

**Univerzita Karlova v Praze**  
**Fakulta humanitních studií**  
**katedra Řízení a supervize v sociálních a zdravotnických organizacích**

## **POSUDEK VEDOUCÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE**

### **Diplomová práce: Řízení změny ve vedení týmu a souvisejících činnostech při práci s dlouhodobými klienty na krizové lince pro seniory**

Autor: Mgr. Jana Borecká

Vedoucí diplomové práce: Doc. MUDr. Iva Holmerová, Ph.D.

Studentka si pro svou diplomovou práci zvolila prostředí, které je jí důvěrně známé, protože několik let pracovala v organizaci Život 90, a to na Senior telefonu, krizové lince pro seniory v organizaci Život 90. Vychází z poznatků a vlastní zkušenosti, že se „kromě jednorázových kontaktů, pro které byla linka původně zamýšlena, vyskytuje v neustále vzrůstajícím počtu skupina klientů volajících opakovaně. Tato skupina klientů se na linku v posledních letech prokazatelně obrací stále častěji a využívá ji jako jeden ze způsobů, jakým lze čelit samotě a dalším trápením, která stáří může přinášet.“

V úvodní části studentka přibližuje problematiku telefonické krizové intervence, a to s ohledem na individuální a strukturovaný přístup k jednotlivým klientům. Dále charakterizuje odlišnosti jednorázové a dlouhodobé péče o klienta. Další kapitola je věnována problematice stáří jako životní etapy a také jednotlivých období stáří, kromě demografické charakteristiky jsou uvedeny i konkrétní příklady ze zkušenosti autorky, které charakterizují tato jednotlivá období. V další obsáhlé části charakterizuje nejčastější témata, se kterými se lidé obracejí na tuto linku, patří sem zejména vztahové otázky, problémy v komunikaci, ale také osamělost, vážné onemocnění, umírání, týrání a zneužívání starších lidí, depresivita a sebevražedné myšlenky, bytové a finanční problémy a další závažné otázky života starších lidí. V další kapitole charakterizuje problematiku klientů opakovaně volajících na linku a na základě zkoumání činnosti ostatních linek, na které se senioři obracejí konstatuje, že této problematice a specifickým potřebám těchto seniorů není dosud u nás věnována dostatečná pozornost. Diplomantka dále charakterizuje jednotlivé skupiny dlouhodobě volajících, podle ní se jedná jednak o osamělé osoby, které není možné zapojit do jiných programů, dále o

osoby s náznaky patologické komunikace až s výraznou patologickou symptomatologií. Jako zvláštní skupinu velmi podrobně charakterizuje klienty s potřebou doprovázení, a to zejména vážně nemocní a umírající, těmto klientům je zapotřebí věnovat zvláštní pozornost a respektovat určité zásady přístupu a komunikace, které jsou v práci naznačeny.

V praktické části se studentka zabývala samotným procesem změny linky důvěry Senior telefon s ohledem na potřeby opakovaně volajících seniorů. Popisuje důvody změny a způsob její implementace, to dokumentuje na jednotlivých kasuistikách prezentovaných pod pseudonymy.

Závěrem: Práci studentka zpracovala naprosto samostatně, zvolila aktuální téma s přínosem pro praxi, podílela se na implementaci změny, kterou v rámci této práce připravila.

Hodnocení: Výborně.

V Praze dne 13. října 2010

Doc. MUDr. Iva Holmerová, Ph.D.