům a celkové shrnutí empirické části.

Pro účely empirického výzkum byla využita kvalitativní výzkumná strategie a technika polostrukturovaného rozhovoru. Využití kvalitativního přístupu ve spojení s technikou polostrukturovaného rozhovoru se zdálo pro odhalení této problematiky jako komplexní a vhodné řešení k možnému doplnění informací získaných během rozhovoru s rodinami.

Vzhledem k velkému množství dotazovaných respondentů, jsem tedy nevolila cestu kvantitativní strategie, i přes to, že bych díky této strategii mohla dojít k efektivnějším a přesnějším výsledkům.

Z výzkumné empirické části práce vyplývá, že rodiny klientů jsou se vzájemnou interakcí pobytové sociální služby DUB celkově spokojeni. Komunikace probíhá na úrovni všech dosavadních aktuálních možností dnešní doby. Rodiny jsou spokojeny s množstvím aktuálních cest, jak pravidelně, intenzivně a spolehlivě získávat informace o svých blízkých i o fungování celého domova. Vzájemná interakce rodin a sociálních pracovníků dopadla na výbornou. Je znát, že celý personál funguje jako tým profesionálů, kteří zastávají práva rodin a snaží se jim co nejvíce vycházet vstříc. Vše dělají s naprostou úctou jak k rodině, tak klientům, s pokorou, odhodláním a přáním zajistit co nejlepší možné podmínky kvalitní komunikace. DUB se snaží jít s technologiemi kupředu a umožnit rodinám, aby si každý našel to své. Prosazují tak individuální přístup i v rámci komunikace a dbají na to, aby každý dostal tou nejoptimálnější cestou v co nejkratším čase všechny potřebné informace. To se jim daří, rodiny jsou spokojeny a čekají, zda tyto komunikační a informační technologie pokročí natolik, že se setkají s dalším možným způsobem přenosu informací.

Hlavní výzkumný cíl bakalářské práce byl zmíněnou cestou prostřednictvím dílčích cílů naplněn. Osvědčila se mi i zvolená technika polostrukturovaného rozhovoru. Tento způsob mi umožnil nechat konverzaci volný průběh a prohloubit diskusi o daném tématu. Výsledky empirické časti, jak jsem již zmiňovala v úvodu, mohou sloužit jako zdroj informací o vzájemné interakci, komunikaci, informačních a komunikačních technologiích pobytové sociální služby DUB v práci s rodinami klientů. Tyto výsledky může použít DUB jako zpětnou vazbu toho, jaké jsou aktuální možnosti a kvalita vzájemné komunikace mezi zařízením a rodinou. Dále praktický přínos této práce můžeme spatřit v plnohodnotných informacích pro případné zájemce o službu. Potencionální rodiny se tak mohou seznámit s tím, jak DUB s rodinou komunikuje. Podle výsledků se tak mohou přesvědčit o tom, že zařízení komunikaci přisuzuje určitou důležitost. Mohou nalézt přesvědčení v tom, že se zařízení snaží rozvíjet všechny aktuální možnosti komunikace a přistupují ke každé rodině zcela individuálně dle jejich aktuálních potřeb. Návrh řešení na zajištění efektivnější komunikace a zlepšení komunikace mezi rodinou a zařízením, napříč výsledky není v aktuální situaci potřeba.

Seznam použitých zdrojů

Knižní zdroje

BARKER, Philip. *Rodinná terapie*. Praha: Triton. Psyché (Triton). ISBN 978-80-7387-530-5.

ČÁMSKÝ, Pavel, Jan SEMBDNER a Dagmar KRUTILOVÁ. *Sociální služby v ČR v teorii a praxi*. Praha: Portál, 2011. ISBN 978-80-262-0027-7.

DUŠKOVÁ, Lenka a Simona ŠAFAŘÍKOVÁ. *Kvalitativní metody pro rozvojová studia*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2015. ISBN 978-80-244-4740-7.

HAŠKOVCOVÁ, Helena. *Fenomén stáří*. Vyd. 2., podstatně přeprac. a dopl. Praha: Havlíček Brain Team, 2010. ISBN 978-80-87109-19-9.

HAŠKOVCOVÁ, Helena. *Sociální gerontologie, aneb, Senioři mezi námi*. Praha: Galén, 2012. ISBN 978-80-7262-900-8.

HAUKE, Marcela. *Když do života vstoupí demence, aneb, Praktický průvodce péčí o osoby s demencí nejen v domácím prostředí*. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR, 2017. ISBN 978-80-906320-7-3.

HAUKE, Marcela. *Zvládání problémových situací se seniory: nejen v pečovatelských službách*. Praha: Grada, 2014. ISBN 978-80-247-5216-7.

HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. 3. vyd. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0219-6.

HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. 4., přepracované a rozšířené vydání. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-0982-9.

HOLMEROVÁ, Iva. *Průvodce vyšším věkem: manuál pro seniory a jejich pečovatele*. Praha: Mladá fronta, 2014. Lékař a pacient. ISBN 978-80-204-3119-6.

HROZENSKÁ, Martina a Dagmar DVOŘÁČKOVÁ. *Sociální péče o seniory*. Praha: Grada, 2013. ISBN 978-80-247-4139-0.

CHLOUPKOVÁ, Soňa. *Jednání se zájemcem o službu sociální péče od A do Z*. Praha: Grada, 2013. ISBN 978-80-247-4678-4.

KALVACH, Zdeněk. *Geriatrie a gerontologie*. Praha: Grada, 2004. ISBN 80-247-0548-6.

KLEVETOVÁ, Dana a Irena DLABALOVÁ. *Motivační prvky při práci se seniory*. Praha: Grada, 2008. Sestra (Grada). ISBN 978-80-247-2169-9.

MALÍKOVÁ, Eva. *Péče o seniory v pobytových sociálních [sic] zařízeních*. Praha: Grada, 2011. Sestra (Grada). ISBN 978-80-247-3148-3.

MÁTEL, Andrej. *Teorie sociální práce I: sociální práce jako profese, akademická disciplína a vědní obor.* Praha: Grada Publishing, 2019. ISBN 978-80-271-2220-2.

MATOUŠEK, Oldřich, KŘIŠŤAN, Alois, ed. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0366-7.

MATOUŠEK, Oldřich, Pavla KODYMOVÁ a Jana KOLÁČKOVÁ, ed. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-818-0.

MIOVSKÝ, Michal. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu.* Praha: Grada, 2006. Psyché (Grada). ISBN 80-247-1362-4.

MIŠOVIČ, Ján. *Kvalitativní výzkum se zaměřením na polostrukturovaný rozhovor.* Praha: Slon, 2019. Studijní texty (Sociologické nakladatelství). ISBN 978-80-7419-285-2.

PROCHÁZKOVÁ, Eva. *Práce s biografií a plány péče*. Praha: Mladá fronta, 2014. Sestra (Mladá fronta). ISBN 978-80-204-3186-8.

REICHEL, Jiří. *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*. Praha: Grada, 2009. Sociologie (Grada). ISBN 978-80-247-3006-6.

SAK, Petr a Karolína KOLESÁROVÁ. *Sociologie stáří a seniorů*. Praha: Grada, 2012. Sociologie (Grada). ISBN 978-80-247-3850-5.

SMUTKOVÁ, Lucie. *Sociální práce s rodinou*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2007. ISBN 978-80-7041-069-1.

SUCHOMELOVÁ, Věra. *Senioři a spiritualita: duchovní potřeby v každodenním životě*. Praha: Návrat domů, [2016]. ISBN 978-80-7255-361-7.

ŠANDEROVÁ, Jadwiga a Olga ŠMÍDOVÁ MATOUŠOVÁ. *Sociální konstrukce nerovností pod kvalitativní lupou.* Praha: Sociologické nakladatelství (SLON), 2009. Sociologické aktuality. ISBN 978-80-7419-015-5.

THELENOVÁ, Kateřina. *Rodina v kontextu sociální práce: studijní text pro kombinované studium*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci. ISBN 978-80-244-3524-4.

Internetové zdroje

Příspěvek na péči. *Ministerstvo práce a sociálních věcí* [online]. [cit. 2022-01-10]. Dostupné z: https://www.mpsv.cz/web/cz/-/prispevek-na-peci#obecne-informace

Zákon č. 108/2006 Sb. Zákon o sociálních službách. *Zákony pro lidi* [online]. Česká republika: AION CS, 2006, 14. 3. 2006 [cit. 2022-01-10]. Dostupné z: https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108

Seznam tabulek

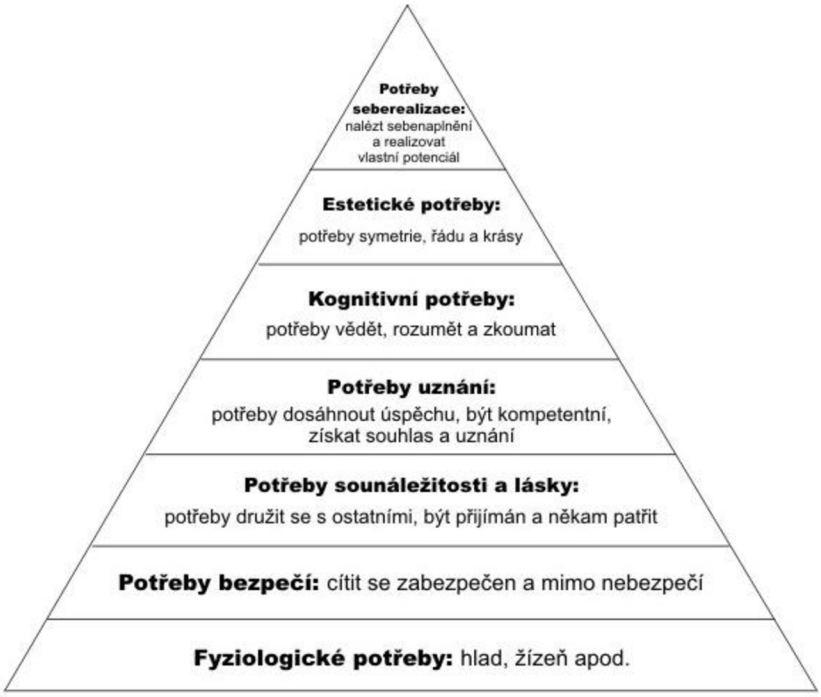
Tabulka 1: Transformační tabulka 32
Tabulka 2: Charakteristika respondentů 35

Seznam příloh

Příloha 1: Maslowova pyramida lidských potřeb I
Příloha 2: Přepis rozhovoru s respondentem R1 II
Příloha 3: Přepis rozhovoru s respondentem R2 VI
Příloha 4: Přepis rozhovoru s respondentem R3 IX
Příloha 5: Přepis rozhovoru s respondentem R4 XI
Příloha 6: Přepis rozhovoru s respondentem R5 XIV
Příloha 7: Přepis rozhovoru s respondentem R6 XVII
Příloha 8: Přepis rozhovoru s respondentem R7 XX
Příloha 9: Přepis rozhovoru s respondentem R8 XXIII
Příloha 10: Přepis rozhovoru s respondentem R9 XXVI
Příloha 11: Přepis rozhovoru s respondentem R10 XXIX
Příloha 12: Informovaný souhlas k rozhovorům (pro zařízení) XXXII
Příloha 13: Informovaný souhlas k rozhovoru (pro respondenty) XXXIII

Přílohy

Příloha 1: Maslowova pyramida lidských potřeb



Filozofie úspěchu – stránky se zaměřením na osobní rozvoj. *Maslowova pyramida lidských potřeb* 2. 3. 2011 [online]. ©2011-2022 [cit. 2021-12-15]. Dostupné z: https://www.filosofie-uspechu.cz/maslowova-pyramida-lidskych-potreb/2/

Příloha 2: Přepis rozhovoru s respondentem R1

TO1: Odkud jste se o DUB dozvěděli?

R1: *„O Biřičce jsem se dozvěděla tak že, když se maminka dostala před dvěma a půl lety do nemocnice v Hradci Králové, tak tam ji diagnostikovali, všechnu tu hrůzu s tím, jestli víme, že by měla být maminka dávno v ústavu. Maminka je hradecká, známe to tady. V tu chvíli, když se nám tohle stalo, tak Domov u Biřičky jsem věděla, že existuje, ale v životě jsem tu nebyla, byla jsem tady poprvé, když jsme sem šli podat žádost.“*

TO2: Využili jste i některé další zdroje (např.: sociální sítě, recenze od druhých lidí apod.) k větší informovanosti a ověření Vašich původních zdrojů?

R1: *„Dávali jsme sem žádost, jako všude jinde, a bylo to ještě v době koronaviru, takže jen na vrátnici, tak se v zásadě člověk zeptá a informuje. A teda podívali jsme se na internet na stránky Biřičky.“*

TO3: Co pro Vás bylo rozhodující, že jste si vybrali právě DUB?

R1: *„Určitě zdravotní stav maminky. Na základě toho jsem rozesílala všude dopisy, co kde bylo všude po okolí, kde jsem vysvětlila svou tíživou situaci i u ostatních členů rodiny. Takže jsem oslovila tady paní sociální pracovnici, už si nevzpomenu na jméno… Napsala jsem i dopis a vysvětlila v jaký jsem strašlivý situaci. Takže na základě empatie personálu a lékařských zpráv, sociálních šetření byla maminka zařazena mezi urgentní případy a poté byla umístěna sem.“*

Tazatel (dále jen T): *„To je moc dobře, že maminku přijali a Vám se tak určitě ulevilo, muselo to být po všech stránkách velmi náročné.“*

R1: *„Tak, tak, takže já jsem tady strašně vděčná, opravdu strašně vděčná, že tady maminka může být. Dokonce i paní ředitelka říkala, že jsem tady snad jediný člověk, kdo takovou dálku jezdí, říkala, že zná moji situaci a že by mi i dopomohla někde blíž k Praze něco, jenomže já, když jsem viděla, když maminka byla před tím v Havlíčkově Brodě a přivezli ji úplně zničenou. Opravdu, to ještě v té době vnímala, tak ji i vadilo, že jsme za ní nemohli furt, takže se na ni podepsalo tohle všechno. Tak jsem říkala, že se radši budu honit, než aby maminka zažila znovu nějaký převoz. A mezi námi na tom 4. patře, nevím jak jinde, vypadají všichni mile, tam je tak úžasný personál. To tam*

hlavně někam napište, to se opravdu nevidí. Takže proto jsem se rozhodla takhle, že já budu cestovat.“

TO4: Jaký dojem na Vás udělalo první setkání se sociálním pracovníkem DUB?

R1: *„Tady jsou všichni tak milý a takový šikulky, i teď. Ježiš oni jsou úžasní, já ani nevím, jak jim poděkovat. Děvčátka jsou úplně supr úžasný, všechno je perfektní.“*

TO5: Poskytnul Vám pracovník při osobním setkání dostatečné a srozumitelné informace při přijímání vašeho blízkého do DUB?

R1: *„Určitě, na všem jsme se domluvili, ve všem se nám snaží vyjít vstříc. A i teď proto říkám, já jsem neskutečně vděčná Biřičce opravdu, mě tady strašně pomohli, a i tam děvčata mi říkají, když nebudete moct přijet, nic se neděje, my se o mamku postaráme.“*

TO6: Pokud jste od DUB dostali nějakou knižní formu obecných informací (brožura, prospekt, průvodce apod.), jsou dané informace v knižní podobě z Vašeho pohledu dostačující, popř. jakou další formu informování byste preferoval/a?

R1: *„Myslím, že máme doma nějaké brožurky. I jak jsou ta sociální šetření, tak jsme dostali informace.“*

T: *„Jestli si vzpomenete, je to nějaká doba, ale myslíte si, že bylo vše z vašeho pohledu dostačující v rámci těchto tištěných informací?“*

R1: *„Ano, já bych se furt opakovala, nevzpomínám si, že bych četla něco, čemu bych nerozuměla.“*

TO7: Jaké možnosti komunikace s Vámi DUB sdílí?

R1*: „Hned jsem nahlásila, že jsem ve dne v noci zvyklá osm/devět let chodit i na záchod s telefonem, že očekávám všechno, a že je moc prosím, aby mi dali včas vědět, kdyby něco, protože vědí, že to mám daleko, tak abych mohla hned třeba jet. Jinak v zásadě já jsem tu ob den, se sestřičkami komunikuji. Dokonce teď naposledy sestřička říkala, že by chtěla být moje dcera, jestli bych ji nechtěla adoptovat, jak jsem vzorná. Takže, doufám, že kdyby mamka večer něco…, že by mi zavolali, abych si taky tu svou nelehkou situaci uzpůsobila a mohla hned přijet.“*

TO8: Které z těchto možností preferujete?

R1: *„Za mě, jak jsem říkala má první místo osobní kontakt a telefon. Nedokážu si představit, že bych za maminkou nechodila. Byla bych odkázaná jen na telefon, to je pro mě nepředstavitelný. O to víc mě trápí, když tu jsou hradecké rodiny, které za svými blízkými alespoň v nějakém čase nechodí.“*

TO9: Co Vám naopak přijde zbytečné?

R1: *„Nejsem si ničeho vědoma. Podle mě má vše svůj důvod, že ta komunikace probíhá tak, jak probíhá. Mají to dobře nastavené.“*

TO10: Jakou cestou kontaktujete v případě potřeby DUB vy?

R1: *„Já tu jsem jak doma, jinak po telefonu, zavolám… je to nejsnazší způsob.“*

T: *„To jste tu opravdu ob den, když dojíždíte takových kilometrů?“*

R1: *„Jo. Ještě dělám to, že ty dny, kdy nepřijedu, tak v půl třetí odpoledne jsou svačiny a oni jsou tam tak strašně hodný, že v půl třetí vytočím telefon, když paní pečovatelky pomáhají lidem jíst a dají ho mamce na ucho. Já na ni mluvím, aby slyšela můj hlas. Takže i každý den, když tady nejsem, tak ji v půl třetí pravidelně telefonuji za pomoci personálu a vysvětluju jí, že přijedu druhý den. Říkám jí třeba, co jí přivezu apod., aby si pamatovala ten můj hlas, sestřičky mi říkají, že na ni velice dobře působím a že ví, že jsem dcera. Já si ale myslím, že vůbec neví, co to je slovo dcera. Podle mě, mě bere jako pečovatele, který je takový jiný, že na ní má čas, vozí ji, jezdí s ní a tak.“*

TO11: Máte pravidelný přístup k internetu a sociálním sítím?

R1: *„Ano. Doma i na chatě. Hlavně kvůli vnoučatům a jejich škole, když děláme úkoly, bez toho bychom se už neobešli.“*

TO12: Máte sociální síť Facebook? DUB spravuje i facebookové stránky, máte k nim přístup?

R1: *„Jo vím, že má Domov U Biřičky, stránky na Facebooku, občas se podívám přes manžela.“*

TO13: Dostáváte raději informace přes sociální sítě, mobilní sítě, anebo raději upřednostňujete osobní kontakt přímo se sociálním pracovníkem?

R1: *„Jak už jsem říkala, jsem tu obden. Za maminkou dojíždím od Benešova. Jsem teda hlavně zastánce osobního kontaktu. Na telefonu jsem ale nepřetržitě, kdyby se něco dělo.“*

TO14: Kdybyste si mohli vybrat prioritně pouze jeden způsob informování, který by to byl? A proč?

R1: *„Není nad osobní kontakt.“*

TO15: Je ještě nějaký způsob, který byste rádi uvítali a DUB ho nenabízí?

R1: *„Nemyslím si, opakovala bych se, jsem tady moc spokojená s přístupem sociálních pracovníků, sestřiček i ostatních pracovníků, jsem jim moc vděčná a funguje to tady perfektně.“*

Příloha 3: Přepis rozhovoru s respondentem R2

TO1: Odkud jste se o DUB dozvěděli?

R2: *„No my jsme Hradečáci, takže nám je to tu blízký.“*

TO2: Využili jste i některé další zdroje (např.: sociální sítě, recenze od druhých lidí apod.) k větší informovanosti a ověření Vašich původních zdrojů?

R2: *„Mám známou, která dělala na sociálně-právním v Hradci, takže jsem měla všechny informace od ní.“*

TO3: Co pro Vás bylo rozhodující, že jste si vybrali právě DUB?

R2: *„Já jsem spíš byla pro to, abych to sem měla blízko. Věděla jsem, že sem budu docházet denně nebo přes den, takže jsem potřebovala, aby to bylo blizoučko.“*

T: *„Hlavní pro vás tedy byla vzdálenost?“*

R2: *„No je tady i strašně moc aktivit, kterých se mamka taky snaží zúčastnit, aktivit je tady fantazie, to je prostě jedna akce za druhou, přes léto, vždycky když přijdu říkám: „Kde je mamka?“, „No zas je akce na zahradě.“ Všechny ty kluby, co tady mají a přehlídky, opravdu se snaží, ten kulturní život tady, jsem mile překvapená, furt samý aktivity, na výlety je berou, na vánoční projížďku Hradcem a tak.“*

TO4: Jaký dojem na Vás udělalo první setkání se sociálním pracovníkem DUB?

R2: *„No to byla fantazie. Děvčata jsou úplně supr. Jsou vynikající, fakt. Nejen sociální pracovnice, ale celý personál. Ani jedna snad není problém, a to se tady už vyměnili, co tady babička je. Jsou to fakt profesionálky, jak k těm babičkám, tak i k nám.“*

TO5: Poskytnul Vám pracovník při osobním setkání dostatečné a srozumitelné informace při přijímání vašeho blízkého do DUB?

R2: *„Všechno, všechno, protože jsme měli možnost i než nám sem babičku převezli, si to sem jít prohlídnout.“*

TO6: Pokud jste od DUB dostali nějakou knižní formu obecných informací (brožura, prospekt, průvodce apod.), jsou dané informace v knižní podobě z Vašeho pohledu dostačující, popř. jakou další formu informování byste preferoval/a?

R2: *„Jo, hned při první návštěvě, když byli za babičkou v LDN, tak to všechno nám dali do ruky. Všechno naprosto v pořádku.“*

TO7: Jaké možnosti komunikace s Vámi DUB sdílí?

R2: „E-maily, přes telefon, esemesky. Když přiběhnu, tak tady děvčata pořád některá jsou, takže jsme pořád ve styku. O každé zprávě, o každé změně, o všem víme okamžitě a hned.“

TO8: Které z těchto možností preferujete?

R2: *„Asi ty esemesky, protože to je okamžitá zpráva.“*

TO9: Co Vám naopak přijde zbytečné?

R2: *„Snad ani není nic, bez čeho bychom se obešli.“*

TO10: Jakou cestou kontaktujete v případě potřeby DUB vy?

R2: *„Telefonem, nebo si to vyřídím, když vím, že třeba na týden odjíždím za rodinou na Moravu. Tak ten den a bez problému. Zpětná vazba je taky okamžitá, řeknou mi… Nebojte tady všechno zvládneme, když tu týden nebudete. Takže jsou fakt bezvadný.“*

TO11: Máte pravidelný přístup k internetu a sociálním sítím?

R2: *„Mám, mám.“*

TO12: Máte sociální síť Facebook? DUB spravuje i facebookové stránky, máte k nim přístup?

R2: *„Ano, sleduju, všechno sleduju.“*

TO13: Dostáváte raději informace přes sociální sítě, mobilní sítě, anebo raději upřednostňujete osobní kontakt přímo se sociálním pracovníkem?

R2: *„Mě to je v podstatě jedno, ať tak, nebo tak. Vždycky když přiběhnu, děvčátka jsou v kanceláři, tak na sebe kývneme, když něco a je to.*

Tazatel: *„Takže byste si nevybrala, co je pro vás lepší?“*

R2: *„Tak asi osobně. Jinak nejde říct, jak raději dostáváme informace. Člověk se tady rád baví se sociálními pracovnicemi, jsou tak usměvavé, že vám to hned ten den rozsvítí, kdyby tu člověk mohl být denně, nikdo by se nebránil. Ta online komunikace totéž, po hlase opět samá radost a celkově tu komunikace mají vymyšlenou dobře.“*

TO14: Kdybyste si mohli vybrat prioritně pouze jeden způsob informování, který by to byl? A proč?

R2: *„Ten telefon asi, jinak to bez toho není možný.*

Tazatel: *„Ano, v tom s vámi souhlasím. V této době je telefon opravdu nevyhnutelná věc.“*

R2: *„To vám ještě řeknu, protože v rámci Covidu, byl jen jedna možnost, jak se spojit. Pracovníci dávali babičky i na počítače, takže jsme ji viděli a komunikovali přes to. Ony chudinky stejně nevěděly a furt byly zmatený, ale bylo to fantastický. Aspoň takhle jsme o nich věděli, byli jsme alespoň vidět, když třeba člověk úplně neslyší a tak. To fungovalo perfektně.“*

TO15: Je ještě nějaký způsob, který byste rádi uvítali a DUB ho nenabízí?

R2: *„To snad už ani nejde. Přes telefon, kontakt denně, přes sociální pracovnice, pečovatelky, sestřičky. To nejde už, i když je dneska teda spousta možností. Facebook, telefon, mobily, to už snad pak jenom zbývá, aby za námi jezdili domů. Hlavně na to, že je to takhle veliký areál, ta péče je fantastická, to si myslím, že nikde není. Natož komunikace, to si málokdo uvědomuje, jak náročné je, aby to stoprocentně fungovalo při takovém množství lidí.“*

Příloha 4: Přepis rozhovoru s respondentem R3

TO1: Odkud jste se o DUB dozvěděli?

R3: *„Díky rodině, teta tu byla.“*

TO2: Využili jste i některé další zdroje (např.: sociální sítě, recenze od druhých lidí apod.) k větší informovanosti a ověření Vašich původních zdrojů?

R3: *„Spíš ne.“*

TO3: Co pro Vás bylo rozhodující, že jste si vybrali právě DUB?

R3*: „Bydliště.“*

T: „Bydlíte tedy někde poblíž?“

R3*: „Jo, přímo z Hradce z centra.“*

TO4: Jaký dojem na Vás udělalo první setkání se sociálním pracovníkem DUB?

R3: *„Určitě kladný.“*

TO5: Poskytnul Vám pracovník při osobním setkání dostatečné a srozumitelné informace při přijímání vašeho blízkého do DUB?

R3: *„Ano, bylo to stoprocentní.“*

TO6: Pokud jste od DUB dostali nějakou knižní formu obecných informací (brožura, prospekt, průvodce apod.), jsou dané informace v knižní podobě z Vašeho pohledu dostačující, popř. jakou další formu informování byste preferoval/a?

R3: *„Nevím, asi nějaký leták jo. Jinak jsem dohledávala informace na internetu.“*

TO7: Jaké možnosti komunikace s Vámi DUB sdílí?

R3: *„SMS, volání, e-mail, internetové stránky, osobně, to je asi vše.“*

TO8: Které z těchto možností preferujete?

R3: *„Volání, na web se mi těžko dostává.“*

TO9: Co Vám naopak přijde zbytečné?

R3: *„Hmm, asi nic…“*

TO10: Jakou cestou kontaktujete v případě potřeby DUB vy?

R3: *„Telefonem nebo osobně.“*

TO11: Máte pravidelný přístup k internetu a sociálním sítím?

R3: *„Ano.“*

TO12: Máte sociální síť Facebook? DUB spravuje i facebookové stránky, máte k nim přístup?

R3: *„Ano.“*

TO13: Dostáváte raději informace přes sociální sítě, mobilní sítě, anebo raději upřednostňujete osobní kontakt přímo se sociálním pracovníkem?

R3: *„Radši ty sociální sítě. Konkrétně přes e-maily, nebo mobil, ale je to jedno.“*

TO14: Kdybyste si mohli vybrat prioritně pouze jeden způsob informování, který by to byl? A proč?

R3: *„Je pravda, že přes telefon je to všechno rychlejší. I jistější, než čekat na e-maily. Osobně to taky nejde vždy, takže je asi jasno.“*

TO15: Je ještě nějaký způsob, který byste rádi uvítali a DUB ho nenabízí?

R3: *„Ne, ne, takhle jsem s tím spokojená, jak to aktuálně funguje.“*

Příloha 5: Přepis rozhovoru s respondentem R4

TO1: Odkud jste se o DUB dozvěděli?

R4: *„Od mojí kolegyně z práce.“*

TO2: Využili jste i některé další zdroje (např.: sociální sítě, recenze od druhých lidí apod.) k větší informovanosti a ověření Vašich původních zdrojů?

R4: *„Na internetových stránkách Biřičky.“*

TO3: Co pro Vás bylo rozhodující, že jste si vybrali právě DUB?

R4: *„Péče a samozřejmě prostředí, protože se nám tady líbilo, ale péče si myslím, že je tady v Hradci nejlepší.“*

TO4: Jaký dojem na Vás udělalo první setkání se sociálním pracovníkem DUB?

R4: *„Jedním slovem výborný.“*

TO5: Poskytnul Vám pracovník při osobním setkání dostatečné a srozumitelné informace při přijímání vašeho blízkého do DUB?

R4: *„Určitě, už je to delší doba, ale nepamatuju si, že bych se na něco potřebovala doptávat.“*

TO6: Pokud jste od DUB dostali nějakou knižní formu obecných informací (brožura, prospekt, průvodce apod.), jsou dané informace v knižní podobě z Vašeho pohledu dostačující, popř. jakou další formu informování byste preferoval/a?

R4: *„Já si myslím, že jo, že jsme tenkrát…“*

T: *„Jestli je to už delší doba, co tu maminka je, tak si to určitě člověk nemusí pamatovat.“*

R4: *„Ono je to už 7 let, ale myslím si, že jo, že jsme měli nějakou brožurku. My jsme stejně furt komunikovali vzhledem k přijetí mamky, ale jo bylo v té brožurce dost.“*

TO7: Jaké možnosti komunikace s Vámi DUB sdílí?

R4: *„Na pokoji osobně, protože se tady potkáváme. Není problém jak telefonicky, tak e-mailem, tam je opravdu odpověď hned, že nic netrvá. A nic víc asi, že bychom si posílali psaníčka třeba. (smích).“*

TO8: Které z těchto možností preferujete?

R4: *„Tak ten e-mail, nebo ta esemeska, ta je taky rychlá.“*

TO9: Co Vám naopak přijde zbytečné?

R4: *„Asi nic. Ono to je stejně potom v rámci toho, co člověk zrovna teď hned potřebuje.“*

TO10: Jakou cestou kontaktujete v případě potřeby DUB vy?

R4: *„Tím e-mailem, nebo esemeskou.“*

TO11: Máte pravidelný přístup k internetu a sociálním sítím?

R4: *„Ano.“*

TO12: Máte sociální síť Facebook? DUB spravuje i facebookové stránky, máte k nim přístup?

R4: „Jako Facebook mám, ale takhle, vyloženě přes Facebook na to nekoukám, prostě mám přímo stránky Biřičky.“

TO13: Dostáváte raději informace přes sociální sítě, mobilní sítě, anebo raději upřednostňujete osobní kontakt přímo se sociálním pracovníkem?

R4: „Asi ty sociální sítě, nebo mobilní. Ten e-mail, nebo esemesky, to už je jedno.“

TO14: Kdybyste si mohli vybrat prioritně pouze jeden způsob informování, který by to byl? A proč?

R4: *„E-mail.“*

T: *„A proč? Máte k tomu nějaký hlavní důvod, že zrovna e-mail?“*

R4: *„Je to rychlé.“*

TO15: Je ještě nějaký způsob, který byste rádi uvítali a DUB ho nenabízí?

R4: „Tam už není co.“

Příloha 6: Přepis rozhovoru s respondentem R5

TO1: Odkud jste se o DUB dozvěděli?

R5: *„My o Biřičce víme. Já jsem vychovatelka bývalá, takže jsme sem chodili na Biřičku s dětmi už kdysi dávno třeba na svátek MDŽ, na různý akce.“*

TO2: Využili jste i některé další zdroje (např.: sociální sítě, recenze od druhých lidí apod.) k větší informovanosti a ověření Vašich původních zdrojů?

R5: *„Takhle, babička si to vybrala sama. Babička nás postavila před hotovou věc, viď, že nastupuje do domova důchodců.“*

Klientka Biřičky (dále jen K): *„No a ty jsi se ještě ptala kolem, jak to všechno tady vypadá, ale všechno jsem si to vyběhala sama tenkrát.“*

T: *„To jste mě teď teda překvapila, málokdo se takhle sám rozhodne.“*

R5: *„Protože babička nám jednou doma spadla a chvíli ji to trvalo, než se zvedla, tak jsme tenkrát měli i strach a na to konto pak babička se šla na to sem zeptat a zrovna tady byla naděje se sem dostat.“*

K: „Pak se tady něco uvolnilo, tak mi řekli, jestli bych byla schopná hned sem přijít, no tak jsem se sbalila a šla.“

TO3: Co pro Vás bylo rozhodující, že jste si vybrali právě DUB?

R5: *„Je tady krásně, maminka bydlela na Benešovce, a to je kousek. Měla tady už tady své známé, za kterými sem dřív jezdila. Takže mamka věděla moc dobře, do čeho jde.“*

T: *„Tak to je dobře, že se Vám tu líbilo už dřív.“*

K: *„My jsme dělali s Maruškou ve škole a Maruška se sem dostala a já za ní chodila, tak jsem to viděla, jak to tady vypadá a moc se mi tu líbilo, to zázemí a příroda kolem.“*

TO4: Jaký dojem na Vás udělalo první setkání se sociálním pracovníkem DUB?

R5: *„Dobrý, já jsem spokojená, s celým personálem. Teď babička byla skoro třičtvrtě roku špatná, zlomila si nohu v krčku, pak se ji podařilo, ještě druhou. Takže cokoliv jsem potřebovala, třeba nějaký prádlo, nebo cokoliv, tak stačilo zavolat a bylo všechno vyřešené.“*

TO5: Poskytnul Vám pracovník při osobním setkání dostatečné a srozumitelné informace při přijímání vašeho blízkého do DUB?

R5: *„Bylo naprosto.“*

K: *„Jojo, bylo to dobrý všechno.“*

TO6: Pokud jste od DUB dostali nějakou knižní formu obecných informací (brožura, prospekt, průvodce apod.), jsou dané informace v knižní podobě z Vašeho pohledu dostačující, popř. jakou další formu informování byste preferoval/a?

R5: *„To asi ne, nebo jo?“*

K: *„Prospekt jsme dostali a ten mám tady někde ještě.“*

T: *„Bylo tam vše z Vašeho pohledu dostačující?“*

R5: *„Ano, určitě. Třeba ale i teď, když bylo potřeba, tak sem každou chvíli někdo nakoukne, když tady jsme na návštěvě, nebo po cestě, když sem jdeme, tak kolikrát se můžeme doptat, když něco.“*

TO7: Jaké možnosti komunikace s Vámi DUB sdílí?

R5: *„Většinou telefonem, telefonicky, zavolám a s paní se domluvíme.“*

K: *„Vždycky jsme se domluvili, vždycky.“*

Vnučka (dále jen V): „Anebo nám posílají informace esemeskou, ohledně všeho.“

R5: *„Tenhle systém, jak to tady mají nastavené, bezpečně funguje. Když tady byly ty problémy s koronavirem, když se tady něco dělo, když maminku z ničeho nic odvezli do nemocnice. Za každé situace okamžitě, opravdu hned jsme věděli, co se děje a na koho se máme případně obrátit.“*

TO8: Které z těchto možností preferujete?

R5: *„Ten telefon, volání nám vyhovuje.“*

TO9: Co Vám naopak přijde zbytečné?

R5*: „Asi nic, všechno má svůj důvod.“*

TO10: Jakou cestou kontaktujete v případě potřeby DUB vy?

R5: *„Já mám čísla snad na všechny sem, asi na tři sociální pracovnice tady. Můj švagr jednou snad obvolal všechny tady a nikdo ho nikdy nevyhodil (smích).“*

V: *„Já mám třeba kontakty i v peněžence, kdyby to bylo potřeba.“*

TO11: Máte pravidelný přístup k internetu a sociálním sítím?

R5: *„Máme.“*

TO12: Máte sociální síť Facebook? DUB spravuje i facebookové stránky, máte k nim přístup?

R5: *„Jasně.“*

T: *„Takže sledujete, co se v Biřičce děje, různé akce, co se tam zveřejňují?“*

V: *„My jsou koukali, zrovna jste tam měli babi, tu módní přehlídku viď, tak jsme koukali.“*

TO13: Dostáváte raději informace přes sociální sítě, mobilní sítě, anebo raději upřednostňujete osobní kontakt přímo se sociálním pracovníkem?

R5: *„To záleží od případu, co je potřeba.“*

V: *„Spíš osobní kontakt. Potom telefon. Ty sociální sítě jsou už tak na třetím místě.“*

TO14: Kdybyste si mohli vybrat prioritně pouze jeden způsob informování, který by to byl? A proč?

R5: *„Celkově telefon. Spojuje to svět, bez toho už to není možný.“*

TO15: Je ještě nějaký způsob, který byste rádi uvítali a DUB ho nenabízí?

R5: *„Já si myslím, že v rámci té komunikace s těmi lidmi, je to poměrně dostačující.“*

K: *„Já si myslím taky, že je to dobrý. Okamžitě a zatím jsme s tím neměli problém.“*

T: *„Takže jsou tedy možnosti komunikace podle Vás dostačující a nic byste neměnili?“*

R5: *„Okamžitě všechno vím, kolikrát když už ukončili karanténu, nebo naopak začínali karanténu, tak kolikrát mamka mě volala a říkala, tak teď už jsem… A já ji říkám, já už to všechno vím.“*

Příloha 7: Přepis rozhovoru s respondentem R6

TO1: Odkud jste se o DUB dozvěděli?

R6: *„To ví každý Hradečák, že to tady je.“*

TO2: Využili jste i některé další zdroje (např.: sociální sítě, recenze od druhých lidí apod.) k větší informovanosti a ověření Vašich původních zdrojů?

R6: *„Já jsem nemusela, protože já jsem sociální pracovnice, takže já jsem tady byla i několikrát na exkurzi, takže já jsem informovaná a zeptám se, když něco.“*

TO3: Co pro Vás bylo rozhodující, že jste si vybrali právě DUB?

R6: *„Takhle, nikdy jsem si nemyslela, že tady maminka skončí.“*

K: *„No jo, to jsem si nemyslela ani já.“*

T: *„Tomu rozumím…“*

R6: *„Takhle, dohnala nás sem asi určitě léčba a péče. Vlastně, co jde v těle zlámat, tak maminka zlámaný měla, bylo to těžký, potřebovala nepřetržitou péči 24hodin. Takže tady je o maminku postaráno, vůbec nevím, co bychom dělali doma. Chodila k nám pečovatelka, i my jsme se se sestrou střídaly. Maminka sem šla z LDN, nemohla tam zůstat déle, nešlo to, proto jsme rádi za Biřičku.“*

TO4: Jaký dojem na Vás udělalo první setkání se sociálním pracovníkem DUB?

R6: *„Dobrý, určitě. My spolu komunikovali už dřív před nástupem a myslím si, že i s maminkou mluvili dobře, když spolu komunikovali.“*

TO5: Poskytnul Vám pracovník při osobním setkání dostatečné a srozumitelné informace při přijímání vašeho blízkého do DUB?

R6: *„Já si to i pamatuji, a myslím si, že i třeba i ty přesuny, že maminka tomu nerozuměla, protože byla nejdřív na ypsilonce, tak když jsem si ji zavolala, takže dobře, vždycky všechno bylo vysvětleno.“*

TO6: Pokud jste od DUB dostali nějakou knižní formu obecných informací (brožura, prospekt, průvodce apod.), jsou dané informace v knižní podobě z Vašeho pohledu dostačující, popř. jakou další formu informování byste preferoval/a?

R6: *„Tak víte co, já jsem to měla v práci, že jo. Takže já jsem to nepotřebovala.“*

T: *„Já zapomněla, že jste vlastně sociální pracovnice, tak máte určitě přehled.“*

R6: *„Ale myslím, že nám to dali ještě doma před nástupem, takovou složku, tam bylo všechno, i nějaká ta jejich brožurka.“*

TO7: Jaké možnosti komunikace s Vámi DUB sdílí?

R6: *„E-maily teda ne, ale esemesky pravidelně informují. I teďka jak měla maminka narozeniny, tak nám umožnili, že jsme to tady slavili, tady v tom stacionáři denním, tak nám tam nachystali i nádobí, že jsme tam byli i s vnoučaty, tak tam lítali, ale nikdo nám ani nic neřekl, bylo to fajn.“*

K: *„Jo, to byl poslední krásný den.“*

T: *„Tak ale to je super, že i tohle tady jsou schopni umožnit.“*

R6: *„Jo jako fakt, je to bezvadný.“*

TO8: Které z těchto možností preferujete?

R6: *„Ty esemesky jsou fajn.“*

TO9: Co Vám naopak přijde zbytečné?

R6: *„Asi nic.“*

TO10: Jakou cestou kontaktujete v případě potřeby DUB vy?

R6: *„Voláme. Od toho covidu máme všechny telefonní čísla, jak na zdravotní sestry, tak na sociální pracovnice. Ten covid hodně naučil a komunikaci dost posílil si myslím.“*

TO11: Máte pravidelný přístup k internetu a sociálním sítím?

R6: *„Ano.“*

TO12: Máte sociální síť Facebook? DUB spravuje i facebookové stránky, máte k nim přístup?

R6: *„Ne nekoukáme na Facebook.“*

TO13: Dostáváte raději informace přes sociální sítě, mobilní sítě, anebo raději upřednostňujete osobní kontakt přímo se sociálním pracovníkem?

R6: *„Ono víte co, jak tu jsem často, tak kolikrát se potkáme, tak si řekneme. Takže ten osobní kontakt. Je to ale oboustranné a prolíná se to.“*

TO14: Kdybyste si mohli vybrat prioritně pouze jeden způsob informování, který by to byl? A proč?

R6: *„Nemáme problém sem přijet takže, jsme tu rádi a domluvíme se osobně.“*

TO15: Je ještě nějaký způsob, který byste rádi uvítali a DUB ho nenabízí?

R6: *„V rámci komunikace si určitě nejde stěžovat.“*

T: ***„Přijdou vám ty možnosti dostačující? Nic vás tedy nenapadá?“***

R6: *„Ono, kdybyste chtěla vědět vylepšení, mimo komunikaci, na kterou si prostě stěžovat nejde, tak v našem případě, já vím, že je nedostatek personálu, ale ta rehabka. Mám pocit, kdyby toho bylo víc, tak maminka takhle už rok nechodí. Předtím chodila, kdyby bylo více pohybu, bylo by to fajn. Oni ji takhle vyvezou, třeba na valentýnskou, na čarodějnice, mamka to má ráda tyhle jejich akce. Když jdeme dolů a ženský sedí dole, si tam pokecají, kdyby chodila s chodítkem a mohla mezi ty lidi, tak by to bylo určitě veselejší. Takže tam někde ta rehabilitace, je toho málo.“*

Příloha 8: Přepis rozhovoru s respondentem R7

TO1: Odkud jste se o DUB dozvěděli?

R7: *„No v podstatě jsme se poprvé dozvěděli v domově na Pospíšilově třídě, tam bylo první zastavení, kam převezli ženu z nemocnice a tam si pobyla tři měsíce a oni ji řekli, že ji tam dýl nemůžou nechat, tak jsme sháněli, kde co, jsme nevěděli. Dozvěděli jsme se o Senecuře, a tak jsme se postupně dozvěděli i o tomhle.“*

TO2: Využili jste i některé další zdroje (např.: sociální sítě, recenze od druhých lidí apod.) k větší informovanosti a ověření Vašich původních zdrojů?

R7: *„Paní sociální pracovnice, když jsme tu žádali, tak jsme se osobně doptávali.“*

TO3: Co pro Vás bylo rozhodující, že jste si vybrali právě DUB?

R7: *„No podívejte, na Pospíšilově manželku už nechtěli a ta Senecura byla upřímně řečeno dost drahá. A mezitím náš zeť už podal žádost sem, a když jsme sem měli pohovor se sociální pracovnicí, tak to pro nás bylo hned jasný, že to tady bude lepší.“*

TO4: Jaký dojem na Vás udělalo první setkání se sociálním pracovníkem DUB?

R7: *„Jo, tak jako všechny lidi, všude je něco, ale jsou tady moc hodný. Vděčíme za to, že nám to tu osvětlili a pomohli nám přijmout sem manželku.“*

TO5: Poskytnul Vám pracovník při osobním setkání dostatečné a srozumitelné informace při přijímání vašeho blízkého do DUB?

R7: *„Já myslím, že jo.“*

TO6: Pokud jste od DUB dostali nějakou knižní formu obecných informací (brožura, prospekt, průvodce apod.), jsou dané informace v knižní podobě z Vašeho pohledu dostačující, popř. jakou další formu informování byste preferoval/a?

R7: *„Dostali jsme brožurku.“*

T: *„Vzpomenete si, zda tam taky bylo vše dostačující nebo vám tam něco scházelo?“*

R7: *„Ano, potom jsme dostali, si vzpomínám, byly to dva letáky odtud, kde byl seznam věcí, co máme mít, jestli myslíte tohle.“*

T: *„Také, je skvělé, že si vzpomínáte.“*

R7: *„Tam bylo pečlivě všechno napsaný, to mám doma všechno schovaný, tam to bylo pečlivě všechno. Potom i taková smlouva, kde bylo všechno podrobně popsaný, k čemu to je tohle zařízení a jak to funguje.“*

T: *„Jsem ráda, že to tak vidíte a zajímá vás i to, jak to tu funguje.“*

R7: *„Zajisté, takže to, co jsme s domem podepsali, je dosti podrobné, ale můžu říct, že je to důležité, aby byl člověk vůbec v obraze a věděl, jak to zařízení funguje.“*

TO7: Jaké možnosti komunikace s Vámi DUB sdílí?

R7: *„No, když něco potřebujeme tak tady jsou paní sociální pracovnice, když je potřeba tak nám volají domů, nebo nás upozorní, že něco důležitého vyjde na počítači, tam vycházejí takový informace. Takže jsme po téhle stránce dobře informovaní. Zdravíme se tady i se sociální pracovnicí, která přijímala mou ženu, ta ji zná i z té Senecury, tak je to takový rodinný skoro.“*

TO8: Které z těchto možností preferujete?

R7: *„Ten telefon a volání, ale za ženou chodím pravidelně, a to mi vyhovuje.“*

TO9: Co Vám naopak přijde zbytečné?

R7: „Neřekl bych.“

TO10: Jakou cestou kontaktujete v případě potřeby DUB vy?

R7: „Nejčastěji sem chodím, tak se zeptám napřímo. To mi vyhovuje.“

TO11: Máte pravidelný přístup k internetu a sociálním sítím?

R7: *„Internet mám doma.“*

TO12: Máte sociální síť Facebook? DUB spravuje i facebookové stránky, máte k nim přístup?

R7: *„Ne. Nevím, co je to Facebook.“*

TO13: Dostáváte raději informace přes sociální sítě, mobilní sítě, anebo raději upřednostňujete osobní kontakt přímo se sociálním pracovníkem?

R7: *„Záleží, o co jde. Jestli je to urgentní tak samozřejmě hovor. Jsem tu rád, takže spíš bych se o nějakých věcech bavil s pracovníky tady.“*

TO14: Kdybyste si mohli vybrat prioritně pouze jeden způsob informování, který by to byl? A proč?

R7: *„Volat, hnedka, asi hovory.“*

TO15: Je ještě nějaký způsob, který byste rádi uvítali a DUB ho nenabízí?

R7: *„Když potřebují, je to velice málokdy, tak mě upozorní telefonem, takže si myslím, že je to takhle naprosto v pořádku. Takže takhle ty služby jsou dobrý. Žena je ležící, nemůže nic, a i tak si myslím, že má všechno, co potřebuje, i to že sem přes den chodím.“*

T: *„No to je to nejdůležitější, to víte, že ano.“*

Příloha 9: Přepis rozhovoru s respondentem R8

TO1: Odkud jste se o DUB dozvěděli?

R8: *„My jsme odjakživa Hradečáci, takže jsme to odjakživa věděli.“*

TO2: Využili jste i některé další zdroje (např.: sociální sítě, recenze od druhých lidí apod.) k větší informovanosti a ověření Vašich původních zdrojů?

R8: *„My jsme tenkrát vlastně nemohli umístit mamku, protože když chodila pečovatelka, tak to prostě nestačilo, takže byla několikrát na odlehčovací službě, to byla v Horním Jelením. Pak jsme dávali asi tři žádosti kolem bydliště. Bydlíme v Třebechovicích, tak jsme dali do Třebechovic, abychom to měli blízko, ale mamka chtěla sem.“*

TO3: Co pro Vás bylo rozhodující, že jste si vybrali právě DUB?

R8: *„V tu dobu byla maminka ještě taková svěží. Chodila sem za svýma vrstevnicema, tak z toho důvodu chtěla sem. Měla tu známé.“*

TO4: Jaký dojem na Vás udělalo první setkání se sociálním pracovníkem DUB?

R8: *„Tak ono na první kontakt nepamatuji, ale teď je to v pořádku, jsem v kontaktu, když něco potřebuji, kdykoliv pomohou.“*

T: *„Takže jste s komunikací s personálem obecně spokojená?“*

R8: *„Pak ještě komunikace se sestřičkami jako zdravotními, tak to si myslím, že už je trošku horší, protože třeba teďka byla mamka objednaná dvakrát k zubaři, jednou mamka měla nějaký bolesti, pak u zubaře jsem vymodlila termín za měsíc a oni mi ji tam zase nedovezli, to se mi moc nelíbí. Nebo i nějaká rehabilitace, když takhle zeslábne a leží, tak by potřebovala cvičit, ale to teda není otázka komunikace.“*

TO5: Poskytnul Vám pracovník při osobním setkání dostatečné a srozumitelné informace při přijímání vašeho blízkého do DUB?

R8: *„Ano, to bylo právě v době covidu. Posílali esemesky, jako od kdy do kdy, jaký pravidla. A když ne, tak všechno jsem si dohledala na stránkách, tam bylo taky vše aktualizované, na to si nemůžu stěžovat, to je fajn.“*

TO6: Pokud jste od DUB dostali nějakou knižní formu obecných informací (brožura, prospekt, průvodce apod.), jsou dané informace v knižní podobě z Vašeho pohledu dostačující, popř. jakou další formu informování byste preferoval/a?

R8: *„Vím, že tam nějaký letáček byl, ale my jsme podepisovali spoustu věcí, to byly spíše dokumenty týkající se pobytu, ceníků a tak.“*

TO7: Jaké možnosti komunikace s Vámi DUB sdílí?

R8: *„Osobní kontakt, esemesky, volání.“*

TO8: Které z těchto možností preferujete?

R8: *„Asi osobně a volání.“*

TO9: Co Vám naopak přijde zbytečné?

R8: *„V rámci komunikace nevím, co bych vyřadila.“*

TO10: Jakou cestou kontaktujete v případě potřeby DUB vy?

R8: *„Pokud se to týká vyloženě mamky, kdyby něco potřebovala tak kontaktuji a řešíme vše přes naší sociální pracovnici, což mě volali, že třeba mamku stěhují. To se mi úplně nelíbilo, že mi to oznámili a hotovo. Myslím si, že by to šlo řešit jinak, že by tu měli jeden volný pokoj, když jako teď tu dělají koupelnu, tak by tam toho člověka mohli nastěhovat, když si platí to jednolůžko a chce být sama.“*

Tazatel: *„Chápu vaší situaci, nicméně určitě se tady personál snaží dělat maximum a dá se na všem domluvit.“*

R8: *„No většinou když sem volám, jako těm sestřičkám, tak jsou k nezastižení. Defakto vám odpoví na otázku, ale nevyřeší se problém. Většinou když tu někdy jsem, tak ony už tu nejsou, a to pak nic nevyřešíme.“*

TO11: Máte pravidelný přístup k internetu a sociálním sítím?

R8: *„Ano doma.“*

TO12: Máte sociální síť Facebook? DUB spravuje i facebookové stránky, máte k nim přístup?

R8: *„Moc nekoukám.“*

TO13: Dostáváte raději informace přes sociální sítě, mobilní sítě, anebo raději upřednostňujete osobní kontakt přímo se sociálním pracovníkem?

R8: *„Tak zavoláme si, ale spíš bych to vyřešila osobně než po telefonu. Po e-mailech určitě ne. Já ten počítač nemám ráda a tyhle technologie.“*

TO14: Kdybyste si mohli vybrat prioritně pouze jeden způsob informování, který by to byl? A proč?

R8: *„Osobně, ale to nejde vždycky, i když tu můžeme být furt.“*

T: *„To chápu, v čem myslíte, že je ta největší bariéra, že to nejde vždy.“*

R8: *„Mamka třeba už hodně špatně slyší, takže já se ani telefonem s ní nedorozumím. Dřív, když ještě trochu slyšela, tak mi zavolala. Vymáčkla si mě jako rychlou volbu a řekla mi, co chce, abych jí přinesla. Teď se teda hrozně zhoršila, takže s ní jedině osobně, jak s maminkou, tak i nejlépe s personálem. Je to tak prostě lepší.“*

TO15: Je ještě nějaký způsob, který byste rádi uvítali a DUB ho nenabízí?

R8: *„Spíš bych kladla důraz na to, aby se zavedl nějaký jasný telefonní seznam, na koho se s jakými problémy obrátit. Třeba já nevím od-do (třeba mezi desátou až dvanáctou hodinou dopoledne), aby se tam člověk opravdu dovolal a opravdu dostal jasnou informaci. Já chápu, že u toho telefonu nemohou sedět furt, ale aby byli k dostižení v určitou dobu třeba krátkou, ale během toho času, jako to mají někteří lékaři. Ti třeba taky ordinují, ale mají mezi nějakým časem telefonický konzultace ohledně výsledků a podobně. Tady by to mohlo taky tak fungovat.“*

Příloha 10: Přepis rozhovoru s respondentem R9

TO1: Odkud jste se o DUB dozvěděli?

R9: *„O Biřičce víme od 70. let, kdy se stavěla vůbec jakože existuje.“*

T: *„Pocházíte tedy z Hradce?“*

R9: „Ano, ano.“

TO2: Využili jste i některé další zdroje (např.: sociální sítě, recenze od druhých lidí apod.) k větší informovanosti a ověření Vašich původních zdrojů?

R9: *„Na internetu jsme viděli veškerou tu nabídku toho, co se tady všechno dělá.“*

TO3: Co pro Vás bylo rozhodující, že jste si vybrali právě DUB?

R9: *„Věděli jsme taky, že tady je tento pavilon, který je dělaný právě jako samostatné garsonky, pro jednotlivce nebo manžele, a to se nám právě líbilo, tak jsme o to začali zajímat.“*

T: *„Je super, že i toho si lidé všimnou a dokážou to ocenit.“*

R9: *„Víte co, on si to tatínek rozhodl sám, jednou mi takhle volal, že se nemohl dostat ven z vany, že si poté udělal čaj a pak mi volal s tím, že se ho tak napadlo, jestli by neměl jít do domova důchodců, že je tam tak sám. Tak řekl, ať mu to zjistíme, jelikož my oba jsme v té době pracovali, nebyl moc čas. Takže jsme toho využili, že měl sám zájem, a proto jsme se šli zeptat, žádost jsme vyplnili, pak to šlo poměrně všechno rychle, měli jsme štěstí.“*

TO4: Jaký dojem na Vás udělalo první setkání se sociálním pracovníkem DUB?

R9: *„Velice dobrý, tady byly dvě mladý holčiny strašně vstřícný, když tatínek nastupoval. Obě byly za námi doma, za dědou v bytě zkoumaly, v rámci těch šetření sociálních, prostě profesionální přístup.“*

T: *„V aktuální situaci jste nadále s personálem spokojeni?“*

R9: *„Naprosto, ten systém, jak to tady funguje mezi námi a tím zařízením bezvadně, Je to úplně vymazlený. Jsme velmi rádi. Vždycky zavolají, když něco a my zařídíme a je to.“*

TO5: Poskytnul Vám pracovník při osobním setkání dostatečné a srozumitelné informace při přijímání vašeho blízkého do DUB?

*R*9: *„Ano, my jsme pořád v kontaktu po celou dobu, všechno jsme vždycky věděli. I kolem toho covidu, co byly problémy, tak všechno jsme věděli, bylo to těžký. Nejhorší to bylo pro ty klienty to, že ta rodina za nimi nemohla, to je to nejhorší, ta narušená vazba. Na telefonu jsme byli každý den, ale děda, jak špatně slyší, tak to s tím telefonem taky není žádná sláva.“*

TO6: Pokud jste od DUB dostali nějakou knižní formu obecných informací (brožura, prospekt, průvodce apod.), jsou dané informace v knižní podobě z Vašeho pohledu dostačující, popř. jakou další formu informování byste preferoval/a?

R9: *„Určitě jo, to víme, nějaký tištěný informace, to bylo, ale jak je to tolik let, tak už nevíme konkrétně co.“*

TO7: Jaké možnosti komunikace s Vámi DUB sdílí?

R9: *„Většinou telefonem, a když je potřeba, tak sem zajedeme. Všechno přes telefon. Hlavně esemesky si píšeme, nebo voláme. E-mail, to bylo jednou, na e-mailu jako celkově, nějaký obecný informace, třeba při těch opatřeních, co byly.“*

TO8: Které z těchto možností preferujete?

R9: *„Volání určitě, to je nejjednodušší a nejrychlejší.“*

TO9: Co Vám naopak přijde zbytečné?

R9: *„Nevíme o ničem, co by nám teda přišlo nadbytečný.“*

TO10: Jakou cestou kontaktujete v případě potřeby DUB vy?

R9: *„Ihned voláme, když něco.“*

TO11: Máte pravidelný přístup k internetu a sociálním sítím?

R9: *„Máme, máme.“*

TO12: Máte sociální síť Facebook? DUB spravuje i facebookové stránky, máte k nim přístup?

R9: *„Facebook teda nemáme, to se přiznáme, to nechceme.“*

TO13: Dostáváte raději informace přes sociální sítě, mobilní sítě, anebo raději upřednostňujete osobní kontakt přímo se sociálním pracovníkem?

R9: *„To záleží straně na situaci. Sociální sítě, jsou něco stabilního. Mobil dobře, ale o konkrétní situaci je třeba se pobavit osobně.“*

TO14: Kdybyste si mohli vybrat prioritně pouze jeden způsob informování, který by to byl? A proč?

R9: *„Poštovní holub. Ne, sranda. To volání je fajn.“*

TO15: Je ještě nějaký způsob, který byste rádi uvítali a DUB ho nenabízí?

R9: *„To už nic jiného snad nejde a není. Internet je, Facebook teda je. To, co je ideální na tenhle styk tak je a funguje to výborně. Uvidíme, jestli se v budoucnu zas něco nevymyslí víc, ale snad ani víc nepotřebujeme. Hlavně jsme tady dost často, takže nám nic nechybí v rámci komunikace.“*

Příloha 11: Přepis rozhovoru s respondentem R10

TO1: Odkud jste se o DUB dozvěděli?

R10: *„No takhle, protože matka skončila na LDN, v podstatě zkolabovala na ulici, takže ji pak dali na LDN a tam pak přišla sociální probrat možnosti. Tam jsem se o Biřičce dozvěděla. Já bych to nikdy mámě nenabídla, ale ona říkala, že už podala žádost asi dvanáct roků dozadu, nebo kolik. Tak ta sociální říkala, že jako se to bere znova, takže já jsem tohle vůbec nevěděla. Jak jsem si myslela, že půjde domů a že objednáme nějakou tu pomoc, jak jezdí, ale ona nechtěla, takže byla na té LDN a z LDN šla rovnou sem. Takže jsem vůbec nevěděla, že tam už má žádost, chtěla sem z vlastní vůle.“*

TO2: Využili jste i některé další zdroje (např.: sociální sítě, recenze od druhých lidí apod.) k větší informovanosti a ověření Vašich původních zdrojů?

R10: *„Ona šla hned.“*

T: *„Takže jste se vůbec dál nijak neinformovali?“*

R10: *„Jo jako takhle, já jsem nejdřív ještě když… to bylo vlastně… jak to bylo předtím… To jsme ještě objížděli viď, to jsem s tebou byla, támhle někde v okolí Hradce, v Třebechovicích jsme byli se podívat, pak bylo i nějaký soukromý zařízení, ale máma tady měla nějakou známou. Ty jsi tady měla nějakou známou, za kým jsi tady chodila, když jsi sem šla?“*

K: *„Když já už ti vůbec nevím.“*

R10: *„Za někým tady chodila a máma ta se sotva vlekla, ale teď už je fit. Když jsem s ní jezdila po těch zařízeních, tak říkala, tady jsou samý starý a nemocný, sem nechci, já chci na Biřičku! Takže ona to tady znala a věděla o tom ze svý vlastní zkušenosti a rovnou už tu měla žádost.“*

TO3: Co pro Vás bylo rozhodující, že jste si vybrali právě DUB?

R10: *„No tak asi to, že tady k tomu měla tady ty lidi a že to tu znala. Ve srovnání s těma okolníma, že to bylo takový malý a stísněný, ani tam neměli žádný velký zahrady, ale tady to je nádherný. No já jsem si nejdřív myslela, jak jsou tady ty chodby, že než*

to přejde a jak se vzpamatovala viď, jen kveteš tady, vždyť jsi sotva vlekla, než jsi sem šla.“

K: *„Já už si nepamatuju.“*

T: *„Z toho si nic nedělejte, já si toho taky nepamatuju.“*

R10: *„No ona přešla vlastně z ležícího z LDN.“*

TO4: Jaký dojem na Vás udělalo první setkání se sociálním pracovníkem DUB?

R10: *„Ta první ta byla v tý LDN a potom, to byla taky myslím nějaká mladinká. V podstatě já nevím, asi bez problémů a v pořádku, když něco tak jsme se vždycky mohli na cokoliv zeptat.“*

TO5: Poskytnul Vám pracovník při osobním setkání dostatečné a srozumitelné informace při přijímání vašeho blízkého do DUB?

R10: *„Je to už dlouho, ale nemyslím si, že byl nějaký problém.“*

TO6: Pokud jste od DUB dostali nějakou knižní formu obecných informací (brožura, prospekt, průvodce apod.), jsou dané informace v knižní podobě z Vašeho pohledu dostačující, popř. jakou další formu informování byste preferoval/a?

R10: *„Asi ne… Domů jsem si určitě nic nebrala.“*

TO7: Jaké možnosti komunikace s Vámi DUB sdílí?

R10: *„Telefon jako volání, osobní kontakt, esemesky.“*

TO8: Které z těchto možností preferujete?

R10: *„Myslíte v tý komunikaci?“*

T: *„Ano, ano.“*

R10: *Asi telefonicky, to je takový nejrychlejší, když je potřeba, že jo. Já tady byla kvůli něčemu, kvůli narozeninám. To jsem tu byla osobně. Takže po telefonický domluvě, když jsou ty mobily, tak to není problém. A já to ještě nemám daleko, jezdím i na kole, takže i ten osobní kontakt určitě.“*

TO9: Co Vám naopak přijde zbytečné?

R10: *„Netuším teda.“*

TO10: Jakou cestou kontaktujete v případě potřeby DUB vy?

R10: *„Ten telefon určitě.“*

TO11: Máte pravidelný přístup k internetu a sociálním sítím?

R10: *„Jako já doma jo. Nicméně tady je teďka dobrý, že vlastně i tady už je přístupná wifina veřejnosti. Říkala jsem, že přinesu počítač a ukážu mamce fotky a tak, což je teda fajn.“*

T: *„Je pravda, že veřejná wifi je fajn. Ne všichni mají možnost dat, aby si je nasdílely.“*

R10: *„Právě, protože já data nemám, jenom se připojuju na ty veřejný sítě.“*

TO12: Máte sociální síť Facebook? DUB spravuje i facebookové stránky, máte k nim přístup?

R10: *„Ne, to jsem teda vůbec nekoukala, to se podívám. Já zase poslouchám paní ředitelku, teďka taky nedávno mluvila. Ona mluví v rozhlase.“*

TO13: Dostáváte raději informace přes sociální sítě, mobilní sítě, anebo raději upřednostňujete osobní kontakt přímo se sociálním pracovníkem?

R10: *„Ty mobilní sítě. Chodím sem teda za mamkou furt, ale komunikuji radši po telefonu.“*

TO14: Kdybyste si mohli vybrat prioritně pouze jeden způsob informování, který by to byl? A proč?

R10: *„Opakovala bych se.“*

TO15: Je ještě nějaký způsob, který byste rádi uvítali a DUB ho nenabízí?

R10: *„Ono takhle, jak říkám, neřešili jsme žádný problém, takže v podstatě větší formu komunikace nepotřebujeme.“*

Příloha 12: Informovaný souhlas k rozhovorům (pro zařízení)

Informovaný souhlas k rozhovorům pro účely bakalářské práce

Domov U Bířičky
K Bířičce 1240
Nový Hradec Králové
500 08 Hradec Králové 8

Žádost o souhlas s provedením kvalitativního výzkumu v rámci bakalářské práce

Dobrý den,

dovoluji si Vás požádat o povolení výzkumného šetření ve Vašem zařízení Domova U Bířičky, jež by mělo být součástí mé bakalářské práce s názvem „Rodina seniora jako sekundární klient pobytové sociální služby a komunikace s ní". Cílem této práce je zjistit, jak se s rodinou komunikuje a jaké jsou aktuální cesty vzájemné komunikace v Domově U Bířičky. Výzkumné šetření bude provedeno formou dobrovolného, anonymního, polostrukturovaného rozhovoru s vybranými rodinami klientů Domova u Bířičky v průběhu května 2022. Závěrečná práce je zpracována pod odborným vedením pana Mgr. et Mgr. Daniela Štěpánka, Ph.D. Výsledky šetření Vám ráda poskytnu.

Tereza Hlaváčová

Souhlas udělen dne: 10.5.2022

Domov U Bířičky
K Bířičce 1240
500 08 Hradec Králové
tel.: 495 405 311, ddhk@ddhk.cz
IČ: 00579033

Podpis a razítko: .....

Příloha 13: Informovaný souhlas k rozhovoru (pro respondenty)

Informovaný souhlas k rozhovoru pro účely bakalářské práce

Já, níže podepsaný/á ……dávám tímto **souhlas k uskutečnění rozhovoru, zvukového záznamu a použití informací z tohoto rozhovoru pro účely vypracování bakalářské práce** Terezy Hlaváčové, studentky oboru Sociální práce na Ústavu sociální práce Filozofické fakulty Univerzity Hradec Králové.

Název bakalářské práce je „Rodina seniora jako sekundární klient pobytové sociální služby a komunikace s ní“. Cílem této práce je zjistit, jak se s rodinou komunikuje a jaké jsou aktuální cesty vzájemné komunikace v Domově U Biřičky. Výzkumné šetření bude provedeno formou dobrovolného, anonymního, polostrukturovaného rozhovoru s vybranými rodinami klientů Domova u Biřičky v průběhu května 2022.

Datum uskutečněného rozhovoru:

Podpis: