

UNIVERZITA JANA AMOSE KOMENSKÉHO PRAHA

BAKALÁŘSKÉ KOMBINOVANÉ STUDIUM

2017-2018

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Martina Zachatová

**Problémy v pobytových zařízeních pro seniory jako
aktuální téma současné společnosti**

Praha 2018

Vedoucí bakalářské práce: PhDr. Radomír Havlík, CSc.

JAN AMOS KOMENSKY UNIVERSITY PRAGUE

BACHELOR COMBINED STUDIES

2017-2018

BACHELOR THESIS

Martina Zachatová

**Problems in residential institutions for elderly people as the
current theme of contemporary society**

Prague 2018

The Bachelor Thesis Work Supervisor: PhDr. Radomír Havlík, CSc.

Prohlášení

Prohlašuji, že předložená bakalářská práce je mým původním autorským dílem, které jsem vypracovala samostatně. Veškerou literaturu a další zdroje, z nichž jsem při zpracování čerpala, v práci řádně cituji a jsou uvedeny v seznamu použitých zdrojů.

Souhlasím s prezenčním zpřístupněním své práce v univerzitní knihovně.

V Praze dne 20. 2. 2018

Martina Zachatová

Poděkování

Děkuji PhDr. Radomíru Havlíkovi, CSc. za cenné rady, trpělivost, podnětné konzultace a metodické vedení, které mi věnoval při řešení dané problematiky v průběhu realizace bakalářské práce.

Zároveň děkuji inženýru Martinu Tučkovi, který mi provedl konečnou úpravu práce.

Anotace

Cílem práce je analýza problémů v pobytových zařízeních pro seniory, se zaměřením na špatné zacházení s klienty. Ukazuje, možný náhled proč k tomuto jevu dochází. Jasná priorita závisí na kvalitě a zájmu managementu. Péče o seniory by měla být založena na kvalitě ne na kvantitě. Je důležité kvalitní vzdělávání pracovníků v sociálních službách, díky němuž by se mohlo alespoň částečně zabránit špatnému zacházení se seniory. Práce odkrývá příčiny, důsledky a vztahy v pobytových zařízeních.

Není možné očekávat změnu, pokud budeme dělat vše tak, jako dosud.

Klíčová slova

Ageismus, management, násilí, pracovník v sociálních službách, prevence, senioři, stáří, vzdělávání.

Annotation

The aim of the thesis is to analyse problems in residential facilities for the elderly, focusing on mistreatment of clients. It shows one point of view why this phenomenon occurs. Clear priority is on the quality of management's interest. Care for the elderly should prioritize quality not quantity. High level of education for workers in social services is important. This could partially affect and prevent the abuse of seniors. The thesis reveals the causes, consequences and relationships in residential institutions.

It is impossible to expect a change if we do everything the same way like before.

Keywords

Age, ageism, education, management, prevention, seniors, violence, worker in the social services.

OBSAH

ÚVOD.....	9
TEORETICKÁ ČÁST.....	11
1 FENOMÉN STÁŘÍ.....	11
1.1 Péče o seniory dříve.....	14
1.2 Péče o seniory dnes.....	15
2 AGEISMUS.....	18
2.1 Věková diskriminace seniorů.....	19
2.2 Předsudky vůči stáří.....	20
3 NÁSILÍ NA SENIORECH.....	21
3.1 Špatné zacházení.....	22
3.2 Důvody zneužívání.....	24
3.3 Zanedbávání v ústavní péči - institucionální zneužívání.....	25
4 VZDĚLÁVÁNÍ.....	29
4.1 Management.....	30
4.2 Pracovníci v sociálních službách.....	34
5 PREVENCE.....	36
5.1 Primární, sekundární, terciální.....	36
5.2 Organizace poskytující pomoc.....	37
5.3 Zákony a právo.....	38
PRAKTICKÁ ČÁST.....	39
6 CÍL PRÁCE A HYPOTÉZY.....	39
7 METODIKA PRÁCE.....	40
7.1 Zdroje odborných informací.....	40
7.2 Charakteristika zkoumaného vzorku.....	40
7.3 Metodika práce.....	40
8 VLASTNÍ VÝZKUM.....	42
8.1 Interpretace výsledků.....	42
9 VYHODNOCENÍ HYPOTÉZ.....	59

10	DISKUZE VÝSLEDKŮ	63
	ZÁVĚR	66
	SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ.....	68
	SEZNAM GRAFŮ A TABULEK.....	71
	SEZNAM PŘÍLOH.....	72

ÚVOD

Uvědomme si, že stáří není pouze slovem, v každé sociální skupině představuje něco jiného. Pro mnohé je to představa méněcennosti, nepotřebnosti, ale pro jiné je to symbol moudrosti, potřebnosti, či dokonce krásy. Stáří je určitá etapa, která čeká každého z nás. Někdo pochopí pozdě, někdo teprve tehdy, když se do oné role dostane.

V současné době roste počet seniorů, kteří se o sebe nemohou postarat, jsou nuceni odejít do pobytových zařízení s nepřetržitým provozem. Pečovat o seniory je náročné po fyzické, ale i psychické stránce. Závěr lidského života by měl být důstojný a plnohodnotný. Senioři mají i v tomto věku svá práva a svobodu, přistupujme k nim s respektem a úctou. Pokud stárneme, ztrácíme možnost volby, přesto chceme mít volbu rozhodovat o sobě sami. Každý senior má určité potřeby, na které ukazuje tím, jak se chová, co dělá, o čem mluví, jak se tváří, jak se cítí. Výsledkem práce je inspirující pohled na situace, které se mohou zdát do jisté míry až banální, ale v této oblasti jsou zcela klíčové.

Špatné chování může souviset i se současným sníženým prahem vnímání společnosti starých lidí. Tento jev může eliminovat zčásti prevence a osvěta pracovníků v sociálních službách.

V tomto oboru pracuji několik let, využila jsem svých poznatků a zkušeností s managementem a přímou péčí o seniory. Práce řeší možné nedostatky v sociálních službách, zároveň dává prostor pro jejich odstranění a náměty na zlepšení.

Cílem bakalářské práce je seznámení s problematikým, mnohdy nerovným postavením starých lidí v institucionálním zařízení. Ukazuje, jak je důležitý zájem a vzdělávání managementu, ale i druhou stranu, jaké jsou důsledky nezájmu vedení služeb vzdělávat nejen sebe, ale i své pracovníky.

Teoretická část je zaměřena na analýzu problémů v pobytových zařízeních, především zacházení se seniory. Odkrývá prostor pro možnost kvalitní péče, která je postavena na kvalitních vedoucích pracovnících a kvalitním vzdělávání pracovníků v sociálních službách. Zabývá se přehledem problematiky v literatuře a ukazuje důležitost studia odborné literatury. Práce vychází ve velké míře z knihy Fenomén stáří, kterou napsala doktorka Haškovcová, dále čerpá z knihy docenta Petra Saka – Sociologie stáří a

seniorů, ale důležité poznatky vychází i od docentky Baštecké – Psychosociální krizová spolupráce. Současně byly použity i mnohé internetové zdroje.

Praktická část práce uvádí zhodnocení průzkumných otázek se zaměřením na pracovníky v sociálních službách. Výzkum je proveden metodou dotazníkového šetření. Smyslem je upozornit na narůstání špatného zacházení se seniory v institucionálním zařízení.

Práce by mohla poskytnout podněty a náměty směřující ke zlepšení současné situace v sociálních službách, kterou vidím jako jednu z priorit naší společnosti.

TEORETICKÁ ČÁST

1 FENOMÉN STÁŘÍ

Podle toho, jaké vytváří společnost podmínky pro rozvoj mysli a vědomí člověka, lze hodnotit kvalitu společnosti. Hodnotu každé společnosti určuje dosažená úroveň mysli a vědomí člověka (Sak, 2012, str. 17).

Stáří můžeme rozdělit na několik kategorií:

- rané stáří od 60 – 75 let
- stádium vlastního stáří od 75 roku – 89 roku
- dlouhověkost nad 90 let

V období raného stáří dochází ke změnám kognitivních procesů, především se jedná o myšlení, ale slábne i rigidita (neschopnost přizpůsobit se změnám) a pohotovost. Senioři mívají sníženou kontrolu ovládání emocí, jsou citově více zranitelní, než vede k častějším obavám, úzkosti a depresím. V tomto období se také snižuje pozornost, která se koncentruje na vzpomínky a oživení hodnot z mládí. Další změny se týkají aktivačně motivační složky, která se výrazně mění. Staří lidé postupně ztrácí sílu a energii k překonávání zátěže, jsou více unavení, zužuje se zájmová oblast, čímž někdy dochází až k rezignaci. Z biologické složky se jedná o snižování výšky, ubývání svalstva, váhy vnitřních orgánů, změny v produkci hormonů, oslabení imunitního systému. Velmi častá je polymorbidita (jde o jev pro stáří zcela typický – tj. souběžnou přítomnost více onemocnění u jednoho jedince), ale ochabuje i termoregulace, senioři rychleji prochladnou.

V období vlastního stáří se u seniorů prohlubuje oslabení výkonnosti, zvláště fyzické, involuce receptorů, dochází k desintegraci osobnosti, změny ve fyzických a psychických jevech. Dalšími znaky jsou různé etapy změny v oblasti sociálních interakcí, jako je možný výskyt dominující a desintegračních rysů osobnosti, slábnutí regulace, zvýšený výskyt emotivně biologických tendencí, egoismus, vztahovačnost, ale i bludné představy aj.

Dlouhověkost je svým způsobem záhadou, jelikož není možno předpovědět, kdo z nás se dožije vysokého věku, kterého se dožívají především lidé, kteří nemají vážné zdravotní problémy.

Každý stárne. I ten, kdo si myslí, že se ho stáří netýká, se pomalu a jistě blíží k obávané hranici, kdy „oficiálně“ začíná stáří. A protože existuje odklon od osobní problematiky stáří, stává se, že se zvyšuje propast mezi mládím a stářím. Člověk moderní doby prostě nechce vidět, nechce slyšet, nechce být starý. Nechce být starý fakticky, ale ani si nepřeje, aby se o stáří mluvilo (Haškovcová, 2010, str. 9).

Stáří lidé jsou charakterizováni příslušností ke své věkové skupině a jsou spojovány se sociálním statutem důchodce. Také se považují za neproduktivní a neaktivní. Věk však není důvodem zvýšené péče, neboť je velké množství seniorů, kteří dokáží být pro společnost přínosem ať svou prací nebo naplněním svého času smysluplným způsobem.

Starý člověk je ve větší míře ohrožen somatickými chorobami. Odchod do důchodu vede ke ztrátě mnoha důležitých rolí, někdy se zhroutlí životní hodnoty právě v době, kdy už nelze hledat jiná řešení. Zvyšuje se riziko opuštěnosti a ztráty známého prostředí, které představovalo určité zázemí. K tomu přispívá i snížené sebehodnocení, vědomí omezených možností zvládat současné i budoucí zátěže. Stáří lidé mívají strach z umírání a utrpení, event. z bezmoci a závislosti na jiných. Za těchto okolností se snadno ztrácí smysl života (Vágnerová, 2008 str. 505).

Sociální péče je směřována převážně k lidem starším 80-ti let, osaměle žijícím, propuštěným z nemocnice, dlouhodobě nemocným, vystaveným špatnému zacházení a ponižování.

Stáří není konec života, teprve smrt přináší konec života. Prodloužení lidského života a vzájemné soužití všech věkových skupin ve společnosti dává prostor k vytvoření nového modelu osobního růstu, kde nebudou vytvářeny hranice mezi mládím, dospělostí a stářím, kde bude lidský život chápán jako jeden nepřetržitý celek od narození až do smrti (Klevetová, 2008, str. 11).

Základem je navázání vztahu se starým člověkem, důvěra mezi klientem a pracovníkem, podstatná je i spolupráce s rodinou. Domovy pro seniory by měly nejen

poskytovat seniorům péči, ale i vyplňovat kvalitně jejich volný čas. Ukazatelem kvalitní sociální služby je spokojenost klientů a uspokojování jejich potřeb, které se mění v průběhu života kvalitativně i kvantitativně. Mezi faktory ovlivňující uspokojování potřeb patří: věk, nemoc, osobnost jedince, okolnosti, za nichž potřeba vznikla, kvalita mezilidských vztahů a vazeb. Při hodnocení potřeb pečovatel vychází ze subjektivních a objektivních projevů potřeb, které jsou velmi důležité. Mezi subjektivní potřeby patří: pocit hladu, žízně, únavy, chladu či zbytečnosti. Objektivní potřeby jsou ty, které na klientovi pozorujeme: suché rty a jazyk, snížený kožní turgor (napětí), apatie a okoralé rty.

Současné proměny stáří u seniorů mohou přinést podobné proměny společnosti, jako vznik kategorie mládeže a rozvoj objemu a obsahu volného času. Je však otevřenou otázkou, jak se na stáří a seniory dívat. Současná mediální scéna prosazuje ve veřejném prostoru v duchu ideologie neoliberalismu pohled na seniory a na stáří jako na něco, co představuje pro ekonomiku a společnost zátěž, zbytečný výdaj, něco s čím je třeba se vyrovnat, ale co představuje něco zbytného, co „spotřebovalo“ svůj smysl, „samo sebe“ a nyní je „nám mladým, aktivním, produktivním, konkurenceschopným na krku, na obtíž“. „Nebýt starých, společnost by neměla problémy, státní rozpočet by byl vyrovnaný, mladí by nemuseli vydělávat na ty staré.“ Domníváme se, že takový pohled na stáří je zcela chybný. Je třeba vystoupit z dobových klišé, pohledů a hodnocení, v nichž cílovou hodnotu představují ekonomické kategorie a člověk a společnost jsou vůči nim instrumentální a obslužné. Stáří je nutné chápat v širším kontextu vývoje života, člověka a civilizace. Stáří v sociální evoluci a v životě člověka je odvozeno z mysli a vědomí člověka (Sak, 2012, str. 16).

Životní fáze lze připodobnit k oblouku, na jehož počátku, v dětství a v mládí, společnost předává své dědictví generaci, ve vrcholu oblouku je generace především subjektem společenské reprodukce a jak se oblouk klene dolů, generace a jedinci, kteří ji tvoří, se ve stáří ze společnosti stahují do sebe a více či méně dovršují, naplňují svůj život. Životní fáze tak představují „statické složky životní dráhy“, jimiž prochází dynamická složka – generace (Sak, 2012, str. 15).

1.1 Péče o seniory dříve

Významný geriatr a někdejší předseda České gerontologické společnosti Karel Dohnal doložil, že v Čechách a na Moravě existovaly tři základní typy ústavní péče, v nichž samozřejmě převažovala charitativní pomoc. Středověké špitály představovaly útulky pro nemocné lidi i pocestné, tuláky, nezaměstnanou chudinu a další potřebné osoby. Zchudlí měšťané si tam mohli dokonce koupit doživotní byt a stravu a předplatit ošetřování. Věková skladba se však postupně měnila, starých a starých nemocných lidí přibývalo. Lze souhlasit, že špitály byly „skutečně první institucí pro dlouhodobý a hlavně trvalý pobyt starých lidí“. Úroveň špitálů byla velmi různá a závisela na štědrosti či lakotě sponzorů, správa špitálů spadala pod klášterní nebo světskou moc, případně byla v rukách soucitných boháčů. Obecně však byly špitály „proslulé bídou, špínou a špatným zacházením“. Druhý typ ústavní péče reprezentovaly klášterní nemocnice. Ani úroveň těchto nemocnic nebyla nijak skvělá, neboť ošetřující se věnovali především náboženským úkonům. Vlastní ošetřování nemocných bylo pokládáno za ponižující práci, již bylo dokonce opovrhováno. Do třetice existovaly nemocnice pro malomocné (Haškovcová, 2010, str. 184).

Péče o seniory nebyla pro staré lidi důstojná, a to hned v několika aspektech. Lidé nemocní, staří či umírající byli nuceni žít v sociálních či zdravotnických zařízeních. Seniorům bylo již předem určeno zařízení tím, že se volilo podle místa bydliště. Tehdejší společnost staré lidi izolovala, dalo by se říci, že je „uklízela“, aby je okolní svět neměl na očích. Vyvolávala tak mylnou domněnku, že společnost má vše pod kontrolou a vše je právě tak, jak má být. Lidé byli nuceni odcházet do domovů důchodců, které nebyly hodnoceny společností kladně. Dalo by se mluvit o jakémsi neoficiálním nařízení společnosti. V domovech se o staré lidi staral jak zdravotnický personál, tak i sanitářky. Sociální služby měly nižší úroveň bez hlubšího zájmu o přání a potřeby seniorů. Často byla používána restriktivní opatření, kterými se málokdo zabýval. Pracovníci v přímé péči si tak sami určovali, jaká omezení použijí a na jak dlouho. Sociální služby jsou převážně poskytovány s tradicí. Tak zvaná závislost na předešlé cestě je v oblasti sociálních služeb větší než v jiných typech služeb. Poskytované služby tak mnohdy jednájí v dobré víře, že jejich činnost – nesená ušlechtilými motivy – musí mít takový vliv, jaký očekávají. Cílová skupina není podporována k tomu, aby poskytovateli služby

podávala otevřenou zpětnou vazbu o tom, jak na ni služba působí (Matoušek, 2007 str. 137).

Vždy záleželo na lidském přístupu pečujícího personálu a vedoucích pracovních zařízení. Domovy měly určitá nepsaná pravidla, která se „dědila“. Pracovníci si své osvědčené, mnohdy nelidské způsoby předávali dál. Byla tak snižována lidská důstojnost, nebyl brán zřetel na způsob života starých lidí před vstupem do zařízení. Senioři byli umístováni na pokoje, kde bydleli někdy i se sedmi spolubydlíci. Tradovalo se rčení, že rodina, která nechala umístit seniora do domova pro seniory, o něj již nemá zájem, využívá ho pouze jako zdroj peněz (Matoušek, 2007 str. 90).

Je neoddiskutovatelné, že ve většině domovů důchodců byly problémy s prostory, vytápěním a žel s hygienou. Ještě v roce 1984 připadalo jedno umyvadlo na 3,67 místa a jedno WC patřilo 6,54 obyvatelům. Jedna vana či sprchová růžice byla určena na 9,33 místa. V ČSR bylo 68,7 procenta pokojů jedno až čtyřlůžkových, zbytek reprezentovaly pěti a vícelůžkové pokoje. Podle tehdejších směrnic měl mít jednolůžkový pokoj alespoň 12 m², ve vícelůžkovém bylo požadováno alespoň 9 m² (Haškovcová, 2010, str. 216).

I dnes znám bohužel pobytová zařízení, kde jsou senioři umístěni na pokojích po pěti až šesti. Většinou se jedná o soukromá zařízení, která vidí majitelé těchto zařízení spíše jako byznys a neuvědomují si, že tento přístup je jakási forma špatné výchovy těch, kteří zařízení převezmou v okamžiku, kdy oni budou sami péči potřebovat zajistit pro své potřeby. Dle mého mínění dnešní společnost si stále neuvědomuje potřebu domovů, kde bude zajištěna kvalitní péče.

1.2 Péče o seniory dnes

Zákon o sociálních službách vnesl do domovů pro seniory jasná pravidla a měl by garantovat, díky standardům kvality sociálních služeb, úroveň služby. Standardů je celkem patnáct a rozdělují se na:

- procedurální,
- personální,
- provozní

Procedurální standardy jsou svým způsobem nejdůležitější, udávají jak má poskytovaná služba vypadat a vymezují okruh sociálních služeb, které se musí dodržovat. Personální standardy se týkají personálu, jeho obsazení, ale i podmínek, které musí domov dodržovat. Provozní standardy určují podmínky poskytovaných služeb a jejich kvalitu.

Standardy kvality sociálních služeb jsou založeny na těchto principech:

- princip dodržování práv uživatelů,
- princip respektování volby uživatelů,
- princip individualizace podpory,
- princip zaměření na celek,
- princip flexibility

Kvalita poskytovaných služeb závisí na pracovnících domova. Cíly standardů je zvýšení kvality poskytovaných služeb a zajištění ochrany práv a svobod uživatelů sociálních služeb. Podpora rovného přístupu a plnohodnotného života uživatelů sociálních služeb a aplikace politiky sociálního začleňování. Podporovat setrvání člověka nacházejícího se v nepříznivé situaci v jeho přirozeném prostředí a podpora přirozených sil uživatelů služeb, jejich nezávislosti a autonomie (Hrozenková, 2013, str. 74).

Každé zařízení má vypracované své standardy, většinou je vypracovává člověk, který nezná problematiku provozu. Standardy by měly sloužit pracovníkům v sociálních službách a měly by být použitelné v praxi. Někdy se uvádí pojem, že by měly být jakousi „kuchařkou“ pracovníků v sociálních službách. Kvalitně vypracované standardy nejsou otázkou jednoho roku, je to věčně nekončící proces. V některých zařízeních se na pravidelných schůzkách klíčových pracovníků standardy učí, neboť vedení má obavu z kontrol. Kontroly požadují, aby pracovníci podle standardů postupovali. Tímto způsobem vypracované standardy nejsou v souladu s pracovními postupy pracovníků, kteří je neumí obhájit, neboť praxe se od nich často liší, kontroly následně nedopadnou tak, jak si vedení představovalo. V konečné fázi si management není ochoten připustit, že sám pochybil tím, že nevycházel z praxe, či zkušeností pracovníků v sociálních službách. Po odchodu inspekce hledají viníka, ale pokud nejsou objektivní, hledají viníka tam, kde

není. Tam, kde je nejjednodušší cesta ho najít – v přímé péči. Jak je vidět, je zde nutná koordinace vedení a pracovníků v přímé péči.

2 AGEISMUS

Ageismus je založen na sdílení přesvědčení o nerovnosti jednotlivých fází lidského cyklu. Projevuje se věkovou diskriminací osob a skupin, souvisí s jejich chronologickým věkem. Je jej možno rozdělit do tří skupin. První skupina je individuální, která je spojena se stárnutím a smrtí. Druhá skupina je sociální, která se týká předsudků a stereotypů, např. pokud nehodu způsobí řidič senior, vede k diskuzím o jeho nedostatečnosti způsobilosti k řízení vzhledem k jeho vyššímu věku. Třetí skupina je kulturní, jedná se především o generační rozdíly hodnot. Každá generace uznává jiné hodnoty.

Někdy je ageismus vysvětlován také jako averze vůči starým lidem i všemu, co stáří připomíná. Ageismus však není pouze jednosměrný. Někteří autoři poukazují na to, že i senioři jsou pod silným vlivem ageismu, neboť i oni přebírají stereotypy, které jim o stáří nabízejí mladší generace, a nezdědka se s nimi identifikují. I když jsou stárnoucí a staří lidé spokojeni a žijí aktivně, domnívají se, že vlastně žijí „špatný život“. V současné době je ageismus také podstatou rozšířeného jevu, který označujeme jako věkovou diskriminaci starých lidí, a dokonce nejen těch skutečně starých (Haškovcová, 2010, str. 34).

Pojem je odvozen od anglického slova *age*, které znamená věk, stáří. Ageismus je potom společenský předsudek vůči stáří. Dnes je termín ageismus definovaný širě. Zahrnuje předsudky a negativní představy o starých lidech nebo projevy diskriminace vůči staršímu člověku nebo skupině starších. Hovoříme o stereotypech, kdy v záporném stereotypu jsou vynechány příznivé charakteristiky. Jedná se o výroky a postoje bez pravdivého základu, ale se zdáním, že mají v jádru pravdu. Některé projevy diskriminace jsou zřejmé, některé v podtextu nevyslovené (Tošnerová, 2002 str. 6).

Odborná definice ageismu zní takto: „Ageismus je ideologie založená v sdíleném přesvědčení o kvalitativní nerovnosti jednotlivých fází lidského životního cyklu manifestovaná skrze proces systemické, symbolické i reálné stereo typizace a diskriminace osob a skupin na základě jejich chronologického věku nebo na jejich příslušnosti k určité generaci (Haškovcová, 2010, str. 50).

2.1 Věková diskriminace seniorů

Když mladý člověk vidí seniory ve svém okolí, připadají mu staří jako Metuzalém. Snadno podlehně některému mýtu o stáří. Je fyziologické a zcela na místě, že mladý muž a mladá žena preferují svoji představu plnosti života. Ti starší by jim však měli občas připomínat, že všechno má svůj čas a všeho je do času. Čas člověka spoutává a člověk jako by se z jeho diktátu neuměl vymanit (Haškovcová, 2010, str. 12).

Co senioři potřebují? Čas. Nikdo si neuvědomí, že za pár let bude i on sám ve stejné situaci. Dejme jim dostatek času, který nám všem měří stejně a nedá se obelhat. V jejich věku si nepotrpí na materiálně, ale váží si, pokud jim věnujeme dostatek svého času. To je to krásné, co jim můžeme dát. Učme se od seniorů, mají nám toho tolik co dát.

Mladí mohou chybovat či být pomalí bez nálepky, že jsou nemohoucí či senilní. Mladí mohou zapomenout jméno nebo adresu bez toho, že by se s nimi jednalo s blahosklonnou přezíravostí. Mladý muž může zobrazovat a sdělovat své sexuální pocity nebo citové stavy na veřejnosti, aniž by byl nazván oplzlým dědkem. Mladí mohou sdělovat příznaky svých nemocí a zaujmout jimi, aniž by byli odbyti poukazem, že neduhy přináší věk (Tošnerová, 2002 str. 7).

Silně zakořeněný je mýtus neužitečného času. Co ti „staří“, „stejní“, „šediví“, případně „shrbení“ lidé vlastně dělají? Na jedné straně se seniorům přiznává právo na zasloužený odpočinek, na druhé straně jsou podezíráni z nicnedělání. Kdo pracuje, je užitečný, kdo nepracuje, byť proto, že je v penzi, ten „není k ničemu“. V důsledku takových představ pak rezultujeme, že se starým člověkem se nemůže, nedá a dokonce nemá počítat. Senior stojí prostě na vedlejší koleji, je možné ho přehlížet a ignorovat (Haškovcová, 2010, str. 42).

Dalším faktorem, který se výrazně podílí na celkovém negativním image stáří, jsou stále opakované informace, že dlouhodobě nemocní a umírající senioři stojí naše zdravotnictví mnoho peněz. Ve vysokém věku se logicky umírá častěji, ale to nemůže být v žádném případě používáno jako diskriminující argument (Haškovcová, 2010, str. 48).

2.2 Předsudky vůči stáří

Podstatné je, že právě v dobách nízké ekonomické prosperity té které společnosti leží prapříčina dalšího tradovaného názoru, že stáří je strašné a být starý znamená být chudý, ponížený, odstrčený. A od chudoby, té faktické a dohánějící člověka k šílenství nouze a k lidské degradaci, je už jen krůček k závěru, že stáří je neštěstím (Haškovcová, 2010, str. 38).

1. Nemoc – jedná se o představu, že staří lidé jsou nemocní, potřebují ústavní péči, tráví většinu času u lékaře.

2. Impotence – jedná se o představu, že většina seniorů nevykonává pohlavní aktivitu, v případě, že ji vykonávají, jsou mimo normy.

3. Ošklivost – jedná se o představu v naší západní kultuře, kdy je krása především spojená s mládím. V negativním pojetí se objevuje pojem bába, babka, starý shrbený dědek.

Na druhé straně se v některých kulturách setkáváme s obdivem a úctou ke stáří. V Japonsku se ve stříbrných vlasech a vráskách odráží moudrost, dospělost a dlouhá léta služby. Ošklivost je zde chápána jako subjektivní hodnocení jinými slovy: „Ošklivost je v oku diváka“ (Tošnerová, 2002 str. 8).

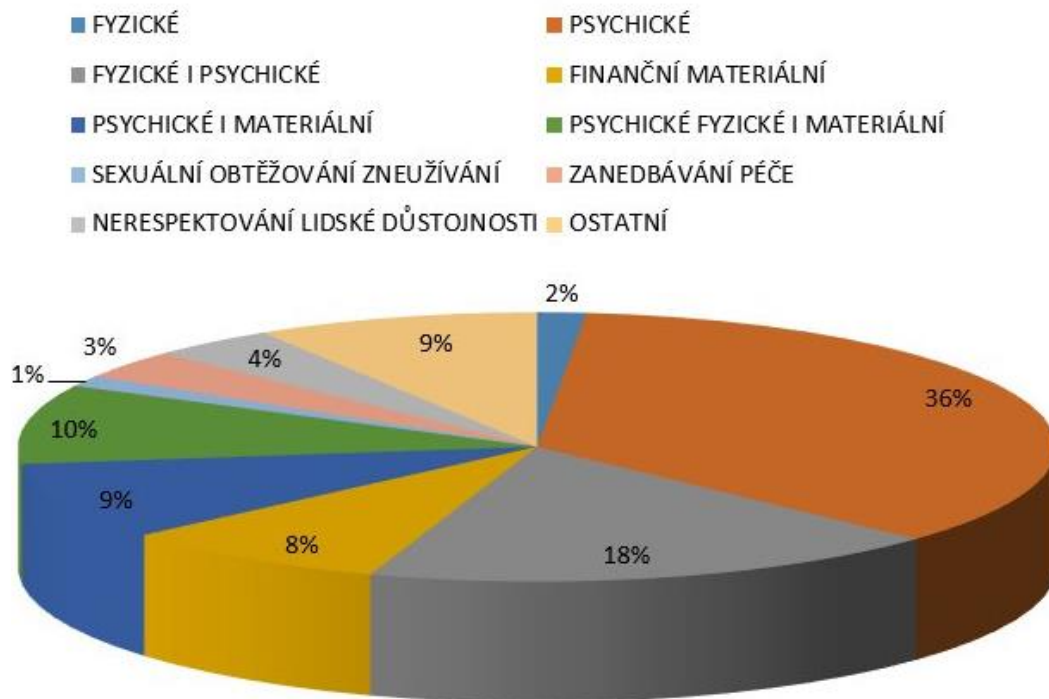
3 NÁSILÍ NA SENIORECH

Agresivní chování lze definovat jako porušení sociálních norem, omezující práva a poškozující živé bytosti či neživé objekty. Může jít o reálný či symbolický útok, o různý způsob ubližování, např. bitím, nadávkami, omezování, ničením. Sklon k agresivitě bývá obvykle podmíněn multifaktoriálně, to znamená, že závisí na kumulaci různých vlivů: na vrozených dispozicích, získaných zkušenostech i aktuálních podnětech. Leckdy se zdá, že současná společnost zaujímá spíše postoj rezignace, kdy sice s násilím nesouhlasí, ale přijímá je jako nutné zlo, s nímž nelze nic dělat. Agresivní jednání je obvykle spojeno s emočním prožitkem, určitou motivací a způsobem rozumového hodnocení. Prevence a terapie agrese zahrnuje sociální působení, farmakologickou léčbu, psychoterapeutické i socioterapeutické působení (Vágnerová, 2008 str. 757).

Profesionálové, kteří se při své práci střetávají s fyzickou nebo psychickou bolestí druhých, potřebují rozvíjet duševní stavy, které prožitkově překonávají konfrontaci s utrpením. Proto je důležité uvést, jak zvládat takovou profesní zátěž. Cest k tomu, abychom se přenesli přes utrpení, s nímž jsme každodenně konfrontováni u pacientů a klientů, je více. Utrpení vytěsňujeme a jednáme s druhými, jako by netrpěli. Jsme naštvaní na jejich skuhrání. Oceňujeme jen jejich trpělivé snášení bolesti. S kolegy zlehčujeme závažnost černým humorem, po kterém běhá mráz po zádech. Jsme cyničtí. Někdy krutí k sobě nebo druhým, jindy lhostejní. Něco vůbec nesnášíme. Vytěsnění, cynismus, lhostejnost, krutost a nenávisť, ať v jemnější či hrubé formě, jsou přirozenou reakcí na lidské utrpení. Je obtížné si jich povšimnout a sám sobě je přiznat, neboť narušují vlastní obraz pomáhajícího (Hájek, 2006, str. 102).

Graf 1: Zaznamenané týrání a zneužívání seniorů na krizové lince Senior telefonu.

FORMA TÝRÁNÍ - 2014 celkem 462 hovorů



Zdroj: (Hříbalová)

3.1 Špatné zacházení

V průběhu času se upevnilo přesvědčení, že za vhodných okolností jsou některé profese schopny pomáhat druhým lidem při zvládnání úkolů, které před ně život klade. Toto přesvědčení bylo posléze institucionalizováno v mnoha pomáhajících profesích (Matoušek, 2013, str. 51).

Postoj pracovníka v sociálních službách ke klientům a své práci je velmi důležitý, neboť společně s jeho nadšením ovlivňuje klienty, o které se stará. Na službě několika pracovníků, může každý pracovník stejný problém vyhodnotit odlišně, neboť každý má jinou představu. Často personál neřeší svůj postoj, naopak vždy řeší a vyhodnocuje klienta jako nepřizpůsobivého a problémového a někdy dochází i ke snaze vychovávat klienta. Jakých prostředků použijí, je na morálních zásadách každého, kdo pracuje v sociálních službách. Světová zdravotnická organizace (WHO) definuje

násilí jako „záměrné použití fyzické síly nebo moci, hrozící nebo aktuální, proti sobě samému, proti jiné osobě nebo proti skupině, či komunitě, které vede nebo vysoce pravděpodobně povede k poranění, psychickému poškození, porušenému vývoji nebo deprivaci“. Týrání seniorů svědčí o nízké dosažené úrovni společnosti (Malíková, 2011, str. 277).

Je třeba zdůraznit, že tak, jako má klient nárok na svá práva, má je zcela dozajista i pracovník v sociálních službách. Ten občas mívá pocit, že právy disponuje pouze klient, jehož každé přání se musí bezvýhradně plnit. V opačném případě je takový pracovník považován za neochotného. Stává se, při řešení stížnosti na „neochotu“ personálu, že vedení stojí výhradně na straně klienta a zapomíná chránit práva svých zaměstnanců. Právě zde se opět dostáváme ke kultuře panující v organizaci a k jejímu fungování (Hauke, 2014, str. 57).

V souvislosti s týráním se hovoří o Syndromu GAN (Geront abuse and neglect syndrom), kterým trpí oběti především senioři. Může se jednat o nepřímé příznaky zanedbávání, jenž mohou být ze strany pečovatele, ale i rodinného příslušníka. Jedná se především o fekální či močový zápach v místnostech, podvýživa neboli malnutrice, dehydratace, znečištěné prostředí a jiné zdravotní problémy. Příznaky fyzického týrání seniorů jsou např. škrábance, modřiny, agresivní chování aj. Z hlediska syndromu GAN je možno rizikové osoby rozdělit do dvou skupin, jak je uvedeno v tabulce.

Obrázek 1: Rizikové skupiny starších lidí a syndrom GAN

Skupina zdravotní	Skupina sociálně-ekonomická
psychicky nemocní	invalidé
dementní	osaměle žijící staří lidé
somaticky nemocní	bohatí staří lidé
smyslově postižení	chudí staří lidé
pohybově postižení	prarodiče bydlící ve vícegenerační rodině
imobilní	institucionalizovaní staří lidé
umírající	

Zdroj: (PhDr. Iveta Ondriová, 2011)

Člověk, který pracuje v oboru zmíněných sociálních služeb, může mít pocit osamělosti nebo malého sebevědomí, které nezvyšuje touto činností. Povolání skýtá

příležitost k překonání pocitu osamělosti a snížené sebeúcty pomocí kontaktu s klienty. Tím, že pomáhá ostatním, získává pocit důležitosti a potřebnosti. Jeho problémy s příchodem do zaměstnání ustupují do pozadí, jak se zaměřuje na problémy klientů, které ho mnohdy zcela pohltil. Směr může nabýt tyto extrémní polohy: jednou je tendence přebírat kontrolu nad klientem a druhou je tendence obětovat se pro klienta na úkor sebe sama. Mohou se však vyskytnout u téhož pracovníka současně a velmi dobře se vzájemně doplňovat (Kopřiva, 1997, str. 7).

Setkáváme se s třemi paradoxy profesionálního pomáhání: mít pochopení pro každého klienta (ačkoliv je to nemožné), nepotřebovat klientovu kladnou odezvu pro sebehodnocení (ačkoliv je přirozené vidět v ní kritérium kvality vlastní práce), ve vztahu k vlastnímu odměňování dávat přednost požadavkům úkolu pomáhat před principem maximalizace zisku na jednotku námahy (ačkoliv v zásadě pracujeme za účelem výdělků) (Kopřiva, 1997, str. 5).

V tomto oboru je velmi důležitý individuální přístup a vysoké nasazení. Dalo by se říci, že práce se stává posláním, neboť je velmi namáhavá a špatně oceněna. Neméně důležité je umět „vypnout“ při příchodu z práce a pracovat na duševní hygieně. Ta je důležitá, aby nedocházelo k syndromu vyhoření, který je u pomáhajících profesí velmi pravděpodobný. Ve své praxi jsem se s tímto syndromem setkala. Pracovníci v sociálních službách nevyhledávali nejen určité klienty, ale ani kolektiv. Spousta kolegyně užívala antidepressiva, která částečně problém pouze odsunuly do pozadí. Dle mého mínění není takové řešení dobré, neboť pracovníky opět tento problém dostihne, dříve nebo později. Pracovníci by měli být klidné povahy a měli by mít dovednosti řešit problémy seniorů, kterých mají mnoho. Jedním z nich jsou i deprese, které by neměl řešit člověk, který trpí stejným poruchou. Může tím napáchat více škody než užítku.

3.2 Důvody zneužívání

Důsledkem nepříznivých událostí bývá hledání jejich smyslu, jednou z odpovědí na otázku smyslu může být rozhodnutí pomoci nést tíži osudu ostatním. Zdá se, že lidé se rozhodují pro pomáhání z velkého štěstí nebo velkého neštěstí. Vědomí štěstí jde u pomáhajících ruku v ruce se srovnáním, že druzí takové štěstí neměli, a s pocitem zodpovědnosti (či dluhu) vůči nim. Jiní pomáhají z touhy po moci, za níž se, jak

upozornuje Murphy (2001), obvykle skrývá potřeba lásky, uznání a sebeúcty (Baštecká, 2005, str. 74).

Důvody zneužívání:

- zátěž pečovatele,
- postižení a závislost starého člověka,
- násilí jako naučené chování, předávané z generace na generaci,
- odpověď na napětí či konflikt,
- osobní problémy,
- závislost na podpoře rodičů,
- zneužívání (Tošnerová, 2006).

Postavení pracovníků v sociálních službách v současné společnosti není adekvátně ohodnoceno. Uvedené nelze omluvit tím, že vzhledem k nízkému platu nemusí pracovníci dodržovat etický kodex a normy profesionálního chování. Práci by měl vykonávat zralý, vyrovnaný, chápající jedinec bez psychické zátěže, s dostatkem času na prováděnou péči. Jedinec, který nedokáže zajistit důstojné prožití stáří svěřeným klientům, by se měl poohlédnout po práci, která mu bude dávat smysl a bude ji vykonávat s radostí. Pokud práce člověka baví, dosahuje vyšších pracovních výkonů. Každý má právo volby výběru povolání, záleží jen na něm, jakou cestu si zvolí. Doporučuji zvolit cestu nastavených společenských zásad a norem. Již v dětství jsme byli učeni, že se má pomáhat slabším, ochraňovat je a ke starším se máme chovat s úctou. Bohužel je často na toto nepsané pravidlo zapomínáno.

3.3 Zanedbávání v ústavní péči - institucionální zneužívání

Zvlášť varovné je, že k násilí vůči seniorům může docházet také v institucionální péči. Nemocný senior bývá někdy považován za neperspektivního, obtěžujícího, fakticky nebo potencionálně kverulujícího a pečující nad ním „ohrnují nos“. Vyskytující se četné projevy urážek a ponižování. Někdy je nemocný senior příliš medikován, aby „spal a neobtěžoval“. K hrubým prohřeškům patří nedostatečná péče, projevující se výskytem proleženin, nedostatečným pitným režimem a dokonce podvýživou. Přispívá k tomu ztráta elementárních projevů slušnosti, jako je zaklepání na dveře před vstupem.

Závažným problémem je omezování pohybu, ke kterému dochází v institucích sociální péče. Někdy prostě senior nesmí opustit ani svůj pokoj, natož jít ven, pro neomluvitelnou pohodlnost personálu. (Haškovcová, 2010, str. 310).

Pravdou je, že někteří senioři svůj pokoj nechtějí opouštět, neboť si myslí, že alespoň zde budou v „klidu“. Většina jich rezignuje na současný stav, který přechází do apatie. Záleží na zájmu pečovatelek a kvalitě vedení, kteří díky svému zájmu hledají způsob zapojení seniora např. do denních aktivit. Aby k tomuto mohlo docházet je potřeba se soustavně zajímat o svou práci a vzdělávat se v oblasti, kde pracovník vidí mezery. Ve své praxi jsem se setkala s mnoha problémy v pobytových zařízeních, mnohdy se jednalo u klientů s Alzheimerovou chorobou, kteří jsou přirozeně otevření, o nepochopení ze strany personálu. Pracovníci většinou nechápali, proč otevřeně sdělují, co si myslí, následně pak docházelo ke střetům. Nikdo nedal pracovníkům patřičné vzdělání, čímž by byli schopni pochopit, že před nimi stojí člověk, který potřebuje pomoc, je nemocný. Takový klient pak byl považován za nepřizpůsobivého a docházelo k nasazení vyšší dávky medikace, která seniorům neprospívala. Není možno přebírat za někoho odpovědnost a pochopit jej, pokud nevíme, kdo před námi stojí, jak s ním máme pracovat, V každém případě umožňme seniorům důstojné prožití jejich života.

Pro toho, kdo vidí smysl života v práci pro společnost, se může zdát působení v domově důchodců málo produktivní, „vždyť ti lidé už lidstvu nemohou mnoho přinést, jejich život se blíží ke konci“. Je pochopitelné, že takový člověk se raději bude věnovat dětem nebo mladým rodinám. U starých lidí podle něj už o nic nejde, vše důležité už bylo rozhodnuto dávno. Jiný pomáhající naopak vnímá osamělost ve stáří jako důležitý a dramatický životní zápas, při kterém chce pomáhat raději, než při zvládání problémů alkoholismu mladého a bohatého otce rodiny (Kopřiva, 1997, str. 10).

Obzvláště v pomáhajících vztazích je důležité dbát na svou „mezilidskou ekonomiku“. Dlouhodobá nevyváženost mezi „braním“ a „dáváním“ se mění v pocity vyčerpání, nezájmu, cynismu a rozvíjí se v profesním i osobním životě v podobě syndromu vyhoření. Jestliže v některých vztazích emočně vydáváme, zabýváme se trápením druhých, musíme mít své zdroje, kde si doplňujeme energii. Jsou to především ty chvíle, při nichž pocítujeme uvolněný klid a mír, radost, lásku, vzájemnost,

porozumění, spokojenost a štěstí. Mnohdy musíme takové situace aktivně vyhledávat a rozvíjet. Nelze se spoléhat, že přijdou samy (Hájek, 2006, str. 100).

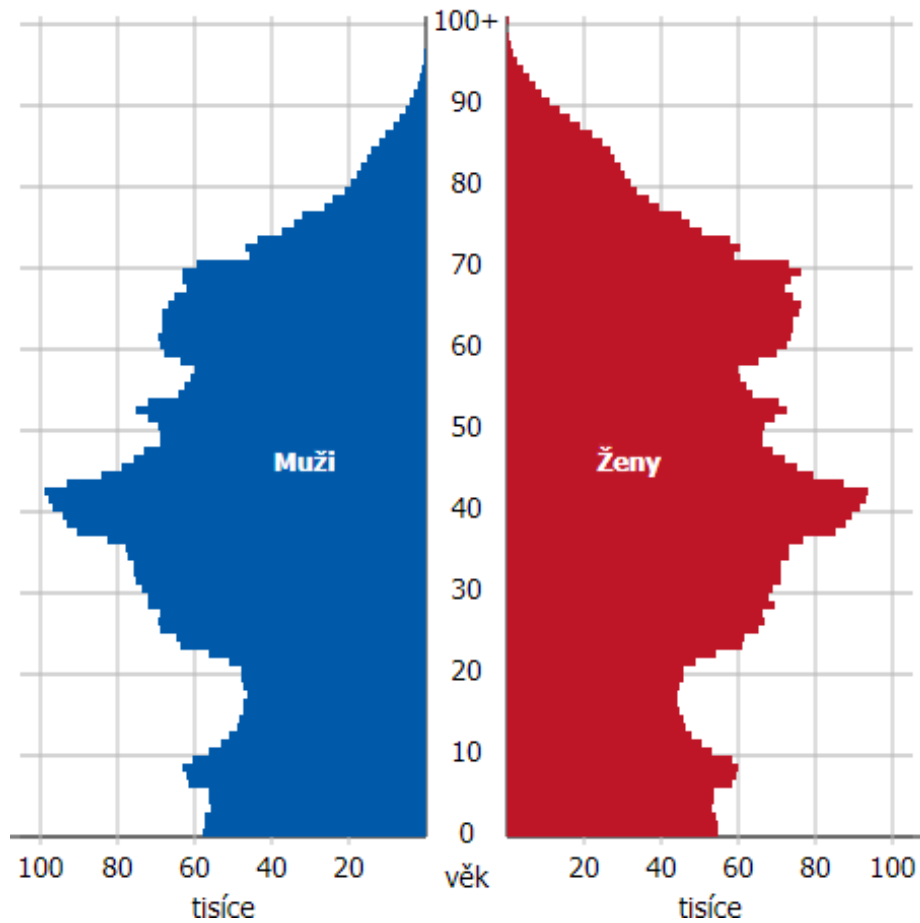
Ovšem ani v hypermoderní době, jak bývá současná společnost nazývána, není vztah k seniorům o mnoho lepší. Můžeme dokonce hovořit o gerontofobii, chorobném strachu ze stáří a stárnutí. Tato situace je do značné míry posílena zažitými stereotypy, že staří lidé jsou pro společnost pouze zátěží, nejsou konkurenceschopní, jsou chudí, nemocní, opuštění, zbyteční, senilní, bezmocní a neužiteční (Špatenková, 2015, str. 13).

Každý z nás by se se starými lidmi měl naučit žít. Mnoho lidí seniory nevyhledává, někteří si myslí, že již nejsou dostatečně moudří, neberou jejich názory vážně. Naopak senioři jsou součástí naší společnosti a neměli bychom je vyčleňovat, či snad se jich dokonce stranit.

V takto zdeformovaném světě působí stáří a senior jako něco nepatřičného, téměř neslušného. Pokud juvenilní až infantilní společnost toleruje nebo dokonce akceptuje seniora, je to senior, kterého až k bizarnosti charakterizují znaky současného hédonismu, včetně mravního nihilismu. Bez problémů se shodneme na konci stáří, které je dáno jednoznačně smrtí, podobně jako počátek dětství je dán narozením, ale určit přesněji věk počátku stáří se nedá. Stáří se objevuje postupně, tak jak se stávají v životě člověka reálnými další a další jevy a procesy, charakterizující stáří (Sak, 2012, str. 15).

Stárnutí a stáří přijímá člověk různě, vzhledem ke svému aktuálnímu věku a zkušenosti se životem s člověkem starší generace. Nesporné však je, že vnímání a chápání stáří vytváří společnost sama. Prognózy vztahující se ke změnám struktury obyvatel říkají, že věk obyvatel neustále roste a zároveň stoupá i procento starých lidí, viz Graf 2: Věková struktura k . (Hrozenková, 2013, str. 59)

Graf 2: Věková struktura k 31. 12. 2016



Zdroj: (Český statistický úřad, 2017)

Je smutné, pokud lidé této skupině ubližují, ponižují ji, případně jednájí z pozice silnějšího. Ke starým lidem se stavme s respektem a úctou. Pracovníci v sociálních službách by si toto měly uvědomit, vnímat seniory a dát jim pocit jistoty, bezpečí, potřebnosti a nesnižovat jejich důležitost. Zvláště tím, že jim poskytnou potřebný čas a prostor zvládat jejich denní aktivity tempem jim příjemným. Není na místě spěch, který seniora demotivuje. V některých případech může být i senior spokojen s tímto přístupem, bohužel dochází k ochabování jeho životně důležitých funkcí.

V lidských dějinách můžeme sledovat, jak se v jednotlivých kulturách i epochách vyvíjel vztah člověk k lidskému životu, jaká mu byla přisuzována hodnota i úcta. Hovoříme-li o lidském životě, máme na mysli celou jeho šíři a variabilitu, tedy nejen jedince silné a zdravé, ale také ty, kteří jsou slabí, nemocní, postižení, staří atp. (Jankovský, 2003, str. 113).

V těchto službách je nutná týmová spolupráce, neboť rozpoložení personálu zasahuje do průběhu celé směny a přenáší se i na klienty. „Proto je pro spolupráci nutná především společná práce, v laskavém a podporujícím prostředí, kde nechybí humor, vstřícnost, ale také jasná konkrétní pravidla a řád (Klevetová, 2008, str. 36).

Obrázek 1: Každý pátý starší člověk zažívá některou z forem týrání



Zdroj: (Občanské sdružení Zivot 90, 2012).

4 VZDĚLÁVÁNÍ

Programy vzdělávání a rozvoje zahrnují řadu aktivit, jejichž smyslem je informovat zaměstnance o pravidlech a postupech, formovat jejich kvalifikaci a rozvíjet je pro potřeby budoucího pověřování náročnějšími úkoly a vyššími funkcemi. Význam vzdělávání a rozvoje pro organizaci nemůže být nikdy dostatečně doceněn. Výcvik a doškolení je neustálý proces napomáhající zaměstnancům podávat vysoký výkon od prvního dne zaměstnání. Slouží k soustavnému zlepšování schopností pracovníka vykonávat svou práci. Ať už se odehrává na pracovišti nebo ve speciálním školicím zařízení, měl by být tento proces vždy monitorován a řízen odborníky na vzdělávání. Zároveň musí splnit řadu cílů. Musí vycházet jak z podnikových potřeb, tak z potřeb jednotlivých zaměstnanců. Cíle vzdělávání by měly jasně říci, které problémy budou řešeny. Vzdělávání by mělo být založeno na správných teoriích učení. Vzdělávání je třeba

vyhodnocovat a zjišťovat, zda vzdělávací program funguje a je efektivní z hlediska nákladů (Donelly, 1997, str. 561).

Při kvalitním vzdělávání by mělo docházet i k hodnocení účastníků, mezi ně patří dílčí zkoušky, testy, ústní zkoušky aj. Neopomenutelné je též považováno lektorské zajištění vzdělávání, finanční zabezpečení, organizační zabezpečení, způsob hodnocení vzdělávací aktivity, materiálně-technické zabezpečení (didaktická technika, názorové pomůcky aj.). Aby vzdělávání mělo afekt, pozitivně působilo na zaměstnance, měli by se chtít učit novým poznatkům, poznat své slabé stránky, pracovat v tolerantním prostředí, měli by mít pomoc zkušené osoby a mít příležitost vyzkoušet si nové pracovní postupy a chování v praxi.

Každý pracovník by měl mít požadované znalosti odborné, znát předpisy a postupy, mít v podvědomí řešení mezilidských vztahů a umět řešit problémy. Také by měl mít dovednosti např., jak má vykonat určitou činnost, aby dosáhl požadovaných výsledků. Dovednosti se zdokonalují v souvislosti s opakovaným vzděláváním a praxí. Podstatný je postoj zaměstnanců, které by měli být řešeny v souladu s požadavky práce, pracovních schopností nebo schopností týkající se chování, díky nimž dosáhnou zaměstnanci určitého úkonu.

4.1 Management

Organizace může dobře pracovat na image tehdy, zná-li svoji identitu. Jinak ji nezbývá, než se pouze ptát, jak ji vidí ostatní. Součástí identity a image je způsob, jakým se v organizaci zachází s jejími zaměstnanci, zda se uvnitř podporuje týmová spolupráce. Identita se tvoří odpověďmi na otázku „Kdo jsme?“ a „Kam směřujeme?“. Identita se vytváří prostřednictvím vnitřní komunikace, přičemž otázky „kdo jsem“ a „kam jdeme“ lze přeložit do praktického jazyka: jak a jak dlouho chceme pomáhat, v čem naše pomoc spočívá a jaký je její cíl, ve spolupráci s kým chceme pomáhat, jakým způsobem odměníme a podpoříme naše zaměstnance. Pro úspěch týmu je rozhodující role vedoucího, ten spolu se svým nadřízeným ovlivňuje tvorbu týmu, jeho udržení, výkon i hodnocení. Pružné týmy a jejich řízení přímo vyžaduje rychlého, pružného a silného vedoucího, který je „neformálním rádcem, učitelem a zkušeným spolupracovníkem“ využívajícím schopnosti a dovednosti jednotlivých členů týmu spíše než osamělou

autoritou. Jeho chování k členům týmu má být modelem pro chování členů týmu ke klientům. Vedoucí, který umí pracovat bez opory hierarchických struktur, se obvykle vyznačuje:

- schopností sebezpoznání,
- ochotou naslouchat,
- snahou učit se a zlepšovat svou činnost a ponechat si rozumnou míru skromnosti,
- zvědavostí a ochotou podstupovat rizika,
- umění soustředit se na práci,
- dovedností vyvažovat tradici a změnu,
- vysokou etickou úroveň a uplatňováním otevřeného stylu jednání,
- dovedností jednat systémově, mnohostranné systémové ovlivňování vidět a využívat,
- uměním být příkladem a rádcem,
- schopností být motivován a dovedností motivovat.

V managementu jsou důležití vedoucí pracovníci, protože mohou udržet dobré spolupracovníky. Vedoucí mají mít sociální zodpovědnost, zájem na vytváření sdílených hodnot, na zajišťování etiky a kultury chování u všech partnerů a mají věnovat péči znalostnímu zázemí organizace (Baštecká, 2005, str. 94).

Čím více se psychologové a sociologové zabývají studiem chování lidí v organizacích, tím je jasnější, že pracovní výkon je podstatně závislý na kvalitě meziosobních vztahů. Největší váhu má zejména poměr zaměstnanců k bezprostředně nadřízeným pracovníkům. Nejedná-li vedoucí příliš úředně, nevyžaduje-li plnění pracovních úkolů neosobně a necitelně, pracovníci se cítí nejen lépe, ale pracují daleko efektivněji. Hlavní váha výkonnosti organizace spadá zcela na vedení. Očekává-li se, že pracovníci mají tendenci k sebenaplnění. Očekává-li se, že pracovníci jsou lhostejní, nepřátelští, motivovaní jen ekonomickými pobídkami atd., pak řídicí strategie užívaná vůči nim je velmi snadno vede k tomu, aby se tak chovali. Pokud vedení neuspokojí společenské potřeby pracovníků podle naší typologie, zaměstnanci se formální organizaci odcizí, morálně však budou oddáni organizaci neformální. Vysoká soudržnost skupiny je

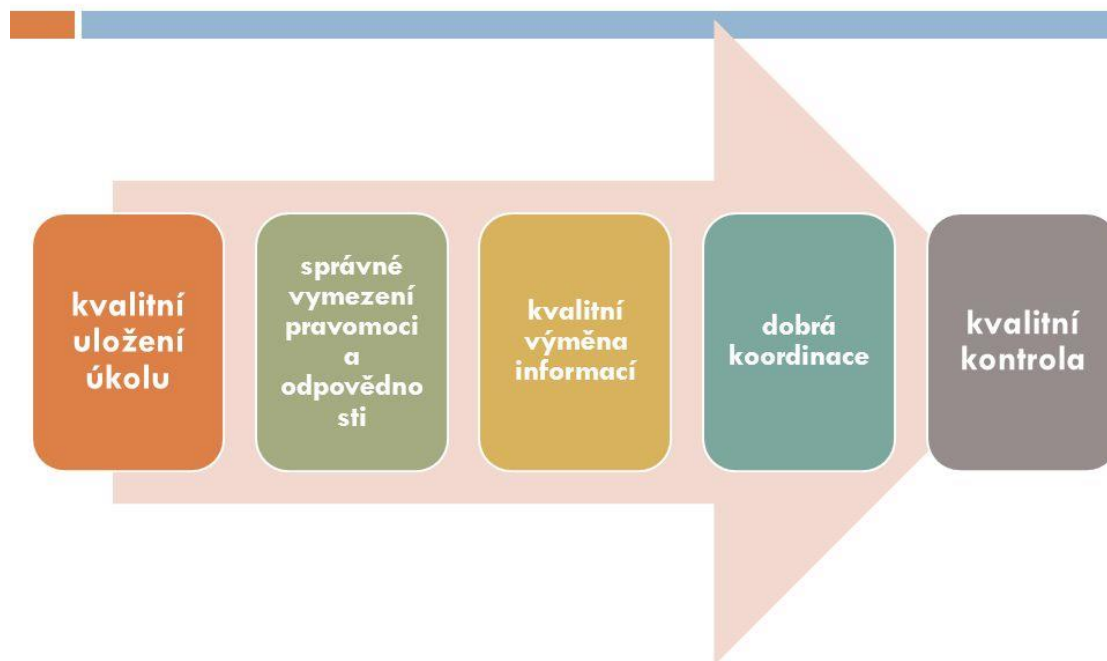
spojena s vysokou produktivitou, jestliže členové skupiny mají opravdovou důvěru ve vedení, a s nízkou produktivitou, jestliže vedení nedůvěřují. (Schein, 1969, str. 57).

Obsah přípravy vedoucích pracovníků z psychologického a sociologického hlediska bývá variantní. Jednoznačně převažuje výcvikový charakter, většinou se ustupuje od klasických forem vzdělávání (přednáška, resp. přednáška s diskusí). V rámci výcvikových programů se formují konkrétní praktické dovednosti účastníků, kteří se kromě toho rovněž obohacují o důležité autentické prožitky z vlastní realizace praktických aktivit.

Dnes bývá mnohem častěji aplikována příprava řídicích pracovníků prostřednictvím výcvikových programů, které se soustřeďují na dílčí specifický úsek řídicí činnosti, např. příprava a vedení pracovní porady, vedení rozhovoru, ukládání úkolů aj. Zajímavé jsou výcvikové programy orientované výhradně na členy vrcholového vedení. Účastníci si osvojují a upevňují základní složky strategického myšlení a rozhodování. Zároveň si ověřují a osvojují pravidla týmové spolupráce a mohou mít i podobu komplexního výcviku jejich základních sociálních a manažerských dovedností. Požadavky vyplývající z vlastního pracovního zařazení pracovníka se v první řadě vztahují k jeho schopnostem a vědomostem. Hlavně: školním vzděláním, samostudiem (Bedrnová, 1998, str. 42).

Obrázek 2: Konkrétní zásady vedení lidí

KONKRÉTNÍ ZÁSADY PRO VEDENÍ LIDÍ:



Zdroj: (Weiser)

Management by měl provádět identifikaci vzdělávacích potřeb, rozumí se tím analýza současných problémů v organizaci. Součástí je přesně definovat požadované vzdělávání, jaké vědomosti a způsobilosti u pracovníků rozvíjet a postoje, které jsou třeba měnit. Vedení by mělo vždy definovat cíle vzdělávání a stanovit si, co se mají pracovníci naučit a k jakým změnám má u nich dojít v praxi. Vždy je nutno vytvořit plán vzdělávacích programů, ale i kdo bude vzdělávání zajišťovat.

V některých sociálních zařízeních je zcela zjevný nezájem vedení o zajištění kvalitní péče. Pracovníci v sociálních službách nejsou kvalitně vedeni, neboť chybí dostatečně vzdělaný management, ale i nezájem managementu se podílet na dalším vzdělávání. Je stále více potřeba ředitelů, kteří nepoužívají autoritativního přístupu k zaměstnancům, ale vystupují v roli koordinátorů, rádců, kolegů či metodiků. Role manažera může zahrnovat nejen řízení lidských zdrojů, ale může zahrnovat i plánování školení zaměstnanců. Ředitel

by měl mít navíc i vztah k seniorům a sociální citění, vzhledem k jeho působení v sociální oblasti.

Rozvoj managementu se vztahuje k procesu vzdělávání a rozvoje vybraného personálu tak, aby měl v budoucích funkcích znalosti a dovednosti potřebné k řízení. Tento proces začíná výběrem kvalifikovaných jedinců a pokračuje během celé jejich kariéry. Cílem rozvoje managementu je zajistit dlouhodobou úspěšnost organizace, zabezpečit přiměřené nástupnictví ve funkcích, vytvořit účinný a dobře spolupracující tým a umožnit každému manažerovi plné využití jeho schopností a potenciálu. Zaměstnanci mohou získat vzdělávání dvěma způsoby – prostřednictvím formálních rozvojových programů, získávání zkušeností při práci – tj. programy asistování, rotace práce, koučování (Donelly, 1997, str. 562).

4.2 Pracovníci v sociálních službách

Zaměstnavatel má zákonnou povinnost zabezpečit další vzdělávání sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách v rozsahu nejméně 24 hodin za kalendářní rok. Profesní rozvoj upravuje i zákoník práce – zaměstnanec je povinen prohlubovat si soustavně kvalifikaci k výkonu práce sjednané v pracovní smlouvě. Dle vyjádření MPSV by výstupem jednotlivých norem mělo být potvrzení o jejich absolvování, zpravidla to bývá osvědčení. U akreditovaných vzdělávacích programů je obsah osvědčení stanoven již při akreditaci. Z potvrzení pak musí být zřejmé, že daná akce byla pořádána jako další vzdělávání, pro jaký okruh zaměstnanců byla určena, kdy proběhla, v jakém rozsahu a kdo ručí za to, že osoba, které je potvrzení vystavováno, toto vzdělávání skutečně absolvovala (Vlasák, 2010, str. 192).

Zaměstnanec nikdy neví, jakou nahodilou situací bude řešit. Musí být z toho důvodu kvalitně připravený na nemalý rozsah požadavků směřující ke klientům. V sociálních službách dochází k vazbě mezi klienty a pracovníky. Kvalita služby se přímo odvíjí od toho, jací pracovníci jsou, jak se prezentují u klientů. Z toho důvodu je potřeba, pracovníkům poskytovat dostatečnou podporu vedení, ale i metodickou. Pracovníci se setkávají a musí řešit spoustu situací, na které by měli umět vhodně reagovat, což je předpokladem kvalitního vzdělávání.

Podle § 116 zaměstnavatel je povinen zabezpečit pracovníkům v sociálních službách další vzdělávání v rozsahu nejméně 24 hodin za kalendářní rok, který si obnovuje, upevňuje a doplňuje kvalifikaci. Účast na dalším vzdělávání se považuje za prohlubování kvalifikace podle zvláštního právního předpisu 43. Další vzdělávání se uskutečňuje formami uvedenými v § 111 odst. 3 (Zákony, 2017).

Vzdělávací plán pracovníka by měl navíc přímo reflektovat potřeby uživatelů (objektivně zjištěné), potřeby pracovníka směrem k uživatelům služby a strategické záměry organizace. Při sestavování programu dalšího vzdělávání pracovníka mohou nastat určité chyby:

- chyba při rozlišení mezi přáními a potřebami pracovníků,
- nekritické přijímání toho, co vedoucí pracovník považuje za potřeby,
- chyby v určování závislosti mezi potřebami a cíli organizace,
- tendence hodnotit spíše minulé než budoucí potřeby,
- neschopnost prosadit systémová opatření v organizaci na základě zjištěných potřeb pracovníků

Pro dobré fungování týmu jsou důležité pravidelné společné porady (Vlasák, 2010, str. 195).

5 PREVENCE

Je rozhodně lepší problémům předcházet než je pak složitě řešit. Lepší gram prevence než kilogram léčby. Proto je tolik důležité jasně a srozumitelně popsat problematiku, seznámit s ní co možná nejširší veřejnost a zvýšit citlivost společnosti vůči tomuto jevu (Špatenková, 2015, str. 57).

Je nepochybné, že musíme problematice násilí na seniorech věnovat větší pozornost. Abychom si všichni uvědomili naléhavost problematiky, koná se vždy 15. června Světový den proti násilí na seniorech (Haškovcová, 2010, str. 213).

5.1 Primární, sekundární, terciální

Primární (prvotní) prevence. Měla by být zaměřena na eliminaci rizik. Jde o snížení výskytu nových případů násilí v populaci. Je potřeba „práce na sobě“ ve smyslu budování sebeúcty, sebedůvěry a dobře obsahově koncipovaná a didakticky vedená výuka rodinné, sexuální i občanské výchovy. Edukační programy center primární prevence, eventuálně jiných institucí.

Sekundární (druhotná) prevence. Je zaměřena na včasnou identifikaci problému domácího násilí a zahrnuje všechna opatření a intervence s cílem zabránit zhoršování situace, zamezit komplikacím a negativním důsledkům. Úloha pracovníků v pomáhajících profesích spočívá na úrovni sekundární prevence zejména ve včasné diagnostice tohoto jevu a v účinné intervenci. Mohou působit v nejrůznějších programech či institucích.

Terciální prevence. Snaží se zmírnit nepříznivé dopady násilí. Je zaměřena na odstranění či zmírnění následků násilí a snaží se o návrat zasažených osob k „normálnímu fungování“ a také o zvýšení kvality jejich života. Zahrnuje reintegraci, sociální rehabilitaci, reedukaci, resocializační činnosti a opatření sociální: komplexní péči o osoby zasažené násilím včetně ubytování, sociálních služeb, sociálních dávek apod. Hlavním cílem prevence a intervence není primárně stíhat a potrestat násilnou osobu, ale zásahem zvenčí vhodně eliminovat násilí. Prevence i integrace garantovaná státem musí reflektovat tři základní body:

- informovanost,

- ochranu oběti,
- konfrontaci pachatele s oficiální reakcí, jež je založena především na netolerování domácího násilí (Ševčík, 2011 str. 154).

5.2 Organizace poskytující pomoc

Nemůže-li se člověk sám o sebe postarat, například z důvodu stáří a nemoci, měl by a musí mu „někdo“ pomoci. V této souvislosti je vhodné připomenout významný mezinárodní dokument, totiž Evropskou sociální chartu. Tu vypracovala Rada Evropy už v roce 1988. Význam Evropské sociální charty je v tom, že uznává a chrání sociální práva občanů těch zemí, které chartu přijaly. Česká republika ji ratifikovala v roce 1999 a plný text lze najít ve Sbírce mezinárodních smluv (č. 14/2000 Sb. m. s.). Má-li se obsah Evropské sociální charty uvést v život, je nezbytné vytvořit „nový systém sociální pomoci, který bude mimo jiné obsahovat záruku poskytnutí kvalitních a pestrých sociálních služeb.“ I náš stát, který se k chartě jednoznačně přihlásil, musí „umožnit starým lidem být co nejdéle platnými členy společnosti“ (Haškovcová, 2010, str. 106).

Kam je možné obrátit se o radu a pomoc:

- při fyzické újmě je nutné se obrátit na lékaře, na zdravotnické zařízení,
- útok, či týrání je třeba oznámit na policii,
- v dalších případech je možné kontaktovat sociální odbor městského úřadu.

Organizace zabývající se problematikou seniorů:

- Život 90. Provozuje nonstop linku Senior telefon 222 333 999, www.zivot90.cz
- Alzheimerovská společnost (zabývá se péčí o nemocné demencí, také nabízí pomoc bezradným pečovatelům) 283 880 346, www.alzheimer.cz,
- Svaz důchodců, právní a sociální poradny Svazu důchodců Praha, 272 930 240, 261 260 009, dále kraje (Čírtková, 2007, str. 63).

5.3 Zákony a právo

Lidská společnost, především ta dnešní, moderní vyžaduje regulaci, jež do ní vnáší řád, který současně musí obsahovat pravidla, která jej udržují. Jedním ze základních způsobů regulace je regulace pomocí právních norem, které obsahují pravidla chování, resp. zákazy a příkazy. Vliv na právní normy a jejich obsah mají i další faktory, jako je právní vědomí, pravidla slušnosti, morálka dané společnosti a spravedlnost. Každý z uvedených faktorů má jiný vliv a jiný důsledek v samotném uplatňování na právo, jako normativní systém, který obsahuje zmíněná pravidla chování. Právo samo jako systém zákazů a příkazů může ovlivňovat společnost a její chování pouze v případě, že obsah těchto norem je společností a jednotlivci znám. Vliv působení práva má tedy funkci preventivní a současně donucovací. Toto vyjadřuje právní zásada, vyjádřená již v Trestním zákoně z roku 1852 v § 3 „Neznalostí zákona tohoto o zločinech nikdo omlouvati se nemůže (Čírtková, 2007, str. 149).

PRAKTICKÁ ČÁST

6 CÍL PRÁCE A HYPOTÉZY

Analýzou teoretických poznatků jsem dospěla k závěru, že bude přínosné zaměřit se na problematiku týrání seniorů spojenou se vzděláváním pracovníků, která může být eliminována za předpokladu kvalitního vedení dané organizace. Ověřím aktuální situaci v sociální sféře a vyhledám problémy. Zjištění odůvodním a navrhu možnosti jejich budoucího odstranění. Zaměřím se především na kroky, které vedou k plnému nasazení kvalitního managementu a řadového pracovníka a zvýšení profesionální úrovně jím poskytované péče. Výsledky mohou posloužit vedoucím pozicím domovů pro seniory, pro zvýšení celkové kvality péče v pobytovém zařízení.

Cíle:

- 1. Zmapovat situaci v pobytových zařízeních v oblasti týrání a zneužívání.
- 2. Zjistit zda prevence by mohla částečně zamezit tomuto jevu týrání.
- 3. Zjistit zda vedení pobytového zařízení má sociální citění.
- 4. Zmapovat, zda kvalita a zájem vedoucích pracovníků dokáže zajistit kvalitní zázemí služby.

Za pomoci vlastních zkušeností z praxe navrhuji celkem 4 hypotézy (níže uvedeny jako H1, H2, H3 a H4), které průzkumným šetřením ověřím:

- H1: Očekávám, že nadpoloviční většina respondentů odpoví, že týrání seniorů je velmi častým jevem v pobytových zařízeních a je převážně fyzické.
- H2: Očekávám, že nadpoloviční většina odpoví, že se v jejich zařízení týrání neřeší a týrání seniorů není dostatečně trestáno ze zákona.
- H3: Očekávám, že nadpoloviční většina respondentů odpoví, že kvalitní vedení zaručuje kvalitu celého zařízení, a že vedení nemá vztah a zájem o seniory (špatná motivace pro podřízené).
- H4: Očekávám, že nadpoloviční většina respondentů odpoví, že se pravidelné školení na téma prevence v oblasti týrání a zneužívání seniorů v jejich zařízení nekoná. V případě, že by se konalo pravidelně, eliminovalo by daný problém.

7 METODIKA PRÁCE

7.1 Zdroje odborných informací

Ke zpracování empirické části byly použity odborné poznatky, které byly získány studiem odborné literatury a internetových stránek směřující k danému tématu. Poznatky vycházejí především ze stěžejní knihy Fenomén stáří, kterou napsala doktorka Haškovcová, dále kniha od Petra Saka Sociologie stáří a seniorů a docentky Baštecké Psychosociální krizová spolupráce. V práci byly použity stěžejní internetové zdroje jako Život 90 (www.zivot90.cz) a internetové stránky Zákony pro lidi (www.zakonyprolidi.cz).

7.2 Charakteristika zkoumaného vzorku

Výzkumným vzorkem jsou respondenti z 9 anonymních domovů pro seniory z Jižního a Středočeského kraje. Výzkumného šetření se zúčastnili řadoví pracovníci v sociálních službách a zdravotní personál. Tištěné dotazníky jsem rozdala na pracovišti k anonymnímu vyplnění, ostatní jsem osobně předala respondentům v jiných zařízeních a následně jsem si je vyzvedla.

7.3 Metodika práce

V praktické části bakalářské práce byla použita technika dotazníku, který je považován za nejjednodušší nástroj pro zjišťování údajů. Jednalo se o soubor otázek, které byly předem připraveny se zaměřením na téma práce. Nejfrekventovanější technikou pro zjištění údajů je dotazníkové šetření. Byly tak získány názory oslovených respondentů. Dotazníkem bylo získáno velké množství informací za krátkou dobu od dostatečného počtu respondentů. Výhodou této efektivní metody je oslovení vysokého počtu respondentů v poměrně krátkém časovém horizontu. Nevýhodou je, že nelze ověřit správnost získaných odpovědí.

V dotazníku bylo použito 16 otázek (viz příloha č. A). Dle stanovených cílů a hypotéz jsem volila i obsah dotazníku, které jsem v dotazníku ověřovala. V úvodu byla zaručena anonymita respondentů v souvislosti s poskytnutím odpovědí na dané otázky.

Formy otázek v dotazníku:

- uzavřené otázky – respondent vybere podle typu otázky jednu z nabízených variant, která se nejvíce shoduje s jeho názorem (50 %, např. otázky č. 1, 2, 3),
- polouzavřené otázky – otázky nabízí možnost odpovědí, z kterých si respondent může vybrat. Pokud si z nabídky nevybere, má možnost použít položky „jiné – vypište“ (44 % – otázky č. 4, 5, 6, 7, 8, 9, 12),
- otevřené otázky – respondent má možnost se rozhodnout, jak na otázku odpoví, je mu ponechána volnost vlastního vyjádření (6 % – otázka č. 16).

Cílem dotazníku je zjistit, jak je důležité kvalitní vedení v sociálních službách, tím lze eliminovat týrání a zneužívání seniorů. Zároveň chci zjistit, zda se respondenti s tímto jevem setkali a potvrdit, že důvodem je špatné vedení a nezáměr managementů sociálních služeb.

Na výše uvedených pozicích působí převážně ženy, nezařadila jsem proto otázku týkající se pohlaví respondenta. Některé otázky na sebe navazují v rámci zkoumaného jevu a pokračují následující otázkou. V prvním funkčním celku (otázky 1 - 2) zkoumám vlastnosti respondentů, pracovní zařazení, délku praxe v sociálním zařízení. Druhá část (otázky 3 - 5) soustředí pozornost na týrání seniorů. Šestá až devátá otázka se zabývá řešením týrání seniorů v zařízení. Čtvrtý blok (otázky 10 - 12) zkoumají kvalitu vedení v daném zařízení. Třináctá až patnáctá otázka dotazníku zkoumá proces vzdělávání zaměstnanců. Šestnáctá otázka je zaměřena na formu vzdělávání a také na to, zda mají zaměstnanci podávat své podněty, případně požadavky vedení domovů.

V anonymním šetření jsem oslovila 124 respondentů. Při sumarizaci vyplněných dotazníků byly některé nevyplněné, z toho důvodu jsem je musela vyřadit. Celkový počet použitelných dotazníků byl 94. Celkem jsem získala tedy 94 vyplněných dotazníků. Návratnost dotazníků byla více než 75 %, přesně ve výši 75,80 % a chybovost vyplnění 0 %. Data jsem přenesla do grafů. Výsledky dotazníku zaměřené na pracovníky v sociálních službách, jsem formou tabulky v programu Excel a Word hodnotila. Na dalších stranách jednotlivě graficky znázorňuji strukturu obdržených odpovědí na

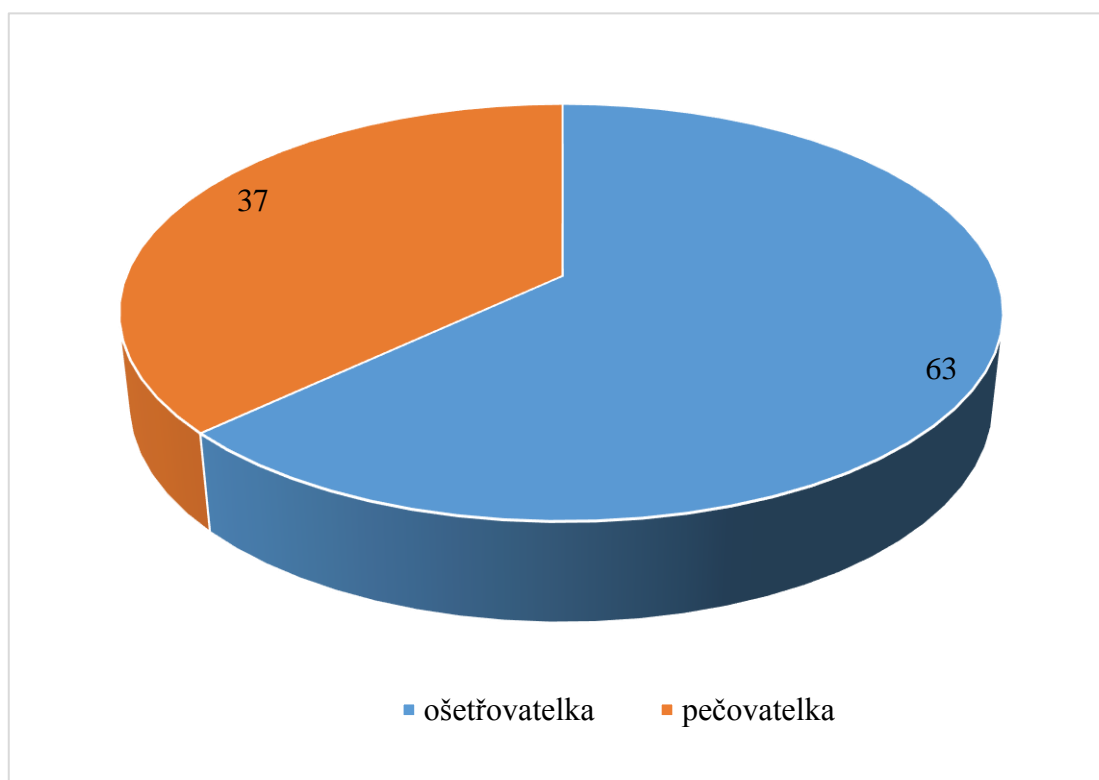
jednotlivé otázky. Výsledky jednotlivých otázek jsem dosadila do grafů, jsou uváděny v reálných číslech.

8 VLASTNÍ VÝZKUM

8.1 Interpretace výsledků

Otázka č. 1: „V pobytových službách pracuji jako?“

Graf 3: Pracovní zařazení zaměstnanců v pobytových službách

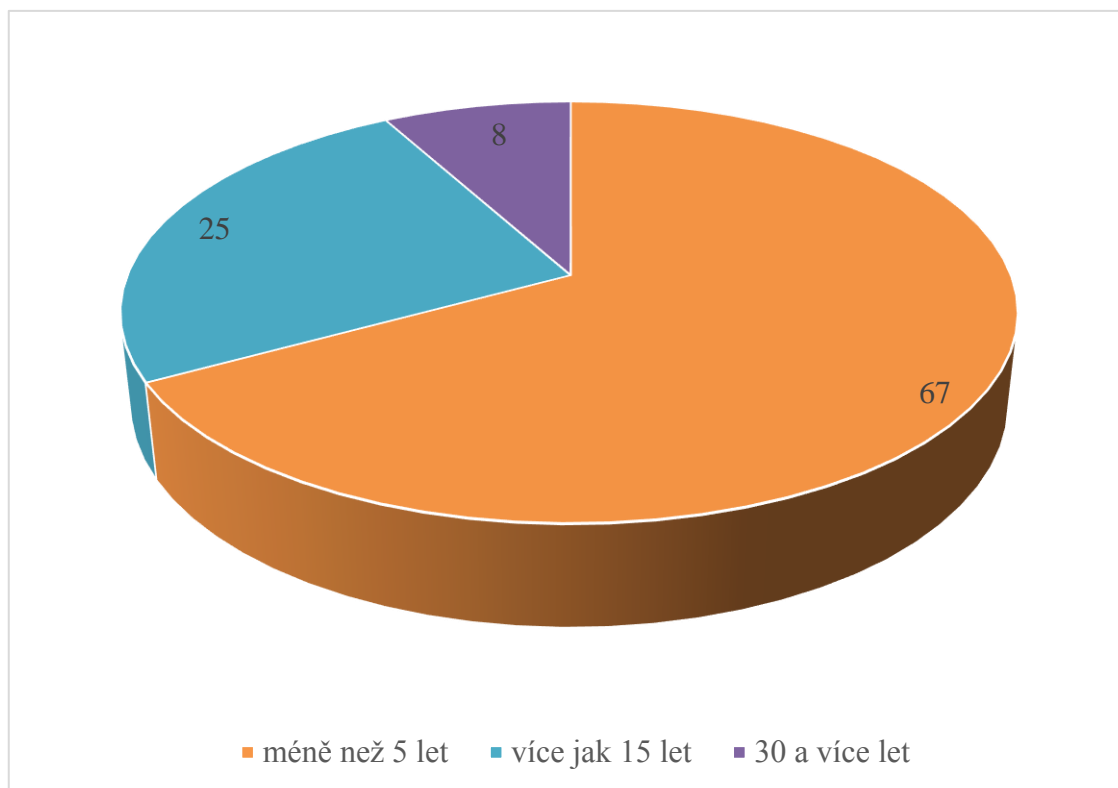


Zdroj: autor práce, 2018 (vlastní šetření)

Vyhodnocením otázky zjišťuji, že v zařízení odpovědělo nejvíce ošetřovatelek 63 %. Další skupinou byly pečovatelky 37 %.

Otázka č. 2: „V pobytových službách pracuji:“

Graf 4: Délka praxe v pobytovém zařízení

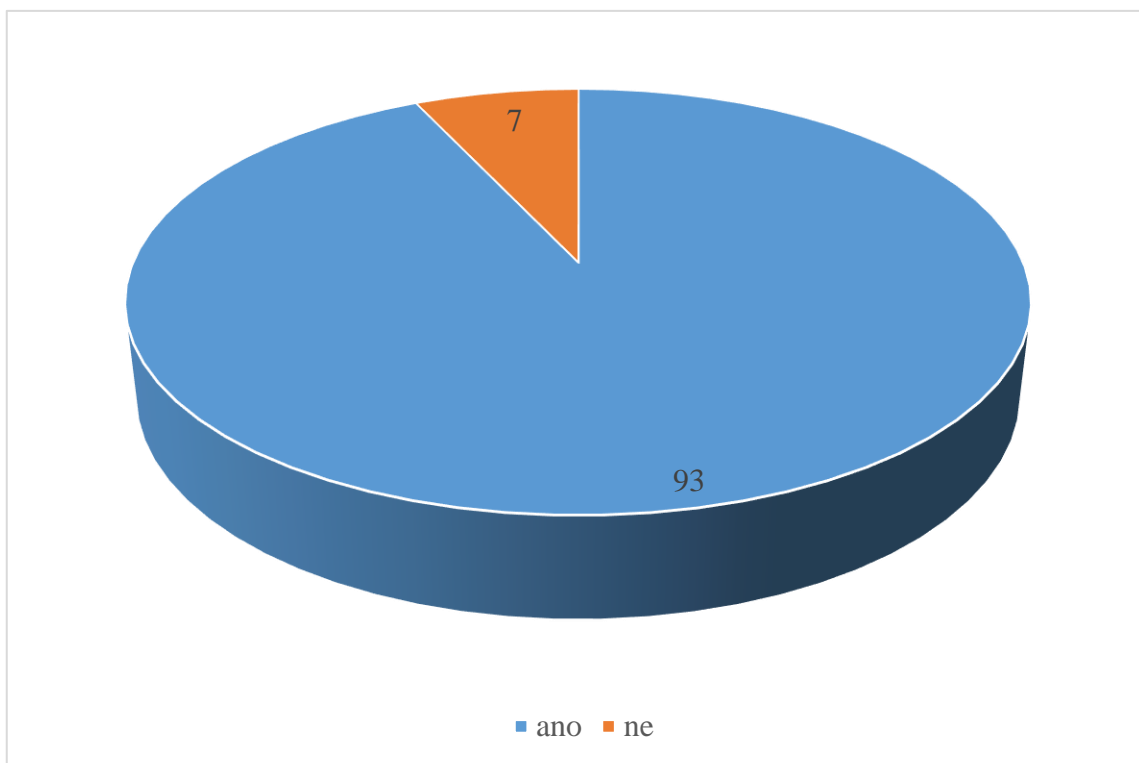


Zdroj: autor práce, 2018 (vlastní šetření)

Z výsledků je patrné, že zaměstnanci se na pozicích často mění, neboť nejvíce zaměstnanců pracuje v oboru méně jak 5 let, což je 67 %. Méně početnou skupinu tvoří zaměstnanci, kteří pracují v oboru více jak 15 let, což je 25 %. Výrazně nejméně je zkušených zaměstnanců, kteří pracují v oboru 30 a více let, což je 8 %. Senioři na časté změny zaměstnanců nereagují pozitivně, naopak ocení jistotu spočívající ve známém prostředí a zaměstnance, které znají, ke kterým mají větší důvěru.

Otázka č. 3: „Setkal(a) jste se již s týráním seniorů v pobytových službách?“

Graf 5: Týránění seniorů v pobytových službách

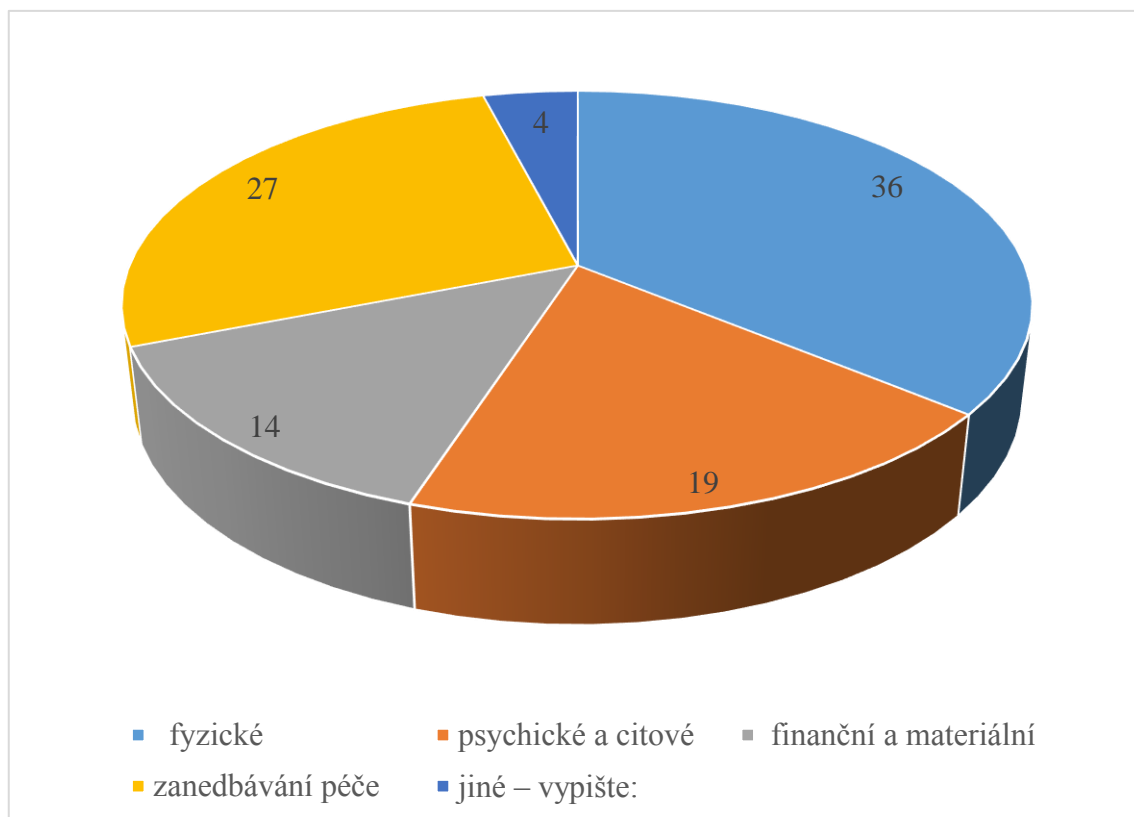


Zdroj: autor práce, 2018 (vlastní šetření)

Je zarážející, že většina pracovníků v sociálních službách se s týráním seniorů již setkala 93 %. Zbývajících 7 % pracovníků se s týráním seniorů nesetkali.

Otázka č. 4: „S jakou formou týrání jste se setkal(a) v pobytových službách nejčastěji?“

Graf 6: Týrání seniorů – forma týrání

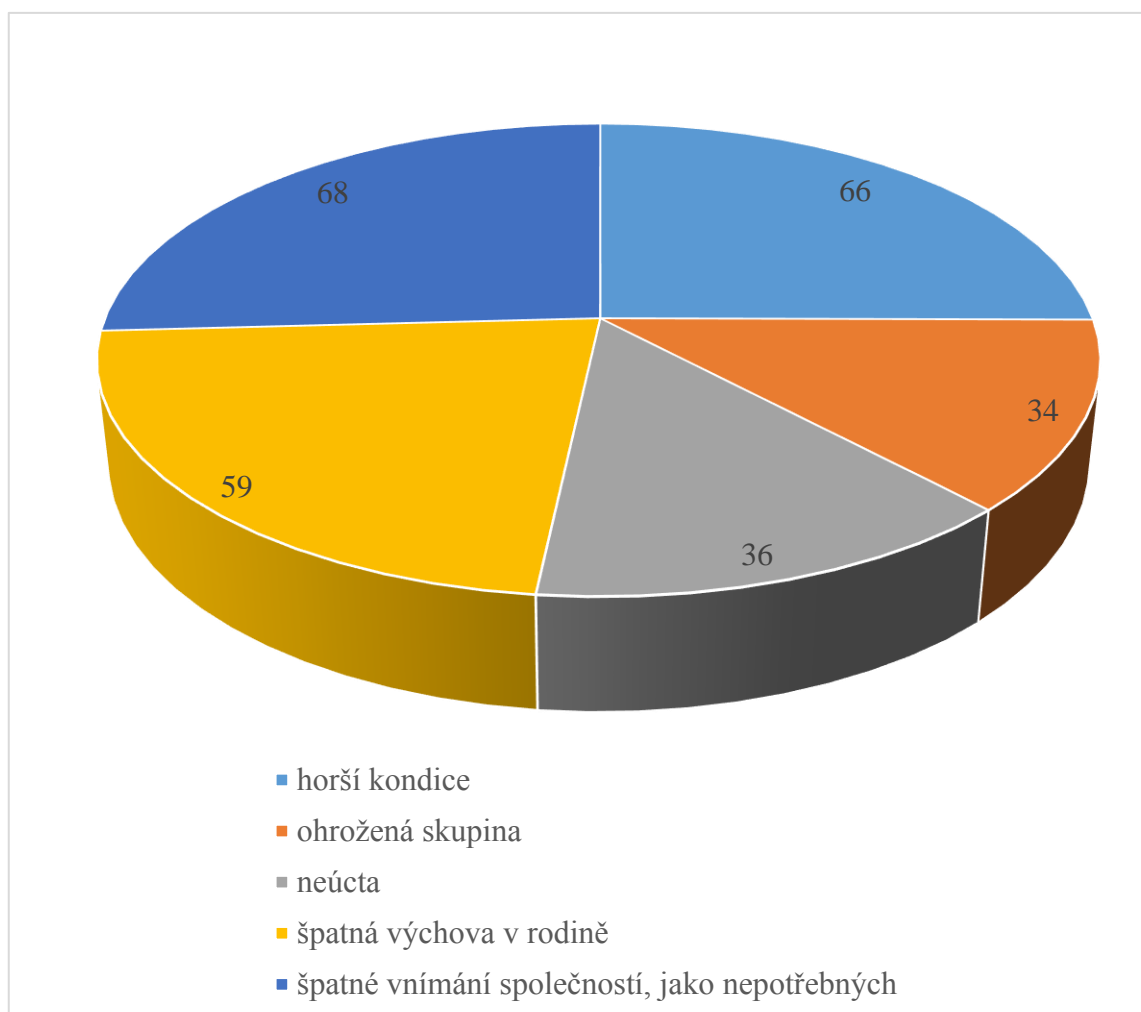


Zdroj: autor práce, 2018 (vlastní šetření)

Z výzkumu vyplývá, že nejvíce pracovníků se setkalo s fyzickým násilím na seniorech 36 %, což ukazuje, že v pobytových zařízeních jsou senioři ohroženi tímto jevem. Se zanedbáváním péče se setkalo téměř stejný počet pracovníků jako s předchozím 27 %, s psychickým a citovým 19 %, s finančním a materiálním 14 %, byla zde možnost odpovědi jiné, které využilo malé množství pracovníků 4 %, jejich odpovědi se týkaly více kombinací násilí zároveň.

Otázka č. 5: „Dle Vašeho názoru, proč se stávají senioři terčem násilí?“

Graf 7: Týrání seniorů - důvody

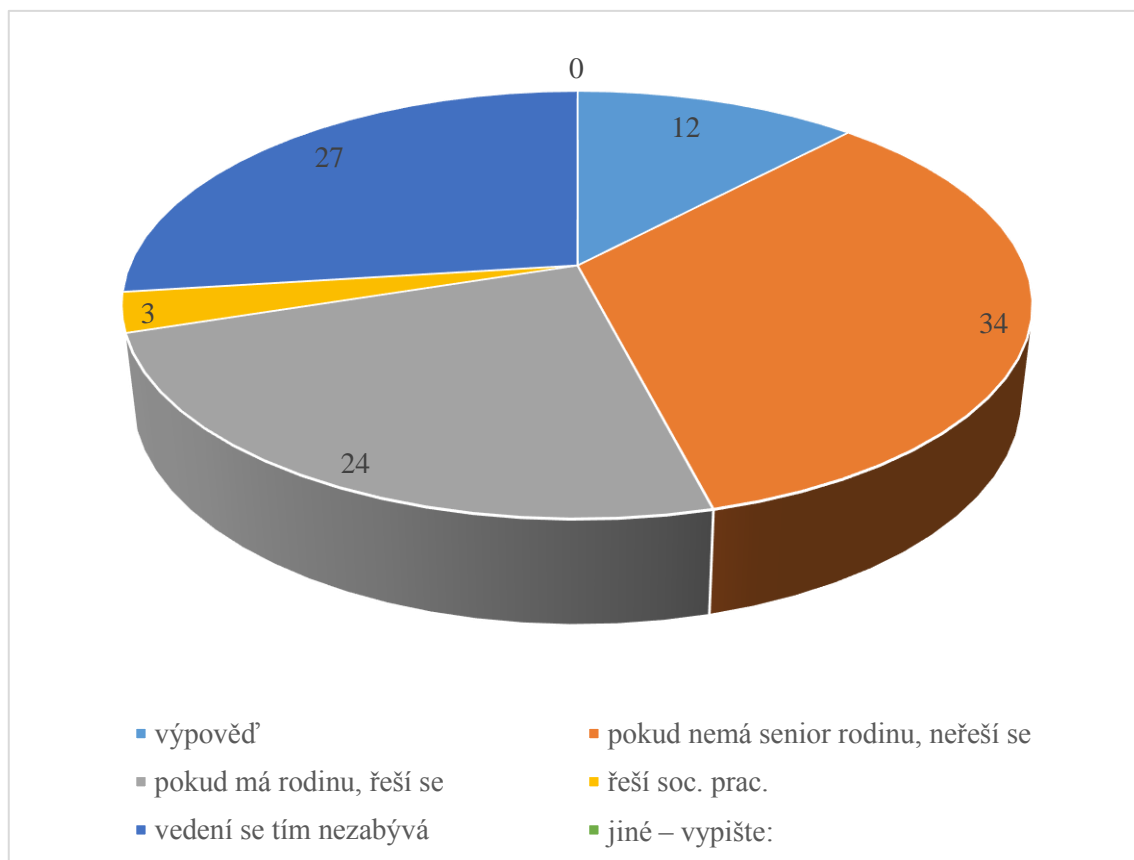


Zdroj: autor práce, 2018 (vlastní šetření)

V této otázce mohli respondenti uvádět i více odpovědí. Daný výzkum zjistil, že se senioři stávají terčem násilí příčinou špatného vnímání společností, jako nepotřebných – 68 %, další 66 % odpovědělo, že je to vzhledem k jejich horší kondici, 59 % problém vidí ve špatné výchově v rodině, 36 % odpovědělo, že je to díky neúctě a poslední odpověděla, že je to nejvíce ohrožená skupina 34 %.

Otázka č. 6: „Jak se nejčastěji řešilo týrání seniora ve vašich službách?“

Graf 8: Řešení týrání seniorů – postoj vedení

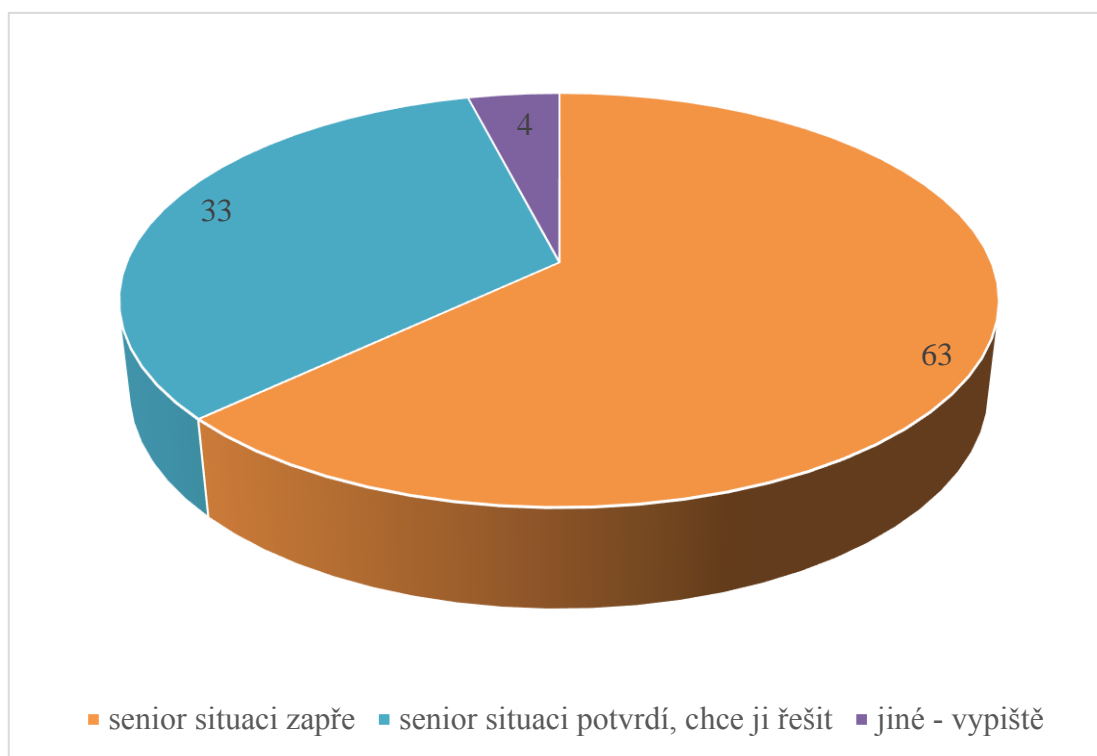


Zdroj: autor práce, 2018 (vlastní šetření)

Respondenti odpovídali, že je zcela běžné, že týrání seniorů vedení v jejich zařízeních neřeší, zvláště pak, pokud klient nemá oporu ve své rodině a není, kdo by se o něj zajímal. Jejich vedení nemá rádo špatnou publicitu, jednalo se o 34 %. Druhá skupina 27 % sdělila, že se týráním vedení nezabývá. Velmi pozitivní je, že celkem 24 % se týráním seniorů vedení zabývá, ale alarmující je z jakého důvodu. Důvod je, že klient má rodinu, která problém chce řešit, ale agresor v zaměstnání zůstává dále, neboť je nedostatek zaměstnanců v tomto oboru. 12 % odpovědělo, že v jejich zařízení ukončí s agresorem pracovní poměr okamžitou výpovědí, je to známka, že v zařízení se vedení týráním zabývá. Pouze 3 % využili zaměstnanci otevřeně odpovědi a vypsali, že se klienti bojí týrání nahlásit. Další odpověď byla, že se senior stydí, že je týraný, nechce situaci řešit a raději tvrdí, že se nic neděje. Jedna odpověď byla, že klienti se bojí ještě horší stupně agrese, protože by agresor v zařízení zůstal a vedení by problém neřešilo.

Otázka č. 7: „Pokud nahlásíte vedení týrání seniora, který se vám svěřil?“

Graf 9: Řešení týrání seniorů – postoj seniora

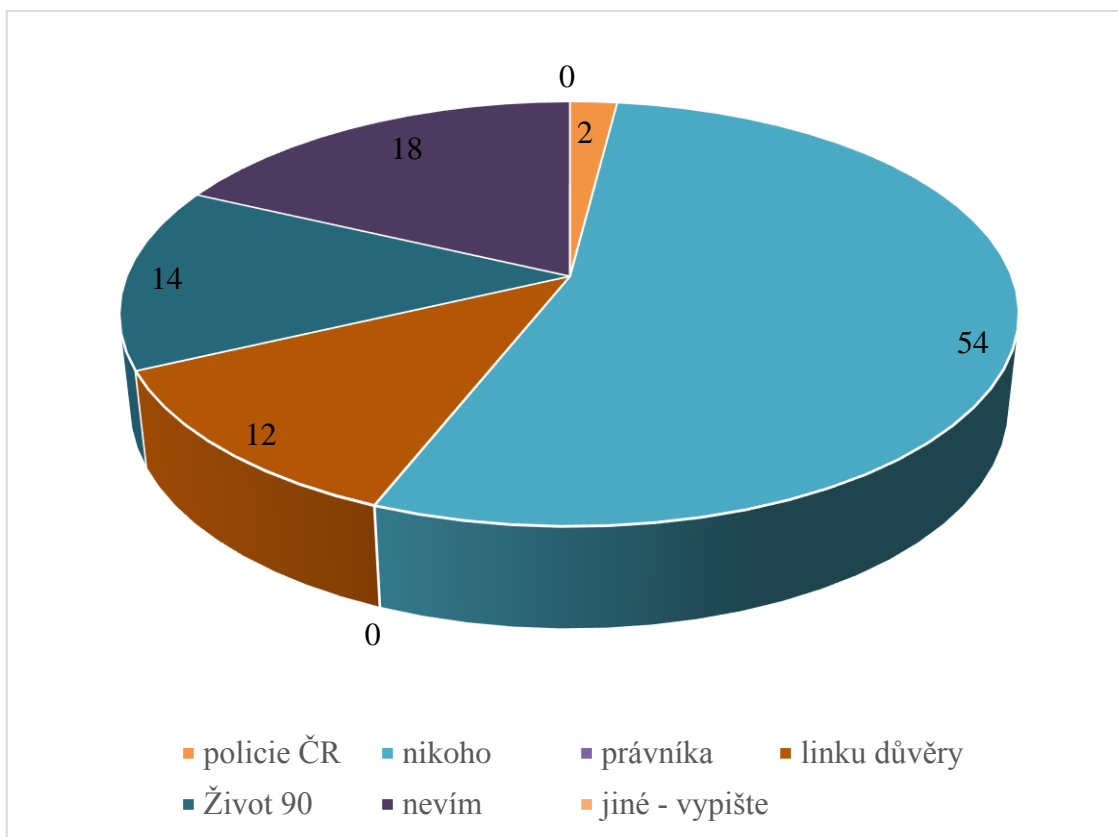


Zdroj: autor práce, 2018 (vlastní šetření)

Nejvíce odpovědí 63 % na položenou otázku respondentům byla, že senior se bojí agresora a následných reakcí, situaci vedení zapře. Ve 33 % případů senior chce situaci řešit, potvrdí svá slova vedení. 4 % respondentů zvolilo možnost jiné. Jednou z odpovědí bylo, že vedení se velmi často postaví za zaměstnance, které si svůj postoj obhájí, ať již se jedná o lež. Zajímavá byla odpověď, kdy vedení vyslechlo zaměstnance, který opakovanou událost oznámil. Věc řešilo s agresorem, který ale svou oběť zstrašoval tím, že pokud celou věc potvrdí, bude vše ještě horší. Při řešení senior svou výpověď popřel. Agresor zmanipuloval ostatní pracovníky, kteří se ho také báli, neboť šikanoval nejen seniory, ale i své kolegy. Ostatní pracovníci se pro svůj klid a pohodlnost postavili za agresora, pracovník raději z pobytového zařízení odešel.

Otázka č. 6: „Koho budete informovat o týraném seniorovi, pokud vedení nebude celou věc řešit?“

Graf 10: Řešení týrání seniorů – předání institucím

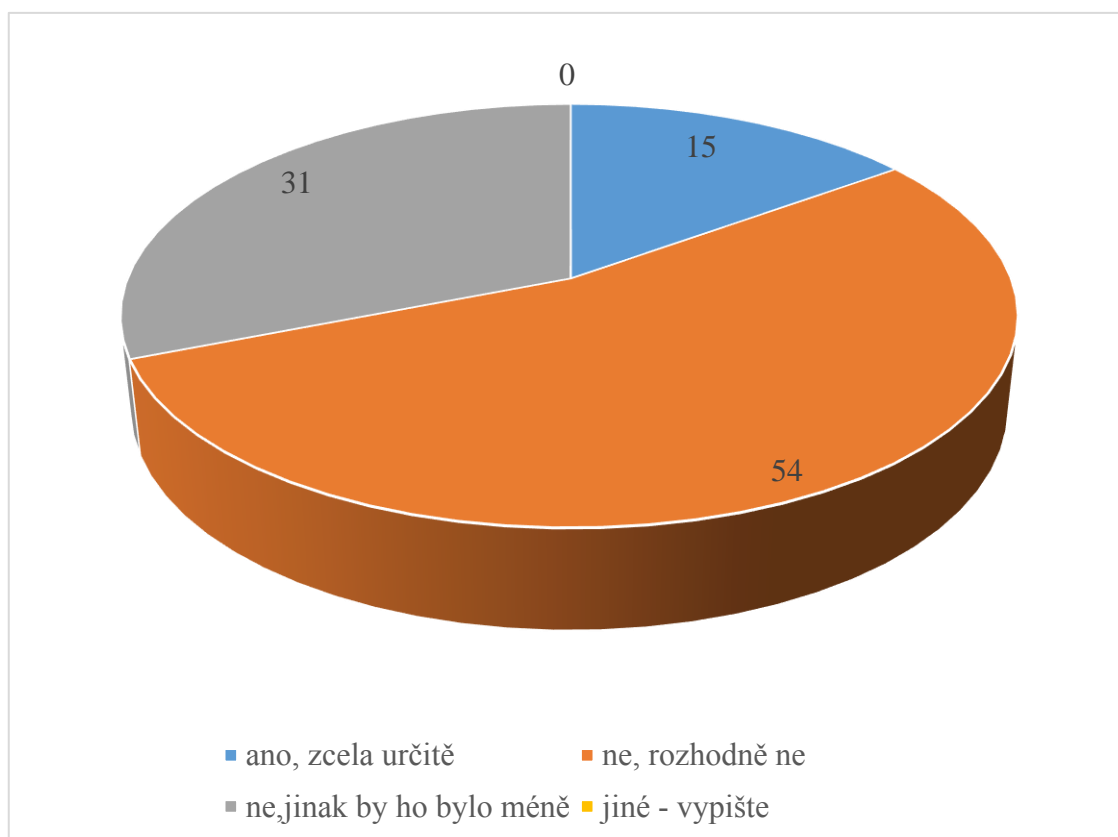


Zdroj: autor práce, 2018 (vlastní šetření)

Velký počet respondentů 54 % odpovědělo, že informovat o týrání seniora nikoho nebude. Tento počet je velmi vysoký vzhledem k tomu, že se týká týrání bezbranného starého člověka. 18 % respondentů neví, na koho by se mělo obrátit? 14 % by se obrátilo na Život 90, bohužel je to velmi málo početná skupina, je to důsledek špatné osvěty na pracovišti. 12 % by zavolalo na linku důvěry. 2 % zvolila Policii ČR.

Otázka č. 9: „Myslíte si, že násilí na seniorech je ve společnosti dostatečně trestáno?“

Graf 11: Řešení týrání seniorů - zákony

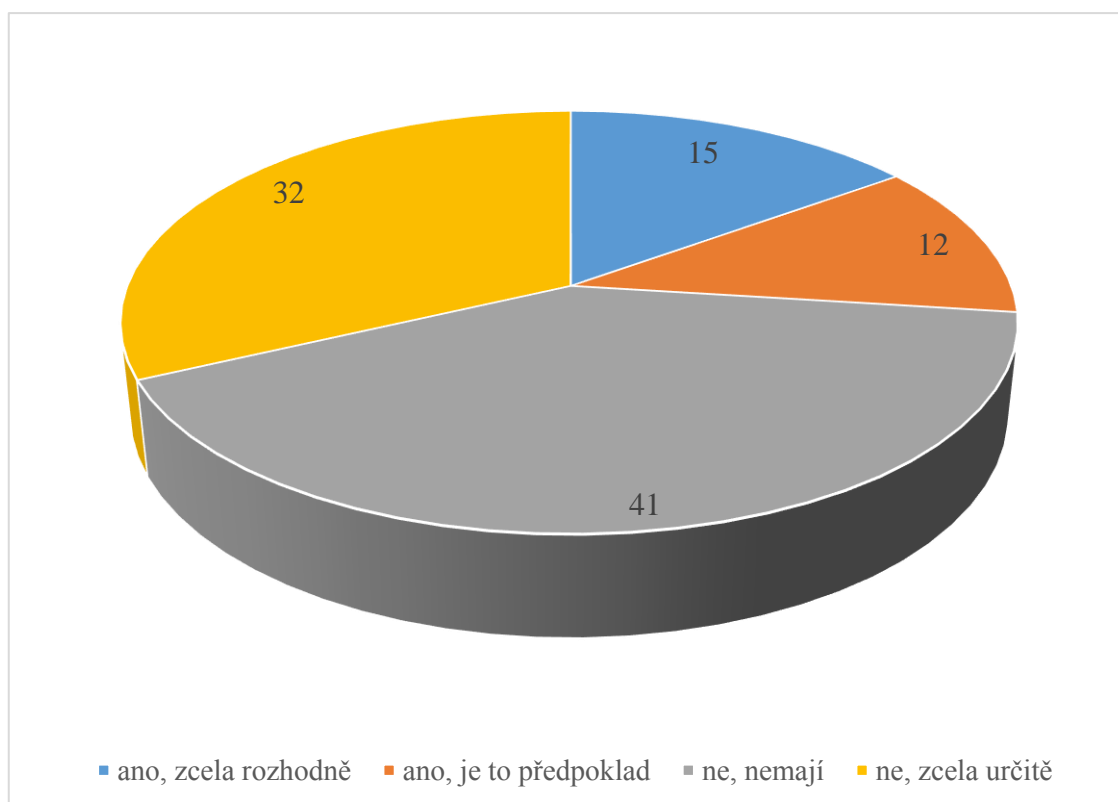


Zdroj: autor práce, 2018 (vlastní šetření)

54 % respondentů odpovědělo, že násilí na seniorech není ve společnosti dostatečně trestáno. 31 % si myslí, že není, ale pokud by byl dostatečně vysoký trest, týrání by se tím zamezilo. 15 % odpovědělo, že týrání seniorů je dostatečně trestáno. Žádné procento nevyužilo odpovědi jiné 0 %.

Otázka č. 10: „Myslíte si, že ve vedení Vaší organizace jsou lidé, kteří mají k seniorům vztah?“

Graf 12: Kvalita vedení – vztah vedení k seniorům

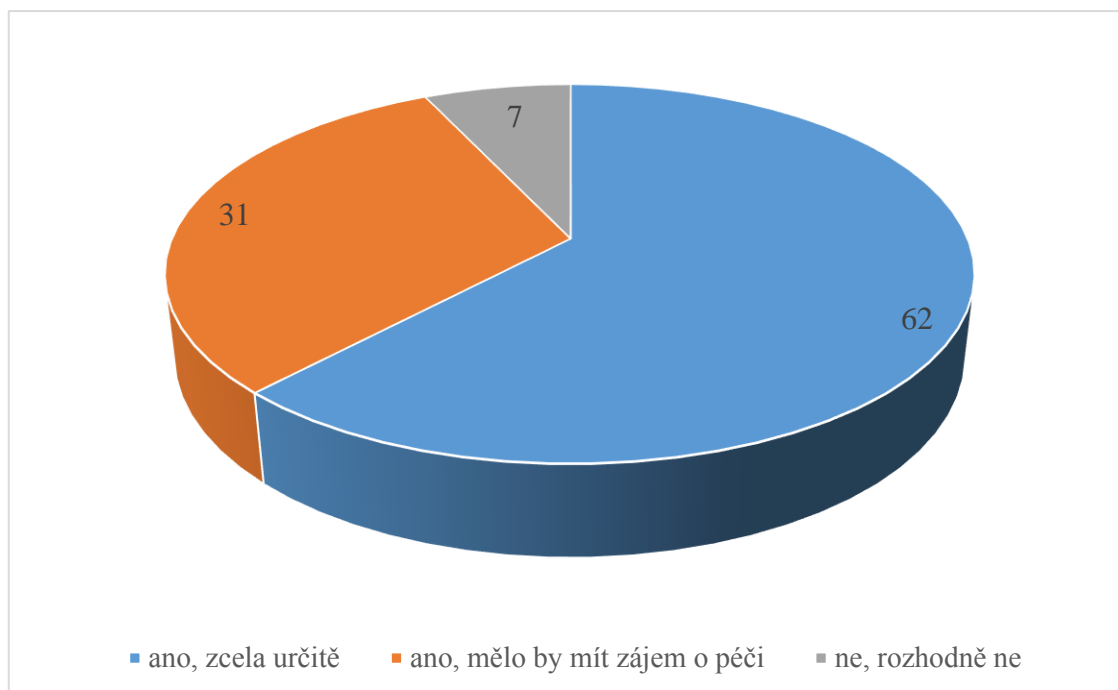


Zdroj: autor práce, 2018 (vlastní šetření)

41 % tvrdí, že ve vedení jsou lidé, kteří nemají k seniorů žádný vztah. 32 % respondentů uvedlo, že zcela určitě vedení nemá vztah k seniorům. 15% si myslím, že ve vedení jsou lidé, kteří vztah k seniorům mají. 12 % tvrdí, že vedení má kladný vztah k seniorům, neboť je to předpoklad kvality domova.

Otázka č. 11: „Myslíte si, že pokud by vedení chodilo více do provozu, týrání by se zamezilo?“

Graf 13: Kvalita vedení – zamezení týrání

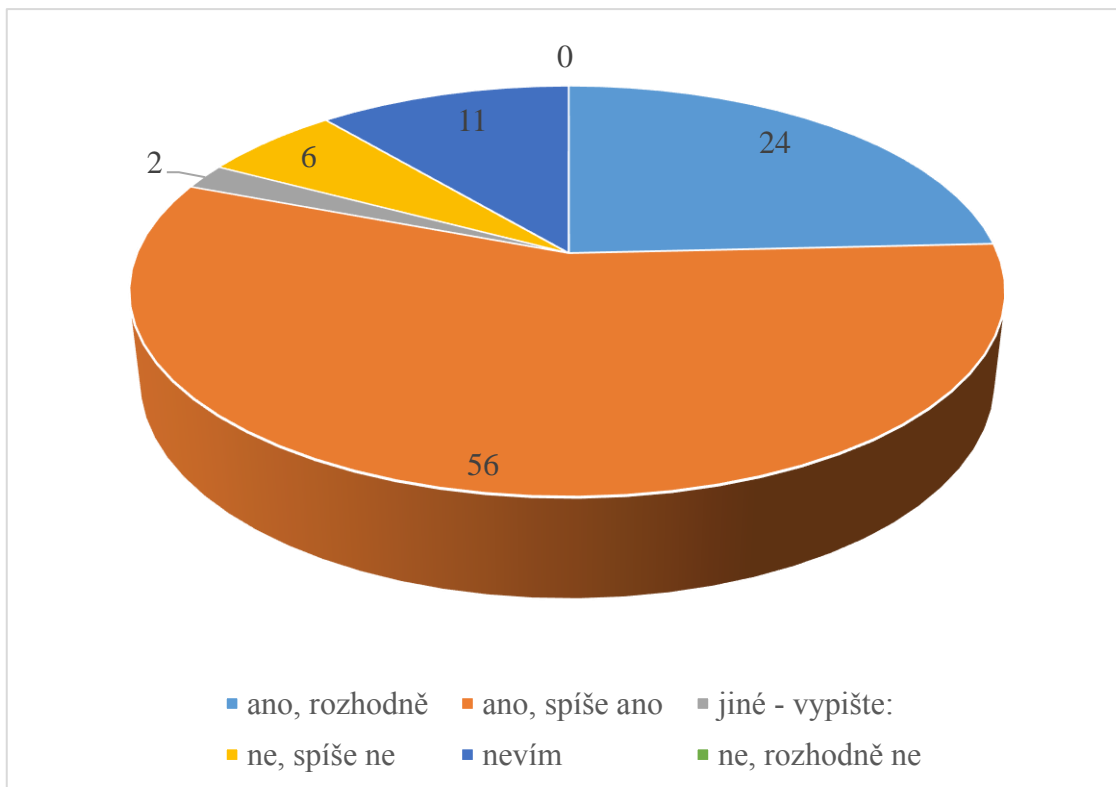


Zdroj: autor práce, 2018 (vlastní šetření)

62 % respondentů uvedlo, že pokud vedení chodí do provozu je větší možnost týrání zamezit. 31 % tvrdí, že by zcela jistě vedení měla zajímat péče o klienty a 7 % uvedlo, že by změna nenastala, ani pokud by vedení navštěvovalo více provoz.

Otázka č. 12: „Myslíte si, že kvalita vedení je zárukou kvalitních služeb v domovech pro seniory?“

Graf 14: Kvalita vedení – záruka kvalitní péče

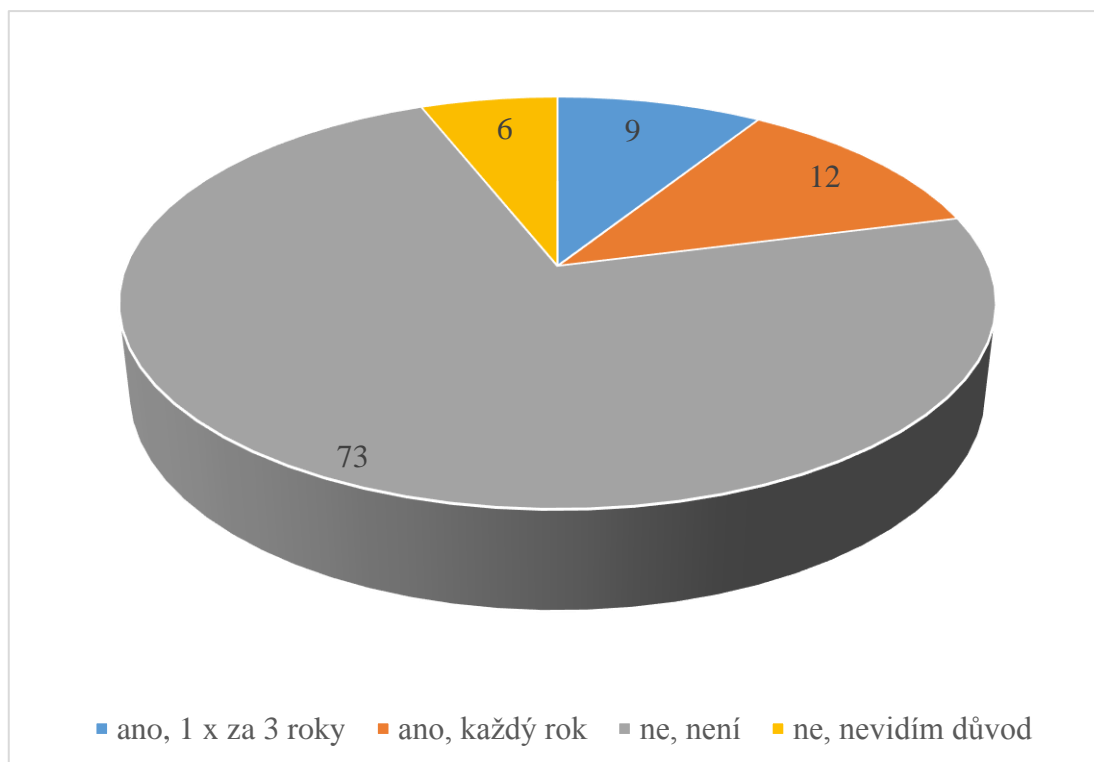


Zdroj: autor práce, 2018 (vlastní šetření)

56 % respondentů si myslí, že spíše kvalita vedení je zárukou kvalitních služeb v domovech pro seniory. 24 % tvrdí, že rozhodně je kvalitní vedení záruka, 11 % na tuto otázku odpovědělo, že neví. 6 % odpovědělo, že spíše zárukou není. 2 % odpověděla, že v zařízení došlo k výměně vedení, vedoucí pracovníci nemají zatím žádné zkušenosti s pobytovým zařízením. Klienti jsou nejistí, ztrácí vzhledem k zaváděným změnám postupů svou jistotu, která jim poskytuje pocit bezpečí. Ve vedení jsou většinou lidé, kteří se teprve učí řídit a nejsou ochotni přijmout to, co je nastaveno kvalitně. Problémy řeší v kanceláři, kde nevidí dopady jejich špatných rozhodnutí, do provozu chodí minimálně. Možnosti jiné využilo 0 %.

Otázka č. 13 „Je ve vašem zařízení prováděno vzdělávání pracovníků na téma týrání seniorů?“

Graf 15: Vzdělávání – téma týrání seniorů

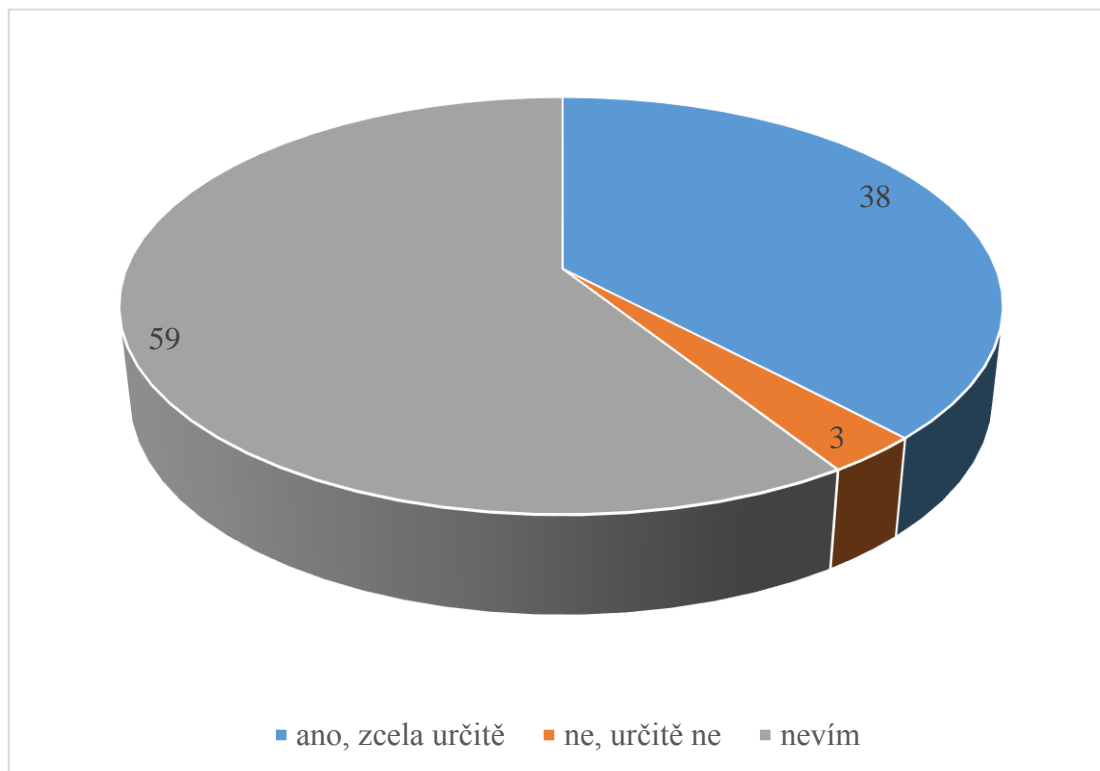


Zdroj: autor práce, 2018 (vlastní šetření)

Velké procento respondentů 73 % uvedlo, že v zařízení není žádné vzdělávání na téma týrání seniorů. 12 % tvrdí, že vzdělávání je v jejich zařízení uskutečňováno každý rok, jelikož se často zaměstnanci mění. 9 % uvedlo, že školení v zařízení na toto téma je 1 x za 3 roky. 6 % nevidí důvod, proč by mělo být toto vzdělávání zařazeno do plánu.

Otázka č. 14: „Máte ve vašem zařízení vypracovaný postup pomoci týraným seniorům?“

Graf 16: Vzdělávání – pracovní postupy

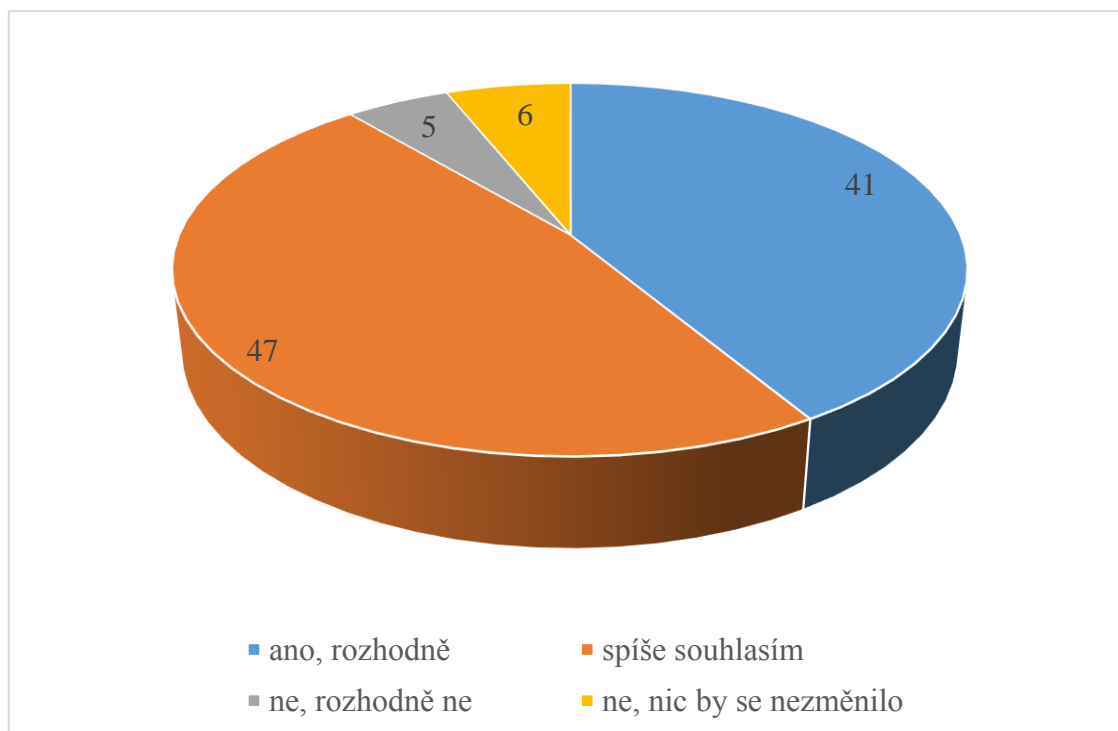


Zdroj: autor práce, 2018 (vlastní šetření)

59 % respondentů neví, že by v zařízení byl vypracovaný postup pomoci týraným seniorům. 38 % tvrdí, že v zařízení mají vypracovaný postup s touto tematikou. 3 % ví, že rozhodně není postup vypracován.

Otázka č. 15: „Myslíte si, že pokud by probíhalo vzdělávání na toto téma, snížilo by se tím týráním seniorů?“

Graf 17: Vzdělávání – forma eliminace týraní

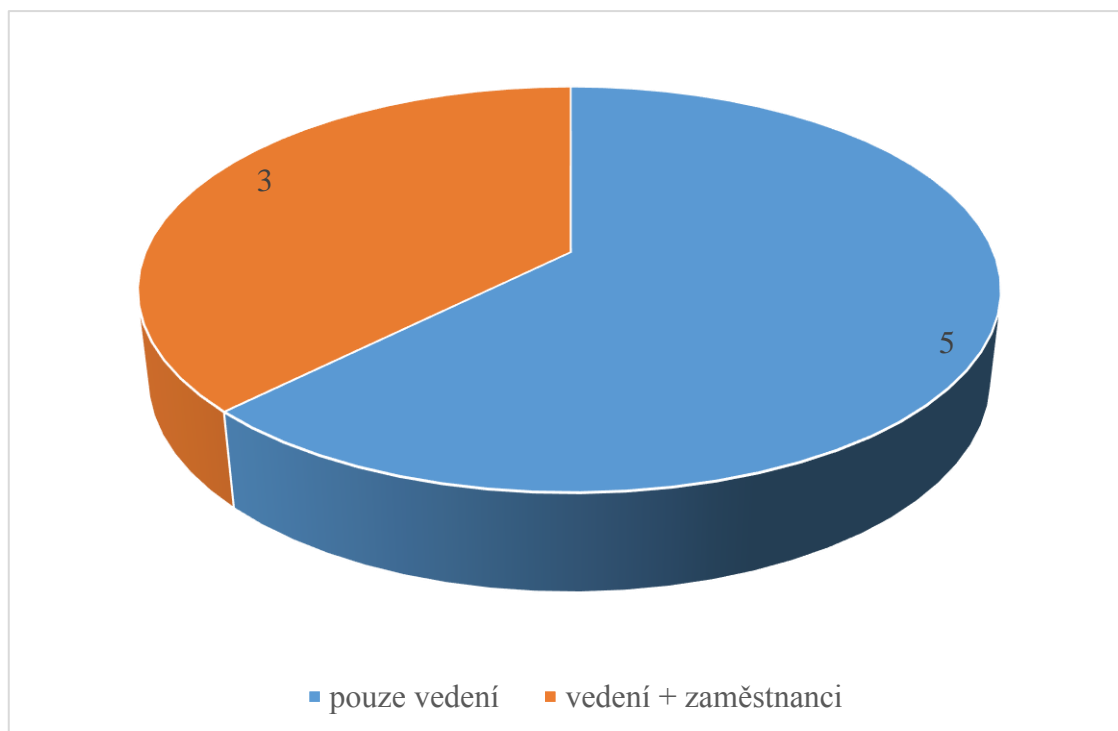


Zdroj: autor práce, 2018 (vlastní šetření)

47 % respondentů uvedlo, že spíše souhlasí s položenou otázkou, vzděláváním by se spíše týraním zamezilo. Podobné procento 41 % tvrdí, že by se rozhodně vzděláváním snížilo týraním seniorů. 6 % uvedlo, že se vzděláváním nic nezmění a 5 % tvrdí, že se vzděláváním rozhodně nesníží týraním seniorů.

Otázka č. 16: „Jak probíhá vzdělávání ve vašem zařízení (kdo jej vybírá, máte možnost říci své požadavky, případně jaká jsou kritéria výběru, vypište)?“

Graf 18: Vzdělávání – kritéria výběru školení



Zdroj: autor práce, 2018 (vlastní šetření)

Tato otázka byla otevřená, sešlo se mi pouze malé procento odpovědí, ale i přesto je vidět, že zařízení neví, jak mají daná školení zajišťovat a převážně je řeší management podle své úvahy, aniž by se zeptal zaměstnanců tj. 5 %. Menší procento tj. 3 % reagovalo, že školení vybírá zaměstnavatel společně po dohodě se zaměstnanci a záleží na tom, co jaký zaměstnanec potřebuje a v čem se chce zdokonalit, níže uvádím odpovědi.

1. Školící akce vybírá vedení podle své úvahy. Vždy v únoru vystaví školení, které je možno absolvovat. Zaměstnanci nemají možnost do vzdělávání zasahovat. Ráda bych absolvovala školení na práci s agresivními klienty, ale doposud nebylo v nabídce a v příštím roce také není naplánováno. Školení jsem si vyhledala u jiné vzdělávací agentury, ale vedení mi jej odmítlo proplatit, údajně mám nárok pouze na ta školení, která jsou v nabídce.

2. Vedení s námi konzultuje nabídku agentur a přihlašujeme se podle toho, jaký problém potřebujeme řešit. Vychází nám vstříc.

3. Vybírá je vedení. Nemáme možnost si říci naše požadavky. Pokud bychom chtěli jiná školení, která nejsou v nabídce, musí být v našem volném čase a musíme si ho sami uhradit.

4. Na začátku roku vedení plánuje školící akce, vybere je u agentury podle toho, jaké jsme měli v průběhu roku problémy, s čím jsme si nevěděli rady, máme možnost se k tomu vyjádřit, případně nám vedení zaplatí školení, které si vybereme, ale je potřeba zdůvodnit organizaci, že bude pro práci s klienty přínosné.

5. Nabídky školení chodí průběžně naší organizaci, která se rozhoduje až ke konci roku a vybírá podle toho, aby splnilo povinných 24 hodin. Neohlíží se na kvalitu školení.

6. V letošním roce jsme absolvovali bazální stimulaci, díky které chceme zajistit klientům kvalitní péči. O kurzu jsme řekli vedení, které nám vyhovělo. Pro tento rok máme povinné školení vzhledem absolvování školení splněno.

7. V letošním roce jsem absolvovala kurz pracovníka v sociálních službách, proto mi vedení a dalším 4 kolegyním nenabídlo další vzdělávací akce. Kurzem je plánované školení splněno.

8. Vedení nenabízí kvalitní školení, proto navštěvuji jen ty, které jsou kvalitní, vybírám si je sama. Jelikož se zajímám o klienty, vyhledávám si školení, které jsou pro mě přínosem, sama si je hradím. Vedení zajišťuje školení, která jsou cenově dostupná.

9 VYHODNOCENÍ HYPOTÉZ

Hypotéza č. 1

H1: Očekávám, že nadpoloviční většina respondentů odpoví, že týrání seniorů je velmi častým jevem v pobytových zařízeních a je převážně fyzické.

Tabulka 1: Zkušenost s týráním seniorů na pracovišti

S týráním v zařízení jsem se setkal(a)	Frekvence	Procento %
Ano	89	93
Ne	5	7
Celkem	94	100

Zdroj: autor práce, 2018 (vlastní šetření)

Tabulka 2: Druh týrání s kterým jsem se setkal (setkala)

Nejvíce pracovníků se setkalo s týráním	Frekvence	Procento %
Fyzickým	34	36
Zanedbání péče	25	27
Psychickým a citovým	18	19
Finančním a materiálním	13	14
Jiné	4	4
Celkem	94	100

Zdroj: autor práce, 2018 (vlastní šetření)

Vyhodnocení H1: Hypotéza se týká otázky č. 3 - 5 (Graf 5: Týrání seniorů, Tabulka 1:). Z výzkumného šetření pracovníků v sociálních službách vyplývá, že 93 % se s týráním klientů již ve své praxi setkali. Uvedené procento je velmi znepokojující o to více, že převažuje fyzické týrání tj. 36 % (Tabulka 2:). Je patrné, že v pobytových zařízeních se týrání objevuje ve velmi velkém množství, uvedené potvrzuje velké procento pracovníků. Hypotéza H1 se potvrdila.

H2: Očekávám, že nadpoloviční většina odpoví, že se v jejich zařízení týrání neřeší a týrání seniorů není dostatečně trestáno ze zákona.

Tabulka 3: Řešení problémů týrání seniorů v zařízení

Řešení týrání seniorů v zařízení	Frekvence	Procento %
Neřeší se, pokud nemá senior rodinu	32	34
Vedení se týráním nezabývá	25	27
Řeší se, pokud má senior rodinu	23	24
Agresor dostane výpověď	11	12
Jiné	3	3
Celkem	94	100

Zdroj: autor práce, 2018 (vlastní šetření)

Tabulka 4: Kvantitativní hodnocení trestní násilí

Násilí na seniorech je dostatečně trestáno	Frekvence	Procento %
Ne, rozhodně ne	51	54
Není, jinak by se zamezilo	29	31
Ano, je dostatečně trestáno	14	15
Celkem	94	100

Zdroj: autor práce, 2018 (vlastní šetření)

Vyhodnocení H2: Problémem se zabývá otázka č. 6 – 9 (Graf 9: Řešení týrání seniorů Graf 9: Řešení týrání seniorů, Tabulka 3:). Z výzkumného šetření je zřejmé, že vedení v pobytovém zařízení týrání neřeší, zvláště pokud senior nemá rodinu. V zařízení je to zcela běžné, neboť rodina se o klienta zajímá a senior se jim ve většině případů svěří, případně pokud se jedná o násilí fyzické, rodina si jej povšimne a začne problém řešit. Další částí se týká otázky číslo 9 (Graf 11: Řešení týrání seniorů, Tabulka 4:), respondenti se ve většině shodli, že pokud by bylo násilí dostatečně trestáno, násilí by se tak zamezilo. Hypotéza č. 2 se potvrdila.

H3: Očekávám, že nadpoloviční většina respondentů odpoví, že kvalitní vedení zaručuje kvalitu celého zařízení a vedení nemá vztah a zájem o seniory (špatná motivace pro podřízené).

Tabulka 5: Vliv kvality vedení na péči

Kvalita vedení je zárukou kvalitní péče	Frekvence	Procento %
Ano, spíše ano	53	56
Ano, rozhodně	23	24
Nevím	10	11
Ne, spíše není	6	6
Ne, rozhodně ne	0	0
Jiné	2	2
Celkem	94	100

Zdroj: autor práce, 2018 (vlastní šetření)

Tabulka 6: Vztah vedení k seniorům

Ve vedení jsou lidi, kteří mají vztah k seniorům	Frekvence	Procento %
Ne, nemají	39	41
Ne, zcela jistě nemají	30	32
Ano, zcela rozhodně mají	14	15
Ano, je to předpoklad	11	12
Celkem	94	100

Zdroj: autor práce, 2018 (vlastní šetření)

Vyhodnocení H3: Kvality vedení se týká otázka č. 10 – 12 (Graf č. 12 – 14 Kvalita vedení, Tabulka č. 5, 6:). Z výzkumného šetření vyplývá, že 56% respondentů si myslím, že kvalita vedení spíše je zárukou kvalitní péče, rozhodně ano odpovědělo 23 respondentů. Výsledná hodnota je důležitá pro zajištění kvalitní péče a zároveň je důležitý vztah vedení k seniorům, neboť je zjevné, že ve vedení by měli být lidé, kteří mají k seniorům kladný vztah a mají o ně zájem, jedině tak, je možnost, aby senioři v domově byli spokojení. H3 se potvrdila.

H4: Očekávám, že nadpoloviční většina respondentů odpoví, že se pravidelné školení na téma prevence v oblasti týrání a zneužívání seniorů v jejich zařízení nekoná. V případě, že by se konalo pravidelně, eliminovalo by daný problém.

Tabulka 7: Pravidelnost vzdělávání zaměstnanců

Vzdělávání v zařízení je uskutečňováno	Frekvence	Procento %
Ne, vedení nenabízí toto téma	69	73
Ano, koná se každý rok	11	12
Ano, 1 x za 3 roky	8	9
Ne, nevidím důvod	6	6
Celkem	94	100

Zdroj: autor práce, 2018 (vlastní šetření)

Tabulka 8: Vliv vzdělávání na výskyt týrání

Týráním seniorů by zamezilo vzdělávání	Frekvence	Procento %
Ano, spíše souhlasím	44	47
Ano, rozhodně	39	41
Ne, nic by se nezměnilo	6	6
Ne, rozhodně	5	5
Celkem	94	100

Zdroj: autor práce, 2018 (vlastní šetření)

Vyhodnocení H4: Vzděláváním se zabývá otázka číslo 13 – 16 (Graf č. 15 – 18, Vzdělávání, Tabulka č. 7, 8:). Uvedené procento 73% respondentů uvedlo, že vedení nezajišťuje školení na toto téma, ale je si vědomo, že pokud by školení na dané téma probíhalo, zamezilo by se tím ve většině týrání seniorů. Prevence je velmi důležitá. Hypotéza H4 se potvrdila.

10 DISKUZE VÝSLEDKŮ

Základním zjištěním tohoto průzkumu bylo, zda se respondenti setkali s týranými seniory (Graf. č. 5). Zjištěný počet nebyl vzhledem k mé praxi překvapující, konkrétně se jednalo o 93 % z 94 dotázaných, kteří se již setkali s týráním seniorů. Zjištěné údaje nejsou povzbudivé. Jen malé procento tj. 7 % se s tímto jevem zatím neseťkalo. Může to být tím, že v tomto oboru pracovnice pracují krátkou dobu, jelikož je v sociálních službách velká fluktuace zaměstnanců a zároveň nedostatek zaměstnanců vzhledem k nízkým mzdám. Otázkou je, kolik pracovníků v sociálních službách se s týráním setkalo, aniž by poznalo, že k tomuto jevu dochází. Nejvíce pracovníků se setkalo s fyzickým násilím tj. 36 %. Toto zjištění je velmi alarmující (Graf č. 6). Dále respondenti odpovídali na otázku z jakého důvodu si myslí, proč jsou senioři terčem násilí (Graf č. 7). Největší procento tj. 68 % uvedlo, že se stávají terčem násilí z hlediska špatného vnímání společností. Společnost vnímá staré lidi jako nepotřebné a neproduktivní, nepotřebné a tak se k nim i personál chová. 66 % uvedlo, že je to vzhledem k jejich horší kondici. Senior se již nemůže bránit, proto je lehce zranitelný a nekvalitní personál, který nemá zájem v kvalitním vedení společnosti. Velké procento tj. 59 % uvedlo, že problém vidí v tom, že personál neměl dobrou výchovu ve vlastní rodině.

Zajímavé odpovědi poskytli respondenti ve svých odpovědích při řešení týrání seniorů (Graf č. 8). 34 % uvedlo, že je zcela běžné, že se v jejich pobytových službách týrání seniorů neřeší. Ve větší míře se řeší, pokud má senior rodinu, která ho navštěvuje a zajímá se o něj tj. 24 %. Toto zjištění není lichotivé a je vidět mezera v sociálním cítění ve vedení organizace a zároveň ukazuje i na to, že v domově nejednají dle standardů sociálních služeb. Vedení nemá zájem o své klienty a o dobré jméno svěřeného zařízení. Pouze malé procento uvedlo tj. 12 %, že s agresorem ihned ukončí vedení pracovní poměr. Odpověď vidím v tom, že vedení nemá dostatek pracovníků v sociálních službách, kvalitního pracovníka není lehké najít. Pokud je pracovník kvalitní a setká se s týráním, raději odchází do jiného zařízení s tím, že zde se s násilím neseťká.

Řešení se týká i další otázka, zajímá se o průběh nahlášení týrání seniorem, který se pracovníkům svěří (Graf č. 9). Pokud pracovníci nahlásí týrání seniora svým kolegou nadřízeným, nejvíce odpovědí byla, že 63 % seniorů se bojí agresora a celou věc popře.

Je si vědom, že se nic nestane a bojí se následných reakcí a setkání s agresorem, bojí se stupňování násilí. Agresoři jsou si vědomi své pozice v zařízení, mnohdy jsou skvělými manipulátory. Je mi známá situace, kdy týrání seniora bylo nahlášeno, senior při konfrontaci s vedením a agresorem vše popřel. Agresor zmanipulovat ostatní členy v zařízení, kteří se ho báli, ze strachu potvrdili, že si pracovník, který událost sdělil, si vše vymyslel. Pracovník neměl následně v zařízení dobré postavení, raději odešel. Viník zůstal v zařízení nadále, kvalitní pracovník odešel, vedení se nesnažilo situaci vyřešit. Na předchozí otázku navazuje (Graf č. 10), který řeší, zda pracovníci informují o týrání. 54 % uvedlo, že informovat nebude nikoho. Někteří tj. 18 % neví, na koho by se mohli obrátit a jak týrání řešit. Velmi potěšující je, že 14 % zná organizaci Život 90, který se zabývá týráním seniorům, zároveň je viditelné, jak je důležitá osvěta pracovníků v zařízení.

Řešením týrání seniorů se zabývá i další otázka (Graf č. 11), kde se uvádí, zda je týrání seniorů dostatečně trestáno. 54 % uvedlo, že trest je příliš nízký, ale pokud by byl adekvátní tomuto činu, týrání by se mohlo zamezit.

Další otázky se týkaly kvality vedení, které považuji za velmi důležité (Graf č. 12). 41 % uvedlo, že vedení nemá sociální citění a senioři je nezajímají. Pouze 12 % tvrdí, že vedení má kladný vztah o seniory a zajímá se o ně. Uvedených procent vidím jako velmi pozitivní, pokud by se procento dále zvedalo, služby by se zkvalitnily a docházelo by ke spokojených klientům služby. Ze své praxe vím, že vedení příliš nechodí do provozu a spíše řeší administrativu. Přitom by stačilo si najít čas a prostor být v provozu. Bez toho nelze zajistit kvalitní péče uvedlo 62 % (Graf č. 13). S tímto názorem zcela souhlasím a potvrzuji jej. V uvedených zařízeních, v kterých jsem byla zaměstnána, probíhalo vedení služeb právě tímto nelichotivým způsobem, nebyl předpoklad ke změně k lepšímu. 56 % respondentů si myslí (Graf č. 14), že kvalita vedení je zárukou kvalitních služeb. I s tímto názorem souhlasím.

Následující otázky (Graf č. 15 – 17) se zabývá vzděláváním v organizaci, kterou vidím jako velmi důležitou. Za důležité považuji, aby v zařízení byl kladen důraz na konání vzdělávání na toto téma. 73 % respondentů uvedlo, že v zařízení se na toto téma vzdělávání nekoná. Pouze v některých zařízeních 12 % a 9 % uvedlo, že vzdělávání se uskutečňuje, rozdíl je pouze v intenzitě konání. 59 % odpovědi se týkalo, že v zařízení nemají vypracovaný postup na pomoc týraným seniorům. Poměrně velké procento tvrdí,

že v zařízení tento postup mají zpracovaný tj. 38 %, což je velmi pozitivní. 47 % si myslím, že vzdělávání na toto téma by částečně zamezilo týrání seniorů. To znamená, že vedení by se mělo zaměřit na osvětu pracovníků. Poslední otázka byla otevřená, využilo ji pouze několik respondentů, ale odpovědi byly velmi podnětné a přínosné. Ve většině případů pracovníci odpověděli, že vedení školení zajišťuje samo bez toho, aby se zajímalo o potřeby pracovníků v sociálních službách. Podstatné je, že si chybu uvědomují i pracovníci, dost možná je to cesta ke zlepšení.

Do dotazníkového šetření se zapojilo více zdravotnického personálu - ošetřovatelek tj. 63 % (Graf č. 3). Pečovatele se zapojilo pouze malé procento tj. 37 %. Výsledek vidím tím více jako objektivní, neboť ošetřovatelky mohou ve vyšší míře posoudit, zda je senior týrán vzhledem k jejich odbornému vzdělání.

Na míru fluktuace personálu ukazuje 67 %, kterých je největší počet, což ukazuje, že pracovníci jsou v oboru měně jak 5 let (Graf č. 4). Otázkou je, z jakého důvodu personál odchází, jednou z variant může být i špatné vedení pobytové služby, které nedává potřebné jistoty personálu, případně se personál nemusí shodovat s politikou služby. U ošetřovatelek není jedna z možností výše platu, neboť ošetřovatelky mají ve většině služeb výrazně vysoký plat. Bohužel pečovatelky, které odvádí svou práci dobře, ale nemusí mít téměř žádné vzdělání, mají stále plat velmi nízký.

ZÁVĚR

Téma bakalářské práce bylo zvoleno vzhledem k mému povolání, a mnoha problémům, které v institucionálních zařízeních převládají. V domově jsem pracovala s cílovou skupinou seniorů nad 55 let s chronickým onemocněním, kteří se o sebe nedokáží postarat ve svém přirozeném prostředí. Bakalářskou prací jsem chtěla zjistit a potvrdit, že kvalitní vedení dává záruku kvalitní péče klientům, zároveň je důležité klást důraz na kvalitní vzdělávání.

Práci jsem rozdělila na teoretickou a praktickou. Teoretické části je zaměřena na týrání seniorů a současně porovnává péči o seniory dříve a nyní.

Praktickou část práce je zaměřena na kvalitu vedení a problémy ve vzdělávání, na které vedení neklade dostatečný důraz. Poukázala jsem na řadu chyb, ale i možné příčiny proč k nim může docházet. Kriticky zdůrazňuji, že výsledek může být lokálně odchýlen od průměrné praxe jinde v České republice. Nicméně již pilotní studie v rozsahu této bakalářské práce poskytla zajímavé výsledky. Na výzvu odpovědělo zcela a správně 94 respondentů ze 124 dotázaných. Vyhodnocení hypotézy H1 až H4 dokázaly přítomnost problémů.

Bakalářskou prací jsem se snažila objasnit důležitost a přínos této profese pro současnou, ale i budoucí populaci, jenž je brána mnohdy jako podřadná a nedůstojná. Aby pracovníci v sociálních službách – pečovatelky, či zdravotní personál – ošetřovatelky, mohly pracovat s plným nasazením a na profesionální úrovni, je nutno se zaměřit na podporu pracovníků, zvyšovat jejich vzdělávání a ocenit jejich lidský přístup. Navrhuji, že důležitost ze strany vedení, které by se mělo naučit pracovníky pochválit za dobře vykonanou práci.

V případě, že celá společnost uzná důležitost a potřebnost profese a zaměří se na plnohodnotné postavení pracovníků, stoupne tím jejich prestiž a chuť do práce. Na prvním místě je kvalitní vedení a zároveň i to, že stáří je přirozené. Všichni jednou budeme staří. A až jednou bude kdokoliv z nás stát na prahu rozhodnutí, zda jít do doma pro seniory, bude jej tam čekat milý, usměvavý a odpočatý personál se zájmem o starého

člověka a bude mu zajištěna kvalitní péče. Toho lze dosáhnout všestrannou podporou nejen zájmem vedení, ale i zájmem široké veřejnosti – nás všech...

SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

Seznam použitých českých zdrojů

Baštecká, Bohumila a kolektiv. 2005., *Terénní krizová práce, psychosociální intervenční týmy.* Havlíčkův Brod : Grada Publishing, a. s., 2005., ISBN 80-247-0708-X.

Bedrnová, Eva, Nový, Ivan a kolektiv. 1998., *Psychologie a sociologie řízení.* Praha : Management Press, Ringier ČR, a. s., 1998., ISBN 80-85943-57-3.

Čírtková, Ludmila, Vitoušová, Petra. 2007., *Pomoc obětem a (svědkům) trestných činnů, příručka pro pomáhající profese.* Praha : Grada publishing, a. s., 2007., ISBN 978-80-247-2014-2.

Donelly, H., James, James, L, jr., Gibson, L., Ivancevich, John M. 1997., *Management.* Praha : Grada Publishing, a. s., 1997., ISBN 80-7169-422-3.

Hájek, Karel. 2006., *Práce s emocemi pro pomáhající profese.* Praha : Portál 2006, 2006., ISBN 80-7367-107-7.

Haškovcová, Helena. 2010., *Fenomén stáří.* Praha : Havlíček Brain Team, 2010., ISBN 978-80-87109-19-9.

Hauke, Marcela. 2014., *Zvládání problemových situacích se seniory nejen v pečovatelských službách.* Praha : Grada Publishing, a. s., 2014., ISBN 978-80-247-5216-7.

Hrozenká, Martina, Dvořáčková, Dagmar. 2013., *Sociální péče o seniory.* Praha : Grada Publishing, a. s., 2013., ISBN 978-80-247-4139-0.

Jankovský, Jiří. 2003., *Etika pro pomáhající profese.* Praha : Triton, 2003., ISBN 80-7254-329-6.

Klvetová, Dana, PhDr., Dlabalová, Irena. 2008., *Motivační prvky při práci se seniory.* Praha : Grada Publishing, a. s., 2008., ISBN 978-80-247-2169-9.

Kopřiva, Karel. 1997., *Lidský vztah jako součást profese*. Praha : Portál, 1997., ISBN 80- 7178- 150- 9.

Malíková, Eva. 2011., *Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních*. Praha : Grada Publishing, a. s., 2011., ISBN 978-80-247-3148-3.

Matoušek, Oldřich a kol. 2013., *Metody a řízení sociální práce*. Praha : Portál, s. r. o., 2013., ISBN 978-80-262-0213-4.

—, **2007.**, *Sociální služby*. Praha : Nakladatelství Portál, s. r. o., 2007. ISBN 978-80-7367-310-9.

Sak, Petr, Karolína Kolesárová. 2012., *Sociologie stáří a seniorů*. Praha : Grada Publishing, a. s., 2012., ISBN 978-80-247-3850-5.

Schein, H. Edgar. 1969., *Psychologie organizace*. Orbis : Praha, 1969.,

Ševčík, Drahomír, Špatenková, Naděžda. 2011., *Domácí násilí* . Praha : Portál, s. r. o., 2011. ISBN 978-80-7367-690-2.

Špatenková, Naděžda, Smékalová Lucie. 2015., *Edukace seniorů*. Praha : Grada Publishing, a. s., 2015., ISBN 978-80-247-9917-9.

Tošnerová, Tamara. 2002., *Ageismus - průvodce stereotypy a mýty o stáří*. Praha : Ústav lékařské etiky 3. LF UK a FNKV, 2002. ISBN 80-238-9506-0.

Vágnerová, Marie. 2008., *Psychopatologie pro pomáhající profese*. Praha : Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-414-4.

Vlasák, Oldřich, kolektiv, autorů. 2010., *Pečovatelská služba v České republice*. Tábor : Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky, 2010., ISBN 978-80-904668-0-7.

Seznam použitých internetových zdrojů

Český statistický úřad. 2017. Český statistický úřad. *Věková struktura*. [Online] Český statistický úřad, 31. 12 2017. [Citace: 16. 01 2018.] <https://www.czso.cz/staticke/animgraf/cz/index.html?lang=cz>.

Hříbalová, Mgr. Marie. Týrání, špatné zacházení, zanedbávání. *Život 90*. [Online] [Citace: 10. 01 2018.] <https://www.zivot90.cz/202-senior-telefon/223-tyrani>.

Občanské sdružení Zivot 90. 2012. *Život 90*. [Online] 14. 05 2012. [Citace: 12. 01 2018.] <https://www.zivot90.cz/uploads/document/324.pdf>.

PhDr. Iveta Ondriová, Ph. D., Ing. Jarmila Dučaiová. 2011. Sestra+. *Zdraví Euro*. [Online] Mladá fronta a. s., 18. 4 2011. [Citace: 15. 01 2018.] <https://zdravi.euro.cz/clanek/sestra/etika-versus-tyrani-zanedbavani-senioru-459330>.

Tošnerová, Tamara. 2006. Diskriminace a špatné zacházení se seniory. *Primární prevence rizikového chování*. [Online] 2006. [Citace: 17. 01 2018.] http://www.pprch.cz/d/doc_file_227_608ca49951b57b777bd7bb94524acf70___pdf/Diskriminace-a-spatne-zachazeni-se-seniory.pdf.

Weiser, Ing. Jan. *Management vedení lidí*. [Online] [Citace: 01. 01 2018.] <http://slideplayer.cz/slide/11221895/>.

Zákony, pro lidi. 2017. *Zákony pro lidi. cz. Web*. [Online] 14. listopad 2017. [Citace: 14.. listopad 2017.] <https://www.zakonyprolidi.cz/>.

SEZNAM GRAFŮ A TABULEK

Seznam grafů

GRAF 1: ZAZNAMENANÉ TÝRÁNÍ A ZNEUŽÍVÁNÍ SENIORŮ NA KRIZOVÉ Lince SENIOR TELEFONU.....	22
GRAF 2: VĚKOVÁ STRUKTURA K 31. 12. 2016	28
GRAF 3: PRACOVNÍ ZAŘAZENÍ ZAMĚSTNANCŮ V POBYTOVÝCH SLUŽBÁCH.....	42
GRAF 4: DÉLKA PRAXE V POBYTOVÉM ZAŘÍZENÍ	43
GRAF 5: TÝRÁNÍ SENIORŮ V POBYTOVÝCH SLUŽBÁCH	44
GRAF 6: TÝRÁNÍ SENIORŮ – FORMA TÝRÁNÍ	45
GRAF 7: TÝRÁNÍ SENIORŮ - DŮVODY	46
GRAF 8: ŘEŠENÍ TÝRÁNÍ SENIORŮ – POSTOJ VEDENÍ	47
GRAF 9: ŘEŠENÍ TÝRÁNÍ SENIORŮ – POSTOJ SENIORA	48
GRAF 10: ŘEŠENÍ TÝRÁNÍ SENIORŮ – PŘEDÁNÍ INSTITUCÍM	49
GRAF 11: ŘEŠENÍ TÝRÁNÍ SENIORŮ - ZÁKONY.....	50
GRAF 12: KVALITA VEDENÍ – VZTAH VEDENÍ K SENIORŮM	51
GRAF 13: KVALITA VEDENÍ – ZAMEZENÍ TÝRÁNÍ.....	52
GRAF 14: KVALITA VEDENÍ – ZÁRUKA KVALITNÍ PÉČE	53
GRAF 15: VZDĚLÁVÁNÍ – TÉMA TÝRÁNÍ SENIORŮ.....	54
GRAF 16: VZDĚLÁVÁNÍ – PRACOVNÍ POSTUPY.....	55
GRAF 17: VZDĚLÁVÁNÍ – FORMA ELIMINACE TÝRÁNÍ.....	56
GRAF 18: VZDĚLÁVÁNÍ – KRITÉRIA VÝBĚRU ŠKOLENÍ	57

Seznam tabulek

TABULKA 1: ZKUŠENOST S TÝRÁNÍM SENIORŮ NA PRACOVIŠTI	59
TABULKA 2: DRUH TÝRÁNÍ S KTERÝM JSEM SE SETKAL (SETKALA).....	59
TABULKA 3: ŘEŠENÍ PROBLÉMŮ TÝRÁNÍ SENIORŮ V ZAŘÍZENÍ.....	60
TABULKA 4: KVANTITATIVNÍ HODNOCENÍ TRESTNÍ NÁSILÍ	60
TABULKA 5: VLIV KVALITY VEDENÍ NA PÉČI	61
TABULKA 6: VZTAH VEDENÍ K SENIORŮM.....	61
TABULKA 7: PRAVIDELNOST VZDĚLÁVÁNÍ ZAMĚSTNANCŮ.....	62
TABULKA 8: VLIV VZDĚLÁVÁNÍ NA VÝSKYT TÝRÁNÍ.....	62

SEZNAM PŘÍLOH

PŘÍLOHA A - DOTAZNÍK I

Příloha A – Dotazník

Vážená paní, vážený pane,

obracím se na vás s prosbou o vyplnění dotazníku, který je zaměřen na analýzu problému v pobytových zařízeních pro seniory.

Dotazník je anonymní, výsledky budou použity ke zpracování mé bakalářské práce v rámci studia na Univerzitě Jana Amose Komenského v Praze, zároveň mohou pomoci eliminovat týrání seniorů.

Za Vaši ochotu a Váš čas děkuji

Martina Zachatová

1. V pobytových službách pracuji jako?

- ošetřovatelka
- pečovatel(ka)

2. V pobytových službách pracuji:

- méně jak 5 let
- více jak 15 let
- 30 a více let

3. Setkal(a) jste se již s týráním seniorů v pobytových službách?

- ano
- ne

4. S jakou formou týrání jste se setkal(a) v pobytových službách nejčastěji?

- fyzická
- psychická a citová
- finanční a materiální
- zanedbávání péče
- jiné – vypište:

5. Dle vašeho názoru, proč se stávají senioři terčem násilí (můžete uvádět i více variant)?

- horší kondice seniorů
- jsou jednou z nejvíce ohrožených skupin
- neúcta ke stáří
- špatná výchova v rodině
- špatné vnímání seniorů společností, jako nepotřebných
- jiné – vypište:

6. Jak se nejčastěji řešilo týrání seniora ve vašich službách?

- agresor dostane výpověď, vedení týrání řeší
- problém se neřeší, zvláště pokud senior nemá již svou rodinu, vedení nemá rádo špatnou publicitu

- pokud má senior rodinu, problém se řeší, vedení nedá agresorovi výpověď, jelikož není dostatek zaměstnanců
- seniora navštíví sociální pracovnice, která s ním sepíše stížnost na agresora, celá věc se řeší
- vedení se týráním nezabývá
- jiné – vypište:

7. Pokud nahlásíte vedení týráním seniora, který se vám svěřil?

- senior situaci potvrdí, chce ji řešit
- senior se bojí agresora a následných reakcí, situaci zapře
- jiné - vypište:

8. Koho budete informovat o týraném seniorovi, pokud vedení nebude celou věc řešit?

- Policii ČR
- nebudu nikoho informovat, nechci přijít o svou práci
- právníka
- linku důvěry
- Život 90
- nevím
- jiné - vypište:

9. Myslíte si, že násilí na seniorech je ve společnosti dostatečně trestáno?

- ano, zcela určitě
- ne, rozhodně není
- ne, pokud by to tak bylo, týrání by se eliminovalo
- jiné - vypište:

10. Myslíte si, že ve vedení Vaší organizace jsou lidé, kteří mají k seniorům vztah?

- ano, zcela rozhodně
- ano, je to předpoklad pro práci se seniory
- ne, nemá vztah
- ne, zcela určitě nemají k seniorům vztah

11. Myslíte si, že pokud by vedení více chodilo do provozu, týrání by se zamezilo?

- ano, zcela určitě
- ano, vedení by měla zajímat péče o klienty
- ne, rozhodně ne, pokud chce agresor seniory týrat, najde si vhodnou dobu

12. Myslíte si, že kvalita vedení je zárukou kvalitních služeb v domovech pro seniory?

- ano, rozhodně
- ano, spíše ano
- ne, rozhodně ne
- ne, spíše ne
- nevím
- jiné - vypište:

13. Je ve vašem zařízení prováděno vzdělávání pracovníků na téma týrání seniorů?

- ano, přibližně jednou za 3 roky
- ano, vzdělávání na toto téma probíhá každý rok
- ne, vedení nám nenabízí toto téma
- ne, nevidím důvod

14. Máte ve vašem zařízení vypracovaný postup pomoci týraným seniorům?

- ano, zcela určitě
- ne, určitě ne
- nevím

15. Myslíte si, že pokud by probíhalo vzdělávání na toto téma, snížilo by se tím týrání seniorů?

- ano, rozhodně souhlasím, agresori by měli v podvědomí o vině a trestu
- spíše souhlasím
- ne, rozhodně nesouhlasím
- ne, nic by se tím nezměnilo

16. Jak probíhá vzdělávání ve vašem zařízení (kdo jej vybírá, máte možnost říci své požadavky, případně jaká jsou kritéria výběru, vypište)?

BIBLIOGRAFICKÉ ÚDAJE

Jméno autora: Martina Zachatová

Obor: Vzdělávání dospělých

Forma studia: Kombinovaná

Název práce: Problémy v pobytových zařízeních pro seniory jako aktuální téma současné společnosti

Rok: 2018

Počet stran textu bez příloh: 59

Celkový počet stran příloh: 6

Počet titulů českých použitých zdrojů: 21

Počet titulů zahraničních použitých zdrojů: 0

Počet internetových zdrojů: 7

Vedoucí práce: PhDr. Radomír Havlík, CSc.