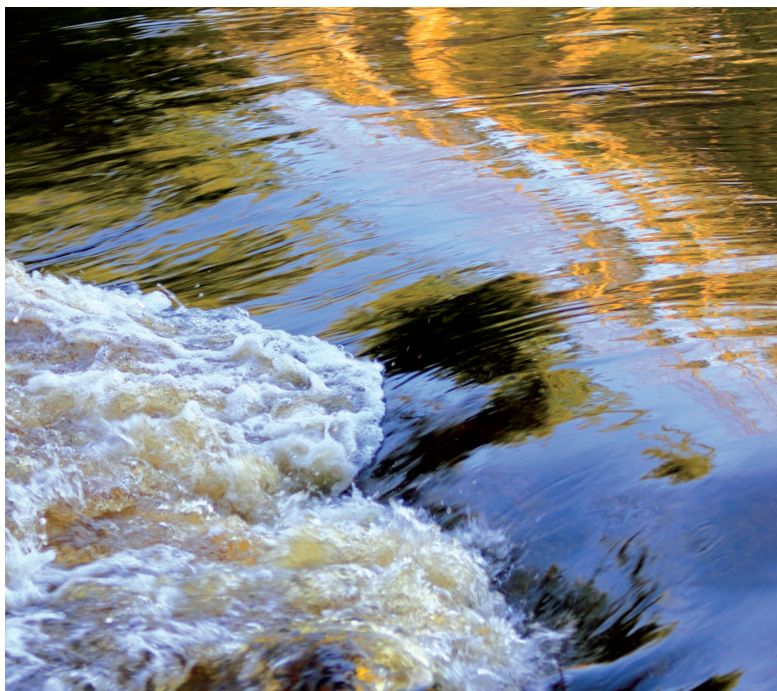


Marcela Hauke

Zvládání problémových situací se seniory

nejen v pečovatelských službách



Poděkování

Poděkování patří především poskytovatelům pečovatelských služeb, kteří mi umožnili provádět výzkum v jejich organizacích, a dali mi tak možnost nahlédnout pod pokličku jejich způsobu práce s klienty, jejich pohledu na problémové chování seniorů a zvládání problémových situací. Děkuji za jejich vstřícnost, ochotu, ale i odvahu sdělovat zcela otevřeně své myšlenky.

Děkuji dále Mgr. Michalovi Šmídovi z odboru bezpečnostní politiky Ministerstva vnitra České republiky, díky němuž vznikla metodika jak postupovat v případě úmrtí klienta v jeho domácnosti, kterou najde čtenář ve stejnojmenné kapitole.

Děkuji také za laskavé připomínkování recenzentce knihy PhDr. Ing. Janě Sladké Ševčíkové, inspektorce kvality sociálních služeb a zakladatelce občanského sdružení Anabell, a milé kolegyni PaedDr. Marii Mandíkové, CSc., ředitelce Sociálních služeb Městské části Praha 12.

Ráda bych poděkovala i svým nejbližším – zejména mému drahému manželovi a mé mamince, bez jejichž vydatné pomoci a podpory bych se psaní nemohla věnovat.

Marcela Hauke

Zvládání problémových situací se seniory

nejen v pečovatelských službách

Upozornění pro čtenáře a uživatele této knihy

Všechna práva vyhrazena. Žádná část této tištěné či elektronické knihy nesmí být reprodukována ani šířena v papírové, elektronické či jiné podobě bez předchozího písemného souhlasu nakladatele. Neoprávněné užití této knihy bude **trestně stíháno**.

Mgr. Marcela Hauke

**ZVLÁDÁNÍ PROBLÉMOVÝCH SITUACÍ SE SENIORY –
NEJEN V PEČOVATELSKÝCH SLUŽBÁCH**

TIRÁŽ TIŠTĚNÉ PUBLIKACE:

Recenzentka:

PhDr. Ing. Jana Sladká Ševčíková

© Grada Publishing, a.s., 2014

Design Photo © Grada Publishing, a.s., 2014

Vydala Grada Publishing, a.s.

U Průhonu 22, Praha 7

jako svou 5606. publikaci

Odpovědná redaktorka Karla Hejduková

Sazba a zlom Antonín Plicka

Počet stran 128

Vydání první, Praha 2014

Vytiskly Tiskárny Havlíčkův Brod, a.s.

Názvy produktů, firem apod. použité v knize mohou být ochrannými známkami nebo registrovanými ochrannými známkami příslušných vlastníků, což není zvláštním způsobem vyznačeno.

Postupy a příklady v této knize, rovněž tak informace o lécích, jejich formách, dávkování a aplikaci jsou sestaveny s nejlepším vědomím autorů. Z jejich praktického uplatnění však pro autory ani pro nakladatelství nevyplynávají žádné právní důsledky.

ISBN 978-80-247-5216-7

ELEKTRONICKÉ PUBLIKACE:

ISBN 978-80-247-9362-7 (ve formátu PDF)

ISBN 978-80-247-9363-4 (ve formátu EPUB)

Obsah

Předmluva	7
Názory poskytovatelů	8
Úvod	9
1 Senior a jeho potřeby	11
2 Problémové chování	13
2.1 Reakce na zátěžové situace	17
3 Demence a její problémové projevy	21
3.1 Postižení rozumových funkcí	22
3.2 Postižení aktivit denního života	22
3.3 Behaviorální (týkající se chování) a psychologické příznaky demence	22
3.4 Poruchy chování u osob s demencí	22
3.5 Podezřavost	28
3.6 Další formy nevhodného chování	31
3.7 Sociální význam demence	33
4 Problémové situace	35
4.1 Nespolupracující klient	35
4.1.1 Klient služby nepotřebuje	37
4.1.2 Klient služby odmítá i přes zjištěnou nepříznivou sociální situaci	38
4.2 Komunikace s klientem s postižením	39
4.3 Rodina klienta – podpora nebo problém?	42
4.3.1 Předpoklady pro spolupráci s rodinou	45
4.3.2 Jak řešit náročné situace	46
4.4 Klient omezený ve svéprávnosti	48
4.5 Sdělování informací o klientovi	50
4.5.1 Shromažďování a zpracování osobních a citlivých údajů	51
4.5.2 Souhlas a výslovný souhlas	53
4.5.3 Další povinnosti poskytovatele	54

4.5.4	Pořizování fotografií a videí	55
4.5.5	Zjišťování zdravotního stavu klienta	56
4.6	Práva klientů versus práva pracovníků	57
4.7	Zanedbaná domácnost klienta	58
4.8	Péče zajišťovaná v domě s pečovatelskou službou	61
4.9	Úmrtí klienta v jeho domácnosti	63
4.10	Co ještě dodat k problémovým situacím	66
5	Zvládání problémového chování seniorů pracovníky	69
5.1	Systemický přístup	69
5.1.1	Sociální konstruktivismus	70
5.1.2	Předpoklady o klientovi	72
5.1.3	Přístup zaměřený na řešení	72
5.2	Pomoc a kontrola	75
5.3	Zjišťování očekávání, potřeb a osobních cílů	79
5.4	Komunikace s klientem jako způsob řešení problémových situací	82
5.4.1	Aktivní naslouchání	84
5.4.2	Srozumitelnost v komunikaci	87
5.4.3	Komunikace se seniory	88
5.4.4	Rozhovor jako základní metoda práce	89
5.4.5	Vyhodnocování rizik	91
6	Etická dilemata	93
6.1	Etické otázky v kontextu moderní doby	94
6.2	Osobnost pracovníka	97
6.3	Pomoc a kontrola ve světle etických dilemat	100
6.4	Bezpečí a důvěra	103
6.5	Cesta do pekel...	105
6.6	Co dodat na závěr?	106
7	To nejdůležitější z výzkumu	107
7.1	Zpracování údajů	109
	Závěr	125
	Literatura	127

Předmluva

Vážené kolegyně, vážení kolegové, milí čtenáři,

předkládám vám svou druhou knihu, tentokrát na téma problémové chování našich klientů a problémové situace spojené s poskytováním zejména pečovatelské služby. Mnohé situace však řeší pracovníci napříč všemi sociálními službami.

Při poskytování sociální služby se každodenně potýkáme s nejrůznějšími situacemi, které můžeme označit za problémové (či problematické). Zároveň hledáme správné cesty jak je vyřešit, jaké k nim zaujmout stanovisko, jak je zvládnout. Každý z nás přistupuje k řešení po svém, neboť i problém každý vnímáme jinak. Neexistuje jediná možná metodika pro zvládání problémových situací či chování, stejně jako neexistuje jednotný popis toho, co je a co není problémové chování, a to i přesto, že lékařská věda problémové chování jednoznačně definuje. My však nepracujeme s diagnózami, nýbrž s nepříznivou sociální situací, potřebami, subjektivními pocity našich klientů i svými. Záleží na vlastních zkušenostech, na osobní vyzrálosti, životní filozofii, na zvládnutí efektivní komunikace a také na podpoře vedení.

Dostupná literatura se zabývá především problémovým chováním klientů, které vzniká v souvislosti s poskytováním péče v zařízení sociálních služeb (v domovech pro seniory apod.). Můžeme se zde inspirovat, nicméně problematika poskytování péče v domácnostech našich klientů je specifická právě proto, že se pohybujeme v jejich „teritoriu“ a možnosti intervence máme omezené. Navíc se v „terénu“ setkáváme s takovými situacemi, na které není možné se předem připravit. Právě z důvodu absence literatury použitelné v pečovatelských službách jsem se rozhodla toto téma zpracovat v diplomové práci a svými postoji a názory podpořit, vyvrátit či upravit stávající náhled na problematiku. Z diplomové práce pak vytvořit manuál pro pracovníky nejen v pečovatelských službách, i když tito jsou tou hlavní cílovou skupinou.

Přijměte, prosím, knihu jako příklad dobré praxe, jako jeden z možných a ověřených způsobů zvládání problémového chování. Jsem přesvědčená, že některá témata vyvolají diskusi odborné veřejnosti, a to je také jedním z cílů mého snažení.

S úctou všem pracovníkům v pomáhajících profesích

Marcela Hauke

Názory poskytovatelů

Vážení čtenáři, do rukou se Vám dostává kniha zpracovaná autorkou, jejíž hluboké zkušenosti z praxe poskytování sociálních služeb jsou nezpochybnitelné. Doklad o tom naleznete právě v předkládaném textu. Velmi dobrá znalost nejen cílové skupiny, ale i pracovníků působících v pečovatelské službě umožnila autorce rozpracovat téma, jehož aktuálnost v současnosti nabývá na významu. Problematika situací a klientů, které lze označit za problémové, a tím i vyžadující zvláštní zřetel pozornosti, je rozpracována na základě konkrétních, ryze praktických zkušeností, na mnoha místech podložených teoretickým výkladem. Pracovníkům v pomáhajících profesích se tak naskýtá cenná možnost konfrontace a ověření si vlastních zkušeností a pocitů zažívaných v každodenní praxi s klienty vlastní služby.

PaedDr. Marie Mandíková, CSc., ředitelka Sociálních služeb městské části Praha 12, příspěvkové organizace

Kniha je podporou jak pro začínající pracovníky v sociálních službách, tak pro pracovníky, kteří se s touto problematikou denně potýkají, musí si s ní umět poradit. Čtenář má možnost seznámit se s problémovým chováním seniorů, s jejich reakcemi na různé situace, dále s etickými dilematy. Kniha obsahuje příklady z dobré praxe, které mohou čtenářům pomoci v jejich práci. Vřele tuto knihu doporučuji sociálním pracovníkům, pečovatelským, ale i všem, kteří usilují o kvalitní péči o seniory.

Mgr. Drahomíra Lencová, garant kvality, Ledax o.p.s.

V této knize najdeme odpovědi na to, proč se někteří klienti chovají tak, že jejich chování označí pracovník za problémové, jak s těmito klienty pracovat, jak nastavit a poskytovat péči, kde je hranice služby, a řadu dalších užitečných informací. Zajímavou součástí knihy je výzkum zaměřený na vnímání problémového chování klientů. Knihu bych doporučila jako nezbytnou výbavu každé knihovničky pečovatelské služby.

Mgr. Zorka Müllerová, ředitelka Sociálních služeb města Hořice

Úvod

Celá kniha je rozdělená do sedmi kapitol. Jednotlivé kapitoly jsou často doprovázeny příklady z praxe.

Vzhledem k tomu, že se kniha věnuje zvládání problémových situací především v souvislosti s péčí o seniory, je první kapitola věnována právě jim a jejich potřebám. Nenaplnění těchto potřeb se může stát příčinou vzniku problémového chování, proto je jistě dobré se u tohoto tématu podrobněji zastavit.

Druhá kapitola se již věnuje samotnému problémovému chování, a to z pohledu různých autorů. Nechybí popis zvládání zátěžových situací obecně.

Za jeden z největších problémů považují pracovníci sociálních služeb demenci, tedy především projevy této nemoci, jak popisuje třetí kapitola.

Čtvrtá kapitola upozorňuje na skutečnost, že nikoli pouze chování seniorů – klientů se může stát problémem. Za problémové mohou pracovníci označovat i mnohé situace jako například nespolupracující klient, komunikace s klientem se zdravotním postižením, komunikace s rodinou, klient omezený ve svéprávnosti, sdělování informací dalším osobám, práva klientů versus práva pracovníků, zanedbaná domácnost klienta, péče zajišťovaná v domech s pečovatelskou službou, úmrtí klienta v jeho domácnosti.

Návod na zvládání problémových situací najde čtenář v páté kapitole.

Kdykoli máme možnost ovlivňovat osudy našich klientů a vstupovat jim do životů, dotýkáme se etických dilemat, právě ta popisuje šestá kapitola.

Kniha nevychází jen z letitých zkušeností autorky, opírá se i o výzkum, jehož závěry najde čtenář v sedmé kapitole. Výzkum byl prováděn v celkem 29 organizacích zajišťujících pečovatelskou službu napříč republikou. Do výzkumu se zapojilo 314 respondentů – především pečovatelek/pečovatelů, sociálních pracovníků a vedoucích pracovníků.

Upozorňuji čtenáře, že v textu je občas použita terminologie neodpovídající moderním trendům, a to ze dvou důvodů – buď se jedná o citace, nebo vyplývá z historických souvislostí.

1 Senior a jeho potřeby

O stáří a stárnutí bylo již mnohé napsáno. Z tohoto důvodu není zde problematika hlouběji popisována, pouze se dotkne témat, která s knihou a tématem úzce souvisí.

Ve stáří dochází k proměně některých potřeb, zejména pak potřeb biologických a psychických. Některé původní potřeby ztrácejí na významu a do popředí se dostávají potřeby zaměřené především na jistotu a bezpečí. Aby jedinec zvládnul náročné úkoly tohoto období, více se zaměřuje na sebe, na uspokojování vlastních potřeb, což vyplývá ze zhoršení některých fyzických i psychických kompetencí a uvědomění si postupné ztráty soběstačnosti. Nenaplnění potřeb vede k frustraci, tedy ke zklamání, a mnohdy ke vzniku problémového chování.

„Potřeby člověka jsou individuální a mění se v čase a ve vztahu k prostředí, v němž žije. Chápeme-li stárnutí jako proces, při kterém dochází postupně ke změnám zdravotního a funkčního stavu stárnoucího člověka a k proměnám jeho partnerských, rodinných a společenských vztahů, musíme konstatovat, že se v průběhu stárnutí mohou měnit i potřeby a priority při jejich uspokojování. Navíc saturace (naplňování, syčení – pozn. autorky) jedné z potřeb může frustrovat (znemožnit naplnění – pozn. autorky) potřebu jinou, např. přestěhování do domu s pečovatelskou službou může zvýšit pocit bezpečí, ale narušit sociální vazby.“¹

Vágnerová (2007, s. 344–347) popisuje následující potřeby seniora:

1. Potřeba stimulace a otevřenost novým zkušenostem

Potřeba stimulace, tedy podnětů, zrovna tak jako potřeba změn a nových zkušeností bývá snížena. Jejich větší intenzita staršího člověka dráždí a unavuje. Senior dává přednost zaběhnutým a klidnějším stereotypům (tedy stálým opakujícím se činnostem). Při větší intenzitě nových podnětů se může senior cítit dezorientovaný a nejistý. Často se obrací do minulosti, do světa, který mu je důvěrně známý. Přesto potřebuje senior určitou míru nových podnětů, které ho povedou k aktivizaci a oddalování závislosti na společnosti či druhé osobě.

2. Potřeba sociálního kontaktu

Starší lidé potřebují sociální kontakty se svým okolím, potřebují však i své soukromí právě proto, aby nebyli vystaveni nadměr-

¹ ČEVELA, R., KALVACH, Z., ČELEDVÁ, L. *Sociální gerontologie, úvod do problematiky*. Praha: Grada Publishing, 2012, s. 34. ISBN 978-80-247-3901-4.

nému množství podnětů, které je pro ně zatěžující. Dávají přednost kontaktům se známými lidmi, rodinou, lidmi, kteří jim jsou blízcí svou náležitostí ke stejné sociální skupině, rozumí jejich steskům a potřebám. Opět zde vyvstává do popředí bezpečí a jistota. S postupujícím stářím ubývá sociálních kontaktů a starý člověk se může cítit osamělý. Pocit prázdnoty a izolace je jednou z častých zátěží stáří.

3. **Potřeba citové jistoty a bezpečí**

Tato potřeba vystupuje do popředí právě ve vyšším věku. Jistota a bezpečí má pro seniora větší hodnotu než dříve. Souvisí s ubýváním sil a schopností. Dochází ke smíření s určitou mírou závislosti, která může být nepříjemná, ale vazba na blízké lidi ochotné poskytnout pomoc a oporu zároveň posiluje pocit jistoty. Více potřebují také pozitivní ocenění od svého okolí, čímž se posiluje jejich sebevědomí a přispívá k motivaci zvládat životní úkoly.

4. **Potřeba seberealizace**

S postupujícím věkem se mění význam této potřeby a mění se i způsoby jejího uspokojování. Velkou zátěžovou situací, která prověří naplňování této potřeby, je právě odchod do důchodu. Pocit bezvýznamnosti současné role „starobního důchodce“ může vést k rezignaci a k pocitům méněcennosti či k užití aktivnějších obranných strategií. Mnozí senioři tento hendikep vyvažují vyprávěním o svých minulých profesních dovednostech a úspěších. Potřeba seberealizace je tak naplňována alespoň v rámci vzpomínek. Potřeba seberealizace souvisí ve stáří se zachováním určité míry svobody, rozhodováním o svých vlastních věcech, soběstačnosti a nezávislosti na druhé osobě. Postupné ubývání soběstačnosti bývá prožíváno jako velmi stresující. K sebeúctě přispívá uznání a ocenění od ostatních lidí. Tím je potřeba seberealizace rovněž naplňována. Stejně důležitý je i pocit užitečnosti, kdy senior má jasně vymezené místo a roli v rodině. Někdy může potřeba seberealizace dokonce vyhasínat, což souvisí s tím, že mnozí starší lidé již necítí potřebu si cokoli dokazovat, neboť na většinu svých ambicí již rezignovali.

5. **Potřeba otevřené budoucnosti a naděje**

Strach z nemoci, osamění a ztráty soběstačnosti provází starého člověka a velmi ho zatěžuje. Na důležitosti pak nabývá nutnost zachovat si soběstačnost a sebeúctu. Je důležité, aby starší člověk přijal nevyhnutelnost stáří a vlastní smrti a těšil se z existence zachovaných hodnot.

2 Problémové chování

Vymezit problémové chování není jednoduché, neboť neexistuje jasná, všemi přijímaná definice. Pohledů na danou problematiku je rovněž více – záleží, zda se na problémové chování pohlíží očima medicíny, psychopatologie, sociologie, sociální práce, speciální pedagogiky apod. Velmi důležité je také stanovit, kdo rozhodne o tom, že se jedná o problémové chování. Co ovlivní to, že jeden člověk řekne „ano, *toto považuji za problémové chování*“, a druhý člověk ve stejné situaci řekne „ne, *toto za problémové chování nepovažuji*“? Je zřejmé, že u posuzovatele hraje roli např. znalost problematiky, osobnostní vyzrálost, zkušenost s podobným chováním, vzdělání, tradice a normy, které vyznává, schopnost tolerance a nevnučování druhému člověku svoje pojetí světa, schopnost aktivního naslouchání, empatie a další faktory. Zatímco laik například považuje většinou chování člověka s demencí za problémové samo o sobě, u profesionála – pečovatele, lékaře, psychologa aj. to tak jednoznačné není. Rozumí-li problematice, ví, s jakými projevy jsou daná postižení či porucha spojené, potom by pro něho takové chování nemuselo být problémové.

Co všechno se musí přihodit, aby pracovník dané chování za problémové označil? Kde je ona hranice? A není to třeba i tak, že pracovník nerozumí chování druhého člověka, neví, jak reagovat, neumí rozpoznat signály, které vysílá, a proto ho raději označí za chování problémové?

Obdobným způsobem klade otázky i Hynek Jůn: „*Existuje vůbec nějaké chování, které by bylo vždy a za všech okolností problémové? Kdo vlastně určuje, co je problémové chování a co již nikoli? Na základě čeho se tak děje? Ovlivňují nějak naše zkušenosti a postoje vyhodnocování chování klientů, nebo je chování klientů možné škatulkovat na „problémové“ a „neproblémové“ podle nějakých objektivních měřítek bez subjektivního hodnocení toho, kdo chování vyhodnocuje?*

Vyhodnocování a následné návrhy terapeutických postupů u problémového chování jsou výrazně ovlivňovány postoji personálu, který chování hodnotí. Postoje personálu ke své práci a ke klientům často ovlivňují přímo nejen chování personálu vůči klientům, ale i samotné chování klientů. Vždyť prvním, kdo určuje, zda se klient chová problémově, či nikoli, je právě personál v přímé péči. Neexistuje totiž žádné univerzální problémové chování, které by bylo za všech okolností problémové.“²

² JŮN, H. *Moc, pomoc a bezmoc v sociálních službách a ve zdravotnictví*. Praha: Portál, 2010, s. 15. ISBN 978-80-7367-590-5.