

VYSOKÁ ŠKOLA POLYTECHNICKÁ JIHLAVA

Katedra sociální práce

**Dilemata sociálních pracovníků a
pracovníků v sociálních službách v domech
s pečovatelskou službou**

Bakalářská práce

Autor práce: Ivana Doležalová

Vedoucí práce: doc. PhDr. David Urban Ph.D

Jihlava 2020

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Autor práce:	Ivana Doležalová
Studijní program:	Zdravotně sociální péče
Obor:	Zdravotně sociální pracovník
Název práce:	Dilemata sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách v domech s pečovatelskou službou
Cíl práce:	Identifikovat a popsat dilematické situace, které řeší pracovníci v sociálních službách v domech s pečovatelskou službou.

doc. PhDr. David Urban, Ph.D.
vedoucí bakalářské práce

Mgr. Markéta Dubnová, PhD.
vedoucí katedry
Katedra sociální práce

Abstrakt

DOLEŽALOVÁ, Ivana: Dilemata sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách v domech s pečovatelskou službou. Bakalářská práce. Vysoká škola polytechnická Jihlava. Katedra sociální práce. Vedoucí práce: doc. PhDr. David Urban Ph.D. Stupeň odborné kvalifikace: Bakalář. Jihlava 2020. Cílem této bakalářské práce je identifikovat a popsat dilemata sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách v domech s pečovatelskou službou ve vybraných zařízeních v Kraji vysočina. Teoretická část práce se zabývá vymezením pojmů pečovatelská služba, sociální služby, pracovníci v sociálních službách, etika a etický kodex. Hlavní téma teoretické části, jsou dilemata, která řeší pracovníci v pečovatelských službách. Pro tuto práci jsem zvolila kvalitativní metodu rozhovoru. Rozhovory probíhaly ve vybraných zařízeních domů pečovatelských služeb v Kraji Vysočina se sociálními pracovníky a pracovníky v sociálních službách. Z těchto rozhovorů bylo zjištěno, jaká dilemata řeší pracovníci sociálních služeb.

Klíčová slova

Dilemata; pečovatelská služba; etické kodexy; pracovníci v sociálních službách; rozhovor; sociální služby.

Abstract

DOLEŽALOVÁ, Ivana: The dilemmas of social workers and social service workers in nursing homes. Bachelor's work. College Polytechnic Jihlava. Department of Social Work. Labor leader: doc. PhDr. David Urban Ph.D. Degree of professional qualifications: Bachelor Jihlava 2020. The aim of this bachelor's work is to identify and describe the dilemmas of social workers and social service workers in nursing homes in selected facilities in the Highlands Shire. The theoretical part of the work deals with the definition of care services, social services, social service workers, ethics and code of ethics. The main theme of the theoretical part, are the dilemmas addressed by care workers. I chose a qualitative interview method for this work. Interviews took place at selected nursing home facilities in the Highlands Shire with social workers and social services workers. From these interviews it was revealed what dilemmas social workers were dealing with.

Key words

Dilemmas; care services; codes of ethics; social service workers; interview; social services

Prohlašuji, že předložená bakalářská práce je původní a zpracoval/a jsem ji samostatně. Prohlašuji, že citace použitých pramenů je úplná, že jsem v práci neporušil/a autorská práva (ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů, v platném znění, dále též „AZ“).

Souhlasím s umístěním bakalářské práce v knihovně VŠPJ a s jejím užitím k výuce nebo k vlastní vnitřní potřebě VŠPJ.

Byl/a jsem seznámen/a s tím, že na mou mé bakalářskou práci se plně vztahuje **AZ**, zejména § 60 (školní dílo).

Beru na vědomí, že VŠPJ má právo na uzavření licenční smlouvy o užití mé bakalářské práce a prohlašuji, že **s o u h l a s í m** s případným užitím mé bakalářské práce (prodej, zapůjčení apod.).

Jsem si vědom/a toho, že užít své bakalářské práce či poskytnout licenci k jejímu využití mohu jen se souhlasem VŠPJ, která má právo ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, vynaložených vysokou školou na vytvoření díla (až do jejich skutečné výše), z výdělku dosaženého v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licence.

V Jihlavě dne 30.7. 2020

.....
Podpis studenta/ky

Poděkování

Tímto bych ráda poděkovala panu doc. PhDr. Davidovi Urbanovi Ph.D. za poskytnuté rady a odborné vedení při tvorbě bakalářské práce. Dále velké poděkování patří rodině, obzvlášť mému muži, Mgr. Zděňkovi, za vytvoření báječných podmínek pro studium, dále Bc. Mirce a Mgr. Karolíně, které mi věnovaly svůj čas a pomoc a rady. A také děkuji všem respondentům, za poskytnuté rozhovory.

Obsah

Obsah	7
Úvod.....	10
Motivace	11
Cíl práce	11
Teoretická část	12
1 PEČOVATELSKÁ SLUŽBA.....	12
1.1 Sociální služba	12
1.2 Vymezení sociálních služeb dle legislativy	13
1.3 Pečovatelská služba.....	14
1.3.1 Vymezení pečovatelské služby	14
1.3.2 Domy s pečovatelskou službou.....	15
1.3.3 Poslání, cíle a cílové skupiny pečovatelské služby.....	16
2 PRACOVNÍCI V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH.....	17
2.1 Sociální pracovník.....	17
2.2 Pracovníci v sociálních službách - pečovatelka	18
3 ETIKA A ETICKÝ KODEX	20
3.1 Etika	20
3.2 Etický kodex.....	21
4 DILEMATA PRACOVNÍKŮ V PEČOVATELSKÉ SLUŽBĚ	23
4.1 Vznik dilemat	23
4.2 Etická dilemata.....	23
4.3 Všední dilemata.....	26

PRAKTICKÁ ČÁST	28
5 Úvod do výzkumu.....	28
5.1 Cíl výzkumu a výzkumná otázka	28
5.2 Výzkumná strategie a metoda	28
5.2.1 Výzkumná metoda	29
5.2.2 Vedení rozhovoru	29
6 VÝBĚR VZORKU RESPONDENTŮ A REALIZACE VÝZKUMU	31
6.1 Výběr respondentů	31
6.2 Realizace výzkumu	32
6.3 Analýza dat.....	33
7 INTERPRETACE VÝSLEDKŮ VÝZKUMU	34
7.1 Dilemata sociálních pracovníků.....	34
7.1.1 Dilemata v oblasti vztahu mezi sociální pracovníci a uživatelem	34
7.1.2 Dilemata v oblasti vztahu mezi organizací a sociálním pracovníkem.....	36
7.1.3 Dilemata v oblasti vztahu sociální pracovnice k rodině uživatele.....	38
7.1.4 Dilema v oblasti vztahu mezi sociálními pracovníci a pečovatelkami.	39
7.2 Dilemata pracovníků v sociálních službách – pečovatelky.....	40
7.2.1 Dilemata v oblasti vztahu mezi pečovatelkou a uživatelem	40
7.2.2 Dilemata v oblasti vztahu mezi organizací a pečovatelkou.....	42
7.2.3 Dilemata v oblasti vztahu pečovatelky k rodině uživatele	43
7.2.4 Oblast vztahu mezi kolegyněmi.....	44
7.2.5 Dilema v oblasti vztahu mezi sociálními pracovníci a pečovatelkami.	45
8 DISKUZE	46
9 ZÁVĚR	50
Seznam použité literatury	51

Seznam tabulek	55
Zkratky	56
Přílohy	57

Úvod

Každý, se jistě ve svém životě ocitl v situaci, kdy byl postaven před nějaké rozhodnutí. Jsou situace, kdy ani jedno rozhodnutí nepřináší uspokojivý výsledek. Takovým situacím se říká dilema. Při práci s lidmi, tyto situace v rozhodování vyvstávají častěji. Ne jinak je tomu i v domech s pečovatelskou službou. Pracovníci pečovatelských služeb se při práci s uživateli služeb dostávají do situací, kdy jsou nuceni volit mezi dvěma, někdy i více možnostmi, ze kterých ani jedno nemá přijatelný výsledek. Jsou vystavováni střetu mezi osobním i morálním přesvědčením a pravidly či normami organizací. K výkonu jejich práce je vždy nutný vztah s uživatelem a zapojení vlastní osobnosti do pracovního procesu.

Pro svoji bakalářskou práci, jsem si vybrala jako téma dilemata sociálních pracovníků a pracovníků v pečovatelských službách čili pečovatelek i proto, že sama jsem zaměstnancem pečovatelské služby a s dilematy se setkávám. Oblasti, ve kterých se setkávám se situacemi, kdy se rozhoduji, která varianta řešení by byla lepší, jsem použila i v mé práci. Jedná se o oblasti vztahu s uživateli, s rodinnými příslušníky uživatelů, oblast vztahů s organizací a také mezi kolegyněmi.

Cílem tedy mé bakalářské práce bude identifikace a popis dilemat, se kterými se sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách v domech s pečovatelskou službou ve vybraných zařízeních v kraji Vysočina setkávají. Data k výzkumu jsem získávala pomocí kvalitativní metody a to konkrétní metodou polo-strukturovaným rozhovorem se sociálními pracovníky a s pracovníky sociálních služeb ve vybraných domech s pečovatelskou službou v kraji Vysočina.

V teoretické části své práce vysvětlím, co jsou sociální služby, jejich rozdělení a cíle, dále uvedu, jaké postavení zaujímají pečovatelské služby v hierarchii sociálních služeb, popíšu jejich poslání a cíle a jaké služby poskytují. V dalších kapitolách se budu zabývat popsáním zaměstnanců v pečovatelských službách, konkrétně se zmíním o sociálních pracovnících a pracovnících v sociálních službách. Pro lepší rozlišení používat pro pracovníky v sociálních službách pojmenování pečovatelka. Přiblížím jejich náplň práce a požadavky na vzdělání. Ve třetí kapitole uvedu etiku a etický kodex sociálních pracovníků. Hlavní, tedy čtvrtá, kapitola teoretické části bude věnována etickým a všedním dilematům, jak je uvádějí autoři v odborné literatuře.

Praktická část bakalářské práce je věnována empirickému výzkumu. Jeho cílem bude identifikace a popis konkrétních dilemat, se kterými se setkávají sociální pracovníci

a pracovníci v sociálních službách v domech s pečovatelskou službou. V první fázi je stanovení cíle výzkumu, popisují zvolenou metodu, informují o výběru respondentů a uskutečnění výzkumu. Další je analýza dat a hodnocení konkrétních výsledků výzkumu z rozhovorů s respondenty. Poslední kapitola praktické části je věnována shrnutí výzkumu v diskusi a použití odborné literatury k porovnání daných výsledků. Při psaní bakalářské práce jsem vycházela ze zdrojů odborné literatury, internetových stránek a také ze zákonů. Výsledky této práce přiblíží, v jakých situacích vznikají dilemata ve zvolených oblastech, práci s uživateli pečovatelských služeb ve vybraných zařízeních DPS (dům s pečovatelskou službou) v kraji Vysočina.

Motivace

Pracuji v sociálních službách na pozici vedoucí pečovatelské služby. Cílová skupina pečovatelských služeb jsou senioři od 65 let, kteří vzhledem ke svému věku nebo zdravotnímu stavu, potřebují dopomoci se základními potřebami pro svoji osobu. Zájemců o službu je mnoho, a senioři se hlásí do domovů s pečovatelskou službou hlavně z důvodů obav, že v případě zhoršení jejich zdravotního stavu se o ně nebude mít kdo postarat. Podstatnou část péče, tedy přebírají pracovníci v sociálních službách. Tráví se seniory větší část dne a při jejich práci se setkávají s mnoha situacemi, kdy vzniká obtížná volba se rozhodnout mezi dvěma neslučitelnými variantami. Protože se při své práci také setkávám se situacemi, kdy se musím rozhodovat mezi obtížnými variantami, chtěla jsem poznat, jestli se s dilematy setkávají i v jiných domech s pečovatelskou službou, a pokud ano, jaká dilemata to jsou.

Cíl práce

Cílem bakalářské práce je popsat a identifikovat dilemata sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách při práci se seniory v domech s pečovatelskou službou v kraji Vysočina. Pro získání informací jsem jako kvalitativní metodu vybrala, polo-strukturovaný rozhovor, který byl veden se sociálními pracovníky a pečovatelkami v přímé obslužné péči, ve vybraných domech s pečovatelskou službou v kraji Vysočina. Stěžejní otázka byla: *“S jakými dilematy se ve své práci setkáváte?”*

Teoretická část

1 PEČOVATELSKÁ SLUŽBA

Sociální služby hrají v dnešní společnosti významnou roli. Díky kvalitnější lékařské péči, se lidé dožívají vyššího věku a vzrůstá potřeba sociální pomoci tam, kde vlastní síly ubývají. Pro některé lidi se potom taková služba může stát jediným pojítkem se společností. Pečovatelská služba, je jednou z možností, kde senioři hledají pomoc. Ve své bakalářské práci se zaměřuji na dilemata pracovníků v pečovatelské službě, která je součástí sociálních služeb, proto se v této kapitole budu zabývat objasněním pojmů, co je sociální služba, její rozdělení a zakotvení v legislativě, dále objasním co je pečovatelská služba její postavení v sociálních službách, její poslání, cíle a cílové skupiny.

1.1 Sociální služba

Pod pojmem sociální služba se rozumí činnosti, kterými má být zajištěna pomoc osobám v nepříznivé sociální situaci. Z hlediska uživatelů sociálních služeb se jedná zejména o rozvoj nebo alespoň zachování stávající soběstačnosti, návrat do vlastního domácího prostředí, obnovení nebo zachování původního životního stylu, dále rozvoj schopností a umožnění vést samostatný život, snížení sociálních a zdravotních rizik souvisejících se způsobem života uživatele. (Vítová a kol., 2010)

Matoušek rozděluje služby na krátkodobé, střednědobé i dlouhodobé, s cílem poskytnout uživatelům kvalitu života, případně i ochranu zájmů společnosti (Matoušek, 2008). Sociální služby existují proto, aby pomáhaly sociálně znevýhodněným lidem a poskytovaly pomoc tam, kde je to nejvíc potřeba. Cílem sociálních služeb je:

- zachovávat lidskou důstojnost klientů,
- vycházet z individuálně určených potřeb klientů,
- rozvíjet aktivně schopnosti klientů,
- zlepšit nebo alespoň zachovat soběstačnost klientů,
- poskytovat služby v zájmu klientů a v náležité kvalitě. (Zákon 108/2006 Sb.)

Mezi základní faktory, kterými je potřeba sociálních služeb ovlivněna, patří mimo jiné demografický vývoj a sociálně-ekonomické faktory. Vedle těchto základních faktorů je však třeba přihlížet také například ke změnám zdravotního stavu obyvatelstva, ke změnám v organizaci struktury péče o staré a zdravotně postižené občany (Dohnalová, Průša a kol., 2011)

Úroveň sociálních služeb se hodnotí pomocí standardů kvality. Skrze svá kritéria určují povinnosti poskytovatelů při poskytování služby a povinnosti vůči uživatelům. Služby jsou uživatelům poskytovány na základě společně vytvořeného individuálního plánu. Individuální plánování pomáhá, aby se uživatel cítil jako partner personálu, ne jako objekt péče. Aby mohl maximálně rozhodovat sám o sobě a o svém životě. Individuální plánování napomáhá tomu, aby člověk mohl žít co nejvíc samostatně, spokojeně a po svém. (Sobek, 2019)

1.2 Vymezení sociálních služeb dle legislativy

Pro účely zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách, se sociální službou rozumí činnost nebo soubor činností zajišťujících sociální pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začleňování nebo prevence sociálního vyloučení. Vyhláškou č. 505/2006 se realizují některá ustanovení zákona o sociálních službách. Zřizovateli sociálních služeb jsou MPSV, kraje, obce, nestátní neziskové organizace, podnikatelské subjekty – fyzická nebo právnická osoba.

Podle charakteru činnosti se služby člení na:

sociální poradenství- je povinnou součástí všech sociálních služeb,

služby sociální péče- napomáhají osobám zajistit jejich fyzickou a psychickou soběstačnost, s cílem podpořit život v jejich přirozeném sociálním prostředí,

služby sociální prevence- napomáhají zabránit sociálnímu vyloučení osob, které jsou tímto ohroženy pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností.

Podle Tošnerové se sociální služby dále rozdělují na **pobytové** – např. domovy pro seniory, kde uživatel pobývá celoročně, **ambulantní** – např. denní stacionáře, kam uživatel dochází sám, **terénní** – služby se poskytují v přirozeném prostředí uživatele (např. pečovatelská služba). (Tošnerová, 2010)

Některé služby jsou poskytovány zdarma, některé za částečnou nebo plnou úhradu. Jsou-li dle tohoto zákona vypláceny státem finanční příspěvky **na úhradu potřebné péče** (na úhradu sociálních služeb = příspěvky na péči), může být jejich využití kontrolováno a v případě zneužití k jiným účelům může být vyplacení příspěvků zrušeno. (Zákon č. 108/2006 Sb.)

1.3 Pečovatelská služba

Pečovatelská služba může být řešením v situaci, kdy člověk potřebuje pomoc okolí. S přibývajícím věkem se člověk stává méně samostatným a potřebuje více než kdy jindy péči druhých. V případě seniorů se to často týká dočasného omezení soběstačnosti po úrazech, anebo i trvalejšího stavu kvůli nemoci a vyššímu věku. Jak uvádí Matoušek, pečovatelská služba je typ sociální služby, činnost nebo soubor činností, poskytovaných lidem společensky znevýhodněným, a to s cílem zlepšit kvalitu jejich života, případně je v maximální možné míře do společnosti začlenit, nebo společensky chránit před riziky, jejichž jsou tito lidé nositeli. (Matoušek, 2007)

1.3.1 Vymezení pečovatelské služby

Pečovatelská služba svým charakterem spadá do oblasti poskytování sociálních služeb a řídí se především zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a vyhláškou Ministerstva práce a sociálních věcí č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. Služba se poskytuje ve vymezeném čase v domácnostech osob nebo zařízeních sociálních služeb, a poskytuje tyto základní činnosti:

- a) pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu,
- b) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,
- c) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy,
- d) pomoc při zajištění chodu domácnosti,
- e) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím.

Tyto základní činnosti jsou povinnou nabídkou poskytovatele, kterou lze ještě doplnit škálou fakultativních činností, jejichž nabídka dává poskytovateli možnost zvýšit atraktivitu nabízené pečovatelské služby. Služba se poskytuje ve dvou formách a to jako terénní služba nebo ambulantní. Ze zákona vychází i okruh osob, kterým je

pečovatelská služba poskytována, a poskytovatel si uvádí okruh osob, pro které je daná pečovatelská služba určena ve veřejném závazku.“(Vítová a kol. 2010)

Jak uvádí Matoušek, pečovatelská služba je typ sociální služby, činnost nebo soubor činností, poskytovaných lidem společensky znevýhodněným, a to s cílem zlepšit kvalitu jejich života, případně je v maximální možné míře do společnosti začlenit, nebo společensky chránit před riziky, jejichž jsou tito lidé nositeli. (Matoušek, 2007)

Vítová k tomu doplňuje že: *“současné pojetí sociálních služeb, tedy i pečovatelské služby, je zaměřeno na kvalitu, profesionalitu, individuální přístup k uživatelům, respektování jejich práv a svobodné vůle a v neposlední řadě i prevenci sociálního vyloučení.”* (Vítová a kol., 2010, s. 31)

1.3.2 Domy s pečovatelskou službou

V poslední době se ukazuje, že i když je pečovatelská služba nejrozšířenější a také nejžádanější službou, má ještě mezery v místní a časové dostupnosti. To je problém hlavně malých vesnic, kde pečovatelská služba neexistuje nebo je nedostupná z časových důvodů. Pokud si zájemci o službu přejí zůstat co nejdéle v domácím prostředí, musí být služba místě i časově dostupná. (Vítová a kol., 2010)

Pokud jsou senioři aktivnější, jen zkrátka chtějí být někde, kde bude nějaký dozor a budou se cítit bezpečněji, pak je tu přesně pro ně dům s pečovatelskou službou. Často se můžete setkat s názvem byty zvláštního určení, to je proto, že v domech s pečovatelskou službou jsou různé byty, většinou hlavně garsonky, kde je důchodce ubytován. Má tedy vlastní režim, ale zároveň má při ruce pečovatelky, které mu mohou s čímkoliv pomoci. Byty jsou ale i větší, ty využívají především manželské páry, kde jsou již oba z manželů v důchodovém věku. Cílem výstavby pečovatelských bytů je zajistit sociální bydlení pro osoby z cílové skupiny tak, aby došlo k získání nebo prodloužení jejich soběstačnosti a nezávislosti, a současně umožnění efektivnosti poskytování terénních služeb sociální péče. Pečovatelské byty jsou určeny osobám s omezenou schopností pohybu a orientace v důsledku vyššího věku nebo zdravotního stavu, ve kterých musí být zajištěno poskytování sociální služby podle individuálních potřeb uživatelů s důrazem na zachování soukromí. (Pelíšková a kol. 2010)

1.3.3 Poslání, cíle a cílové skupiny pečovatelské služby

Jak je uvedeno výše, pečovatelská služba poskytuje jak ambulantní tak i terénní služby v základní a fakultativní podobě. Posláním pečovatelské služby je poskytovat takovou podporu a pomoc klientům, která umožňuje zachovat v maximální míře jejich dosavadní způsob života, pomáhat v nepříznivých životních situacích, zvládat pobyt v domácím prostředí, zajišťovat nutné práce v domácnosti a další životní potřeby. Cílem každé pečovatelské služby je zajištění co nejdelšího možného pobytu uživatele v jeho přirozeném sociálním prostředí a oddálení umístění do pobytových zařízení sociálních služeb. (Soukupová a kol. 2010)

Soukupová dále uvádí, že v konkurenci s ostatními službami se profil pečovatelské služby do značné míry individualizoval. V ideálním případě je služba poskytována na „míru“ uživateli. Takového cíle je však možno dosáhnout pouze při respektování určitých principů jako jsou rovný přístup ke všem uživatelům, zachování mlčenlivosti, individuálního přístupu a umožnění svobodné volby uživatele.

Poskytovatel si uvádí okruh osob, pro které je daná pečovatelská služba určena ve veřejném závazku. Ve své bakalářské práci se budu zaměřovat na domy s pečovatelskou službou, které poskytují své služby dle registru sociálních služeb seniorům (65+). *„Tyto domovy pečují o osoby částečně soběstačné, které z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení vyžadují ve vymezeném čase pomoc jiné fyzické osoby. Pečovatelské služby nebývají poskytovány osobám s agresivním chováním ohrožujícím sebe a okolí, osobám trpícím akutní infekční nemocí a osobám v karanténě nařízené pro podezření z nákazy touto infekční nemocí a osobám nemluvícím česky.“* (www.socsluzbyzdar.cz).

2 PRACOVNÍCI V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH

Kvalita sociálních služeb závisí na lidech, kteří v nich pracují. V této kapitole se budu zabývat popsáním pracovníků sociálních služeb, kteří se podílejí na péči o seniory. Takže prvním předpokladem je mít pozitivní vztah k seniorům a chtít jim něco přinést. Další důležitým předpokladem by mělo být především to, že práci vnímají jako důležitou. Je to práce s konkrétní cílovou skupinou a senioři jsou velmi specifická skupina. Přiblížím jejich náplň práce a požadavky pro výkon tohoto zaměstnání. Dále se budu věnovat objasněním pojmům etika a etickým kodexem, ze kterých pracovníci ve své práci vycházejí.

2.1 Sociální pracovník

Jedním z pracovníků sociálních služeb, je sociální pracovník. Zapotřebí k výkonu povolání sociálního pracovníka plná svéprávnost, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost. Předpokladem pro takový přístup, je podle Soukupové, vysoká míra flexibility spojená s průběžným vzděláváním podpořeným odbornou supervizí a dodržováním etického kodexu pracovníků zajišťujících poskytování pečovatelské služby. (Soukupová a kol. 2010)

Podle Matouška, je pro sociálního pracovníka náplní práce sociální šetření dále zabezpečuje sociální agendy, poskytuje základní sociální poradenství, depistážní činnost, krizovou pomoc a sociální rehabilitace. Zdravotní způsobilost, kterou pro výkon svého zaměstnání potřebuje, zjišťuje a lékařský posudek o zdravotní způsobilosti vydává praktický lékař. (Matoušek, 2007)

Kredátus zase definuje sociálního pracovníka jako profesionála, který je osobnostně vyrovnaný a vysokoškolsky vzdělaný v oboru sociální práce, eventuálně v jiném humanitním oboru. Sociální pracovník by měl být sociálně a psychologicky kompetentní aby svému uživateli dovedl pomáhat při řešení různých životních situacích. (Kredátus, 2007)

Pod slovem kompetentní si asi představíme jedince oplývajícího potřebnými schopnostmi, dovednostmi a znalostmi využívajícími je ve své odborné činnosti, jedním slovem profesionála na svém místě. (Lingea, 2012).

Obecně je kompetentním ten, kdo má znalosti, má schopnosti, má dovednosti, je šikovný, je schopný a má k tomu navíc ještě oprávnění, pravomoc (APP, Managementmania, 2016).

Kašlíková a Sýkorová zdůrazňují že: *„Požadavky na kvalitního sociálního pracovníka, odborníka tak mohou být definovány různě, podle typu služby, cílové skupiny, cíle poskytovatele, promítají se do nich i charakter potřeb klientů a osobní profesní cíle sociálních pracovníků“* (Kašlíková, Sýkorová a kol, 2008; s. 132).

Nicméně je jisté, že velký vliv na kvalitu sociální práce má právě osobnost sociálního pracovníka, respektive zejména osobnostní a kvalifikační předpoklady (Elichová, Pajmová, 2017).

2.2 Pracovníci v sociálních službách - pečovatelka

Oproti tomu, profese pracovníka v sociálních službách vznikla až s přijetím zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Tito pracovníci mohou pracovat na několika pracovních pozicích, např. jako pracovníci přímé obslužné péče, pracovníci pro základní nepedagogickou činnost, nebo jako pracovníci pro pečovatelskou činnost. K práci pečovatelky není potřeba žádné speciální vzdělání. Podle zákona o sociálních službách, však musí pečovatelky do osmnácti měsíců od nástupu do této služby získat osvědčení o absolvování kurzu pro pracovníky v sociálních službách.

Pracovníkem v sociálních službách mohou být podle zákona i kvalifikovanější pracovníci se středoškolským vzděláním zdravotnického nebo sociálního zaměření. (§ 115, zákona č. 108/2006 Sb.)

Pečovatelka jako pracovník v sociálních službách vykonává:

- 1) přímou obslužnou péčí o osoby, která spočívající v nácviku jednoduchých denních činností, pomáhá při osobní hygieně, oblékání, podpora soběstačnosti, posilování životní aktivizace, vytváření základních sociálních a společenských kontaktů a uspokojování psychosociálních potřeb;
- 2) základní výchovnou nepedagogickou činnost spočívající v prohlubování a upevňování základních hygienických a společenských návyků až po jejich fixaci, provádění volnočasových aktivit zaměřených na rozvíjení osobnosti, manuální zručnosti a pracovní aktivity, zájmů, zabezpečování zájmové a kulturní činnosti;

3) pečovatelskou činnost spočívající ve vykonávání prací spojených s přímým stykem s osobami s fyzickými a psychickými obtížemi, komplexní péči o jejich domácnost, zajišťování sociální pomoci, provádění sociálních depistáží pod vedením sociálního pracovníka, poskytování pomoci při vytváření sociálních a společenských kontaktů a psychické aktivizaci, organizační zabezpečování a komplexní koordinování pečovatelské činnosti v územním celku. (zákon 108/2006 Sb.)

Kopřiva je toho názoru že: *„Existuje řada povolání, jejichž hlavní náplní je pomáhat lidem... stejně jako jiná povolání má každá profese svoji odbornost, tj. sumu vědomostí a dovedností, které je potřeba si pro výkon daného povolání osvojit. Na rozdíl od jiných povolání však hraje v pomáhajících profesích velmi podstatnou roli další prvek – lidský vztah mezi pomáhajícím profesionálem a jeho klientem... V těchto profesích, je hlavním nástrojem pracovníka jeho osobnost...“* (Kopřiva, 2011, s. 14)

Při práci s uživateli pečovatelských služeb, jak uvádí Pokorná, může docházet k různým nedorozuměním. Převážnou většinu v domech s pečovatelskou službou tvoří právě senioři. V průběhu života a především v období stáří dochází ke změnám tělesných schopností, emocionálním, kognitivním a psychosociálním přeměnám. Základním předpokladem pečovatelů je také při práci se seniory především umění komunikace. Právě v souladu s těmito změnami v životě seniorů je důležité zachovat respekt a pochopení a přizpůsobit své schopnosti a dovednosti při jednání s uživatelem. Tedy individuálního přístupu k uživateli vzhledem k jeho věku a schopnostem. (Pokorná, 2010).

3 ETIKA A ETICKÝ KODEX

3.1 Etika

Předmětem etiky je člověk. Etika má co činit s člověkem, odpovědností člověka v jeho jednání s člověkem, ať už je to on sám, nebo jiný člověk, ale také se vším, co k životu člověka patří. A k bytí člověka patří nejen on sám, ale příroda, svět, jenž nás obklopuje a na němž je závislý. Úkolem etiky není moralizování ani přikazování, spíše se jedná o hledání platných kritérií, podle kterých by se dalo rozlišit kladné od záporného, dobré od zlého nebo co je mravné a naopak. V této kapitole objasním pojmy etika, zmíním etický kodex a jeho spojitost s pracovníky sociálních služeb.

Etika hledá obecné zákony, které by měly být základem pro morálku. V historickém vývoji etiky se řeší tyto základní problémy. Je to vztah mezi dobrem a zlem, vztah mezi tím, co by mělo být a co je, vztah mezi společenským zájmem a zájmem individuálním (Kutnohorská a kol., 2011). V minulosti se etici snažili formulovat morální ideál, podle kterého by se měli lidé chovat. Podle Gluchmana 2011, se ale od skutečného života tento ideál vzdaloval a spíše se choval kontraproduktivně.

Na etiku můžeme tedy pohlížet jako na nauku o lidských vztazích, jednáních nebo záměrech, na základě jejich skutků dobrých nebo zlých. Etiku lze považovat za učení o morálce. Člověk má mít schopnost vést se vlastním svědomím, což by mělo být jediným motivem jeho volby. (Vaněk, 2010).

Základním etickým pojmem je lidská důstojnost, která pro svoji vnitřní kritickou sílu, je výzvou, aby pomáhající pracovníci uměli přijímat sami sebe a měli uživatele v úctě a respektu. Jaká je míra spokojenosti s poskytnutými službami, závisí od toho, do jaké míry pracovníci v pečovatelských službách akceptují lidskou důstojnost a jak uplatňují etické normy, principy a hodnoty sociální práce. (Novotný, Francová, 2010). Pracovníci v sociálních službách, pokud se orientují v základech etických teorií, jsou schopni posoudit dilema nebo etický problém z více pohledů. Jeho rozhodnutí a posouzení situace jsou pak zodpovědnější. Bere do úvahy i normy a základní hodnoty profese, které jsou s etickými teoriemi spojeny. (Nečasová in Matoušek a kol, 2013). V pomáhajících profesích je vztah mezi uživatelem a pracovníkem v sociálních službách základním kamenem. Vykonávání svého povolání s nadšením a láskou je úctyhodné, ale nesmí přejít v něco nadměrného, třeba v nerespektování hranic

autonomie. Potřeba péče, která se vykonává obětavě, nesmí přesáhnout profesionální chování. Hranice je mezi tady úzká a docela snadno se může překročit. (Kopřiva, 2006)

Matoušek uvádí, že česká odborná literatura se jen ojediněle zabývá etikou sociální práce. Oproti Evropě, kde je toto téma předmětem mnohé diskuze a je aktuální nejméně posledních dvacet let. Názor autorů v evropských zemích je, že právě etika by mohla být pojítkem v jednotlivých oblastech sociální práce a pomohla by řešit, proč sociální pracovníci selhávají v oblastech morálky. (Matoušek a kol, 2013)

Převážnou většinu v domech s pečovatelskou službou tvoří právě senioři. V průběhu života a především v období stáří dochází ke změnám tělesných schopností, emocionálním, kognitivním a psychosociálním přeměnám. Základním předpokladem při práci se seniory je především umění komunikace. Právě v souladu s těmito změnami v životě seniorů je důležité zachovat respekt a pochopení a přizpůsobit své schopnosti a dovednosti při jednání s uživatelem. Tedy individuálního přístupu k uživateli vzhledem k jeho věku a schopnostem. (Pokorná, 2010)

V pomáhajících profesích je vztah mezi uživatelem a pracovníkem v sociálních službách základním kamenem. Vykonávání svého povolání s nadšením a láskou je úctyhodné, ale nesmí přejít v něco nadměrného, třeba v nerespektování hranic autonomie. Potřeba péče, která se vykonává obětavě, nesmí přesáhnout profesionální chování. Hranice je mezi tady úzká a docela snadno se může překročit. (Kopřiva, 2006)

3.2 Etický kodex

Etický kodex je dokument, který upravuje obecná i konkrétní pravidla práce v jednotlivých organizacích a profesích. Dodržování Etického kodexu je automatickou a přirozenou součástí při výkonu profesionální sociální práce. Pracovníci v sociálních službách jej dobrovolně přijímají. Je to vyjádření své příslušnosti k profesi, které si váží. Zvyšování odbornosti pro naplnění profesní role, je neopomenutelnou součástí. (Janebová, 2015)

Etický kodex vymezuje mimo jiné pravidla etického chování v oblastech vztahu k uživateli, k zaměstnavateli, ke kolegům, ke svému povolání a i ve vztahu k společnosti. V červenci 2018 byla v Dublinu schválena valnou hromadou Mezinárodní federace sociálních pracovníků a valným shromážděním Mezinárodní asociace škol sociální práce novelizace etického kodexu.

Mezi hlavní principy patří:

- 1. Uznání přirozené lidské důstojnosti** - Sociální pracovníci uznávají a respektují přirozenou důstojnost a hodnotu všech lidských bytostí, tím jak k nim přistupují, mluví s nimi a konají v jejich prospěch.
- 2. Prosazování lidských práv** - Sociální pracovníci prosazují základní a neodcizitelná lidská práva všech lidských bytostí.
- 3. Prosazování sociální spravedlnosti** - Sociální pracovníci mají zodpovědnost za zapojení lidí do procesu dosahování sociální spravedlnosti ve vztahu ke společnosti jako takové i ve vztahu k lidem, se kterými pracují.
- 4. Prosazování práva sebeurčení** - Sociální pracovníci respektují a prosazují práva lidí činit vlastní rozhodnutí, pokud tím nejsou ohrožena práva a oprávněné zájmy druhých.
- 5. Prosazování práva na participaci** - Sociální pracovníci podporují budování sebeúcty a schopností lidí. Podporují jejich plné zapojení a účast ve všech aspektech rozhodování a jednání, která ovlivňují jejich život.
- 6. Respektování důvěrnosti a soukromí** – Sociální pracovníci dbají na zachování důvěrnosti a respektují soukromí
- 7. Jednání s lidmi jako celostními bytostmi** - Sociální pracovníci uznávají biologický, psychologický, sociální a duševní rozměr života lidí a berou člověka jako celostní bytost a podle toho s ním jednají.
- 8. Etické využití technologií a sociálních médií** - Sociální pracovníci si musí osvojit nutné znalosti a dovednosti k ochraně proti neetickým postupům a praktikám při využívání technologií.
- 9. Profesionální integrita** - Sociální pracovníci by měli jednat v souladu s aktuálním etickým kodexem nebo směrnici své země. (Etický kodex ISFW, 2018)

4 DILEMATA PRACOVNÍKŮ V PEČOVATELSKÉ SLUŽBĚ

Rozhodování mezi dvěma neslučitelnými možnostmi jsou blízké pomáhajícím profesím. Pracovníci v pečovatelských službách se často dostávají do situací, kdy musí zvolit nějaké řešení v nějaké situaci. Těmto situacím se říká dilema. V této kapitole se budu zabývat převážně etickými a všedními dilematy, protože s nimi se setkávají pracovníci DPS nejčastěji. Přiblížím, co jsou etická a všední dilemata, vznik dilemat a uvedu jejich rozdělení.

Jak uvádí Lipsky, snaha zvládat pracovní podmínky, jsou do značné míry výsledkem zvyklostí, jimiž se pomáhající pracovníci řídí při práci s uživateli. Nesourodost pracovních podmínek, staví pracovníky před dilemata. Pracovníci se je snaží zvládat pomocí vlastního úsudku. Průběh a výsledek práce s uživateli se nedají naprogramovat a kontrolovat z venku. (Lipsky, 2010)

4.1 Vznik dilemat

Dilematická situace vzniká dle Kutnohorské, když člověk čelí alespoň dvěma různým situacím, přičemž ani jedna z nich není optimálním řešením daného problému. (Kutnohorská, 2012). Pracovníci veřejných služeb, setkávající se každodenně s uživateli, se označují jako „street-level-bureaucrats“, což je přeloženo jako „byrokraté na úrovni ulic“. Mezi tyto pracovníky jsou zařazeni učitelé, policisti, zdravotníci, soudce a sociální pracovníci. Pracovníci v pomáhajících profesích se dostávají často do sporných situací, kdy musí rozhodnout, jak situaci vyřešit. Řadoví pracovníci, i když jsou většinou při své práci omezováni pravidly, instrukcemi, nařízeními, mohou přesto uplatňovat nezávislý úsudek. (Lipsky, 2010). Lipsky dále uvádí, že zásadní omezení nezávislého úsudku by bylo obtížné, ne-li nemožné, proto řadoví pracovníci většinou řeší komplexní úkoly a pracují ve složitých situacích, kdy nelze předem naprogramovat řešení. Pracovníci mohou uplatnit nezávislý úsudek, protože jejich úkoly vyžadují citlivé posouzení a pozorování situace, v níž se nacházejí.

4.2 Etická dilemata

Podle Mátela, se někdy považuje složité rozhodování za dilema, ale je potřeba rozlišovat mezi etickými problémy a etickými dilematy. Pokud existuje možnost řešení, ale to se pracovníkovi osobně příčí, je to etický problém. Jiná situace nastává, když je

možný výběr ze dvou řešení, ta ale nejsou navzájem slučitelná, je to již etické dilemma. (Mátel, 2010)

Kutnohorská uvádí: „*Profesionálové v pomáhajících profesích jsou dilematickými situacemi zatíženi více než jiné profese, jelikož řeší nejen morální versus nemorální, ale jejich cílem je obvykle pomoci klientovi, který se ocitl v nouzové životní situaci*“ (Kutnohorská 2012, s. 50). Slovník pojmů pro akademickou etiku definuje dilemma jako : „*Stav nejistoty vyžadující volbu mezi obdobně nepříznivými možnostmi.*“ (Tauginiene, 2019)

Novotný, Francová 2010 k etickým dilematům konstatuje, že dilemata vznikají v situacích, ve kterých jsou sociální pracovníci postaveni před volbu dvou nebo i více možností, které se jim ale jeví jako konflikt morálních principů, a které rozhodnutí bude lepší, není zřejmé. Důležitou roli zde hraje osobnost sociálních pracovníků, jak vnímají danou situaci, individuální žebříček hodnot, vlastní zkušenost a nakonec souvislost dané situace. (Novotný, Francová, 2010)

Rysem, který je typický pro dilemma, je náročnost nebo nepříjemnost v rozhodování sporných situací. Proces vzniku dilemat, na sebe navazuje ve čtyřech fázích:

- V první fázi řeší pracovníci nesourodé podmínky, např. málo času na uživatele, je jich velký počet.
- Ve druhé fázi pracovníci vědí, že mají vyhovět požadavkům uživatelů, ale ostatní požadují zaměřit se na jen na to hlavní.
- Třetí fáze uvádí že, pro pracovníky se v dilemma mění pouze jen ty konflikty očekávání, u kterých je patrna morální citlivost.
- Ve čtvrté jsou pracovníci přesvědčeni, že pokud se nebudou dilematem zabývat, nejsou za to odpovědní. Jestli-že odpovědnost připustí, vyvstává tzv. „neodbytné dilemma“ (Novotný, Francová, 2010)

Dilemata, která vznikají při práci s klienty, mívají i etický rozměr. Etická dilemata vznikají v situaci, kdy se pracovní povinnosti a závazky dostávají do rozporu. Vše záleží na tom, jak je pracovník schopný vnímat situaci, na zkušenostech s morálním rozhodováním, a jak je schopen upřednostnit různé hodnoty. U etického problému si většinou pracovník uvědomí morální povahu problému, avšak neváhá aplikovat řádný postup. Jedná se o volbu ze dvou nepříznivých alternativ, což může mít za následek střet morálních hodnot. (Reamer, 2006).

Marcela Hauke uvádí, že „často máme tendence uživateli říkat, co má dělat v domnění, že mu tím pomáháme. Ale většinou je to tak, že mu nutíme způsoby řešení, které mu nejsou vlastní, které ani nechce, ale obává se nám říct, že to chce jinak. Toto je tím citlivější, čím více je závislý na naší službě, nebo řekněme, čím více je závislý na péči druhé osoby. Většinou však sám ví, jak by chtěl svou situaci řešit. Dejme mu prostor toto vyjádřit a hledejme s ním cesty k naplnění jeho potřeb tak, jak to vyhovuje jemu, nikoliv nám. Při práci s uživatelem mějme vždy na paměti naši pozici, ujasňujme si, kde zrovna stojíme, zda pomáháme nebo kontrolujeme. Toto rozlišení je důležité pro naši další práci. Jedná se v podstatě o rozlišení držitele problému – ten, kdo je držitelem problému, by problém měl rovněž řešit. Jestliže je držitelem problému uživatel, poté my stojíme v pozici „pomáhání“, uživatele zplnomocňujeme a pouze ho provázíme a nabízíme možnosti řešení jeho problému. Pokud je však držitelem problému pracovník, poté jde o kontrolu a uživatel je „podřízený“ pracovníkovi. Práci v tomto případě odvádíme za uživatele.“ (Hauke, 2011, s. 6)

V sociální práci je vždy možnost sklouznout do etického dilematu. Že se podaří vyřešit všechny problémy se nedá očekávat. Problémy mají ve skutečnosti kořeny hlouběji, než zasahuje sociální práce. (Fischer, 2008) Každé řešení etického dilematu znamená neuspokojivý výsledek pro zúčastněné, na kterém nezmění nic ani citlivá a důsledná analýza situace. Sociální pracovník mnohdy jako jediný zůstává v této situaci s jednou výhodou; je si totiž bezvýchodnosti díky hlubšímu vhledu do povahy etického dilematu- a nakonec i povahy sociální práce jako takové – dopředu vědom“ (tamtéž, s. 63)

Do oblastí sociální práce, které jsou náchylné na výskyt etických dilemat, se podle Mátela (2010) řadí například konflikt mezi morálními a zákonnými právy, nesoulad zájmů mezi větším počtem uživatelů, mezi zájmem uživatele a loajalitou k zaměstnavateli, střet profesních nebo osobních hodnot, kdy zasáhnout do života uživatele, který odmítá péči, kterou potřebuje, kterému žadateli o službu dát přednost. (Mátel, 2010)

Pracovníci v pečovatelských službách disponují jistou mocí nad uživateli a etická dilemata, které souvisejí s výkonem jejich profese, by měli řešit. V zneužití této moci by měla zabránit profesní etika. Pokud jsou nastavené hranice v pomáhajícím vztahu narušeny, pramení z toho mnoho etických pochybení. Profesionální vztah je totiž předpokladem pro efektivní práci s uživatelem. (Novotný, Francová, 2010)

„Nemá-li sociální pracovník svůj vztah k uživateli vnitřně vymezen, může jen obtížně udržovat jeho hranice tak, aby byl pro všechny strany bezpečný a konstruktivní.“

((Francová, Novotný, 2010, s; 92)

4.3 Všední dilemata

Všední dilemata jsou ta dilemata, se kterými se pracovníci setkávají při každodenní práci s uživateli. Podle Musila rozdělujeme dilemata při práci s klienty na všední a strategická. Dilemata vyvstávají před pracovníky, kteří jsou morálně citliví a z důvodu pracovních podmínek nejednají s klienty tak, jak by v souladu se svým morálním ideálem považovali za žádoucí. Se všedními dilematy se pomáhající pracovníci setkávají pravidelně v praxi. Jedná se o dilemata:

- mezi komplexními a zjednodušenými cíli
- mezi množstvím klientů a kvalitou poskytovaných služeb
- mezi rovnocenným přístupem ke klientům a upřednostňováním některých z nich
- mezi jednostranností a symetrií ve vztazích se všemi klienty
- mezi procedurálním a situačním přístupem k problémům klienta
- mezi poskytováním materiální a nemateriální pomoci
- mezi snahou zasáhnout včas a obavou z unáhleného zásahu (Musil, 2008)

Musil se dále domnívá, že *„dilema je výsledkem napětí mezi snahou jednat v souladu s přijatým morálním ideálem a potřebou přizpůsobit jednání vůči klientům pracovním podmínkám“* (Musil, 2008, s;12). Možnosti, mezi kterými se jedinec rozhoduje, se vylučují, a s výběrem bývá obtíž. Lidé stojící před dilematem se nemusejí nutně rozhodnout, ale mohou se dilematu vyhnout nebo dlouhodobě vyhýbat. Pracovníci v různých organizacích zvládají dilemata nalézáním a opakováním přijatelných pracovních postupů, které jsou slučitelné s jejich osobními preferencemi. Umožní jim zvládat dané pracovní podmínky a přinášet jim uznání ostatních. Tyto přístupy ke klientům v organizacích bývají soustavou kolektivně uznávaných, ustálených a individuálně přijatelných způsobů řešení dilemat. (Musil, 2008)

Nedělníková nabízí možný postup řešení dilemat.

- *identifikovat (pojmenovat) konflikt, dilema, etický problém,*
- *určit, co konkrétně se dostává v situaci do konfliktu (jaké hodnoty, cíle, povinnosti),*
- *vymezit, koho se dilema týká (jednotlivce, cílové skupiny, organizací a institucí), kdo bude rozhodnutím ovlivněn,*
- *předběžně označit možné směry, průběhy událostí, jednání, zisky a ztráty na všech stranách v diskusi v týmu pracovníků (na vertikální i horizontální úrovni),*
- *důkladně prozkoumat argumenty pro a proti, vzít v úvahu etické teorie, principy a standardy služby, právní předpisy, vnitřní směrnice i osobní hodnoty zúčastněných (nejde o formální shromažďování informací, ale o těžkou konceptuální práci nad otázkou, která varianta přináší větší dobro),*
- *konzultovat postup s kolegy, s partnery, k nimž má důvěru, s dostupnými experty včetně supervizora, s vedením organizace,*
- *rozhodnout situaci a zdokumentovat jednotlivé kroky a rozbor situace,*
- *monitorovat a ověřovat rozhodnutí a jeho důsledky na všech úrovních,*
- *vyvodit závěry, co je třeba změnit, jednat ve prospěch této změny, včetně tlaku na změnu závazných norem. (Nedělníková, 2008, s. 390)*

Praktická část

5 ÚVOD DO VÝZKUMU

V praktické části bakalářské práce se zabývám identifikací a popsáním dilemat sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách ve vybraných domech s pečovatelskou službou v kraji Vysočina. Všechny oslovené domy s pečovatelskou službou jsou součástí sociálních služeb, které jsou příspěvkové organizace a jejich zřizovatelem je město, ve kterém se nacházejí. Oslovila čtyři domy s pečovatelskou službou a z každého jsem vybrala dva respondenty – zástupce na pozici sociálního pracovníka a zástupce pracovníka v sociálních službách čili pečovatelky. Dům s pečovatelskou službou č. 1. (dále jen DPS) má kapacitu 170 bytů, DPS č. 2 disponuje 35 byty, DPS č. 3 je kapacita 60 bytů a DPS č. 4. má k dispozici 50 bytových jednotek. Pro získání dat jsem zvolila metodu kvalitativního výzkumu a jako konkrétní metodu jsem si vybrala polo-strukturovaný rozhovor, který se mi jevil jako nejvhodnější metoda pro získávání informací. Po oslovení respondentů jsem si domluvila schůzku a rozhovory uskutečnila. V praktické části se věnuji popisu realizace výzkumu. Z poskytnutých rozhovorů jsem identifikovala konkrétní oblasti dilemat a k nim jsem přiřadila odpovídající situace, které mi sdělily sociální pracovníce a pečovatelky. V poslední kapitole praktické části se zabývám shrnutím výsledků v diskuzi.

5.1 Cíl výzkumu a výzkumná otázka

Cílem bakalářské práce je popsat a identifikovat dilemata sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách- pečovatelek, ve vybraných domech s pečovatelskou službou v kraji Vysočina, se kterými se pracovníci pečovatelské služby setkávají. Pro výzkum jsem si zvolila hlavní výzkumnou otázku, „**S jakými dilematy se při vaší práci setkáváte?**“

5.2 Výzkumná strategie a metoda

Hendl považuje za výzkumnou strategii obecný metodologický přístup při řešení výzkumné otázky, kdy se ve společenských vědách objevují kategorie výzkumných strategií jako je kvalitativní a kvantitativní výzkumy. Pokud se metody kombinují, hovoří se o smíšeném výzkumu, kdy se dají výhody obou přístupů využít v jedné výzkumné akci (Hendl, 2008).

Strategie výzkumu bývá v literatuře nahlížena jako určitý specifický koncept řešení výzkumného úkolu, který zahrnuje řadu teoretických, metodologických, ale i organizačních aspektů (Reichel, 2009, s;38).

Z podstaty výzkumu vychází zásady výzkumné strategie jako systematické, kontrolované, empirické a kritické zkoumání (Reichel, 2009).

Vzhledem k zaměření mé bakalářské práce, kdy je mou snahou zjistit s jakými dilematy se setkávají sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách, jsem zvolila způsob dosažení cíle kvalitativním výzkumem, o němž se domnívám, že právě tento způsob mi pomohl získat informace, které vedou k objasnění problematiky.

5.2.1 Výzkumná metoda

Jako výzkumnou metodu jsem ke své práci zvolila polo-strukturovaný rozhovor, který je kombinací strukturovaného a nestrukturovaného rozhovoru a který se mi jevil jako nejvhodnější metoda pro získání podkladových dat.

Polo-strukturovaný rozhovor se vyznačuje tím, že má připraven seznam otázek, kde není stanoveno, že se musí striktně dodržet jejich pořadí (Reichel, 2009).

Výhodou polo-strukturovaného rozhovoru je především jeho flexibilita, možnost reagovat na respondenta a využít jeho osobnostní individuality. Na polo-strukturovaný rozhovor je potřeba mít soubor otázek s otevřeným koncem, tedy otázky, na které se musí poskytnout komplexní odpověď. Užívat otázky typu ano/ne není vhodné. Otázky je potřeba mít dobře promyšlené, tazatel rozhovoru by měl mít popřípadě připraveno více podotázek. Při použití metody polo-strukturovaného kvalitativního rozhovoru, je nutné si připravit jak vést rozhovor, jak zaznamenávat data a jakým způsobem je vyhodnotit (Raichel, 2009).

5.2.2 Vedení rozhovoru

Před samotným rozhovorem je potřeba vybrat místo kde se bude rozhovor uskutečňovat a čas. Pokud bude použito nahrávací zařízení, je vhodné ho nainstalovat před začátkem rozhovoru. Struktura rozhovoru je členěna na:

Úvod: na začátku se tazatel představí, vysvětlí cíl studie, popíše způsob, jakým se zajistí anonymita respondenta a požádá o povolení nahrávání rozhovoru.

Rozehřátí: jde o vybudování vztahu mezi oběma účastníky, je vhodné zeptat se na prostředí, kde se rozhovor odehrává.

Hlavní rozhovor: tazatel začíná klást otázky, které má připraveny

Zchladnutí: když se rozhovor chýlí ke konci, je vhodné nasměrovat hovor do neformální roviny, aby se lépe ukončoval.

Uzavření: je na místě poděkovat za rozhovor a rozloučit se.

Po celý průběh rozhovoru je dobré udržovat oční kontakt, dávat pozor na intonaci hlasu, a nevnášet do sběru dat předsudky. Rozhovor by měl být neutrální (Raichel, 2009).

6 VÝBĚR VZORKU RESPONDENTŮ A REALIZACE VÝZKUMU

6.1 Výběr respondentů

Vzhledem k cíli mé bakalářské práce, která se týká dilemat sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách v domech s pečovatelskou službou, jsem respondenty pro můj výzkum oslovovala v domech s pečovatelskou službou. Oslovila jsem čtyři DPS a v každém jednoho sociálního pracovníka a pracovníka v sociálních službách neboli pečovatelku. Rozhovory jsem dělala celkem s osmi respondenty. Všechny oslovené byly ženy a přály si zachovat jak svoji anonymitu, tak anonymitu DPS, odkud pocházejí.

Tabulka 1 výzkumný soubor sociálních pracovníků

Sociální pracovníce	Pohlaví	Věk	Délka praxe	Vzdělání
A	žena	32 let	5 let	VŠ
B	žena	38 let	13 let	SŠ
C	žena	44 let	16 let	SŠ
D	žena	53 let	18 let	SŠ

Zdroj: vlastní výzkum

Výzkumným souborem jsou čtyři sociální pracovníce – ženy. Nejstarší pracovníci je 53 let, nejmladší je 32 let. Průměrný věk sociálních pracovníc je 41,8 roku. Všechny sociální pracovníce kromě jedné, mají délku praxe v sociálním zařízení delší než 10 let. Sociální pracovníce D má nejdelší dobu praxe – 18 let. Podobně tomu je u sociální pracovníce C, ta má délku praxe 16 let. Třináctiletou praxi má sociální pracovníce B. Sociální pracovníce A má délku praxe pouze pět let. Průměrná doba praxe všech čtyř sociálních pracovníc je 13 let. Tři sociální pracovníce mají středoškolské vzdělání, jedna sociální pracovníce má vystudovanou vysokou školu.

Tabulka 2 výzkumný soubor pečovatelek

Pečovatelka	Pohlaví	Věk	Délka praxe	Vzdělání
1	žena	46 let	20 let	SŠ
2	žena	51 let	23 let	SŠ
3	žena	54 let	14 let	vyučená
4	žena	57 let	24 let	vyučená

Zdroj: vlastní výzkum

Výzkumným souborem jsou čtyři pečovatelky (pracovnice v sociálních službách) – ženy. Nejstarší pečovatelce je 57 let, nejmladší 46 let. Průměrný věk pečovatelek je 52 let. Délka praxe, kterou mají zmíněné pečovatelky je relativně vysoká. Nejdelší dobu praxe má pečovatelka č. 4 – 24 let. Podobně tomu je u pečovatelky č. 2, ta má praxi celkem 23 let. O něco méně – 20 let má praxi pečovatelka č. 1 a jen 14 let má praxi pečovatelka č. 3. Průměrná doba praxe všech pečovatelek je 20,3 roku. Dvě pečovatelky mají středoškolské vzdělání a dvě pečovatelky jsou vyučené.

6.2 Realizace výzkumu

Na počátku výzkumu jsem si vytipovala domy s pečovatelskou službou v kraji Vysočina. Volila jsem ty DPS, které nebyly ve velké vzdálenosti od mého města. Poté jsem zavolala do DPS, kde jsem vysvětlila svůj záměr a dohodla se na osobní schůzce. Při osobním setkání, jsem vysvětlila, co by mě zajímalo, čeho se bude týkat můj výzkum a zda budou souhlasit s rozhovorem. Domluvila jsem se i na respondentech, kteří mi poskytnou rozhovor, a smluvila jsem si s nimi konkrétní datum návštěvy.

V domluvených termínech jsem navštěvovala DPS a realizovala rozhovory s vybranými pracovníky. Všechny rozhovory byly vedené v místě pracovišť respondentů. S jejich svolením, jsem používala nahrávací zařízení, abych mohla lépe zaznamenat obsah rozhovorů. Byla dána i možnost odmítnutí s nahráváním rozhovoru, v tom případě by se rozhovor zaznamenával psanou formou. Této možnosti nikdo nevyužil. Všem respondentům jsem opět vysvětlila svůj záměr, proč dělám tento výzkum, k čemu potřebuji jejich odpovědi a zdůraznila jsem, že zachovám všechny jejich požadavky a to neuvedení jména ani místa DPS odkud pocházejí.

6.3 Analýza dat

Každá data, která se získají přímým přepisem rozhovorů, je nutné zredukovat. Nejprve se určí ta data, která mají nějaký vztah k danému výzkumnému tématu a cíli, nebo k výzkumné otázce. V rozhovorech je totiž často příliš moc textu, který se nedá dál nijak využít. V takovém případě se pak použije kódování a kategorizaci, které jsou specifické podle toho, o jakou analýzu se jedná. Data jsou dále v kvalitativní výzkumu kódovaná a kategorizovaná, potom se interpretují a zasazují se do vztahů a určitých kontextů (Hendl, 2012).

7 INTERPRETACE VÝSLEDKŮ VÝZKUMU

V této části bakalářské práce jsou uvedeny informace, ke kterým jsem dospěla po realizaci výzkumu, které byly získány kvalitativním výzkumem, pomocí techniky polo-strukturovaného rozhovoru s pracovníky v domech s pečovatelskou službou. Sběr dat byl pořízen v časovém rozmezí od 1. února do 10. března 2020. Rozhovory byly nahrávány na diktafon a následně přepsány. Odpovědi jsem rozdělila do dvou skupin. V první skupině jsem shrnula odpovědi všech sociálních pracovníků a do druhé části jsem zaznamenala odpovědi pracovníků v sociálních službách – pečovatelek. Pro obě skupiny jsem určila oblasti, ve kterých se pracovníci pečovatelských služeb mohou nejčastěji setkávat s dilematy. V určování okruhů jsem vycházela z pravidel etického chování pracovníků v sociálních službách a jeho oblastí, a dále z vlastní zkušenosti.

7.1 Dilemata sociálních pracovníků

Zde jsem zpracovala oblasti vztahu sociálních pracovníků s uživateli, s organizací, s rodinou uživatele a pečovatelkami a situace, které sociální pracovníci považují jako dilema.

7.1.1 Dilemata v oblasti vztahu mezi sociálními pracovníky a uživatelem

Soucítí nebo povinnost

Komunikace s uživateli, bývá v některých situacích náročná. Je to dáno i věkem uživatelů, kdy jsou jejich schopnosti a smysly již omezené, hlavně sluch a zrak. Tyto zdravotní potíže bývají častým dilematem mezi uživateli a sociálním pracovníkem. Jako příklad uvádí **sociální pracovníce A** situaci s domluvou uživatele ohledně požárních hlásičů: „ *Uživatelé mají naistalovány v bytech požární hlásiče. Jenomže co si budu povídat, nejsou moc kvalitní, a při sebemenším kouři, začnou pípat. Je to dost nepříjemné a trvá dost dlouho, než se vypnou. První pomoc je otevřít okna a vyvětrat. Ale ani to moc nepomáhá a nepříjemný zvuk se rozlívá celým barákem. No a oni to řeší tím, že je prostě smetákem srazí dolů, protože jsou z toho zděšení. Naprosto rozumím tomu, jak se cítí. Prosí, abychom jim to nedávali zpátky. My se snažíme jim domlouvat, že je to povinné, ale jim to hodně vadí. Takže vyhovět jim nebo trvat na povinnosti?*

Komu z uživatelů vyhovět

Spory mezi obyvateli v domech s pečovatelskou službou jsou poměrně časté. Uživatelé také považují sociální pracovníky za všemocné, kteří mají na starosti celou budovu a jsou povinni vše zajistit. Pokud se na pracovníka obrátí uživatelka, aby rozhodl spor se sousedem, bývá to rozhodování, komu vyhovět. Jak dokládá **sociální pracovníce B**:

„Neustále řeším sousedské spory ohledně hlasitosti televizí. Pomalu ob den, mi sem chodí paní, která si pořád stěžuje na hlasitou televizi souseda. Řešila jsem to s rodinou, s ním, navrhovali jsme sluchátka, jenže sluchátka nedělají sousedovi dobře. Chápu paní, že je jí to nepříjemné, ale když pánovi vypnu televizi, tak tam bude sedět jako v izolaci. Tak se nabízí otázka komu tedy vyhovět.“

Udělat práci navíc nebo urgovat odpovědné osoby

Časté jsou i požadavky na práci, která nepatří do náplně práce sociální pracovníce. Uživatelé se na ní obracejí s požadavkem s odklizením sněhu před domem. **Sociální pracovníci C** tato situace velmi zlobí. Jak sama uvádí: „ Budova s pečovatelskou službou patří městu. V zimě máme celou cestu k baráku zachumelenou. Správně by to mělo odhazovat město, ale skutek utek. A na koho se obracejí uživatelé? Samozřejmě, že na mě. Já mám zajistit odházení, já mám zajistit to nebo ono, oni si nás pletou se servisem se vším komfortem. Když to řešíme s vedením, máme si zavolat na město, nebo si to odházet sami. Když o to požádáte pečovatelky, je oheň na střeše. Ale když se to neodháže a někdo si tam zlomí třeba nohu, kdo za to bude moct? Když to udělám, můžu tu dělat i domovníka. Je to na..... pardon.

Vyhovět uživatelům nebo dodržovat pravidla

Je mnoho situací, kde sociální pracovníce vidí možnost řešení, ale organizace má jiný názor. Přitom je to v zájmu spokojenosti uživatel. Z hygienických důvodů nelze poskytovat kadeřnické služby v prostorách domu s pečovatelskou službou.

Jako příklad uvedla svůj názor i **sociální pracovníce D**: „ Máme tu uživatele, co požadují službu kadeřníka, ale my žádného neposkytujeme. Rodina je daleko a dopravit uživatele ke kadeřníkovi, to nejsme schopni. Řešením by bylo domluvit se s nějakou kadeřnicí, aby je obešla v bytech a bylo by. Jenže když jsem to konzultovala s vedením,

bylo mi řečeno, že ne, a má si to zajistit rodina. Já jsem mluvila s jednou známou kadeřnicí, ta by do toho šla, ale...mám obejít nadřízené a udělat to na černo nebo to prostě nechat plavat? Nemyslím si, že by se to nedalo řešit, ale zase si nechci dělat nepříjemnosti, i když je mi těch lidí líto.

Dodržovat předpisy, které jsou v rozporu s praktickými situacemi, uvádí **sociální pracovníce D**: *“ Ctím požární předpisy, dveře do chodeb jsou opatřeny protipožárními dveřmi a mají být zavřené. Jenže dveře jsou těžké jako cent na otvírání a vozíčkáři je kolikrát neotevřou a volají nás na pomoc. Když dveře zajistíme na špagát, dostanem zápis od bezpečáka a my pak vynadáno od vedení. Tak jak potom vyhovět uživatelům a zajistit bezproblémový průjezd, když tím porušujem bezpečnost budovy?”*

7.1.2 Dilemata v oblasti vztahu mezi organizací a sociálním pracovníkem

Sociální pracovníci jsou v častějším kontaktu se žadateli o službu než nadřízení pracovníci zastupující organizaci. Organizace je vázána pravidly a vnitřními předpisy a ty od svých podřízených vyžaduje plnit. Sociální pracovník se dostává někdy do rozporu s pravidly, pokud se jedná o požadavky od organizace a požadavky od zájemce o službu.

Respektovat rozhodnutí uživatele nebo nutit do služby

Je docela časté, že žadatelé, kteří žádají o byt v pečovatelské službě, po nastěhování do bytu žádnou službu nechtějí. Přitom při sociálním šetření uvádějí potřebu pomoci. Ale nelze nutit uživatele, aby využíval službu, když nechce. **Sociální pracovníce A**, to přesto vnímá jako dilema zda ho motivovat ke službě nebo mu nechat možnost odmítnutí.

„Sociální služby našeho města, jsou příspěvkovou organizací, takže dostáváme dotace od města. Ale samozřejmě chtějí, aby větší část peněz jako příjem do organizace pocházel ze služeb. Ale, když se sem stěhuje uživatel, který při sociálním šetření uvedl, že nutně potřebuje na pečovatelský, protože na domácnost již nestačí a po nastěhování se zázračně uzdravil a služby nepotřebuje, tak jak ho mám donutit aby si s námi služby dojednal? Tím pádem je tu dost lidí, co služby nevyužívají a my odvádíme méně peněz a to je na každé poradě, že se pečovatelský vyčítá malý příjem. A to mám těm lidem tu službu vnutit a budete to využívat nebo vás vystěhuju? Nevím jak tohle řešit, mám

pocit, že to není moje věc, ale stejně dostanu výčítku já. Ano, na pečovateláku mají být lidi, co potřebují služby, ale to by nás muselo být mnohem víc.

Loajalita s organizací nebo vstřícnost k uživateli

Na tenký led se s organizací dostává i **sociální pracovníce B**, která se snaží vyhovět všem zájemcům, ale kapacita jejího pracoviště na to nestačí. Uvědomuje si, že její jednání je v rozporu s požadavky organizace, ale i když má výčitky svědomí, přesto nařízení občas poruší. Uvádí: „*Vedení požaduje, abychom se všemožně snažili, uspokojit všechny zájemce o službu, to víte, jde o peníze, ale já zázraky dělat neumím. Máme zakázáno, posílat zájemce ke konkurenci, v našem případě je to charita, ale když to na mě neřeknete, tak to stejně občas udělám, protože to jinak nejde. Když poslouchám některé rodiny, jak potřebují pomoc a já jim nemůžu vyhovět, protože jsme plně vytíženi, tak je odkážu na charitu. Někdy si říkám, zda dělám dobře, až si někdo pustí pusu na špacír, tak mi asi veselo nebude.*

Jít do sporu s vedoucí nebo to nechat být

Vedoucí pečovatelské služby zastupuje organizaci. I mezi vedoucími pracovišť a zaměstnanci se mohou vyskytovat situace, které vedou k dilematu. Sociální pracovníce řeší situaci, kdy se cítí využívána, zda se má pouštět do sporu se svou vedoucí. Váhá, protože neví, jak by se k situaci postavil ředitel organizace a jak by pokračovaly vztahy s vedoucí. **Sociální pracovníce C**, k tomu poznamenává: „*Mě neštve organizace jako taková, já nemůžu najít společnou řeč s naší vedoucí. Mám z ní dojem, že práci, kterou má dělat ona, dělám já. Pokoušela jsem se jí to naznačit, že to asi není v mé kompetenci dělat to, co mi dává, jen mávne rukou s poznámkou, že já to zvládnu. Mám takovej vztek a hlavně dilemma, zda to konečně neřešit s ředitelem, ale co potom? Vím já jestli nebude ředitel při ní a to by asi nastalo potom peklo. Tak pořád váhám, ale fakt mě to štve.*

Existují i organizace, kde se dilemma nevyskytuje, což dokládá **sociální pracovníce D**: „*S organizací a naším vedením, potíže nemám, vždy, když jsou nějaké nesrovnalosti, tak si to vyříkáme a fungujeme zase dál. Asi máme štěstí na dobré vedoucí.*“

7.1.3 Dilemata v oblasti vztahu sociální pracovníce k rodině uživatele

Další oblast vztahu, kterou jsem určila jako možnou ve výskytu dilemat je oblast vztahu s rodinnými příslušníky uživatelů pečovatelských služeb. Stává se, že rodinný příslušníci mívají rozdílné názhledy na přání svých rodičů a jejich přání. Často se stává, že rodina přijde se zájemcem o službu a rozhoduje za uživatele. I když se sociální pracovníce snaží vysvětlovat, že smlouva se uzavírá s uživatelem, který má právo si určit, jaký druh služby mu bude vyhovovat, rodina se staví do role rozhodovatele za své rodiče.

Porušit nebo dodržet předpisy

Každá organizace má sjednaný postup při uzavírání smluv, který by se měl dodržovat. Praxe ale bývá poněkud odlišná. Sociální pracovníce se dostává do situace, kdy se rozhoduje, zda rodině uživatele vyhoví v požadavcích, nebo bude trvat na předpisu, který praví, že smlouva se uzavírá s uživatelem a bude respektovat požadavky jeho.

Jak ale uvádí sociální pracovníce A: „*S některými potomky uživatelů se nejde moc domluvit. Neustále si tvrdí to svoje, vaše námítky ani neposlouchají a to je těžký jednání, ale stává se, že zase na druhé straně vidíte, že uživatel opravdu moc neví, co by měl chtít, tak přemýšlím, zda mám té rodině vyhovět, jenže to zase poruším předpisy že.*“

Kontrola nebo svobodná vůle

Toto dilema staví sociální pracovníci do rozhodování komu vyhovět. Z vlastní zkušenosti se přiklání k požadavku rodiny, ale chce i respektovat vůli uživatelky.

Jak uvádí sociální pracovníce B: „*Rodina přijde s požadavkem na rozšíření služby o dohled nad maminkou, zdá se jim nastavení služeb nedostatečné. Jenže vy víte, že paní nemá o tuto službu zájem, protože jí obtěžuje časté chzení do její domácnosti. Na jednu stranu chápete obavy rodiny, která to s maminkou myslí dobře, aby měla větší kontrolu, ale paní je jiného názoru. Komu tedy vyhovět? Když dáte na rodinu, bude se paní zlobit, když vyhovíte paní, bude našťvaná rodina, hlavně v případě, že se třeba něco s maminkou stane.*“

Rozhodování v těchto situacích je náročné. Sociální pracovníce se snaží najít mezi těmito situacemi kompromis, ale někdy se to nepodaří a musí jednat podle pravidel.

Pokud jsou uživatelé svéprávní, měly by požadavky na nějaké změny ve službách vycházet od nich. Zkušenost s rodinou uživatele má sociální pracovníce C, která řeší, jak se má zachovat v situaci, kdy je požádána o službu uživatelkou, která má na to právo, a dcerou uživatelky, která je opačného názoru. **Sociální pracovníce C** sdělila: „*Přišla paní, že by potřebovala rozšířit službu o úklid domácnosti. Sama prý již na to nestačí, vyčerpává jí to, a tak jsme to udělaly. Za týden přilítla rozčilená dcera, proč děláme s maminky neschopnou osobu, že si úklid zvládne sama, jde nám jen o to, tahat z lidí peníze a podobné urážky, na nějaké vysvětlování vůbec nereagovala, vynadala mi a zmizela. Druhý den, přišla plačící paní ten úklid zrušit, že by s dcerou nevydržela. Takže co teď? Nechat to osudu, nebo to řešit? Když budeme paní uklízet, dcera nás sežere, když nebudeme, myšlenka na starou paní, co se moří s úklidem vás nepotěší.*“

Dodržení postupu nebo včasná pomoc

Rozhodovat se v situaci, zda prvně sepsat dodatek ke smlouvě nebo hned přistoupit k realizaci požadavku zažívá jako dilema **sociální pracovníce D**: „*Když přijde rodina, že mají pocit, že by maminka měla mít další službu z důvodu zhoršeného zdravotního stavu a požadují její zavedení okamžitě, vždy přemýšlím, co je lepší. Když obejdu pravidla v postupu při rozšiřování služby, poruším pracovní postup, když ho dodržím, může se stát, že pokud tu službu mít nebude včas, může být pozdě. Je to někdy o pěkný nervy, to vám povím.*“

7.1.4 Dilema v oblasti vztahu mezi sociálními pracovníci a pečovatelkami.

Konzultovat s nadřízeným pracovníkem nebo ne

Další oblastí kde jsem zaznamenala výskyt dilemat, je oblast vztahu mezi sociálními pracovníci a pečovatelkami. Mezi těmito profesemi jsem pocítila určitou rivalitu. Jít do sporů s kolegyněmi je těžké rozhodování. Zhoršují se tím vztahy na pracovišti a radost z práce. Sociální pracovníce A uvádí, že nikdy nechtěla mít nějaké nepřijemnosti s kolegyněmi, ale pracovní povinnosti někdy ke sporům vedou. **Sociální pracovníce A** sdělila: „*Mám na starosti individuální plánování a při zavádění nového uživatele služby musím přidělit klíčového pracovníka. To není jeden případ, který by se obešel bez keců. Stále dokola to přehazují na své kolegyně, že toho oni už mají plno, že*

je to zdržuje v práci a tak dále. Nemám někdy náladu to pořád poslouchat a někdy fakt uvažuji, že to budu řešit s vedoucí, ale pak si říkám, že to bude potom ještě horší, tak to zatím nechávám být. Ale až to přeteče, tak pak nevím....“

Stejný případ trápí i **sociální pracovníci B:** „*Potíže máme s individuálním plánováním. Pečovatelky nedokážou napsat ani jeden plán dobře. Stále jim to musím vracet k přepracování a to mi pak tečou nervy. Kdyby tady byly druhý den, ale děláme to již pár let a stále věčná chybovost. Je mi vyčítáno, že si to mám dělat já, že ono mají na práci jiné věci, ale je to jejich povinnost, tak nevím, zda to řešit s vedením, nechce se mi dělat zlou krev na pracovišti, těžko bych tam s nima vydržela, ale je to na nervy.“*

Direktivnost nebo nedirektivnost

Jaký postoj zaujmout ve vztahu k pečovatelkám trápí i sociální pracovníci C. Nechce působit jako diktátor, ale na druhé straně přílišná shovívavost nevede k dobrým výsledkům. **Sociální pracovníci C** k tomu uvádí: „*Potíže s pečovatelkami jsou na denním pořádku. Pokaždé, když sepiši novou smlouvu nebo nějaký dodatek, potřebuji, aby klíčový pracovník nechal smlouvy podepsat. Trvá i měsíc, než se mi to podepsané vrátí zpátky, je to neochota udělat nějaké kroky navíc. Když se pohádáme, jsou nafouklé jakou dobu, mám tu jednu, která se mnou nemluví už druhý měsíc. Já ale taky musím plnit pracovní povinnosti, takže když jsem na ně přísnější tak se jich to dotkne, pokud budu jako milius, bude vše OK.“*

Sociální pracovníci D se v této oblasti vyjádřila, že dilemata nepocituje. Vztahy s pečovatelkami má dobré.

7.2 Dilemata pracovníků v sociálních službách – pečovatelky

7.2.1 Dilemata v oblasti vztahu mezi pečovatelkou a uživatelem

Direktivnost nebo nedirektivnost

Pracovníci v sociálních službách neboli pečovatelky jsou s uživateli v každodenním kontaktu. S toho je patrné, že zažívají více situací, které je staví do rozhodování mezi nimi. Snaží se, aby se těchto situací vyskytovalo co nejméně, ale ne vždy se jim dá

vyhnout. Uživatelé pečovatelských služeb mají nasmlouvané úkony, které potřebují k péči o svou osobu nebo domácnost. Někdy se ale jejich představy o provedení úkonu rozcházejí s představami pečovatelek. Pečovatelka č. 1 řeší dilema, zda být přísná nebo ne k uživateli, která nedodrží domluvenou službu. **Pečovatelka č. 1:** *„Uživatelka má dvakrát do týdne domluvený úklid. Bylo s ní domluveno, že si prach utře sama a my jenom vytřeme podlahu. Ještě se nestalo, že by to udělala. Když jenom vytřu, tak když tam někdo přijde, hned nás pomluví, že jí nedokážeme pořádně uklidit. Když jí trochu přísněji řeknu, proč si ten prach neutře, tak je uražená. Někdy vezmu hadr a chci to utřít, ale to mi rve hadr z rukou, že si to udělá. Tak nevím, štvě mě to, ale mám jí říkat, že mi to nevadí, když mi to vadí?“*

Převzít aktivitu nebo posilovat samostatnost

Někteří uživatelé nechávají radši za sebe rozhodovat pečovatelky, i když jsou ještě schopni si drobné úkony udělat sami. Jak uvádí **pečovatelka č.2**, která chce po uživateli samostatnost v úkonu, který je schopen zvládnout sám, nebo to radši udělat, aby měla klid. *„Pán, kterému je již 90 let, potřebuje jen občas nakoupit. Vždy když donesu nákup, tvrdí, že si to uklidí sám. Jenže to neudělá. Mám pocit, že to říká jenom tak a očekává, že mu to uklidím já. Ale já si nemyslím, že by to nezvládl. Jsem přesvědčená, že pokud za něj vše udělám, zlenoší a pak už bude jen sedět a čekat. Nechci, aby to vyznělo, že nejsem ochotná něco udělat navíc, ale to by jsme byly potom jako služby, a kdybych věděla, že toho není schopen, tak to je jiná, ale je ještě schopnej, i přes svůj věk, tak proč by to nezvládl.“*

Ke stejné situaci se vyjadřuje i **pečovatelka č. 3**, která řeší, zda trvat na tom, že se paní dokáže umýt sama, nebo rezignovat a umývat jí tak, jak požaduje. *„ Jsou lidi, co se nechávají obskakovat jako královny, přitom nejsou zdaleka tak neschopný jak se dělají. Jednou jsem paní nechala v koupelně se slovy, ať pokračuje v hygieně, že přijdu za chvíli jí dopomoci s oblečením, a druhý den, jsem byla na koberečku, za to, že jsem jí odmítla umýt. Přitom jsem věděla, že paní se zvládne umýt, ani by mě nenapadlo, jí tam nechávat, kdyby to bylo naopak. No ale podala to vedoucí, že jsem jí to odmítla a teď jí myji jako batole. Přitom by to bylo pro její dobro, aby byla ještě trochu samostatná.“*

Vyhovět požadavku nebo ne

Další ze situací, kde se pečovatelky rozhodují, zda vyhovět nebo ne, jsou požadavky uživatelů na služby, které pečovatelská služby neposkytuje. **Pečovatelka č. 4** se setkává s požadavkem týkající se nákupu v jiném obchodě, než je dáno vnitřním předpisem pečovatelského domu. Rozhoduje se, zda uživatelům vyhoví, nebo radši odmítne kvůli obavám, že by se potom požadavky stupňovaly. Sděluje: „*Víte, mi máme určeno, že nakupovat se chodí do nejbližšího obchodu. Je to kvůli času, nemůže být jedna pečovatelka půl dne na nákupech. Problém je v tom, že obchod, kam chodíme, je malý a není dost dobře vybavený. Oni si ženský mezi sebou řeknou, že jim někdo koupil to nebo ono jinde, a protože to ta dotyčná nemá od koho si nechat nakoupit, tak škemrají u nás, zda by jsme jim to nemohly obstarat. Jenže to je právě ten problém. Já nemůžu do jinýho obchodu, a když bych jim to koupila po pracovní době, tak si to zase řeknou mezi sebou, a už v tom lítáte. Udělat to pro ně nebo radši nepřipouštět výjimky.*“

7.2.2 Dilemata v oblasti vztahu mezi organizací a pečovatelkou

Zdraví nebo práce

Stává se, že pečovatelky se rozcházejí v názorech se svými nadřízenými pracovníky. Práce v přímé obslužné činnosti se hodně odlišuje od práce v kanceláři. Proto není divu, že se vyskytují neshody. **Pečovatelka č. 1** zvažuje jak řešit situace, kdy je ohroženo zdraví pečovatelek. Rozhoduje se, zda změnit práci nebo bude trvat na zlepšení podmínek. „*Mě nejvíc zlobí, když se přijme nový uživatel, a sociální pracovnice vám sdělí, že pán nebo paní je soběstačný a nakonec zjistíte, že ten člověk se pomalu ani sám nenají, a vy se s ním nadřete, jako nechci říct co, tak nevím, co si mám myslet. Patrně si všichni myslí, že zvládneme všechno, ale že si ničíte záda, to nikoho netrápí. Když zůstanu na baráku sama, tak si mám poradit, jak umím. Kolikrát jsme se o tom dohadovali, ale je to marný. Už opravdu řeším, zda toho nemám nechat, že je mi zdraví přednější, ale bez práce taky nechci zůstat, i přes tyhle problémy, mě práce baví*“

Ve stejném smyslu se vyjadřovala **pečovatelka č.4**

„*Myslím, že to máte podobné jako my. Když se uživatelé zdravotně zhorší, nemají se kam posunout. Jasný je, že když je to fakt potřeba, skončí v nemocnici, ale když je propustí, tak jsou kolikrát ležící a teď co... Musíte to nějak zvládnout. A kolikrát v jednom člověku je to o zdraví. Říkám si, jak dlouho se to dá vydržet, jestli nejít někam*

jinam, domovy pro seniory to mají lepší, mají zvedáky a víc pečovatelek na směně, ale tady se vedení tváří, že je vše v pohodě. Můžeme strhat, je jim to fuk.“

Opustit pracoviště nebo pomoci

V případech, kde jsou v pečovatelských domech rozdílné pracovní doby, bývá obtížné zajistit pro všechny stejnou péči. K tomu se vyjádřila **pečovatelka č. 1**: „No, víte, my máme tady 3 baráky s pečovatelskou službou a tady na tom jednom, je nepřetržitá služba, to znamená 24 hodin. Správně nemám opustit pracoviště, co ale dělat v případě, že se udělá špatně někomu na baráku, kde ta nepřetržitá služby není? Máme tam jít nebo ne? To je pořádné dilema.“

Kvantita nebo kvalita

Přijímání stále více žadatelů o služby a snaha organizací takto vydělat peníze, vede ke snižování kvality péče. To si myslí **pečovatelka č.3**, která se zlobí na situace, kdy se cítí jako štvanec, místo toho, aby si chvíli s uživateli mohla popovídat. Má pocit, že práci nedělá kvalitně. „Dřív nebylo tolik zájemců o službu. Když jste někam přišla, byl i čas chvíli si s lidma popovídat. Ted' doběhnu do domácnosti, udělám co mám, a honem za dalším, abych je stihla všechny obejít, tak jak mám. Poslouchám potom plno stížností jako, kam zas letíte, pojd'te na kafe, upekla jsem bábovku, počkejte chvíli atd...nemám na to čas. Někdy se i přistihnu, že tu a tam práci ošidím, abych to zkrátila a dostala se včas k druhému. Je nás málo a lidi přibývají, někde se to musí projevit, ten nepoměr.“

7.2.3 Dilemata v oblasti vztahu pečovatelky k rodině uživatele

Zachovat profesionalitu nebo dát průchod emocím

Rodinní příslušníci mají představy o pečovatelské službě jako o komplexním zařízení takřkajíc služby od A po Z. Nutno podotknout, že naštěstí ne všichni. Pečovatelky přicházejí do kontaktu s rodinnými příslušníky prakticky denně. A někdy jsou situace, kdy se nemohou shodnout. Kde je hranice, kterou musí pečovatelky udržet se ptala **Pečovatelka č.1**, která zmínila situaci, kdy uvažovala o výpovědi: „Máme tu pani, která je docela ve svém věku čiperná. Je jí 85, ale sama si obstará většinu domácnosti. Po nás požaduje akorát úklid a praní prádla. Dokáže si ještě i sama uvařit. Dcera jí navštěvuje jednou za dva měsíce. Stalo se, že pani něco rozlila a do toho přijela dcera. Takový cirkus, jste nezažila. Ječela na mě, že mohla maminka uklouznout a zlomit si nohu, my jsme neschopné a jen si tu sedíme, vůbec mě nepustila ke slovu, fakt jsem měla co dělat abych jí něco neřekla ve stejném duchu, ale říkám si, jestli jsme fakt povinné

držet pusu při takovém jednání. Ten den jsem měla slušně nakročeno k výpovědi, že tohle nemám zapotřebí. Dost mě to sebralo.“

Podobný zážitek střetu s rodinnými příslušníky, uvádí i **pečovatelka č. 4**. I ona řešila situaci, kdy měla dilema se zachováním slušného chování: „*Jednou na mě přišel syn, jednoho uživatele, že tatínek má doma binec jako v tanku a za co že teda platí tolik peněz za služby, když u něj nic neděláme. Snažila jsem se vysvětlit, že si to pán nepřije, ale bylo mi sděleno, že táta ví houby, co potřebuje, on že domluvil, co má mít, tak ať koukáme dělat svoji práci pořádně, nebo máme jít jinam, kde budeme víc užitečný. Byla jsem krůček od toho, ho poslat do“*

Porušit slib nebo ne

Rozhodnout, kdy vyhovět uživateli a kdy porušit dané slovo je opravdu těžké. V takové situaci se ocitla **pečovatelka č. 2**. Tyto dilemata jsou jedny z nejtěžších. Volit zda porušit slib, který ohrožuje zdraví, nebo zklamat důvěru uživatele se rozhoduje opravdu těžko: „*Máme uživatelku, je jí 83, a dost často má zdravotní potíže. O doktorovi nechce ani slyšet, přemýšlela jsem o dceři, že by mohla s paní k lékaři, ale mám zakázáno o tom se dceři zmiňovat. Je to pro mě dost těžký, paní mi důvěruje, ale co když se jí něco stane vážného a dcera mě bude obviňovat, že kdybych to řešila, nemuselo se to stát. Ale já bych měla respektovat, co si uživatel přeje, tak se modlím, ať se nic nestane.“*

7.2.4 Oblast vztahu mezi kolegyněmi

Řešit neshody nebo to nechat být

Ve vztazích mezi kolegyněmi se také vyskytují neshody. Je to způsobené někdy věkovým rozdílem, kdy služebně starší pečovatelky, mají sklony poučovat ty mladší a trvat na osvědčených postupech při práci. Rozhodovat se v situaci zda spor řešit nebo se jím nechat pohltnout uvedla **pečovatelka č. 1**: zmínila přístup své kolegyně, která je sice věkově starší, ale služebně mladší: „*Dvacet let už dělám v pečovatelském domě a teď mě bude poučovat, jak mám dělat svoji práci. Přitom když jsem s ní ve službě, už kolikrát jsem si říkala, proč tady vůbec je. Na lidi je jako pes, pomalu se neusměje, co slyším, moc oblíbená není. Ale mám to říct vedoucí? Nechci žalovat, ale říct jí to taky neumím, aby svoje chování trochu upravila.“*

Pečovatelka č. 4 zažila také konflikt s kolegyní: „*Oproti mě je to děcko, ale co ta si dovolí, poučuje mě před uživateli, co dělám špatně, mám to dělat jako ona, jednou nás uživatelka dokonce vyhodila, ať si to vyřešíme na chodbě, dost jsme se pohádaly*

a nezapomněla podotknout, že mám jít žalovat, no je pravda, že to zvažuji, protože mě to dost vysiluje, ale nechci dělat ještě větší zlo, mám pocit , že bych tam už nevydržela. Nevím, jak se zachovat, ona na rozumné argumenty neslyší, je přesvědčena o své pravdě.“

Pečovatelky č. 2 a 3 dilemata nebo neshody s kolegyněmi neuvedly.

7.2.5 Dilema v oblasti vztahu mezi sociálními pracovníci a pečovatelkami.

V této oblasti se **pečovatelky č. 1-4** vzácně shodly, že i když mají někdy na sociální pracovníce vztek kvůli požadavkům na plnění individuálních plánů, nebo s podepisováním smluv, tak uvedly, že to jako dilema to nepocítují.

“ Je to samé papírování, vždycky nadáváme, že nemáme na to čas, ale pak se to stejně musí vždy nějak udělat “

8 DISKUZE

Cílem této kapitoly bude získané informace z výzkumu porovnat s odbornou literaturou a s vlastními poznatky.

Na úvod bych ráda uvedla, že můj výzkum, který jsem prováděla za účelem identifikace a popisu dilemat sociálních pracovníků a pečovatelek v domech s pečovatelskou službou, splnil mé očekávání. Přestože jsem sama pracovníkem v domě s pečovatelskou službou a mám s dilematy i etickými problémy vlastní zkušenost, překvapila mě shoda v situacích, které řešíme v pečovatelské službě, kde pracuji, a které řeší pečovatelské domy v jiných městech. Všechny oslovené pracovnice pečovatelských domů uvedly, že se s dilematy setkaly. Z Etického kodexu, který je zmíněn v teoretické části mé práce, jsem vybrala pravidla etického chování v oblastech, ve kterých se problémové situace vyskytují. Abych předešla dlouhému vzpomínání, použila jsem tyto oblasti, ve kterých mám i já vlastní zkušenosti. Výsledky jsem rozdělila na dvě skupiny. Jako první uvedu skupinu sociálních pracovníků. Situace, které jsem identifikovala a popsala jako dilemata v kapitole osm, jsem zvýraznila. Sociální pracovnice se dostávají do kontaktu s uživatelem jako první už při jednání, kdy uživatel žádá o službu. Při jednání s lidmi často dochází ke střetu mezi představou a skutečností. Jak ale uvádí Mátela (2010), někdy se považuje složité rozhodování za dilema, ale je potřeba rozlišovat mezi etickými problémy a etickými dilematy. Pokud existuje možnost řešení, ale to se pracovníkovi osobně přičí, je to etický problém. Jiná situace nastává, když je možný výběr ze dvou řešení, ta ale nejsou navzájem slučitelná, je to již etické dilema. V oblasti vztahu mezi sociální pracovníci a uživatelem jsem zaznamenala konkrétní situace, které všechny čtyři sociální pracovnice uvedly jako dilema. Jedná se o situace, soucit nebo povinnost; zda udělat práci navíc nebo urgovat odpovědné osoby a jestli vyhovět uživateli nebo dodržovat pravidla. Já bych tyto situace vyhodnotila jako etické problémy, pouze situace **komu z uživatelů vyhovět**, je dle mého soudu dilema. Ve druhé oblasti byly uváděny situace mezi SP (sociální pracovník) a organizací, zda respektovat rozhodnutí uživatele nebo ho nutit do služby; volba mezi loajalitou s organizací nebo být vstřícný k uživateli, tyto situace opět spadaly spíše do etických problémů, ale **zda jít do sporu s vedoucí nebo to nechat být**, bych vyhodnotila jako dilema. K této oblasti se vyjádřily SP 1-3, čtvrtá žádné dilema neuvádí. Pravidla se v organizacích většinou nastavují podle představ, jak by to mělo vypadat, ale praxe bývá vždy odlišná. Nelze předvídat všechny situace, které nastanou, a na všechny také není řešení. Jak uvádí Musil, dilemata vyvstávají před pracovníky, kteří jsou morálně

citliví a z důvodu pracovních podmínek nejednají s uživateli tak, jak by v souladu se svým morálním ideálem považovali za žádoucí. Se všedními dilematy se pomáhající pracovníci setkávají pravidelně v praxi. (Musil, 2008).

Oblast vztahu SP k rodině uživatele se ukázala jako dost problematická, všechny SP v této oblasti zmiňovaly svoji zkušenost, bylo poznat, že konflikty s rodinou uživatele jsou poměrně časté. Jednalo se o situace zda porušit nebo dodržet předpisy, další byla kontrola nebo nechat svobodnou vůli, dodržet postup nebo včas pomoci, řešit s nadřízeným nebo neřešit a jako poslední být direktivní nebo ne. Z mého pohledu bylo dilema pouze v situaci **kontrola nebo nechat svobodnou vůli**. Důležitou roli zde hraje osobnost SP, jak vnímají danou situaci, individuální žebříček hodnot, vlastní zkušenost a nakonec souvislost dané situace. (Novotný, Francová, 2010)

V oblasti vztahu mezi SP a pečovatelkami panují občas také rozpory. Většinou vznikají v názorech. Pokud jde pouze o výměnu názorů, jako dilema se to neřeší. Jiná situace nastane, pokud kolegyně nechce přistoupit na dohodu, vzniká dilema, **zda spor postoupit výš, čili nadřízeným, nebo raději mlčet**, toto řešily dvě SP, jedna přemýšlela o tom, **zda být direktivní nebo ne**, a SP č. 4 žádná dilemata ve vztahu s pečovatelkami nepociťuje. V těchto případech se může projevit i stresová reakce u pracovnice, která tuto situaci potlačuje. Tuto situaci zmiňuje i Fisher (2008) Každé řešení etického dilematu znamená neuspokojivý výsledek pro zúčastněné, na kterém nezmění nic ani citlivá a důsledná analýza situace.

Stejně oblasti výskytu dilematických situací jsem zkoumala i u pracovníků v sociálních službách čili pečovatelek. V oblasti vztahu mezi pečovatelkou a uživatelem vznikají situace, ze kterých později vznikne dilema. Ty uváděly dvě pečovatelky. Jde o nesoulad názorů na provedení služby, pečovatelky řeší, zda být direktivní nebo ne, zda posilovat samostatnost uživatele, nebo to radši udělat za něj. I zde bych se přikláněla k etickým problémům. Srovnání s Novotným a Francovou, kteří poukazují na to že, základním etickým pojmem je lidská důstojnost, která pro svoji vnitřní kritickou sílu, je výzvou, aby pomáhající pracovníci uměli přijímat sami sebe a měli uživatele v úctě a respektu. (Novotný, Francová, 2010). Dilema bych spatřovala v situaci, **zda vyhovět uživateli nebo ne**, když vyžaduje nadstandard, který pečovatelské služby neposkytují, kterou uvedla pečovatelka č. 4. Co se týká oblasti vztahu pečovatelek a organizace zaznamenala jsem u třech pečovatelek docela zlobu v hlase. **Opustit pracoviště nebo**

pomoci, uváděla pečovatelka č.1, jako velké dilemma. S jejím odůvodněním a přiblížením podrobné situace jsem zcela souhlasila. Jak uvádí Reamer (2011), dilemata, která vznikají při práci s klienty, mívají i etický rozměr. Etická dilemata vznikají v situaci, kdy se pracovní povinnosti a závazky dostávají do rozporu.

Další oblast se týkala **zdraví nebo práce** což je také pádný důvod pro dilemma a uváděly to dvě pečovatelky. Žádná pečovatelka si v práci nechce ničit zdraví. Jenom jedna pociťovala **dilema kvality nebo kvantity**, kdy poukazovala na stále více uživatelů a stále stejně malého počtu pečovatelek. Toto dilemma uvádí i Musil (2008), který ho řadí mezi všední dilemata. Lipsky (2010) připomíná že, snahou zvládat pracovní podmínky, jsou do značné míry výsledkem zvyklostí, jimiž se pomáhající pracovníci řídí při práci s uživateli. Co se týče oblasti vztahu pečovatelky a rodiny uživatele, pečovatelky zažily situace, kdy jedna již uvažovala o výpovědi. Dilema se v jejím případě týkalo situace, zda se zachovat jako profesionál a zachovat klid, nebo projevit všechny nahromaděné emoce. Přikláněla bych se, že tato situace by opět mohla být pouze etickým problémem. V případech opravdu nevhodného chování rodinných příslušníků je obdivuhodné, jak dokáží pečovatelky reagovat. Podobný zážitek řešila i druhá pečovatelka, kdy čelila obvinění z nedbalé práce, ale dokázala potlačit emoce. **Porušit slib nebo ne**, bylo i pro mě docela těžké dilemma. Pečovatelka č.2 která toto dilemma zmínila, má z toho těžkou hlavu. Předposlední oblast vztahu mezi kolegyněmi zmínily pouze dvě pečovatelky, kdy řeší neshody s kolegyněmi, **zda to postoupit nadřízeným nebo ne**. Tyto situace bych hodnotila jako dilemata ve vztahu k chování svých kolegyně. Jak jedna pečovatelka uvedla, vadí jí chování své kolegyně, ale nechce to řešit žalováním ale ani nedokáže jednat přímo. Druhá pečovatelka se cítí ponížene, že jí poučuje mladší kolegyně, ale ani ona nechce vyhrocovat spory. V poslední oblasti vztahu mezi sociálními pracovníci a pečovatelkami byla překvapivá shoda. Všechny pečovatelky uvedly, že sice je to “papírování” co jim sociální pracovníci nosí a v práci je to obtěžuje, ale chápou to jako své povinnosti a v podstatě se nezlobí. Jako dilemma to nepociťují. Záleží na lidech, a jak uvádí v odborné literatuře Nedělníková, nejdůležitější je pro pracovníky sebereflexe pro řešení dilemat.(Nedělníková, 2008).

Ve své podstatě jsem tedy identifikovala a popsala ze svého pohledu z obou skupin jak sociálních pracovníků, tak pečovatelek, pouze deset situací, které se dají pojmenovat jako etická dilemata, tedy situace, když člověk čelí alespoň dvěma různým situacím, přičemž ani jedna z nich není optimálním řešením daného problému. (Kutnohorská, 2012). Dilema kvality nebo kvantity jsem identifikovala jako jediné všední dilemma.

Ostatní situace, které respondentky uváděly, se mi jevily jako etické problémy. Pokud existuje možnost řešení, ale to se pracovníkovi osobně příčí, je to etický problém (Mátel, 2010).

9 ZÁVĚR

V bakalářské práci jsem se věnovala identifikaci a popisem dilemat sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách – pečovatelek, ve vybraných domovech s pečovatelskou službou v kraji Vysočina. Ve své práci se setkávají s mnohými situacemi, ze kterých dilemata vyvstávají, a rozhodování, mezi obtížnými situacemi je náročné.

Teoretická část vysvětluje pojmy, které jsou důležité pro praktickou část práce. V první kapitole jsem se věnovala vysvětlení pojmu sociální služby, jejich rozdělení, jaké jsou jejich cíle. Jako další jsem přiblížila pečovatelskou službu, její zařazení v hierarchii sociálních služeb a vysvětlila, co jsou domy s pečovatelskou službou. I u nich jsem uvedla jejich cíle, poslání a cílovou skupinu uživatelů. V druhé kapitole jsem se věnovala pracovníkům v sociálních službách, konkrétně sociálním pracovnícům a pečovatelkám jejich pracovním pozicím a jejich náplni práce. Třetí kapitola byla vymezena pojmem etice a etickému kodexu sociálních pracovníků a jejich propojení s etickými normami. Dilemata, objasnění pojmu a jejich rozdělení jsem zařadila do čtvrté kapitoly.

V úvodu praktické části jsem vysvětlila a popsala cíl výzkumu a výzkumnou otázku, strategii a volbu metody – polo-strukturovaný rozhovor. V další kapitole je vysvětlena realizace a způsob, jak výzkum probíhal. Dále jsem rozdělila respondenty do dvou skupin. Do první skupiny jsem zařadila sociální pracovníky a ve druhé skupině jsou pracovníci v sociálních službách – pečovatelky. Z oblastí, které jsem přiřadila k hlavní výzkumné otázce, jsem v sedmé kapitole identifikovala a popsala dilemata, se kterými se pracovníci v domech s pečovatelskou službou setkávají. V diskuzi jsem reflektovala výpovědi respondentek a srovnávala s uvedenými autory, ze kterých jsem ve své práci vycházela. Na závěr bych chtěla uvést, že základním aspektem kvality výkonu je respektování etiky sociální práce. Součástí profesní činnosti každého pracovníka v sociálních službách, tedy i v pečovatelských službách je etické povědomí. V zájmu rozvoje etiky je respektování a hlavně dodržování etického kodexu. Všichni pracovníci by měli dbát na celoživotní vzdělávání, což je základem pro schopnosti řešit etické problémy a udržení úrovně odborné práce. I zde si připomeneme, že mravním základem sociální práce je profesionalita udržovaná celoživotním vzděláváním.

Seznam použité literatury

FISCHER, Ondřej a René MILFAIT. *Etika pro sociální práci*. Vyd. 2. Praha: Jabok, c2010. ISBN 978-80-904137-8-8.

GLUCHMAN, Vasil. *Hodnoty v etike sociálnych dôsledkov, grafotlač Prešov*, 2011. ISBN 978-80-555-0192-5

HAUKE, Marcela. *Zvládání problémových situací se seniory: nejen v pečovatelských službách*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2014. ISBN 978-80-247-5216-7.

HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. 3. vyd. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0219-6.

KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*, Portál, 2011, ISBN 978-80-7367-922-4

KUTNOHORSKÁ, J. 2012. *Etika pro zdravotně sociální pracovníky*. Praha: Grada Publishing.

LIPSKY, M. *Street-level-bureaucracy. Dilemmas of the individual in public services*. New York: Russell Sage Foundation. 2010

MATOUŠEK, Oldřich (a), KŘIŠŤAN, Alois (ed.). *Encyklopedie sociální práce*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0366-7.

MATOUŠEK, Oldřich (b). *Metody a řízení sociální práce*. 3., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0213-4.

MATOUŠEK, Oldřich. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. 1. vyd. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-310-9.

MATOUŠEK, O. *Základy sociální práce*. Vyd. 3. Praha: Portál, 2012.

MÁTEL, Andrej. *Etika sociálnej práce*. Vyd. 1. Bratislava: Vysoká škola zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžbety, 2010. ISBN 978-80-89271-85-6.

MIOVSKÝ, Michal. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada, 2006. ISBN 80-247-1362-4.

MUSIL, L. „ráda bych Vám pomohla, ale ...“ Dilemata práce s klientem v organizacích, 2008

MUSIL L., JANSKÁ, V. „Dilema loajálního pomocníka a empatického pracovníka“, Brno: FSS MU, 2011

NOVOTNÝ, FRANCOVÁ a kol. *Pečovatelská služba v české republice*, Asociace poskytovatelů sociálních služeb 2010. ISBN 978-80-9046-680-7

POKORNÁ, Andrea. 2010. *Komunikace se seniory*. 1. vyd. Praha: Grada, 2010. 158 s. ISBN 978-80-247-3271-8.

POŘÍZKA, Petr. *Tvorba korpusů a vytěžování jazykových dat: metody, modely, nástroje*. Olomouc: Vydavatelství Filozofické fakulty Univerzity Palackého, 2014. ISBN 978-80-87895-17-7.

PELÍŠKOVÁ a kol. *Pečovatelská služba v české republice*, Asociace poskytovatelů sociálních služeb 2010. ISBN 978-80-9046-680-7

REAMER, Frederic G. *Social work values and ethics*. 3rd ed. New York: Columbia University Press, 2006. Foundations of social work knowledge. ISBN 0-231-13788-5.

RAICHEL, J. „*Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*“, Grada, Publishing, a.s. Praha, 2009 ISBN 978-80-247-3006-6

SOBEK, Jiří. *Individuální plánování*, Praha, 2019

SOUKUPOVÁ a kol. *Pečovatelská služba v české republice*, Asociace poskytovatelů sociálních služeb 2010. ISBN 978-80-9046-680-7

VÍTOVÁ a kol. *Pečovatelská služba v české republice*, Asociace poskytovatelů sociálních služeb 2010. ISBN 978-80-9046-680-7

VANĚK a kol. *Pečovatelská služba v české republice*, Asociace poskytovatelů sociálních služeb 2010.

ISBN 978-80-9046-680-7

Seznam elektronických zdrojů

ELICHOVÁ, M. Kompetentní sociální pracovník/pracovnice, 2019 [cit.2020-06-27].
Dostupné z:<http://www.sociální novinky.cz>

ETICKÝ KODEX společnosti sociálních pracovníků ČR. In: *Společnost sociálních pracovníků ČR* [online PDF]. 2006 [cit. 2020-05-18]. Dostupné z: <http://1url.cz/NtrQT>

JANEBOVÁ, R, *Etický kodex jako nástroj podpory řešení etických dilemat sociální práce*. Sociální práce/ Budme profi55, Grafické zpracování a tisk:I.N. Global a.s.2015
SBN: 978-80-7421-089
dostupné na <http://www.budmeprofi.cz>

PEČOVATELSKÁ SLUŽBA města Žďár nad Sázavou[cit. 2020-05-18] Dostupné z:
[http:// www.socsluzbyzdar.cz](http://www.socsluzbyzdar.cz)

SLOVNÍK POJMŮ pro akademickou etiku,019[cit. 2020-05-18]. Dostupné z: <http://www.Academicintegrity.eu>

Periodika

PAJMOVÁ, M., ELICHOVÁ, M., 2014. Role osobnosti a edukace pro kompetence sociálních pracovníků. *Sociální práce/Sociálna práca*. . ISSN 1213-6204.

KAŠLÍKOVÁ, T., SÝKOROVÁ J. a kol., 2008. Personální podmínky a supervize. In: *Standardy kvality sociálních služeb: výkladový sborník pro poskytovatele*. Praha: MPSV,

KREDÁTUS, Josef. Široká veřejnost stále vnímá sociálních pracovníků jako úředníkov. *Časopis Sociální práce*. Brno, 2007, **1**(1). ISSN 1213-6204.

TOŠNEROVÁ, Tamara. *Vzděláváním k profesionalitě v sociálních službách: kurs odborné způsobilosti pro pracovníky v sociálních službách: učební texty*. Praha: Česká asociace pečovatelské služby, 2010.

Seznam tabulek

Tabulka 1 výzkumný soubor sociálních pracovníků 31

Tabulka 2 výzkumný soubor pečovatelek 32

Zkratky

MPSV Ministerstvo práce a sociálních věcí

DPS dům s pečovatelskou službou

SP sociální pracovník

Přílohy

Příloha č. 1 Otázka pro sociální pracovníky

S jakými dilematy se ve své práci setkáváte?

Sociální pracovnice - A – žena, věk 32let, délka praxe 5 let, VŠ

A: Tak se ptejte, co by vás zajímalo?

I: Zajímá mě, s jakými dilematy se ve své práci setkáváte? Ráda bych uvedla pro lepší orientaci okruhy, ve kterých se s dilematy asi můžete setkat, takže oblasti vztahu mezi pečovatelkou a uživatelem, vztahu mezi organizací a pečovatelkou, vztah pečovatelky k rodině uživatele, oblast vztahu mezi kolegyněmi a poslední oblast ve vztahu mezi sociálními pracovníci a pečovatelkami.

A: Dilemata, hm, to je taková volba mezi blbým a blbějším?

I: (Úsměv) taky by se tak dalo nazvat

A: Víte co, já vám povím, co mě vadí, a vy si to přeberete, šlo by to?

I: Určitě, takže co vy a uživatelé?

A: No co mě napadá, třeba, to jsme řešily poměrně nedávno, uživatelé mají naistalovány v bytech požární hlásiče. Jenomže co si budem povídat, nejsou moc kvalitní, a při sebemenším kouři, začnou pípat. Je to dost nepříjemné a trvá dost dlouho, než se vypnou. První pomoc je otevřít okna a vyvětrat. Ale ani to moc nepomáhá a nepříjemný zvuk se rozlívá celým barákem. No a oni to řeší tím, že je prostě smetákem srazí dolů, protože jsou z toho zděšeni. Naprosto rozumím tomu, jak se cítí. Prosí, abychom jim to nedávali zpátky. My se snažíme jim domlouvat, že je to povinné, ale jim to hodně vadí. Takže vyhovět jim nebo trvat na povinnosti? Víte, je to hodně o komunikaci, s někým se dá domluvit, s jiným to jde pomaleji.

I: Ale je to zase na druhou stranu pro jejich bezpečnost né?

A: To je, ale to by musely být jiný kvality, né, co jim tam namontovali, ale to je zase o penězích a to by jste tu byla dlouho (úsměv)

I: Jo, to asi jo, co vy a organizace?

A: Sociální služby našeho města, jsou příspěvkovou organizací, takže dostáváme dotace od města. Ale samozřejmě chtějí, aby větší část peněz jako příjem do organizace pocházel ze služeb. Ale, když se sem stěhuje uživatel, který při sociálním šetření uvedl, že nutně potřebuje na pečovatelák, protože na domácnost již nestačí a po nastěhování se zázračně uzdravil a služby nepotřebuje, tak jak ho mám donutit aby si s námi služby dojednal? Tím pádem je tu dost lidí, co služby nevyužívají a my odvádíme míň peněz a to je na každé poradě, že se pečovatelský vyčítá malý příjem. A to mám těm lidem tu službu vnutit a budete to využívat nebo vás vystěhuju? Nevím jak tohle řešit, mám pocit, že to není moje věc, ale stejně dostanu výčítku já. Ano, na pečovateláku mají být lidi, co potřebují služby, ale na druhou stranu, pokud by zase chtěli služby všichni, tak by nás muselo být mnohem víc. Neříkám, že jsou takový všichni, ale pár se jich najde. Jenže poslouchat to pořád dokola, zvyšte příjem, vždyť už máme ceny na stropě, tak nevím, co by ještě chtěli.

A: Nebo mi taky vadí, že je někdy těžká domluva s nadřízenou. Například jsem odmítla přijmout zájemce o službu, protože je plná vytíženost pečovatelek. Šel si stěžovat a dostala jsem nařízeno ho přijmout, aniž by nadřízený vyslechl mé argumenty. Vzala jsem ho, ale byly naštvané pečovatelky, protože jim to zkomplikovalo naplánované služby.

I: Tomu rozumím, taky něco podobného zažívám, co rodinní příslušníci uživatelů?

A: Rodina, rodina, to je někdy věc, co se vydává za rodinu. Někteří jsou mistry světa, někoho ani neznáte, protože se tu ukáže 3x za 5 let, ale když se objeví, to se nestačím divit, jaký má požadavky na péči. Měli jsme tu pani, teď už je na domově pro seniory, a jednou jsme ji nechali hospitalizovat, protože se zhoršila a najednou jsem měla telefon, volal chlap, prý syn, a jak to, že mu nikdo nedal vědět, že je matka v nemocnici? Koukala jsem jako blázen, vůbec jsem neměla na chlapa kontakt, ani jsem netušila, že nějaký syn existuje a jak si otvíral hubu, no vysvětlila jsem mu to po lopatě, a od té doby, opět ticho po pěšině. S některými potomky uživatelů se nejde moc domluvit. Neustále si tvrdí to svoje, vaše námítky ani neposlouchají a to je těžký jednání, ale stává se, že zase na druhé straně vidíte, že uživatel opravdu moc neví, co by měl chtít, tak přemýšlím, zda mám té rodině vyhovět, jenže to zase poruším předpisy že. Jsou různí, ale dá se říct, že převládají ti slušní.(úsměv)

I: To je dobře, a jak vycházíte s pečovatelkami?

A: Mám na starosti individuální plánování a při zavádění nového uživatele služby musím přidělit klíčového pracovníka. To není jeden případ, který by se obešel bez keců. Stále dokola to přehazují na své kolegyně, že toho oni už mají plno, že je to zdržuje v práci a tak dále. Nemám někdy náladu to pořád poslouchat a někdy fakt uvažuji, že to budu řešit s vedoucí, ale pak si říkám, že to bude potom ještě horší, tak to zatím nechávám být. Ale až to přeteče, tak pak nevím.... Já mám taky dost práce a nikomu to nevyčítám, i když si po straně taky zanádvám, ale udělat to musím, tak co. Ale nejsou všechny stejné.

I: Co kolegyně?

A: Smůla, k tomu se nemohu vyjádřit, protože jsem tu sama (smích), pokud teda myslíte sociální pracovníci, pečovatelky jsou taky kolegyně né?

I: to je pravda (smích), moc děkuji za váš čas a příjemné popovídání. Děkuji a mějte se pěkně.

A: Nemáte zač a taky děkuji (úsměv)

Sociální pracovnice - B – žena, věk 38 let, délka praxe 13 let, SŠ

B: Co že by vás tedy zajímalo?

I: Zajímá mě, s jakými dilematy se ve své práci setkáváte? Ráda bych uvedla pro lepší orientaci okruhy, ve kterých se s dilematy asi můžete setkat, takže oblasti vztahu mezi pečovatelkou a uživatelem, vztahu mezi organizací a pečovatelkou, vztah pečovatelky k rodině uživatele, oblast vztahu mezi kolegyněmi a poslední oblast ve vztahu mezi sociálními pracovníci a pečovatelkami.

B: Dilema, dilemma, to je rozhodování mezi něčím né?

I: Ano, to je to, co nemá přijatelné řešení

B: Aha, já jen, abych něco neplácala blbýho, takže?

I: Co vy a uživatelé?

B: Jak který, s někým vycházíte naprosto v pohodě, s někým se moc nemusíte, protože pořád něco vymýšlí a neustále si na něco stěžuje. Třeba jsem řešila a vlastně nedořešila protože neustále řeším sousedské spory ohledně hlasitosti televizí. Pomalu ob den, mi sem chodí paní, která si pořád stěžuje na hlasitou televizi souseda. Řešila jsem to s rodinou, s ním, navrhovali jsme sluchátka, jenže sluchátka nedělají sousedovi dobře. Chápu paní, že je jí to nepříjemné, ale když pánovi vypnu televizi, tak tam bude sedět jako v izolaci. On už moc nechodí a televize je jeho spojení se světem, jak říká. Ale poslouchat ten hluk z té televize je taky nepříjemný. Tak co s tím? Vyhovím jednomu a ublížím druhému. Ale to nejsou jenom televize, jeden tam stále s něčím bouchá, druhý moc vaří a je to cítit k sousedům a tak dále...

I: Máme něco podobného (úsměv) a co vy a organizace?

B: Organizace čili ředitelství? No to je taky někdy věc, vedení požaduje, abychom se všemožně snažili, uspokojit všechny zájemce o službu, to víte, jde o peníze, ale já zázraky dělat neumím. Máme zakázáno, posílat zájemce ke konkurenci, v našem případě je to charita, ale když to na mě neřeknete, tak to stejně občas udělám, protože to jinak nejde. Když poslouchám některé rodiny, jak potřebují pomoc a já jim nemůžu vyhovět, protože jsme plně vytíženi, tak je odkážu na charitu. Někdy si říkám, zda dělám dobře, až si někdo pustí pusu na špacír, tak mi asi veselo nebude. Ale nechci se obhajovat, prostě dělám, co mi velí zdravý rozum. Mám plno, zájemců je hodně, tak mám je nechat, ať si poradí sami? Moc tomu nerozumím, proč je špatně to, že řeknu, ať se obrátí na charitu, dělají stejnou práci a alespoň se lidi mají kam obrátit, no né? Obrátme radši list, nebo se zase rozčílím..

I: Dobře, tak co vy a rodinní příslušníci?

B: To si děláte srandu né? To je další kapitola sama pro sebe. Rodina přijde s požadavkem na rozšíření služby o dohled nad maminkou, zdá se jim nastavení služeb nedostatečné. Jenže vy víte, že paní nemá o tuto službu zájem, protože jí obtěžuje časté chození do její domácnosti. Na jednu stranu chápete obavy rodiny, která to s maminkou myslí dobře, aby měla větší kontrolu, ale paní je jiného názoru. Komu tedy vyhovět? Když dáte na rodinu, bude se paní zlobit, když vyhovíte paní, bude naštvaná rodina, hlavně v případě, že se třeba něco s maminkou stane. Jasný je, že smlouvu uzavíráte s uživatelkou, ale oni časem ztrácejí takovej ten zdravý náhled na svoje schopnosti, a myslí si, že to zvládají a my vidíme, že už nezvládají, tak by jste se přiklonila k rodině

ale... To je ale rodina, se kterou se dá domluvit, jsou ještě i takový, co se domluvit nedá, často přijde třeba dcera, která matku navštěvuje občas, protože je velmi pracovně vytížená, že potřebuje, aby pečovatelka chodila za matkou častěji a byla tam s ní alespoň dvě hodiny a dělala jí společnost. Slušně řečeno jsem s ní vyběhla, nemáme dostatek personálu na sezení u uživatelů, doporučila jsem jí, aby si našla na maminku čas ona, šla si stěžovat (úsměv). To mám vyhovět všem, co si přijdou nadiktovat požadavky co je potřeba udělat, protože sami nemají čas?

I: No jsou takový, setkáváme se také s různými typy, a co vy a pečovatelky?

B: Potíže máme s individuálním plánováním. Pečovatelky nedokážou napsat ani jeden plán dobře. Stále jim to musím vracet k přepracováním a to mi pak tečou nervy. Kdyby tady byly druhý den, ale děláme to již pár let a stále věčná chybovost. Je mi vyčítáno, že si to mám dělat já, že oni mají na práci jiné věci, ale je to jejich povinnost, tak nevím, zda to řešit s vedením, nechce se mi dělat zlou krev na pracovišti, těžko bych tam s nima vydržela, ale je to na nervy. Přitom to není zas takovej zázrak, co by nešel napsat alespoň jednou dobře. Já chápu, že je to otravné, prvně jsem to po nich opravovala, ale přestalo mě to bavit, všeho máte jednou dost. A přitom, kdybych nevěděla, že na to ten čas mají, jenže zkuste jim to říct (úsměv)

I: Rozumím

B: Nebo ty věčné dohady s nemocnicí, to je každou chvíli. Oznamí, vrátíme Vám uživatele, je pomalu ležák a vy dělejte, co umíte. Jednou chtěli vrátit uživatele s vývodem, to jsme řešili až přes ředitele, že to opravdu není v našich silách, navíc je to práce pro zdravotníky, nejde to řešit pečovatelkami. Nakonec tam pána nechali, ale sociální pracovnice si neodpustila jedovatost, že oni jsou přeplnění a nejde tam nechávat naše uživatele jen tak ležet. Tak může jen tak ležet u nás? Vždy se snažím o rozumnou domluvu. Je mi jasné, že nemocnice není nafukovací, ale nemocnice by si měla uvědomit, že mi nejsme zdravotnické zařízení, že máme hodně omezené možnosti v oblasti pečování na zdravotní úrovni. To nemá souvislost s pečovatelkami, to mě teď napadlo.

I: To je jasný, toto je trápení skoro všech pečovatelských domů, a ještě vy a kolegyně?

B: Nemám, jsem tu sama, nejsme zas tak velký na dvě (úsměv)

I: Aha, tak děkuji za rozhovor a nashledanou

B: Mějte se, a nashledanou

Sociální pracovnice - C – žena, věk 44 let, délka praxe 16 let, SŠ

C: Co, že vás zajímá?

I: S jakými dilematy se ve své práci setkáváte? : Zajímá mě, s jakými dilematy se ve své práci setkáváte? Ráda bych uvedla pro lepší orientaci okruhy, ve kterých se s dilematy asi můžete setkat, takže oblasti vztahu mezi pečovatelkou a uživatelem, vztahu mezi organizací a pečovatelkou, vztah pečovatelky k rodině uživatele, oblast vztahu mezi kolegyněmi a poslední oblast ve vztahu mezi sociálními pracovníci a pečovatelkami.

C: Tak kde začít? Nevím, zda si honem vzpomenu, ale snad jo

I: Tak třeba co vy a uživatelé?

C: Uživatelé..no, Někteří jsou v pohodě, někteří si vymýšlejí, někteří si stěžují (úsměv) ale vážně, napadá mě zrovna jedna věc, není to tak dávno, když byl ještě sníh. Budova s pečovatelskou službou patří městu. V zimě máme celou cestu k baráku zachumelenou. Správně by to mělo odhazovat město, ale skutek utek. A na koho se obracejí uživatelé? Samozřejmě, že na mě. Já mám zajistit odházení, já mám zajistit to nebo ono, oni si nás pletou se servisem se vším komfortem. Když to řešíme s vedením, máme si zavolat na město, nebo si to odházet sami. Když o to požádáte pečovatelky, je oheň na střeše. Ale když se to neodháže a někdo si tam zlomí třeba nohu, kdo za to bude moct? Když to udělám, můžu tu dělat i domovníka. Je to na..... pardon. Chlapa tu žádného nemáme, barák plnej ženských a vy máte lítat ráno s lopatou a odklízet sníh. Přitom ten malej bagřík, ráno jezdí, ale ne u nás. Když jsem se ho ptala, proč to neodháže prvně u nás, tak mi řekl, že musí prvně první zóny, a my jsme asi co? Takže to nemá řešení, nikde se pomoci nedovoláte. Ale jinak nějaké velké problémy s uživateli nemám, někdy se něco najde, ale není to tak zásadní, nebo si spíš honem nevzpomenu.(úsměv)

I: to nevadí, co vy a organizace?

C: Naše vedení myslíte, nebo jako celou organizaci?

I: Můžete zmínit oboje

C: Mě neštvte organizace jako taková, já nemůžu najít společnou řeč s naší vedoucí. Mám z ní dojem, že práci, kterou má dělat ona, dělám já. Pokoušela jsem se jí to naznačit, že to asi není v mé kompetenci dělat to, co mi dává, jen mávne rukou s poznámkou, že já to zvládnu. Mám takovej vztek a hlavně dilema, zda to konečně neřešit s ředitelem, ale co potom? Vím já, jestli nebude ředitel při ní a to by asi nastalo potom peklo. Tak pořád váhám, ale fakt mě to štve. Hele, doufám, že to zůstane mezi náma, nechci aby se o tom někde mluvilo, nebo tak nějak, rozumíme si, doufám?

I: To je naprosto jasné, za prvé neuvádím ani vaše jméno, ani organizaci, ve které pracujete a tuto situaci, může popsat kdokoli jiný.

C: Tak to jsem ráda, tak můžem dál (úsměv) k organizaci mě nic nenapadá, vlastně (chvilu ticha) mě nejvíc rozčiluje papírování, věčně se dohadujeme, proč mám psát papír na něco, co jde poslat e-mailem. Pak mi narůstají stohy papírů do archivu. Otravuju s argumenty na nedostatek místa pro skladování papíru, podařilo se mi již jeden papír zlikvidovat, píše se jen elektronicky. To ale asi není dilema co? No nic, tak dál

I: Jak vycházíte s rodinami uživatelů?

C: Jak s kterými, někteří se fakt snaží, někoho pomalu ani neznáte, protože se tu ukáže jednou za rok, ale převážná část je v pohodě. Ale jednou mě naštvla jedna tzv. dcera, přišla paní, že by potřebovala rozšířit službu o úklid domácnosti. Sama prý již na to nestačí, vyčerpává jí to, a tak jsme to udělaly. Za týden přilítla rozčilená dcera, proč děláme s maminky neschopnou osobu, že si úklid zvládne sama, jde nám jen o to, tahat z lidí peníze a podobné urážky, na nějaké vysvětlování vůbec nereagovala, vynadala mi a zmizela. Druhý den, přišla plačící paní ten úklid zrušit, že by s dcerou nevydržela. Takže co teď? Nechat to osudu, nebo to řešit? Když budeme paní uklízet, dcera nás sežere, když nebudeme, myšlenka na starou paní, co se moří s úklidem vás nepotěší. To je někdy dilema, vyhovět komu, když je to na obě strany pitomý. Ale naštěstí takových není moc. Teď jsem si vzpomněla, víte co je nejhorší? Nejhorší jsou panovační rodinní příslušníci, co se nestydí Vám vyhrožovat, pokud odmítnete jejich požadavky. Nechám je vymluvit, když jim neskáču do monologu, za chvíli se zklidní a je s nimi někdy i rozumná řeč. Pokud ale narazím na hulváta, tak ho vyrazím. Porušuji etiku, vím, ale

někdy to jinak nejde. Ale nakonec to má dopad pro žadatele, místo abychom mu pomohli, se nemůžeme shodnout s příslušníky, kteří se rozhodují podle sebe.

I: Tomu taky rozumím, jak vycházíte s pečovatelkami?

C: Potíže s pečovatelkami jsou na denním pořádku. Pokaždé, když sepíší novou smlouvu nebo nějaký dodatek, potřebuji, aby klíčový pracovník nechal smlouvy podepsat. Trvá i měsíc, než se mi to podepsané vrátí zpátky, je to neochota udělat nějaké kroky navíc. Když se pohádáme, jsou nafouklé jakou dobu, mám tu jednu, která se mnou nemluví už druhý měsíc. Já ale taky musím plnit pracovní povinnosti, takže když jsem na ně přísnější tak se jich to dotkne, pokud budu jako milius, bude vše OK.

Ale to taky nelze dělat pořád, někdy se to musí vyjasnit, aby si plnily povinnosti, taky musím plnit ty svoje. Všude je něco, nic nejde jenom hladce, že?

I: To je jasný

C: Už víc nevím, to je asi vše, co mě napadlo.

I: Máte kolegyni, nebo jste taky sama?

C: Sama, tak si to taky sama vyjím, slušně řečeno, když se něco stane (smích)

I: Děkuji za váš čas, pomohlo mi to.

C: To jsem ráda, mám dojem, že jsem povídala nesmysly.

I: To určitě ne. Ještě jednou děkuji a nashledanou

C: Mějte se, nashledanou

Sociální pracovnice - D – žena, věk 53 let, délka praxe 18 let, SŠ

D: Tak povídejte, co vás zajímá?

I: S jakými dilematy se ve své práci setkáváte? Ráda bych uvedla pro lepší orientaci okruhy, ve kterých se s dilematy asi můžete setkat, takže oblasti vztahu mezi pečovatelkou a uživatelem, vztahu mezi organizací a pečovatelkou, vztah pečovatelky k rodině uživatele, oblast vztahu mezi kolegyněmi a poslední oblast ve vztahu mezi sociálními pracovníci a pečovatelkami.

D: No snad si na něco vzpomenu, ono je toho kolikrát tolik, že už to člověk ani nevnímá. Dilema vlastně řeším pořád, zda už nejít do důchodu, nebo ještě pracovat (smích) ale prej mám ještě čas..

I: To asi určitě, nejmíň 12 let (smích), co vy a uživatelé?

D: Aha, no já nevím, já o tom tak nepřemýšlím, spoustu věcí dělá člověk tak nějak automaticky, ale třeba je mi někdo víc milý, než někdo, kdo si chodí jen stěžovat. Stěžovatelé hlavně chtějí vše zadarmo a to se potom těžko hledají sympatie. Probraly jsme to s naší vedoucí a dostalo se mi rady – mysli si co chceš, ale tady dodržuj etický kodex, hlavně si ho pořádně znovu proči, - tak jsem to udělala a cítím se trochu lépe. Uživatelé jsou někteří prima, některým se něco nelíbí, ale převážná část je v pohodě. Nemám s nima časté spory, i když se taky vyskytnou. Napadá mě třeba, co jsme řešily tuhle. Přišla paní, abychom jí zajistily holiče, ale my žádného neposkytujeme. Rodina je daleko a dopravit uživatele ke kadeřníkovi, to nejsme schopni. Řešením by bylo domluvit se s nějakou kadeřnicí, aby je obešla v bytech a bylo by. Jenže když jsem to konzultovala s vedením, bylo mi řečeno, že ne, a má si to zajistit rodina. Já jsem mluvila s jednou známou kadeřnicí, ta by do toho šla, ale...mám obejít nadřízené a udělat to na černo nebo to prostě nechat plavat? Nemyslím si, že by se to nedalo řešit, ale zase si nechci dělat nepříjemnosti, i když je mi těch lidí líto. Ono se to může zdát jako blbina, ale jsou ještě uživatelky, co jim na sobě záleží, a chtějí vypadat dobře, jenže už nejsou schopny, tam dojít. Chtějí službu po nás a my nejsme schopni jim vyhovět, protože to nejde z hygienických důvodů. Prosím vás, ostříhat někoho a pak to zamést, je taková věda pro hygienu, ale hádejte se s nima. A nebo co mě fakt štve, Ctím požární předpisy, dveře do chodeb jsou opatřeny protipožárními dveřmi a mají být zavřené. Jenže dveře jsou těžké jako cent na otvírání a vozičkáři je kolikrát neotevřou a volají nás na pomoc. Když dveře zajistíme na špagát, dostanem zápis od bezpečáka a my pak vynadáno od vedení. Tak jak potom vyhovět uživatelům a zajistit bezproblémový průjezd, když tím porušujem bezpečnost budovy?

I: Taky se mi zdá, že je to těžko k řešení, aby byli spokojeni všichni

D: Jo škoda slov, nejlépe by bylo, kdy si to šli vyzkoušet, možná by se pak řešení našlo

I: To by měli, co organizace nebo vedení?

D: S organizací a naším vedením, potíže nemám, vždy, když jsou nějaké nesrovnalosti, tak si to vyříkáme a fungujeme zase dál. Asi máme štěstí na dobré vedoucí..(úsměv)

I: To závidím, máte se dobře (úsměv)

D: Fakt jo, asi je to zázrak, že jsme si tak sedli, nebo nevím, ale fakt žádný zásadní rozepře jsme neměli.

I: A rodinní příslušníci uživatelů?

D: Tak to už je něco jiného, když přijde rodina, že mají pocit, že by maminka měla mít další službu z důvodu zhoršeného zdravotního stavu a požadují její zavedení okamžitě, vždy přemýšlím, co je lepší. Když obejdu pravidla v postupu při rozšiřování služby, poruším pracovní postup, když ho dodržím, může se stát, že pokud tu službu mít nebude včas, může být pozdě. Je to někdy o pěkný nervy, to vám povím. Nebo docela úsměvné mi přijdou požadavky, kdy rodina přijde a chce všechno, co nabízíme, aby měla maminka nebo tatínek pohodlí. Snažím se o domluvu, zda všechny ty požadavky opravdu uživatel potřebuje. Nakonec se ukáže, že to není potřeba a vyjdeme si vstříc. Nejsou ale vždy tak dostupný domluvě. Někdy se snaží rozhodovat za svoje rodiče, kterým to zrovna není milý, nejlepší je, když se vám začnou hádat před váma, uklidnit je bývá umění. Nebo jsem měla požadavek od syna, chtěl pro tatínka službu navíc, ale aby o tom nevěděl. To taky byla domluva. (smích)

I: To věřím (úsměv) a jak vycházíte s pečovatelkami?

D: Dobře, žádné spory, žádné dilema (smích)

I: A kolegyni máte?

D: Ne, jsem na vše sama, ale dá se to (úsměv)

I: Tak to vám přeji a děkuji za váš čas a povídání.

D: Nemáte zač, mějte se dobře a nashledanou

I: Děkuji, vy také a nashledanou

Příloha č. 2. Otázka pro pracovníky v sociálních službách – pečovatelky

S jakými dilematy se ve své práci setkáváte?

Pečovatelka č. 1 – žena, věk 46 let, délka praxe 20 let, SŠ

Pečovatelka č. 1: Dobrý den, tak na co se chcete zeptat?

I: S jakými dilematy se ve své práci setkáváte? Ráda bych uvedla pro lepší orientaci okruhy, ve kterých se s dilematy asi můžete setkat, takže oblasti vztahu mezi pečovatelkou a uživatelem, vztahu mezi organizací a pečovatelkou, vztah pečovatelky k rodině uživatele, oblast vztahu mezi kolegyněmi a poslední oblast ve vztahu mezi sociálními pracovníci a pečovatelkami.

Pečovatelka č. 1: Dilemata?? Hm, honem nevím, takže oblast s uživateli, snad že nejvíc mě vytáčí, když někomu ráno uklidím, v poledne tam jdu s léky, a je to tam, jako kdybych tam nikdy nebyla. Mám vždycky na jazyku hodně peprnou poznámku, ale zatím se mi daří to spolknout a nenadávat. Občas to přejdu a občas se zeptám, proč je to tam zase v nepořádku. Ale nechávám to být, i když mě to stojí spoustu ovládání. Proberu to s kolegyněmi, trochu si postěžuji, ale nějak zásadně mě to neovlivňuje. Nebo jiná situace, uživatelka má dvakrát do týdne domluvený úklid. Bylo s ní domluveno, že si prach utře sama a my jenom vytřeme podlahu. Ještě se nestalo, že by to udělala. Když jenom vytřu, tak když tam někdo přijde, hned nás pomluví, že jí nedokážeme pořádně uklidit. Když jí trochu přísněji řeknu, proč si ten prach neutře, tak je uražená. Někdy vezmu hadr a chci to utřít, ale to mi rve hadr z rukou, že si to udělá. Tak nevím, štvě mě to, ale mám jí říkat, že mi to nevadí, když mi to vadí? Většinou jsou to takový spory, ale zlobí to. A nebo, když se některý uživatel zdravotně zhorší, přibude práce a je to poznat na čase. Dřív jste mohla chvíli s uživateli promluvit, ale pokud naroste práce, jste v časové tísní a na popovídání Vám toho času už moc nezbude. Takže v letu, jak se máte a zase k dalšímu. Ne že bych tu práci nějak ošidila, ale děláte ji rychleji, a je možné, že ne tak kvalitně. Třeba při úklidu, setru někdy prach všude. Snažím se si zorganizovat a určit pořadí, co je nejjednodušší k více náročnějším úkolům, a nesnažím se udělat vše najednou, rozložím to, na celou směnu.

I: Co vy a organizace?

Pečovatelka č. 1: No, víte, my máme tady 3 baráky s pečovatelskou službou a tady na tom jednom, je nepřetržitá služba, to znamená 24 hodin. Správně se odtud nemá pečovatelka hnout co ale dělat v případě, že se udělá špatně někomu na baráku, kde ta nepřetržitá služby není? Máme tam jít nebo ne? To je pořádné dilema. Když půjdu, poruším pracovní nařízení, když ne, může to být pro uživatele fatální. Taky mám problém s tím, že když se přijme nový uživatel, a sociální pracovnice vám sdělí, že pán nebo paní je soběstačný a nakonec zjistíte, že ten člověk se pomalu ani sám nenají, a vy se s ním nadřete, jako nechci říct co, tak nevím, co si mám myslet. Patrně si všichni myslí, že zvládneme všechno, ale že si ničíme záda, to nikoho netrápí. Když zůstanu na baráku sama, tak si mám poradit, jak umím. Kolikrát jsme se o tom dohadovali, ale je to marný. Už opravdu řeším, zda toho nemám nechat, že je mi zdraví přednější, ale bez práce taky nechci zůstat, i přes tyhle problémy, mě práce baví.

I: To tedy je dilema, a co vy a rodina uživatele?

Pečovatelka č.1: Jo rodina, to je někdy horor. Jsou rodiny, kdy s vámi spolupracují naprosto bez problémů a jiné jsou na zabít. Máme tu paní, která je docela ve svém věku čiperná. Je jí 85, ale sama si obstará většinu domácnosti. Po nás požaduje akorát úklid a praní prádla. Dokáže si ještě i sama uvařit. Dcera jí navštěvuje jednou za dva měsíce. Stalo se, že paní něco rozlila a do toho přijela dcera. Takový cirkus, jste nezažila. Ječela na mě, že mohla maminka uklouznout a zlomit si nohu, my jsme neschopné a jen si tu sedíme, vůbec mě nepustila ke slovu, fakt jsem měla co dělat abych jí něco neřekla ve stejném duchu, ale říkám si, jestli jsme fakt povinné držet pusu při takovém jednání. Ten den jsem měla slušně nakročeno k výpovědi, že tohle nemám zapotřebí. Dost mě to sebralo.

I: Rozumím, je to někdy těžké s nimi vyjít. Co kolegyně?

Pečovatelka č. 1: Dvacet let už dělám v pečovatelském domě a teď mě bude ta jedna poučovat, jak mám dělat svoji práci. Přitom když jsem s ní ve službě, už kolikrát jsem si říkala, proč tady vůbec je. Na lidi je jako pes, pomalu se neusměje, co slyším, moc oblíbená není. Ale mám to říct vedoucí? Nechci žalovat, ale říct jí to taky neumím, aby svoje chování trochu upravila. Jinak s ostatními je to v pohodě, vyjdeme si vstříc, větší

konflikty tady nejsou, ale vždycky se něco najde. Není všude jenom blaho, ale musí se umět domluvit.

I: To ano, to souhlasím. Jak vycházíte se sociální pracovníci?

Pečovatelka č. 1: Jo děvče papíruje jak diví, ale naše sociální je fajn, ale někdy mě to taky už leze krkem. Na každou změnu je jinej papír, to by kolikrát člověk lítal jen s papírama, ale chápu, že ona si to nevymýšlí, ale nijak zásadně mě to nevadí. Takže žádný dilemma tam nevidím. Jinak už nevím, nic moc mě nenapadá

I: To nevadí a děkuji Vám, za rozhovor, ať se Vám daří

Pečovatelka č. 1: Já také, mějte se

Pečovatelka č. 2 – žena, věk 51 let, délka praxe 23 let, SŠ

Pečovatelka č. 2: Dobrý den, tak se ptejte

I: S jakými dilematy se ve své práci setkáváte? Ráda bych uvedla pro lepší orientaci okruhy, ve kterých se s dilematy asi můžete setkat, takže oblasti vztahu mezi pečovatelkou a uživatelem, vztahu mezi organizací a pečovatelkou, vztah pečovatelky k rodině uživatele, oblast vztahu mezi kolegyněmi a poslední oblast ve vztahu mezi sociálními pracovníci a pečovatelkami.

I: Takže co vy a uživatelé?

Pečovatelka č. 2: Já a uživatelé, no kde bych začala, řeším třeba dilemma s jednou paní, která má problém s osobní hygienou. Tu ráno přesvědčit, aby si vzala čisté prádlo, je nadlidský výkon. Pro ni je to ještě dobré, škoda to dát do prádla na vyprání, no je to boj, každý den. Ještě, že se střídáme a já tam nemusím být pokaždé, jde tam kolegyně a jí se někdy podaří ji přesvědčit. Nevím, zda je to správné, ale já na tom trvám, aby se převlékla do čistého, a dohadujeme se někdy dlouho. Občas ale neustoupí, a já ji nechám být. Ale vztek mám, to Vám řeknu na rovinu. Nebo pán, kterému je již 90 let, potřebuje jen občas nakoupit. Vždy když donesu nákup, tvrdí, že si to uklidí sám. Jenže to neudělá. Mám pocit, že to říká jenom tak a očekává, že mu to uklidím já. Ale já si nemyslím, že by to nezvládl. Jsem přesvědčená, že pokud za něj vše udělám, zlenoší a pak už bude jen sedět a čekat. Nechci, aby to vyznělo, že nejsem ochotná něco udělat navíc, ale to by jsme byly potom jako služby, a kdybych věděla, že toho není schopen, tak to je jiná, ale je ještě schopnej, i přes svůj věk, tak proč by to nezvládl.“

I: Komunikace s uživateli je někdy obtížná

Pečovatelka č. 2 Obtížná? Někdy nemožná, nebo když začíná víkend, můžeme se vsadit, že začne být někomu špatně. Celý týden to přecházejí, ale v pátek se to nedá vydržet a nejlépe v době, kdy už není dostupný žádný doktor. No, a když zavoláte RZP, tak se můžete vsadit, že první otázka zní, s čím se uživatel léčí a jaké užívá léky. Nevím, prostě nejsem zdravotník a navíc ani nemáme vědět, od toho tady nejsme. Ale proč to nechávají na víkend? Celý týden nic a v pátek když už končíte, je nejhůř. To se rozhodují, zda mám volat rodině, nebo to dořešit sama. Ale co opravdu nevím co s tím je situace, víte, my máme uživatelku, je jí 83, a dost často má zdravotní potíže. O doktorovi nechce ani slyšet, přemýšlela jsem o dceři, že by mohla s paní k lékaři, ale mám zakázáno o tom se dceři zmiňovat. Je to pro mě dost těžký, paní mi důvěřuje, ale co když se jí něco stane vážného a dcera mě bude obviňovat, že kdybych to řešila, nemuselo se to stát. Ale já bych měla respektovat, co si uživatel přeje, tak se modlím, ať se nic nestane.

I: No, tak to je oříšek, to je vážně dilema, jak s tímhle naložit

Pečovatelka č. 2: Ze všech stran jsem to probírala a pořád nevím

I: Je to nepříjemné, vy a organizace?

Pečovatelka č. 2 S tou problémy nějak zásadní nemám, vždy se nějak domluvíme, jak s vedením, tak na ředitelství.

I: To je dobře, takže co rodina uživatelů?

Pečovatelka č. 2: Rodina, jak která, s některýma je domluva, když něco potřebujeme, tak to zajistí, některá ale nefunguje. Musíte si obstarat vše od A do Z. A ještě si na vás otvírají pusy. Zrovna minulý týden si kluk, fakt kluk, vypadal tak na 30, oproti mě to byl kluk (úsměv) otevřel pusy, povídá: „babička neměla uklizeno“, povídám, mu, no neměla, protože nemá úklid ve smlouvě a ten drzoun mi povídá: „A to je tak těžký vzít hadr a uklidit?“ Měla jsem ho tím hadrem vzít, nebo jí může uklidit sám, když je tak pořádku milovnej. Kdybyste viděla kolikrát ty domácnosti, po těch milejch návštěvách, to je hanba povídat, co dokážou nadělat, a kdo myslíte, že to pak uklidí? Samozřejmě, že my. A to jim není hanba, protože rodiče jsou na pečovateláku, tak je samozřejmost, že pečovatelky tam jsou od toho, aby se postaraly o všechno. Ale dost nářků, pojďme jinam.

I: Tak co vy a kolegyně?

Pečovatelka č. 2: Jo s holkama vycházíme dobře, někdy se docela divím, to víte, kolektiv samejch ženskejch nikdy nedělá dobrotu, ale tady jsme si sedly. Občas taky někdo vystrčí růžky, ale není to na nějaký dlouhý zlobení. Spíš společně nadáváme na některé situace s uživateli ale nic zásadního.(smích)

I: Ještě poslední otázka co vy a sociální pracovnice?

Pečovatelka č.2 : Nemám s ní nějaký nějaký zásadní rozepře, někdy tady huláká, že máme něco špatně, ale z mé strany to neřeším, jestli ona, to nevím.(úsměv)

I: Děkuji moc, přeji vám, ať se vám daří.

Pečovatelka č. 2: Děkuji a mějte se dobře, nashledanou

Pečovatelka č. 3 – žena, věk 54 let, délka praxe 14 let, vyučená

Pečovatelka č. 3: Dobrý den, trochu jsem se na Vás připravila, tak povídejte(úsměv)

I: (úsměv) to je dobře, tak s jakými dilematy se ve své práci setkáváte? Ráda bych uvedla pro lepší orientaci okruhy, ve kterých se s dilematy asi můžete setkat, takže oblasti vztahu mezi pečovatelkou a uživatelem, vztahu mezi organizací a pečovatelkou, vztah pečovatelky k rodině uživatele, oblast vztahu mezi kolegyněmi a poslední oblast ve vztahu mezi sociálními pracovníci a pečovatelkami.

I: Tak co vy a uživatelé?

Pečovatelka č. 3: Jsou lidi, co se nechávají obskakovat jako královny, přitom nejsou zdaleka tak neschopný jak se dělají. Jednou jsem pani nechala v koupelně se slovy, ať pokračuje v hygieně, že přijdu za chvíli jí dopomoci s oblečením, a druhý den, jsem byla na koberečku, za to, že jsem jí odmítla umýt. Přitom jsem věděla, že pani se zvládne umýt, ani by mě nenapadlo, jí tam nechávat, kdyby to bylo naopak. No ale podala to vedoucí, že jsem jí to odmítla a teď jí myji jako batole. Přitom by to bylo pro její dobro, aby byla ještě trochu samostatná. Nebo když vidím, jak se pani s cukrovkou cpe buchtami, je mi z toho těžko, protože vím, že za chvíli bude zvonit, že je jí zle. A můžete to povídat stále dokola, není to nic platné, argumentuje tím, že to přece nemůže vyhodit, když jí to mladí dovezli. Já jí to přeci nezakazuji, jen se jí snažím vysvětlit, že by mohla sníst jen jednu a ostatní si nechat na zítřek. Snažím se, aby mě to

nezlobilo, ale není to nic platné. Vím, jak to končí a mám zlost už dopředu. Nezbyvá mi nic jiného, než stále dokola mlet, jak by to mělo být. A to na ni nekřičím, to vysvětluji v klidu, používám argumenty, že ze zdravotního hlediska to nemůže dělat, ale není to nic platné.

I: To bývá dost obvyklé, diabetici a jejich sladkosti.(úsměv), vy a organizace?

Pečovatelka č. 3 Organizace? Ta si myslí, že jsme nafukovací a stále tlačí do více a více lidí. Dřív nebylo tolik zájemců o službu. Když jste někam přišla, byl i čas chvíli si s lidma popovídat. Teď doběhnu do domácnosti, udělám, co mám, a honem za dalším, abych je stihla všechny obejít, tak jak mám. Poslouchám potom plno stížností jako, kam zas letíte, pojd'te na kafe, upekla jsem bábovku, počkejte chvíli atd...nemám na to čas. Někdy se i přistihnu, že tu a tam práci ošidím, abych to zkrátila a dostala se včas k druhému. Je nás málo a lidí přibývá, někde se to musí projevit, ten nepoměr. Ceny se zvedly a stále mají málo, myslím ty nahoře u nás (úsměv). Když ale něco potřebujeme, třeba rukavice, nebo něco, tak nejsou peníze. Na něco jsou, na něco ne, asi jako všude, ale nechci soudit, třeba to mají někde jinak. (smích)

I: Jo, tomu rozumím, co rodiny uživatelů, jak vycházíte?

Pečovatelka č. 3: No rodiny, jak který, s některýma to jde, někdo je víc umíněný, pokud chce něco navíc, ale v podstatě, jsem já osobně nezaznamenala nějakou větší potíž. Zatím se mi daří se s nima dohodnout. I když byla jedna, co chtěla, aby se u maminky sedělo celý den, tak jsem jí doporučila osobní asistentku, jestli nějakou sežene, a najednou to maminka nepotřebovala. To víte, nevím jak u vás, ale tady mívají někdy představy, že jste jak Ferda mravenec, práce všeho druhu (dlouhý smích) Ale vážně, nic velkého neřeším, dá se to.(úsměv)

I: Občas také mám ten pocit (úsměv) a kolegyně?

Pečovatelka č. 3: Dobrý, nic co by stálo za řeč, to víte, samý ženský, občas nějaké drby, ale že bysme se hádaly, to zas né. Zatím dobrý, jak dlouho to vydrží nevím, ale zatím to jde.

I: To vám přeji a co vztahy se sociální pracovníci?

Pečovatelka č. 3: No jak kdy, někdy tady vymýšlí plno papírů, kdo na to má čas, mohla by si to s náma někdy vyměnit, ale chápu, že má jinou práci a my taky. Musí se najít kompromis. Ale že by mi nějak vadila, nebo s ní měla spory, to ne.

I: Tak děkuji za rozhovor a mějte se, nashledanou

Pečovatelka č. 3: Vy taky, a nezlobte se, jestli jsem něco mlela, co vás nezajímalo, někdy taky něco plácnu a pak mě to mrzí.

I: To vůbec ne, bylo to zajímavé, děkuji

Pečovatelka č. 3: Tak to jste mě uklidnila, díky a nashle.

Pečovatelka č. 4 – žena, věk 57 let, délka praxe 24 let, vyučená

Pečovatelka č. 4: Dobrý den, co že Vás to zajímá?

I: S jakými dilematy se ve své práci setkáváte? Ráda bych uvedla pro lepší orientaci okruhy, ve kterých se s dilematy asi můžete setkat, takže oblasti vztahu mezi pečovatelkou a uživatelem, vztahu mezi organizací a pečovatelkou, vztah pečovatelky k rodině uživatele, oblast vztahu mezi kolegyněmi a poslední oblast ve vztahu mezi sociálními pracovníci a pečovatelkami.

Pečovatelka č. 4: Radši mi povězte, co to dilemata jsou, ať něco nepopletu, to víte, nejsem z té mladé generace, i když ještě né tak stará (smích)

I: Tak to by mě ani nenapadlo vás řadit mezi staré (smích). Jednoduše řečeno, když máte volit mezi dvěma situacemi a ani jedno řešení není dobré, tak co vy a uživatelé?

Pečovatelka č. 4: Je to jak s kým, víte, my máme určeno, že nakupovat se chodí do nejbližšího obchodu. Je to kvůli času, nemůže být jedna pečovatelka půl dne na nákupech. Problém je v tom, že obchod, kam chodíme, je malý a není dost dobře vybavený. Oni si ženský mezi sebou řeknou, že jim někdo koupil to nebo ono jinde, a protože to ta dotyčná nemá od koho si nechat nakoupit, tak škemrají u nás, zda bysme jim to nemohly obstarat. Jenže to je právě ten problém. Já nemůžu do jinýho obchodu, a když bych jim to koupila po pracovní době, tak si to zase řeknou mezi sebou, a už v tom lítáte. Udělat to pro ně nebo radši nepřipouštět výjimky. Rozumíte mi jo? Ženský sedí na chodbě a vykládají si, řeknou si všechno a kdyby jste to udělala jedný, tak chtějí

všechny a už to nezvládnete. Ale na druhou stranu máte nutkání, vyhovět jim, protože spoustu věcí tady fakt nemají. Nebo, uživatelka má domluvený úklid jeden den v týdnu. Máme naplánované na celý týden různé služby u více uživatelů, proto, aby byly všechny dny rovnoměrně vytížené. Tato uživatelka pravidelně, když tam přijdete na úklid, tvrdí, že se jí to nehodí, abychom přišly jindy nebo později. A tak stále dokola zažíváme dohady, že to jindy a později nejde, že už tam máme naplánované jiné úkony a tím dohadováním akorát ztrácíme čas. Tak vlastně řeším, zda jí vyhovět nebo neustoupit. Pokud jí vyhovím, tak si bude vymýšlet stále víc a když jí neustoupím, bude ještě víc naštvaná. Nakonec to nějak vždy dopadne, ale někdy je to o nervy, to vám povím.

I: Rozumím, co vy a organizace?

Pečovatelka č. 4: No to nevím, zda o tom mluvit, nemám valný mínění o naší organizaci, protože někdy ty podmínky jsou jak za císaře pána. Myslím, že to máte podobné jako my. Když se uživatelé zdravotně zhorší, nemají se kam posunout. Jasný je, že když je to fakt potřeba, skončí v nemocnici, ale když je propustí, tak jsou kolikrát ležící a teď co... Musíte to nějak zvládnout. A kolikrát v jednom člověku je to o zdraví. Říkám si, jak dlouho se to dá vydržet, jestli nejít někam jinam, domovy pro seniory to mají lepší, mají zvedáky a víc pečovatelek na směně, ale tady se vedení tváří, že je vše v pohodě. Můžeme strhat, je jim to fuk. To by naštvalo každého né? Hele já už taky nejsem nejmladší, a tahat se s lidma je těžký, ale, když vám ředitel řekne, že zvedáky nejsou standardní vybavení pečovatelské služby, že si to mají lidi opatřit sami, tak se vám zdá o čertech. Jak to teda máme dělat? Ale víte co, pojďte dál.

I: Nechtěla jsem vás rozčítit

Pečovatelka č. 4: Né, to já jsem taková prudší, to není na vás

I: Tak děkuji, co teda vy a rodina uživatele?

Pečovatelka č. 4: Jo, to jednou přišel synek jednoho uživatele, že tatínek má doma binec jako v tanku a za co že teda platí tolik peněz za služby, když u něj nic neděláme. Snažila jsem se vysvětlit, že si to pán nepřeje, ale bylo mi sděleno, že táta ví houby, co potřebuje, on že domluvil, co má mít, tak ať koukáme dělat svoji práci pořádně, nebo máme jít jinam, kde budeme víc užitečný. Byla jsem krůček od toho, ho poslat do Někdy se nestačíte divit, co si ty rodiny dovolí a zase se najdou rodiny zase druhéj

extrém, nosí vám pořád kafe nebo bonbony, je to až obtěžující, ale nechcete je urazit. Ale udržte někdy emoce, když jak se říká co je moc, je moc. Já chci vystupovat jako profík, ale je to někdy o fous. Kolikrát jsem si říkal, co by se asi stalo, kdybych to neustála (smích)

I: Jo jsou někdy situace, jak se říká na hraně, co kolegyně?

Pečovatelka č. 4: Tak tady řeším dilema, nebo co to je, máme tady jednu oproti mě je to děcko, ale co ta si dovolí, poučuje mě před uživateli, co dělám špatně, mám to dělat jako ona, jednou nás uživatelka dokonce vyhodila, ať si to vyřešíme na chodbě, dost jsme se pohádaly a nezapomněla podotknout, že mám jít žalovat, no je pravda, že to zvažuji, protože mě to dost vysiluje, ale nechci dělat ještě větší zlo, mám pocit, že bych tam už nevydržela. Nevím, jak se zachovat, ona na rozumné argumenty neslyší, je přesvědčena o své pravdě. Ale jsem na ni nazlobená, to vám povím, snad ještě teď. Já po nikom nechci, aby to dělal jako já, ale musíme se rozumně domluvit, a né, jak to dělá ona, no to mě tenkrát nadzvedlo.

I: Chápu (úsměv) a poslední co sociální pracovnice?

Pečovatelka č. 4: Pohoda, tam žádné dilema ani problémy nemám (smích). Tak snad jsem Vám trochu pomohla

I: Určitě, děkuji za Váš čas a nashledanou

Pečovatelka č. 4: Za málo a nashledanou