

# **Okolnosti přispívající k podpoře a rozvoji vzájemných vztahů seniorů v domově pro seniory**

Bc. Erika Veselá

---

Diplomová práce  
2011



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně  
Fakulta humanitních studií

---

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně  
Fakulta humanitních studií  
Ústav pedagogických věd  
akademický rok: 2010/2011

## ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Bc. Erika VESELÁ**  
Osobní číslo: **H090107**  
Studijní program: **N 7507 Specializace v pedagogice**  
Studijní obor: **Sociální pedagogika**

Téma práce: **Okolnosti přispívající k podpoře a rozvoji  
vzájemných vztahů seniorů v domově pro seniory**

Zásady pro vypracování:

**Zpracování rešerše a studium odborné literatury k danému tématu.**  
**Vymezení pojmů a teoretických východisek z oblasti stáří, stárnutí a vzájemných vztahů v domově pro seniory.**  
**Příprava metodiky výzkumné části.**  
**Realizace kvantitativního výzkumu.**  
**Zpracování a vyhodnocení získaných dat včetně jejich interpretace.**  
**Prezentace výsledků výzkumu, jejich shrnutí a doporučení pro praxi.**

Rozsah diplomové práce:

Rozsah příloh:

Forma zpracování diplomové práce: **tištěná/elektronická**

Seznam odborné literatury:

**HAŠKOVCOVÁ, H. Fenomén stáří. 1. vydání Praha: Panorama, 1989. ISBN 80-7038-158-2**

**PACOVSKÝ, V. O stárnutí a stáří. 1. vyd. Praha: Avicenum, 1990. ISBN 80-201-8076-8**

**PICHAUD, C., THAREAUNOVÁ, I. Soužití se staršími lidmi. 1. vyd. Praha: Portál, 1998. ISBN 80-7178-184-3**

**STUART-HAMILTON, I. Psychologie stárnutí. 1. vyd. Praha: Portál, 1999. ISBN 80-7178-274-2**

**VENGLÁŘOVÁ, M. Problematiké situace v péči o seniory. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2007. ISBN 978-80-247-2170-5**

Vedoucí diplomové práce:

**PhDr. Hana Včelařová**

Ústav pedagogických věd

Datum zadání diplomové práce:

**21. ledna 2011**

Termín odevzdání diplomové práce:

**29. dubna 2011**

Ve Zlíně dne 21. ledna 2011



prof. PhDr. Vlastimil Švec, CSc.  
*děkan*



Mgr. Soňa Vávrová, Ph.D.  
*ředitelka ústavu*



## PROHLÁŠENÍ AUTORA DIPLOMOVÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

- odevzdáním diplomové práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby<sup>1)</sup>;
- beru na vědomí, že diplomová práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k nahlédnutí;
- na moji diplomovou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3<sup>2)</sup>;
- podle § 60<sup>3)</sup> odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- podle § 60<sup>3)</sup> odst. 2 a 3 mohu užít své dílo – diplomovou práci – nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s předchozím písemným souhlasem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- pokud bylo k vypracování diplomové práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky diplomové práce využít ke komerčním účelům.

Prohlašuji, že

- elektronická a tištěná verze diplomové práce jsou totožné;
- na diplomové práci jsem pracoval samostatně a použitou literaturu jsem citoval. V případě publikace výsledků budu uveden jako spoluautor.

Ve Zlíně 23.4.2011

Veruš Erika

1) zákon č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, § 47b Zveřejňování závěrečných prací:

(1) Vysoká škola nevydělečně zveřejňuje disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce, u kterých proběhla obhajoba, včetně posudků oponentů a výsledku obhajoby prostřednictvím databáze kvalifikačních prací, kterou spravuje. Způsob zveřejnění stanoví vnitřní předpisy vysoké školy.

*(2) Disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce odevzdané uchazečem k obhajobě musí být též nejméně pět pracovních dnů před konáním obhajoby zveřejněny k nahlázení veřejnosti v místě určeném vnitřním předpisem vysoké školy nebo není-li tak určeno, v místě pracoviště vysoké školy, kde se má konat obhajoba práce. Každý si může ze zveřejněné práce pořizovat na své náklady výpisy, opisy nebo rozmnoženiny.*

*(3) Platí, že odevzdáním práce autor souhlasí se zveřejněním své práce podle tohoto zákona, bez ohledu na výsledek obhajoby.*

*2) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 35 odst. 3:*

*(3) Do práva autorského také nezasahuje škola nebo školské či vzdělávací zařízení, užije-li nikoli za účelem přímého nebo nepřímého hospodářského nebo obchodního prospěchu k výuce nebo k vlastní potřebě dílo vytvořené žákem nebo studentem ke splnění školních nebo studijních povinností vyplývajících z jeho právního vztahu ke škole nebo školskému či vzdělávacímu zařízení (školní dílo).*

*3) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 60 Školní dílo:*

*(1) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení mají za obvyklých podmínek právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla (§ 35 odst.*

*3). Odpirá-li autor takového díla udělit svolení bez vážného důvodu, mohou se tyto osoby domáhat nahrazení chybějícího projevu jeho vůle u soudu. Ustanovení § 35 odst. 3 zůstává nedotčeno.*

*(2) Není-li sjednáno jinak, může autor školního díla své dílo užít či poskytnout jinému licenci, není-li to v rozporu s oprávněnými zájmy školy nebo školského či vzdělávacího zařízení.*

*(3) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení jsou oprávněny požadovat, aby jim autor školního díla z výdělku jim dosaženého v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licence podle odstavce 2 přiměřeně přispěl na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložily, a to podle okolností až do jejich skutečné výše; přitom se přihledne k výši výdělku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.*

## **ABSTRAKT**

Diplomová práce na téma „Okolnosti přispívající k podpoře a rozvoji vzájemných vztahů seniorů v domově pro seniory“ se zabývá jedním z důležitých aspektů kvality života seniorů pobývajících v domovech pro seniory, kterým jsou vzájemné vztahy mezi seniory v těchto domovech. Vymezuje základní pojmy, kterými jsou „stárnutí“, „stáří“, „senior“ a vztahy. Analyzuje faktory, které mají vliv na vzájemné vztahy seniorů v domově pro seniory. Současně blíže charakterizuje prostředí domova pro seniory, v němž dochází k utváření těchto vztahů. Součástí práce jsou i výsledky kvalitativního výzkumného šetření k problematice vzájemných vztahů seniorů v domově pro seniory.

Klíčová slova:

Stárnutí, stáří, senioři, vztahy, domov pro seniory

## **ABSTRACT**

The thesis entitled „The Circumstances Conducing to the Support and Development of Senior Mutual Relationships in Old People’s Homes“ deals with one of the important aspects of the quality of life of senior citizens living in old people’s homes, that of mutual relationships among seniors in these homes. The work defines the basic concepts such as „ageing“, „old age“, „senior“ and „relations“. Further it gives an analysis of the factors affecting mutual relations among the people living in old people’s homes. Likewise, it gives a detailed characteristic of old people’s homes where the relations are formed. The thesis includes a qualitative survey regarding mutual relationships of senior citizens in old people’s homes, and results thereof.

Keywords:

Ageing, old age, seniors, relations, old people’s home

Prohlašuji, že odevzdaná verze diplomové práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

## OBSAH

<b>ÚVOD .....</b>	<b>9</b>
<b>I TEORETICKÁ ČÁST .....</b>	<b>12</b>
<b>1 STÁRNUTÍ, STÁŘÍ, VZTAHY .....</b>	<b>13</b>
1.1 BIOLOGICKÉ STÁŘÍ .....	14
1.2 PSYCHICKÉ STÁŘÍ .....	16
1.3 SOCIÁLNÍ STÁŘÍ .....	19
1.4 POJEM „SENIOR“ .....	20
1.5 POJEM „VZTAHY“ .....	21
<b>2 FAKTORY OVLIVŇUJÍCÍ VZTAHY MEZI SENIORY .....</b>	<b>23</b>
2.1 DEMOGRAFICKÉ TRENDY .....	23
2.2 EKONOMICKÉ ASPEKTY .....	26
2.3 BIOLOGICKÉ ASPEKTY .....	28
2.4 PSYCHICKÉ ASPEKTY .....	28
2.5 SOCIÁLNÍ ASPEKTY .....	30
2.6 RODINA, MEZIGENERAČNÍ KONTAKT .....	31
2.7 AKTIVIZACE ČI ODPOČINEK .....	32
2.8 MATERIÁLNĚ TECHNICKÉ PODMÍNKY .....	33
<b>3 PROSTŘEDÍ DOMOVŮ PRO SENIORY .....</b>	<b>35</b>
3.1 BYDLENÍ .....	35
3.2 STRAVA .....	35
3.3 ÚKONY PÉČE .....	35
3.4 SOCIÁLNĚ TERAPEUTICKÉ ČINNOSTI .....	36
3.5 AKTIVIZAČNÍ ČINNOSTI .....	36
3.6 ZPROSTŘEDKOVÁNÍ KONTAKTU SE SPOLEČENSKÝM PROSTŘEDÍM .....	37
3.7 POMOC PŘI UPLATŇOVÁNÍ PRÁV A OBSTARÁVÁNÍ OSOBNÍCH ZÁLEŽITOSTÍ .....	37
<b>II PRAKTICKÁ ČÁST .....</b>	<b>38</b>
<b>4 VZTAHY V DOMOVECH PRO SENIORY .....</b>	<b>39</b>
4.1 CÍL PRŮZKUMNÉHO ŠETŘENÍ A VÝZKUMNÉ OTÁZKY .....	42
4.2 CHARAKTERISTIKA POUŽITÝCH METOD .....	43
4.2.1 Hlubkový rozhovor .....	43
4.2.2 Studium dostupné dokumentace domovů pro seniory .....	44
4.2.3 Zúčastněné pozorování .....	52
4.2.4 Metoda zakotvené teorie .....	52
4.3 INTERPRETACE DAT .....	53
4.3.1 Otevřené kódování .....	53
4.3.2 Otevřené kódování - kategorizace .....	54
4.3.3 Axiální kódování .....	64
4.3.4 Selektivní kódování .....	66
<b>ZÁVĚR .....</b>	<b>69</b>
<b>SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY .....</b>	<b>72</b>
<b>SEZNAM PŘÍLOH .....</b>	<b>75</b>



## ÚVOD

Každý jedinec již od okamžiku svého narození stárne. Spěje tak k vývojovému období, které bývá označováno jako stáří. Jde o období, které je spojeno s různými předpojatostmi a do značné míry i tajemstvím. Jde současně o období, z něhož mí alespoň podvědomě obavu většina z nás, což je dáno skutečností, že předem neví, co jej ve stáří očekává. Stáří je totiž provázáno biologickými a psychickými změnami, stejně jako změnami společenského zařazení, které nemusí být vždy pozitivní. Existují některé okolnosti, které lze v souvislosti s fyzickým i duševním zdravím s ohledem na genetické předpoklady a anamnézu našich rodičů a prarodičů, předpokládat, avšak ani ta nejpečlivější prognóza nedokáže s dostatečným předstihem jednoznačně určit, s jakými problémy se budeme ve stáří zejména potýkat.

To, jak prožijeme stáří, je ovlivněno celou řadou okolností, z nichž zdraví je patrně tou nejvýznamnější. Je tomu tak mimo jiné i proto, neboť zdraví má výrazné dopady na soběstačnost při opatrování základních životních potřeb seniora. Neumožňuje-li zdravotní stav seniora, popřípadě jiné okolnosti, aby se senior o sebe postaral sám, nezbyvá, než aby tak činil někdo z jeho nejbližšího okolí. V řadě případů je však nejschůdnějším řešením zajistit mu institucionalizovanou péči, která je mu poskytována v domově pro seniory. Kvalita života v domovech pro seniory je dána různými skutečnostmi, přičemž jednou z velmi důležitých je úroveň vztahů mezi zde umístěnými seniory. Právě okolnostem, které napomáhají podpoře a rozvoji vzájemných vztahů seniorů v domově pro seniory, je věnována tato diplomová práce.

Téma seniorů jsem si zvolila z toho důvodu, neboť toto téma se potenciálně dotýká každého z nás. Stejně tak se každého z nás potenciálně dotýká pobyt v domově pro seniory. Nadto jsem vždy tíhla k péči o seniory a této profesi bych se chtěla do budoucna i profesionálně věnovat. Zpracovávání diplomové práce tak bylo pro mě možností načerpat množství vědomostí k danému tématu, které se mi jistě do budoucna budou hodit.

Cílem teoretické části této diplomové práce bylo vymezit základní pojmy, které mají vztah k jejímu tématu: pojmy stáří, stárnutí, senior a vztahy, charakterizovat jednotlivé faktory, které zejména ovlivňují vztahy mezi seniory a v neposlední řadě též alespoň ve stručnosti popsat prostředí domova pro seniory, ve kterém k utváření vztahů mezi seniory dochází. Cílem empirické části práce je identifikovat faktory, které přispívají k utváření pozitivní atmosféry v domovech pro seniory.

Na základě shora vytýčených cílů je práce rozdělena do čtyř kapitol, které jsou dále z důvodu větší přehlednosti textu dále členěny do subkapitol. První tři kapitoly tvoří teoretickou část práce, poslední rozsáhlá kapitola je totožná s částí empirickou.

První kapitola je jakýmsi teoretickým vstupem do problematiky, poněvadž vymezuje hlavní pojmy, které jsou z pohledu tématu této práce relevantní. Jedná se o pojmy stáří, stárnutí, senior a vztahy. V případě stáří je výklad zaměřen na jeho základní aspekty, kterými jsou stáří biologické, psychické a sociální. V části této kapitoly, která je zaměřena na pojem „senior“ je zohledněno různé chápání tohoto pojmu, s nímž je možné se u různých autorů setkat. Vymezení pojmu „vztahy“ je provedeno v návaznosti na jeho obecnou definici, která je podávána v různých společenských vědách, načež je uvedena definice pojmu „sociální vztahy“, jež odpovídá tématu této práce. V této části jsou zmíněny též okolnosti, které mají z pohledu personálu domovů pro seniory význam pro navazování vzájemných vztahů se seniory.

Druhá kapitola je zaměřena na charakteristiku základních faktorů, které mají vliv na vztahy mezi seniory. Tyto vztahy jsou totiž ovlivňovány multifaktoriálně a k jejich záměrnému a cílevědomému pozitivnímu ovlivňování je nezbytná znalost veškerých z nich. Postupně jsou zde tak rozebrány všechny důležité faktory, které ovlivňují vztahy mezi seniory, a jimiž jsou demografické trendy, ekonomické aspekty, biologické aspekty, psychické aspekty, sociální aspekty, rodina, mezigenerační kontakt, aktivizace a odpočinek a konečně i materiálně technické podmínky života seniorů.

Uvedené obecné podmínky utváření vztahů mezi seniory jsou v domovech pro seniory do značné míry modifikovány jejich prostředím. Z toho důvodu byla do práce zařazena kapitola, která popisuje prostředí domovů pro seniory. Pozornost v této kapitole je zaměřena na bydlení, stravu, úkony péče, sociálně terapeutické činnosti, aktivizační činnosti, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím a pomoc při uplatňování práv a obstarávání osobních záležitostí.

Poslední, čtvrtá kapitola, shrnuje výsledky kvalitativního průzkumného šetření, které bylo provedeno k problematice vztahů mezi seniory v domovech pro seniory. Je zde uveden cíl průzkumného šetření, formulovány výzkumné otázky, charakterizovány použité metody (hloubkový rozhovor, studium dostupné dokumentace domovů pro seniory, zúčastněné pozorování a metoda zakotvené teorie). Následně jsou data interpretována za využití otevřeného, axiálního a selektivního kódování.

Problematice stáří, stárnutí a seniorů je věnována poměrně početná literatura, o kterou se dalo při zpracování diplomové práce opřít. Jednalo se o odbornou literaturu, kterou bylo možné rozčlenit do několika různých skupin. Nejprve je možné uvést práce z vývojové psychologie. Dále se jedná o monografie, které se zabývají některým z aspektů stáří či stárnutí, popřípadě stářím jako celkem. Dále byly pro zpracování této práce použity příslušné právní normy, které byly použity podle právního stavu ke dni 15. dubna 2011. V neposlední řadě byl zdrojem informací též internet, který obsahuje množství informací k řešené problematice.

## **I. TEORETICKÁ ČÁST**

## 1 STÁRNUTÍ, STÁŘÍ, VZTAHY

Většinu lidí v průběhu života napadne otázka, kdy dochází k procesu stárnutí, kdy stáří přichází, jak se projevuje a zejména, kdy se projeví u něj. Není proto nijak překvapivé, že je možné se setkat s množstvím názorů a teorií které se snaží dát odpověď na naznačené otázky. Většina těchto názorů a teorií se však shodne minimálně na dvou postulátech. Ten první konstatuje, že jedinec od svého narození až po smrt prochází různými stupni vývoje, ten druhý pak zohledňuje individuálnost tohoto vývoje, když uvádí, že u každého jedince proces ontogeneze probíhá odlišně, poněvadž neexistují dva lidé, kteří by měli stejné životní podmínky, genetickou výbavu a další faktory, které proces stárnutí ovlivňují.

Při charakteristice stáří je proto možné vyjít z toho, že život člověka probíhá v jednotlivých vývojových stádiích, přičemž v tomto pojetí je stáří považováno za poslední etapu ontogenetického vývoje a stárnutí pak za přechodnou fázi mezi dospělostí a stářím (Pacovský, 1990, s. 29).

Jak z poznatků ontogenetické psychologie, tak i z poznatků sociologie, medicíny a dalších vědních oborů vyplývá, že každé vývojové stádium v životě jedince se vyznačuje svými specifiky. Vyčtený závěr se pochopitelně vztahuje i vývojovou periodu stáří. V porovnání s některými dalšími vývojovými stádii člověka je pro stáří příznačné poměrně velké množství zvláštností různého charakteru. Tato specifika se projevují zejména ve formě změn biologických a s nimi souvisejícími změnami psychickými a sociálními. Dále je možné uvést, že u každého jedince se proces stárnutí počíná projevovat v jiném věku a jedinec od jedince mívá i do značné míry odlišný průběh.

Jedna z teorií předpokládá, že proces stárnutí počíná již samotným okamžikem narození člověka. K tomuto tvrzení se takové teorie přiklání i přesto, že průměrný, zdravý dvacetiletý jedinec nevykazuje žádné příznaky stárnutí, přičemž takový jedinec je i ve čtvrté dekádě svého života na vrcholu svých fyzických schopností. O vrcholu duševních sil je potom možné toto tvrdit i o mnoho později. Tehdy však již dochází ke stárnutí jiných částí jeho těla, např. kostí, vaziva, pokožky atp.

Proces stárnutí je ovlivňován poměrně velkým množstvím faktorů. Část z těchto faktorů je dána geneticky, jiné jsou ovlivnitelné přístupem daného jedince ke svému životnímu stylu či k životosprávě. Genetické faktory, které mají vliv na proces stárnutí, lze ovlivnit pouze částečně, kdežto zvolený a praktikovaný životní styl i podmínky života proces stárnutí ovlivňují velmi výrazně.

Z dosud uvedeného je možno vyvodit, že proces stárnutí představuje velmi složitý děj, jenž je výslednicí interakce genetických predispozic jedince a faktorů vnějšího prostředí (Pacovský, 1990, s. 30).

Stáří lze z pohledu jednotlivých změn v probíhajícím procesu stárnutí v životě člověka rozdělit do třech základních dimenzí:

- Stáří biologické
- Stáří psychické
- Stáří sociální

Všechny dimenze spolu souvisí a vzájemně se ovlivňují. Při procesu stárnutí nejdříve nastupují biologické změny. Při těchto si člověk naplno uvědomí, že stárne a že se v brzké době bude muset potýkat s problémy a starostmi, které mohou proces biologických změn doprovázet. Na tyto změny pak navážou změny psychické a následně i sociální.

### 1.1 Biologické stáří

Biologickým stářím jsou v podstatě myšleny všechny aspekty biologického stárnutí. Během samotného stárnutí dochází u člověka k neodvratným fyziologickým změnám. Mezi změny, které jsou pouhým okem patrné nám i našemu okolí, patří změny zevnějšku.

Například kůže se vlivem ztráty elasticity díky úbytku vody svažuje a vysušuje, vlasy a chlupy šediví a ubývají, svalstvo ochabuje a ubývá kostní hmoty a kosti se tak stávají křehčími a snáze dochází k frakturám (Jedlička, 1991, s. 7-9).

Kromě viditelných změn zevnějšku a změn vztahujících se na pohybový aparát se těmto nevyhnou ani vnitřní orgány. Jde především o zpomalení některých funkcí, například zpomalení činnosti jater se může projevit jistými obtížemi při konzumaci tuků, dále se snižuje filtrace ledvin v souvislosti s jejich nedostatečným prokrvením. Starší člověk má větší obtíže se zadržováním moči a frekvence močení se u něj zvyšuje a to díky sníženému napětí u močového měchýře a močové trubice. Rovněž se mění výkon srdce, u nějž se zvyšuje spotřeba energie při zatížení organismu. Zmenšuje se průchodnost cévní soustavy a tím se zvyšuje tlak. Srdce je také méně odolné vůči stresovým situacím.

Proces stárnutí se projeví také u smyslových orgánů. Se zvyšujícím se věkem ztrácí oční čočka svou pružnost a zrak celkově slábne. Vzhledem ke snižování citlivosti sluchu k vyšším frekvencím a změnami v oblasti středního ucha se začíná vyskytovat nedoslýchavost. Rovněž schopnost vnímat chuť jídla je poznamenána procesem stárnutí. Chuťové



papily hůře rozeznávají základní chutě sladkých a slaných potravin a tak se starým lidem zdá jídlo bez chuti. Co se týče čichu, zde je oslabení tohoto smyslu ve stáří minimální (Stuart-Hamilton, 1999, s. 27-30).

Změny vnitřních orgánů, smyslových orgánů i změny pohybového aparátu jsou způsobeny úbytkem živých tkání neboli atrofií v těchto částech těla. Tím je způsobeno jejich ochabování a snižování výkonu jejich funkce. Proč však k těmto změnám vlastně dochází? Každá živá tkáň našeho těla obsahuje určité množství buněčného kapitálu, který se v průběhu života částečně obměňuje. Počet těchto obměn je v různých částech těla jiný a hlavně všude je počet těchto buněčných obměn omezen. Například některé buňky se během života dokáží obměnit jen padesátkrát, buňky oční čočky, štítné žlázy nebo jater jen pětkrát, zatímco nervové buňky se neregenerují vůbec. K samotným atrofiím dochází právě na základě úbytku buněčného kapitálu v jednotlivých částech těla a to přibližně po 30. roce života. Změny díky úbytkům buněčného kapitálu jsou citelné po 50. roce života, avšak pocítit je můžeme každý v jinou dobu, neboť nežijeme všichni ve stejných podmínkách a každý člověk je svým fyziologickým „originálem“, který byl odlišně geneticky vybaven od ostatních. K tomu je třeba dále dodat, že některé aspekty biologického stárnutí člověk dále ovlivňuje svým životním stylem, který si buď dobrovolně, nebo s ohledem na jeho životní okolnosti nedobrovolně, zvolil. Potom každému z nás odlišným tempem odbíjejí tzv. biologické hodiny, které si v sobě nosíme.

Dessaintová (1999, s. 20) uvádí, že naše biologické hodiny pracují ve žlázách s vnitřní sekrecí, konkrétně v hypofýze, neboli podvěsku mozkovém, který je dirigentem žláz s vnitřní sekrecí. Ten produkuje hormony, působí na žlázy, které zajišťují regulaci životně důležitých funkcí v těle.

Jedlička (1991, s. 8) k tomu dodává, že se v průběhu stárnutí mění hormonální produkce, sekrece a aktivita, přetváří se imunitní systém.

Ten oslabuje a organismus starých lidí tak obtížněji odolává i obyčejnému nachlazení, které nedostatečnou funkcí imunitního systému může přerůst v angínu nebo zápal plic. Zatímco tělo mladšího člověka se i se závažnějším onemocněním vypořádá lépe a za krátkou dobu léčení se regeneruje, u starých lidí se tyto běžné nemoci mnohdy léčí i dlouhodobě. V některých případech může i běžná chřipka u starého člověka vyvolat komplikace, se kterými se jeho oslabený organismus nedokáže vypořádat.

I proto u starých lidí ve větší míře dochází k výskytu současně celé řady chorob. Tento jev nazývaný multimorbidita je ve stáří specifickým (Jedlička, 1991, s. 34).

Vzhledem k tomu, že se v případě výše popsaných biologických změn jedná převážně o změny k horšímu oproti dosavadnímu stavu, vnímá tyto změny člověk velice citlivě. Změny mohou způsobit a také způsobují u člověka psychické změny v podobě obtížného vyrovnávání se s vlastním stárnutím a stářím.

## 1.2 Psychické stáří

Nervový systém je procesem stárnutí poznamenán nejvíc. Samotný mozek stárne už od dvacátého roku života. Po sedmdesátce se změny v něm projevují v každodenním životě člověka. Jde především o zapomínání, zpomalené reakce na podněty okolí, pomalejší chuze a obtížnější držení těla a rovnováhy. (Jarošová, 2006, s. 23).

K těmto změnám je nutno především uvést, že jsou nesmírně individuální. Jak uvádí M. Vágnerová „Zvládnutí zátěže stárnutí je závislé na schopnosti a motivaci aktivovat přiměřené obranné mechanismy“ (2007, s. 446). Adaptace na proces stárnutí je podle ní dále zaměřena do několika různých dimenzí, mezi něž řadí následující dvojice: aktivita – pasivita, optimismus – pesimismus, přijetí – popření reality. U každého jedince dochází k vyrovnávání se se změnami, které souvisejí se stářím, po svém.

Ve stáří je možno pozorovat poměrně výrazné zpomalování ukládání informací. V souvislosti s informacemi je možné, že u jedince dochází v pozdějším věku při jejich zpracování k pozbyvání přesnosti a objemu jejich využití. Prodlužuje se doba adekvátní reakce, v důsledku čehož není jedinec schopen zachytit veškeré podněty, které se mu nabízejí (Vágnerová, 2007, s. 407). Ničím výjimečným není v pozdějším věku ani zhoršení pracovní paměti, které se projevuje tím, že mozek není s to zpracovat a uchovat informace. Uvedené obtíže mohou vést též k problémům při stereotypních činnostech.

Během svého stárnutí je jedinec nucen se vyrovnávat s množstvím různých změn. Toto vyrovnávání může probíhat různými způsoby. Přes různé odlišnosti je možné podle M. Vágnerové tyto způsoby vyrovnávání se se změnami rozdělit do pěti kategorií (2007):

- 1. způsob – je pro něj charakteristické akceptování reality, které je provázeno optimistickým a aktivním přístupem.
- 2. způsob – i při něm jedinec akceptuje realitu a je relativně optimistický, avšak zároveň je pasivní a není mu na obtíž závislost na dalších lidech.

- 3. způsob – jedinec odmítá realitu skutečného stárnutí, s čímž souvisí fakt, že se odmítá smířit s probíhajícími změnami. V důsledku toho takoví jedinci úzkostlivě dbají na svůj zevnějšek, aby nevypadali jako starci.
- 4. způsob – je typický tím, že v sobě sdružuje realistický a pesimistický pohled současně. Tito jedinci stáří pokládají za katastrofu, a proto jsou nezřídka nepřátelští, impulzivní a agresivní.
- 5. způsob – je možné o něm říci, že se jedná o rezignovaný a pesimistický postoj k vlastnímu stáří. Jedinci s tímto postojem jsou převážně depresivní a pasivní.

O duševních vlastnostech jedince je možno uvést, že tyto vycházejí z tělesné konstituce a společenských vztahů, přičemž jsou současně přímým důsledkem celého předcházejícího jedincova vývoje. Výše popsané strategie předurčují, jak senioři reagují při vlastní aktivizaci.

Rovněž Langmeier zvládnutí vyrovnání se se stářím v souladu se studií S. Reichardové vymezuje pět různých strategií. Podle něj ve stáří graduji duševní vlastnosti utvářené v průběhu celého života. To je pak základem strategie jedince, kterou zvolí pro vyrovnání se se změnami ve stáří. Tyto strategie je možné klasifikovat následovně (Langmeier, Krejčířová, 1998, s. 189):

1. Konstruktivní strategie – jedná se o strategii, kdy jedinec při vyrovnávání se s realitou stárnutí nepozbývá životního elánu, a je proto i nadále aktivní, vztahy k nejbližším osobám udržuje na vřelé citové úrovni, je si vědomý budoucích věcí a realitu smrti vnímá coby přirozenou. Popsaný přístup zapřičiňuje, že takový jedinec je snášenlivý a pružný, nepostrádající humor, disponující svými zájmy, které dokáže rozvíjet.
2. Strategie závislosti - jedinci tohoto typu nezřídka podléhají pasivitě a s ní související závislosti na jiných lidech. Tento přístup se projevuje mimo jiné i tím, že spoléhají na druhé lidi více, než na vlastní síly. Odpovědnost přenechávají mladším a sami se uzavírají do soukromí.
3. Strategie obranná - jejím projevem je méně příznivá přehnaná aktivita, která sleduje cíl zapomenout na blízkost životního konce. Lidé zaujímající tuto strategii obvykle jednají v souladu se zvyky a konvencemi.
4. Strategie hostility – jedinci s touto strategií přičítají vinu za vlastní nezdary jiným osobám a nepříznivým okolnostem. Lze je rovněž poznat podle toho, že jsou podezíraví a nestále si na něco stěžují. Nelze u nich vyloučit ani agresivitu.

5. Strategie sebenenávisti – v tomto případě se agresivita jedince obrací vůči sobě samému. Je pro ně charakteristické, že jsou k sobě nadměru kritičtí, a na prožitém životě hledají neustále nějaké chyby. Nezřídka nemají uspokojivý manželský život. Mají pocit, že jsou osamělí a neužiteční. Proto smrt chápou jakožto vysvobození ze zpackaného života.

Porovnáme-li popisy strategií od Langmeiera a od Vágnerové, pak je možné dojít k závěru, že se od sebe nijak, výrazněji neliší. Obě poukazují na to, nakolik významné jsou duševní změny během stárnutí a tím i současně na to, že duševní změny jsou jednou z hlavních stránek stárnutí. V souladu s naprogramováním mozku si každý jedinec utváří postoje ke stáří, vlastní jednání, spokojenost nebo rozladěnost, optimismus či pesimismus. Poněvadž každý z nás je individuem se vším všudy, je možné se setkat u stárnoucích jedinců se všemi výše zmíněnými přístupy ke stáří. Tento přístup přitom není jen věcí jich samotných, nýbrž i věcí lidí z jejich okolí, kteří se musí naučit s konkrétním přístupem každého seniora pracovat a současně musí k němu zvolit také nějaký přístup.

Právě duševní změny ve stáří způsobují, že se senioři často uchylují do ústraní a nemají snahu se zapojovat do běžného života. Nemají-li zájmy a koníčky, nutně u nich dochází ke ztrátě kontaktu s okolím a s jejich vrstevníky. V popsaných okolnostech se promítají též psychické změny, které jsou se stářím spojeny. Nemálo seniorů není schopno změny, které mají souvislost se stárnutím, zvládat bez cizí pomoci. S tím spojený pocit frustrace, který se u seniorů často objevuje, způsobuje, že v seniorském věku dochází k většímu počtu sebevraždám, než je tomu u jiných věkových kategorií.

Tedy, když dojde ke generalizovanému rozpadu osobnosti, projevuje se tzv. „Diogenův syndrom“ Vágnerová (2007). Tímto pojmem jsou označováni zanedbaní starci, kteří ztrácejí schopnost pečovat o svůj zevnějšek. Tento syndrom ovšem nesouvisí pouze s tím, jaký je zevnějšek jedince, nýbrž i s jeho duševní stránkou. Podle M. Kubíčkové by se senioři měli vyvarovat takovým přístupům, jakými jsou zanedbávání tělesné schránky, pohybová lenost a pohodlnost (1995, s. 9). Pozitivním důsledkem tělesné aktivity a fyzické spokojenosti je spokojenost duševní, což platí i opačně. K harmonickému prožívání stáří je proto nezbytné se věnovat přiměřeně oběma těmito stránkami a měl by adekvátně zaměstnávat mysl a současně i trénovat tělo.

### 1.3 Sociální stáří

Stáří je spojeno se změnami, jež se promítají rovněž do sociální role jedince, jakož i do jeho ekonomické situace. Tyto změny nacházejí svoji reflexi i v úrovni a kvalitě sociálních kontaktů. Proměny v sociální roli starého jedince vyúsťují do jeho větší anonymity a současně i do ztráty jeho individuálních specifických znaků. Mladý jedinec disponuje z hlediska vymezení sociální role ve společnosti pestrou paletou možností, kdežto senioři mají v tomto směru výrazně omezené možnosti, které se navíc s přibývajícím věkem dále zužují. Odchod do důchodu je spojen se ztrátou ekonomické role, kterou jedinec doposud zastával ve svém zaměstnání. V důsledku úmrtí partnera dochází též ke ztrátě role manžela.

Změny v sociálním postavení jsou taktéž ovlivněny ekonomickou situací starého člověka. Právě změněná ekonomická situace výrazně determinuje život seniora. Tato změna má obvykle souvislost s odchodem jedince do důchodu. Pokud byl jedinec ekonomicky činný, měl určitý životní standard, který však je většinou v okamžiku odchodu do starobního důchodu nucen přehodnotit a změnit tak, aby odpovídal změněným příjmům domácnosti. Že se změna v ekonomických možnostech seniora často negativně projevuje v omezených možnostech věnovat se určitým aktivitám (např. kulturním, společenským, v případě dostatečného fyzického zdraví též adekvátním sportovním aj.). Senioři musí vydávat větší množství finančních prostředků k tomu, aby si zajistili základní životní potřeby, které se navíc v souvislosti s pozvolna se zhoršujícím zdravotním stavem mění, rovněž tak na nákup léků či kompenzačních pomůcek apod.

Jedna ze základních potřeb člověka - potřeba sociálního kontaktu s dalšími lidmi – se ve stáří odlišuje od nároků, které měl dříve. Jedinci vyššího věku velmi často vyžadují pro sebe větší soukromí a klid. Pokud se u nich přesto vyskytne potřeba navázání kontaktu a komunikace, vyhledávají možnosti jejího naplnění zpravidla ve své rodině, u vrstevníků či dobrých známých. „K hodnocení jednotlivých vztahů v rodině a jejich identifikaci lze využít postupu tvorby genogramu, který je charakterizován jako diagram popisující členy rodiny a jejich vzájemné vztahy v průběhu posledních tří generací anebo minimálně v období posledního roku. Genogram informuje o struktuře intergeneračních vztahů, psychosociálních dat, vzdělání, rodinném stavu a zaměstnání a zdravotním stavu.“ (Pokorná, 2008, s. 94) Vytvoření genogramu a následné zjišťování vztahů v rámci rodiny je nezbytné svěřit do rukou příslušného odborníků, který se tvorbou genogramu profesionálně zabývá. Takovým odborníkem může být psycholog, sociolog nebo psychoterapeut.

Zhodnocení rodinných vztahů je možno provést za využití ecomapy. Ecomapa za využití diagramu hodnotí vztahy členů rodiny a dalších členů komunity v jejich přirozeném sociálním prostředí (Pokorná, 2008, s. 95).

K nejčastějším problémů, s nimiž je možné se ve stáří setkat, náleží hlavně osamělost, strach z opuštěnosti a sociální izolace. Podle Vágnerové je riziko samoty a izolace seniorů ovlivňováno různými faktory, ke kterým podle ní náleží především následující (Vágnerová, 2000, s. 461):

- „1. Sociální situace – ve stáří se zvyšuje pravděpodobnost ztráty partnera a ovdovělý člověk žije často sám.
2. Fyzický stav – možnosti sociálního kontaktu limituje snížená hybnost, smyslové postižení (zraku a sluchu), ale i jakákoliv závažnější nemoc.
3. Psychický stav – úbytek kompetencí, deprese, změny osobnosti, ebeny. Demence ztěžují nebo zcela eliminují jakýkoliv přijatelný sociální kontakt.“

Někteří senioři sami vyhledávají nejrůznější aktivity, za jejichž přispění by se výše popsaným nepříjemným situacím vyhnuli. Velký význam mají pro ně z tohoto pohledu sousedé, proto se u seniorů velmi často setkáváme s tím, že se až tvrdošijně brání změně svého bydliště. Pocit bezpečí u nich navozuje rovněž to, když mají k dispozici telefon. Pokud jsou právě osamělí, společníka ji může nahrazovat zvíře, jindy zase média. Starší lidé se typicky brání změnám v oblasti uznávaných hodnot a norem, jimiž se řídí. Stávají se stále více konzervativními, což se projevuje tím, že lpí na důsledném dodržování zažitých zvyků, rituálů či sledu a průběhu činností.

#### **1.4 Pojem „senior“**

Pojem „senior“, který je součástí názvu této práce, není nijak přesně vymezen. Například psychologický slovník k tomuto pojmu uvádí, že se jej používá k „... označení občanů starších 60 let.“ (Hartl, Hartlová, 2000, s. 530) Lze se však setkat i s jiným věkovým vymezením, přičemž v současnosti se stále věková hranice pro účely vymezení předmětného pojmu posouvá do vyššího věku, obvykle do věku 65 let. Proto pro účely této práce je možné za seniora při určité míře zjednodušení označit jedince, který dosáhl věku minimálně 65 let. S tímto věkem se ostatně do budoucna v souvislosti s penzijní reformou počítá jako s věkem odchodu do důchodu.



Toto vymezení však nedává zcela jasnou představu, o tom, jak různorodá je skupina lidí, kteří jsou pojmem „senior“ označováni. Lepší představu nám dává následující periodizace:

- věk 65 až 74 let – hovoříme o tzv. mladých seniorech – pro toto období je charakteristická jako dominantní problematika adaptace na penzionování; volného času, aktivit, seberealizace),
- věk 75 až 84 let – zde hovoříme o tzv. starých seniorech, přičemž v tomto období dochází ke změnám funkční zdatnosti, projevuje se u nich specifická medicínská problematika, jakož i atypický průběh chorob;
- věk 85 a více let – jedinci v tomto věku jsou označováni jako velmi staří senioři, přičemž u nich stále více nabývá na významu problematika soběstačnosti a zabezpečení.

## 1.5 Pojem „vztahy“

Pojem vztahů, který je obsažen v názvu této práce, je velmi hojně používaným v řadě vědních oborů. Namátkou je možné uvést filozofii, psychologii, sociologii, matematiku či logiku. V obecné rovině lze tento pojem vymezit jako „... vzájemnou (věcnou nebo významovou – obsahovou) souvislost a způsob spojení nejméně dvou jevů [předmětů, proměnných, např. nezávislé proměnné (resultanty) a nezávislé proměnné (determinanty)].“ (Geist, 1992, s. 548)

V této práci se jedná o sociální vztah. Tento je možné vymezit jako sociální jev, který je determinován účastníky a jejich vzájemnou interakcí, stejně jako souřadnicemi časoprostoru, jež pro něj představují referenční systém, ve kterém „platí“. Jak uvádí již citovaný B. Geist, „Dynamika sociálních vztahů je velmi široká. Probíhají jak směrem asociace, sdružování, slučování, tak i disociace (rozlučování, „rozpojování“) a krystalizují buď v pozitivních, souhlasných, nebo negativních, nesouhlasných a antagonistických formách, na nichž se konstituují příslušné druhy (typy) skupin.“ (1992, s. 554)

Lidské vztahy jsou obecně složitým fenoménem. Obzvláště toto tvrzení platí u seniorů, kde jsou interpersonální vztahy modifikovány věkovými zvláštnostmi této věkové kategorie. Ještě specifičtější jsou tyto vztahy v prostředích institucionální péče, což samozřejmě platí i o domovech pro seniory. Zde mají na kvalitu vztahů mezi seniory vliv nejen faktory, které jsou rozebírány ve třetí kapitole této práce, nýbrž i přístup pečujícího personálu. Tento

by se měl vyznačovat především následujícími charakteristikami (Krátká in Krátká a kol., 2008, s. 18 a násl.):

- předávání služby – kontakt se seniorem by měl probíhat v prostředí úcty a respektování jeho osobnosti, přičemž vedle verbální stránky projevu je nutno věnovat též pozornost i nonverbálním projevům;
- sdílení pocitů – pokud má jedinec možnost se svěřit se svými problémy, pocity a starostmi, uleví se mu;
- komunikace tichem – je považována za vrchol komunikačních dovedností, kdy tento typ interakce je nejlépe uplatnitelný při kontaktu s trpícím člověkem.

Při sdílení jsou dále uplatňovány vedle mravních kvalit i kvality sociální, mezi které podle Příkaského patří (2000, s. 95):

- moudrost a rozvážnost – zatímco moudrost dává jedinci schopnost rozlišovat čeho máme činit a čeho se vyvarovat, rozvážnost mu umožňuje najít způsob k dosažení cíle;
- pokora – jedinec touto vlastností vyjadřuje postoj a vděčnost za přijaté vlohly a zároveň odpovědnost za jejich rozvoj;
- pravdomluvnost – mluvit pravdu je přirozené, avšak v řadě případů je důležité, jak je pravda sdělována;
- zdvořilost – souvisí s taktem, poněvadž kdo je taktní, je zároveň i empatický, což značí, že se dokáže vžít do druhého.

## 2 FAKTORY OVLIVŇUJÍCÍ VZTAHY MEZI SENIORY

Zvažujeme-li, jaký zvolit přístup k osobnosti seniora, pak je zapotřebí mít na zřeteli to, jak proces stárání ovlivňuje změny osobnosti a potřeby seniora. Jak bylo uvedeno v předchozí kapitole této práce, stárání a stárnutí jsou spojeny se změnami biologickými, fyziologickými, psychologickými a sociálními, na něž mají návaznost specifické potřeby seniorů, a to včetně požadavků na materiálně technické zabezpečení. Nutno je brát do úvahy rovněž faktory celospolečenské, které se promítají do sociální politiky státu, jimiž jsou prognózy demografického vývoje a v neposlední řadě též ekonomické důsledky. I tyto faktory z dlouhodobé perspektivy mají vliv na možnosti seniorů uspokojovat své aktuální potřeby.

### 2.1 Demografické trendy

Jak vyplývá z demografických údajů, které jsou k dispozici např. v dokumentu veřejného ochránce práv s názvem „Zpráva z návštěv zařízení sociálních služeb pro seniory“, mělo do roku 2010 u nás žít přibližně 22,9 % obyvatel ve věku přesahujícím 60 let ([http://www.ochrance.cz/fileadmin/user\\_upload/ochrana\\_osob/2007/Seniori\\_SZ\\_2007.pdf](http://www.ochrance.cz/fileadmin/user_upload/ochrana_osob/2007/Seniori_SZ_2007.pdf)). Nejedná se všem pouze o tendence, které by se projevovaly toliko v podmínkách naší republiky, nýbrž o tendence, které lze pozorovat jak v Evropě, tak i globálně ve světě. Podle dostupných statistických prognóz se v Evropské unii v roce 2030 zvýší počet lidí starších osmdesáti let na 34,7 miliónu (v současnosti je tento údaj 18,8 milión). Současně zde bude žít o 18 miliónů dětí a mladých lidí v porovnání s dneškem méně. To se projeví mimo jiné tím, že podle prognóz bude v roce 2030 v Evropské unii chybět 20,8 miliónů (6,8 %) osob produktivního věku, tj. osob ve věku od 15 do 65 let. Na uživení jedné osoby ve věku 65 a více let tak budou nezbytní zhruba dva jedinci v produktivním věku (<http://www.penize.cz/ekonomika/17619-impotentni-evropa-chudneme-starneme-vymirame>).

Taktéž v celosvětovém měřítku nejrychleji roste skupina obyvatel nad 80 let. V období let 2008 až 2040 by měl počet seniorů ve věku nad 80 let vzrůst o 233 %. Podle studie amerických vědců má žít v roce 2040 na Zemi 1,3 miliardy obyvatel ve věku nad 65 let, přičemž počty seniorů poprvé v historii přesáhnou počty dětí nad pět let. (<http://domaci.eurozpravy.cz/duchody/3063-v-roce-2040-bude-zit-na-zemi-1-3-miliard-senioru-dvakrat-vice-nez-nyni/>) Tyto prognózy mohou být v budoucnu ještě ovlivněny dlouhověkostí, která bude vyplývat z pokroků v medicíně. Změna poměru osob

v produktivním věku a seniorů se zcela jistě projeví v kvalitě života všech obyvatel, nikoliv jen seniorů samotných. Péči a podporu tak bude vyžadovat stále více osob.

S ohledem na výše naznačené vývojové trendy je nutno poznamenat, že společnost s tak potenciálně vysokým podílem starých osob, by se měla naučit vnímat stáří a stárnutí coby přirozenou součást své existence. Z toho vyplývá, že musí přijmout stáří s jeho veškerými zvláštnostmi a potřebami. Společnost musí být taktéž připravena a schopna poskytnout péči seniorům, a to jak v oblasti ekonomické a sociální. K uvedenému je však nutno podotknout, že stávající trendy jsou doposud zaměřeny více na kult mládeže než aby zohledňovaly potřeby seniorů.

K eliminaci hrozeb, které vyplývají z výše naznačeného demografického vývoje, je nezbytné prodlužovat produktivní věk. U nás je tato potřeba zohledněna na úrovni vlády v dokumentu s názvem „Národní program přípravy na stárnutí“. Tento dokument obsahuje v reakci na demografické trendy soubor opatření, která by měla zmírnit jejich negativní dopady na společnost. Za tím účelem bylo v tomto dokumentu vytýčeno množství úkolů, jejichž plnění bylo rozfázováno do několika etap: první etapa probíhala v letech 2003 až 2007, druhá, probíhající, etapa je vymezena léty 2008 až 2012. Program si klade za cíl zajistit seniorům podmínky pro jejich kvalitní a aktivní život. Dále v souvislosti se seniory počítá s podporou jejich zaměstnanosti, celoživotním vzděláváním, dostupností zdravotní péče a zajištěním kvalitní sociální péče.

Pro období let 2008 až 2012 jsou Národním programem přípravy na stárnutí vymezeny priority pro následující oblasti:

- udržení a zvýšení zaměstnanosti pracovníků vyššího věku, prohlubování jejich pracovní mobility a eliminace jejich vytěsňování z pracovního trhu;
- podpora a ochrana rovných práv a příležitostí společně s vyloučením diskriminace uskutečňované z důvodu věku seniorů;
- zabezpečení adekvátní, dostupné a potřebné péče a služeb pro seniory, tj. sociálních služeb, zdravotní péče, bydlení apod.;
- podpora a rozšiřování příležitostí celoživotního vzdělávání a podpora možností individuálního rozvoje a posílení nezávislosti seniorů;
- zajištění sociální inkluze osob ve vyšším věku a seniorů.

Lze se domnívat, že všechna zmíněná opatření, respektive jejich implementace, zásadním způsobem ovlivní kvalitu života seniorů a současně i vztahy mezi nimi samotnými.

Zásadní změny je možné pozorovat rovněž v oblasti zajišťování kvality sociálních služeb. Tyto změny se dějí v souladu s Usnesením Vlády České republiky ze dne 21. února 2007 č. 127, respektive materiálem, který má označení „Koncepce podpory transformace pobytových sociálních služeb v jiné typy sociálních služeb, poskytovaných v přirozené komunitě uživatele a podporující sociální začlenění uživatele do společnosti“. Za stěžejní momenty tohoto materiálu je možno především označit následující (Koncepce podpory transformace pobytových sociálních služeb v jiné typy sociálních služeb, poskytovaných v přirozené komunitě uživatele a podporující sociální začlenění uživatele do společnosti):

- podpora procesu zkvalitňování životních podmínek obyvatelů současných pobytových zařízení sociální péče;
- podpora poskytovatelů sociálních služeb, jejich zaměstnanců, jakož i dalších subjektů v rámci probíhajících změn v institucionální péči, a sice především v poskytování sociálních služeb na základě individuálních potřeb uživatelů;
- podpora naplňování lidských práv uživatelů (klientů) pobytových sociálních služeb, stejně jako jejich práva na plnohodnotný život, jenž je srovnatelný s vrstevníky, kteří žijí ve svém přirozeném prostředí;
- vytvoření systému kooperace veškerých aktérů procesu transformace institucionální péče;
- zvýšení informovanosti v záležitosti procesu změn probíhajících v rámci institucionální péče pro osoby se zdravotním postižením a seniory.

V souladu s koncepcí transformace sociálních služeb by rovněž tak mělo docházet k podpoře terénních služeb na takové úrovni, aby bylo osobám ocitnuvším se v nepříznivé sociální situaci, umožněno po co nejdélní dobu setrvat v jejich přirozeném prostředí.

Zmínit je nutno taktéž zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o sociálních službách“), který nabyl účinnosti dne 1. ledna 2007. Tento zákon definuje v ustanovení § 1 odst. 1 a navazujících ustanoveních služby určené osobám v nepříznivé sociální situaci. Do kategorie těchto osob je možno v řadě případů podřadit také seniory. V souladu se zákonem o sociálních službách by měla narůstat informovanost o nabízených službách, která by tak měla zajišťovat, že příslušné informace budou k dispozici osobám, které potřebují pomoc v nepříznivé sociální situaci.

Poskytovatelé sociálních služeb, kam spadají i domovy pro seniory, kteří jsou registrováni v souladu se zákonem o sociálních službách musí splňovat standardy kvality sociálních

služeb, které jsou stanoveny Vyhláškou č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „prováděcí vyhláška“). Standardy v sociálních službách jsou přitom stanoveny z toho důvodu, aby bylo možno garantovat kvalitu poskytované služby. Zda úroveň kvality poskytované služby splňuje stanovené standardy, to bývá předmětem hodnocení při prováděných inspekcích kvality sociálních služeb.

Z právních norem je dále nutno zmínit také zákon č. 261/2007 Sb., o stabilizaci veřejných rozpočtů, s jehož účinností (1. ledna 2008) je spojeno množství zásadních změn, které se projeví jak v oblasti sociálních služeb (zmínit v této oblasti je možné např. výplatu příspěvku na péči v době hospitalizací, ale jedná se i o další změny), tak i ve veřejném zdravotním pojištění.

## 2.2 Ekonomické aspekty

Shora naznačené demografické vývojové trendy budou v nedaleké budoucnosti bezpochyby spojeny s výraznými ekonomickými tlaky, které zapříčiní změny, které zasáhnou každého člena společnosti.

V této souvislosti je možné uvést, že vyspělost daného státu je posuzována mimo jiné i podle toho jaká je kvalita hmotném zabezpečení občanů bez možnosti řádného výkonu výdělečné činnosti. U nás tuto problematiku v obecné rovině řeší ústavní zákon č. 2/1993 Sb., Listina základních práv a svobod, ve znění pozdějších předpisů, jenž v čl. 10 odst. 1, zakotvuje právo občanů na přiměřené hmotné zabezpečení ve stáří a při nezpůsobilosti k práci, jakož i při ztrátě živitele. Lze předpokládat, že v převážné části vyspělých zemí dojde v budoucnosti k rapidnímu nárůstu poměru osob závislých na ekonomicky aktivní části obyvatel, tj. k nárůstu tzv. poměru závislosti. Pokud v roce 2000 dosahoval poměr ekonomicky závislých osob výše 26,5 %, podle prognóz by to mělo být v roce 2020 již 41,1 % (<http://www.sfinance.cz>).

Doposud provedené výzkumy zcela jednoznačně nepotvrdily, že by se výše důchodu výraznějším způsobem podílela na zvyšování nebo udržení kvality života seniora, která se následně zprostředkovaně odráží i v kvalitě jeho vztahů. Vzhledem k současným trendům je vhodné v následující části alespoň rámcově objasnit stávající právní úpravu poskytování pobytových sociálních služeb pro seniory a její vliv na ekonomické aspekty jejich poskytování. Bude tak učiněno jak z pohledu poskytovatelů těchto služeb, tak i jejich uživatelů.



Podle současné právní úpravy jsou služby děleny na ty, které jsou poskytovány „za úhradu“ a které tzv. „bez úhrady“. V případě pobytových sociálních služeb jsou poskytovány za úhradu služby ve sféře ubytování a stravy. Prováděcí vyhláškou je upravena maximální výše úhrady. V souladu s ustanovením § 15 odst. 2 písm. a) a b) prováděcí vyhlášky činí aktuálně maximální úhrada v domově pro seniory 150,- Kč denně za celodenní stravu a 180,-Kč denně za ubytování, úklid, praní a drobné opravy ložního a osobního prádla a ošacení a žehlení, tj. 330,- Kč za jeden den. Péče poskytovaná v domovech pro seniory je hrazena z příspěvku na péči, jenž náleží poskytovateli sociální služby. Tento příspěvek se nezapočítává do úhrady.

V souladu s ustanovením § 73 odst. 3 zákona o sociálních službách musí každé osobě - uživateli služby zůstat po zaplacení výše rozebírané úhrady 15 % z jejich příjmů.

Úhrada nákladů za poskytování sociálních služeb je hrazena osobou (tj. uživatelem služby) ve výši, která byla sjednána ve smlouvě uzavřené mezi ním a poskytovatelem služby. Nepostačuje-li uživateli služby výše příjmů k úhradě nákladů, je poskytovatel oprávněn se v souladu s ustanovením § 71 odst. 3 zákona o sociálních službách o spoluúčasti na úhradě nákladů s rodinnými příslušníky uživatele služby. Vyživovací povinnost dětí vůči jejich rodičům stanovuje rovněž ustanovení § 87 odst. 1 a 2 zákona č. 94/1963 Sb., o rodině, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o rodině“)<sup>1</sup>. Nedodržení této povinnosti však není nikterak sankcionováno. I proto se v praxi vyskytují situace, kdy zástupce poskytovatele služby jedná s rodinnými příslušníky o úhradě nákladů, ovšem tehdy je na slušnosti rodinných příslušníků, eventuálně na dovednosti zástupce poskytovatele služby, zda dojde k uzavření doplatkové dohody či nikoliv.

V souvislosti s přijetím zákona o sociálních službách byla změněna koncepce poskytování sociálních služeb. Uživatelé služeb obírají tzv. příspěvek na péči, jenž je diferencován do čtyř kategorií, a to v závislosti na stupni závislosti na pomoci jiné osoby. Osoby, jimž byl nárok na zmíněný příspěvek přiznán, jej mohou využít k nákupu sociálních služeb. Je tak čistě na jejich rozhodnutí, zda si sociální služby zakoupí u pečovatelské služby, ve stacio-

---

<sup>1</sup> Ustanovení § 87 zákona o rodině uvádí následující: „1) Děti, které jsou schopny samy se živit, jsou povinny zajistit svým rodičům slušnou výživu, jestliže toho potřebují. 2) Každé dítě plní tuto vyživovací povinnost takovým dílem, jaký odpovídá poměru jeho schopností, možností a majetkových poměrů k schopnostem, možnostem a majetkovým poměrům ostatních dětí.“

náři nebo v rámci některé z pobytových služeb. Z oblasti sociálních služeb se díky uplatnění těchto práv uživatelů služeb stalo konkurenčním prostředím, v němž se uplatňují principy tržního hospodářství.

Zákon o sociálních službách poskytuje poskytovatelům sociálních služeb dostatek manévrovacího prostoru, v němž mohou utvářet nabídky svých služeb. Vedle zákonem stanovených obligatorních činností jsou poskytovatelé sociálních služeb oprávněni určit také tzv. služby fakultativní, na něž sice nelze čerpat finanční prostředky z veřejných rozpočtů, avšak tyto hradí samotný uživatel služby.

### 2.3 Biologické aspekty

Na biologické (respektive fyziologické) úrovni náleží k obecným rysům stárnutí především atrofie (oslabení), snížení elasticity orgánů a tkání, jakož i utlumení funkce endokrinní žláz. Dochází též ke změně distribuce tělesných tekutin. Zvyšuje se obsah tělesného tuku až o 25 %. Poněvadž atrofují meziobratlové ploténky, postava seniora se zmenšuje. U této věkové kategorie lze dále pozorovat změny v drážbě těla, kterými se projevuje ochabování svalstva. Viditelné změny jsou patrné také na vzhledu kůže. Velmi často se projevují nejruznější poruchy spánku – např. subjektivní pocit zhoršené kvality nebo délky spánku. Snižuje se též výkonnost smyslových orgánů, projevují se změny v trávicím systému, ale i ve vylučovacím, respiračním a oběhovém systému. Ve stáří se dále vyskytují metabolické změny (Jarošová, 2006, s. 21 až 24).

Někdy je možné se setkat s nesprávným názorem, podle kterého je stáří nemoc. Tento názor není pravdivý, i když na druhé straně je nutno uvést, že je stáří nemocemi velmi často provázáno. Biologické projevy stáří zapříčiňují zvýšenou fyzickou závislost seniorů na pravidelné pomoci dalších osob. Veškeré uvedené faktory ovlivňují psychiku zpravidla seniora v negativním směru. To může nezřídka u něj vést i ke vztahovým problémům.

### 2.4 Psychické aspekty

Ke změnám psychiky ve stáří dochází na biologickém základě (jde o projevy stárnutí, eventuálně o chorobný proces) a na základě psychosociálních. Psychosociální změny mají svůj původ ve zkušenosti seniora, dále jsou ovlivňovány jeho životním stylem a v neposlední řadě též postoji společnosti. Kvalitu psychiky tak u seniora určuje zejména jeho osobnost. Integrita psychiky bývá u seniora zpravidla zachována, přičemž u něj dochází ke změně jejích dílčích funkčních schopností. Tyto změny se potenciálně mohou

projevovat ve změnách chování, postojů i reakcí. V rámci struktury osobnosti může docházet ke změně hierarchie potřeb a hodnot. Haškovcová dále k tomuto vývojovému období v životě člověka uvádí, že ve stáří se jedinec obrací od materiálních hodnot směrem k hodnotám duchovním, ale rovněž u něj dochází k introvertizaci a egocentrismu (Haškovcová, 1990, s. 86 až 95).

Percepční změny související se zhoršením vnímání a snížená pohybové koordinace, kladou jedinci překážku v jeho sociálním začlenění. Proto se u seniorů velmi často vyskytují pocity nejistoty, strachu nebo úzkosti.

Změny v psychice stárnoucího jedince však nejsou pouze negativní. Američtí psychologové Catell a Horn uvádějí, že krystaloidní komponenty intelektových schopností, jež jsou výsledkem celoživotního procesu učení a nacházejí oporu v dlouhodobě shromažďovaných zkušenostech a schopnostech, jsou ve stáří na vzestupu (Horn, Cattel, 1967, 107 až 129).

Stáří se projevuje též změněnou motivací jedince. Senior se upíná k aktivitám, které jsou méně fyzicky náročné. Individuální spokojenost ve stáří můžeme vnímat coby zpětnou vazbu úspěšně nebo naopak neúspěšně realizovaných cílů stanovených jedincem. Pokud nedojde k uspokojení potřeb v jedné oblasti, lze to kompenzovat v jiné oblasti, a tímto způsobem vydobýt pocitu naplnění (Jarošová, 2006, s. 24 až 29).

Výsledky výzkumu zveřejněné pod názvem „Depresivní syndrom u seniorů žijících v domovech důchodců a jeho souvislosti“ na webových stránkách České Alzheimerovské společnosti poukázaly na skutečnost, že přítomnost deprese v negativním směru ovlivňuje u seniorů kvalitu jejich života. Cílem výzkumu bylo identifikovat, v jaké míře se vyskytuje depresivita mezi seniory, kteří žijí v domovech důchodců, a v jaké míře se zvýšená depresivita projevuje v jejich kvalitě života. Výběrový soubor respondentů tvořilo 123 osob (z tohoto počtu bylo 103 žen a 20 mužů), kteří žili v šesti domovech důchodců na území naší republiky. Ve výběrovém souboru respondentů dosáhlo skóre depresivity odpovídající normě 45 % obyvatel domovů důchodců, u 40 % byla zjištěna mírná depresivita a u 15 % silná depresivita. Jak je konstatováno autory tohoto výzkumu „Depresivita nesouvisela s pohlavím ani s věkem, jak bylo zjištěno u běžné seniorské populace, která nežije v residenčních zařízeních. Ti, kteří měli vysoký skóre depresivity, měli horší zdravotní stav a méně rodinných vazeb. Osoby se zvýšenou depresivitou měly zároveň horší skóre funkční způsobilosti a dosahovaly nižší kvality života téměř ve všech zjišťovaných oblastech.“ (<http://www.alzheimer.cz/?PageID=594>).

V. Schimmeringová dále poukazuje na charakteristiky změn psychiky u seniorů. Konstatuje u nich projevy ztráty pružnosti, jež zapříčiňuje strnulé upínání k osvojeným návykům. V důsledku toho se u starých lidí výrazně snižuje schopnost reagovat na nové podněty, stejně jako schopnost učít se novým reakcím. Senioři jsou ve většině „pedantnější“, vyznačují se též bázlivostí, sklonem k úzkosti a k předsudkům. Veškeré nové podněty a informace nezřídka vztahuje k vlastní osobě. Dále se vyznačuje ostražitostí a nedůvěřivostí. Změny probíhající u seniora v psychice, si tento může, avšak také nemusí uvědomovat.

Výzkumy provedené a publikované Roessnerem dospěly ke zjištění, že senioři se vzhledem k fyziologickým změnám cítí bezpečněji v seskupení osob stejného věku. Zde jsou hrdí na svůj věk, díky čemuž nabývají sebedůvěry a daleko lépe pohlížejí na schopnosti, které ještě mají. Změny v psychice se v některých případech mohou projevovat mimo jiné i v potřebě sociálního kontaktu.

## 2.5 Sociální aspekty

Po sociální stránce je osobnost určována systémem společenských (respektive sociálních) rolí. Odchod do důchodu je spjat se změnou sociální role seniora. Během stáří dochází k ukončení jeho pracovní role, současně se mění i jeho role v rámci rodiny. Zakončení profesní dráhy bývá ze strany seniora vnímáno v tom směru, že byla snížena jeho autorita a poklesla společenská prestiž. K nápravě těchto negativ bývají v rámci práce se seniory doporučovány metody skupinové sociální práce. Lze taktéž doporučit, aby starý jedinec měl jasně vymezené vlastní pevné role ve větší skupině (může se jednat o roli knihovníka, nástěnkáře, pomocníka při nějaké činnosti apod.).

Odchod do penze je spjat s poměrně výrazným snížením ekonomického zabezpečení seniora. Kromě toho s sebou přináší nebezpečí ztráty životního programu, nadměry volného času a v neposlední řadě i osamělosti. Vzápětí po odchodu do důchodu bývá nastartován proces adaptace seniora novým životním podmínkám. Se zvyšujícím se věkem dochází k nárůstu závislosti fyzické i citové. V důsledku biologických změn reprezentovaných hlavně snížením kognitivních schopností, mobility atp. může u seniora nastat i sociální izolace.

Nakonečný uvádí, že nejen pro život seniorů mají největší význam malé skupiny, které jsou charakterizovány těmito dominantními znaky (1999):

- jedná se o integrovaná sdružení dvou či více osob, které mají určité společné cíle;
- tyto osoby jsou spojeny svazky trvalejšího rázu;

- osoby se navzájem znají;
- bezprostřední komunikace „tváří v tvář“;
- vytváření společných norem závazných pro chování členů skupiny;
- vzájemná závislost sociálních rolí podmiňujících organizaci skupinového života;
- dělba úkolů a činností odpovídající tradicím a normám skupiny, jež je předpokladem dosahování společných cílů příslušníků skupiny.

Specifickým fenoménem stáří je tzv. generační osamělostí. Tato souvisí se smrtí vrstevníků nebo blízkých osob. Taková smrt pro seniora představuje vždy velkou psychickou zátěž. K prevenci hrozící sociální izolace má mimořádný význam podpora rodiny a funkční rodinné prostředí. Je nutno si dále v této souvislosti uvědomit, že kontakty seniora s dětmi a vnoučaty jsou pro ně nenahraditelným zdrojem emocionálního uspokojení (Jarošová, 2006, s. 29 až 32).

V posledním období je možno u nás sledovat dynamický vývoj v sociální oblasti. Je proto možné se domnívat, že v budoucnu dospěje do stádia stáří generace, jež se svým způsobem života bude poměrně výrazně odlišovat od stávající generace seniorů. Tato odlišnost nebude přitom vyplývat toliko z jiných požadavků na životní standard, ale i z připravenosti na stáří. Je tak možné předpokládat, že sociální situace seniorů bude determinována úrovní jejich připravenosti. Stejně jako dochází k nárůstu rozdílů mezi jednotlivými vrstvami v naší společnosti, lze předpokládat rovněž i stratifikaci v rámci skupiny seniorů. Senioři, kteří si během života naspoří určité finanční prostředky na své stáří, budou zcela jistě klást kvalitativně odlišné požadavky na uspokojování životních potřeb v porovnání s osobami, které si takové finanční prostředky nenaspoří. Je proto evidentní, že potřeby a přání staré generace doznají nepochybně poměrně výrazných změn.

## 2.6 Rodina, mezigenerační kontakt

Z různých důvodů by měla seniorovi být psychickou, sociální, ale i ekonomickou podporou především rodina.

Během přibližně posledních dvou století doznala rodina, pokud se její struktury týká, velkých změn. V 19. století se vyskytovaly rodiny jako vícegenerační jednotky. Postupem vývoje ve změněných společensko-ekonomických podmínkách se zvyšovala mobilita členů rodiny. V souvislosti s tímto trendem mladší generace začaly z rodiny odcházet za lepšími, především ekonomickými podmínkami, což z pohledu rodiny vede k prostorovému odloučení jejich původních členů. Za této situace množství seniorů v současnosti bydlí ve vlastní

samostatné domácnosti. Tím, že jsou členové rodiny v produktivním věku zaměstnáni, snižuje se tím možnost rodiny zajistit nepřetržitou péči o seniora. Naproti tomu však význam rodinných kontaktů, které spočívají na citových vazbách, nijak nepoklesl, neboť rodina plní své funkce i tehdy, pokud její členové nejsou spolu neustále v bezprostředním kontaktu.

Z pohledu identifikace je pro seniora rodina onou primární skupinou. To se projevuje i tím, že senior přijímá její hodnoty, a to nezřídka bez ohledu na skutečnost, zda je v rodině uznáván, a často i tehdy je-li rodinou odmítán. K tomuto odmítání může docházet z většího množství důvodů. Senior může být v době, kdy vyžaduje pomoc a podporu, vnímán ostatními členy rodiny coby rušivý element aktivit, plánů či záměrů mladších generací. Pro společnost má však velký význam předávání informací mezi generacemi. Pro mladší generaci je důležité, aby chápala fenomén stáří, stejně jako příčiny odlišných hodnot a postojů. Velkým kladem v tomto směru by bylo, kdyby přístup ke stáří byl začleněn do procesu výchovy každého jedince. Role osvěty ve vztahu k problematice stárnutí a stáří by se mohli přitom ujmout poskytovatelé sociálních služeb. Tito poskytovatelé mají taktéž velkou možnost podporovat mezigenerační kontakty kupříkladu při aktivizačních činnostech.

## 2.7 Aktivizace či odpočinek

V historii se prosadily dva diametrálně odlišné přístupy k sociální práci se seniory – teorie podporující aktivizaci a teorie odpoutání od společnosti.

Teorie podporující aktivizaci vycházejí z premisy, že u jedince lze zpomalit stárnutí tak, že se u něj podaří udržet alespoň nějaký stupeň aktivity ve všech sférách jeho osobnosti. Jedinec věnující se tvůrčí duševní činnosti až do vysokého věku má výrazně vyšší pravděpodobnost na delší život v porovnání s jedincem, který duševní činnosti zanedbává. Z tohoto pohledu je nesmírně významným úkolem motivovat seniory ke společenským aktivitám. Aktivní účast seniorů na činnosti různých druhů zájmových sdružení (klubů, kroužků apod.) se výrazně podílí na zvýšení jejich sebevědomí, sebeúcty a v konečném důsledku i chuti do života. Za důležité je možné považovat i udržování fyzické kondice, kognitivních funkcí, myšlení, kreativity i dalších schopností. Toto lze realizovat prostřednictvím cílevědomých činností nebo formou zábavy (<http://www.brailnet.cz/>). Jedinec by si měl co nejdéle ve stáří podržet takové aktivity, jimž se věnoval již během celého svého života.

Teorie odpoutání se od společnosti naproti tomu konstatuje, že ve vyšším věku by měly být aktivity jedince redukovány. Senior údajně s ohledem na biologické a psychické preferuje odpoutání se od společnosti a uchýlení se do ústraní. Jedině tímto způsobem lze údajně dosáhnout souladu se seniorovou psychikou.

V současnosti je s ohledem na již dříve rozebírané prognózy demografického vývoje preferován první zmíněný přístup, který spočívá v aktivním životě seniorů. Proto je prodlužována délka produktivního věku jedince, kdy je oddalován odchod seniora do starobního důchodu. Ačkoliv tento přístup není v zásadě špatný, může ve svých důsledcích vést k upírání morálního a právního nároku na odpočinek, který by si senioři za svoji obvykle celoživotní práci pro společnost bezesporu zasloužili. Jako nejvhodnější řešení nastoleného dilemata by byla možnost nabídky mezi aktivním prožíváním stáří a zaslouženým odpočinkem, která by byla seniorům nabízena ze strany poskytovatelů sociálních služeb.

V souladu s třetím principem sociálních služeb by měla být služba determinována na jedné straně individuálními potřebami seniora a potřebami společnosti na straně druhé. Poskytovatelé sociálních služeb zde musí řešit těžké etické dilema, kdy je na nich, aby určili, který zájem má přednost před druhým – zda je to zájem seniora, který může spočívat v poklidném stáří a odpočinku nebo zájem společnosti, který spočívá naopak v co největším počtu aktivních seniorů.

## **2.8 Materiálně technické podmínky**

Pro zvýšení kvality vzájemných vztahů v domovech pro seniory má velký význam i to, v jakých materiálně-technických podmínkách prostředí domova pro seniory žijí. Jejich spokojenost s tímto prostředím se může pozitivně odrážet v lepších vztazích mezi seniory navzájem. Fyziologická omezení velkého počtu seniorů, kteří jsou umístěni v domovech pro seniory, si přímo diktuje nutnost zajištění bezbariérové prostředí, stejně jako zajištění odpovídajících prostory pro osoby, které jsou odkázány na užívání kompenzačních pomůcek. Nejedná se však pouze o prostředí samotného domova pro seniory. Svůj velký význam má, pokud jsou v okolí domova pro seniory v dosahu pěší chůze služby občanské vybavenosti (obchody, provozovny různých služeb apod.), které tak senioři mohou bez problémů využívat. Realita je však v současnosti bohužel taková, že velká část stávajících zařízení pro seniory je dislokována na okrajích měst, kde je sice zajištěn přístup seniorů do přírody, avšak na druhé straně je ztížen jejich přístup ke službám občanské vybavenosti.

V souladu s Konceptí podpory transformace pobytových sociálních služeb budou do budoucna preferována zařízení s kapacitou do 40 míst. I toto by mohlo přispět ke kultivaci vztahů v domovech pro seniory, neboť by se tím snížila anonymita jeho jednotlivých obyvatel. Doporučit je taktéž možné vybavit domovy pro seniory odpovídajícím množstvím výpočetní techniky s připojením na Internet, čímž by docházelo k

Možnosti **materiálně technického vybavení** se v posledních dvou desetiletích značně zvýšily. Mladí lidé a lidé v produktivním věku se dnes seznamují s novými technickými a technologickými prostředky přirozeně. Senioři s ohledem na pokles kognitivních funkcí musí vyvíjet větší úsilí k osvojení si moderních prostředků, např. z oblasti komunikačních technologií. Díky speciálně připravovaným vzdělávacím programům mají možnost osvojit si řadu nových dovedností. Zapotřebí je ovšem vytvářet takové materiálně technické podmínky, aby je mohli využívat ve svém přirozeném prostředí. Nezbytně nutné je přizpůsobit velikost, tvar a ovládání potřebám seniorů. Za příklad dobré praxe považuji telefon s jednoduchou manipulací, jehož rozměry se blíží velikosti standardního telefonního přístroje v domácnosti.

Ombudsman ve své zprávě z návštěv dále konstatuje, že vybavení pokoje v zařízení poskytující sociální služby telefonem, či internetovou přípojkou je nadstandardní, stejně jako vybavení kuchyňky dnes již běžnými elektrospotřebiči, tzn., že **zařízení poskytující sociální služby seniorům nejsou dostatečně vybaveny moderními technologickými a technickými prostředky.**



### 3 PROSTŘEDÍ DOMOVŮ PRO SENIORY

Prostředí domovů pro seniory je tvořeno různými aspekty, k nimž je možné zařadit především bydlení, poskytovanou stravu, úkony péče, sociálně terapeutické činnosti, aktivizační činnosti, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím a pomoc při uplatňování práv a obstarávání osobních záležitostí.

#### 3.1 Bydlení

Kvalita bydlení je vždy závislá na tom, jak je architektonicky řešena budova příslušného domova pro seniory, dále na tom, jaké je její stáří, jaké je okolní prostředí apod. Ubytování bývá v domovech pro seniory zpravidla poskytováno v jednolůžkových, dvou-lůžkových a třílůžkových pokojích. Příslušenství (kuchyňka, záchod, koupelna apod.) těchto pokojů může být buď realizováno jako samostatné, popřípadě může být společné pro více pokojů.

#### 3.2 Strava

Domovy pro seniory musí s ohledem na věkové zvláštnosti seniorů poskytovat stravu v souladu se zásadami zdravé výživy. Aby byla tato podmínka splněna, bývá v řadě případů jídelníček připravován nutričními terapeutkami, které disponují příslušnými znalostmi a zkušenostmi. V některých domovech pro seniory podléhá jídelníček schválení lékařem.

Ke spokojenosti seniorů s úrovní stravování přispívá též to, když tito mají možnost se k této záležitosti vyjadřovat jednak v průběhu společných schůzek členů tzv. stravovacích komisí, které bývají tvořeny zainteresovanými osobami, jednak také ve formě připomínek do knihy přání a stížností či do schránek důvěry. Nejedna domov pro seniory má snahu získat akreditaci v rámci programu Standardizace nutriční péče.

Strava je seniorům podávána v závislosti na jejich možnostech buďto v jídelně, popřípadě na pokoji (v případech obyvatel, kteří mají problémy s hybností apod.). Čas výdeje stravy je upraven v pravidlech soužití.

#### 3.3 Úkony péče

Úkony péče jsou v každém domově pro seniory zajišťovány prostřednictvím personálu pracovníků v sociálních službách. Tyto úkony mají především za cíl napomoci uživatelům služby při úkonech provádění osobní hygieny (jedná se např. o pomoc při návštěvě toalety,

při koupání, při základní péči o vlasy a nehty) a při úkonech péče o vlastní osobu (zde se jedná typicky o pomoc při oblékání seniora, jeho přesun na lůžko či vozík, pomoc při vstávání, ulehání zpět na lůžko či při konzumaci stravy).

### **3.4 Sociálně terapeutické činnosti**

V domovech pro seniory je seniorům nabízena široká paleta sociálně terapeutických činností. Jejich konkrétní nabídka je přitom závislá na tom, jaké jsou místní možnosti. Senioři bývají při těchto činnostech obvykle vedeni sociální pracovníci či sociálním pracovníkem, který disponuje požadovanou odborností, kterou může doložit příslušným certifikátem, který je vydáván na základě absolvování akreditovaného kurzu apod. Tyto činnosti bývají realizovány ve skupině, kdy jsou při nich využívány prvky hudební, pohybové, v některých případech i výtvarné či dramatické. K pravidelné nabídce domovů pro seniory velmi často náleží kurzy nejrůznějšího zaměření. Může se jednat např. o tzv. taneční terapie, tréninky paměti, muzikoterapie, dramaterapii nebo v poslední době stále oblíbenější canisterapii.

### **3.5 Aktivizační činnosti**

Smysl aktivizačních činností spočívá v podpoře a realizaci množství aktivit, které umožňují seniorům aktivně přistupovat k trávení svého volného času. Takto mohou domovy pro seniory nabízet seniorům zejména pomoc při obnovování kontaktu s rodinou, případně jinými blízkými osobami, dále pomoc při práci s výpočetní technikou, Internetem, společné četbě, hraní společenských her, pomoc při zajištění vycházek v areálu domova pro seniory i mimo toto zařízení. Některými domovy pro seniory je vydáváno vlastní periodikum, které má podobu občasníku, který obsahuje příspěvky seniorů.

Tradičně oblíbené jsou mezi seniory přes jejich zdravotní omezení a handicap sportovní turnaje. Tyto bývají nejčastěji pořádány v domovech pro seniory, kdy se jich kromě osazenstva domova mohou účastnit též další senioři, popřípadě i další osoby. Podoba těchto akcí je závislá na podmínkách, které jsou v příslušném domově pro seniory. Nejvíce jsou v domovech pro seniory pořádány šachové turnaje, dále např. turnaje v kuželkách, kulečnick apod. Rozsah aktivit záleží především na fyzických možnostech seniorů. O společenských soutěžích platí přiměřeně, co bylo uvedeno o sportovních turnajích. Vyhodnocení těchto akcí může provádět buď odborná porota, ale nelze vyloučit ani to, že tyto akce vyhodnocují vybraní senioři.

### **3.6 Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím**

Za účelem zprostředkování kontaktu se společenským prostředím bývají v domovech pro seniory pořádány rovněž zábavné a společensko-kulturní akce. Konkrétní nabídka je opět závislá na místních podmínkách daného domova pro seniory. Organizace těchto akcí bývá obvykle v kompetenci sociální pracovníce. Pro splnění naznačeného účelu těchto akcí se jich neúčastní jen senioři z domova pro seniory, ale i další osoby, především jejich rodinní příslušníci. Řadou domovů pro seniory je podporován mezigenerační kontakt seniorů, k němuž dochází ve formě nejrůznějších vystoupení dětí a mládeže. Může se jednat buď o akce samostatné nebo o součást jiných akcí.

Aktivity, jejichž smyslem je zprostředkovat kontakt seniorů se společenským prostředím, neprobíhají pouze v areálu domova pro seniory, nýbrž i mimo areál. Cílem aktivit mimo areál domova pro seniory je podpora příležitosti a možnosti zapojení se seniorů do běžného ekonomického, kulturního a společenského života společnosti. Tyto aktivity mohou mít opět nejrůznější podobu. Mohou jimi být návštěvy mateřských škol, místních firem, výlety, účast na mších, návštěvy kulturních zařízení a dalších podobných zařízení.

Svůj význam pro zprostředkování kontaktu seniorů se společenským prostředím má i dobrovolnictví, které je v domovech pro seniory zajišťováno na základě spolupráce se subjekty nestátního neziskového sektoru.

### **3.7 Pomoc při uplatňování práv a obstarávání osobních záležitostí**

Na spokojenost seniorů a zprostředkovaně na kultivaci vztahů má svůj vliv i pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a obstarávání osobních záležitostí. Tato pomoc hlavně obnáší pomoc při komunikaci, která směřuje k uplatnění práv a oprávněných zájmů seniorů. Může se tedy jednat o pomoc při vyplňování formulářů, pomoc s pochopením významu cizích či neznámých slov a v neposlední řadě také přizpůsobení komunikace schopnostem seniora.

## **II. PRAKTICKÁ ČÁST**

## 4 VZTAHY V DOMOVECH PRO SENIORY

Pro výzkumné šetření provedené v souvislosti se zpracováním této diplomové práce byla zvolena kvalitativní forma, neboť dává možnost zkoumat jednotlivé případy více do hloubky. Jak uvádí např. Gavora, „Terénní práce je pro kvalitativního výzkumníka příležitostí pro hluboké poznání a jemnou analýzu konkrétního prostředí.“ (2000, s. 142) Máme-li charakterizovat kvalitativní výzkum, pak je možné použít následující definici: „Termínem kvalitativního výzkumu rozumíme jakýkoliv výzkum, jehož výsledku se nedosahuje pomocí statistických procedur, nebo jiných způsobů kvantifikace. Může to být výzkum týkající se života lidí, příběhů, chování, ale také chodu organizací, společenských hnutí nebo vzájemných vztahů. Některé údaje mohou být kvantifikovány, ale analýza samotná je kvalitativní.“ (Strauss, 1999, s. 15)

Výzkumné šetření bylo prováděno v následujících domovech pro seniory:

- Domov pro seniory U Kašny, Kroměříž, Riegrovo nám. 159;
- Domov pro seniory, Napajedla, Husova 1165;
- Domov pro seniory EFATA, Zlín, Tyršova 1108;
- Domov pro seniory Kociánka, Brno, Kociánka 1/8;
- Senior Otrokovice, Otrokovice, Školní 1299.

**Domov pro seniory Kroměříž.** Tento domov pro seniory je určen seniory ve starobním důchodu, invalidní občany a ty občany, kteří nejsou z důvodu trvalých změn zdravotního stavu či jiných důvodů schopni si zajistit životní potřeby sami. Naproti tomu tento domov pro seniory není určen pro osoby nevidomé, osoby vyžadující stálou osobní asistenci, osoby vyžadující ústavní péči ve zdravotnickém zařízení, dále pro osoby, jejichž chování by z důvodu duševní poruchy závažným způsobem narušovalo kolektivní soužití a osoby, které jsou závislé na alkoholu a omamných látkách.

Posláním tohoto domova pro seniory je seniorům poskytovat celoroční pobyt, stravování a v návaznosti na jejich potřeby poskytovat též zdravotní, obslužnou, ošetrovatelskou a sociální péči, a to včetně nabídky volnočasových aktivit. Cílem tohoto domova pro seniory je podporovat soběstačnost, sociální vztahy, osobní cíle a aktivizaci klientů domova. V návaznosti na tento cíl usilují zdejší pracovníci v sociálních službách o udržení kvality života seniorů, navazování jejich kontaktů s okolím a vytvoření domácího prostředí. Soci-

ální služby jsou zde poskytovány na základě dohody se seniory. Pobyt v tomto domově pro seniory se řídí hlavním principem poskytování sociálních služeb, jenž spočívá v dodržování a respektování práv klientů na základě Listiny lidských práv a svobod, respektování osobnosti jedince a zachovávání individuálního přístupu ke každému seniorovi. (<http://www.sskm.cz/zarizeni.asp?zarizeniid=2>)

**Domov pro seniory Napajedla.** Cílovou skupinu zde tvoří senioři, kteří potřebují poskytované služby ze zdravotních či jiných vážných důvodů a v domácím prostředí svou situaci nemohou dlouhodobě zvládat ani za pomoci terénních sociálních služeb. Jiným vážným důvodem pro umístění do domova pro seniory přitom může být strádání pocitem osamělosti, neschopnost zaopatřit své potřeby či člověk v krizi. Posláním domova pro seniory Napajedla je podle jeho webových stránek poskytnout klientovi pomoc a podporu v potřebných oblastech, jimiž jsou:

- Oblast sociální:
  - podpora při pocitech osamělosti;
  - pomoc při obtížích při navazování kontaktů;
  - pomoc při neschopnosti vyřídit své záležitosti (na úřadech apod.);
- Oblast ošetrovatelská:
  - v případě potřeby pomoci při osobní hygieně, oblékání apod.;
  - při snížené soběstačnosti;
- Oblasti zdravotní:
  - pomoc při zdravotních postiženích či potížích trvalého charakteru;
  - pomoc při ztrátě důležitých schopností a dovedností.

Cílem domova pro seniory Napajedla je:

- „vytvářet podmínky pro důstojný a plnohodnotný život našich klientů
- posilovat zdraví, pohodu a sebevědomí klientů
- zachovávat přirozenou síť vztahů klienta s jeho rodinou a přáteli
- správnou mírou podpory vést klienta k soběstačnosti a zájmu o dění kolem sebe
- umožňovat klientům vést podobný způsob života, jaký by vedli v domácím prostředí.“ (<http://www.dsnapajedla.cz/cile-poslani.aspx>)

**Domov pro seniory EFATA Zlín.** Posláním tohoto domova pro seniory „... je zajištění klidného a důstojného stáří v křesťanském prostředí lidem, kteří buď dosáhli důchodového

věku, nebo jsou zdravotně postižení a zároveň jim nemůže být zajištěna péče blízkými osobami. Víze sociální služby vychází z toho, že personál usiluje o to, aby uživatelé služby žili v prostředí, které je podobné rodinnému a měli všechnu potřebnou péči jak v oblasti materiální a zdravotní, tak i v oblasti duševní a duchovní. Přáním je poskytovat službu v co nejvyšší možné kvalitě a na principu biblických zásad, aby se mohla stát útočištěm lidem, kteří touží své stáří prožít v prostředí poskytující duchovní podporu a porozumění. Filozofie sociální služby vychází z respektování individuálního charakteru každé osoby, podpory její důstojnosti, duchovního růstu a sociálního začleňování.“  
([http://www2.casd.cz/mss/dokumenty/dps\\_zakladni\\_prohlaseni\\_organizace.pdf](http://www2.casd.cz/mss/dokumenty/dps_zakladni_prohlaseni_organizace.pdf))

Sociální služby poskytované v tomto domově pro seniory jsou poskytovány na základě následujících principů a zásad:

- úcta k člověku musí být projevena projevená citlivým, chápavým a ochotným přístupem;
- nezbytnost uplatňování individuálního přístupu k člověku s důrazem na jeho přání a potřeby;
- respektování vlastního rozhodnutí seniora;
- respektování, dodržování a chránění práv seniorů;
- respektování soukromí seniora.

Sociální služba domova pro seniory poskytuje celoroční nepřetržité pobytové služby seniorům v důchodovém věku, nebo zdravotně postižený, kterým současně nemůže být zajištěna péče blízkými osobami. Služby mohou být využívány senioři z celého území České republiky. ([http://www2.casd.cz/mss/dokumenty/dps\\_zakladni\\_prohlaseni\\_organizace.pdf](http://www2.casd.cz/mss/dokumenty/dps_zakladni_prohlaseni_organizace.pdf))

**Domov pro seniory Kociánka Brno.** Domov pro seniory Kociánka je příspěvkovou organizací statutárního města Brna, které je současně jeho zřizovatelem. Domov sestává ze dvou objektů – na ulici Kociánka a na ulici Štefánikova. Objekt na ulici Kociánka je umístěn v lesoparku, což dává seniorům od jara do podzimu možnost vycházek. V objektu se rovněž nachází pobytové terasy, bufet s televizí, společenské odpočinkové místnosti s televizí a videem apod. Objekt na ulici Štefánikova se nachází v městské zástavbě. Má vlastní menší zahradu. Je plně bezbariérový. V objektu je situována pobytová terasa, společenské odpočinkové místnosti s televizí apod. Služby v obou uvedených objektech jsou specificky

odborně zaměřeny na ošetrovatelsko-zdravotnickou péči o klienty, kteří mají sníženou mobilitu. (<http://www.koc.brno.cz/index.php?nav01=7923&nav02=7997>)

**Senior Otrokovice.** Senior Otrokovice je příspěvkovou organizací, která poskytuje sociální služby, jejímž zřizovatelem je město Otrokovice. V této příspěvkové organizaci jsou poskytovány následující služby:

- pobytové – jedná se o chráněné bydlení, domov pro seniory, odlehčovací služby a domov se zvláštním režimem;
- ambulantní – sem náleží pečovatelská služba a centrum denních služeb;
- terénní – zde jde o pečovatelskou službu.

Pokud se týká seniorů, tito mohou využívat služby domova pro seniory a služby domova se zvláštním režimem. V domovech pro seniory jsou poskytovány služby celoročně na základě vzájemné dohody v souladu s individuálními potřebami seniora. Posláním domova pro seniory je poskytnout důstojný život těm seniorům, kteří nemají možnost z důvodu pozvolné ztráty soběstačnosti či závažných změn zdravotního stavu žít ve své vlastní domácnosti. Zde poskytovaná podpora a pomoc si klade za cíl napomáhat udržení, eventuálně rozvoji schopností seniorů a napomáhat při zprostředkování kontaktů s rodinou a okolím. Domovy se zvláštním režimem opět poskytují celoročně pobytové služby, a sice na základě vzájemné dohody se seniorem uzavírané se zřetelem k jeho individuálním potřebám. Posláním tohoto domova je poskytovat důstojný a bezpečný život těm seniorům, kteří z důvodu snížených poznávacích schopností, problémů s orientací, vnímáním, pamětí, vyjadřováním se a se zvládnutím běžných činností nemohou žít ve své vlastní domácnosti. Zde poskytovaná každodenní podpora a pomoc má směřovat k udržení schopností a dovedností seniorů a napomáhat ke zprostředkování kontaktů s rodinou a okolím (Senior Otrokovice, propagační materiál).

#### **4.1 Cíl průzkumného šetření a výzkumné otázky**

Během průzkumného šetření bylo hlavním cílem identifikovat faktory, které přispívají k utváření pozitivní atmosféry v domovech pro seniory.

V souladu s tímto cílem byly formulovány následující výzkumné otázky:

- 1.) Jaká je podle příslušníků personálu solidarita mezi seniory v domovech pro seniory?
- 2.) Jaká je podle příslušníků personálu úroveň seniorů při práci ve skupině?



- 3.) Jaký vliv má podle příslušníků personálu využití rodinných příslušníků na utváření atmosféry v domovech pro seniory?
- 4.) Jak se podle příslušníků personálu na utváření atmosféry v domovech pro seniory podílejí hry?
- 5.) Podařilo se podle příslušníků personálu personálu pozitivně/negativně ovlivnit kontakt mezi seniory?

## 4.2 Charakteristika použitých metod

K vytvoření případových studií byla získávána data třemi různými metodami – hloubkovým rozhovorem, studiem dostupné dokumentace domovů pro seniory a zúčastněným pozorováním. Data byla analyzována metodou zakotvené teorie. Sběr dat prostřednictvím shora uvedených metod byl proveden v měsících únor a březen 2011, data byla vyhodnocována a interpretována v průběhu měsíce dubna 2011.

### 4.2.1 Hloubkový rozhovor

Jedna ze zvolených metod – hloubkový rozhovor – náleží k nejfrekventovanějším metodám sběru dat používaných v rámci kvalitativního výzkumu. Vžilo se pro něj označení hloubkový rozhovor (in-depth interview), přičemž jej lze vymezit nejobecněji jakožto nestandardizované dotazování jednoho informanta (účastníka výzkumu) jedním výzkumníkem (badatelem) za využití několika otevřených otázek. Otevřenými otázkami přitom rozumíme ty, na které může informant odpovědět volně podle svého uvážení. Nejsou mu tedy dávány nějaké možnosti odpovědi, jako je tomu v kvantitativním výzkumu.

Podle Kvaleho je hloubkový rozhovor metodou „... jejímž cílem je získat vyličení živého světa dotazovaného s respektem k interpretaci významu popsanych jevů.“ (1999, s. 5 a 6) Za využití hloubkového rozhovoru dochází ke zkoumání členů určitého prostředí, jisté specifické sociální skupiny s cílem získat téže pochopení jednání událostí, které mají členové příslušné skupiny (Švaříček, Šed'ová a kol., 2007, s. 159). V daném případě byli takto dotazováni příslušníci personálu shora uvedených domovů pro seniory.

Příslušníkům personálu byly kladeny následující otázky:

- 1.) Jaká je ochota seniorů si navzájem pomáhat? Uveďte nějaké příklady z praxe.
- 2.) Dodržují senioři pravidla společenského chování? Zdůvodněte svůj závěr.

- 3.) Spolupracují senioři při skupinových činnostech?
- 4.) Jaké mají senioři během spolupráce při skupinových činnostech rezervy?
- 5.) Mají rodinní příslušníci (nebo alespoň jejich část) zájem na kultivaci vztahů v domově pro seniory?
- 6.) Jak se tyto snahy případně projevují?
- 7.) Jak po stránce komunikace probíhají hry mezi seniory?
- 8.) Je nutno ze strany personálu nutná závažnější intervence z důvodu narušené komunikace mezi seniory během hry (popřípadě jiných společných činností)?
- 9.) Je ze strany personálu vyvíjena snaha zlepšovat vztahy v domově pro seniory?
- 10.) Jak se tyto snahy projevují a jaký je jejich výsledek? Uveďte několik příkladů.

Shora uvedené otázky byly pokládány s cílem vytvořit záznam, jenž by zahrnoval veškeré informace a nezbytné detaily. Z toho důvodu byly všechny uskutečněné rozhovory zaznamenány na MP3 diktafon a posléze přepsány do písemné podoby. Původně bylo záměrem využít komentované transkripce, kdy jsou nonverbální projevy zaznamenávány za využití speciálních znaků. Během rozhovorů však bylo zjištěno, že takovýchto projevů, které by byly z pohledu řešených výzkumných otázek relevantní, se příliš mnoho nevyskytovalo. Výjimkou byly pouze pomlky a počáteční váhání po položené otázce. Uvedené se týkalo zejména informantky z domova pro seniory Efata Zlín, která se bez zapnutého diktafonu vyjadřovala plynule a bez zadržávání, avšak při zapnutém diktafonu se po položení otázky neustále zadržovala a měla problémy s odpovědí.

#### 4.2.2 Studium dostupné dokumentace domovů pro seniory

V rámci výzkumného šetření bylo prováděno též studium dostupné dokumentace ve zvolených domovech pro seniory. Tato nebyla všude jednotná. Každý domov pro seniory ji měl přizpůsobenou svým vlastním podmínkám a zkušenostem personálu.

**Domov pro seniory U Kašny, Kroměříž.** V Domově pro seniory U Kašny, Kroměříž byla dostupná následující dokumentace:

- Dohoda mezi domovem pro seniory a seniorem o poskytovaných službách;
- Seznam drobných doplňkových bytových předmětů a vlastních elektrických spotřebičů k dovybavení pokoje;

- Seznam osobních věcí
- Doklady pro příjem klientů do domova pro seniory
- Informační dotazník pro budoucí uživatele sociální služby
- Dotazník uživatele sociální služby
- Dotazník o spokojenosti a informovanosti klientů
- Potvrzení o přijetí a zaevidování stížnosti, podnětu
- Záznam a hlášení o stížnosti, podnětu
- Záznam o okamžitém šetření
- Protokol o vyřízení stížnosti
- Oznámení o přijetí anonymní stížnosti
- Oznámení o prodloužení lhůty k vyřízení stížnosti

**Domov pro seniory Napajedla.** V Domově pro seniory Napajedla byla dostupná následující dokumentace:

- Žádost o umístění
- Vyjádření lékaře ke zdravotnímu stavu seniory
- Dotazník spokojenosti s poskytovanými službami
- Dotazník žadatele o umístění do Domova pro seniory Napajedla

**Domov pro seniory EFATA Zlín.** V Domově pro seniory Efata Zlín byla dostupná následující dokumentace:

- Informační leták pro nového zájemce o službu
- Žádost o umístění do ústavu sociální péče pro dospělé občany
- Vyjádření lékaře o zdravotním stavu žadatele o umístění do ústavu sociální péče pro dospělé občany
- Analýza rizik pro období leden-březen 2011
- Cíle klienta k datu

**Domov pro seniory Kociánka.** V Domově pro seniory Kociánka byla dostupná následující dokumentace:

- Žádost o přijetí
- Vyjádření lékaře
- Tzv. standardy 1 až 15

Tyto standardy obsahují zhruba následující:

**Standard č. 1** Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb

**Standard č. 2** Ochrana práv osob

**Standard č. 3** Jednání se zájemcem o sociální službu

**Obsahuje Záznam o jednání se zájemcem o službu** a dále

*dotazník*, zjišťující soběstačnost, sociální situaci zájemce o sociální službu. Zde se uvede *jméno, datum narození*,

dále se zjišťuje *příspěvek na péči*,

*schopnost stravování* – nají se sám, s pomocí nebo není schopen

*chůze po místnosti* – zda chodí sám, chodí s holí, berlemi, s pomocí druhé osoby, nebo je na vozíku, nebo není schopen chůze

*chůze po schodech* – chodí sám, chodí s pomocí druhé osoby, nebo není schopen

*transport* – cestuje samostatně dopravním prostředkem, cestuje je-li doprovázen, nebo není schopen

*podpora na lůžku* – posadí se sám, posadí se s pomocí, nebo není schopen

*hygiena* – provede sám, provede s pomocí, nedodrží, nebo není schopen

*užívání léků* – samostatně v určitou dobu správnou dávku, samostatně jsou-li léky připraveny, léky musí být podávány jinou osobou

*oblékání* – obleče se sám, s pomocí, nebo není schopen

*dorozumívání* – mluví srozumitelně, obtížná srozumitelnost, nebo jiné a vypíše se konkrétně

*podpory vnímání* – tzn. jak je na tom uchazeč o soc.službu se sluchem, zrakem, orientací v prostředí, čase, místě, osob a situací

*podpora hospodaření s finančními prostředky* – spravuje samostatně, zná příjmy i výdaje, nebo zvládne pouze drobné výdaje, nebo neschopen bez pomoci zacházet s penězi, anebo jiné

Dále se v dotazníku zjišťují:

- významné profesní zkušenosti,
- naléhavost umístění – potřebuje umístit co nejdřív, nebo má zájem ale až v průběhu následujícího roku, nebo se jedná o žádost podanou tzv. „pro jistotu“, nebo jiné

Další údaje důležité k posouzení žádosti, tedy kritéria pro vývěr z evidence žadatelů:

- Jak je nyní zajištěna potřebná sociální péče a podpora
- Rodinné zázemí ve vztahu k zajištění potřebné péče a podpory
- Prostředí a podmínky k bydlení ve vztahu k zajištění potřebné péče a podpory
- A nakonec se uvede podle sdělení zájemce o soc.službu a další zjištění pravdivě zaznamenána

**Standard č. 4** Smlouva o poskytování sociální služby

**Standard č. 5** Individuální plánování v průběhu sociální služby

*Příloha č. 1* plán sociálních služeb,

*Příloha č. 2* spokojenost uživatele s poskytovanými službami

*Příloha č. 3* záznam průběhu sociálních služeb

*Příloha č. 5* metodický pokyn pro individuální plánování sociální služby

**Standard č. 6** Dokumentace o poskytování sociální služby

**Standard č. 7** Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

Obsahuje, co se rozumí stížností, že každá stížnost je vedena v **Knize stížností**, jakým způsobem se na stížnost reaguje, na co má stěžovatel právo-např. na přítomnost osoby, kterou si určí, dále tento standard upravuje podmínky přijímání stížností-že uživatel může stížnost podat u každého zaměstnance zařízení, může si určit, kdo bude stížnost vyřizovat, dále že stížnost může podat v kteroukoliv denní dobu u ošetřujícího personálu.

*Příloha č. 1* zápis o přijetí stížnosti

Obsah:

Datum, přítomné osoby, stručný popis předmětu stížnosti, očekávání stěžovatele, podpisy přítomných, popřípadě svědků.

**Standard č. 8** Návaznost poskytované sociální služby na další poskytované zdroje

*Příloha č. 1* informační seznam

**Standard č. 9** Personální a organizační zajištění sociální služby

*Příloha č. 1* harmonogram nástupní praxe

*Příloha č. 2* pravidla pro působení osob, které nejsou v pracovně-právním vztahu s poskytovatelem

**Standard č. 10** Profesní rozvoj zaměstnanců

*Příloha č. 1* záznamový list o hodnocení zaměstnance domova pro seniory

*Příloha č. 2* harmonogram hodnocení zaměstnanců

*Příloha č. 3* příručka hodnocení zaměstnanců domova pro seniory

*Příloha č. 4* kritéria pro přiznání mimořádných odměn v domově pro seniory

*Příloha č. 5* plán vzdělávání

*Příloha č. 6* vzdělávací záměr

*Příloha č. 7* MP pro podporu zaměstnanců nezávislým kvalifikovaným odborníkem

**Standard č. 11** Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby – *není vypracován*

**Standard č. 12** Informovanost o poskytované sociální službě – *není vypracován*

**Standard č. 13** Prostředí a podmínky – *není vypracován*

**Standard č. 14** Nouzové a havarijní situace

Obsahuje metodiku pro řešení havarijních a nouzových situací.

*Agresivní uživatel – slovní agrese*

Prevence a opatření : pracovní tým identifikuje uživatele, u kterých vzniká riziko slovní agrese. Pro tohoto uživatele zpracován krizový plán, který obsahuje konkrétní doporučení

jak předcházet rizikové situaci a jak na tuto situaci reagovat. Vedoucí úseku rizikový plán projednává se zaměstnanci. Zaměstnanci poskytují službu tak, aby předcházeli vzniku agrese uživatelů, všímají si jejich aktuální nálady a projevu, v případě nespokojenosti a napětí preventivně reagují nebo se preventivně radí na optimálním postupu. V konkrétní situaci zaměstnanec zhodnotí situaci, zváží předpokládanou příčinu agrese a rozhodne se pro další postup. Zpravidla se zaměstnanci nabízejí následující možnosti: buď nereagovat, nebo doptat se a příčinu případně okolnosti nepříznivé situace uživatele, nebo odvést pozornost od problému, nebo doptat se uživatele co potřebuje, nebo požádat uživatele o slušné jednání, nebo někdy je vhodné z konfliktní situace odejít-není vítězstvím nechat se zatáhnout do konfliktu. Zaměstnanec si při řešení konfliktní situace může dovolit i přiměřenou míru direktivity, za kterou však nese plnou zodpovědnost.

Dalším postupem je: zaměstnanec informuje staniční sestru, dále vedoucí oddělení v případě nutnosti informuje praktického lékaře, psychologa případně psychiatra, a dále situaci je nutno zdokumentovat, tj. provést zápis o konfliktu do dokumentace a hlášení služby.

Postup po zklidnění uživatele: rozhovor s uživatelem o situaci i o potřebách, v případě potřeby zapojení do řešení a předcházení situacím i rodinné příslušníky uživatele, popřípadě informovat vedení domova, vedoucího úseku v přímé péči.

#### *Agresivní uživatel – fyzická agrese*

Prevence a opatření: pracovní tým identifikuje uživatele, u kterých vzniká riziko fyzické agrese. Pro tohoto uživatele zpracován krizový plán, který obsahuje konkrétní doporučení jak předcházet rizikové situaci a jak na tuto situaci reagovat. Tento plán je projednán s psychologem zařízení, případně je psycholog požádán o spolupráci. Vedoucí úseku rizikový plán projedná se zaměstnanci, zaměstnanci identifikují svoje kompetence situaci zvládnout. V případě potřeby organizují vedoucí úseku další preventivní kroky např. podporu psychologem, vzdělávání supervizí, odbornou literaturou, dojednávají strategii poskytované služby a plán služby. Zaměstnanci jsou povinni znát individuální preventivní opatření a individuální postupy zklidnění jednotlivých uživatelů. Vždy jim poskytují službu tak, aby předcházeli vzniku agrese jednotlivých uživatelů.

*Případná opatření při agresi návštěvy:* zajistit svědka při řešení situace, snažit se zklidnit situaci, požádat návštěvu o slušné jednání a dodržovat pravidla zařízení, zabránit újmám na zdraví a škodám na majetku, chránit svou osobu, při vyhrocování situace informovat nadří-

zeného, zavolat policii a požádat o obnovení pořádku. Zaměstnanec provede zápis o situaci do sociální dokumentace, Knihy hlášení a Knihy mimořádných událostí.

Dále tento standard obsahuje postupy při situaci, kdy uživatel hrozí sebevraždou-prevence, opatření, a další postup při spáchání sebevraždy, postup při ztrátě peněz a cenností, ztráta samotného uživatele, ztráta uživatele mimo areál při výletu.

### **Standard č. 15** Zvyšování kvality sociální služby

Obsahuje

průběžnou kontrolu a hodnocení

průběžná kontrola a hodnocení způsobu poskytování soc. služby vzhledem k osobním cílům uživatelů.

**Senior Otrokovice.** V zařízení Senior Otrokovice byly dostupné následující dokumenty:

#### **Základní kritéria**

Služby Domova pro seniory jsou určeny

- seniorům, kteří dosáhli věku pro přiznání starobního důchodu, s částečnou ztrátou soběstačnosti případně se závažnými změnami zdravotního stavu, kteří z těchto důvodů nemohou žít ve vlastní domácnosti, ani s pomocí rodiny nebo terénní sociální služby a potřebují pravidelnou pomoc druhé osoby.

Služby v domově pro seniory nejsou určeny seniorům, kteří

- nespádají do výše uvedené cílové skupiny,
- seniorům kteří potřebují jinou specializovanou péči,
- seniorům s úplnou ztrátou soběstačnosti,
- pro seniory, kteří nejsou schopni pobytu v zařízení z důvodu akutního infekčního onemocnění, nebo z důvodu závažné duševní poruchy a které by mohlo narušovat kolektivní soužití
- z důvodu plného obsazení domova

#### **Systém bodového hodnocení příjmových kritérií**

Existuje tabulka, podle které jsou žadatelé hodnoceni body a sice žadatel, který má trvalé bydliště v Otrokovicích má 5 bodů, na druhém místě je žadatel, který má prokazatelné



vazby na město Otrokovice – 2 body, další v pořadí je žadatel, který má trv. bydliště v mikroregionu Otrokovicka – 3 body, žadatel z jiným trvalým pobytem-mimo Otrokovicko – 0 bodů.

Dále se však posuzuje i sociální situace žadatele

- osamělost žadatele bez rodinného zázemí – nejvyšší počet bodů – 8b
- předešlé využívání terénní služby, která se z určitých důvodů stává již nedostačující – 5b
- žadatel, kde rodina neplní sociální funkci-je izolován – 4b
- rovněž rozhoduje stupeň závislosti žadatele – příspěvek OSSZ (I. Až IV. Stupeň závislosti – I. 2.000,-, II. 4.000,-, III. 8.000,-, IV. 12.000,-Kč) – podle tohoto se taky upřednostňují uživatelé
- pokud se hlásí mimootrokovický žadatel, žádost musí to projít přes městskou radu, pokud je to místní, tak to ohodnocují soc. pracovnice domova.
- Dále se přidělují body dle věkové kategorie, do které žadatel spadá (čím vyšší věk, tím více bodů)

Následně se body ze všech skupin sečtou a podle toho se stanoví pořadník uchazečů.

Další formulář, který se vypisuje při přijetí do zařízení – **Souhlas se zveřejněním osobních údajů a fotografie uživatele.**

Další formulář - **Zveřejnění fotografií za účelem (při pořádání společenských akcí)**

Formulář - **Pravidla pro podávání a vyřizování stížností uživatele**

- písemnou formou - ředitelce organizace, vedoucímu zařízení, sociální pracovnici
- do schránky na stížnosti, která je umístěna v přízemí budovy, buď podepsané, mohou i anonymní
- může se i ústně-vypíše se tiskopis **Stížnost uživatele**, kterou uživatel potvrdí podpisem a předá se ředitelce, nebo kterémukoliv službu konajícímu zaměstnanci
- stěžovatel má právo si zvolit zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat

Všechny stížnosti jsou evidovány zaměstnancem tomu pověřeným, což tedy bývá zpravidla sociální pracovnice, tato stížnost musí být prošetřena a vyřízena nejdéle do 30ti kalen-

dárních dnů ode dne doručení stížnosti, o jednání a průběhu stížnosti je sepsán zápis. Stěžovatel je potom o výsledku vyrozuměn písemně a u anonymní stížnosti je výsledek vyvěšen na informativní tabuli – v přízemí budovy, nebo jsou s tímto uživatelé seznámeni při besedách. Pokud by stěžovatel nebyl spokojen s vyřízením stížnosti, má právo se odvolat u nadřízeného orgánu Domova, což je město. A pokud ani tak není spokojen, tak se může obrátit na kancelář veřejného ochránce práv.

#### 4.2.3 Zúčastněné pozorování

„Zúčastněným pozorováním je možné popsat, co se děje, kdo nebo co se účastní dění, kdy a kde se věci dějí, jak se objevují a proč.“ (Hendl, 2005, s. 193) V daném případě bylo zúčastněného pozorování využito ke zjišťování projevů mezilidských vztahů při vybraných činnostech seniorů (společné sledování televize, výdej stravy apod.).

#### 4.2.4 Metoda zakotvené teorie

Při kvalitativní analýze dat je využíváno několika různých způsobů. V této práci je využito metody zakotvené teorie. Tuto Hendl charakterizuje následujícími slovy: „Zakotvená teorie je návrhem hledání specifické „substantivní“ teorie, která se týká jistým způsobem vymezené populace, prostředí nebo doby.“ (2005, s. 243) Strauss a Corbinová k ní dále uvádějí, že „Její postupy jsou navrženy tak, že pokud jsou pečlivě dodržovány, zcela splňují požadavky kladené na „dobrou“ vědu: validita, soulad mezi teorií a pozorováním, zobecnitelnost, reprodukovatelnost, přesnost, kritičnost a ověřitelnost.“ (1999, s. 17)

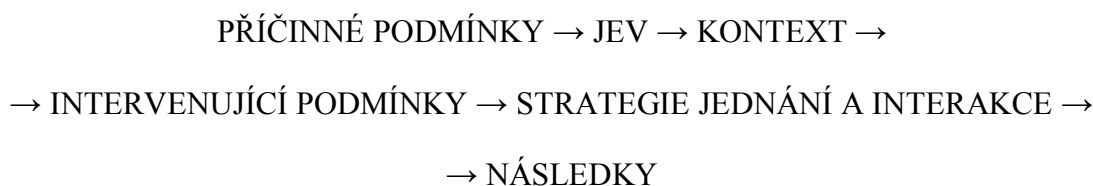
Za základní stavební jednotku zakotvené teorie je potřeba považovat analýzu neboli kódování. Za jeho pomoci jsou zjištěné údaje v textu rozebrány a následně opětovně seskupeny do jednotlivých kategorií. Strauss a Corbinová přitom rozlišují tři kroky, v nichž je zapotřebí pracovat s analyzovaným textem. Těmito kroky jsou otevřené kódování, axiální kódování a selektivní kódování.

**Otevřené kódování.** „Otevřené kódování je část analýzy, která se zabývá označováním a kategorizací pojmů pomocí pečlivého studia údajů. Bez tohoto prvního a základního analytického kroku by nemohl proběhnout zbytek analýzy ani následná komunikace. Během otevřeného kódování jsou údaje rozebrány na samostatné části a pečlivě prostudovány, porovnáním jsou zjištěny podobnosti a rozdíly, a také jsou kladeny otázky o jevech údajů reprezentovány. Během tohoto procesu jsou zvažovány a zkoumány naše vlastní i cizí domněnky o jevu, což vede k novým objevům.“ (Strauss, Corbinová, 1999, s. 43) Jedná se

tak vlastně o prvotní rozbor dat, kdy dochází k seskupování jistých témat ve výpovědích informantů. Následně se k nim přiřazuje označení, pojmenovávají se.

**Axiální kódování.** Druhým krokem analýzy je axiální kódování. V jeho průběhu dochází k identifikaci veškerých příčin a důsledků, podmínek a interakce, strategií a procesů, jakož i k propojení jednotlivých kategorií. „Aby výzkumník odhalil vztahy mezi jednotlivými kategoriemi, musí zkoumat, které kombinace znaků v kategorii jsou propojené s jinou kombinací znaků v jiné kategorii. To není možné udělat pouze na základě dat. Potřebujeme teoretický rámec, jež doporučí, které druhy fenoménů lze mezi sebou smysluplně propojit“.  
(Hendl, 2005, s. 248)

Za účelem formulování vztahů lze využít paradigmatický model, jenž byl navržen Straussem a Corbinovou:



Do tohoto modelu jsou dosazována zjištěná data a myšlenky výzkumníka, které se týkají zkoumané problematiky. Tento přístup umožňuje lépe se v údajích orientovat a nacházet tak vztahy mezi nimi.

**Selektivní kódování.** Selektivní kódování je poslední, třetí částí kódování. V jeho průběhu je jedna centrální kategorie stanovena za ústřední bod vznikající teorie a posléze je uváděna do vztahu k ostatním kategoriím v rámci paradigmatického modelu. Na podkladě takto získaných informací je poté vytvořena osnova příběhu, která je dále rozvíjena. Tímto postupem vzniká zakotvená teorie.

## 4.3 Interpretace dat

### 4.3.1 Otevřené kódování

Pro otevřené kódování byla zvolena metoda, kdy byla v konkrétních částech textů (výpovědích informantek) označena odlišnými barvami vždy nějaká jev, skutečnost, událost apod. Týmž či podobným jevům tak byla přiřazena stejná barva. Díky použití této metody

došlo ke zpřehlednění každého rozhovoru. Barev bylo použito celkem pět, přičemž jim byla přidělena jednotlivá témata:

- žlutá barva – vše, co se týkalo projevů solidarity mezi seniory;
- červená barva – vše, co se týkalo úrovně seniorů při práci ve skupině;
- modrá barva – vše, co se týkalo vlivu rodinných příslušníků na utváření atmosféry v domovech pro seniory;
- zelená barva – vše, co se týkalo podílu her na utváření atmosféry v domovech pro seniory;
- oranžová barva – vše, co se týkalo pozitivního či negativního ovlivnění kontaktu mezi seniory ze strany personálu.

#### 4.3.2 Otevřené kódování - kategorizace

Sběr dat během výzkumu, jejich zevrubné prostudování a barevné rozlišení dávají možnost kategorizovat pojmy, čili rozdělit a přiřazovat pojmy do jednotlivých základních kategorií.

##### **Solidarita mezi seniory**

Prvním zkoumaným okruhem problémů v rámci výzkumného šetření byla solidarita mezi seniory. K této bylo zjišťováno především to, zda jsou senioři ochotni si navzájem pomáhat a dále také to, zda senioři dodržují pravidla společenského chování.

K prvnímu naznačenému problému bylo zjištěno, že solidarita mezi seniory je individuální záležitostí. Tato vlastnost je tedy závislá na založení každého jednotlivého seniora. Lze tento závěr podpořit úryvky několika rozhovorů s informantkami:

Paní Lenka, Brno, Kociánka:

„Takže tady máme víc typů klientů, kteří, jednak jsou to ty šikovnější, kteří pak jako projevují zájem už vlastně při tom nástupu říkají, že chtějí pomáhat, je tady takových asi pět šikovnějších, kteří prostě klienty doprovázejí na vyšetření, na různé společenské akce, chodí s něma prostě ven, chodí si s něma promluvit na pokoj, když jsou to ležící, ale těch je tady fakt jakože minimum z těch co tady vlastně máme. ...“

Paní Zdenka, Napajedla:

„No tak samozřejmě, že všechno záleží jenom na lidech, že? Takže...spoustu lidí je velmi ochotno pomáhat, můžu říct třeba když dojíždí třeba na...jidelnu, na stravu, tak od výtahu

jeden druhému pomáhá nebo po chodbě se chytanou pod paží za ruku a potom třeba odnáší jeden po druhém i tácy s nádobím, i když nemusí, jo?...“

Paní Simona, Napajedla:

„Tak pravděpodobně to nejde úplně zevšeobecnit. Jsou klienti, kteří jsou ochotni pomáhat druhým . . . a je jim jedno, koho při tom zrovna potkávají, kdo se jim namane, kterým je prostě daná tadleta ochota a cit pro to, jak druhému udělat nějakou službu. A potom jsou takový, kteří pro to prostě vůbec nemají vlohy anebo . . . nejsou ochotni.“

Paní Anna, Kroměříž:

„Co se týká ochoty, je to hodně problematické tady ta situace, protože někdo má v sobě tady to prosociální chování, pomáhá, ale ne každý to od něho přijímá. Právě máme tady případ paní, která skutečně se snaží....a....pomáhá, ale nesetkává se to s příznivou odezvou. Takže záleží, jak ti lidé byli doma vedeni, v té problematice pomáhat, jak se k tomu staví, někdo ano, jsou to třeba drobné službičky, pomoc podat hrneček, nebo ručník, kapesník, nebo vytáhnou něco ze skříně, nějaké oblečení, ale hodně záleží na tom zdravotním stavu jejich taky.“

Podobný závěr, jako byl učiněn o ochotě seniorů si navzájem pomáhat, lze učinit též o dodržování pravidel společenského chování ze strany seniorů. Dodržování pravidel společenského chování je odvislé opět především na založení daného jedince, na jeho vychování, zkušenostech, v některých případech i na duševní svěžesti toho kterého seniora. Pro tento závěr opět svědčí vybrané pasáže z rozhovorů s informantkami:

Paní Anna, Kroměříž:

„To je to samý. Kteří se tak chovali doma, kteří tak byli vychováni, tak ano. Samozřejmě klienti, kteří doma vyrůstali všelijak, tak i tady se tak chovají, chovají se nevhodně, ke svým spolubydlícím, chovají se nevhodně k personálu. To jsou klienti, kteří si to i uvědomují, samozřejmě, asi tak žili celý život a my je opravdu nezměníme. Ale jsou klienti, kteří se tak chovají a nemůžou za to, protože to přináší jejich zdravotní stav...“.

Paní Jana, Otrokovice:

„Senioři se samozřejmě snaží dodržovat společenské chování na úrovni dle svých vědomostí, znalostí, záleží to taky od toho, jak jako jak bych řekla, z jakého společenského prostředí vyšli nebo přišli dříve než se dostali do domova pro seniory, jo... záleží to na jejich

společenském postavení v celém svém životě, jo.. a od toho se teda odvíjí jejich chování vůči jedna druhé nebo jeden vůči druhému...“.

Paní Věra, Zlín:

„Myslím, že určitě dodržují pravidla, ale taky záleží na tom jejich postižení nebo vlastně jak můžou fyzicky a vlastně po duševní stránce.“

Paní Lenka, Brno:

„No, takže, nevím, jestli vám to kolegyně říkala, máme tady i domov se zvláštním režimem a to jsou lidi s demencí, alzhreimovou chorobou. Jinak tady ta demence je u všech skoro, jo, protože máme průměrný věk 87 let. Takže většinou na to společenské chování vždycky nejpr zapomenou. ... Takže společenské chování, to tady fakt na posledním místě, skoro, jo, že tady se fakt řeší úplně něco jiného.“

Podobné závěry, jaké byly učiněny z rozhovorů s informantkami, bylo možné udělat i na základě zúčastněného pozorování. Při odběru stravy v jídelně i při dalších společných akcích bylo zřejmé, že velká část seniorů bere ohledy na své kolegy i má tendenci dodržovat pravidla společenského chování. Vyskytovali se však i jedinci, kteří společné činnosti narušovali svým chováním, i takoví jedinci, kteří se nijak solidárně neprojevovali. Ze studia dokumentace dále vyplynulo, že personál musí občas řešit vztahové problémy mezi klienty, které spočívají v různých naschválech, jež si někteří senioři čas od času způsobují navzájem.

### **Úroveň seniorů při práci ve skupině**

Dalším zkoumaným problémem v rámci výzkumného šetření byla úroveň seniorů při práci ve skupině. Zde bylo zjišťováno, zda senioři při skupinových činnostech spolupracují a zda mají při těchto činnostech nějaké rezervy.

Pokud se týká spolupráce seniorů při skupinových činnostech, zde bylo zjištěno, že část seniorů při některých společných činnostech spolupracuje. Jedná se jak o volnočasové aktivity (různé malování obrázků apod.), tak i o aktivity terapeutické (rehabilitační cvičení apod.). Opět se zde uplatňují individuální charakteristiky příslušného jedince, zda se vůbec do činnosti ve skupině zapojí či nikoliv. Pokud se již zapojí, obvykle dochází ke vzájemné kooperaci. Toto tvrzení je možno doložit úryvky několika rozhovorů s informantkami.

Paní Simona, Napajedla:

„Já myslím, že se podporují takoví, kteří se těch aktivit zúčastňují, tak jsou v celku myslím si stmeleni, takovéto zdravé jádro, ke kterým se občas přidá někdo další...“

Paní Lenka, Brno:

„Tak to přesně úplně nevím, já spíš když se koná nějaká akce a jsme tam jakoby my sociální pracovnice, tak vidíme jo, že fakt ti šikovnější pomáhají, jo...“

Paní Pavla, Zlín:

„No.....skupinové činnosti...nějak ti muži...to nenavštěvují, spíš jenom ženy... to většinou si hrají člověče nezlob se nebo pexeso.....ale.....anebo jdou na procházky.“

Paní Anna, Kroměříž:

„V tomto případě zase záleží na mentalitě toho člověka, někdo má radši skupinové, někdo má radši individuální. Já bych řekla tak zhruba...pětadvacet klientů se zúčastňuje těch skupinových aktivit, protože vyloženě mají rádi společnost, rádi se pobaví, dozví něco nového, zajímavého a vyloženě těm skupinovým dávají přednost. Ale máme tady většinu lidí, kteří mají radši, když za něma někdo přijde na pokoj z personálu.“

Pokud se týká rezerv ve společných činnostech, tyto jsou podle zjištění výzkumného šetření determinovány především zdravotním stavem a osobnostními charakteristikami seniorů. Podle názoru řady dotazovaných pracovníků personálu však senioři při společných činnostech žádné rezervy nemají, když už se zapojí. Je opět možné dát slovo informantkám, které k této záležitosti uvedly množství cenných postřehů.

Paní Simona, Napajedla:

„Podle mě největší rezerva je to, když ty lidi nevyužívají ty možnosti, co mají anebo nepřijdou s návrhy na věci, které by mohli dělat. Jo? Že v podstatě stále opakovaně se jim připomíná, že nemusí být závislí jenom na činnostech, které připravujeme, že můžou přijít s něčím a můžeme je zapojit něco nového, můžeme zkusit něco a tak dále, a nikdo se na tohleto jakoby nechytá.“

Paní Lenka, Brno:

„No, ono se jim, hodně se jim nechce. Opravdu, že už, už možná i tím zdravotním stavem je to a hodně tou psychikou.“

Paní Věra, Zlín:

„No, v každém případě kdyby někdo nechtěl a nikdo by je nemohl nutit, protože to vlastně je proti pravidlům. Takže když už se zúčastní, tak se zúčastní opravdu s nadšením, s elánem a velice rádi a ochotně.“

Paní Anna, Kroměříž:

„Rezervy ..... já bych řekla, že vůbec žádné. Je to můj osobní názor, protože už když tu činnost dělají, tak ze sebe musí hodně té energie vydat...a jsme vůbec rádi, že to nějak zvládnou. Takže já bych tam, jako po té fyzické stránce, i po té psychické bych teda rezervy neviděla.“

Shora citované postřehy pracovníků personálu byly potvrzovány též zúčastněným pozorováním, kdy bylo zjišťováno, že jedinci, kteří se již účastnili příslušné činnosti, se jí věnovali obvykle s velkým zápalem a vervou. Jejich rezervy tu proto vyplývají z omezení, která jsou dána věkem a s ním souvisejícím zdravotním stavem, než čímkoliv jiným.

### **Vliv využívání rodinných příslušníků na utváření atmosféry v domovech pro seniory.**

Převážná část seniorů má nějakou rodinu, jejíž příslušníci se do větší či menší míry mohou taktéž podílet na utváření atmosféry v domovech pro seniory. Z tohoto důvodu bylo během výzkumného šetření mimo jiné zjišťováno také to, nakolik mají rodinní příslušníci zájem na kultivaci vztahů v domově pro seniory a dále také byly zjišťovány případně projevy těchto jejich snah.

V záležitosti snah rodinných příslušníků o kultivaci vztahů v domově pro seniory bylo dospěno k závěru, že spolupráce s rodinnými příslušníky je v tomto směru na dobré úrovni, což vyplývá z jejich převažujícího zájmu o to, aby jejich rodinný příslušník žil v prostředí, které je pro něj maximálně přínosné. Existují však i takoví rodinní příslušníci, kteří zájem v této oblasti neprojevují. Výsledky výzkumného šetření zde tedy nejsou zcela jednoznačné. Nechme o této záležitosti opět vypovídat informantky, které byly zapojeny do výzkumného šetření.

Paní Jana, Otrokovice:

„Je to taky různé, je samozřejmě, jsou různí rodinní příslušníci, ale za většinu bych zase asi řekla, že převážně mají, mají zájem na tom, aby se i jejich maminky, tatínkové, příbuzní, tetičky, babičky tady cítili co nejlépe a tím aby teda potom jakože vycházeli spolu s ostatními spoluobyteli a s ostatními seniory tady v domově.“



Paní Lenka, Brno:

„No ... mají zájem na kultivaci hlavně vztahu jakoby jejich, jo, rodičů, jo. Že chtějí vždycky zlepšovat jakoby jenom jejich vztahy. Ostatní je jakoby moc nezajímají. Vždycky chtějí mít ten nejlepší pokoj, nejlepší péči, chtějí mít prostě vždycky nějaké výhody navíc, jo, takže. Nevím, nesetkala jsem se, že by na někom záleželo i víc, vždycky se jedná jenom o toho jednoho, jakoby o tu maminku nebo o toho tatínka.“

Paní Anna, Kroměříž:

„Tak toto je hodně problematická otázka, protože si myslím, že ve většině případů, ve velké většině případů tady ten zájem nemají. Nemají, nemají přehled co se děje v domově, jak se ti lidé k sobě chovají...někdy se třeba vyskytne problém, tak se to řeší vlastně stížností u paní vedoucí, ale to jsou opravdu minimální záležitosti. Někteří rodinní příslušníci ano, ale to je malinká část.“

Paní Zdeňka, Napajedla:

„Já si myslím, že velký zájem, že spolupráce s rodinnými příslušníky, aspoň z mé strany, je dá se říct výborná.“

Konkrétní projevy snah rodinných příslušníků o kultivaci vztahů v domově pro seniory jsou velmi různorodé. Konkrétní projevy těchto snah jsou přitom odvislé od různých faktorů, k nimž náleží především osobnostní charakteristiky rodinných příslušníků, motivy pro umístění seniora do domova pro seniory apod.

Paní Alena, Kroměříž:

„Rodinní příslušníci, kteří mají špatný svědomí, klienty k nám dali dá se říct nedobrovolně, tak samozřejmě nás tady kontrolují hodně, věci podle nich děláme špatně, maj problém s tím, když mají donést hygienické potřeby a podobně, jo, ale myslím si, že to je většinou to špatné svědomí, nebo i to, že třeba nechodí pravidelně za těma rodičema tak, jak ti ostatní a podobně, ale jinak si myslím, že většina těch rodinných příslušníků je to v pořádku, spolupracují s náma, nemáme problém, aby donesli co my potřebujeme, nebo spíš ten klient, ti jejich příbuzní, takže... ale najdou se i ti, kteří prostě dovedou otrávit život velkým způsobem.“

Paní Anna, Kroměříž:

„Tak oni... .. já mám teďka na mysli konkrétní paní ... takže jdou za pracovníkem v sociálních službách, oznámí, co se tam děje, že třeba paní té jejich mamince nadávala

nebo jí bere nějaké ty věci, takže oznámí to pracovníci v sociálních službách, pokud ten rodinný příslušník chce, tak se napíše stížnost a zajde se za tou dotyčnou osobou, které se to týká, zeptáme se, jak to bylo, jak to vidí, jak to cítí a snažíme se vlastně takovým rozhovorem s ní ji usměrňovat, ale ne vždy se to teda daří.“

Paní Simona, Napajedla:

„Říkám, je to to zapojování. Mám ráda, když třeba jsme měli cvičení paměti a zase od jiné paní přišla rodina, čtyři pět lidí, včetně teda dvou dětí a místo aby ju třeba vytáhli z toho cvičení paměti a podobně, tak se posadili a zapojili se, jo?...“

### **Podíl her na utváření vztahů v domově pro seniory**

V domovech pro seniory je k aktivizaci seniorů využíváno nejrůznějších her. Může se jednat jak o hry stolní (člověče nezlob se, šachy, dáma apod.), ale i hry jiné. Lze proto předpokládat, že tato společná činnost má významný vliv na utváření vztahů mezi seniory. V této souvislosti bylo výzkumným šetřením zjišťováno, jak po stránce komunikace probíhají hry mezi seniory a zda je nutno ze strany personálu vážnějším způsobem zasahovat z důvodu narušené komunikace mezi seniory během hry.

Komunikace mezi seniory během hry je živá a veskrze pozitivní. Pokud jde o nějakou skupinovou hru, potažmo jinou skupinovou činnost, podporují se soutěžící senioři navzájem. V některých případech se vyskytují i ojedinělé incidenty mezi seniory, které jsou v drtivé většině případů vyvolávány jedinci, kteří mají problémy v komunikaci i při jiných společných činnostech. Tyto incidenty mohou vyvěrat z osobnostních charakteristik jedince, který incident vyvolá, v některých případech též z důvodu duševního stavu. Jinak je komunikace mezi seniory během her bez závažnějších nedostatků.

Paní Anna, Kroměříž

„Tak to si myslím, že je velice, velice dobrý. Komunikují spolu, zasmějí se, říkají si svoje názory, zážitky, prožitky, jo, je to taková uvolněná, pohodová atmosféra. Zase sem tam někdy se vyskytne problém, že třeba má dotyčný pocit, že někomu nadržujeme, takže ze strany personálu se vysvětlujeme, když ta dotyčná osoba nemá tolik fyzických sil, aby to zvládla, takže přetáhneme čáru a to už je zase věcí nás zaměstnanců to usměrnit. Ale mezi seniory, myslím si, že je taková skupinová soudržnost a solidarita a povzbuzování...“

Paní Alena, Kroměříž

„Tak to si myslím, že jo, to si myslím, že jo, oni sice ti senioři, oni to hodně teda prožívají, oni to opravdu prožívají, jak malý děti, vůbec když máme nějaký tady ty sportovní hry, je to prostě na ty místa, první, druhý, třetí místo a podobně a vůbec na jednotlivce, tak oni prostě opravdu do toho dávají všechno, my teda jim z kulturního fondu takový malý výhry kupujeme, abychom je, protože co si budeme vykládat to je velká motivace, jo, a oni to prožívají hodně a oni teda hrají hodně sami za sebe, ale zase když jsou skupinka tří nebo čtyř, tak jako to se navzájem podporují samozřejmě, aby zase ta skupinka něco vyhrála, dokázala, takže to myslím že je dobrý.“

Pokud se týká případné intervence z důvodu narušené komunikace mezi seniory, zde bylo výzkumným šetřením zjištěno, že k tomuto nedochází příliš často, ačkoliv k určitým incidentům občas dochází. Ve většině případů jsou však takového stupně intenzity, že není nutno ze strany personálu zasahovat. Uvedené závěry je možno ilustrovat úryvky rozhovorů s informantkami.

Paní Alena Kroměříž

„Tak to jsem nezaznamenala. To jsem až tak moc nezaznamenala. Samozřejmě máme některý tady, kteří mají neurvalý chování a vadí jim všechno, i to, že když se hraje člověče nezlob se to sousedka hodila levou rukou a ne pravou tu kostku, ale to bych řekla, to jsou tak tři čtyři klienti, kteří už jiní nebudou a bude jim vadit naprosto všechno. Ale tak zase je to v lidech.“

Paní Anna, Kroměříž

„...drobné...drobné rozmíšky jsou, ale zase nejsou takového rázu, kdy by docházelo k nějakým vážným slovním útokům, napadání. Ne. Drobný...spíš vysvětlit, lepší vysvětlit pravidla, jo, nebo..... i co se týká fyzických možností těch slabších klientů, takže..... vysvětlování, rozhovor.“

### **Ovlivňování vztahů mezi seniory ze strany personálu**

Příslušníci personálu domovů pro seniory jsou nejčastějšími osobami, s nimiž senioři při pobytu zde přicházejí do styku. Je proto nasnadě, že jejich snahy o ovlivnění vztahů (či naopak žádné vyvíjené aktivity v tomto směru) mohou významně vztahy mezi seniory ovlivňovat. Z výsledků rozhovorů i ze zúčastněných pozorování a ze studia dostupné dokumentace je patrné, že vztahové problematice je ze strany personálu domovů pro seniory věnována určitá pozornost. Vznikající konflikty má personál tendenci řešit již v samotných

zárodcích, a to především metodou rozhovoru se seniory, popřípadě vysvětlováním skutečností, které nejsou seniorům zřejmé.

Paní Alena, Kroměříž

„Tak to určitě, to v každém případě, jak už jsem tady teď říkala, máme pravidelný schůzky vždycky před ranní směnou, samozřejmě ve všední dny od pondělka do pátku, před odpolední směnou, kdy vlastně si předávám, já tam teda taky chodím, chodí vedoucí obslužné péče, vrchní sestra, pracovnice v sociálních službách, zdravotní sestry s tím, že si předáváme informace, co je nového, co není nového, samozřejmě o klientech s tím teda když je nějaký problém mezi klienty, nebo personál-klient, rodina-klient, rodina-personál s okolím, tak vlastně řešíme to denně, my nečekáme na provozní schůze, na nic.“

Vedle proklamativního prohlášení, že je snahou personálu ovlivňovat v pozitivním směru vztahy mezi seniory, bylo v rozhovoru s informantkami zjišťováno, jakým způsobem se tak děje. Zde bylo zjištěno, že nejčastěji je toto působení realizováno verbálními prostředky, tj. metodou přesvědčování či vysvětlování. Kromě toho dochází ze strany personálu i k cílevědomému využívání nejrůznějších akcí, aby docházelo ke kultivaci vztahů mezi seniory, kteří se jich účastní. Uvedené skutečnosti byly potvrzeny i studiem dokumentace vedené jednotlivými domovy pro seniory, jakož i zjištěním, která byla učiněna během zúčastněných pozorování.

Paní Alena, Kroměříž

„Jak se tyto snahy projevují .... tak určitě tím, že se nám i daří některé věci řešit, myslím i konflikty mezi klientka, to si myslím, že se nám teď dva případy hodně podařily vyřešit, kdy klienti v jídelně teda měli spolu obrovský problémy, je pravda, že první se snažíme domluvou, potom teda nezbývá klientům nic, než napsat stížnost, která se musí řešit, těm ostatním, kteří teda mají třeba s jedním klientem jenom problém...měli jsme ve dvou jídelnách problémy a řekla bych, že se nám to podařilo vyřešit, samozřejmě u klientů, kteří si to uvědomovali a domluvili jsme jim. Je pravda, že bohužel jsme museli i takovým způsobem, jestli teda se nebudou chovat slušně ke svým spolubydlícím a hlavně slabším, tak to může dopadnout i výpovědí z domova a toto teda zabralo, byla to už poslední možnost, kdy teda jsme už si nevěděli rady a toto teda opravdu pomohlo a v jídelnách je klid.“

Paní Soňa, Brno

„No tak já už jsem jako tady řekla, že my se hodně snažíme dostávat do toho vnějšího světa, protože přece jenom jsme trošku od toho Brna vzhledem k městské hromadné dopravě odtažití a je jich opravdu ne moc, co dojdou na zastávku a jsou schopni někam dojet.“

Paní Zdeňka, Napajedla

„snažíme se i vlastně dovážet sem lidi, kteří i, jako i s postelama, protože ... teda ... pokud je dostaneme přes...přes dveře, tak se snažíme co nejvíc vyvážet i tady ty ležící klienty, aby vlastně se spolu potkávali, i když třeba mezi sebou nemůžou komunikovat, že tam je nějaká ta bariéra...ale... jsou... třeba že si jen uvaří třeba kávu a..... jednostranný nějaký monolog se tam jako to...je to takové, že se snažíme, ale i teda i klienti se snaží vyhledávat tady tyhle ležící...a...aspoň jim říct, co je nového v domově, nebo co se jim stalo, když byli třeba při návštěvě doma, co se znají tak navzájem.“

Paní Pavla, Zlín

„Snažíme se ... s nima domlouvat .... Zjišťujeme, co proti komu kdo má. Jestli tam vidíme nějaký, nějaké rozepře, snažíme se to nějak to napravit .... promluvíme, že prostě ten člověk, když už prostě je takový...tím stářím unavený, že to tak nevnímá, že to tak nemyslel zle, tak potom přijdou...jeden za druhým a začnou si povídat ... omluví se jeden druhému, když už to přišlo do nějakých mezí ..... a zase jsou kamarádi.“

Paní Lenka, Brno

„...někdy, někdy je to tím, že se snaží prostě toho člověka přestěhovat, někdy prostě stačí se nějakým způsobem, jo, tam vyřešíme nějaké usmírování, ale ono to většinou nejde, ono to vznikne za chvíli znova. Jo, ale někdy, někdy se, teďko řeším ty konflikty, protože to mám teď v hlavě pořád, ale..... no zatím nám to vychází, zatím to vychází, že to přestěhování, nebo nebo jo takové to myškování na odděleních stačí. Jo, zatím jsme teda neřešili, že by jsme někam dávali jinam.“

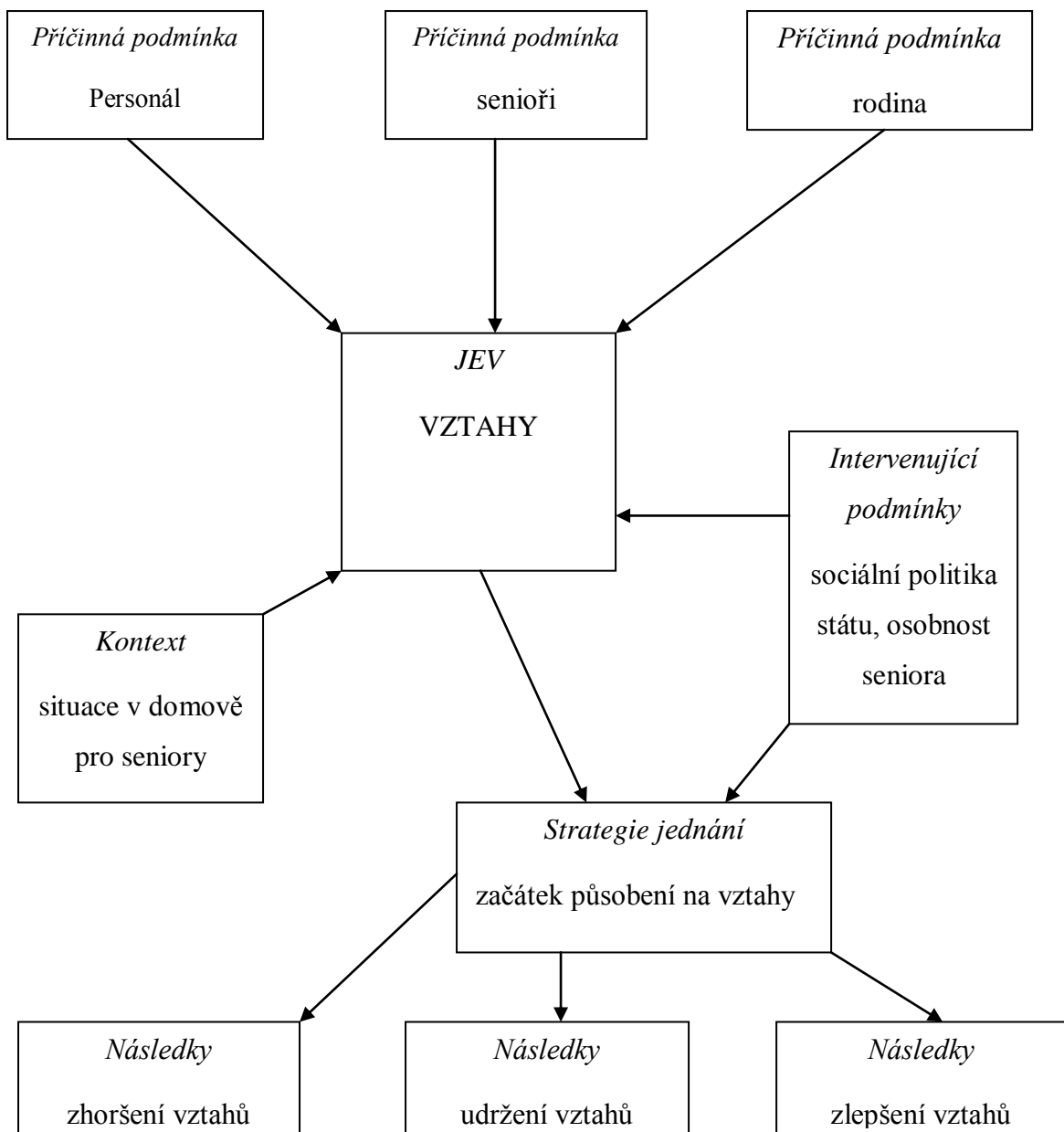
Paní Jana, Otrokovice

„Tak určitě se snažíme třeba u těch ležících uživatelů, seniorů o to, aby to prostředí bylo pro ně důstojné, jo... abychom jim splnili všechny jejich přání, potřeby, jo... abychom naplnili jejich vlastně individuální potřeby, protože my tady vlastně dodržujeme nějaký svoje standardy kvality v sociálních službách a každý má sestavený individuální plán a osobní cíl a snažíme se prostě po nějakém časovém horizontu zase přepracovávat ten jeho osobní cíl a naplňovat ten jeho individuální plán, takže veškeré tady tyto snahy nejsou je-

nom v niveč nebo nejsou jenom řečeny, prostě se to tady všechno kontroluje, aktualizuje, jo... kontroluje se to vesměs i na straně toho, že se to konzultuje s tím uživatelem, jo a jestli takto mu to vyhovuje nastavený plán, popřípadě chce ho změnit.“

### 4.3.3 Axiální kódování

Obrázek 1 Paradigmatický model



Axiální kódování je v porovnání s kódováním otevřeným kvalitativně vyšším stupněm kódování. Rozumí se jím „Soubor postupů, pomocí nichž jsou údaje po otevřeném kódování znovu uspořádány novým způsobem, prostřednictvím vytváření spojení mezi kategoriemi. To se činí v duchu kódovacího paradigmatu, který zahrnuje podmiňující vlivy, kontext, strategie jednání a interakce a následky.“ (Strauss, Corbinova, s. 70)

V rámci axiálního kódování se jednotlivé kategorie a subkategorie uvádějí do vztahů v souladu s paradigmatickým modelem, jenž byl popsán v části 4.2.4 této práce. Ústřední kategorii – jevu – jsou přiřazovány ostatní kategorie. Tímto způsobem vystupují do popředí vztahy, souvislosti jednotlivých prvků paradigmatu, jakož i jejich vzájemné ovlivňování a prolínání.

JEV je ústřední myšlenkou celého paradigmatického modelu. Je utvářen různými kategoriemi, subkategoriemi, myšlenkami, děním či případy. Tímto způsobem konstruovaný základní jev je dominantním pojmem prováděného výzkumného šetření. V prováděném výzkumném šetření se jedná o vztahy mezi seniory v okamžiku, kdy se personál rozhodne (ať již na základě vlastní motivace nebo pod tlakem vnějších okolností), že tyto vztahy zlepší. Klíčovým pojmem je tedy pojem VZTAHY.

PŘÍČINNÉ PODMÍNKY poukazují na skutečnosti, jež stojí za vznikem ústředního jevu (jsou jeho příčinou), eventuálně které mu předcházely. I v případě vztahů mezi seniory v domově pro seniory platí, že příčinných podmínek může být povícero, přičemž v řadě případů je hranice mezi jednotlivými z nich velmi neurčitá. Z toho vyplývá, že se příčinné podmínky nevyskytují izolovaně, nýbrž že často dochází k jejich vzájemnému dialektickému ovlivňování.

Dalším prvkem paradigmatického modelu je KONTEXT. Tento je možné vymezit jako „... konkrétní soubor vlastností, které jevu náleží, tj. umístění událostí nebo případů tohoto jevu na dimenzionálních škálách. Kontext je zároveň určitým souborem podmínek, za nichž jsou uplatňovány strategie jednání nebo interakce určené ke zvládnutí, ovládnutí, vykonávání nebo reagování na určitý jev.“ (Strauss, Corbinova, 1999, s. 74) V souvislosti se vztahy v domově pro seniory je možné pod kontext podřadit aktuální situaci v domově pro seniory.

INTERVENUJÍCÍ PODMÍNKY je možno definovat jako okolnosti (podmínky), které na jedné straně mohou usnadňovat či na straně druhé znesnadňovat uskutečnění zvolené stra-

tegie jednání či interakce. K intervenujícím podmínkám je možno v daném případě zařadit SOCIÁLNÍ POLITIKU STÁTU a OSOBNOST SENIORA.

STRATEGIE JEDNÁNÍ a INTERAKCE poukazují na specifické jednání, které má přímý vztah k danému jevu. Pro strategické jednání a interakce je příznačný především pohyb v čase, proto je nezbytné zjistit, jaké jsou v dané situaci možnosti a jaká je ochota a schopnost těchto možností využít. Začátek působení na vztahy je tak momentem, kdy je možné započít s aktivitami, které mohou vztahy do větší či menší míry ovlivnit, avšak zda se tak stane, záleží také na intervenujících podmínkách. V případě jednání a interakce se nejčastěji jedná o záměrné a cílevědomé pokusy o ovlivnění či zvládnutí jevu apod. Jedinci (v tomto případě personál), kteří se rozhodli o ovlivnění jevu, jsou v různé míře připraveni a odhodláni tak skutečně udělat. Část z nich je udělat v nastalé situaci pro tento cíl téměř cokoliv, další část k tomuto není připravena de facto nikdy, avšak za příznivé konstelace intervenujících podmínek je ochotna se touto myšlenkou zabývat. Lze proto konstatovat, že intervenující podmínky jsou mnohostranně ovlivňujícím faktorem – mohou výrazně přispět k uskutečnění příslušné myšlenky, ale stejně tak mohou být okolností, která její realizaci ztíží, v krajním případě dokonce i znemožní. Rovněž tak jsou dynamickým činitelem též neuskutečněné strategie a jednání, kdy jedinec, jenž se snažil změnit příslušnou situaci, rezignoval na své počínání a situaci bere status quo.

NÁSLEDKY ukazují na to, jaké jsou výsledky zvolených a uskutečněných strategií jednání, které byly motivovány jevem a ovlivňovány intervenujícími podmínkami. Za následky strategií je tak nutno považovat i selhání či rezignaci jedince. Je současně nutné brát do úvahy skutečnost, že ne vždy se musí zamýšlené výsledky projevat (viditelně a měřitelně) bezprostředně. V řadě případů se mohou výsledky uskutečněné strategie jednání projevit až v budoucnu. Tento závěr platí i o ovlivňování vztahů mezi seniory, a to zejména v důsledku toho, že ovlivňování myšlení starších osob je záležitostí dlouhodobějšího rázu.

#### 4.3.4 Selektivní kódování

Smyslem selektivního kódování je integrace výsledků a nalezení hlavních témat výzkumného šetření. Selektivní kódování je v porovnání s kódováním axiálním na vyšší, tj. abstraktnější úrovni. Má zajišťovat identifikování dominantního motivu, který je stěžejní hnačící silou, která celý děj (jev) žene kupředu.

Za nejvýznamnější moment z pohledu řešené problematiky rozvíjení pozitivních vztahů mezi seniory je učinění rozhodnutí, že vztahy mezi seniory budou kultivovány. Pro učinění



tohoto rozhodnutí je vhodný v zásadě jakýkoliv okamžik. Potenciálně tak může nastat ono pomyslné ROZCESTÍ kdykoliv, což vyplývá mimo jiné i z toho, že osazenstvo domovů pro seniory prochází poměrně častou obměnou, ale i z toho, že vztahy jsou fenoménem, který se poměrně dynamicky vyvíjí.

Provedené výzkumné šetření poukázalo na to, že ve vztazích mezi seniory v domovech pro seniory existují určité rezervy. Vztahy mezi seniory jsou přitom ovlivňovány jak faktory, které souvisejí s jejich fyzickou i duševní stránkou seniorů, tak i faktory, které jsou přítomny ve vnějším prostředí seniorů. Pokud se týká fyzických faktorů, pak je nutno si povšimnout toho, že vztahy seniorů jsou ovlivňovány takovými okolnostmi, jakými jsou jejich hybnost, schopnost se postarat o sebe sama apod. V případě duševní stránky má velký vliv duševní zdraví seniora i jeho povahové a charakterové vlastnosti. Z okolního prostředí je nutno vyzvednout samotné prostředí domova pro seniory (především se jedná o personál domova, jeho přístup k seniorům i k sobě navzájem a materiální podmínky života seniorů v domově pro seniory), ale i prostředí okolní, které je reprezentováno rodinou a příbuznými seniora a širším společenským prostředím (hlavně sociální politickou státu).

Pokud se personál rozhodne cílevědomě a záměrně ovlivňovat vztahy mezi seniory, měl by mít na zřeteli, že splnění tohoto nelehkého úkolu je v jakémkoliv okamžiku limitováno následujícími faktory:

- osobnostními charakteristikami seniorů – výzkumné šetření ukázalo na to, že společenské chování seniorů a jejich chování při společných aktivitách, ať již volnočasových nebo souvisejících s režimem v domově pro seniory, je z velké části ovlivňováno tím, jakého temperamentu, povahových a charakterových rysů senior je;
- personálem domova pro seniory – zde se jedná především o dva aspekty – rovněž o osobnostní charakteristiky příslušníků personálu, které umožňuje taktní a slušné chování personálu k seniorům, ale i ke kolegům (korektní vztahy příslušníků personálu mohou být vzorem pro chování seniorů, a to jak negativním, tak i pozitivním), a dále o jejich úspěšnost při vytváření dalšího faktoru, který do určité míry chování seniorů ovlivňuje – materiálních podmínek života seniorů v domově;
- materiálními podmínkami života v domově pro seniory – pokud je o seniory náležitě postaráno, hrozí u nich mnohem menší riziko frustrace, což je okolnost, která výrazně přispívá k dobrým vztahům mezi seniory, respektive okolností případné dobré vztahy mezi nimi alespoň nenarušující;

- společnými činnostmi seniorů – vhodně zvolené aktivity, především aktivity volnočasové, mohou výrazně přispívat na upevňování pozitivních vztahů mezi seniory, neboť během nich se mohou senioři navzájem nenásilnou formou poznat i uvolnit případné napětí, které vzniká z různých důvodů;
- rodinou – dobré vztahy s příslušníky vlastní rodiny vytváří rámec pro širší vztahy seniora ve vztahu k jeho okolí, poněvadž fungující vztahy s rodinnými příslušníky a příbuzenstvem nezapříčiňují u seniora frustraci z nenaplnění jedné ze sekundárních potřeb – potřeby stýkat se s dalšími lidmi, která je obzvláště silná u jedinců z nejbližšího okolí; není-li senior frustrován, je u něj opět předpoklad, že bude mít kvalitní vztahy s dalšími seniory v domově;
- politikou státu vůči seniorům – sociální a zdravotnická politika státu vůči seniorům se rovněž zprostředkovaně promítá ve spokojenosti seniora a tím i v jeho vztazích k okolí, seniory v domově pro seniory nevyjímaje; sociální a zdravotnická politika státu se promítá i do možností personálu vytvořit seniorům podmínky pro jejich důstojné stáří, což je opět faktor, který nachází svůj odraz ve vztazích mezi seniory.

Dovedné využívání veškerých výše uvedených faktorů má pro personál stěžejní význam při kultivaci vztahů mezi seniory v domovech pro seniory. Navíc se jedná o faktory, které je personál schopen do jisté míry ovlivnit, i když pochopitelně ne všechny. Proto je nutné, aby personál hledal optimální cestu, jak vztahy mezi seniory zlepšovat, berouc do úvahy veškeré faktory, které naplnění tohoto cíle limitují.

## ZÁVĚR

Stáří je fenoménem, který se potenciálně dotýká každého z nás. Jedná se současně o fenomén, který je značně individuální, neboť proces stárnutí je záležitostí, která je značně individuální. Stárnutí totiž neprobíhá v různých oblastech (biologické, psychické a sociální) v rámci populace rovnoměrně. Dokonce neprobíhá ani rovnoměrně ve zmíněných oblastech u téhož jedince. Je proto poměrně nesnadné určit, kdo je „starý“ (tj. kdo je seniorem) a kdo ještě ne. Obecně se však za takovou hranici považuje věk 65 let.

Část našich spoluobčanů-seniorů tráví sklonek svého života v domovech pro seniory. Jedním z důležitých aspektů jejich pobytu zde jsou i vzájemné vztahy seniorů. Tyto vztahy jsou přitom ovlivňovány množstvím různých faktorů, z nichž některé souvisejí se samotnými seniory, jiné pak vyplývají z jejich okolního prostředí. Těmito faktory jsou především demografické trendy, ekonomické aspekty, biologické aspekty, psychické aspekty, sociální aspekty, kontakty s rodinou, aktivizací či odpočinkem seniorů a v neposlední řadě též materiálně technickými podmínkami, které jsou seniorům v příslušném domově pro seniory vytvořeny.

Významným faktorem na utváření vztahů mezi seniory v domovech pro seniory je samotné prostředí těchto domovů. To je utvářeno ze zákona v těchto oblastech: bydlení, strava, úkony péče, sociálně terapeutickými činnostmi, aktivizačními činnostmi, zprostředkováním kontaktu se společenským prostředím a pomocí při uplatňování práv a zaobstarávání osobních záležitostí. Ačkoliv se nejedná o faktor jediný, má pro vztahy mezi seniory mimořádný význam.

V souvislosti se zpracováním této diplomové práce bylo provedeno kvalitativní šetření, jehož cílem bylo identifikovat alespoň některé faktory, které se podílejí na utváření vztahů mezi seniory v domovech pro seniory. Z formátů kvalitativního výzkumu byla zvolena metoda zakotvené teorie. Data byla získávána za využití rozhovoru, zúčastněného pozorování a analýzy dostupné dokumentace vedené v domovech pro seniory. Během tohoto výzkumu byly hledány odpovědi na pět výzkumných otázek.

První z těchto otázek zjišťovala, jaká je podle názoru personálu solidarita mezi seniory v domovech pro seniory. K této otázce bylo zjištěno, že solidarita mezi seniory v domovech pro seniory většinou existuje, kdy je její výskyt limitován především osobnostními charakteristikami seniorů. K této problematice bylo dále zjištěno, že velká část seniorů bere ohledy na své kolegy i má tendenci dodržovat pravidla společenského chování. Vy-

skytují se zde sice některé excesy, avšak ty jsou spíše ojedinělé a personál se je snaží obvykle vzápětí řešit, aby předešel dalším problémům.

Další výzkumná otázka zjišťovala, jaká je podle názoru příslušníků personálu úroveň seniorů při jejich práci ve skupině. Zde bylo zjištěno, že část seniorů při některých společných činnostech spolupracuje. Toto platí o volnočasových aktivitách (různé malování obrázků apod.) i o aktivitách terapeutických (rehabilitační cvičení apod.). Opět se zde uplatňují individuální charakteristiky příslušného jedince, zda se vůbec do činnosti ve skupině zapojí a jaký je nakonec průběh tohoto zapojení se. Pokud se senior již zapojí do nějaké společné činnosti, obvykle dochází ke vzájemné kooperaci. Rezervy ve spolupráci mezi seniory vyplývají ze zdravotního stavu seniorů a z osobnostních charakteristik některých z nich.

Následující výzkumná otázka se dotazovala na to, jaký má podle příslušníků personálu vliv využití rodinných příslušníků na utváření atmosféry v domovech pro seniory. V tomto ohledu bylo dospěno k závěru, že spolupráce seniorů s rodinnými příslušníky je na dobré úrovni, což vyplývá z jejich převažujícího zájmu o to, aby jejich rodinný příslušník žil v prostředí, které je pro něj maximálně přínosné. Vyskytují se však i takoví rodinní příslušníci, kteří zájem v této oblasti neprojevují. Výsledky výzkumného šetření zde tedy nebyly zcela jednoznačné. Různorodé jsou podle názoru personálu konkrétní projevy snah rodinných příslušníků o kultivaci vztahů v domově pro seniory. Konkrétní projevy těchto snah jsou determinovány různými faktory, k nimž patří hlavně osobnostní charakteristiky rodinných příslušníků, motivy pro umístění seniora do domova pro seniory apod.

Předposlední výzkumná otázka zjišťovala, nakolik se podle personálu na utváření atmosféry v domovech pro seniory podílejí hry. Zde bylo zjištěno, že komunikace mezi seniory během hry je živá a obvykle též pozitivní. Pokud jde o nějakou skupinovou hru, potažmo jinou skupinovou činnost, podporují se soutěžící senioři navzájem. V některých případech se vyskytují i ojedinělé incidenty mezi seniory, které jsou v drtivé většině případů vyvolávány jedinci, kteří mají problémy v komunikaci i při jiných společných činnostech. Tento problém tak nesouvisí se samotným charakterem této činnosti, nýbrž mají souvislost s osobnostními charakteristikami jedince, který incident vyvolává, v některých případech též z důvodu jeho nedobrého duševního stavu. Jinak je komunikace mezi seniory během her bez závažnějších nedostatků.

Poslední výzkumná otázka se ptala, zda se podařilo personálu pozitivně či negativně ovlivnit kontakt mezi seniory. Z výsledků rozhovorů i ze zúčastněných pozorování a ze studia

dostupné dokumentace vyplynulo, že vztahové problematice je ze strany personálu domovů pro seniory věnována pozornost. Vznikající konflikty má personál tendenci řešit již v samotných zárodcích, a to především metodou rozhovoru se seniory, popřípadě vysvětlováním skutečností, které nejsou seniorům zřejmé. Vedle toho má personál tendence aktivně působit za využití různých forem k tomu, aby senioři mezi sebou navzájem udržovali kontakt.

**SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY**

1. DESSAINT, M.-P. *Nezačínajte stárnout: jak žít co možná nejdéle příjemně, samostatně a důstojně*. 1. vydání. Praha: Portál, 1999, 231 s. ISBN 80-7178-256-6
2. GEIST, B. *Sociologický slovník*. 1. vydání. Praha: Victoria Publishing, 1992, 647 s. ISBN 80-85605-28-7
3. HARTL, P., HARTLOVÁ, H. *Psychologický slovník*. 1. vydání. Praha: Portál, 2000, 774 s. ISBN 80-7178-303-X
4. HAŠKOVCOVÁ, H. *Fenomén stáří*. 1. vydání. Praha: Panorama, 1990, 407 s. ISBN 80-7038-158-2
5. JAROŠOVÁ, D. *Péče o seniory*. 1. vydání. Ostrava: Ostravská univerzita, 2006, 12 s. ISBN 80-7368-110-2
6. JEDLIČKA, V. a kol. *Praktická gerontologie: učební text*. 2. přepracované vydání. Brno: Institut pro další vzdělávání pracovníků ve zdravotnictví, 1991, 182 s.
7. Koncepce podpory transformace pobytových sociálních služeb v jiné typy sociálních služeb, poskytovaných v přirozené komunitě uživatele a podporující sociální začlenění uživatele do společnosti. Online. Nedatováno. [citováno 15. ledna 2011]. Dostupné z: [http://www.mpsv.cz/files/clanky/3858/Koncepce\\_podpory.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/3858/Koncepce_podpory.pdf)
8. KRÁTKÁ, A. (ed.) a kol. *Sdílení sociálních znalostí v týmech pečujících o seniory : sborník příspěvků z konference Sdílení sociálních znalostí v týmech pečujících o seniory, pořádané v rámci projektu GA ČR č. 406/07/1248 4. září 2008*. 1. vydání. Zlín: Univerzita Tomáše Bati, 2008, 63 s. ISBN 978-80-7318-788-0
9. KUBÍČKOVÁ, M. *Stáří jako životní šance: psychologické a zdravotní aspekty harmonického stárnutí*. Praha : Onyx, 1995, 52 s. ISBN 80-85228-07-6
10. LANGMEIER, J., KREJČÍŘOVÁ, D. *Vývojová psychologie*. 3. přepracované a doplněné vydání. Praha: Grada Publishing, 1998, 343 s. ISBN 80-7169-195-X
11. LITZMAN, M. V roce 2040 bude žít na Zemi 1,3 miliard seniorů, dvakrát více než nyní. Online. 20. července 2010. [citováno 15. ledna 2011]. Dostupné z: <http://domaci.eurozpravy.cz/duchody/3063-v-roce-2040-bude-zit-na-zemi-1-3-miliard-senioru-dvakrat-vice-nez-nyni/>

12. MOTEJL, O. Zpráva z návštěv zařízení sociálních služeb pro seniory. Online. 15. srpna 2007. [citováno 15. ledna 2011]. Dostupné z: [http://www.ochrance.cz/fileadmin/user\\_upload/ochrana\\_osob/2007/Seniori\\_SZ\\_2007.pdf](http://www.ochrance.cz/fileadmin/user_upload/ochrana_osob/2007/Seniori_SZ_2007.pdf)
13. NAKONEČNÝ, M. *Sociální psychologie*. 1. vydání. Praha: Academia, 1999, 287 s. ISBN 80-200-0690-7
14. Národní program přípravy na stárnutí na období let 2008 až 2012 (Kvalita života ve stáří). Online. Nedatováno. [citováno 15. ledna 2011]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/5045>
15. PACOVSKÝ, V. *O stárnutí a stáří*. 1. vydání. Praha: Avicenum, 1990, 135 s. ISBN 80-201-0076-8
16. PLISCHKE, S. E. Impotentní Evropa: chudneme, stárneme, vymíráme. Online. 24. října 2007. [citováno 15. ledna 2011]. Dostupné z: <http://www.penize.cz/ekonomika/17619-impotentni-evropa-chudneme-starneme-vymirame>
17. POKORNÁ, A. *Efektivní komunikační techniky v ošetrovatelství*. 2. přepracované vydání. Brno: Národní centrum ošetrovatelství a nelékařských zdravotnických oborů v Brně, 2008, 100 s. ISBN 978-80-7013-466-5
18. PŘÍKASKÝ, J. V. *Učebnice základů etiky*. 1. vydání. Kostelní Vydří : Karmelitánské nakladatelství, 2000, 134 s. ISBN 80-7192-505-5
19. SCHIMMERLINGOVÁ, V. *Metody sociální práce se starými lidmi*. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, 1972, 137 s.
20. STUART-HAMILTON, I. *Psychologie stárnutí*. 1. vydání. Praha: Portál, 1999, 319 s. ISBN 80-7178-274-2
21. Ústavní zákon č. 2/1993 Sb., Listina základních práv a svobod, ve znění pozdějších předpisů.
22. VÁGNEOVÁ, M. *Vývojová psychologie: dětství, dospělost, stáří*. 1. vydání. Praha: Portál, 2000, 522 s. ISBN 80-7178-308-0
23. VÁGNEROVÁ, M. *Vývojová psychologie II.: dospělost a stáří*. 1. vydání. Praha: Karolinum, 2007, 461 s. ISBN 978-80-246-1318-5

24. VAŇKOVÁ, H., HOLMEROVÁ, I., VELETA, P., DRAGOMIRECKÁ, E. Depresivní syndrom u seniorů žijících v domovech důchodců a jeho souvislosti. Nedatováno. [citováno 15. ledna 2011]. Dostupné z: <http://www.alzheimer.cz/?PageID=594>
25. Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.
26. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.
27. Zákon č. 261/2007 Sb., o stabilizaci veřejných rozpočtů, ve znění pozdějších předpisů.
28. Zákon č. 94/1963 Sb., o rodině, ve znění pozdějších předpisů.



**SEZNAM PŘÍLOH**

Příloha P I:	Přepis rozhovoru 1
Příloha P II:	Přepis rozhovoru 2
Příloha P III:	Přepis rozhovoru 3
Příloha P IV:	Přepis rozhovoru 4
Příloha P V:	Přepis rozhovoru 5
Příloha P VI:	Přepis rozhovoru 6
Příloha P VII:	Přepis rozhovoru 7
Příloha P VIII:	Přepis rozhovoru 8
Příloha P IX:	Přepis rozhovoru 9
Příloha P X:	Přepis rozhovoru 10
Příloha P XI:	Přepis rozhovoru 11

## **PŘÍLOHA P I: PŘEPIS ROZHOVORU 1**

**Domov pro seniory U Kašny v Kroměříži**

**Rozhovor se sociální pracovnící Alenou.**

### **E.V. Jaká je ochota seniorů si navzájem pomáhat? Uveďte některé příklady.**

Paní Alena - Tak ochota seniorů si navzájem pomáhat....je to opravdu v lidech, takže jak kterých seniorů. Ti, kteří doma bych řekla k tomu byli vychovaní, je to v těch seniorech, chtějí, mají zájem i u nás pomáhat. Máme na budově číslo jedna klientku, která nám hodně pomáhá, sbírá nám talíře po obědě, co se týká vlastně personálu, ale pomáhá i klientům, nosí jim na pokoj, když je potřeba čaj, nebo když jim zbyde jídlo, který nesní a chtějí ho sebou, tak je ochotná, pomůže jim. Když se jim zhorší zdravotní stav, je ochotná pomoci jim do jídelny, z jídelny, není problém. Jsou i klienti tady na budově číslo tři vozíčkáři, kteří si navzájem složí pomoci, ať je to s výtahem, čekají na sebe, aby se svezli naráz, ušetřili elektřinu, v rámci tady vlastně i svých plateb, kde oni si platí sami a podobně, takže je to všechno o lidech.

### **E.V. Dodržují senioři pravidla společenského chování? Zdůvodněte svůj závěr.**

Paní Alena – To je to samý. Kteří se tak chovali doma, kteří tak byli vychovaní, tak ano. Samozřejmě klienti, kteří doma vyrůstali všelijak, tak i tady se tak chovají, chovají se nevhodně, ke svým spolubydlícím, chovají se nevhodně k personálu. To jsou klienti, kteří si to i uvědomují, samozřejmě, asi tak žili celý život a my je opravdu nezměníme. Ale jsou klienti, kteří se tak chovají a nemůžou za to, protože to přináší jejich zdravotní stav, takže tam samozřejmě nic neřešíme, tam jsme tady od toho, aby teda jsme se o takové klienty postarali, takže tam jako se nic neřeší. Ale klienti, kteří si to uvědomují, tak ano, píšeme stížnosti, řešíme prostě tady tyto konflikty, protože samozřejmě oni si vždycky najdou toho nejslabšího a na něm si vybíjí tu svoji zlost, že třeba za něma zrovna nikdo nepřišel a za tím sousem ano na návštěvu, takže tam to samozřejmě řešíme.

### **E.V. Spolupracují senioři při skupinových činnostech?**

Paní Alena – Tak většinou ano, když už teda se přihlásí do té skupinové činnosti, tak většinou samozřejmě ano. To už musí být výjimka, že by se třeba tam zrovna dva klienti neměli rádi a bylo by to jinak, ale většinou jo, protože všechno je dobrovolně. Takže jdou i do té skupinové činnosti dobrovolně.

### **E.V. Jaké mají senioři během spolupráce při skupinových činnostech rezervy?**

Paní Alena – Tak rezervy určitě mají. To si myslím, že jo, ale my máme tak hodně šikovnou vychovatelku, s kterou jste měla předešlý rozhovor, která opravdu touto prací žije a já si ji ani u jiné práce nedovedu představit a ona opravdu je dovede namotivovat, ona je dovede slušnou formou přinutit, aby něco dělali, vlastně ale je to pro jejich dobro, pro jejich zdraví, proto, aby tu nebyli sami, aby si povykládali, aby se odreagovali, aby rehabilitovali, prostě máme na to opravdu dobrou pracovníci, která to s něma umí.

### **E.V. Mají rodinní příslušníci, nebo alespoň jejich část, zájem na kultivaci vztahů v domově pro seniory?**

Paní Alena – Tak ano, ano, většina si myslím, že rodinných příslušníků zájem má, i když my je oslovíme, že potřebujeme něco, nebo je potřeba něco vyřešit, tak jo. Samozřejmě rodina, která prostě dá rodiče do domova a vy se starejte, máte to zaplacený a nás neobtěžujte, je to u každého jinak.

### **E.V. A jak se tyto snahy projevují? Těch rodinných příslušníků.**

Paní Alena – Jak se tyto snahy projevují...řeknu vám to tak. Rodinní příslušníci, kteří mají špatný svědomí, klienty k nám dali dá se říct nedobrovolně, tak samozřejmě nás tady kontroloují hodně, věci podle nich děláme špatně, maj problém s tím, když mají donést hygienické potřeby a podobně, jo, ale myslím si, že to je většinou to špatné svědomí, nebo i to, že třeba nechodí pravidelně za těma rodičema tak, jak ti ostatní a podobně, ale jinak si myslím, že většina těch rodinných příslušníků je to v pořádku, spolupracují s náma, nemáme problém, aby donesli co my potřebujeme, nebo spíš ten klient, ti jejich příbuzní, takže... ale najdou se i ti, kteří prostě dovedou otrávit život velkým způsobem.

### **E.V. Jak po stránce komunikace probíhají hry mezi seniory?**

Paní Alena – Tak to si myslím, že jo, to si myslím, že jo, oni sice ti senioři, oni to hodně teda prožívají, oni to opravdu prožívají, jak malý děti, vůbec když máme nějaký tady ty sportovní hry, je to prostě na ty místa, první, druhý, třetí místo a podobně a vůbec na jednotlivce, tak oni prostě opravdu do toho dávají všechno, my teda jim z kulturního fondu takový malý výhry kupujeme, abychom je, protože co si budeme vykládat to je velká motivace, jo, a oni to prožívají hodně a oni teda hrají hodně sami za sebe, ale zase když jsou skupinka tří nebo čtyř, tak jako to se navzájem podporují samozřejmě, aby zase ta skupinka něco vyhrála, dokázala, takže to myslím že je dobrý.

**E.V. Je nutno ze strany personálu nutná závažnější intervence z důvodu narušené komunikace mezi seniory během hry? Popřípadě jiných společenských činností?**

Paní Alena - Tak to jsem nezaznamenala. To jsem až tak moc nezaznamenala. Samozřejmě máme některý tady, kteří mají neurvalý chování a vadí jim všechno, i to, že když se hraje člověče nezlob se to sousedka hodila levou rukou a ne pravou tu kostku, ale to bych řekla, to jsou tak tři čtyři klienti, kteří už jiní nebudou a bude jim vadit naprosto všechno. Ale tak zase je to v lidech.

**E.V. Je ze strany personálu vyvíjena snaha zlepšovat vztahy v domově pro seniory?**

Paní Alena - Tak to si myslím, že určitě..to si myslím, že určitě, protože my máme pravidelný provozní schůze, my máme pravidelný schůzky s personálem ráno než začne vlastně provoz o čtvrt na sedm do půl sedmé a odpoledne než začne odpolední služba.....*(v tuto chvíli začal paní A. zvonit telefon, který si během nahrávání vyřídila a následně rozhovor pokračoval dále)*.....

**E.V. Tak dokončíme ty otázky, měli jsme tu otázku číslo devět: Jestli je ze strany personálu vyvíjena snaha zlepšovat vztahy v domově pro seniory?**

Paní Alena - Tak to určitě, to v každém případě, jak už jsem tady teď říkala, máme pravidelný schůzky vždycky před ranní směnou, samozřejmě ve všední dny od pondělka do pátku, před odpolední směnou, kdy vlastně si předávám, já tam teda taky chodím, chodí vedoucí obslužné péče, vrchní sestra, pracovnice v sociálních službách, zdravotní sestry s tím, že si předáváme informace, co je nového, co není nového, samozřejmě o klientech s tím teda když je nějaký problém mezi klienty, nebo personál-klient, rodina-klient, rodina-personál s okolím, tak vlastně řešíme to denně, my nečekáme na provozní schůze, na nic. Ano, tam to zopakujeme, protože na těch schůzkách všichni nejsou, i když děvčata mají sešit, kde si ty důležité věci zapisují a opakujeme na provozních schůzích a toto řešíme opravdu si myslím, že docela dobře, aktivně, ihned a nečekáme až bude někdy za měsíc, za dva provozní schůze.

**E.V. A poslední otázka. Jak se tyto snahy projevují a jaký je jejich výsledek? Uveďte několik příkladů.**

Paní Alena – Jak se tyto snahy projevují...tak určitě tím, že se nám i daří některý věci řešit, myslím i konflikty mezi klientka, to si myslím, že se nám teď dva případy hodně podařily vyřešit, kdy klienti v jídelně teda měli spolu obrovský problémy, je pravda, že první

se snažíme domluvou, potom teda nezbyvá klientům nic, než napsat stížnost, která se musí řešit, těm ostatním, kteří teda mají třeba s jedním klientem jenom problém...měli jsme ve dvou jídelnách problémy a řekla bych, že se nám to podařilo vyřešit, samozřejmě u klientů, kteří si to uvědomovali a domluvili jsme jim. Je pravda, že bohužel jsme museli i takovým způsobem, jestli teda se nebudou chovat slušně ke svým spolubydlícím a hlavně slabším, tak to může dopadnout i výpovědí z domova a toto teda zabralo, byla to už poslední možnost, kdy teda jsme už si nevěděli rady a toto teda opravdu pomohlo a v jídelnách je klid. Samozřejmě jestliže jsou to klienti, kteří narušují ať v jídelnách nebo při různých programech, terapiích a neuvědomují si to, je to vlastně daný zdravotním stavem, tak tam samozřejmě neřešíme stížnosti nic, ale klienty třeba přestěhujeme do jiné jídelny, nebo někam jinam, aby teda prostě to bylo tak jak to má být, v klidu.

**E.V. Dobře, tak to je všechno. Děkuji vám za rozhovor.**

## **PŘÍLOHA P II: PŘEPIS ROZHOVORU 2**

**Domov pro seniory U Kašny v Kroměříži**

**Rozhovor se sociální pracovnící Annou.**

**E.V. Jaká je ochota seniorů si navzájem pomáhat? Uveďte nějaké příklady z praxe.**

Paní Anna – Co se týká ochoty, je to hodně problematické tady ta situace, protože někdo má v sobě tady to prosociální chování, pomáhá, ale ne každý to od něho přijímá. Právě máme tady případ paní, která skutečně se snaží....a....pomáhá, ale nesetkává se to s příznivou odezvou. Takže záleží, jak ti lidé byli doma vedeni, v té problematice pomáhat, jak se k tomu staví, někdo ano, jsou to třeba drobné službičky, pomoc podat hrneček, nebo ručník, kapesník, nebo vytáhnou něco ze skříně, nějaké oblečení, ale hodně záleží na tom zdravotním stavu jejich taky. Jo? Jestli jsou schopni nebo ne. Tady na těch bočních budovách bydlí na jednolůžkových pokojích, tak tam si moc nepomáhají, tam jsou uzavřeni na pokojích a ta pomoc je minimální. Většinou třeba to probíhá v jídelně, taky pomoc odsunout židli, upravit francouzské hole, dát ke stěně, jo, takže takové drobné službičky jsou, ale nějaké zásadní ne.

**E.V. Dodržují senioři pravidla společenského chování? Zdůvodněte svůj závěr.**

Paní Anna – Zase, záleží na výchově v rodině. Jak byli vedeni, i potom v té vlastní rodině jak tady tu etiketu trošku dodržovali. Máme příklady velice, velice pěkného chování právě i....i v situaci toho pomáhání odsunout židli, pozdravit se, někdo odpoví, někdo neodpoví, někdo jenom zabručí....vedle, vedle na budově, tam dokonce když si třeba začnou zpívat, tak zase je negativní odezva, zase jsou umlčováni, takže je to takové padesát na padesát, bych to řekla zhruba půl na půl...no, někdo dodržuje, někdo nedodržuje. A je to v těch lidech.

**E.V. Spolupracují senioři při skupinových činnostech?**

Paní Anna – Myslíte navzájem jestli si pomáhají?

**E.V. Ano**

Paní Anna – No to zase je problematické, protože záleží jestli jsou mobilní nebo imobilní. Většinou jsou to taky takové drobné služby....podržet někoho, když vstává, podržet mu ty francouzské hole, ale ta spolupráce zase je minimální.

**E.V. A ta spolupráce při té činnosti konkrétně? Ne mezi sebou, ale při té činnosti?**

Paní Anna - S námi myslíte?

**E.V. Ano.**

Paní Anna - V tomto případě zase záleží na mentalitě toho člověka, někdo má radši skupinové, někdo má radši individuální. Já bych řekla tak zhruba...pětadvacet klientů se zúčastňuje těch skupinových aktivit, protože vyloženě mají rádi společnost, rádi se pobaví, dozví něco nového, zajímavého a vyloženě těm skupinovým dávají přednost. Ale máme tady většinu lidí, kteří mají radši, když za něma někdo přijde na pokoj z personálu. Sice provádíme tu činnost, jo, třeba cvičení nebo nějaké masáže, tréninky paměti, ale do skupiny nejde. A dokonce i někteří klienti mně říkali, že když vidí v té skupině hodně nemocné lidi, právě i na vozíčkách, tělesně postižené, tak mají strach a úzkost cití. Takže radši jenom do jídelny na snídani, na oběd, na večeři a radši na pokoj. Jo zase když jsou velké skupinové aktivity, co se týká vystoupení dětí, nebo měli kouzelníka, nebo nějaké vystoupení, Hašlerovy písničky a tak, tak ano, to zvládají. Ale ty naše aktivizační programy, ne. No takže zas záleží, na jaké úrovni je ta psychika, jestli jsou schopni unést tady ten pohled na ty úplně nemohoucí lidi.

**E.V. Jaké mají senioři během spolupráce při skupinových činnostech rezervy?**

Paní Anna – Rezervy.....já bych řekla, že vůbec žádné. Je to můj osobní názor, protože už když tu činnost dělají, tak ze sebe musí hodně té energie vydat...a jsme vůbec rádi, že to nějak zvládnou. Takže já bych tam, jako po té fyzické stránce, i po té psychické bych teda rezervy neviděla. Oni skutečně jedou na maximum a víme, že senioři už tady těch sil mají skutečně málo a spíš z naší strany zaměstnanců jim musíme tu energii dodávat, povzbuzovat je, motivovat je, aby vůbec byli schopni nějakou tu činnost zvládnout, takže tam už bych rezervy teda neviděla žádný.

**E.V. Mají rodinní příslušníci, nebo alespoň jejich část, zájem na kultivaci vztahů v domově pro seniory?**

Paní Anna – Tak toto je hodně problematická otázka, protože si myslím, že ve většině případů, ve velké většině případů tady ten zájem nemají. Nemají, nemají přehled co se děje v domově, jak se ti lidé k sobě chovají...někdy se třeba vyskytne problém, tak se to řeší vlastně stížností u paní vedoucí, ale to jsou opravdu minimální záležitosti. Někteří rodinní příslušníci ano, ale to je malinká část.

**E.V. A v tomto případě jak se ty snahy projevují?**

Paní Anna – Tak oni....já mám teďka na mysli konkrétní paní...takže jdou za pracovníkem v sociálních službách, oznámí, co se tam děje, že třeba paní té jejich mamince nadávala nebo jí bere nějaké ty věci, takže oznámí to pracovníci v sociálních službách, pokud ten rodinný příslušník chce, tak se napíše stížnost a zajde se za tou dotyčnou osobou, které se to týká, zeptáme se, jak to bylo, jak to vidí, jak to cítí a snažíme se vlastně takovým rozhovorem s ní ji usměrňovat, ale ne vždy se to teda daří.

**E.V. Jak po stránce komunikace probíhají hry mezi seniory?**

Paní Anna – Tak to si myslím, že je velice, velice dobrý. Komunikují spolu, zasmějí se, říkají si svoje názory, zážitky, prožitky, jo, je to taková uvolněná, pohodová atmosféra. Zase sem tam někdy se vyskytne problém, že třeba má dotyčný pocit, že někomu nadřžeme, takže ze strany personálu se vysvětlujeme, když ta dotyčná osoba nemá tolik fyzických sil, aby to zvládla, takže přetáhneme čáru a to už je zase věci nás zaměstnanců to usměrnit. Ale mezi seniory, myslím si, že je taková skupinová soudržnost a solidarita a povzbuzování...jako toto, toto je úplně v pohodě. Velice, velice dobrá bych řekla. Jako z mé strany, tak jak to vidím při těch různých hrách, tak tam není problém. Tam žádné nějaké nadávky nebo posměšky nejsou.

**E.V. Je nutno ze strany personálu nutná závažnější intervence z důvodu narušené komunikace mezi seniory během hry, případně jiných společenských činností?**

Paní Anna – Tak já už jsem to vlastně tady trošičku začala...drobné...drobné rozmíšky jsou, ale zase nejsou takového rázu, kdy by docházelo k nějakým vážným slovním útokům, napadání. Ne. Drobný...spíš vysvětlit, lepší vysvětlit pravidla, jo, nebo.....i co se týká fyzických možností těch slabších klientů, takže.....vysvětlování, rozhovor.

**E.V. Je ze strany personálu vyvíjena snaha zlepšovat vztahy v domově pro seniory?**

Paní Anna – Snažíme se, právě individuálními rozhovory s těmi problémovými klienty, ale ne vždycky se to teda daří. Ne vždycky se to daří. Takže individuální rozhovory.

**E.V. A jak se tyto snahy projevují a jaký je jejich výsledek? Uveďte několik příkladů.**

Paní Anna – Ty snahy vlastně jsou, jsou to rozhovory...výsledek, jak už jsem řekla, někdo si dá říct, někdo ne. A pokud jsou problémy na pokojích delší dobu, určitý čas to vydrží i třeba po té naší intervenci a začíná to znova. Zase máme tady, máme tady případ klientky,



ale myslím si, že tam je nějaká ta psychiatrická diagnóza, takže nějakou dobu je klid a potom zase, jo, paní třeba nezasune židlu tak jak ona si představuje a už je problém. Takže zase personál, vedoucí obslužné péče, vedoucí domova, té dotyčné domlouvají, vysvětlují...rozebírají tu situaci, ale...za jak dlouho se to bude opakovat, těžko říct. Takže je to takové střídavé no někdo si dá říct, někdo si nedá říct, ale u nás právě jsou...nebo mají lidé hodně, poměrně hodně těch psychiatrických diagnóz, takže se to všechno odvíjí tady ty vztahy...od této problematiky.

**E.V. Dobře. Děkuju vám za rozhovor.**

## **PŘÍLOHA P III: PŘEPIS ROZHOVORU 3**

**Domov pro seniory Efata Malenovice**

**Rozhovor s pečovatelkou paní Pavlou.**

**E.V. První otázka. Jaká je ochota seniorů si navzájem pomáhat? Uveďte nějaký příklad z praxe.**

Paní Pavla – Tak babičky, které málo, nebo nemůžou číst, tak přijde jiná babička, čte jim knížku, kterou si spolu vyberou.....nebo.....přinese jim šťávu, jídlo, ostrouhá jí jabka...a...to tak si pomáhají.....nebo zavolají ošetřovatele, aby jim pomohl.

**E.V. Takže funguje to tady, že ti senioři si tady mezi sebou navzájem pomáhají?**

Paní Pavla – Ano.

**E.V. Dobře, otázka druhá. Dodržují senioři pravidla společenského chování? Zdůvodněte svůj závěr.**

Paní Pavla – No...někteří ano....ee...největší společenská chyba je, že třeba při jídle smrkají, což některé vyvádí.....z míry (smích), ale.....snaží se.

**E.V. A myslíte, že je to něčím ovlivněno? Věkem nebo zdravotním stavem?**

Paní Pavla – Věkem aji zdravotním stavem, určitě.

**E.V. A můžete, vzpomenete si ještě na něco, co by tak....?**

Paní Pavla – Někteří nepodrží ani výtahové dveře, některé se bouchnou, babičky, kdo jde za nima a tak.

**E.V. A muži vůči ženám?**

Paní Pavla – To.....snaží se.

**E.V. A spolupracují senioři při skupinových činnostech?**

Paní Pavla – No.....skupinové činnosti...nějak ti muži...to nenavštěvují, spíš jenom ženy...to většinou si hrají člověče nezlob se nebo pexeso.....ale.....anebo jdou na procházky.

**E.V. A vyhledávají nějaké jiné aktivity? Chybí jim tady něco?**

Paní Pavla - .....ani ne, ne.

**E.V. Jsou spokojeni?**

Paní Pavla - Ano. Jestli ještě třeba probíhají ty večerní pobožnosti, tak to všichni navštěvují, na to se těší celý den, že všichni spolu posedí, pozpívají.

**E.V. Otázka čtvrtá. Jaké mají senioři během spolupráce při skupinových činnostech rezervy?**

Paní Pavla – Žádné.

**E.V. Žádné?**

Paní Pavla – (zavrtí hlavou, že ne)

**E.V. Otázka pátá. Mají rodinní příslušníci, nebo alespoň jejich část zájem na kultivaci vztahů v domově pro seniory?**

Paní Pavla – Přijdou rodinní příslušníci někteří jenom pro peníze, někteří, když mají rodinné události, tak si vezmou babičku.....někdy na víkend, někdy ráno si ji vyzvednou, večer vrátí a když rodinný příslušník není z České republiky, tak aspoň telefonicky se spojí.

**E.V. A jak se tyto snahy případně projevují?**

Paní Pavla – ee.....

**E.V. Vidíte třeba nějaké zlepšení? Že senior se, nebo že se cítí líp, je spokojený? Nebo je naopak smutný, trápí ho to, že rodina nemá zájem? že si ho nikdo nevšímne.**

Paní Pavla – Ti, co mají tu možnost se setkat s rodinami, tak ti se vždycky těší. Tady babička, která má z Německa telefonáty, tak už čeká, nemůže se dočkat, že kdy už zavolá a jak se mu daří. No, ti, s kterými se ta rodina vůbec nestýká...jsou smutní. Když se o tom začne mluvit, když jeden se chce rozdělit o tu radost, co dělali za ten den s tou rodinou, no tak ti jsou takový zmučení, smutní....

**E.V. Špatně to nesou?**

Paní Pavla - Ano.

**E.V. Jak po stránce komunikace probíhají hry mezi seniory?**

Paní Pavla – To je v klidu.

**E.V. V klidu. A když třeba hrají to člověče nezlob se, jsou takové případy, že šidí, třeba při hodu kostkou, nebo se nějak pošťuchují tak jak třeba ve škole?**

Paní Pavla – Tak to u nás nee. (smích) to spíš jedna babička kúlá pětkrát, druhá jednou, ale nehádají se.

**E.V. Nehádají se. A na tyto aktivity se těší? Na společné aktivity?**

Paní Pavla – ee, těší se. Většinou jim to navrhneme my, oni s tím souhlasí a už se zesedají a už začnou hrát.

**E.V. Je nutno ze strany personálu nutná závažnější intervence z důvodu narušené komunikace mezi seniory během hry, případně jiných společenských činností?**

Paní Pavla – Všechno.....to je v pořádku.

**E.V. Žádný problém?**

Paní Pavla - Není, není.

**E.V. Je ze strany personálu vyvíjena snaha zlepšovat vztahy v domově pro seniory?**

Paní Pavla – Snažíme se...s nima domlouvát....Zjišťujeme, co proti komu kdo má. Jestli tam vidíme nějaký, nějaké rozepře, snažíme se to nějak to napravit...promluvíme, že prostě ten člověk, když už prostě je takový...tím stářím unavený, že to tak nevnímá, že to tak nemyslel zle, tak potom přijdou...jeden za druhým a začnou si povídat...omluví se jeden druhému, když už to přišlo do nějakých mezí.....a zase jsou kamarádi.

**E.V. A otázka poslední. Jak se tyto snahy projevují a jaký je jejich výsledek? Uveďte několik příkladů.**

Paní Pavla – No, máme tady dědečka, který.....který.....prostě...skoro vůbec netoleruje druhou osobu, takže.....vyhledává takové hádky, takže musíme ho usměrnit, vysvětlit mu to, aby to už nedělal, že to té druhé osobě dělá zle, že třeba to stejně nepochopí co on po ní chce, tak potom se ztiší.

**E.V. A zeptám se ještě, všichni jsou tady věřící?**

Paní Pavla – nee. Nejsou.

**E.V. A jak oni spolu vychází navzájem?**

Paní Pavla – V pořádku. Rozumí si, tady jsou většinou katolíci, takže oni uznávají to, nebo tolerují ty pobožnosti, i je navštěvují, kdo chce. Jdou aji do modlitebny, když se chtěou podívat, když tam někdo káže z jejich oblíbených, tak přijdou do modlitebny.

**E.V. Dobře, děkuju za rozhovor.**

## **PŘÍLOHA P IV: PŘEPIS ROZHOVORU 4**

### **Domov pro seniory Napajedla**

#### **Rozhovor se sociální pracovnící paní Simonou.**

##### **E.V. Ot. Č. 1 Jaká je ochota seniorů si navzájem pomáhat? Uveďte nějaké příklady z praxe.**

Paní Simona - Tak pravděpodobně to nejde úplně zevšeobecnit. Jsou klienti, kteří jsou ochotni pomáhat druhým . . . a je jim jedno, koho při tom zrovna potkávají, kdo se jim namane, kterým je prostě daná tadleta ochota a cit pro to, jak druhému udělat nějakou službu. A potom jsou takový, kteří pro to prostě vůbec nemají vlohy anebo . . nejsou ochotni. Co se mi třeba nepodařilo, to je záležitost, kdy jsem si přála i mezi nimi jakoby najít teoreticky dobrovolníky, kteří by docházeli třeba za těmi klienty ležícími a předčítali jim nebo zazpívali písničku a tak dále, tak, aby jim pomohli z té samoty.....a myslím si, že se za tím skrývá strach z toho, že tak sami dopadnou nebo je to pro ně prostě těžké, být u takového klienta, protože se mi nepodařilo dát třeba takovou skupinku dohromady, jo? Že jsem si říkala, pro jednoho to může být těžké, ale když jich bude třeba víc, tak by mohli ve dvou ve třech zajít za někým, koho i z minulosti znali a kdo teda na tom lůžku skončil a byl by za to rád. Takže je to těžké, některé ty kamarádky se snaží nějakou tu dobu udržovat třeba ten vztah, ale je pravda, že ta psychika těch lidí bývá často potom narušená a že vlastně neznají nic jiného, než ten svůj zdravotní stav, tu svoji samotu, smutek, zklamání...a opravdu je asi pro ty druhé klienty potom těžké tomuto se bránit a zůstat bokem, nepodléhat tomu. Takže se vlastně cítí jakoby špatně po té návštěvě, takže ty návštěvy jejich čím dál míň, čím dál kratší až prakticky neexistují, jo? Takže to bych viděla jako jednu věc, kde by se pomáhat určitě dalo, ale kde ta situace je velmi těžká pro to, aby ti senioři si mohli pomoci navzájem. ....Jiná záležitost je to, ohledně třeba nových klientů, kteří sem nastoupí, tam ta ochota je třeba zřejmá. Jsou i takový typy klientů tady, kteří už tak nějak se s nimi dá se říct až počítá, nebo předpokládá se, že se tak chovat budou, protože zase se tak chovají už roky, že si jakoby někoho vezmou takle pod to křídlo a vysvětlují mu a doprovází ho a tak dále. Takže to je třeba zase věc, která třeba zase funguje, ale týká se to jen určitých těch typů, nemůže se to říct takto obecně. Jsou klienti, kteří nemají blízko k druhým, kteří si udržují odstup z nějakého důvodu.....a.....u takových potom nejde mluvit ani o pomáhání ani o nějaké vstřícnosti. Je to tak jako jinde. Myslím si ale, že je to

v podstatě úplně stejné jako když bydlíte někde na paneláku, prostě nedá se to udělat tak, aby všichni ti klienti fungovali stejně a dalo se to zobecnit tak, aby to bylo platné pro ně pro všechny. Takže asi to odpovídá tomu reálnému životu tam někde venku, akorát, že tady má trošku jiná pravidla pro ně, že jsou věkově na tom stejně.

#### **E.V. Dodržují senioři pravidla společenského chování? Zdůvodněte svůj závěr.**

Paní Simona - Je to hodně o tom, jaký život žili, kde ho žili, jestli vůbec nějaká pravidla společenského chování ve svém životě.....měli. Je to o těch návycích, hlavně, a potom případně ještě se do toho prolíná postupující demence. S tou řada lidí jakoby tydlety zábrany, to co je normální, tak jakoby ztrácí, ztrácí tu schopnost posoudit tu situaci takovou, jaká je a.....svůj vlastní stav, takže u těch, mluvíme-li o těch seniorech, kteří ještě jsou toho schopni.....tak.....ano, do jisté míry.....můžu říct, že většina klientů určitě ano. I když pravidlem společenského chování určitě nemůžu říct, že by bylo to, že si sednou na lavičky a pomlouvají se navzájem což ale zase, odpovídá to člověku, je to vlastně vyjádření nesouhlasu s chováním někoho druhého ať už mám pravdu nebo ne, tak myslím si, že já ji mám a ne ten druhý, protože já mám prostě tydle zkušenosti, prožil jsem nějaký život a na základě toho usuzuji o těch druhých. Takže i to vyjadřování, vlastně, těch negativních věcí asi k tomu patří. Je to porušování společenského chování nebo není? Pomluvy by být neměly, nicméně patří to prostě k tomu životu a taky asi je to všude, taky se tomu nedá zcela vyhnout. Společenské chování v rámci třeba oblíkání, v rámci pozdravení a tak dále, myslím si, že u valné většiny klientů tohleto je v pořádku. Je tady vysloveně pár jedinců, možná tři, u kterých je to problém a to je problém opravdu asi toho sociálního přístupu vůbec. U jedné klientky potom možná.....ztráta....některých svých schopností, možná odosobnění lidí, který třeba měli rádi a přestali je navštěvovat a podobně. A jakoby ta zloba, možná závist toho, že ti druzí ty vztahy uchovaly a mají je, se jakoby obrací proti všem těm klientům. Tak bych to viděla já, možná se mýlím, ale na základě toho, že tu klientku třeba znám několik let, tak bych odhadla, že i tohleto může tedy u těch klientů ovlivnit ten jejich přístup. Já si myslím, že ano, že ty pravidla společenského chování...my máme teda vymezení, že by tu neměl být člověk se závislostí a podobně, ale je to těžké, pokud vám to nenapiše lékař, toho člověka přijmete. Dřív jsme měli, že jsme teda přijali člověka, mohl jít třeba zrovna na trvalý pobyt, pokud ta rodina chtěla třeba prodat ten dům a tak dále, tak potom už s tím zase nic nenaděláte, když nakonec zjistíte, že ten člověk závislost má a pak už je to taky třeba problém, jo? Potom v tom společenském chování ta závislost určitě může vyvolat samozřejmě problémy. Stačí to tak?

### **E.V. Ano výborně. Otázka třetí. Spolupracují senioři při skupinových činnostech?**

Paní Simona - Já myslím, že se podporují takoví, kteří se těch aktivit zúčastňují, tak jsou v celku myslím si stmelení, takovéto zdravé jádro, ke kterým se občas přidá někdo další...já se omlouvám, tady lítají ty mušky (smích) sem přesazovala kvítka a oni se mně tady namnožily, potvůrky zase, takže musím sehnat nějaký ten postřík..otravuje vás?

### **E.V. Ne, to nevadí (smích)**

Paní Simona - Takže, ano, zrovna než jste přišli, tak jsme tady měli tu sportovní hodinku a bylo to fajn, protože nejdřív ty výsledky byly takový docela jako smutný, já jsem tady měsíc nebyla, oni sice trénovali, že dokonce mě nahradila vrchní sestra s údržbářem a opravdu s nimi každé to pracovní odpoledne strávili při tom sportování, tak jsem si dělala legraci, že jsou přetrénovaní, že si potřebují odpočinout....a....fakt se to povedlo teda ve výborné náladě nakonec jsme končili naprosto z vesela a fantastické výsledky a díky tomu zcela zajímavě teda nakonec na těch prvních místech byli klienti, kteří obvykle se nedostávají na první tři místa, čtyři místa, a tak, takže to bylo takový docela úžasný a ta podpora tam byla a nasmáli se. Takže myslím si, že ta spolupráce, ta podpora při těch skupinových činnostech tam je, i se snaží podávat balónky a takovéto věci, takže jo, jo, pomáhají ty skupinové činnosti, určitě.

### **E.V. A můžu se zeptat, jakým způsobem oni si pomáhají? Vy jste říkala, že si třeba podávají třeba ty balónky.**

Paní Simona - Je tam i taková ta podpora, kdy někdy si dělají srandu, když vědí, že teda si to můžou dovolit a že a že, to, tak je to takové to navrtávání toho člověka, jestli zvládne, nezvládne a tak a jindy zase když vidí, že je smutnej skleslej a podobně, tak je zase ta podpora, jako že ty to zvládneš a tak dále, to jedna věc. Druhá...že...není to jenom vlastně třeba v těch sportovních, ale když máme cvičení paměti a tak, tak zase jo, vědí, že o nic nejde a stejně jim to nedá a je to opravdu jak v té škole, že jo, taková ta náповěda a abych já neviděla, neslyšela, tak taková ta snaha, je to opravdu...někdy až roztomilí když jako člověk teda se potočí a dělá, že teda nic a oni maj tu snahu prostě pomoci za každou cenu, i když o nic nejde, tak jako jo, je to fajn. Je to dobře, že to tak mají nastavené.

### **E.V. Jaké mají senioři během spolupráce při skupinových činnostech rezervy?**

Paní Simona - Myslím si, že to je těžké posoudit..... nevidím jim do hlavy, nevím, co je jejich rezerva tak, aby to tak vnímali sami. Myslím si, že tohleto je hodně subjektivní,

že objektivně tohleto posoudit nejde. Těžko říct, jestli někdo, kdo vám odmítá jít něco házet, s tím, že má bolesti, že má ruku nepohyblivou a tak, těžko říct, jestli je za tím jenom obava a je to rezerva, která v tom člověku je a on ji nevyužije, anebo jestli skutečně ten svůj stav natolik vnímá subjektivně, že to opravdu schopen není. Ty rezervy asi nikdo druhý nemůže posoudit zvenčí. Je to problém tak jako když přijdete k doktorovi, že máte bolesti a nic vám nenajdou a vy ty bolesti skutečně fyzicky máte, jo? Asi asi nejde posoudit to, co je rezerva u toho danýho člověka.

#### **E.V. A třeba při nějakých činnostech kromě sportovních činností?**

Paní Simona - Podle mě největší rezerva je to, když ty lidi nevyužívají ty možnosti, co mají anebo nepřijdou s návrhy na věci, které by mohli dělat. Jo? Že v podstatě stále opakovaně se jim připomíná, že nemusí být závislí jenom na činnostech, které připravujeme, že můžou přijít s něčím a můžeme je zapojit něco nového, můžeme zkusit něco a tak dále, a nikdo se na tohleto jakoby nechytá. Je to možná tím, že tadleta generace je opravdu jakoby od nás ještě hodně starší, možná to nastane až s tou generací po nich, s nějakými těmi mladšími ročníky, že si třeba ani neuměj představit nic dalšího, co by mohli. Jo? Ale nakolik je to rezerva, z naší strany, z jejich strany, těžko soudit, nevím, nevím. Možná se to dočtu u vás. (smích)

#### **E.V. donesu vám přečíst (smích). Otázka číslo 5: Mají rodinní příslušníci anebo alespoň jejich část zájem na kultivaci vztahů v domově pro seniory?**

Paní Simona - Část určitě. Část určitě, teďkom mě velice třeba mrzí úmrtí dcery jedné naší klientky...to je zrovna myslím si příklad zářný tady tohoto. Vynikající člověk a kdykoliv jsme něco dělali, chystala se aranžmá pro vánoční výzdoby a tak dále, tak prostě s tou svojí maminkou docházela a společně s námi něco, aspoň něco málo, protože paní teda má pokročilou demenci, tak aspoň něco, co byli schopni, tak jsem se snažila něco připravit takového, do čeho se mohli pustit, i když šlo jenom o rozdělování plstí a tak dále, jo, prostě nic složitějšího.....ale bylo to právě o tom, bylo to o tom vztahu a o tom, že i ta paní, která teda zapomínala proč tu je, co jsme za zařízení a tak dále, tak měla tu spojitost pořád s tou dcerou i s námi, že patříme k sobě. Jo? Bez té dcery se teď jakoby víc ztrácí, málo se v tom orientuje, ta dcera nám hodně chybí, a při tom jsme pracovali jakoby hodně společně. Tak to je zářný příklad toho, jak by to mělo vypadat. Jsou rodiny, který třeba výborně spolupracují v tom, že nás požádají, vyjasníme si co potřebují od nás, jestli třeba ten klient má být na určitý čas nachystaný, že by s ním chtěli na vycházku, ale jen za takového onakého



počasí, za takových podmínek a tak dále a ta spolupráce je prostě taková vstřícná, my jsme rádi, že ten člověk se dostane ven, protože my opravdu nemáme třeba personál na to, aby jsme umožnili i těm klientům tak častý pobyt na vzduchu, jak by jsme rádi a jak těm klientům by bylo třeba. Takže určitě jo.

#### **E.V. A jak se tyto snahy případně projevují?**

Paní Simona - Říkám, je to to zapojování. Mám ráda, když třeba jsme měli cvičení paměti a zase od jiné paní přišla rodina, čtyři pět lidí, včetně teda dvou dětí a místo aby ju třeba vytáhli z toho cvičení paměti a podobně, tak se posadili a zapojili se, jo? A myslím si, že to byla podpora nejenom nás, jako zařízení, ale i podpora té maminky, která viděla, že i ty děti, i ty vnučky hloubají nad stejnými otázkami, že jim to taky dělá práci vymyslet tu správnou odpověď, jo? Myslím si, že to bylo úžasné, že to jsou takové ty momenty, který by měli patřit do těchhle těch příkladů.

#### **E.V. A jak po stránce komunikace probíhají hry mezi seniory?**

Paní Simona – Po stránce komunikace.....jak kdy. Někdy je to hodně o té moji pozici..takovýho toho provádění celým tím programem...že já musím být připravená na to, jaká situace vznikne, když někdo řekne nějakou třeba nevhodnou poznámku, jak to nějakým způsobem zvládnout tak, aby nebylo trapně někomu, na koho to bylo mířené a tak dále..takže někdy ve větší někdy v menší míře, to je závislé na mně, ale někdy to zvládají v podstatě dobře v celku sami...to je ale pravda spíš při těch sportovních nebo společenských setkáních. Je pravda, že v tom cvičení paměti, tam je dobrá třeba ta spolupráce, protože některé věci děláme teda na tabuli, dělají je společně, každý má dát nějaký nápad a tak dále, tak to se vyvíjí velmi dobře, i to mezi nimi. Musím ale říct, že mě třeba minule velice zrovna překvapili, byla jsem z toho docela smutná, pak jsem si říkala, že jsme měla zvolit teda jiný program, že už si na to netroufnu takhle začít. Myslela jsem si, jak jim pomůžu uvědomit si, jak jsou dobří, když budou mět napsat každý na toho dalšího další lidi kolem sebe vždycky jako něco pěknýho, jednu větu, co se jim na tom člověku líbí. Jestli jak je ostříhaný, jak je oblečený, že je usměvavý, jo? Ještě jsem jim to tak jakoby řekla, aby věděli, že můžou pochválit třeba boty, když maj problém třeba s tím člověkem, takový jaký je, ho přijmout a tak, jo? A přesto někteří odmítli vůbec na to reagovat, jo? Že prostě nechtěli ani napsat třeba tu jednu větu o těch dalších lidech.

#### **E.V. A proč si myslíte, že nechtěli?**

Paní Simona - .....

### **E.V. Styděli se, nebo báli se, že to nezvládnou napsat?**

Paní Simona – Do jisté míry to, co říkáte, ale napadá mě obzvlášť teda jedna klientka, která se nechtěla vyjádřit vůbec k nikomu a tam už bych spíš řekla, že je to takový...ale zas, otázka možná i zdravotního stavu. Ve chvíli, kdy máte pocit.....takto, obráceně. Když se začnete měnit, začne se měnit vaše psychika a vy zapomínáte, kde dáváte věci, máte pocit, že vám to druzí dávají někam jinam, já jsem si to určitě dala tam a někdo mi to dal...přestáváte lidem důvěřovat. Nikdo vám nevysvětlí, že ta chyba je ve zdravotním stavu, že není v těch lidech kolem. A myslím si, že třeba u téhle jedné paní to byla konkrétně ztráta té důvěry a jakoby nechtěla na těch druhých už něco pěkného hledat. Ona mezi ně přitom ráda dochází, ona se ráda zapojuje, chodí na sportovní, chodí na cvičení paměti a tak, jo? Ale přesto je vidět, že se jí velice změnila ta psychika, protože myslím si, že před rokem a půl by ji to nedělalo problém, jo? Ale se mnou to zamávalo, já už si netroufnu, protože tam potom nemohla být ta kladná odezva, jak jsem chtěla, nemohla jsem každému říct podívejte, co pěkného o vás bylo napsané, jo? A to, z toho jsem byla potom já vlastně sama asi nejvíc zklamaná a nejhůř se mi z té hodiny odcházelo. Protože já jsem jim chtěla udělat dobře a místo toho jsme spadli někam jinam. A nečekala jsem to. Na to jsem fakt nebyla připravená.

### **E.V. Dobře, děkuju. Je nutno ze strany personálu nutná závažnější intervence z důvodu narušené komunikace mezi seniory během hry, popřípadě jiných společenských činností?**

Paní Simona – Tak závažnější asi ne. Říkám, já většinou ty aktivizace se po nejvíce starám já, mám vlastně pondělní dopoledne s klienty, pondělní odpolední program s tím sportovním. V úterý jednou za 14 dní mám s klienty setkání, to jsou takové ty schůzky k tomu, co bude, k tomu, že teda píšeme nové vnitřní předpisy, pro klienty dělám zvlášť pravidla tak, aby jim rozuměli, a zvlášť mám potom metodiky pro zaměstnance. Takže to jsou takové ty věci, jako jsou zvaní...ale zajímavé je, že rádo tam chodí nejvíce klientů. Tam chodí kolem osmnácti dvaceti klientů, jo? Že asi fakt byli zvyklí na ty schůzky nebo že si přijdou možná důležití, ale je to fajn, že ten zájem prostě je....a letos teda se i daří, že se nám hodně zúčastňuje tohoto i pan ředitel a i vloni už teda i vrchní sestra a tak, takže, i se tam řeší takové věci, co ti klienti třeba chtějí a tak. Takže za toto jsem třeba ráda. Tak to bývá po obědě, od jedné hodiny. Jednou za 14 dní a jednou za 14 dní mám tedy se zaměstnanci takovouhle zase schůzku, kde probíráme ty předpisy, které zpracováváme. A potom teda zas ještě je to cvičení paměti v úterý odpoledne, ve středu tak jak teďkom bude to výtvarnění, tak ně-

kdy je výtvarničení, někdy je odpoledne s poezií, někdy odpoledne s tombolou, nebo společenské setkání při hudbě a tak dál. Tak to bývají středeční. Ve čtvrtek je mám na muzikoterapii, zas odpoledne. Takže já jsem s nimi opravdu poměrně dost co se týká těch skupinových aktivit, v úterý potom dopoledne je má ta kolegyňka, co s vámi bude mluvit a středa, čtvrtek, pátek obvykle rehabilitační pracovnice zase dopolední program tedy. Ten je pravidelný, tam vlastně si řekneme základní věci, co se událo, kdo sledoval televizi, co je na tom zaujalo, co se děje ve světě, co se děje tady a tak. Cvičení. Já třeba tím, že mám ten pondělek, tak mám jídelníček, pranostiku na ten týden, někdy je zajímaví horoskopy, někdy je chtějí vynechat, tak je vynechám, ať si vyberou, jestli chtějí, nechťejí. Vždycky je tam cvičení, vždycky je tam zpívání, to mají rádi, to je věc, která je vždycky nadchne asi nejvíc, když se může zpívat a nejlíp, když je ještě nějaký doprovod hudební, tak to nadchne klienty.

#### **E.V. Je ze strany personálu vyvíjena snaha zlepšovat vztahy v domově pro seniory?**

Paní Simona – Určitě ta snaha je...ať se to týká vztahů mezi klienty samotnými nebo mezi zaměstnanci a klienty nebo i mezi zaměstnanci a zaměstnanci. Ty vztahy prostě, to se prolíná a na té atmosféře to je znát ať ten problém se nachází kdekoliv v těch rovinách. Takže určitě ta snaha je. Právě dneska jsme řešili potřebu projednání toho, že nám ten vztah mezi klienty na jednom pokoji, kde tedy jeden klient je příliš se prosazující oproti druhé klientce, která už tedy potřebuje tu obranu z naší strany. Ale je to těžké, jo? Je to těžké, protože za normálních okolností bránit klienta, když je v nevýhodě je naprosto normální, ale ve chvíli, kdy se proti vám staví jako protivník někdo, kdo nedokáže odpouštět ani sobě ani druhým, nebo u koho nevíte jakoby, jak si to přebere a jakým způsobem bude postupovat dál proti všem, tak je to velice jakoby těžké, jo, že opravdu jsme se rozhodli, že to budeme muset řešit celé vedení, jak postupovat tak, aby to bylo co nejšetrnější a přitom jsme tu obranu tomu člověku, který ji potřebuje, poskytli, jo? Takže ono to nevypadá zvenčí...prostě jednou máme dané, že slabší klienty, pokud mají spolubydlícího musíme bránit tak, aby byli respektovaní i jeho práva, ale v té praxi je to potom opravdu někdy velice těžké nějak dodržet. Já si třeba vybavuju, nevím, nakolik to sem spadá nespadá, teďkom si nejsem jistá, ale stalo se mi asi před dvěma třema lety, že sem za mnou přišla klientka ve chvíli, kdy jsem jednala s druhým pánem ohledně jeho poměrně citlivé záležitosti, takže to tady ještě bylo jinak, ještě tam nebyla ta vstupní, a paní v podstatě bez klepání vstoupila a začla se mnou řešit úplně tedy v podstatě drobnost, chtěla rozměnit peníze. A já jsem ji tedy požádala, že tady mám rozjednáno s pánem a že bych byla ráda, kdyby příště zaklepa-

la, když ji požádám chvilku počkala venku a tak. Ale udělala jsem ji to, dokonce i hned. A přesto, za dva měsíce se řešilo, že tedy jsem měla na kraji napsanou anonymní stížnost a bylo to tam popsáno prostě, jak jsem se k ní chovala nepěkně, nevyhověla jsem, jo? A tak. A já jsem byla ráda, že teda ten pán u toho byl přítomen a že mi mohl dosvědčit, jak to probíhalo, že to mohl odvykládat a taky dovykládal jakoby sám tak, jak si tu situaci pama- toval on. To znamená jakoby my už máme zkušenost s tím, že bývá někdy problém, jak ten člověk vyloží si věci po svém, když je někdo vztahovačný, když má někdo za to, že teda on je v tom právu, protože jemu je spousta let a musí se na to brát ohled a všichni si musí ja- koby zvyknout na to, že teda když já jsem na tom takhle, tak ti ostatní musí couvnout. Tak- že, je to těžký, je to těžký ty vztahy nějakým způsobem udržovat a to i mezi těmi zaměst- nanci. Co nejvíc potřebují je podpora. Ale oni jako podporu vnímají co? Když se postavíte za ně ve chvíli, kdy je problém, to je samozřejmě druh podpory. A když je náležitě oceníte. Jenomže vy nemůžete jednoznačně na základě toho, kdy máte jedno hlášení od zaměstnan- ce a jedno hlášení od klienta, brát automaticky, že teda ten zaměstnanec je v právu a že ten má tu pravdu, jo, to znamená ten zaměstnanec, který v právu je a teďkom vidí, že teda vá- háte, že nemůžete mu tu podporu dát a nemůžete ho ani ocenit, ani společnost ho neoceňu- je, ani finančně ho neoceňujete, tak prostě nám třeba ti nejlepší dá se říct teďkom poodchá- zeli zaměstnanci za jinou práci. A my jsme tím přišli o kvalitní zaměstnance, jo, protože ten člověk naráží tak dlouho až přestane mít sílu. Říká si proč teda. Jo? Ta podpora taky je jim těžká dát. Takže vztahy ano, ale v podstatě je těžké, protože jim ubližujete i tehdy, kdy jim ubližovat nechcete. Vy jim nemůžete věřit stoprocentně jenom pro to, že ano, toho klienta znám, je třeba s ním častěji problém, ale neznamená to, že kdykoliv se naskytne problém, tak ten klient nemá zrovna pravdu. Je to těžký.

**E.V. Dobře. A otázka poslední. Jak se tyto snahy projevují a jaký je jejich výsledek? Uveďte několik příkladů.**

Paní Simona – Tak teďkom zrovna se připravujeme a nevíme, jakým způsobem co nejlíp udělat setkání, kde by jsme chtěli podat nějaké informace příslušníkům rodiny a zároveň to udělat i pro klienty tak, aby to pro ně bylo příjemné a společenské jakoby setkání, kde bu- dou společně. To by jsme chtěli právě podpořit ty vztahy, fungování i s těmi rodinami. Nemáme představu, jaká bude odezva, kolik těch lidí by vůbec přišlo, jak si na to troufnou, takže zatím jsme v takovém tom rozjedování, jak nejlíp postupovat, ale chtěli by jsme to zvládnout. To vidím, jako jednu možnost toho, jak napomocet těm vztahům. Další co se týká těch klientů, tak já jsem tady nadesla třeba problémy, které tu jsou a co napomáhá,

to je to, když právě ty lidi chodí na ty aktivity, ty skupinové aktivity v tomto jsou jakoby nenahraditelné. Protože jakmile ta skupina funguje s tím, že jim dáte společný úkol, s tím, že jdou jedním směrem, s tím, že třeba na té muzikoterapii máme tanečky, nebo tanečky, sedí se na židlích, ale je tam choreografie, která prostě na tu muziku se opakuje, je to forma jako tance a když se loučíme, tak ten taneček je takový, že se nejdřív mává na jednu stranu, na druhou, pak se poklepe kolegu napravo na rameni, pak nalevo, pak jdeme všichni společně. A tohleto je třeba obrovský pozitivní účinek. Že lidi, kteří jinak si drží odstup, tak se vám během tohoto s těmi ostatními sblíží. Je to na chvíli, je to na moment, ale je tam úsměv, odchází uvolněně, vždycky z té muzikoterapie po tomto. Odchází všichni fakticky v pohodě, jo. ... Jakou snahu můžeme mít u klientů... třeba teďkom vlastně druhá věc, která je u klientů imobilních, u takových těch stavů, které třeba dřív opravdu bylo dost zvykem, že tedy zůstávali sami na těch pokojích, protože nejevili už vlastně žádné přání, nemluvili o svých potřebách nebo ani nebyli schopni a tak dále a vlastně až v těch posledních letech se tedy řeší to, že i ten člověk, co neprojeví ty zájmy a tak dále, tak ty potřeby má. To znamená, teďkom se svážívají tito lidé po obědě na společenskou místnost, pouští se jim televize, projednávají se tam věci tak, aby měli nějaké podněty, ať už tedy reagují, nereagují. Někdy je to jenom úsměv, někdy nás někdo překvapí celou větou a pak už zase dva měsíce od nich nic neslyšíte. I todleto si myslím, že je velká snaha k tomu, aby vůbec nějaké ty vztahy jakoby mohli mít, protože zase jsou něčeho součástí, jo, myslím si, že to je o tom vztahu, který by jinak nebyl, když by zůstali v tom svém pokoji sami, v tom tichu, protože oni když jsou tam tři v tomto stavu na tom pokoji, tak opravdu je to o tichu, pokud jim nezapnete televizi, nezapnete rádio a tak, a to zase stačí když někdo z nich řekne ticho a zase už se to vypne a je ticho, že? Takže myslím si, že todleto je jedna určitě z těch snah, které tu jsou. U těch zaměstnanců si hodně slibuju od supervize. To si myslím, že bude důležitý moment. Ale co je v tom momentu nejdůležitější je zajistit opravdu dobrého supervizora, tak, aby mu mohli důvěřovat, aby oprávněně mu mohli důvěřovat a já bych nejradši, aby to byl někdo, kdo má terapeutický přístup. To znamená kdo dokáže s nimi otevřeně mluvit o problémech, které mají, o emocích, které prožívají a dokáže tedy je vnímat tak, aby oni sami nebyli z toho, neměli z toho pocit, že jsou zatracovaní, protože já když jsem doma a mám všeho plný kecky a vyjedu třeba na syna ve chvíli, kdy jindy bych zůstala klidná a nad věcí, tak je mi jasné, že jsem udělala chybu a tímhlectím si v tom jednání s lidmi určitě procházíme, jo. Nejde se tomu vyhnout. Člověk má problémy doma, rodiče v nemocnici a tak dále. A není vždycky snadné dívat se na to, co je pro toho člověka

tady zrovna jako těžké, nebo co řeší jako velký problém, když vy s tím nákladem takovou věc vidíte jako prkotinu. Jo? Takže práce s těma emocema podpořit ten vztah člověka nejenom k druhým, nejenom ke kolegům, k těm lidem, ale i k sám k sobě. Protože jakmile ten člověk začne ztrácet půdu pod nohama, že si přestává věřit a začne mít pocit, že je k ničemu, tak si myslím, že to je konečná. Že, že všichni sem, mám za to, že jestli ne úplně všichni, tak téměř všichni sem přicházejí s tím, že chtějí pomáhat. Málo kdo by sem asi šel jinak, protože to není ani doceněné, placené a nejvíc se tady člověk rozdává a to i v tom provozu. Ono to opravdu není jenom o té obslužné péči, ale i to jednání údržbáře tady je úplně jiné, než třeba když bude údržbář na škole, že jo. Zase, ti klienti po něm stále něco chtějí, potkává se s těma, kteří mu desetkrát za den na chodbě zopakují stejnou věc a dva roky pořád slyší jedno a totéž a udělá to tomu člověku, a zase, jo. To znamená, máme jakoby všichni potíže s tím, vyrovnávat se i s vlastníma věcmi tak, aby ty vztahy zůstaly v pořádku. Panečku, to bylo těžký teďkom, že?

**E.V. Děkuju za rozhovor.**

## **PŘÍLOHA P V: PŘEPIS ROZHOVORU 5**

**Domov pro seniory Efata Malenovice**

**Rozhovor s pečovatelkou Věrou.**

**E.V. Jaká je ochota seniorů si navzájem pomáhat? Uveďte nějaké příklady z praxe.**

Paní Věra – No...příklad z praxe....dejme tomu, když.....

**E.V. Nebo tak obecně, když řeknete, jestli jak oni si navzájem pomáhají, obecně....**

Paní Věra – Navzájem si pomáhají velice krásně, protože...vlastně...jsou tady věřící lidé...a už je jim to dané jo, tím, že jsou v této víře, takže jsou jakože bratři, sestry. Takže úplně automaticky, vůbec bez řeči třeba pomáhají při sedání na židle, já nevím, třeba doprovod, doprovázejou se navzájem do modlitebny....u stolu si klidně nalejvají čaj navzájem, nebo co potřebuje kdo pomoci podat nebo obsloužit, pomáhají si navzájem velice teda si myslím, že jo. Jsou tolerantní jeden k druhému

**E.V. Takže tady ta spolupráce mezi něma je? Pomoc vzájemná.**

Paní Věra – Je, je.

**E.V. Dodržují senioři pravidla společenského chování? Zdůvodněte svůj závěr.**

Paní Věra – Myslím, že určitě dodržují pravidla, ale taky záleží na tom jejich postižení nebo vlastně jak můžou fyzicky a vlastně po duševní stránce. Takže si myslím, že v tomto ohledu jsou... je to v pořádku. Tak jak by to mělo být.

**E.V. Takže nemáte tady žádný takový případ, že by si navzájem, nebo že by to společenské chování nebylo tak jak by mělo být?**

Paní Věra – No tak...já nemůžu to ohodnotit zase, protože nevím co je, co by bylo jakože...myšlené tím nespolečenským, jo, pro ně. Takže toto já nevím přesně. Ale myslím si, že to je v pořádku.

**E.V. Spolupracují senioři při skupinových činnostech?**

Paní Věra – Určitě, taky podle postižení, že, někdo se zapojuje víc, někdo míň. Máme tady s alzheimerem, takže tady to není tak jak když je člověk úplně zdravý psychicky, jo.

**E.V. A které ty společenské aktivity nejvíc?**

Paní Věra – Nejvíce provádíme vlastně čtení, sledování biblických filmů třeba, potom skupinové sezení každou sobotu od devíti hodin do dvou do odpoledne, mezi přestávky jsou určitě dané na oběd a na svačiny, tak mají vlastně modlitební den takový, takže to mají společné..

**E.V. Nějaké třeba společenské činnosti nebo aktivity jako je třeba člověče nezlob se, šachy, rádi si zahrají nebo není nikdo takový?**

Paní Věra – No, málo, málo tady, těch aktivit strašně málo. Milují procházky, jo, kdokoliv, i na vozíku. No, snažíme se, kdo může, tak jsme pořádali třeba zájezdy v Luhačovicích loni když bylo pěkně. V divadle, kdo může....když je počasí...dovolí, tak se griluje společně.....

**E.V. A jak oni spolupracují tady při těch aktivitách?**

Paní Věra – Tak snaží se také navzájem si pomáhat, nebo když někdo nemůže...

**E.V. Zapojují se třeba do diskuse?**

Paní Věra – Určitě, polemizují strašně rádi ovšem.....i o politice a o té současné jo co se děje ve světě, o počasí a samozřejmě i nás se ptají, protože nás znají, tak se ptají co děti jo a všechny znají už jménama, takže...třeba moje dcera tu byla na praxi, tak už jenom Tereza, Tereza...takže, jo, jsou dobří.

**E.V. A jaké mají senioři během spolupráce při skupinových činnostech rezervy? Jestli mají zdravotní dispozice, nechce se jim, mají své nálady? Jo? Jestli spolupracují?**

Paní Věra – No, v každém případě kdyby někdo nechtěl a nikdo by je nemohl nutit, protože to vlastně je proti pravidlům. Takže když už se zúčastní, tak se zúčastní opravdu s nadšením, s elánem a velice rádi a ochotně. A když třeba řeknou, ne nechej mě spát, mně dneska není dobře, tak se samozřejmě nemusí zúčastňovat, není to povinné. Tady nic není povinné.

**E.V. Mají rodinní příslušníci, nebo alespoň jejich část, zájem na kultivaci vztahů v domově pro seniory?**

Paní Věra – Tak to si myslím, že určitě. Samozřejmě někdo už rodinu nemá, takže nahrazujeme my hodně samozřejmě a ti vlastně, ti další bratři a sestry, co tady žijí...to nahrazují....

**E.V. A jak se tyto snahy případně projevují, těch rodinných příslušníků?**



Paní Věra – Když přijdou, třeba za konkrétním, jo, osobou, tak se nebrání tomu, že si sednou všichni tady a povídají si i s tím, jo, rodinným příslušníkem cizím, pro ně cizím, že. Nevadí to nikomu, pohladí je, když by si třeba vzali maminku, nebo tatínka ven, tak si vezmou klidně i toho dalšího sebou, jo, že se neštítí, že ty nejsi naše, ty s námi nechod', tak ne, to jako ne. Takže tak spíš jako, jo, pomáhají....finančně a ....já nevím, jo? Těm svým maminkám a tatínkům...

**E.V. Dobře. A jak po stránce komunikace probíhají hry mezi seniory? Jak oni komunikují? Hrají si vůbec? Mají nějakou snahu, zájem?**

Paní Věra – Nemají, ne, velice ne. Oni spíš opravdu ty diskuze a.....jo? oni jsou tady spíš k té víře, přes tu víru, ano, oni mají svoje knihy, svoje jitřenky, svoje bible, takže oni hodně filozofují. A čtou si, hodně si čtou, opravdu. A třeba když mi nemáme čas momentálně, tak třeba si sednou tady, jich je pět a jedna čte. Jako klientka. No? Takže oni si tak jako navzájem....pak o tom mluví spolu mezi sebou. Málo kdy dojde k rozepřím nebo to, dalo by se říct ani ne.....že si jako navzájem vyhovují.

**E.V. Je nutno ze strany personálu nutná závažnější intervence z důvodu narušené komunikace během hry? Popřípadě jiných společenských činností?**

Paní Věra - No, myslím si, že ani ne....jo, že oni zatím jsou tak.....na úrovni psychické, že, že si, dokážou se ovládnout. ...že by jsme museli my zasahovat.....ikdyž my jak máme ty chvíle, tak si sednem s nima a zúčastníme se té hry....tak zkoušeli jsme třeba to člověče nezlob se, tak s tím jako jo, ale třeba karty nebo něco takového, tak to nee. To by nešlo asi.

**E.V. Je ze strany personálu vyvíjena snaha zlepšovat vztahy v domově pro seniory?**

Paní Věra – Myslím si, že určitě, protože každý zaměstnanec, nebo zaměstnankyně, je nás tu sedm, šest žen a jeden muž, a každý má svůj takový jak kdyby navíc pokoj.....ne pokoj, kde se víc musí starat o ty lidi, to znamená, že....jim navrhuje, co by.....jo.....třeba jaké cíle, jo, co třeba čtvrtletně si píšou.....idu za ním, za klientem a zeptám se třeba, řeknu, střelím jméno, třeba řeknu :“*Miloško, co bys chtěla udělat třeba v době od května do srpna? Nechtěla bys jet někde na výlet?*” Nebo se prostě takhle nabídnout a domluvit se a splnit to, jo. Nebo....

**E.V. Realizovat ten cíl....**

Paní Věra – Určitě, určitě se snažit, co to počasí dá, popřípadě.....dám příklad. Teď jsme měli jít.....já jsem navrhovala, že si je vezmu do kina, kino nevyšlo, protože tady vlastně

jeden z nás byl nemocný, takže se zrušily a přehodily směny, takže to nevyšlo.....takže jsem ve svém volném čase, v neděli si pro ně přijela a jeli jsme do divadla. Zase odvezu, dovezu, aby to bylo všecko v pořádku. Takže snažíme se takovým to způsobem jim to víc jako takhle zpříjemnit. I když oni mají oblíbené všechny, jo, není rozdílu...že by jim třeba ta pečovatelka, jo, byla víc oblíbenější, nebo ta druhá, nebo, jo, že oni nedělají rozdíl.

**E.V. A otázka poslední. Jak se tyto snahy projevují a jaký je jejich výsledek? Uveďte několik příkladů. Na tu vaši snahu. Jak oni reagují ti vaši klienti?**

Paní Věra – No spontáně. Určitě, určitě jsou rádi. Protože ta rodina vlastně sem dojíždí sporadicky, taky každý nemá hned ten čas, takže přivítají každý kousek snahy, co my dáme na víc vlastně, že? A.....

**E.V. Dobré. A jak oni.....v podstatě vy jste tady za tu jejich rodinu, takže oni vám určitě jsou rádi, že se tady tak pěkně k nim chováte..**

Paní Věra – Určitě. Tak já jsem třeba si je vzala aj dom, jo. To bych si je sbalila všechny hned (smích). Já bydlím ve Slušovicích, takže třeba když jsme měli chvílku, říkala jsem *pojedeme na hříby*, no tak jsme jeli na hříby, na Držkovou, jestli víte kde to je...no a z hřibů jsem je, říkám *děcka, ted' vám ukážu, kde bydlím*, (smích), tak jsem je povozila třeba třičtvrtě hodiny jsme jezdili autem, jo, po Slušovicích, ke mně do jsem je vzala, protože to tam mám taky bezbariérové, tak jsme si poseděli... teďka jsme si taky domluvili, že si je vezmu, Danušku aj na noc...si hraje s těma panenkami.....a ještě s tou Fanynkou, aby nebyla sama, zase jo. Takže, jo, snažíme se, co to dá.

**E.V. Dobře, děkuji za rozhovor.**

## **PŘÍLOHA P VI: PŘEPIS ROZHOVORU 6**

### **Domov pro seniory Napajedla**

#### **Rozhovor se sociální pracovnící paní Zdeňkou.**

##### **E.V. Jaká je ochota seniorů si navzájem pomáhat? Uveďte nějaké příklady z praxe**

Paní Zdeňka – No tak samozřejmě, že všechno záleží jenom na lidech, že? Takže... spousta lidí je velmi ochotno pomáhat, můžu říct třeba když dojíždí třeba na... jídelnu, na stravu, tak od výtahu jeden druhému pomáhá nebo po chodbě se chytou pod paži za ruku a potom třeba odnáší jeden po druhém i tácy s nádobím, i když nemusí, jo? Protože to vlastně odnáší personál. Ale tak se snaží tak víceméně vypomáhat i nám... a... co se týká tady ještě třeba jeden, jedna paní, co dochází třeba některým klientům nakupovat... jedna paní dokonce jedné přepírá prádlo, i když taky nemusí... prostě myslím si, že většina lidí je velmi ochotna jeden druhému pomoci.

##### **E.V. Dodržují senioři pravidla společenského chování? Zdůvodněte svůj závěr.**

Paní Zdeňka – No tak jak jsem asi v úvodu řekla, sto lidí, sto povah. Záleží také na lidech, z jakého prostředí vlastně přišli k nám. Protože v čem vyrůstáte i to vás poznamená, to nesete si vlastně do života. Že? Takže .....co se týká společenského chování, zase bych řekla, že většina ano.

##### **E.V. Spolupracují senioři při skupinových činnostech?**

Paní Zdeňka – Spolupracují myslíte jako mezi sebou?

##### **E.V. Ano**

Paní Zdeňka – Samozřejmě, samozřejmě... hrajeme kuželky, takže si podávají vlastně tu kouli nebo zvedají ty kuželky, nebo, nebo i... dá se říct i při kreslení, třeba když si malují nějaký obrázek, nebo to.. takže si vyměňují vlastně navzájem barvy a tak jako.. myslím si, že ta skupina, která pracuje, která je schopná pracovat na nějakých takových aktivitách, tak ano.

##### **E.V. A spolupracují třeba s vámi jako s pracovníkem?**

Paní Zdeňka – Ano, ano, ano, dokonce si i sami přijdou s nějakým námětem.... je to málo, ale přijdou. Přijdou, že by chtěli dělat to nebo ono... a... nebo taky řeknou, co se jim nelíbí.

### **E.V. Jaké mají senioři během spolupráce při skupinových činnostech rezervy?**

Paní Zdeňka - .....co tím myslíte?

### **E.V. No, jestli zdravotní stav je ovlivňuje, nebo nálada?**

Paní Zdeňka – No tak samozřejmě nálada, to je hodně.. zdravotní stav, tak to je asi priorita, že? Když se budu cítit špatně, tak se toho nezúčastním anebo jenom krátce a odejdou. Ale jsou i takový, kteří třeba...máme tu dva, nebo dvě klientky, které....mají bolest a dochází právě na takovéto aktivity, protože v těch, v tom okamžiku zapominají, nebo ta bolest se jim nějak tak zmenšuje v tom kolektivu.....že se rozpovídají, nebo zaberou do práce nějaké a zapomenou vlastně na to svoje trápení.

### **E.V. Mají rodinní příslušníci, nebo alespoň jejich část zájem na kultivaci vztahů v domově pro seniory?**

Paní Zdeňka – Já si myslím, že velký zájem, že spolupráce s rodinnými příslušníky, aspoň z mé strany, je dá se říct výborná. A snažíme se, jak jedna tak druhá sociální pracovnice, co nejvíce se s něma stýkat, aby jsme věděli, jaký ten klient, z jakého prostředí přišel k nám, co má rád a jakou vlastně citovou vazbu má třeba na svého vnuka, pravnuka a tak jako. Myslím si, že.....že...že je to jako, ta spolupráce je výborná s rodinou.

### **E.V. A jak se tyto snahy případně projevují?**

Paní Zdeňka – No tak v prvé řadě asi, asi tím, že se zajímáme, jak z naší strany, tak i vlastně ta rodina se zajímá, třeba jak se ten klient u nás cítí, co dělá...máme různé oslavy, třeba narozenin, takže je vlastně...buď je vybídeme, že můžou s nama vlastně, ty babičky nebo dědečka, oslavit s námi ty narozeniny, nebo oni požádají, že by chtěli připravit klienta na odvoz, takže snažíme se si vzájemně vycházet vstříc.

### **E.V. A jak po stránce komunikace probíhají hry mezi seniory?**

Paní Zdeňka - Po stránce komunikace.....myslím si, že máme tu takovou jednu...hezky řečeno aktivní babičku, která je vlastně zceluje. Zceluje je tak, že si je obejde a řekne: *a dneska odpoledne budeme dělat třeba cvičení paměti* a ona si sama dokonce i připraví, jo, třeba, že s něma vlastně si sedne a udělá si vlastně tady tu aktivitu sama. Anebo přijde a řekne, že si domluvila jinou skupinu a že už jsou třeba vozičkáři a jestli bych ji pomohla třeba navozit je do jídelny a to, a že tam už teda třeba sami třeba hážeme míčkem na cíl nebo prostě...oni si většinou sami řeknou, tu aktivitu, ale když ne...takže.....třeba se mi hrozně líbilo, to v jejích myšlenkách, že si natáhla dvě gummy mezi židličkami a normálně

obyčejný prádelní kolík a kdo nejvíc třeba za minutu napíchá těch kolíků....jako....myslím si, že jako je velmi aktivní a že tady to zcelení je velmi důležité pro ně, protože vlastně, jaksi, já ji to vždycky říkám, jak si vytvoříte to prostředí, takovýho budete mít a v tomhle žijete.

**E.V. Probíhají tady třeba hry, že by hráli mezi sebou člověče nezlob se, šachy...a tak třeba jak tady to probíhá ta komunikace?**

Paní Zdeňka - Domlouvají se vzájemně třeba u snídaně, nebo na cvičení. Každý den máme dopolední aktivity hodinu, v odpoledních hodinách jsou taky různé aktivity, ale dokonce i my jsme vyhlásili v zimních měsících turnaj v šachu a v člověče nezlob se, takže oni už si tak jako potom přehozují?????.....ty svoje dvojice, třeba v tom, nebo při těch šachách a už odpoledne nebo ve večerních hodinách už si sami to vlastně korigují jak kdo bude s kým hrát. Takže si zapisují výsledky, to se, to se prostě hlídá, ty šipky a takové, to se všechno jako musí pohlídat.

**E.V. Je nutno ze strany personálu nutná závažnější intervence z důvodu narušené komunikace mezi seniory během hry? Popřípadě jiných společenských činností?**

Paní Zdeňka – To ne, teda zatím teda, musím to zaklepat, zatím jako k ničemu takovému nedošlo a doufám, že ani k ničemu nedojde takovému. Klienti jsou k sobě vstřícní, ochotní, opravdu..... nemáme tady tenhle problém.

**E.V. A je ze strany personálu vyvíjena snaha zlepšovat vztahy v domově pro seniory?**

Paní Zdeňka – No samozřejmě, to je každodenní myslím si že práce a snažíme se i vlastně dovážet sem lidi, kteří i, jako i s postelama, protože...teda...pokud je dostaneme přes...přes dveře, tak se snažíme co nejvíc vyvážet i tady ty ležící klienty, aby vlastně se spolu potkávali, i když třeba mezi sebou nemůžou komunikovat, že tam je nějaká ta bariéra...ale... jsou... třeba že si jen uvaří třeba kávu a.... jednostranný nějaký monolog se tam jako to...je to takové, že se snažíme, ale i teda i klienti se snaží vyhledávat tady tyhle ležící...a...aspoň jim říct, co je nového v domově, nebo co se jim stalo, když byli třeba při návštěvě doma, co se znají tak navzájem.

**E.V. Ano, a poslední otázka. Jak se tyto snahy projevují a jaký je jejich výsledek? Uveďte několik příkladů.**

Paní Zdeňka – Tak příklad už jsem vám řekla. A jaký je výsledek? No, myslím si, že poslední...dva, tři roky..je to lepší...i vlastně bych chtěla zdůraznit, že i ta komunikace s těmi

ležícími, že ten styk chodící ležící a personál, že je to teď na vysoké úrovni. Že i zdravotní personál vlastně pochopil, že všechno závisí od komunikace a od spokojeného klienta a když bude spokojený klient, tak bude všechno v pohodě. I ta služba bude v pohodě.

**E.V. Tak, děkuji za rozhovor.**

## **PŘÍLOHA P VII: PŘEPIS ROZHOVORU 7**

### **Domov pro seniory Kociánka Brno**

#### **Rozhovor se sociální pracovnící paní Lenkou.**

##### **E.V. Jaká je ochota seniorů si navzájem pomáhat? Uveďte nějaké příklady z praxe.**

Paní Lenka – Takže tady máme víc typů klientů, kteří, jednak jsou to ty šikovnější, kteří pak jako projevují zájem už vlastně při tom nástupu říkají, že chtějí pomáhat, je tady takových asi pět šikovnějších, kteří prostě klienty doprovázejí na vyšetření, na různé společenské akce, chodí s něma prostě ven, chodí si s něma promluvit na pokoj, když jsou to ležící, ale těch je tady fakt jakože minimum z těch co tady vlastně máme. Máme tady 326 obyvatel. A potom jsou tady klienti, kteří jsou třeba na pokoji s někým, kdo tu pomoc, jo, třeba je míň soběstačnější, takže třeba podání čaje a takto, ale těch je taky míň. A potom tady jsou klienti, kteří prostě jsou úplně ležící a jsou na pokoji taky s ležícíma, takže tam jsou vlastně úplně odkázáni jakoby na pomoc sestřiček jenom, jo. Někdy sem přijdou třeba rodinní příslušníci, že chtějí prostě, aby jejich babička byla s někým šikovnějším, aby mu pomáhala, ale tam ta ochota třeba toho druhého člověka, jo, nemůže prostě po nich, jakože po tom druhém člověku, aby tam prostě u nich stál věčně a pomáhal jim, jo, každý tady potřebuje pomoc. Takže je tady fakt minimum takových lidí, kteří pomáhají.

##### **E.V. Dodržují senioři pravidla společenského chování? Zdůvodněte svůj závěr**

Paní Lenka - No, takže, nevím, jestli vám to kolegyně říkala, máme tady i domov se zvláštním režimem a to jsou lidi s demencí, alzhreimovou chorobou. Jinak tady ta demence je u všech skoro, jo, protože máme průměrný věk 87 let. Takže většinou na to společenské chování vždycky nejpr zapomenou. Jo? Takže to tady věčně řešíme, i na těch akcích občas musí zasáhnout sestřičky, protože to je opravdu neadekvátní, jo, že jsme tady řešili takové problémy, věčně se tady exkrementy roznášejí všude možně, stavěj se z nich sněhuláci a podobně, takže je to opravdu zajímavé někdy. Takže společenské chování, to tady fakt na posledním místě, skoro, jo, že tady se fakt řeší úplně něco jiného.

##### **E.V. Spolupracují senioři při skupinových činnostech?**

Paní Lenka – Tak to přesně úplně nevím, já spíš když se koná nějaká akce a jsme tam jakoby my sociální pracovníce, tak vidíme jo, že fakt ti šikovnější pomáhají, jo. Potom je tady vlastně to rehabilitační cvičení společné, to každý pracuje jakoby sám jo. Jakoby

sestře rehabilitační pomáhá. Nevím, jak je to v ergonomii. Jo? To potom ergoterapeutka asi říkala.

**E.V. Jaké mají senioři během spolupráce při skupinových činnostech rezervy?**

Paní Lenka - No, ono se jim, hodně se jim nechce. Opravdu, že už, už možná i tím zdravotním stavem je to a hodně tou psychikou. Dneska jsme zrovna řešili paní, která tady měla výstavu těch panenek a ani se na té výstavě nebyla podívat, že už prostě nechce, že už tím věkem, prostě 90 jí je a už prostě na ten život trošku ....zapomněla. Že už prostě fakt chce svůj klid a už se ničeho nezúčastňuje. Takže to je, to jsou ty rezervy. A někdy prostě nemají náladu.

**E.V. Mají rodinní příslušníci anebo alespoň jejich část zájem na kultivaci vztahů v domově pro seniory?**

Paní Lenka – No...mají zájem na kultivaci hlavně vztahu jakoby jejich, jo, rodičů, jo. Že chtějí vždycky zlepšovat jakoby jenom jejich vztahy. Ostatní je jakoby moc nezajímají. Vždycky chtějí mít ten nejlepší pokoj, nejlepší péči, chtějí mít prostě vždycky nějaké výhody navíc, jo, takže. Nevím, nesetkala jsem se, že by na někom záleželo i víc, vždycky se jedná jenom o toho jednoho, jakoby o tu maminku nebo o toho tatínka.

**E.V. A jak se tyto snahy případně projevují?**

Paní Lenka – No... vydupávají si prostě nějaký nadstandard, hodně, jo, že třeba chtějí osobní asistentku i chtějí dobrovolníka, aby byl u jejich maminky věčně, nebo prostě, to je takové...

**E.V. A jak to řešíte?**

Paní Lenka – No řešíme, snažíme se jim jako vyjít vstříc, ale někdy to fakt jako už se to nedá. Že opravdu strčíme prst a ukousnou celou ruku.

**E.V. A jak po stránce komunikace probíhají hry mezi seniory?**

Paní Lenka – No, to právě tuto otázku vůbec nevím, protože se jakoby té ergo dílny vůbec nezúčastnila. Jo, jako sociální pracovnice, my fakt jenom těch společenských akcí... takže na tuto otázku Vám ani ...

**E.V. A nějaké třeba společenské aktivity, třeba šachy, pexeso, člověče nezlob se...**



Paní Lenka – no to tady právě probíhalo normálně, jakože v té ergodílně a nebo přímo na odděleních, jo? Já jsem teda většinou jsem byla když se hrálo na zvláštním režimu člověče nezlob se, což je teda zajímavé...že ta komunikace není skoro žádná s těma lidma...

**E.V. Je nutno ze strany personálu nutná závažnější intervence z důvodu narušené komunikace mezi seniory během hry, popřípadě jiných společenských činností?**

Paní Lenka – Z kterého jakože důvodu narušené komunikace? Jakože....třeba....agrese, nebo tak nějak?

**E.V. Může, ano.**

Paní Lenka – Jo, i to se tady stává. Jo, že že jsou občas, někdo je třeba pomalejší jo a druhý to nechápe, jo, vím, že se to stává na tom zvláštním režimu. Jo, že tam ty lidi, ten alzheimer je dost jako jinak pokročilý a jednoho to může rozčilovat, takže občas tam něco takového proběhne.

**E.V. A tady na vašich odděleních?**

Paní Lenka – Já mám právě zvláštní režim (smích), takže, já mám zvláštní režim a na tom normálním oddělení, tam to nevím, jak to funguje, jo, vím, že tam se musí zasahovat taky samozřejmě, protože říkám, tady ty lidi všichni jsou nějakým způsobem omezeni.

**E.V. Je ze strany personálu vyvíjena snaha zlepšovat vztahy v domově pro seniory?**

Paní Lenka – Tak určitě jo, protože jsou tady pokoje po dvou a neustále babičky jsou takové hašteřivé, takže neustále tady vznikají nějaké konflikty, takže věčně to tady řešíme a personál už se snaží, jo, buď přestěhováním to řešit na jiný pokoj, nebo prostě na i na jiné oddělení, jo, nebo domlouvají se prostě jiné zařízení, jo. To je v rámci těch konfliktů, když prostě ty dva si nasednou, jo. Což se může stát docela často. A jinak...na těch odděleních vlastně každá ta staniční se snaží, aby aby to tam fungovalo, jo, takže různé, aby to tam bylo i pěkné, takže to tam různě vyzdobují, aby prostě se tam ty klienti cítili dobře. Jo, takže i tam probíhají různé akce, jakoby na těch odděleních, mají třeba, že si sednou a zapívají si jo s tou staniční, nebo s těma sestřičkami jo, ono je to na každém oddělení jiné.

**E.V. A stalo se vám třeba, pokud tady byl nějaký konflikt, že senior chtěl od vás z tohoto domova odejít někam jinam? A jestli se to podařilo?**

Paní Lenka – Jo, takto. My jsme řešili teď zrovna nedávno konflikt, že se teda paní nasedly hodně a šla na jiné oddělení a teď to teda klape. Zaklepu, teda doufám. Klape to, ale už

právě i uvažovala o jiném domově pro seniory. Takže, ale tam taky by musela taky minimálně rok čekat, takže se to vyřešilo tím přestěhováním.

**E.V. Dobře a poslední otázka. Jak se tyto snahy projevují a jaký je jejich výsledek? Uved'te několik příkladů.**

Paní Lenka - Snahy zlepšovat ty vztahy?

**E.V. Ano.**

Paní Lenka – Jak říkám, no někdy, někdy je to tím, že se snaží prostě toho člověka přestěhovat, někdy prostě stačí se nějakým způsobem, jo, tam vyřešíme nějaké usmiřování, ale ono to většinou nejde, ono to vznikne za chvíli znova. Jo, ale někdy, někdy se, teďko řeším ty konflikty, protože to mám teď v hlavě pořádk, ale ..... no zatím nám to vychází, zatím to vychází, že to přestěhování, nebo nebo jo takové to myškování na odděleních stačí. Jo, zatím jsme teda neřešili, že by jsme někam dávali jinam. Někomu třeba, máme tady jednu šikovnou paní, které nevyhovuje strava, protože je vegetarián a my tady nemáme přímo vegetariánskou stravu, i když se ji naši kuchařky snažili vyjít vstříc, ale i tak ji to prostě nestačí, takže...uvažuje o tom, že by šla do domova s pečovatelskou službou, jo, že jakoby domov pro seniory ještě nepotřebuje. Ale zatím je to v té fázi, že nakonec se to nějak domluvilo, nakonec ji to prostě vyhovuje ... a .... nevím, jak to pokračuje dál. Uvidíme s čím zase přijde.

**E.V. Tak to je všechno, děkuji za rozhovor.**

## **PŘÍLOHA P VIII: PŘEPIS ROZHOVORU 8**

### **Domov pro seniory Kociánka Brno**

#### **Rozhovor s ergoterapeutkou paní Soňou.**

##### **E.V. Jaká je ochota seniorů si navzájem pomáhat? Uveďte nějaké příklady z praxe.**

Paní Soňa – No tak, my jsme velký domov pro seniory, máme 331 klientů na našem domově, je to v celku pozitivní, klienti si mezi sebou pomáhají, samozřejmě záleží to hrozně na jejich fyzickém stavu a psychickém stavu. Pokud se stane, že je klient na pokoji s nemohoucím a má spolubydlícího ještě aktivního po fyzické stránce, tak samozřejmě, že se ten aktivní zapojí na tom, aby pomáhal tomu nemohoucímu, byť by už podáním čaje, nebo prostě zavoláním sestřičky....a....uveďte příklady z praxe....jako já bych to ohodnotila samozřejmě pozitivně, že si pomáhají, snaží si pomáhat, samozřejmě najdou se jedinci, kteří ochotní nejsou, ale při takovém velkém počtu klientů je to zcela normální.

##### **E.V. Dodržují senioři pravidla společenského chování? Zdůvodněte svůj závěr.**

Paní Soňa – Myslím si, že dodržují pravidla společenského chování, protože tady je určitý domácí řád, tím se dokáží řídit, ví jak se chovat, když se tady děje nějaká kulturní akce, tak samozřejmě se oblečou tak, jako kdyby šli do divadla, takže dbají na sebe a samozřejmě zase se v tom počtu klientů najdou takový, co jsou na hranici, kteří prostě to nedokáží, takže tam se musí posouvat tady, říct prosím vás běžte se převléct, je tady Mikuláš třeba a máme tady takovou společenskou akci, nemůžete jít tady v tomto oblečení a oni vesměs jako to respektují a když tak s tou pomocí samozřejmě a s plnou podporou udělají. Závěr bych řekla, že jako dodržují ty pravidla.

##### **E.V. Spolupracují senioři při skupinových činnostech?**

Paní Soňa – U nás máme docela dost skupinových činností, jednak máme skupinové činnosti na odděleních pro ty méně pohyblivé klienty, nebo pro ty co vyžadují menší kolektiv. Pak máme větší skupiny, ty se odehrávají na tzv. velké dílně. A pak máme ještě zaměřené terapeutické skupiny podle odpoledních činností a vesměs hodně vychází i z klientů, že některé ty skupinové činnosti se dějí z jejich popudu. Teď třeba chtějí, aby se jim četla ta a ta kniha, nebo chtějí vařit to a to, nebo chtějí poslouchat klasickou hudbu, nebo chtějí poslouchat.....chtějí poslouchat country a tak podobně, jo, takže...*do místnosti vejde jeden z klientů domova (paní Soňa - dobrý den, pane Vaculík, prosím vás nechte nás tady chvílenku osamotě, jo? Děkuji.)* Takže hodně se děje na jejich popud a my to samozřejmě se

snažíme zajistit a udělat jim takovou jako radost v tomto. Z těch činností dá se říct, že teď jsme začali nové činnosti, že mají tzv. relaxační odpoledne, kde se cvičí jóga a docela to sklízí, sklízí velký úspěch, protože je to pomalé cvičení, takové jako pro ně oddychové a pak máme imaginativní terapie, což se taky docela jako teďka zaběhlo, protože oni nějaké ty problémy mají a takhle se jako snaží odreagovat. Takže to by bylo k tomu.

#### **E.V. Jaké mají senioři během spolupráce při skupinových činnostech rezervy?**

Paní Soňa – Tak, ti co chtějí spolupracovat, tak bych řekla, že pracují na plno, samozřejmě jsou dny, kdy si ty rezervy nechávají, dá se říct, že někteří ty rezervy mají docela velké a časem se ty rezervy rozvinou i v nových věcech, které v životě nedělají, že pozorují, že tam dělají jejich kolegové keramiku a protože ví, že ta rezerva tam nějaká je, tak vám řekne časem já bych taky třeba tu keramiku chtěl dělat, což považujeme za obrovský úspěch, ale jinak dá se říct, že jedou na plno, docela do toho dávají dost a hrozně je to uspokojuje, protože my jim to vrátíme zase ve formě třeba že pak máme zahradní slavnost, pečeme špekáčky, jo a to je třeba konkrétní případ dne, kdy máme Jarmark, kdy oni vlastně ty rezervy vydali v té dílně, a ví, že jak se rozjaří, tak že budou špekáčky, jo, a dělá jim to...to je takovej koloběh, jo. Takže říkám, ti co chtějí, tak v těch rezervy téměř nemají, ti co nechtějí, tak s něma bohužel, i přes velkou motivaci někdy nejsme schopni hnout, i když víme, že tam jsou velké rezervy a někdy je to tak napůl.

#### **E.V. Mají rodinní příslušníci anebo alespoň jejich část zájem na kultivaci vztahů v domově pro seniory?**

Paní Soňa – Já si myslím, že mají. Není to v nějaké velké míře, dá se říct, že se to dá. Někteří mají velkou snahu, protože třeba přijdou i aniž by...jakoo...od toho něco očekávali, tak přijdou s nějakým nápadem, s nějakou pozitivní myšlenkou, nebo přispějí do nějakých těch skupinových terapií...vidí, že se tady jako i to prostředí pro ty klienty dělá...jako pěkné, takže i v tomto bych řekla, že nás podporují, že zase když mají zahrádky, tak donesou dýně, takže kultivují jako zase ten exteriér toho domova, ale zase je to individuální, že záleží jak je vztah hlavně mezi tím klientem..., jako mezi jejich...rodičem...vesměs, nebo když je neteř, tak strýcem, tetou a tak podobně a jak je to, to se nese už z té rodiny, že jo. Máte...rodinné příslušníky, kteří jsou nešťastní z toho, že sem museli toho svého rodiče dát...tak ty se starají jako seč by mohli, a máte že přijdou jenom občas, že jo. A to ještě tak víceméně, jak se říká, aby se neřeklo. Jo? Takže, ale jako myslím si, že oni zase vidí, když jsou tady ti senioři spokojeni, ti naši klienti, tak jako vidí, že do toho se dává a ta spo-

lupráce s nima je navázána i s těma rodinnýma příslušníkama a dávají nám podporu v tom toho klienta zaktivizovat. Že řeknou *ale mami neseď tady pořád, bež*, nebo ho vezmou pod paži, dovedou ho, jo? Ale říkám, někdy i přes tu snahu se to taky nepodaří.

**E.V. A jak se tyto snahy případně projevují? No to už jsme teď vlastně zodpověděli.**

Paní Soňa – No já už jsem teď něco...něco k tomu vlastně řekla, takže tuhle tu otázku bych řekla, že jsme zodpověděli.

**E.V. Ano, přesně tak. Jak po stránce komunikace probíhají hry mezi seniory?**

Paní Soňa – Tak my jsme začali v loňském roce jednak skupinové hry, v té společenské místnosti naší, kdy mají možnost buď si hrát jako kdyby sami, že si sestavují pučlíky (*puzzle*) nebo mají různé tréninkové sady na rozvoj kognitivních funkcí, což jako děláme i individuálně a snažíme se je jako zmotivovat spíš v té komunikaci mezi sebou v té změně toho prostředí...říkám, někteří se těší, už jsou tam brzo ráno, brzo jako po snídani a nepotřebují nás ani k tomu, už jsou domluvený někdy skupinky, někdy se k nim někdo přidá, někdy jim někdo uteče od rozehrané hry, tak samozřejmě že mu pak vyčiní, ale jako komunikují mezi sebou, i nějaká roztržka mezi něma je, kvůli figurky třeba ale to je úplně normální. Jsme všichni někdy trošku šidili, když jsme hráli žolíka nebo člověče nezlob se.

**E.V. Ano. Je ze strany personálu nutná závažnější intervence z důvodu narušené komunikace mezi seniory během hry? Popřípadě jiných společenských činností?**

Paní Soňa – Jako nebývá to časté, teď třeba zrovna ten minulý týden jsme opravdu museli zasáhnout, protože si ty šachový figurky jako tak nějak vyměnili, vyhazovali si je a ten náš klient už začínal být takový jako zlostný, tak jsme se mu to snažili vysvětlit, ale jako v klidu pak to tak nějak pojal šach mat a hotovo, jo? Jako nedá by se říct, že by si nám vjeli do vlasů, to v žádném případě. Je to v mezích normy a v mezích společenského chování.

**E.V. Je ze strany personálu vyvíjena snaha zlepšovat vztahy v domově pro seniory?**

Paní Soňa – Tak samozřejmě, protože kdyby jsme na tom tak nějak nepracovali, tak to taky není na takové výši, jak si myslím, že to tady máme. Protože ono je vždycky od nich hrozně zpětná vazba veliká, která nás žene dál. Že když se nám něco podaří zlepšit a zaktivizovat ty klienty, dostat je, byť by třeba jednou za čas na nějakou společenskou akci nebo na nějakou terapii, nebo dokonce integrovat do venkovní společnosti, že ho opravdu přemluvíme k tomu výjezdu v tom našem voze, jo, tak to považujeme za velký úspěch a od nich, protože jsem bývalá učitelka v mateřské škole, ale nějak moc jsem to nedělala a když to

porovnám, tak od těch seniorů je šílená vděčnost. Jo? Což od těch dětí, ty si to neuvědomují, ty to berou tak nějak samozřejmě a když třeba s něma jedeme do divadla a oni vám řeknou, že se mě nemysleli, že se po dvaceti letech, na sklonku života dostanou do divadla, slzy tečou jim a slzy tečou i nám, jo. Protože, říkáme si vždycky tak jako i kdyby jako, tak zažil v těch posledních chvílích života to nejpěknější a odešel na ten svět jako se vším všudy...stalo se nám to tady že jo. Jsme měli maškarní a jako klient byl odvezen rychlou jo...ale zase to je krásný, když si takhle tady krásně užíval jo, takže to je takový, my už to trochu, to je ta profesionální deformace, ale jako někdy nás opravdu to dojíká, jo.

**E.V. A otázka poslední. Jak se tyto snahy projevují a jaký je jejich výsledek? Uveďte několik příkladů.**

Paní Soňa – No tak já už jsem jako tady řekla, že my se hodně snažíme dostávat do toho vnějšího světa, protože přece jenom jsme trochu od toho Brna vzhledem k městské hromadné dopravě odtažití a je jich opravdu ne moc, co dojdou na zastávku a jsou schopni někam dojet. Takže snažíme se s něma jezdit my, máme Peugeota pro šest chodících anebo tři chodící a dva vozíčkáře, takže s něma buď jezdíme okružní jízdy po Brně, protože Brno se mění, tunely a tak podobně. Nebo jedeme s něma do těch hypermarketů, protože to taky v životě nezažili a neví, jak to dneska vůbec chodí a výsledek je takový, že oni jsou z toho někdy docela šokovaní. Jo? Že když jsme byli v Olympii, tak prostě koukaj za tou výlohou a zjistí, že ty boty už nestojej dvěstěpadesát korun, ale že stojí dva a půl tisíce, že kafe už nestojí pět korun, že stojí teda třeba třicet pět korun a my třeba, protože my jako tady terapeuti rozdáváme jídlo v jídelně a už vlastně tam začíná ta naše terapeutická práce, protože tam už s něma navazujeme kontakt, říkáme jim, co se bude ten den dít, anebo *vy jste se dneska nějak špatně vyspala*, jo, a už to jede. A teď když je rozdáváme a máme tam takový.špásovní klienty a vždycky říká *tak dvěpadesát rohlík jeden druhý*, říká, *už nestojí dvacet halířů*, protože oni opravdu jak, oni pak třeba přijde zdražení stravovací jednotky o pár korun a oni furt žijí jako v domnění, že furt to stojí tak jak to stávalo, když žili normálním životem, že jo. I když ta kantýna tady má to zboží, má ho jako cenově na úrovni cen ve městě, ale jim to tak nějak v té kantýně jim to tak nějak nedochází, jak když se vyvezou ven. Jo? Teď už se stává, že sami projevují snahu, že chtějí jet do Intersparu, nebo do Glóbusu, jo? Takže to jsou ty příklady, do divadla, když to jde, tak se snažíme je opravdu dostat ven, protože to je to nejlepší, že oni jsou od toho reálného světa dá se říct odtržení. Takže tak.

**E.V. Dobře, děkuji vám za rozhovor.**

## **PŘÍLOHA P VIX: PŘEPIS ROZHOVORU 9**

**Domov pro seniory Senior Otrokovice**

**Rozhovor se sociální pracovnící paní Janou.**

**E.V. Ot.č. 2 Dodržují senioři pravidla společenského chování? Zdůvodněte svůj závěr.**

Paní Jana - Senioři se samozřejmě snaží dodržovat společenské chování na úrovni dle svých vědomostí, znalostí, záleží to taky od toho, jak jako jak bych řekla, z jakého společenského prostředí vyšli nebo přišli dříve než se dostali do domova pro seniory, jo... záleží to na jejich společenském postavení v celém svém životě, jo.. a od toho se teda odvíjí jejich chování vůči jedna druhé nebo jeden vůči druhému... Zdůvodněte svůj závěr ... tak jsou lidé i empatičtí, kteří se snaží a jsou více zodpovědnější, přístupnější nebo ovlivnitelnější bych řekla, kteří se snaží tedy toto dodržovat více, jsou zase lidi třeba, kterým nepomůže ani nějaká žádná nápomoc, nápověď nebo něco takového a zase jsou striktní sami v sobě a žádnou změnu prostě neprojeví, jdou si v mantinelích nějakých, jo takže... ale jako v globále bych řekla, že pravidla společenského chování dodržují v mezích svých norem nebo vzhledem ke svému věku.

**E.V. Ano, děkuju.**

**E.V. Ot.č. 5 Mají rodinní příslušníci (nebo alespoň jejich část) zájem na kultivaci vztahů v domově pro seniory?**

Paní Jana-Je to taky různé, je samozřejmě, jsou různí rodinní příslušníci, ale za většinu bych zase asi řekla, že převážně mají, mají zájem na tom, aby se i jejich maminky, tatínkové, příbuzní, tetičky, babičky tady cítili co nejlépe a tím aby teda potom jakože vycházeli spolu s ostatními spoluobyteli a s ostatními seniory tady v domově.

**E.V. Ot.č. 6 Jak se tyto snahy případně projevují?**

Paní Jana - No tak snaží se být k sobě ohleduplní, jako jo... aby dodržovali nějaké to společenské chování, aby dodržovali nějaké normy, které jsou dané o jako ... třeba tady mají dané, že musí dodržovat noční klid, že takže se snaží, aby nenarušovali tady to kolektivní soužití nějakým hlukem nebo takto, jo...prostě se snaží o to aby... oni tady samozřejmě

v tom prostředí žijí, každý přišel od někudy jinad od jinud, že takže se snaží, aby tady spolu řekla bych v dobrém prostředí a dobrými vztahy dožili až do konce.

**E.V. Ot.č. 9 Je ze strany personálu vyvíjena snaha zlepšovat vztahy v domově pro seniory?**

Paní Jana - Určitě. Personál se snaží přispívat k tomu, aby se všichni tady cítili dobře nejenom bych řekla ti schopnější, lepší, ještě schopnější ze zdravotního hlediska, ale samozřejmě i ti, co už se tady potom stanou ležáky a jsou nemohoucí třeba, tak určitě se snažíme o to, aby tady byli spokojení, jo...aby se jim tady prostě dobře žilo, aby se navzájem nějak nekonfliktně ovlivňovali tady to tady to jejich prostředí a ten svůj život na jejich úrovni...prostě aby se jim tady líbilo, aby si zbytečně nedělali žádné problémy mezi sebou.

**E.V. Ot.č. 10 Jak se tyto snahy projevují a jaký je jejich výsledek? Uveďte několik příkladů.**

Paní Jana - Tak určitě se snažíme třeba u těch ležících uživatelů, seniorů o to, aby to prostředí bylo pro ně důstojné, jo... abychom jim splnili všechny jejich přání, potřeby, jo... abychom naplnili jejich vlastně individuální potřeby, protože my tady vlastně dodržujeme nějaký svoje standardy kvality v sociálních službách a každý má sestavený individuální plán a osobní cíl a snažíme se prostě po nějakém časovém horizontu zase přepracovávat ten jeho osobní cíl a naplňovat ten jeho individuální plán, takže veškeré tady tyto snahy nejsou jenom v niveč nebo nejsou jenom řečeny, prostě se to tady všechno kontroluje, aktualizuje, jo... kontroluje se to vesměs i na straně toho, že se to konzultuje s tím uživatelem, jo a jestli takto mu to vyhovuje nastavený plán, popřípadě chce ho změnit. Třeba já teď úplně plácnu, jo, že si přeje, aby mu tady kvetly pěkně kytičky, jo, aby se o ně dobře staral, jo, nebo aby ta jeho snaha v hybnosti byla ještě o něco lepší, aby se prostě jako dokázal, dokázal pohybovat aspoň v takové míře, v jaké se dokáže pohybovat dneska, jo... takže samozřejmě personál tady tomu přispívá takovýma možnostma, jaký má tady v domově, samozřejmě, že s něma děláme jak ty různé aktivity, tak ty pohybové činnosti a v rámci jejich zdravotního stavu zase je to individuální, jo...



## **PŘÍLOHA P X: PŘEPIS ROZHOVORU 10**

**Domov pro seniory Senior Otrokovice**

**Rozhovor s ergoterapeutkou paní Danou.**

**E.V. Ot.č. 1 Jaká je ochota seniorů si vzájemně pomáhat. Uveďte nějaké příklady z praxe.**

Paní Dana - No bych řekla, že ta ta ochota není příliš veliká. Je to vlastně tak jak ve zdravé populaci, ale čím víc těm lidem přibývají ty potíže svojem se stávají takoví sebestřední, prostě já a já potřebuji tohle, já potřebuji ono, někdy to až bych řekla to do egoismu přechází, kdy s i prostě myslí, že musí hned tu pomoc dostat. Dělá jim problémy, že zazvoní a pečovatelka nebo sestra je někde jinde a on si myslí, že tam bude do dvou minut, takže i to někdy je problémy přináší. Ale jinak tu pomoc, ale i to je vidět určitě zvlášť, pokud to jsou lidé jsou vzájemně víc spojení nějakými bližšími kontakty, takže pokud třeba někdo má přítele nebo přítelkyni z dřívějšíka, tak samozřejmě to funguje i tady u nás, takže máme takové paní. Máme dvě takové paní s demencí, která jedna je na tom hůř nebo po té určité stránce taky prostorové orientace, přesto že to byla vysokoškolsky vzdělaná profesorka vlastně, tak ta druhá paní, která má demenci a je na tom z toho praktického hlediska líp, tak ji doprovází, dělá jí společníci, dělá jí prostě takové jako zázemí, protože někdy ten člověk s tou demencí je naprosto ztracený v prostoru, v čase a vůbec jako těžko se nějak orientuje, kde je a co je a kam jde a proč tam jde mnohdy ani to neví, takže takový příklad kdy vlastně si navzájem nějakým způsobem pomáhají, určitě se najde. To tu bývá častěji.

**E.V. Ot. č. 2 Spolupracují senioři při skupinových činnostech?**

Paní Dana – tak spolupracují, dá se říct, že ano. Někaké takové děláme třeba ty rukodělné věci, pracovní, všelijaké něco přidršet, něco pomoct, něco určitě, záleží jak ty kontakty, protože mám lidi do dvou skupinek rozdělené, tak můžu to srovnat. Lidi, kteří jsou na tom lépe, kteří si jsou schopni více povykládat o svých zážitcích a já nevím o svých lecjakých věcech denních, tak tam ty vztahy jsou pevnější. Lidi s demencí už moc o sobě neřeknou a tam už bývá i větší problém ty lidi nějakým způsobem vtáhnout do toho kolektivu a nějak je tam začlenit. Chce to jako fakt na to myslet, a takové zvláštní úsilí k tomu vynaložit. Prostě když sedíme třeba při tom vzpomínání, tak tomu člověkovu dát řeč a zeptat se ho, jestli on chce k tomu něco říct, protože on se sám by jinak nepřihlásil, on by byl převálco-

vaný těma šikovnějšíma, kteří prostě se dokáží vyjádřit a kteří dokážou komunikovat s tím okolím lépe než on. Takže tam z tohoto důvodu je to potřeba na to myslet a ty lidi se snažit vtáhnout do té společnosti, aby se necítili osaměni. No... Takto s něma spolupracovat.

#### **E.V. Takto právě v podstatě spolupracujete Vy jako personál a oni mezi sebou?**

Paní Dana – Tak říkám, takové nějaké... některé práce jsou lepší ve skupinkách, takže dá se říct, nějaké pracovní, výtvarné... mám tady třeba v pracovní terapii dva muže, je to vlastně ojedinelé svým způsobem, že jsou to chlapi, že tak pro ně musím i jinou práci většinou se snažím každému to nějakým způsobem jako spíš na míru, protože každý všechno nedokáže, nemůžu dát člověkoví, který má třes rukou nějakou jemnou práci nebo kdo nevidí nějaké stříhání, tak tak ti chlapi natírají, natírají moří košíčky vlastně které upletou kolegyně jejich, že tak tak to je taková vlastně postupná činnost, každý se na tom nějakým způsobem podílí, tak tak ti chlapi... prostě je vidět, že pracují jako v týmu, jako ty uděláš to a já ono a dobře to udělej, aby to nebylo špatné, aby to nebylo na mě. Takže jo dá se říct, že za svou práci se dá vidět i tady v té vzájemné jako vzájemné spolupráci mezi nima, tak ...

#### **E.V. Ot. č. 4 Jaké mají senioři během spolupráce při skupinových činnostech rezervy?**

Paní Dana – No tak to je si právě ten jejich zdravotní stav, tam prostě si myslím, že pokud ta demence už je v pokročilejším stádiu, tak vůbec to navázání těch kontaktů a nějakým způsobem se začlenit do toho kolektivu ... to někdy prostě ti lidi skutečně nechťejí se už nějak zapojovat, a rezignují někteří, takže tam si myslím v tom pokusit se nějak je ... ta aktivizace je vůbec nejhorší. Pro mě není ani tak zlé vymyslet co budeme dělat, ale ty lidi k tomu dostat, aby chtěli, aby chtěli přijít a ještě něco se naučit něco zkusit a v tomto, v té motivaci bych řekla, že ty rezervy jsou. Protože když je sem přesvědčím, aby přišli, tak už se snaží už je to na mně, abych jim dala takovou práci, aby při ní byli úspěšní. Protože oni pokud by nebyli úspěšní, oni by víckrát nepřišli. Oni by prostě rezignovali, tak se snažím vždycky no a samozřejmě, když už se do něčeho pustí a je vidět, že to nejde, tak musím k těm lidem přiskočit a pomoci z toho problému jejich. Abych, aby se to nakonec zdařilo, aby ten úspěch byl, protože bez úspěchu to nejde. Takže, takže v tomto je ta práce náročná, že, že vlastně se musím pořádkem dívat, jak to komu jde. Nemůžu zadat nějaký úkol a říct tak dělejte a teď když to nejde, tak co... tak prostě... musím být blízko a musím to zpravit.

### **E.V. Ot. č. 7 Jak po stránce komunikace probíhají hry mezi seniory?**

Paní Dana – Tak ta zdravá soutěživost tam jako je. Určitě. U těch šikovnějších, schopnějších každopádně ano. Někdy... někdy i nějaké švindlování třeba se objeví, že padla šestka, teď ano nebo ne... Ale tak jako vyloženě v takové rovině, že nějaké konflikty vážnější nevznikají.

### **E.V. Ot. č. 8 Je nutno ze strany personálu nutná závažnější intervence z důvodu narušené komunikace mezi seniory během hry (popřípadě jiných společenských činností)?**

Paní Dana - No tak to problém být může, protože třeba z praxe... paní s tou demencí, v takovém vážném stádiu chodí po chodbách a ... Jsou lidi nebo uživatelky, které prostě sedí na chodbě a pomlouvají a vykládají si o ní jako i když tam je ... což což je prostě ... nevím, přece nemůžu někomu vykládat „ona jde“ nebo co, když ten člověk je vedle. A vůbec tak jako, člověk za to nemůže, je to nemocný člověk, tak kolikrát jsme se snažili i těmto lidem to vysvětlit, že prostě... dneska jsou na tom oni líp, ale kdo ví, jak budou za měsíc, za rok, za dva, že... takže takovou nějakou vzájemnou úctu a toleranci, to je potřeba tady jako pořád připomínat některým lidem. Zvláště tam, kde je to IQ jako bylo vždycky nižší a nemůžeme čekat, že prostě na stáří z nich budou andělé. Nebudou... a jsou lidi i zlí třeba, nebo lidi, kteří nemají toleranci, nemají pochopení, a ale... tak je to společné zařízení, prostě to tak je. Lidé se posbírají a nevybíráme si ten ano nebo ten ne, takže... takže ano, někdy ta intervence je nutná, protože si myslím, že že někdy je to potřeba to trošku usměrnit a toho slabého se zastat a trošičku dát najevo, že prostě si nad ním berete patronát a že prostě všechno si nemůže k němu dovolit. Přesto, že je člověk nemocný nebo nějakým způsobem hendikepovaný...

## **PŘÍLOHA P XI: PŘEPIS ROZHOVORU 11**

### **Domov pro seniory Senior Otrokovice**

#### **Rozhovor s vrchní sestrou paní Jarmilou.**

##### **E.V. Ot. č. 1 Jaká je ochota seniorů si navzájem pomáhat? Uveďte nějaké příklady z praxe**

Paní Jarmila – No tak nevím jestli teda uvedu zrovna příklady z praxe, momentálně mě nenapadají konkrétní osoby, ale... je to individuální. Někteří senioři jsou ochotní si navzájem pomáhat, ale z toho je tady spousta seniorů, kteří víceméně jsou sebestřední a zas až ta ochota pomáhat někomu druhému není. Tady je to takové nějaké zakořeněné v těch lidech, že od toho pomáhání jsme tady my jako personál, ale aby si oni navzájem pomáhali mezi sebou, to už teda tady ta spolupráce trošku vážne. Ale máme tady třeba jednu paní, která je velice ochotná, má velmi vysoké sociální citění a ta velmi ráda i pomáhá tady těm soukmenovcům. A z toho teda zase na druhé straně jsou tací, kteří víceméně nadávají, když tady máme i nějaké už dementní ty uživatele, tak víceméně začínají jednat trošičku až agresivně vůči nim, takže tady opravdu s ochotou pomáhat si navzájem vůbec neuspějeme. Víceméně ještě teda spíš musíme vychovávat k tomu, aby se chovali jinak.

##### **E.V. Ot. č. 2 Dodržují senioři pravidla společenského chování? Zdůvodněte svůj závěr.**

Paní Jarmila – No tak, taky asi jak kdo. Jednak myslím si, že to záleží i na nějaké té vrozené inteligenci toho uživatele. Kdo ty pravidla dodržoval vždycky celý život, tak jich dodržuje i teď. Ale jsou tací, kteří prostě v tom životě to nikdy nedodržovali, tak to nemůžem po nich chtít teď na staré kolena.

##### **E.V. Ot. č. 3 Spolupracují senioři při skupinových činnostech?**

Paní Jarmila - No, zase, máme zase tady takovou skupinku lidí, kteří spolupracují a spolupracují velmi rádi, je to hlavně v té ergoterapii, kdy ta paní Dosoudilová jich teda shromáždí, každý den mají nějakou činnost, jeden den, ale tak to už asi říkala paní Dosoudilová, mají četbu, pak poslouchání nějaké té muzikoterapie anebo něco vytváří rukama. U

těch lidí, co tam chodí pravidelně do té ergoterapie, a rádi, tak ti spolupracují. Tam ta spolupráce je velmi dobrá.

**E.V. Ot. č. 4 Jaké mají senioři během spolupráce při skupinových činnostech rezervy?**

Paní Jarmila - No, rezervy, tady těžko se dá mluvit o rezervách, když pomyslíme na to, že tyto skupinové činnosti provozují uživatelé s různým onemocněním, jsou tam uživatelé i s počínající demencí, jsou tam uživatelé i s pokročilou demencí a ta pracovnice se snaží samozřejmě jim zvolit takovou vhodnou činnost pro každý druh tohoto onemocnění jinou, takže o rezervách se myslím si v tomto věku zas až tak dalece mluvit nedá. V podstatě každý dělá to, na co má. A to zas ta ergoterapeutka už umí odhadnout a zadává jim takovou práci, kterou oni zvládnou.

**E.V. Ot. č. 5 Mají rodinní příslušníci, anebo alespoň jejich část, zájem na kultivaci vztahů v domově pro seniory?**

Paní Jarmila – Ne, tak to ne. To si myslím, že rodinní příslušníci ti opravdu opečovávají jenom toho svého rodinného příslušníka, který je tady u nás umístěný, ale že by se zapojovali do nějakého kolektivního, nebo kolektivní kultivace, tak to v žádném případě.

**E.V. Ot. č. 6 Jak se tyto snahy případně projevují? Pokud se tak někdo snaží zapojit. Vůbec nikdo?**

Paní Jarmila - No, ne. Na toto nedokážu odpovědět, skutečně ne.

**E.V. Ot. č. 7 Jak po stránce komunikace probíhají hry mezi seniory?**

Paní Jarmila - Pokud víceméně ta volba těch her je na těch seniorech, jsou tací, kteří rádi hra.. hra.. raz dva tři, rádi hrají člověče nezlob se, nebo jsou tací, kteří rádi hrají karty a to už je vytvořená taková partie lidí, kteří mezi sebou komunikují, komunikují dobře, komunikují rádi a vždycky se navzájem vyhledávají. Samozřejmě neberou do party takové seniory, kteří prostě tuto hru nějakým způsobem narušují.

**E.V. Ot. č. 8 Je nutno ze strany personálu nutná závažnější intervence z důvodu narušené komunikace mezi seniory během hry, popřípadě jiných společných činností?**

Paní Jarmila – Ne, zatím teda se to nestalo, aby jsme museli my nějakým způsobem teda zakročit (smích). To opravdu si nepamatuju. To bych si musela něco vymýšlet.

**E.V. Ot. č. 9 Je ze strany personálu vyvíjena snaha zlepšovat vztahy v domově pro seniory?**

Paní Jarmila – No tak...je, samozřejmě je. Měli jsme tady, nebo máme tady i jednu paní, která je docela konfliktní, která absolutně neuznává, neuznává jiné zdravotní problémy jiných lidí tady v tomto domově. Byla tady třeba jedna paní, která byla hodně zmatená, pobíhala nám tady po chodbě, i po snaze personálu ji vždycky vrátit zpátky do té bytové jednotky, tak za pět minut byla zase venku a zas tady bloudila po chodbách a navštěvovala tady obyvatele v jejich bytech, v jejich pokojích, takže stěžovatelé, ee uživatelé si stěžovali. Samozřejmě že z naší strany teda byla vyvíjena opravdu teda snaha, velká snaha, abychom tady naše uživatele vlastně informovali, o co se jedná, o jakou formu onemocnění se jedná, ale zrovna jedna paní, která tady byla velmi konfliktní, ta to vůbec nechtěla akceptovat a vůbec. Ale tak to zas je to, co jsem říkala na začátku, že to taky záleží na inteligenci těch lidí a tato paní zrovna nepatřila k těm s tím vyšším iq. Tam to bylo vždycky i prokazatelné i z dřívější doby, že...to bylo trošičku na nižší úrovni, takže nemůžeme očekávat, že by nás pochopila a že by nám vůbec jakkoliv pomohla v tomto směru.

**E.V. Poslední otázka. Jak se tyto snahy projevují a jaký je jejich výsledek? Uveďte několik příkladů.**

Paní Jarmila – No, tak, nedokážu uvést několik příkladů. Teď jsem uvedla zrovna konkrétně tady tento jeden příklad, který byl teda docela dost závažný...ee samozřejmě musela jsem zpracovávat jak jednu obyvateľku, tak i druhou, protože ta druhá, ta poškozená mě tady chodívala plakat, stěžovat si, takže jsem musela mít několik sezení právě s tou druhou uživatelkou, s tou konfliktní, která je neustále napadala. To samé samozřejmě se snažili i sestřičky nějakým způsobem...to ukočírovat tuto situaci, no tak dneska už tady ta poškozená paní není, takže v podstatě situace se vyřešila sama a zklidnila se sama.

**E.V. Dobře, děkuji vám za rozhovor.**