

UNIVERZITA KARLOVA

FAKULTA SOCIÁLNÍCH VĚD

Institut sociologických studií

Katedra sociologie

**Pracovníci v sociálních službách v oblasti dlouhodobé péče
o seniory, případová studie Jihomoravského kraje**

Bakalářská práce

Autor práce: **Natálie Svobodová**

Studijní program: **Sociologie a sociální politika**

Vedoucí práce: **Mgr. Karolína Dobiášová**

Rok obhajoby: **2018**

Prohlášení

1. Prohlašuji, že jsem předkládanou práci zpracovala samostatně a použila jen uvedené prameny a literaturu.
2. Prohlašuji, že práce nebyla využita k získání jiného titulu.
3. Souhlasím s tím, aby práce byla zpřístupněna pro studijní a výzkumné účely.

V Praze dne

Natálie Svobodová

Bibliografický záznam

SVOBODOVÁ, Natálie. *Pracovníci v sociálních službách v oblasti dlouhodobé péče o seniory, případová studie Jihomoravského kraje*. Praha, 2018. 51 s. Bakalářská práce (Bc.) Univerzita Karlova, Fakulta sociálních věd, Institut sociologických studií. Katedra Sociologie. Vedoucí bakalářské práce Mgr. Karolína Dobiášová.

Anotace

Bakalářská práce se zabývá systémem formální dlouhodobé péče o seniory z pohledu pracovníků v sociálních službách. Hlavním cílem je zmapování stěžejních překážek, s nimiž se potýkají pracovníci v sociálních službách. Práce se nejdříve zaměřuje na vymezení klíčových pojmů, jež souvisí s tématem sociální práce. Dále je nastíněno aktuální nastavení podmínek pro práci v sociálních službách v rámci legislativy, veřejně dostupných dokumentů a národních strategií.

Druhá část práce vyplývá z kvalitativního šetření, jež bylo provedeno za pomoci pěti hloubkových rozhovorů s pracovníky v sociálních službách z oblasti dlouhodobé institucionální péče o seniory, analýzou dokumentů a studiem odborné literatury.

Na základě analýzy získaných dat bylo zjištěno, že pracovníci nemají dostatek času pro provedení kvalitní práce, zejména z důvodu chybějícího personálu. Za stěžejní rizika, jež ohrožují práci zaměstnanců v domovech pro seniory, je považováno možné psychické a fyzické přetížení. V této oblasti je nutno zdokonalit mnoho věcí, jež by mohlo být provedeno skrze zavedení profesního zákona, který by jasně upravoval práva a povinnosti pracovníků v sociálních službách.

Annotation

The bachelor thesis deals with the system of formal long-term care for seniors from the perspective of workers in social services. The main aim of the bachelor thesis is to map out the key obstacles faced by workers in social services. Thesis first focuses on the definition of key concepts related to the topic of social work. It also mentions the current principles of conditions for work in social services within legislation, publicly available documents and national strategies.

The second part of the thesis is based on a qualitative survey executed with five in-depth interviews with social workers in the field of long-term institutional care for seniors, document analysis and study of specialized literature.

Based on the analysis of the data obtained, it was found out that the workers did not have enough time to perform quality work mainly due to the lack of staff. Major psychological and physical constraints are the key risks to workers working in the retirement homes. Many things need to be improved in this area which could be achieved through the introduction of a professional law that would clearly regulate the rights and obligations of workers in social services.

Klíčová slova

Formální péče, dlouhodobá péče, senioři, pečovatelsví, péče o seniory, pracovníci v sociálních službách, sociální služby

Keywords

Formal care, long-term care, seniors, nursing, elderly care, workers in social services, social services

Title

Workers in social services in the field of long-term care for the elderly, case study of the South Moravian Region

Rozsah práce: 59 843 znaků s mezerami

Poděkování

Mé poděkování patří Mgr. Karolíně Dobiášové za odborné vedení a ochotu, kterou mi v průběhu zpracování bakalářské práce věnovala. V neposlední řadě děkuji také mé rodině a přátelům za jejich podporu a trpělivost, jež se mnou v uplynulých měsících měli.

Obsah

ÚVOD	8
1 VYMEZENÍ KLÍČOVÝCH POJMŮ	10
1.1 SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK	10
1.2 PRACOVNÍK V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH	10
1.3 SLUŽBY SOCIÁLNÍ PÉČE	11
1.4 PEČOVATELSKÁ SLUŽBA	11
1.5 DOMOV PRO SENIORY	12
2 TEORETICKÁ A HODNOTOVÁ VÝCHODISKA	13
2.1 TEORIE LINIOVÝCH PRACOVNÍKŮ	13
2.1.1 <i>Vztah professionalism a byrokracie</i>	14
3 PRACOVNÍCI V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH VE VEŘEJNÝCH DOKUMENTECH A LEGISLATIVĚ	16
3.1 VEŘEJNÉ DOKUMENTY	16
3.1.1 <i>Standardy kvality sociálních služeb</i>	16
3.1.2 <i>Národní strategie rozvoje sociálních služeb na období 2016-2025</i>	17
3.2 LEGISLATIVA	18
3.2.1 <i>Zákon č. 108/2006 Sb. – o sociálních službách</i>	18
4 SITUACE V JIHMORAVSKÉM KRAJI	19
4.1. DEMOGRAFICKÉ STÁRNUTÍ V JIHMORAVSKÉM KRAJI	19
4.2 STATISTIKY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB V RÁMCI DLOUHODOBÉ PÉČE O SENIORY	20
5 CÍLE A VÝZKUMNÉ OTÁZKY	22
5.1 VÝZKUMNÝ CÍL	22
5.2 VÝZKUMNÉ OTÁZKY	22
6 METODOLOGIE	23
6.1 KVALITATIVNÍ VÝZKUM A VÝZKUMNÝ DESIGN	23
6.2 METODA SBĚRU DAT	23
6.3 METODA ANALÝZY DAT	24
6.4 ROZHOVORY	25
7 VÝSLEDKY	27
7.1 STĚŽEJNÍ PROBLÉMY	27
7.1.1 <i>Nedostatek času a personálu</i>	27
7.1.2 <i>Finanční ohodnocení</i>	31
7.2 RIZIKA PRÁCE	33
7.2.1 <i>Fyzické přetížení</i>	33
7.2.2 <i>Psychické přetížení</i>	34
7.3 SOUČASNÉ NASTAVENÍ PODMÍNEK	35
ZÁVĚR	37
POUŽITÁ LITERATURA A ZDROJE	39
SEZNAM POUŽITÝCH GRAFŮ	42
SEZNAM PŘÍLOH	43
PŘÍLOHY	44

Úvod

Tato bakalářská práce s názvem „*Pracovníci v sociálních službách v oblasti dlouhodobé péče o seniory, případová studie Jihomoravského kraje*“ je zaměřena na pracovníky v sociálních službách a jejich každodenní strasti s nimiž se potýkají v institucionálních zařízeních pro seniory.

Toto téma jsem zvolila z důvodu často diskutovaného fenoménu demografického stárnutí populace, o kterém vypovídá fakt, že na počátku roku 2018 bylo v České republice zhruba 2 040 000 obyvatel starších šedesáti pěti let, což je zhruba 20 % české populace. Průměrná délka života u mužů dosahuje zhruba 76 let a u žen úctyhodných 82 let. Dle prognóz by se tato čísla měla v následujících letech ještě zvyšovat. [Český statistický úřad, 2018]

Demografické stárnutí má na svědomí neustále se zvětšující počet seniorů, u nichž stáří ovlivňuje mnoho aspektů lidského života. Jedná se zejména o fyzické a psychické změny jejichž nedílnou součástí jsou měnící se potřeby seniorů. Jde především o změny z hlediska fyziologických, duchovních a obecných potřeb, jako je například pocit bezpečí a jistoty. Tyto potřeby jsou často naplňovány skrze sociální služby, nejčastěji díky pracovníkům sociálních služeb. Nelze pochybovat o tom, že člověku je v domácím prostředí lépe, ale ne všechny rodiny jsou ochotny se o své nesoběstačné příbuzné postarat anebo jim to neumožňují domácí podmínky. V těchto případech senioři musejí využít institucionální péče – nejčastěji do domova pro seniory, kde potom nejdůležitější část péče zastávají právě pracovníci v sociálních službách, kteří se seniorem přicházejí každý den do kontaktu.

Vzhledem k tomu, že se jedná o pomáhající profesi, na pracovníky v sociálních službách často doléhá velký nátlak společnosti. Poskytování sociálních služeb si klade za cíl zachovávat lidskou důstojnost, která vychází z individuálně určených potřeb samotných seniorů. To značí, že od pracovníků v těchto institucích se očekává značná dávka empatie, trpělivosti a ochoty pomáhat, což může být občas velmi náročné.

Tato bakalářská práce je členěna do dvou částí, a to na teoretickou a praktickou část. Teoretická část je dále rozčleněna na pět kapitol, kde blíže osvětlím základní pojmy, které jsou pro tuto práci stěžejní. Dále přiblížím teoretické východisko, jímž je teorie liniových pracovníků a také se zaměřím na legislativní ukotvení a veřejně dostupné dokumenty sledované problematiky. S ohledem na zaměření práce se zaměřím i na situaci v oblasti dlouhodobé péče o seniory v Jihomoravském kraji.

V praktické části popíšu metodologii a představím výsledky vlastního kvalitativního výzkumu, jež se skládá ze dvou částí. První část je provedena skrze kvalitativní rozhovory s pracovníky v sociálních službách a druhá část se zabývá analýzou dokumentů.

Cílem této práce je tedy popsat stěžejní překážky a problémy pracovníků v sociálních službách se kterými se potýkají v rámci dlouhodobé péče o seniory v Jihomoravském kraji. Práce je zaměřena pouze na Jihomoravský kraj z důvodu početného zastoupení seniorů a jim dostupných institucionálních služeb, jež budou popsány níže.

1 Vymezení klíčových pojmů

V této kapitole podrobněji přiblížím základní klíčové pojmy se kterými budu následně pracovat. Vymezení těchto pojmů považuji za důležité k pochopení souvislostí a také častým záměnnostem a nejasnostem mezi jednotlivými termíny.

Sociální služby a jejich pracovníky upravuje zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ze kterého následující pojmy vycházejí.

1.1 Sociální pracovník

Sociální pracovníci jsou kvalifikovaní zaměstnanci v sociálních službách. Mezi náplň jejich práce spadá například realizace sociálního šetření, poskytování sociální prevence a poradenství a poskytování služeb v oblasti sociální péče. [Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách]

Předpokladem pro odbornou činnost sociálního pracovníka je bezúhonnost, způsobilost k právním úkonům, zdravotní a odborná kvalifikace, která vychází z vyššího odborného či vysokoškolského vzdělání. Toto vzdělání je zaměřeno na sociální práci nebo příbuzné akreditované obory jako je například sociální politika, pedagogika nebo humanitární práce. Jestliže někdo vykonává činnost sociálního pracovníka bez příslušného kvalifikovaného vzdělání, je povinen si jej doplnit. Doba, do kdy si pracovník musí příslušné vzdělání doplnit závisí na předchozím studiu, tj. pokud je pracovník absolventem střední školy se sociálním oborem, je povinen si vzdělání doplnit do deseti let. Naopak pokud pracovník není absolventem střední školy se sociálním zaměřením, je povinen si vzdělání doplnit do pěti let od nástupu do zaměstnání. [Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách]

Kromě vyššího odborného či vysokoškolského studia je důležité i další vzdělávání sociálních pracovníků. Proto je zaměstnavatel povinen všem sociálním pracovníkům umožnit další vzdělávání, které musí činit nejméně 24 hodin za jeden kalendářní rok. Zde se jedná například o odborné stáže, kurzy nebo účast na školeních a konferencích. [Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách]

1.2 Pracovník v sociálních službách

Jedná se taktéž o kvalifikované pracovníky, kteří poskytují:

- a) péči v ambulantních či pobytových zařízeních, kde klientům napomáhají k nácvičce základních každodenních činností a podpoře soběstačnosti. Jedná se například o pomoc s osobní hygienou, oblékáním nebo pomoc s volnočasovými aktivitami, které jsou důležitou součástí aktivizace klienta. [Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách]

- b) pečovatelskou aktivitu přímo v domácnosti klienta. Tato činnost spočívá v nácviku základních každodenních činností a podpoře soběstačnosti. [Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách]

Pracovníci v sociálních službách mohou pod dohledem sociálních pracovníků vykonávat patřičné činnosti jež náleží právě do kompetence sociálních pracovníků. Jedná se například o sociální poradenství, aktivizační služby nebo pomoc s osobními záležitostmi klienta. [Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách]

Předpokladem pro činnost sociálního pracovníka je bezúhonnost, způsobilost k právním úkonům, zdravotní a odborná schopnost. Zde je odborná kvalifikace chápána jako absolvování základního, středního či vyššího odborného vzdělání a následné absolvování příslušného akreditovaného kvalifikovaného kurzu. Při absenci kvalifikačního kurzu je zaměstnanec povinen si jej doplnit do 18 měsíců od nástupu do zaměstnání. Do té doby je zaměstnanec povinen pracovat pod dohledem kvalifikovaného pracovníka v sociálních službách. [Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách] Pro odbornou kvalifikaci pracovníka v sociálních službách je důležitou součástí i celoživotní vzdělávání, jež je nezbytné pro poskytování kvalitní péče. [Mužík, 2009]

1.3 Služby sociální péče

Cílem sociálních služeb je zajištění mentálních a fyzických potřeb dané osoby. Jde o obstarání osoby se sníženou soběstačností, kde se nejčastěji jedná o nepříznivý zdravotní stav, zdravotní postižení nebo psychické onemocnění. Skrze tyto služby se snaží cílit na co největší míru zapojení těchto osob do běžného života. Pokud to jejich zdravotní stav nedovoluje, jedná se o snahu jejich důstojného zacházení a následného odchodu těchto osob. Služby sociální péče můžeme rozdělit na terénní, ambulantní a pobytové. Celkově je lze dále rozčlenit na 14 druhů, kam spadá například: tísňová péče, centra denních služeb, denní a týdenní stacionáře, chráněné bydlení a v neposlední řadě také pečovatelská služba a domovy pro seniory, jež jsou pro mou práci důležité. [Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách]

1.4 Pečovatelská služba

Pečovatelská služba je ambulantní nebo terénní službou sociální péče, která je určena především osobám se sníženou soběstačností s ohledem na věk, osobám s chronickým či zdravotním postižením a rodinám s dětmi, kde je potřeba pomoci od další fyzické osoby. Při pečovatelské službě jsou vykonávány určité činnosti jako například pomoc a podpora zvládání

každodenních běžných činností, zajištění stravy a chodu domácnosti nebo zajištění kontaktu se společností. [Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách]

1.5 Domov pro seniory

Jedná se o pobytovou sociální službu, která si klade za cíl poskytovat komplexní péči osobám se sníženou soběstačností zejména s ohledem na věk a jejich stav, který vyžaduje stálou pomoc jiné osoby. [Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách] Ve většině pobytových sociálních zařízeních je možné najít i úsek, který je uzpůsoben zvláštnímu režimu osob s demencí, neboť i demence je často součástí stáří. [Malíková, 2011: 33]

Do domovů pro seniory jsou nejčastěji umisťovány osoby se zhoršeným zdravotním stavem a sníženou soběstačností, proto je úkolem zaměstnanců těchto institucí pomáhat klientům se zvládnutím každodenních běžných činností jako je osobní hygiena či pomoc s oblékáním. Dále také poskytování stravy nebo aktivizační a terapeutické činnosti. [Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách] Cílem zaměstnanců v institucionální péči o seniory tedy není často snaha dělat vše za klienta, ale motivovat ho k jeho vlastní soběstačnosti, čímž je zajištěna lidská důstojnost a posílení seniorova sebevědomí. [Malíková, 2011: 33]

2 Teoretická a hodnotová východiska

2.1 Teorie liniiových pracovníků

Stěžejním teoretickým východiskem pro mou práci je teorie liniiových pracovníků neboli teorie pracovníků první linie. V anglickém originále je tento termín známý jako street-level bureaucracy a jako první ho použil již v sedmdesátých letech dvacátého století americký politolog Michael Lipsky. Tento pojem označuje všechny pracovníky ve veřejných službách. Jedná se o pracovníky, kteří denně přicházejí do kontaktu s lidmi a mají zde značně velkou svobodu rozhodování, kterou mohou uplatnit při řešení individuálních potřeb jejich klientů. Lipsky [1980] ve své práci uvádí, že liniioví pracovníci jsou během výkonu své práce vystavováni obtížným a častokrát nejednoznačným pracovním podmínkám, což má zásadní vliv na rozhodování a následně i na výkon jejich práce. To často vede k tomu, že zaměstnanci většinou nevykonávají práci tak, jak by oni sami chtěli. Touto bariérou může být například absence zdrojů jakéhokoliv typu nebo neuspokojující nabídka služeb. Dále také nedostatečná míra výkonu a neochota zaměstnanců, která může vést k demotivaci klientů. [Lipsky, 1980] Za liniiové pracovníky je možno považovat například policisty, úředníky, učitele nebo v mém případě i sociální pracovníky a pracovníky v sociálních službách.

Kromě náročných pracovních podmínek jsou pracovníci častokrát vystavováni nátlaku odlišných preferencí ústících od ostatních pracovníků. Zde záleží zejména na hierarchickém uspořádání pracovních pozic. Jedná se zejména o pozici manažerů. Manažerská pozice je spojena s „nadřazeností“ a vlivem, kterým se snaží řídit podřízené, čímž chtějí dosáhnout vytyčeným cílům dané instituce ve které pracují. Proto se manažeři soustřeďují na pracovní výkony svých podřízených a snaží se tím snížit míru jejich autonomie. Na druhou stranu by se měl manažer snažit vyslyšet požadavky svých podřízených, kteří se naopak snaží vyhovět požadavkům svých klientů. To vede k větší touze po autonomii podřízených, díky které by mohli snadněji dosáhnout právě požadavkům od svých klientů, které se ovšem nemusí shodovat s cíli a požadavky jejich instituce, a tudíž ani nadřízeného. [Horák, 2009] Proto tedy i přes nevoli svých nadřízených, liniioví pracovníci často požadují vyšší míru autonomie, která je umocňována touhou po rozhodování a moci. [Lipsky, 1980; Baldwin, 2000] Nicméně i vzhledem k nevoli nadřízených je tato autonomie u liniiových pracovníků přítomna. Díky tomu se mezi nadřízenými a podřízenými pracovníky vytváří jistý odstup v rámci hierarchického postavení a umocňuje se tím jejich možnost více rozhodovat. [Wilson, 1989]

Jak již bylo zmíněno výše, na pracovišti panují odlišné zájmy a preference, které ovlivňují průběh rozhodování se u liniiových pracovníků. To se odráží v jednotlivých

pracovních situacích a může to vést až k rozporům, kdy je pracovník postaven do obtížné role a situace, která může ovlivnit jednání zaměstnanců přímo s klienty. [Lipsky, 1980; Musil, 2004] A proto si pracovníci vzhledem k nepříznivě nastaveným podmínkám vytvářejí vlastní mechanismy zvládnání (anglicky – coping mechanisms), díky nimž se snaží vyřešit nelehké stávající situace. Tyto mechanismy mají dvojí funkci. První funkcí je naleznout řešení, jak danou situaci a velkou pracovní zátěž zvládnout. Byrokraté věří, že dělají vše, co je v jejich silách. Za druhé jim tyto mechanismy pomáhají v tom být co nejúspěšnější v práci, kterou vykonávají. Z tohoto konceptu tedy vyplývá, že díky obtížně nastaveným pracovním podmínkám, jsou zaměstnanci častokrát postaveni do situace, která žádá uplatnění jejich vlastních strategií v rámci práce s klienty. [Lipsky, 1980]

Z této teorie je jasné, že absence jednoznačných pracovních podmínek vede k nekonformním situacím, kdy má pracovník dilema o tom, jak se v určité pracovní situaci má zachovat. To vede k uplatňování jejich vlastních mechanismů skrze autonomii, která není ze strany nadřízených žádoucí. [Lipsky, 1980; Musil, 2004]

Tyto úředníky můžeme rozdělit na dva typy, a to na základě jejich chování a toho, jak ke své práci přistupují. První typ pracovníků je charakteristický tím, že dbá na individuální přístup ke klientovi, díky němuž se mohou dostat do situace, která může být v rozporu s pravidly dané organizace. Jedná se tedy o to, že preferují klientovi potřeby, které mohou být v rozporu s požadavky jejich zaměstnavatele. Tento typ zaměstnanců můžeme označit za profesionální liniové pracovníky. Na druhé straně existuje typ pracovníků, jejichž přístup je neosobní, protože vychází ze striktního dodržování předepsaných pravidel a zákonů, čímž častokrát nemusí vyhovět individuálním potřebám a požadavkům jejich klientů. [Horák, 2009]

2.1.1 Vztah profesionalismu a byrokracie

Jednotlivé typy profesionalismu a byrokracie lze považovat za protiklady na které můžeme pohlížet jako na dva samostatné modely, které jsou založeny na rozdílných předpokladech. [Freidson, 2001]

Model profesionalismu vychází z toho, že existují odborně specializovaní pracovníci, kteří mají pod kontrolou svou vlastní práci. Vzhledem k jejich specializaci mají výhradní právo poskytovat danou službu. Nicméně i přes to své pozice nezneužívají, protože skrze ni chtějí pomáhat ostatním a tuto práci vykonávají s radostí. Za profesionály lze považovat zaměstnance z různých asociací a sdružení, jejichž cílem je tvorba a kontrola standardů těchto profesionálů. Profesionálové k vykonání své práce potřebují a prosazují značné množství autonomie, která jim umožní nezávislé rozhodování ve prospěch osobních potřeb klienta. Tato potřeba

autonomie je prosazována skrze instituce, které mají na starosti vzdělání jednotlivých pracovníků. Poskytují jim licence a kontrolují jejich chování. [Horák, 2009]

Model byrokracie je naopak podporován státními a nestátními organizacemi, kde funguje jistá míra hierarchie, která závisí na dohledu řídicích a manažerských pozic, kteří kontrolují své podřízené. Všechny úkony jsou naplánované a jsou podřízeny administrativě, tudíž jsou ovládány skrze předem stanovaná pravidla a normy. Tato pravidla také definují odbornost a povinnosti zaměstnanců. [Horák, 2009]

Na základě předchozích výzkumů byla potvrzena změna ve struktuře fungování veřejných politik. Dříve byla přítomna značná převaha byrokracie, kterou postupně začala nahrazovat větší míra autonomie podřízených zaměstnanců. [Riccucci, 2005] Vztah těchto dvou přístupů k práci v rámci veřejných politik je podrobován dvěma typům rozdílných konfliktů, které vznikají při prosazování profesionalismu v byrokraticky vedených institucích. Prvním stěžejním problémem je to, že byrokratické instituce vyžadují striktní dodržování pravidel, kdežto na druhé straně profesionalismus vychází ze značné míry autonomie podřízených pracovníků. Tím tedy staví pracovníka do obtížné situace, kdy je na něj uvalena tíha striktního dodržování pravidel a na druhé straně potřeba volnosti pro uplatňování svých vlastních „pravidel“. Toto vede ke střetu byrokracie a profesionalismu, tedy předpokladů, ze kterých obě tyto formy vycházejí. [Riccucci, 2005] Druhým stěžejním problémem je samotná hierarchie, jež je přítomna mezi nadřízenými a podřízenými. Jak je již zmíněno výše, nadřízení vycházejí z předpokladu byrokracie a jejích pravidel, čímž omezují autonomii podřízených pracovníků, která je pro profesionály k výkonu práce značně důležitou součástí. [Horák, 2009]

Otázkou ovšem zůstává, zda je možné jednotlivé typy pracovníků striktně oddělovat a označovat je pouze za profesionální nebo byrokratické. Vzhledem k tomu, že často dochází ke konfliktům profesionálního a byrokratického přístupu, pracovníci jsou „smíšeným“ typem zaměstnanců. Z čeho vyplývá, že částečně vycházejí z byrokracie a částečně z profesionalismu. [Blau, Scott 1963] O tomto fenoménu se začíná hovořit jako o byroprofesionalismu. [Horák, 2009]

3 Pracovníci v sociálních službách ve veřejných dokumentech a legislativě

3.1 Veřejné dokumenty

Pro tuto práci shledávám jako stěžejní dva veřejné dokumenty, jimiž jsou Standardy kvality sociálních služeb a Národní strategie rozvoje sociálních služeb na období 2016-2015.

3.1.1 Standardy kvality sociálních služeb

Jedná se o výkladový sborník, který je založen na osmi diskusních setkáních, přičemž se každá kapitola zabývá jiným okruhem tematických oblastí, která jsou stěžejní pro standardy sociálních služeb. Domnívám se, že pro tuto práci je důležitá zejména kapitola č. 8 s názvem personální podmínky a supervize z níž blíže osvětlím vybrané části této kapitoly. [Čermáková, 2008]

3.1.1.1 Personální služby

Základním kritériem, z něhož tato kapitola vychází je to, že každý poskytovatel sociálních služeb musí mít písemně stanovenou strukturu, ve které je popsán počet požadovaných pracovních míst a personální a kvalifikační požadavky zaměstnanců. Počet pracovních míst musí být úměrný k poskytované službě a počtu klientů. To znamená, že celková kapacita musí být taková, aby zajistila efektivní a kvalitní chod nabízení sociální služby s ohledem na potřeby klienta. V témže dokumentu musí být i výčet povinností a práv zaměstnanců, čímž jsou tedy nastavena vnitřní pravidla pro chod dané organizace. Tato pravidla musí být nastavená i pro zaměstnance, kteří nejsou s organizací v přímém pracovním právním vztahu, ale mohou přicházet do kontaktu s klienty. Zde se jedná zejména o pracovníky úklidových firem, stážisty apod. [Kašlíková, 2008]

3.1.1.2 Profesní rozvoj

Nedílnou součástí každé práce je profesní rozvoj zaměstnance. Poskytovatel musí mít zpracovaný postup ohodnocení pro každého zaměstnance. Nejedná se ovšem pouze o finanční ohodnocení, ale také o celkové hodnocení zaměstnance v rámci několika předem stanovených oblastí jako například dodržování pravidel, postup při jednotlivých situacích atd. Toto ohodnocení probíhá minimálně jednou ročně a pracovník o tom musí být informován. [Kašlíková, 2008]

Důležité je také další vzdělávání, které je částečně vymezeno i v zákoně č. 108/2006. Sb. – o sociálních službách. Každý poskytovatel další vzdělávání vymezuje odlišně, a proto je nutné mít písemný program, který pojednává o dalším vzdělávání zaměstnanců. [Kašílková, 2008] Nicméně i přes odlišné vymezení dalšího vzdělávání zaměstnanců se vedení musí řídit dle zákona, který uvádí, že nadřízený je povinen pracovníkům umožnit toto další vzdělání, které musí být nejméně 24 hodin za rok. Jedná se například o účast na školeních, konferencích nebo odborné stáži. [Zákon č. 108/2006. Sb.]

3.1.1.3 Supervize

Supervize slouží k vytvoření bezpečného pracovního prostoru, jehož nedílnou součástí je i reflexe. Tento prostor je vytvořen nejen vztahem mezi supervizorem a super-vidovanými zaměstnanci, ale také i mezi samotnými super-vidovanými zaměstnanci. Úkolem supervize je mimo jiné i dosažení předem vytyčených cílů organizace. [Broža, Havrdová, 2008]

Požadavky na osobu supervizora jsou stanoveny Národním svazem supervize. Jedná se například o šestiletou praxi v oboru a splnění dvouletého kurzu pro supervizory. Supervizor má také za povinnost podporovat vzdělávání v týmu, rozvoj již zmíněného bezpečného prostředí a osobní rozvoj, jak svůj, tak i zaměstnanců. [Broža, Havrdová, 2008]

3.1.2 Národní strategie rozvoje sociálních služeb na období 2016-2025

Jedná se o rámcový dokument vymezující linii rozvoje sociálních služeb do roku 2025. Strategie vznikla díky zkušenostem odborných pracovníků v oboru, jež se na jejím vytvoření podíleli. Jednalo se jak o představitele jednotlivých krajů a obcí, politiků ale také poskytovatelů a příjemců sociálních služeb. Dokument byl vydán pod záštitou Ministerstva práce a sociálních věcí. [Pospíšil, 2016]

Pro svou práci shledávám za stěžejní část věnující se oblasti personálního zajištění výkonu sociální práce a jejich pracovníků.

3.1.2.1 Personální zajištění výkonu práce v sociálních službách

Za stěžejní problém se na základě statistik Ministerstva práce a sociálních věcí považuje poddimenzování pracovníků v sociálních službách. Jedná se o problém, kdy počet sociálních pracovníků nekorresponduje s počtem sociálních služeb, tudíž potřeby klientů, jež využívají sociální služby nemohou být plnohodnotně naplněny. Na základě předchozího výzkumu bylo

zjištěno, že zaměstnavatelům ve službách sociální péče chybí zhruba 5 % pracovníků v sociálních službách a změna úvazků. [Pospíšil, 2016]

Tento problém vyvolává mnoho úskalí, která vedou k nekomplexnímu a nekvalitnímu výkonu sociální práce a neoborné znalosti pracovníků. Jedná se o nedostatečný počet pracovníků na mnohem převyšující počet klientů, kdy skrze absenci požadovaného počtu zaměstnanců není možno uplatňovat odborné strategie a metody sociální práce. Tím není naplňováno základní poslání sociálního pracovníka, který má dbát na podporu soběstačnosti a důstojného zacházení s klientem. [Pospíšil, 2016]

Příčinou tohoto problému je nedostatečné legislativní ukotvení sociálních pracovníků, absence kvantitativního standardu pro sociální pracovníky, ale také nevyhovující definice rolí a personálního zajištění sociálních pracovníků. [Pospíšil, 2016]

V případě budoucího vývoje tohoto problému se nabízejí tři možná řešení. Pokud se situace nezmění a bude i na dále chybět dokument vymezující kvantitativní standard pro tyto pracovníky, bude i na dále docházet k neefektivnímu využití těchto pracovníků. Tudíž i na dále bude značně převyšovat poptávka nad nabídkou a nebude možno plně uspokojit všechny potřeby klientů. Další možnou variantou budoucího vývoje je tedy vytvoření kvantitativního standardu pro sociální pracovníky, díky němuž by bylo možné provedení kvalitnější a efektivnější práce čímž by bylo možné dospět k celkovému rozvoji sociální práce. Jako poslední a dle mého názoru i nejlepší řešení je vznik nového zákona, který by profesně upravoval sociální pracovníky, čímž by došlo k pozitivní regulaci tohoto povolání. Dále by se tím zvedla kvalita provedení práce, protože by byla garantována skrze tento zákon. [Pospíšil, 2016]

3.2 Legislativa

3.2.1 Zákon č. 108/2006 Sb. – o sociálních službách

Zákon o sociálních službách je základním pramenem téměř veškerých stanov pro sociální služby. Zákon je rozdělen do jedenácti částí, které obsahují i přechodné ustanovení. Tento zákon popisuje podmínky pro poskytování sociálních služeb a předpoklady pro vykonávání činnosti v oblasti sociálních služeb. Jedná se o stěžejní zákon pro lidi, kteří se nacházejí v nešťastné sociální situaci, vzhledem k tomu, že každý má nárok na poskytnutí základní sociální péče. S ohledem na téma této práce shledávám jako stěžejní osmou a devátou část, kterými jsou předpoklady pro pracovníky v sociálních službách. Ty jsem již podrobněji popsala v kapitole č. 2. [Zákon č. 108/2006 Sb.]

4 Situace v Jihomoravském kraji

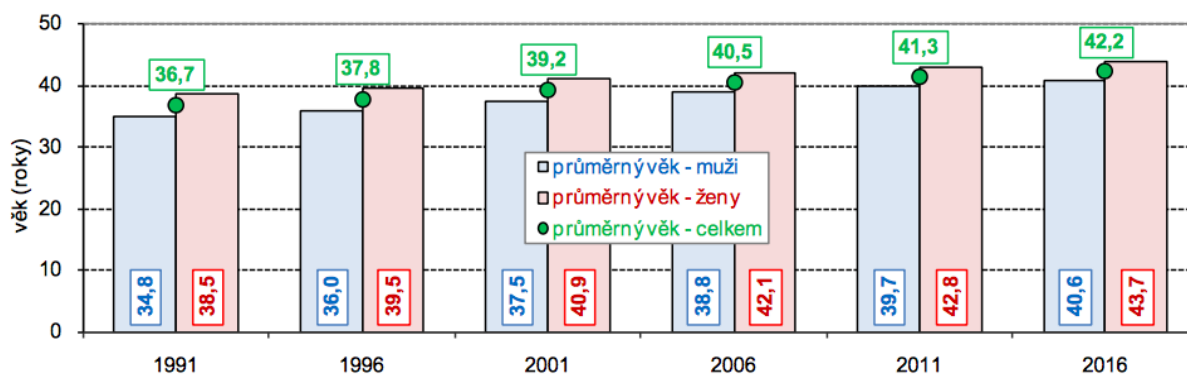
Jihomoravský kraj jsem zvolila z více důvodů. Prvním důvodem je, že jsem se v tomto kraji narodila a následně tam strávila 19 let svého života. Nicméně dalším důvodem je, že se v Jihomoravském kraji nachází velké procento seniorů. V loňském roce se zde nacházelo zhruba 229 000 lidí starších šedesáti pěti let, což tento kraj řadí na přední příčky v počtu seniorů. [ČSÚ, 2017]

4.1. Demografické stárnutí v Jihomoravském kraji

Demografické stárnutí populace je definováno procentuálním podílem osob starších 65 let. Věk 65 let a výš je zvolen z důvodu, že se nejčastěji jedná o věk vymezující odchod do důchodu. V tomto kontextu Vohralíková uvádí, že se s tímto věkem pracuje bez existence jednoznačného objektivního odůvodnění a určení této věkové hranice je pouze sociálním konstruktem, jež vznikl z potřeb administrativy sociálního státu. [Vohralíková, Rabušic 2004]

Demografické stárnutí se dotýká mnoha sfér sociálního a ekonomického vývoje státu, v jehož souvislosti se nejčastěji vyzdvihují právě ekonomické dopady stárnutí, a to nejen v oblasti důchodů, ale také v oblasti systému zdravotní péče, protože náklady na zdravotní péči u osob starších šedesáti let jsou cca dvakrát tak větší v porovnání s ostatními věkovými skupinami. [Zavázalová, 2001] Z toho lze vyvodit, že se zvyšujícím se nárůstem seniorů můžeme předpokládat větší nápor nejen na sociální zabezpečení státu, ale i na celý ekonomický systém.

K 31.12.2017 se v Jihomoravském kraji nacházelo 229 000 lidí starších 65 let. Z toho bylo zhruba 94 500 mužů a 135 000 žen. Průměrný věk obyvatele Jihomoravského kraje byl 42,3 let. Pokud se podrobněji podíváme na statistiky z roku 2007, tedy statistiky staré deset let, v Jihomoravském kraji se nacházelo 173 000 lidí starších 65 let a průměrný věk byl 40,6 let. Stárnutí populace lze pozorovat i na celkovém zvyšujícím se průměrném věku obyvatelstva. Pro ještě větší porovnání můžeme zmínit i to, jak situace vypadala například před dvaceti lety, tedy v roce 1997, kdy byl počet seniorů 162 000. Za posledních 20 let tudíž v Jihomoravském kraji přibýlo bezmála 67 000 lidí starších 65 let. [ČSÚ, 2017]



Graf č. 1 – Průměrný věk obyvatelstva Jihomoravského kraje, zdroj: ČSÚ, 2016

4.2 Statistiky sociálních služeb v rámci dlouhodobé péče o seniory

Na začátku roku 2017 bylo v Jihomoravském kraji 47 domovů pro seniory, což tento kraj řadí na třetí místo v počtu domovů pro seniory v České republice. Na prvním místě se umístil Středočeský kraj s počtem 73 domovů pro seniory. Dle statistik bylo ve stejném roce téměř 12 560 nevyřízených žádostí, což znamená existenci 12 a půl tisíce lidí, kteří čekají, než se pro ně uvolní místo v domově pro seniory. Dle statistik lze tvrdit, že Jihomoravský kraj je na tom s počtem nevyřízených žádostí a čekání na místo v domovech pro seniory nejhůře. Jihomoravský kraj obsadil taktéž třetí místo s počtem 12 770 klientů pečovatelských služeb na něž v roce 2016 připadlo 283 000 Kč. [ČSÚ, 2017]

ČR, kraje	Neuspokojené žádosti o poskytnutí sociální služby v zařízeních
	Domovy pro seniory
Česká republika	65 764
Hl. m. Praha	7 267
Středočeský	8 620
Jihočeský	4 294
Plzeňský	3 868
Karlovarský	251
Ústecký	4 081
Liberecký	1 002
Královéhradecký	2 957
Pardubický	1 677
Vysočina	3 808
Jihomoravský	12 556
Olomoucký	3 558
Zlínský	5 356
Moravskoslezský	6 469

Graf č. 2 - Neuspokojené žádosti o sociální služby podle krajů k 31. 12. 2016, zdroj: MPSV, 2017

V Jihomoravském kraji se nejvyšší počet domovů pro seniory nachází v Brně a přilehlé části Brno – venkov. Brno jakožto druhé největší město České republiky a taktéž sídlo Jihomoravského kraje, má dohromady s přilehlou částí Brno – venkov, k začátku minulého roku celkem 25 domovů pro seniory, které měly téměř 1 700 lůžek. Zbýlých 22 domovů pro seniory je rozmístěno v ostatních krajích Jihomoravského kraje. [ČSÚ, 2017]

V rámci Jihomoravského kraje bylo v roce 2016 vyplaceno průměrně 42 000 příspěvků na péči, což činilo zhruba 2 900 000 Kč za rok. Za Moravskoslezským krajem se tak jednalo o druhé místo s nejvyšším počtem vyplacených dávek. Z toho zhruba 10 300 dávek připadlo osobám ve věkovém rozmezí 65-79 let a téměř 20 000 dávek připadlo osobám starším 80 let. [ČSÚ, 2017]

5 Cíle a výzkumné otázky

5.1 Výzkumný cíl

Hlavním cílem mé bakalářské práce je zjistit, jak jsou ve veřejných dokumentech a legislativě nastaveny podmínky práce pracovníků v sociálních službách v rezidenční péči o seniory a následně identifikovat stěžejní překážky se kterými se ve svém zaměstnání tyto pracovníci potýkají v rámci Jihomoravského kraje.

5.2 Výzkumné otázky

- Jak jsou v současné době nastaveny podmínky pro pracovníky v sociálních službách v rámci dlouhodobé péče o seniory?
- V jakých oblastech spatřují pracovníci v sociálních službách v domovech pro seniory stěžejní problémy?
- Jaká rizika spatřují pracovníci v sociálních službách ve své profesi?

6 Metodologie

6.1 Kvalitativní výzkum a výzkumný design

Nyní jsme se již dostali k druhé polovině práce, kterou je empirická část, kde jsem provedla kvalitativní výzkum. K této práci považuji kvalitativní přístup za mnohem vhodnější než kvantitativní. Za nevýhodu kvalitativního výzkumu je považováno, že jej častokrát není možné vztáhnout na celou populaci. Naopak výhodou kvalitativního přístupu je skutečnost, že umožňuje hloubkové poznání námi zkoumaného sociálního problému. [Hendl, 2005]

Jako nejvhodnější výzkumný design k mému předmětu zkoumání jsem zvolila případovou studii. Princip případové studie spočívá v tom, že „studium” jednoho nebo i několika jednotlivých případů nám pomůže popsat a lépe pochopit námi zkoumaný problém. Za případ můžeme považovat například jedince, skupinu lidí, ale také instituce či aktuální společenský fenomén nebo jako v mém případě region. [Hendl, 2005] Jedná se tedy o design kvalitativního přístupu, který na základě zkoumání několika daných případů umožní zcela podrobný vhled do tématu. Důležitým aspektem případové studie je, že výzkumník by do zkoumaných sociálních problémů neměl být nijak zainteresován a tím by průběh výzkumu neměl ovlivňovat. [Yin, 2014]. Případová studie se může provádět pomocí několika možných výzkumných metod jako například pozorováním, dotazníkovým šetřením nebo jako v mém případě pomocí rozhovorů. [Mareš, 2015]

6.2 Metoda sběru dat

V rámci metody sběru dat jsem využívala více možností. Čerpala jsem z primárních, ale i sekundárních zdrojů dat. Za primární zdroje považuji především data, která jsem získala díky rozhovorům, jež jsem provedla. Jedná se o polo-strukturované rozhovory, které jsem uskutečnila s pracovníky v sociálních službách.

Ze sekundárních zdrojů jsem využila veřejně dostupných dokumentů, zejména pak strategických plánů a koncepcí, jež vydává ministerstvo sociálních věcí. Za oporu dále považuji i statistická data a právní předpisy a normy (například již zmiňovaný zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.) Využívání a kombinování více výzkumných metod označujeme za tzv. triangulaci, která nám umožňuje na zkoumaný problém pohlédnout z více úhlů pohledu. [Rothbauer, 2008]

Polostrukturovaný rozhovor (neboli také rozhovor dle návodu) je charakteristický tím, že výzkumník má předem připravené okruhy témat a otázky, kterými se chce zabývat. Výhodu shledávám také v tom, že tazatel může např. měnit pořadí otázek s ohledem na aktuální situaci

v rozhovoru. Domnívám se, že tento typ kvalitativního šetření se do mé bakalářské práce hodí nejvíce z důvodu snadného porovnávání rozhovorů, neboť ve všech rozhovorech budou zahrnuty všechna již předem určená témata, kterých se má šetření týkat. [Hendl, 2005]

Respondenty jsem vybírala na základě určitých předem stanovených předpokladů a kritérií, které by měli splňovat. V mém případě se jednalo o minimálně jednoletou praxi nebo odborné znalosti v oboru týkající se dlouhodobé péče a aktivní práce se seniory. Oslovovala jsem jednotlivé domovy pro seniory a hledala pečovatele, kteří by mi byli ochotni poskytnout rozhovor. K ostatním respondentům jsem se následně dostala pomocí metody tzv. sněhové koule, kdy mi jednotliví respondenti doporučovali další vhodné respondenty. [Miovský, 2003]

Domnívám se, že slabinou výzkumu může být případová studie ve spojení s výběrem respondentů, protože pokud výběr nebude správně proveden (například provedu rozhovor s nevhodným respondentem), několik případů nemusí pokrýt celé téma, ze kterého by vznikl závěr možný ke zobecnění na celý Jihomoravský kraj.

Před provedením rozhovorů jsem respondenty nechala podepsat informovaný souhlas (příloha č. 1), díky němu jsem jim přislíbila anonymitu. Následně jsem rozhovory nahrála na diktafon, čímž jsem pořídila zvukový záznam, na jehož základě jsem celé rozhovory přepsala do textové podoby. Z přepsaných rozhovorů následně použiji jejich klíčové pasáže, které budou relevantní pro můj výzkum.

6.3 Metoda analýzy dat

Ke správné analýze dat je důležité mít data přepsána v textové podobě. Tudíž jsem veškeré pořízené nahrávky přepsala do textového dokumentu. Na začátku jsou data nejasná a rozsáhlá, proto je důležité je jistým způsobem zredukovat a zorganizovat. [Flick, 2006] Jak jsem již zmínila výše, čerpala jsem z primárních i sekundárních dat. Co se týká primární analýzy, ta se zabývala daty, která jsem získala pomocí rozhovorů. Analýza proběhla za pomoci otevřeného kódování, které mi pomohlo data zorganizovat. Cílem této analýzy je tematické analyzování textu. V mém případě jsem si nejprve prošla přepisy jednotlivých rozhovorů a nacházela obecnější celky, které v sobě ukrývaly informaci, jež byla zajímavá či důležitá pro můj výzkum. Dále jsem tedy analyzovala jednotlivé části dat, jež byly relevantní pro můj výzkum. Podotýkám, že při analýze jsem již od počátku postupovala deduktivním přístupem, to znamená, že jsem myslela na předpokládaná témata, jež bych mohla v prepisech hledat. Následně jsem se uvnitř větších celků snažila najít a podtrhnout často se opakující fráze, slovní spojení, slova a myšlenky, které se objevovali u všech dotázaných respondentek. Toto jsem

následně rozřadila na jednotlivé kategorie a kódy, ze kterých mi vzešly předběžně jednotlivé závěry, které by mi měly pomoci odpovědět na výzkumné otázky a lze je vztáhnout i na teorii.

Tento postup analýzy probíhal podle popisu Hendla [2016]:

1. fáze – *Seznámení s daty* – přepis rozhovorů a jejich následně přečtení
2. fáze – *Generování počátečních kódů*.
3. fáze – *Vyhledávání témat* – naleznutí témat jež korespondují se zkoumaným problémem
4. fáze – *Revize témat*.
5. fáze – *Pojmenování témat*.

Co se týká sekundární analýzy dat, zde jsem se zaměřila především na veřejně dostupné dokumenty a zákony. Při postupu analýzy dokumentů jsem naopak postupovala podle Dismana [1969], kde jsem tedy nejprve vybrala dokumenty, které budu zkoumat. Dále jsem se snažila kriticky zhodnotit jejich užitečnost v oblasti mého výzkumu a následně jsem postupovala obdobně jako při analýze rozhovorů.

6.4 Rozhovory

Provedla jsem celkem 5 rozhovorů s respondentkami, které splňovaly mnou předem stanovená kritéria týkající se minimálně jednoleté praxe či odborné znalosti v oboru a aktivní práce se seniory. Všechny mé respondentky jsou ženy, což nebylo přímým záměrem této práce, ale během výzkumu jsem nenarazila na žádného pracovníka v sociálních službách, jež by byl mužského pohlaví.

Vzhledem k citlivému, a pro respondentky jistě i osobnímu tématu, jsem každou z nich před rozhovorem nechala podepsat informovaný souhlas (viz. příloha č. 1). Díky tomuto dokumentu jsem jim zaručila anonymitu. Z toho důvodu jsou všechny respondentky anonymizované, vymyslela jsem jim tedy jiná jména. Názvy jejich pracovišť nejsou taktéž přímo zmíněné a uvedla jsem pouze město, ve kterém se pracoviště nachází.

1. Medailon – respondentka Marie

Věk: 43

Stav: vdaná

Děti: 2

Vzdělání: střední odborné učiliště, vyučená kožešnice

Délka praxe v domově pro seniory: 6 let

Místo výkonu práce: Hodonín

2. Medailon – respondentka Dana

Věk: 42

Stav: vdaná

Děti: 2

Vzdělání: střední odborné učiliště, vyučená kadeřnice

Délka praxe v domově pro seniory: 2 roky

Místo výkonu práce: Břeclav

3. Medailon – respondentka Michaela

Věk: 55

Stav: rozvedená

Děti: 1

Vzdělání: střední odborné učiliště

Délka praxe v domově pro seniory: 1

Místo výkonu práce: Kyjov

4. Medailon – respondentka Šárka

Věk: 32

Stav: svobodná

Děti: bezdětná

Vzdělání: střední zdravotnická škola

Délka praxe v domově pro seniory: 5 let

Místo výkonu práce: Hodonín

5. Medailon – respondentka Mirka

Věk: 45

Stav: rozvedená

Děti: 2

Vzdělání: střední odborné učiliště

Délka praxe v domově pro seniory: 8 let

Místo výkonu práce: Břeclav

7 Výsledky

Na začátku této práce jsem si stanovila hlavní výzkumný cíl, ze kterého mi vyplynuly tři dílčí výzkumné otázky, na které jsem se v průběhu této práce snažila naleznout odpovědi. Pro připomenutí uvádím již výše zmíněné výzkumné otázky:

- 1. V jakých oblastech spatřují pracovníci v sociálních službách v domovech pro seniory stěžejní problémy?*
- 2. Jaká rizika spatřují pracovníci v sociálních službách ve své profesi?*
- 3. Jak jsou v současné době nastaveny podmínky pro pracovníky v sociálních službách v rámci dlouhodobé péče o seniory?*

Následně popíšu výsledky analýzy, kterou jsem prováděla skrze data sebraná z provedených rozhovorů, které mi mají dopomoci naleznout odpovědi na výzkumné otázky.

7.1 Stěžejní problémy

Jedním z hlavních cílů této práce bylo zjistit, s jakými překážkami a bariérami se ve své práci potýkají pracovníci v sociálních službách v oblasti dlouhodobé péče o seniory v Jihomoravském kraji. Zajímaly mě určité problémy, které tyto pracovníci považovaly nejčastěji za stěžejní.

7.1.1 Nedostatek času a personálu

Za stěžejní problém téměř všechny respondentky shledávaly nedostatek času pro provedení kvalitní práce.

„Vůbec nemáme čas na provedení kvalitní práce, vlastně pečovatelky u nás jsou tam hlavně od toho, aby poskytovaly tu péči o toho klienta, ale jako taková ta péče třeba cvičení, nebo se jim víc osobně věnovat, aby se třeba zdokonalovali v tom, v čem nejvíc potřebují, tak na to prostor tam vůbec není.“ Respondentka Marie

„Já osobně bych řekla, že počet personálu je u nás nedostatečný. A hlavně i když je někdo nemocný nebo jsou dovolené, tak vlastně se ty stavy snižují a nikdy nejsme na směně v plném stavu tak, jak bychom měli být. Na jedné, třeba ranní směně je nás 12, ale jsme rozdělené na tři oddělení. Máme oddělení, kde jsou dvojlůžkové pokoje a tam jsou takoví ti horší lidi ti, co

potřebují víc péče. Hodně lidí, kteří jenom leží. A na té ranní směně jsme tam jednom 4 na tom jednom oddělení kde je 30 lidí, a to se potom vůbec nedají stihnout všechny povinnosti.“

Respondentka Šárka

„Klienti by si s námi chtěli více povídat a na to není čas. Jsme v časové tísní a myslím, že někteří lidé to mohou brát i tak, že je všechno takové rychlé, jako že to je jak na běžícím pásu. Pro mě je v této práci důležitý individuální přístup ke klientovi. Na ten bohužel není tolik prostoru, kolik by měl být.“ Respondentka Michaela

„Kdybychom byly stále v plném počtu tak si myslím, že se to nějak zvládnout dá, i když ani tak bych asi neměla tolik času na každého z klientů kolik bych chtěla. Jenže většinou se najde někdo, kdo na směně chybí. Když je někdo nemocný, nebo teď nedávno když byla chřipková epidemie, tak bych řekla, že je to v havarijním stavu, protože jsme na celé oddělení třeba jenom tři nebo čtyři, což je strašně málo. A abychom to udělaly všechno správně tak, jak se má, tak ty lidi tam opravdu chybí.“ Respondentka Mirka

Stejně jako respondentka Mirka si i respondentka Dana myslí, že při plném počtu jsou stavy dostatečné. V jejím zařízení ovšem často nedochází k tomu, že by na směně najednou chybělo více pracovníků.

„Řekla bych, že teď v tuto danou dobu jsou počty tak, jak by měly být. Ale když jsem před rokem nastoupila, tak to tak nebylo. Chybělo hodně personálu a nic se nestíhalo. Teď je to dobrý, pokud nejsou dovolené. To pak nic nestíháme.“ Respondentka Dana

Z rozhovorů lze vyčíst, že **hlavní příčinou pro nedostatek času pro provedení kvalitně odvedené práce je nedostatek personálu**. Otázkou zůstává, proč jsou kapacity personálu nedostatečné. Jednou z možností je špatné legislativní nastavení. **Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách nijak neupravuje počet zaměstnanců a počet klientů v domově pro seniory**. Celkové kapacity, ať už počtu nabízených sociálních služeb, zaměstnanců či klientů musí být poskytovatelem dané instituce uvedeny při registraci neboli žádosti o poskytování sociálních služeb. Registrující orgán smí tuto žádost schválit pouze v případě, že poskytovatel dodržel předem stanovené podmínky, kde jednou z nich je právě počet kapacit daného zařízení. [Zákon č. 108/2006 Sb.] Na základě této žádosti má dále kraj přehled o celkových počtech kapacit jednotlivých zařízení. Nicméně v zákonu je jediná zmínka o počtu, jež má odpovídat

počet zaměstnanců na počet klientů ta, že „kapacity musí být přiměřené“. Kapacity si tedy nastavují sami poskytovatelé sociálních služeb, jež jsou veřejně dohledatelné ve výročních zprávách jednotlivých zařízení.

Dle doporučených standardů kvality pro domovy pro seniory ČR, jež vydala Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky [2015], by celkový počet zaměstnanců v přímé péči na počet klientů neměl přesahovat hranici 3,3. Domnívám se, že tento koeficient by měl být uveden například přímo v zákonu, aby nedocházelo k poddimenzování zaměstnanců v domovech pro seniory. O tomto problému se diskutuje již v Národní strategii rozvoje sociálních služeb na období 2016-2025, kterou jsem zmiňovala v teoretické části práce. **Jedná se o nedostatečné legislativní ukotvení pracovníků v sociálních službách a absence kvantitativního standardu pro tyto pracovníky. Pomoci by mohlo vytvoření profesního zákona určené přímo pracovníkům v sociálních službách,** který by napomohl k rozvoji a větší efektivnosti pracovníků v sociálních službách.

Další možnou variantou pro nedostatek personálu je to, že tato práce je považována za „podřadnou“.

„Ono je to takový ten „trend“ ještě z dřívější doby. Takové to, že hodně slyším, jako že jsem umývačka „zadků“, že je to taková, někdo řekne – podřadná práce. Že se hodně i ženské třeba za to stydí. I když se někoho zeptám, tak někdo řekne – já bych to nemohla dělat. Že třeba někdo řekne, jako že obdivuje pečovatelky, že to vůbec můžou dělat. Že by to nedokázali. Že i když doma měli nějakou babičku nebo dědečka, tak že nedokázaly dělat takové ty horší věci s nimi.“

Respondentka Michaela

„Když třeba přijde někdo nový a řekne si, jo jdu to zkusit, tak nikdo neví, co přesně ta práce obnáší. Tak si to někdo přijde zkusit a řekne třeba po dvou týdnech, že na to nemá a končí.“

Respondentka Mirka

S nedostatkem personálu také souvisí případy, **kdy je zaměstnanec postaven do obtížné situace, která vyžaduje implementaci jejich vlastních strategií, která jsou často v rozporu s pravidly instituce.** Jedná se o model teorie liniových pracovníků, který je v této práci pilířem teoretického východiska, o němž jsme se blíže dozvěděli v kapitole č. 2.

Pro provázání souvislostí znova připomenu základní myšlenku této teorie. Jedná se o to, **že absence jednoznačných pracovních podmínek může vést k situacím, kdy je pracovník postaven do nepříjemného dilematu ohledně toho, jak se má v určité pracovní situaci**

zachovat. To může vést k implementaci jejich vlastních mechanismů skrze vlastní autonomii, která není ze strany vedení žádoucí. [Lipsky, 1980]

„Nicméně problém je taky to, že máme na celé zařízení na směně vždy jen jednu sestru. A teď ta sestra musí skoro většině seniorům dát před snídání léky, ale ona to nestíhá. Takže jim je dáváme i my, pečovatelky a nemáme na to kvalifikaci, to my prostě nemůžeme. Ale kdybychom to neudělali, tak zase klient nedostane léky, které před snídání potřebuje. Dělán to nerada, ale nemůžeme si dovolit čekat třeba hodinu, než přijde zdravotní sestra a dá klientovi léky.“

Respondentka Marie

Respondentka Marie se ve své výpovědi zmiňuje o tom, že na směně mají k dispozici vždy jen jednu zdravotní sestru, která může vykonávat určité zdravotnické činnosti, jako například výdej léků. V oficiální výroční zprávě domova pro seniory, kde paní Marie pracuje, lze dohledat, že zdravotních sester instituce zaměstnává celkem šest. Dle výpovědi paní Marie, pracuje vždy pouze jedna sestra, protože sestry pracují stejně jako jiní zaměstnanci, dvanácti hodinové směny, tudíž se za den vystřídají dvě. Po dvou dvanáctihodinových směnách má zaměstnanec nárok na 35 hodin nepřetržitého volna [Zákon č. 262/2006 Sb., zákoník práce], **proto je počet sester z mého pohledu nedostačující a bylo by potřeba jej navýšit na dvojnásobek.** Opět se tedy dostáváme, k již zmiňovanému problému, jímž je **absence legislativního ukotvení, které by upravovalo počet zaměstnanců a přispělo ke zefektivnění práce.**

Další případ, kdy byla respondentka uvedena do obtížné situace, kdy bylo nutno uplatnit vlastních strategií, se stal respondentce Daně.

„Každý klient má svou složku, od jeho stručného životopisu, přes jeho potřeby nebo věci, které měl v životě rád. Pak jsou tam ještě cíle klientů a požadavky nejbližších členů rodiny. (...) Syn jedné z našich klientek si přál, aby jí každé odpoledne hrála televize. Ten jeho požadavek jsme museli zapsat do složky. Jenže ta jeho maminka, ona už je stará a televize jí nedělala dobře a pak měla halucinace. Správně bychom jí na požadavek jejího syna tu televizi měli pouštět, ale chceme pro jeho maminku to nejlepší, tak jí ji nepouštíme. (...) Jednou na to ten její syn přišel a udělal scénu a šel si stěžovat na vedení. Potom jsme z toho měli problém.“

Dana

Na základě teorie lze soudit, že **zaměstnanec nemusí být postaven do obtížné situace pouze z důvodu jeho přímého nadřízeného, ale i nepřímo ze strany klienta.** Nebo jako v tomto případě, příbuzného ze strany klienta. Pečovatelky jsou často vystavovány nátlaku a komunikace a přístup, nejen z řad kolegyň, ale i rodinných příslušníků je pro tuto práci stěžejní. Pracovnice jsou často umisťovány do nepříjemné pozice, kdy se **dle teorie přiklánějí k profesionálním liniovým pracovníkům, což značí že na první místo upřednostňují přímo zájmy klienta, před zájmy vedení a ostatních účastníků dané situace.** [Lipsky, 1980]

7.1.2 Finanční ohodnocení

Část mého výzkumu se zabývala i finančním ohodnocením pracovníků v sociálních službách. **Základ platu závisí na platových tabulkách.** Od listopadu roku 2017 se plat sociálním pracovníkům a pracovníkům v sociálních službách navýšil.

Platová tabulka je rozdělena na platové třídy. Platová třída závisí na nejtěžší vykonávané činnosti podle Katalogu prací a platový stupeň závisí na délce praxe a dosaženého vzdělání. Pracovník v sociálních službách se může pohybovat v rozmezí 4.-9. platové třídě a sociální pracovník pak v 10.-13. platové třídě.

Platový stupeň	Počet let započítatelné praxe	Platová třída													
		2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	do 1 roku	11 140	12 080	13 090	14 210	15 390	16 690	18 120	19 660	21 300	23 160	25 080	27 190	29 520	32 030
2	do 2 let	11 580	12 530	13 600	14 770	15 980	17 330	18 800	20 400	22 100	24 020	26 020	28 240	30 620	33 250
3	do 4 let	12 020	13 010	14 110	15 320	16 580	17 980	19 530	21 170	22 960	24 960	27 030	29 310	31 790	34 510
4	do 6 let	12 460	13 520	14 630	15 900	17 220	18 670	20 270	21 970	23 830	25 880	28 020	30 400	32 980	35 800
5	do 9 let	12 930	14 030	15 200	16 490	17 870	19 390	21 040	22 800	24 730	26 860	29 090	31 550	34 230	37 150
6	do 12 let	13 410	14 560	15 760	17 130	18 540	20 110	21 840	23 640	25 650	27 880	30 190	32 730	35 500	38 550
7	do 15 let	13 950	15 110	16 380	17 760	19 240	20 850	22 680	24 560	26 620	28 920	31 330	33 970	36 880	40 000
8	do 19 let	14 470	15 680	16 980	18 450	19 960	21 630	23 530	25 490	27 630	30 030	32 510	35 260	38 240	41 530
9	do 23 let	15 000	16 270	17 630	19 140	20 730	22 460	24 400	26 430	28 670	31 150	33 740	36 570	39 690	43 100
10	do 27 let	15 590	16 900	18 300	19 880	21 510	23 290	25 340	27 440	29 760	32 330	35 020	37 970	41 200	44 720
11	do 32 let	16 160	17 530	18 990	20 640	22 320	24 190	26 310	28 490	30 890	33 520	36 340	39 380	42 760	46 400
12	nad 32 let	16 780	18 210	19 690	21 420	23 170	25 100	27 310	29 560	32 070	34 810	37 710	40 880	44 370	48 140

Graf č. 3 – Platová tabulka pro pracovníka v sociálních službách a sociálního pracovníka, zdroj: MPSV, 2017

Všechny respondentky se shodly, že jsou se svým stávajícím platem spokojené a že se plat v průběhu posledního roku značně změnil k lepšímu.

„Samozřejmě, že by to mohlo být lepší, ale asi nejsem náročná. Asi mi to stačí. Řeknu to tak, že když jsem tuto práci začala dělat, tak to bylo hodně špatné. Ale postupem času se to zlepšuje a zlepšovat by se to mohlo.“ Respondentka Dana

„Já osobně si připadám dostatečně finančně ohodnocená.“ Respondentka Mirka

„Když jsem sem nastoupila před rokem, tak to teda bylo hodně málo, ale během toho roku nám teda fakt přidali. Takže teď si nemůžu stěžovat, ale na druhou stranu si myslím, že by nám ještě mohli přidat. Nemůžu říct ano, je to skvělý, ale je to daleko lepší, než to bylo.“ Respondentka Michaela

„Za poslední rok nám zvedli plat. Myslím, že vždycky může být líp, ale i mnohem hůř. Takže momentálně si nestěžuju.“ Respondentka Marie

„Nemůžu si asi momentálně stěžovat, když nám nedávno zvedli plat.“ Respondentka Šárka

Významnou finanční část platu zaměstnanců tvoří příplatky a bonusy, které pracovníci dostávají v různých intervalech. Bonusy jsou dostávány z různých důvodů.

„(...) Navíc dostáváme bonusy. Dostáváme je i několikrát za rok. Ale samozřejmě jenom někteří a je to vlastně za tu dobře odvedenou práci, bezproblémové docházení do zaměstnání, a právě za tu práci, když něco uděláme navíc. Což je třeba zaučení nového zaměstnance.“
Respondentka Dana

„My, když jsme na zvláštním režimu tak máme příplatek. A co se týká odměn, tak to bych řekla, že se stává. Není to úplně každý měsíc, ale třeba jednou za čtvrt roku něco dostaneme. (...) Já bych řekla, že to je způsobeno tím, že naše nadřízená chodí denně na kontroly a dívá se, jak pracujeme. A podle mě podle toho ty peníze navíc pak rozdělí mezi nás. Za to, kdo pracuje poctivě a tak.“ Respondentka Michaela

„My dostáváme čtvrtletní prémie, to musím uznat, že dostáváme. Ale vím, že třeba terénní pracovníce dostávají navíc i za víkendy a to my ne.“ Respondentka Šárka

Již zmiňovaná Národní strategie rozvoje sociálních služeb na období 2016-2025 si kladla za specifický cíl B.5 – zajistit dostatečné finanční ohodnocení pracovníků v sociálních službách. Domnívám se, že na základě mého výzkumu lze tvrdit, že **tento specifický cíl byl splněn a pracovníci v sociálních službách si momentálně připadají adekvátně finančně ohodnoceni.**

7.2 Rizika práce

Z mého výzkumu vyplynulo, že **pracovníce za největší hrozbu ve svém povolání považují fyzické a psychické přetížení.**

7.2.1 Fyzické přetížení

Fyzická únava se vyznačuje tělesnou a svalovou únavou jež se projevuje celkovou slabostí a únavou organismu. **Při dlouhodobém fyzickém vypětí vede přetížení organismu ke značné ztrátě fyzické síly a rychlosti.** [Bernaciková, 2010] Jak vypovídají výsledky analýzy, respondentky svou práci shledávají fyzicky náročnou, což by při dlouhodobějším vypětí mohlo vést ke ztrátě síly, která je dle jejich slov velmi potřebná zejména pro manipulaci se seniory. Domnívám se, že lze tvrdit, že pokud by pracovníce přišla o svou fyzickou sílu, nedokázala by se o seniora plnohodnotně postarat tak, jak je potřeba, čímž by nebyla způsobilá tuto práci vykonávat.

„Tak je to určitě fyzicky hodně náročné. Hodně se s těmi lidmi nataháme. Tím, že jsou vlastně někteří pevní a někteří se neudrží ani na nohách, když je potřebujeme vysadit do křesla. Anebo když ty lidi chtějí sami do křesla, tak je musíme vysadit. A tam na to musíme jít třeba dvě nebo tři, když se ten člověk vůbec neudrží na nohou. Tak to je hodně fyzicky hodně náročné, ale taky třeba i přesuny do těch koupelen, to koupání, to je taky hodně náročné.“ Respondentka Marie

„Ono je to někdy těžké v tom, že máme tam třeba pána nebo paní, kteří mají víc než 100 kilo, tak to je fyzicky náročné třeba to jejich polohování nebo s nimi dělala nějakou manipulaci.“
Respondentka Šárka

„Náročnou svou práci po fyzické stránce shledávám v tom, že musíme s těmi klienty hodně manipulovat. Třeba když jsou většího vzrůstu a musíme ho vysadit na vozík. Ono, kdyby se s těmi lidmi nehýbalo, tak můžou mít dekubity, otlačeniny, a proto s nimi musíme pořád hýbat.“

Respondentka Michaela

Pečovatelkám jsou pro fyzickou manipulaci se seniory uzpůsobeny **profesionální pomůcky tzv. zvedáky**. **Nicméně ne každé zařízení jich má dostatek, vzhledem k velké finanční ceně.**

„(...) Koupání je taky hodně náročné. Máme k tomu sice nějaké pomůcky jako jsou zvedáky, ale třeba v našem zařízení je to tak, že máme pokoje, které jsou hodně malé a je tam hodně nábytku a s těmi zvedáky se tam špatně manipuluje, protože jsou celkem dost velké a na celý náš domov pro seniory máme ty zvedáky jenom dva. Potřebovali bychom jich mnohem víc. Máme 104 seniorů a z toho se musíme celodenně starat o 90 seniorů, na které máme jenom ty dva zvedáky.“ Respondentka Dana

7.2.2 Psychické přetížení

Co se týká psychického přetížení, **pracovnice se shodly na tom, že tato práce po psychické stránce náročná je, ale že nejvíce záleží na samotném přístupu zaměstnance k tomuto povolání**. Psychická únava se vyznačuje pocitem vyčerpanosti a ztrátou soustředění. Často je doprovázena i fyzickou únavou. [Bernaciková, 2010]

Nicméně na psychické vyčerpání se názory jednotlivých pracovníků rozcházejí. Některé svou práci považují za více psychicky náročnou než jiné. Největší rozdíl lze pozorovat mezi respondentkou Marií a Šárkou.

„Psychická stránka je velmi náročná no, to ale záleží na člověku, jak to bere. Někdo si nedokáže v různých situacích poradit, ale na to máme různé školení. A nesmí si to člověk brát osobně. Psychicky nejvíce náročné shledávám to, že lidi, kteří se snaží a chtějí a nejde to, že jim neodkážeme pomoci.“ Respondentka Marie

„Psychicky náročná je tato práce jak pro koho. Pro mě osobně, já tu práci mám hrozně ráda, takže psychicky pro mě ani tak náročná není, protože když mám třeba dovolenou, tak už se do té práce těším a vím, že někteří klienti už se zase těší na mě. Takže už jen to, že když přijdu do práce a usmějí se na mě, mě dělá hrozně šťastnou, a naopak mě to psychicky nabíjí. Takže já si

vlastně většinou chodím do práce odpočinout. Ale vím, že některé kolegyně to mají naopak, takže je to prostě na člověku.“ Respondentka Šárka

Respondentky se shodly, že **záleží na individuálním přístupu zaměstnance ke svému povolání, což následně ovlivňuje nejen psychickou stránku pracovníka, ale i celkové pracovní nasazení. Díky tomu práce následně nemusí být vykonávána kvalitně a efektivně.**

„Přístup zaměstnanců je důležitý. Někdo to bere tak, že má práci, ráno dojde a odpoledne odejde a byl v zaměstnání. A jde to hodně poznat na těch zaměstnancích, jak to berou. Ale ti, co opravdu mají sociální citění a mají tu práci rádi a chodí tam rádi, tak jde vidět, že to není jen o tom, že vykonají povinnosti a tak. Že se snaží i něco navíc udělat, třeba ve svém volném čase. Prostě se jim snaží pomoci a dělají to rádi a toto klienti hodně vnímají.“ Respondentka Mirka

7.3 Současné nastavení podmínek

Domnívám se, že celkové nastavení podmínek lze vyvodit již z teoretické části, zejména z kapitoly 1 – vymezení klíčových pojmů a kapitoly 3 - pracovníci v sociálních službách ve veřejných dokumentech a legislativě. Nicméně pro přehled zde vypíšu základní klíčové body týkající se pracovníků v sociálních službách.

Základní legislativní ustanovení upravující oblast pracovníků v sociálních službách nalezneme v zákonu č. 108/2006 Sb. – o sociálních službách. Jedná se o základní pramen, ze kterého vychází celkové nastavení sociálních služeb a jejich pracovníků. V deváté části zákona nalezneme celkový výčet pracovníků v sociálních službách a jejich předpoklady pro výkon práce. **Nicméně nenalezneme zde informace o jakýchkoliv pracovních podmínkách a povinnostech, jež pracovníci v sociálních službách musí vykazovat.**

Na to by měl sloužit výkladový sborník - **Standardy kvality sociálních služeb**. Ten je založen na osmi diskusních setkáních, kde se každá kapitola zabývá jiným okruhem tematických oblastí stěžejních pro standardy sociálních služeb. Zde se již dozvídáme o jistých povinnostech a právech pracovníků v této oblasti, nicméně jedná se pouze o výkladový sborník zaměřený na kvalitu sociálních služeb. Jak již bylo několikrát zmiňováno výše, domnívám se, že pro efektivnější a kvalitnější poskytování sociálních služeb by mohlo prospět **zavedení tzv. profesního zákona – neboli věcný záměr zákona o sociálních pracovnících**. Ten se do připomínkové řízení dostal již v roce 2014. Dle aktuálních informací by eventuálně mohl vstoupit v platnost v roce 2021. [Řepka, 2018] Tento zákon by měl jasněji upravovat podmínky

pro práci v sociálních službách a měl by obsahovat i stávající informace, jež se objevují v zákonu č. 108/2006 Sb. – o sociálních službách a výkladovém sborníku Standardů kvality sociálních služeb. **Za klíčová opatření se považuje zejména jednotné postavení pracovníků, lepší personální zajištění a vytvoření metodiky pro vedení těchto pracovníků.** Díky tomuto zákonu **je předpokládán rozmach odbornosti sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách** a dále také **zvýšená kvalita výkonu tohoto povolání.** [Zajacová, 2014]

Závěr

Se vzrůstajícím demografickým stárnutím se mnoho lidí ocitá ve stádiu života, kdy je potřeba přijmout pomoc od dalších lidí na které se mohou spolehnout. Tento člověk má na výběr ze dvou možností. První možností je se obrátit na rodinu a blízké přátele. Ovšem pokud dotyčný tuto možnost nemá, nezbyvá mu nic jiného než se uchýlit do péče pracovníků v sociálních službách, nejčastěji v domově pro seniory.

V této práci jsem se ovšem nezaměřila přímo na seniory, nýbrž na pracovníky, jež seniorům dennodenně zprostředkovávají péči a jistotu, čímž jim nahrazují teplou náruč domova. Hlavním cílem práce bylo tedy naleznout stěžejní překážky, s nimiž se právě tito pracovníci nejčastěji potýkají a také zjistit, jak jsou pro ně v České republice nastaveny pracovní podmínky.

K naplnění výzkumného cíle jsem využila kvalitativního šetření, které probíhalo skrze provedení pěti hloubkových rozhovorů s pracovníky v sociálních službách, analýzou dokumentů a studiem odborné literatury. Domnívám se, že na základě kvalitativního výzkumu, který jsem provedla, jsem našla odpovědi na mé výzkumné otázky, jež mi naplnily hlavní výzkumný cíl.

V úvodu práce jsem vycházela z teoretického východiska teorie liniových pracovníků, jež vychází z konceptu Lipskyho [1980]. Lipsky v této teorii rozlišil pracovníky ve veřejných službách na dva typy, dle toho, jak ke své práci přistupují. Jeden typ byrokratů vychází ze striktního dodržování pravidel a snaží se naplnit cíle instituce v níž pracují. Druhý typ tzv. profesionálové vycházejí z implementování vlastních postupů při řešení jednotlivých situací, přičemž na první místo kladou právě zájmy klienta. Z výsledků mého šetření je možno tvrdit, že pracovníci v sociálních službách jsou klientovi loajální a opravdu je lze označit za typ profesionálů. Ovšem je nutno si uvědomit, že není možné tento závěr vztáhnout na veškeré pracovníky. Nicméně výsledky mé práce potvrzují toto základní rozdělení dle Lipskyho [1980] a dokazují přítomnost „profesionálů“ v sociálních službách pro seniory.

Díky výsledkům výzkumu, jsem došla ke zjištění, že pracovníci v sociálních službách považují za nejpalčivější problém právě to, že nemají dostatek času pro provedení kvalitní práce. Absence času je nejčastěji způsobená nedostatkem odborného personálu. Proto pracovníci ve snaze naplnit všechny své denní povinnosti nemají dostatek času tak, jak by si i sami přáli, pro odvedení kvalitní práce. Nedostatek personálu může být způsoben několika příčinami. Za hlavní příčinu lze považovat nedostatečné legislativní ukotvení. Sociální práci upravuje zákon č. 108/2006 Sb. – o sociálních službách, ale neupravuje již detailně

povinnosti, kapacity či možnosti zaměstnanců v sociálních službách ve vztahu k personálním otázkám. V České republice byl vydán výkladový sborník upravující standardy kvality sociálních služeb, nicméně stále zde vyvstává problém absence jakéhokoliv standardu upravujícího kvantitu celkových podmínek a povinností. Domnívám se, že nejlepším řešením by bylo zavedení samostatného tzv. profesního zákona upravujícího práci pracovníků v sociálních službách, jež by nastavil jasnou a srozumitelnou hranici pro práci v tomto sektoru.

Za stěžejní rizika pracovníci považují psychické a fyzické přetížení, jež je způsobeno náročností práce, která spočívá v péči o seniory. Toto téma je velmi důležité a nemělo by být opomíjeno, neboť je na jedné straně bariérou poskytování kvalitní péče uživatelům sociálních služeb a zároveň může být až příčinou neschopnosti pracovníků vykonávat sociální služby.

Zajímavým zjištěním, jež mi toto kvalitativní šetření přineslo bylo to, že pracovníci si v současné době připadají dostatečně finančně ohodnoceni. Tato situace je způsobená tím, že jim byl v loňském roce zvednut plat na základě specifického cíle, jež byl vytyčen v Národní strategii rozvoje sociálních služeb na období 2016-2025.

Na závěr bych ráda podotkla, že i přesto, že se jednalo o případovou studii Jihomoravského kraje, by mohly být problémy pracovníků v sociálních službách v celé České republice obdobné. Ovšem určitě by do budoucna bylo zajímavé realizovat podobný výzkum pro srovnání i v jiném kraji České republiky, kde může být situace odlišná na základě specifických okolností jako je například počet seniorů a jim dostupných institucí dlouhodobé péče.

Použitá literatura a zdroje

- ASOCIACE POSKYTOVATELŮ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB ČR. *Doporučený standard kvality pro domovy pro seniory ČR*. 2015. ISBN: 978-80-904668-8-3. [online]. [cit.2018-06-23]. Dostupné z: [http://www.apsscr.cz/files/files/Doporučený%20standard_FINAL\(2\).pdf](http://www.apsscr.cz/files/files/Doporučený%20standard_FINAL(2).pdf)
- BALDWIN, Mark. *Care Management and Community Care; Social Work Discretion and the Construction of Policy*. 2000. Ashgate, Aldershot.
- BERNACIKOVÁ, Martina a kol. *Badminton*. 2010.
- BLAU, M. Peter, SCOTT, W. Richard. *Formal Organizations. A Comparative Approach*. 1962. San Francisco: Chandler.
- BROŽA, Jiří, HAVRDOVÁ, Zuzana. *Standardy kvality sociálních služeb – výkladový sborník pro poskytovatele*. 2008. MPSV ČR. Tigis print, spol. s r.o. [online]. [cit. 2018-06-05]. Dostupné z: https://www.mpsv.cz/files/clanky/5966/4_vykladovy_sbornik.pdf
- ČERMÁKOVÁ, Kristýna, HOLEČKOVÁ, K. Markéta. *Standardy kvality sociálních služeb – výkladový sborník pro poskytovatele*. 2008. MPSV ČR. Tigis print, spol. s r.o. [online]. [cit. 2018-06-05]. Dostupné z: https://www.mpsv.cz/files/clanky/5966/4_vykladovy_sbornik.pdf
- ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD. *Senioři: publikace*. 2017. [online]. [cit. 2018-07-20]. Dostupné z: https://www.czso.cz/csu/czso/seniori_publicace
- DISMAN, Miroslav. *Vybrané techniky sociologického výzkumu*. 1969. Svoboda – Libertas.
- FLICK, Uwe. *An Introduction to Qualitative research*. Thousand Oaks: Sage, 2006. ISBN 141291146X.
- FREIDSON, Eliot. *Professionalism, the Third Logic: On the Practice of Knowledge*. 2001. Chicago: University Of Chicago Press
- HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum. Základní metody a aplikace*. 2005. Praha: Portál.
- HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. 2016. ISBN 9788026209829.
- HORÁK, Pavel, HORÁKOVÁ, Markéta. *Role liniových pracovníků ve veřejné politice / Street-level Bureaucrats and Their Role in Public Policy. Sociologický Časopis / Czech Sociological Review*. 2009. 45(2), 369. ISSN 00380288. [online]. [cit. 2018-07-10]. Dostupné z:

https://www.researchgate.net/publication/50371103_Role_liniovych_pracovniku_ve_verejne_politice

- KAŠLÍKOVÁ, Tatjana, a kol. *Standardy kvality sociálních služeb – výkladový sborník pro poskytovatele*. 2008. MPSV ČR. Tígis print, spol. s r.o. [online]. [cit. 2018-06-05]. Dostupné z:
https://www.mpsv.cz/files/clanky/5966/4_vykladovy_sbornik.pdf
- LIPSKY, Michael. *Street-level bureaucracy: dilemmas of the individual in public services / Michael Lipsky*. 1980. ISBN 9780871545442.
- MALÍKOVÁ, Eva. *Péče o seniory v pobytových sociálních [sic] zařízeních*. Praha: Grada, 2011. ISBN 9788024731483.
- MAREŠ, Jiří. *Metodologická studie. Tvorba případových studií pro výzkumné účely*. Pedagogika, roč. 65, č. 2, 2015, s. 113–142.
- MIOVSKÝ, Michal. Příručka k provádění výběru metodou sněhové koule (snowball sampling). 1. vyd. Praha: Úřad vlády České republiky, 2003, 108 s. Metodika, no. 1. ISBN 80-867-3408-0.
- MPSV ČR. *Narizení vlády č. 340/2017 Sb.* 2017. [online]. [cit. 2018-07-15]. Dostupné z:
https://www.mpsv.cz/files/clanky/31796/NV_340_2017__1_11_2017_.pdf
- MUSIL, Libor. "Ráda bych Vám pomohla, ale ..." Dilemata práce s klienty v organizacích. Brno: Marek Zeman, 2004. 243 s. ISBN 80-903070-1-9.
- MUŽÍK, Jaroslav. *Profesní vzdělávání dospělých / Jaroslav Mužík; Univerzita Karlova v Praze, Filozofická fakulta, Katedra andragogiky a personálního řízení*. 2009. ISBN 9788090442610.
- POSPÍŠIL, David. *Národní strategie rozvoje sociálních služeb na období 2016–2025*. 2016. MPSV ČR. ISBN 978-80-7421-126-3. [online]. [cit. 2018-06-20]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/files/clanky/29624/NSRSS.pdf>
- RICCUCCI, M. Norma. *Hoiu Management Matters. Street-level Bureaucrats and Welfare Reform*. 2005. Washington: Georgetown University Press.
- ROTHBAUER, Paulette. "Triangulation" Thousand Oaks. 2008. CAThe SAGE *Encyclopedia of Qualitative Research Methods*.
- ŘEPKA, Vladimír. *Rozhovor pro Český rozhlas – Nový zákon o sociálních pracovnících je naplánován na rok 2021*. 2018. [online]. [cit. 2018-07-22].

Dostupné z: http://www.rozhlas.cz/romove/zezivota/_zprava/novy-zakon-o-socialnich-pracovnicich-je-naplanovan-na-rok-2021-do-praxe-by-mel-ale-vejit-co-nejdrive--1795755

- VOHRALÍKOVÁ, Lenka, RABUŠIČ, Ladislav. *Čeští senioři včera, dnes a zítra*. 2004. Výzkumné centrum Brno.
- WILSON, Q. James. *Bureaucracy. What Government Agencies Do and Why They Do It*. 1989. New York: Basic Books.
- Yin, K. Robert, *Case study research: Design and methods*. 2014. Los Angeles: Sage. ISBN-10: 1452242569.
- ZAJACOVÁ, Melanie. *Věcný záměr zákona o sociálních pracovnících*. 2014. MPSV. [online]. [cit. 2018-07-15]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/cs/17864>
- ZAVÁZALOVÁ, Helena. *Vybrané kapitoly ze sociální gerontologie*. 2001. Praha: Karolinum.

Zákony:

- Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. [online]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006.108?text=Zákon+o+sociáln%C3%ADch+službách>
- Zákon č. 262/2006 Sb., zákoník práce. [online]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-262>

Seznam použitých grafů

Graf č. 1: Průměrný věk obyvatelstva Jihomoravského kraje, zdroj: ČSÚ, 2016

Graf č. 2: Neuspokojené žádosti o sociální služby podle krajů k 31. 12. 2016,
zdroj: MPSV, 2017

Graf č. 3: Platová tabulka pro pracovníka v sociálních službách a sociálního pracovníka,
zdroj: MPSV, 2017

Seznam příloh

Příloha č. 1: Informovaný souhlas

Příloha č. 2: Diskuzní osnova

Příloha č. 3: Úryvek z přepisu rozhovoru

Příloha č. 4: Projekt bakalářské práce

Přílohy

Příloha č. 1: Informovaný souhlas

INFORMOVANÝ SOUHLAS

V rámci bakalářské práce s názvem „Dlouhodobá péče o seniory z pohledu ošetřovatelek, případová studie Jihomoravského kraje“, která je realizována na ISS FSV UK, jste byl/a vybrána a požádán/a o spolupráci.

Žádám Vás o souhlas s poskytnutím výzkumného rozhovoru ve formě audio nahrávky. Vaše účast na rozhovoru je zcela dobrovolná a je zcela na Vás, jaké informace v rozhovoru sdělíte. Vybrané části rozhovory budu přepsány do textové podoby a užity v bakalářské práci.

Prosím Vás, vyberte následující možnost, která Vám nejvíce vyhovuje:

- Souhlasím, aby byl rozhovor pro účely výzkumného zpracování použit bez zvláštních úprav a netřeba ho anonymizovat. V případě, že jeho části budou citovány, lze uvádět mé jméno.
- Souhlasím, aby byl rozhovor pro účely výzkumného zpracování použit bez zvláštních úprav, nepřeji si však, aby v souvislosti s užitými citacemi bylo uvedeno mé jméno.

Jestliže budete mít jakékoliv dotazy obraťte se na mne, či přímo vedoucí bakalářské práce - Mgr. Karolína Dobiášová (email: karolina.dobiasova@fsv.cuni.cz).

Děkuji za pozornost věnovanou těmto informacím a žádám Vás o poskytnutí souhlasu se zpracováním informací.

Natálie Svobodová

svobodovanat@gmail.com

Podpis

V dne

Respondent xx

Podpis

Příloha č. 2: Diskuzní osnova

Návrh diskuzní osnovy

Dlouhodobá péče o seniory z pohledu ošetřovatelek, případová studie Jihomoravského kraje

1. Úvod – 5 minut

Cíl: Představení, vyjasnění průběhu rozhovoru

- Představení moderátora
 - Jmenuji se Natálie Svobodová a jsem studentkou třetího ročníku oboru Sociologie a Sociální politiky na Karlově Univerzitě v Praze.
- Téma rozhovoru a vysvětlení, proč spolu povedeme rozhovor
 - Povedeme spolu rozhovor na téma mé bakalářské práce, která se zabývá dlouhodobou péčí o seniory z pohledu ošetřovatelek.
- Informovaný souhlas (ujištění o anonymitě) + nahrávání
 - Na začátek bych se ráda zeptala, zda souhlasíte s tím, že si náš rozhovor budu nahrávat a následně do své práce přepíšu pouze klíčové části rozhovoru. Rozhovor je zcela anonymní, nebude nikde uvedeno Vaše pravé jméno ani přesný název instituce, ve které pracujete.
 - Ráda bych Vás poprosila o podpis na informovaném souhlasu, že se vším souhlasíte.
- Délka rozhovoru.
 - Rozhovor bude trvat zhruba 60 minut.
 - Pokud máte jakékoliv dotazy či nejasnosti, můžete se mě zeptat.
- Identifikační údaje respondenta
 - Mohla byste mi o sobě na úvod, prosím, sdělit základní údaje?
 - Věk, vzdělání, povolání (přesná pozice v ústavu)

2. Zahřívací fáze – 10 minut

Cíl: Uvedení do tématu/problematiky, rozpovídat respondenta

- Co vás vedlo k práci v domově pro seniory?
 - o Jak dlouho tuto práci děláte?
- Přemýšlela jste někdy o změně práce?
 - o Pokud ano – proč?
- Jaké je vaše kvalifikační vzdělání?
- Mohla byste popsat váš běžný den v práci?

3. Klíčová část – 30 minut

Cíl: Hluběji se ponořit do daného tématu. Zjistit náročnost, kvalitu, problémy a finanční stránku dlouhodobé péče z pohledu ošetřovatelek

Náročnost práce

- V čem považujete vaši práci za náročnou?
 - o Případně proč?
- Shledáváte vaši práci fyzicky náročnou?
 - o Pokud ano – proč?
 - o Co je pro vás nejvíce fyzicky náročné?
- Shledáváte vaši práci psychicky náročnou?

- Pokud ano – proč?
- Co je pro vás nejvíce psychicky náročné?
- Kdo, případně co, vám poskytuje psychickou podporu?
 - Rodina?
- Jak nejradyji relaxujete?
 - Máte dostatek volného času na relaxaci?

Kvalita práce

- Máte dostatek času pro provedení kvalitní práce v rámci péče o vaše klienty?
 - Pokud ne – proč?
- Jsou v ústavu, kde pracujete, počty personálu dostatečné?
 - Pokud ne – proč si myslíte, že je tomu tak?
 - Jak by se, dle vás, dala tato situace vyřešit?
 - Jaká je podle vás souvislost mezi počtem personálu a kvalitou poskytované péče?

Problémy

- Jaké největší problémy shledáváte ve vašem zaměstnání?
 - Jak by se, dle vás, tyto problémy mohly vyřešit?
 - Který z těchto problémů shledáváte za nejzávažnější?
 - Proč právě tento problém shledáváte za nejzávažnější?

Finance

- Připadáte si dostatečně finančně ohodnocená?
 - Pokud ne – proč?
- Dostáváte v rámci výplaty nějaké bonusy/příplatky?
 - Pokud ano, za co jsou tyto příplatky?
- Napomáhá stát k zajištění kvalitnější dlouhodobé péče?
 - Pokud ano – jak?
 - Pokud ne – proč?

4. Zpomalení – 5 minut

Cíl: Pomalu začít zmírňovat tempo rozhovoru, doptat se na nejasné otázky a celkové shrnutí tématu

- Je něco, co je podle vás důležité a v rozhovoru bylo opomenuto?
- Doplnující a vyjasňující otázky

5. Ukončení – 5 minut

Cíl: Ukončení rozhovoru

- Ukončení rozhovoru
- Poděkování

Příloha č. 3: Úryvek z přepisu rozhovoru

- Co vás vedlo k práci v domově pro seniory?

„Tak hlavně pomáhat lidem, to byl ten základní, jak to mám říct, základní věc, co mě na tomto lákala.“

- Jak dlouho tuto práci děláte?

„V přímé obslužné práci 6 let a před tím jsem dělala asi dva roky v terénu.“

- A jaký je mezi tím rozdíl?

„Tak v terénu to byla práce vlastně, že se jezdilo po domech lidí, kteří ještě bydleli doma, ale nedokázali se o sebe se vším všudy postarat, takže tam se dojíždělo třeba 3x denně a pečovalo se o ty lidi podle toho co přesně potřebovali. A přímá obslužná péče to je vlastně v domově pro seniory, kteří jsou tam ubytováni. Změnila jsem to, protože to bylo hodně fyzicky, a i psychicky náročné. Myslím si, že v tom domově je to takové jednodušší bych řekla. Časově a hodně taky i to finanční ohodnocení.“

- Přemýšlela jste někdy o změně práce?

„Asi ne. Zatím jsem spokojená, ano.“

- Jaké je vaše kvalifikační vzdělání?

„Tak jsem vyučená kožešnice a potom jsem si udělala rekvalifikaci na tady tu pečovatelku, to je povinné.“

- Mohla byste popsat váš běžný den v práci?

„Takže ráno začínáme tím, že děláme toaletu u lidí, kteří to potřebují. To znamená, že se udělá taková ta hygiena. Ti, kteří můžou se vysadí do křesel ti, kteří jsou ležáci tak zůstávají v lůžku. A potom vlastně se staráme o takové věci jako je pitný režim, jídlo. Potom se různě s těma lidmi cvičí, hrají hry nebo se s nimi dělá aktivizace. Nebo se s nimi chodí ven na procházky. Cokoliv, co mají rádi. Čteme jim, hrajeme hry. A to se vlastně takové věci dělají až do oběda. Potom je čas oběda, dává se jídlo, krmíme je a potom je odpolední klidový režim, před kterým je opět osobní hygiena, jako třeba vyměnit inkontinenční pomůcky a tak. Odpoledne je zase svačinka a pak různé aktivity, spíš jednodušší. Třeba poslech, vystoupení. Ale ne cvičení a tak, jako dopoledne. Odpoledne je volnější, chodí je i navštěvovat rodiny a tak.“

TEZE BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Univerzita Karlova v Praze

Fakulta sociálních věd
Institut sociologických studií
Katedra veřejné a sociální politiky

PŘEDPOKLÁDANÝ NÁZEV BAKALÁŘSKÉ PRÁCE:

DLOUHODOBÁ FORMÁLNÍ PÉČE O SENIORY, PŘÍPADOVÁ STUDIE JIHMORAVSKÉHO
KRAJE

ŘEŠITEL: Natálie Svobodová

KONZULTANT: Mgr. Karolína Dobiášová

1 Vymezení předmětu zkoumání a strukturace výzkumného tématu

Jak jednou napsal řecký básník Menandros: „Stáří se nevysmívej – vždyť k němu směřuješ“, každý by si měl nezbytně uvědomit, že stáří je přirozenou součástí lidského cyklu. V dnešní době neustálého pokroku, nejen v medicíně, ale také stále dostupnějších služeb a zdravotní péče, můžeme pozorovat neustále se prodlužující délku lidského života. Vypovídá o tom fakt, že v roce 2016 bylo v České republice bezmála 1 933 000 obyvatel starších šedesáti pěti let. Což je zhruba 20 % české populace. Průměrná délka života u mužů je zhruba 76 let a u žen je to téměř 82 let. Tyto čísla by se v následujících letech měla ještě zvyšovat. [Český statistický úřad, 2017]

Stáří ovlivňuje mnoho aspektů života. Jedná se zejména o fyzické a psychické změny, čehož jsou nedílnou součástí měnící se potřeby seniorů, ať už z hlediska fyziologických, duchovních či obecných potřeb, jako je pocit bezpečí a jistoty. K uspokojení oněch základních lidských potřeb v tomto věku je však potřeba pomoc od lidí, nejen rodiny, ale také státu. Zejména k zajištění dlouhodobé péče. Ač neustále usilujeme o prodlužování života, na druhou stranu nemáme dostatek míst pro seniory v sociálních zařízeních a o místo v těchto institucích je nutné si žádat na několik let dopředu. S tím může souviset i současný trend desinstitucionalizace. Nejen z nedostatku míst v zařízeních, ale také z důvodu domnění, že v institucionální péči je senior vytržen z běžného života a strádá. [Haškovcová, 1990] Nicméně z vlastní zkušenosti vím, že pečovat o seniora doma je velmi časově a psychicky náročné, a proto bych se v této bakalářské práci ráda zaměřila na institucionální dlouhodobou péči a zjistila, jaké jsou podmínky této péče. Zaměřím se na Jihomoravský kraj, odkud pocházím, kde současný stav seniorů (lidí nad 65 let) aktuálně činí necelých 20 % obyvatel. [Český statistický úřad, 2017]

2 Teoretická východiska

V rámci své bakalářské práce, budu vycházet z několika teoretických východisek. Jedním z nich bude demografického stárnutí populace. Jak již bylo zmíněno výše, v České republice se aktuálně nachází necelé dva miliony lidí ve věkové hranici nad 65 let. Předpokládá se, že v roce 2050 toto číslo vzroste zhruba o milion, tedy na necelé 3 miliony obyvatel. [Český statistický úřad, 2017] Stárnutí populace má vliv na značné množství aspektů chodu státu a otázkou zůstává, zda je Česká republika na tyto velké změny připravena.

Dále také z konceptu Sigrid Leitnerové, který je zaměřen na veřejné politiky z hlediska rodiny. Leitnerová rozlišuje režim familiastický (spoleh na pečující rodinu a sociální dávky) a de-familiastický (nabízení veřejných a soukromých služeb). [Bartáková, Tomešová, 2009]

Jako poslední teoretický koncept sledávám institucionalizaci, která je stěžejní pro mou bakalářskou práci. Institucionalizace vychází ze situace, kdy je například pojem sociální role nebo způsob chování pevně spojen s určitou organizací, společností nebo sociálním systémem. Mě bude zajímat především dostupnost těchto institucí v návaznosti na seniory, protože se domnívám, že se seniorů je mnoho a míst v sociálních zařízeních je málo.

3 Cíle práce

Za cíl své bakalářské práce jsem zvolila zjistit dostupnost a kvalitu služeb v institucionálních zařízeních v rámci formální dlouhodobé péče o seniory na poli Jihomoravského kraje.

4 Výzkumné otázky a hypotézy

Základní otázka zní: Jaká je dostupnost a kvalita služeb institucionální formální péče o seniory v Jihomoravském kraji? Tuto otázku si následovně rozdělím na výzkumné otázky:

- Jaká je dostupnost institucionální péče pro seniory v Jihomoravském kraji?
- Jaké je nastavení podmínek pro dlouhodobou péči o seniory v institucionálních ústavech v Jihomoravském kraji?
- Jak na tyto podmínky nahlíží samotní ošetřovatelé?

5 Metody a prameny

Ve své bakalářské práci budu využívat dvou rozdílných metod kvalitativního výzkumu, díky nimž se pokusím zodpovědět výzkumné otázky. Domnívám se, že forma kvalitativního výzkumu se pro tuto práci hodí víc, ač menší vzorek respondentů není zobecnitelný na populaci. [Hendl, 2005]

Na začátek provedu metodu analýzy dokumentů, abych vůbec zjistila, jaké jsou v České republice možnosti služeb a institucionální péče. Budu čerpat především z veřejných dokumentů, jako je například zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, národní program přípravy na stárnutí na období let 2013 až 2017 nebo dokumenty ministerstev, EU, OECD apod.

Další metodou bude polostrukturovaný rozhovor, který bych ráda provedla se zhruba 8-10 lidmi. Vzhledem k tomu, že se budu zaměřovat na institucionální péči, rozhovory uskutečním s jejich poskytovateli, takže s ošetřovatelkami v domovech důchodců apod.

Polostrukturovaný rozhovor (neboli také rozhovor dle návodu), spočívá v tom, že jsou předem připravené okruhy témat a otázky, kterými se chce výzkumník zabývat. Výhodou je také to, že tazatel může např. měnit pořadí otázek s ohledem na aktuální situaci v rozhovoru. Domnívám se, že tento typ kvalitativního šetření se do mé bakalářské práce hodí z důvodu snadného porovnání rozhovorů, neboť ve všech rozhovorech budou zahrnuta všechna již předem určená témata, kterých se má šetření týkat. [Hendl, 2005]

6 Předpokládaná struktura práce

- 1) Úvod
- 2) Teoretická východiska
- 3) Metody
- 4) Deskriptivní část
- 5) Analytická část
- 6) Závěry

7 Základní literatura k tématu

- Bartáková, Tomešová, H. 2009. Cesta zpátky. Návrat žen po rodičovské dovolené na trh práce v České republice. Brno: MUNI Press.
- Český statistický úřad, 2017. Senioři: publikace. [online]. Dostupné z: https://www.czso.cz/csu/czso/seniori_publicace
- Haškovcová, H. 1990. Fenomén stáří. Praha: Panorama.
- Hendl, J. 2005. Kvalitativní výzkum. Praha: Portál.
- Jeřábek, H. 2005. Rodinná péče o staré lidi. Praha CESES UK FSV. [online] Dostupné z: http://www.ceses.cuni.cz/CESES-20-version1-sesit05_11_jerabek.pdf
- Kotrusová, M., Dobiášová, K. Česká republika na rozcestí mezi domácí a institucionální péčí o seniory. Fórum sociální politiky. 2012, roč. 6, č. 6, s 2–8. ISSN 1802-5854.
- Kuchařová, V. 1996. Staří lidé ve společnosti a v rodině. Praha: VÚPSV.
- Matoušek, O. 2010. Sociální práce v praxi. Specifika různých cílových skupin a práce s nimi. Praha: Portál.
- MPSV. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Zákony ČR. [online] Dostupné z: http://www.mpsv.cz/files/clanky/7372/108_2006_Sb.pdf
- MPSV, 2007. Koncepce podpory transformace pobytových sociálních služeb v jiné typy sociálních služeb, poskytovaných v přirozené komunitě uživatele a podporující sociální začlenění uživatele do společnosti [online]. Dostupné z: http://www.mpsv.cz/files/clanky/3858/Koncepce_podpory.pdf
- MPSV, 2012. Národní program přípravy na stárnutí na období 2013–2017. [online] Dostupné z: http://www.mpsv.cz/files/clanky/13099/Teze_NS.pdf
- OECD, 2005. Long-Term Care for Older People. [online]. Dostupné z: http://www.euro.centre.org/data/1216815268_61772.pdf