

Univerzita Hradec Králové

Ústav sociální práce

Diplomová práce

2015

Bc. Anna Pivoňková

Univerzita Hradec Králové

Ústav sociální práce

Pracovní náplň sociálních pracovníků v domovech  
pro seniory v Královéhradeckém kraji  
Diplomová práce

Autor: Bc. Anna Pivoňková  
Studijní program: B6731 Sociální politika a sociální práce  
Studijní obor: Sociální práce  
Vedoucí práce: PhDr. Daniela Květenská, Ph.D.

## Zadání diplomové práce

**Autor:** Bc. Anna Pivoňková  
**Studium:** U1340  
**Studijní program:** N6731 Sociální politika a sociální práce  
**Studijní obor:** Sociální práce

### Název diplomové práce:

### **Pracovní náplň sociálních pracovníků v domovech pro seniory v Královéhradeckém kraji**

Název diplomové práce AJ:

Job Description of Social Workers Seniors' Homes in Královéhradecký Region  
*Katedra sociální práce a sociální politiky*

#### **Cíl, metody, literatura, předpoklady:**

Práce se v teoretické rovině bude věnovat profesní sociální práce, náplní práce soc. prac. a možnostem uplatnění. V praktické bude zpracována komparace náplní soc. prac. ve vybraných domovech pomocí metody kvalitativního výzkumu a techniky polostr. rozhovoru.

Garantující

pracoviště: Katedra sociální práce a sociální politiky,  
Ústav sociální práce

Vedoucí práce: PhDr. Daniela Květenská, Ph.D.

Oponent: JUDr. Olga Sovová, Ph.D.

Datum zadání závěrečné práce: 3.2.2014

### Prohlášení

Prohlašuji, že jsem tuto diplomovou práci vypracovala samostatně pod vedením vedoucí mé diplomové práce paní PhDr. Daniely Květenské, Ph.D.

V Hradci Králové dne.....

Bc. Anna Pivoňková

## **Abstrakt**

PIVOŇKOVÁ, Anna. Pracovní náplň sociálních pracovníků v domovech pro seniory v Královéhradeckém kraji. Hradec Králové, 2015. (61 s.). Diplomová práce. Univerzita Hradec Králové, Ústav sociální práce.

Náplň práce sociálních pracovníků všeobecně, je téma často probírané jak na profesní stránce, tak i na té laické. Ono samotné téma sociální práce je společností diskutované, náplň sociálních pracovníků se k tomuto přidružuje a tvoří tak dohromady jeden velký otazník. Sociální pracovníci pracují napříč všemi službami, státními či nestátními organizacemi a není tedy divu, že se v pracovních náplních ztrácí i samotní sociální pracovníci.

Teoretická část se věnuje teoretickým základům tohoto tématu, tedy samotným sociálním pracovníkům, kteří pracují se seniory, seniorům a v neposlední řadě také sociální práci se seniory.

Výzkumná část přenáší teoretické poznatky do praxe a tím tedy zjišťuje náplň sociálních pracovníků ve vybraných domovech pro seniory a za pomoci dílčích cílů zodpovídá tuto hlavní výzkumnou otázku.

Klíčová slova: sociální pracovník, sociální práce, senior

## **Abstract**

PIVOŇKOVÁ, Anna. The workload of social workers in homes for the elderly in region. Hradec Kralove, 2015 (61 p.). Diploma Thesis. University of Hradec Králové, Department of Social Work.

Responsibilities of social workers in general is a topic often discussed at both the professional as well as on the general. Topic of social work are discussed in the company, filling social workers to this associates, thus forming together one big question mark. Social workers work across all services by governmental or non-governmental organizations and is therefore not surprising that the job descriptions and lose themselves socialworkers.

The theoretical part deals with the theoretical foundations of the topic, in the actual social workers who work with seniors, seniors and last but not least, social work with the elderly.

The research part transferring theoretical knowledge into practice and thus determines content of social workers in selected homes for the elderly and for using milestones answersthiskeyquestion.

Keywords: social worker, social work, senior

## Poděkování

Tímto bych chtěla poděkovat své vedoucí diplomové práce paní PhDr. Daniele Květenské, Ph.D. za odborné vedení, cenné rady, připomínky a doporučení. Zároveň děkuji všem informantům za jejich spolupráci při tvorbě výzkumné části práce.

## Obsah

Obsah.....	8
Úvod .....	10
1 Senioři jako cílová skupina sociální práce .....	12
1.1 Psychické a sociální změny ve stáří.....	12
1.2 Rizikové skupiny seniorů.....	15
2 Sociální práce se seniory .....	17
2.1 Charakteristika sociální práce se seniory .....	19
2.2 Možnosti realizace sociální práce se seniory .....	20
2.3 Metody sociální práce se seniory .....	21
2.3.1 Validace .....	21
2.3.2 Preterapie .....	22
2.3.3 Videotrénink interakcí .....	22
2.3.4 Aktivizace.....	24
2.3.5 Práce se vzpomínkami .....	25
3 Sociální pracovník v domově pro seniory.....	26
3.1 Osobnostní a kvalifikační předpoklady sociálního pracovníka v domově pro seniory.....	27
3.2 Pracovní náplň sociálního pracovníka v domově pro seniory .....	29
4 Závěr teoretické části .....	32
5 Pracovní náplň sociálních pracovníků v domovech pro seniory v Královéhradeckém kraji .....	33
5.1 Formulace výzkumných cílů.....	33
5.2 Výzkumná strategie a její zdůvodnění.....	34
5.3 Transformace dílčích výzkumných cílů.....	35



5.4	Struktura a charakteristika výzkumného vzorku .....	37
5.5	Popis organizace a průběhu výzkumu.....	39
5.6	Reflexe etických rizik výzkumu a rizik zvolené výzkumné strategie.....	39
6	Realizace výzkumu .....	40
6.1	Popis a interpretace získaných informací .....	48
	Závěr.....	52
	Použité zdroje .....	54
	Seznam tabulek.....	57
	Seznam příloh.....	58

## Úvod

Práce se bude zabývat tématem pracovní náplně sociálních pracovníků v domovech pro seniory. Budou zkoumány odlišnosti v pohledu na činnost sociálních pracovníků a jejich konkrétní činnosti. V první části práce budou vymezeny základní teoretická východiska dané problematiky, které se nutně váží na část druhou, tedy metodologickou. Bude zde rozepsána sociální práce se seniory obecně, popsána činnost sociálního pracovníka v domovech pro seniory a neméně důležitě se také v práci budu věnovat seniorům, jakožto cílové skupině, která má v mé práci také důležité místo.

Výběr tématu zcela jistě není v mém případě náhodný. Již pár let pracuji v domově pro seniory jako sociální pracovnice, setkávám se tedy dnes a denně s činnostmi týkající se sociální práce, ovšem i s činnostmi, které do profese sociálního pracovníka jistě nepatří. Tyto činnosti byly zážným podnětem k vybrání a napsání této práce. Sociální pracovník má v sociální službě domova pro seniory nezastupitelné místo. Je „obchodníkem“- zajišťuje sociální službě příspěvky na péči, tak důležité pro samotný chod zařízení. Je „partnerem“- klienta, společně s ním prochází službou a zajišťuje vše potřebné. Je „průvodcem“- klienta v nepříznivé sociální situaci a nabízí sociální poradenství. Tyto činnosti jistě každý sociální pracovník vykonává. Jak již bylo řečeno, dělá toho mnohem více a otázkou zůstává, zda některé činnosti nevykonává nad rámec svých kompetencí jen z důvodu vnitřního nastavení organizace. Občas mě napadá slovní spojení „holka či kluk pro všechno“.

Sociální pracovníci mnohdy zastupují práci ostatních a vykonávají ji i nad rámec svých kompetencí. Domnívám se také, že v rámci praxe se musí sociální pracovníci odklánět od práce s klienty a zaměřovat se na „papírovou“ formu práce. Velice zajímavé bude vyjádření o sociálních pracovnících pracujících v domovech pro seniory jinými zástupci pomáhajících profesí a veřejnosti. Přestože je již sociální práce na dobré cestě v propagaci činností souvisejících s touto profesí, myslím, že i tak nemá, hlavně veřejnost, reálný obraz o činnosti sociálního pracovníka v domovech pro seniory.

Teoretická část se bude zabývat teoretickými východisky problematiky pracovní náplně sociálních pracovníků v domovech pro seniory. Cílem teoretické části je vymezení

základních pojmů, které se váží k tématu pracovní náplně sociálních pracovníků ve vybraných domovech pro seniory v ČR. V této části práce se čtenáři seznámí se sociální prací se seniory, jejími charakteristikami, možnostmi realizace či s metodami. Dále se práce věnuje sociálním pracovníkům pracujících v domovech pro seniory, jejich kvalifikacím a dalším předpokladům a hlavně také seniorům jako cílové skupině sociální práce.

Metodologická část se bude již přímo zabírat pracovní náplní sociálních pracovníků v domovech pro seniory v ČR. Výzkum bude probíhat na území Královéhradeckého kraje. Hlavní cílem metodologické části je tedy komparovat odlišnosti v pracovní náplni sociálních pracovníků v domově pro seniory v ČR. Dílčí výzkumné otázky se zaměří na samotné sociální pracovníky, ale i na náhled na pracovní činnosti sociálního pracovníka jiných pomáhajících profesí a také veřejnosti. Informantům budou kladeny otázky z polostrukturovaného rozhovoru, budou zaznamenány a vyhodnoceny.

Jak jsem již naznačila, výzkum bude realizován metodou polostrukturovaného rozhovoru. Výběr této metody není náhodný, při zjišťování informací preferuji osobnější kontakt s informanty, sleduji i jejich emoční postoje nebo gestikulaci (v práci budou také uvedeny tóny či emoce, které doprovázely odpovědi). Výzkum bude realizován formou předem připravených otázek.

Výsledky výzkumu budou evakuovat postavení a pracovní náplň sociálních pracovníků v domově pro seniory. Výsledky výzkumu budou užitečné nejen do praxe, ale dále budou nápomocny sociálním pracovníkům, kteří pracují s jinou cílovou skupinou a o práci se seniory se zajímají, pro studenty studující jakoukoliv formu sociální práce, ale také pro veřejnost, ve které je jisté zastoupení i zájemců o službu domova pro seniory.

## 1 Senioři jako cílová skupina sociální práce

V této kapitole se budu věnovat seniorům jako cílové skupině sociální práce, kde budu rozepisovat psychické a sociální změny ve stáří, také se určitě zmíním o nejdůležitějších zdravotních změnách. Tyto všechny změny vedou k tomu, že se klient (resp. zájemce) vyskytl v nepříznivé sociální situaci, díky které se dostává do zařízení sociálních služeb.

Zdravotní změny ve stáří nemají v mé práci samostatnou kapitolu, přesto však zmíním nejdůležitější změny, které by měl sociální pracovník pracující se seniory předvídat a následně s nimi i umět pracovat.

Období stáří je jistě charakteristické snížením výkonnosti všech orgánových systémů a pohybových schopností. Vždy platí pravidlo „*co se v mládí naučíš, ve stáří jako když najdeš*“, tedy vše od životosprávy, zaměstnání, životních podmínek a životního stylu. (Kociová, Peregrinová, 2003).

Pichaud a Thareauová (1998) uvádí, že navzdory tomu, že starý člověk nemusí být vždy nemohoucí, se přece jenom objeví fyziologické změny:

- změny kůže - vrásky, dehydratace;
- úbytek vlasů a změna barvy (šed');
- smyslové změny - zrak (slabý, světloplachost), sluch - obtížnější rozpoznání;
- úbytek svalové hmoty a kostní tkáň;
- snížení kapacity dýchacího systému (především při námaze);
- změny hormonální a sekretické;
- transformace imunitního systému.

### 1.1 Psychické a sociální změny ve stáří

Než přistoupím k samotnému popisu zmíněných změn, je důležité si vysvětlit a popsat, co vlastně stáří je. Mnozí autoři i lidé pohlíží na definici stáří odlišně. Na stáří můžeme pohlížet skrz viditelné fyziologické změny (viz výše Pichaud a Thareauová (1998)) nebo skrze spolehlivého ukazatele a tím je věk. Například Hartl (1993) rozděluje stáří dle věku takto: počínající stáří (60 – 74 let), vlastní stáří (75 – 89 let) a dlouhověkost. Dle WHO

je stáří děleno: 45 – 59 let – střední věk, interevium, 60 – 74 let – rané stáří, senescence 75 – 89 let – vlastní stáří, pokročilý stařecký věk, senium, 90 let a více dlouhověkost, patriarchium.

Psychické změny ve stáří jsou podmíněné sociálními vlivy a sociálním prostředím, ve kterém člověk žije, a zároveň psychické změny ovlivňují organické pochody stárnutí. Jak již bylo výše zmíněno, fyziologické změny se dotýkají mnoha orgánových soustav, výjimkou není nervová soustava, které se vlivem věku oslabuje funkční výkonnost, koordinace a regulace a tím působí na ostatní orgány. Tyto veškeré změny se odrážejí v chování a ve vlastnostech osobnosti. V důsledku těchto změn dochází k celkovému zbrzdění intelektu, ke snížení jeho výkonnosti a značně se oslabuje adaptabilita organismu. Pokud budeme hovořit o emocionální stránce, charakterizuje ji oslabení citové sebekontroly nebo zvýšení citové lability. Citovou zranitelnost podmiňují zejména např. neuspokojení potřeby citové a sociální odezvy v podobě projevů lásky, pochopení, uznání a úcty. Osobnost starého člověka se stává egocentrickou a egoistickou se sklonem zaměřovat se na své vlastní problémy a prožitky. (Štefonovic, Greisinger; 1987)

Psychické změny se vyskytují samozřejmě u jiných věkových kategorií. U seniorů se více vyskytují organické změny, poruchy paměti. Častěji pozorujeme psychické poruchy právě u seniorů v zařízeních, protože klesá jejich schopnost žít bez podpory okolí. (Venglářová, 2008)

Psychické změny nutně souvisí i se změnami sociálními a naopak. Pokud je senior zatížen psychickými změnami, nastávají i jisté sociální změny a pokud nastávají sociální změny, seniora mohou velice záhy zasáhnout změny psychické.

Senioři mají, stejně jako jiná skupina lidí, potřebu komunikace s lidmi. Tím více s lidmi, kteří jsou vrstevníky a se kterými může senior sdílet potřeby, pocity, nálady apod. Stejně potřebují ke svému životu ale také své soukromí, zaběhlé zvyky, denní režim a další pro ně potřebné potřeby, které se současně se stoupajícím věkem prohlubují. (Vágnerová, 2002)

Jak již bylo řečeno, se zvyšujícím se věkem přibývají různá chronická onemocnění, které vedou ke snížení soběstačnosti. Zejména v sociální oblasti potřeb tento pokles znamená ovlivnění společenského života a komunikace s lidmi. Komunikace seniora s okolím je

často narušena poruchami důležitých smyslových orgánů, jako je sluch, zrak, ale i řeč. Senior se ocitá v tzv. sociální izolaci a „uzavírá“ se do svého „světa“. V tomto světě pak velice obtížně přijímá veškeré zátěže, nové životní situace, uvědomuje si závislost na druhé osobě i již zmíněnou ztrátu soběstačnosti. Velice náročnou životní situací senior prochází v období ztráty manžela či manželky, druha či družky či jiného blízkého člověka a tím se ocitne sám. Mnoho seniorů v tuto dobu ztrácí smysl života, svojí identitu i samotnou existenci. Toto období je samozřejmě náročné i pro rodiny seniorů, kteří v zájmu bezpečí a ochrany zdraví seniora přemýšlí o pobytové či jiné sociální službě pro seniora. Jedním z nejtěžších sociálních změn v životě seniora je bezesporu opuštění domácího prostředí a přestěhování se do prostředí neznámého, nejčastěji zařízení pobytových sociálních služeb. (Klevetová, 2008)

Venglářová (2007) v tabulce 1 uvádí souhrnné změny, ke kterým vlivem stárnutí dochází. V tabulce 2 pak uvádí specifika chování klientů přecházejících do pobytové sociální služby.

Tabulka č. 1- Zvláštnosti vyššího věku

<b>Tělesné změny</b>	<b>Psychické změny</b>	<b>Sociální změny</b>
Změny vzhledu	Zhoršení paměti	Odchod do penze
Úbytek svalové hmoty	Obtížnější přizpůsobivost	Změna životního stylu
Změny termoregulace	Nedůvěra	Ztráta blízkých
Změny činnosti smyslů	Snížená sebedůvěra	Osamělost
Změny na kloubech	Vztahovačnost	Finanční potíže
Změny ve vyprazdňování	Emoční labilita	
Častější nucení na močení	Změny vnímání	
Ztráta schopnosti udržet moč	Zhoršení úsudku	
Změny sexuální aktivity		
Tendence k pádům		
Ztráta pocitu žízně		

Tabulka č. 2- Specifika chování seniorů v péči pobytové služby

Změny spánkového režimu	Pospávání během dne, noční neklid, rušení ostatních.
Úbytek energie	Zvýšená potřeba pomoci, úbytek zdánlivě neodpovídá zdravotnímu stavu.
Snížená chuť k jídlu a snížený pocit žízně	Podvýživa, dehydratace.
Poruchy soustředění a paměti	Hledání věcí, nepozornost, vyžadování opakování informací, podezřívavost z krádeží.
Zhoršení intelektu	Slabší schopnost zvládat nové.
Zhoršení komunikace	Dále hledá slova, hůře si vybavuje, nedoslýchá, nerozumí sdělení.
Orientace	Bloudění.

Dle mého je každá věková skupina ovlivněna určitými sociálními i psychickými změnami. Senioři tyto změny však vnímají více, a to hlavně díky celkové „oslabené“ osobnosti. Je nutné na tuto skupinu pohlížet jako na biopsychosociální jedince se svými potřebami a vlastnostmi, kterým musí být v rámci sociální práce věnována pozornost.

## 1.2 Rizikové skupiny seniorů

V rámci praxe při práci se seniory se sociální pracovník může setkat se seniory, kteří jsou díky své nepříznivé sociální situaci rizikovějšími seniory, než bývá obvyklé. Těmto seniorům musí sociální pracovník věnovat větší pozornost, protože jsou často ohroženi sociálním vyloučením.

Světová zdravotnická organizace (WHO) vytipovala několik rizikových seniorů (Krajčík, 2006):

- velmi staré osoby;
- staré ženy v jednočlenných domácnostech;
- staré ženy osamělé a ovdovělé;

- staří lidé žijící v ústavech;
- staří lidé žijící v izolaci;
- bezdětní staří lidé;
- nemocní staří lidé;
- staré páry lidí, z nichž jeden z páru je vážně nemocný;
- staří lidé s minimálním příjmem.

Dle Krajčíka (2006) je hranice stáří 75 let, přičemž se ještě stáří rozděluje na mladé stáří a staré stáří. Někteří lidé nemají podvědomí o tom, jaká pomoc se v rámci služeb nabízí a nevědí jak si poradit s nastalou situací.

Myslím si, že do budoucna se dá očekávat nárůst „*velmi starých osob*“. Již tento trend sleduji v pobytových sociálních službách pro seniory, kdy jsou přijímáni klienti s vysokým věkem a v některých případech ve vážnějším zdravotním a sociálním stavu. S tímto také úzce souvisí skupina seniorů trpící vážnějším zdravotním onemocněním. Tito senioři jsou odkázáni na zdravotnickou péči ve zdravotnickém zařízení, popřípadě na péči realizovanou v domácím prostředí. Velice důležité je, podle mě, věnovat dostatečnou pozornost osobám trpícím různými druhy demencí. Jejich onemocnění může být při nedůsledné pozornosti velice ohrožující, jak pro samotného seniora, tak pro jeho okolí.

Velice ohroženou skupinou seniorů jsou také senioři, kteří mají nedostatečný příjem. Z důvodu např. osamocení již jejich příjmy nepokryjí poplatky za bydlení a musí vyhledávat pobytovou službu, která je schopna seniora přijmout bez dostatečného příjmu. Tím se dostává do složité sociální situace, kdy se zásadně mění přirozené sociální prostředí.

Dle mého se do budoucna okruh rizikových skupin seniorů rozšíří o další seniory, kteří z důvodu nepříznivé sociální situace budou vyhledávat pobytovou službu. Také pozorují spolupráci různých sociálních služeb při zajišťování péče, např. mezi Azylovými domy, Pečovatelstvími službami a Domovy pro seniory, samozřejmě nechybí spolupráce se zdravotnickými zařízeními.



## 2 Sociální práce se seniory

V této kapitole bude popsán samotný pojem sociální práce, její pojetí, definice a smysl. Poté navazuje popis konkrétní sociální práce s cílovou skupinou senioři- charakteristika, kde je popsáno čím se charakterově liší sociální práce se seniory od sociální práce s jinou cílovou skupinou. V další podkapitole jsem se zaměřila na samotnou realizaci sociální práce, tedy jak a v čem se realizuje sociální práce se seniory. Do této velké kapitoly jsem také zařadila podkapitulu, která se bude věnovat metodám sociální práce se seniory, pro mě velice zajímavé téma, protože s některými metodami přímo pracuji a s některými bych do budoucna pracovat chtěla.

V historickém kontextu se sociální práce se seniory vyvíjela na základech pomáhání a angažování se pro pomoc druhému. Vyvíjela se ve všech částech světa celá staletí. Za jejím udržováním a prohlubováním stojí především jednotlivci, skupiny a komunity, které ji pozvedli a postavili vedle dalších disciplín, se kterými nyní úzce spolupracuje a které pro ni byly inspirujícím z hlediska teorie a praxe. Praktická aplikace sociální práce vstupuje do života sociálně znevýhodněných skupin, kde prostřednictvím aktivity nebo služby pomáhá klientům tak, aby byli schopni si pomoci sami. (Gulová, 2011)

Samotný charakter sociální práce je vyjádřen v nepřeberném množství definic a pohledů na tuto odbornou činnost. Mühlpachr (2004) například uvádí, „...sociální práce je považována za vědecky fundovanou odbornou disciplínou, která speciálními metodami zajišťuje provádění péče o člověka na profesionálním základě...“. Sociální práce ke své činnosti využívá poznatků z dalších společenských věd, zejména psychologie, pedagogiky, sociologie, z lékařských, právních i ekonomických věd a filosofie, ze které čerpá svůj teoretický základ. Tím, čím se sociální práce liší od výše zmíněných oborů je to, že aplikuje vědecké poznatky do praktické činnosti, zejména ohledně sociálních problémů současné společnosti. (Mühlpachr, 2004).

Sociální práce se seniory se realizuje ve třech typech, a to na mikroúrovni, střední úrovni a makroúrovni. Sociální práce na mikroúrovni se soustřeďuje na práci s jedincem. Náplní práce je podpora klientových schopností a vyrovnání se s problémem. Hlavní činností sociálního pracovníka na této úrovni je např. poradenství. Střední úroveň sociální práce má podobu práce s rodinou seniora nebo skupinou seniorů (náplní mohou být třeba

aktivity se skupinou seniorů). Makroúroveň spočívá v organizaci např. v komunitní práci (akcí na komunitním plánování). Jejím cílem je naplnění určité potřeby nebo řešení místního problému. (Matoušek a kol., 2001)

Kromě sociální péče a sociální práce se v sociálních službách pro seniory objevuje také zdravotní péče, která je v péči o seniory velmi důležitá. Tento fenomén, který spojuje zdravotní a sociální péči, bychom zjednodušeně mohli pojmenovat jako zdravotně sociální péči. Tento pojem spojuje dva resorty, tedy zdravotnictví a sociální péči. V praxi tedy tyto dva resorty spojují potřeby klientů na sociální a zdravotní úrovni. (Vostřáková, 1999)

Dnes už není žádnou novinkou, že se v zařízeních sociálních služeb pohybuje zdravotnický personál. V některých sociálních zařízeních dokonce dbají na zdravotní péči natolik, že intenzivně přemýšlejí nad zdravotnickými úkony a nad komunikací s lékařem či lékaři v zařízení a snaží se o maximální navýšení zdravotnického personálu. Zařízení sociálních služeb nemohou garantovat nemocniční zdravotní péči, protože rozsah péče je omezen podmínkami zákona a zařízení pojišťovnou nehrazenou ošetrovatelskou péči poskytují v maximální možné míře limitované počtem zdravotnických pracovníků.

Trendu zvyšování zdravotní péče přisuzují fakt, že zdravotní stav přijímaných klientů do zařízení vyžaduje čím dál tím víc zdravotnického dohledu. Z mého pohledu je to také dáno tím, že ve většině případů přichází klienti ze zdravotních zařízení, nejčastěji z léčeben dlouhodobě nemocných, kam byli z důvodu svého zdravotního stavu přemístěni z lůžkových oddělení nemocnic. Tito senioři poté většinou potřebují zdravotní péči a dohled přesně takový, jaký měli v nemocničním prostředí.

Tématu propojení sociální a zdravotní péče se nevěnuji bezdůvodně. Na základě vyzorování jsem zjistila, že sociální pracovník často spolupracuje se zdravotními pracovníky či s lékaři v zařízení sociálních služeb. Jedná se buď o základní průběh plnění služeb (úhrada za předepsané léky) nebo například o vyřizování záležitostí s institucí zajišťující příspěvek na péči, vyřizující opatrovnictví apod. V praxi sociální pracovník tedy propojuje činnost sociální práce s činností zdravotnických pracovníků.

## 2.1 Charakteristika sociální práce se seniory

Jak je již všeobecně známo, sociální práce se zaměřuje na různý okruh osob, kterým je nápomocná, obecně se jim říká cílové skupiny. Každá cílová skupina má určité potřeby, je něčím charakteristická a svými charakteristikami se odlišuje od potřeb a zájmů jiných cílových skupin. Sociální práce se tedy „tvaruje“ a „rýsuje“ podle potřeb konkrétního okruhu osob. Tímto okruhem osob, cílovou skupinou, jsou i senioři, kteří vstupují do zájmu sociální práce, a tvrdím si říci, že ve velice vysoké míře.

Senioři tvoří specifickou cílovou skupinu sociální práce už jen pro postavení ve společnosti. Očima společnosti jsou senioři spíše považováni za neaktivní a velice pasivní členy společnosti, kteří zatěžují systém odběrem vyšší potřeby zdravotní a sociální péče a odčerpáváním významné části společenských zdrojů. Tak, jako jsou senioři specifickou cílovou skupinou, sociální práce má i své specifické charakteristiky, které zajisté musí stát v čele této činnosti.

Sociální práce se seniory začíná v okamžiku, kdy se v životě seniora objeví mimořádná situace vyplývající ze sociálních či zdravotních faktorů. Zaměřuje se zejména na nejvíce ohrožené seniory, kteří žijí osaměle, dosahují vysokého věku, jsou propuštěni z nemocnice nebo z léčeben pro dlouhodobě nemocné, trpícími demencí či depresí, bydlících v nevyhovujících podmínkách, vystavené špatnému zacházení apod. Sociální práce se soustřeďuje na seniory, jejichž zdravotní stav je spojen s poklesem funkčnosti a soběstačnosti. Senior je omezen ve schopnosti uspokojovat své každodenní potřeby a tím se tedy výrazně snižuje jeho kvalita života. (Janečková, 2005)

V praxi sociální práce se seniory se často stává, že v zájmu sociálního pracovníka stojí rodina seniora, která o seniora pečovala, aktuálně však péči nezvládá a vyhledá tak sociální službu a sociálního pracovníka. Spolupráce se tedy zaměřuje na rodinu, která zprostředkovává kontakt se seniorem.

V současné době se může zdát, že trendem v sociálních službách pro seniory je zaměření na zajištění péče v oblasti fyziologických potřeb, a péče o psychickou stránku klienta (komunikace, mezilidský kontakt, vztah) je zanedbávaná. Sociální pracovníci mají přesto ideální osobnostní i profesní výbavu k tomu, aby zejména tyto potřeby mohli plnit. V přemíře administrativní práce a sociální politiky, která je nedílnou součástí sociální

práce se seniory, se však může stát, že na zaměření se na psychickou stránku klienta a plnění jeho potřeb, spolupráci s rodinou či s okolím, nezbyvá čas. (Kliment, 2007)

## **2.2 Možnosti realizace sociální práce se seniory**

Sociální práce se seniory se realizuje v několika formách poskytovaných služeb: ambulantních, terénních a pobytových. Ambulantní a terénní služby se při své činnosti nejvíce snaží udržet klienta v přirozeném sociálním prostředí. Terénní služby dochází a provádí potřebnou péči přímo v přirozeném prostředí klienta, ambulantní služby zastoupí péči rodinného příslušníka či jiné osoby, které péči provádí, na určitý čas nebo v určitou denní dobu a oddalují nutnost umístění do ústavní péče. Pobytové sociální služby naopak plně zastoupí péči jiné osoby a pokryjí plně klientovy potřeby v úkonech péče a bezpečí. Ve všech těchto formách sociálních služeb působí sociální pracovníci.

Součástí všech sociálních služeb je základní sociální poradenství, které je poskytováno jako základní druh činnosti a každá služba je povinna ho zajistit. Do základního sociálního poradenství v rámci práce se seniory či s rodinami bych zařadila celkové informování a orientování se v sociálních službách v okolí bydliště zájemce, dle potřeb zájemce určit nejvhodnější druh péče o zájemce, nebo přímo informovat zájemce či rodinu zájemce o možnosti zařazení se do pořadníku (nebo do jiného systému) přímo v dané organizaci, kterou navštíví.

Cílem programů, které jsou klientům domova pro seniory nabízeny, má být posílení pocitu hodnoty jejich života, podpora nejlepší možné kvality jejich života.

I přes různá omezení, jež jim způsobuje nemoc či zdravotní postižení, dále posílení funkčních, pohybových a kognitivních schopností. Sociální pracovník by měl klást důraz na to, aby se rovněž pracovalo i s klienty upoutanými na lůžko, dále s těmi, kteří mají problémy v komunikaci a jejichž kontakt s okolím je minimální. (Matoušek, 2005)

Jedna z možností realizace sociální práce je bezesporu práce komunitní. Komunitní péče znamená, že služby budou poskytovány seniorům na správné úrovni (myšleno města, obce), ve správné podobě (tedy druh služeb-pobytové, ambulantní, terénní) a dle potřeb cílové skupiny přesně tak, aby mohl senior zůstat co nejdelší dobu ve svém přirozeném sociálním prostředí. Do oblastí komunitní péče bychom mohli zařadit: domácí péči, hospicovou domácí péči, centra krizové intervence, stacionáře pro specializovanou péči

(geriatrie apod.), pobytové sociální služby, zdravotnické služby, pečovatelská služba, osobní asistence a azylové zařízení. Cílem komunitního plánování je mapovat potřeby seniorů, plánovat a vytvářet sítě služeb a forem péče, koordinovat jejich zavádění a hodnotit je. (Vostřálková, 1999)

## **2.3 Metody sociální práce se seniory**

Metody sociální práce můžeme popsat jako např. Matoušek (2003), „...*specifické postupy sociálních pracovníků definované cílem nebo cílovou skupinou*...“. Tato definice je krátká, stručná, výstižná, proto ji zde uvádím.

Metody sociální práce se seniory musí být specifické a svou podstatou srozumitelné. Senioři jsou cílovou skupinou, která se vyznačuje úbytkem fyzických i psychických sil, postupně vznikající nesoběstačností (viz kapitola 1), a tím musí být i metody přizpůsobené těmto faktorům.

### **2.3.1 Validace**

Jde o přístup vycházející z humanistické psychologie, opírá se o toleranci, vcítění a empatické naslouchání. Validace se uplatní zvláště v práci se seniory s poruchami kognitivních funkcí, především s demencí. Filozofie této metody vychází ze zásad humanistické psychologie. Dle této psychologie má každý člověk svou cenu bez ohledu na svou odlišnost a duševní stav. Každé životní období má svůj specifický smysl a lidské chování má své příčiny. Proto je třeba, abychom byli tolerantní, snažili se vcítit se do chování druhých a naučili se empatii projevovat. (Rheinvaldová, 1999)

Validovat dle Rheinvaldové (1999) znamená:

- dávat hodnotu každému projevu člověka;
- respektovat člověka v jeho původních společenských rolích;
- komunikovat s člověkem o jeho tématu, nevnučovat jiná;
- orientovat se spolu s klientem v „jeho světě“, přijmout jeho čas, zážitky, emoce, prostředí – není nutná orientace v realitě;
- potvrzovat, brát na vědomí city druhých jako pravé a pravdivé, přijmout momentální emoci či myšlenku, kterou klient projeví, sledovat ji a rozvíjet, provázet člověka mlhou zapomnění.

### 2.3.2 Preterapie

Také preterapie umožňuje navázat kontakt a budovat vztah s lidmi, kteří obtížně komunikují nebo nemohou komunikovat vůbec. Patří k metodám, které vycházejí z tradice humanistické psychologie. Jejím autorem je přímý žák C. Rogerse, profesor G. Prouty. (Prouty, 2005)

Preterapie nabízí techniky, jimiž pomáhající pracovník může podpořit nemocného člověka, aby vyjádřil to, co prožívá uvnitř. Pracovník zde má možnost vyjádřit, že vnitřnímu stavu člověka rozumí, i když běžné komunikační prostředky selhávají. Východiskem preterapie je důsledné uplatňování přístupu orientovaného na klienta. Našli bychom zde prvky validačního postupu (zrcadlení, kladení otázek, blízkost, dotek). Preterapie vychází z předpokladu, že člověk, který si může uvědomovat svůj vnitřní svět, může lépe zvládat stres a může si uchovat autonomii a kontrolu. Jde o techniku tzv. kontaktních reflexí, jež lze uplatnit v každodenní práci např. s lidmi s demencí, s těžkou depresí, psychózou nebo jiným typem postižení. (Matoušek, 2005)

Možnosti využití preterapie jsou neobyčejně pestré. Někteří odborníci ji využívají jako způsob zvládnutí krizových stavů klientů, jiní navíc začleňují jako podstatnou komponentu terapeutického procesu. Další využívají preterapii při navazování kontaktu v běžném životě. Tyto rozmanité způsoby aplikace zároveň ukazují na široké možnosti preterapie. Její potenciál bezesporu není vyčerpán.

### 2.3.3 Videotrénink interakcí

Kobierská (1999) popisuje videotrénink interakcí jako: „...metoda videotrénink interakcí (VTI) se zabývá posilováním a rozvojem pozitivních komunikačních dovedností.“ Definice tedy jasně vymezuje, k čemu videotrénink interakcí slouží a na co se zaměřuje.

Svémi postupy přispívá tato metoda k lepšímu porozumění mezi lidmi. Tato metoda vznikla v 80. letech v Nizozemí, kdy jejím původním záměrem byla pomoc v domácím prostředí pro rodiny s problémy při výchově dětí. Postupně se však začala uplatňovat také v jiných oblastech, např. ve školách, v nemocnicích apod. a samozřejmě i při práci se seniory. (Kobierská, 1999)

Dle Kobierské (1999) probíhá pomoc při VTI ve třech základních krocích:

- *Natáčení*- školený videotrenér přichází přímo do domácího prostředí, kde pořizuje 10-15 min. videozáznam situace. Před natáčením se s klienty domlouvá cíl, ke kterému má spolupráce směřovat.
- *Analýza*- videotrenér po natáčení sám videozáznam rozebírá a vyhledává takové komunikační momenty, které budou užitečné k naplnění cílů spolupráce a všímá si také důležitých prvků spolupráce- oční a tělesný kontakt, výraz tváře, tón hlasu, obsahu rozhovoru apod.
- *Rozhovor s klienty nad videozáznamem*- videotrenér pak přichází opět ke klientům, ukazuje jim vybrané momenty a spolu s nimi hledá řešení problémových situací. Napomáhá a upozorňuje klienty na to, čeho si nevšimli a pomáhá tak objevovat jejich vlastní zdroje. Sám však nenabízí hotová řešení. Na základě rozhovoru stanoví videotrenér s účastníky kroky, na kterých budou klienti pracovat.

V praxi při práci se seniory se zaměřuje především na podporu a rozvoj pozitivních komunikačních dovedností u pracovníků, kteří se seniory pracují (zdravotní sestry, pracovníci v sociálních službách, sociální pracovníky, ergoterapeutky apod.) Prostřednictvím této metody dochází ke zlepšení komunikace mezi personálem a klienty a tím tedy vede ke zlepšení klimatu v zařízení a k posilování vztahů. Uplatnění v oblasti péče o seniory můžeme pozorovat při individuální pomoci při řešení konkrétních problémových situací v kontaktu s touto cílovou skupinou a nebo jako výcvik zaměřený na podporu komunikačních dovedností profesionálních pracovníků a hledání možností komunikace s klienty. (Kobierská, 1999)

Janečková (2005) uvádí, že i velmi krátký videozáznam umožňuje detailní analýzu komunikace a hledání možností, posilování a rozvoj pozitivních komunikačních dovedností, hledání cest k řešení problematických situací, k navázání účinného kontaktu a k lepší spolupráci s klientem.

Při zamyšlení se nad touto metodou mě napadá, zda se, a to velice nenápadně, nepromítá do velice známých televizních pořadů, kde se zaznamenává chod domácnosti, třebaže i s výměnou rolí či partnerů, prostřednictvím médií se tento život veřejně promítá a po reálné akci se rodiny společně, možná i za přítomnosti „videotrenéra“, usadí a pouštějí si

svůj život. Ano, jistě může být pravdou, že po odvysílání této show se vztahy v rodinách srovnávají a přetvářejí se postoje a role, je ale otázkou, na jak dlouho.

#### **2.3.4 Aktivizace**

S termínem aktivizace se setkáváme prakticky celý život. Aktivizace znamená činnost, kterou vykonáváme smysluplně k určitému cíli za určitým obohacením nás nebo druhých. Prakticky každý člověk potřebuje vykonávat smysluplnou činnost, kterou dělá buď pro sebe, nebo pro druhé. (Mlýnková, 2010). Následkem nemoci, úrazu nebo stáří nemůžeme již některé důležité činnosti vykonávat a je potřeba se v případě úrazu či nemoci funkce opět naučit, nebo v případě stáří nedovolit, aby již zaniklé možnosti vykonávání funkcí buď stagnovaly, nebo nastala deprivace.

Aktivizaci bychom mohli rozdělit na dvě složky (APSSČR<sup>1</sup>, 2012):

1. Aktivizace vedoucí k získání něčeho nového, tedy umožnění prostoru pro získání nové zkušenosti (sociální vztahy, ergoterapie a různé druhy terapie).
2. Aktivizace, které vedou k udržení stávajících dovedností, tedy potřeba pomoci a snaha o udržování předchozích dovedností (obnova chůze, zlepšení jemné motoriky, zachování paměti a trénink kognitivních funkcí).

Pojem aktivizace by měl znamenat nejen aktivizaci v období stáří, ale i aktivizaci ve smyslu přípravy na stáří. Tato příprava se zaměřuje na změny, které v období stáří nastávají, tedy změny psychické, fyzické ale i duševní. (Dušová, 2011)

Pro lepší praktické uchopení termínu aktivizace bych tedy zmínila konkrétní činnosti aktivizace, které se při práci se seniory využívají.

Mezi nejzákladnější druhy aktivizace patří dle mého postoje terapie, expresivní terapie, tréninky paměti a rehabilitace, myšleno rehabilitace léčebná. Mezi klasické terapie, které se při práci se seniory nejčastěji využívají, bych určitě zařadila ergoterapii a canisterapii, do expresivních terapií pak arteterapii, muzikoterapii a dramaterapii a do léčebné rehabilitace bych zařadila práci s kompenzačními pomůckami, posilování soběstačnosti klienta, ale i polohování, masáže či jiné léčebné úkony. Léčebnou rehabilitaci by jistě

---

<sup>1</sup>Asociace poskytovatelů sociálních služeb v ČR



měli provádět odborně vzdělaní rehabilitační pracovníci, kteří patří do zdravotnického týmu. Tím se opět dostávám k propojenosti sociální a zdravotní péče.

### **2.3.5 Práce se vzpomínkami**

Reminiscence je poměrně nový pojem související s péčí o seniory. V literatuře nejčastěji narazíme na definici britského autora geriatra Roberta Woodse a jeho spolupracovníků, který definuje reminiscenci jako hlasité nebo tiché (tedy skryté) vnitřní vybavování událostí ze života člověka, které se může uskutečňovat o samotě, s jinou osobou nebo ve skupině. (Janečková, Vacková; 2010)

Práce se vzpomínkami velice ovlivňují kvalitu života. Pomocí vzpomínek si klienti vybavují, co zažili, v jaké době, a jaké další události se k danému období vztahují. Tímto klienti přijímají svůj život i se všemi klady a zápory, které jim život v dřívějších dobách přinesl.

S přesvědčením, že vzpomínání je nedílnou součástí života starých lidí, poprvé přišel R. Butler v šedesátých letech dvacátého století. Butler uvádí, že jeho pojetí vychází z představy, že s přibývajícím věkem si člověk uvědomuje nevyhnutelnost vlastní smrtelnosti a toto uvědomění v něm budí snahu znovu se zamýšlet nad svou minulostí, nově ji řešit a integrovat. (Butler, 1995)

V praxi se reminiscence může provádět jako strukturovaný aktivizační program, její průběh však může být i jasně nestrukturovaný. Reminiscence je vhodná pro všechny typy seniorů, zvláště pro klienty trpící různým typem demence, kdy má tato metoda velice pozitivní dopad na kognitivní funkce. (Janečková, 2010)

### 3 Sociální pracovník v domově pro seniory

Kapitola se bude věnovat sociálním pracovníkům, kteří pracují v pobytové sociální službě domova pro seniory. Sociální pracovníci v pobytové sociální službě jsou odborníci, kteří splňující zákonné a osobnostní požadavky a předpoklady.

Jak bylo již řečeno v kapitolách předchozích, sociální pracovník realizuje sociální práci se seniory mnoha způsoby, zejména však v domovech pro seniory či v domovech se zvláštním režimem. Jelikož se moje práce zabývá především domovy pro seniory, budu se tedy v této kapitole zaměřovat na sociálního pracovníka v domovech pro seniory.

Dle mého tvoří sociální pracovník v domově pro seniory velice důležitou úlohu při poskytování služby. Sociální pracovník v domovech pro seniory musí splňovat velmi přísná kritéria, na základě kterých může činnost vykonávat. Kromě nezbytných kvalifikačních požadavků musí také splňovat požadavky osobnostní, protože právě samotná osobnost sociálního pracovníka, jeho postoje, hodnoty a názory, mohou být mnohdy rozhodující.

Definici postavení a osobnost sociálního pracovníka předkládá např. Musil (2007): „...sociální pracovník by měl umět pomoci lidem v různých, více nebo méně „zamotaných“ situacích...“. Tyto „zamotané“ situace mohou být situace nepříznivé pro klienta či jeho rodinu a sociální pracovník může být „klíčem“ k jejich „zámku“.

Sociální pracovníci mohou v domovech pro seniory vykonávat řadu činností, které se mohou navzájem propojovat a prolínat. Role a postavení sociálních pracovníků mohou určovat např.: pracovní náplně v daném zařízení, charakter zařízení, organizační struktura zařízení, styl vedení nebo zadané cíle zařízení. Sociální pracovník může být tedy v rámci zařízení na různých pozicích, z nichž každá má své místo v domově pro seniory. Sociální pracovník v přímé případové práci s klientem, kdy zajišťuje klientovi vše potřebné při zajišťování služby, sociální pracovník na pozici manažera pracovní náplně, kdy organizuje, plánuje a sleduje kvalitu služeb a průběžně ji zaznamenává, sociální pracovník na pozici personálního manažera, který je důležitou osobou při zajišťování výcviku a výuky supervize a dalších nezbytných personálních potřeb. (Mühlpachr, 2004)

Profese sociální práce ukládá sociálním pracovníkům několik instrumentálních hodnot, které jsou ověřeny letitými zkušenostmi z praxe. Ač jsou tyto hodnoty platné, některé z nich mohou v rámci praxe sociálního pracovníka vnitřně rozporné, jako např. respektování svobodného rozhodnutí klienta nebo ochrana zájmů klienta. Sociální pracovník tedy musí hodnoty respektovat, stejně tak s nimi musí v praxi umět pracovat. (Řezníček, 2000).

Melody Wilding (2012) popisuje na webu HealthWorkCollection postavení sociálních pracovníků pracujících se seniory. Sociální pracovník pracující se seniory je profesionální sociální pracovník se znalostí s prací s dospělými ve věku 65 let a více. Často se jedná o sociální pracovníky, kteří mají úroveň vzdělání a zkušeností. Mohou pomoci najít řešení pro starší dospělé a rodiny, které se zaměřují na osobní, sociální a environmentální problémy, které přicházejí s věkem. Hlavní prioritou sociálních pracovníků je udržení a zvyšování kvality života svých starších dospělých klientů. To může zahrnovat rozvíjení porozumění nejen fyzickým komplikacím stárnutí, ale i duševnímu zdraví, kulturním bariérám a organizačním problémům, jimž čelí starší dospělí.

### **3.1 Osobnostní a kvalifikační předpoklady sociálního pracovníka v domově pro seniory**

Jako každá profese, tak i profese sociálního pracovníka musí disponovat určitou osobnostní i kvalifikační výbavou, aby mohla být tato profese vykonávána na té nejvyšší úrovni. Tyto veškeré požadavky ukládá zákon č. 108/2006Sb., o sociálních službách, který je stěžejním zákonem v této oblasti.

Odborně způsobilý k výkonu povolání sociálního pracovníka je dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách ten, kdo:

- získal vyšší odborné vzdělání absolvováním vzdělávacího programu akreditovaného podle zvláštního právního předpisu v oborech vzdělání, které jsou zaměřeny na sociální práci a sociální pedagogiku, sociální pedagogiku, sociální a humanitární práci, sociální práci, sociálně právní činnost, charitní a sociální činnost;
- vystudoval vysokou školu v bakalářském nebo magisterském studijním programu zaměřeném na sociální práci, sociální politiku, sociální pedagogiku, sociální péči,

speciální pedagogiku, akreditovaném podle zákona č. 111/1998 Sb., o vysokých školách.

Pokud pracovník ukončil vysokoškolské vzdělání v jiné než sociální oblasti, je povinen absolvovat akreditované vzdělávací kurzy v oblastech zaměřených na sociální práci a sociální pedagogiku, sociální a humanitární práci, sociální práci, sociálně právní činnost, charitní činnost a sociální činnost, sociální politiku, sociální pedagogiku nebo speciální pedagogiku. Akreditované vzdělávací kurzy musí být v celkovém rozsahu nejméně 200 hodin a pracovník musí absolvovat praxi při výkonu povolání sociálního pracovníka v trvání nejméně 5 let.

Kromě kvalifikační výbavy a předpokladů, musí mít také sociální pracovník osobnostní předpoklady, díky kterým může vykonávat řádně a svědomitě sociální práci.

Na základě získaných odborných znalostí a zkušeností jedná sociální pracovník při své práci s lidmi, přičemž využívá techniky a metody komunikace s klienty. Je schopen vést rozhovor i s lidmi, kteří vyžadují specifické dorozumívání. Při dorozumívání s klienty je důležité, mimo odborných znalostí, mít také osobní předpoklady, jako citlivost, ušlechtilost, lidskost a všeobecně klidné, asertivní jednání s lidmi. (Mühlparch, 2004)

Jelikož je práce v pomáhající profesi velice náročná a spojená s celou řadou obtíží, problémů a zklamání, je důležité, aby měl pracovník vybudované osobní „podstavce“ a byl vybaven určitými dispozicemi. K tomu, aby mohl sociální pracovník svoji profesi vykonávat stoprocentně, musí umět dobře pracovat se svými hodnotami, postoji a s dilematy, které ho v průběhu praxe potkají. Postoje hrají svou roli hlavně v tom, že se v nich hodnoty jedinců koncentrují. Postoje se vytváří během života učním. Zdrojem bývají vlastní zkušenosti, při kterých jsou kladně prožívány kontakty s určitými věcmi a osobami, které se mohou stát základem pro vytváření pozitivních postojů. Zkušenosti negativně prožívané, mohou vést k tvorbě negativních postojů. Postoje se utvářejí v průběhu sociální komunikace a sociální nápodobou. Častým zdrojem a regulátorem postojů je skupinové mínění. Společenské instituce předepisují, jaké postoje má člověk zaujmout k různým společenským jevům. (Mlčák, 2005)

Při práci se seniory se pracovník také setkává s etickými dilematy, se kterými musí umět pracovat a uvědomovat si je. Dle Mlčáka (2005) jsou to např. dilemata:

- důvěra klienta a soukromí;
- rozdělení loajality klient-zaměstnavatel;
- profesionální a osobní hodnoty;
- profesionální hranice a konflikt zájmů.

Pro výkon práce sociálního pracovníka jsou psychické a sociální předpoklady velice důležité. Pracovník musí mít jasno v morálních hodnotách, které mu pomohou řešit etické problémy, které v práci sociálního pracovníka nastanou. Hodnoty určují povahu sociální práce i povahu vztahu mezi sociálním pracovníkem, klientem, kolegy i širší společností. Hodnoty ovlivňují, jakou metodu práce sociální pracovník použije, a jsou klíčové při řešení etických dilemat. Pracovník musí také reálně reflektovat svojí práci a uvědomovat si všechny její aspekty či dopady.

### **3.2 Pracovní náplň sociálního pracovníka v domově pro seniory**

Zajímavý náhled na pracovní náplň sociálního pracovníka v domově pro seniory nabízí Faltisová (2010): „...náplň práce sociálních pracovníků na některých pracovištích je redukována na administrativu a spravování finančních prostředků uživatelů...“.

Tento výrok bezesporu vyjadřuje určité postavení sociálních pracovníků nejen v domovech pro seniory. Okruh náplně sociálních pracovníků se skutečně ubírá směrem od klientů k administrativě a k soustředování se na materiální plnění povinností klientů či jejich rodin. V tomto případě bude více než zajímavé zjištění výzkumného šetření, které je realizováno v praktické části této práce. Domovy pro seniory jsou pobytová sociální služba, která je samozřejmě finančně zabezpečována jak z příspěvků zřizovatele, tak ze sponzorských darů či z dotací a grantů, tak i z úhrad klientů. Všechny tyto finanční prostředky je nutné hlídat, a co se týče úhrad klientů, zajisté se nabízí pozice sociálního pracovníka, protože vlastně sociální pracovník by měl dohlížet na plnění práv a povinností klientů. V této kapitole nahlédneme na pracovní náplň sociálních pracovníků v domovech pro seniory z teoretické roviny, praktické rovině, jak již bylo řečeno, se bude zabývat část praktická.

Matoušek (2005) uvádí několik činností, které sociální pracovník v domově pro seniory vykonává. Mezi náplň sociálních pracovníků patří již výše zmíněná administrativní práce-důchodová agenda, vyřizování úředních záležitostí, pozůstalostní

agenda apod. Dále se sociální pracovník zaměřuje na sociální šetření v místě bydliště či ve zdravotnickém zařízení a vyřizuje veškeré podklady pro nástup do zařízení. Sociální pracovník sestavuje s pomocí dalších pracovníků v týmu individuální plán, který se skládá z dalších dokumentů v rámci individuálního plánování. Organizuje a realizuje kulturní a společenské akce v zařízení. V rámci péče o klienta spolupracuje s rodinou či jinými známými nebo příbuznými. Vyřizuje a zpracovává dobrovolnický program v zařízení, komunikuje s dobrovolníky a umožňuje supervize v zařízení. Zajišťuje psychosociální pomoc seniorům, různé terapie a metody. Zastává manažerskou činnost v zařízení- vedoucí útvarů či oddělení, zástup ředitel/ky zařízení. Spolupodílí se na rozvoji organizace, monitoruje kvalitu poskytovaných služeb a zjišťuje kvalitu poskytovaných služeb (dotazníky spokojenosti). Obnovuje a zpracovává standardy kvality poskytovaných služeb či další interní dokumenty v organizaci.

Musil, Kubalčíková a Hubíková (2006) ve své závěrečné zprávě z výzkumu hovoří o „*kvalifikačních potřebách v pozici pracovník pro činnost sociální práce*“. Velice mě tento název kapitoly zaujal a zajímalo mě, proč, tak jako jinde, zde nebyl použit termín sociální pracovník ale pracovník pro činnost sociální práce. Ve svém výzkumu totiž zjistili, že termín sociální pracovník neodpovídá tak úplně realitě. Pracovníci, kteří se zabývají výhradně jenom sociální prací, jsou v zařízeních sociálních služeb vzácní a vykonávají pouze dílčí činnosti sociální práce. Dílčí činnosti sociální práce jsou tedy rozvrženy mezi sociálního pracovníka a jiné pracovníky, kteří vykonávají další jiné činnosti (pečovatelské, manažerské či administrativní aktivity). V této práci se autoři také zmiňují o činnostech „administrativních“ a činnostech „na klienta zaměřených“. Mezi administrativní činnosti patří: věnování se především stanoveným agendám (jednání s úřady, příjem klientů, úmrtí klientů), hospodaření s penězi, platby, žádosti o sociální dávky aj., zajišťování koordinace aktivizační činnosti, vymýšlet programy, náplň dne apod., vyřizování tzv. „osobních záležitostí“, v případě potřeby zajišťovat kontakty, které souvisí s vyřizováním agend. Mezi činnosti na klienta zaměřené patří: zastávání role klíčového pracovníka, který věnuje pozornost zejména nemateriálním potřebám klientů, poskytování psychické podpory, lidského kontaktu, vyřizování agendy spojené s důchody, příjem a úmrtí klientů, zprostředkovávání kontaktů s rodinou a úřady, vyřizování tzv. „osobních věcí“, samostatné rozhodování o struktuře využití pracovního času a o činnostech, kterým se bude věnovat, zprostředkování služeb externího specialisty

(např. právníka), v případě potřeby po dohodě s vedoucí účast na víkendových akcích pro klienty.

## 4 Závěr teoretické části

Cílem teoretické části bylo vymezení základních pojmů, které se váží k tématu pracovní náplně sociálních pracovníků ve vybraných domovech pro seniory v ČR. Teoretická práce se dělí do tří základních částí.

První část je věnována samotné cílové skupině, které je tato práce věnovaná, tedy seniorům. Je zde vysvětleno, kdo je to senior, jaká je charakteristika tohoto statusu, jaké změny se stářím přicházejí a jaké jsou nejrizikovější skupiny seniorů.

Druhá část se zaměřuje přímo na sociální práci se seniory, kdy je objasněna základní charakteristika, realizace a metody, které sociální práci se seniory provádějí. Tato část slouží k základnímu vymezení a k orientaci v této oblasti.

Třetí část se věnuje sociálnímu pracovníkovi v domově pro seniory. Jsou zde vysvětleny kvalifikační a odborné předpoklady pro výkon sociální práce se seniory, ale je zde i teoreticky nastíněno, jaká je náplň sociálních pracovníků v domovech pro seniory. Tato část nahlíží na celkovou osobnost sociálního pracovníka a nabízí teoretický pohled na náplně práce.

Veškeré základní pojmy, které se týkají této tematiky, jsou jasně vymezeny, mají v práci svou chronologickou návaznost a vzájemně na sebe odkazují. V práci se nachází i názory autorky práce na teoretické pohledy, přítomné jsou také poznámky či zajímavosti nabitě v praxi. Cíl, který byl vymezen v úvodu práce, byl tímto zcela naplněn.

Teoretická část nabízí podklady pro realizaci metodické části.



## **5 Pracovní náplň sociálních pracovníků v domovech pro seniory v Královéhradeckém kraji**

V metodologické části se budu zabývat konkrétní pracovní náplní sociálních pracovníků v domovech pro seniory v ČR se zaměřením na Královéhradecký kraj. Konkrétně bude výzkum probíhat v domovech pro seniory v Hradci Králové a ve Vrchlabí. K výběru těchto měst přispělo zejména to, že jsem v obou měla možnost poznat konkrétní sociální práci a vyzjistila jsem jisté odlišnosti.

Informanti budou dotazováni na pracovní náplň sociálních pracovníků v domově pro seniory a díky tomu, že mezi informanty jsou nejen samotní sociální pracovníci pracující v domovech pro seniory, ale také zástupci pracující s jinými cílovými skupinami a samozřejmě veřejnost, se otevře pohled a obzor na pracovní náplň sociálních pracovníků.

Zkoumání náplní sociálních pracovníků a samotná profese sociálních pracovníků je aktuálně velice řešenou problematikou. I pro mne je toto téma velice zajímavé a s výsledky práce se ráda podělím s kolegy či kolegyněmi.

### **5.1 Formulace výzkumných cílů**

Hlavním cílem mé práce je zjistit odlišnosti v náplni práce sociálních pracovníků v domově pro seniory.

Dílčí výzkumné cíle slouží k rozložení hlavního cíle. Dílčími cíli a jejich rozkrýváním dospěji snadněji k hlavnímu cíli a práce se díky tomu stane srozumitelnější a přehlednější.

DVC1: Zjistit prostřednictvím zpracovaných metodik či vnitřních směrnic pracovní náplň sociálních pracovníků ve vybraných domovech pro seniory.

DVO1: Jaká je dle metodik či vnitřních předpisů pracovní náplň sociálních pracovníků ve vybraných domovech pro seniory.

DVC2: Zjistit jaká hlavní náplň sociálních pracovníků ve vybraných domovech pro seniory.

DVO2: Jaká je hlavní náplň sociálních pracovníků ve vybraných domovech pro seniory?

DVC3: Zjistit, zda jsou některé činnosti v rámci výkonu praxe sociálního pracovníka v domově pro seniory vykonávané nad rámec kompetencí sociálního pracovníka či pracovní náplně.

DVO3: Vyskytují se v rámci výkonu praxe sociálního pracovníka v domově pro seniory činnosti, které vykonává sociální pracovník nad rámec svých kompetencí či náplně práce?

DVC4: Zjistit pohled na činnosti a pracovní náplň sociálních pracovníků v domově pro seniory od zástupců jiných pomáhajících profesí, sociálních pracovníků, kteří nepracují se seniory a veřejnosti.

DVO4: Jaký je dle zástupců jiných pomáhajících profesí, sociálních pracovníků, kteří nepracují se seniory a veřejnosti pohled na pracovní náplň sociálních pracovníků v domově pro seniory?

## 5.2 Výzkumná strategie a její zdůvodnění

Výzkumná část mé práce bude provedena formou kvalitativního výzkumu. Vybrala jsem si ho především z důvodu individuální práce a komunikace s každým informantem. Výhodou této metody je mimo jiné i to, že během rozhovorů se můžu zaměřit na mimiku, barvu, styl a tón hlasu, gestikulaci, výraz obličeje a celkový postoj k tématu osoby. Všechny tyto znaky mohou některé odpovědi „okořenit“ a přiblížit postoj informanta k této tématice. Dále si díky této metodě mohu zjistit, zda informant této otázce rozumí a případně ji vysvětlit.

Smutek, Načeradský (2013) popisují kvalitativní metody: „...*kvalitativní metody jsou v sociální sféře hodně rozšířeny. Spoléhají se především na veškeré schopnosti výzkumníka a jsou založeny nikoliv na číslech a výpočtech, nýbrž na slovním vyjadřování. Kladou důraz na popis a interpretaci sociálního prostředí. Kvalitativní výzkum může být realizován formou narativních rozhovorů, polostrukturovaných rozhovorů, zúčastněného pozorování, nebo studiem dokumentů...*“

Pro svůj výzkum jsem si vybrala polostrukturovaný rozhovor doplněný o studium dokumentů. Hendl (2005) uvádí, že „...*neexistuje žádný obecně uznávaný způsob, jak postupovat při kvalitativním výzkumu. Zároveň však popisuje jeho hrubý postup, kdy výzkumník stanoví na začátku výzkumu hlavní téma a na základě něj si určí výzkumné*

otázky, kterými se chce zabývat. Otázky pak může pružně měnit v průběhu celého výzkumu dle potřeby...“. Pro své zkoumání jsem si vybrala právě výše zmíněné polostrukturované rozhovory a studium dokumentů, díky kterým docílím výsledků a co nejpřesněji si odpovím na hlavní výzkumnou otázku.

Jak jsem již uvedla výše, k realizaci výzkumu budu používat polostrukturovaný rozhovor. Jedná se o předem připravenou osnovu otázek, která se může v průběhu rozhovoru měnit a upravovat dle aktuálního obsahu výpovědí informantů. Rozhovory budu zaznamenávat v písemné podobě a následně je budu do práce citovat. Jednotlivé odpovědi budou dále vyhodnocovány a porovnávány.

Část výzkumu bude realizována pomocí studia dokumentů, kdy budu: a) zkoumat a rozebírat veřejně uvedené dokumenty na webových stránkách dané organizace a b) zkoumat a rozebírat interní dokumenty stanovené organizací.

### 5.3 Transformace dílčích výzkumných cílů

Tabulka č. 3- Transformační tabulka dílčích výzkumných cílů

Dílčí výzkumná otázka	Nástroj	Informanti/zdroje	Tazatelské otázky
DVO1	Studium dokumentů	Webové rozhraní	Má organizace zveřejněnou na webových stránkách náplň práce sociálních pracovníků? Je přehledná a jasná?
			Čemu se dle zveřejněného popisu sociální pracovník v organizaci věnuje?
		Interní dokumenty	Má organizace vypracovaný předpis pro pracovní náplň sociálních pracovníků? Je tento předpis přehledný a jasný?
			Čemu se dle zmíněného předpisu sociálních pracovník v rámci své práce věnuje?
DVO2	Polostrukturovaný rozhovor	I1-I4	Jak dlouho vykonáváte v dané organizaci práci sociálního pracovníka?
			Splňuje práce sociálního pracovníka v domově pro seniory Vaše očekávání?

			<p>Máte své aktivity v rámci pracovní náplně rozvržené do celého týdne nebo je vykonáváte spíše náhodně neplánovaně? Popřípadě, jak si činnosti plánujete?</p>
			<p>Kolik je ve Vaší organizaci sociálních pracovníků? Máte některé činnosti z Vaší náplně rozdělené?</p>
			<p>V čem spočívá v rámci Vaší pracovní náplně práce s klienty?</p>
			<p>V čem spočívá v rámci Vaší pracovní náplně administrativní činnost?</p>
			<p>Převládá administrativní činnost nad přímou prací s klientem?</p>
			<p>S jakými dalšími pracovními pozicemi ve Vaší organizaci spolupracujete?</p>
			<p>S jakými dalšími subjekty (státní či nestátní organizace, instituce) v rámci Vaší pracovní náplně spolupracujete?</p>
DVO3	Polostrukturovaný rozhovor	I1-I4	<p>Pokud porovnáte metodicky upravenou náplň práce a prakticky Vámi vykonanou náplň práce, zjistíte určité odchylky?</p>
			<p>Jsou některé činnosti, které vykonáváte, nad rámec kompetencí sociálního pracovníka?</p>
			<p>Jsou činnosti, které vykonáváte nad rámec své pracovní náplně?</p>
			<p>Pokud tyto činnosti existují, kolik času Vám zabírají v pracovním týdnu?</p>
DVO4	Polostrukturovaný rozhovor	I5-I9	<p>Jakou máte zkušenost s prací sociálních pracovníků v domově pro seniory?</p>
			<p>Co podle Vás má sociální pracovníce v domově pro seniory na starosti?</p>
			<p>Jaké by měla mít podle Vás sociální pracovníce v domově pro seniory profesní kvalifikace a osobnostní předpoklady?</p>

		I6-I7	Jaké odlišnosti vidíte v sociální práci vykonávané vámi a sociální práci v domově se seniory?
		I5-I7	Dokážete si představit, že v rámci své náplně práce spolupracujete se sociální pracovníci v domově pro seniory?
			Spolupracujete nebo spolupracoval/a jste se sociální pracovníci v domově pro seniory? V čem tato spolupráce spočívala?

#### 5.4 Struktura a charakteristika výzkumného vzorku

Výzkum bude realizován s vybranými informanty na území Královéhradeckého kraje, konkrétně ve městech Vrchlabí (ve výzkumu organizace č. 1) a Hradec Králové (ve výzkumu organizace č. 2). Výběr informantů bude z části záměrný a z části náhodný. Záměrně byli vybráni informanti, kteří pracují jako sociální pracovníci v domově pro seniory (I1-I4), zástupce jiných pomáhajících profesí (I5) a sociální pracovníci nepracující se seniory (I6-I7). Náhodně pak byli vybráni informanti z řad veřejnosti (I8-I9). Informanti byli nejprve seznámeni s podstatou rozhovoru, a s cílem práce, poté proběhl samotný polostrukturovaný rozhovor. Záměrně vybraní informanti byli před samotným rozhovorem kontaktováni buď telefonicky, nebo e-mailem.

V úvodní části výzkumu (DVC1, DVO1) se zabývám studiem dokumentů dané organizace a veřejně dostupných webových stránek. V dané organizaci se budu zaměřovat na zpracování daných směrnic, metodických postupů či jiných dokumentů určujících pracovní náplň sociálních pracovníků v domovech pro seniory. Na webových stránkách pak prostuduji zmínky o práci sociálních pracovníků v dané organizaci.

Tabulka č. 4 popisuje charakteristiky výzkumných vzorků, jejich profesi, pohlaví a zkušenosti se sociální prací se seniory. Tyto charakteristiky jsou zde záměrně pro to, aby bylo zřejmé, zda se daný informant osobně či jinak setkal se sociálním/-í pracovníkem/-icí působícím v domově pro seniory.

Tabulka č. 4- Charakteristika výzkumného vzorku

Označení	Profese	Pohlaví	Zkušenost se sociální prací se seniory
I1	Sociální pracovník/-ice	Žena	Výkon praxe přímo v domově pro seniory
I2	Sociální pracovník/-ice	Žena	Výkon praxe přímo v domově pro seniory
I3	Sociální pracovník/-ice	Žena	Výkon praxe přímo v domově pro seniory
I4	Sociální pracovník/-ice	Žena	Výkon praxe přímo v domově pro seniory
I5	Zástupce jiných pomáhajících profesí- Zdravotnický asistent	Žena	V rámci sociálního šetření, kdy sociální pracovnice navštívila zdrav. zařízení ohledně získání informací o klientovi. Informant byl u tohoto šetření přítomen.
I6	Sociální pracovník/-ice nepracující se seniory- sociální pracovník/-ice NZDM	Žena	Profesní zkušenost žádná, rodinný příslušník klienta.
I7	Sociální pracovník/-ice nepracující se seniory- Sociální pracovník/-ice OSPOD	Žena	Žádná
I8	Veřejnost	Muž	Žádná osobní či jiná zkušenost. Zkušenost pouze se sociální pracovníci na Úřadu práce
I9	Veřejnost	Žena	Informantka má blízkého příbuzného v domově pro seniory- určitá osobní zkušenost

## **5.5 Popis organizace a průběhu výzkumu**

Zprvu jsem se věnovala přípravě teoretické části, kdy jsem si na začátku práce stanovila celkový cíl, cíl teoretické části a cíl výzkumné části. Teoretické části jsme se věnovala v období měsíců březen až červen 2015.

V období od měsíce července do měsíce srpna jsem se zabývala přípravou metodologické části. Nejdříve jsem si stanovila výzkumný cíl, ke kterému se vázal výběr informantů. Po tomto výběru byly stanoveny dílčí výzkumné cíle spolu s tazatelskými otázkami. Všechny rozhovory s informanty proběhly při osobní schůzce. Tyto rozhovory trvaly od 25 min. do 50 min. Odpovědi informantů byly zaznamenány během rozhovoru do písemné podoby, následně byly po všech rozhovorech přeneseny do metodické části.

## **5.6 Reflexe etických rizik výzkumu a rizik zvolené výzkumné strategie**

Práce se zabývá pracovní náplní sociálních pracovníků v domovech pro seniory a výzkumné otázky zasahují do pracovního života informantů. Toto téma je veřejností a hlavně samotnými sociálními pracovníky dosti rozebírané a diskutované a tento samotný fakt může být jistým rizikem pro uskutečnění výzkumu. Někteří respondenti z řad sociálních pracovníků mohou být těmito fakty a diskuzemi natolik zasaženy, že to může ovlivnit jejich výpovědi. Velice důležitou roli u sociálních pracovníků může mít také pracovní vyčerpání (výzkum probíhal v době dovolených) a celkový psychický i fyzický stav jedince.

## 6 Realizace výzkumu

- I. Dílčí cíl č 1. řešil, jakou mají organizace, v nichž výzkum probíhal, zpracovanou metodiku či směrnici, která určuje náplň sociálního pracovníka. Tento dílčí cíl byl zpracován na základě studia dokumentů, konkrétně na veřejném webovém rozhraní a studia interních dokumentů.

### **Otázka č. 1 - Má organizace zveřejněnou na webových stránkách náplň práce sociálních pracovníků? Je přehledná a jasná?**

Shrnutí: Ze dvou organizací, kde výzkum probíhal, měla jedna organizace vypracovanou webovou informaci o tom, co má přesně na starosti sociální pracovnice. Tato informace se zcela přehledně nacházela v hlavním menu pod kolonkou "*sociální práce*". Je zde rozepsaná jak náplň sociálních pracovníků, tak také jejich zázemí, prodloužené pracovní doby a telefonní a e-mailový kontakt. Tyto informace jsou jasné, pochopitelné a poskytne čtenáři základní informace.

Ve druhé organizaci není veřejně zpracována žádná webová informace o sociální práci. Je zde uvedený e-mailový a telefonický kontakt pouze na vedoucí sociální pracovnici, včetně fotografie.

### **Otázka č. 2. - Čemu se dle zveřejněného popisu sociální pracovník v organizaci věnuje?**

Shrnutí: V organizaci, která měla na webových stránkách uvedené informace ohledně sociální práce, se sociální pracovník věnuje klientům, resp. zájemcům již od prvního telefonického či osobního kontaktu. Dále je zde uvedeno, že „...*sociální pracovnice zajišťuje sociální šetření a to buď v domácnosti zájemce, nebo v prostředí, kde se zájemce aktuálně nachází (nemocnice, léčebny dlouhodobě nemocných aj.) a veškeré podklady ze sociálního šetření eviduje a zpracovává...*“. Dále je zde informace o tom, že sociální pracovnice spolupracuje s klíčovým pracovníkem klienta a společně s ním vytváří pro klienta individuální plán "šitý na míru". Zařizuje také klientovi osobní či úřední záležitosti, komunikuje s institucemi, pomáhá při organizování či zajišťování kulturních akcí. Každá sociální pracovnice si, dle informací, vede sociální agendu patra, na němž pracuje.



Ve druhé organizaci nebyly tyto informace zveřejněny, tudíž organizace nemohla nabídnout odpověď na tuto otázku.

**Otázka č. 3 - Má organizace vypracovaný předpis pro pracovní náplň sociálních pracovníků? Je tento předpis přehledný a jasný?**

Shrnutí: První organizace, ve které výzkum probíhal, má zpracovaný popis pracovní činnosti. V hlavičce tohoto dokumentu je uvedena pracovní pozice, dle katalogu prací, platová třída, útvar, ve kterém je pracovní pozice umístěna, podřízenost této funkce, samozřejmě jméno a příjmení a osobní číslo zaměstnance. Tento dokument se soustředí na pracovní činnosti, kterých je zde uvedených 22. Tento dokument je přehledný a jasný, trochu zaostává vizuální forma tohoto dokumentu.

Ve druhé organizaci, je tento předpis rozdělený na "*Pravomoci*", "*Odpovědnosti*", "*Podmínky pro výkon sjednané práce*" a "*Pracovní činnosti*". Je zde taky uvedena nadřízená funkce, požadovaná kvalifikace a platová třída. Největší část tohoto dokumentu je zde věnovaná pracovním činnostem, které jsou rozdělené do 23 základních bodů. Dokument je přehledný, konkrétní a jednoznačný.

**Otázka č. 4 - Čemu se dle zmíněného předpisu sociálních pracovník v rámci své práce věnuje?**

Shrnutí: Sociální pracovník či pracovnice se dle popisu příslušného dokumentu věnuje těmto činnostem např.: podílí se na tvorbě a strategii poskytování sociálních služeb, pomáhá zavádět systém kvality sociální práce, vykonává sociální šetření, zabezpečuje sociální agendu, provádí sociální poradenství, pomáhá tvořit standardy, zodpovídá za řádné vedení depozitní pokladny a peněz klientů, zajišťuje ochranu osobních dat klientů, přijímá klienty do služby, vyřizuje stížnosti klientů, napomáhá psychickému stavu klientů, spolupracuje s ostatními zaměstnanci, je povinen zachovávat mlčenlivost apod.

Sociální pracovník v druhé organizaci má dle tohoto předpisu: *Pravomoci*- metodicky řídí a kontroluje práci prac. v soc. službách, *odpovědnosti*- odpovídá za dodržování platných předpisů, za dodržování prac. doby, za vedení dokumentace, za udržování co největší možné obložnosti služby, za včasné odeslání všech dokumentů (pokud jsou hraničené časem), za dodržování práv a svobod klientů apod., *podmínky pro výkon sjednané práce*-

způsobilost k právním úkonům, zdrav. odborná způsobilost, kvalifikace a další a *pracovní činnosti*, ve kterých např.: poskytuje soc. právní poradenství, podílí se na tvorbě a aktualizaci standardů, poskytuje sociální pomoc, spolupracuje s jinými odborníky, vede sociální agendu, zabezpečuje všestrannou péči o individuální potřeby klienta, dodržuje individuální přístup ke klientům, řeší sociální problémy klientů, přijímá klienty do služby, zajišťuje potřeby klientů při omezenosti k právním úkonům, vede pečlivě sociální záznamy, dbá na sociální spravedlnost, vede evidenci žadatelů o službu, vede evidenci klientů v organizaci.

- II. Dílčí cíl č 2. se věnoval samotným sociálním pracovníkům, kteří zastávají funkci sociálního pracovníka v domovech pro seniory, kde výzkum probíhal. Byly zjištěny následující informace:

**Otázka č. 5 - Jak dlouho vykonáváte v dané organizaci práci sociálního pracovníka?**

Shrnutí: Na základě této otázky bylo zjištěno, že žádný z dotázaných informantů nepracuje na této pozici déle jak 4 roky. Nejvyšší hranice uvedl I1- 3,5 roku a I3- také 3,5 roku. Nejnižší odpracovanou dobu uvedl I4- 1,5 roku.

**Otázka č. 6 – Splňuje práce sociálního pracovníka v domově pro seniory Vaše očekávání?**

Shrnutí: Na tuto otázku odpověděli všichni informanti tak, že práce sociálního pracovníka v domově pro seniory splňuje jejich očekávání. I1 ještě dodal, že „...počítala jsem s tím, že je to vesměs kancelářská práce...“.

**Otázka č. 7 - Máte své aktivity v rámci pracovní náplně rozvržené do celého týdne nebo je vykonáváte spíše náhodně neplánovaně? Popřípadě jak si činnosti plánujete?**

Shrnutí: Tato otázka nabízela možnost „rozpovídání se“ o plánování činností, a také se tak stalo. Všichni informanti se shodli na tom, že činnosti jsou spíše neplánované a přichází z aktuální situace v zařízení. I1 například popisuje „...jsou činnosti, které se naplánovat nedají (např. úmrtí, vklady a výběry klientů, jednání se žadateli či příbuznými atd.)...“. I3 na závěr rozhovoru k této otázce dodává, „...ostatní činnosti přicházejí neplánovaně i přes to, že jsou opakované, ale nelze naplánovat čas a délku jejich

*konání...“.* Při promýšlení, jaké činnosti jsou v domově plánované, odpověděl I2: „...*plánovaně si rozdělují zadané úkoly od vedoucí a to podle časového termínu...“.* I3 např. popisuje k plánovaným činnostem „...*mezi plánované činnosti patří např. ranní hlášení, účast na různých komisích, kontrola vyúčtování u klientů, nástup nového klienta apod. ...“.*

#### **Otázka č. 8 - Kolik je ve Vaší organizaci sociálních pracovníků? Máte některé činnosti z Vaší náplně rozdělené?**

Shrnutí: Všichni dotazovaní se shodli na tom, že základní činnosti dělají samostatně, ale některé činnosti jsou v rámci náplně práce rozdělené. V první organizaci pracují dvě sociální pracovníce, ve druhé organizaci pracuje 6 sociálních pracovníků a jedna vedoucí. I2 například sdělil „...*rozdělené jsou různé činnosti navíc, např.: zařizování občanských průkazů a trvalých pobytů, inventury, praktikanti, zadávání informací na web, tvorba zpravodaje apod. ...“.* I1 ještě dodal, „...*ale většinu činností jsme vykonávaly obě, abychom byly schopny vzájemně se zastupovat...“.*

#### **Otázka č. 9 - V čem spočívá v rámci Vaší pracovní náplně práce s klienty?**

Shrnutí: Tato otázka započala u všech informantů hluboké zamyšlení. I2 se zhluboka nadechl a sdělil: „...*sociální poradenství, individuální plánování, víc mě nyní nenapadá...“.* I4 práci s klienty popsal: „...*práce s klienty spočívá v řešení jejich problémů a požadavků (buď formou rozhovoru, nebo administrativních činností)...“.*

#### **Otázka č. 10 - V čem spočívá v rámci Vaší pracovní náplně administrativní činnost?**

Shrnutí: Při položení této otázky následoval u všech informantů dlouhý nádech. I3 se s výdechem pousmál a dodal „...*týjo, snad si vzpomenu na všechno...“* a pokračoval „...*příprava podkladů potřebných pro nástup klienta, činnosti spojené s výstupem klientů ze zařízení (především při úmrtí klientů), kontrola vyúčtování klientů (příchod plateb, přeplatky, nedoplatky), zpracování a tvorba metodik a standardů...“.* I4 se při položení otázky také hluboce nadechl a povyprávěl o své pracovní náplni: „...*veškerá administrativa ohledně přijetí, nástupu a výstupu klienta, v průběhu pobytu řešení problematiky ohledně příspěvku na péči, české správy sociálního zabezpečení, opatrovnictví, výměna různých průkazů, roznos pošty, objednávky časopisů a novin, zřízení SIPA, roznos důchodů, vratek apod. A to jsem určitě na něco zapoměla...“* Po

položení této otázky bylo jasné, že sociální pracovníci v obou zařízeních vykonávají obdobnou formu administrativní práce.

#### **Otázka č. 11 - Převládá administrativní činnost nad přímou prací s klientem?**

Shrnutí: Tato otázka měla u všech informantů jednoznačnou odpověď: „*Ano*“, což je dle rozsahu výpovědí zjevné. I1 ještě k odpovědi dodal: „*...bohužel...*“.

#### **Otázka č. 12 - S jakými dalšími pracovními pozicemi ve Vaší organizaci spolupracujete?**

Shrnutí: Všichni informanti odpověděli téměř bez rozmyslu. I1 odpověděl: „*...prakticky se všemi- personál přímé péče, aktivizace, kuchyň, prádelna, zdravotní personál, ekonomka, ředitelka, údržba...všechny pozice jsou vzájemně provázány...*“. I2 v rychlosti odpověděl: „*...vedoucí oddělení péče o klienta, vedoucí oddělení zdravotní péče a hygieny, ekonomický útvar, pracovníce v soc. službách...*“. Z odpovědí informantů je jasné, že sociální pracovníci spolupracují s jinými týmy či jedinci v zařízení.

#### **Otázka č. 13 - S jakými dalšími subjekty (státní či nestátní organizace, instituce) v rámci Vaší pracovní náplně spolupracujete?**

Shrnutí: Na tuto otázku byly vesměs také obdobné odpovědi. Je tedy zřejmé, že sociální pracovník v domově pro seniory spolupracuje v obou organizacích se stejnými institucemi. I4 například sděluje: „*...úřad práce, česká správa sociálního zabezpečení, zdravotnická zařízení-nemocnice, léčebny dlouhodobě nemocných...*“. I3 ve své odpovědi uvádí: „*...Úřad práce Hradec Králové, Magistrát města Hradec Králové, jiné organizace poskytující služby seniorům v okolí, Fakultní nemocnice Hradec Králové a jiné nemocnice, léčebna dlouhodobě nemocných, česká správa sociálního zabezpečení, jiné domovy pro seniory, zřizovatel...*“.

- III. Dílčí cíl č. 3 měl za úkol zjistit, zda jsou některé činnosti v rámci výkonu praxe sociálního pracovníka v domově pro seniory nad rámec kompetencí sociálního pracovníka či pracovní náplně:

#### **Otázka č. 14 - Pokud porovnáte metodicky upravenou náplň práce a prakticky Vámi vykonanou náplň práce, zjistíte určité odchylky?**

Shrnutí: Všichni informanti kromě I2 a I3 odpověděli na tuto otázku „*Ne*“ nebo „*Spíše ne*“. I2 se při nádechu na odpověď pousmál a dodal: „...*naše náplň práce je zastaralá, měla by být vytvořena nová. Není v ní např. to, že kontrolujeme úhrady- to jsme dříve nedělali...*“. I3 zase odpověděl: „...*ano, hlavně v činnostech, které náplň obsahuje a stanovuje je Katalog MPSV...*“.

**Otázka č. 15 - Jsou některé činnosti, které vykonáváte, nad rámec kompetencí sociálního pracovníka?**

Shrnutí: Tato otázka opět nabídla stejnorodé odpovědi. I3 ještě dodal: „...*nejsem si jistá, u mnoha oblastí je to tenká hranice, někdy ani pořádně nevím, zda ještě ta a ta činnost spadá do mých kompetencí...*“. Ostatní informanti odpověděli jednoslovně „*Ne*“ či „*Nemyslím si*“.

**Otázka č. 16 - Jsou činnosti, které vykonáváte nad rámec své pracovní náplně?**

Shrnutí: všichni informanti se kromě I2 v této otázce rozpovídali. I2 odpověděl na tuto otázku striktně „*Ne*“. I3 se zamyslel a dopověděl: „...*určitě by se nějaké našly, ale nejsou pravidelné a nejsou zcela mimo náplň práce, většinou by se daly k nějaké činnosti v náplni přiřadit...*“. Zajímavou odpověď také poskytl I4: „...*já už ani někdy nevím, když je něco potřeba tak jdu a udělám to...*“. A na závěr, i odpověď I1: „...*myslím, že všechny činnosti jsou součástí mé pracovní náplně. Akcí v odpoledních hodinách či večerních hodinách se nezúčastním z důvodu dojíždění a spojů...*“.

**Otázka č. 17 - Pokud tyto činnosti existují, kolik času Vám zabírají v pracovním týdnu?**

Shrnutí: I2 a I1 na tuto otázku neodpověděli, protože dle jejich názoru nevykonávají činnosti nad rámec pracovní náplně. I4 odpověděl, i když nevěděl, zda překračuje pracovní náplň jinými činnostmi: „...*asi moc ne, 1-2x týdně max. 1 hod. ...*“. I3 na tuto otázku odpověděl: „...*většinou nejsou časově náročné a spíše příležitostné...*“.

IV. Na základě dílčího cíle č. 4, bylo zjišťováno, jaký je dle zástupců jiných pomáhajících profesí, sociálních pracovníků, kteří nepracují se seniory a veřejnosti pohled na pracovní náplň sociálních pracovníků v domově pro seniory.

**Otázka č. 18 - Jakou máte zkušenost s prací sociálních pracovníků v domově pro seniory?**

Shrnutí: Zkušenost se sociální pracovníci v domově pro seniory má I5, I6 a I9. I6 například odpověděl: „...mám pouze osobní zkušenost, ne po profesní stránce, ale jako rodinný příslušník klienta této služby...“. Zkušenost se sociální pracovníci má i I9: „...se sociální pracovníci mám osobní zkušenost, mám příbuzného v domově pro seniory. Jednala jsem se sociální pracovníci, byla vstřícná a vždy, když jsem potřebovala, mi vyšla vstříc a vše vysvětlila...“. Zajímavou zkušenost uvedl také I5: „...byla jsem přítomna u sociálního šetření, kdy sociální pracovnice přijela na sociální šetření k mébě komunikativní pacientce a já jsem ji byla při ruce...“.

**Otázka č. 19 - Co podle Vás má sociální pracovnice v domově pro seniory na starosti?**

Shrnutí: Tato otázka nabízela mnoho možností k odpovědi. Při položení této otázky se všichni informanti zamysleli. Jeden z informantů dokonce pronesl: „...týjo, tak to teda úplně nevím...“. I7 například vysvětlil pozici sociálního pracovníka v domově: „...příjem do domova pro seniory, kontakty s příbuznými, vyřizování záležitostí seniorů na úřadech a dalších institucí, správa nebo kontrola jejich finančních příjmů, zajištění platby domova pro seniory, zajišťování administrativy, vyřizování administrativy a zkontaktování příbuzných při úmrtí, řešení mezilidských vztahů v domově. Možná, že je toho ještě víc, ale už si asi nic nevybavím...“. I9 poskytl kratší, leč také zajímavou odpověď: „...myslím, že přijímá seniory a pomáhá jim s různými záležitostmi. Kontroluje asi i důchody a hlídá finance klientů. Má pod sebou ošetřovatele, jedná s úřady...“.

**Otázka č. 20 - Jaké by měla mít podle Vás sociální pracovnice v domově pro seniory profesní kvalifikace a osobnostní předpoklady?**

Shrnutí: Na tento dotaz téměř všichni informanti uvedli, že sociální pracovnice musí mít vysokoškolské vzdělání. Jen I8 byl „na vážkách“ a s nejistotou odpověděl: „...měla by mít asi maturitní vzdělání v humanitním oboru...“. Co se týče osobnostních předpokladů, vyskytly se tady pojmy jako: milá, empatická, důsledná, osobně vyrovnaná, komunikativní, chytrá, ochotná, trpělivá apod.

**Otázka č. 21 - Jaké odlišnosti vidíte v sociální práci vykonávané vámi a sociální práci v domově se seniory?**

Shrnutí: Tato otázka byla směřována na I6 a I7. Obě dvě odpovědi byly jistě více než zajímavé. I7 např. odpověděl: „...pracuji jako sociální pracovnice na OSPOD, cílovou skupinou jsou nezletilé děti do 18ti let. Vystupuji v roli opatrovníka dětí, které nejsou plně svéprávné, komunikuji s jejich rodiči a zastávám jejich nejlepší zájem a chráním jejich práva. Má práce se liší tím, že já ji jako státní úředník poskytuji ambulantně, kdežto domov pro seniory je pobytové zařízení, avšak sociální pracovníci zde poskytují své služby také ambulantně. Velkou odlišností je motivace klientů a jejich tvárnost. Malé děti mají celý život před sebou a sbírají zkušenosti, senioři jsou zkušení lidé, často na sklonku života a potřebují úctu a pochopení, ocenění toho, co v životě dokázali. Děti motivujeme k tomu, co mohou jednou dokázat. Za děti rozhodují jejich rodiče, jsou za ně odpovědní. Senioři, pokud nejsou soudem omezeni, jsou svéprávní, odpovědní za své jednání. Často však potřebují podporu, posílení jejich finanční gramotnosti apod. ...“. I7 se tedy spíše zaměřoval na cílovou skupinu. I6 zase spíše popisoval rozdíl v práci s klientem seniorem a klientem NZDM.

**Otázka č. 22 - Dokážete si představit, že v rámci své náplně práce spolupracujete se sociální pracovníci v domově pro seniory?**

Shrnutí: Tato otázka byla položena taktéž vybraným informantům, konkrétně I5-I7. I7 a I5 si nedovedou, hlavně kvůli cílovým skupinám, se kterými informanti pracují, spolupráci představit. Jistou formu spolupráce si dokáže představit pouze I5: „...dokážu si představit, že jsem sociální pracovníci k ruce při sociálním šetření tak, jako jsem byla nedávno. Jinak bližší spolupráci asi ne...“.

**Otázka č. 23 - Spolupracujete nebo spolupracoval/a jste se sociální pracovníci v domově pro seniory? V čem tato spolupráce spočívala?**

Shrnutí: Tuto otázku zodpovídali také pouze informanti I5-I7. Dle očekávání se sociální pracovníci v domově pro seniory nespolečně ani I7 ani I6. I7 se opět vyjádřil k minimální spolupráci, se kterou se setkal: „...při sociálním šetření, podávala jsem sociální pracovníci potřebné informace. Jinak si myslím, že v domově pro seniory zdravotní asistenti spolupracují se sociální pracovníci intenzivněji...“.

## 6.1 Popis a interpretace získaných informací

Dílčí výzkumná otázka číslo jedna zjišťovala prostřednictvím zpracovaných metodik či vnitřních směrnic pracovní náplň sociálních pracovníků ve vybraných domovech pro seniory. Ukázalo se že, obě organizace mají zpracovaný popis pracovní činnosti, ze které vyplývá pracovní náplň sociálních pracovníků v domově pro seniory. Jedna organizace má pracovní popis rozpracovanější a detailnější. Z tohoto dokumentu vyplývá, že sociální pracovnice odpovídá za např. dodržování platných předpisů, stanovené pracovní doby, za vedení dokumentace, za práva a svobody klientů, za zásady individuálního přístupu ke klientům. Pracovní činnosti v této organizaci čítají 23 bodů, v němž jsou uvedeny činnosti, které stanovila organizace dle právních předpisů. Mezi tyto činnosti například patří: sociálně-právní poradenství, zabezpečuje všestrannou péči o klienta, přijímá klienty, pečlivé vedení záznamů, využívá individuální metodiky, hájí práva klientů, vede evidenci žadatelů apod. Tento předpis je účinný od 19. 7. 2012, může se tedy zdát, že nemusí být zcela aktuální. Co se týče webové informace ohledně náplně práce sociálních pracovníků, má tato organizace zpracovanou velice zajímavou informaci o činnostech sociálních pracovníků. Popisuje zde, jak práce s klientem probíhá, co sociální pracovnice vyřizuje a další věci. Jsou zde popsány i úřední hodiny sociálních pracovníků a veškeré kontakty. Druhá organizace ve svém popisu pracovní činnosti má 22 pracovních činností, kterým se sociální pracovníci věnují. Jsou tu zmíněny například tyto činnosti: sociální šetření, provádění sociální agendy a její zabezpečování, zajišťování osobních údajů, vyřizování stížností, napomáhání dobrému psychickému stavu klientů apod. Tento popis je zpracován dne 1. 8. 2011, což značí neaktuálnost a podle mého se za 4 roky mohla pracovní činnost sociálních pracovníků změnit. Tato organizace nemá zpracovanou žádnou webovou informaci ohledně pracovní náplně sociálních pracovníků. Na webu má uvedený pouze kontakt na vedoucí sociální pracovníci. Z výše zmíněného vyplývá, že obě organizace tedy mají zpracovanou pracovní činnost, která je relativně přehledná. Mohou se v nich však vyskytovat činnosti, které již nemusí být aktuální a mohou chybět činnosti, které se přirozeně vytváří s přibývajícími potřebami klientů.

Dílčí otázka č. 2 zkoumá přímo náplň sociálních pracovníků v domově pro seniory. Dotazuje se na tuto otázku informantů I1-I4, tedy přímo sociálních pracovníků. Sociálním pracovnícím byly pokládány otázky týkající se jejich náplně práce. Velice pozitivní



odpověď následovala po otázce, zda práce sociálního pracovníka splňuje očekávání. Ve všech příkladech bylo odpovězeno "Ano". Sociálním pracovnícím byla samozřejmě položena i otázka, která má v této práci nejdůležitější postavení- což jsou přímo pracovní činnosti. Jsou zde rozdělené na pracovní činnosti související s prací s klientem a pracovní činnosti věnované administrativně. Pracovní činnosti s klienty jsou u všech pracovníků vesměs totožné: Jednání s klienty, zájemci, příprava nástupu, vyřizování pozůstalosti, vyřizování osobních a úředních záležitostí, řešení stížností, roznos pošty, příprava kulturních či jiných programů apod. Administrativní činnost, nutno říci, že převládala, se zaměřuje většinou: na přípravu podkladů k nástupu, vyřizování úředních záležitostí, komunikace a korespondence s úřady, vyřizování pozůstalosti, výměna důležitých průkazů (ZTP, občanské průkazy), kontrola vyúčtování za ubytování a stravu, spolupráce se soudy ohledně opatrovnictví, vedení pokladního deníku a další. Z rozhovorů s informanty také vyplynulo, že ačkoliv jistě nebylo v rámci rozhovoru sděleno vše, co sociální pracovníce v domově pro seniory vykonává, vykonává toho v rámci praxe hodně. Každá ze sociálních pracovníček se hluboce nadechla a při třetí vyslovené činnosti se zamyslela a sama vlastně paradoxně nevěděla, co odpovědět. V očích každé z nich bylo vidět "to není možné, vždyť toho jistě dělám víc, co vlastně dělám?". Pracovní činnosti sociálních pracovníček jsou praxí tak otřelé, že si na ni běžně sociální pracovníce nevzpomene, ale dělá ji automaticky. Sociální pracovníci jsou umístěni někde mezi klienty a nutnou prací v kanceláři (administrativa), kdy na ně může být uvalena kritika nedostatečné péče přímo u klienta. Je to tedy velmi náročné postavení.

Výskyt činností, kterou dělají sociální pracovníci nad rámec své pracovní náplně či nad rámec kompetencí, zjišťuje dílčí výzkumná otázka č. 3. Velice optimisticky lze říci, že sociální pracovníci, dle výsledků, nečiní tolik práce „navíc“. Pravděpodobně to lze přičíst jednoduché větě: „*Máme své práce dost*“, nemyslím si totiž, že by sociální pracovníci měli práce málo- už jen dle výrazů samotných sociálních pracovníček. Jeden informant uvedl, že by se asi nějaké činnosti našly, ale že nejsou pravidelné a že zcela nejsou mimo pracovní náplň. Co se týče kompetencí a jejich překračování, není zaznamenáno ani v jednom případě překročení kompetencí. Nutno říci, že kompetence u výkonu práce sociálního pracovníka jsou tak ohraničené, že by na jejich překročení upozornili snad i sociální pracovníci. Nicméně si myslím, že by se mohl najít i případ, kdy je hranice kompetencí sociálních pracovníček překročena, třeba i neúmyslně. Co se týče porovnání

metodicky upravených předpisů a praxe, je zde zajímavá výpověď informanta, který poukazuje na fakt, že náplň práce v zařízení je zastaralá a že by měla být vytvořena nová v souvislosti s vykonávanými činnostmi. Dle mého názoru, oba dokumenty upravující náplň práce jsou zastaralé a v určitých činnostech jistě neaktuální.

Naopak pohled na pracovní činnosti sociálních pracovníků zástupci jiných pomáhajících oborů, sociálních pracovníků nepracujících se seniory a veřejnosti, nabízí dílčí cíl č. 4. Opět musím s optimismem říci, že povědomí o sociální práci se seniory měli všichni dotázaní informanti, což byl naprostý základ pro to, aby rozhovory s informanty mohly být vykonány. Nejmenší zastoupení v této práci měl informant, který vykonává funkci zdravotnického asistenta v nejmenovaném zdravotnickém zařízení. I přesto, že jeho setkání se sociální pracovnící bylo jen jednou, dokázal si představit, jaká práce náleží sociálnímu pracovníkovi, který pracuje v domově pro seniory (samozřejmě ne v takovém rozsahu, ale vyjmenované činnosti byly logické a návazné). Sociální pracovníci pracující s jinou cílovou skupinou než se seniory, byli také schopni si logicky odvodit činnosti, které v praxi sociální pracovník se seniory vykonává. Nechyběla zde jak výše zmíněná administrativa a její strana práce, tak práce přímo s klientem a u klienta. Zazněly činnosti jako: přijímání klientů, kontaktování s příbuznými, vyřizování osobních a úředních záležitostí, správa finančních náležitostí, řešení mezilidských vztahů atd. Pravdou je, že sociální pracovník, který již vykonává nějakou dobu praxi, si dokáže představit činnosti, které vykonává jiný sociální pracovník s jinou cílovou skupinou. Pokud jsem se doptala na možnosti spolupráce, od informantů bylo řečeno, že kvůli tak rozlišným cílovým skupinám si ani žádnou spolupráci představit nedokážou. Nejzajímavější část této dílčí výzkumné části byla však ta, když jsem se dotazovala na sociální práci se seniory zástupců z veřejnosti, kdy jeden z dotázaných neměl žádnou zkušenost se sociální prací se seniory a druhý naopak měl i osobní zkušenost. Informant, který neměl se sociální prací žádné zkušenosti, se přiznal, že úplně neví, jak to v domovech chodí. Neuměl si ani moc takový domov představit. Mezi slovy dodal: „...*ještě se tam nechystám, takže se o to moc nezajímám...*“. Zapřemýšlel se však nad činnostmi, které může taková sociální pracovnice vykonávat. „...*měl jsem kdysi dávno zkušenost pouze se sociální pracovnící na úřadu práce. Navzdory všem řečem o úřednicích, byla tato paní docela příjemná...*“. Vyjmenoval činnosti, jako jsou: příjem klientů, přímá péče, psychická pomoc, zařizování nákupu a běžných věcí. Nutno říci, že v některých činnostech se mýlil, byl však hned po

rozhovoru uveden „do reality“ a hned se zastyděl, že nemá takové pevné informace. Informant, který měl se sociální pracovníci zkušenost, dobře věděl, jaké činnosti sociální pracovníce vykonává. Vyjmenoval činnosti přes nástup, kontrolu úhrad, individuální plánování, vyřizování záležitostí, vyřizování pozůstalosti, jednání se soudy. Tito informanti měli také prostor pro vyjádření jejich názoru na nutnost vzdělání či na osobnostní předpoklady sociální pracovníce. Uznali nutnost vzdělání, avšak neprosazovali to vysokoškolské, ale studium zaměřené na humanitní obory, popřípadě účast na různých kurzech. Z osobnostních charakteristik jmenovali např. ochotu, trpělivost, milý přístup, vstřícnost, kladný vztah ke stáří aj.

## Závěr

Hlavním cílem mé práce bylo zjistit odlišnosti v pracovní náplni sociálních pracovníků. Tohoto hlavního cíle bylo dosaženo prostřednictvím 4 dílčích cílů, které byly řádně zodpovězeny a díky jimž se hlavní cíl vyrýsoval. Na základě hlavního cíle bylo zjištěno, že v náplních práce sociálních pracovníků pracujících se seniory jsou jisté odlišnosti, nejsou však nikterak zásadní. Vesměs jsou to odlišnosti, které se budují na základě zaměření, poslání či celkového charakteru služby, byť je ve své podstatě zaměřena na práci se seniory.

V úvodu mé práce jsem naznačovala, jaký názor mám na pracovní náplně sociálních pracovníků a na to, že svou práci vykonávají mnohdy i nad rámec svých kompetencí. Z výzkumu vyplynulo, že sociální pracovníci pracují vždy v rámci kompetencí, nestává se tedy, že by pobývali se svou pracovní náplní na hranici kompetence. Potvrdila se však v úvodu řečená domněnka toho, že sociální pracovníci se v rámci své náplně práce soustředí spíše na práci "za klientem" (administrativa, "papírová" práce) než na práci s klientem. Pravděpodobně je to kvůli tomu, že jim nic jiného nezbyvá. Administrativa a kancelářská práce je při sociální práci se seniory důležitá tak, jako je služba důležitá pro seniory. Otázkou stále zůstává, zda by se bez této administrativy sociální práce obešla. Myslím, že ne. Velice optimistické byly také názory na sociální práci se seniory zástupců ostatních pomáhajících profesí, ostatních sociálních pracovníků a veřejnosti. Všichni tito dotázaní hovořili o práci sociálních pracovníků v domovech pro seniory s úctou a patřičným respektem a povědomí o práci sociálních pracovníků v domově pro seniory bylo nemalé. Zajímavý byl postoj samotných sociálních pracovníků ke své náplni práce. Ač byli všichni informanti svolní k rozhovoru, někteří hovořili o své náplni práce s hlubokým povzdechem a bez špetky elánu. Možná je to tím, že o své náplni práce hovoří tak často, že pro ně jakékoliv vysvětlování své náplně práce vyčerpávají. Možná, že byli nuceni v rámci své organizace svou pozici obhajovat a to nejen před svými klienty či rodinami klientů, ale i před ostatními zaměstnanci, kteří postavení sociálního pracovníka nechápu, nebo jej pochopit nechtějí. Každopádně místo sociálního pracovníka v domově pro seniory je místo nezastupitelné a tento fakt by si přinejmenším měli uvědomit samotní sociální pracovníci. Leckdy na to zapomínají, bylo to zřejmé z mnohých rozhovorů. I přesto všechno, práce sociálního pracovníka splňuje u všech dotázaných očekávání, jaké

sebou nese tato pozice. Mají tuto profesi rádi, nabízí jim nevšední záležitosti a díky tomu, že je ve zkoumaných organizacích většinou "podstav" sociálních pracovníků, nabízí i spoustu praxe ve všech oblastech péče.

Tato práce bude sloužit k objasnění postavení sociálních pracovníků v domovech pro seniory, k objasnění jejich pracovní náplně díky samotným názorům na tuto pozici. Výsledky budou sloužit jak samotným sociálním pracovníkům, kteří pracují s danou cílovou skupinou a přemýšlí o práci se seniory v domově pro seniory, dále pak pro budoucí sociální pracovníky, kteří se budou po ukončení studií rozhodovat, s jakou cílovou skupinou budou pracovat, pak i pro samotnou veřejnost pro orientaci a zvýšení podvědomí o sociální práci.

Sociální práce se seniory je prací náročnou, sociální pracovník musí mít nejenom kvalifikační, ale i osobnostní předpoklady pro tuto práci. Sociální pracovník je svým postavením velice důležitou osobou jak v rámci péče o seniora, tak v rámci chodu celé organizace, má své místo v týmu pracovníků a je svým způsobem managerem v organizaci.

## Použité zdroje

BUTLER R. in PARKER, R., *Reminiscence: A continuity theory framework*. The Gerontologist. Washington: Aug 1995. Vol. 35, Iss. 4; retrieved from Proquest database.

DUŠOVÁ, B. Aktivizace ve stáří. In: [online]. ZSF OU Ostrava, 2001 [cit. 2014-11-14]. Dostupné z: [http://www.osu.cz/zsf/sbornik/prisp\\_11.pdf](http://www.osu.cz/zsf/sbornik/prisp_11.pdf)

FALTISOVÁ, T. Náplň práce a profesní identita sociálního pracovníka. *Sociální práce/sociálna práca*. 2010, 12(8-9): 28-29. ISSN 1803-7348.

GULOVÁ, L. *Sociální práce*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2011. ISBN 978-80-247-3379-1. (Matoušek, O., a kol.: *Metody a řízení sociální práce*, Portál, Praha, 2003. ISBN 80-7178-548-2

HARTL, P. *Psychologický slovník*. 1. vyd. Praha: Nakladatelství Budka, 1993, 297 s. ISBN 80-7178-803-1

HENDL, J. *Kvalitativní výzkum: Základní metody a aplikace*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-736-704-02.

HARTL, P. *Psychologický slovník*. 1. Praha: Budka, 1993. ISBN 80-7178-803-1.

JANEČKOVÁ, H. a VACKOVÁ M. *Reminiscence: Využití vzpomínek při práci se seniory*. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-581-3.

JANEČKOVÁ H. in MATOUŠEK, O., KODYMOVÁ P. a KOLÁČNÁ J. *Sociální práce v praxi: Specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. 1. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-002-X

KOBIERSKÁ, P. Videotréning interakcí a možnosti jeho využití v oblasti péče o seniory. In: *Svět seniorů: Lidská práva a současný život seniorů v ČR*. Kroměříž: klub UNESCO, 1999, s. 2

KOCIOVÁ, K. a PEREGRINOVÁ Z. *Fyzioterapie v geriatрии*. Martin: Osveta, 2003. ISBN 80-8063-132-8.

KLEVETOVÁ, D. *Motivační prvky při práci se seniory*. 1. Praha: Grada Publishing, a.s., 2008. ISBN 978-80-247-2169-9.

KLIMENTOVÁ, E. V naplnění potřeb seniorů hraje hlavní roli nosný mezilidský kontakt. *Sociální práce/sociálna práca*. 2007, (1). ISSN 1213-6204.

- MATOUŠEK, O., KODYMOVÁ P. a KOLÁČKOVÁ J.. *Sociální práce v praxi: Specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál s.r.o., 2005. ISBN 80-7367-002-X.
- MÜHLPACHER, P. *Sociální práce*. Brno: Masarykova univerzita v Brně, 2004. ISBN 80-210-3323-1.
- MUSIL, L. Kvalifikovaný sociální pracovník je schopen s klientem samostatně pracovat. *Sociální práce/sociální práca*. 2007, (1): 7-11. ISSN 1213-6204.
- MAHROVÁ, G. a VENGLÁŘOVÁ M.. a kol. *Sociální práce s lidmi s duševním onemocněním*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing a.s., 2008. ISBN 978-80-247-2138-5.
- MATOUŠEK A KOL., O. *Základy sociální práce*. 2. Praha: Portál, 2007n. 1. ISBN 978-80-7367-331-4.
- MATOUŠEK, O., KODYMOVÁ P. a KOLÁČNÁ J.. *Sociální práce v praxi: Specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. 1. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-002-X.
- MLÝNKOVÁ, J. *Pečovatelství 2. díl*. Praha: Grada Publishing, a.s., 2010. ISBN 978-80-247-3185-8.
- MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. 1. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-549-0.
- MUSIL, L., KUBALČÍKOVÁ K. a HUBÍKOVÁ O.. *Kvalifikační potřeby pracovníků v sociálních službách pro seniory: Závěrečná zpráva z výzkumu [online]*. 1. Praha: Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, 2006 [cit. 2015-08-25]. ISBN 80-87007-41-7.
- MLČÁK, Z. a kol. 2005. *Profesní kompetence sociálních pracovníků a jejich hodnocení klienty*. Ostrava: REPRONIS, 2005. ISBN 80-903070-1-9
- PÖRTNER, M., VAN VERDE D. a PROUTY G. *Preterapie*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7178-949-6.
- PICHAUD, C., THAREAUOVÁ I.. *Soužití se staršími lidmi*. 1. vyd. Praha: Portál, 1998. ISBN 80-7178-184-3.
- RHEINWALDOVÁ, E. *Novodobá péče o seniory*. Praha: Grada Publishing, a.s., 1999. ISBN 80-7169-828-8.
- ŘEZNÍČEK, I. 2000. *Metody sociální práce*. Praha: Slon, 2000. ISBN 80-85850-00-1
- Sociální služby*. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR, 2012, roč. 14, 10/2012. ISSN 1803-7348.

ŠTEFANOVIČ, J. a GREISINGER J. *Psychologie: Učebnice pro zdravotnické školy*. Praha: Avicenum, 1985. ISBN 08-064-85.

KRAJČÍK, Š.. *Geriatría pre socialného pracovníka*. Bratislava: Slovak Academic Press, 2006. ISBN 80-969-449--8-3.

VOSTŘÁKOVÁ, L. Současný trend v poskytování zdravotně sociální péče. In: *Svět seniorů: Lidská práva a současný život seniorů v ČR*. Kroměříž: Klub UNESCO, 1999, s. 2.

VENGLÁŘOVÁ, M. *Problematické situace v péči o seniory: Příručka pro zdravotnické a sociální pracovníky*. 1. Praha: Grada Publishing, a.s., 2007. ISBN 987-80-247-2170-5.

VÁGNEROVÁ, M. *Vývojová psychologie*. 1. vyd. Praha: Portál, 2000, 522 s.

WILDING, M. What Does a Geriatric Social Worker Do?. In: *HealthWorksCollective* [online]. USA, 2012 [cit. 2015-04-18]. Dostupné z: <http://healthworkscollective.com/ecaring/38836/what-does-geriatric-social-worker-do>

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, dostupný z <http://business.center.cz/>



## **Seznam tabulek**

Tabulka č. 1 – Zvláštnosti vyššího věku

Tabulka č. 2 – Specifika chování seniorů v péči pobytové služby

Tabulka č. 3 – Transformační tabulka dílčích výzkumných cílů

Tabulka č. 4 – Charakteristika výzkumného vzorku

## **Seznam příloh**

Příloha č. 1 – Přepis rozhovoru dne 14. 8. 2015

Příloha č. 1

### **Přepis rozhovoru dne 14. 8. 2015**

Jak dlouho vykonáváte v dané organizaci práci sociálního pracovníka?

*"No, už to letí, bude to cca 3,5 roku."*

Splňuje práce sociálního pracovníka v domově pro seniory Vaše očekávání?

*"Je to s podivem, ale ano."*

Máte své aktivity v rámci pracovní náplně rozvržené do celého týdne nebo je vykonáváte spíše náhodně neplánovaně? Popřípadě jak si činnosti plánujete?

*"Určité činnosti jsou plánované, ale spousta činností přichází neplánovaně dle momentální situace v domově. Mezi plánované činnosti patří např.: ranní hlášení (slouží k předávání info mezi útvary), účast na různých komisích, kontrola vyúčtování u klientů, nástup nového klienta a apod. Ostatní činnosti přicházejí neplánovaně i přes to, že jsou opakované, ale nelze naplánovat čas a délku jejich konání."*

Kolik je ve Vaší organizaci sociálních pracovníků? Máte některé činnosti z Vaší pracovní náplně rozdělené?

*"Pokud jsme v plném počtu, je nás 7 včetně vedoucí. Některé činnosti jsou rozdělené, např. zařizování trvalých pobytů, vyřizování složenek aj."*

V čem spočívá v rámci Vaší pracovní náplně práce s klienty?

*"Přijem nových klientů do zařízení, zařizování a pomoc se zařizováním osobních záležitostí klientů, roznos pošty, řešení konfliktních situací u klientů, řešení stížností apod."*

V čem spočívá v rámci Vaší pracovní náplně administrativní činnost?

*"No, snad si vše vybavím. Příprava podkladů potřebných pro nástup klienta, činnosti spojené s výstupem klientů ze zařízení (především při úmrtí klientů), kontrola vyúčtování klientů-příchod plateb, přeplatky, nedoplatky, zpracování a tvorba metodik a standardů."*

Převládá administrativní činnost nad přímou prací s klientem?

*"Bohužel ano."*

S jakými dalšími pracovními pozicemi ve Vaší organizaci spolupracujete?

*"Pracovníci v sociálních službách, zdravotní sestra, vedoucí jednotlivých oddělení a útvary, instruktorky aktivit..."*

S jakými dalšími subjekty (státní či nestátní instituce, organizace) v rámci Vaší pracovní náplně spolupracujete?

*"Úřad práce, Magistrát města Hradec Králové, jiné organizace poskytující služby seniorům v okolí, Fakultní nemocnice Hradec Králové a jiné nemocnice, Léčebna dlouhodobě nemocných Hradec Králové a jiné léčebny, Česká správa sociálního zabezpečení, jiné domovy pro seniory, zřizovatel..."*

Pokud porovnáte metodicky upravenou náplň práce a prakticky Vámi vykonanou náplň práce, zjistíte určité odchylky?

*"Ano, hlavně v činnostech, které náplň obsahuje a stanovuje je Katalog prací Ministerstva práce a sociálních věcí."*

Jsou některé činnosti, které vykonáváte nad rámec kompetencí sociálního pracovníka?

*"Nejsem si jistá, u mnoha oblastí je to tenká hranice. Někdy ani nevím, zda ještě ta a ta činnost spadá do mých kompetencí."*

Jsou činnosti, které vykonáváte nad rámec své pracovní náplně?

*"Určitě by se nějaké našly, ale nejsou pravidelné a nejsou zcela mimo náplň práce, většinou by se daly k nějaké činnosti v náplni přiřadit."*

Pokud tyto činnosti existují, kolik času Vám zabírají v pracovním týdnu?

*"Většinou nejsou časově náročné a spíše příležitostné."*