

MACHOVÁ PETRA

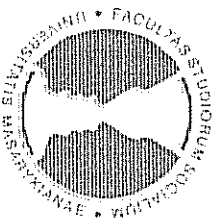
C-D

Hodnotící kritéria eseje z předmětu SOCIÁLNÍ DEVIACE

	Co splněno (+)	Co nesplněno (-)
Formální náležitosti k celému textu		
Název práce (typ dilemat a místo zjišťování)	úplný <input checked="" type="checkbox"/>	neúplný nebo chybí <input checked="" type="checkbox"/>
Citace v textu (např. Vacek 1997: 192)	přítomny <input checked="" type="checkbox"/>	chybí <input checked="" type="checkbox"/>
Plynulost vět	dostačující <input checked="" type="checkbox"/>	nedostačující <input checked="" type="checkbox"/>
Část „Úvod“		
Název podkapitoly	správný <input checked="" type="checkbox"/>	chybný nebo chybí <input checked="" type="checkbox"/>
Cíl práce	konkretizovaný 1 <input checked="" type="checkbox"/> 2	nedostatečně specifikovaný 3 4 5
Zdůvodnění volby tématu	je přítomné <input checked="" type="checkbox"/>	chybí <input checked="" type="checkbox"/>
Způsob naplnění cíle	uveden <input checked="" type="checkbox"/>	neuveden <input checked="" type="checkbox"/>
Část „Charakteristika konkrétního pracoviště organizace v dané lokalitě/regionu“		
Název podkapitoly	úplný <input checked="" type="checkbox"/>	neúplný/jakého a kde? <input checked="" type="checkbox"/>
Pracovníci, u kterých bude dilema zkoumáno	specifikováni <input checked="" type="checkbox"/>	nespecifikováni <input checked="" type="checkbox"/>
Charakteristiky klientů	dostatečné <input checked="" type="checkbox"/>	nedostatečné <input checked="" type="checkbox"/>
Charakteristiky pracovníků	dostatečné <input checked="" type="checkbox"/>	nedostatečné <input checked="" type="checkbox"/>
Část „Teoretické vymezení konkrétního dilematu“		
Název podkapitoly	úplný <input checked="" type="checkbox"/>	neúplný/konkrétně jakého? <input checked="" type="checkbox"/>
Charakteristiky vybraného dilematu podle literatury	dostatečné 1 <input checked="" type="checkbox"/> 2	nedostatečné 3 4 5
Tabulka shrnující informace o dilematu	přítomna <input checked="" type="checkbox"/>	nepřítomna <input checked="" type="checkbox"/>
Část „Otázky indikující přítomnost zvoleného dilematu na vybraném pracovišti a způsobu jeho řešení“		
Název podkapitoly	úplný <input checked="" type="checkbox"/>	neúplný <input checked="" type="checkbox"/>
Oba typy otázek (indikující přítomnost d. vs. způsoby jeho řešení)	přítomny <input checked="" type="checkbox"/>	nepřítomny <input checked="" type="checkbox"/>
Formulace otázek ve standardizované podoby (s využitím formy „Vy“)	dostatečná 1 <input checked="" type="checkbox"/> 2	nedostatečná 3 4 5
	dvouhlavňové ot. nezacílené/obecné ot. neprovázané s konceptem dilematu	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
Část „Řešení zvoleného dilematu a jeho význam“		
Název podkapitoly	úplný <input checked="" type="checkbox"/>	neúplný <input checked="" type="checkbox"/>
Způsob reálného řešení a jeho zdůvodnění	dostatečné 1 2 3	nedostatečné 4 5 <input checked="" type="checkbox"/>

MASARYKOVA UNIVERZITA V BRNĚ

Fakulta sociálních studií
Katedra sociální politiky a sociální práce



Dilema mezi komplexními a zjednodušenými cíli pracovníků organizace, Střediska sociálních služeb Praha 13 *Seminární práce pro kurs Přístup k práci s klientem a kultura organizace – SPP 803 Podzim 2008*

Jméno a příjmení: Petra Machová (UČO: 181771)
Obor/kombinace: Sociální práce - makro
Navazující magisterské studium
Imatrikulace čísl. 2008

V Praze 18. 4. 2009

1. Úvod

V této práci se budu zabývat dilematem řadových pracovníků terénní pečovatelské služby. V úvodu práce se budu snažit vymezit cíl práce a vytvořit otázku na kterou budu v průběhu práce hledat odpověď. Ve druhé kapitole popíši pracovníci, náplň práce řadových pracovníků, jejichž úkolem je vykládat se jejich práce se budu zabývat. Ve třetí kapitole, teoreticky charakterizují dilema řadových pracovníků mezi komplexními a zjednodušenými cíli služeb sociální práce, řadových pracovníků. V předposlední kapitole se budu snažit vytvořit indikátory (otázky), pomocí nichž budu hledat odpověď na hlavní otázku. Pokud nalezu odpovědi, budu se snažit v závěru, v poslední kapitole, odpovědět na hlavní otázku této práce, tedy splnit cíl práce.

To, že se v práci zaměřím na dilema řadových pracovníků (pečovatelé) terénní pečovatelské služby, je dáno tím, že 12 let pracuji v organizacích poskytujících sociální služby seniorům. Z těchto 12 let jsem 10 let pracovala jako pečovatelka, terénní pečovatelské služby, ve Středisku sociálních služeb Praha 13 (dále SSS). Budu se tedy zabývat dilematem řadových pracovníků, terénní pečovatelské služby, SSS. Podle Musila (2004) patří mezi základní dilemata řadových pracovníků:

- a) komplexní nebo zjednodušené cíle,
- b) množství klientů nebo kvalita služeb,
- c) neutralita nebo favorismus,
- d) jednostrannost nebo symetrie ve vztahu s klientem,
- e) procedurální nebo situační přístup,
- f) materiální nebo nemateriální pomoc,
- g) zasahovat či nezasahovat.

Podle Lipského (1980) jsou nejčastějšími dilematy řadových pracovníků:

- a) kvalita nebo kvantita
- b) komplexní nebo zjednodušené cíle
- c) neutralita nebo favorismus.

Ve většit či menší míře se u řadových pracovníků SSS, podle mého názoru, vyskytovala téměř všechna základní všechni dilemata řadových pracovníků uváděná Musilem (2004) a Lipským (1980), vyjma dilema zasahovat nebo nezasahovat, která řadoví pracovníci více či méně úspěšně řešili. Pro tuto práci jsem si vybrala dilema mezi komplexními a zjednodušenými cíli služeb sociální práce. Pro komplexní řešení obtížné životní situace ve které se nacházejí seniori, klienti SSS, se mi jeví řešení tohoto dilematu jako zásadní. Otázka, na kterou budu v rámci práce hledat odpověď zní:

Jak jsou pečovatelsky oddělení terénní pečovatelské služby, Střediska sociálních služeb Praha 13, zvyklé řešit dilema mezi smlouhou o vytvoření zjednodušených cílů služeb sociální práce, při jejichž konstrukci neberou zřetel na všechny dostupné informace a faktory vypovídající o všech potřebách a zájmech klienta, a do jaké míry se snaží při tvorbě vlastních cílů služeb sociální práce vzít v úvahu životní situaci klienta jako komplexní celek, kdy při konstrukci cíle služeb berou v úvahu všechny potřebý, zájmy klienta a souvislosti mezi nimi a všechny dostupné informace a faktory ovlivňující životní situaci klienta?"

2. Charakteristika pracovníků, náplň práce řadových pracovníků

Středisko sociálních služeb Praha 13
Adresa: Trávnickova 1746, Praha 5, 155 00

Druh organizace: příspěvková organizace, jejímž zřizovatelem je Místní úřad Prahy 13.
Oblast specializace:

- terénní pečovatelská služba
- denní stacionář pro seniory a zdravotně znevýhodněné občany
- poradenské služby
- středisko osobní hygieny

Počet a charakter pracovníků:

- ředitelna pro seniory a zdravotně znevýhodněné občany
- ředitel
- vední koordinátorka
- koordinátorka
- vedoucí autodopravy
- 2x řidič pečovatelské služby
- 2x pečovatelka na rozvoz obědů + terén
- 2x pečovatelka v terénu
- pečovatelka v denním stacionáři
- vedoucí denního stacionáře
- správcova objektu
- vedoucí kuchyně
- 4x kucharka.

Financování je vícezdrojové:

- soukromé zdroje – platby klientů
- veřejné zdroje - z rozpočtu zřizovatele, Místního úřadu Prahy 13.

Středisko sociálních služeb poskytuje tyto služby:

- terénní pečovatelskou službu – pomoc při osobní hygieně, koupel, základní ošetrovatelské úkony, nákupy a pochůzky, pomoc s chodem domácnosti (úklid, praní a žehlení prádla), doprovod k lékaři, dovoz k lékaři, rozvoz obědů, ohřev a příprava jídla, pedikúra, masáž, dohled
- pobyt v denním stacionáři
- poradenské služby
- obědy v jídelně pro seniory a zdravotně znevýhodněné občany.

Služby jsou poskytovány především seniorům, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné osoby. Služby jsou poskytovány klientům na území Městské části Prahy 13.

Co se týká filosofie a hodnot služeb, bohužel v SSS bylo jediným kritériem kvality poskytovanych služeb jejich množství. Management Střediska nebral v úvahu, že některý klient má potřebu rozhovoru a toho, aby ho někdo vyslechl. Průběžně vzdělávání pracovníků existovalo až posledním rokem, probíhalo formou školení vybraných pracovníků. Supervize se na pracovišti neprováděla v žádné formě.

V SSS byla vykonávána téměř vyhraně individuální sociální práce. V denním stacionáři občas skupinová práce. Jasným negativem povahy přístupu k pečovatelským službám byla orientace na kvantitu poskytovanych služeb. Sociální problém, který se snažilo řešit dané pracoviště bylo, co možná nejdříve sevrání klientů v přirozeném domácím prostředí a snaha o co největší spolupráci s rodinnými klienty.

Práce pečovatelek na tomto pracovišti měla především terapeutický charakter. Jiný přístup nebyl ani možný, protože ze strany vedení nebyl žádnou. Podle mého názoru, vedení SSS bylo přesvědčeno, že je třeba uspokojit uživatele služeb s co nejmenšími náklady, bez ohledu na jejich skutečné potřeby. upřednostňovalo rutinní fungování organizace před angažovaným přístupem pečovatelek, která reaguje na změny potřeb

uživatele služeb. Monitoringu životní a sociální situace klientů vedení nepřikládalo význam. U nových klientů si pečovatelky samy monitorovaly situaci, ve které se klient a vztahy k jeho okolí (rodina, sousedé) nacházely. Zkoumáním specifických rysů klientovi situace, při zavádění pečovatelské služby a jejich monitoring bylo vyhraně na vůli pečovatelek. Bylo běžné, že služba byla klientovi zavedena tak, že do kanceláře vedoucí pečovatelské služby se dostavil rodinný příslušník a vyplnil formulář. Tím byla služba zavedena a ke klientovi poslána pečovatelka, bez jakéhokoli rozhořování vedoucí pečovatelské služby s klientem a bez jakéhokoli monitoringu životní a sociální situace.

Management SSS výrazně upřednostňoval materiální zabezpečení klienta před nemateriální pomocí, kterou viděl jako zbytečnou. Vedoucí pečovatelské služby bohužel neviděla v klientech partnery, kteří by mohli participovat na rozhodování a fungování pečovatelské služby.

Z počtu pracovníků v jednotlivých pracovních pozicích lze odvodit, že poměr vedoucí pracovníků : řadovým pracovníkům je poměrně neobvyklý. Tento poměr je 6 : 12, což znamená, že 1 vedoucí řídí cca 2 řadové pracovníky. Pokud bychom do této statistiky nezahrnuli THP pracovníky (řidiče) a pracovníky kuchyně, došli bychom k poměru je horšímu, 4 : 6. Na pracovišti udržovali řadová pracovníci mezi sebou nadstandardně pozitivní vztahy, 3 pracovníci z managementu měli blízké vztahy k řadovým pracovníkům, vyložené negativní vztahy měli v organizaci řadová pracovníci a vedoucí kuchyně k řediteli organizace. Organizace byla řízena byrokraticky s jasným hierarchickým rozdělením moci. Řadová pracovníci nemohli nijak výrazně ovlivňovat chod organizace nebo prosazovat týmovou práci.

Pracovní náplň pečovatelek v terénu byla přiměřena obsluhu klientů SSS. Ta se skládala z – pomoci při osobní hygieně, koupeli, základních ošetrovatelských úkonů, nákupů a pochůzek, pomoci s chodem domácnosti (úklid, praní a žehlení prádla), doprovodu k lékaři, dovozu k lékaři, rozvozu obědů, ohřevu a přípravy jídla, pedikury, masáže, dohledu. A to jak například pochůzek k lékaři pro leky, na poštu nebo i vyřizování různých záležitostí na úradech.

3. Charakteristika dilematu mezi komplexními a zjednodušenými cíli řadových pracovníků

K teoretické charakteristice dilematu mezi komplexními a zjednodušenými cíli řadových pracovníků, v této práci, využiji teoretické práce Mustila (2004) a Lipského (1980). Očekávání cíle služeb sociální práce v organizaci, stejně tak jako očekávání vykonávajících se dalších oblastí pomáhačického procesu je ověřeno kulturní organizace. Podle Geerze (2000) je kultura (v tomto případě kultura organizace) soustavou pravidel pro řízení jednotní a chování lidí. Na základě těchto pravidel v organizaci, se uvádí pojmově struktury, které umožňují sdílet pracovníkům očekávání řešení jednotlivých otázek vyvolávajících v průběhu pomáhačického procesu, v rámci organizace. Ovšem, jak uvádí Lipský (1980), patří sociální práce mezi profese, které jsou značně nejednoznačné. V této práci máe zajímavý cíle služeb sociální práce. Pro ty to znamená, že neexistují jednoznačně konstruované cíle služeb sociální práce, které by mohli sdílet všichni pracovníci organizace. Musil(2004) uvádí, že k tomu aby všichni pracovníci reagovali na jednotlivé situace stejně museli by sdílet očekávání, která by vycházela z faktu, že sdílí totožné hodnoty. Protože pracovníci na různých postech v organizaci zastávají více či méně odlišné hodnoty dochází k dilematům, která je třeba řešit. Dalším důvodem

tvorících se dilemat řadových pracovníků je podle Lipského (1980) to, že dochází k napětí mezi omezenými možnostmi a cíli služeb sociální práce, kterých by mělo být podle řadových pracovníků dosaženo.

Jak bylo popsáno výše, management SSS klade důraz na materiální zabezpečení potřeb klientů SSS a nezapomíná se o jejich další potřeby. Dalším výše zmíněným problémem je velký díraz, který management klade na kvantitu poskytovaných služeb, zcela bez ohledu na kvalitu. O tom svědčí také fakt, že bylo zavedeno denní vykazování času stráveného u jednotlivých klientů, který podle Zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, klienti hradi a bylo managementem nařízeno omezení času stráveného tzv. aktivizačními službami (především rozhovor s klientem), který klient v této organizaci nehradí. To znamená, že pokud má klient potřebu rozhovoru nebo nějaké jiné akce, kterou podle smlouvy se SSS nehradí je řadový pracovník SSS omezen tímto nařízením tak, že u klienta může strávit 15 minut tohoto času na každou hodinu služeb které klient hradi. Dalším problémem bylo nařízení managementu týkající se paušálního účtování času stráveného na cestě ke klientovi, který je podle Zákona č.108/2006 Sb., o sociálních službách, započítán k úhradě klientovi. Nařízením managementu byl stanoven paušál 15 minut bez ohledu na fakt, že k některým klientům se řadový pracovník dostane autobusem, který mimo špičku jezdí 1x za 30 minut. Pokud tedy pracovníkovi autobus ujede, stráví na stanici a na cestě minimálně třicet minut svého volného času, který se nezapočítá do pracovní doby.

V předcházejícím odstavci jsem popsala jak management SSS (mocenská vlna organizace) prosazuje hegemonii svého hlediska cílů služeb sociální práce. S cíli služeb managementu se dostávaly do rozporu cíle služeb sociální práce konstruované řadovými pracovníky, kteří ve velké většině měli zájem na uspokojování i nemateriálních potřeb klientů. Za výše uvedených pracovních podmínek, které byly pro řadové pracovníky nepřijatelné, nemohl s klienty jednat tak, jak by si přáli. Jak píše Musil (2004), je nutné vyrovnat se s nejednoznačností nebo respektovat nezájmovou a protichůdné, to stavi pracovníky organizace před obtížné rozhodování a před dilemata.

Podle Lipského (1980) je zjednodušování komplexních cílů jeden ze způsobů, kterým se řadoví pracovníci vyrovnávají s nejednoznačností pracovních podmínek. V případě problému této práce s nejednoznačnými a nejasnými cíli služeb sociální práce, tím dochází k utváření dilematu řadových pracovníků mezi komplexními a zjednodušenými cíli:

Management SSS se choval přesně tak jak popisuje Laan (1998) totiž, že dochází k přenesení příslupů a praktik managementu z komerční sféry do organizací sociálních služeb:

- a) získávání kontraktů, kontrola nákladů a zisku
 - b) rozhodování o cílech služeb
 - c) předem definované úkony
 - d) poskytovatelé vykonavatelé či přírpadovými manažery.
- Takového jednání managementu vycházející z hodnot co největší efektivity a prosperity organizace a uspokojení veřejného mínění a mhněti zřizovatele organizace týkající se chodu organizace, se dostávalo do přímého rozporu s očekávaním řadových pracovníků, kdy podle Laana (1998) se sociální pracovníci, v případě této práce pečovatelsky SSS:
- a) „se pokouší brát vážně vlastní interpretaci rámec klienta“ a „zaměřují se na rozvoj emancipace... klienta“.

b) „slouží společenským zařízením, které daly k této práci podnět“ a jsou „nuceni zohledňovat skutečnost, že rozvoj a emancipace jsou možné pouze v rámci společenství [...].. která [klienta] dostala do problémů“

V SSS docházelo k napětí mezi cíli služeb sociální práce, které konstruoval management organizace a cíli služeb sociální práce řadových pracovníků. Management konstruoval cíle služeb sociální práce pouze s ohledem na splnění zákonných povinností a očekávání veřejnosti. Zatímco řadoví pracovníci své vlastní cíle služeb sociální práce konstruovali s ohledem na snahu o porozumění individuální životní situaci seniorů. Management SSS k prosazování vlastního pojetí cílů služeb sociální práce využíval přímou kontrolu spočívající ve vyplňování formulářů s přesně vyplněnou časovou posloupností každého pracovního dne.

Tabulka 1. Dimenze dilematu mezi komplexními a zjednodušenými cíli

Vnímání životní situace klienta	Komplexní cíle	Zúžené cíle
Pracovníci považují problém klienta za důsledek komplexu faktorů a vlivů. Součástí jeho životní situace jsou i další okolnosti jeho života které je potřeba zkusmat a posuzovat jako celek	Pracovníci využívají všech dostupných informací od klienta, rodiny, spolupracovníků a dalších odborníků a využívají je ke zhodnocení životní situace klienta, jeho potřeb a zájmů a souvislosti mezi nimi.	Problém klienta vnímají pracovníci jako důsledek jednoho nebo několika málo faktorů. Situaci klienta nevnímají v souvislostech, ale jen jako izolovaný problém. Požadavky klienta jsou předem očekávány.
Způsob práce informacemi	Pracovníci využívají všech dostupných informací od klienta, rodiny, spolupracovníků a dalších odborníků a využívají je ke zhodnocení životní situace klienta, jeho potřeb a zájmů a souvislosti mezi nimi.	Pracovníci využívají pouze vlastních zkušeností a znalostí při zhodnocení životní situace klienta a jeho problémů. Informace pocházejí pouze od klienta.
Způsob vnímání cílů služeb sociální práce pracovníky	Pracovník komplexně cíle služeb sociální práce, které nejsou stanoveny předem, při jejich vytváření bere v úvahu všechny problémy a zájmy klienta a souvislosti mezi nimi. Cíle nejsou stanoveny povně na počátku služby, v jejím průběhu se mohou měnit, podle okolností.	Pracovník vnímá cíle služeb sociální práce na základě formálně stanovených postupů a standardů organizace. Při jejich utváření se zabývá jen těmi problémy klienta, které jsou stanoveny ve formálních dokumentech a zmiňovány v právních organizace. Při stanovení cílů bere ohled jen na problémy a zájmy klienta, kterými se obvykle organizace zabývá. Cíle služby se v jejím průběhu nemění.

Používané postupy	pracovní	Ne vždy pracovníci postupují podle předem formálně daných standardů kvality a vnitřních předpisů organizace. Na základě individuálního přístupu ke klientovi jsou jeho potřeby uspokojovány s ohledem na konkrétní životní situaci, individuální problémy a potřeby každého klienta. V pracovních postupech se vyskytuje mnoho výjimek od formálně daných postupů.	Jsou formálně dané standardy kvality a předpisy organizace. Procedury jsou nastaveny na individuální situaci klienta, stejně pro všechny klienty. Dopředu se vytváří pravidla pro kategorizaci klientů, které předestíhají reakce na jejich životní situace a problémy.
Způsob přístupu pracovníků k vlastním pracovním povinnostem	Ukolem pracovníků je zkontrolovat potřebu klienta s ohledem na komplex faktori ovlivňujících životní situaci klienta, zohlednit všechny klientovi možnosti a souvislosti mezi nimi a na základě vlastního posouzení určit postup řešení problému.	Ukolem pracovníků je posuzovat oprávnění klientů, tzn. zda je podle zákona a předpisů možné poskytnout klientovi to, o co žádá. Zabývají se tedy jen tím, co jim podle předepsaných procedur přísluší.	
Způsob projevu vlastní iniciativy, pracovníky	V rámci iniciativy pracovníků dochází k vyvážení individuálního plánu pomoci klientovy, který vychází z jeho životní situace a problémů. Individuální plány pracovníci s ohledem na všechny odhalené faktory ovlivňující životní situaci klienta a s ohledem na všechny odhalené potřeby, zájmy klienta a souvislosti mezi nimi.	Pracovníci se při práci řídí formálními předpisy a nařízením organizace. Zaměřují se pouze na očekávané potřeby a očekávané řešení. Nesnaží se samostatně nřak ovlivnit průběh ani rozhodování o průběhu služby.	
Způsob řešení životní situace klienta	Pracovníci neřší situaci podle předem připravených schémát. Životní situaci	Řešení je předem dané, připravené, předvydalené. Všem příjencům je předem	

7

<p>4. Charakterizující dilema mezi komplexními a zjednodušenými cíli služeb sociální práce, ve Sřředisku sociálních služeb Prahy 13</p> <p>V této kapitole se pro každou dimenzi cílů služeb sociální práce budu snažit vytvořit indikátory (otázky), které by mohly pomoci nalézt odpověď na to, jak řádovi pracovníci v SSS řeší dilema mezi komplexními a zjednodušenými cíli služeb sociální práce.</p> <p>a) Vnitřní životní situace klienta</p> <p>1. Myslíte si, že životní situace klienta (v tomto případě seniřora) je <i>pouze</i> důsledkem věku a zdravotního stavu klienta? Ano 1 <input type="checkbox"/> Ne 2 <input type="checkbox"/> Neodpovídá -1 <input type="checkbox"/></p> <p>1a. Pokud ne, jaké další faktory, podle Vás ovlivňují životní situaci klienta? Zařitnřte, prosím, libovolný počet faktorů.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Ano</th> <th>Ne</th> <th>Neodpovídá</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>a) Řešitné prostředř</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>-1</td> </tr> <tr> <td>b) Sociálně vztař</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>-1</td> </tr> <tr> <td>c) Vztahy k dalřím blízkým osobám</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>-1</td> </tr> <tr> <td>d) Schopnosti klienta</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>-1</td> </tr> <tr> <td>e) Sřrysl žřvota (zda má ři nemá nřčjaké zářny)</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>-1</td> </tr> <tr> <td>ř) Finanční situace</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>-1</td> </tr> <tr> <td>ř) Vřbavení domácnosti</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>-1</td> </tr> </tbody> </table>		Ano	Ne	Neodpovídá	a) Řešitné prostředř	1	2	-1	b) Sociálně vztař	1	2	-1	c) Vztahy k dalřím blízkým osobám	1	2	-1	d) Schopnosti klienta	1	2	-1	e) Sřrysl žřvota (zda má ři nemá nřčjaké zářny)	1	2	-1	ř) Finanční situace	1	2	-1	ř) Vřbavení domácnosti	1	2	-1	<p>klienta řší individuálně, využívají individuální přístup ke klientovi a jeho momentální životní situaci. To znamená, že pro každého klienta a každou situaci využívají individuální řešení, s ohledem na všechny faktory ovlivňující klientovu životní situaci a s ohledem na všechny potřeby, zářny, možnosti klienta a souvislosti mezi nimi.</p> <p>známá služba poskytována jasným a shodným způsobem.</p>
	Ano	Ne	Neodpovídá																														
a) Řešitné prostředř	1	2	-1																														
b) Sociálně vztař	1	2	-1																														
c) Vztahy k dalřím blízkým osobám	1	2	-1																														
d) Schopnosti klienta	1	2	-1																														
e) Sřrysl žřvota (zda má ři nemá nřčjaké zářny)	1	2	-1																														
ř) Finanční situace	1	2	-1																														
ř) Vřbavení domácnosti	1	2	-1																														

8

b) Způsob práce s informacemi

1. Snažíte se získat informace o klientově životní situaci z jiných zdrojů než pouze od klienta?

- Ano 1
 Ne 2
 Neodpověděla -1

1a. Pokud ano, informace z jakých zdrojů využíváte? Zahrňte, prosím, libovolný počet faktorů.

	Ano	Ne	Neodpověděla
a) Členů rodiny	1	2	-1
b) Dalších blízkých osob (sourodě, přátel...)	1	2	-1
c) Vedoucí pečovatelské služby	1	2	-1
d) Praktického lékaře	1	2	-1
e) Sociálního pracovníka místního úřadu	1	2	-1
f) Sociálních pracovníků jiných organizací	1	2	-1
g) Spolupracovníků	1	2	-1

2. Myslíte si, že informace o klientovi jsou pro Vás špatně dostupné? (Informace se špatně získávají).

Legenda:

- 1 Rozhodně ano
 2 Spíše ano
 3 Spíše ne
 4 Rozhodně ne
 -1 Neví

<i>neodpověděla</i>	1	2	3	4	-1
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

c) Způsob vnímání cíle služeb sociální práce, pracovníky

1. Stanovíte si cíle vaší práce před setkáním s klientem?

- Ano 1
 Ne 2
 Neodpověděla -1

2. Využíváte při vytváření vlastního cíle práce všech Vám dostupných informací?

1	2	3	4	-1
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. Snažíte se hledat mezi jednotlivými informacemi souvislosti?

1	2	3	4	-1
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4. Při změně životní situace klienta, dokážete cíle práce přizpůsobit momentální situaci?

- Ano 1
 Ne 2
 Neodpověděla -1

d) Používané pracovní postupy

1. Řídíte se při své práci pouze v organizaci vytvořenými standardy kvality práce?

1	2	3	4	-1
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. Vytváříte si vlastní pracovní postupy na základě individuální životní situace klienta?

1	2	3	4	-1
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

e) Způsob přístupu pracovníků k vlastním pracovním povinnostem

1. Děláte při své práci jen to, co máte napsáno v pracovní smlouvě?

- Ano 1
 Ne 2
 Neodpověděla -1

2. Určujete, na základě vlastního posouzení situace, vlastní postup řešení problému klienta?

- Ano 1
 Ne 2
 Neodpověděla -1

f) Způsob projevu vlastní iniciativy, pracovníky

1. Vytváříte u každého klienta individuální plán pomoci?

- Ano 1
 Ne 2
 Neodpověděla -1

1a. Pokud ano, berete při tvorbě individuálního plánu v úvahu všechny odhalené faktory ovlivňující životní situaci klienta a všechny potřeby a zájmy klienta?

1	2	3	4	-1
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

1b. Dochází při změně životní situace klienta ke změně individuálního plánu pomoci?

- Ano 1
 Ne 2
 Neodpověděla -1

g) Způsob řešení životní situace klienta

1. Je řešení situace klienta a jeho problémů předem dané?

- Ano 1
- Ne 2
- Neodpověděla -1

2. Vyvážíte individuální způsoby řešení pro každou situaci?

- Ano 1
- Ne 2
- Neodpověděla -1

2a. Pokud ano, diskutujete s klientem o možných způsobech řešení problémů?

- Ano 1
- Ne 2
- Neodpověděla -1

Na základě desetileté zkušenosti s prací pečovatelky v SSS, znalosti kultury organizace a na základě dlouhodobé spolupráce s osiřelými pečovateli SSS, z nichž některé pracovaly v organizaci i dříve než 10 let a na základě blízkého vztahu a znalosti osobnosti všech pečovatelek se budu snažit odpovědět na jednotlivé otázky, tak jak si myslím, že by většina pečovatelek odpověděla.

a) Vyhášení životní situace klienta

Pracovnice považují problém klienta za důsledek i jiných faktorů a vlivů, než věku a zdravotního stavu. Podle pracovnice ovlivňují kromě věku a zdravotního stavu životní situaci klienta především vztahy v rodině, schopnosti klienta a to zda má nějaký smysl žít.

b) Způsob práce s informacemi

Pracovnice se snaží využívat informace i z dalších zdrojů, než pouze od klienta, především od spolupracovníků a rodinných příslušníků. Sbírají si na špatnou dostupnost informací od koordinátorky organizace a praktických lékařů.

c) Způsob vyhášení cílů služeb sociální práce, pracovníky

Pracovnice se neřídí předem stanovenými cíli služeb, při tvorbě cíle využívají dostupných informací, při změně problémů dokáží modifikovat cíle.

d) Porčizené pracovní postupy

Pracovnice se méně řídí standardy kvality organizace, spíše si tvoří vlastní postupy.

e) Způsob přístupu pracovníků k vlastním pracovním povinnostem

Pracovnice dělají i to, co nemají jako povinnost v pracovní smlouvě. Cíli pracují nad rámec svých pracovních povinností.

f) Způsob projevu vlastní iniciativy, pracovníky

Pracovnice nevytváří individuální plán pomoci u každého klienta. Spíše neberou v úvahu všechny odhalené faktory, z obavy reakce managementu organizace.

g) Způsob řešení životní situace klienta

Pracovnice uvádí, že řešení problémů klienta není předem dané, řešení je individuální podle situace, kdy je využita i diskuse s klientem.

5. ZÁVĚR

V poslední části práce se budu snažit odpovědět na hlavní otázku a splnit tak cíl práce. Při formulaci odpovědi budu vycházet z odpovědí na jednotlivé otázky (indikátory), v předcházející kapitole.
Hlavní otázka práce zněla:

„Jak jsou pečovatelské oddělení terénní pečovatelské služby, střediska sociálních služeb sociální práce, při řešení těchto konstrukcí neberou zřetel na všechny dostupné informace a faktory vyovídající o všech potřebách a zájmech klienta, a do jaké míry se snaží při tvorbě vlastních cílů služeb sociální práce vzít v úvahu životní situaci klienta jako komplexní celek, kdy při konstrukci cíle služeb sociální práce berou v úvahu všechny potřeby, zájmy klienta a souvislosti mezi nimi a všechny dostupné informace a faktory ovlivňující životní situaci klienta?“

Na základě odpovědí na jednotlivé otázky (indikátory), vyovídající o jednotlivých dimenzích dilematu mezi komplexními a zjednodušenými cíli mohu odpovědět, že pečovatelské střediska sociálních služeb Prahy 13 se při řešení tohoto dilematu snaží vyvířet komplexní cíle služeb sociální práce, pokud jim to není nařizováno managementu zneemožněno a pokud nalézou možnost k vytvoření co nejkomplexnějšího cíle. Tedy snaží se o vytvoření co nejkomplexnějšího cíle, který jim daná situace, management organizace a možnosti umožní.

6. Literatura

Geertz, C., 2000. *Interpretace kultury*. Praha, SLON.
Lana, G., 1998. *Otázky legitimacy sociální práce*. Boskovice – Ostrava 1998, Albert – ZSF OU.
Lipsky, M., 1980. *Street-level Bureaucracy. Dilemmas of the Individual in Public Services*. Russell Sage Foundation, New York 1980
Musil, L., 2004. „*Ráda bych Vám pomohla, ale ...*“ *Dilemata práce s klienty organizací*. Brno, Marek Zeman.
Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

Handwritten signatures and initials: *Y-proe*, *PRO NE*, *FV*, *TP*, *DAUS*, *W*