

CARITAS – Vyšší odborná škola sociální Olomouc

Absolventská práce

Využití modelů komunitní práce se seniory
v terénních službách

Barbara Oklešťková

Vedoucí práce: Mgr. Miloslava Šotolová

Olomouc 2015

Prohlašuji, že jsem tuto práci zpracovala samostatně na základě použitých pramenů a literatury uvedených v bibliografickém seznamu.

Datum:

.....

podpis

Ráda bych touto cestou upřímně poděkovala všem, kteří mě podporovali při tvorbě mé absolventské práce. Především vedoucí práce, Mgr. Miloslavě Šotolové, za vstřícný a laskavý přístup, podnětné rady a věnovaný čas, dále rodině a přátelům za pochopení a slova povzbuzení.

DĚKUJI

ÚVOD.....	7
Teoretická část.....	9
1. KOMUNITNÍ PRÁCE.....	9
1.1 Co je komunita.....	9
1.2 Co to je komunitní práce	11
1.3 Modely komunitní práce.....	14
2. SENIOŘI.....	20
2.1 Co je to stárnutí a kdo jsou senioři	20
2.2 Potřeby seniorů	21
2.3 Sociální problémy seniorů	23
3. SOCIÁLNÍ PRACOVNÍCI PRACUJÍCÍ SE SENIORY V TERÉNU.....	24
3.1 Kdo je sociální pracovník.....	24
4. TERÉNNÍ SLUŽBY	29
4.1 Charakteristika TS	29
4.2 Druhy terénních služeb pro seniory v ČR	29
4.2.1 Sociální poradenství.....	29
4.2.2 Služby sociální péče.....	30
4.2.3 Osobní asistence.....	30
4.2.4 Pečovatelská služba	30
4.2.5 Tísňová péče	31
4.2.6 Průvodcovské a předčitatelské služby	31
4.2.7 Odlehčovací služby	31
5. TERÉNNÍ SLUŽBY MĚSTA OLOMOUCE PRO SENIORY.....	32
5.1 Českomoravská provincie Kongregace sester premonstrátek	33
5.2 Charita Olomouc - pečovatelská služba (církvní organizace)	33
5.3 Jika – Olomoucké dobrovolnické centrum, z. s.....	33
5.4 Maltézská pomoc o.p.s.	34

5.5	Sociální služby pro seniory Olomouc - pečovatelská služba	35
5.6	Pomadol s.r.o. - terénní pečovatelská služba.....	35
5.7	Židovská obec Olomouc	36
5.8	Odbor sociálních věcí	36
	Empirická část.....	39
6.	METODOLOGIE	39
6.1	Hlavní výzkumná otázka	39
6.2	Metoda výzkumu	39
6.3	Technika sběru dat.....	40
6.4	Jednotka zkoumání	41
6.5	Etické aspekty výzkumu	41
6.6	Otázky pro sběr dat.....	41
6.7	Průběh výzkumu	42
6.8	Limity výzkumu	42
7.	ANALÝZA a INTERPRETACE DAT	43
7.1	Práce s jednotlivcem a Individuální plánování.....	43
7.2	Poradenství	44
7.3	Společné akce pro seniory	45
7.4	Dobrovolnictví.....	46
7.5	Vzdělávání	46
7.6	Spolupráce s dalšími organizacemi a státními institucemi	47
7.7	Práce s rodinou	48
7.8	Propagace poskytovaných služeb	48
7.9	Administrativní a koordinační činnost	49
7.10	Komunitní plánování	50
7.11	Pastorační činnost	51
	Diskuze	51

ZÁVĚR	52
Zdroje	53
Použitá literatura:	53

ÚVOD

V rámci svého studia na VOŠ Caritas v Olomouci jsem se rozhodla přijmout účast na zpracování skupinové absolventské práce zabývající se modely komunitní práce se seniory ve městě Olomouci v různých oblastech služeb sociální práce. Dílčím cílem mé absolventské práce je zjistit, jak tyto modely využívají v práci se seniory sociální pracovníci terénních služeb.

Důvod, proč jsem se rozhodla zabývat touto problematikou je, že není známo, nakolik se tyto modely v terénní sociální práci používají. Bylo by velmi prospěšné získat tyto poznatky pro zvýšení informovanosti odborné i laické veřejnosti a pro další možnosti poskytování a rozšiřování vzdělání pro vzdělavatele sociálních pracovníků. Zaujala mne také možnost potkat se se sociálními pracovníci v jejich přirozeném prostředí, poznat zázemí jednotlivých služeb a oblast jejich působnosti.

Zásadním dílčím cílem mé absolventské práce je tedy zmapovat, jaké modely komunitní sociální práce a jakým způsobem sociální pracovníci v terénních službách pro seniory ve městě Olomouci v současnosti využívají. Dále jaký je jejich efekt, jsou-li používány cíleně a co případně brání jejich používání v praxi. Tyto skutečnosti jsem získávala prostřednictvím rozhovorů se sociálními pracovníky terénních služeb na vymezeném území.

Co se struktury práce týče, je rozdělena na dvě části, teoretickou a empirickou. Teoretická část je rozdělena do pěti kapitol, kde popisují komunitní práci, její modely a jak se využívají v běžné praxi. Dále představují seniory jako součást naší společnosti a jejich sociální problémy. Následně uvádím, co je to terénní práce, kdo je terénní sociální pracovník a jakým způsobem pracuje se seniory v terénu. Nakonec představují, jaké terénní služby poskytuje město Olomouc.

Druhá část absolventské práce je empirická. Tato část má odpovědět na výzkumnou otázku: „Jaké činnosti vykonávají sociální pracovníci při terénní sociální práci se seniory?“ Práce obsahuje kapitolu, kde vymezují metodologii výzkumného šetření. Představují výsledky z mého výzkumného šetření, které bylo prováděno technikou kvalitativních polostrukturovaných rozhovorů se sociálními pracovníky terénních sociálních služeb města Olomouce pracujícími se seniory. Výběr respondentů jsem si zvolila metodou záměrného výběru (Miovský, 2006: 135) s cíleným vyhledáváním respondentů, kteří mají určité

vlastnosti. Ve druhé kapitole empirické části se zabývám samotnou analýzou a vyhodnocením získaných dat.

Získané poznatky z průzkumu terénních služeb mohou být cenným materiálem pro další práci s cílovou skupinou vedoucí ke kvalitnější saturaci potřeb seniorů. Přínosem mohou být také pro vzdělávání sociálních pracovníků v této oblasti, tedy pro samotné vzdělavatele i jednotlivé organizace, které se touto činností zabývají, či zájemce o tuto problematiku z řad široké veřejnosti.

Teoretická část

1. KOMUNITNÍ PRÁCE

1.1 Co je komunita

Abychom mohli vyjádřit, co to je komunitní práce, je dobré si vysvětlit pojem komunita. Tento pojem nelze jednoznačně definovat, neboť má více významů, které se v průběhu času proměňovaly (Gojová, 2006: 7). Autoři, kteří se tématem sociální komunitní práce zabývají, definují komunitu různě.

Dle Blumera (1987, podle Navrátil, 2001: 131) má komunita v sociální práci především dva významy. Prvním je teritoriální komunita, která označuje lidi žijící na geograficky vymezeném místě, v lokalitě různého rozsahu - od sousedství po stát, či Evropskou unii. Velikost zde nehraje žádnou roli. V druhém případě je to zájmová komunita, kdy se jedná o určité společenství, skupinu lidí se společnými zájmy. Mohou to být například postižení, etnické menšiny či senioři. V komunitní sociální práci jsou oba tyto přístupy rovnocenné. Z výše uvedeného popisu je patrné, že teritoriální komunita může obsahovat nesčetně zájmových komunit, které se mohou navzájem prolínat.

Slovník sociální práce definuje komunitu takto: „Společenství lidí žijících či kooperujících v jedné instituci nebo v jedné lokalitě. Pokud je komunita subjektem práva, může jít o společenství soukromoprávní nebo veřejnoprávní (obecní). V ještě širším významu se výraz používá pro komunikující společenství profesionální a zájmová (např. komunita sociálních pracovníků), tyto komunity dnes díky pokročilým komunikačním technologiím nevyžadují stálé kontakty tváří v tvář. Komunita má svou atmosféru, své způsoby komunikace, svou hranici, která je více nebo méně propustná vůči okolí. Místní komunita uspokojuje potřebu blízkosti, intimity, rozšířeného domova. Lidstvo žilo po většinu svého vývoje v malých, intenzivně spolupracujících společenstvích, jež se v moderní době fragmentovala do komunit, které mají jen jeden nebo několik znaků archaické komunity. Například moderní velkoměstská sídliště jsou nazývána ložnicovými komunitami, protože lidé do nich převážně jezdí jen přespávat.“ (Matoušek, 2008: 92)

Komunita je také místem, kde člověk může získávat emocionální podporu, ocenění a praktickou pomoc v každodenním životě. Východiskem pro sociální práci pak bude ta

definice, která bude nejvíce shodná s konkrétní situací a sledovaným cílem. Společně pro všechny ale bude práce s větším či menším počtem lidí, které spojuje nějaké společné pouto, nikoliv práce s jedincem (Hartl, 1997: 28, 32).

Hartl (1997: 32) ve své knize hovoří i o tzv. koncepci živého světa, kdy si lidé žijící ve svém osobním a společenském prostředí osvojí konkrétní pohled na svět, a více či méně využívají poskytované příležitosti. Výkladů pojmu živého světa je celá řada, a pro komunitní práci není žádný, který by se dal samostatně použít. Mnoho jich však vychází z různých teoretických zvyklostí. Společným výstupem je snaha zprostředkovávat kontakt mezi jedincem a společností, vnímat svůj cíl i to, jak jsme vedeni k plnění svých závazků. Hartl (1997: 32) vysvětluje koncepci živého světa takto: „lidé žijí ve svém soukromém a skupinově specifickém prostředí, v němž si přisvojí určitý pohled na svět a ve větší či menší míře využívají příležitosti, které jsou jim poskytovány.“ Je třeba vzít v úvahu, že jsou-li někde totožné podmínky, neznamená to, že lidé budou jednat stejně. Někteří špatným podmínkám podlehnou, ale jiní dokážou z nevýhody vytěžit pro sebe to dobré a aktivizovat sebe i ostatní. V živém světě se tedy může jedinec rozvíjet, realizovat, ale musí také dodržovat daná pravidla. Komunitní práce zde závisí na zdrojích komunity, ať jde o služby a jejich propojení nebo prezentaci komunity, a dále také na tom, jakým způsobem jsou využívány.

P. Jarvis v mezinárodní encyklopedii (Hartl, 1997: 24) uvádí třicet čtyři titulů zahrnujících slovo komunita. Autor definuje komunitu v těchto pěti primárních okruzích:

1. Komunita je skupina lidí, kteří žijí nebo pracují společně.
2. Komunitu představuje jakákoli geografická oblast, v níž lidé žijí.
3. Lidé v této geografické oblasti nejen žijí, ale jsou ve vzájemné interakci.
4. Okruh definic říká, že jde o vzdělávací činnost skupiny lidí, kteří se vzdělávají mimo zdi školské instituce.
5. Jde o ideální uspořádání lidí, kteří žijí a pracují v dokonalé harmonii.

Nutno podotknout, že tato definice popisuje komunitu z dob dávno minulých, kdy spolu lidé žili a pracovali ve vzájemné pospolitosti, harmonii a ve vzájemné interakci, ještě před obdobím industrializace a urbanizace.

V dnešní době individualismu a anonymních sídlišť, zvláště ve velkých městech, jsme velice vzdáleni harmonickému a pospolitému životu naší společnosti v komunitách. A tak, jak lidé vědí málo o sociální práci a vlastní práci sociálních pracovníků, tak vědí málo anebo vůbec nic o komunitní práci.

Dle Kalvacha (2014: 11) prožíváme období, které autor označil za „zásadní civilizační přelom, tzv. demografickou změnu s nástupem dlouhověké společnosti, se zvýšením podílu a změnou role seniorů v populaci, s prodloužením života ve stáří a zlepšením jeho zdravotního a funkčního stavu.“ Tento přelom zasáhne například nejen oblast ekonomickou, sociální, psychologickou a duchovní, ale významně i mezigenerační vztahy a otázku smyslu života ve stáří. Je potřeba zvolit nové přístupy řešení této problematiky a uvědomit si vlastní zodpovědnost vůči sobě a svým blízkým.

Rodina – pokud senior nějakou má a je s ní v úzkém kontaktu - je tím společenstvím, které musí situaci jejího člena řešit nejdříve. Dalšími v pořadí, kteří mohou pomoci, jsou přátelé, sousedé a obec se svými službami a zdravotní péčí, tedy komunita, v níž senior se svou rodinou žije, a která jej zná. Prostor, kde se umí „pohybovat“. Takto lze využít potenciál seniorů, jejich různorodost, cíleně pro ně zajistit kvalitní život a dát jim možnost podílet se na aktivním životě komunity. Hybnými silami, které hledají nové, nejen finanční zdroje a možnosti, jak své občany podporovat a zapojit do procesu změn ve společnosti mohou či spíše by měly být obce. V naší společnosti však zatím spíše vzrůstá obava ze zvyšujícího se počtu seniorů - a to z důvodu potřeby jejich finančního zabezpečení a nezbytnosti trvalé sociální a lékařské péče. Také proto je třeba se touto problematikou zabývat, neboť zasahuje do mnoha oblastí (Kalvach, 2014:16).

1.2 Co to je komunitní práce

Historické zakotvení má komunitní práce dle Gulové (2011: 59) v činnostech Samuela Barnetta z oblasti londýnských periferií a jejich následného přenosu do prostředí velkých měst spojených problematikou rozsáhlých chudinských čtvrtí. Snahou je najít řešení v multirasové a sociální spravedlnosti. Pracovník je zainteresován v samotné komunitě a rozšiřuje služby cíleně na různé její skupiny. Žije a pracuje v centru dění konfliktů a napětí, naslouchá, podporuje skupiny v jejich jednání a zapojení se. Komunitní pracovník umí napsat projekt, zapojit do něj občany a předat jim kompetenci (Gulová, 2011: 59).

Komunitní práce je jednou z metod sociální práce, která se zabývá spoluprací lidí a skupin žijících v určité lokalitě a má velmi široký záběr. Cílem je dosáhnout sociální změny prostřednictvím analýzy sociální situace a budováním vztahů nejen mezi sociálním pracovníkem a komunitou, ale také uvnitř komunity. Podporovat ji v tomto úsilí, představit možné řešení - určitou výslednou vizi, ke které by tato činnost měla směřovat. Je důležité, aby se zde lidé cítili důležití a mohli spolurozhodovat o věcech týkajících se dané komunity,

ztotožnili se buď s ní, nebo se skupinou, která je její součástí. Komunitní práci je možné definovat jako metodu zvládnutí sociální změny, kterou by díky vzájemné spolupráci mohli lidé uskutečňovat v oblasti sociální, ekonomické, ale i politické, aby tak mohli měnit rovnováhu moci a získávat kontrolu na místní úrovni. To zahrnuje i oceňování a uznávání dovedností, vědomostí a zkušeností těch, kteří se tohoto procesu účastní. Komunitní pracovník by měl vnímat a umět rozlišit případné nerovnosti a diskriminaci na různých úrovních v komunitě a snažit se o jejich zmírnění či nápravu (Hartl 1997: 145). Vždy je důležité, jakým způsobem přistupujeme k vlastní komunitě i k samotným jedincům.

Slovník sociální práce popisuje komunitní práci takto: „Proces pomáhající lidem, aby společnou aktivitou vyřešili problém místní komunity, případně zlepšili podmínky svého života v komunitě. Tento proces obvykle vyžaduje účast profesionálních sociálních pracovníků. Akčními skupinami bývají "obyčejní lidé" (tj. lidé definovaní svou příslušností k místnímu společenství, nikoli význačnou společenskou pozicí), skupiny lidí nějakým způsobem hendikepovaných (tj. lidí se zvláštními potřebami) nebo lidé spojení stejným zájmem (Matoušek, 2008: 94).

Dle Navrátila (2001:132) je v komunitní práci klientem komunita, tedy více lidí, kteří mají společný problém. Nástroje řešení těchto problémů jsou pro komunitu specifické. Jde o proces odehrávající se uvnitř komunity za pomoci místních možností a zdrojů. Komunitní sociální pracovník musí komunitu dobře znát, tzn. její organizace, instituce, činnosti, problémy, slabiny, přednosti a různé vlivy, které jsou pro ni charakteristické. Jedině potom může lidem v komunitě pomoci. Zároveň však potřebuje mít velké množství osobnostních dovedností a specifických znalostí, které ve své praxi hojně využije.

Přístupy ke komunitní práci se také různí. Zajímavé pojetí nalezneme u Twelvetreese (podle Navrátil 2001: 133), který představuje tyto přístupy: profesionální komunitní práce a radikální komunitní práce. Profesionální komunitní práce se zabývá rozvojem svépomocných skupin, snahou o lepší distribuci služeb a jejím cílem není změna společenského řádu. Radikální komunitní práce se zabývá opresí některých menšinových skupin, která způsobuje bezmocnost jejich členů, snaží se o jejich zmocňování a poukazuje na nutnost společenských změn.

Je-li komunitní práce cílená, měla by dle Navrátila (2001: 137) probíhat v pěti fázích:

1. **Monitoring** lokality s cílem odhalit či předejít různým problémům. Může se jednat o sběr a vyhodnocování dat, kdy na základě monitoringu lze provádět i šetření důležitá ke správnému vyhodnocení analýzy.
2. **Výzkum a analýza** se realizuje, pokud byl při monitoringu zjištěn nějaký hůře identifikovatelný problém či nesoulad. Je možné provést výzkumné šetření pomocí vhodných metod, včetně rozhovorů s odborníky i těmi, kterých se daná problematika týká. To jsou pak velmi cenné informace při řešení problému.
3. **Projektování**. Na základě zjištěných informací navrhuje komunitní pracovník projekt s cílem problém odstranit či zmírnit. Jsou zde upřesněny vedle problémů lokality také zdroje potřebné k jejich realizaci.
4. **Implementace** je vlastní činnost a koordinace projektu komunitním pracovníkem.
5. **Hodnocení** ukáže, jaký efekt tento projekt měl.

Komunitní práce může svou činností a konkrétními zjištěními v terénu přispívat k ovlivňování ekonomických, sociálních, ale i politických procesů, které pak mohou pomoci k žádoucím změnám (Navrátil, 2001: 137, 138).

Kalvach (2014: 19) popisuje dva protikladné koncepty v přístupu k lidem s omezenou či ztracenou soběstačností. Je to redukcionisticko-ekonomický a existenciálně humanistický koncept.

Redukcionisticko-ekonomický koncept vnímá člověka, který se o sebe nedokáže postarat sám, jen jako biologický systém s potřebou základní péče a naplnění základních potřeb. Je tak snižována jeho lidská hodnota, a to hlavně z ekonomických důvodů. Je nutno konstatovat, že tento přístup je častější a je vnímán jako cílenější a přehlednější systém péče.

Existenciálně humanistický koncept vnímá člověka z holistického pohledu se všemi jeho potřebami, s jeho lidskou důstojností a jedinečností. Pojímá člověka nejen jako samotnou osobu, ale bere v úvahu celý jeho život. Saturace základních potřeb je jen jednou z mnoha oblastí, kterou se zabývá. Důležitou roli zde hraje naplnění smyslu života a poskytnutí prostředků k co nejlepšímu sociálnímu začlenění v rámci komunity. Takovou podporou může být například bezbariérové bydlení nebo dopravní spojení.

Přístup k lidem s omezenou či ztracenou soběstačností lze vnímat z pohledu poskytování péče anebo podpory. V ČR je převládajícím přístupem péče, ta však může u těchto lidí zvyšovat závislost na cizí pomoci, omezovat je v různých činnostech a jejich sociálním fungování. Může je tak zneschopňovat a jejich závislost prohlubovat. Podpora je

naopak velice žádoucí prvek právě proto, aby tyto skutečnosti byly eliminovány a člověk se s respektem, který mu náleží, mohl podílet na rozhodování o svém životě, uplatňovat svoji vůli při sjednávání sociální služby, nacházet smysl života a žít ve svém přirozeném prostředí.

Navrátil (2001: 132) ve své knize interpretoval formulaci cíle komunitní práce je dle Younghusbandové jako „ovlivňování sociálních změn prostřednictvím analýzy sociálních situací a formování vztahů mezi rozličnými skupinami daného celku tak, aby tento celek sám dospěl k realizaci žádoucích změn.“ Dle Miloševičové (podle Navrátil, 2001: 132), která zde udává cíle sociální práce s komunitou prostřednictvím vymezení jejich jednotlivých úkolů, se jedná o „studium sociálních potřeb a problémů lokality, zpracování návrhů a řešení potřeb a problémů, zajištění podpory pro navrhovaná řešení, integrace všech dostupných prostředků komunity k realizaci projektu.“

Dle Matouška (2008: 255) se můžeme občas setkat s termínem komunitní přístup. Zde bychom našli komunitní procesy, které se týkají spolupráce veřejného, podnikatelského a neziskového sektoru. Termín komunitní přístup nalezneme i v případě vyvolání změny na místní úrovni. Komunitní práce je velmi variabilní a univerzální. Klade velký důraz na kreativitu komunitního pracovníka, realizačního týmu i obyvatel komunity.

1.3 Modely komunitní práce

Gojová (2006: 82) ve své knize uvádí osm modelů komunitní práce podle Popple. Předkládám i definice ze Slovníku sociální práce a názhledy jiných autorů. Schenk (podle Gojová, 2006: 69) popisuje funkci modelu takto: „Model má ve vědeckém poznávání instrumentální funkci (nástroj poznávání a nositel poznatků). Model zobrazuje originál vždy z určitého hlediska, je v přípustné míře zjednodušujícím, díky čemuž získává sevřenou, kompaktní formu.“ Payne (podle Gojová, 2006: 69) zastává názor, že „modely sociální práce vychází z teorií sociální práce, které jsou ovlivněny jak teoriemi o sociální práci, tak obecnými teoriemi.“

Komunitní rozvoj pomáhá skupinám osvojit si dovednosti, rozvíjet svoji sebedůvěru a své zdroje k podpoře a posílení kvality života svých členů. Důraz je kladen na svépomoc, ke které může dopomoci vzdělání jednotlivců i skupin (Popple, podle Gojová, 2006: 82).

Slovník sociální práce definuje komunitní rozvoj takto: „Ovlivňování místní komunity, jehož cílem je zvýšit angažovanost občanů na místních problémech a zlepšit jejich kompetence potřebné pro řešení problémů. Obvykle jde o pojem širší než komunitní práce, facilitátory komunitního rozvoje mohou být od politiků přes místní podnikatele jakékoli další zájmové skupiny, a to i bez účasti profesionálních pracovníků. Přesto existují pokusy definovat komunitní rozvoj v užším smyslu - jako jeden z přístupů ke komunitní práci odlišný např. od komunitního plánování.“ (Matoušek, 2008: 95)

Komunitní rozvoj zastává dle Pavelové (2013: 48) nejdůležitější místo mezi modely komunitní sociální práce. Ve své knize odkazuje na konferenci Spojeného úřadu pro sociální rozvoj v Evropě (CEBSD) a Mezinárodní asociaci pro komunitní rozvoj (IACD) s názvem „Budování občanské společnosti prostřednictvím komunitního rozvoje“, která se uskutečnila v roce 2004 v Budapešti. Výstupem je společná deklarace pro prosazování legislativních změn ve prospěch komunitního rozvoje. V roce 2012 se v západní Austrálii konala další konference na téma „Nově se objevující hranice komunitního rozvoje“. Zde se organizátoři zaměřili na tvořivost, ekonomiku a výsledky. Obě tyto konference přispěly do procesu vývoje komunitního rozvoje novými myšlenkami. Mezinárodně akceptovaná shoda popisuje komunitní rozvoj jako možnost přispět k sociální změně svým osobitým přístupem prezentovaným těmito principy:

- práce nejen pro komunitu, ale hlavně spolu s komunitou
- cílem práce je zmocnění a větší schopnost komunit účinněji ovlivňovat ty, kteří mají moc rozhodovat
- podpora a vytváření neformálních skupin občanů, kteří participují na zlepšování prostředí své komunity a přebírají za ni zodpovědnost
- vychází z důvěry ve své schopnosti a dostupné zdroje, které občané komunity ve své podstatě mají, ale většinou si je neuvědomují (Pavelová, 2013: 48, 49).

Aby tyto principy mohly být patřičně naplňovány, hraje zde velmi důležitou roli postoj, profesní znalosti, dovednosti a osobnostní kvality komunitního sociálního pracovníka, a také úzká spolupráce s ostatními zainteresovanými účastníky celého procesu.

Komunitní organizace se zabývá zlepšováním vztahů mezi různými organizacemi a institucemi, je zaměřena na poskytování služeb, které reagují na aktuální potřeby klientů. Provozuje aktivity, které se snaží o vytvoření a podporu skupin, způsobilých k rozhodování a vymezování svých potřeb (Poppo, podle Gojová, 2006: 82).

Stálá proměna potřeb lidí, mezilidských vztahů i vztahů skupin je motorem procesu organizace komunity. Právě na potřeby a vzájemné vztahy lidí je důležité nahlížet citlivě a náležitě na ně také reagovat (Pavelová, 2013: 47).

Komunitní péče dle Gojové (2006: 82) má rozvíjet soběstačnost komunity a systém vzájemné pomoci. Měla by motivovat a vzbuzovat zájem lidí o dobrovolnou či neformální péči o seniory a jiné skupiny. Cílem je podpořit všemi možnými dostupnými prostředky přechod z institucionální péče do domácí, a zlepšit tak jejich situaci. Popple (podle Gojové, 2006: 74) popisuje tři úrovně zapojení profesionálů do komunitní péče.

1. stabilní podpora či monitorující úloha s využitím dobrovolníků a pomocných pracovníků;
2. komunitní pracovník by měl tyto činnosti podporovat a koordinovat, s cílem vytvořit systém komunitní péče, který pak bude sám fungovat, aniž by byla nutná další intervence;
3. situace, kdy komunitní péče může být uskutečňována jako aktivita laiků za dohledu profesionálů. Popple ještě konstatuje, že mnohé studie potvrzují větší zapojení žen než mužů v procesu komunitní péče (Popple, podle Gojové, 2006: 75).

Slovník sociální práce popisuje komunitní péči takto: „Péče poskytovaná v rámci komunity nebo péče poskytovaná členy komunity. V prvním případě (care in the community) jde o systém tvořený státními i nestátními službami, jež jsou dostupné členům komunity. V druhém případě (care by the community) jde o péči obvykle svépomocného charakteru, kterou si navzájem poskytují sousedé, rodiny, různá neformální společenství. Předěl mezi oběma typy péče není ostrý.“ (Matoušek, 2008: 94)

Pavelová (2013: 46) charakterizuje komunitní péči jako cestu vedoucí k uspořádání služeb pro skupiny s určitými potřebami tzv. „na okraji“, mezi které patří i seniory. Služby jsou zacílené na možnost setrvání a vedení plnohodnotného života v jejich komunitě. Tato péče nahrazuje zaběhnutý model ústavní péče.

Komunitní/sociální plánování se zabývá analýzami sociálních podmínek prováděnými v rámci komunitního plánování. Jsou potřebné k vytvoření stanovení cíle a pro realizaci programů sociálních služeb a jejich evaluace (Popple, podle Gojové, 2006:82).

Podle Metodické příručky pro výkon terénní sociální práce (kolektiv autorů, 2007: 49) je cílem komunitního plánování především zajišťování místní dostupnosti sociálních služeb

a základní hodnoty souvisí hlavně s principy sociálního začleňování. Proces komunitního plánování postupně vytváří systém vstřícný k uživatelům služeb, a to prostřednictvím pravidelné analýzy a následného vyhodnocení. Jde o princip partnerství a spolupráce v rámci komunity vymezené politiky, odborníky, uživateli a veřejností. Taková dlouhodobá spolupráce je pak základem pro realizování náročných rozvojových projektů, kde lze přepokládat vícezdrojové financování. Přínosem jsou vytvořené struktury pro přenos informací, odborného zázemí pro politické rozhodování a efektivnější využívání finančních prostředků zaměřených na potřeby uživatelů služeb.

Dle Pavelové (2013: 155) je komunitní plánování jedna z možností navázání spolupráce a vytváření trvalejších partnerství skrze dialog občanů a samosprávy. Je otevřeným procesem ke zjištění potřeb a zdrojů a současně i možností k nalézání nejvhodnějších řešení v oblasti sociálních služeb, které pak mohou být úzce specifikovány pro místní poměry a potřeby lidí. Posiluje se tak sociální jednota obyvatel v dané lokalitě a působí jako prevence sociálního vyloučení a izolace skupin i samotných osob. Důležitá je také možnost participace občanů na celém procesu.

Slovník sociální práce uvádí, že komunitní plánování je „přímé vyjednávání mezi zřizovateli, poskytovateli a uživateli služeb, jehož cílem je zlepšit místní sociální politiku či charakter sociálních, případně dalších souvisejících služeb. Zřizovateli služeb jsou úřady státní správy a samosprávy, neziskové organizace a jiné subjekty, které služby financují, případně i jmenují jejich vedoucí a kontrolují jejich činnost. Poskyvatelé služeb jsou subjekty provozující státní nebo nestátní sociální služby. Uživatelé služeb jsou fyzické nebo právnické osoby, které mají zvláštní potřeby, na něž služby reagují. Vyjednávání může mít podobu jednání v menších skupinách reprezentujících všechny tři strany "komunitního trojúhelníku", veřejných shromáždění nebo konferencí, stejně jako diskusí v tisku, na internetu nebo zprostředkovaných jinými médii. Výsledkem by měl být periodicky zveřejňovaný komunitní plán. Zákon o sociálních službách (Zákon č. 108/2006 Sb.) ukládá komunitní plánování sociálních služeb jako povinnost krajům a doporučuje je obcím.“ (Matoušek, 2008: 94)

Komunitní vzdělávání má za cíl povzbudit lidi, aby využívali vzdělávací programy a zároveň je ovlivňovali a podíleli se na jejich realizaci (Popple, podle Gojová, 2006: 82).

Komunitní vzdělávání dle Hartla (1997: 110) zahrnuje programy pro rozvoj konkrétní skupiny spojené jistým zájmem či oblastí, v níž se pohybuje. Autor konstatuje, že „jde o dosažení změny v určité struktuře mezilidských vztahů prostřednictvím vzdělávání členů

celého systému“. Je potřeba komunitě předat vědomosti a dovednosti jako nástroj k zvládnání problémů, nasměrovat ji a zvýšit zájem jejích členů, aby své postoje chtěli změnit, budou-li vědět jak na to. Nástrojem může být komunikace, vzdělávací kampaně, např. proti kouření, či kampaně týkající se bezpečnosti nebo prevence. K propagaci vzdělávacích akcí mohou posloužit letáky nebo místní sdělovací prostředky.

Slovník sociální práce popisuje komunitní vzdělávání takto: „Strategie rozvoje komunity, jejímž cílem je zlepšit život lidí a jejímž hlavním prostředkem je formální, případně neformální vzdělávání lidí. Konkrétní projekty podporují např. v rozvojových zemích soběstačnost v produkci potravin, stavbu kvalitních obydlí, v rozvinutých zemích posilování samosprávy a účast na politickém rozhodování. Významnou institucí se při komunitním vzdělávání může stát místní škola, která do vzdělávání vtáhne nejdříve rodiče dětí a pak i jiné občany. Dospělým může vzdělání poskytovat i komunitní centrum.“ (Matoušek, 2008: 95)

Komunitní akce je model, který je tradičně třídě orientován. Je zacílen na omezení nerovnosti a zlepšení životních podmínek v komunitě. Zaměřuje se na konflikt a konkrétní akce na místní úrovni (Popple, podle Gojová, 2006: 82).

Slovník sociální práce udává, že komunitní akce má obvykle konfrontační charakter a realizuje se „na podporu požadavků deprivované skupiny (nezaměstnaných, etnické menšiny apod.).“ (Matoušek, 2008: 93)

Pavelová (2013: 52) říká: „Sociální akce je využívána v případech, kdy je pro naplnění potřeb klientů nutná změna v mocenské struktuře, legislativě, na straně norem.“ Např. při řešení sociální nespravedlnosti či znevýhodněném postavení nějaké skupiny obyvatelstva. Použité taktiky mohou být konfrontace, vyjednávání nebo protesty.

Matoušek (2008: 260) popisuje komunitní akce (rituály) takto: „Jde o akce, které obvykle partnersky realizuje více organizací najednou. Komunitní akce se snaží vyzdvihnout nějakou přednost (přírodní, kulturní nebo historickou), která napomáhá k identifikaci obyvatel se svou komunitou. Může jít o akci jednodenní či vícedenní, jež podporuje rozvíjení vztahů mezi všemi sektory na místní úrovni a participaci jejich obyvatel na přípravu takové akce i jejím průběhu. Úspěšná akce tohoto typu je také vizitkou města navenek a pomáhá zdravému soutěžení mezi městy v regionu.“

Antirasistická komunitní práce obhajuje zájmy příslušníků etnických menšin a prosazuje odmítání diskriminace (Popple, podle Gojová, 2006: 82).

Antirasistická komunitní práce je odpovědí na selhávání klasických forem komunitní práce v otázce saturace potřeb příslušníků etnických menšin a při neshodách institucionálního a individuálního rasismu (Pavelová, 2013: 53).

Popple (podle Gojová, 2006: 82) zde ještě popisuje model feministické komunitní práce, ale vzhledem k zaměření mé absolventské práce na cílovou skupinu senioři, neshledávám tento model pro účely mé práce použitelný.

2. SENIOŘI

2.1 Co je to stárnutí a kdo jsou senioři

Stáří, které je nazýváno podzimem života, je jeho přirozenou a nevyhnutelnou součástí. Velkou roli zde hraje fakt, je-li senior kvůli svému psychickému či fyzickému stavu zčásti nebo úplně závislý na pomoci jiných. Kognitivní schopnosti a soběstačnost ve zvládnání běžných denních činností se postupně snižují, a je žádoucí, abychom byli připraveni seniorům poskytnout náležitou pomoc. A to nejen jako sociální pracovníci, ale jako lidé, občané, děti atd. V první řadě by to měla být rodina, která je ve své podstatě nezastupitelná. Možnost zůstat doma, ve svém přirozeném prostředí, s blízkými lidmi, má pro seniory neoddiskutovatelný význam. S tím souvisí i přátelské a sousedské vztahy a vazby na okolní prostředí, znalost fungování místního systému obce.

Definice pojmu senior bylo formulováno mnoho a lze je použít podle toho, z jakého úhlu pohledu se na člověka vyššího věku díváme. Dle Haškovcové (podle Jarošová 2006: 9) je to člověk mající nárok na starobní důchod.

Dělení stáří dle Hrozenkové a Dvořáčkové (2013: 13) je následující:

období počátečního stáří (od 60 – 65 let věku)

období pokročilého stáří (od 75 let věku)

a období vrcholného stáří (od 90 let věku, také tzv. dlouhověkost)

Rozeznáváme biologické, psychické a sociální stáří. Jarošová (2006: 21, 24-27, 29) tyto pojmy popisuje takto:

„Biologické stáří je u každého člověka individuální, ovlivněné genetickými předpoklady a životním stylem. V lidském těle dochází k postupným organickým změnám, zpomaluje se metabolismus a snižují biologické adaptační mechanismy. Pro toto období používáme termín biologický věk, jež vyjadřuje celkový stav lidského organismu.

Psychické stáří označuje psychické změny, které jsou velice úzce propojené s biologickými změnami. Významná je osobnost jedince a interakce celoživotních vlivů. Snižují se intelektové schopnosti, klesá psychická adaptibilita, s níž souvisí nejistota někdy i úzkost z cizího prostředí či komunikace s neznámými lidmi. Dochází k poklesu výkonnosti a změny zasahují i citový život, mění se intenzita i způsob motivace. Strach je také velkým

tématem seniorů. Strach z osamění, opuštěnosti, ze sociální izolace a v neposlední řadě je to uvědomování si vlastní smrtelnosti a všech aspektů stáří.

Sociální stáří je ve znamení velkých změn způsobených přechodem z aktivního pracovního života do starobního důchodu. Dochází ke změně rolí, senior již nemá takový společenský vliv, jaký měl při vykonávání své profese. Může dojít ke změně společenského statusu a k ekonomickým problémům, které přináší do života omezení a rizika spojená s vlastním zabezpečením. Se zvyšujícím se věkem roste fyzická i citová závislost jedince na své rodině a okolí.“

Zdravé stárnutí vychází z toho, jakým způsobem člověk celý svůj život prožíval od dětství, přes dospělost až po stáří, dále z toho, jak mohl ovlivňovat kvalitu svého života a také, jak je připraven na stáří samotné a na změny, které s ním souvisí (Šteflová, podle Kalvach, 2014: 7).

Zavázalová (2001) popisuje důsledky stárnutí obyvatelstva jako ekonomické, sociálně zdravotní, sociologické a sociálně psychologické, a osobní, které způsobují životní problémy starých lidí. Nesoběstačnost a osamělost zdá se být kardinálním problémem v životě seniorů. Proto se gerontologická prevence snaží o předcházení vzniku závislosti a o udržení seniora v jeho přirozeném prostředí co nejdéle.

Vidavičová, Galčanová, Petrová Kafková a Sýkorová (2013: 215) uvádí: „Obecný pojem „stárnutí“ má dvě základní podoby: stárnutí populací jako demografický proces a stárnutí jedince jako důsledek biologické změny, která má široké sociální, ekonomické a další souvislosti.“ Tyto podoby jsou úzce propojené a navzájem se ovlivňují. V sociologii stárnutí a gerontologii lze ještě hovořit o stáří a stárnutí jako o dimenzi časové, která představuje seniory s jejich sociálními rolami, a o dimenzi prostorové jako místě a prostředí, ve kterém žijeme a kde jsme ukotveni.

2.2 Potřeby seniorů

Senioři jsou s postupujícím věkem a změnami zdravotního stavu stále více nedobrovolně omezováni v naplňování svých potřeb. Z toho vyplývá velice tíživý stav bezmoci, který je potřeba řešit zprostředkováním naplnění a přiblížením potřeb prostřednictvím jejich sociálního okolí.

Dle rezoluce OSN číslo 46 z roku 1991 s úvodním heslem "*abychom přidali život rokům, které byly přidány životu*", rozlišujeme pět základních bloků potřeb seniorů:

- **nezávislost** - umožnit seniorům přístup k základním zdrojům společnosti, jako je sociální ochrana, trh práce, bydlení ve svém domově, co nejdále to je možné, výukové programy, apod.
- **společné zapojení** - příležitost být aktivními účastníky dění ve společnosti, vést plnohodnotný život a moci předávat své zkušenosti mladším generacím
- **péče** - přístup seniorů ke zdravotní péči, sociálním službám v bezpečném prostředí, při respektování lidských práv a základních svobod
- **seberealizace** – možnost plně využívat a rozvíjet svůj potenciál
- **důstojnost** - zachovávání důstojnosti, slušnosti a ohleduplnosti k seniorům

Potřeba poukazuje na nějaký nedostatek, něco nám chybí a je žádoucí tento nedostatek odstranit, protože je to potřeba pro člověka a jeho další vývoj nutná (Nakonečný, 1997: 109). Obecně známou je Maslowova pyramida potřeb, která ukazuje důležitost a vzestupnost potřeb každého člověka:

- 5. Potřeba sebeaktualizace
- 4. Potřeba uznání a sebeúcty
- 3. Potřeby sociální
- 2. Potřeba bezpečí
- 1. Fyziologické potřeby

Každý člověk si své potřeby naplňuje raději sám, než za pomoci druhé osoby. Pokud už je však pomoc nutná a žádoucí, nesmíme zapomínat ponechat člověku dostatečný prostor, aby si toho mohl co nejvíce udělat sám. Musíme respektovat jeho autonomii, nesmí ztratit pocit vlády nad svým životem (Pichaud a Thareauová, 1998: 49).

Dle Pavelové (2013: 134) má pro seniory v oblasti zdravotnicko-sociální hlavní význam zabezpečení bezbariérovosti prostředí, pravidelného a zdravého stravování, pravidelných preventivních prohlídek, finančních slev na nákupy, cestování, kulturních akcí, léků a dalších aktivit. Důležitá je každodenní pravidelná fyzická aktivita, rozvoj trénování paměti a dalšího vzdělávání, dále také informovanost v oblasti zdravotních a sociálních problémů spojených s vyšším věkem. Pro mnohé je důležitá motivace k zájmovým činnostem nebo k zaměstnání a samozřejmě snaha setrvat co nejdále ve svém přirozeném prostředí a mít k dispozici veškerou možnou dostupnou péči.

2.3 Sociální problémy seniorů

Z 3. Komunitního plánu města Olomouce 2013 – 2015 vyplývá, že v roce 2012 bylo ve městě Olomouci 19,2 % občanů nad 65 let věku oproti 14,3 % z roku 2001. Z toho vyplývá, že populace Olomouce stárne. Ve sledovaném období ubylo obyvatel ve věkové kategorii od 0-14 let o 1,4 % a zároveň přibylo obyvatel starších 65 let. Také ubylo obyvatel v produktivním věku o 3,5 %. Ve městě Olomouci je přes 16 tisíc seniorů a každým rokem toto číslo narůstá. S tím souvisí i potřeba navýšení kapacity sociálních a příbuzných služeb. Pro plánování služeb jsou nezbytné informace od poskytovatelů sociálních služeb a jejich uživatelů. Pozornost se upírá hlavně k těmto oblastem:

- bydlení
- doprava
- poskytování adekvátních služeb a podpory pro osoby, které ji potřebují (terénních, ambulantních i pobytových)
- aktivní účast na životě ve společnosti

V roce 2010-2012 probíhala v České republice studie na téma Stáří ve městě a město v životě seniorů. Bylo zjištěno, že senioři jsou často spokojeni se svým bydlením, a to převážně proto, že jsou s tímto stavem smířeni. Velmi důležitou roli pro ně mají sousedé, obzvlášť v případech, kdy rodinní příslušníci seniora žijí ve vzdálených místech. Sousedské mezigenerační vztahy jsou pak výraznější, protože ve srovnání s kontaktem s mladšími generacemi je více příležitostí pro setkávání. Také bylo zjištěno, že senioři často pocítují nebezpečí a obavy z pobytu ve venkovním prostoru z důvodu nedostatečné mobility a malé intenzity pohybu. To je také důvodem omezení aktivit u starších seniorů. Studie též ukázala, že senioři mají sklony srovnávat okolí a životní situace ve vztahu k jejich biografickým zkušenostem. Z toho plyne rozporuplnost pocitů a obavy ze změn, kterými procházejí. Jednou z variant odvrácení těchto obav je zapojit seniory do spolupodílení se na úzkém rozhodování týkající se jejich skupiny.

3. SOCIÁLNÍ PRACOVNÍCI PRACUJÍCÍ SE SENIORY V TERÉNU

3.1 Kdo je sociální pracovník

Sociální pracovník je absolvent akreditovaného vzdělávacího kurzu, vyššího odborného nebo vysokoškolského studia v oboru sociální práce či jiném humanitním oboru, který tak získal základy z teorií a metod sociální práce, sociální politiky, zdravotních nauk, psychologie, sociologie, pedagogiky a dalších souvisejících oborů. Tyto teoretické základy jsou pro činnost sociálního pracovníka velmi důležité, ale nedávají ještě záruku profesionality a úspěchu ve vykonávání praxe sociální práce - práce s klientem. Sociální pracovník musí neustále pracovat na vlastní osobnosti a pomocí zkušeností, analýz, dalšího vzdělávání, formování, empatie a intuice získávat schopnost navazování terapeutického vztahu s klientem. Jedním z charakteristických znaků by měl být altruismus – nezištná péče a připravenost pomoci druhým lidem nacházejícím se v nějaké krizi (Kredátus, 2007: 12).

Úkolem sociálního pracovníka je podporovat sociální fungování klienta, v tomto případě seniora, tedy zvládat očekávání sociálního prostředí tam, kde má klient nějaké potíže a není schopen je zvládnout pomocí vlastních sil nebo za pomoci svých blízkých. Mezi různé faktory sociálního fungování klienta patří například oblast ekonomická, zdravotní, psychická, sociální, právní, pedagogická nebo etnická. Sociální pracovník není odborníkem v těchto oblastech, ale musí být schopen rozeznat určité znaky klientových potíží a komunikovat s odborníky, co klientovi brání v naplňování očekávání prostředí, jaká jsou jeho zjištění ohledně symptomů a potřeb směřujících ke specialistovi v daném oboru. To se týká samozřejmě i osob, které jsou v přímém kontaktu s klientem, jako jsou pečovatelky, ošetřovatelky, osobní asistenti a další (Musil, 2007: 10).

Kompetence terénního sociálního pracovníka dle Metodické příručky (kolektiv autorů, 2007: 15) určují oblast jeho působnosti, soubor oprávnění a povinností, které může využívat. Dle této příručky jsou to:

- přímá práce s uživatelem
- nepřímé aktivity ve prospěch uživatelů
- aktivity nutné pro realizaci a rozvoj sociální služby
- metodické vedení terénních pracovníků podle organizačního uspořádání organizace

- aktivity ve prospěch vlastního profesního rozvoje.

V přímé práci provádí pracovník depistáž a poskytuje takový druh sociální služby, jenž organizace nabízí, dále je to základní poradenství, odborné poradenství a služby terénních programů a tzv. case management.¹

Nepřímé aktivity ve prospěch uživatelů spočívá v mapování situace v prostředí, kde vyhledává dostupné zdroje potřebné k dosažení cílů a mapuje rizika. Koordinuje zdroje a iniciuje změny v zájmu cílové skupiny, provádí opatření v oblasti prevence a spolupracuje s příslušnými organizacemi. Terénní sociální pracovník vykonává aktivity nutné pro realizaci a rozvoj sociální služby, metodicky řídí a vede terénní pracovníky a vyvíjí aktivity ve prospěch vlastního profesního rozvoje (kolektiv autorů, 2007: 18).

Jednou z mnoha důležitých činností terénního sociálního pracovníka je tzv. depistáž. Jedná se o aktivní vyhledávání lidí ohrožených určitými onemocněními nebo stavy souvisejícími s těmito onemocněními, ať v počátečním či pokročilém stádiu. V našem případě jde o seniory, kteří jsou dle Kalvacha (2014: 34) „výrazně omezeni v realizaci svých rozhodnutí a v zajišťování svých potřeb, s výrazně ohroženou soběstačností, s vysokým rizikem náhlé dekompenzace funkčního stavu se vznikem nezabezpečení a s akutní potřebou zdravotní, sociální či jiné intervence.“ Riziko je vysoké hlavně pro seniory s tzv. geriatrickou křehkostí (kriticky nízkou mírou zdatnosti, odolnosti i adaptability), osamělé seniory nad 85 let, a manželské páry, kde jsou takto ohroženi oba dva partneři.

Aby mohl být naplněn smysl depistáže, je důležité na ni navázat a aktivně pracovat s těmito rizikovými lidmi - tato aktivita se nazývá dispenzarizace. Je potřeba provádět pravidelné návštěvy, nastítnit seniorům možnosti využívání poskytovaných sociálních služeb i zdravotní péče, a také pomoci v nestandardních či krizových situacích. Takové spolupráce se mohou účastnit i občané dané komunity, kteří přichází se seniory do styku při svých běžných pracovních činnostech (např. poštovní doručovatelka či policista). Úspěšnost těchto činností je závislá na jejich správné koordinaci – case management. Je nutné včas a individuálně reagovat na potřeby každého člověka. Tuto úlohu by měl plnit komunitní zdravotně sociální pracovník - komunitní sestra ve spolupráci s ošetřujícím lékařem klienta. Pomoc v tomto případě spočívá i v podávání kvalitního poradenství zájemcům i pečujícím členům rodin (Kalvach, 2014: 34).

¹ Case management je koordinovaná činnost směřující k podpoře klienta, a to za účasti všech dostupných zdrojů (rodina, odborníci, sociální a zdravotní služby apod.) Za realizaci CM je odpovědný odborný pracovník (většinou sociální pracovník), který zodpovídá za vyhodnocení potřeb klienta a spolu s klientem a dalšími zainteresovanými osobami vytváří individuální plán. Někdy je CM nazýván také případová sociální práce (Solařová, 2013: 4).

Terénní sociální pracovník dle Janouškové a Nedělníkové (2008: 20, 21):

- 1) Vyhledává potenciální uživatele služby v jejich přirozeném prostředí.
- 2) Navazuje kontakt s potenciálním uživatelem a informuje ho o možnostech a podmínkách sociální služby, kterou nabízí.
- 3) Mapuje situaci uživatele včetně podmínek, v nichž žije, a včetně dostupných zdrojů, které je možno využít při řešení jeho problému.
- 4) Pracuje s uživatelem na formulaci zakázky, přičemž způsob této formulace a úroveň jejího propracování závisí na konkrétní životní situaci uživatele a jejím kontextu.
- 5) Plánuje s uživatelem jednotlivé kroky spolupráce v rámci dojednané zakázky.
- 6) Společně s uživatelem plán realizuje v rámci poskytované sociální služby.
 - Zprostředkovává kontakt se společenským prostředím.
 - Podílí se na poskytování základního sociálního poradenství.
 - Působí na obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a napomáhá při rozvíjení sociálních vztahů.
 - Působí jako poradce a prostředník pro uživatele při vyřizování úředních záležitostí a při jednání s institucemi.
 - Poskytuje pomoc při uplatňování práv a oprávněných zájmů.
 - Objasňuje uživatelům jejich práva a způsoby jejich uplatnění.
 - Poskytuje pomoc při obstarávání osobních záležitostí.
 - Pomáhá zprostředkovat sociální kontakty.
 - Poskytuje základní sociální poradenství.
 - Pomáhá při snižování bezpečnostních, zdravotních a jiných rizik.
- 7) Spolupracuje s dobrovolníky a studenty při výkonu odborné praxe.
- 8) Dbá na dodržování základních pravidel bezpečnosti a hygienických předpisů.
- 9) Aktivně se zapojuje do preventivních programů, které snižují riziko sociálního vyloučení, podporují sociální začleňování osob, a to v rozsahu podle pověření zaměstnavatelem.
- 10) Účastní se pracovních porad a supervizí.
- 11) Chrání důvěrná data a informace o uživatelích služeb.
- 12) Vede dokumentaci práce s uživatelem sociálních služeb.
- 13) V rozsahu stanoveném zaměstnavatelem se zapojuje do evaluace služby a jejího rozvoje, rozvojových aktivit, propagace či medializace činnosti organizace atd.

- 14) Při své práci dodržuje etické zásady sociálního pracovníka, kodexy, vnitřní směrnice organizace.
- 15) Vytváří a udržuje korektní pracovní vztahy s jednotlivci, organizacemi, odborníky, respektuje jejich odlišné pohledy a spolupracuje s nimi v zájmu uživatelů služby a v zájmu rozvoje sociálních služeb.
- 16) Sleduje vývoj legislativy v oboru a doplňuje své znalosti a dovednosti v sociální práci, zvyšuje svoji odbornou způsobilost a vzdělává se.
- 17) Monitoruje, koordinuje, zhodnocuje a obhajuje soubor služeb pro naplnění specifických potřeb uživatele.
- 18) Vytváří a udržuje korektní pracovní vztahy s jednotlivci, organizacemi, odborníky, respektuje jejich odlišné pohledy a spolupracuje s nimi v zájmu uživatelů služby a v zájmu rozvoje sociálních služeb a oboru sociální práce.
- 19) Sleduje vývoj legislativy v oboru a doplňuje své znalosti a dovednosti v sociální práci.
- 20) Metodicky vede terénní pracovníky.
- 21) V rozsahu stanoveném zaměstnavatelem se zapojuje do procesů tvorby sociální politiky, koordinuje zdroje a iniciuje změny v zájmu své cílové skupiny, účastní se komunitního plánování.

Chceme-li popsat sociální pracovníky pracující v terénu se seniory, nabízí se zde profil, který popisuje Klimentová (2007: 25, 26) v časopise Sociální práce/Sociálna práca. Výstupem ze semináře se studenty sociální práce byla odpověď na otázku, „*Jaký by měl být sociální pracovník?*“ následující:

PRIMA - Pokorný, Respektující, Invenční, Myslíci, Autentický

SUPER - Soucitný, Uznalý, Podporující, Empatický, Rozhodný

A na otázku „*Co sociálního pracovníka charakterizuje?*“:

LIDSKOST - Laskavost, Interaktivnost, Důvěryhodnost, Shovívavost, Komunikativnost, Ochota, Snaživost, Tolerance

EMPATIE - Empatie, Moudrost, Pokora, Aktivita, Trpělivost, Inteligence, Erudice

V mnoha případech se koncentruje péče o seniory především na zajišťování naplňování fyziologických potřeb. Ty ostatní bývají v pozadí zájmu, ale právě v jejich naplnění hraje podstatnou úlohu nosný mezilidský kontakt, vztah a komunikace. Zde je ještě podle Klimentové velký prostor pro zlepšení životní situace seniorů u nás. Situaci určitě nemůžeme

globalizovat, vždycky samozřejmě záleží na každém sociálním pracovníkovi, jak naloží se svými znalostmi, dovednostmi a jak využije své osobnosti pro saturaci výše jmenovaných potřeb seniorů. Často je těžké vymanit se z administrativní práce a dostát závazkům těchto potřeb (Klimentová, 2007: 26).

K nejvýznamnějším sociálním službám, které jsou poskytovány seniorům žijícím v jejich přirozeném prostředí, patří pečovatelské služby (PS) s terénními sociálními pracovníky a pracovníky v sociálních službách – pečovateli a pečovatelkami. K základním službám PS patří: „pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu (např. pomoc při oblékání, přípravě a podání jídla), pomoc při osobní hygieně, zajištění stravy (dovoz jídla), pomoc při zajišťování chodu domácnosti (základní úklid, žehlení a praní, nákupy), zprostředkování doprovodu např. k lékaři, na úřady, doprovod při procházce.“ Lze využít i služby osobní asistence nebo odlehčovací služeb, s cílem umožnit pečující osobě tolik potřebný odpočinek v případě, že rodina pečuje o seniora doma (Holíková, 2014: 35).

Podle Rosové (2014: 117) má práce terénních sociálních pracovníků důležitý preventivní charakter zaměřený na ochranu společnosti před sociálními patologickými jevy. Rovněž rozděluje činnost pracovníků na přímou, nepřímou a zahrnuje ještě činnost přesahující, která obsahuje prvky z obou výše jmenovaných.

4. TERÉNNÍ SLUŽBY

Dle zákona 108/2006 Sb. je popis terénních služeb následující:

4.1 Charakteristika TS

Podle § 32 zákona o sociálních službách (Zákon č. 108/2006 Sb.) se mezi sociální služby řadí sociální poradenství, služby sociální péče a služby sociální prevence. Zákon tyto služby rozděluje na pobytové, ambulantní a terénní.

Terénní sociální služby jsou klientům poskytovány v jejich přirozeném sociálním prostředí. Cílovou skupinu osob tvoří lidé se sníženou soběstačností z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, které ve své situaci vyžadují pomoc jiné fyzické osoby. Téměř všechny níže vyjmenované terénní služby zahrnují i zprostředkování kontaktu se společenským prostředím a pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí. Terénní sociální práce je specifická tím, že se dobře adaptuje na konkrétní klienty a naplňování jejich potřeb.

Cíle terénní sociální práce jsou dle Janouškové a Nedělníkové (2008: 14) tyto:

- Prevence sociálního vyloučení a jeho prohlubování
- Prevence sociálně rizikových jevů
- Sociální začleňování
- Mírnění negativních důsledků a rizik životních situací klientů, včetně jejich dopadu na společnost
- Zmírňování nerovností, včetně nerovného přístupu ke službám, vzdělávání, bydlení aj.
- Pomoc klientům získávat / znovu nabývat sociální kompetence
- Předávání informací

Volba na terénní práci padne ve chvíli, když to vyžaduje typ problému a když se s cílovými skupinami nedaří navázat kontakt jiným způsobem.

4.2 Druhy terénních služeb pro seniory v ČR

4.2.1 Sociální poradenství

Sociální poradenství podle § 37 zákona o sociálních službách (Zákon č. 108/2006 Sb.) zahrnuje základní a odborné sociální poradenství. Prostřednictvím základního sociálního poradenství jsou osobám poskytovány potřebné informace přispívající k řešení jejich nepříznivé sociální situace. Zajistit toto poradenství je povinnou základní činností všech

poskytovatelů sociálních služeb. Odborné sociální poradenství je již zaměřeno na potřeby jednotlivých okruhů sociálních skupin osob, např. v občanských poradnách, poradnách pro seniory.

4.2.2 Služby sociální péče

Dle § 38 téhož zákona služby sociální péče napomáhají osobám zajistit jejich fyzickou a psychickou soběstačnost, s cílem umožnit jim v nejvyšší možné míře zapojit se do běžného života společnosti. Pokud to jejich stav vylučuje, zajistit jim důstojné prostředí k životu a zacházení. Každý má právo na poskytování služeb sociální péče v nejméně omezujícím prostředí.

4.2.3 Osobní asistence

Služba osobní asistence § 39 téhož zákona se poskytuje bez časového omezení, v přirozeném sociálním prostředí osob a při činnostech, které osoba potřebuje. Hlavní je pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu, pomoc při osobní hygieně, při zajištění stravy a chodu domácnosti, při vzdělávacích a aktivizačních činnostech, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím. Předpokládaný výstup 3. Komunitního plánu města Olomouce 2013-2015 je poskytnout službu osobní asistence alespoň 30 osobám ročně.

4.2.4 Pečovatelská služba

Pečovatelská služba je podle § 40 téhož zákona oproti osobní asistenci poskytována ve vymezeném čase v domácnostech osob jako pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu, při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu, poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy, pomoc při zajištění chodu domácnosti a zprostředkování kontaktu se společenským prostředím. Jednotlivé úkony pečovatelské služby taxativně vymezuje vyhláška, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách (Vyhláška č. 505/2006 Sb.). Vyhláška stanovuje rovněž maximální úhrady za jednotlivé úkony, které uživatel služby hradí poskytovateli. Poskytovatelé si mohou sami stanovit výši úhrady za službu, ale maximální výši nesmějí nikdy překročit. Cílem dle 3. Komunitního plánu, je oddálit nutnost poskytováním pobytové sociální služby. Ve městě Olomouc by měla být pečovatelská služba poskytnuta alespoň 900 osobám ročně. Všichni poskytovatelé pečovatelské služby v České republice musí být zaregistrováni v tzv. registru poskytovatelů sociálních služeb. Přesto, že poskytovatelé pečovatelské služby nemají stejnou právní subjektivitu, jsou součástí systému veřejné správy České republiky (Kalvach, 2014: 36).

4.2.5 Tísňová péče

Tísňová péče podle § 41 zákona o sociálních službách (Zákon č. 108/2006 Sb.) poskytuje nepřetržitou distanční hlasovou a elektronickou komunikaci s osobami vystavenými vysokému riziku ohrožení zdraví nebo života v případě náhlého zhoršení jejich zdravotního stavu nebo schopností. Součástí této služby je i poskytnutí či zprostředkování neodkladné pomoci při krizové situaci, sociální terapeutické činnosti. V rámci 3. Komunitního plánu 2013-2015 je dlouhodobým cílem této služby umožnit seniorům setrvat co nejdéle ve svém přirozeném prostředí, a pomoci tak udržet jejich přirozené vazby, které zde mají. Služba oddaluje nutnost poskytování pobytových sociálních služeb a podstatně napomáhá v zajištění pocitu bezpečí seniorů včetně jejich rodin, a také včasnou pomoc v mimořádné situaci, např. v případě pádu seniora, kdy se namůže sám opět zvednout, při srdečních příhodách, domácím násilí, technickém problému či kriminálním činu. Cílem je i nadále rozšíření poskytování této služby seniorům.

Dle Kalvacha (2014: 36) je při poskytování tísňové péče důležitá součinnost obcí. Jedná se hlavně o příspěvek sloužící ke zřízení stanice v bytě klienta, která může být napojena na poskytovatele služby, popř. na pult centrální ochrany městské policie. Díky této službě je možné v nouzových situacích využít, za předpokladu dobrých sousedských vztahů, pomoci sousedů.

4.2.6 Průvodcovské a předčitatelské služby

Průvodcovské a předčitatelské služby § 42 téhož zákona napomáhají osobám/seniorům osobně si vyřídit vlastní záležitosti. Mohou být současně poskytovány jako součást jiných služeb. Ve městě Olomouci samostatně poskytovány nejsou.

4.2.7 Odlehčovací služby

Odlehčovací služby § 44 téhož zákona jsou určeny pro osoby, o které je jinak pečováno v jejich přirozeném prostředí. Cílem služby je umožnit nezbytný odpočinek pro pečující fyzickou osobu. Hlavní pomoc je zaměřena na zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu, pomoc při osobní hygieně, popřípadě poskytnutí podmínek pro osobní hygienu, poskytnutí stravy nebo pomoc při jejím zajištění. V rámci terénní odlehčovací služby bývá poskytována i terénní hospicová péče.

5. TERÉNNÍ SLUŽBY MĚSTA OLOMOUCE PRO SENIORY

V této kapitole popíší základní informace o městě Olomouci a o sociálních službách na jeho území, tak jak je to uvedeno ve 3. Komunitním plánu.

Město Olomouc

O tomto městě je známo, že bylo jedním z nejvýznamnějších měst Českých zemí, hlavně díky své výhodné poloze města, která z ní učinila centrum Moravy. Starobylá univerzita spolu s velikou kulturní, duchovní a řemeslnou tradicí byly známy široko daleko a přitahovaly lidi různých zájmů a profesí.

Od 1. 1. 2001 je Olomouc centrem Olomouckého kraje a sídlem Krajského úřadu Olomouckého kraje. Spolu se Zlínským krajem tvoří tzv. NUTS II – Střední Morava. Město Olomouc má rozlohu 10 337 ha a žije zde 100 tisíc obyvatel, je tedy 5. největším městem v ČR. Je zde k vidění mnoho zajímavých, včetně starobylé univerzity, arcibiskupství, rozlehlých parků apod.

Od roku 2005 statutární město Olomouc využívá plánování rozvoje sociálních služeb, na kterém se podílí odborníci z řad poskytovatelů sociálních služeb, veřejnosti, samotní uživatelé sociálních služeb a zástupci statutárního města Olomouce. První komunitní plán pro roky 2007–2008 navazoval na Sociální program města Olomouce. Druhý komunitní plán sociálních služeb pro období 2010–2012 vyjádřil nutnost plánovat sociální služby tak, aby odpovídaly místním potřebám. Vycházel přitom ze sociodemografických dat a dále z výstupů kvantitativně zaměřeného výzkumu potřeb uživatelů a poskytovatelů sociálních služeb v Olomouci, který byl zpracován v prosinci roku 2008. Cílem výzkumu bylo zjistit aktuální potřeby uživatelů a poskytovatelů sociálních služeb.

Komunitní plán zahrnuje pracovní skupiny, které se soustředí na jednotlivé cílové skupiny. Pro seniory je to pracovní skupina č. 3. Cílem 3. Komunitního plánu města Olomouce je zajistit minimální síť sociálních služeb formou registrovaných terénních služeb pro seniory na území města Olomouce prostřednictvím poskytování služeb osobní asistence, pečovatelské služby a tísňové péče.

Jednotlivé služby jsou popsány tak, jak jsou prezentovány široké veřejnosti prostřednictvím veřejných zdrojů.

5.1 Českomoravská provincie Kongregace sester premonstrátek

Českomoravská provincie Kongregace sester premonstrátek poskytuje pro seniory terénní pečovatelskou službu od 1. 1. 2007. Tuto cílovou skupinu má rozdělenou do dvou věkových kategorií klientů. První skupinou jsou mladší senioři ve věku od 55 let do 80 let, druhou skupinu tvoří starší senioři ve věku od 80 let výše. Služba je poskytována denně, včetně sobot a nedělí. Počet klientů je 12.

5.2 Charita Olomouc - pečovatelská služba (církevní organizace)

Posláním Charitní pečovatelské služby Olomouc je poskytování pečovatelské služby seniorům a dospělým lidem, kteří vzhledem ke svému věku, nemoci či postižení potřebují pomoc jiné osoby tak, aby mohli důstojně žít ve svém domácím prostředí. Dále se snaží zachovávat jejich sociální vazby, podporovat jejich běžný způsob života a dodávat psychickou či duchovní podporu v jejich aktuální životní situaci.

Služba poskytuje základní činnosti, které jim stanovuje § 40 zákona o sociálních službách (Zákon č. 108/2006 Sb.), a dále nabízí fakultativní úkony jako je zástřih vlasů, velký úklid, dohled, přeprava uživatele služebním vozem poskytovatele a možnost zapůjčení kompenzačních pomůcek, například toaletní vozík, sedačka do vany, chodítko, elektrická polohovací postel atd.

5.3 Jika – Olomoucké dobrovolnické centrum, z. s.

Charakteristika poskytovaných služeb - k dosažení svého cíle spolek vykonává a zajišťuje zejména následující činnosti:

- organizace vzdělávacích akcí pro dobrovolníky a koordinátory
- příprava dobrovolníků pro výkon dobrovolnické služby propagace a šíření myšlenky dobrovolnictví
- realizace vlastních dobrovolnických programů
- vytváření a udržování vlastní databáze dobrovolníků a přijímajících organizací
- aktivizace nezaměstnaných prostřednictvím dobrovolnické činnosti
- projekt ESF OP LZZ - poradenská, vzdělávací a rekvalifikační činnost

Cílovou skupinu osob tvoří senioři, děti ze sociálně slabých rodin, nezaměstnaní. Dobrovolnické centrum si klade za cíl podporovat a propagovat myšlenky dobrovolnictví jak mezi občany, kteří se mohou angažovat jako dobrovolníci v organizacích využívající dobrovolné činnosti, tak mezi nevládními neziskovými a rozpočtovými organizacemi i mezi zástupci státní správy a samosprávy.

5.4 Maltézská pomoc o.p.s.

Centrum Maltézské pomoci je provozováno od září 2003. Poskytuje dobrovolnické programy pro seniory, osoby se zdravotním postižením a dlouhodobě pečující, osobní asistenci, sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením.

Osobní asistence je určena pro každého, kdo chce zůstat v domácím prostředí a z jakýchkoliv důvodů potřebuje pomoc s některými úkony běžného života. Podstatou asistence je pomáhat klientům na místě a v čase, které si klient sám vybere. Podpora je poskytována prostřednictvím pomoci s péčí o vlastní osobu, s osobní hygienou na lůžku, vařením, donáškou jídla, doprovodem, přesunem na vozík či nácvikem chůze, péčí o domácnost. Poskytuje poradenství pečující rodině, jak postupovat při péči o blízkou osobu a společně s nimi nastaví optimální plán péče.

Vyhledat tuto službu mohou praktičtí lékaři mající v péči osobu, co péči potřebuje, ale neumí ji vyhledat, či sociální pracovníci z rezidenčních zařízení a nemocnic.

Posláním Sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením služby je pomoc a podpora seniorů a osob se zdravotním postižením žijících v Olomouci a nejbližším okolí směřující ke zkvalitnění života a rozvoje osobnosti skrze zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, rozvíjení nebo udržení osobních schopností a dovedností, pomoc se začleňováním do běžného života při zohlednění psychického a fyzického stavu, a to vše bez vytržení z přirozeného sociálního prostředí.

Služba je poskytována převážně jako terénní služba v přirozeném prostředí uživatele služby a je poskytována bez úhrady. Důraz při poskytování služby je kladený na důstojnost klienta a jeho individuální potřeby. Službu odborně garantuje koordinátor (sociální pracovník), který zabezpečuje prvotní kontakt s žadatelem o službu, uzavírá s ním smlouvu a spolupracuje s ním na vytvoření individuálního plánu služeb a jeho očekávání.

Na službě se dále podílejí dobrovolníci podle zákona o dobrovolnické službě (Zákon č. 198/2002 Sb.), jak uvádí § 115 zákon o sociálních službách (Zákon č. 108/2006 Sb.), kteří se nadále řídí podle standardu č. 9, přílohy č. 2 prováděcí vyhlášky zákona o sociálních službách

(Vyhláška č. 505/2006), tedy jakožto jiné fyzické osoby, které nejsou s poskytovatelem v pracovně právním vztahu. Spoluúčast dobrovolníků na poskytování služby spočívá v nenásilné a přirozené práci s uživatelem služby při aktivitách v oblastech odpovídajících základním činnostem sociálně aktivizačních služeb pro seniory a osoby se zdravotním postižením. Během poskytování služby se pod vedením sociálního pracovníka vytváří přátelský vztah mezi uživatelem a dobrovolníkem. Snahou organizace je podněcovat vybrané a připravené dobrovolníky k vytvoření konkrétního vztahu mezi dobrovolníkem a uživatelem. Vyškolený a připravený dobrovolník pravidelně přichází za konkrétní osobou dané cílové skupiny. Role dobrovolníka má v této službě povahu společníka, který podporuje osoby daných cílových skupin v aktivitách, do kterých by bez jeho přispění osoba nemohla vstoupit.

5.5 Sociální služby pro seniory Olomouc - pečovatelská služba (příspěvková organizace)

Posláním Pečovatelské služby je poskytovat terénní služby seniorům a osobám se zdravotním postižením, ve věku 19 let – 80 let a výše, v jejich domácím, přirozeném prostředí. Pomoc a podpora, která je poskytována těmto osobám směřuje k posílení, či udržení jejich stávajících schopností a dovedností tak, aby mohly co nejdéle setrvat ve svém domácím prostředí, a vychází z individuálně určených potřeb jednotlivých osob. Pečovatelská služba působí na území města Olomouce. Kromě města Olomouce zajišťuje pečovatelskou službu v těchto obcích: Horka nad Moravou, Hněvotín, Hlubočky, Křelov, Lutín, Velký Týnec.

Cílovou skupinou jsou senioři a osoby se zdravotním postižením. Služby neposkytují osobám s těžkým smyslovým postižením (zejména s úplnou ztrátou zraku a sluchu, osobám, které komunikují pouze v Braillově písmu a znakové řeči), osobám, které nekomunikují v českém jazyce, agresivním osobám, osobám vyžadujícím ošetřovatelskou, či lékařskou péči a osobám bez přístřeší.

5.6 Pomadol s.r.o. - terénní pečovatelská služba (nestátní zdravotnické zařízení)

Agentura Pomadol poskytuje své služby od roku 1994, jednou z nich je terénní pečovatelská služba. Ta je určena lidem, kteří jsou vzhledem ke svému věku a zdravotnímu stavu odkázáni alespoň částečně na pomoc jiné osoby a bydlí ve svém domácím prostředí. Služba je poskytována v průběhu celého týdne 24 hodin denně cca 60 klientům měsíčně.

Služba poskytuje základní činnosti dle zákona o sociálních službách (Zákon č. 108/2006 Sb.) a nově agentura také nabízí pedikúru, bazální stimulaci² – prováděna buď při běžných činnostech, zvláště při hygienické péči, nebo jako samostatný program (délka trvání 30-45 minut). Vhodné pro imobilní klienty, při stavech po CMP, dezorientované osoby či osoby trpící Alzheimerovou demencí apod. Více informací lze najít na internetových stránkách. Dále mohou klienti využít trénink paměti, a to formou zařazení drobných průběžných úkolů do průběhu péče či plný ½ hod. trénink jako samostatný program a malé pohybové aktivity, jakými je nenáročná cvičení směřující k udržení současné hybnosti a soběstačnosti.

Agentura Pomadol ještě poskytuje doplňkové služby jako je dovoz klienta vozidlem poskytovatele k lékaři, na úřady apod., dohled pečovatele nad klientem a společnost, dohled nad užitím léků, pomoc při vyřizování osobních záležitostí, příspěvku na péči či při umístění do domova seniorů.

5.7 Židovská obec Olomouc (církevní organizace)

Židovská obec Olomouc nabízí sociálně aktivizační služby pro seniory dle zákona o sociálních službách č. 108/2006 a pomáhá zprostředkovat ostatní sociální služby. Cílem je pomoci seniorům ohroženým sociálním vyloučením se zvláštním zřetelem na osoby přeživší holocaust, zejména žijící na území Olomouckého kraje a členům židovské komunity, kteří se ocitli trvale či dočasně v nepříznivé životní situaci a tím podpořit jejich nezávislost v přirozeném prostředí. Dalším cílem služeb je podpora přirozeného rozvoje komunity. Posláním odborného sociálního poradenství je pomoc respektující židovské tradice a předcházení sociálnímu vyloučení.

5.8 Odbor sociálních věcí (statutární město Olomouc)

Oddělení sociální práce a poradenství poskytuje základní a odborné poradenství. Zabývá se rozsáhlou problematikou v sociální oblasti směřovanou k několika cílovým skupinám včetně terénní sociální práce. Realizuje opatření vedoucí k řešení problematiky sociálního vyloučení z důvodu zdravotního postižení a stáří ve správním obvodu statutárního města Olomouce. Podílí se na spolupráci, součinnosti a koordinaci subjektů v oblasti poskytování dávek státní sociální podpory, pomoci v hmotné nouzi, příspěvku na péči a dávek

² Bazální stimulace [on-line]. Dostupné 12.2.2015 z: www.bazalni-stimulace.cz

zdravotně postiženým občanům. I když cílovou skupinou pro potřeby mé práce jsou senioři, nelze se v tomto případě zaměřovat pouze na tuto konkrétní skupinu z důvodu úzké provázanosti sociální a ekonomické problematiky. Uvádím zde tedy skupiny vztahující se k situacím, ve kterých se mohou senioři ocitnout.

Senioři v tíživé životní situaci a jejich rodinní příslušníci v případě, že se senior dostane do tíživé sociální situace související například s bydlením, s financemi (dávky pro osoby se zdravotním postižením, příspěvek na péči, důchody apod.), ztráta soběstačnosti a schopnosti se o sebe postarat.

- Dluhové poradenství je poskytováno v situaci, kdy se jednatel či rodina ocitne v tíživé situaci kvůli dluhům.
- Osoby v hmotné nouzi zejména při problémech s nedostatečnými finančními prostředky a problémy s bydlením.
- Zvláštní příjemce důchodu se stanoví v případě, že příjemce důchodu není z důvodu věku, ze zdravotních či jiných důvodů schopen hospodařit s finančními prostředky. V těchto případech může být ustanoven zvláštní příjemce důchodu, který je povinen hospodařit s těmito financemi ve prospěch oprávněné osoby.
- Azylový dům, noclehárna pro lidi bez přístřeší. Azylový dům poskytuje pobytové služby pro muže bez přístřeší ohrožené sociálním vyloučením. Noclehárna poskytuje mužům bez přístřeší ambulantní služby.
- Členství v klubu pro seniory zajišťuje seniorům společenskou, kulturní, zájmovou činnost a vzdělávací akce. V současné době je přes 1 200 členů klubu. Nejedná se o sociální službu.
- Vydávání/výměna „Parkovacího průkazu označující vozidlo přepravující osobu těžce zdravotně postiženou“.
- Žádost o byt s pečovatelskou službou. Prostřednictvím odboru sociálních služeb a zdravotnictví Magistrátu města Olomouce, který vede evidenci žadatelů o pronájem bytů zvláštního určení, lze požádat o pronájem takového bytu. O přidělení pronájmu rozhoduje Rada města Olomouce na základě Pravidel pro poskytování nájmu bytu zvláštního určení.

Shrnutí

V této kapitole jsem uvedla základní informace o městě Olomouci a nastínila cíl 3. K komunitního plánu pro cílovou skupinu seniory, kterým je zajistit minimální síť sociálních služeb formou registrovaných terénních služeb pro seniory prostřednictvím poskytování služeb osobní asistence, pečovatelské služby a tísňové péče.

Dále jsem se věnovala charakteristice osmi organizací, které ve městě Olomouci poskytují terénní sociální služby pro seniory. V některých ze zmiňovaných organizací jsem provedla výzkumné šetření popsané v následující empirické části.

Empirická část

6. METODOLOGIE

Tato část absolventské práce se zabývá výzkumným šetřením, které je součástí společné absolventské práce několika studentů Caritas VOŠ. Cílem je zjistit, zda ve městě Olomouci ve své praxi sociální pracovníci terénních služeb pro seniory využívají modely komunitní práce. Teoreticky zde vymezují, jak je výzkum nastaven. Rozpracovávám metodu výzkumu, jeho techniku, jednotku výzkumu a jeho etické aspekty.

6.1 Hlavní výzkumná otázka

Výzkumná otázka absolventské práce zní: „*Jaké činnosti vykonává sociální pracovník při terénní sociální práci se seniory?*“

6.2 Metoda výzkumu

Jelikož se jedná o společnou absolventskou práci několika studentů naší školy zabývajících se jedním tématem, pouze v různých sociálních službách, byla pro tento výzkum vybrána kvalitativní metoda sběru dat. Pro zjištění dat, která potřebujeme k vyhodnocení našeho zadání, jsem použila polostrukturovaný rozhovor. Pro kvalitativní výzkum je příznačný význam, který danému tématu přisuzujeme. Dle Dismana (2006: 300) si jsou výzkumník a zkoumaná osoba rovnocennými partnery.

Kvalitativní výzkum podle Strauss a Corbin (1990: 10) je každý výzkum, ve kterém se dochází k výsledkům bez statistických procedur a jiných způsobů kvantifikace. Může to být v případě, kdy se výzkum zabývá životy, příběhy, chováním lidí, vzájemnými vztahy nebo fungováním jednotlivých organizací či skupin.

Hendl (2005: 63) říká, že „cílem je získat popis zvláštností případů, generovat hypotézy a rozvíjet teorie o fenoménech světa. Kvalitativní výzkum je orientován na explodování a probíhá nejčastěji v přirozených podmínkách sociálního prostředí.“ Popisuje činnost výzkumníka jako detektivní vyšetřování, kdy výzkumník vyhledává a zpracovává všechny informace vedoucí ke zdárnému objasnění výzkumných otázek.

Hendl (2005: 52) popisuje výhody a nevýhody kvalitativního výzkumu. Hlavní výhody, které kvalitativní výzkum má: „Získává podrobný popis a vhled při zkoumání jedince, skupiny, události či fenoménu. Zkoumá fenomén v jeho přirozeném prostředí. Umožňuje studovat procesy a navrhopvat teorie. Dobře reaguje na místní situace a podmínky. Hledá lokální příčinné souvislosti. Pomáhá při počáteční exploraci fenoménů.“ Naopak mezi nevýhody patří zjištění, že: „Získaná znalost nemusí být zobecnitelná na populaci a do jiného prostředí. Těžké je provádět kvantitativní predikce. Je obtížnější testovat hypotézy a teorie. Analýza dat i jejich sběr jsou často časově náročné etapy. Výsledky jsou snadněji ovlivněny výzkumníkem a jeho osobními preferencemi.“

Dle Peshkina (podle Hendl, 1999: 46) se kvalitativní výzkum může zabývat popisem procesů, vztahů, okolností i situací či systémů nebo lidí, vysvětlováním zjištěných jevů, identifikací problémů; potvrzením předpokladů; vyhodnocením a srovnáváním zkoumaných jevů a programů. Určením vědecké otázky a cílů se vyjasňuje a formuluje účel výzkumu do určitějšího tvaru, z kterého lze vyčíst budoucí akce realizované ve výzkumu.

6.3 Technika sběru dat

Vhodnou technikou sběru dat pro naše práce se ukázaly být polostrukturované rozhovory. Jedná se o techniku, při které dochází k propojení výzkumníka a tazatele prostřednictvím rozhovoru. To, jak rozhovor probíhá, závisí na cíli výzkumu, který charakterizuje jeho celý postup (Baum, Gojová, 2014: 91).

Miovský (2006: 73) uvádí, že „sám sebe výzkumník využívá jako nástroj k modelování situace. Základním výzkumným postojem není manipulace s lidmi, ale kreativní spoluvytváření výzkumné situace tak, aby byl stále sledován žádoucí cíl, avšak bez nároku na stejný (či předem vymyšlený a připravený) způsob, jak k tomuto cíli dospět. Vzájemná pozice mezi účastníky výzkumu je rovnocenná.“

V kvalitativním výzkumu není předem daný přesný počet dotazovaných, protože potřeba pozměnit či doplnit otázky, abychom se dozvěděli odpověď na výzkumnou otázku, může nastat kdykoliv v průběhu výzkumu. Dotazování ukončíme v okamžiku, kdy se data začnou opakovat (Disman, 2002: 300).

K záznamu dat z jednotlivých rozhovorů jsem se souhlasem respondentek použila audio záznamník, abych později mohla tato data analyzovat a popsat výsledek výzkumného procesu.

6.4 Jednotka zkoumání

Jednotkami zkoumání, které jsem si zvolila jako zdroj informací pro svůj výzkum, jsou v tomto případě sociální pracovníce terénních služeb pro seniory ve městě Olomouci. Všechny mají vysokoškolské vzdělání a pracují na pozicích terénních sociálních pracovníků. Použila jsem nejvíce preferovanou metodu, metodu záměrného výběru s cíleným vyhledáváním respondentů, kteří mají dle Pattona (podle Miovský, 2006: 135) určité vlastnosti a souhlasí se zapojením se do daného výzkumu. Oslovila jsem pět sociálních pracovníc z terénních služeb, které jsem uvedla v teoretické části a s nimi jsem následně provedla polostrukturované rozhovory s cílem získat žádoucí informace vedoucí k odpovědi na výzkumnou otázku.

6.5 Etické aspekty výzkumu

Abych předešla jakýmkoliv nedorozuměním, dopředu jsem respondentky upozornila, že rozhovory budu zaznamenávat na diktafon, budou zcela anonymní a celé přepisy rozhovorů ani samotné záznamy nebudou nikde zveřejňovány. Všechny respondentky s těmito podmínkami souhlasily a pro účast v tomto výzkumu pro ně bylo dostačující, že jsem studentkou stejného oboru, ve kterém ony pracují, a rozhovor se týká sběru dat pro moji absolventskou práci.

Neuvádím zde žádné konkrétní údaje pracovníc ani jednotlivých organizací také proto, že se jedná v podstatě o malou oblast města Olomouce a přilehlých vesnic. Bylo by tedy snadno dohledatelné, o které osoby se jedná, a tím by mohlo dojít k porušení anonymity.

6.6 Otázky pro sběr dat

Stanovila jsem si dílčí výzkumné otázky, které jsem v případě potřeby pokládala všem respondentům. Zároveň jsem se snažila ponechat jim dostatek prostoru pro subjektivní vyjádření k pro ně významným tématům vztahujícím se ke zkoumané problematice.

Pracujete se seniory pouze jako s jednotlivci nebo se skupinou?

S jakými organizacemi spolupracujete?

Jak vyhledáváte klienty, jak je oslovujete?

Jak o sobě dáváte vědět, kde vás zájemci najdou?

Propojujete jednotlivé cílové skupiny, a jakým způsobem?

Nabízíte seniorům nějaké konkrétní aktivity?

Nabídnete či zprostředkujete informaci o jiné možné, byť i placené službě, kterou sami neposkytuje?

Máte svépomocné sítě?

Až v samotném závěru našeho rozhovoru jsem se zeptala na otázku:

Kde vy jako sociální pracovník vnímáte při práci se seniory komunitní práci?

Těmito dílčími otázkami odpovím na hlavní výzkumnou otázku, která zní: „Jaké činnosti vykonává sociální pracovník při terénní sociální práci se seniory?“

6.7 Průběh výzkumu

Ještě před schůzkou s první respondentkou jsem si vyzkoušela krátký rozhovor tzv. nanečisto se sociální pracovníci během absolvování své praxe. Tento rozhovor jsem poté zanalyzovala, a posloužil mi tak k lepší orientaci při vedení rozhovorů a vyloučení otázek, které nebyly pro zjištění potřebných informací důležité.

Respondentky jsem navštěvovala v místě jejich pracoviště po telefonické domluvě. Celkem jsem absolvovala pět rozhovorů se sociálními pracovníci terénních služeb různých organizací, provozujících činnost na území města Olomouce a přilehlém okolí. Délka rozhovorů byla v rozmezí cca 20 až 30 minut a odvíjela se od stručných či obsáhlejších odpovědí respondentek.

Všechna setkání s respondentkami byla velmi příjemná a zajímavá. Sociální pracovníce byly velice vstřícné a nečinilo jim žádný problém udělat si na výzkumný rozhovor čas a podělit se mnou o své zkušenosti a názory. V mnoha případech to pro mne bylo velmi inspirující.

6.8 Limity výzkumu

Při vyhodnocování výzkumu jsem si uvědomila jisté limity, které zůstaly před samotnou realizací výzkumu neošetřeny, a které vplynuly na povrch až v jeho samotném průběhu. Jako hlavní limit jsem vnímala nedostatečnou specifikaci pozice sociálního pracovníka. Pravděpodobně bych získala lepší obraz informovanosti pracovníků, pokud by rozhovory byly vedeny vždy s pracovníci na podobné pozici v organizaci. Myslím, že obraz by tak byl ucelenější a lépe by se identifikovala potřeba informace doplnit. I když vzhledem k různorodosti jednotlivých organizací by bylo složité určit totožné pozice těchto pracovníků.

7. ANALÝZA a INTERPRETACE DAT

Tato kapitola se zabývá samotnou analýzou dat získaných z rozhovorů s respondentkami, kterou jsem provedla následovně. Nejdříve jsem přepsala audiozáznamy jednotlivých rozhovorů bez úprav do spisovné češtiny. Poté jsem provedla jejich otevřené kódování a vyhodnocení. V této kapitole popisuji činnosti, které respondentky uváděly nejčastěji. Jedná se hlavně o zákonem stanovené aktivity typické pro terénní sociální práci. Ve většině případů se jednalo o práci s jednotlivcem v pečovatelské službě, osobní asistenci, poradenství a dobrovolnictví. Získaná data, která z výzkumu vyplynula, jsem roztřídila do následujících jedenácti kategorií. Jsou to: práce s jednotlivcem a individuální plánování, poradenství, společné akce pro seniory, dobrovolnictví, vzdělávání, spolupráce s dalšími organizacemi a státními institucemi, práce s rodinou, propagace poskytovaných služeb, administrativní a koordinační činnost, komunitní plánování a pastorační činnost.

7.1 Práce s jednotlivcem a Individuální plánování

Terénní sociální pracovnice používají převážně metodu práce s jednotlivcem. Vysvětlují zájemci podmínky poskytování služby, posuzují jeho životní situaci, uzavírají a podepisují s ním smlouvu o poskytování služby, dojednávají jednotlivé zakázky, provádí sociální šetření, nastavují plán intervence, vytváří s klienty individuální plán a kontrolují naplňování jeho cílů. Podstatou je zjistit potřeby konkrétního klienta a nastavit odpovídající činnosti tak, aby směřovaly k naplnění těchto potřeb, tedy i naplnění individuálního cíle. Hlavním cílem poskytované služby je samozřejmě pobyt seniora v jeho přirozeném prostředí po co nejdelší možnou dobu. Uvedené činnosti odpovídají poskytování sociální služby dle zákona o sociálních službách (zákon č. 108/2006 Sb.).

Senioři jsou cílová skupina s mnoha proměnnými a ti, jimž zdravotní stav už nedovoluje opouštět domov, jsou plně odkázáni na pomoc druhých. Respondentka 2 popsala náplň své práce s velkým zaujetím a citem a zdůraznila potřebu osobního kontaktu seniora s pečujícím pracovníkem.

R2: „Hlavní myšlenka je v tom, aby tady byl někdo, konkrétně někdo, kdo je tady jenom pro toho seniora. Takže jde o to setkávání se tváří v tvář a ne v nějaké komunitě.“

Dále uvedla, že objednání služby osobní asistence je už samotný proces individuálního plánování.

R2: „*Sociální pracovnice navštíví toho klienta doma a sepíše s ním krok po kroku, co by chtěl a jak často by to chtěl. Zpravidla chtějí pomoc s úklidem, pomoc s hygienou, procházky, doprovod k lékaři, nákup, a to je asi všechno. (...) Minimálně jednou za půl roku se obměňuje individuální plán, ale jsme v kontaktu s rodinou. Tahle a tahle služba, řeknu jednou za měsíc, protože si telefonujeme, jestli to je v pohodě, jestli ta zakázka je naplňována tak, jak jsme se domluvili.*“

Respondentka 3 pečlivě popsal konkrétní činnosti, které obsahuje náplň její práce. Uvedla, že je někdy nutné obměnit nastavení služby v případě, že u uživatele nastala nějaká změna.

R3: „*...V případě, že se u toho uživatele změní ta jeho situace, zdravotní stav nebo cokoli dalšího, a je potřeba tu službu nějakým jiným způsobem upravit, tak zase to mám na starosti, (...). Prostě upravit to tak, aby to odpovídalo aktuálně těm jeho potřebám...*“

7.2 Poradenství

Téměř všechny pracovnice se zabývají základním poradenstvím. Jednají většinou přímo s klientem, jeho zákonným zástupcem nebo s rodinnými příslušníky. Nejčastěji se jedná o pomoc při výběru druhu poskytované sociální služby, o jaké dávky lze žádat, na jaký úřad se obrátit apod.

Respondentka 5 hovořila o práci s jednotlivcem převážně z pohledu poskytování sociálního a odborného poradenství v tíživých životních situacích seniorů. Uvedla, že každý podnět týkající se takové situace je vždy prošetřen a seniorovi je nabídnuta pomoc a podpora směřující k nápravě či zlepšení takové události. Jedná se například o pomoc při vyřizování důchodu, dávek hmotné nouze, příspěvku na bydlení nebo při zprostředkování konkrétní sociální služby.

R5: „*V rámci poskytování našich služeb se zaměřujeme na více cílových skupin. Poskytujeme seniorům základní informace v situacích, kdy se dostanou do tíživé životní situace. Můžou to být problémy s bydlením, s financemi, ztrátou soběstačnosti, prostě když už nejsou schopni se o sebe postarat. Seniori jsou sice jednou naší cílovou skupinou, ale vzhledem k okolnostem, které jsem jmenovala, se můžou stát členy i další cílové skupiny.*“

7.3 Společné akce pro seniory

Respondentka 2 popisuje jednoznačně nejvíce druhů aktivit, kterých se mohou olomoučtí senioři účastnit. Prostřednictvím těchto aktivit a setkávání se mohou senioři vnímat život ve skupině, uvědomit si svoji vlastní hodnotu a důležitost pro společnost a pro sebe navzájem. Nadále se mohou aktivně podílet na životě komunity, vzájemně si pomáhat a vytvářet vhodné podmínky pro lepší život, který s narůstajícím věkem nutně nemusí být v ústraní a v osamění.

R2: *„Věci pro aktivní seniory. Jsou různé kluby důchodců, různé skupiny, které chodí na trempy a za kulturou, společně tančit, takže těchto aktivit je spousta.“*

V organizaci respondentky 3 se mobilní senioři mohou společně setkat třikrát do roka. K plánované aktivitě je vytvořena pozvánka a předána uživatelům. V případě jejich zájmu jim služba zařídí dopravu na akci i odvoz domů. S ostatními službami, které jejich organizace poskytuje, blíže nespolupracují.

R3: *„My tady občas pořádáme nějakou společnou aktivitu, nějaké vánoční posezení, mši za nemocné nebo popř. nějaký výlet, tak tam samozřejmě ti senioři nebo ti naši uživatelé jsou...ve skupině.“*

Ještě dodala: *„Většina našich uživatelů totiž není schopna ani jakoby někam dojít, někde mít s někým něco společného, protože my máme i hodně těžké uživatele na tu službu, takže jako v naší terénní službě ta komunitní práce nemá v podstatě podle mě vůbec žádný význam, ani by to nešlo realizovat.“*

V další organizaci jsou naopak setkání seniorů, jejich rodinných příslušníků a pracovníků pravidelná, všemi vítaná a podporovaná.

R4: *„V naší organizaci máme setkávání seniorů (...), pro rodinné příslušníky a pečovatele, což je jako kdyby taková podpůrná skupina, v uvozovkách. Takže tyhle aktivity jim můžeme nabídnout.“*

Organizace 5 nabízí aktivním seniorům členství v Klubu seniorů, který pro ně zajišťuje kulturní, zájmové, vzdělávací, sportovní a jiné akce. Vytváří tak bezpečné podmínky pro trávení jejich volného času. S uživateli se zde nepracuje jen jako s jednotlivci, ale jako se členy společnosti, členy Klubu. V klubu jsou respektována rozhodnutí a postoje členů, jejich individualita, potřeby, přání a názory.

7.4 Dobrovolnictví

Další vybranou kategorií je dobrovolnictví. Respondentka 1 je z velmi malé organizace. Terénní službu sice poskytují, ale jak jsem se dozvěděla, pouze v nejbližším okolí, kam lze dojít pěšky. Poskytovaná služba se soustředí na donášku obědů ke klientovi domů a úklid nádobí po jídle. Eventuálně poskytovala doprovod k lékaři, a to pouze v případě, že byl v organizaci přítomný dobrovolník, protože je zde minimální počet dalších pracovníků. V současné době nemá organizace v terénu žádného klienta.

V organizaci respondentky 2 je také zaběhnutá úzká spolupráce s několika organizacemi a zařízeními přímo v Olomouci, ale rozšiřuje se i do zařízení vzdálených měst a obcí. Hlavní náplní této činnosti je dobrovolnictví, které se tímto způsobem může dostat do většího povědomí jak jednotlivých zařízení a organizací, tak samotných občanů.

R2: *„Párkrát proběhla taková akce. Existuje projekt, je to teprve chvílku, což prostě skupina pár lidí se tak jako rozhodla, že projekt rozjedou, a je to o propagaci dobrovolnictví do naprosto konkrétních zařízení“*

Téma dobrovolnictví je v této organizaci velmi podstatné a pomoc seniorům touto formou je rozšířená. Seniorům jsou nabízeny různé programy dobrovolnictví, ze kterých si mohou vybrat nejlépe vyhovující jejich požadavkům a potřebám.

Respondentka 3 se také zabývá i koordinací dobrovolníků a jejich uvedením k uživatelům do domácnosti. V případě této organizace je pro činnost dobrovolníka podstatný „dobrý“ zdravotní stav uživatele.

R3: *„Takže takhle síť dobrovolníků máme, máme hodně zájemců o dobrovolnictví. (...) je to nějaká omezenější forma.“*

7.5 Vzdělávání

Skupinové vzdělávání seniorů uvedla organizace 2. Jedná se o počítačové kurzy pro obsluhu PC a využití těchto znalostí v běžném životě. Je velmi dobré, když se sami senioři zapojují do nabízených aktivit a vzdělávají se v činnostech, které neměli možnost poznat. Tento kurz se setkal s velkým ohlasem a zájem seniorů je stále vysoký.

R2: *„To je trošičku jiná služba, to jsou ti senioři, kteří jsou jako v pohodě, jsou aktivní, a oni si dochází do míst, kde prostě probíhá kurz. Ten kurz, to je tak zpravidla skupinka po pěti lidech. Ten kurz je dlouhý asi 10 hodin, nemýlím-li se. Je to placený kurz, a tam se ti*

senioři naučí, to co se naučit chtějí. Práce s mailovou poštou, internetový bankovníctví, (...). Úspěch je obrovské! Obrovské! V tomhle okamžiku je 60 spokojených seniorů, a je nutný to dělat po takových malých skupinkách, protože aby si na ně ten lektor udělal čas.“

Organizace 5 nabízí skupinové vzdělávací aktivity v rámci Klubů seniorů. V ostatních organizacích probíhá vzdělávání na úrovni osobního poradenství.

7.6 Spolupráce s dalšími organizacemi a státními institucemi

Vzájemné propojení organizací a státních institucí je dobré a spolupráce funguje oboustranně, jak uváděly sociální pracovníce. Respondentka 2 se podělila o svůj názor na spolupráci s dalšími organizacemi.

R2: „Odkázat ho na službu, která mu bude víc pasovat, a abych já ho mohla někam odkázat, tak musím mít přehled o těch, o všem co Olomouc nabízí. Potom si hodně máme co říct a řešíme společně klienty s odborem sociálních věcí Magistrátu města Olomouce, řešíme třeba finanční problémy, co senioři mají. (...) Já si pod tím představuji takovou tu provázanost, spolupráci mezi jednotlivými službami. To že máme všichni povědomí o všem, a dokážeme tomu klientovi cíleně pomoci. Že se nevnímáme jako konkurence, ale že jsme jedna velká skupina lidí, kteří jsou zaměřeni na sociální práci.“

Dále uvádí, že v zájmu rozvoje soběstačnosti komunity a lepší schopnosti vzájemné pomoci by bylo dobré a žádoucí zlepšit komunikaci mezi sociálním a zdravotním úsekem, která je dle jejích slov nedostačující a mnohdy nemožná. Dále zdůrazňuje obrovský nedostatek míst odlehčovacích služeb, které by tak daly možnost pečujícím osobám odpočinout si od této těžké práce.

R2: „Co si myslím, že je jako zoufalost a běh na dlouhou trať je to, že spolu vůbec a nikde a za žádnou cenu nechtějí komunikovat sociální a zdravotní úseky. Tam si myslím, že jsou obrovské mezery. Tak co si myslím, že chybí, strašně moc jsou ti pečující, kteří doma pečují o toho seniora, který nemůže být bez té péče. To je ale strašně, ale strašně těžká práce. Psychicky i fyzicky bez nároku na dovolenou a na nějaké pracovní hodiny, 24 hodin musí být k dispozici někomu a neexistují odlehčovací služby. Dneska má pečující možnost si toho seniora nechat doma anebo ho dát do nějakého zařízení. Odlehčovací služby jsou, ale je obrovský nedostatek míst. Kdyby měl možnost každý měsíc na týden toho seniora někam dát, kde bude o něj pěkně postaráno a on si mohl pěkně odpočinout, bylo by to fajn. Nabídka je prostě minimální. To si myslím, že chybí.“

Organizace 5 má velmi široké pole působnosti. Pracovnice uvedla přehled organizací a institucí, se kterými úzce spolupracují. V tomto případě spolupráce rozhodně funguje velmi dobře.

R5: „Úzké propojení jednotlivých institucí a odborů a taky vlastní spolupráce funguje a jsme na ni zvyklí. Fakultní nemocnice, azylové domy, sociální služby, lékaři, soudy, úřad práce, kluby seniorů. Když zjistí, že senior má nějaký problém, nahlásí to na příslušný odbor, který zahájí šetření a navrhne možnosti řešení konkrétní situaci klienta.“

7.7 Práce s rodinou

Práce s rodinou je také velice důležitou součástí činnosti sociálních pracovníků. Často jsou to právě rodinní příslušníci, kteří se informují o poskytování sociální služby a zajišťují její realizaci pro svého blízkého. Organizace 2 je v kontaktu s rodinou seniora a jedenkrát za měsíc si prostřednictvím telefonického rozhovoru potvrzují, zdali je poskytovaná služba vyhovující nebo je potřeba ji nastavit jinak, popřípadě nemá-li uživatel nějaký problém s pracovníkem v přímé péči či s dobrovolníkem. V organizaci 4 se rodinní příslušníci zúčastňují společného posezení se seniory a zaměstnanci s cílem vzájemně se poznat a podporovat.

7.8 Propagace poskytovaných služeb

Ráda bych zde uvedla, jakými způsoby o sobě organizace dávají vědět a jak je jejich činnost podporována. Vlastní popisné informace se vztahují ke standardu č. 12 - Informovanost o poskytované sociální službě podle zákona o sociálních službách (z. 108/2006 Sb.). Téměř všechny sociální pracovníky uváděly shodné zdroje, ze kterých lze získat podstatné informace o poskytování sociální služby. Jsou to například webové stránky jednotlivých organizací, katalog poskytovatelů sociálních služeb, letáčky s informacemi o poskytované sociální službě, distribuované do ordinací lékařů, lékáren, obchodů, klubů seniorů, dalších sociálních služeb nebo na úřady. Také časopis Olomoucký senior, který seniorům poskytuje město bezplatně každého čtvrt roku a měsíčník Moravský senior, který v rámci olomouckého kraje vydává stejnojmenná nezisková organizace rovněž zdarma.

R2: „Ne, tuhle službu neděláme. To právě dělají ta děvčata z toho magistrátu, oni nám pak zavolají, mám tady někoho, bylo by potřeba a to mě přijde, takhle to má vypadat, to je ta

spolupráce. My si nevíme rady s nějakým formuláři, výplat dávek, apod. my jim zavoláme, oni nám poradí, oni klienta, někoho pošlou, tak by měla vypadat spolupráce.“

R3: „...webové stránky, takže tam je to popsáno, potom v katalogu poskytovatelů sociálních služeb, který tady vydává kraj, tak tam jsme samozřejmě taky uvedeni. Máme letáčky, které jsou tak jakoby různě buď na úřadech, nebo třeba i u lékařů, (...) třeba konkrétních praktických lékařů, ti už vědí a třeba i sami odkážou. Většinou když nás někdo oslovuje, tak nás většinou oslovují rodinní příslušníci a ti už si to třeba i vyhledají na internetu, takže přímo jdou po konkrétní službě pečovatelské.“

R4: „Já si myslím, že to není, že my bychom vyhledávali, spíš oni nás. A je to... letáčky, plakáty, máme webové stránky, kontakty jsou na nás. Já nevím... V denících jako je Olomoucký senior nebo Moravský senior, takže vlastně prostřednictvím publikací do těchto novin, časopisů, letáčku. (...) Máme také půjčovnu kompenzačních pomůcek, takže když třeba my nemáme a nemůžeme půjčit, tak máme zase kontakty na někoho dalšího, kdo tady tohle to může půjčit, zařídit.“

7.9 Administrativní a koordinační činnost

Sociální pracovnice, se kterými jsem se v rámci svého výzkumu setkala, se zabývají především koordinací terénních pracovníků v sociálních službách, dobrovolníků, vlastní organizací poskytované služby a přímým jednáním se zájemcem o sociální službu. Všechny respondentky se zabývají vedením spisové agendy. Administrativa je vedena v elektronické i papírové podobě.

U respondentky 4 velký podíl její činnosti zabírá administrativa a koordinace pracovníků v sociálních službách, kam patří i individuální plánování jejich vzdělávání, včetně zajištění školení BOZP. Posteskla si, že je to činnost dosti náročná a vlastní sociální práce v jejím případě zabírá pouze cca 10 %. Rovněž udává dobrou spolupráci s magistrátem města, úřady a dalšími institucemi.

R4: „Každý den máme ranní dispečinky, kde se vlastně bavíme o klientech, co kde je, co kde není, kam kdo jde.“

7.10 Komunitní plánování

Úzká spolupráce mezi organizacemi a úřady v regionu je žádoucí a je důležité, aby terénní sociální pracovníce věděly, kam se mohou obrátit v případě intervence u jednotlivých klientů.

Některé sociální pracovníce jako respondentka 3 a respondentka 4 vědí o pravidelném setkávání členů různých organizací města Olomouce na komunitním plánování, ale nezúčastňují se této aktivity a ani nemají přehled, co se tam řeší. Za jejich organizace tam docházejí jejich nadřízení.

R3: *„To na starosti já nemám. Vím, že náš pan vedoucí chodí na nějaké to komunitní plánování, jak moc konkrétně, jakou podobu to má nebo co všechno je tam možné, to nevím.“*

R4: *„...na kraji komunitní plánování, které probíhá, a tam se jednotliví zástupci organizací nebo služeb scházejí, a tam tu komunitní práci plánují, dá se říci. Takže za nás je to určitě vedoucí (...). Já konkrétně ne, tak k tomu nemám co říci, protože za naši organizaci se toho účastní někdo jiný.“*

Další dvě respondentky se komunitního plánování samy zúčastňují. Respondentka 2 vnímá komunitní plánování jako velmi přínosné pro výkon její práce. Zvláště vyzdvihuje možnost získání informací o ostatních službách a seznámení se s dalšími sociálními pracovníky města Olomouce.

R2: *„...my se tady scházíme v Olomouci na tzv. komunitním plánování a to já vnímám jako hrozně prospěšnou věc z několika důvodů (...). Tam je téměř z každé organizace jeden zástupce a já se tím pádem mám možnost dovědět, jaké ty služby tady na Olomoucku jsou. Kde sídlí, jaký je jejich předmět činnosti i jakou mají cílovou skupinu, to je jedna důležitá věc. a druhá důležitá věc, že já se s těma lidma seznámím. Ono se úplně jinak pracuje s tím, když člověk telefonuje a představí si k tomu tvář a ví, jak ten člověk třeba reaguje, jak jedná, jak se k problému staví, než když si telefonuje s nějakou naprosto anonymní úřednicí. (...) Já to tak vnímám, že tady v Olomouci je to docela jako pěkně zorganizovaný. Že o sobě, o sobě víme., (...) jednou za čtvrt roku tady v Olomouci na magistrátu. Mám minimum zkušeností, byla jsem poprvé teď a bylo to dobré, protože jsme se tam setkali všichni, co se staráme o seniory. a já jsem zjistila, že jsou možnosti, o kterých jsem já nevěděla, bylo to pro mne přínosné.“*

7.11 Pastorační činnost

Organizace 3 má svého kněze a pastorační asistentku, která je k dispozici zaměstnancům i uživatelům, pokud by měli zájem si popovídat. Kněz ke klientům nedochází, ale dle respondentky by nebyl problém takové setkání zařídit. V únoru zde proběhla pro uživatele mše svatá za nemocné. Někteří klienti dobrovolnických programů v organizaci 2 mají zájem o společnou modlitbu a někdy i o návštěvu kostela. Je dobré, pokud i tyto spirituální potřeby klientům mohou být naplněny.

Diskuze

Cílem praktické části bylo zjistit, jaké činnosti vykonávají sociální pracovníci při terénní sociální práci se seniory ve městě Olomouci. Prostřednictvím otevřeného kódování z přepsaných rozhovorů s vybranými sociálními pracovníci jsem následně vydefinovala jedenáct kategorií. Z těchto kategorií jsem identifikovala činnosti, které jsem přiřadila ke čtyřem modelům komunitní práce popsaným v teoretické části.

Nejsnadněji jsem identifikovala komunitní/sociální plánování, které je mezi sociálními pracovníky poměrně známé a využívané. Téměř z každé organizace se komunitního plánování jednou za čtvrt roku zúčastňuje jeden zástupce. Takto lze získat přímé informace o dalších organizacích působících ve městě Olomouci. Poznat nejen předmět jejich činnosti a cílovou skupinu či skupiny, ale osobně i sociální pracovníky, se kterými někdy jednají například po telefonu.

Jako druhý jsem z kategorie spolupráce s dalšími organizacemi a státními institucemi identifikovala model komunitní organizace. Pracovnice uvedly dobré vztahy mezi jednotlivými organizacemi, jejichž společným cílem je poskytování kvalitních služeb reagujících na aktuální potřeby klientů.

Třetí identifikovaný model je komunitní péče. Úzce souvisí s oblastí dobrovolnictví v práci se seniory, které je v Olomouci velmi významnou službou. Respondentka 2 popsala nový projekt na rozšíření spolupráce dobrovolníků do zařízení a organizací ve vzdálenějších městech a obcích. Poslední model je komunitní rozvoj zajišťující pomoc skupině seniorů k osvojení dovedností, rozvoji sebedůvěry a svých zdrojů k posílení kvality života. Tento rozvoj spatřuji v Klubu seniorů, který naplňuje tuto definici, a v dalších aktivitách sociálních služeb. Při podrobnějším hledání ještě uvažuji o modelu komunitní vzdělávání, kam bych zařadila kurzy pro seniory na obsluhu PC. Tento kurz se těší velkému zájmu a má již více než 60 spokojených absolventů.

ZÁVĚR

Cílem absolventské práce bylo zjistit, jaké modely komunitní práce využívají sociální pracovníci terénních služeb se seniory ve městě Olomouci. Hlavní výzkumná otázka zněla: „Jaké činnosti vykonává sociální pracovník při terénní sociální práci se seniory?“ k této hlavní otázce jsem použila několik otázek dílčích, které posloužily k doplnění informací potřebných k získání odpovědi na hlavní výzkumnou otázku.

K naplnění cíle jsem použila kvalitativní výzkumnou metodu. Jako techniku pro sběr žádoucích dat, jsem použila polostrukturované rozhovory, které jsem analyzovala a interpretovala ve své práci.

Analýzou dat z rozhovorů s respondentkami jsem dospěla k závěru, že terénní sociální pracovníci ve většině případů pracují nikoliv s komunitou, ale s jednotlivcem. Činnosti, které alespoň částečně korespondují s komunitní prací, lze přiřadit k pěti modelům komunitní práce. Jsou to komunitní rozvoj, komunitní organizace, komunitní péče, komunitní plánování a komunitní vzdělávání. Velmi pozitivním zjištěním je, že se ve městě Olomouci členové jednotlivých organizací mohou bez obav obracet na pracovníky magistrátu a žádat o radu. Ve většině organizací dobře funguje vzájemná spolupráce mezi organizacemi ve smyslu předání zájemce jiné službě v případě, že kapacita je už naplněna. Naopak negativním zjištěním byla skutečnost, že některé pracovnice jsou velmi zahlcené organizační a administrační prací a vlastní sociální práci se nemohou věnovat tak, jak by chtěly.

Domnívám se, že získané informace z mnou realizovaného výzkumného šetření mohou ve spojení s ostatními částmi společné absolventské práce přispět ke komplexnímu zmapování toho, jak jsou ve městě Olomouci sociální pracovníky pracujícími se seniory v jednotlivých službách využívány modely komunitní práce, a stát se jedním z impulsů pro realizaci aktivit (jako je vzdělávání sociálních pracovníků a studentů sociální práce v této problematice), které vyústí v širší využívání modelů komunitní práce v oblasti sociální práce.

Zdroje

Použitá literatura:

- DISMAN, M. 2002. *Jak se vyrábí sociologická znalost*. Praha: Regleta.
- GULOVÁ, L. 2011. *Sociální práce pro pedagogické obory*. Praha: Grada.
- HARTL, P. 1997. *Komunita občanská a komunita terapeutická*. Praha: SLON.
- HENDL, J. 2005. *Kvalitativní výzkum*. Praha: Portál.
- HENDL, J. 1999. *Úvod do kvalitativního výzkumu*. Praha: Karolinum.
- HOLÍKOVÁ, T. 2014. *Prevence kriminality a sociální práce se seniory* (diplomová práce). Brno: Masarykova univerzita.
- HROZECKÁ, M., DVOŘÁČKOVÁ, D., 2013. *Sociální péče o seniory*, Praha: Grada.
- JAROŠOVÁ, D. 2006. *Péče o seniory*, Ostrava: Ostravská univerzita.
- KALVACH a kolektiv, 2014. *Podpora rozvoje komunitního systému integrovaných podpůrných služeb*. Vydala Diakonie ČCE v rámci projektu „Podpora rozvoje komunitních zdravotně-sociálních služeb“.
- MATOUŠEK, O. 2008. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál.
- MATOUŠEK, O. 2008. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál.
- MIOVSKÝ, M. 2006. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada.
- NAKONEČNÝ, M. 1997. *Encyklopedie obecné psychologie*. Praha: Academia.
- NAVRÁTIL, P. 2001. *Teorie a metody sociální práce*. Brno: Zeman.
- PAVELOVÁ, L. a kolektiv, 2013. *Komunitná sociálna práca*. Bratislava: IRIS.
- PICHAUD, C., THAREAUOVÁ, I., 1998. *Soužití se staršími lidmi*. Praha: Portál.
- STRAUSS, CORBIN, 1990. *Základy kvalitativního výzkumu*. Podané ruce, Albert.
- VIDAVIČOVÁ, L., GALČANOVÁ, L., PETROVÁ KAFKOVÁ, M., SÝKOROVÁ, D., 2013. *Stáří ve městě, město v životě seniorů*. Praha, Brno: SLON.
- ZAVÁZALOVÁ, H. a kolektiv, 2001. *Vybrané kapitoly ze sociální gerontologie*. Praha: Karolinum.

Časopis Sociální práce/Sociálna práca:

- KLIMENTOVÁ, E. 2007. „Široká veřejnost stále vníma sociálních pracovníků jako úředníkov.“ *Sociální práce/Sociálna práca*. 7(1): 25, 26.

KREDÁTUS, J., 2007. „Široká veřejnost stále vníma sociálních pracovníků jako úředníkov.“ *Sociální práce/Sociální práca*. 7 (1): 12.

MUSIL, L., 2007. „Mýty o roli sociálních pracovníků a pracovníc.“ *Sociální práce/Sociální práca*. 7 (1): 10.

ROSOVÁ, D., 2014. „Terenná sociální práca na Slovensku.“ *Sociální práce a soudobá společnost*. 14 (3): 117.

Prameny

Zákon č. 198/2002 Sb. [o dobrovolnické službě].

Zákon č. 108/2006 Sb. [o sociálních službách].

Vyhláška 505/2006 Sb. [k zákonu o sociálních službách, 108/2006 Sb.]

Elektronické zdroje:

3. *Komunitní plán sociálních služeb města Olomouce 2013-2015* [on-line]. Dostupné 29.10. 2014 z: <http://kpss.olomouc.eu/uploaded/download/3-komunitni-plan-socsluzeb-olomouc-2013-2015.pdf>

Kolektiv autorů, 2007. *Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce*. Realizátor veřejné zakázky: Ostravská univerzita v Ostravě [on-line]. Dostupné 10. 3. 2015 z: http://projekty.osu.cz/tsp/dokumenty/sbornik_tsp.pdf

SOLAŘOVÁ, H. 2013. *Case management*. Vydal: Benepal [on-line]. Dostupné z: http://www.benepal.cz/files/project_4_file/CASE-MANAGEMENT.PDF

ANOTACE

Absolventská práce je zaměřena na využívání modelů komunitní práce v praxi terénních sociálních pracovníků se seniory ve městě Olomouci. Teoretická část obsahuje vysvětlení pojmů komunitní práce, senioři, terénní sociální pracovník, terénní služby a uvádí vybrané organizace poskytující terénní sociální služby seniorům. Praktická část obsahuje popis metody kvalitativního výzkumu, zpracování a analýzu dat. Vzniklé kategorie jsou použity k identifikaci modelů komunitní práce a k vyhodnocení získaných informací.

ABSTRACT

Graduate thesis focuses on the use of models of community work practice field of social workers with the elderly in Olomouc. The theoretical part contains an explanation of the terms of community work, seniors, field social worker, outreach services and presents selected organizations providing field social services for seniors. The practical part contains a description of qualitative research methods, data processing and analysis. Arisen categories are used to identify models of community work, and to evaluate the acquired information.