

Univerzita Hradec Králové
Ústav sociální práce

Bakalářská práce

2015

Anna Cholastová

Univerzita Hradec Králové
Ústav sociální práce

**Potřeby uživatelů a pečujících osob při
poskytování odlehčovací služby v Domově
V Podzámčí**

Bakalářská práce

Autor: Anna Cholastová
Studijní program: B6731 Sociální politika a sociální práce
Studijní obor: Sociální práce
Vedoucí práce: doc. MUDr. Alena Vosečková, CSc.

UNIVERZITA HRADEC KRÁLOVÉ
Ústav sociální práce
Akademický rok: 2014/2015

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE
(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Anna Cholastová**
Osobní číslo: **U1296**
Studijní program: **B6731 Sociální politika a sociální práce**
Studijní obor: **Sociální práce**
Název tématu: **Potřeby uživatelů a pečujících osob při poskytování odlehčovací služby v Domově V Podzámčí**
Zadávací katedra: **Oddělení sociální práce a sociální politiky**

Zásady pro vypracování:

Cílem práce je zjištění naplnění potřeb uživatelů a pečujících osob při poskytování odlehčovací služby v Domově V Podzámčí. V teoretické části budou vymezeny základní teoretické pojmy (potřeby, spokojenost, odlehčovací služba aj.). V empirické části bude využita kvalitativní výzkumná metoda (strukturovaný rozhovor) s následnou analýzou dat a interpretací.

Rozsah grafických prací:
Rozsah pracovní zprávy:
Seznam odborné literatury:

Vedoucí bakalářské práce: **doc. MUDr. Alena Vosečková, CSc.**
Oddělení sociální práce a sociální politiky

Datum zadání bakalářské práce: **5. února 2014**
Termín odevzdání bakalářské práce: **31. března 2015**

JUDr. Miroslav Mítlbner, CSc.
ředitel

L.S.

Mgr. Zuzana Truhlářová, Ph.D.
vedoucí katedry

dne

Prohlášení

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

V Chlumci nad Cidlinou dne 12. 3. 2015

Cholastová Anna

Poděkování

Děkuji vedoucí mé bakalářské práce doc. MUDr. Aleně Vosečkové,CSc., nejen za odborné vedení, ale i za vstřícné jednání, ochotu pomoci a řadu zajímavých podnětů.

Zároveň bych chtěla poděkovat všem milým uživatelům Domova V Podzámčí v Chlumci nad Cidlinou a jejich blízkým za jejich čas a vstřícnost, se kterou se zapojili do mého výzkumného šetření.

Abstrakt

CHOLASTOVÁ, Anna. *Potřeby uživatelů a pečujících osob při poskytování odlehčovací služby v Domově V Podzámčí*. Hradec Králové, 2015. 46 s. Bakalářská práce. Univerzita Hradec Králové, Ústav sociální práce. Vedoucí práce: doc. MUDr. Alena Vosečková, CSc.

Tato bakalářská práce je věnována naplňování potřeb uživatelů a pečujících osob při poskytování odlehčovací služby v Domově V Podzámčí v Chlumci nad Cidlinou.

Práce je rozdělena na dvě hlavní části. Na část teoretickou a část empirickou.

V teoretické části se nejdříve věnuji problematice stáří, vymezení pojmu stáří a stárnutí. S problematikou stáří je spojeno zvýšené riziko nemocí a ztráta soběstačnosti. První kapitola je také věnována naplňování potřeb – jednak potřeb seniorů, kteří se stávají uživateli sociálních služeb a jednak potřeb pečujících osob, kteří se starají o svého blízkého. V teoretické části popisuji konkrétní Domov V Podzámčí v Chlumci nad Cidlinou. Věnuji se jeho historii i současnosti a hlavně poskytovaným službám – Domov v podzámčí má registrovány čtyři sociální služby – domovy pro seniory, domovy se zvláštním režimem, chráněné bydlení a odlehčovací služby. Důležitým dokumentem každé poskytované služby je veřejný závazek, který nás seznamuje s cíly, posláním, principy a cílovou skupinou konkrétní sociální služby. Při poskytování odlehčovací služby je nezbytná nabídka služeb, ze které se dozvíme, co konkrétní může nebo naopak nemůže služba uživatelům nabídnout.

V empirické části bakalářské práce bych chtěla pomocí rozhovoru s uživateli odlehčovací služby a jejich pečujícími osobami prozkoumat, zda jim poskytování odlehčovací služby pomáhá naplňovat jejich potřeby. Získané informace mohou být využity ke zkvalitnění poskytované služby.

Klíčová slova

Stáří, potřeby, odlehčovací služby, nabídka služeb, spokojenost.

Abstract

CHOLASTOVÁ, Anna. *Users' and Carers' Needs when providing Respite Services in Homes Podzámčí*. Hradec Králové, 2015. 46 P. Bachelor Degree Thesis. University of Hradec Králové. Leader of the Bachelor Degree Thesis. doc. MUDr. Alena Vosečková, CSc.

This bachelor thesis focused on meeting the needs of users and carers while providing respite service in “V Podzámčí” Home Chlumec nad Cidlinou.

The present thesis is divided into two main parts – the theoretical and empirical one.

In the theoretical part I deal with the issues related to old age, specifying the term old age and growing old. The first chapter is devoted to meeting the needs - of seniors, who become users of social services, and caregivers, who look after someone close. A specific shelter, V Podzámčí Home in Chlumec nad Cidlinou, is described in the theoretical part. I look into its history as well as its present situation and I mainly focus on the services provided – homes for the elderly, special regime homes, sheltered housing and respite services. An important document of every provided service is the Public Commitment, which explains aims, mission, principles and the target group of each specific social service. When providing respite service, the service offer which tells us what the service can or cannot offer to its users is very important.

In the empiric part of this paper I would like to use a dialogue with users to study whether the respite service does or does not meet the needs of its users. The information gained from the dialogues can be used to improve the provided services.

Key words

Old age, needs, respite services, service offer, satisfaction.

Obsah

Úvod	9
1 Problematika stáří – vymezení pojmu stárnutí, stáří	11
1.1 Naplňování potřeb seniorů	12
1.2 Naplňování potřeb pečujících osob	17
2 Domov v podzámčí – historie, poskytované služby	20
2.1 Historie domova v podzámčí	20
2.2 Domov v podzámčí a současnost – poskytované sociální služby	21
3 Odlehčovací služby	23
3.1 Veřejný závazek odlehčovacích služeb	24
3.2 Nabídka odlehčovací služby v domově v podzámčí	25
4 Výzkumné šetření	33
4.1 Cíl práce a dílčí úkoly	33
4.2 Výzkumné otázky	33
4.3 Metodologie výzkumného šetření	37
4.4 Organizace a průběh výzkumného šetření	38
4.5 Seznam tazatelských otázek	40
4.6 Interpretace dílčích výzkumných otázek	41
Závěr	50
Seznam obrázků a tabulek	52
Použité zdroje	53
Přílohy	1

Úvod

Tématem mé bakalářské práce jsou potřeby uživatelů a pečujících osoba při poskytování odlehčovací služby. Téma odlehčovací služby jsem si zvolila z toho důvodu, že již osmým rokem pracuji v Domově V Podzámčí v Chlumci nad Cidlinou a s odlehčovací službou mám praktické zkušenosti. Do náplně mojí práce patří zejména vedení evidence žadatelů o odlehčovací službu, sociální šetření před nástupem uživatele, zpracování sociální dokumentace, zajištění administrativních kroků, vypracování smlouvy o poskytování sociální služby, vedení rozhovorů s uživateli a pečujícími osobami, vedení individuálních plánů uživatelů odlehčovací služby.

Hlavním cílem této bakalářské práce bylo zjistit, zda jsou naplňovány potřeby uživatelů a pečujících osob při poskytování odlehčovací služby v Domově V Podzámčí. Naplňování potřeb bylo zjišťováno v oblastech stravování, ubytování, přístupu pracovníků k uživatelům, volnočasových aktivit a odpočinku pečujících osob a to s využitím vybrané teorie o lidských potřebách a základních činnostech při poskytování sociální služby.

Práce je rozdělena na část teoretickou a empirickou. Teoretická část je strukturována do třech kapitol. V první kapitole jsou vymezeny pojmy stáří, stárnutí, a dále je tu věnována pozornost potřebám seniorů a potřebám pečujících osob.

Druhá kapitola je věnována konkrétnímu Domovu V Podzámčí v Chlumci nad Cidlinou. Je popsána jeho historie i současnost a zejména zde jsou stručně charakterizovány sociální služby, které Domov V Podzámčí v současné době poskytuje.

Ve třetí kapitole je popsána odlehčovací služba, její cíle, poslání a principy. Důležitou součástí poskytované služby je nabídka služeb, ve které je vymezeno, co konkrétní služba nabízí, nebo naopak, co konkrétní služba neposkytuje. Tato nabídka služeb je důležitou informací pro budoucí uživatele a jejich blízké.

V empirické části je v úvodu uveden hlavní cíl bakalářské práce, dále dílčí cíle, které vycházejí z hlavního cíle a výzkumné hlavní a dílčí otázky. V metodologii výzkumu je popsána výzkumná technika, kterou jsem zvolila pro své šetření, a tou je strukturovaný rozhovor. Rozhovor jsem podrobněji popsala a uvedla jeho pozitiva a

negativa. Dále je zde uveden popis průběhu výzkumného šetření a stručná charakteristika vybraných uživatelů a pečujících osob. Nakonec v jednotlivých dílčích cílech reflektuji výsledky výzkumu a pomocí toho hledám odpovědi na hlavní výzkumnou otázku, zda jsou naplňovány potřeby uživatelů a pečujících osob při poskytování odlehčovací služby.

Cílem výzkumu je tedy zjistit, zda jsou naplňovány potřeby v oblasti stravování, ubytování, přístupu personálu, volnočasových aktivit z pohledu uživatelů odlehčovací služby. Dále prozkoumat tyto názory z pohledu pečujících osob a zjistit, zda u pečujících osob dochází k naplňování potřeby odpočinku. Získané informace mohou být použity k vyhodnocování spokojenosti s odlehčovací službou v Domově V Podzámčí v Chlumci nad Cidlinou.

1 Problematika stáří – vymezení pojmu stárnutí, stáří

Obecnou definici k pojmu *stárnutí* nám nabízí wikipedie (pojem stárnutí, 2014), dle které se jedná o „*proces, který se projevuje chátráním tělesné schránky a snižováním efektivity a účinnosti fungování organismu, hromaděním různých defektů v organismu a jeho klesající schopností tyto defekty opravovat a nahrazovat vadné či odumřelé buňky novými. Dochází k vyšší náchylnosti k různým nemocem a může skončit smrtí, pokud daný jedinec nezemře z jiných důvodů již dříve. Stárnutí se dá těžko časově ohraničit. Někdy se považuje za stárnutí věk, kdy se zvyšuje riziko úmrtí. U člověka by v tom případě začínalo stárnutí již na počátku puberty.*“

Podle Kalvacha, Onderkové (2006) je stáří nesnadno definovatelná poslední fáze života. V této fázi se výrazněji projevuje tzv. involuce, jedná se o zhoršování zdatnosti, odolnosti, adaptability organismu.

Hranice kalendářního stáří v hospodářsky vyspělých zemích bývá stanovována na 65 let, často je tato hranice však považována za počínající stáří a vlastní stáří je vymezeno až věkem 75 – 80 let. K posunu dochází také u vymezení dlouhověkosti: z věku 90 let a více k hranici 100 let.

V rámci tohoto období dochází k pozvolné degeneraci organismu, což se projevuje ve snižování schopnosti aktivně reagovat na vnější svět. Tuto myšlenku více rozvádí ve své definici Mühlpachr (in Malíková, 2011, s. 15), který uvádí, že: „*stáří není choroba, je však spojeno se zvýšeným výskytem nemocí a zdravotních potíží. Kromě smrti je hlavní hrozbou chorob ztráta soběstačnosti. Ta se s přibývajícím věkem výrazně snižuje, a starý člověk si tak nemůže své **základní potřeby** plně saturovat sám, což vede ke zvýšené závislosti na jiných lidech a mnohdy k nucené životní změně.*“

Jedním z důležitých dokumentů k problematice stárnutí a stáří je mj. *Národní akční plán podporující pozitivní stárnutí pro období let 2013 až 2017*, který schválila vláda České republiky v roce 2013. Je zde uveden komplexní přístup k řešení problematiky stárnutí populace, řeší se koordinace a propojování jednotlivých strategií rezortů v oblasti přístupů ke stárnutí a vytvoření společných priorit všech přijatých opatření. Základním rámcem plánu je zajištění dodržování a ochrany lidských práv seniorů a identifikuje následující oblasti:

- zajištění a ochrana lidských práv starších osob

- celoživotní učení
- zaměstnávání starších pracovníků a seniorů
- dobrovolnictví a mezigenerační spolupráce
- kvalitní prostředí pro život seniorů
- zdravé stárnutí
- péče o nejkřehčí seniory s omezenou soběstačností (online MPSV, 2014) – tato oblast úzce souvisí s tématem této bakalářské práce a bude jí věnován prostor v další části.

Důvodem k výběru tématu je zejména reálná potřebnost seniorů a pečujících osob o využívání odlehčovacích služeb. Z interních statistik Domova V Podzámčí vyplývá, že v roce 2013 nebylo uspokojeno 18 zájemců o odlehčovací službu z důvodů nedostatečné kapacity, v roce 2014 už to bylo 24 odmítnutých zájemců.

Domov V Podzámčí poskytuje sociální služby v Královéhradeckém kraji - podle projekce českého statistického úřadu (Projekce stárnutí, 2014) věková struktura Královéhradeckého kraje patří mezi kraje České republiky k nejstarším. Kraj má v současnosti druhý nejvyšší průměrný věk obyvatel hned po hlavním městě Praze, dosahuje však také dlouhodobě jednu z nejvyšších nadějí na dožití u mužů i u žen. Projekce potvrzuje tuto tendenci i do budoucna. Nejen v populaci Královéhradeckého kraje bude seniorů přibývat. **Do poloviny století se zvýší podíl 65 a víceletých osob v populaci kraje téměř na třetinu.** Podíl seniorů v současnosti dosahuje 17,8 % a je mezi kraji nejvyšší. Hranici 20 % by měl tento podíl překonat již za tři roky a hranici 30 % v roce 2041.

Pokud chceme poskytovat kvalitní odlehčovací službu, je dobré se zabývat právě potřebami seniorů i pečujících osob.

1.1 Naplňování potřeb seniorů

Existuje několik teorií lidských potřeb. Některé uvádí Šamánková a kolektiv (2011):

- 1) Viktor Emanuel Frankl uvádí 3 možnosti, jak dát životu smysl. Jsou jimi: naplnit čin, který si vytyčíme, naplnit dílo, které vytváříme a prožít zážitek (setkání a lásku).

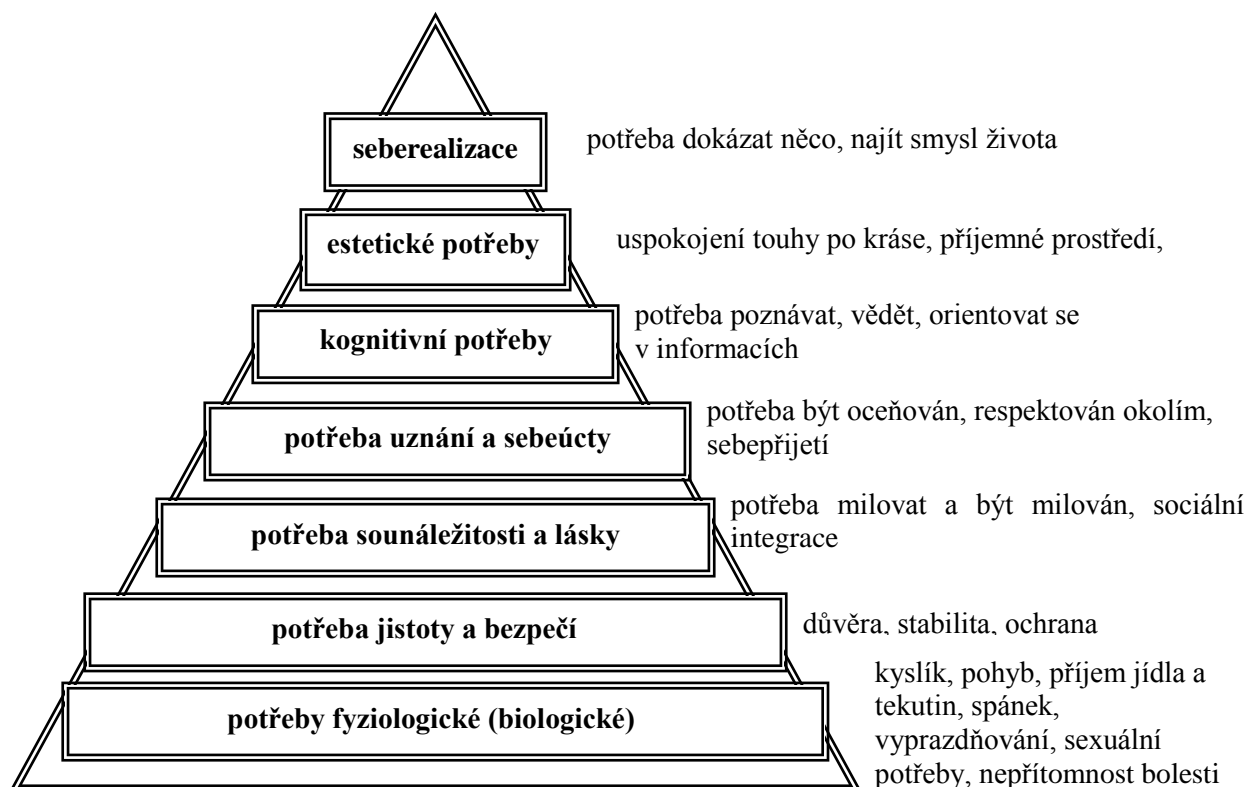
- 2) Coveyova teorie sestává ze 4 základních lidských potřeb a to fyzické, sociální, mentální a duchovní.
- 3) Vroomova teorie očekávání popisuje úměrnost mezi motivační silou a naším přesvědčením. Vroom pak rozlišuje 3 druhy přesvědčení:
- valence – o přitažlivosti cíle,
 - instrumentality – když se budeme chovat definovaným způsobem, dosáhneme cíle,
 - expectancy – tak se chovat budeme umět.

Z hlediska potřeb seniorů v odlehčovací službě je pak zajímavá práce s přesvědčeními dle Vrooma vztaženými k cíli, neboť právě osobní cíl je důležitou součástí individuálního plánu uživatele – seniora při poskytování sociální služby:

- *že cíl je a že je žádoucí,*
- *že je vůbec možné cíle dosáhnout,*
- *že právě daný člověk může cíle dosáhnout,*
- *že daný způsob dosažení cíle je vhodný a etický,*
- *že si daný člověk cíle zaslouží.* (Šamánková, 2011, s. 28)

Zřejmě nejznámější psychologickou motivační teorií je teorie Abrahama Maslowa. Malíková (2011, s. 169) uvádí modifikovanou Maslowovu hierarchii potřeb, která je graficky zpracována jako pyramida a její obsah je následující:

Obrázek č. 1 – Modifikovaná Maslowova hierarchie potřeb



Zdroj: Malíková (2011:169) - vlastní zpracování

Pro zařazení potřeb uživatelů v odlehčovací službě nám dobře poslouží základní poskytované činnosti, které je poskytovatel sociální služby povinen vždy poskytnout. Jedná se vlastně o nástroj, prostřednictvím kterého může personál dané služby uživateli pomoci jeho potřeby naplňovat. V následující tabulce je přiřadíme právě k potřebám dle výše uvedené Maslowovy teorie, přičemž k jednotlivým potřebám uvádím konkrétní komentář:

Tabulka č. 1 – základní činnosti a potřeby

Základní činnosti dle § 44 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů	Potřeby - Abraham Maslow
Poskytnutí stravy	- potřeby fyziologické (příjem jídla)

	<ul style="list-style-type: none"> - potřeby jistoty a bezpečí (bezpečné podávání jídla – nespěcháme na klienta, pokud mu pomáháme s příjmem jídla) - potřeby uznání a sebeúcty (důstojné stolování a podávání stravy) - kognitivní potřeby (pocit hladu, vědomí toho, že klient jí a také co jí, schopnost rozeznat jídlo a pomůcky pro podání stravy jako příbor, talíř apod.) - estetické potřeby (souvisí s důstojným stolováním)
Poskytnutí ubytování	<ul style="list-style-type: none"> - potřeby fyziologické (teplo, spánek) - potřeby jistoty a bezpečí (soukromí) - kognitivní potřeby (schopnost uvědomit si, kde jsem, jak to tady vypadá, jak to mohu užívat) - estetické potřeby (upravené, čisté prostředí)
Pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu	<ul style="list-style-type: none"> - potřeby fyziologické (podávání jídla a pití, nepřítomnost bolesti) - potřeby jistoty a bezpečí (bezpečný přesun na lůžko, orientace v prostoru) - potřeby uznání a sebeúcty (důstojná pomoc personálu) - estetické potřeby (důstojná pomoc personálu)
Pomoc při osobní hygieně	<ul style="list-style-type: none"> - potřeby fyziologické (vyprazdňování, hygiena) - potřeby jistoty a bezpečí (bezpečná pomoc personálu s použitím dostupných pomůcek) - potřeby uznání a sebeúcty (důstojná pomoc personálu) - estetické potřeby (zajištění důstojnosti při hygieně)
Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím	<ul style="list-style-type: none"> - potřeby sounáležitosti a lásky (zájem druhých) - potřeby uznání a sebeúcty (důstojnost a vědomí někam patřit a být toho součástí) - kognitivní potřeby (vědomé naplňování potřeby)

	<ul style="list-style-type: none"> - estetické potřeby (možnost hezky se obléci na kulturní akci) - potřeba seberealizace (uspokojení a radost)
Sociálně terapeutické činnosti, výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti	<ul style="list-style-type: none"> - potřeby jistoty a bezpečí (návlek běžných činností) - potřeby uznání a sebeúcty (potvrzení užitečnosti) - kognitivní potřeby (vědomé provádění činností) - potřeba seberealizace (uspokojení a radost)
Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a obstarávání osobních záležitostí	<ul style="list-style-type: none"> - potřeby jistoty a bezpečí (zajištění záležitostí nutných při běžném životě – zaplacení poplatků, vyřízení dokladů) - potřeby uznání a sebeúcty (řešení práv klienta) - kognitivní potřeby (vědomé řešení osobních záležitostí)

Zdroj: zákon o sociálních službách, Malíková (2011 viz výše) – vlastní zpracování

Pozn.: pokud uvádím vědomé naplňování, souvisí především s projevy onemocnění demence, kdy je nutné brát ohled na **nevědomé** naplňování a pracovat s ním v rámci sociální služby.

Pokud se zaměříme na strukturu potřeb seniorů, Nešporová, Svobodová, Vidovičová (2008) zdůrazňují, že je mylným stereotypním vzorcem představa o tom, že by senioři měli jinou strukturu potřeb oproti ostatním. Každý věk s sebou přináší pouze změnu důležitosti jednotlivých potřeb. Při provedeném výzkumu např. bylo zjištěno, že v terénu (v přirozeném sociálním prostředí seniorů) je kladen důraz na uspokojení základních biologických potřeb a na sociální kontakt – komunikaci. V jednom pobytovém zařízení byla zjištěna zvýšená potřeba pro uspokojení pocitu bezpečí, důstojnosti a respektu. Máme-li tedy shrnout, jaké jsou potřeby seniorů, lze konstatovat, že potřeby se nemění, mění se pouze důležitost odvislá od specifických faktorů provázejících stáří a stejně tak tyto faktory ovlivňují samotnou kvalitu života seniorů. Jak dodává Malíková (2011, s. 170), uspokojování potřeb je nejčastěji ovlivňováno následujícími okolnostmi:

- *nemoci,*
- *individualitou člověka (typem osobnosti),*
- *mezilidskými vztahy,*
- *vývojovým stadiem člověka,*
- *okolnostmi, za kterých nemoc vzniká.*

Při poskytování sociálních služeb je hlavním cílem kvalitní léčebné i ošetrovatelské péče uspokojení potřeby jistoty, bezpečí a nezávislosti nemocného. Důležitou součástí pro naplňování potřeb je vhodné pojmenování uživatelské potřeby. Uživatel sám může někdy svou potřebu pojmenovat neurčitě (*je mi tak nějak divně*), může jít také o zástupný problém (uživatel neustále uvádí, že něco potřebuje, fakticky však vyžaduje „pouze“ přítomnost personálu). Velmi důležité je v takové situaci respektovat autonomii každého uživatele. (Šamánková,2011) Obtížně se někdy identifikují potřeby uživatelů s onemocněním demence, u kterých z toho důvodu často dochází k ne zcela žádoucí heteronomii (člověk je personálem veden a kontrolován, nemá možnost se podílet na dané situaci). Onemocnění demence je věnováno více pozornosti v jedné z následujících kapitol.

Potřeby jsou projevem určitého nedostatku či strádání a předpokládá se, že doplnění či saturace takových potřeb povede ke spokojenosti či zlepšení stavu člověka. (Malíková,2011) Je tedy velmi důležité se na potřeby všech klientů zaměřovat a pracovat s nimi.

1.2 Naplňování potřeb pečujících osob

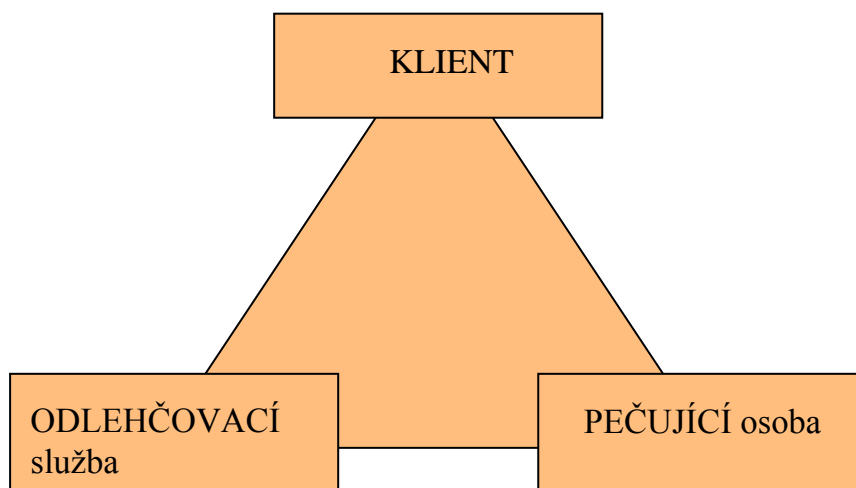
Pečující osobou je často příbuzný či jinak blízký seniora, který potřebuje pomoc jiné fyzické osoby.

Hovoříme-li o potřebách pečujících osob, vycházíme z výše uvedeného – potřeby jsou u všech lidí stejné, rozdíl je pouze ve změně důležitosti jednotlivých potřeb. Užitečný průzkum na téma potřeb pečujících osob provedl Královéhradecký kraj v roce 2010 (Průzkum potřeb pečujících osob, 2014).

Bylo zjištěno, že osoby, které o seniora pečují výhradně samy, častěji pociťují syndrom vyhoření¹, beznaděj a to obzvláště pokud jejich senior trpí duševní poruchou. Jsou více izolovaní od společnosti, nemají čas na vlastní seberealizaci, relaxaci, ani s kým se podělit o své problémy, starosti. Pro psychiku pečující osoby hraje důležitou roli rodina, její soudržnost, rozdělování úkolů apod. Hlavním motivem péče je projev vděčnosti seniora, ten však právě u onemocnění demence mizí. Pečující osoby považují za nejnáročnější přepravu seniora, osobní hygienu a komunikaci. Špatný psychický stav pečující osoby způsobuje také obava o budoucnost, nejistota ve schopnosti pečovat. Mezi základní potřeby pečující osoby jsou zařazeny: odpočinek, relaxace, odlehčovací služby, podpůrné/konzultační skupiny poskytující podporu a poradenství psychologů, zdravotníků nebo sociálních pracovníků.

Pokud senior využije odlehčovací službu, je považován za primárního uživatele sociální služby (je fyzicky přítomen, čerpá nabízené služby). Pečující osoba je považována za uživatele sekundárního – hraje důležitou roli v jakémsi pečujícím trojúhelníku:

Obrázek č. 2 - trojúhelník péče



Zdroj: vlastní zpracování

¹ stav psychického, fyzického a emocionálního vyčerpání; vyčerpání je způsobeno dlouhodobým setrváním v emocionálně těžkých situacích (Venglářová, 2007, s. 80)

Na předem sjednanou dobu přebírá péči sociální – odlehčovací služba. Tuto péči jinak poskytuje pečující osoba. Tato osoba zná seniora nejlépe, zná jeho potřeby a může velmi napomoci tomu, aby byl senior v sociální službě spokojen a byly mu poskytovány takové služby, na které je zvyklý. Překážkou může být určité omezení sociální služby – co není součástí nabídky služby, nemůže být poskytnuto. Omezení je dáno zejména materiálním, personálním a technickým zajištěním.

Vrátíme-li se k potřebám pečující osoby, využití odlehčovací služby může saturovat potřeby pečujícího zejména v oblasti relaxace, odpočinku, je tedy důležitým nástrojem prevence syndromu vyhoření.

Problematika stáří a stárnutí, kterým je první kapitola věnována, je stále více diskutovaným tématem. Díky moderním lékařským technologiím se lidé dožívají vyššího věku, než tomu bylo v minulosti. Na druhé straně lidstvo sužuje více takzvaných „civilizačních nemocí“, které jsou nevyléčitelné a jejichž průběh lze léky jen zmírnit (př. Alzheimerova choroba, vaskulární demence, nádorová onemocnění apod.). Vlivem těchto nemocí se lidé stávají částečně či úplně nesoběstační a jsou odkázáni na pomoc druhých osob. Tuto pomoc ve velké části případů poskytují ti nejbližší, ať už se jedná o blízké příbuzné, přátele či sousedy. Míra pomoci je odvozená od schopnosti člověka uspokojovat své základní potřeby. Pečující osoba se snaží svými vlastními silami a prostředky potřeby svých nejbližších uspokojovat, ale i ona má své hranice, limity – potřebuje si odpočinout, načerpat fyzické i psychické síly.

2 Domov V Podzámčí – historie, poskytované služby

Domov v Podzámčí se nachází ve městě Chlumeck nad Cidlinou, v Královéhradeckém kraji. V současné době žije v Chlumci nad Cidlinou, někdy též nazývaném městem v zahradách, více než 5 tisíc obyvatel. Najdeme zde známé kulturní památky – kostel Sv. Trojice vystavěný ve 12. století, zámek Karlova Koruna postavený v letech 1721 – 1723 podle plánů G. Santiniho, který je majetkem známého rodu Kinských. Město se může též chlubit významnými rodáky, jakými jsou například Václav Kliment Klicpera – český dramatik a básník, který byl uznáván patriarcha české veselohry doby obrozenecké (Historie chlumeckého divadla, 2006). Dále Antonín Lauterbach – pedagog, spisovatel a divadelník, Berta von Suttner, rozená Kinská – nositelka Nobelovy ceny za mír 1905 a z nynější doby nesmíme opomenout známého fotbalového reprezentanta Václava Pilaře. V současnosti je v Chlumci nad Cidlinou dostatek institucí potřebných k běžnému životu, jako jsou například sociální služby, praktičtí i specializovaní lékaři, lékárny, veterináři, obchodní domy, ale i množství zmodernizovaných budov či prostranství určených ke sportovnímu a kulturnímu vyžití.

V dalších kapitolách se seznámíme s historií vzniku Domova V Podzámčí a dále se službami, které toto zařízení sociálních služeb poskytuje.

2.1 Historie Domova V Podzámčí

Hlavní budova a sídlo organizace Domova V Podzámčí se nachází v rovinném místě klidné okrajové části města Chlumeck nad Cidlinou v Palackého ulici. Vše vzniklo přestavbou z bývalé porodnice a léčebny dlouhodobě nemocných – dle projektu místního Ing. architekta Jana Zimy - královéhradeckou společností KMP. Slavnostní otevření se uskutečnilo dne 26. února 2002.

Se stavbou se začalo na jaře roku 2000, i když přípravné práce byly zahájeny o rok dříve. Celá stavební akce byla financována státem prostřednictvím okresního úřadu v Hradci Králové. Náklady dosáhly téměř 89 milionů korun, z toho náklady na jedno

lůžko činily 1 100 000,- Kč. Velký podíl na zdaru této akce mělo i samotné město Chlumec nad Cidlinou v čele se starostou Ing. Miroslavem Uchytilem.

2.2 Domov V Podzámčí a současnost – poskytované sociální služby

Domov V Podzámčí je příspěvkovou organizací Královéhradeckého kraje a v současnosti poskytuje následující registrované² sociální služby: domovy pro seniory, domovy se zvláštním režimem, chráněné bydlení a odlehčovací služby. Organizace se primárně zaměřuje na cílovou skupinu seniorů. Sociální služby jsou poskytovány ve 3 budovách a to v Palackého a Říhově ulici.

Domov pro seniory je určen seniorům zejména od 65 let, kteří z důvodu ztráty soběstačnosti nejsou schopni nebo nemají možnost žít ve svém domácím prostředí a to ani za podpory, pomoci a péče rodinných příslušníků, jiných osob blízkých, či dalších sociálních služeb (terénních a ambulantních), a jejichž potřeby může naše služba pomoci naplňovat. Kapacita služby je 48 uživatelů (1-lůžkové a 2-lůžkové pokoje), žijí zde uživatelé chodící, s pomůckami, jako například berle, invalidní vozíky, i uživatelé zcela upoutáni na lůžko.

Domov se zvláštním režimem je určen seniorům s různými typy demencí zejména od 60 let, kteří z důvodu ztráty soběstačnosti nejsou schopni nebo nemají možnost žít ve svém domácím prostředí a to ani za podpory, pomoci a péče rodinných příslušníků, jiných osob blízkých, či dalších sociálních služeb (terénních a ambulantních), a jejichž potřeby může naše služba pomoci naplňovat. Kapacita je 76 uživatelů (1-lůžkové a 2-lůžkové pokoje), žijí zde uživatelé chodící, s pomůckami, jako například berle, invalidní vozíky, i uživatelé zcela upoutáni na lůžko. Domov se zvláštním režimem se nachází v Palackého ulici a součástí areálu je hlavní budova B a budova A. V 1. patře budovy A je 5 1-lůžkových pokojů pro samostatnější uživatele.

Chráněné bydlení je určeno lidem s lehkým mentálním postižením zejména od 20 let věku, kteří jsou mobilní (nepotřebují bezbariérové prostředí), a potřebují takovou podporu u běžných denních činností, kterou jim nemůže poskytnout rodina, jiná blízká

² http://iregistr.mpsv.cz/socreg/vitejte.fw.do?SUBSESSION_ID=1414606114544_1

osoba či terénní nebo ambulantní sociální služba. Kapacita chráněného bydlení jsou 4 místa pro ženy a 4 místa pro muže. Jedná se o skupinové bydlení ve dvou bytech.

Odlehčovací službě je věnována samostatná kapitola.

V této kapitole jsem podrobněji popsala Domov V Podzámčí, který poskytuje sociální služby primárně seniorům, kteří žijí či mají blízké vazby v Královéhradeckém kraji. Popis jednotlivých služeb, včetně cílových skupin, považuji za velmi důležitý zejména vzhledem k potřebě informovat širokou veřejnost o nabízených službách. Tyto informace by měly být běžně dostupné např. na webových stránkách zařízení, letácích apod.

3 Odlehčovací služby

Odlehčovací služby jsou v legislativě zakotveny v zákoně o sociálních službách (§ 44 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů) a dále pak v prováděcí vyhlášce (vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů). Jedná se o:

- terénní,
- ambulantní nebo
- pobytové služby poskytované osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, o které je jinak pečováno v jejich přirozeném sociálním prostředí; cílem služby je umožnit pečující fyzické osobě nezbytný odpočinek.

Domov V Podzámčí poskytuje pobytovou formu odlehčovacích služeb.

At' už poskytovatel sociální služby zvolí jakoukoli formu, musí v souladu s uvedenými právními předpisy zajistit tyto základní činnosti:

- pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu,
- pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,
- poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy,
- poskytnutí ubytování v případě pobytové služby,
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- sociálně terapeutické činnosti,
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí,
- výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti.

Konkrétní rozměr dává sociální službě tzv. veřejný závazek.

3.1 Veřejný závazek odlehčovacích služeb

Veřejný závazek formuluje základní prohlášení jako je poslání, cíle, principy služby a cílová skupina. Důležitý je pro orientaci zájemců o službu, jejich rodin, ale i např. místní samosprávu nebo dárce. Je z něj zřejmé, jaké služby jsou poskytovány a umožňuje tak výběr v nabídce všech poskytovaných služeb. S veřejným závazkem ale musí být hlavně ztotožnění ti, kteří v sociální službě pracují, z toho důvodu by se měli podílet na formulacích. (Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe, 2002)

Veřejný závazek odlehčovacích služeb Domova V Podzámčí je mj. dostupný na webu poskytovatele sociální služby (Veřejný závazek, 2014) a jeho znění je následující:

Poslání:

posláním je na přechodnou dobu poskytovat pobytové sociální služby seniorům včetně seniorů s demencí, kterým jinak poskytuje podporu, pomoc a péči rodina či jiná osoba blízká v jejich domácnosti. Pečujícím je tak zároveň umožněn nezbytný odpočinek.

Cílová skupina:

služba je určena seniorům zejména od 60 let věku včetně seniorů s demencí, kteří mají sníženou soběstačnost a potřebují podporu, pomoc a péči jiné fyzické osoby, která je jim jinak zajišťována rodinnými příslušníky, jinými osobami blízkými.

Principy:

- **PRÁVA** - dodržování práv (zachování soukromí, informace o uživatelích a od uživatelů jsou chráněny proti zneužití, uživatel má právo: na podání stížnosti, ale i na poděkování, na svobodný pohyb, vlastnit majetek, na přiměřené riziko - režim v tomto domově je přizpůsoben specifickým potřebám uživatelů - přesto se jedná o otevřené zařízení)
- **PŘÍSTUP** - individuální přístup (ke každému uživateli pracovníci přistupují jako k jedinečné osobnosti; podporují jeho soběstačnost zejména v běžných činnostech jako je hygiena, přijímání stravy, oblékání, kontakt s rodinou, přáteli, ostatními uživateli apod., ovšem pokud zdravotní stav tuto podporu a pomoc vylučuje, poskytují pracovníci důstojnou péči)
- **PRACOVNÍCI** - zajištění odborné vzdělanosti a kvalifikovanosti pracovníků (pracovníci znají potřeby uživatelů a dokáží je podporovat a pomáhat jim v jejich naplňování; zajímá je, co uživatel prožívá, jak se cítí, jaké postupy jsou

v jeho zájmu – v případě, že se odlišují zájmy, přání rodiny se zájmy, přáními uživatele, je pro nás prvořadé, co si přeje UŽIVATEL)

Cíle:

- umožnění nezbytného odpočinku pečující osobě,
- poskytování sociální služby odborně vzdělaným personálem,
- prohlubování a zdokonalování „Standardů kvality sociálních služeb“ v praxi.

Tento veřejný závazek by měl být pro zájemce o službu – potencialního uživatele i jeho rodinu – pečující osobu, prvotní informací o tom, zda služba může naplňovat jejich potřeby.

3.2 Nabídka odlehčovací služby v Domově V Podzámčí

Jak již bylo výše zmíněno, odlehčovací služby v Domově V Podzámčí jsou poskytovány seniorům a to i seniorům s onemocněním demence.

Podle Jiráka, Holmerové, Borzové a kolektivu (2009) jsou demence poruchy, které s sebou nesou snížení úrovně paměti a také dalších kognitivních funkcí jako je pozornost, vnímání, řeč (schopnost pochopit i porozumět), schopnost být motivován nebo třeba zhodnocovat provedené činnosti. Dochází také k ovlivňování aktivit běžného života a k poruchám emocí. Vznik demence nezapřičiňuje pouze Alzheimerova choroba, ale i více než 60 dalších chorob. Demence sama o sobě představuje syndrom – charakteristický soubor příznaků. Některé choroby jsou vždy spojeny s rozvojem demence (např. Alzheimerova choroba), u jiných se demence rozvíjí pouze někdy (např. AIDS). Kučerová (2006, s. 9) uvádí, že: *„slovo demence pochází z latinského slova „mens“, což znamená „mysl“, a předpony „de-“, která značí „od-“. Slovo „demens“ tedy znamená „šílený“, tedy něco, co myslí pozbylo, odchylku od rozumového jednání.“*

Jak zmiňuje Jiráka, Holmerová, Borzová a kolektiv (2009), demence se stává jedním z nejčastějších onemocnění (převyšuje výskyt cukrovky a cévních mozkových příhod). Celkový počet lidí trpících demencí se v ČR odhaduje na 100 000.

Konkrétní nabídka sociální služby se tak musí umět individuálně přizpůsobit dle každého jednotlivého uživatele a dle jeho potřeb. Základní nabídka je dostupná na webu

Domova V Podzámčí (Nabídka služeb, 2014), individuální potřeby (v souladu s touto nabídkou) jsou pak zaznamenávány v tzv. individuálním plánu každého uživatele.

Pracovníci sociální služby v praxi zjistili, že je velmi důležité v rámci nabídky uvádět nejen to, co sociální služba může poskytnout, nýbrž i to, co není schopna zajistit. Z uvedeného dokumentu se tedy můžeme dozvědět zejména:

A) co sociální služba není schopna poskytovat či zajistit:

- nelze zajistit **24 hodinovou asistenci** (dohled) v počtu 1 pracovníka u 1 uživatele
- nelze zajistit prostředí bez **přiměřeného rizika**
- Domov V Podzámčí nemá žádné uzavřené oddělení – je **otevřeným** zařízením
- v zařízení nepracuje kvalifikovaný fyzioterapeut, nelze tedy poskytovat odbornou fyzioterapii (**rehabilitaci**), je poskytována pouze aktivizaci uživatelů jako trénink k zachování a obnovení pohybových schopností
- v zařízení není oxygenátor ani záložní zdroj pro **oxygenátor** (kyslíkový přístroj, koncentrátor)

B) přístup při poskytování sociální služby:

U všech činností platí, že podpora, pomoc a péče jsou uživatelům poskytovány s ohledem na jejich schopnosti, možnosti a dovednosti. Uživateli personál pomáhá pouze v tom, co sám nezvládá.

Aktivně se také na péči o uživatele může podílet jeho rodina, osoby blízké, pokud s tím uživatel souhlasí (např. dcera může tatínkovi či mamince pomoci s podáváním stravy nebo třeba s koupelí).

C) detailnější rozpis základních činností – zde je uvedena jedna činnost pro příklad:

Pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu

1. pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek

- uživateli, který potřebuje pomoc, personál pomáhá s výběrem oblečení, správným vrstvením, pomáhá uživateli v zachování stávajících schopností při oblékání
- uživateli, který potřebuje péči, personál zajistí oblékání, převlékání, svlékání

2. pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík

- uživateli, který potřebuje pomoc nebo péči, personál pomůže s přesunem na vozík, postel, křeslo apod. Personál používá pomůcky, které jsou bezpečné pro uživatele i pracovníka (zvedák, přesouvací pomůcky)

3. pomoc při vstávání z lůžka, uléhání, změna poloh

- uživateli personál pomůže sednout si, lehnout si, vstát do chodítka apod. Všechny postele jsou elektronické a pomocí tlačítka na ovladači lze polohovat část pod hlavou i pod nohama, postel dát níž či výš od země

4. pomoc při podávání jídla a pití

- uživateli, který potřebuje pomoc, je strava přinesena na pokoj nebo je doprovázen (či dovezen) na jídelnu, personál mu stravu upraví dle jeho potřeb (dále viz *poskytnutí stravy*)
- uživateli, který potřebuje péči, personál stravu donese, připraví dle potřeb uživatele a uživateli podává (nádobí je přizpůsobeno možnostem a potřebám uživatele, aby pro něj stravování bylo příjemné, je vždy však dodržována lidská důstojnost)

5. pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním i vnějším prostoru

- uživatel, který potřebuje podporu, je personálem slovně naváděn a informován o prostoru
- uživateli, který potřebuje pomoc, personál pomůže s pohybem po Domově i zahradě Domova, na terase apod. Procházky, kdy se uživateli věnuje 1 pracovník, se uskutečňují v souladu se zájmem, možnostmi a schopnostmi uživatele, zároveň však v souladu s personálními možnostmi Domova
- pokud uživateli pomůže pro lepší orientaci označení dveří jeho pokoje, pracovníci mu s označením pomohou (např. obrázek)
- pro orientaci jsou barevně odlišena patra, v prostoru u výtahu jsou též slovně označena (přízemí - zelená , 1. patro - žlutá, 2. patro – modrá)

Při poskytování ošetrovatelské péče je využívána **bazální stimulace** a to zejména u nepohyblivých uživatelů. Základním prvkem tohoto konceptu je **pohyb, vnímání, komunikace a jejich vzájemné propojení**. Umožňuje seniorům se zhoršeným vnímáním neztratit kontakt s okolím, sebou samým, zachovat nebo i zlepšit pohyblivost a komunikaci (i mimoslovní). K nejvíce využívaným a seniory přijímaným pobídkám

patří iniciální dotek, různé smyslové stimulace, celkové a částečné masáže podle typu onemocnění a pohyblivosti, polohování. S úspěchem je tento koncept využíván také při nácvičku stoje či chůze.

D) jsou zde uvedeny důležité informace k ubytování a souvisejícím službám:

1. ubytování

- ve 2 lůžkových pokojích
- 2 - lůžkový pokoj má vlastní WC a sprchový kout
- všechny pokoje jsou vybaveny polohovacími lůžky, šatovou skříní, pojízdným nočním stolem, židlemi, signalizačním zařízením (tj. zabudovaný telefon na pokoji pro přivolání personálu)
- pokoj má uživatel **MOŽNOST ZAMYKAT** (záleží na domluvě uživatele a personálu a na domluvě spolubydlících)
- uživatel **MÁ MOŽNOST VYZDOBIT SI POKOJ VLASTNÍMI FOTOGRAFIEMI**, obrázky, vázami apod., pokud by si chtěl dát na pokoj např. křeslo, je nutno toto individuálně posoudit s ohledem na konkrétní prostory (domluva s ředitelkou Domova)
- uživatel má možnost vzít si na pokoj **VLASTNÍ TELEVIZI, RÁDIO**
- chodby Domova jsou po celou noc nouzově osvětleny z důvodu bezpečí a bezpečnosti
- na chodbách je zabudován kamerový systém (nenahrává se, aktuálně se promítá na sesternu na 1. a 2. patře), který slouží k ochraně majetku domova a k bezpečnému pohybu uživatelů po společných chodbách
- k dispozici jsou uživatelům společné prostory pro odpočinek, aktivitu či trávení času s rodinou, pořádání oslav narozenin apod.:

přízemí: prostory kavárny (u hlavního vchodu), odpočinkový prostor v zadní části chodby (zde je také vstup na venkovní terasu), kuchyňka vybavená mikrovlnnou troubou a lednicí,

1. patro: jídelna s televizorem a kuchyňským koutem, kuchyňka, zimní zahrada vedle jídelny a odpočinkový prostor se vstupem na venkovní terasu v opačné části chodby.

2. patro: jídelna s televizorem a kuchyňským koutem, kuchyňka, odpočinkový prostor se vstupem na venkovní terasu

3. patro: společenská místnost (s knihovnou), kuchyňka, kadeřnictví, kaple, lze také využívat tělocvičnu v 3. patře (nutno požádat personál o odemčení)

2. úklid, praní a drobné opravy ložního a osobního prádla a ošacení, žehlení

- úklid pokojů probíhá zpravidla 1x denně (po domluvě s uživatelem), dále pak v případě znečištění s ohledem na možnosti pracovníků úklidu (např. vylití nápoje, rozbití hrnku apod.)
- denně jsou uklízeny společné prostory
- praní osobního prádla a ošacení probíhá každý pracovní den. V prádelně Domova není možné prát prádlo či textilie, které vyžadují speciální čištění.
- ložní prádlo je měněno zpravidla 1x za týden nebo dle potřeby (uživatel může používat i vlastní ložní prádlo, které musí být označeno přiděleným číslem)
- prádlo v prádelně Domova je zpravidla sušeno v sušičce, k žehlení se využívají běžné žehličky nebo mandl
- pokud uživatel sám nezvládne uklidit vyprané prádlo, personál mu s tím pomůže nebo prádlo uklidí
- drobnými opravami prádla se myslí např. přišít knoflíku, zašít malé dírky apod. pokud uživatel potřebuje např. všít zip, přešít oděv, zkrátit kalhoty apod., domov mu zprostředkuje služby mimo domov, které si uživatel uhradí ze svých prostředků
- uživatel má možnost nevyužívat služeb prádelny domova, úhrada za ubytování (jehož součástí je praní prádla) se však v takovém případě nesnižuje

E) důležitou složkou je zdravotní péče:

Uživatel, který využívá odlehčovací služby, si musí sám či ve spolupráci s rodinou zajistit dostatečné množství léků, inkontinentních pomůcek, obvazového materiálu apod. na celou dobu pobytu na odlehčovací službě.

Pokud v době využívání odlehčovací služby uživatel potřebuje navštívit svého lékaře, musí si tuto návštěvu zajistit s pomocí své rodiny.

V případě potřeby zdravotnický personál Domova zavolá rychlou záchrannou službu.

Poskytované výkony prováděné zdravotní sestrou:

- podávání léků
- aplikace inzulínu
- aplikace injekcí
- převazy akutních i chronických ran
- sledování zdravotního stavu klienta, preventivní měření fyziologických funkcí (teplota, krevní tlak, puls, okysličení krve, hmotnost)
- orientační měření glykemie glukometrem při zhoršení zdravotního stavu (cukru v krvi)
- péče o permanentní močový katetr u mužů a u žen, péče o stomii (střevní vývod), péče o PEG (sonda k výživě zavedená do žaludku přes břišní stěnu)
- prevence imobilizačního syndromu, **polohování** nepohyblivých uživatelů (soubor více nežádoucích projevů, které vznikají u ležících uživatelů a vedou ke zhoršení zdravotního stavu jak tělesného, tak psychického)
- provádění bazální stimulace
- při náhlém zhoršení zdravotního stavu zajištění odpovídající lékařské péče (RZP – rychlá zdravotnická pomoc, vyšetření a ošetření v nemocnici Nový Bydžov – např. po pádu)
- péče o umírající a zemřelé

F) poslední část je věnována úhradě a smluvnímu vztahu

Úhrada se skládá ze 3 částí:

- ubytování
- strava
- záloha na péči

Úhrada za ubytování, stravu a záloha na péči se platí nejdéle do posledního dne příslušného kalendářního měsíce, za který náleží.

Úhradu je možné platit zejména následujícími způsoby:

- přes bankovní účet
- v hotovosti v pokladně Domova

Vratky za pobyt mimo Domov (dovolená, hospitalizace) z předcházejícího měsíce jsou uživateli vyúčtovány nejpozději do 15 kalendářních dnů po uplynutí kalendářního měsíce, v němž bylo poskytnuto ubytování a strava. (Pozn.: pokud by uživatel nezaplatil za daný kalendářní měsíc smlouvenou úhradu, nemůže mu vzniknout nárok na vratku).

Mimo úhradu za ubytování, stravu a zálohy na péči může mít uživatel další finanční výdaje. z vlastních prostředků si uživatel hradí zejména:

- doplatky za léky,
- regulační poplatky ve zdravotnických zařízeních,
- hygienické potřeby (mýdlo, šampon, toaletní papír apod.),
- služby kadeřnice, pedikérky,
- poplatky při úředních záležitostech (například ověření podpisu apod.),
- jiné služby (například právník)

Výše úhrady je v souladu se zákonem o sociálních službách³ (dále jen zss) a prováděcí vyhláškou⁴.

Celková úhrada za stravu a ubytování:

2- lůžkový pokoj = 9 150,- Kč/měsíčně

K uvedené úhradě se připočítává úhrada za péči:

úhrada za úkony péče se stanovuje ve výši 130 Kč za hodinu podle skutečně spotřebovaného času nezbytného k zajištění úkonu/ů⁵. Záloha na úkony péče na kalendářní měsíc činí 5000,- Kč. Tato záloha bude v následujícím kalendářním měsíci poskytovatelem sociální služby vyúčtována.

Např. 10 minut pomoci personálu při podávání jídla bude stát 22,- Kč.

Celkem uživatel za kalendářní měsíc hradí částku 14 150,- Kč

³ zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách³, ve znění pozdějších předpisů

⁴ vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů

⁵ v souladu s § 10 odst. 2 písm. a) vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů

Podle § 91 zákona o sociálních službách Domov uzavírá s uživatelem o poskytnutí sociální služby **písemnou smlouvu**. Pro uzavírání smlouvy a pro právní vztahy vzniklé z této smlouvy se použijí ustanovení **občanského zákoníku**. Platí zde zásada rovnoprávného postavení obou stran smluvního vztahu. Smlouva **obsahuje následující náležitosti** dle § 91 zákona o sociálních službách:

- smluvní strany
- druh sociální služby (odlehčovací služby)
- rozsah poskytování sociální služby
- místo a čas poskytování sociální služby
- výše úhrady za sociální služby, způsob jejího placení a vyúčtování
- ujednání o dodržování vnitřních pravidel
- práva a povinnosti klienta a domova (nepovinná část dle zákona)
- výpovědní důvody a výpovědní lhůty
- doba platnosti smlouvy
- další ujednání (nepovinná část dle zákona)

Pro uživatele i pečující osobu se jedná o velmi zásadní dokument, ze kterého se mohou dozvědět stěžejní informace.

Velmi podrobně je v této kapitole popsána odlehčovací služba, kterou Domov V Podzámčí poskytuje s kapacitou pěti lůžek. V současné době, vzhledem ke zvýšené poptávce této služby, se jedná o jejím rozšíření. Pro budoucí uživatele a jejich blízké je velmi důležité vědět, co může nabízená služba poskytnout, co poskytnout nemůže a zda budou naplňovány potřeby uživatelů i pečujících osob. V teoretické části bakalářské práce zjišťuji naplňování vybraných potřeb, jako například ubytování, stravování, které jsou součástí právě této nabídky služeb.

4 Výzkumné šetření

V empirické části bakalářské práce se nejprve seznámíme s hlavním cílem bakalářské práce a dílčími cíli. Součástí bude také seznámení s metodou výzkumu sběru dat a jejich zpracováním a rovněž s charakteristikou respondentů. V závěru se objeví shrnutí výsledků, které vypovídá o tom, co bylo během výzkumného šetření zjištěno.

4.1 Cíl práce a dílčí úkoly

Stanovení cílů:

- Cílem výzkumu bakalářské práce bylo zjistit, zda jsou naplňovány potřeby uživatelů a pečujících osob při poskytování odlehčovací služby v Domově V Podzámčí. Zda dochází u uživatelů k naplňování fyziologických potřeb, potřeby bezpečí, seberealizace, důstojnosti apod.
- Dalším cílem bylo zjistit od pečujících osob jejich názor na naplňování potřeb jejich blízkých – uživatelů. A dále zjistit, zda jsou naplňovány i jejich potřeby – zejména potřeba odpočinku.

Dílčí cíle:

- Cílem bylo zjistit, zda dochází k naplňování základních potřeb uživatelů odlehčovací služby v oblasti stravování.
- Cílem bylo zjistit, zda dochází k naplňování potřeb uživatelů v oblasti ubytování, bydlení.
- Cílem bylo zjistit, jak jsou uživatelé spokojeni s personálem (pracovníci v přímé péči, sociální pracovníci apod.)
- Cílem bylo zjistit, jak jsou uživatelé spokojeni s nabízenými volnočasovými aktivitami, jako je cvičení, pracovní terapie apod.
- Cílem bylo zjistit, jak byla naplněna potřeba odpočinku u pečujících osob.

4.2 Výzkumné otázky

Hlavní výzkumná otázka (HVO):

1. Jak jsou uživatelé spokojeni s naplňováním základních potřeb při poskytování odlehčovací služby v Domově V Podzámčí v Chlumci nad Cidlinou.
2. Jaké je z pohledu pečujících osob naplňování potřeb jejich blízkých při využívání odlehčovací služby a zda je naplněna jejich potřeba odpočinku.

Dílčí výzkumná otázka (DVO):

1. Dochází k naplňování základních potřeb uživatelů odlehčovací služby v oblasti stravování?
2. Dochází k naplňování základních potřeb uživatelů v oblasti ubytování?
3. Jak jsou uživatelé spokojeni s pečujícím personálem?
4. Jak jsou uživatelé spokojeni s nabízenými volnočasovými aktivitami, jako je cvičení, pracovní terapie apod.?
5. Byla u pečujících osob naplněna potřeba odpočinku?

Tabulka č.2: Tabulka transformačních kroků

Dílčí výzkumná otázka 1 (DVO1)	Výzkumná technika	Zdroj zjištění	Tazatelské otázky uživatelům (TOU) a pečujícím osobám (TOPO)
DVO1 Dochází k naplňování základních potřeb uživatelů odlehčovací služby v oblasti stravování?	rozhovor	uživatelé sociální služby	TOU1: Jak jste spokojen/a s jídlem (chuť, dieta)? TOU2: Jak jste spokojen/a s časovým rozmezím podávání stravy a jejím množstvím?
		pečující osoby	TOPO1: Jak si myslíte, že vašim blízkým chutná jídlo? TOPO2: Jak si myslíte, že jsou vaši blízcí spokojeni s množstvím jídla a časovým rozmezím podávání stravy?

Dílčí výzkumná otázka 2 (DVO2)	Výzkumná technika	Zdroj zjištění	Tazatelské otázky uživatelům (TOU) a pečujícím osobám (TOPO)
DVO2 Dochází k naplňování základních potřeb uživatelů v oblasti ubytování?	rozhovor	uživatelé sociální služby	TOU3: Jak jste spokojeni s kvalitou bydlení (velikost pokoje, dostupnost WC, spolubydlicí)? TOU4: Jak si myslíte, že je dodržováno vaše soukromí ze strany personálu?
		pečující osoby	TOPO3: Jak jste spokojeni s kvalitou bydlení vašeho blízkého (velikost pokoje, dostupnost WC)?
Dílčí výzkumná otázka 3 (DVO3)	Výzkumná technika	Zdroj zjištění	Tazatelské otázky uživatelů (TOU) a pečujícím osobám (TOPO)
DVO3 Jak jsou uživatelé spokojeni s pečujícím personálem?	rozhovor	uživatelé sociální služby	TOU5: Jak jste spokojen/a s ošetrovatelskou a zdravotní péčí? TOU6: Jak jste spokojen/a s chováním personálu vůči vám?
		pečující osoby	TOPO4: Jak na vás působí personál? TOPO5: Jak jste spokojeni s přístupem personálu k vašim blízkým?

Dílčí výzkumná otázka 4 (DVO4)	Výzkumná technika	Zdroj zjištění	Tazatelské otázky uživatelům (TOU) a pečujícím osobám (TOPO)
DVO4 Jak jsou uživatelé spokojeni s nabízenými volnočasovými aktivitami?	rozhovor	uživatelé sociální služby	TOU7: Jak se můžete dozvědět o nabízených aktivitách a činnostech? TOU8: Jak vám nabízené aktivity vyhovují? TOU9: Proč se nabízených aktivit účastníte či neúčastníte?
		pečující osoby	TOPO6: Jak se můžete vy a váš blízký dozvědět o nabízených aktivitách a činnostech? TOPO7: Co si myslíte, že mohou nabízené volnočasové aktivity vašim blízkým přinášet?
Dílčí výzkumná Otázka 5 (DVO5)	Výzkumná technika	Zdroj zjištění	Tazatelské otázky pečujícím osobám (TOPO)
DVO5 Byla u pečujících osob naplněna potřeba odpočinku?	rozhovor	pečující osoby	TOPO8: K čemu jste využili čas, který váš blízký strávil v odlehčovací službě? TOPO9: V čem vám odlehčovací služba pomohla?

Zdroj: vlastní zpracování

4.3 Metodologie výzkumného šetření

Pro tento výzkum jsem zvolila kvalitativní výzkumnou strategii. Vybranou technikou ve výzkumu v rámci této práce je strukturovaný rozhovor, ve kterém jsem použila otevřené otázky. Ty podle Hartla (in Matoušek, 2003) přenášejí pozornost a vedení na uživatele samotného, neboť ve srovnání s otázkami uzavřenými má zde uživatel mnohem větší výběr a možnost co a jak odpovědět. Hendl (2005, s. 173) dodává, že tento rozhovor: *„sestavá z řady pečlivě formulovaných otázek, na něž mají jednotliví respondenti odpovědět. Pružnost sondování v kontextu situace je omezenější než v jiných typech rozhovorů. Tento typ rozhovoru se používá, když je nutné minimalizovat variaci otázek kladených dotazovanému. Redukuje se tak pravděpodobnost, že se data získaná v jednotlivých rozhovorech budou výrazně strukturně lišit.“*

Výhodou rozhovoru je, že dotazovaný otázce rozumí, v případě jakýchkoliv nejasností může tazatel otázku vysvětlit, případně ji položit znovu, srozumitelněji. Dotazování se mohou vyjádřit podle sebe, svým tempem i stylem, což je další nespornou výhodou. Já sama osobně jsem si nevymezila žádné časové rozpětí. Nechala jsem jak uživatele, tak pečující osoby v klidu přemýšlet a odpovídat na otázky dle jejich vlastního tempa. *„Pozitivem kvalitativního výzkumu je, že probíhá v přirozeném prostředí, kdy se vytváří i jistý vztah mezi výzkumníkem a účastníkem s cílem získat komplexní obraz. Záměrem výzkumníka je rozkrýt a vytvořit informace o tom, jak lidé chápou a prožívají sociální realitu.“* (Švaříček, Šedřová a kol, 2007, s. 16-17). Nevýhodou rozhovoru se může jevit časová náročnost sběru informací a jejich následné vyhodnocování a dále, že závěry nelze vztahovat na všechny uživatele či pečující osoby.

4.3.1 Popis realizace výzkumného šetření

Výzkumné otázky jsem měla předem připravené a uživatelům byly pokládány stejně a ve stejném pořadí. Taktéž to bylo i s otázkami pro pečující osoby. I jim byly otázky pokládány ve stejném pořadí a měla jsem je předem připravené. Otázky jsem pokládala individuálně, každému uživateli i každé pečující osobě zvlášť. Tímto jsem se vyhnula riziku, že by některý dotázaný mohl být ovlivňován názorem druhého člověka. Každá odpověď záležela na samotném dotazovaném (uživateli či pečující osobě),

nedostali žádný časový limit, takže mohli na otázky odpovídat, jak dlouze považovali za nutné.

Odpovědi jsem zapisovala do svého předem připraveného formuláře mých osobně poskládaných otázek. Rozhovory jsem nemohla nahrávat na diktafon, neboť uživatelé ani pečující osoby mi neudělili souhlas s tímto nahráváním, což jsem musela respektovat. Během rozhovorů jsem se zaměřila i na neverbální komunikaci dotazovaných (mimiku, pohyby).

4.4 Organizace a průběh výzkumného šetření

Výzkum jsem provedla v Domově V Podzámčí, Palackého 165, 503 51 Chlumec nad Cidlinou, IČO 648 09 234, s uživateli odlehčovací služby a jejich pečujícími osobami. Odlehčovací služba má kapacitu 5 lůžek, z toho 3 lůžka pro ženy a 2 lůžka pro muže. Uživatelé odlehčovací služby uzavírají vždy smlouvu na dobu určitou, která může trvat od tří dnů (například víkend) až po dobu tří měsíců. Pobyt lze po oboustranné dohodě Domova V Podzámčí a uživatele zkrátit nebo prodloužit (dle kapacitních možností).

Já pracuji v Domově V Podzámčí od 10. 12. 2007 a s uživateli i pečujícími osobami, které jsem si vybrala pro svůj výzkum, jsem se setkala nejen při přijetí uživatele do odlehčovací služby, ale i v průběhu poskytování sociální služby. Samotné rozhovory jsem si předem domluvila – s uživateli během schůzek, které vykonávám v rámci vedení individuálního plánu a s pečujícími osobami většinou při návštěvách jejich blízkých, v jednom případě jsem zvolila telefonický kontakt, jelikož rodina navštěvuje svého blízkého pouze o víkendech. Všem jsem vysvětlila, o jaké rozhovory se jedná, k jakému účelu rozhovory slouží – sdělila jsem, že studuji třetí ročník vysoké školy, obor sociální práce a rozhovory jsou podkladem výzkumu méj bakalářské práce, která se týká odlehčovací služby. Uživatele i pečující osoby jsem upozornila na to, že jejich jména nebudou v bakalářské práci uvedena, že je vše anonymní. Dále jsem je seznámila s faktem, že informace jimi poskytnuté budou použity pouze do mé bakalářské práce, nikde jinde se jejich výpovědi objevovat nebudou a nebudou zneužívány.

Samotné rozhovory jsem vedla s pečujícími osobami ve své kanceláři a s uživateli většinou tam, kde se oni cítili nejlépe, například na pokoji, na jídelně či na zimní zahradě.

Při vytipování konkrétních uživatelů a jejich pečujících osob jsem byla limitována jednak dobou pobytu, po kterou uživatel odlehčovací službu využíval a jednak počtem uživatelů, kteří v rozhodném období službu využívali – kapacita odlehčovací služby v Domově V Podzámčí je pět lůžek, z toho tři lůžka pro ženy a dvě lůžka pro muže. Pro můj výzkum se mi podařilo získat rozhovory čtyř pečujících osob a čtyř uživatelů, kteří odlehčovací službu v tomto zařízení využívali již delší dobu, anebo ji využívali již v předešlých obdobích.

Za velmi přínosné pro můj výzkum považuji fakt, že jsem se s uživateli i pečujícími osobami setkala vícekrát. Mohla jsem s nimi navázat určitý osobnější vztah, snažila jsem se jim vytvořit bezpečné prostředí, ve kterém by se nemuseli bát otevřeně říci svůj názor. Dalším přínosem bylo, že jsem se podrobněji seznámila se životní situací, která uživatele a pečující osoby přiměla k vyhledání pomoci a k využívání odlehčovací služby. Byla jsem přítomna sociálnímu šetření uživatele v jeho domácím prostředí před nástupem na odlehčovací službu, vedla jsem individuální plány uživatelů a byla jsem v kontaktu s pečujícími osobami. V popisu uživatelů a pečujících osob jsem se snažila uvést informace, které byly z mého pohledu důležité pro výzkumné šetření. Uživatele jsem označila U1 – U4 a pečující osoby P1 – P4

Uživatel U1 je muž, je mu 81 let. Odlehčovací službu využíval již dvakrát, v roce 2012 a v roce 2013. Nyní je na odlehčovací službě od prosince roku 2014. Uživatel je orientovaný, chodí o dvou francouzských holích, potřebuje pomoc při celkové hygieně a pomoc s přípravou stravy. Odlehčovací službu uživatel využívá zejména v zimních měsících, neboť žije sám v malém rodinném domku na okraji města a není schopen zajistit si topení (kotel na uhlí). V letním období zajišťuje uživateli celkovou hygienu a dovoz obědů terénní pečovatelská služba. Pečující osobou P1 uživatele U1 je zaměstnaný synovec, který bydlí ve dvacet kilometrů vzdálené vesnici, uživatele denně navštěvuje a zajišťuje mu nákupy a pomoc v domácnosti. V zimních měsících není schopen uživateli zajistit topení, potřebuje nezbytný odpočinek, proto využívá služeb Domova V Podzámčí.

Uživatel U2 je muž, je mu 74 let. Odlehčovací službu využívá dvakrát ročně celý kalendářní měsíc. Uživatel je orientovaný, upoutaný na lůžko. Potřebuje celkovou pomoc při hygieně, oblékání, stravování, péči o domácnost. O uživatele U2 se stará manželka, která je pečující osobou P2. Pečující osoba P2 je v důchodu, o uživatele se stará sama, celodenně. Odlehčovací službu využívá dvakrát ročně k nutnému odpočinku a k načerpání psychických i fyzických sil.

Uživatelka U3 je žena, které je 88 let. Odlehčovací službu využívá krátkodobě, zpravidla na dobu čtrnácti dní, několikrát do roka. Uživatelka je orientovaná, chodí s pomocí chodítka, potřebuje pomoc při celkové hygieně, částečně pomoc s oblékáním, pomoc s přípravou stravy a péči o domácnost. Uživatelka žije v blízké vesnici v rodinném domku společně se snachou, která je pečující osobou P3. Pečující osoba je již v důchodě, o uživatelku pečuje celodenně a odlehčovací službu využívá k odpočinku a k trávení času s vnoučaty.

Uživatelka U4 je žena, které je 91 let. Odlehčovací službu využívá poprvé od listopadu roku 2014. Uživatelka je orientovaná, imobilní. Pohybuje se na invalidním vozíku, potřebuje celkovou pomoc s hygienou, pomoc s oblékáním, pomoc s přípravou stravy a s péčí o domácnost. Uživatelka žije ve společné domácnosti se synem, který je pečující osobou P4. Pečující osoba již péči nezvládá ani s pomocí pečovatelské služby. Uživatelka má zažádáno o umístění do domova pro seniory a než se uvolní vhodné místo, využívá odlehčovací službu v Domově V Podzámčí.

4.5 Seznam tazatelských otázek

Tazatelské otázky pro uživatele (TOU):

1. Jak jste spokojen/a s jídlem (chuť, dieta)?
2. Jak jste spokojen/a s časovým rozmezím podávání stravy a jejím množstvím?
3. Jak jste spokojen/a s kvalitou bydlení (velikost pokoje, dostupnost WC, spolubydlící)?
4. Jak si myslíte, že je dodržováno Vaše soukromí ze strany personálu?

5. Jak jste spokojen/a s ošetřovatelskou a zdravotní péčí?
6. Jak jste spokojen/a s chováním personálu vůči Vám?
7. Jak se můžete dozvědět o nabízených aktivitách a činnostech?
8. Jak Vám nabízené aktivity vyhovují?
9. Proč se nabízených aktivit účastníte či neúčastníte?

Tazatelské otázky pro pečující osoby (TOPO):

1. Jak si myslíte, že Vaším blízkým chutná jídlo?
2. Jak si myslíte, že jsou Vaši blízcí spokojeni s množstvím jídla a časovým rozmezím podávání stravy?
3. Jak jste spokojeni s kvalitou bydlení Vašeho blízkého (velikost pokoje, dostupnost WC)?
4. Jak na Vás působí personál?
5. Jak jste spokojeni s přístupem personálu k Vaším blízkým?
6. Jak se můžete Vy a Váš blízký dozvědět o nabízených aktivitách a činnostech?
7. Co si myslíte, že mohou nabízené volnočasové aktivity Vaším blízkým přinášet?
8. K čemu jste využili čas, který Váš blízký strávil v odlehčovací službě?
9. V čem Vám odlehčovací služba pomohla?

4.6 Interpretace dílčích výzkumných otázek

Hlavním cílem výzkumného šetření bylo zjistit, zda jsou naplňovány potřeby uživatelů a pečujících osob při poskytování odlehčovací služby v Domově V Podzámčí. Dílčími cíli bylo zjistit, zda jsou naplňovány potřeby uživatelů v oblasti stravování, v oblasti bydlení, zda jsou uživatelé spokojeni s péčí personálu, s nabízenými volnočasovými aktivitami a zda jsou naplňovány potřeby pečujících osob, zejména

potřeba odpočinku. Zdrojem interpretace byly rozhovory s uživateli odlehčovací služby a jejich pečujícími osobami.

V interpretaci výzkumného šetření jsem použila označení informant, namísto uživatele nebo pečujících osob. V případě užití označení uživatel/é se jedná o souhrnné označení uživatele a uživatelék.

Tento výzkum spočíval ve strukturovaném rozhovoru s otevřenými otázkami směřované k uživatelům a pečujícím osobám. V níže uvedeném textu je vždy položená otázka a následně je interpretace zjištění.

Při zpracování vedených rozhovorů jsem ve většině oblastí zjišťovala obdobné odpovědi uživatelů i pečujících osob, v menší části témat docházelo k odlišnostem. Za přínosné považuji interpretování rozhovorů s uživateli v návaznosti na rozhovory s pečujícími osobami.

Dochází k naplňování základních potřeb uživatelů odlehčovací služby v oblasti stravování?

Příjem jídla, poskytnutí stravy patří mezi základní fyziologické potřeby člověka a mezi základní činnosti, které jsou poskytovány v pobytových sociálních službách. V Domově V Podzámčí je poskytována celodenní strava, jídlo je také možné upravit dle možností a potřeb uživatele (dieta diabetická, dieta žlučnicková, mletá nebo mixovaná strava). Při zjišťování naplňování této potřeby jsem se zaměřila především na spokojenost či nespokojenost s chutí, množstvím a časovým rozmezím podávání stravy.

Otázky pro uživatele, které se týkají stravování:

TOU1: Jak jste spokojen/a s jídlem (chuť, dieta)?

TOU2: Jak jste spokojen/a s časovým rozmezím podávání stravy a jejím množstvím?

Informant A: *„Jídlo je chutný a dietu já nemám, můžu jíst všechno. Ale je toho málo, co můžu dělat, snědl bych toho víc. Čas ten jde.“*

Informant B: *„S jídlem jsem spokojen, já jsem všežravec, já jím všechno. I chuťově to jde, je fakt, že někdy se to povede a někdy se to nepovede. Časově mi to tu vyhovuje a množství mi postačuje.“*

Informant C: „*Jsem spokojená napůl, pečivo nemá žádnou chuť. Dietu nemám, můžu jíst všechno. Někdy se jídlo povede, někdy ne, nedělám z toho vědu. Čas je dobrý, to mně vyhovuje. Porce mi bohatě stačí a to já skoro všechno sním.*“

Informant D: „*Já jsem spokojená s jídlem, ale mohl by být větší výběr, nemám teď na mysli dietu, ale třeba ze dvou různých. Porce jsou na mě až moc velké. Večeře je na mě moc brzy, mohla by být déle až tak po šesté hodině.*“

V návaznosti na tuto otázku pro uživatele, jsem pokládala i otázky pečujícím osobám, jak oni si myslí, že je jejich blízký spokojen v oblasti stravování.

Otázky pro pečující osoby týkající se stravování:

TOPO1: Jak si myslíte, že Vaším blízkým chutná jídlo?

TOPO2: Jak si myslíte, že jsou Vaši blízcí spokojeni s množstvím jídla a časovým rozmezím podávání stravy?

Informant A: „*Já si myslím, že mu chutná. Jenom toho možná má málo, doma byl zvyklý něco pořád jíst. Ale to není problém, já mu vozím sušenky, jogurty.*“

Informant B: „*Povídal, že tady vaří dobře. Doma měl rád všechno.[...] Nikdy si nestěžoval, že by mu čas nevyhovoval a co nesní hned, to si může dojíst později.*“

Informant C: „*Myslím si, že jídlo jí chutná, nikdy nebyla vybíravá. Jediné, co nejí, je rýže, ale to je schopna si říci, že nechce.[...] Nikdy si nestěžovala na čas jídla a porce je asi přiměřená, co sní, to sní.*“

Informant D: *Jídlo jí chutná.[...] S množstvím jídla není problém, ale je asi velká časová prodleva mezi večeří v pět hodin a snídaní v osm hodin.*“

Všichni dotazovaní uživatelé se shodli, že je jídlo chutné, menší rozdíly se objevily hlavně ve velikosti porcí. Je to dáno zejména zvyklostmi uživatelů. I z odpovědí pečujících osob je zřejmé, že potřeba jídla a stravování je na odlehčovací službě v Domově V Podzámčí uspokojována bez větších problémů.

Dochází k naplňování základních potřeb uživatelů v oblasti ubytování?

Ubytování je další ze základních činností při poskytování sociální služby. V Domově V Podzámčí se na odlehčovací službě poskytuje ubytování ve dvoulůžkových pokojích se sociálním zařízením. Pokoje jsou velké, světlé, u většiny z nich je i balkon. Pokoj je opticky rozdělen látkovou zástěnou. S potřebou ubytování také úzce souvisí potřeba soukromí. Je důležité vědět, jak je tato potřeba naplňována ze strany personálu.

Otázky pro uživatele, které se týkají ubytování:

TOU3: Jak jste spokojen/a s kvalitou bydlení (velikost pokoje, dostupnost WC, spolubydlíci)?

TOU4: Jak si myslíte, že je dodržováno Vaše soukromí ze strany personálu?

Informant A: *„Jsem spokojen, WC a koupelnu mám prakticky pro sebe, protože spolubydlíci je ležící. To mně vyhovuje.[...] Soukromí ze strany personálu je dodržováno, všichni tady klepou.“*

Informant B: *„Pokoj je pěkněj, velkej.[...] Personál sem za mnou chodí často, protože ležím, ale vždycky klepou, a když chci mít klid, tak zatáhnou zástěnu.“*

Informant C: *„Jsem moc spokojená s pokojem, je krásný, velký, mám tu všechno, co na těch pár dní potřebuji. I televizi mi sem naši dovezli. Se spolubydlíci se dohodneme, já nejsem konfliktní člověk a je to jen na pár dní.[...] Soukromí mi personál umožní v plné výši.“*

Informant D: *„Pokoj se mi líbí, je tu dost místa i na vozík a všude se dostanu. Se spolubydlíci se občas neshodnu kvůli svícení v noci, ale já potřebuju vidět, když jedu na WC.[...] Soukromí tu mám, někdy až moc. Personál by mohl chodit častěji, ale já vím, že je tady moc lidí.“*

Pečující osobám jsem rovněž položila otázku týkající se kvality bydlení jejich blízkého.

Otázka pro pečující osoby týkající se ubytování:

TOPO3: Jak jste spokojeni s kvalitou bydlení Vašeho blízkého?

Informant A: *„Bydlení je super.“*

Informant B: „*Skvělé, překvapila mě velikost pokoje i možnost soukromí. Ta zástěna je dobrá.*“

Informant C: „*Babička je nadšená. Dovezli jsme jí i televizi, aby se mohla dívat na seriály. Taky je dobré, že má blízko koupelnu i WC.*“

Informant D: „*Jsem překvapený, jak je to všechno velké a světlé. Je tu spousta místa i na osobní věci. Přivezl jsem mamince i pár fotek, aby to tu měla pěkné.*“

Všichni dotazovaní uživatelé i pečující osoby shodně uvedli, že kvalita bydlení je v Domově V Podzámčí na vysoké úrovni. Dostatek prostoru, čistota, možnost mít zde své vlastní věci, televizor, to vše je důležité pro to, aby se uživatel cítil spokojený. Také soukromí ze strany personálu je dodržováno ke spokojenosti všech.

Jak jsou uživatelé spokojeni s pečujícím personálem?

Přístup personálu je jedním ze základních předpokladů poskytování kvalitní péče. Odborný a školený personál poskytuje zejména ošetrovatelskou a zdravotní péči nepřetržitě 24 hodin denně. Zdravotní sestry připravují a podávají léky, ošetřují drobná poranění, kožní defekty. Ošetrovatelský personál zajišťuje každodenní péči o hygienu, pomoc při oblékání, podávání stravy. Velmi důležitý je i přístup ostatních pracovníků jako jsou sociální pracovníci, terapeutky.

Otázky pro uživatele týkající se spokojenosti s pečujícím personálem:

TOU5: Jak jste spokojen/a s ošetrovatelskou a zdravotní péčí?

TOU6: Jak jste spokojen/a s chováním personálu vůči Vám?

Informant A: „*Jako doma to není, ale pomáhají mi s koupáním a to jde.[...] Všichni jsou tu hodný.*“

Informant B: „*Já si nic sám neudělám, všechno mi musí pomáhat. Já je všechny obdivuju, starat se o takhle nemohoucího člověka, to je řehole.[...] Všichni jsou většinou milí, a když někdo třeba nemá náladu, to se není co divit.*“

Informant C: „*Já se ještě o sebe docela postarám. A co nemůžu, to mi pomůžou. Já se snažím jim nepřidělat starosti, vidím, kolik tady mají práce.[...] Ke mně jsou všichni hodní, já si nemůžu stěžovat. Všichni zdraví a usmívají se na mě.*“

Informant D: „*Pomáhají mi. Líbí se mi, že si můžu zazvonit, když potřebuji pomoc.[...] Já jsem spokojená, snaží se. Starému člověku někdy stačí jen dobré slovo. Aby člověk věděl, že ten personál tu je a má snahu.*“

Pohled pečujících osob na přístup a chování personálu k uživatelům je velmi důležitý.

Otázka pro pečující osoby týkající se přístupu personálu:

TOPO4: Jak na Vás působí personál?

TOPO5: Jak jste spokojeni s přístupem personálu k Vaším blízkým?

Informant A: „*Personál je slušný.[...] Nezaznamenal jsem žádný problem, ani strýc si nikdy nestěžoval.*“

Informant B: „*Personál obdivuji, vím jak je náročné se o takové lidi starat. Možná by mohlo být ošetřujícího personálu víc, asi toho mají hodně. [...] Záleží na člověku, já jsem zatím s nikým problem neměla, všichni se chovali slušně a vstřícně.*“

Informant C: „*Na mě dobře. Všichni mi hned odpoví na pozdrav, je to milé.[...] Všichni se snaží a jsou milí.*“

Informant D: „*Asi je snaživý, vesměs jsem spokojen.[...] Nezaznamenal jsem žádný negativní přístup ze strany personálu.*“

Potřeby uznání, sebeúcty a respektu jsou jedny z důležitých potřeb v životě každého člověka. Tím, že se člověk stává závislým na pomoci jiných lidí, neznamená, že by tyto potřeby neměly být respektovány. Z odpovědí všech respondentů, jak uživatelů, tak pečujících osob, vyplývá, že na odlehčovací službě v Domově V Podzámčí se dbá na důstojné chování k uživatelům.

Jak jsou uživatelé spokojeni s nabízenými volnočasovými aktivitami?

Volnočasové aktivity jsou v Domově V Podzámčí nabízeny z důvodu podpory a snahy udržet uživatele co nejdéle maximálně soběstačného a samostatného v běžných denních činnostech, jako jsou stravování, oblékání, hygiena a pohyb. Důležitou součástí těchto aktivit je i možnost seberealizace, zajištění kontaktu se společenským prostředím. Tyto aktivity se dějí formou skupinovou i individuální. Jedná se zejména o nácvik

chůze, nácvik jemné motoriky, vycházky výlety do okolí, společenské akce, vystoupení dětí ze základních a mateřských škol podobně. Všechny tyto činnosti jsou uživatelům nabízeny, ale zároveň je respektována jejich nezávislost a možnost rozhodnout se, jakým způsobem volný čas stráví.

Otázky pro uživatele týkající se volnočasových aktivit:

TOU7: Jak se můžete dovědět o nabízených aktivitách a činnostech?

TOU8: Jak Vám nabízené činnosti vyhovují?

TOU9: Proč se nabízených aktivit účastníte či neúčastníte?

Informant A: „*Hlásí to v rozhlase.[...] Chodím na pracovní terapii, stříhám molitan, to mě baví.[...] Mám dopoledne činnost a rychleji mi to uteče.*”

Informant B: „*Slyším, že to hlásí v rozhlase.[...] Já nikam nechci chodit, mně stačí, když mi sestřička pustí televizi.[...] Já jsem společnost nikdy nevyhledával, jsem rád sám a manželka za mnou jezdí, to mi stačí.*”

Informant C: „*Hlásí to rozhlasem, nebo přijdou sestřičky a pozvou mě.[...] Cvičení je hezký, chodím i pracovat a na muziku, to mám ráda.[...] Trošku rozšoupu tělo u cvičení. Pracovní je dobrý, člověk něco dělá, je mezi lidma. Takhle bych seděla na pokoji a to mě nebaví.*”

Informant D: „*Dozvídám se to z rozhlasu.[...] Společných aktivit se nezúčastňuji, protože na mě působí ostatní nemocní lidé depresivně. Ale jsem ráda, když mě navštíví nějaká sestřička a popovídáme si. Jedna mi i nosí knížky z knihovny, další mi vozí z města dobroty, to je pěkné.*“

Podobné otázky jsem položila i pečujícím osobám.

Otázky pro pečující osoby týkající se volnočasových aktivit:

TOPO6: jak se můžete Vy a Váš blízký dovědět o nabízených aktivitách a činnostech?

TOPO7: co si myslíte, že mohou nabízené volnočasové aktivity Vaším blízkým přinášet?

Informant A: „*Nástěnky, popřípadě se zeptám obsluhujícího personálu.[...] Společnost ostatních, nebýt sám.*”

Informant B: *“Jednak rozhlasem, když chodím dopoledne na návštěvu, tak to slyším. A pak to je i na chodbě na nástěnce napsané.[...] Do společnosti asi moc nechce, ale na televizi se kouká rád.”*

Informant C: *„Všimla jsem si, že je to na chodbě na nástěnce a o pravidelných aktivitách ví sama.[...] Určitě možnost si popovídat a rozptýlit se.”*

Informant D: *“Asi z nástěnky nebo od personálu.[...] Myslím si, že velké skupiny nevyhledává, spíš si ráda popovídá nebo něco přečte. Asi nemá cenu ji nutit.”*

Z proběhnutých rozhovorů je vidět, že je třeba brát jedince individuálně. Někdo má rád společnost a aktivity navštěvuje, jiný je raději sám u televize nebo s knihou. Důležité je aktivitu nabídnout, ale rozhodnutí je třeba nechat na uživateli. Obdobně to vidí i pečující osoby. Je dobré mít možnost výběru z různých činností, ale je potřeba nechat uživatelům svobodnou volbu.

Byla u pečujících osob naplněna potřeba odpočinku?

Péče o seniora, který je více či méně nesoběstačný, je velmi náročná. Pečující osoba, zvláště pokud je na péči sama, je vystavena velké fyzické a psychické zátěži. Její vlastní potřeby jsou odsunuty do pozadí, může se dostavit pocit vyčerpání, frustrace. Odlehčovací služba by měla pečujícím osobám nezbytný odpočinek nabídnout.

Otázky pro pečující osoby týkající se potřeby odpočinku:

TOPO8: K čemu jste využila/a čas, který Váš blízký strávil v odlehčovací službě?

TOPO9: V čem Vám odlehčovací služba pomohla?

Informant A: *„Ještě chodím do práce a jezdit v zimě strejdovi topit je pro mě nemožné. Vím, že se tady strejdovi líbí a já mám víc času na rodinu.”*

Informant B: *„Zařídila jsem si své lékaře, jela jsem s kamarádkou na prodloužený víkend.[...] Dvakrát do roka si moct odpočinout je balsam. I když mi to nedá a manžela jezdím často navštěvovat, přece jenom jsme na sebe za celý život zvykli.”*

Informant C: *„Dala jsem do pořádku dům, nechala jsem babičce vymalovat pokoj a taky jsem mohla na pár dní vyrazit s vnoučatama na hory.[...] Je to skvělá služba, já si odpočinu a babička si popovídá s lidmi svého věku.”*

Informant D: *“K odpočinku, k načerpání sil. Už jsem toho měl moc a nezvládal jsem.[...] Vím, že je o maminku dobře postaráno, o to víc si můžu odpočinout.”*

Z těchto rozhovorů je patrné, že odlehčovací služba opravdu potřebu odpočinku pečujících osob naplňuje. Pečující osoby si mohou odpočinout jak psychicky, tak i fyzicky, mohou si zařídit své osobní věci, uspokojit určité potřeby, což by jinak bylo nemožné. Mají také pocit bezpečí a jistoty, že je o jejich blízkého dobře postaráno.

Závěr

V této bakalářské práci jsem zjišťovala, zda jsou naplňovány potřeby uživatelů a pečujících osob při poskytování odlehčovací služby v Domově V Podzámčí, to byl hlavní cíl mé práce.

V úvodu teoretické části jsem nejprve představila pojmy jako je stáří, stárnutí. Dále jsem se věnovala potřebám seniorů nejprve dle Maslowova hierarchického uspořádání, které je velmi známé. Poté jsem se snažila tyto potřeby přiřadit k základním činnostem, které je každý poskytovatel sociální služby povinen poskytnout. Uvedla jsem i potřeby pečujících osob, neboť posláním odlehčovací služby je poskytnutí nezbytného odpočinku právě pečujícím osobám. Pak jsem se již zaměřila na konkrétní Domov V Podzámčí v Chlumci nad Cidlinou. Popsala jsem jeho historii i současnost a zejména služby, které v současné době Domov V Podzámčí poskytuje. V posledním bodu teoretické části jsem se snažila přiblížit odlehčovací službu, její cíle, principy a nabídku služeb, která je důležitou informací pro budoucí uživatele a jejich blízké.

V praktické části jsem nejprve shrnula hlavní cíl výzkumného šetření, dílčí cíle, z toho vycházející hlavní a dílčí výzkumné otázky. Popsala jsem metodu výzkumného šetření, kterou jsem si zvolila, a tou byl strukturovaný rozhovor. Uvedla jsem i důvody své volby, pozitiva a negativa rozhovoru. V mém případě se strukturovaný rozhovor s otevřenými otázkami osvědčil zejména v tom, že se dotazovaní uživatelé a pečující osoby mohli v případě nepochopení či přeslechnutí otázky doptávat, mohli se vyjádřit svým vlastním způsobem, svým slovem, jak jsou zvyklí. Nevýhodou byla časová náročnost získávání dat. V empirické části jsem dále popsala organizaci, ve které probíhalo výzkumné šetření, průběh onoho šetření a dále jsem uvedla stručný popis dotazovaných uživatelů a pečujících osob. Samozřejmě jsem neuváděla jména, aby byla zachována nezbytná anonymita všech dotazovaných. Poté jsem v jednotlivých dílčích cílech, které jsem si stanovila pro svůj výzkum, reflektovala výsledky z výzkumného šetření. Pomocí odpovědí uživatelů a pečujících osob jsem hledala odpovědi na hlavní výzkumnou otázku, kterou bylo, zda jsou naplňovány potřeby uživatelů a pečujících osob při poskytování odlehčovací služby v Domově V Podzámčí.

Ve výzkumném šetření jsem zjistila, že potřeby uživatelů a pečujících osob při poskytování odlehčovací služby jsou naplňovány. Jemné odchylky se objevily v oblasti stravování a volnočasových aktivit, ale zde je nutné dbát na individualitu a zvyklosti každého jedince. Nezbytné při poskytování kvalitní sociální služby je zachování důstojnosti, úcta a respektování člověka jako individuální jedinečné bytosti se všemi klady a zápory. Během rozhovorů s pečujícími osobami bylo znát, že i jim odlehčovací služba naplnila potřebu odpočinku. Pro pečující osoby bylo důležité vědět, že je o jejich blízké na určitou dobu postaráno, mohli načerpat síly. Měla jsem dojem, že i samotný rozhovor, možnost podělit se o svůj problém, vědět, že někdo naslouchá, jim dodalo síly a motivaci pro další nelehkou práci při péči o svého blízkého.

Zjištěné výsledky z rozhovorů by mohly být použity při vyhodnocování spokojenosti s poskytováním odlehčovací služby v Domově V Podzámčí.

Seznam obrázků a tabulek

Obrázek č. 1 – Modifikovaná Maslowova hierarchie potřeb	14
Obrázek č. 2 – Trojúhelník péče	18
Tabulka č. 1 – Základní činnosti a potřeby	14
Tabulka č. 2 – Tabulka transformačních kroků	34

Použité zdroje

HARTL, Jan. Poradenství. In MATOUŠK, Oldřich a kol. *Metody řízení sociální práce*. 1. vydání. Portál, s.r.o. Praha, 2003. 384 s. ISBN 80-7178-548-2

HAŠKOVCOVÁ, Helena. *Fenomén stáří*. 1.vyd. Praha:Panorama, 1990. 407 s. ISBN 80-7038-158-2

HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum:základní metody a aplikace*. 1. vydání. Portál, s.r.o. Praha, 2005. 408 s. ISBN 80-7367-040-2

HOLASOVÁ, Věra Malík. *Kvalita v sociální práci a sociálních službách*. 1. vydání. Praha: Grada Publishing, a.s., 2013, 160 s. ISBN 978-80-247-4315-8

JIRÁK, Roman, HOLMEROVÁ, Iva, BORZOVÁ, Claudia a kolektiv. *Demence a jiné poruchy paměti*. 1. vydání. Grada Publishing, a. s. Praha, 2009. 176 s. ISBN 978-80-247-2454-6

KALVACH, Zdeněk, ONDERKOVÁ, Alice. *Stáří*. Galén. Praha, 2006. 44 s. ISBN 80-7262-455-5

KLEVETOVÁ, Dana, DLABALOVÁ, Irena. *Motivační prvky při práci se seniory*. 1. vydání. Praha: Grada Publishing, a.s., 2008. 208 s. ISBN 978-80-247-2169-9

LUSKOVÁ, Daniela. Zahájení provozu nové budovy domova důchodců. *Chlumecké listy*. 2002, č. 3, s. 36-37

MALÍKOVÁ, Eva. *Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních*. 1. vydání. Grada Publishing, a.s. Praha, 2011. 328 s. ISBN 978-80-247-3148-3

MATOUŠEK, Oldřich. *Sociální služby*. 1. vydání. Praha: Portál, s.r.o., 2007. 184 s. ISBN 978-80-7367-310-9

MPSV – příprava na stárnutí [online]. [cit. 2014-10-02]. Dostupné na: <http://www.mpsv.cz/cs/14540>

NEŠPOROVÁ, Olga, SVOBODOVÁ, Kamila, VIDOVIČOVÁ, Lucie. *Zajištění potřeb seniorů s důrazem na roli nestátního sektoru*. 1. vydání. Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, v.v.i. Praha, 2008. 85 s. ISBN 978-80-87007-96-9.

Pojem *stárnutí* [online]. [cit. 2014-10-02]. Dostupné na: <http://cs.wikipedia.org/wiki/St%C3%A1rnut%C3%AD>

Projekce stárnutí v královéhradeckém kraji [online]. [cit. 2014-10-02]. Dostupné na: http://www.czso.cz/xh/redakce.nsf/i/projekce_poctu_obyvatele_do_roku_2050

Průzkum potřeb pečujících osob [online]. [cit.2014-10-29]. Dostupné na: http://www.kr-kralovehradecky.cz/assets/krajsky-urad/socialni-oblast/socialni-sluzby/PruzkumPotreb_ZaverecnaZpravaFactum.pdf

RICHTER, Karel. *Po stopách prošlého času: Chlumeck nad Cidlinou a Chlumecko v proměnách dějin*. 1. vydání. Praha: Epoque, 2010. 224 s. ISBN 978-80-7425-054-5

ŠAMÁNKOVÁ, Marie a kol. *Lidské potřeby ve zdraví a nemoci*. 1. vydání. Grada Publishing, a.s. 2011. 136 s. ISBN 978-80-247-3223-7

ŠVARŤÍČEK, Roman, ŠEĎOVÁ, Klára a kol. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách: pravidla hry*. Portál, s.r.o. Praha, 2007. ISBN 978-80-7367-313-0

Veřejný závazek [online]. [cit. 2014-10-23]. Dostupné na: <http://www.domov-podzamci.cz/odlehcovaci-sluzba/verejny-zavazek-odlehcovaci-sluzby>

Vyhláška 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, v platném znění

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění

Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe, Praha, 2002, Ministerstvo práce a sociálních věcí, ISBN 80-86552-45-4

Přílohy

Příloha 1 – Jeden vyplněný záznamový arch s otázkami pro rozhovor s uživateli odlehčovací služby, celkem 2 listy

Příloha 2 – Jeden vyplněný záznamový arch s otázkami pro rozhovor s pečujícími osobami, celkem 2 listy

Příloha 1

1. Jak jste spokojen/a s jídlem (chuť, porce, dieta)?

Všem spokojena' napůl, pečivo nema' žádnou chuť.
Dieta nema'm, můžu jíst všechno. Někdy se jídlo
povede, někdy ne, nedělám z toho vědu..

2. Jak jste spokojen/a s časovým rozmezím podávání stravy a jejím množstvím?

čas je dobrý, to mně vyhovuje. Porce mi bohatě
stačí a to já' skoro všechno sním..

3. Jak jste spokojen/a s kvalitou bydlení (velikost pokoje, dostupnost WC, spolubydliči)?

Jsem moc spokojena' s pokojem, je krásný, velký,
ma'm tu všechno, co na těch pár dní potřebuji.
I televizi mi tam našli doverti. se spolubydliči
se dohodneme, já' nejsem konfliktní člověk a je to
jen na pár dní.

4. Jak si myslíte, že je dodržováno vaše soukromí ze strany personálu?

soukromí tu ma'm nikdy až moc. Personál by mohl
chodit i častěji, ale já' vím, že je tady moc lidí.

5. Jak jste spokojen/a s ošetrovatelskou a zdravotní péčí?

Ja' se ještě o sebe docela postarám. A co nemůžu,
to mi pomůžou. Ja' se snažím nuprdělávat jim starosti,
vidím, kolik tady mají práce.

6. Jak jste spokojen/a s chováním personálu vůči Vám?

Ke mně jsou všichni hodní, ja si nemůžu stěžovat.
Všichni zdraví a usmívají se na mě.

7. Jak se můžete dozvědět o nabízených aktivitách a činnostech?

Hlási to rozhlasem, nebo přijdou sestričky a
povíou mi.

8. Jak Vám nabízené aktivity vyhovují?

Čvičení je hezký, chodím i pracovat a na muziku,
to mě baví.

9. Proč se nabízených aktivit účastníte či neúčastníte?

Trošku rozšoupu tělo a cvičení. Pracovní je dobrý,
člověk něco dělá je mezi lidma. Takhle bych raději
na pokoji a to mě nebaví.

Příloha 2

1. Jak si myslíte, že Vaším blízkým chutná jídlo?

Myslím si, že jídlo jí chutná, nikdy nebyla vybíravá. Jediné, co nyní je ryžice, ale to je schopná si říci, že nechtu.

2. Jak si myslíte, že jsou Vaši blízcí spokojeni s množstvím jídla a časovým rozmezím podávání stravy?

Nikdy si nestěžovala na čas jídla a porce je asi přiměřená, což mi, to mi!

3. Jak jste spokojeni s kvalitou bydlení Vašeho blízkého (velikost pokoje, dostupnost WC)?

Babička je naděná. Dovězli jsme jí i tekvice, aby se mohla dívat na střešy. Táta je dobrý, že má blízko koupelnu i WC.

4. Jak na Vás působí personál?

Na mě dobře. Všichni mi hned odpoví na pozdrav, je to milé!

5. Jak jste spokojeni s přístupem personálu k Vaším blízkým?

Všichni se snaží a jsou milí.

6. Jak se můžete Vy a Váš blízký dozvědět o nabízených aktivitách a činnostech?

Všimla jsem si, že je to na chodbě na nástěnce a o pravidelných aktivitách ví sama.

7. Co si myslíte, že mohou nabízené volnočasové aktivity Vaším blízkým přinášet?

Určitě možnost si popovídat a rozptýlit se.

8. K čemu jste využili čas, který Váš blízký strávil v odlehčovací službě?

Dala jsem do pořádku dům, nedala jsem babičce vymalovat pokoj a taky jsem mohla na pár dní vyrazit s vnoučatama na hory.

9. V čem Vám odlehčovací služba pomohla?

Je to skvělá služba, já si odpočinu a babička si popovídá s lidmi svého věku.