

**VYSOKÁ ŠKOLA EVROPSKÝCH A REGIONÁLNÍCH
STUDIÍ, O. P. S., ČESKÉ BUDĚJOVICE**

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

**EFEKTIVNOST PEČOVATELSKÉ SLUŽBY MĚSTA
PŘÍBRAM**

Autor práce: Ivana Kolková

Studijní obor: Regionální studia

Forma studia: Prezenční studium

Vedoucí práce: Mgr. Michaela Svobodová, PhD.

Katedra: Společenských věd

2012

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci vypracovala samostatně, na základě vlastních zjištění a s použitím odborné literatury a materiálů uvedených v této práci.

Souhlasím, aby práce byla uložena v knihovně Vysoké školy evropských a regionálních studií v Českých Budějovicích a zpřístupněna v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění.

.....

Děkuji vedoucí bakalářské práce Mgr. Michaele Svobodové, PhD. za vedení bakalářské práce, za cenné rady a připomínky.

Také děkuji Bc. Aleně Válkové, sociální pracovníci Pečovatelské služby města Příbram a Bc. Lence Procházkové okrskové sestře za velmi užitečné informace.

ABSTRAKT

KOLKOVÁ, I. *Efektivnost pečovatelské služby města Příbram: bakalářská práce*. České Budějovice: Vysoká škola evropských a regionálních studií, o.p.s., 2012. 61 s. Vedoucí bakalářské práce: Mgr. Michaela Svobodová, PhD.

Klíčová slova: pečovatelská služba, sociální služby, péče, sociální péče, zdravotní péče, efektivnost péče, senioři, komunikace se seniory, individuální plánování

Práce se zabývá efektivností pečovatelské služby na Příbramsku, možnostmi jejího využití a její úrovní. Dále upřesňuje definici tohoto pojmu, vývoj pečovatelské služby a její fungování. Analyzuje důvody vzniku nespokojenosti s pečovatelskou službou na Příbramsku a hlavně názory klientů a jejich blízkého okolí na poskytované služby. Dále nastiňuje možnosti řešení nespokojenosti, nebo nabízí cestu jejímu dalšímu vývoji. Hlavní náplní praktické části je dotazníkové šetření, které je provedeno formou osobní návštěvy klientů. Pomocí dotazování je prozkoumán názor obyvatel pečovatelských domů a jejich blízkého okolí na jednotlivé otázky, zabývající se problematikou spokojenosti s nabízenými sociálními a zdravotními službami pečovatelské služby na Příbramsku a možnými řešeními nespokojenosti, nebo rozvojem. Výsledky dotazníkového šetření jsou vyhodnoceny a pro přehlednost zpracovány do grafů.

ABSTRACT

KOLKOVÁ, I. : *Efficiency of the city nursing services in Příbram: a Thesis.*
České Budějovice: The College of European and Regional Studies, o.p.s., 2012. 61 p.
Supervisor: Mgr. Michaela Svobodová, PhD.

Key words: care, social services, care, social care, health care, effectiveness of care, seniors, communication with the elderly, individual planning

The work deals with the efficiency of nursing services at Příbram, possibilities of its use and its level. Further clarifies the definition of this concept, the development of care services and its functioning. It analyzes the reasons of dissatisfaction with the nursing home to Příbram and especially the views of clients and their surrounding areas of the service provided. Also outlines possible solutions dissatisfaction, or offers a way to further development. The main practical part of the survey that is conducted by personal visits to clients. With opinion polling is explored nursing home residents and their surrounding areas to individual questions dealing with satisfaction with the offered social services and health care services in the Příbram dissatisfaction and possible solutions, or development. Results of the questionnaire are evaluated and processed for clarity in the graphs.

OBSAH

ÚVOD	- 8 -
1 METODIKA A CÍL BAKALÁŘSKÉ PRÁCE	- 10 -
2 HISTORIE PÉČE O SENIORY	- 12 -
2.1 Pečovatelská služba v době socialismu	- 13 -
2.2 Zdravotní a sociální péče o seniory po roce 1989	- 13 -
2.3 Současná situace v poskytování pečovatelské služby	- 14 -
2.3.1 Národní program přípravy na stárnutí na období let 2008-2012	- 15 -
3 PEČOVATELSKÁ SLUŽBA MĚSTA PŘÍBRAM	- 16 -
3.1 Druhy služeb Pečovatelské služby města Příbram	- 17 -
3.2 Podmínky pro přijetí do domů s pečovatelskou službou v Příbrami.....	- 19 -
3.3 Smlouva o poskytování pečovatelské služby	- 20 -
3.3.1 Ve smlouvě musí být stanoveno:	- 20 -
3.3.2 Výše úhrady za sociální službu a způsob jejího placení:.....	- 21 -
3.3.3 Výpovědní důvody a výpovědní lhůty:.....	- 22 -
3.4 Pravidla komunikace při jednání se zájemcem o pečovatelskou službu	- 22 -
3.5 Potřeby a osobní cíle klientů pečovatelské služby	- 24 -
3.6 Individuální plánování.....	- 24 -
3.6.1 Cíle individuálního plánování:.....	- 25 -
3.6.2 Význam individuálního plánování pro uživatele:	- 26 -
3.6.3 Význam individuálního plánování pro poskytovatele:	- 26 -
3.7 Personální a organizační zajištění	- 27 -
3.8 Financování pečovatelské služby	- 27 -
3.9 Kolik stojí měsíčně pobyt v domě s Pečovatelskou službou Příbram	- 29 -
4 KOMPLEXNÍ PÉČE O SENIORY	- 30 -
4.1 Rodinná péče	- 30 -
4.2 Terénní péče	- 31 -

4.2.2 Druhy terénní péče:.....	- 31 -
5 PROBLÉMOVÉ CHOVÁNÍ A ZPŮSOBY ZNEUŽÍVÁNÍ KLIENTŮ.....	- 33 -
5.1 Projevy a příčiny týrání seniorů	- 34 -
6 METODY A ŘÍZENÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE, KVALITA SOCIÁLNÍ PÉČE ...-	36 -
6.1 Standardy kvality sociálních služeb	- 38 -
6.2 Projekty o kvalitě sociálních služeb	- 39 -
6.3 Dobrovolnictví v pečovatelské službě a jeho příklady.....	- 40 -
7 DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ.....	- 41 -
7.1 Distribuce dotazníků.....	- 41 -
7.2 Dotazníkové šetření	- 42 -
7.3 Shrnutí dotazníkového šetření	- 48 -
ZÁVĚR.....	- 50 -
SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ	- 52 -
Literární zdroje	- 52 -
Ostatní zdroje.....	- 53 -
Elektronické zdroje.....	- 54 -
Jiné zdroje.....	- 55 -
Seznam grafů.....	- 56 -
PŘÍLOHY	- 57 -
Příloha č. 1: <i>Žádost o povolení dotazníkového šetření</i>	- 57 -
Příloha č. 2: <i>Dotazník spokojenosti se službami nabízenými Pečovatelskou službou města Příbram</i>	- 58 -
Příloha č. 3: <i>Sazebník úkonů Pečovatelské služby města Příbram</i>	- 60 -

ÚVOD

Stárnutí a stáří je všeobecně chápáno spíše negativně, z pohledu ztrát možností a radostí ze života, naděje a optimismu. Lidé prochází od narození až do okamžiku smrti několika vývojovými etapami. Stáří může být jedním z nejkrásnějších období, protože dává člověku volný prostor k realizaci všeho co v životě z různých důvodů nestihl. Bakalářská práce se zaměřuje na tuto problematiku a na různé pohledy lidí žijících v domech pečovatelské služby v Příbrami. Bakalářská práce poukazuje na důležitost zřízení pečovatelské služby v Příbrami, neboť je velmi důležité, aby o staré a nemohoucí lidi měl kdo pečovat pokud to sami nezvládnou. Kvalita nabízených sociálních, zdravotních a psychických služeb pečovatelských domů je stále aktuálním tématem a je potřeba vymyslet jak ji zlepšit či změnit. Lidé nad 65 let tvoří asi 15 % obyvatel České Republiky a v polovině století by mělo v naší republice žít půl milionu lidí nad 85 let. Narůstá potřeba zdravotní péče a sociální pomoci pro starší věkové ročníky. Proto se práce orientuje na oblast, která se zabývá efektivností pečovatelské služby na Příbramsku. Sledování kvality poskytovaných služeb je důležitou, ale velmi citlivou součástí správného uskutečnění cílů a poslání těchto organizací, právě proto je toto téma zajímavé.

Velkým přínosem při tvorbě bakalářské práce se stala publikace s názvem Pečovatelská služba a individuální plánování od autorky Marceli Hauke. Kniha nabízí dlouholeté zkušenosti z individuálního plánování se seniory, důležité informace o poskytovaných službách pečovatelskou službou a popisuje teoretická východiska této problematiky. Stěžejním zdrojem informací pro bakalářskou práci byla kniha Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních od autorky Evy Malíkové. Dílo se zabývá přímo péčí o seniory její současnou situací a možnostmi, charakterizuje stárnutí a stáří, zaměřuje se na kvalitu a hodnocení poskytovaných sociálních služeb v pobytových zařízeních pro seniory a v neposlední řadě se soustředí na příčiny a způsoby týrání seniorů a na jejich restriktivní opatření. Důležitým zdrojem informací při psaní bakalářské práce byla má osobní zkušenost z praxe na oddělení Pečovatelské služby města Příbram a cenné informace od pracovníků tohoto oddělení.

Bakalářská práce se skládá ze dvou částí – teoretické a praktické. Teoretická část se soustředí na základní informace týkající se historie sociální služby, definice pečovatelské služby, individuálního plánování a sociálních služeb. Práce nabízí popis celé organizace pečovatelské služby od jejího zřízení, nabízených služeb, aktivit a

cenových sazeb poskytovaných služeb. Dále jejich fungováním, potřebami, možnostmi, kvalitou a metodami práce. Celá teoretická část je rozdělena s ohledem na přehlednost a provázanost na několik kapitol a podkapitol.

V praktické části byl vypracován dotazník pro klienty Pečovatelské služby města Příbram. Dotazníkové šetření je provedeno pomocí osobních polořízených rozhovorů s vybranými klienty pečovatelských domů v Příbrami. Na jednotlivé otázky, zabývající se problematikou spokojenosti s nabízenými sociálními a zdravotními službami pečovatelské služby na Příbramsku a možnými řešeními nespokojenosti, nebo rozvojem klienti odpovídali anonymně. Vypracovaný dotazník obsahuje otázky, které se zabývají spokojeností klientů s nabízenými službami Pečovatelskou službou Příbram. Otázky se přímo vztahují k pečovatelské službě a jejím možnostem využití na Příbramsku.

Výsledky dotazníkového šetření jsou zpracovány do grafů pro lepší názornost a přehlednost.

1 METODIKA A CÍL BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Bakalářská práce s názvem Efektivnost pečovatelské služby města Příbram analyzuje aktuální odborná data a zdroje k danému tématu, vyhodnocuje efektivnost vývoje sociálních metod a srovnává statistické výsledky z různých pečovatelských služeb v Příbrami. Práce se dále zabývá problematikou kvality poskytovaných sociálních služeb a standardů spojených s činností pečovatelských domů v Příbrami. Tato problematika se týká starých lidí, kteří jsou odkázáni na pomoc druhých. Na Příbramsku se nachází pět domů s pečovatelskou službou a jeden domov důchodců. Žádostí o umístění do pečovatelských domů v Příbrami stále přibývá a jejich čekací lhůta se neustále prodlužuje. Bylo by řešením, rozšíření a zkvalitnění poskytovaných služeb pečovatelskou službou? Kdyby byl založen na Příbramsku další dům s pečovatelskou službou uspokojili by se lidé, kteří podávají žádosti o umístění do těchto domů? Jak by lidé na nový dům s pečovatelskou službou na Příbramsku reagovali?

Hlavním cílem bakalářské práce je zmapování činnosti a metod pečovatelské služby. Popis sociální, psychické a zdravotní sféry pečovatelské služby. Vedlejším cílem je vyhodnocení efektivnosti péče (efektivnost je závislá na spokojenosti klientů). Dalším cílem je dokázání skutečnosti, že jsou zde takové organizace důležité, zjištění kvality poskytovaných služeb pečovatelskou službou, zpřehlednění možných způsobů, jak dosáhnout vyšší efektivnosti pečovatelské služby města Příbram.

Práce se člení do několika kapitol a podkapitol. První kapitola práce se věnuje péči o staré lidi v historii. Zabývá se péčí o seniory v době socialismu, dále sociálními službami a zdravotnickou péčí o seniory po roce 1989. Popisuje trendy v historickém vývoji sociálních služeb. Ukazuje současnou situaci a možnosti v péči o seniory v České republice.

Druhá kapitola se věnuje popisu činností pečovatelské služby města Příbram. Definiuje pojem pečovatelská služba, popisuje celou organizaci od jejího vzniku, různorodosti nabízených sociálních, zdravotních a duchovních služeb. Představuje aktivity, různé akce a kurzy spojené s pečovatelskou službou města Příbram. Zabývá se podmínkami a důvody pro přijetí do pečovatelské služby na Příbramsku. Popisuje pravidla pro komunikaci při jednání se zájemcem o službu a zpřehledňuje potřeby klientů Pečovatelské služby Příbram. Pro zajímavost práce nabízí sazebník poskytovaných služeb Pečovatelskou službou města Příbram a popisuje obsah smlouvy

o poskytování Pečovatelské služby Příbram. Dále se zabývá individuálním plánováním, personálním a organizačním zajištěním. Další kapitola se zabývá financováním pečovatelské služby a uvádí příklady kolik klienti zaplatí za Pečovatelskou službu v Příbrami za měsíc. Mezi základní cíle pečovatelské služby města Příbram patří uspokojení potřeb, přání klientů a zajištění důstojného a bezpečného prostředí.

Další kapitola charakterizuje komplexní péči o staré lidi, která se rozděluje na další podkapitoly jako je rodinná a terénní péče. Charakterizuje druhy terénní péče a zpřehledňuje možnosti jak pečovat o seniory.

Následující kapitola popisuje problémové chování klientů, jeho příčiny a projevy. Zabývá se charakteristikou, příčinami, ovlivňujícími faktory a způsoby týrání seniorů.

Poslední část teorie charakterizuje metody a řízení sociální péče. Definiuje standardy kvality sociální péče. Zpřehledňuje projekty, které se zabývají kvalitou sociálních služeb. Charakterizuje pojem dobrovolnictví, kdo je dobrovolník a příklady dobrovolnictví v České republice a v Evropě. Podává informace jak se stát dobrovolníkem a nabízí různé formy pomoci.

Druhá část, a to praktická část, zjišťuje jak je vnímána péče o klienty, v čem se může péče změnit či zlepšit, co se jim nelíbí, případně co by klienti uvítali. Předmětem průzkumu je efektivnost Pečovatelské služby Příbram. Hlavní náplní praktické části je dotazníkové šetření, pomocí kterého je prozkoumán názor obyvatel pečovatelských domů na Příbramsku. Dotazník obsahuje 12 otázek. Převážná část otázek zjišťuje jak jsou klienti spokojeni s nabízenými sociálními službami Pečovatelskou službou Příbram. Další otázky zkoumají jak jsou klienti spokojeni s chováním a přístupem pracovníků Pečovatelské služby Příbram. Poslední otázky zjišťují zda by klienti chtěli využít nové sociální služby pečovatelskou službou.

Odpovědi na 12 otázek průzkumu byly koncipovány pro jednoduchou odpověď s hodnocením dle 5ti bodové škály. Dotazníkové šetření je pro tuto práci zajímavým přínosem.

Odpovědi na jednotlivé otázky nastíní pohled na kvalitu, spokojenost a efektivnost nabízených sociálních služeb pečovatelskou službou a zpřehlední možnosti jejich následného řešení. Pro lepší představu a přehled je vše zpracováno do grafů.

2 HISTORIE PÉČE O SENIORY

Pojem senior a senioři jsou pojmy používané pro skupinu lidí, která může být popsána z hlediska věkového sociálního a ekonomického. *Věkovou hranici seniorů* v odborné literatuře můžeme najít různou, většinou se objevuje údaj *60 a 65 let věku*. Výraz senior se nejčastěji používá pro člověka, který přesáhl kalendářní věk 65 let. Vedle kalendářního věku existuje také věk biologický, psychický a sociální, což umožňuje nahlížet na seniory jako skupinu vnitřně velmi různorodou.¹

V historickém ohlédnutí charakterizuje péči o seniory vývojová triáda: charita, obec, stát. Charitativní péče byla po dlouhou dobu jedinou strategií, která ovšem pokračovala i v dobách, kdy se v ní angažovaly obce a nakonec i stát.²

Pokusy v období první republiky v oblasti Domácí péče začíná realizovat Československý červený kříž ve spolupráci s městem Prahou a Ústřední sociální pojišťovnou tento způsob péče se velice osvědčil. Protože žádná z existujících škol plně nevyhovovala charakteru této péče, byla při Státním zdravotním ústavu založena Masarykova škola zdravotní a sociální péče. Po druhé světové válce organizují ošetřovatelskou a zdravotní službu v rodinách Ústavy národního zdraví, jako výkonná zařízení okresních národních výborů podle vládního nařízení č 219/1948 Sb.³

V kontextu péče o staré lidi je třeba vyzdvihnout mimořádný význam chudinského a především domovského práva, které zavedl moudrý Josef II. Podle tohoto práva byla domovská obec povinna postarat se o chudé a staré příslušníky, poskytnout jim nutnou výživu a opatření. Starobince byly azylové domy určené především pro trvalý pobyt starých lidí.⁴ Obrat k lepší sociální péči nastal nepochybně v souvislosti se vznikem samostatného československého státu. Přestože i nadále zůstávala převážná část starých lidí v péči rodin nebo v problematické péči tradičních chudobinců, docházelo k nepřehlédnutelnému rozvoji ústavní péče na kvalitativně nové úrovni. Naprosto unikátním počinem bylo založení tzv. Masarykových domovů v Praze v roce 1929, které nemělo v Evropě obdoby. Objekt čítal 21 budov z nichž 5 bylo

¹ KUŽELÍKOVÁ, L. *Diplomová práce na téma Služby knihoven pro seniory* [online]. 2008. [cit. 2012-01-06]. Dostupný z WWW: < <http://www.pozitivni-noviny.cz/cz/clanek-2008070084>>.

² HAŠKOVCOVÁ, H. *Fenomén stáří*, Praha, 2010, s. 176.

³ BISCONIOVÁ, B. *Domácí péče* [online]. 2006. [cit. 2011-12-09]. Dostupný z WWW: < <http://www.domaci-pece.info/historie-domaci-pece->>.

⁴ MATOUŠEK, O., et al. *Sociální služby*, Praha, 2007, s. 156.

starobincem. Péče o staré lidi v Masarykových domech byla výjimečně kvalitní. Slavnou éru Masarykových domů ukončila 2.světová válka. V roce 1954 byly Masarykovy domovy přebudovány na Thomayerovu nemocnici a ke škodě se k svému původnímu účelu již nikdy nevrátily.⁵

2.1 Pečovatelská služba v době socialismu

Po dramatickém roce 1968 vznikaly první domy s pečovatelskou službou v Praze a Plzni. Jejich počet a obliba se zvyšovala, a to z několika důvodů. Na rozdíl od domovů důchodců si senioři zachovávali kontinuitu s vlastní minulostí, tím že si mohli vzít do těchto zařízení svůj nábytek nebo oblíbené předměty. Obyvatelé domů s pečovatelskou službou žili autonomně, pouze na to, na co nestačili si objednali příslušnou službu. Nejčastěji se jednalo o jídlo, praní, úklid. Navíc věděli, že mohou dům s pečovatelskou službou opustit, budou-li chtít. V roce 1985 bylo na našem území 539 domů s pečovatelskou službou.⁶

Právní úprava zřizuje ze sester, které působily v Domácí péči sestry geriatrické, které pracují v rámci obvodních středisek.⁷

Úspěšně se rozvíjela také terénní pečovatelská služba, které je na našem území provozována již od roku 1920. V roce 1959 byla pečovatelská služba v kompetenci národních výborů a byla dotována státem. Značný rozvoj pečovatelské služby nastává až po roce 1975. O 11 let později byla pečovatelská služba svěřena odborům sociálního zabezpečení a vznikla funkce tzv. okrskové sestry.⁸

2.2 Zdravotní a sociální péče o seniory po roce 1989

Po Sametové revoluci v roce 1989 se začalo „počítat“ i ve zdravotnictví. Došlo k výraznému rozlišování akutních lůžek a lůžek následné péče a sledování nákladovosti.

⁵ HAŠKOVCOVÁ, H. *Fenomén stáří*, Praha, 2010, s. 135-137.

⁶ HAŠKOVCOVÁ, H. *Fenomén stáří*, Praha, 2010, s. 123-124.

⁷ BISCONIOVÁ, B. *Domácí péče* [online]. 2006. [cit. 2011-12-09]. Dostupný z WWW: <<http://www.domaci-pece.info/historie-domaci-pece->>.

⁸ HAŠKOVCOVÁ, H. *Fenomén stáří*, Praha, 2010, s. 122-127.

Vztah seniora k zdravotnickému personálu byl neformální, neúřední, ale spíše osobní, mezi oběma existovala dobrá míra vzájemné důvěry a oboustranné úcty.⁹

Také v sociální oblasti došlo po roce 1989 k podstatným změnám. Sociální služby neposkytoval jen stát, ale především kraje, obce, nestátní neziskové organizace, církve, fyzické i právnické osoby. O zavedení pečovatelské služby musel požádat sám občan, ovšem pomoci mu mohla rodina, sociální pracovníci nebo i zdravotníci. O způsobu úhrady rozhodoval odbor sociálních věcí. Vznikla nová forma sociální služby systém sociálního poradenství, který sloužil k orientaci v nové realitě zdravotnických a sociálních služeb. Na trhu sociálních služeb je vítanou novinkou osobní asistence, která je vysoce individualizovaná a má formu sebeurčující nebo řízenou. Znamená to, že si senior může sám říct co od asistentky vyžaduje, nebo asistentka koordinuje pomoc podle svého uvážení. Novinkou je též placená průvodcovská, předčitatelská a tlumočnická služba. Pozornost si zaslouží také sociální rehabilitace, která spočívá v nácviku potřebných dovedností osob se zdravotním postižením. Byla zavedena tzv. tíšňová péče pro osoby vystavené riziku ohrožení zdraví nebo života. V některých městech existuje služba, která se jmenuje Senior na telefonu. Pečovatelská služba se stala oblíbenou tradiční terénní službou.¹⁰

2.3 Současná situace v poskytování pečovatelské služby

V českých sociálních zařízeních jeden pracovník v přímé péči pečuje přibližně o 3 až 15 klientů. Tento počet je příliš vysoký ve srovnání s jinými zeměmi a neumožňuje pracovníkům dostatečně kvalitně vykonávat svou práci a vede především k demotivaci, syndromu vyhoření a fluktuaci. Všechny sociální služby mohou poskytovat pouze registrovaní poskytovatelé sociálních služeb.¹¹ Klientům jsou služby poskytovány na základě společně vytvořeného individuálního plánování.¹² Podporována je vlastní aktivita klienta, jeho soběstačnost, sebevědomí a pocit vlastní hodnoty a ceny. Péče o seniory a přístup ke stárnutí musí směřovat k dodržení vytčeného programu přípravy na stárnutí. Dokument Kvalita života ve stáří – Národní program přípravy na stárnutí na

⁹ KŘIVOHLAVÝ, J. *Křesťanská péče o nemocné*, Praha, 1991, s. 123.

¹⁰ HAŠKOVCOVÁ, H. *Fenomén stáří*, Praha, 2010, s. 223-224.

¹¹ MALÍKOVÁ, E. *Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních*, Praha, 2011, s. 228.

¹² HAUKE, M. *Pečovatelská služba a individuální plánování*, Praha, 2011, s. 136.

období let 2008-2012 stanovuje přístup ke starším osobám a stárnutí populace z následujících principů:

2.3.1 Národní program přípravy na stárnutí na období let 2008-2012¹³

- Celoživotní přístup – Je zaměřen na zdraví a prevenci nemoci.
- Partnerství vlády a samosprávy.
- Mezigenerační vztahy a soudržnost – Udržovat dobré mezigenerační vztahy.
- Zvláštní pozornost věnována znevýhodněným a zranitelným skupinám.

Dnešní doba zdůrazňuje, že všechny sociální služby musejí být dostupné, efektivní, kvalitní a bezpečné. K tomu by měly pomoci povinně zaváděné standardy kvality sociálních služeb.¹⁴

V současné době existuje Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR, která je největším profesním sdružením sdružující poskytovatele sociálních služeb v České republice. Asociace je nezávislé sdružení právnických a fyzických osob, registrovaných poskytovatelů sociálních služeb, sledující jako základní cíl rozvoj a zvyšování úrovně sociálních služeb.¹⁵ Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR eviduje mezi svými členskými organizacemi už kolem 170 poskytovatelů terénních služeb, a proto plánuje rozdělení jejich odborné sekce na dvě – sekci terénní asistence a sekci pečovatelské služby.¹⁶ K 28. 2. 2012 sdružuje 865 organizací a 2096 registrovaných služeb.¹⁷ Aktuální situace v pečovatelské službě v souvislosti s novelou zákona o sociálních službách je neúspěšná ohledně příspěvků na péči, kdy se díky enormnímu množství výjimek nepodařilo zajistit poskytovatelům více peněz.¹⁸

¹³ MALÍKOVÁ, E. *Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních*, Praha, 2011, s. 158.

¹⁴ HAŠKOVCOVÁ, H. *Fenomén stáří*, Praha, 2010, s. 346-248.

¹⁵ *Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky: největší profesní organizace v oblasti sociálních služeb ČR* [online]. 2012. [cit. 2011-09-21]. Dostupný z WWW: < [http://www.apsscr.cz./](http://www.apsscr.cz/)>.

¹⁶ PIDRMAN, V. Pečovatelská služba v roce 2010 odborná konference APSSR ČR. *Odborný časopis Sociální služby*. Č. 1/2010, s. 10.

¹⁷ *Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky: největší profesní organizace v oblasti sociálních služeb ČR* [online]. 2012. [cit. 2012-02-01]. Dostupný z WWW: < <http://www.apsscr.cz./>>.

¹⁸ PIDRMAN, V. Pečovatelská služba v roce 2010 odborná konference APSSR ČR. *Odborný časopis Sociální služby*. Č. 1/2010, s. 10.

3 PEČOVATELSKÁ SLUŽBA MĚSTA PŘÍBRAM

Hornická činnost a s ní související těžká práce se odráží na celkovém zdravotním stavu příbramských obyvatel. Generace, která ve zdejších dolech pracovala postupně stárne a stále více potřebuje pomoc druhých. I proto zájem o bydlení v tzv. Pečovatelských domech převyšuje kapacitu pěti pečovatelských domů. Město Příbram si tuto skutečnost uvědomuje a jenom z letošního rozpočtu na Pečovatelskou službu vyčlenilo částku 7,4 miliony korun, což představuje téměř tři procenta z celkové částky městského rozpočtu. Zájem o bydlení v pečovatelských domech je opravdu velký. Jde o jedinou službu tohoto druhu ve městě.¹⁹

Pečovatelská služba města Příbram poskytuje dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, § 37 sociální poradenství, dle § 33 pobytové sociální služby v Domově důchodců Pečovatelské služby města Příbram (DD) a dle § 40 zákona o sociálních službách pečovatelskou službu formou ambulantní sociální služby ve střediscích osobní hygieny (SOH) a domovince v domech s pečovatelskou službou (DPS) a terénní sociální služby v DPS a přirozeném sociálním prostředí uživatelů. Ambulantní a terénní sociální služba je poskytována prostřednictvím pracovníků pečovatelské služby ve třech okrscích a pěti DPS. Dle § 36 zákona o sociálních službách, poskytuje v DD klientům zdravotní péči.

Pečovatelská služba města Příbram funguje jako samostatná organizace od roku 1993. Terénní pečovatelská služba poskytuje pomoc seniorům, osobám se zdravotním postižením a rodinám s dětmi, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby. Služba je poskytována v domácnostech uživatelů. V Příbrami je celkem 5 domů s pečovatelskou službou (DPS) s 335 byty zvláštního určení. V nich žijí senioři a lidé se zdravotním postižením. V DPS je zajištěna pečovatelská služba.²⁰

Pečovatelská služba města Příbram má celkem 752 klientů s aktivní smlouvou s poskytováním pečovatelské služby. Dům s pečovatelskou službou je určen pro starší občany, jejichž zdravotní stav nevyžaduje komplexní ústavní péči. Ubytování je poskytováno na základě nájemní smlouvy pro konkrétní ubytovací jednotku. Byty v DPS jsou určené pro bydlení starých a zdravotně postižených občanů, zejména občanů

¹⁹ KRÁLOVÁ, J. Pečovatelská služba Příbram informuje. *Horymír*. Č. 24/2002, s. 5.

²⁰ *Pečovatelská služba města Příbram* [online]. 2007. [cit. 2011-11-08]. Dostupný z WWW: <<http://www.senioripribram.cz/>>.

žijících osaměle, příjemců pečovatelské služby, občanů, kteří jsou v základních životních úkonech soběstační, ale pro zajištění některých potřeb potřebují z důvodu věku nebo zdravotního stavu pomoc nebo péči jiné osoby a tuto pomoc nebo péči nemohou zajistit rodinní příslušníci.²¹

Cílem pečovatelské služby je zvýšení a udržení kvality života, zejména seniorů, kteří mohou díky kvalifikované službě zůstat i přes sníženou soběstačnost ve svém přirozeném prostředí. Pečovatelská služba poskytuje pro seniory a zdravotně postižené občany odborné sociální služby, zajišťované stabilním, profesionálním a kvalifikovaným týmem zaměstnanců ve městě Příbram a jeho městských částech jak v terénu, tak i v domech s pečovatelskou službou. Klíčový pracovník je pečovatelka, případně jiný zaměstnanec organizace – např. sociální pracovníce, který je koordinátorem plánování péče a podpory u přiděleného uživatele. Tvoří spolu s uživatelem individuální plán. Poskytovatel služby si dohodne s uživatelem osobní cíl, že jej budou společně naplňovat pomocí základních a fakultativních úkonů, které má poskytovatel ve své nabídce. Je vymezený potřebami uživatele, jeho možnostmi, schopnostmi a přáními na jedné straně a možnostmi poskytovatele na straně druhé.²²

3.1 Druhy služeb Pečovatelské služby města Příbram

Z pohledu politiky kvality péče o staré lidi je situace v sektoru sociální péče odlišná, tato oblast se řídí právním rámcem tvořeným novým zákonem o sociálních službách.²³ Každý poskytovatel sociální služby je povinen dodržet rozsah služeb stanovený zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, pro konkrétní druh poskytované služby a odpovídající typu zařízení.²⁴

Pečovatelská služba se snaží odstranit samotu a pasivitu seniorů a ulehčit jim jejich nesnadný život, který jim znepříjemňují nemoci i nepochopení jiných lidí, kteří nejsou vždy tak ohleduplní, jak by měli. Pro obyvatele s pečovatelskou službou jsou

²¹ LONGEVITA PROFESIONÁLOVÉ V PÉČI O SENIORY. *Dům s pečovatelskou službou* [online]. 2009. [cit. 2011-09-21] Dostupný z WWW: <<http://www.longevita.cz/leve-menu-obsah/slovnicek-pojmu/115-254-dum-s-pecovatelskou-sluzbou.htm>>.

²² HAUKE, M. *Pečovatelská služba a individuální plánování*, Praha, 2011, s. 125.

²³ MÁTL, O., JABŮRKOVÁ, M. *Kvalita péče o seniory Řízení kvality dlouhodobé péče v ČR*, Praha, 2007, s. 115.

²⁴ MALÍKOVÁ, E. *Péče o seniory v bytových sociálních zařízeních*, Praha, 2011, s. 108.

pořádána společenská odpoledne pro zpříjemnění volných chvil. V případě hezkého počasí se mohou klienti zúčastnit společné vycházky. Jsou pořádány různé akce a výlety, které se těší velkému zájmu.²⁵ Příbramští senioři žijící v domech s pečovatelskou službou měli možnost chodit na kurz s názvem Bezpečný život seniorů, jehož realizátorem byla VŠERS, Město Příbram a Městská policie Příbram. Tento kurz byl zaměřen na prevenci kriminality. Senioři se v kurzu dozvěděli praktické informace, které jim pomohou lépe se bránit před nejrůznějším nebezpečím.²⁶ Domov s pečovatelskou službou poskytuje uživateli byt, v němž je uživatel v pronájmu, a jsou mu dostupné základní služby ve všední dny.²⁷

Sociální pracovník shromažďuje údaje o klientovi a studuje jeho situaci. Zpracuje a navrhne plán akcí, jak pomoci. Sociální pracovník hodnotí výsledky své činnosti z pohledu klienta a z pohledu společnosti.²⁸

Jeho práce zahrnuje:²⁹

- Poskytování informací o možnostech umístění do zařízení.
- Evidenci došlých žádostí a potřebných dokladů pro jednání sociální komise v pořadníku čekatelů, účast na vlastním jednání sociální komise a vyrozumění žadatelů o výsledku.
- Přípravu písemné smlouvy o poskytování služby přijetí klienta, podpis smlouvy s klientem před nástupem nebo při nástupu do zařízení, pomoc klientovi při adaptaci a neintegraci v novém prostředí.
- Pravidelné návštěvy klientů a zkoumání možných sociálních a jiných problémů, kontakt s příbuznými klientů a spolupráci s nimi dle potřeby, vyřizování různých požadavků klientů včetně nákupů, spolupráci s jinými institucemi.

²⁵ ŘÍČAN, P. Pečovatelská služba města Příbram. *Periskop*. Č. 33. 1995, s. 6.

²⁶ ÚLEHLA, I. Bezpečný život seniorů. *Příbramský deník*. Č. 16. 2011, s. 8.

²⁷ MATOUŠEK, O., et al. *Sociální služby*, Praha, 2007, s. 156.

²⁸ GULOVÁ, L. *Sociální práce*, Praha, 2011, s. 202.

²⁹ MALÍKOVÁ, E. *Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních*, Praha, 2011, s. 86.

- Denní spolupráci s psychologem, s lékaři a ošetřujícím personálem a vedoucím zařízením, organizace a koordinaci individuálního plánování v zařízení včetně stanovení klíčových pracovníků pro jednotlivé klienty.
- Poskytování sociální opory klientům a příbuzným, pomoc příbuzným při úmrtí klienta atd.

3.2 Podmínky pro přijetí do domů s pečovatelskou službou v Příbrami

Přijetí žadatelů do pobytových sociálních zařízení a zahájení poskytování sociálních služeb je možné, pokud žadatel splňuje podmínky stanovené v § 49 a v § 50 zákona o sociálních službách. Výhodou je, že mohou být v případě potřeby přijaty i manželské páry. Všechny služby jsou uživatelům poskytovány na smluvním principu podle citovaného zákona o sociálních službách. Tento postup garantuje uplatnění svobodné vůle osob, kterým budou služby poskytovány. Záměrem, je aby o lidech a jejich potřebách nebylo rozhodováno, ale aby se oni sami stali účastníky sjednání podmínek poskytované služby.³⁰

Zájemce o službu se přijímá na základě písemné žádosti a na základě osobního jednání se zájemcem o službu nebo s jeho zákonným zástupcem. Žadatel vyplní žádost o umístění, kterou obdrží u sociální pracovnice DPS Příbram. Žádost doplní posledním důchodovým výměrem a aktuální lékařskou zprávou. Po odevzdání žádosti obdrží zájemce písemné vyrozumění o jejím přijetí. Žádosti jsou evidovány v pořadníku žádostí, který je pravidelně při podání každé nové žádosti aktualizován. O přijetí do DPS Příbram se rozhoduje na základě pořadníku čekatelů, ve kterém jsou žadatelé seřazeni na základě kritérií schválených Radou města Příbram.³¹ Žádosti o zavedení pečovatelské služby se podávají na odboru zdravotnictví a sociálních věcí

³⁰ ČESKO. MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. *Stručný průvodce zákonem o sociálních službách* [online]. 2006. [cit. 2011-09-25]. Dostupný z WWW: <<http://www.mpsv.cz/files/clanky/3222/zlom170x170web.pdf>>.

³¹ PEČOVATELSKÁ SLUŽBA MĚSTA PŘÍBRAM. *Zřizovací listina* [online]. 2007. [cit. 2011-12-08]. Dostupný z WWW: <<http://www.senioripribram.cz/webdokumenty/zrizovaci-listina.pdf>>.

Městského úřadu Příbram, nebo na ředitelství Pečovatelské služby města Příbram v Brodské ulici.³²

Šetření k žádosti o zavedení PS:³³

- Zjištěné rodinné poměry (žije osaměle, nemá rodinné příslušníky, žije s rodinnými příslušníky, žije osaměle, ale má příbuzné žijící jinde).
- Zjištěn zdravotní stav žadatele (nepohyblivý, těžce pohyblivý s cizí osobou, částečně pohyblivý bez pomoci druhé osoby, pohyblivý, odkázán na invalidní vozík).
- Zjištěny bytové poměry (vlastní byt, nájem, podnájem, rodinný domek, velikost, umístění, zavedená teplá voda, topení, stav domácnosti-čistota, zařízení).
- Trvalé bydliště v obci, kde se sociální služba poskytuje.
- Datum podání žádosti.

3.3 Smlouva o poskytování pečovatelské služby

Smlouva se uzavírá mezi *poskytovatelem a uživatelem* v souladu s § 40 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, a zákona č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.³⁴

3.3.1 Ve smlouvě musí být stanoveno:³⁵

- Úvodní ujednání
- Osobní cíle uživatele(rozsah a průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíl závislý na možnostech, schopnostech a přání osoby).

³² ŘÍČAN, P. Pečovatelská služba města Příbram. *Periskop*. Č. 33. 1995, s. 8.

³³ *Pečovatelská služba města Příbram* [online]. 2007. [cit. 2011-12-08]. Dostupný z WWW: <<http://www.senioripribram.cz/>>.

³⁴ ČESKO. MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. *Standardy kvality sociálních služeb, výkladový sborník pro poskytovatele* [online]. 2009. [cit. 2011-11-12]. Dostupný z WWW: <http://www.mpsv.cz/files/clanky/5966/4_vykladovy_sbornik.pdf>.

³⁵ HAUKE, M. *Pečovatelská služba a individuální plánování*, Praha, 2011, s. 125.

- Předmět smlouvy a úhrada (zvláště základní a fakultativní úkony, včetně úhrady za jejich poskytování).
- Místo a čas poskytování pečovatelské služby.
- Ujednání o dodržování vnitřních pravidel stanovených poskytovatelem pro poskytování pečovatelské služby.
- Způsob úhrady (do 15. dne následujícího měsíce za uplynulý měsíc, uživatel hradí osobně pečovatelce).
- Výpovědní podmínky a výpovědní lhůty (písemná žádost ze strany uživatele bez udání důvodu, ze strany poskytovatele odešel-li uživatel do zařízení sociálních služeb pobytového typu, neuhradí-li poskytované služby).
- Doba platnosti smlouvy
- Zvláštní ujednání (individuální potřeby uživatele).
- Závěrečná ujednání (smlouva vyhotovena ve velikosti písma, kterou je uživatel schopen přečíst).

Poskytovatel při uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby postupuje tak, aby osoba rozuměla obsahu a účelu smlouvy.³⁶ Uživatel má právo požádat poskytovatele o kterýkoli úkon z nabízených činností při poskytování pečovatelské služby podle § 40 zákona o sociálních službách.

3.3.2 Výše úhrady za sociální službu a způsob jejího placení:³⁷

- Uživatel je povinen zaplatit úhradu za poskytování sociální služby ve výši rovnající se součtu částek za jednotlivé úkony v účtovaném měsíci.
- Poskytovatel je povinen předložit uživateli vyúčtování úhrady za kalendářní měsíc, a to nejpozději do desátého dne následujícího měsíce.

³⁶ HAUKE, M. *Pečovatelská služba a individuální plánování*, Praha, 2011, s. 120.

³⁷ PEČOVATELSKÁ SLUŽBA MĚSTA PŘÍBRAM. *Smlouva o poskytnutí pečovatelské služby* [online]. 2007. [cit. 2011-12-08]. Dostupný z WWW: < <http://www.senioripribram.cz/webdokumenty/smlouva-s-uzivatelem-dd-20110214131746.pdf>>.

- Uživatel se zavazuje a je povinen platit úhradu v hotovosti v pokladně poskytovatele.

3.3.3 Výpovědní důvody a výpovědní lhůty:³⁸

- Uživatel může smlouvu vypovědět bez udání důvodu. Výpovědní lhůta pro výpověď danou uživatelem činí 30 dní.
- Poskytovatel může smlouvu vypovědět jestliže uživatel hrubě porušuje své povinnosti vyplývající ze smlouvy. Za hrubé porušení smlouvy se považuje zejména nezaplacení úhrady za poskytnutí sociální služby za dobu delší než 30 dní.
- Jestliže se uživatel chová k pečovateli způsobem, jehož záměr nebo důsledek vede ke snížení důstojnosti fyzické osoby nebo k vytváření nepřátelského, ponižujícího nebo zneklidňujícího prostředí.
- Jestliže uživatel po opakovaném napomenutí hrubě poruší vnitřní pravidla poskytovatele pro poskytování sociální služby Pečovatelská služba.

3.4 Pravidla komunikace při jednání se zájemcem o pečovatelskou službu

Jednání se zájemcem o službu je právem a povinností sociálního pracovníka. Není vhodné ani správné, pokud organizace tuto činnost přenechávají pečovatelkám, které nemají patřičné vzdělání a nejsou vycvičeny zejména v umění vést rozhovor a ve zjišťování potřeb. V jednání se zájemcem o službu nejde jenom o to vyplnit formulář za účelem dovědět se od budoucího uživatele informace o něm a zapsat, jaké úkony chce.³⁹ Poskytovatel projednává se zájemcem o sociální službu jeho požadavky, očekávání a

³⁸ PEČOVATELSKÁ SLUŽBA MĚSTA PŘÍBRAM. *Smlouva o poskytnutí pečovatelské služby* [online]. 2007. [cit. 2011-12-08]. Dostupný z WWW: < <http://www.senioripribram.cz/webdokumenty/smlouva-s-uzivatelem-dd-20110214131746.pdf>>.

³⁹ HAUKE, M. *Pečovatelská služba a individuální plánování*, Praha, 2011, s. 35.

osobní cíle, které by vzhledem k jeho možnostem a schopnostem bylo možné realizovat prostřednictvím sociální služby.⁴⁰

Sociální pracovník zde má nezastupitelnou roli:⁴¹

- Zjišťuje současný stav zájemce.
- Zjišťuje, co ho přivedlo do pečovatelské služby, případně či to byl nápad zažádat o službu – tímto se zjistí zda to tak chce i zájemce, nebo plní přání někoho z rodiny.
- Z důvodu cílené informovanosti je dobré zjišťovat i zdroj, odkud se o nás zájemce dozvěděl.
- Zjišťuje potřeby, schopnosti a možnosti zájemce.
- Zjišťuje veškeré zdroje – finanční (zda má například příspěvek na péči), materiální (jaké má zázemí – bytové podmínky, aj.), lidské (kdo z dalších osob se bude na péči podílet).
- Zjišťuje očekávání, možnosti, schopnosti, osobní cíle, cíle společné práce, které budou služnou naplňovány.
- Musí vyjednat, za jakých podmínek se bude péče a podpora poskytovat.
- Musí umět zjistit, co vše by zájemce potřeboval, aby se mu lépe žilo, a s čím vším může pomoci pečovatelská služba.
- Musí být schopen srozumitelným způsobem vysvětlit zájemci potřebné informace o službě, pravidla poskytování služby. Seznamuje zájemce s právy a povinnostmi, které pro něho budou vyplývat z podpisu smlouvy o poskytování pečovatelské služby.
- Musí umět vyhodnotit stav domácnosti, případně nabídnout kompenzační pomůcky uživateli a další řešení tak, aby mu napomáhaly k větší soběstačnosti, většímu bezpečí a pohybu venku i uvnitř domu.

Jednání se zájemcem je dlouhý proces, který nemusí být ukončen během jednoho sezení. *Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla, podle kterých informuje zájemce o pečovatelskou službu srozumitelným způsobem o možnostech a podmínkách poskytování sociální služby, podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.*⁴²

⁴⁰ ČESKO. MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. *Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb* [online]. poslední revize 29. 10. 2009 [cit. 2011-08-21]. Dostupný z WWW: <<http://www.mpsv.cz/cs/5963>>.

⁴¹ HAUKE, M. *Pečovatelská služba a individuální plánování*, Praha, 2011, s. 32.

⁴² HAUKE, M. *Pečovatelská služba a individuální plánování*, Praha, 2011, s. 125.

3.5 Potřeby a osobní cíle klientů pečovatelské služby

Potřeby sociální pracovníci zjišťují především rozhovorem se zájemcem, případně s dalšími osobami, které se na péči podílejí. Sociální pracovník má k dispozici metodiku zjišťování osobních cílů a potřeb, pomocí kterého je zjištěn osobní cíl, který by měla pečovatelská služba naplňovat, co od služby klienti očekávají. Většinou však zájemce sám nejlépe ví, jaké má potřeby. Ví, co potřebuje k tomu, aby se mu lépe žilo, a je proto velmi důležité dát mu dostatečný prostor pro jejich vyjádření či mu pomoci potřeby najít. Uspokojování potřeb člověka a jejich změny jsou nejčastěji ovlivněny následujícími okolnostmi: *nemocí, individualitou člověka (typem osobnosti), mezilidskými vztahy, vývojovým stadiem člověka, okolnostmi, za kterých nemoc vzniká.*

Osobní cíl vyjadřuje konkrétní individuální přání klienta – cíl, kterého by chtěl během svého pobytu v zařízení a s využitím poskytované sociální služby dosáhnout. Naplnění/dosažení osobního cíle vede ke klientově vyšší spokojenosti, vychází z jeho osobních potřeb a může být zaměřen na výsledek poskytování určité sociální služby nebo na zlepšení stavu klienta.⁴³ Sociální práce má precizním způsobem vypracovanou řadu metod a postupů, jak pracovat s klienty.⁴⁴ Zjištěné potřeby mohou být stejně jako přání osobním cílem v individuálním plánu klienta.

Příklad osobního cíle formulovaného na základě deficitu potřeb: provádět ruční práce, navštěvovat kulturní akce (umožnění návštěvy divadla aj.).⁴⁵

3.6 Individuální plánování

Individuální ošetrovatelská péče je založena na holistickém (komplexním) přístupu pečovatele ke klientům, který chápeme jako biopsychosociální a duchovní jednotu. Holizmus předpokládá systematické uspokojování všech potřeb klientů, které si funkčně soběstačný člověk stačí krýt sám.⁴⁶

⁴³ MALÍKOVÁ, E. *Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních*, Praha, 2011, s. 167.

⁴⁴ GULOVÁ, L. *Sociální práce*, Praha, 2011, s. 198.

⁴⁵ MALÍKOVÁ, E. *Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních*, Praha, 2011, s. 169.

⁴⁶ MLÝNKOVÁ, J. *Pečovatelství 2. díl*, Praha, 2010, s. 26.

Individuální plánování je jeden z nejvýznamnějších instrumentů zajištění kvality poskytovaných služeb.⁴⁷ Stanovování cílů je jedním z důležitých kroků individuálního plánování. Při plánování sociální služby neplánujeme život klienta, ale plánujeme jen průběh sociální služby.⁴⁸ Individuální plánování a klíčový pracovník se již staly synonymem zákona o sociálních službách a změny celého systému poskytování sociálních služeb od roku 2007.⁴⁹

3.6.1 Cíle individuálního plánování:⁵⁰

- Poskytovat sociální službu v co největším zájmu uživatele.
- Přizpůsobit ji jeho specifickým podmínkám, požadavkům, možnostem a schopnostem, osobním cílům.
- Zapojit uživatele do procesu plánování i výkonu samotné služby.

Individuální plánování je proces, ve kterém uživatel a poskytovatel hledají cíle, které bude uživatel ve spolupráci s poskytovatelem dosahovat – budou tedy hledat cíl společné práce. Tento cíl společné práce je popis toho, jak bude vypadat změna nepříznivé situace, v níž se uživatel nachází. V závislosti na dohodnutém cíli je pak naplánován postup, jak tohoto cíle bude postupně dosaženo.⁵¹ Individuální plánování by mělo vést k tomu, aby se vztah pracovníka a klienta prohloubil. Pokud se sociální pracovníci zaměřují příliš mnoho na budoucnost, na cíle, na to, co by mělo být jinak, než to právě je, může se stát, že kvalita a hloubka kontaktu s klientem bude oslabena.⁵²

Velmi zkráceně lze říci, že individuální plánování služeb začíná jednáním se zájemcem o službu, následuje sepsání smlouvy o poskytování pečovatelské služby a pokračuje poté samotným individuálním plánováním, na jehož vrcholu stojí kvalitně vypracovaný individuální plán. Poskytovatel nesmí zapomínat, že individuální plánování se však prolíná všemi ostatními standardy. Výsledkem individuálního

⁴⁷ HAUKE, M. *Pečovatelská služba a individuální plánování*, Praha, 2011, s. 74.

⁴⁸ JIRÁK, R. Význam cílů v individuálním plánování. *Odborný časopis Sociální služby*. Č. 8-9/2010. s. 21.

⁴⁹ BICKOVÁ, L., et. al. *Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách*, Tábor, 2011, s. 178.

⁵⁰ HAUKE, M. *Pečovatelská služba a individuální plánování*, Praha, 2011, s. 16.

⁵¹ HAUKE, M. *Pečovatelská služba a individuální plánování*, Praha, 2011, s. 17.

⁵² JIRÁK, R. Význam cílů v individuálním plánování. *Odborný časopis Sociální služby*. Č. 8-9/2010. s. 23.

plánování služeb s uživatelem je písemně zpracovaný individuální plán u každého uživatele.⁵³

Individuální plány v sociálních službách v České republice nalezneme v mnoha podobách. A jejich obsah i formu bude ovlivňovat nejen konkrétní uživatel, ale také typ a druh dané služby a samozřejmě také přístup a osobnost toho, kdo je sestavuje.⁵⁴

3.6.2 Význam individuálního plánování pro uživatele:⁵⁵

- Uživatel má možnost a právo se rozhodnout, zda jím oslovená služba mu pomáhá naplňovat jeho představy o potřebné pomoci.
- Znamená pro uživatele větší bezpečí – ví, na čem se domluvil s poskytovatelem, ví jak služba bude probíhat a v jakém časovém rozmezí. Zná svá práva a povinnosti (poskytovatel je povinen je uživateli sdělit).
- Zvyšuje jeho kompetence v oblasti rozhodování a přijímání zodpovědnosti za volby ve svém životě – uživatel není tedy pasivním příjemcem sociální služby, ale je spoluodpovědný za dohodnutý průběh služby na základě dohodnutých osobních cílů.

Smyslem individuálního plánování musí být zlepšování životních podmínek a sociální začleňování lidí, kteří využívají nabízené služby. Kvalitní individuální plán je tehdy, jestliže efektivně zaznamenává to potřebné a smysluplné.⁵⁶

3.6.3 Význam individuálního plánování pro poskytovatele:⁵⁷

- Pro poskytovatele znamená plánování rovněž větší bezpečí – ví, na čem se domluvil s uživatelem, má obranu proti jeho požadavkům, které nejsou zahrnuty v plánu.
- Všichni zaměstnanci postupují stejným způsobem v souladu s individuálním plánem, aniž by každý nový (nebo zastupující)

⁵³ HAUKE, M. *Pečovatelská služba a individuální plánování*, Praha, 2011, s. 17.

⁵⁴ VACÍNOVÁ, M. Individuální plánování v ČR. *Odborný časopis Sociální služby*. Č. 5/2010, s. 23.

⁵⁵ HAUKE, M. *Pečovatelská služba a individuální plánování*, Praha, 2011, s. 17-18.

⁵⁶ VACÍNOVÁ, M. Individuální plánování v ČR. *Odborný časopis Sociální služby*. Č. 5/2010, s. 25.

⁵⁷ HAUKE, M. *Pečovatelská služba a individuální plánování*, Praha, 2011, s. 18.

zaměstnanec teprve zjišťoval u uživatele, jakým způsobem chce služby poskytovat. Je prostředkem pro stanovení kapacity služby.

- Je kontrolním mechanismem k *efektivnímu využívání služby a pracovní doby*.

3.7 Personální a organizační zajištění

Poskytovatel má písemně stanovenou strukturu a počet pracovních míst, pracovní profily, kvalifikační požadavky a osobnostní předpoklady zaměstnanců uvedených v § 115 zákona o sociálních službách; organizační struktura a počty zaměstnanců jsou přiměřené druhu poskytované sociální služby, její kapacitě a počtu a potřebám osob, kterým je poskytována.⁵⁸

Organizace vytváří a uplatňuje systém získávání a předávání potřebných informací mezi zaměstnanci o průběhu poskytování sociální služby jednotlivým osobám. Všichni pracovníci Pečovatelské služby města Příbram pečují o své klienty podle Etického kodexu.⁵⁹ Práce zaměstnanců v sociální péči nemůže být vykonávána pouze podle předpisů a norem, ale ještě více záleží na etice, chování, trpělivosti a obětavosti při péči o uživatele. Podpora vzdělávání pracovníků je cílem pro odborné poskytování sociální služby.⁶⁰

3.8 Financování pečovatelské služby

Pečovatelská služba je příspěvkovou organizací jejíž zřizovatelem je Rada města Příbram. Ekonomicky je činnost organizace zabezpečována příspěvkem z městského rozpočtu schváleným zastupitelstvem a to vždy na jeden kalendářní rok. Kromě

⁵⁸ ČESKO. MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. *Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb* [online]. poslední revize 29. 10. 2009 [cit. 2011-08-21]. Dostupný z WWW: <<http://www.mpsv.cz/cs/5963>>.

⁵⁹ *Pečovatelská služba města Příbram* [online]. 2007. [cit. 2011-12-08]. Dostupný z WWW: <<http://www.senioripribram.cz/>>.

⁶⁰ HAUKE, M. *Pečovatelská služba a individuální plánování*, Praha, 2011, s. 75.

základního příspěvku získává organizace další prostředky, jak z hlavní činnosti, tak i doplňkové či jiné činnosti. Organizace je oprávněna získávat prostředky z darů fyzických i právnických osob.⁶¹

Jednou z nejvýznamnějších změn, kterou přináší zákon o sociálních službách, je koncipování nové sociální dávky – příspěvku na péči. Ten představuje zcela nový nástroj financování sociálních služeb a měl by výrazně přispět k potřebným, žádoucím a očekávaným změnám v této oblasti.

Příspěvek na péči bude poskytován těm osobám, které z důvodu dlouhodobě nepříznivého zdravotního stavu budou potřebovat pomoc jiné fyzické osoby při péči o vlastní osobu a při zajištění soběstačnosti. Pečovatelská služba je bezúplatně poskytována pozůstalým manželům (manželkám) po účastnících odboje starším 70 let.⁶² Financování sociálních služeb nemůže být dlouhodobě udržitelné, pokud nebudou efektivně využity všechny zdroje. Na financování sociálních služeb se musí odpovídající měrou podílet územní rozpočty, státní rozpočet a samozřejmě také uživatelé služeb. Prioritou pro následující období je tedy vytvořit stabilní vícezdrojový systém financování sociálních služeb.⁶³

⁶¹ PEČOVATELSKÁ SLUŽBA MĚSTA PŘÍBRAM. *Zřizovací listina* [online]. 2007. [cit. 2011-12-08]. Dostupný z WWW: <<http://www.seniorpribram.cz/webdokumenty/zrizovaci-listina.pdf>>.

⁶² ČESKO. MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. *Sociální služby - způsoby pomoci* [online]. [cit. 2011-10-21]. Dostupný z WWW: <<http://www.mpsv.cz/cs/9>>.

⁶³ ČESKO. MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. *Priority rozvoje sociálních služeb 2009 - 2012* [online]. [cit. 2011-10-17]. Dostupný z WWW: <http://www.mpsv.cz/files/clanky/7759/Priority_rozvoje_soc_sluzeb.pdf>.

3.9 Kolik stojí měsíčně pobyt v domě s Pečovatelskou službou Příbram⁶⁴

1. Příklad: Klientka 78 let, pozůstalá manželka po účastníkovi odboje.

- Veškeré služby poskytované pečovatelskou službou (dovoz obědů, úklid, nákupy) kromě masáže a pedikúry jsou poskytovány klientce zdarma z důvodu účasti manžela v odboji.
- Pobyt v domě s pečovatelskou službou činí měsíčně 2 034 Kč + elektřina + plyn + ČT poplatek = cca 3 000 Kč.
- Obědy dvakrát týdně 2 x 56 Kč = cca 450 Kč za měsíc.
- Jednou za měsíc masáž a pedikúra 70 + 85 Kč = cca 160 Kč.

Celkem klientka za měsíc zaplatí cca 3 700 Kč.

2. Příklad: Klient 82 let.

- Veškeré služby poskytované pečovatelskou službou (dovoz obědů, úklid, nákupy) si klient hradí sám.
- Pobyt za měsíc cca 3 000 Kč za měsíc.
- Obědy pětkrát týdně 20 x 56 Kč = cca 1 120 Kč.

Celkem klient zaplatí cca 4 500 Kč.

⁶⁴ Vlastní analýza.

4 KOMPLEXNÍ PÉČE O SENIORY

Tato kapitola se zabývá základními formami péče, které jsou rozděleny na péči *rodinnou a terénní*. Péče je vnímána jako pasivní přijímání jednotlivých úkonů uživatelem, kdy pečovatelka za uživatele vykonává dohodnuté úkony. Senioři mají možnost využít příspěvek na péči k využití kombinace několika druhů sociálních služeb a setrvat i nadále ve svém přirozeném prostředí a současně udržovat nebo zlepšovat svoji soběstačnost. Tyto druhy sociální služby ještě nepatří k zažitým způsobům řešení problémů, ale je patrné, že jejich využití bude narůstat. Společnost se zcela musí postarat o ty, kteří nikoho nemají, a v dalších tzv. důvodných případech. Při koncipování zdravotní i sociální péče o seniory je třeba myslet na velkou heterogenitu této populace. Z tohoto důvodu je nutný individualizovaný přístup k různým potřebám seniorů.⁶⁵

4.1 Rodinná péče

Rodina se o starého, zvláště pak nemocného člověka, může postarat jen do určité míry, za jistých možností a v jistém čase. **Předností** rodinné péče v ideální formě **je jistě osobní vztah k seniorovi**, který pomáhá ze všech forem zřejmě nejvíce naplnit jeho psychosociální potřeby, navíc se **péče odehrává v místě, na něž je senior zvyklý**, což opět napomáhá **psychické pohodě**. Ochota pečovat o seniora vyžaduje sociální soudržnost rodiny a rozdělení rolí, které vyžaduje i odřeknutí vlastních priorit ve prospěch rodiny jako celku. Podstatnou roli ovšem hraje i to, zda si ji senior přeje. Model rodinné péče může reálně úspěšně fungovat jen za předpokladu pestré nabídky nejrůznějších specializovaných i běžných služeb, spolupráce a vzájemné pomoci mezi institucemi a rodinou.⁶⁶

⁶⁵ UHERKOVÁ, M. Pečovatelství - Komplexní péče o seniory, 12. 04. 2009, přednáška.

⁶⁶ UHERKOVÁ, M. Pečovatelství - Rodinná péče, 19. 04. 2009, přednáška.

4.2 Terénní péče

Terénní péče je způsobem, jak usnadňovat rodinám péči o svého starého člena. Kombinování rodinné péče a terénních, popř. krátkodobých pobytových služeb soukromé či veřejné sféry ekonomicky i sociálně schůdnou cestou, jak zajistit lidem kvalitně prožité stáří.

Terénní sociální služby jsou považovány za nutnou součást péče o lidi seniorského věku, jejíž rozvoj může pomoci při řešení nedostatečných kapacit ústavní péče. Navíc ne vždy je umístění seniora do ústavního zařízení nejlepší volbou z hlediska jeho potřeb.

4.2.2 Druhy terénní péče:⁶⁷

▪ *Osobní asistence*

- Terénní služba poskytovaná osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby. Služba se poskytuje bez časového omezení, v přirozeném sociálním prostředí osob a při činnostech, které osoba potřebuje.
- Komplexní forma péče řešící sociální handicap. Méně finančně náročná forma péče pro klienta, rodinu i stát.

Pro město Příbram a jeho okolí se rozšiřuje v roce 2012 terénní péče o osobní asistenci, kterou poskytuje organizace SANCO.⁶⁸

▪ *Pečovatelská služba*

- 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.

⁶⁷ UHERKOVÁ, M. Pečovatelství - Terénní péče, 23. 04. 2009, přednáška.

⁶⁸ SANCO. *Zdravotní péče a sociální služby* [online]. 2012. [cit. 2012-03-21]. Dostupný z WWW: <<http://www.sanco-pb.com/>>.

- ***Home care***

- Pojmu home care se často užívá k odlišení od nezdravotnické péče a je tudíž zajišťována kvalifikovaným zdravotnickým personálem v přirozeném prostředí pacienta (resp. rodinou nebo známými).

- ***Odlehčovací služby***

- 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.⁶⁹

⁶⁹ UHERKOVÁ, M. Pečovatelství - Terénní péče, 09. 05. 2009, přednáška.

5 PROBLÉMOVÉ CHOVÁNÍ A ZPŮSOBY ZNEUŽÍVÁNÍ KLIENTŮ

Jako problémové chování se označuje takové chování, jehož míra, rozsah a intenzita neodpovídají dané situaci a při němž jedinec ohrožuje sebe a své okolí. To pak vede k omezení jedince ve volném pohybu.⁷⁰ Se stárnutím organismu přichází organické změny. Řada funkcí se horší (paměť, adaptace, učení) a je nutné je kompenzovat zvýšenou péčí, zkušenostmi. Člověk se soustředí na svůj mikrosvět, obává se chudoby, okradení. Obtížně řeší konflikty, hádá se a následně prožívá pocity viny, které mohou vyvrcholit sebetrestáním.⁷¹

Jako problémové chování jsou hodnoceny především následující projevy:⁷²

- a) agrese a násilí
- b) ničení majetku
- c) pokusy o sebepoškozování nebo sebevraždu
- d) verbální napadení, výhrůžky, pokřikování
- e) vykonávání tělesných potřeb na veřejnosti
- f) chování bez sexuálních zábran
- g) krádeže

Problémové chování má vždy své příčiny. Mohou být **vnitřní** narušené duševní zdraví, tělesné postižení dieta, **vnější** hluk, teplota, nebo **mezilidské** problémy s komunikací, kultura a víra atd.⁷³ Ve většině zařízení, které poskytují sociální služby, se čas od času vyskytne klient, který svým chováním narušuje soužití s ostatními uživateli.⁷⁴

⁷⁰ MALÍKOVÁ, E. *Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních*, Praha, 2011, s. 286.

⁷¹ VENGLÁŘOVÁ, M. *Problémové situace v péči o seniory: Příručka pro zdravotnické a sociální pracovníky*, Praha, 2007, str. 96, s.

⁷² MALÍKOVÁ, E. *Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních*, Praha, 2011, s. 286.

⁷³ MALÍKOVÁ, E. *Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních*, Praha, 2011, s. 287.

⁷⁴ TOŠOVSKÁ, L. Zkušenosti poskytovatelů s nepřizpůsobivým klientem. *Odborný časopis Sociální služby*. Č. 1/2012, s. 27.

5.1 Projevy a příčiny týrání seniorů

Zneužívání (týrání, abusus) seniorů je závažným problémem nejen celosvětovým, ale také velkým problémem v České republice. Na rozdíl od diskriminace, pro kterou je charakteristický vztah k určité skupině lidí, je zneužívání aktem vůči jednotlivci.⁷⁵

Mezi způsoby týrání seniorů patří **tělesné týrání**. Při tělesném týrání je týrané osobě způsobováno tělesné utrpení, bolest a omezení. Konkrétně to znamená způsobování bolesti, ubližování, zraňování, odmítání uspokojování základních biologických potřeb – neposkytnutí tepla, potravy a nápojů, omezování spánku a odpočinku atd.⁷⁶ Nejvíce případů zneužívání a týrání je zaznamenáno rodinnými příslušníky, dále pak v institucionálních zařízeních a samotnou společností.⁷⁷

Psychické a emocionální týrání se považuje za mnohem horší než týrání fyzické. Způsoby psychického a emocionálního týrání jsou např. hanobení, ponižující výroky, posměšky, hrozby, vydírání aj. Následky psychického a emocionálního týrání jsou silné negativní pocity týrané osoby (strach, obavy, úzkost, beznaděj atd.).

Dalším způsobem týrání je **ekonomické zneužívání**. Ekonomické zneužívání znamená zneužívání majetku a finančních zdrojů seniorů. Senior je nucen poskytovat své finanční prostředky obvykle rodině a nemá možnost je využít pro sebe. Citovým vydíráním a různými formami nátlaku je manipulován k právnímu převodu svého majetku, nemovitostí, pozemků a jiných cenností na své děti, vnuky či jiné osoby.

Mezi způsoby týrání patří také **vlastní zanedbávání péče o sebe sama**. Důvodem může být například náhle vzniklá nesoběstačnost seniora, pokročilé stadium demence, úplná ztráta zájmu o vlastní osobu v důsledku nějaké stresové situace. Zanedbávání sebe sama se pak může projevit podvýživou, dehydratací, neupraveným zevnějškem, nadměrnou zanedbaností, zápachem, nedostatečným a nevhodným oblečením aj.

⁷⁵ ZÁCHRANNÝ KRUIH. *Definice týrání* [online]. 2009. [cit. 2011-09-28] Dostupný z WWW: <http://www.zachranny-kruh.cz/kriminalita/definice_tyraneni_senioru.html>.

⁷⁶ MALÍKOVÁ, E. *Péče o seniory v bytových sociálních zařízeních*, Praha, 2011, s. 277.

⁷⁷ METYŠOVÁ, I. *Týrání seniorů* [online]. poslední revize 09.05.2011. [cit. 2012-02-12]. Dostupný z WWW: <<http://penzista.net/sluzby-pro-seniory/68-seniori-a-spolecnost/992-tyrani-senior>>.

Na příčinách týrání seniorů jistě participuje více faktorů. Týrání seniorů (a dalších skupin závislých osob) svědčí o určité úrovni společnosti a jejím obraze.⁷⁸

Nejčastější příčiny a faktory podporující týrání seniorů jsou:⁷⁹

- Nedostatek kvalifikovaného personálu.
- Nevytvoření potřebných stimulačních podmínek pro pečující pracovníky a vznik syndromu vyhoření.
- Nedostatečná kontrolní činnost kvality poskytované péče, dodržování etických norem a lidských práv.
- Špatná organizace zdravotních a sociálních služeb (nemožnost umístit nesoběstačného seniora brzy do pobytového zařízení, dlouhé čekací doby, problém rodiny zajistit seniorovi potřebnou péči atd.).
- Nedostatek finančních prostředků na potřebné vybavení a modernizaci objektu.
- Vliv ageismu (převažuje názor, že staří lidé nic nepotřebují) atd.

Projevy ageismu v oblasti občanství jsou obzvláště nebezpečné, protože útočí na podstatu demokracie, ve které je například omezování možnosti politické participace na základě věku nepředstavitelné.⁸⁰ Jeden z dalších projevů ageismu je tvrzení, že starší lidé mají tendenci si pořád na něco stěžovat – a přitom se mají docela dobře.⁸¹ Senioři si nejvíce stěžují na snížení porcí jídla, hlavně na malé porce masa.⁸² Za osoby nejvíce ohrožené týráním jsou považováni senioři, většinou nad 80 let, žijící osaměle, častěji ženy, nebo senioři v pobytových zařízeních.⁸³

⁷⁸ MALÍKOVÁ, E. *Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních*, Praha, 2011, s. 279.

⁷⁹ MALÍKOVÁ, E. *Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních*, Praha, 2011, s. 280.

⁸⁰ BYTHEWAY, B. *Ageism*. Buckingham, Philadelphia, 1992, s. 165.

⁸¹ PAVLÍK, A. Ateizmus jako restrikce občanství a projev demografické paniky. *Odborný časopis Sociální služby*. 6-7/2011, s. 24.

⁸² THIMN, C. *Alter - Sprache - Geschlecht*, Frankfurt, 2000, s. 252.

⁸³ MALÍKOVÁ, E. *Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních*, Praha, 2011, s. 278.

6 METODY A ŘÍZENÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE, KVALITA SOCIÁLNÍ PÉČE

Komunikační techniky a dovednosti používané v sociální interakci musí být přizpůsobeny individuálním požadavkům komunikujících subjektů.⁸⁴

Analýza (rozbor) dokumentace je důležitá metoda sociální práce. Z dokumentace lze, mimo jiné vyčíst potřebné údaje, srovnat stav původní s probíhající službou a nalézt změny, ke kterými dochází. Lze z ní vyčíst směr, kterým se bude vývoj uživatele ubírat, objevit rizika spojená s průběhem služby, případně s přáními a požadavky uživatele. Z dokumentace lze vyjít při hodnocení služby – její potřebnosti, kvality, efektivnosti, zda nedochází k „přepečovávání“, atd.

Co je dokumentace:⁸⁵

- Záznam z jednání se zájemcem (žádost o zavedení pečovatelské služby či jeho přehodnocení).
- Smlouva o poskytování pečovatelské služby, příp. její dodatky.
- Již vypracované individuální plány a jejich přehodnocení.
- Záznamy o průběhu poskytovaných služeb a vlastní poznámky.

Metoda pozorování spočívá v záměrném a plánovitém sledování, které je cílevědomě zaměřeno k dosažení určitého cíle. Důležitost pozorování se ukazuje zejména v práci s uživatelem, který není zcela orientovaný, nekomunikuje běžným způsobem, nebo nekomunikuje vůbec – v prostředí pečovatelských služeb se jedná především o osoby s těžkými demencemi, kdy informace od nich získané neodpovídají realitě. Používá se pojem stínování – pracovník provází uživatele jeho denními aktivitami, mapuje je, poznamenává si, jak reaguje na jeho intervence, jak dává najevo libost a nelibost. V pečovatelských službách lze toto provádět jen v časech dohodnutých návštěv u uživatele. Aby pozorování mělo smysl, je nutné důležité závěry zaznamenávat.

⁸⁴ POKORNÁ, A. *Komunikace se seniory*, Praha, 2010, s. 24.

⁸⁵ HAUKE, M. *Pečovatelská služba a individuální plánování*, Praha, 2011, s. 83.

Rozhovor je způsob komunikace s jednou nebo více osobami. Rozhovorem získáváme informace o názorech, postojích, přáních a obavách, informace o vnitřním životě člověka. Komunikaci rozlišujeme na verbální a neverbální.

Verbální komunikace, tj. řeč, má bezprostřední vazbu na myšlení.⁸⁶ Vždy primárně komunikovat s osobou, o níž se pečuje, a ne s doprovodem či jinou osobou tak, aby vždy bylo jasné, ke komu směřuje sdělení.⁸⁷ Z hlediska průběhu lze ve verbální komunikaci rozlišit tři fáze:⁸⁸

- Obsah a formu sdělení, tedy to, co jedna osoba říká druhé osobě, a jak jí to říká.
- Jak obsahu sdělení rozuměla druhá osoba.
- Reakce osoby na sdělení.

Neverbální komunikace, tj. projev, ke kterému se nepoužívá řeč. Jedná se o vyjádření emocí, postojů, názorů, a to výrazem v obličeji, pohyby rukou, celého těla atd.⁸⁹ Z hlediska interpretace neverbálních projevů v rámci sociální interakce je nezbytné zdůraznit, že ne vždy je zcela jednoduché a také možné jednoznačně tlumočit a vysvětlit význam neverbálních projevů.⁹⁰ Mezi základní druhy patří:⁹¹

- Mimika – výraz obličeje a výraz očí.
- Gestika – výrazové pohyby rukou, které doplňují, nebo i do jisté míry nahrazují slovní, řečový, mluvený projev.
- Kinetika – sdělování pohyby všech částí těla (pohazování hlavou, rameny).
- Haptika (doteky) – sdělování dotykem (odejmutí, pohlazení rukou).
- Proxemika – sdělování prostorem – vzdalováním se nebo přibližováním se.

⁸⁶ HAUKE, M. *Pečovatelská služba a individuální plánování*, Praha, 2011, s. 84.

⁸⁷ POKORNÁ, A. *Komunikace se seniory*, Praha, 2010, s. 24.

⁸⁸ HAUKE, M. *Pečovatelská služba a individuální plánování*, Praha, 2011, s. 87.

⁸⁹ HAUKE, M. *Pečovatelská služba a individuální plánování*, Praha, 2011, s. 85.

⁹⁰ POKORNÁ, A. *Komunikace se seniory*, Praha, 2010, s. 37.

⁹¹ HAUKE, M. *Pečovatelská služba a individuální plánování*, Praha, 2011, s. 87-90.

6.1 Standardy kvality sociálních služeb

Standardy kvality sociálních služeb slouží k tomu, aby zajišťovaly kvalitu poskytovaných sociálních služeb klientům a chránily jejich zájmy a práva v souvislosti se všemi činnostmi spojenými s poskytováním jakékoliv sociální služby. Standardy kvality sociálních služeb jsou také jednotnými měřítky a jako takové proto nezohledňují konkrétní situaci jednotlivých poskytovatelů a uživatelů, jejich jedinečnou historii a specifické potřeby.⁹² Ochrana práv klientů se prolíná všemi standardy. Jsou v nich přesně určeny postupy a pravidla ještě před okamžikem navázání prvního kontaktu mezi zájemcem a poskytovatelem tím, že stanovují povinnost poskytovateli prezentovat více způsoby a v dostatečném rozsahu veřejně informace o svých službách. Sociální standardy dále pomocí kritérií určují rozsah, postup a náplň jednotlivých činností, jednání a edukace, platby za poskytované služby, postup při podání stížnosti a řešení havarijních situací, organizační a personální zajištění jednotlivých služeb aj.

Definice kvality sociálních služeb jsou často spojovány s následujícími oblastmi:⁹³

- a) spokojenost klienta
- b) reakce na potřeby klienta
- c) vysoká odborná úroveň péče
- d) efektivnost a cenová přiměřenost
- e) odpovídající prostředí
- f) bezpečí
- g) kontinuita péče
- h) dostupnost

Sociální standardy mají zaručovat určitou úroveň kvality poskytovaných služeb, ale i přesto nemusí být služby uživatelem hodnoceny jako kvalitní. Existují odlišnosti

⁹² MÁTL, O., JABŮRKOVÁ, M. *Kvalita péče o seniory Řízení kvality dlouhodobé péče v ČR*, Praha, 2007, s. 21.

⁹³ ČESKO. MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe. Průvodce poskytovatele*. Praha, 2003, s. 98.

v chápání pojmu kvalita. Až budou splňovat standardy všichni poskytovatelé, budou jako „kvalitní“ hodnoceni ti, kteří budou poskytovat nadstandardní služby.⁹⁴

6.2 Projekty o kvalitě sociálních služeb

Asociace poskytovatelů služeb ČR vytváří systém zaměřený na kvalitu - **Značka kvality v sociálních službách** jehož posláním je zvyšovat kvalitu sociálních služeb prostřednictvím certifikovaného systému hodnocení kvality pobytových služeb sociální péče z pohledu uživatele služby.⁹⁵ Dalším projektem je celostátní akce **Pečovatel/Pečovatelka roku**, jehož hlavním smyslem je pozvednout význam profese pečovatel a upozornit veřejnost i média na toto povolání.⁹⁶ Projekt Značka kvality v sociálních službách spolu s dalším projektem **Cena kvality pro poskytovatele pobytových sociálních služeb pro seniory** zvýší motivaci poskytovatelů a spokojenost uživatelů.⁹⁷

Cíle projektu zavádění systému Značka kvality v sociálních službách:⁹⁸

- Vytvořit systém posuzování kvality pobytových zařízení sociálních služeb pro seniory a udílení značky kvality.
- Umožnit veřejnosti, resp. zájemcům o službu, snadnější orientaci v nabídce pobytových služeb pro seniory.
- Zlepšit úroveň kvality poskytování sociálních služeb v pobytových zařízeních sociálních služeb.
- Zkvalitnit a zefektivnit sociální služby prostřednictvím využití poradenství nezávislých odborníků.

⁹⁴ MALÍKOVÁ, E. *Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních*, Praha, 2011, s. 228.

⁹⁵ PRŮCHA, R. Značka kvality v sociálních službách. *Odborný časopis Sociální služby*. Č. 8-9/2010. s. 13.

⁹⁶ KAZAN, V. Pečovatelka roku. *Odborný časopis Sociální služby*. Č. 9/2010. s. 7.

⁹⁷ MATYÁŠOVÁ, L. Cena kvality v sociální péči pro rok 2009. *Odborný časopis Sociální služby*. Č. 12/2010, s. 2.

⁹⁸ PRŮCHA R. Značka kvality v sociálních službách. *Odborný časopis Sociální služby*. Č. 8-9/2010. s. 17.

6.3 Dobrovolnictví v pečovatelské službě a jeho příklady

V dnešní době dobrovolnictví dostává nový rozměr, jeho význam spočívá nejen v aktivitách, ale má také velký vliv na hodnotovou orientaci člověka. Dobrovolnictví není obět', ale přirozený projev občanské zralosti. Dobrovolnictví není dosud zakotveno v žádném právním dokumentu ČR, nebylo přesně vymezeno a zpřehledněno.

Příkladem dobrovolnictví v Evropě je Německo, kde má dobrovolnictví charakter nového sociálního hnutí či formování nové společnosti. Ve Francii má dobrovolnictví jinou pozici, je to země s tradicí silné centralizované vlády, kde žádná organizace nemá právo jednat jako prostředník mezi vládou a občanem.⁹⁹

Dobrovolník je člověk, který bez nároku na finanční odměnu poskytuje svůj čas, svoji energii, vědomosti a dovednosti ve prospěch ostatních lidí či společnosti. Svobodně a dobrovolně zvolená aktivita a pomoc jsou tím, co činí z dobrovolníka nositele procesu změn ve společnosti.¹⁰⁰

Míra využití pomoci dobrovolníků:¹⁰¹

- Na dobrovolnících je přímo závislý chod organizace.
- Dobrovolníci vykonávají činnosti spolu s profesionály.
- Činnost dobrovolníků není nepostradatelná, ale zkvalitňuje služby či usnadňuje chod organizace.

Dobrovolníkem se člověk stane na základě programu školení dobrovolníků. Musí předložit rejstřík trestů a projít kurzem školení, kde se dozví co se od něj očekává jak funguje organizace, ve které chce vykonávat činnost dobrovolníka, seznámí se s etickým kodexem mlčenlivosti, sepíše se smlouvy, pojištění, práva a povinnosti dobrovolníků a představí se různé modelové situace, které mohou nastat při výkonu dobrovolnické činnosti. Po skončení programu školení se dobrovolník sám svobodně rozhodne zda tuto činnost bude ve svém volném čase vykonávat.

⁹⁹ GULOVÁ, L. *Sociální práce*, Praha, 2011, s. 54.

¹⁰⁰ Články o dobrovolnictví [online]. 2012. [cit. 2011-12-13]. Dostupný z WWW: <<http://www.dobrovolnik.cz/clanky/>>.

¹⁰¹ MATOUŠEK, O., et al. *Sociální služby*, Praha, 2007, s. 132.

7 DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ

V praktické části je vypracován dotazník, prostřednictvím kterého je prozkoumán názor klientů na služby poskytované Pečovatelskou službou Příbram. V dotazníku odpovídají respondenti na jednotlivé otázky zabývající se efektivností a spokojeností Pečovatelské služby Příbram. Pomocí otázek je zjištěn názor respondentů na možné rozšíření služeb pečovatelské služby. Dotazník zjišťuje jak klienti vnímají služby pečovatelské služby co se jim líbí, v čem by se měla péče zlepšit případně co by rádi uvítali či změnili. Výzkumné metody metoda sekundární analýzy dat a technika dotazníků.

Vypracovaný dotazník je *anonymní*. Dotazník zkoumá, spokojenost klientů s poskytovanými službami Pečovatelskou službou Příbram orientuje se na otázky zaměřené na nové možnosti rozšíření služeb pečovatelské služby.

Jednotlivé otázky jsou klientům pokládány formou položených rozhovorů. Výsledky, které vyplynuly z položených otázek jsou zpracovány do grafů.

Odpovědi na 12 otázek průzkumu byly koncipovány pro jednoduchou odpověď s hodnocením dle 5ti bodové škály. Grafy dále vyhodnocují procentuálně pozitivní odpovědi (ano, spíše ano), neutrální odpovědi (ano i ne) a negativní odpovědi (spíše ne, ne).

7.1 Distribuce dotazníků

Dotazníkový průzkum se uskutečnil v měsíci leden až březen 2012. Cílovou skupinou dotazníkového šetření byly respondenti - klienty Pečovatelské služby Příbram, kteří žijí v domech s pečovatelskou službou. *Na základě povolení od MUDr. Ivana Šedivého ředitele Pečovatelské služby Příbram mohly být dotazníky distribuovány do pěti pečovatelských domů v Příbrami.*

V Domě s pečovatelskou službou - Březové Hory bylo kontaktováno 60 klientů, z toho bylo ochotno odpovídat 42 osob. Dalším kontaktovaným pracovištěm byl Dům s pečovatelskou službou Průběžná, kde je ubytováno 65 osob, dotazníkového šetření se účastnilo 34 klientů. V DPS Jana Drdy a v DPS Hradební bylo dohromady osloveno 110 osob z nich odpovědělo 87 klientů. Poslední průzkum se uskutečnil v Domě s pečovatelskou službou Brodská, která sčítá dohromady 130 klientů z nich bylo

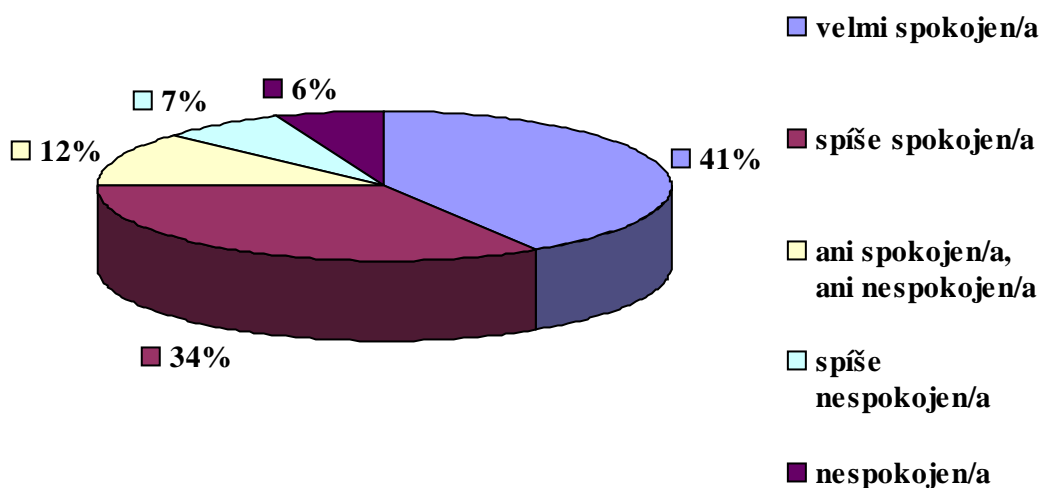
ochotno odpovědět 81 osob. Dohromady odpovědělo 244 klientů. Ochota klientů odpovídat na jednotlivé otázky byla vysoká. Návratnost dotazníků byla 100%.

7.2 Dotazníkové šetření

Dotazníkového šetření se bylo ochotno zúčastnit 244 klientů, z toho 186 žen a 58 mužů.

První otázka zněla: *Jste spokojen/a s dodávanou stravou pečovatelskou službou?* Bylo možné odpovědět a) velmi spokojen/a, b) spíše spokojen/a, c) ani spokojen/a, ani nespokojen/a, d) spíše nespokojen/a, e) nespokojen/a. Klienti nejvíce odpovídali velmi spokojen/a a to 41%, 34% spíše spokojen/a, 12% ani spokojen/a, ani nespokojen/a, 7% spíše nespokojen/a, 6% nespokojen/a. Pro přehled viz. graf 1.

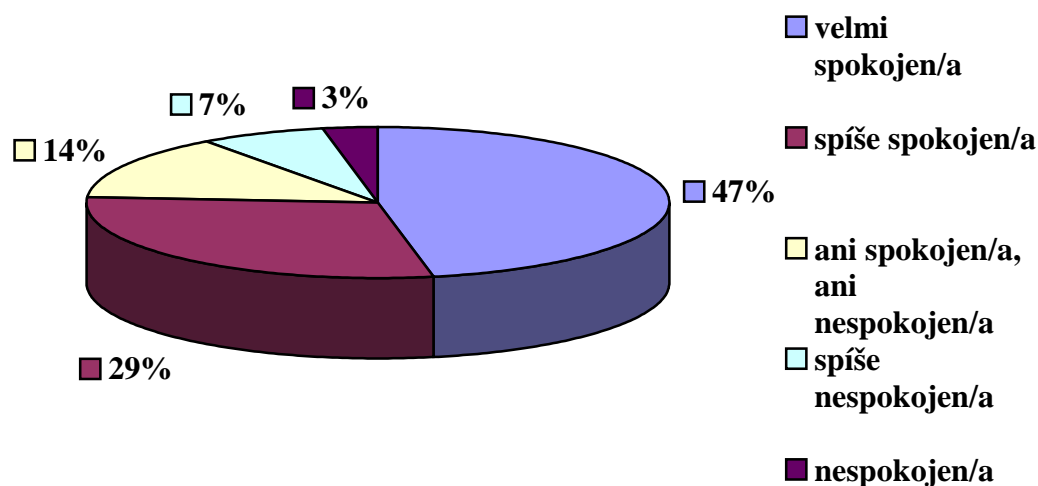
Graf 1: Spokojenost s dodávanou stravou pečovatelskou službou¹⁰²



¹⁰² Vlastní analýza.

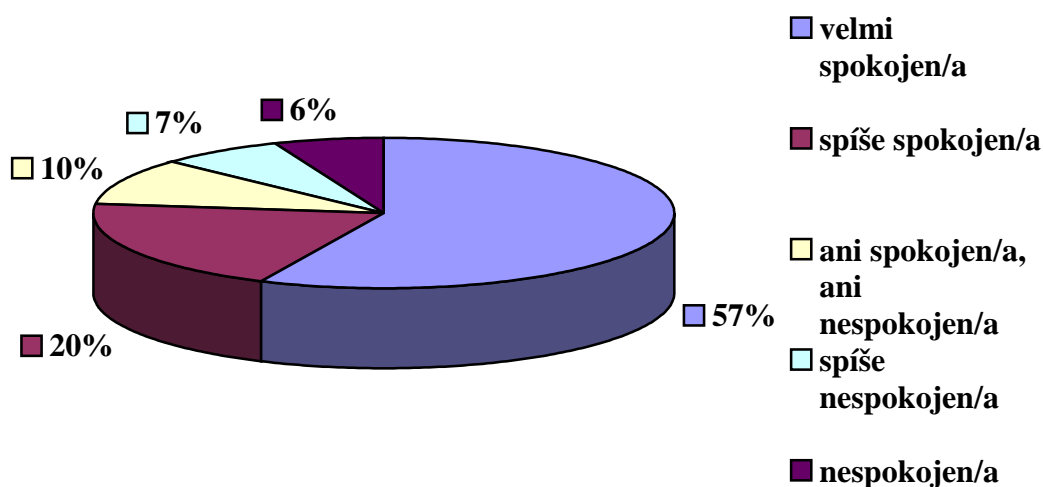
Další otázka zněla: Jste spokojen/a se službou při poskytování pomoci o osobní hygienu? Klienti nejvíce odpovídali velmi spokojen/a a to 47%.

Graf 2: Spokojenost se službou při poskytování pomoci o osobní hygienu¹⁰³



Třetí otázka zněla: Jste spokojen/a se službou při poskytování pomoci o chod domácnosti? Respondenti nejvíce odpovídali velmi spokojen/a a to 57%.

Graf 3: Spokojenost se službou při poskytování pomoci o chod domácnosti¹⁰⁴

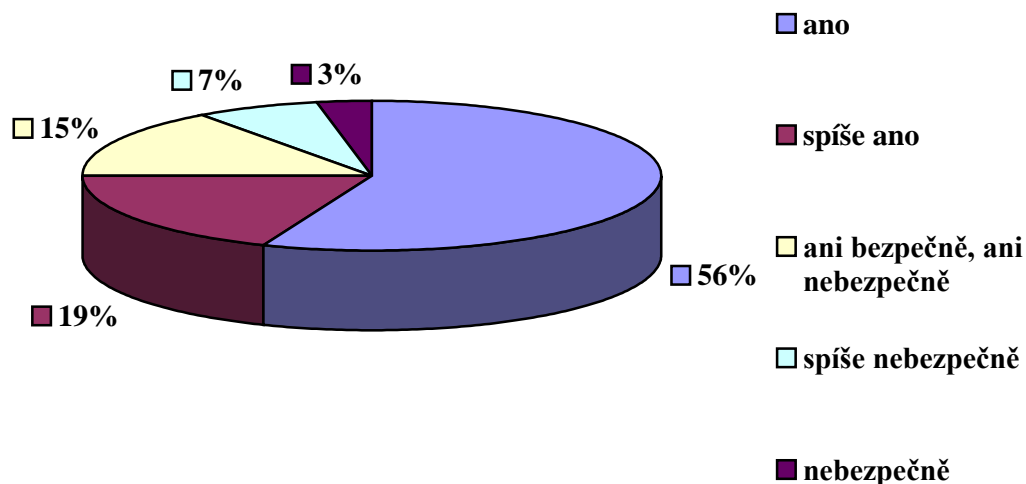


¹⁰³ Vlastní analýza.

¹⁰⁴ Vlastní analýza.

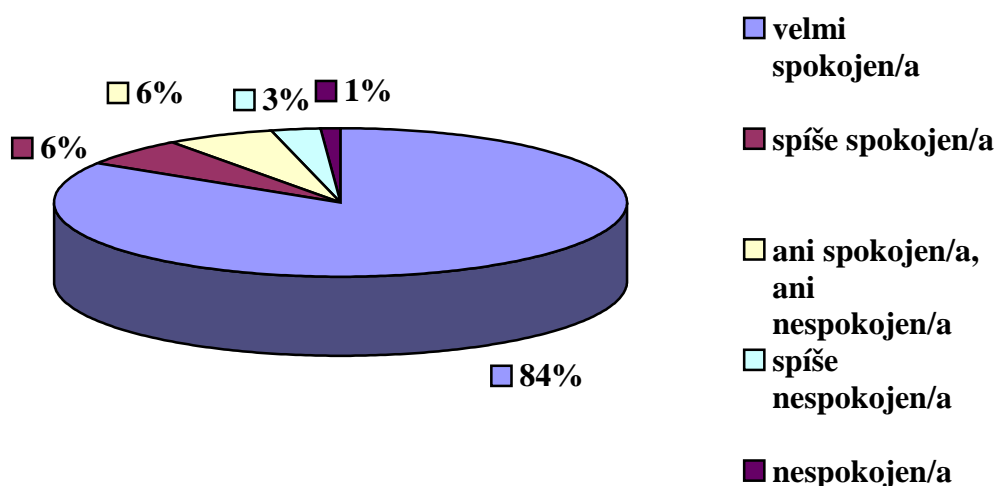
Dále v dotazníku naleznete otázku: „Cítíte se bezpečně v domě s pečovatelskou službou?“

Graf 4: Bezpečnost v domě s pečovatelskou službou¹⁰⁵



Na otázku: „Jste spokojen/a s pochůzkami, nákupem nebo doprovodem?“ 84% klientů odpovídalo, velmi spokojen/a což vypovídá o vysoké efektivnosti těchto služeb.

Graf 5: Spokojenost s pochůzkami, nákupem a doprovodem¹⁰⁶

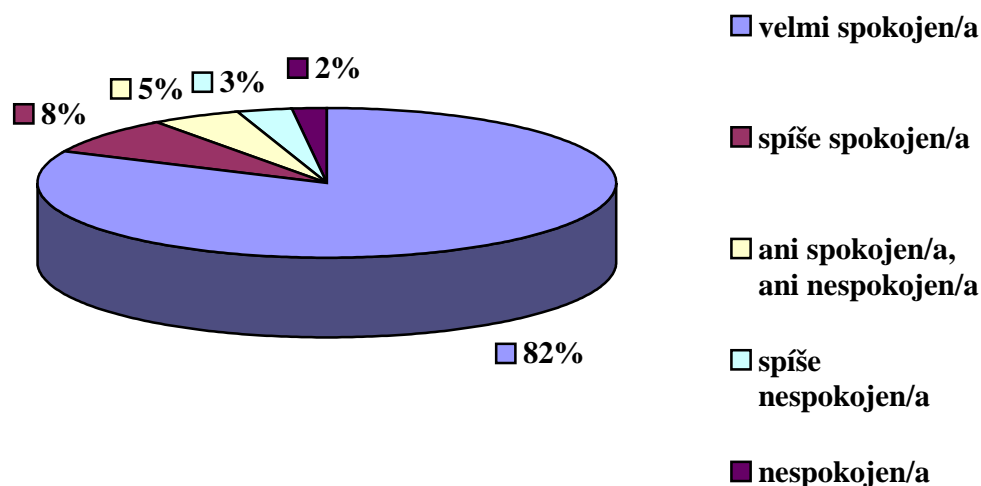


¹⁰⁵ Vlastní analýza.

¹⁰⁶ Vlastní analýza.

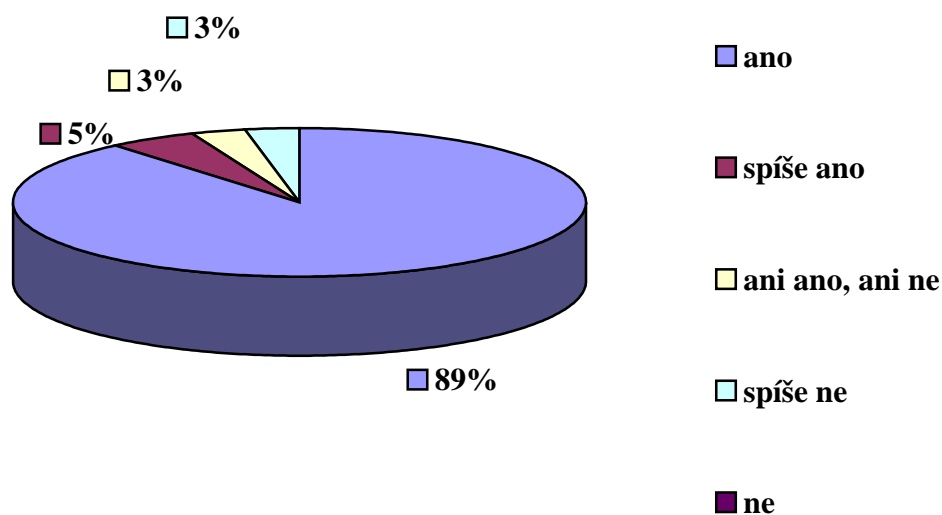
Na otázku: „Jste spokojen/a s chováním a přístupem pracovníků pečovatelské služby?“ Klienti jsou velmi spokojeni na 82% s chováním a přístupem pracovníků Pečovatelské služby Příbram.

Graf č. 6: Spokojenost s chováním pracovníků pečovatelské služby¹⁰⁷



Na předchozí otázku navazuje otázka: „Máte důvěru k pracovníkům pečovatelské služby?“ V této otázce se projevila největší spokojenost téměř 90% klientů odpovídalo, že ano.

Graf č. 7: Důvěra k pracovníkům pečovatelské služby¹⁰⁸

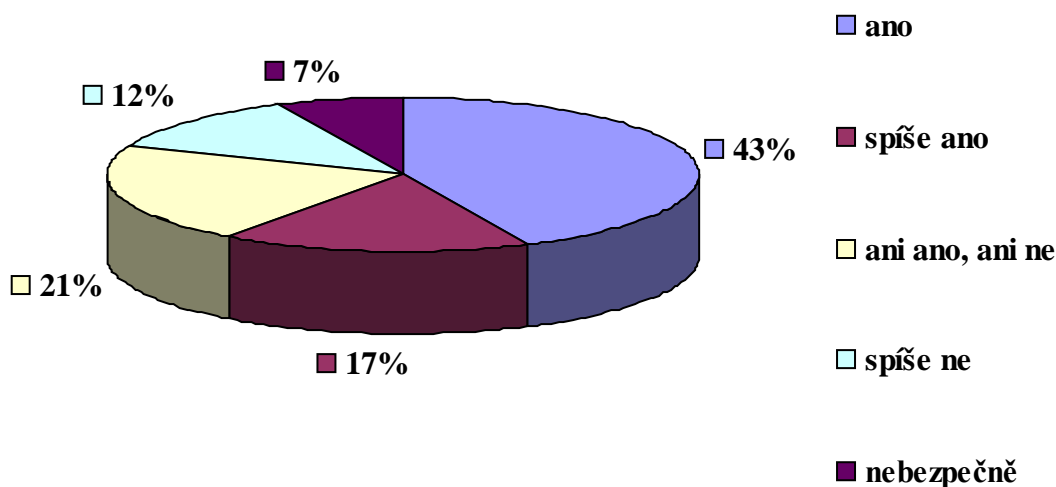


¹⁰⁷ Vlastní analýza.

¹⁰⁸ Vlastní analýza.

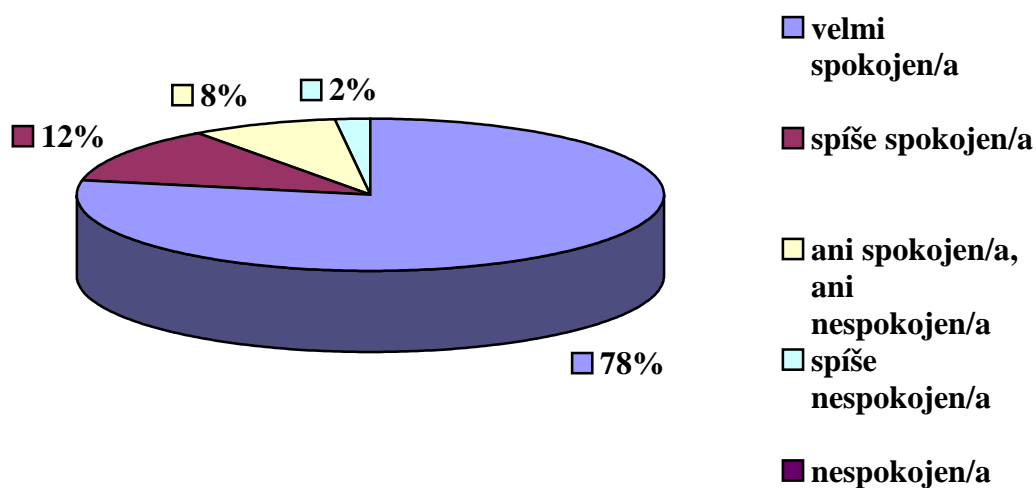
„Měli byste zájem o péči AREÍON (život 90) okamžité spojení seniora s dispečinkem?“ Tak zněla další otázka. Senioři o tuto službu neprojeví příliš vysoký zájem, ale odpovídali, 43% že ano.

Graf č. 8: Zájem o péči AREÍON¹⁰⁹



Další otázka zněla: „Jste spokojen/a s kulturními akcemi pořádanými pečovatelskou službou?“ Tato služba se těší velmi vysoké oblibě což vypovídá o efektivnosti této služby. Klienti odpovídali nejvíce ano 78%.

Graf č. 9: Spokojenost s kulturními akcemi pořádanými pečovatelskou službou¹¹⁰

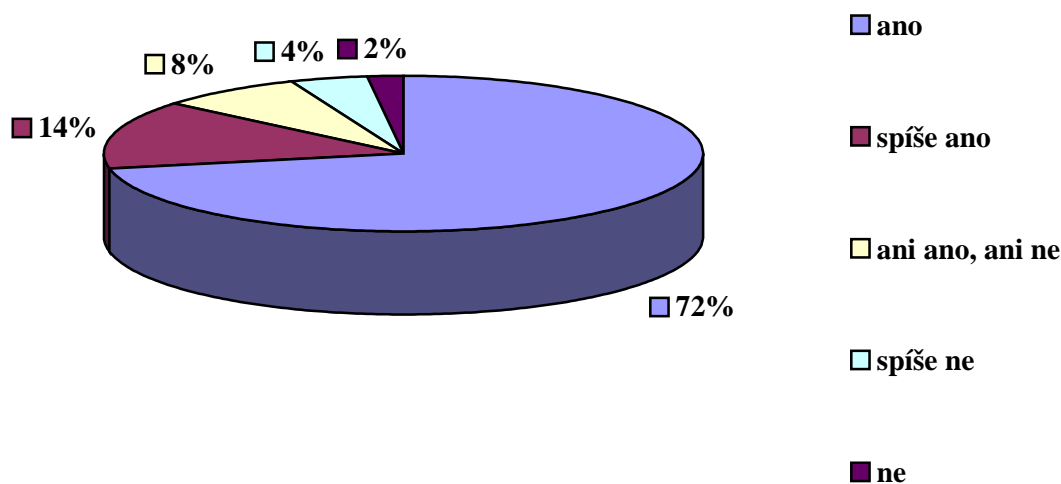


¹⁰⁹ Vlastní analýza.

¹¹⁰ Vlastní analýza.

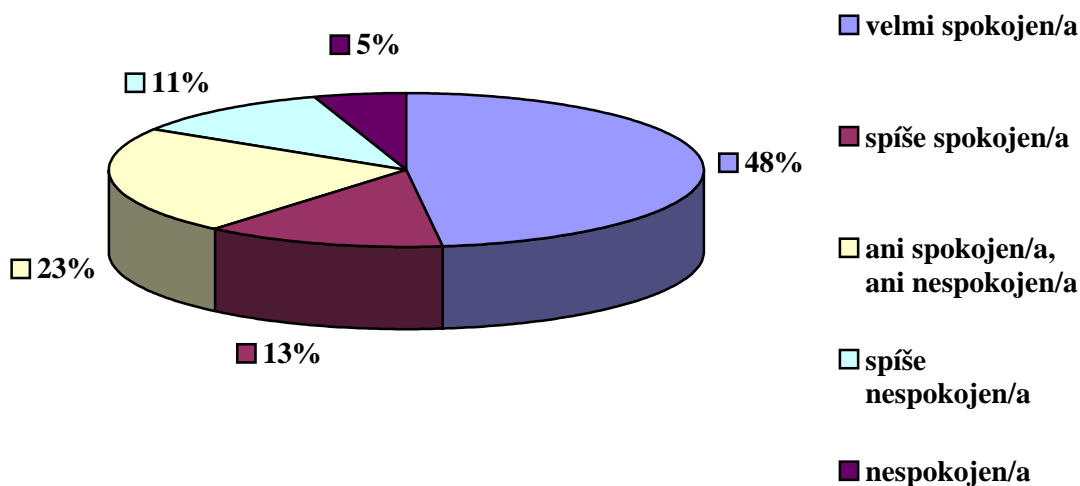
„Uvítali byste nový šestý dům s pečovatelskou službou v Příbrami?“ Z výše položené otázky vyplynulo, že klienti by ocenili výstavbu dalšího domu s pečovatelskou službou a tím i rozšíření služeb pečovatelské služby v Příbrami. Vyřešilo by se ubytování seniorů, kteří musí dlouho čekat na uvolnění bytu v DPS.

Graf č. 10: Výstavba dalšího domu s pečovatelskou službou v Příbrami¹¹¹



Předposlední otázka zněla: „Jste spokojen/a s cenami za poskytované služby a pobyt v domě s PS?“ Cenová dostupnost je stále velmi aktuální téma a zjištění jak jsou klienti s cenami spokojeni vypovídá o efektivnosti Pečovatelské služby Příbram. Odpovědi na tuto otázku byly kladné klienti odpovídali na 48% ano.

Graf č. 11: Spokojenost s cenami za služby pečovatelské služby¹¹²

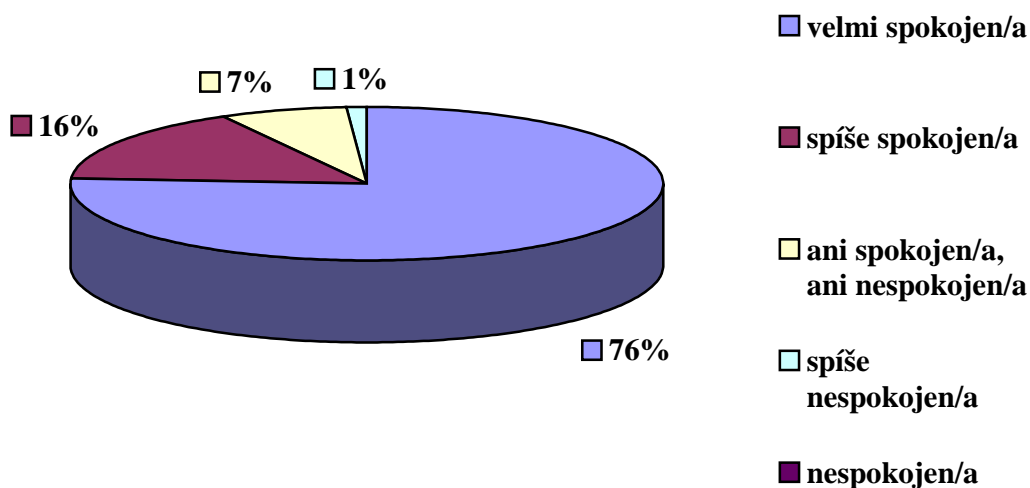


¹¹¹ Vlastní analýza.

¹¹² Vlastní analýza.

Pozitivní hodnocení se projevilo v otázce číslo 10, která zněla „Celkově jste s pečovatelskou službou spokojen/a?“ Cílová skupina dotazníkového šetření tedy klienti jsou s Pečovatelskou službou Příbram velmi spokojeni což svědčí o vysoké efektivnosti celé pečovatelské služby.

Graf č. 12: Celková spokojenost s pečovatelskou službou¹¹³



7.3 Shrnutí dotazníkového šetření

Dotazníkového šetření se bylo ochotno zúčastnit 244 klientů žijících v domech s pečovatelskou službou v Příbrami, z toho 186 žen a 58 mužů. Ženy byly více ochotnější odpovídat než muži.

Z průzkumu, který zjišťoval efektivnost Pečovatelské služby Příbram vyplynulo: Se stravou dodávanou Pečovatelskou službou Příbram jsou klienti velmi spokojeni. Ke stravě klienti zmínili připomínky k její kvalitě, pestrosti a touhou po větších porcích. Na otázku spokojenosti při poskytování pomoci o osobní hygienu jsou klienti velmi spokojeni a neměli k této otázce žádné připomínky. Vysoká efektivnost se projevila v otázce poskytování pomoci o chod domácnosti téměř 60% klientů odpovědělo, že jsou velmi spokojeni. Na otázku zda se klienti cítí v domech s pečovatelskou službou bezpečně klienti nejvíce odpovídali, že ano, ale uvítali by nočního vrátného, protože

¹¹³ Vlastní analýza.

mají pocit, že se do domů může opravdu dostat kdokoli. Velmi vysoká spokojenost se dále prokázala se službou typu pochůzek, nákupů nebo doprovodem. K chování a přístupu pracovníků pečovatelské služby klienti odpovídali velice kladně jsou velmi spokojeni. Na předchozí otázku navazuje otázka zda mají obyvatelé důvěru k pracovníkům v domech s pečovatelskou službou v Příbrami. V této otázce se projevila nejvyšší spokojenost ze všech kladených otázek. O rozšiřování služeb o péči AREÍON (život 90) což je pomoc seniorům na dálku přes telefon, které je zajišťováno okamžitým spojením mezi seniorem a dispečinkem, klienti neprojeví příliš vysoký zájem nejvíce odpovídali, že spíše ano. Pečovatelská služba Příbram by ráda rozšířila své služby, ale nemá dostatek finančních prostředků. Klienti by uvítali nové služby, ale sami nemají dostatek peněz na využívání těchto služeb. Vysoké oblibě se těší kulturní akce, které Pečovatelská služba v Příbrami pořádá, klienti nejvíce odpovídali, že jsou velmi spokojeni. Velmi probírané téma se týkalo cen, za které Pečovatelská služba Příbram poskytuje své služby. I přes různé připomínky klienti odpovídali, že jsou s cenami spokojeni. Z průzkumu bylo dále zjištěno, že vybudování nového v pořadí šestého domu v Příbrami s pečovatelskou službou, by klienti spíše uvítali. Dlouhé pořadníky uchazečů o umístění do domů s pečovatelskou službou by vyřešila výstavba dalšího domu s pečovatelskou službou v Příbrami. Město Příbram nemá dostatek bytů s PS kam by mohli umístit zájemce, kteří rok od roku přibývají. Klienti jsou celkově s Pečovatelskou službou Příbram velmi spokojeni.

ZÁVĚR

Na Příbramsku narůstá potřeba zdravotní péče a sociální pomoci pro starší věkové ročníky. Celkem pět domů s pečovatelskou službou, které se nachází v Příbrami poskytuje domov celkem 752 klientům. Pečovatelská služba Příbram dováží obědy, poskytuje pomoc o chod domácnosti lidem, kteří to sami nezvládnou. Tři okrskové sestry mají na starosti pět okrsků s domy pečovatelské služby a navíc organizují dovoz obědů pro klienty pečovatelské služby mimo město Příbram. Počet žadatelů o umístění do domů s pečovatelskou službou se neustále zvyšuje. Volný byt v DPS se uvolní jedině pokud klient zemře, je neplátcem nájemného nebo na svou vlastní žádost chce opustit DPS či při porušení smlouvy, kterou při nástupu do DPS podepsal.

Bylo by řešením, rozšíření a zkvalitnění poskytovaných služeb pečovatelskou službou? Kdyby byl založen na Příbramsku další dům s pečovatelskou službou uspokojili by se lidé, kteří podávají žádosti o umístění do těchto domů? Jak by lidé na nový dům s pečovatelskou službou na Příbramsku reagovali?

Hlavním cílem bakalářské práce bylo zmapování činnosti a metod pečovatelské služby. Popis sociální, psychické a zdravotní sféry pečovatelské služby. Vedlejším cílem bylo vyhodnocení efektivnosti péče (efektivnost je závislá na spokojenosti klientů). Dalším cílem se stalo dokázání skutečnosti, že jsou zde takové organizace důležité, zjištění kvality poskytovaných služeb pečovatelskou službou, zprehlednění možných způsobů, jak dosáhnout vyšší efektivnosti pečovatelské služby města Příbram.

Pomocí dotazníkového šetření bylo zjištěno, že klienti žijící v DPS mají zájem o činnost Pečovatelské služby města Příbram. Na kladené otázky většina odpovídala s nadšením a s touhou po změně či rozšíření sociálních služeb. Z průzkumu bylo zjištěno, že jsou klienti se sociálními službami Pečovatelské služby Příbram velmi spokojeni. Nejvíce výhrad měli ke stravě a bezpečnosti v DPS. Pečovatelská služba od dob svého založení zkvalitnila a zajistila jistá opatření, která se týkala stravy např. nákup diet dle přání klientů a rozvoz obědů i mimo Příbram. Je potřeba se na stravovací komisi více zabývat pestrostí a velikostí porcí stravy. Časová distribuce stravy je dána počtem pracovníků, kteří stravu rozvázejí. Jediným řešením by bylo přijetí dalšího pracovníka na rozvoz stravy, což by znamenalo další náklady. Co se týká bezpečnosti klienti by uvítali vrátného, který by zajišťoval provoz v DPS. Na domovníka DPS nemá dostatek peněz a klienti si vrátného sami platit nechtějí. Důvěra k pracovníkům v DPS je vysoká klienti jsou s přístupem pracovníků spokojeni. Další dům s pečovatelskou

službou by zvýšil efektivnost DPS v Příbrami, jelikož je zájem o umístění do těchto domů velice vysoký, ale uspokojení žadatelů je zdlouhavé a nejisté.

V práci byla použita metoda sekundární analýzy dat a technika dotazníků. Testovala jsem hypotézu zda je Pečovatelská služba v Příbrami efektivní. Měřitelnými ukazateli efektivnosti jsem zjistila, že se hypotéza potvrdila. Na základě rozhovoru s pečovatelkami a okrskovými sestrami bylo zjištěno, že se zájem o umístění do DPS i využívání služeb Pečovatelské služby Příbram každým rokem zvyšuje. Pečovatelská služba Příbram je cenově dostupnější než jiné organizace poskytující sociální služby o seniory.

Práce je inovativní v tom, že se zaměřila na terénní pečovatelskou službu, tedy na poskytování sociální péče v přirozeném prostředí klientů a na domy s pečovatelskou službou v Příbrami. Terénní pečovatelská služba se stala jednou z nejvíce využívaných sociálních služeb v Příbrami. Terénní pečovatelskou službu využívají jak senioři, tak i lidé, kteří sice nedosáhli seniorského věku tedy 65 let, ale nezvládají péči o vlastní osobu, či o chod domácnosti, nákupy nebo pochůzky. Lidí, kteří potřebují pomoc od sociálních pracovníků a pečovatelek stále přibývá, proto se práce zaměřila právě na toto téma. Terénní pečovatelská služba je hlavně využívána proto, že lidé mohou zůstat ve svém přirozeném prostředí a tím mohou předejít různým psychickým újmám. Další hypotéza zda jsou domy s pečovatelskou službou v Příbrami využívány a potřebné se potvrdila.

Praktický dopad práce je zjištění, že pro zvýšení efektivnosti Pečovatelské služby Příbram je zapotřebí zajistit více finančních prostředků, dotací či příspěvků na vybudování dalších domů s pečovatelskou službou, na opravy již fungujících domů s PS a na přijmutí nových pracovníků pro rychlejší distribuci obědů či jiných sociálních služeb. Na základě rozhovoru se sociálními pracovníci, okrskovými sestrami i samotným ředitelem MUDr. Ivanem Šedivým se o umístění do Pečovatelské služby města Příbram snaží i lidé z okolních měst, kteří čekají dlouhé měsíce i roky na uvolnění bytu v DPS. To svědčí o její efektivnosti.

Praktický dopad dotazníkového šetření, je fakt, že jsou klienti s Pečovatelskou službou města Příbram velmi spokojeni a mnozí by se už bez sociálních služeb poskytovaných pečovatelskou službou nemohli obejít.

SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

Literární zdroje

1. BICKOVÁ, L., et. al. *Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách*. 1. vyd. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR, 2011, s. 272. ISBN 978-80-904668-1-4.
2. BYTHEWAY, B. *Ageism*. Buckingham, Open University Press, 1. vyd., 2002, Philadelphia, s. 293. ISBN 5-433-38968-5.
3. GULOVÁ, L. *Sociální práce*, Grada Publishing a. s., 1 vyd., 2011, s. 208, Praha, ISBN 978-80-247-3379-1.
4. HAŠKOVCOVÁ, H. *Fenomén stáří*. 2. vyd. Praha: Havlíček Brain Team, 2010. 355 s. ISBN 978-80-87109-19-9.
5. HAUKE, M. *Pečovatelská služba a individuální plánování*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing a. s., 2011. 136 s. ISBN 978-80-247-3849-9.
6. JANEČKOVÁ, H., MALINA, A. *Dlouhodobá péče o seniory z pohledu ekvity*. 1. vyd. Praha: Academia, 2008. 164 s. ISBN 789-85-7654-312-8.
7. KŘIVOHLAVÝ, J. *Křesťanská péče o nemocné*. 1. vyd. Praha: Advent, 1991. Kapitola 7, Co kladně a záporně ovlivňuje kvalitu života pacienta, 123 s. ISBN 693-64-5243-512-7.
8. MALÍKOVÁ, E. *Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing a. s., 2011. 328 s. ISBN 978-80-247-3148-3.
9. MATOUŠEK, O., et al. *Sociální služby*. 1. vyd. Praha: Portál, 2007. 184 s. ISBN 978-80-7367-310-9.
10. MÁTL, O., JABŮRKOVÁ, M. *Kvalita péče o seniory Řízení kvality dlouhodobé péče v ČR*, 1. vyd., Galén, Praha, 2007, s. 312. ISBN 978-80-7262-499-7.
11. MLÝNKOVÁ, J. *Pečovatelství 2. díl*, Praha, 2010, 1. vyd., Grada Publishing a. s., s. 324. ISBN 978-80-247-3185-8.
12. POKORNÁ, A. *Komunikace se seniory*, Grada Publishing a. s., 1. vyd., 2010, Praha, s.160., ISBN 978-80-247-3271-8. s. 24.
13. THIMN, C. *Alter - Sprache -Geschlecht*, Campus Verlag, 1. vyd., 2000, Frankfurt, s. 382. ISBN 3-593-36468-9.

14. VENGLÁŘOVÁ, M. *Problémové situace v péči o seniory: Příručka pro zdravotnické a sociální pracovníky*, 1 vyd., Praha, 2007, Grada Publishing a. s., s. 181. ISBN 978-80-247-2170-5.

Ostatní zdroje

1. ČESKO. MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe. Průvodce poskytovatele*. 2.vyd., Praha, MPSV ČR, 2003, s. 112. ISBN 80-86552-66-7.
2. JIRÁK, R. Význam cílů v individuálním plánování. *Odborný časopis Sociální služby*. Tábor: SEND. Č. 8-9/2010. s. 54. ISSN 1803-7348.
3. KAZAN, V. Pečovatelka roku. *Odborný časopis Sociální služby*. Tábor: SEND. Č. 9/2010, s. 44. ISSN 1803-7348.
4. KRÁLOVÁ, J. Pečovatelská služba Příbram informuje. *Horymír: Horymír City*. Příbram: Transpress. 2002. Č. 24. s. 28. ISSN 3211-2097.
5. MATYÁŠOVÁ, L. Cena kvality v sociální péči pro rok 2009. *Odborný časopis Sociální služby*. Tábor: SEND. Č. 12/2010, s. 36. ISSN 1803-7348.
6. PAVLÍK, A. Ateizmus jako restrikce občanství a projev demografické paniky. *Odborný časopis Sociální služby*. Tábor: SEND. Č. 6-7/2011, SEND. s. 53. ISSN 1803-7348.
7. PIDRMAN, V. Pečovatelská služba v roce 2010 odborná konference APSS ČR. *Odborný časopis Sociální služby*. Tábor: SEND. Č. 1/2010, s. 32. ISSN 1803-7348.
8. PRŮCHA, R. Značka kvality v sociálních službách. *Odborný časopis Sociální služby*. Tábor: SEND. Č. 8-9/2010. s. 53. ISSN 1803-7348.
9. ŘÍČAN, P. Pečovatelská služba města Příbram. *Periskop: soukromé noviny Pb*. Transpress. Č. 33. Příbram: Mediaprint. 1995. s. 25. ISSN 1212-186.
10. TOŠOVSKÁ, L. Zkušenosti poskytovatelů s nepřizpůsobivým klientem. *Odborný časopis Sociální služby*. Tábor: Send. Č. 1/2012, s. 40. ISSN 1803-7348.
11. UHERKOVÁ, M. Pečovatelství - Terénní péče, 23. 04. 2009, přednáška.
12. ÚLEHLA, I. Bezpečný život seniorů. *Příbramský deník*: Transpress. Č. 16. Příbram: Trigon. 2011. s. 29. ISSN 0876-7908.

13. VACÍNOVÁ, M. Individuální plánování v ČR. *Odborný časopis Sociální služby, Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR*, Tábor: SEND. Č. 5/2010, s. 56. ISSN 1803-7348.

Elektronické zdroje

1. *Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky: největší profesní organizace v oblasti sociálních služeb ČR* [online]. 2012. [cit. 2012-02-01]. Dostupný z WWW: < <http://www.apsscr.cz/>>.
2. BISCONIOVÁ, B. *Domácí péče* [online]. 2006. [cit. 2011-12-09]. Dostupný z WWW: < <http://www.domaci-pece.info/historie-domaci-pece->>.
3. ČESKO. MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. *Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb* [online]. poslední revize 29. 10. 2009 [cit. 2011-08-21]. Dostupný z WWW: <<http://www.mpsv.cz/cs/5963>>.
4. ČESKO. MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. *Priority rozvoje sociálních služeb 2009 - 2012* [online]. [cit. 2011-10-17]. Dostupný z WWW: <http://www.mpsv.cz/files/clanky/7759/Priority_rozvoje_soc_sluzeb.pdf>.
5. ČESKO. MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. *Sociální služby - způsoby pomoci* [online]. [cit. 2011-10-21]. Dostupný z WWW: < <http://www.mpsv.cz/cs/9>>.
6. ČESKO. MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. *Standardy kvality sociálních služeb, výkladový sborník pro poskytovatele* [online]. 2009. [cit. 2011-11-12]. Dostupný z WWW: <http://www.mpsv.cz/files/clanky/5966/4_vykladovy_sbornik.pdf>.
7. ČESKO. MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. *Stručný průvodce zákonem o sociálních službách* [online]. 2006. [cit. 2011-09-25]. Dostupný z WWW: < <http://www.mpsv.cz/files/clanky/3222/zlom170x170web.pdf>>.
8. *Články o dobrovolnictví* [online]. 2012. [cit. 2011-12-13]. Dostupný z WWW: < <http://www.dobrovolnik.cz/clanky/>>.
9. KUŽELÍKOVÁ, L. *Diplomová práce na téma Služby knihoven pro seniory* [online]. 2008. [cit. 2012-01-06]. Dostupný z WWW: < <http://www.pozitivni-noviny.cz/cz/clanek-2008070084>>.
10. LONGEVITA PROFESIONÁLOVÉ V PÉČI O SENIORY. *Dům s pečovatelskou službou* [online]. 2009. [cit. 2011-09-21] Dostupný z WWW:

- <<http://www.longevita.cz/leve-menu-obsah/slovnicek-pojmu/115-254-dum-s-pecovatelskou-sluzbou.htm>>.
11. METYŠOVÁ, I. *Týrání seniorů* [online]. poslední revize 09.05.2011. [cit. 2012-02-12]. Dostupný z WWW: <<http://penzista.net/sluzby-pro-seniory/68-seniori-a-spolecnost/992-tyrani-senior>>.
 12. *Pečovatelská služba města Příbram* [online]. 2007. [cit. 2011-12-08]. Dostupný z WWW: <<http://www.senioripribram.cz/>>.
 13. PEČOVATELSKÁ SLUŽBA MĚSTA PŘÍBRAM. *Sazebník úkonů Pečovatelské služby Příbram* [online]. 2007. [cit. 2011-11-21]. Dostupný z WWW: <<http://www.senioripribram.cz/index.php?menu=sazebnik-ukonu&i=domov-duxodcu>>.
 14. PEČOVATELSKÁ SLUŽBA MĚSTA PŘÍBRAM. *Smlouva o poskytnutí pečovatelské služby* [online]. 2007. [cit. 2011-12-08]. Dostupný z WWW: <<http://www.senioripribram.cz/webdokumenty/smlouva-s-uzivatelem-dd-20110214131746.pdf>>.
 15. PEČOVATELSKÁ SLUŽBA MĚSTA PŘÍBRAM. *Zřizovací listina* [online]. 2007. [cit. 2011-12-08]. Dostupný z WWW: <<http://www.senioripribram.cz/webdokumenty/zrizovaci-listina.pdf>>.
 16. SANCO. *Zdravotní péče a sociální služby* [online]. 2012. [cit. 2012-03-21]. Dostupný z WWW: <<http://www.sanco-pb.com/>>.
 17. ZACHRANNÝ KRUH. *Definice týrání* [online]. 2009. [cit. 2011-09-28] Dostupný z WWW: <http://www.zachranny-kruh.cz/kriminalita/definice_tyraní_senioru.html>.

Jiné zdroje



1. Rozhovor s Bc. Lenkou procházkovou (okrsková sestra).
2. Rozhovor se sociálními pracovníky, pečovatelkami.
3. Rozhovor s ředitelem Pečovatelské služby Příbram MUDr. Ivanem Šedivým.

Seznam grafů

1. Graf 1: Spokojenost s dodávanou stravou pečovatelskou službou
2. Graf 2: Spokojenost se službou při poskytování pomoci o osobní hygienu
3. Graf 3: Spokojenost se službou při poskytování pomoci o chod domácnosti
4. Graf 4: Bezpečnost v domě s pečovatelskou službou
5. Graf 5: Spokojenost s pochůzkami, nákupem a doprovodem
6. Graf 6: Spokojenost s chováním pracovníků pečovatelské služby
7. Graf 7: Důvěra k pracovníkům pečovatelské služby
8. Graf 8: Zájem o péči AREÍON
9. Graf 9: Spokojenost s kulturními akcemi pořádanými pečovatelskou službou
10. Graf 10: Výstavba dalšího domu s pečovatelskou službou v Příbrami
11. Graf 11: Spokojenost s cenami za služby pečovatelské služby
12. Graf 12: Celková spokojenost s pečovatelskou službou

PŘÍLOHY

Příloha č. 1: Žádost o povolení dotazníkového šetření

	č. jednací:..... <i>46/12</i>
Pečovatelská služba	zapsal/a:..... <i>Kub</i>
	4. 01. 2012
počet listů	počet příloh
spis. znak:.....	skart. znak/lhůta:.....

Pan ředitel
MuDr. Ivan Šedivý
Brodská 100
261 01 PŘÍBRAM VIII

Příbram 7. 12. 2011

Věc: Žádost o povolení dotazníkového šetření v souvislosti s diplomovou prací

Vážený pane doktore,

Jak již řečeno, prosím o umožnění distribuce dotazníku klientům na vašem oddělení pečovatelské služby.

Tento výzkum je velmi důležitou součástí pro mé úspěšné ukončení studia na Vysoké škole evropských a regionálních studií v Příbrami.

Cílem tohoto výzkumu je zjištění efektivity a spokojenosti klientů pečovatelské služby. Výsledky budou zpracovány anonymně a použity pouze pro účel mé diplomové práce.

Děkuji za ochotu a spolupráci

S pozdravem

Ivana Kolková

*4.1.2012
Souhlasí -*




Pečovatelská
služba
261 01 PŘÍBRAM
-12-

Pečovatelská služba
města Příbram
Brodská 100
261 01 Příbram VIII
www.senioripribram.cz
tel.: 318 660 288

**Příloha č. 2: Dotazník spokojenosti se službami nabízenými
Pečovatelskou službou města Příbram**

1. Jste spokojen/a s dodávanou stravou pečovatelskou službou?

- a) velmi spokojen/a b) spíše spokojen/a c) ani spokojen, ani nespokojen/a
d) spíše nespokojen e) nespokojen

2. Jste spokojen/a se službou při poskytování pomoci o osobní hygienu?

- a) velmi spokojen/a b) spíše spokojen/a c) ani spokojen, ani nespokojen/a
d) spíše nespokojen e) nespokojen

3. Jste spokojen/a se službou při poskytování pomoci o chod domácnosti?

- a) velmi spokojen/a b) spíše spokojen/a c) ani spokojen, ani nespokojen/a
d) spíše nespokojen e) nespokojen

4. Cítíte se bezpečně v domě s pečovatelskou službou?

- a) ano b) spíše ano c) ani bezpečně, ani nebezpečně
d) spíše nebezpečně e) nebezpečně

5. Jste spokojen/a s pochůzkami, nákupy nebo doprovodem?

- a) velmi spokojen/a b) spíše spokojen/a c) ani spokojen/a, ani nespokojen/a
d) spíše nespokojen/a e) nespokojen

6. Jste spokojen/a s chováním a přístupem pracovníků pečovatelské služby?

- a) velmi spokojen/a b) spíše spokojen/a c) ani spokojen/a, ani nespokojen/a
d) spíše nespokojen e) nespokojen

7. Máte důvěru k pracovníkům pečovatelské služby?

- a) ano b) spíše ano c) ano i ne
d) spíše ne e) ne

**8. Měli byste zájem o péči AREÍON (život 90) okamžité spojení seniora s
dispečinkem?**

- a) ano b) spíše ano c) ano i ne
d) spíše ne e) ne

9. Jste spokojen/a s kulturními akcemi pořádanými pečovatelskou službou?

- a) velmi spokojen/a b) spíše spokojen/a c) ani spokojen/a, ani nespokojen/a
d) spíše nespokojen e) nespokojen/a

10. Celkově jste spokojen/a s pečovatelskou službou?

- a) velmi spokojen/a b) spíše spokojen/a c) ani spokojen/a, ani nespokojen/a
d) spíše nespokojen/a e) nespokojen

11. Jste spokojen/a s cenami za poskytované služby a pobyt v domě a PS?

- a) velmi spokojen/a b) spíše spokojen/a c) ani spokojen/a, ani nespokojen/a
d) spíše nespokojen/a e) nespokojen

12. Uvítali byste nový šestý dům v Příbrami s pečovatelskou službou?

- a) ano b) spíše ano c) ano i ne
d) spíše ne e) ne

Příloha č. 3: Sazebník úkonů Pečovatelské služby města Příbram¹¹⁴

Pomoc při péči o vlastní osobu

- dovoz nebo donáška oběda ve všední dny 12 Kč
- poskytnutí oběda 56 Kč
- dovoz nebo donáška oběda v sobotu, neděli a ve svátcích 15 Kč
- pomoc při podávání jídla a pití nebo jeho přípravě 80 Kč/hod.
- pomoc při osobní hygieně 80 Kč/hod.
- pomoc při zvládnání běžných úkonů o vlastní osobu 80 Kč/hod.

Pomoc při zajištění chodu domácnosti

- běžný úklid, údržba domácnosti 80 Kč/hod.
- sezónní úklid – mytí oken 80 Kč/hod.
- nákupy a pochůzky 80 Kč/hod.
- praní a žehlení prádla 50 Kč/hod.
- doprovod k lékaři a na úřady 80 Kč/hod.

Úkony ve Středisku osobní hygieny

- masáž klasická (i v domácnosti) 70 Kč/hod.
- masáž vodní a podvodní – perlička 65 Kč/hod.
- rotoped - 5 min. 5 Kč
- pedikúra suchá 85 Kč

Jiné úkony pečovatelské služby – fakultativní úkony

- vodová ondulace 60 Kč

¹¹⁴Pečovatelská služba města Příbram - Sazebník úkonů Pečovatelské služby Příbram [online]. 2007. [cit. 2011-11-21]. Dostupný z WWW: < <http://www.senioripribram.cz/index.php?menu=sazebnik-ukonu&i=domov-duchodcu> >.

- zástřih vlasů 40 Kč
- dohled nad dospělým občanem od 6:00 – 22:00 hod. 40 Kč
- noční služba od 22:00 hod. do 6:00 hod. – s prováděním jednotlivých ošetřovatelských úkonů – pouze v DPS Brodská 100 Kč
- mytí společných prostor 80 Kč/hod.
- dovoz klienta do SOH 10 Kč
- odklizení sněhu 80 Kč/hod.
- venčení a ošetření psa 100 Kč/hod.
- automobilová doprava 10 Kč/km

Nejvíce využívaná je oblast péče v domácnosti a dovoz stravy. Služby jsou poskytovány v pracovních dnech od 7,00 do 15,30 hod. po domluvě do 19,00 hod. ve dnech volna od 8,00 do 14,30 hod.¹¹⁵

¹¹⁵*Pečovatelská služba města Příbram* [online]. 2007. [cit. 2011-11-08]. Dostupný z WWW: <<http://www.senioripribram.cz/>>.