



Zdravotně  
sociální fakulta  
Faculty of Health  
and Social Sciences

Jihočeská univerzita  
v Českých Budějovicích  
University of South Bohemia  
in České Budějovice

**Senior klientem pečovatelské služby v lokalitě Plzeň-  
Sever**

## **DIPLOMOVÁ PRÁCE**

Studijní program:

**MANAGEMENT SOCIÁLNÍ PRÁCE V ORGANIZACÍCH**

**Autor:** Bc. Veronika Onačilová, DiS.

**Vedoucí práce:** doc. PhDr. Adéla Mojžíšová, Ph.D.

České Budějovice 2023

## **Prohlášení**

Prohlašuji, že svoji diplomovou práci s názvem „*Senior klientem pečovatelské služby v lokalitě Plzeň-sever*“ jsem vypracovala samostatně pouze s použitím pramenů v seznamu citované literatury.

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění souhlasím se zveřejněním své bakalářské/diplomové práce, a to v nezkrácené podobě elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce. Souhlasím dále s tím, aby toutéž elektronickou cestou byly v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 Sb. zveřejněny posudky školitele a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledku obhajoby diplomové práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé diplomové práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

V Českých Budějovicích dne

.....

*podpis*

### **Poděkování**

Ráda bych touto cestou poděkovala paní doc. PhDr. Adéle Mojžíšové, Ph.D. za odborný přístup vedení, podnětné a cenné rady, příznivý přístup a připomínky, které mi ochotně předávala při vytváření této diplomové práce.

## **Senior klientem pečovatelské služby v lokalitě Plzeň-sever**

### **Abstrakt**

Tato diplomová práce se zabývala vnímáním seniorů, kteří byli klienty pečovatelské služby v lokalitě Plzeň-sever. Hlavním cílem práce bylo identifikovat naplňování očekávání klientů pečovatelské služby v lokalitě Plzeň-Sever. Teoretická část práce byla podporována studiem odborné literatury korespondující s tématem a byla zaměřena na vymezení pojmů jako pečovatelská služba, sociální služby pro seniory, seniora jako klienta a lokalita Plzeň-sever. Současně byla přiblížena témata jako financování pečovatelské služby nebo příspěvek na péči. Praktická část této diplomové práce se věnovala vyhodnocení výzkumných otázek prostřednictvím kvalitativní výzkumné strategie. Potřebná data byla zjišťována za pomoci rozhovorů se seniory, kteří byli klienty Pečovatelské služby města Kaznějova. Zaznamenaná data byla analyzována metodou otevřeného kódování a tvořením kategorií. Prostřednictvím zmíněného postupu vznikla možnost zhodnotit cíl diplomové práce a vytvořit závěr. Z výsledků výzkumu bylo zřejmé, že výzkumnému vzorkem byla pečovatelská služba svými klienty vnímána v aktuální době pozitivně. Získané výsledky by mohly v praxi posloužit jako podklad k hlubšímu zamyšlení nad spoluprací, jednáním a chováním mezi pracovníky pečovatelské služby, jejich klienty a členy jejich rodin.

### **Klíčová slova**

Pečovatelská služba, sociální služby pro seniory, financování pečovatelské služby, definice seniora, lokalita Plzeň-sever.

## **Abstract**

This diploma thesis deals with the perception of seniors who are clients of care services in Pilsen - north. The main aim of this thesis is to identify the fulfillment of expectations of the clients of care services in Pilsen - north. The theoretical part of the thesis is supported by the study of professional literature corresponding to the topic, and focuses on the definition of terms such as nursing services, social services for seniors, senior as a client and locality of Pilsen - north. At the same time, topics such as the financing of care services or the care allowance are approached. The practical part of this thesis is devoted to the evaluation of research questions through a qualitative research strategy. The necessary data were collected with the help of interviews with seniors, who are clients of the Care Services of the city Kaznějov. I analyzed the collected data by using a method of open coding and creating categories. Through the mentioned procedure, it was possible to evaluate the aim of this diploma thesis and create a conclusion. From the results of this research, it can be evaluated that the nursing services are currently perceived positively by its clients. The obtained results could in practice serve as a basis for a deeper reflection on cooperation, actions and behavior between care service workers, their clients and their family members.

## **Key words**

Care services, social services for seniors, financing of care services, definition of seniors, locality of Pilsen - north

## Obsah

<b>ÚVOD</b> .....	<b>13</b>
<b>1 SOUČASNÝ STAV</b> .....	<b>15</b>
1.1 Senior .....	15
1.1.1 Definice seniora .....	15
1.2 Sociální služby pro seniory .....	18
1.2.1 Poskytování sociálních služeb pro seniory v České republice .....	19
1.2.2 Sociální poradenství.....	21
1.3 Pečovatelská služba.....	24
1.3.1 Pečovatelská služba podle Zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách 24	
1.3.2 Financování pečovatelských služeb .....	25
1.3.3 Podmínky poskytování pečovatelských služeb.....	27
1.3.4 Pečovatelské služby v okrese Plzeň-sever .....	28
1.3.5 Zásady poskytování pečovatelské služby města Plasy .....	29
1.4 Charakteristika oblasti Plzeň-sever .....	29
1.5 Komunitní plánování sociálních služeb na Kralovicku .....	31
<b>2 CÍL PRÁCE A VÝZKUMNÉ OTÁZKY</b> .....	<b>33</b>
<b>3 METODIKA</b> .....	<b>34</b>
3.1 Metody použité k výzkumu.....	34
3.2 Výzkumný soubor .....	34
3.3 Průběh výzkumu.....	35
3.4 Sběr dat.....	35
3.5 Analýza dat.....	35
3.6 Etika výzkumu .....	36
<b>4 VÝSLEDKY</b> .....	<b>37</b>

4.1	Interpretace výsledků prostřednictvím otevřeného kódování .....	37
4.1.1	Základní informace o respondentech .....	38
4.1.2	Kategorie číslo 1: Využívané úkony od pečovatelské služby.....	38
4.1.3	Kategorie číslo 2: První kontakt s pečovatelskou službou .....	40
4.1.4	Kategorie číslo 3: První informace o pečovatelské službě .....	42
4.1.5	Kategorie č. 4: Vliv pečovatelské služby na samostatnost .....	43
4.1.6	Kategorie č. 5: Možné úkony od pečovatelské služby.....	44
4.1.7	Kategorie č. 6: Začátky s pečovatelskou službu .....	45
4.1.8	Kategorie č. 7: Komunikace s pracovníci pečovatelské služby .....	46
4.1.9	Kategorie č. 8: Dostupnost pečovatelské služby .....	48
4.1.10	Kategorie č. 9: Využívání dalších služeb.....	49
4.1.11	Kategorie č. 10: Služby do budoucna .....	50
<b>5</b>	<b>DISKUSE.....</b>	<b>53</b>
<b>6</b>	<b>ZÁVĚR.....</b>	<b>59</b>
<b>7</b>	<b>SEZNAM LITERATURY .....</b>	<b>61</b>
	<b>Přílohy.....</b>	<b>69</b>
	<b>Seznam zkratk .....</b>	<b>85</b>
	<b>Seznam tabulek .....</b>	<b>86</b>

## ÚVOD

Pro svoji diplomovou práci byly zvoleny oblasti poskytování pečovatelské služby na malých obcích. Byla vybrána lokalita Plzeň-sever, na jejímž území jsem bydlela. Přes šest let jsem pracovala jako pečovatelka v Plzni u Městského ústavu sociálních služeb Plzeň. Práce mě bavila, ale časem jsem si dodělávala vzdělání a myslela jsem si, že budu postupovat v kariéře. Na pár let se mi to dařilo. Po pár letech jsem zjistila, že pokud bych se chtěla vyhnout syndromu vyhoření a zároveň dělat to, co mě bavilo, tak bych musela razantně změnit svůj pracovní život. V tu chvíli jsem netušila, že zmíněná změna byla velmi provázána obratem vzhůru nohama v osobním životě.

Proč zrovna pečovatelská služba? Pečovatelská služba byla pro mě služba, jejíž úkony byly poskytovány především cílové skupině seniorů, osobám se zdravotním postižením a rodinám, kde se narodilo více dětí. Pečovatelskou službu jsem objevila poté, co mnou byl absolvován kurz pracovníka v přímé péči u Městské charity Plzeň. Tam jsem začínala jako asistentka u služby osobní asistence. Po ukončeném kurzu proběhlo rozhodování co dál se životem a vynořily se přede mnou možnosti Městského ústavu sociálních služeb Plzeň. Rozhodovala jsem mezi pobytovými službami a terénní službou. Vyhrála terénní služba. Původní plán být tam rok, potom otěhotnět a jít na mateřskou, se trochu zvrtnul. Pracovala jsem tam šest let a dítě nebylo zplozeno doteď. V době covidové se objevila nabídka se do zmíněné pečovatelské služby vrátit zpět na brigádu... a pak že bych dvakrát nevkročila do stejné řeky.

Pečovatelská služba nebyla jen o rozvážení obědů, jak si pravděpodobně většina lidí myslela. Byly to především pracovnice, které ve službě pracovaly. Zpravidla to byly ženy. Úkony byly poskytovány s vhodným přístupem, jednáním a chováním. Bylo to podněty o vnímání potřeb a přání klientů, kteří museli přijmout fakt, že potřebovali pomoc od někoho jiného, před někým cizím se svléknout a nechat se umýt, nutnost nechat si vyměnit inkontinenční pomůcku.... Pečovatelská služba mi otevřela dveře dokořán sociálních služeb. Pečovatelská služba mě naučila zodpovědnosti, jak z pohledu dodržování časových termínů klientů, nechat proplouvat jejich emoce a zároveň být jejich kontrolou. Být kontrolou ve smyslu toho, že klienti věděli, že ho pečovatelky viděly a zjistily, že byli v pořádku. A v případě neobvyklé situace spustily alarm... zkontaktování vedoucí služby, oslovení nahlášeného člena rodiny... prostě začaly řešit situaci. Práce u pečovatelské služby byla také o tom, že bylo možno někomu zachránit život, zavolat



policii, záchrannou službu, hasiče. Nebát se poskytnout první pomoc. Nedělat tuhle práci, nejenom jako práci... vnímat své klienty, ať se chovali k zaměstnancům pečovatelské služby jakýmkoliv způsobem.

Cesta životem mi nejdříve dala zkušenosti z krajského města Plzně a následně mě přesunula do malého města Kaznějova. V rámci praxe na univerzitě jsem se dostala k pozici sociální pracovníce u pečovatelské služby města Kaznějova. Byla moc ráda a objevila jsem rozdíly mezi poskytováním pečovatelské služby ve velkém městě jako byla Plzeň a na malém městě jako byl Kaznějov.

Hlavní cíl této diplomové práce byl: Identifikovat naplňování očekávání klientů pečovatelské služby v lokalitě Plzeň-Sever. A s ním souvisela první výzkumná otázka: Jak vnímají klienti pečovatelské služby její působení na jejich životy, naplňuje jejich očekávání?

Dílčí cíl výzkumu byl: Zjistit slabé a silné stránky pečovatelské služby v lokalitě Plzeň-Sever. Korespondující otázkou s tímto cílem bylo: Jaké jsou silné a slabé stránky pečovatelské služby v lokalitě Plzeň-sever?

# 1 SOUČASNÝ STAV

## 1.1 Senior

Podle Zákona č. 155/1995 Sb., o důchodovém pojištění se stává člověk seniorem dovršením důchodového věku vzniká osobě, při splnění zákonem stanovených podmínek, nárok na starobní důchod. K získání starobního důchodu nedochází automaticky po dosažení zákonem stanovené hranice odchodu do starobního důchodu, ale k jeho přiznání je třeba podat žádost o starobní důchod u okresní správy sociálního zabezpečení příslušné podle místa trvalého pobytu žadatele.

Stárnutí je podle Hrozenské a Dvořáčkové (2013) proces definovaný strukturálními a fyzickými proměnami v těle a poklesem schopností a výkonnosti každého jedince. Charakteristika seniorů jako objektu gerontologického zájmu vychází především z intraindividuální variability (pokles výkonu v jedné oblasti, zvýšení možnosti v odlišném oboru) a interindividuálních odlišností (zástupci jedné oblasti se od sebe liš, jsou velmi rozmanité. Nejčastěji má toto vliv na zdravotní stav. Nesmíme opomenout i jak je důležitý sociální aspekt. Pokud je ovlivněn, vnímá to a všimá si to i okolí. Lidské věkové hranice a vnímání starších lidí z hlediska gerontologie jsou ovlivněny přístupy jak přírodních, tak společenských věd.

Hrozenská (2013) uvádí, že začátkem 19. století byli muži ve věku 40 let považováni za staré. Dnes se věkové hranice zvyšují, ale to je způsobeno především změnami na fyzické, psychické a sociální úrovni.

Český statistický úřad (2022) uvádí, že v České republice existují ve věkové struktuře obyvatelstva a v zastoupení seniorů v populaci značné regionální rozdíly. Nejvyšší absolutní počty obyvatel starších 60 let jsou soustředěny v těch regionech, kde i celkově žije největší počet obyvatel – v hlavním městě Praze, Moravskoslezském, Jihomoravském a Středočeském kraji. V těchto krajích žije více než 200 000 obyvatel ve věku nad 60 let, tedy více než 10 % z jejich celkového počtu v ČR (1 883,8 tis.).

### 1.1.1 Definice seniora

O seniorovi hovoří Janečková (2010) jako o člověku, který dovršil věku 60 let. Popisuje, že starý člověk je často vnímán jako osoba se zhoršeným zdravotním stavem, sníženou

soběstačností a příjemcem podstatné části výdajů státního rozpočtu. Autorka dále nezapomíná upozornit na to, že samotný věk člověk automaticky neznamená nutnost intenzivnější péče. Zdůrazňuje, že sociální práce se seniory je činnost se vzájemnými interakcemi, důvěřováním a pomoc k získání bezpečného a neklamného prostředí.

Autorky Hrozenková a Dvořáčková (2013) mluví o tom, že na seniory (jako na každého člověka) bychom měli pohlížet ze čtyř hlavních oblastí. Těmi jsou pohlížení na seniory jako individuum, poté jako součástí rodiny a příbuzenských vztahů, oblast v rámci sousedských vztahů a s blízkým okolím a člověka jako obyvatele široké společnosti. Zároveň autorky upozorňují na to, že je nutné začleňovat seniory do společnosti, pomáhat udržovat mezigenerační vztahy, nezapomínat na to důležitý fakt a tím je kvalita života seniorů a samozřejmě kvalitní rozsah a dosah sociálních služeb a jiných forem pomoci.

Senioři občas hůře ohodnotí své schopnosti, nadsazuje svoje způsobilosti a mají tendenci odmítat sociální služby, tak smýšlí Janečková (2010). Mají strach z velké zásahu do jejich dosavadního života, mají obavy z neznámého člověka v jejich obydlí, někdy zdánlivě moc důvěřují v podporu své rodiny. Autorka zdůrazňuje, že je potřeba mít důvěru starého člověka, poukázat mu možnosti vhodné pomoci a srozumitelnou formou naplánovat postup a cíle k dosažení maximálně možné spokojenosti (Janečková, 2010).

Chung (2019) říká, že stereo typizování a diskriminace jednotlivců ovlivňuje individuální životy starších lidí a může být spojen se sociální izolací, osamělostí, sebevraždou, depresí a ztrátou identity role, stejně jako s dalšími závažnými sociálními problémy. Kromě toho starší lidé, kteří zažívají diskriminaci na základě věku, mají tendenci být méně úspěšní v pozdějším věku, zatímco někteří vědci uvedli, že negativní postoj vůči starším lidem může vést k zneužívání starších osob. Vnímání toho, že starší lidé nejsou schopni přispívat ke společnosti a být zátěží společnosti, se zvýší, což povede k diskriminačnímu chování. Tyto negativní postoje k starším lidem navíc usnadňují vnímání toho, že blaho a lidskost starších lidí jsou méně důležité než blaho mladších lidí. To naznačuje, že ageismus se stal vážným problémem, což vedlo k zanedbávání, vykořisťování a zneužívání starších lidí.

Senioři, kteří jsou sociálně izolovaní a osamělí, mají vyšší míru deprese, sociální úzkosti a dalších otázek duševního zdraví, tak hovoří Johnson (2019). Sociálně izolovaní senioři jsou také vystaveni zvýšenému riziku pití, kouření, fyzicky neaktivní a mají špatnou stravu. Senioři, kteří byli osamělí, byli více než dvakrát vyšší pravděpodobnost vzniku

Alzheimerovy choroby než ti, kteří nebyli osamělí. Nízké příjmy, zdravotní postižení, život sám, zdravotní problémy, žádné děti nebo kontakt s rodinou a významné životní přechody, jako je například přemístění, byly identifikovány jako rizika sociální izolace a osamělosti. Izolovaní a osamělí senioři mají také větší pravděpodobnost hospitalizace (Johnson, 2019).

Post (2022) uvádí, že starší lidé se začínají vracet do práce uprostřed probíhající krize životních nákladů. Předčasný odchod do důchodu se často může zdát jako sen, když uvíznete v husté každodenní mletí.“, ale, pro mnoho, náhlé vzdání se práce může také vést ke ztrátě struktury, sociální vazby a účel, díky nimž se lidé mohou občas cítit ztraceni. Zároveň se spirálovitou inflací a volatilními finančními trhy ovlivňujícím penzijní fondy musí někteří lidé, kteří si mysleli, že během pandemie mohou pohodlně odejít do důchodu, nyní musí znovu najít práci.

Život s vnoučaty a postoje členů rodiny podle Denga (2022) byly definovány jako klíčové faktory při určování preferencí svobodných starších lidí ohledně institucionální péče. Rozšíření porozumění uspořádání péče o starší osoby a postojů členů rodiny je zásadní pro předpovídání a bylo přispěno k rostoucí literatuře o dopadech života s vnoučaty na postoje členů rodiny k preferencím ústavní péče jejich staršího člena rodiny, zavedením sociální výměny a mezigenerační demonstrační motivace jako relevantního faktoru pro výběr institucionální péče staršího člověka.

Kujawski (2021) zmiňuje, že stárnutí je nevyhnutelný proces ve všech živých organismech. Často jsou pozorovány rozdíly mezi biologickým a zaznamenaným věkem. Biologický věk, souvisí s funkcí těla je spojeno s tím, jak se subjekty přizpůsobují procesu stárnutí, a je lepší indikací věku než chronologický věk. Pokud jde o touhu úspěšně stárnout, roste zájem o podporu zdraví a prevenci nemocí starších osob.

## ***1.2 Sociální služby pro seniory***

Svět je na pokraji demografických změn podle Kua (2019), mezi nimiž je trend stárnoucí populace. Stárnoucí populace se podílí z 12 procent celkového počtu obyvatel na světě, což každoročně roste ve výši 3,26 procent celosvětově. Průměrná délka života, která se zvýšila v důsledku lepší výživy, ekonomického stavu, hygieny a zdravotní péče, přitom představuje problémy po celém světě. Předpokládá se, že rostoucí světová populace se v letech 2010 až 2050 výrazně přesune k nejstarším věkovým skupinám. Bezprostředním účinkem této stárnutí obyvatelstva je rostoucí poptávka po odvětvích služeb zapojených do poskytování zdravotní péče. Vzhledem k omezené schopnosti rodinných příslušníků poskytovat péči se však koncept komerčních služeb seniorů, které poskytují kombinaci bydlení, pohostinství a zdravotní péče, vynořil jako místa, kde je možné starat se o seniory a zlepšit jejich blahobyť.

Další autorka Cahill (2020) hovoří o tom, že některými pečovateli o dospělé jsou děti; dcery a snachy, které možná nikdy vědomě nepřevzaly roli péče, ale spíše jako samotná demence, tato role se na nich postupně rozvíjela, podle toho, jak se ostatní členové rodiny osvobodili poskytováním přijatelných výmluv. Některé z nich jsou „ženy uprostřed“, péče na dálku, provozování dvou domů nebo žonglování péče s prací a jinými závazky péče o děti.

Podle Hrozenské a Dvořáčkové (2013) nelze zdravotní péči o seniory a sociální pomoc oddělovat. V praxi jsou zdravotní problémy často doprovázeny sociálními problémy a naopak. V české společnosti je model péče o závislé na tradičních konceptech. To se obecně používá pouze v situacích, kdy rodinní příslušníci nebo vládní služby nejsou k dispozici nebo již nejsou schopni pečovat o neformální pečovatele. Z tohoto důvodu je nezbytné zajistit dostatečné množství služeb, které dokážou rodiny doplnit, v případě potřeby dočasně nahradit a podpořit starší lidi žijící v přirozeném prostředí přizpůsobeném jejich individuálním potřebám. Komunitní služby jsou dostupné pro starší lidi, kteří nemohou žít ve svém přirozeném prostředí a obávají se nedostatečné péče nebo nedostatku péče ze strany rodinných příslušníků.

Důležité je zvážit perspektivy starších lidí, jak zmiňuje Beech (2020), protože v mnoha ohledech a hovoří o modelu koprodukce mezi odborníky a mezi odborníky a staršími lidmi soustředěnými kolem osobností, proces a politika. Koprodukce se týká aktivního vstupu těch, kteří používají a poskytují služby. Klíčovými výhodami koproduktivního

přístupu pro starší lidi je uznání jejich silných stránek a dovedností a jejich schopnost stavět na stávajících schopnostech. Takový přístup je rovněž důležitý pro odmítnutí pojmu starších lidí jako nedostatečných nebo pouze pasivních příjemců a spotřebitelů služeb.

Autorka Mojžíšová (2019) říká, že jestliže chceme hovořit o potřebách seniorů, tak bychom neměli opomenout, že pro seniora je důležité intenzivně vnímat pocit jistoty a bezpečí, potřebuje důvěru, stabilitu, jistotu, důstojnost a spolehlivost. O potřebě bezpečí mluvíme o přání duševního a tělesného pocitu bezpečí a zabezpečení po finanční stránce. Může se stát že naše přehnaná snaha seniorům pomáhat, může vést k nadměrnému ochraňování a ke vzniku nežádoucí závislosti seniora na své okolí. Je potřeba vzít v potaz, jestli naše ochota pečovat neohrožuje vlastní rozhodování seniora, o svých aktivitách a o svém životě.

### ***1.2.1 Poskytování sociálních služeb pro seniory v České republice***

V České republice jsou sociální služby poskytovány a nabízeny dle č. 108/2006 Sb, Zákona o sociálních službách a dle provádějící vyhlášky č. 505/2006 Sb. Zákon o sociálních službách vyjadřuje hlavní zásadu pro poskytování sociálních služeb: *Rozsah a forma pomoci a podpory poskytnuté prostřednictvím sociálních služeb musí zachovávat lidskou důstojnost osob. Pomoc musí vycházet z individuálně určených potřeb osob, musí působit na osoby aktivně, podporovat rozvoj jejich samostatnosti, motivovat je k takovým činnostem, které nevedou k dlouhodobému setrvávání nebo prohlubování nepříznivé sociální situace, a posilovat jejich sociální začleňování. Sociální služby musí být poskytovány v zájmu osob a v náležitě kvalitě takovými způsoby, aby bylo vždy důsledně zajištěno dodržování lidských práv a základních svobod osob (Zákon č. 108/2006 Sb.,).*

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách rozlišuje tři hlavní druhy sociálních služeb:

- *Sociální poradenství,*
- *Služby sociální péče,*
- *Služby sociální prevence.*

Služby sociální péče zahrnují i služby pro seniory. *Služby sociální péče napomáhají osobám zajistit jejich fyzickou a psychickou soběstačnost, s cílem podpořit život v jejich přirozeném sociálním prostředí a umožnit jim v nejvyšší možné míře zapojení do běžného života společnosti, a v případech, kdy toto vylučuje jejich stav, zajistit jim důstojné*

*prostředí a zacházení. Každý má právo na poskytování služeb sociální péče v nejméně omezujícím prostředí (Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách).*

Služby sociální péče dle Zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách jsou:

- Osobní asistence,
- Pečovatelská služba,
- Tísňová péče,
- Průvodcovské a předčitatelské služby,
- Podpora samostatného bydlení,
- Odlehčovací služby,
- Centra denních služeb,
- Denní stacionáře,
- Týdenní stacionáře,
- Domovy pro osoby se zdravotním postižením,
- Domovy pro seniory,
- Domovy se zvláštním režimem,
- Chráněné bydlení,
- Sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních lůžkové péče.

Podle Hrozenské a Dvořáčkové (2013) Sociální služby v širším slova smyslu jsou zaměřeny na zlepšení kvality života sociálně slabých osob a jejich maximální integraci do společnosti. Sociální služba bere v úvahu vás i vaši rodinu. Prostřednictvím sociálních služeb se uskutečňuje osobní péče, strava, ubytování, pomoc v domácnosti, ošetřování, informace, zprostředkování kontaktů se společenským prostředím, pomoc při výkonu práv. a zájem. Účelem služby je mimo jiné podpora rozvoje nebo alespoň udržení stávající samostatnosti uživatele, návrat uživatele do jeho domácího prostředí, obnovení či udržení jeho předchozího životního stylu, snížení sociální a zdravotní. Rizika životního stylu uživatelů. Rozsah a forma pomoci a podpory poskytované prostřednictvím sociálních služeb musí zachovávat lidskou důstojnost. Pomoc by měla vycházet z potřeb lidí, určována individuálně, měla by být proaktivní, podporovat jejich samostatnost, nést k dlouhodobému udržování či prohlubování nepříznivých sociálních podmínek, motivovat a posilovat je ve smysluplných činnostech. jejich sociální začlenění. Sociální služby musí

být poskytovány ve prospěch jednotlivce a musí mít odpovídající kvalitu způsobem, který zajistí, že lidská práva a základní lidské svobody budou vždy respektovány.

### **1.2.2 Sociální poradenství**

Mojžíšová (2019) uvádí, že sociální poradenství představuje v souboru sociálních služeb ojedinělé postavení sociální poradenství. Základní sociální poradenství je hlavní aktivitou při poskytování všech druhů sociálních služeb. Poskytovatelé sociálních služeb mají pokaždé povinnost tuto činnost zprostředkovat (zákon č. 108/2006 Sb.). Jde o předání informací bez finanční úhrady o příležitostech řešení nepříznivé sociální situace nebo jejího předcházení.

Dále autorka uvádí, že *na základní sociální poradenství má nárok každá osoba (Králová a Rážová, 2012). Toto poradenství zahrnuje kromě informací o sociálních službách i informace o možnosti získání pomoci z jiných sociálních systémů (pomoc v hmotné nouzi, systém státní sociální podpory). Odborné sociální poradenství se oproti základnímu poradenství vymezuje širším rozsahem, hloubkou poradenství a zaměřením na příslušnou cílovou skupinu (MPSV ČR, 2018). Jedná se např. o občanské poradny, poradny pro seniory, pro osoby se zdravotním postižením, poradny pro oběti trestných činů a domácího násilí aj. Součástí odborného poradenství je i půjčování kompenzačních pomůcek.*

Zákon 108/2006 Sb, o sociálních službách § 37 hovoří o sociálním poradenství:

*(1) Sociální poradenství zahrnuje*

*a) základní sociální poradenství,*

*b) odborné sociální poradenství.*

*(2) Základní sociální poradenství poskytuje osobám potřebné informace přispívající k řešení jejich nepříznivé sociální situace. Základní sociální poradenství je základní činností při poskytování všech druhů sociálních služeb; poskytovatelé sociálních služeb jsou vždy povinni tuto činnost zajistit.*

*(3) Odborné sociální poradenství je poskytováno se zaměřením na potřeby jednotlivých okruhů sociálních skupin osob v občanských poradnách, manželských a rodinných poradnách, poradnách pro seniory, poradnách pro osoby se zdravotním postižením,*



*poradnách pro oběti trestných činů a domácího násilí a ve speciálních lůžkových zdravotních zařízeních hospicového typu; zahrnuje též sociální práci s osobami, jejichž způsob života může vést ke konfliktu se společností,*

*(4) Služba podle odstavce 3 obsahuje tyto základní činnosti:*

*a) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,*

*b) sociálně terapeutické činnosti,*

*c) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.*

### **1.2.2.1 Základní sociální poradenství**

Hartl (2013) uvádí, že základní sociální poradenství podává informace o nabídkách, právech a službách, které mohou nabízet řešení nebo zmírnění náročné životní situace člověka. Podávané informace jsou nabízené ze systému sociální sítě ochrany každého obyvatele, ke kterému náleží pojištění, podpora, pomoc, anebo z programu, který nabízí zaměstnanost. Hlavním plánem vyvinutého sociálního poradenství je reprodukovat informace v co nejkratší vzdálenosti k adrese bydliště nebo pracoviště, případně místa, kde se člověk pohybuje. Nedílnou součástí základního sociálního poradenství je zajištění následné potřebné odborné pomoci.

Sociální poradenství zaujímá v obecném systému sociálních služeb zvláštní místo, tak to uvádí Hrozenská a Dvořáčková (2013). Základní sociální poradenství je hlavní činností pro poskytování všech typů sociálních služeb. Poskytovatelé sociálních služeb jsou vždy povinni tuto činnost zajistit. Poskytuje bezplatné informace o možnosti řešení nebo předcházení nepříznivé sociální situace a každý má právo na základní sociální poradenství. Součástí tohoto poradenství jsou kromě informací o sociálních službách i informace o možnosti získat pomoc z jiných sociálních systémů, zejména státní sociální a hmotnou pomoc v případě potřeby.

Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách § 3 hovoří o Základním sociálním poradenství:

*Základní sociální poradenství se při poskytování sociálních služeb zajišťuje v rozsahu těchto úkonů:*

*a) poskytnutí informace směřující k řešení nepříznivé sociální situace prostřednictvím sociální služby,*

*b) poskytnutí informace o možnostech výběru druhu sociálních služeb podle potřeb osob a o jiných formách pomoci, například o dávkách pomoci v hmotné nouzi a dávkách sociální péče,*

*c) poskytnutí informace o základních právech a povinnostech osoby, zejména v souvislosti s poskytováním sociálních služeb, a o možnostech využívání běžně dostupných zdrojů pro zabránění sociálního vyloučení a zabránění vzniku závislosti na sociální službě,*

*d) poskytnutí informace o možnostech podpory členů rodiny v případech, kdy se spolupodílejí na péči o osobu.*

### **1.2.2.2 Odborné sociální poradenství**

Podle Hrozenské a Dvořáčkové (2013) je odborné sociální poradenství podle zákona definováno zaměřením na rozsah a hloubku poradenství na straně jedné a na relevantní skupiny na straně druhé oproti základnímu sociálnímu poradenství. V občanských poradnách, poradnách pro seniory, zdravotně postižené, oběti trestných činů a domácího násilí se provádí specializované sociální poradenství se zaměřením na potřeby určitých okruhů sociálních skupin. Sociální práce s lidmi, jejichž životní styl může vést ke konfliktu se společností. Součástí odborného poradenství jsou i kompenzační výpomocné půjčky.

Skupinové poradenství prospívá starším lidem podle City Edition (2014), což jim umožňuje být jasnější, méně nepřátelský, příjemnější a připravenější vyjádřit hněv. Pomáhá lidem vyjádřit své rozzlobené pocity, čímž rozptýlí tyto pocity a umožňuje navázání zdravějšího vztahu se sebou a ostatními. Účastníci byli plní nápadů, pozitivnější, pozitivní, sebejistý, tolerantní, méně soustředěný na sebe a vynaložil větší úsilí k pochopení pohledu ostatních. Starší dospělí měli rádi diskusi o svých problémech ve skupině, poslouchat ostatní, dávat upřímné názory a mluvit o pocitech. Mnozí byli překvapeni, že se tak dobře spojili s cizími lidmi, a popsali skupinové poradenství jako stimulující a příjemné a něco, co by chtěli udělat znovu.

### **1.3 Pečovatelská služba**

Podle Matouška (2011) hlavní službou pro seniory je pečovatelská služba. Služba je ambulantního typu. Pečovatelská služba je v České republice nejčastěji zřizována obcemi, ve vzácných případech je zřizována i neziskovými nestátními organizacemi. Zpravidla poskytuje dovoz jídla a dopomoc s péčí o domácnost. Uživatelé služby mnohdy mluví o potřebě mít rozsáhlejší kontakt se zaměstnanci služby.

Pečovatelská služba je sociální terénní služba, jak uvádí ŽIVOT 90 (2022). Jejíž zaměstnanci přicházejí do domovů uživatelů (senioři a seniorky) a poskytují jim pomoc se samostatnými úkony, jež již sami nemohou zvládnout. V jejich nabídce jsou i možnosti doprovodů k lékaři, do veřejných institucí či na procházku.

Podle Hrozenské a Dvořáčkové (2013) je dlouhodobá pečovatelská služba jednou z nejrozšířenějších místních služeb, která pomáhá seniorům a lidem s těžkým zdravotním postižením, kteří nemohou z důvodu zdraví, stáří nebo soběstačnosti vykonávat nezbytné domácí práce, pokud nelze provádět domácí práce. Lidé, kteří z důvodu jiných životních nezbytností nebo nepříznivého zdravotního stavu vyžadují léčbu od ostatních nebo jinou osobní péči, kterou jim jejich rodina nemůže poskytnout. Hlavními cíli ošetrovatelských služeb je uspokojování základních životních potřeb klientů, podpora samostatného a samostatného bydlení v domácnosti, udržování kontaktu se společenským prostředím, oddalování potřeby lůžkové péče.

#### **1.3.1 Pečovatelská služba podle Zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách**

Podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách § 40 říká o pečovatelské službě:

*(1) Pečovatelská služba je terénní nebo ambulantní služba poskytovaná osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, a rodinám s dětmi, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby. Služba poskytuje ve vymezeném čase v domácnostech osob a v zařízeních sociálních služeb vyjmenované úkony.*

*(2) Služba podle odstavce 1 obsahuje tyto základní činnosti:*

*a) pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu,*

*b) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,*

- c) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy,*
- d) pomoc při zajištění chodu domácnosti,*
- e) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím.*

Vyhláška 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, o pečovatelské službě podle § 6 se více rozepisuje. U pomoci při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu zmiňuje např. potřebu pomáhat s přípravou a podáváním jídla a pití, pomáhání při orientaci v prostoru a v interiérech budov, neopomíná ani podporu při změny polohy na invalidní vozík nebo postel. Obdobným způsobem vykládá vyhláška i ostatní činnosti, které má poskytovat pečovatelská služba.

Vyhláška dále provádí maximální výše úhrad za poskytování pečovatelské služby:

*(2) Maximální výše úhrady za poskytování pečovatelské služby činí*

*a) 135 Kč za hodinu, podle skutečně spotřebovaného času nezbytného k zajištění úkonů, za úkony uvedené v odstavci 1 písm. a) a b), písm. c) bodech 3 a 4, písm. d) bodech 1 až 5 a písm. e); pokud poskytování těchto úkonů, včetně času nezbytného k jejich zajištění, netrvá celou hodinu, výše úhrady se poměrně krátí,*

*b) za úkon uvedený v odstavci 1 písm. c) bodě 1*

*1. 205 Kč denně za poskytnutí celodenní stravy v rozsahu minimálně 3 hlavních jídel,*

*2. 95 Kč za oběd,*

*včetně provozních nákladů souvisejících s přípravou stravy,*

*3. 40 Kč za úkon uvedený v odstavci 1 písm. c) bodě 2,*

*d) 140 Kč za úkon uvedený v odstavci 1 písm. d) bodě 6,*

*e) 80 Kč za kilogram prádla za úkony uvedené v odstavci 1 písm. d) bodech 7 a 8.*

### **1.3.2 Financování pečovatelských služeb**

Dle Analýzy financování sociálních služeb MPSV (2019) je zabezpečení financí pro sociální služby je vícezdrojové a to: dotační tituly od Ministerstva práce a sociálních věcí

(MPSV), platby od uživatelů služeb, prostřednictvím příspěvku na péči, ze strany krajských úřadů a z rozpočtů obcí, omezeně i z evropských prostředků a ostatních zdrojů. Dále MPSV (2019) uvádí, že sociální služby jsou financovány z téměř 50 % z finančních zdrojů z rozpočtu MPSV, tyto zdroje můžeme dělit na dotace z Ministerstva práce a sociálních věcí a na úhradu prostřednictvím příspěvku na péči. Pasivně má vliv Ministerstvo práce a sociálních věcí na příjmy sociálních služeb navyšováním starobních a invalidních důchodů. Z pohledu regionální oblasti jsou finance pro sociální služby distribuovány od roku 2015 v samostatné působnosti kraje, jimž poskytuje dotace z Ministerstva práce a sociálních věcí (MPSV 2019).

### ***1.3.2.1 Příspěvek na péči***

*Podle Zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách je příspěvek na péči je určen osobám, které z důvodu dlouhodobě nepříznivého zdravotního stavu potřebují pomoc jiné fyzické osoby při zvládnutí základních životních potřeb v rozsahu stanoveném stupněm závislosti podle zákona o sociálních službách. Z poskytnutého příspěvku pak tyto osoby hradí pomoc, kterou jim může dle jejich rozhodnutí poskytovat osoba blízká, asistent sociální péče, registrovaný poskytovatel sociálních služeb, dětský domov, speciální lůžkové zdravotnické zařízení hospicového typu nebo zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc.*

Provádějí vyhláška č. 505/2006 Sb. kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, že výše Příspěvku na péči se liší pro osoby od 1 roku do 18 let věku a to:

1. stupeň závislosti – 3 300 Kč;
2. stupeň závislosti – 6 600 Kč;
3. stupeň závislosti – 13 900 Kč;
4. stupeň závislosti – 19 200 Kč.

Pro osoby nad 18 let věku jsou značné finanční rozdíly:

1. stupeň závislosti – 880,-;
2. stupeň závislosti – 4 400,-;

3. stupeň závislosti – 12 800,-;

4. stupeň závislosti – 19 200,-.

Dále vyhláška 505/2006 Sb. uvádí, že je žadatel o Příspěvek na péči zkoumán v těchto následujících okruzích:

- Péče o domácnost (nezkoumá se u žadatelů do 18 let);
- Osobní aktivity;
- Výkon fyziologické potřeby;
- Tělesná hygiena;
- Oblékání a obouvání;
- Stravování;
- Komunikace;
- Orientace;
- Mobilita.

MPSV (2019) uvádějí, že počátek řízení o přiznání příspěvku na péči vzniká na podkladě podané žádosti o příspěvek na péči v písemné podobě na předepsaném formuláři Ministerstvem práce a sociálních věcí (možnosti získání žádosti jsou na kontaktních pracovištích krajských poboček Úřadu práce nebo na webových stránkách MPSV v rámci sekce Formuláře). Podání žádosti se vykonává na kontaktním pracovišti krajské pobočky Úřadu práce, kam žadatel spadá dle svého trvalého bydliště.

### ***1.3.3 Podmínky poskytování pečovatelských služeb***

Zákon č. 108/2006 Sb o sociálních službách HLAVA 2 Díl 1 Registrace Oddíl 1 Podmínky registrace § 78 hovoří o podmínkách poskytování sociálních služeb. Především je při oficiálním poskytování sociálních služeb mít rozhodnutí o registraci. Podle adresy trvalého bydliště fyzické osoby nebo sídla právnické osoby žadatel osloví se žádostí o registraci příslušný krajský úřad.

Zákon č. 108/2006 Sb, o sociálních službách § 79 hovoří o podmínkách pro fyzické osoby, které si žádají o registraci k poskytování sociálních služeb:

- Registrace je podmíněna nutností podat písemnou žádost s potřebnými údaji;

- Všechny osoby, které budou poskytovat sociální službu, budou mít vzdělání v oboru, které žádá zákon o sociálních službách;
- Čistý výpis z rejstříku trestů;
- Právníkové osoby mají za povinnost zajistit vhodné hygienické podmínky v zařízeních sociálních služeb. Zároveň musí doložit vlastnické nebo jiné právo k budovám nebo k jiným prostorám, kde poskytovány sociální služby. Samozřejmostí je zabezpečení personálu, materiálních a technických náležitostí vhodných k poskytování

Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách rozlišuje dva typy změn údajů a vymezuje je v § 82 odst. 1, 2 tohoto zákona. V případě změny týkající se údajů, které jsou obsahem žádosti o registraci, ale nejsou náležitostí rozhodnutí o registraci, je poskytovatel povinen oznámit tyto změny registrujícímu orgánu do patnáctého dne kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, ve kterém tyto změny nastaly. Poskytovatel je povinen tyto změny registrujícímu orgánu doložit příslušnými doklady. Jedná se zejména o změny v personálním zajištění poskytovaných služeb.

Zástupci Libereckého kraje (2022) zmiňují, že osoba, která si podává žádost o registraci, musí:

- Mít povědomí o tom, kterou službu chce poskytovat
- Mít povědomí o tom, jestli je služba potřebná v dané lokalitě a souvisí s komunitním plánováním sociálních služeb
- Mít povědomí o tom, jestli je služba v souladu s podmínkami stanovenými zákonem o sociálních službách 108/2006 Sb. a jeho prováděcí vyhláškou
- Mít zajištěné financování sociálních služeb za pomoci prostřednictvím dotačních titulů pro poskytování sociálních služeb.

#### ***1.3.4 Pečovatelské služby v okrese Plzeň-sever***

Podle registru poskytovatelů služeb (2022) je v okrese Plzeň-sever zaregistrováno pět pečovatelských služeb. Jsou to:

- Pečovatelská služba Horní Bříza;

- Pečovatelská služba v Kaznějově;
- Pečovatelská služba ve Městě Touškově;
- Pečovatelská služba Plasy;
- Pečovatelská služba, jejíž poskytovatelem je Diakonie ČCE – středisko Západní Čechy.

### **1.3.5 Zásady poskytování pečovatelské služby města Plasy**

Pečovatelská služba Plasy (2023) uvádí tyto zásady, kterými se řídí při poskytování pečovatelských úkonů svým klientům:

*Při poskytování pečovatelské služby na dodržování následujících zásad:*

- *rovnocenný přístup – chápeme uživatele jako rovnocenné partnery, poskytujeme péči osobám bez jakékoliv diskriminace,*
- *aktivní účast uživatele – snažíme se o aktivní přístup uživatele, nevytváříme závislost uživatele na službě, ale poskytovat pouze takovou míru podpory, kterou uživatel opravdu potřebuje,*
- *individuální přístup – vycházíme z individuálních potřeb uživatelů, uživatel si určí své potřeby a pomoc, na jejich základě vytváříme vzájemné dohody,*
- *respekt k uživateli, jeho potřebám a právům – respektujeme soukromí uživatele, jeho důstojnost a svobodnou vůli v rozhodování,*
- *pružnost – rychle a pružně reagujeme na požadavky uživatele,*
- *kvalita služby – službu poskytujeme kvalifikovanými a vzdělanými pracovníky, v souladu se Standardy kvality sociálních služeb.*

### **1.4 Charakteristika oblasti Plzeň-sever**

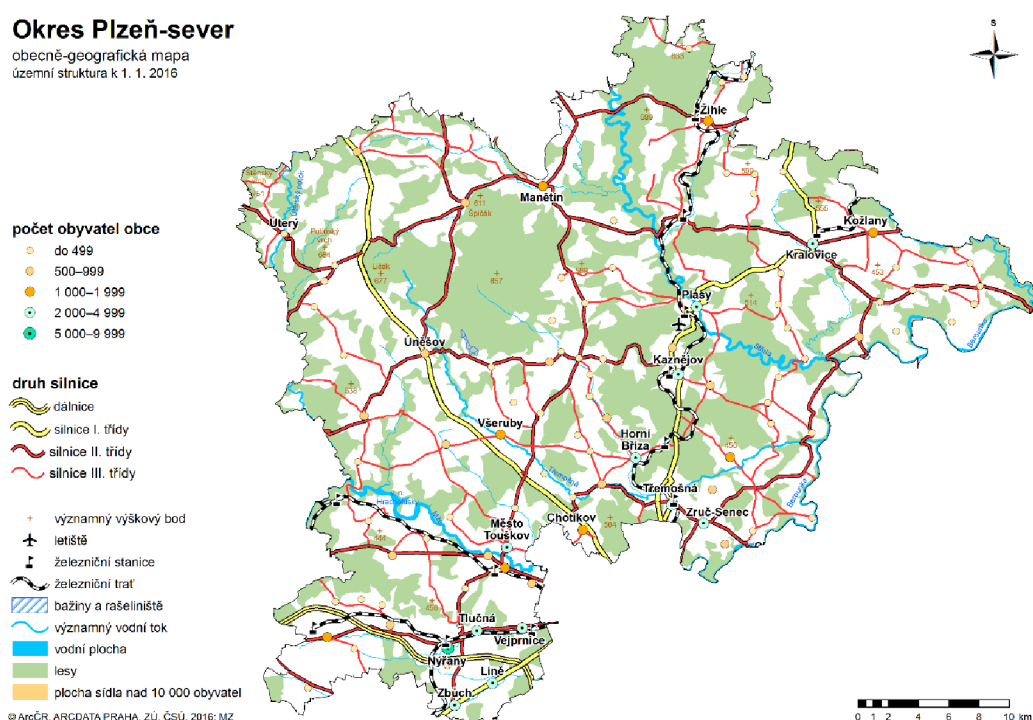
Podle Českého statistického úřadu (2012) se okres Plzeň-sever rozkládá na severovýchodě Plzeňského kraje. V Plzeňském kraji hraničí s okresy Plzeň-město a Plzeň-jih (na jihu), Rokycany (na východě) a Tachov (na západě). Na Severovýchodě zlomek okresu sousedí se Středočeským krajem, tzn. okresem Rakovník. Na severu krátce hraničí s Ústeckým krajem, tzn. okresem Louny. Na severozápadě okres sousedí s Karlovarským krajem, tj. okresem Karlovy Vary a Cheb. Ke dni 31. 12. 2009 se okres Plzeň-sever rozkládá na území 1 287 km<sup>2</sup>. Okres Plzeň-sever zabírá plochu 17,0 % z celkové rozlohy Plzeňského kraje. Velikostně se okres Plzeň-sever staví na třetí místo v kraji.



Český statistický úřad (2012) řadí okres Plzeň-sever na čtvrté místo v ohledu nejnižší hustoty osídlení v kraji. 58 obyvatel na 1 km<sup>2</sup>. K datu 31. 12. 2009 žilo v okrese Plzeň-sever 74 694 osob. Z tohoto počtu obyvatel okresu Plzeň-sever zabíraly děti do 14 let 15,1 %, mladiství a dospělí osoby ve věku 15-64 let 70,6 % a osoby v seniorském věku 65 let a více 14,3 %. Mezi největší města okresu Plzeň-sever se řadí Nýřany, Horní Bříza a Kralovice. Ze všech trvale žijících obyvatel okresu Plzeň-sever bydlí v těchto městech více než pětina obyvatel.

V roce 2009 byla zdravotní péče v okrese Plzeň-sever podle dat Českého statistického úřadu (2012) zajišťována v 21 samostatných zdravotnických zařízení a 9 lékárnách. V okrese Plzeň-sever působil 124 lékařů. Na jednoho lékaře spadalo v průměru 599 obyvatel (nejvyšší počet obyvatel na jednoho lékaře v kraji).

Obrázek č. 1



Zdroj: Český statistický úřad (2016)

Podle Českého statistického úřadu (2022) působí v okrese Plzeň-sever 2 správní obvody obcí s rozšířenou působností (SO ORP): Kralovice a Nýřany, které se dále člení na 7 správních obvodů obcí s pověřeným obecním úřadem (SO POÚ): Kralovice, Manětín, Plasy (SO ORP Kralovice) a Město Touškov, Nýřany, Třemošná a Všeruby (SO ORP Nýřany). Do okresu Plzeň-sever patří 98 obcí, tj. 19,6 % z celkového počtu obcí v Plzeňském kraji. Tento okres má největší počet obcí ze všech okresů Plzeňského kraje.

### ***1.5 Komunitní plánování sociálních služeb na Kralovicku***

Podle MPSV (2020) je *Posláním komunitního plánování je zajišťování dostupnosti sociálních služeb. Prakticky se jedná o zjištění stavu poskytování sociálních služeb v dané lokalitě a zároveň potřeb, které nejsou naplněny. Srovnáním těchto dvou základních parametrů a v souladu s množstvím finančních prostředků, které obec na sociální služby vynakládá, vzniká v procesu vzájemných konzultací komunitní plán, který je konsenzem mezi tím, co je možné, a tím, co bylo označeno jako potřebné či prioritní. Komunitní plánování představuje cyklický, spirálovitě se opakující proces. Slovo komunitní dává tušit, že celé plánování sociálních služeb probíhá za účasti komunity - v případě sociálních služeb se tedy jedná zejména o zástupce uživatelů, poskytovatelů a zadavatelů sociálních služeb, ale i další veřejnosti, již je téma sociálních služeb blízké.*

Město Kralovice (2022) uvádí, že byly realizovány aktivity jako třeba: dotazníky a pohovory s pověřenými zástupci měst a obcí na Kralovicku, zapojení veřejnosti ve formě anket, demograficky zpracovaný popis dané oblasti, možnost setkávání se u kulatých stolů, podávání informací o komunitním plánování na webových stránkách města Kralovice a to i ve znakové řeči, vznik katalogu sociálních služeb a jeho následná distribuce, vytvoření střednědobého komunitního plánu rozvoje sociálních služeb na období 2023 – 2025.

Stejní autoři také mluví o možnostech zapojení se do komunitního plánování sociálních služeb a to například: zúčastnění se v anketách a různých průzkumech, zapojení se na setkání s veřejností a u kulatých stolů, návrhy připomínek k navrženému komunitnímu plánu, možností zkontaktovat se s koordinátorkou projektu ohledně sociální oblasti na Kralovicku.

Dle centra pro komunitní práci Západní Čechy (2022) obec s rozšířenou působností Kralovice a její přilehlé obce ve správním obvodu vstoupila ke komunitnímu plánování sociálních služeb v roce 2020 na základě projektu, který měl za cíl vypracovat pro region první komunitní plán rozvoje sociálních služeb. Sociální služby jsou tady, aby nabízeli pomoc a podporu pro obyvatele v nepříznivých situacích, kteří si z nejrůznějších důvodů nemohou zajistit pomoc sami. Je třeba, aby tyto služby pomáhaly, aby jejich záměr a aktivity korespondovaly se současnými potřebami sociálně znevýhodněných občanů. Sociální služby poskytují své služby v prostředí, kde jsou finanční prostředky pro jejich činnosti značně omezené. Pro vývoj efektivního systému sociálních a součinných služeb je potřeba zmapovat aktuální potřeby k poskytování těchto služeb a závisí na aktuálních zdrojích a místních možnostech vytvořit plán aktivit, které povedou k ideálnímu vývoji sociálních služeb, a to především za spolupráce všech subjektů, které jsou zainteresované do problematiky sociálních služeb. Toto bylo zamýšleno jako hlavní cíl komunitního plánování sociálních služeb na Kralovicku.

## **2 CÍL PRÁCE A VÝZKUMNÉ OTÁZKY**

Hlavní cíl výzkumu: Identifikovat naplňování očekávání klientů pečovatelské služby v lokalitě Plzeň-Sever.

Dílčí cíl výzkumu: Zjistit slabé a silné stránky pečovatelské služby v lokalitě Plzeň-Sever.

S ohledem na hlavní a dílčí cíle této diplomové práce jsou vytvořeny dvě související výzkumné otázky:

1. VO: Jak vnímají klienti pečovatelské služby její působení na jejich život, naplňuje jejich očekávání?
2. VO: Jaké jsou silné a slabé stránky pečovatelské služby v lokalitě Plzeň-Sever?

## **3 METODIKA**

### **3.1 *Metody použité k výzkumu***

Pro zpracování výzkumného šetření této diplomové práce byl vybrána kvalitativní výzkumná strategie. Pod kvalitativním výzkumem si můžeme představit postup nalézání, pochopení, vzniklý na základech metodologických zkoumání možných sociálních nebo lidských potíží (Zháněl, Hellenbrandt, Sebera, 2014). Jedinec, který uskutečňuje kvalitativní výzkum, vyhledává a zpracovává všechny možné informace, které mají vliv k zodpovězení výzkumných otázek a současně vytváří adekvátní závěry. Potkává se s do té doby pro něj neznámými lidmi, chodí do jejich přirozeného prostředí (Hendl, 2005). Výzkumník kvalitativního výzkumu pracuje zejména s těmito třemi typy dat: rozhovorová data, data z pozorování a data z dokumentů a publikací. Používají tak zejména se slovy a texty (Švaříček, 2007).

V této diplomové práci jsem použila metodu sběru dat – polostrukturovaný rozhovor. Tato metoda předpokládá, že si výzkumník pečlivě připraví otázky a myslí na to, jak může náš komunikační partner odpovídat. Nesmíme vypustit ani myšlenku na možnou délku rozhovoru. Počátkem rozhovoru je nezbytné překonat možné psychické bariéry a zajistit si souhlas se záznamem rozhovoru (Hendl, 2005). Za podstatné dva typy rozhovoru můžeme považovat polostrukturovaný rozhovor (před samotným rozhovorem si připravíme seznam námětů a otázek) a nestrukturovaný. Otázky by měly být pokládány respondentům tak, aby dokázaly najít odpovědi na výzkumné otázky a zamyslet se i nad tím, jak může informant odpovídat (Švaříček, 2007). Polostrukturovaný rozhovor má předem připravený jasný soubor témat a volných doplňujících otázek, ale jejich pořadí, použití slov a formulace může být změněna a samozřejmě může být něco i vysvětleno. Konkrétní otázky, které se pozdávají výzkumníkovi nevhodné, se mohou vynechat; některé dotazy mohou být i přidány. Polostrukturované rozhovory jsou pružnější a volnější než strukturované, ale na rozdíl od nestrukturovaných rozhovorů jsou organizovanější a systematictější (Wildemuth, Zhang, 2009).

### **3.2 *Výzkumný soubor***

Do výzkumu jsou zapojeni klienti Pečovatelské služby města Kaznějov. Město Kaznějov je jedno z málo měst a obcí v okrese Plzeň-Sever, které mají zaregistrovanou u Krajského úřadu Plzeňského kraje Pečovatelskou službu a poskytuje její služby svým potřebným

občanům. Výběr respondentů, který se zúčastní výzkumu, byl zaměřen na klienty Pečovatelské služby města Kaznějov, jež působí v okrese Plzeň-Sever. Výběr respondentů byl záměrný na základě daných kritérií. Velikost výzkumného souboru se odvíjel od saturace nasycení vzorku. V okamžiku, kdy se získané informace začaly opakovat a respondenti již neposkytovali žádné nové údaje, rozhovory byly na základě nasycení vzorku ukončeny. Výzkumný soubor byl nakonec tvořen deseti respondenty.

K vytvoření výzkumného souboru byli vybráni klienti, kteří splňovali dvě kritéria potřebné pro výzkumné šetření:

- Pobírají starobní důchod;
- Jsou klienty pečovatelské služby.

### ***3.3 Průběh výzkumu***

Výzkum probíhal v měsících únor a březen v roce 2023. Praxi k diplomové práci jsem absolvovala u Pečovatelské služby města Plasy. Město Plasy je město blízkém okolí města Kaznějov. Vedoucí Pečovatelské služby jsem seznámila s cíli a tématem mé diplomové práce. Ta neměla souhlasit s tím, abych uskutečnila výzkum s klienty Pečovatelské služby města Kaznějov. Za spolupráce s pečovatelkami jsem oslovila klienty pečovatelské služby. Postupně jsem kontaktovala klienty, domluvila s nimi schůzky v jejich domácím prostředí a uskutečnila s nimi polostrukturované rozhovory. Rozhovory s klienty byly ukončeny po vysycení informací z uskutečněných rozhovorů. Setkala jsem se s deseti klienty a zároveň respondenty výzkumu.

### ***3.4 Sběr dat***

Rozhovory s jednotlivými respondenty se uskutečnily v průběhu měsíců února a března 2023. Respondenti si mohli zvolit místo, kde bude dotazování uskutečněno, aby během rozhovoru měli pocit pohodlí a soukromí. Všichni respondenti vyslovili přání rozhovor uskutečnit v jejich domácím prostředí, kde se cítili příjemně. Jednotlivé rozhovory proběhly zpravidla v řádu desítek minut. Každý rozhovor byl se souhlasem respondenta zaznamenán na záznamové zařízení v podobě mobilního telefonu a následně doslovně přepsán na záznamový list, neboť přesná transkripce je k analýze kvalitativních dat nezbytná.

### ***3.5 Analýza dat***

Analyzování dat bylo prvotně uskutečněno prostřednictvím metody otevřeného kódování „tužka papír“ a následně provedena kategorizace. K nalezení potřebných kódů byl potřeba doslovný přepis poskytnutých dat od respondentů na záznamový arch. Nahrané rozhovory byly několikrát přečteny za účelem podrobnějšího porozumění, detailního zpracování textu a následného pojmenování kódů. Následovala nutnost identifikovat nejčastější kódy a podle blízce příbuzných znaků je rozdělit do jednotlivých kategorií. Každá kategorie tedy získala stejné nebo velmi si podobné kódy. Každé kategorii byl následně dán název, které s důrazem na obsahový význam kódů co nejvíce korespondují s jejich obsahem. Během vyhodnocování budou zjištěné kódy provázeny souvisejícími citacemi respondentů.

### **3.6 Etika výzkumu**

Před započítím každého rozhovoru byli respondentům opakovaně podány informace o podstatě výzkumu a výzkumnice seznámila respondenty s postupy, které budou při výzkumu využívány. Současně byla projevována výrazná snaha o zabezpečení o zachování naprosté anonymity a o využití získaných dat výhradně k účelům vypracování diplomové práce. Respondenti dostali i informaci o možnosti rozhovor kdykoliv pozastavit nebo ukončit nebo zamítnout zodpovězení na jakéhokoliv dotazu. Pokládané otázky se týkaly pouze tématu a cíle výzkumu související s diplomovou prací. Všechny rozhovory byly vedeny a zaznamenávány za písemného souhlasu respondentů.

Nesmíme ani opomenout poučený (informovaný) souhlas. Pod tím si můžeme vytvořit představu, že jedinec, který se aktivně zúčastní výzkumu, s ním musí předem souhlasit. Předem máme povinnost respondentovi podat všechny informace o harmonogramu výzkumu a všech okolností výzkumu (Hendl, 2005).

## 4 VÝSLEDKY

Tato kapitola této diplomové práce je dána představení výsledků z proběhlých rozhovorů a to formou otevřeného kódování výsledků rozhovorů. Polostrukturované rozhovory byly provázeny 16 otázkami, které byly pro všechny respondenty společné. Otevřené kódování dalo možnosti identifikaci nejčastějších odpovědí respondentů a nalézání stejných nebo obdobných bodů či rozdílností mezi postoji, vnímáním, názory a interakcemi jednotlivých klientů Pečovatelské služby města Kaznějov. V rámci otevřeného kódování bylo pojmenováno devět základních kategorií, které jsou identifikovány v následující tabulce:

*Tabulka č. 1: Kategorizace dat*

Kategorie	Název kategorie
Kategorie č. 1	Využívané úkony od pečovatelské služby
Kategorie č. 2	První kontakt s pečovatelskou službou
Kategorie č. 3	První informace o pečovatelské službě
Kategorie č. 4	Vliv pečovatelské služby na samostatnost
Kategorie č. 5	Možné úkony od pečovatelské služby
Kategorie č. 6	Začátky s pečovatelskou službu
Kategorie č. 7	Komunikace s pracovníci pečovatelské služby
Kategorie č. 8	Dostupnost pečovatelské služby
Kategorie č. 9	Využívání dalších služeb
Kategorie č. 10	Služby do budoucna

Zdroj: Vlastní zpracování

### *4.1 Interpretace výsledků prostřednictvím otevřeného kódování*



#### 4.1.1 Základní informace o respondentech

Základní informace o respondentech dává najevo následující tabulka. Z důvodu zachování anonymity respondentů jsou respondenti označeni písmenem R a čísly jedna až deset.

Tabulka č. 2: Základní údaje o respondentech

Označení	Pohlaví	Věk	Doba využívání pečovatelské služby
R1	Žena	56	2 roky
R 2	Muž	72	8 let
R 3	Muž	88 let	3 roky
R 4	Žena	96 let	3 roky
R 5	Žena	75 let	3 měsíce
R 6	Muž	78 let	2,5 roku
R 7	Žena	63 let	2,5 roku
R 8	Žena	81 let	2 roky
R 9	Žena	84 let	1 rok
R 10	Žena	82 let	3 roky

Zdroj: Vlastní zpracování

#### 4.1.2 Kategorie číslo 1: Využívané úkony od pečovatelské služby

První kategorií byla definována oblast využívání úkonů od pečovatelské služby. Respondenti v současné době aktivně využívají služeb pečovatelské služby. Frekvence využívání činností se mezi respondenty liší. Nejčastěji je využíván úkon dovoz neboli donáška obědů. Tuto činnost využívají všichni respondenti. Někteří respondenti používají jen službu dovozu obědů. Pět informantů se vyslovili, že zároveň s dovážkou obědů občas požádají o možnost úklidu své domácnosti a to jak běžného úklidu a to i občasné umytí

oken. Respondenti č. 1, č. 2 a č. 4 uvedli, že v případě potřeby použijí i možnost doprovodu k vyřízení pochůzek v lékárně nebo k návštěvě lékaře.

Tabulka č. 3: Využívání úkonů od pečovatelské služby

Označení respondenta	Využívání úkony poskytované pečovatelskou službou			
	Dovoz obědů	Úklidy	Doprovody	Nákupy, pochůzky
Respondent č. 1	X		X	X
Respondent č. 2	X	X	X	
Respondent č. 3	X	X		
Respondent č. 4	X	X		X
Respondent č. 5	X			
Respondent č. 6	X			
Respondent č. 7	X			
Respondent č. 8	X			
Respondent č. 9	X	X		
Respondent č. 10	X	X		

Zdroj: vlastní zpracování

Respondent č. 2 se vyjádřil na otázku ohledně využívání úkonů od pečovatelské služby, že: „*Fantastickou péči. Spojenou s péčí Včelka z Třemošný. Dovozy obědů, z toho Modrýho hroznu. To je asi všechno. Joooo a ty úklidy. To bych málem zapomněl.*“ Dále respondent č. 2 dodal, že dle potřeby potřebuje i doprovody k lékaři.

Respondent č. 3 odpověděl, že: *Úklid, donášku obědů, mám možnost využít i dopravu k lékaři a podobně, ale to mi zatím zajistí moji blízcí.*“

Respondent č. 4 uvedl, že: „*No, okna myje.*“ Dále dodal: „*Nákup. No a třeba já si převlíknu, ale nenatáhnou, to už prostě nezvládnou. Tak to taky. I takovýhle práce.*“

Respondent č. 6 uvedl, že spolu se ženou využívají jen obědy. Řekl, že: *Já ji vozím po doktorech, do lékárny. Jsme na sobě závislí.*“

Respondent č. 7 odpověděl na otázku ohledně potřebnosti úkonů od pečovatelské služby: *„Jenom obědy.“* Zároveň respondent č. 7 dodal odpověď na doplňující otázku ohledně četnosti využívání dovážky obědů: *„Každý den.“*

Respondent č. 8 uvedl, že: *„Zatím tedy využívám dovážku obědů a když něco potřebuju s mobilem, když mi kluk dal ten chytřej mobil, tak se zeptám paní, paní udělá vysvětlí. Takže jako takhle. Do budoucna plámuji odvoz k lékaři. Už pociťuji, že mi nohy, tak neslouží, tak jako dřív. Takže tyhle služby. Mají v nabídkách i úklid. Zatím to zvládám sama, ale přijde doba, kdy už mi to nepůjde.“*

Respondent č. 10 odpověděl, že: *„No, tak nechám si mýt okno. A beru obědy. To je všechno.“*

#### **4.1.3 Kategorie číslo 2: První kontakt s pečovatelskou službou**

Tato kapitola hledá odpovědi na otázky ohledně oblasti prvního kontaktu s pečovatelskou službou. Sedm respondentů uvedlo, že první kontakt s pečovatelskou službou byl uskutečněn na pomoci jejich rodiny. Respondent č. 2 řekl, že první kontakt s pečovatelskou službou učinil prostřednictvím internetu. Respondent č. 3 mluvil o tom, že první kontakt s pečovatelskou službou proběhl díky zaměstnanci jedné restaurace v Kaznějově. Respondent č. 8 uvedl, že první kontakt s pečovatelskou službou si zařídil sám prostřednictvím letáčku pečovatelské služby, který visel ve vstupní hale domu, ve kterém bydlí.

*Tabulka č. 4: První kontakt s pečovatelskou službou v Kaznějově*

Označení respondenta	Možnosti prvního kontaktu s pečovatelskou službou			
	Rodina	Internet	Leták	Jiný zdroj
Respondent č. 1	X			
Respondent č. 2		X		

Respondent č. 3				X
Respondent č. 4	X			
Respondent č. 5	X			
Respondent č. 6	X			
Respondent č. 7	X			
Respondent č. 8			X	
Respondent č. 9	X			
Respondent č. 10	X			

Zdroj: vlastní zpracování

Respondent č. 2 uvedl, že: *„Našel jsem si na internetu sociální služby Města Kaznějova. Tady je malý počítač, vedle televize.“*

Respondent č. 3 řekl, že: *„Ježíš... no, dováželi mě obědy tady z restaurace.“* Poté dodal: *„A tak jsme si povídali a ten pán mi říkal, že proč nevyužívám ten rozvoz služby a on se znal s jednou tou zaměstnankyní a ta mě navštívila.“*

Respondent č. 5 odpověděl: *„Dcera mi zavolala tam. Řekli vše. Asi s paní Vlkovou mluvila, nebo s kým mluvila Dáša.“*

Respondent č. 7 uvedl: *To nám zařídila dcera. Jo, že šla na Městský úřad, tam se na to zeptala. Tam to prostě objednala a od té doby vozí ty obědy.“*

Respondent č. 8 řekl: *„Byla tady na vývěsce... bylo oznámení.“* Následně rozvinul svoji odpověď: *„Normálně jsem to věděla, že je tady. Dole je pečovatelský dům. Tam jsem si taky požádala, ale ještě tam nemusím jít. Ale já to potřebovala, když nouze byla a my jsme s manželem oba dostali covidu. A teď jak byla ta přísná karanténa. Takže jsme byli zavřený doma. Tak ten týden nám nakoupil ještě syn, přijel z Týna nad Vltavou. Cestou udělali nákup, co jsem jim řekla. Tento syn prodělal toho covidu taky. Tem ho měl taky ošklivý, někde ho chytil. Takže takhle. Jenže manžel byl nastavený na mlíka, pil je dost a když prostě došly. Tak jsem potřebovala, aby nám někdo udělal nákup. Léky, který jsem měla objednaný v lékárně, to mi tenkrát vyzvedl soused. Nechal to za dveřma a to*

všechno. Potřebovala jsem nákup udělat, tak jsem volala té paní pečovatelce a ta byl tak ochotná, že ta mléka koupila a nákup menší a hlavně o ty mlíka se jednalo. Bylo to bezva.“

Respondent č. 9 uvedl: „To mi zařídila dcera. Od dcery.“

#### 4.1.4 Kategorie číslo 3: První informace o pečovatelské službě

Na otázky ohledně toho, kdo jim podal první informace o možnostech a fungování pečovatelské služby, se sedm respondentů shodlo, že první informace získali prostřednictvím členů svých rodin. Tři respondenti uvedli, že první informace získala prostřednictvím pečovatelek, pracovníků pečovatelské služby města Kaznějov.

Tabulka č. 5: První informace o pečovatelské službě

Označení respondenta	Využití možnosti získání prvních informací o pečovatelské službě	
	Rodina	Pracovnice pečovatelské služby
Respondent č. 1	X	
Respondent č. 2	X	
Respondent č. 3		X
Respondent č. 4	X	
Respondent č. 5	X	
Respondent č. 6	X	
Respondent č. 7	X	
Respondent č. 8		X
Respondent č. 9		X
Respondent č. 10	X	

Zdroj: vlastní zpracování

Respondent č. 2 uvedl, že: „*Vy jste tedy ale zvědavá. Takže heleďte. Asi za pomoci dcery, protože vždycky nevím, kdo mi s tím pomáhal nebo ne. Mám za sebou dvě mozkové příhody a jestli to dělaly moje dcery, jako, že si myslím, že jo. Potom, co jsem tady, potom mám dvojnásobný bypass.*“ Následně dodal: *Takže kdo mi pomáhal víc nebo míň, to nevím.*“

Respondent č. 3 řekl na otázku ohledně pomoci se zkontaktováním se s pečovatelskou službou: „*Ne ne, ten mládenec mi ji sem poslal.*“ Poté rozšířil svou odpověď: „*On rozvážel ty obědy, tak mi ji sem poslal. Já jsem....ona přišla....my jsme se domluvili...dala mi přehled, co všechno by mohli zabezpečovat. No, a od té doby to je.*“

Respondent č. 5 řekl: „*Dcera tam zavolala. Chtěla vědět co a jak.*“

Respondent č. 8 odpověděl: „*Já jsem si paní Lence Lohrové zavolala. Potom jsme se spojili, ona přijela za mnou. Domluvili jsme se.*“

#### **4.1.5 Kategorie č. 4: Vliv pečovatelské služby na samostatnost**

Tato kapitola se zabývá vlivem pečovatelské služby na samostatnost klientů pečovatelské služby na jejich životy. Otázky hledaly odpovědi na pocit soběstačnosti a pozitivního prostředí v jejich domácnostech. Osm respondentů uvedlo, že vnímá působení pečovatelské služby na jejich žití kladně. Jeden respondent si působení na svůj život příliš neuvědomuje. Jeden respondent si nebyl jistý. Dva respondenti uvedli, že je pro ně velmi důležitá kontrola od pracovníků pečovatelské služby.

*Tabulka č. 6: Vliv pečovatelské služby na samostatnost*

Označení respondenta	Použité odpovědi		
	Ano	Ne	Nevím
Respondent č. 1			X
Respondent č. 2	X		
Respondent č. 3	X		
Respondent č. 4	X		

Respondent č.5		X	
Respondent č. 6	X		
Respondent č. 7	X		
Respondent č. 8	X		
Respondent č. 9	X		
Respondent č. 10	X		

Zdroj: vlastní zpracování

Respondent č. 1 uvedl: „*No.*“ Následně dodal: „*Ano, ano, akorát tohle nezvládám. Třeba k tomu lékaři bych si k lékaři došla, se sanitou, s doprovodem, ale leckde jsou schody a to já je úplně ne to.*“ Nadále respondent č. 1 rozvedl svojí odpověď na otázku positivity díky pečovatelské službě: „*Jo jo, to jo.*“

Respondent č. 2 řekl: „*Na 200 %.*“

Respondent č. 3 odpověděl: „*No, já Vám to vysvětlím takhle. Protože mám už ten věk, už mám potíže...motám se,,,tak tím, že mi dovází obědy, tak jsme se zároveň domluvili, že mě budou kontrolovat. To znamená, že každý den se mnou přijdou do styku. Zjistí, jestli se mi náhodou něco nestalo.*“

Respondent č. 4 uvedl: „*A jsme spokojený, to Vám můžu říct.*“

Respondent č. 8 podal informaci: *Byla jsem jiná než moje sestry. Tak jsem si říkala tohle, ale člověk něco jíst musí. Aby teplý oběd měl. A vlastně mi to takhle vyhovuje. A navíc mám jistotu, že paní když přijde, tak vidí, že jsem v pořádku, že jsem zkontrolovaná. Kdyby se zde nedozvonila a ani druhý den, tak udělá alarm. Že tady nebudu někde ležet nebo tak.*“

#### **4.1.6 Kategorie č. 5: Možné úkony od pečovatelské služby**

Několik respondentů zodpověděli i otázku, která se zaměřila na to, zdali ví, co všechno jim může pečovatelská služba nabídnout.

Respondent č. 2 uvedl: „*V životě jsem to nevěděl. Nikdy jsem nevěděl, že tohle existuje. Takže jsem se vlastně seznamoval s tím, co všechno můžou pro Vás udělat.*“

Respondent č. 3 podal odpověď o tom zná úkony od pečovatelské služby takto: „*To vím, já to vím proto, že moje manželka než zemřela, byla ležák.*“ Posléze dodal: *Takže z tohoto důvodu já už nějaké služby znám, protože jsem tu měl jako dva roky, než jako....*“

Respondent č. 4 řekl: „*Věděla a oni se ptají. Nepotřebujete něco, to zase i když to jsou děvčata....já jim říkám děvčata, i když....pokaždý se zeptají co a každý týden mi přinesou Sedmičku. Ta Lenka jo. Takže služby jsou a jak říkám, služby jsou....tak je požádám a oni mi to nějak vypočítají, takový ty mimořádný služby platíme, jo.*“

#### **4.1.7 Kategorie č: 6: Začátky s pečovatelskou službu**

Kapitola „Zvyknutí si na pečovatelskou službu“, se ptá otázkami, které se zabývají tím, jak cizí lidé, pečovatelky, vstupují do domácností klientů. Zároveň se dotazuje na zvyk nutnosti pomoci od nějaké jiné osoby, ale i na potřebnost dovozu jídla. Pět respondentů uvedlo, že neměli problém si zvyknout a stejný počet respondentů odpověděl záporně. Respondenti č. 3 a 9 neměli potíže si zvyknout, protože v minulosti již využívali veřejné služby do domu.

*Tabulka č. 7: Začátky s pečovatelskou službu*

Označení respondenta	Využité možnosti odpovědí	
	Snadný zvyk	Obtížný zvyk
Respondent č. 1		X
Respondent č. 2		X
Respondent č. 3	X	
Respondent č. 4		X
Respondent č. 5	X	
Respondent č. 6	X	
Respondent č. 7	X	
Respondent č. 8		X



Respondent č. 9	X	
Respondent č. 10		X

Zdroj: Vlastní zpracování

Respondent č. 1 uvedl na otázku ohledně zvyku na pomoc od cizí osoby: „*No, z kraje mi to přišlo blbý, že si člověk musí říkat. Ale zvykla jsem si, protože bych nebyla schopná si to zařídit. To bych vždycky musela někoho otravovat.*“

Respondent č. 3 řekl: „*Nebyl problém.*“

Respondent č. 7 uvedl: „*Zvykla*“. Následně dodal na otázku, zdali mu vadil pocit, že mu někdo cizí vstupuje do domu: „*Nevadilo, nevadilo.*“

Respondent č. 8 zodpověděl: „*Když už jsem měla s kým jíst společně, tak jsem poprosila o ty obědy. Bylo to pro mě hrozně těžké. Nemohla jsem si zvyknout, ale už jsem si zvykla. No, po covidu a nejen po něm, já už to měla i předtím, ale při covidu jsem ztratila i chuť. Takže tohle všechno dohromady. Já jsem si to uvědomovala, že jakmile nebudu jíst, tak půjdu váhově dolů. Tak prostě takhle. Paní byla velice ochotná. Všechno udělala. A navíc jak jsem si zvykala na ně, tak i na tu dovážku, protože všichni tady to neberou. A říkali, proč si Janoušková neuvaří a takhle.*“

Respondent č. 9 uvedl: „*Ne, protože já jsem my jsme je to teď pět let, co teď v březnu můj muž zemřel a to my jsme už brali obědy. Ale ne tady, brali jsme z Horní Břízy, protože on měl Alsheimera a já jsem to nezvládala, tak nám už vozili z Horní Břízy.*“ Poté respondent č. 9 doplnil: „*Jo jo. Nebyla jsem zvyklá, musela jsem chodit vedle do bloku s ešusem. A teďko jako já bych bývala ještě snad, ale já jsem po infarktu. Já ráno nemůžu do mrazu. A tak jsem žádala toho pána, jestli by to nedával ty obědy sem za dveře a on řekl, že ne, že chodí vedle, tam byly ještě dvě paní.*“

Respondent č. 10 řekl: „*Ze začátku to bylo hrozný.*“

#### **4.1.8 Kategorie č. 7: Komunikace s pracovníci pečovatelské služby**

U Pečovatelské služby města Kaznějov pracují dvě pečovatelky. Vedoucí pečovatelské služby je tajemnice Městského úřadu Kaznějov, která s klienty a ani se zájemci pečovatelské služby nepřichází do styku. Od října 2022 je u pečovatelské služby sociální pracovnice na dohodu o provedení práce. Jejimi povinnostmi je především komunikace

se zájemci o službu, vedení dokumentace ohledně smluv o poskytování pečovatelské služby a samozřejmě pomoc a podpora při podávání žádostí o dávky, které má na starosti Úřad práce apod. Všech deset respondentů uvedlo spokojenost s pracovníci pečovatelské služby, pečovatelkami.

*Tabulka č. 8: Komunikace s pracovníci pečovatelské služby*

Označení respondenta	Předpokládané odpovědi od respondentů	
	Spokojenost	Nespokojenost
Respondent č. 1	X	
Respondent č. 2	X	
Respondent č. 3	X	
Respondent č. 4	X	
Respondent č. 5	X	
Respondent č. 6	X	
Respondent č. 7	X	
Respondent č. 8	X	
Respondent č. 9	X	
Respondent č. 10	X	

Zdroj: vlastní zpracování

Respondent č. 3 uvedl: „*Ano, dokonce mi před časem doporučili Vás, když jsem chtěl nějaký ten příspěvek.*“ Poté ještě dodal: „*No, tak takhle, jinak s nimi komunikuji běžně.*“

Respondent č. 5 odpověděl: „*V pohodě.*“ Následně dodal: „*Ne ne ne. Děvčata jsou výborný.*“

Respondent č. 7 uvedl: „*Jsem spokojená. Děvčata jsou výborný. Kolikrát řeknou, kdybyste něco potřebovala, stačí říct a my uděláme.*“

Respondent č. 9 řekl: „*Teď jsem tak spokojená, paní mi to přinesou. Jsou to moc hodný holky. Moc hodný paní.*“ Posléze dodal: „*Všechno. Všechno udělají. I léky. Volala jsem dceři, protože ona se o mně stará, obě tedy, ale tahle jako víc. Tak jsem volala dceři, že ani týden nevydržím s lékama. Ta řekla, že teď nemůže. Tak jsem řekla, že bych řekla paní Vlkové nebo Lohrové a ony řekly jo, beze všeho. Zavoláme Sýkorovi, ale mezitím dcera volala Sýkorovi, nechala si to dát do mobilu. Tak já jsem zase volala paní Vlkové, aby tam nechodila, že už to... Jinak jsou to moc hodný děvčata. Ježíš jooo. Nemůžu si stěžovat.*“

#### **4.1.9 Kategorie č. 8: Dostupnost pečovatelské služby**

Pečovatelská služba Města Kaznějov funguje ve všední dny od 6.00 do 14.30. Ve svátky a o víkendech není v Kaznějově pečovatelská služba provozována. Je poskytována jen na území města Kaznějova. Všichni respondenti se shodli, že jim dostupnost pečovatelské služby prozatím vyhovuje.

*Tabulka č. 9: Dostupnost pečovatelské služby*

Označení respondenta	Možné odpovědi respondentů	
	Spokojenost	Nespokojenost
Respondent č. 1	X	
Respondent č. 2	X	
Respondent č. 3	X	
Respondent č. 4	X	
Respondent č. 5	X	
Respondent č. 6	X	
Respondent č. 7	X	
Respondent č. 8	X	
Respondent č. 9	X	

Respondent č. 10	X	
------------------	---	--

Zdroj: Vlastní zpracování

Respondent č. 1 uvedl: „*No, mně to tak stačí. Zatím. Člověk nikdy neví. Ale v tyhle době mi to stačí.*“

Respondent č. 3 odpověděl na otázku, zdali mu stačí služba od pondělí do pátku nebo by chtěl třeba i víkend takto: „*No, zatím ne. Víkendy .... Já si něco obstarám sám, já mám v dosahu rodinu, která kdybych potřeboval sobota neděle.... Zajistí rodina.*“ Posléze dodal: „*Oni mi takhle vyhoví. A když potřebuji dopravu nebo doprovod k lékaři, tak mi to taky zajišťuje rodina.*“

Respondent č. 4 řekl na dotaz ohledně potřebnosti služby třeba o víkendu nebo v odpoledních hodinách: „*Nooo, no zatím ještě, i když už mám ten věk, tak jakžtakž.*“

Respondent č. 8 uvedl na otázku na poskytování služeb například o víkendu nebo večer: „*Já to zatím nepotřebuju.*“

#### **4.1.10 Kategorie č. 9: Využívání dalších služeb**

Kapitola číslo 9 hledá odpovědi na tematiku využívání dalších služeb. Osm respondentů zodpovědělo, že žádnou další službu nevyužívají. Vystačí si sami nebo za pomoci členů rodiny. Respondent č. 2 řekl, že ho navštěvují zdravotní sestry z Domácí péče Včelka z města Třemošná. Respondent č. 4 uvedl, že využívá služby kadeřnice, která dochází do domácího prostředí.

*Tabulka č. 10: Využívání dalších služeb*

Označení respondenta	Využití možnosti odpovědi		
	Domácí péče Včelka	Kadeřnice	Nevyužívám další službu
Respondent č. 1			X
Respondent č. 2	X		
Respondent č. 3			X

Respondent č. 4		X	
Respondent č. 5			X
Respondent č. 6			X
Respondent č. 7			X
Respondent č. 8			X
Respondent č. 9			X
Respondent č. 10			X

Zdroj: Vlastní zpracování

Respondent č. 2 uvedl: „*Jasně. Včelku z Třemošné.*“

Respondent č. 3 řekl: „*Momentálně ne, i když vím, že existuje služba, kdybych potřeboval píchat injekce nebo tak jako, tak že je možný přes praktického lékaře domluvit. To vím, já to vím proto, že moje manželka než zemřela, byla ležák.*“

Respondent č. 4 odpověděl: „*Jedině ta paní, ta která chodí stříhat.*“

Respondent č. 8 uvedl: „*Ne, nemusí.*“ Následně dodal: „*Já si pomalu pro léky dojdu. Já už jsem to tak udělala, tak že jsem domluvená, teď když se posílají recepty, e-recepty na mobil. Zavolám paní doktorce, ona mi to napíše. Pak si zavolám do lékárny.*“

Respondent č. 9 řekl: „*Nee, dcera si to všechno vyřídila, na kargo do Plas, panu doktoru Šmídlovi. Jezdíme tam až v šest večer. V sedm podle potřeby, jak ona skončí v práci. Jinak ona se mnou všude jde, aby všechno věděla. Protože ona řekla, když jsme ji dali barák v Rybnici. Tady byt, pole, paseky, tak řekla, já se o Tebe postarám. Tak řekla, když nemůže ona, tak já si s holkama domluvim.*“

#### **4.1.11 Kategorie č. 10: Služby do budoucna**

Tato oblast otázek se ukázala jako citlivá z důvodu pocitu, že by se mohla životní úroveň respondentů změnit, zhoršit. Pět respondentů neodpovědělo. Tři respondenti zaváhali s odpovědí. Respondenti č. 1 a č. 3 promluvili o rozšíření využívání úkonů od pečovatelské služby. Respondent č. 8 se rozhovořil o pobytové službě.

Tabulka č. 11: Služby do budoucna

Označení respondenta	Použité odpovědi od respondentů			
	Rozšíření pečovatelských služeb	Pobytová služba	Váhavá odpověď	Bez odpovědi
Respondent č. 1	X			
Respondent č. 2				X
Respondent č. 3	X			
Respondent č. 4				X
Respondent č. 5			X	
Respondent č. 6			X	
Respondent č. 7			X	
Respondent č. 8		X		
Respondent č. 9				X
Respondent č. 10				X

Zdroj: Vlastní zpracování

Respondent č. 1 uvedl: „*Dokud by to šlo, tak tady. Já když jsem sem přišla, tak jsem ještě nebyla, to mi Lenka pomáhala víc. Ale do budoucna, kdyby se člověk třeba nemohl osprchovat sám, tak by to...*“ Následně dodal: „*No tak... ale to už na tom byla blbějc, tak ať mě přes moje nadávání někam dají.*“

Respondent č. 3 promluvil, že: „*No, tak oni poskytují nějak víc. Já mám....oni mi dali seznam, co všechno by mi mohli zajišťovat.*“ Posléze rozvedl svojí odpověď: „*No, to všechno tam bylo. Ale protože má obchod prakticky jak se říká u nosu, já ho mám třicet metrů od baráku. Jo....tak já se snažím, protože kdybych zůstal sedět, tak to by bylo špatný. Takže já se snažím...alespoň nějaký pohyb no.*“

Respondent č 8 se rozhovořil: „Zatím mi to vyhovuje takhle. Nevím do budoucna, co všechno tohle. Když tak kluci dostali příkaz, že byt se prodá a já půjdu do pečovatelského. Tak já si takhle nebo oni něco hledali tam u nich. Prvně jsem jim říkala jo jo, ale pak jsem si říkala, že tam nikoho neznám. Oni půjdou do práce a já tam budu stejně sama. A budu mít pocit, nejen v tom pečovatelském. I u nich můžu bydlet, každý mý jedna plus tři. V té jedné místnosti, že jim budu na obtíž. Takoví i když budou unavení, budou nabručení...ale ona je tu maminka a to já nechci. Dokud to nemusí být, tak to nechci. A tak jsem říkala, tak mě dejte někam, kde se o mně postarají. Když bych nemohla. To už mi bude naprosto jedno. Jo, asi takhle. Takže i kdybych šla, tak... Takže když jsem šla na podzim 2021 na Městský úřad podat si žádost, tak mi říkala, že když už se jako nemůže, tak se překládá do Horní Břízy. Tak jsem říkala, že půjdu do Horní Břízy. Tak jsem říkala, hele, dokud můžu, tak chci být doma.“

Z rozhovorů s respondenty vyšlo najevo, že silnou stránkou pečovatelské služby v Kaznějově jsou především pracovnice pečovatelské služby. Hlavní předností je pozitivní přístup ke klientům a k jejich rodinám. Za slabou stránku pečovatelské služby lze považovat to, že první informace o pečovatelské službě získali klienti zpravidla prostřednictvím členů své rodiny. Nacházela jsem zde chybějící článek mezi samotnými zájemci o pečovatelskou službu a pečovatelskou službou jako takovou.

## 5 DISKUSE

Pracovníci Centra pro komunitní plánování západní Čechy (2022) uvedli, že silnou stránkou sociálních služeb na Kralovicku byly rodiny nejčastějším pečujícím o svého blízkého, jenž byl odkázaný na pomoc druhé osoby a také uvedli že se pečovatelské služby a další terénní služby se snažily rozvíjet v regionu Plzeň-sever. Byly vyvíjeny snahy o depistáž v regionu a aktivní vyhledávání potenciálních klientů. Za slabou stránku mimo jiné byly uvedeny podněty, že možnosti k naplnění širšího rozsahu činností u pečovatelské služby nebyly dostatečné. Z výzkumu k této diplomové práci vyšly najevo data, že senioři, kteří se zúčastnili tohoto výzkumu, získali kontakt s pečovatelskou službou bez obtíží. Někteří respondenti uvedli, že když se ocitli v situaci, kdy potřebovali pomoc od někoho jiného než od sebe, tak jim pomohli někteří členové rodiny. Ale objevily se i odpovědi, kdy si respondent sám vyhledal službu za pomoci internetu, ale s ostatním zařizováním už vypomohli členi rodiny. Ale byly řečeny i takové odpovědi, že první kontakt byly započaty tak, že si respondenti službu zkontaktovali za základě informací z letáčku, který visel na nástěnce ve vstupní chodbě domu, kde žili.

Dle Hrabíkové (2022) zahájení o poskytování pečovatelské služby probíhalo tak, že zájemce o pečovatelskou službu, jeho zákonný zástupce nebo pověřená osoba zkontaktovali ve všedních dnech člověka pověřeného k vyřizování žádostí o zavedení pečovatelské služby, kterou byly sociální pracovníce a pečovatelka. Na domluvené schůzce bylo jasným a zájemci přizpůsobeným způsobem vysvětleno poskytování pečovatelské služby. Pokud byly kapacity služby volné, byla písemně uzavřena Smlouva o poskytování sociální služby.

Odpovědi respondentů se povětšinou neshodují s tvrzením Hrabíkové. Respondenti výzkumu této diplomové práce promluvili o tom, jak probíhal první kontakt s pečovatelskou službou. Valná většina respondentů se shodla na tom, že první kontakt s pečovatelskou službou započali prostřednictvím své rodiny. Někteří respondenti uvedli, že první informace a oficiální byly získány přímo od pracovníků pečovatelské služby. Pečovatelky přijely za zájemci o službu po předešlé telefonické domluvě. Seznámili je s podmínkami a pravidly poskytování pečovatelské služby, předaly ceník služby, rozsah úkonů, jež je možné využívat od pečovatelské služby a s dostupností služby. Respondenti, kteří získali první informace od členů své rodiny, dostali komplexní informace až od pečovatelek. Rodiny jim řekly jen základní údaje o tom, jak služba fungovala.



Podle Centra pro komunitní práci západní Čechy (2022) byly poskytovány pečovatelské služby v oblasti v uspokojivé kvalitě a územním a časovém rozsahu zaujímá (ve spolupráci s pečujícími členy rodiny). To byly hlavní předpoklady pro to, aby osoby se sníženou soběstačností měli šanci a možnosti žít ve svých domovech a neměli potřebu za potřebnými službami se stěhovat do pobytových zařízení. Respondenti výzkumu uvedli, že bylo jejich cílem žít ve svém domácnosti. Nutnost se odstěhovat do nějakého pobytového zařízení viděli respondenti jako něco, co se snažili maximálně oddálit. Byli spokojeni s kvalitou pečovatelské služby v Kaznějově a vnímali ji velmi pozitivně.

Důvody, pro které se respondenti výzkumu využívání pečovatelské služby, byly často shodné, potřeba pomoci od cizí osoby. Obvykle jim vypomáhali členové jejich rodiny, ale ti v té době ještě docházeli někam do zaměstnání nebo žili v delší dojezdové vzdálenosti. Všichni respondenti, kteří byli klienty pečovatelské služby, využívali nabídku dovážky obědů. Někteří respondenti uvedli, že si objednávali i možnosti úklidu domácnosti a mytí oken. Mnozí byli i moc rádi za službu možnosti doprovodu k lékaři, do lékárny nebo do jiných institucí. Pečovatelská služba v Kaznějově byla registrovaná oficiální služba, ale protože fungovala v přátelském prostředí na malém městě, tak měla k lidem blíž.

Základem sociálních služeb pro seniory bylo podle Janečkové (2010) vytvoření vztahu mezi pracovníkem sociální služby a klientem, jenž byl založen na vzájemné důvěře. Získání pocitu jistoty a bezpečí se mohlo zařadit mezi nejdůležitější potřeby starých lidí. Bylo bez pochyby nechat vyjádřit vůli seniora, podporovat ho ve vedení svého života, mít nad ním kontrolu a udržet si možnost rozhodování o osobních záležitostech (Janečková, 2010).

Poselstvím sociálních služeb bylo, že starší lidé nebyli pasivními příjemci péče, ale občané, kteří měli stejná lidská práva, se kterými se narodili podle Llanelli Star (2022). Senior, který musel jít spát dříve, než sám chtěl. To byly příklady toho, jak mohla být porušována lidská práva lidí. Načasování večerní domácí návštěvy znamenalo, že byl nucen jít spát kolem 20:00, protože potřeboval pomoc pečovatele, který měl brzy odjet. Chtěl odejít do lůžko na noc později, aby mohl sledovat televizi, ale byla mu denně odepřena příležitost kvůli záležitostem mimo jeho kontrolu. Znamenalo to, že nebyl schopen uplatnit svá práva na nezávislost, důstojnost, nebo seberealizace (Llanelli Star, 2022).

Přes možné počáteční nejistoty zhodnotili respondenti vliv pečovatelské služby na svůj život pozitivně. Jiný to nazval fantastickou péčí. Jiní respondenti neviděli v pracovnících pečovatelské služby nejen někoho, kdo jim přivezl oběd nebo vykonal nějakou službu, ale především někoho, kdo je zkontroloval, že byli živí a že byli v pořádku. To řekli respondenti s důrazem...ta kontrola a také vědomí toho, že kdyby se s nimi něco stalo, tak pečovatelky vyvolaly alarm, zkontaktovaly rodinu a zajistily, aby se klientovi dostala případná pomoc.

Klienti pečovatelské služby byli (Sociální pracovník – koordinátor pečovatelské služby, 2020) většinou lidé se sníženou soběstačností z důvodů věku, zdravotního postižení, nebo psychického onemocnění. Pomoc a podpora byla poskytována při zvládnutí péče o vlastní osobu včetně při provádění osobní hygieny, podáváním stravy nebo pomoc při jejím zprostředkování, pomoc při zajištění fungování domácnosti, dohlížení nad užíváním léků a zajištění společenských kontaktů s okolním prostředím apod. (Sociální pracovník – koordinátor pečovatelské služby, 2020). V odpovědích respondentů zaznělo, že než potřebovali služby pečovatelek, tak o těchto službách neměli ani ponětí. Další respondenti věděli o možných úkonech od pečovatelské služby z důvodu toho, že žili doma se svým rodinným příslušníkem, kteří byli trvale ležící na lůžku. Klienti zmiňovali, že o možných úkonech od pečovatelské služby věděli a měli povědomí o tom, že se nemuseli obávat o ně požádat. Při seznamování s pečovatelkou službou získali informace o možnostech pečovatelské služby a součástí smlouvy byla vnitřní pravidla pečovatelské služby města Kaznějov. Tam byly popsány širěji úkony pečovatelské služby.

Omezení schopností každého seniora bylo podle Janečkové (2010) zatěžkávající zkouškou. Tato životní směna představovala to, že senior najednou ztratil vlastní vůli a samostatnost k uspokojování svých potřeb, tak jak byl celý život navyklý. Tímto výrazně klesla kvalita jeho života (Janečková, 2010). Toto vyvolalo velmi nepříjemné neschopnosti si organizovat vlastní život a ale i výrazné omezení po stránce psychologické a samozřejmě i sociální. Objevila se nutnost využívat sociální služby, což byla náročná životní změna. Základem sociálních služeb pro seniory bylo vyvolat v nich pocit jistoty a bezpečí (Janečková, 2010).

Zvyknout si na to, že nějaké cizí osoby vstoupily do mé domácnosti, muset si zvyknout na to, že potřebovali pomoc od někoho cizího. Nejen od své rodiny, ale od někoho, koho

neznali. Překonat stud říci si někomu o pomoc při osobní hygieně. Přiznat si, že už to sami nezvládli a potřebovali od někoho pomoc. Někteří respondenti uvedli, že měli problém si zvyknout na potřebu využívat služeb pečovatelské služby. Část respondentů uvedlo, že jim nedělalo potíže si zvyknout. Několik respondentů uvedlo, že neměli obtíže si zvyknout, protože v minulosti oni sami nebo některý člen jejich rodiny využívali nějaké veřejné služby. Zvyknout si na změnu nebylo lehké a zvyknout si a přiznat se, že něco nezvládli a potřebovali pomoc bylo ještě horší.

Urbanová (2019) uvedla, že při komunikaci se seniory bylo potřeba používat profesionálního jednání a chování, respektování a tolerance povahových rysů každého seniora, nechat prostor k vypovídání se o tom, co konkrétní osobu tíží, vnímat a jednat se seniorem s ohledem k jeho psychickému a tělesnému zdravotnímu stavu a komunikovat vždy se starší osobou, i když měla u sebe k dispozici doprovodnou osobu.

Výzkum k této diplomové práci ukázal, že silnou a důležitou součástí fungování pečovatelské služby byli jejich pracovníci a pracovníci. Začátky s pečovatelskou službu a její vnímání bylo závislé na komunikaci, jednání, chování a vztahy mezi zaměstnanci pečovatelské služby, jejími klienty ale i třeba rodinnými příslušníky. V pečovatelské službě pracovaly dvě pečovatelky. Všech deset respondentů tohoto výzkumu uvedlo, že byli spokojeni s pracovníci pečovatelské služby. Pečovatelská služba na malém městě či obci měla ty výhody, že lidé si byli tak nějak blíže. Fungovala spolupráce s lékaři, s institucemi jako byla třeba pošta, domácí zdravotnickou službou. Lidé si více věřili a byli více ochotni si pomoci a vycházet spolu.

Zákon č. 108/2006 sb, o sociálních službách hovořil o dostupnosti pečovatelské služby a to tím, že služba byla poskytována ve vymezeném čase v domácnostech jejich klientů. Všech deset dotazovaných vypovědělo spokojenost s dostupností pečovatelské služby. Komunikační partneři výzkumu této diplomové práce se shodli na tom, že v aktuální době byli s dostupností služby spokojeni. Územní působnosti respondenti ve svých odpovědích nezmiňovali. Všichni žili v Kaznějově, kde jim byly služby poskytovány v jejich domácím prostředí. V okolí Kaznějova a všeobecně v lokalitě Plzeň-sever byly potíže v tom, že v oblasti bylo několik obcí, kde nebyly k dispozici žádné služby. Nezajížděly tam žádné pečovatelské služby.

Krajský úřad Plzeňského kraje (2022) uvedl ve Střednědobém plánu rozvoje sociálních služeb v Plzeňském kraji na období 2023–2025, že poskytovatelé aktivně navazovali

spolupráci s dalšími službami s především zdravotní odborností (např. domácí zdravotní péče, osobní asistence nebo hospicová péče) a tísňovou péčí a dalšími institucemi, nevyjímaje působení sociálního pracovníka v obcích. Byly vykonávány kontroly současně s potřebou na poskytování služby v naplňování potřeb běžně navyklého způsobu života cílové skupiny a aktivní poskytování sociálního poradenství. Respondenti uvedli, že využívali služeb zdravotních sester přes své praktické lékaře. Pracovnice pečovatelské služby byly ochotné a schopné zkontaktovat případně organizace poskytující např. osobní asistenci nebo i soukromé služby (pedikúra, kadeřnice a jiné.). Samozřejmostí bylo i poradenství ohledně komunikace s Úřadem práce a dalšími institucemi.

V sociálním poradenství byli nuceni poradci klást podle Hartla (2013) velký důraz na vypěstování důvěry klienta k pracovníkům, kteří poskytovali sociální poradenství. Bylo především potřeba myslet na ochotu, laskavost, jemnost a vysokou míru empatie každého poradce. Janečková (2010) připomněla, že by měly být předávány takové informace, které se týkaly problému daného seniora. Šlo o spolupráci rodiny a jejího seniora. Někdy mohly vzniknout konflikty. Bylo důležité poznávat potřeby seniorů a individuálně hledat řešení nově vzniklých situací. Poradci nesměli opomenout na nutnost spolupráce mezi seniorem, pracovníkem sociální služby a případně rodiny, pokud se to klient seniori přáli.

Při zpracování dat výzkumu k této oblasti otázek se objevily okruhy k zamyšlení nad etickým zamyšlením se vůči respondentů. Vyšly najevo podněty, že nestačilo jen podávat informace, ale i vnímat psychické rozpoložení klienta. Poslední oblasti otázek k respondentům tohoto výzkumu směřovaly k oblasti výhledu do životní budoucnosti. Pro respondenty tyto části byly citlivé z důvodu toho, že už teď potřebovali pomoc od někoho cizího, ale stále mohli být doma. Někteří respondenti uvažovali o rozšíření využívaných úkonů od pečovatelské služby, ať šlo o služby v okruhu osobní hygieny či nákupů. Někteří respondenti neodpověděli vůbec a někteří zaváhali. Někteří respondenti promluvili o tom, že si byli vědomi toho, že pokud by potřebovali, tak by šli do nějakého domova seniorů. Byli domluveni se členy své rodiny, že pokud by všichni uznali, že nastaly okamžiky, kdy už by to jinak nešlo. Události, co by byly v životě dál, byly pro respondenty velmi intimní a osobní záležitosti. Obavy ze zhoršení zdravotního stavu, možná ztráta životního partnera, nutnost požádat o více pomoci, uvědomění si, že už by to nešlo ani trochu tak, jak bych chtěli. Všichni věděli, jak náročné bylo jenom to, když nějak onemocněli a byli méně schopní. Ale tyto stavy se většinou vrátily zpět do normálu.

Závěrem diskuse mohly být zodpovězeny otázky na výzkumné otázky. Respondenti výzkumu vnímali působení pečovatelské služby na jejich životy pozitivně. Na tom měly velké zásluhy oblasti chování, jednání a spolupráce pracovníků pečovatelské služby mezi klienty a členy jejich rodin. Všichni respondenti vyslovili kladný vztah k poskytování pečovatelské služby na jejich život a vyjádřili spokojenost s pečovatelskou službou jako takovou. Za silnou stránku služby právě považovali ochotu, laskavost, podporu a otevřenost pracovníků pečovatelské služby. Za slabé stránky by mohly být zmiňovány odpovědi ohledně prvního zkontaktování s pečovatelskou službou, kdy uvedli, že první informace a první zkontaktování s pečovatelskou službou začalo povětšinou za přispění členů jejich rodin. Sami se dostávali k informacím jen výjimečně.

## 6 ZÁVĚR

Diplomová práce se zabývala působením pečovatelské služby v lokalitě Plzeň-sever. Hlavním cílem této práce bylo identifikovat naplňování očekávání klientů pečovatelské služby v lokalitě Plzeň-Sever. K tomuto účelu byla využita kvalitativní výzkumná strategie, potřebná data pak byla zjišťována prostřednictvím metody polostrukturovaného rozhovoru. Používané otázky byly vytvořeny tak, abych byly získány informace, jenž by vypovídaly o vztazích klientů a zkoumané sociální službě. Výzkumný vzorek tvořilo deset respondentů, kteří byli klienty pečovatelské služby města Kaznějova, ležícím v lokalitě Plzeň-sever. Výsledky kvalitativního výzkumu byly za pomoci otevřeného kódování analyzovány a následně identifikovány odpovědi jednotlivých respondentů.

Na první výzkumnou otázku, „Jak vnímají klienti pečovatelské služby její působení na jejich život, naplňuje jejich očekávání?“, odpověděli respondenti, se kterými byl realizován výzkum, byly zjištěny informace, že senioři vnímali působení pečovatelské služby na jejich životy pozitivně. Na tom měly velké zásluhy oblasti chování, jednání a spolupráce pracovníků pečovatelské služby mezi klienty a členy jejich rodin. Respondenti uvedli, že první informace a první kontakty vznikly prostřednictvím členů jejich rodin. Ale byli i tací, kteří si dokázali pomoci a oslovily pracovnice pečovatelské služby díky moderním technologiím jako byly možnosti využití internetu. Všichni respondenti projevíli pozitivní vztah k poskytování pečovatelské služby na jejich žití a vyjádřili spokojenost s pečovatelskou službou jako takovou, a především s pečovatelkami.

Dílčím cílem této diplomové práce bylo zjistit slabé a silné stránky pečovatelské služby v lokalitě Plzeň-Sever. Druhá výzkumná otázka výzkumu k této diplomové práci hledala odpovědi na to, jaké jsou silné a slabé stránky pečovatelské služby v lokalitě Plzeň-sever. Předem vykonávání výzkumu k této práci bylo očekáváno, že klientům by byla vadila omezená dostupnost pečovatelské služby v Kaznějově. Všichni respondenti výzkumu k této diplomové práci vyslovili spokojenost s pečovatelskou službou a v době konání výzkumu jim vyhovovali i její dostupnosti. Za největší přínos pak považovali ochotu, laskavost, podporu a otevřenost pracovníků pečovatelské služby. Zásluhou spolupráce mezi pracovníky pečovatelské služby, lékaři a domácí zdravotnické péče docházelo dle respondentů ke zpřehlednění a vyjasnění konkrétních situací a k usnadnění následnému nalezení způsobu řešení. Díky interakci totiž neležely odpovědnosti za mnohdy nelehká životní rozhodnutí pouze na nich.

Ze svého pohledu jsem musela říct, že byly objeveny velké rozdíly mezi poskytováním pečovatelské služby ve velkém městě a v menším městě. V Plzni jsem zaregistrovala ve větším poměru v uskutečňování zmíněné terénní služby více formality a na malém městě fungovalo více lidskosti a osobní komunikaci a ochoty pomoci svým klientům. V dubnu 2023 se dokonce podařilo uskutečnit historicky první setkání pečovatelských služeb z Kaznějova, z Horní Břízy a z Plas při workshopu Gerontooblek – simulace stáří.

Tato diplomová práce by mohla být materiálem sloužícím k širšímu zamyšlení nad touto sociální službou ale i nad terénními službami jako takovými nebo by se mohla stát inspirací pro management a pracovníky pečovatelských služeb, kde vážla spolupráce mezi pracovníky pečovatelských služeb, klienty, zájemci o službu, lékaři, zdravotním domácím personálem a zájemci o službu. Nabyla jsem víru, že výstupy této diplomové práce by mohly být pro čtenáře zajímavé a zároveň přínosem.

## 7 SEZNAM LITERATURY

1. BEECH, C. VERITY, F., 2020. Health and social work practitioners' experiences of working with risk and older people: The interconnectedness of personalities, process and policy. [online] *Journal of Integrated Care*. 28(2), 197-211. [cit. 2022-12-08]. Dostupné z: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/JICA-08-2019-0036/full/html>
2. CAHILL, S., 2020. *Care services for older people must be reinstated: Home-supports to help frail older people continue to live at home need to return quickly* [online]. Ireland Dublin: Irish Times [cit. 2022-12-08]. Dostupné z: <https://www.proquest.com/newspapers/care-services-older-people-must-be-reinstated/docview/2460879564/se-2?accountid=9646>
3. CENTRUM PRO KOMUNITNÍ PRÁCI ZÁPADNÍ ČECHY, 2022. *Komunitní střednědobý plán rozvoje sociálních služeb na Nýřansku na období 2023-2025* [online]. Nýřany: Centrum pro komunitní práci západní Čechy [cit. 2023-07-06]. Dostupné z: [https://www.nyrany.cz/e\\_download.php?file=data/editor/515cs\\_3.pdf&original=Komunitn%C3%AD%20st%C5%99edn%C4%9Bdob%C3%BD%20pl%C3%A1n%20rozvoje%20soci%C3%A1ln%C3%ADch%20slu%C5%BEeb%20na%20N%C3%BD%C5%99a nsku%20na%20obdob%C3%AD%202023%E2%80%932025\\_KSPRSS%202022\\_logo.pdf](https://www.nyrany.cz/e_download.php?file=data/editor/515cs_3.pdf&original=Komunitn%C3%AD%20st%C5%99edn%C4%9Bdob%C3%BD%20pl%C3%A1n%20rozvoje%20soci%C3%A1ln%C3%ADch%20slu%C5%BEeb%20na%20N%C3%BD%C5%99a nsku%20na%20obdob%C3%AD%202023%E2%80%932025_KSPRSS%202022_logo.pdf)
4. ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD, 2012. *Charakteristika okresu Plzeň-sever* [online]. Plzeň: Krajská správa ČSÚ v Plzni [cit. 2022-12-03]. Dostupné z: [https://www.czso.cz/csu/xp/charakteristika\\_okresu\\_plzen\\_sever](https://www.czso.cz/csu/xp/charakteristika_okresu_plzen_sever)
5. ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD, 2016. *Okres Plzeň-sever* [online]. Plzeň: Krajská správa ČSÚ v Plzni [cit. 2022-12-03]. Dostupné z: [https://www.czso.cz/documents/11252/17841027/Plzen\\_sever.png/81f0a8e7-ecb0-4cc4-b685-c7ad06f0e878?version=1.1&t=1502785529382](https://www.czso.cz/documents/11252/17841027/Plzen_sever.png/81f0a8e7-ecb0-4cc4-b685-c7ad06f0e878?version=1.1&t=1502785529382)
6. ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD, 2022. *3. Územní rozložení populace seniorů* [online]. Praha: Český statistický úřad [cit. 2022-12-09]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/documents/10180/20538318/41230431.pdf/99155dec-4c4a-4f6c-905c-818033c839dd?version=1.0>



7. DENG, T., FAN, Y., WU, M., LI, M., 2022. Older People's long-term care preferences in china: The impact of living with grandchildren on older People's willingness and family decisions. [online] *International Journal of Environmental Research and Public Health*. 19(9), 12455. [cit. 2022-12-08]. Dostupné z: <https://www.mdpi.com/1660-4601/19/19/12455>
8. DIAKONIE ČESKOBRATRSKÉ CÍRKVE EVANGELICKÉ, 2022. *Naše projekty* [online]. Plzeň: Diakonie Českobratrské církve evangelické [cit. 2022-11-29]. Dostupné z: <https://www.diakoniezapad.cz/sluzby-diakonie-zapad/pro-seniory/jubilata-pro-osoby-potrebuji-peci/nase-projekty/>
9. HARTL, P., 2013. Poradenství. In. MATOUŠEK, O. a kol.. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, s. 101-103. ISBN 978-80-262-0213-4
10. HENDL, J., 2005. *Kvalitativní výzkum*. 1. vydání. Praha: Portál. 50 s. 168 – 172 s. ISBN 80-7367-040-2
11. HORNÍ BŘÍZA, 2022. *O pečovatelské službě* [online]. Horní Bříza: Úřad [cit. 2022-11-26]. Dostupné z: <https://www.hornibriza.eu/obcan/pecovatelska-sluzba/o-pecovatelske-sluzbe/>
12. HORNÍ BŘÍZA, 2022. *Základní informace* [online]. Horní Bříza: Úřad [cit. 2022-11-26]. Dostupné z: <https://www.hornibriza.eu/obcan/pecovatelska-sluzba/zakladni-informace/>
13. HRABÍKOVÁ, K. 2022. *Popis realizace poskytování služeb* [online]. Kaznějov: Město Kaznějov [cit. 2023-07-05]. Dostupné z: [http://iregistr.mpsv.cz/socreg/soubory.do?756g=a54ee3a236d0e600&736c=8cb41241abd7528&SUBSESSION\\_ID=1688577725990\\_1](http://iregistr.mpsv.cz/socreg/soubory.do?756g=a54ee3a236d0e600&736c=8cb41241abd7528&SUBSESSION_ID=1688577725990_1)
14. HROZENSKÁ, M., DVOŘÁČKOVÁ D. *Sociální péče o seniory*. Praha: Grada, 2013. ISBN 978-80-247-4139-0.
15. HROZENSKÁ, M. 2013. Senioři. In: HROZENSKÁ, M., DVOŘÁČKOVÁ, D. *Sociální péče o seniory*. Praha: Grada, 2013, s. 51. ISBN 978-247-4139-0.
16. CHUNG, S., PARK, H. 2019. How young and older people differ in discriminatory behaviour towards older people? an explanation of the knowledge–attitude–behaviour

continuum model [online] *Ageing and Society*, 39(9), 1996-2017. [cit. 2022-12-09].  
Dostupné z: doi:<http://dx.doi.org/10.1017/S0144686X18000405>

17. JANEČKOVÁ, H., 2010. Sociální práce se starými lidmi. In: MATOUŠEK, O. a kol. *Sociální práce v praxi*. Praha: Portál. S. 163-174. ISBN 978-80-7367-818-0.

18. JOHNSON, S., Bacsu, J., McIntosh, T., Jeffery, B., & Novik, N. 2019. Social isolation and loneliness among immigrant and refugee seniors in Canada: A scoping review. [online] *International Journal of Migration, Health, and Social Care*, 15(3), 177-190. [cit. 2022-12-09]. Dostupné z: doi:<http://dx.doi.org/10.1108/IJMHS-10-2018-0067>

19. KPSS KRALOVICE, 2022. *Komunitní střednědobý plán rozvoje sociálních služeb na Kralovicku na období 2023 – 2025* [online]. Kralovice: Centrum pro komunitní práci západní Čechy [cit. 2022-12-04]. Dostupné z: [https://www.kralovice.cz/e\\_download.php?file=data/editor/364cs\\_1.pdf&original=Kralovice\\_KP\\_po%20%C5%98S\\_26.4.2022\\_FIN%C3%81L.pdf](https://www.kralovice.cz/e_download.php?file=data/editor/364cs_1.pdf&original=Kralovice_KP_po%20%C5%98S_26.4.2022_FIN%C3%81L.pdf)

20. KRAJSKÝ ÚŘAD PLZEŇSKÉHO KRAJE, 2022. *Střednědobý plán rozvoje sociálních služeb v Plzeňském kraji na období 2023 – 2025* [online]. Krajský úřad Plzeňského kraje: Střednědobý plán rozvoje sociálních služeb v Plzeňském kraji na období 2023 – 2025 [cit. 2023-07-06]. Dostupné z: <https://socialnisluzby.plzensky-kraj.cz/Uploads/Files/2zjykgb.si1.pdf>

21. KUJAWSKI, S., KUJAWSKA, A., PERLOWSKI, R., ANDROSIUK-PERKOWSKA, J., HAJEC, W., KWJATKOWSKA, M., KEDZIORA\_KORNATOWSKA, K., 2021. Cognitive function changes in older people. results of second wave of cognition of older people, education, recreational activities, Nutrition, comorbidities, functional capacity studies (COPERNICUS) [online]. *Frontiers in Aging Neuroscience*. [cit. 2022-12-09] Dostupné z: <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fnagi.2021.653570/full>

22. KUO, F., ALTINAY, L., & OLVA, H. 2019. Social well-being and transformative service research: Evidence from China [online]. *The Journal of Services Marketing*, 33(6), 735-750 [cit. 2022-12-09]. Dostupné z: doi:<http://dx.doi.org/10.1108/JSM-10-2018-0294>

23. LLANELLI STAR, 2022. *'We suffer in silence': Campaign launched to raise awareness about older people's human rights: Social care Wales and age Cymru have*

*linked up to try and ensure older people have the same human rights that they were born with Adversting Feature* [online]. United Kingdom Dyfed: Llanelli Star [cit. 2022-12-08]. Dostupné z:

<https://www.proquest.com/docview/2655463534/citation/4D17E8CF6AFB4CE2PQ/1?accountid=9646>

24. LIBERECKÝ KRAJ, 2022. *I Co je to registrace sociálních služeb* [online]. Liberec: Liberecký kraj [cit. 2022-12-09]. Dostupné z: <https://odbor-socialni.kraj-lbc.cz/page2149/Registrace-socialnich-sluzeb/1-co-je-to-registrace-socialnich-sluzeb>

25. MATOUŠEK, Oldřich. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. 2., aktualiz. vyd. Praha: Portál, 2011. ISBN 978-80-262-0041-3.

26. MĚSTO KAZNĚJOV, 2022. *Pečovatelská služba Kaznějov* [online]. Kaznějov: Město Kaznějov [cit. 2022-11-28]. Dostupné z: [https://www.kaznejov.cz/e\\_download.php?file=data/editor/155cs\\_2.pdf&original=let%C3%A1k%202022.pdf](https://www.kaznejov.cz/e_download.php?file=data/editor/155cs_2.pdf&original=let%C3%A1k%202022.pdf)

27. MĚSTO KAZNĚJOV, 2022. *Vnitřní pravidla pro poskytování pečovatelské služby* [online]. Kaznějov: Město Kaznějov [cit. 2022-11-28]. Dostupné z: [https://www.kaznejov.cz/e\\_download.php?file=data/editor/155cs\\_8.pdf&original=Vnit%C5%99n%C3%AD%20pravidla%20pro%20poskytov%C3%A1n%C3%AD%20pe%C4%8D.slu%C5%BEby%20%20p%C5%99n%C3%ADloha%20%C4%8D.%20%20ke%20smlouv%C4%9B%20aktual.10\\_22.pdf](https://www.kaznejov.cz/e_download.php?file=data/editor/155cs_8.pdf&original=Vnit%C5%99n%C3%AD%20pravidla%20pro%20poskytov%C3%A1n%C3%AD%20pe%C4%8D.slu%C5%BEby%20%20p%C5%99n%C3%ADloha%20%C4%8D.%20%20ke%20smlouv%C4%9B%20aktual.10_22.pdf)

28. MĚSTO KRALOVICE, 2022. *Informace o projektu KPSS (2020-2022)* [online]. Kralovice: Město Kralovice [cit. 2022-12-04]. Dostupné z: <https://www.kralovice.cz/mesto/socialni-sluzby/planovani-socialnich-sluzeb-2020-2025/informace-o-projektu-kpss-2020-2022/>

29. MĚSTO PLASY, 2022. *Pečovatelská služba města Plasy* [online]. Město Plasy: Úřad [cit. 2022-11-29]. Dostupné z: <https://www.plasy.cz/urad-361/socialni-sluzby-mesta-plasy/pecovatelska-sluzba/>

30. MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ, 2019. *Analýza financování sociálních služeb* [online]. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí [cit. 2022-12-04].

Dostupné z:  
[https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/Anal%C3%BDza+financov%C3%A1n%C3%AD+soci%C3%A1ln%C3%ADch+slu%C5%BEBeb\\_2019.pdf/3c8c3bf8-c747-09b0-9308-3838a646c465](https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/Anal%C3%BDza+financov%C3%A1n%C3%AD+soci%C3%A1ln%C3%ADch+slu%C5%BEBeb_2019.pdf/3c8c3bf8-c747-09b0-9308-3838a646c465)

31. MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ, 2022. *Centrum pečovatelských a ošetrovatelských služeb Město Touškov* [online]. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí [cit. 2022-11-23]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/registr-poskytovatelu-sluzeb#/registr-poskytovatelu-detail-poskytovatele/718>

32. MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH SLUŽEB, 2020. *Co je komunitní plánování služeb a kdo jsou jeho hlavní aktéři* [online]. Praha: Ministerstvo práce a sociálních služeb [cit. 2023-07-02]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/co-je-komunitni-planovani-socialnich-sluzeb-a-kdo-jsou-jeho-hlavni-akteri>

33. MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ, 2022. *Diakonie ČCE – středisko Západní Čechy* [online]. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí [cit. 2022-11-24]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/registr-poskytovatelu-sluzeb#/registr-poskytovatelu-detail-poskytovatele/1044>

34. MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ, 2022. *Jakou službu hledáte?* [online]. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí [cit. 2022-11-23]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/registr-poskytovatelu-sluzeb>

35. MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ, 2022. *Město Horní Bříza* [online]. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí [cit. 2022-11-23]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/registr-poskytovatelu-sluzeb#/registr-poskytovatelu-detail-poskytovatele/59>

36. MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ, 2022. *Město Kaznějov* [online]. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí [cit. 2022-11-23]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/registr-poskytovatelu-sluzeb#/registr-poskytovatelu-detail-poskytovatele/606>

37. MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ, 2022. *Pečovatelská služba* [online]. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí [cit. 2022-11-23]. Dostupné z:

<https://www.mpsv.cz/registr-poskytovatel-sluzeb#/registr-poskytovatel-detail-sluzby/142>

38. MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ, 2022. *Pečovatelská služba* [online]. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí [cit. 2022-11-23]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/registr-poskytovatel-sluzeb#/registr-poskytovatel-detail-sluzby/1002>

39. MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ, 2022. *Pečovatelská služba* [online]. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí [cit. 2022-11-23]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/registr-poskytovatel-sluzeb#/registr-poskytovatel-detail-sluzby/1241>

40. MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ, 2022. *Pečovatelská služba* [online]. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí [cit. 2022-11-24]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/registr-poskytovatel-sluzeb#/registr-poskytovatel-detail-sluzby/1562>

41. MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ, 2022. *Pečovatelská služba* [online]. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí [cit. 2022-11-24]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/registr-poskytovatel-sluzeb#/registr-poskytovatel-detail-sluzby/1908>

42. MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ, 2022. *Příspěvek na péči* [online]. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí [cit. 2022-12-05]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/-/prispevek-na-peci>

43. MOJŽÍŠOVÁ, A. et al., 2019. *Sociální práce se seniory* [online]. České Budějovice: Zdravotně sociální fakulta Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích [cit. 2022-12-08]. Dostupné z: <https://publi.cz/download/publication/944?online=1>

44. O SULLIVAN, K., O LEARY, E., 2004. *Counselling gives older people a healthy outlet for their anger ; Gestalt therapy teaches older people to become more clear-minded and less hostile. Kevin O'Sullivan reports: [CITY EDITION]* [online]. Ireland Dublin: Irish Times [cit. 2022-12-08]. Dostupné z: <https://www.proquest.com/docview/309687066/abstract/5AA0E069DE89490CPQ/1?acountid=9646>

45. PROFESIOGRAMY, 2020. *Sociální pracovník – koordinátor pečovatelské služby* [online]. Brno: Časopis Sociální práce I Sociální práce [cit. 2023-07-21]. Dostupné z: <https://socialniprace.cz/profesiogramy/socialni-pracovnik-koordinator-pecovatelske-sluzby/>
46. SLUŽBY CPOS MĚSTO TOUŠKOV, 2022. *Služby CPOS Město Touškov* [online]. Město Touškov: Služby CPOS Město Touškov [cit. 2022-11-28]. Dostupné z: <https://www.pecovatelskasluzba.cz/sluzby>
47. ŠVAŘÍČEK, R., 2007. Kvalitativní přístup a jeho teoretická a metodologická východiska. In: ŠVAŘÍČEK, R., ŠEĐOVÁ, K., a kol. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál, s. 15. s. 160-162. ISBN 978-80-7367-313-0
48. THE POST, 2022. *More older people returning to work: In brief* [online]. United Kingdom Bristol: The Post [cit. 2022-12-08]. Dostupné z: <https://www.proquest.com/docview/2694214387/citation/351DB31268E24935PQ/1?acountid=9646>
49. URBANOVÁ, V., 2019. Komunikace se seniory. In: MOJŽÍŠOVÁ, A., *Sociální práce se seniory*. České Budějovice: ZSF JU v Českých Budějovicích, s. 64. ISBN 978-80-7394-761-3.
50. Vyhláška č. 505/2006 Sb., vyhláška, která provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, 2006. [online]. Praha: Ministerstvo vnitra České republiky [cit. 2022-11-14]. In: *Sbírka zákonů České republiky, částka 164/2006*. Dostupné z: <https://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/>
51. Zákon č. 108/2006 Sb., o Sociálních službách (zákon o sociálních službách), 2006. In: *Sbírka zákonů České republiky, částka 37, s 132*. ISBN 978-80-7488-341-5
52. Zákon č. 155/1995 Sb., o důchodovém pojištění (zákon o důchodovém pojištění), 1995. In: *Sbírka zákonů České republiky, částka 41, s 1994 – 1995*. ISSN 2644-4674
53. ZHÁNĚL, J., HELLENBRANDT, V., SEBERA, M. 2014. *Metodologie výzkumné práce*. 1. vydání. Brno: Masarykova univerzita. 37 s. ISBN 978-80-210-6696-0
54. ŽIVOT 90, 2022. *Pečovatelská služba* [online]. Praha: Život 90, z. ú. [cit. 2022-11-14]. Dostupné z: <https://www.zivot90.cz/cs/asistence/pecovatelska-sluzba>

55. WILDEMUTH, B. M., ZHANG Y. 2009. *Applications of social methods to questions in information and library science*. Ireland: Libraries Unlimited. 222-231 s. ISBN 9781591585039

## Přílohy

### Základní informace o pečovatelských službách v okrese Plzeň-sever

- Pečovatelská služba Horní Bříza; poskytovatelem je město Horní Bříza; adresa zařízení je – Pečovatelská služba Horní Bříza, U Vrbky 647, 33012 Horní Bříza;
- Pečovatelská služba v Kaznějově; poskytovatelem je město Kaznějov; adresa zařízení je: Dům s pečovatelskou službou, domácnosti potřebných občanů, U Viaduktu 577, 33151 Kaznějov;
- Pečovatelská služba ve Městě Touškově; poskytovatelem je Centrum pečovatelských a ošetřovatelských služeb Město Touškov; adresa zařízení je – Centrum pečovatelských a ošetřovatelských služeb Město Touškov, Partyzánská 519, 33033 Město Touškov;
- Pečovatelská služba Plasy; poskytovatelem je město Plasy; adresa zařízení je – Pečovatelská služba Plasy, Potoční 546, 33101 Plasy;
- Pečovatelská služba, jejíž poskytovatelem je Diakonie ČCE – středisko Západní Čechy; adresy zařízení jsou: Jubilata pro osoby potřebující péči Merklín, Kostelní 9, 33452 Merklín; Jubilata pro osoby potřebující péči Dobřany, Sokolovská 1004, 33441 Dobřany; Jubilata pro osoby potřebující péči Nýřany, Benešova Třída 292, 33023 Nýřany; Jubilata pro osoby potřebující péči Tlučná, Hlavní 152, 33026 Tlučná; Jubilata pro osoby potřebující péči Dobřany, Loudů 1022, 33441 Dobřany.



## Pečovatelská služba Horní Bříza

Podle registru poskytovatelů (2022) jsou základní informace o Pečovatelské službě Horní Bříza tyto:

- **Typ:** právnická osoba;
- **IČO:** 00257770;
- **DIČ:** poskytovatele nebylo uvedeno;
- **ID služby:** 9780239;
- **Statutární orgán:** nevyplněn;
- **Právní forma:** obec;
- **Adresa:** Třída 1. máje 300, 33012 Horní Bříza, okres Pzeň-sever;
- **Kontakty:** E-mail: [podatelna.mu@hornibriza.cz](mailto:podatelna.mu@hornibriza.cz), Fax: 377 955 320, Telefon: 377 955 198. Webová adresa: <http://www.hornibriza.cz>.
  
- **Vedoucí zařízení:** Eva Šimlová;
- **Název zařízení:** Pečovatelská služba Horní Bříza;
- **Adresa zařízení:** U Vrbky 637, 33012 Horní Bříza, okres Plzeň-sever.
  
- **Věková kategorie klientů:** Dospělí (27 – 64 let), Mladší senioři (65 – 80 let), Starší senioři (od 65 let);
- **Datum poskytování:** 1. 1. 2007 – neurčeno;
- **Cílová skupina klientů:** osoby se zdravotním postižením senioři;
- **Formy poskytování služeb:** terénní;
- **Časový rozsah:** Pondělí: 7:30 – 17:00, Úterý: 6:30 – 14:30, Středa: 7:30 – 17:00, Čtvrtek: 6:30 – 14:30, Pátek: 6:30 – 14:00;
- **Maximální kapacita:** Počet klientů: 3. Jedná se o okamžitou kapacitu služby. Měsíční kapacita je 70 klientů.

Dle webové stránky <https://www.hornibriza.eu/obcan/pecovatelska-sluzba/zakladni-informace> (2022) je posláním Pečovatelské služby Horní Bříza:

- *Pomoc při zachování dosavadního života v přirozeném domácím prostředí;*

- *Poskytované služby, které jsou individuálně přizpůsobeny potřebám a požadavkům každého uživatele;*
- *Uživateli poskytnout pouze takové služby, o které má zájem a to takovým způsobem, aby byl respektován zdravotní stav, nebylo narušováno soukromí, důstojnost a individualitu;*
- *Pomoc zachovat co nejdéle soběstačnost;*
- *Zachovat užívání běžných zdrojů, na které byl klient zvyklý do doby, než začal využívat služeb PS;*
- *Vytvořit podmínky, aby uživatel mohl uplatňovat právo na průběh plánování a poskytování sociálních služeb, právo na vyjádření přání a stížností.*

Dále autoři uvádějí hlavní zásady, které dodržují při poskytování služeb:

- Individuálně přistupují ke klientům při sestavování plánu péče, při jejím poskytování a samozřejmě i během základního sociálního poradenství;
- Během poskytování pečovatelských služeb se snaží flexibilně přizpůsobit každému klientu a jeho potřebám;
- Empatické vnímání svobodné vůle klientů, jejich vyslovená svobodná vůle je pro zaměstnance Pečovatelské služby vždy bezmezná;
- Diskrétní dodržování soukromí klientů;
- Vedení k soběstačnosti klientů v tom, aby to co mohou zvládnout sami, sami dělali;
- Pracovníci Pečovatelské služby nepoužívají žádná opatření, které by mohly omezit klienty.

Pečovatelská služba Horní Bříza (2022) uvádí veřejný závazek Pečovatelské služby Horní Bříza:

- *Plnění našeho poslání je veřejným závazkem všech zaměstnanců pečovatelské služby vůči veřejnosti.*
- *Organizace zajišťuje sociální služby pro občany Města Horní Bříza, konkrétně seniorům, osobám se sníženou soběstačností z důvodu vysokého věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, zrakovým postižením, která jim umožní maximální pomoc co nejdéle setrvat ve svých domovech za důstojných podmínek a při zachování vazeb na své okolí, rodiny, přátele.*

- *Je určena osobám, jejichž schopnosti jsou omezeny v oblastech péče, v užívání veřejných míst a služeb, v uplatňování svých práv a nároků, jako podpora a pomoc rodinám, které o takového člověka pečují.*
- *Základem je úcta k individualitě a lidské důstojnosti každého člověka s důrazem na citlivý humánní přístup.*

## Pečovatelská služba Kaznějov

Podle registru poskytovatelů (2022) jsou základní informace o Pečovatelské službě Kaznějov tyto:

- **Typ:** právnická osoba;
- **IČO:** 00257893;
- **DIČ:** DIČ poskytovatele nebylo uvedeno;
- **ID služby:** 1235696;
- **Statutární orgán:** nevyplněno;
- **Právní forma:** obec;
- **Adresa:** Ke Škále 220, 33151 Kaznějov, okres Plzeň-sever;
- **Kontakty:** E-mail: urad@kaznejov.cz, Fax: 373 332 163, Telefon: 373 332 163, Webová adresa: www.kaznejov.cz.
  
- **Vedoucí zařízení:** Ing. Květa Hrabíková;
- **Název zařízení:** Dům s pečovatelskou službou, domácnosti potřebných občanů;
- **Adresa zařízení:** U Viaduktu 577, 33151 Kaznějov.
  
- **Věková kategorie klientů:** Mladí dospělí (19 – 26 let), Dospělí (27 – 64 let), Mladší senioři (65 – 80 let), Starší senioři (nad 80 let);
- **Datum poskytování:** 1. 1. 2007 – neurčeno;
- **Cílová skupina klientů:** osoby s tělesným postižením, osoby se sluchovým postižením, osoby se zdravotním postižením, osoby se zrakovým postižením, senioři;
- **Formy poskytování služeb:** terénní;
- **Časový rozsah:** Pondělí: 6:00 – 14:30, Úterý: 6:00 – 14:30, Středa: 6:00 – 14:30, Čtvrtek 6:00 – 14:30, Pátek: 6:00 – 14:30;
- **Maximální kapacita:** 2. Jedná se o okamžitou kapacitu služby.

Podle letáku Pečovatelské služby Kaznějov (2022) je posláním Pečovatelské služby Kaznějov *je pomoc osobám, které z důvodu věku nebo ze zdravotních důvodů potřebují pomoc jiné osoby k tomu, aby mohly důstojně žít plnohodnotný život ve svých domácnostech, tzn. jejich podpora v soběstačnosti a pomoc tam, kde už na to sami nestačí.*

Dále autoři uvádějí, že k hlavním cílům Pečovatelské služby Kaznějov patří:

- Podpořit a pomoci klientům, tak aby mohli po co nejdelší období jejich zaběhlým stylem života dle jejich naučených zvyků a kontaktů v jejich sociální síti;
- Zůstat co nejdéle v domácím prostředí;
- Preventivně zabraňovat sociálnímu vyloučení;
- Udržet navyklé činnosti a aktivity a schopnost soběstačnosti.

Dále autoři mluví o zásadách Pečovatelské služby v Kaznějově:

- Naplánování služeb dle osobních cílů a individuálních potřeb klientů – pokaždé bereme jako hlavní podnět osobní potřeby uživatelů, kteří si samostatně a individuálně stanoví jaká služba a v jakém množství ji bude využívat;
- Rovnost při jednání s klientem – služby jsou poskytovány všem osobám potřebující pomoc bez známek diskriminace, s rovnostranným respektováním z obou stran a na základě partnerského přístupu;
- Zabránit vzniku závislosti klientů na službách Pečovatelské služby – služby jsou poskytovány tak, aby existoval a byl zachováván aktivní přístup uživatele, aby z jeho strany nevzniklo závislostní chování uživatele na službě a jejich pracovnících, tzn. že služba je poskytována jen v nutné míře;
- Profesionální a disktrétní chování a jednání – poskytování služby je samozřejmě propojeno s důrazem na důstojném respektování každého člověka a jeho osobnosti tak, aby byly vytvořeny a podporovány podmínky pro uplatňování jeho práv, toto zajistí profesionální zaměstnanci pečovatelské služby.

Ing. Květa Hrabíková hovoří ve Vnitřních pravidlech pro poskytování Pečovatelské služby (2022) v Kaznějově také o Právech uživatele Pečovatelské služby:

- Právo být seznámen se službami, které jsou poskytovány;
- Právo na podání informací o výši poplatků za poskytované služby;
- Právo na volbu úkony, jejich četnost a dobu jejich poskytování;
- Právo na podávání návrhů na změny ohledně poskytování služeb dle svého zdravotního stavu a aktuální sociální situace;
- Právo na podávání stížností a připomínek na průběh poskytovaných služeb, jednání a chování zaměstnanců;
- Právo na nahlížení do dokumentace, která je vedena k jeho osobě;

- Právo na ukončení smlouvy o poskytování pečovatelské služby;
- Právo na ochranu před možným zneužitím poskytnutých informací o své osobě.

Dále autorka uvádí Povinnosti uživatelé Pečovatelské služby:

- Povinnost doložit všechny potřebné záležitosti pro uzavření smlouvy;
- Povinnost uhradit platby za poskytované služby dle aktuálně platného ceníku;
- Povinnost plnit a dodržovat stanovené znění Smlouvy o poskytování pečovatelské služby a pravidel při poskytování Pečovatelské služby;
- Povinnost respektovat individuálně nastavený časový harmonogram během poskytování Pečovatelské služby;
- Povinnost nahlásit minimálně 24 hodin předem změny potřeb a požadavků na Pečovatelskou službu a to i pokud jde o jednorázovou změnu nebo krátkodobou;
- Povinnost jednat a chovat se podle zásad slušného chování vůči zaměstnancům pečovatelské služby.

Dále autorka zmiňuje Kritéria odmítnutí žadatele o Pečovatelskou službu:

- *z důvodu plné kapacity terénní pečovatelské služby*
- *z důvodu nesplnění kritérií pro cílovou skupinu uživatelů*
- *z důvodu, že poskytovatel nenabízí požadovanou službu*
- *žadatel je zdrojem infekční nebo parazitární nákazy*
- *žadatel může ohrožovat sebe nebo okolí z důvodu duševní nemoci nebo závislosti na návykových látkách.*

## Pečovatelská služba Město Touškov

Podle registru poskytovatelů (2022) jsou základní informace o Pečovatelské službě Město Touškov tyto:

- **Typ:** Právnícká osoba;
- **IČO:** 75062330;
- **DIČ:** CZ75062330;
- **ID služby:** 2870160;
- **Statutární orgán:** Bc. Lenka Šeflová;
- **Právní forma:** Příspěvková organizace zřízená územním samosprávním celkem;
- **Adresa:** Partyzánská 519, 33033 Město Touškov, okres Plzeň-sever;
- **Kontakty:** E-mail: ps@pecovatelskaslužba.cz, Fax: 377 921 253, Telefon: 377 921 253, Webová adresa: www.pecovatelskaslužba.cz
  
- **Vedoucí zařízení:** Bc. Lenka Šeflová;
- **Název zařízení:** Centrum pečovatelských a ošetrovatelských služeb Město Touškov;
- **Adresa zařízení:** Partyzánská 519, 33033 Město Touškov, okres Plzeň-sever.
  
- **Věková kategorie klientů:** Mladší senioři (65 – 80 let), Děti kojeneckého věku (do 1 roku), Děti předškolního věku (1 – 6 let), Starší senioři (nad 80 let), Dospělí (27 – 64 let);
- **Doplňující informace k věkovým kategoriím:** děti kojeneckého věku (0 – 1 rok), děti předškolního věku (1 – 4 roky), dospělí (27 – 64 let), mladší senioři (65 – 80 let), starší senioři (nad 80 let);
- **Datum poskytování:** 1. 1. 2007 – neurčeno;
- **Cílová skupina klientů:** osoby s tělesným postižením, osoby se zdravotním postižením, rodiny s dítětem/děťmi, senioři;
- **Formy poskytování služeb:** terénní;
- **Časový rozsah:** Pondělí: 6.30 – 15:00 – Konkrétní rozpis provozní doby dle středisek je uveden v popisu realizace, Úterý: 6:30 – 15:00 – Konkrétní rozpis provozní doby dle středisek je uveden v popisu realizace, Středa: 6.30 – 15:00 –

Konkrétní rozpis provozní doby dle středisek je uveden v popisu realizace, Čtvrtek: 6:30 – 15:00 – Konkrétní rozpis provozní doby dle středisek je uveden v popisu realizace, Pátek: 6:30 – 15:00 – Konkrétní rozpis provozní doby dle středisek je uveden v popisu realizace;

- **Maximální kapacita:** Počet klientů: 59. Jedná se o okamžitou kapacitu. Měsíční kapacita služby je 900 klientů.

Podle webové stránky [pecovatelskaslužba.cz/služby](http://pecovatelskaslužba.cz/služby) (2022) hovoří Služby CPOS (Centrum pečovatelských a ošetřovatelských služeb) Město Touškov o realizaci služby takto:

Pečovatelské služby Centra pečovatelských a ošetřovatelských služeb Město Touškov jsou realizovány především v domech s pečovatelskou službou, které jsou zřizovány obcemi v oblasti bývalého okresu Plzeň sever, na částečně v místech okresu Plzeň – jih, na některých částech území okres Tachov a ve městech a vesnicích, se kterými byly právoplatně uzavřeny smlouvy jako registrovaná pečovatelská služba. Klient nemusí měnit místo svého žití a za podpory a dopomoci služby Centra pečovatelských a ošetřovatelských služeb Město Touškov je podporován k setrvávání v jeho běžně navyklém životním stylu a je klientům poskytováno uspokojování novým i stávajícím životním potřebám, které mohou mít důvod a vznik vlivem stárnutí a ve změnách zdravotního stavu a míry soběstačnosti. Služba si nachází cestu k uživatelům, kteří mohou být oslabováni v možnostech prosazování a zajišťování svých zákonem daných zájmů a individuálních potřeb. Centrum pečovatelských a ošetřovatelských služeb Město Touškov nabízí a poskytuje pomoc a podporu lidem při hledání možností řešení nepříznivé životní situací, ve které se nacházejí nebo se do nich mohou dostat. Nedílnou částí výčtu služeb, které jsou uvedeny v zákoně č. 108/2006 Sb, o sociálních službách patří i pomoc při uplatňování práv uživatelů. Pečovatelská služba vám dává jistotu a vysokou jakost toho, aby nebylo umožněno porušování práv uživatelů během procesu poskytování pečovatelských a ošetřovatelských služeb.

Příspěvková organizace Centrum pečovatelských a ošetřovatelských služeb Město Touškov nabízí možnost spolupráce s obcemi. Podle webové adresy [www.pecovatelskaslužba.cz/nabidka-spoluprace-pro-obce](http://www.pecovatelskaslužba.cz/nabidka-spoluprace-pro-obce) (2022) existuje možnost spolupracovat s obcemi. Podmínkou je samozřejmě uzavření smlouvy o vzájemné



spolupráci, jinými slovy Smlouvě o úhradě nákladů, které souvisejí se zajištěním pečovatelské služby. neodmyslitelnou součástí je Kalkulace měsíčních nákladů služby.

Dále autoři hovoří o tom, jakým způsobem poskytují pečovatelskou službu, jež je terénní službou, a to na základě zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách a jeho prováděcí vyhlášky 505/2006 Sb. Centrum pečovatelských a ošetřovatelských služeb Město Touškov má samozřejmě vypracované standardy kvality, směrnice a pracovní postupy. Dále autoři mluví o tom, že mají v nabídce na vysoké úrovni poskytovanou terénní pečovatelskou službu. Centrum pečovatelských a ošetřovatelských služeb Město Touškov je připojeno do velkého výčtu projektových řízení, které jsou financovány prostřednictvím Evropské Unie, vyvíjejí snahu se o financování z více zdrojů. Instituce je vedena inovačními přístupy s využitím technologií.

Dále autoři uvádějí, že v aktuální době je zapojeno k Centrum pečovatelských a ošetřovatelských služeb Město Touškov 31 obcí v oblasti Plzeň-sever, částečně v oblasti Plzeň jih a částečně v okolí města Tachov. Města a vesnice jsou oblastně rozčleněny do šesti střediskových okrsků, které řídí koordinátorky, které jsou sociální pracovníky. Centrum pečovatelských a ošetřovatelských služeb Město Touškov je podporováno Ministerstvem práce a sociálních věcí, Plzeňským krajem a několika dalšími seznámenými stranami. Od roku 2012 Centrum pečovatelských a ošetřovatelských služeb poznalo více změnami a jejich souvisejících procesů, směřovaly ke zvýšení kvality, stabilizování organizace a nedílnou součástí je podpora poskytovat profesionální, vysoce jakostní péči pro své klienty.

## Pečovatelská služba Plasy

Podle registru poskytovatelů (2022) jsou známy informace o Pečovatelské službě Plasy tyto informace:

- **Typ:** Právnícká osoba;
- **IČO:** 00258245
- **DIČ:** Poskytovatelem nebylo uvedeno;
- **ID služby:** 6145187;
- **Statutární orgán:** Nevyplněno;
- **Právní forma:** Obec;
- **Adresa:** Plzeňská 285, 33101 Plasy, okres Plzeň-sever;
- **Kontakty:** E-mail: [posta@mestoplasy.cz](mailto:posta@mestoplasy.cz), Fax: 373 322 045, Telefon: 377 322 493, Webová adresa: <http://www.plasy.cz>.
  
- **Název zařízení:** Pečovatelská služba Plasy;
- **Vedoucí zařízení:** Mgr. Bc. Veronika Urbanová;
- **Adresa zařízení:** Potoční 546, 33101 Plasy, okres Plzeň-sever;
- **Zařízení poskytuje službu:** 1. 1. 2007 – Neurčeno.
  
- **Věková kategorie klientů:** Starší senioři (nad 80 let), Mladší senioři (65 – 80 let), Dospělí (27 – 64 let);
- **Doplňující informace k věkovým kategoriím:** dospělí nad 50 let, mladší senioři (65 – 80 let), starší senioři (nad 80 let);
- **Cílová skupina klientů:** Osoby se zdravotním postižením, senioři;
- **Formy poskytování služeb:** terénní;
- **Časový rozsah:** Pondělí: 6:30 – 15:00, Úterý: 6:30 – 15:00, Středa: 6:30 – 15:00, Čtvrtek: 6:30 – 15:00, Pátek: 6:30 – 15:00;
- **Maximální kapacita:** Počet klientů: 4. Jedná se o okamžitou kapacitu. Denní kapacita je 95 klientů.

Webová stránka <https://www.plasy.cz/urad-361/socialni-sluzby-mesta-plasy/pecovatelska-sluzba/> (2022) zmiňuje místní působnost Pečovatelské služby Plasy, tak že Pečovatelská služba Plasy poskytuje služby klientům na území města Plasy a jeho

blízkých částech: Babina, Nebřeziny, Lomnička, Horní Hradiště a Žebnice. Nad rámcem této oblasti existuje možnost poskytování služeb Pečovatelské služby v místní vzdálenosti do 10 kilometrů od hranic města Plasy, a to s maximální kapacitou do 4 klientů v dané obci, samozřejmě s přihlédnutím na možnosti provozu Pečovatelské služby Plasy.

Dále autoři hovoří o úhradách za poskytnuté úkony Pečovatelskou službou Plasy. Služby poskytnuté pracovníky pečovatelské služby, které jsou nabízeny za finanční platby, jsou zaznamenány v samostatných aktuálních cenících úhrad za služby Pečovatelské služby Plasy, které jsou odsouhlaseny radou města v souladu s vyhláškou č. 505/2006 Sb., kterou se provádí některá ustanovení zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Pečovatelská služba Plasy disponuje dohromady tři ceníky služeb, kde jsou rozdělené sazby za jednotlivé poskytované služby a to v závislosti na vynaložené náklady na dojíždění od budovy Pečovatelské služby Plasy do domácího prostředí uživatele.

Dále autoři hovoří, že jsou tyto druhy sazebníků:

*Sazebník úhrad Pečovatelské služby Plasy pro uživatele žijící v DPS Plasy*

*Sazebník úhrad Pečovatelské služby Plasy pro terénní uživatele žijící ve městě Plasy a jeho částech*

*Sazebník úhrad Pečovatelské služby Plasy pro terénní uživatele žijící mimo město Plasy a jeho části*

Dále autoři mluví o tom, že *Způsob úhrad je předmětem ujednání mezi poskytovatelem a uživatele a je uveden ve Smlouvě o poskytování pečovatelské služby. Úhrada za služby se provádí na základě skutečně poskytnutých služeb na začátku následujícího měsíce za měsíc předcházející. Předpis platby je uživateli předán na dokladu „Stvrzenka za měsíc“, kde je uveden přesný rozpis úkonů včetně spotřebovaného času a jejich četnosti.*

## Diakonie ČCE – středisko Západní Čechy

Podle registru poskytovatelů (2022) jsou o Diakonii ČCE – středisko Západní Čechy nabízí v okrese Plzeň-sever tyto pečovatelské služby. Základní informace o nich jsou tyto:

- **Typ:** Právnícká osoba;
- **IČO:** 45331154;
- **DIČ:** poskytovatelem nebylo uvedeno;
- **Právní forma:** Církve a náboženské společnosti;
- **Statutární orgán:** Správní rada: Mgr. Lenka Houšková; Předsedkyně správní rady (ředitelka střediska): Mgr. Lucie Petříčková, Správní rada: Markéta Pinterová, DiS., Správní rada: Ing. Václava Krausová, Správní rada: Mgr. Václava Egermaierová;
- **Adresa:** Prokopova 207/25, Jižní Předměstí, 30100 Plzeň, okres Plzeň-město;
- **Kontakty:** E-mail: lucie.petrickova@diakoniezapad.cz, E-mail: zapad@diakoniezapad.cz, Telefon: 371 720 486, Telefon: 775 720 490, Webová adresa: www.diakoniezapad.cz.
  
- **Název zařízení:** Jubilata pro osoby potřebující péči Nýřany;
- **Adresa zařízení:** Benešova třída 292, 33023 Nýřany, okres Plzeň-sever;
- **Zařízení poskytuje službu:** 1. 1. 2019 – neurčeno;
- **Vedoucí zařízení:** Bc. Jitka Čechová;
- **Název zařízení:** Jubiltata pro osoby potřebující péči Tlučná;
- **Adresa zařízení:** Hlavní 152, 33026 Tlučná, okres Plzeň-sever;
- **Vedoucí zařízení:** Bc. Jitka Čechová.
  
- **Věková kategorie klientů:** Mladí dospělí (19 – 26 let), Dospělí (27 – 64 let), Mladší senioři (65 – 80 let), Starší senioři (nad 80 let);
- **Doplňující informace k věkovým kategoriím:** neuvedeno;
- **Datum poskytování:** 1. 1. 2007 – neurčeno;
- **Cílová skupina klientů:** osoby s chronickým onemocněním, osoby se zdravotním postižením, senioři;

- **Formy poskytování služeb:** terénní;
- **Časový rozsah:** Pondělí: 7:00 – 15:00 – provozní doba jednotlivých míst poskytování je uvedena v popisu realizace, Úterý: 7:00 – 15:00 – provozní doba jednotlivých míst poskytování je uvedena v popisu realizace, Středa: 7.00 – 15:00 – provozní doba jednotlivých míst poskytování je uvedena v popisu realizace, Čtvrtek: 7:00 – 15:00 – provozní doba poskytování je uvedena v popisu realizace, Pátek: 7.00 – 15:00 – provozní doba poskytování je uvedena v popisu realizace;
- **Maximální kapacita:** Počet klientů: 21. Jedná se o okamžitou kapacitu. Denní kapacita je 200 klientů.

Webová stránka <https://www.diakoniezapad.cz/sluzby-diakonie-zapad/pro-seniory/jubilata-pro-osoby-potrebuji-peci/nase-projekty/> (© 2022) hovoří o Vzdělávacím kurzu v Jubilatě. Výbor dobré vůle poskytl finanční prostředky, na jejichž základě se mohl uskutečnit v květnu 2022 v pečovatelské službě Jubilata vzdělávací kurz na téma Stres a jeho prevence při práci s klientem v pomáhajících profesích, který trval dva dny. Vedení organizace má na vědomí, že pracovní činnosti pečovatelek je náročná nejenom po fyzické, ale především po psychické stránce. Organizace ví, že aby zaměstnankyně pečovatelských služeb měly schopnosti dobře a po delší dobu pečovat o uživatele, musí mít prostor pečovat také o sebe. Na základě tohoto byl vybrán tento styl vzdělávání, který byl nápomocen se zastavit a poohlídnout se na to, jak stres včas odhalit, a jak s ním bojovat. Pracovníci organizace obdrželi praktické návody a techniky, jak se stresu vyhýbat, ale také jak zabránit syndromu vyhoření. Vzdělávací kurz se konal v milé atmosféře a třešničkou na dortu bylo příjemné setkání pracovníků pečovatelských služeb z poboček Jubilaty v Dobřanech, Merklíně, Nýřanech a Tlučné. Kurz dal prostor se zase společně setkat a dal možnosti sdílení zkušenosti a dobré nové poznatky z praxe.

## **Otázky k diplomové práci na téma „Senior klientem pečovatelské služby v lokalitě Plzeň-sever“**

Hlavním cílem práce je identifikovat naplňování očekávání klientů pečovatelské služby v lokalitě Plzeň-sever. Dílčím cílem práce je: Zjistit slabé a silné stránky pečovatelské služby v lokalitě Plzeň-sever. 1. výzkumná otázka je: Jak vnímají klienti pečovatelské služby její působení na jejich život, naplňuje jejich očekávání? 2. výzkumná otázka je: Jaké jsou silné a slabé stránky pečovatelské služby v lokalitě Plzeň-sever?

### Otázky pro klienty pečovatelských služeb

1. Otázka na pohlaví.
2. Otázka na věk.
3. Jak dlouho využíváte služeb pečovatelské služby?
4. Jaké úkony od pečovatelské služby využíváte?
5. Jak jste se o pečovatelské službě dozvěděl/a?
6. Zařídil/a jste si služby od pečovatelské služby sám nebo za pomoci někoho jiného?
7. Věděl/a jste, jaké služby od pečovatelské služby chcete využívat nebo jste se s nimi postupně seznamoval/a a domlouval/a si je?
8. Přispěla pečovatelská služba k Vaší samostatnosti ve Vašem přirozeném prostředí?
9. Vnímáte působení pečovatelské služby pozitivně? Jaké výhody Vám přináší pečovatelská služba? Je něco, na co jste si špatně zvykal/a, obával/a jste se něčeho?
10. Máte pocit, že je nasloucháno Vaším potřebám při poskytování pečovatelské služby?
11. Jak jste spokojen/a s podporou, kterou Vám poskytují pracovníce pečovatelské služby?
12. Jak jste spokojen/a s dostupností pečovatelských služeb? Jste spokojený/á s pracovní dobou pečovatelské služby?
13. Jak jste spokojen/a s podmínkami pečovatelské služby?
14. Jste spokojen/a s pracovními aktivitami pracovníků pečovatelské služby?
15. Jak se vidíte svůj budoucna? Přemýšlíte o nějaké jiné sociální službě, např. nějaká pobytová služba?
16. Využíváte ještě nějakou jinou sociální službu, např. nějakou zdravotní službu, jejíž zaměstnanci docházejí do domácnosti?

**Informovaný souhlas s poskytnutím rozhovoru a dalších informací pro diplomovou práci:** Senior klientem pečovatelské služby v lokalitě Plzeň-Sever

**Držitel souhlasu:** Bc. Veronika Onačilová, DiS., Rybnická 645, Kaznějov, tel.: 777 038 967

**Předmět a provedení:** Výzkum se zaměřuje na zkušenost osob, kteří jsou klienty pečovatelských služeb v lokalitě Plzeň-Sever.

Výzkum je prováděn v rámci zpracování diplomové práce na zdravotně sociální fakultě Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích.

Výzkum bude veden formou rozhovoru. Průběh rozhovoru bude nahráván a ze zvukového záznamu bude následně pořízen doslovný přepis, který bude dále analyzován a interpretován. Zvukový záznam bude sloužit pouze pro potřebu doslovného přepisu a bude k dispozici pouze Veronice Onačilové. Doslovný přepis bude důsledně anonymizován tak, aby byla zaručena anonymita a ochrana všech osob zmíněných v průběhu rozhovoru a aby nebylo možné tyto osoby na základě anonymizovaného přepisu identifikovat. Zejména budou změněna všechna jména osob a míst.

Zvukový záznam a doslovný přepis bude Veronika Onačilová uchovávat u sebe. Doslovné citace částí anonymizovaného doslovného přepisu mohou být použity v závěrečné diplomové práci.

**Prohlášení:**

Souhlasím s poskytnutím rozhovoru a dalších souvisejících informací.

Rozumím výše uvedenému textu a souhlasím s jeho obsahem.

Rozumím tomu, že obsahem rozhovoru a dalších informací mohou být i osobní a citlivé záležitosti a obtížná témata.

Rozumím tomu, že nemusím odpovídat na obtížné nebo nepříjemné otázky.

Rozumím tomu, že mohu úplně zrušit moji účast na výzkumu.

Jméno a příjmení:

Datum a podpis:

## **Seznam zkratek**

Bc. – Bakalář

CPOS – Centrum pečovatelských a ošetrovatelských služeb

Č. – číslo

ČR – Česká republika

DIČ – daňové identifikační číslo

IČO – identifikační číslo osoby

Ing. – Inženýř

Kč – Koruna česká

Km – kilometr

KSPRSS – Komunitní střednědobý plán rozvoje sociálních služeb

Mgr. – Magistr

MPSV – Ministerstvo práce a sociálních věcí

R – respondent

Sb. – Sbířky

SO ORP – správní obvody obcí s rozšířenou působností

SO POÚ – správní obvody s pověřeným obecním úřadem

Tis. – tisíc

VO – výzkumná otázka



## Seznam tabulek

Tabulka č. 1: Základní údaje o respondentech.....	37
Tabulka č. 2: Kategorizace dat.....	38
Tabulka č. 3: Využívání úkonů od pečovatelské služby.....	39
Tabulka č. 4: První kontakt s pečovatelskou službou v Kaznějově.....	40
Tabulka č. 5: První informace o pečovatelské službě.....	42
Tabulka č. 6: Vliv pečovatelské služby na samostatnost.....	43
Tabulka č. 7: Začátky s pečovatelskou službu.....	45
Tabulka č. 8: Komunikace s pracovníky pečovatelské služby.....	47
Tabulka č. 9: Dostupnost pečovatelské služby.....	48
Tabulka č. 10: Využívání dalších služeb.....	49
Tabulka č. 11: Služby do budoucna.....	51