



ZÁPIS Z 2.WORKSHOPU – PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

Klíčová aktivita:	2 - Podpora poskytování sociálních služeb
Podaktivita:	2.A – Workshopy
Název projektu:	Projekt Podpora procesu plánování sociálních služeb na území MSK
Zkrácený název:	Plánování V
Registrační číslo projektu:	CZ.03.02.02/00/22_006/0000058
Dotační program:	Operační program Zaměstnanost plus

Téma:	Obsah práce sociálního pracovníka v pečovatelské službě
Místo:	Budova DTO, Mariánské nám. 480/5, Ostrava-Mariánské hory
Datum:	16. 1. 2024
Časový rozsah:	10:00 – 14:00
Facilitátor:	Jana Sladká Ševčíková, Jaroslava Krömerová

Obsah

Úvod	2
Diskuse ve 3 skupinách / 3 otázky	2
1. Co konkrétně dělá sociální pracovník v pečovatelské službě ve vztahu ke klientovi?	2
2. Co konkrétně dělá sociální pracovník v pečovatelské službě ve vztahu ke službě / organizaci jako takové a zároveň ve vztahu ke komunitě / místu / městu, kde je služba poskytována?	3
Další důležitá témata, která rezonují	4
Pečovatelská služba jako zdroj podpory pečujících (rodina, sousedi, okolí)	4
Katalog sociálních služeb	5
Zkratky	6

Úvod

Představení účastníků, sdílení očekávání

- Očekávám konkrétní zkušenosti z praxe
- Zaujal mě minulý workshop
- Zastavení se, odklon od běžné rutiny služby

Otázky byly voleny vzhledem k nastavení obsahu sociální práce v pečovatelských službách a ve vazbě na model pečovatelské služby.

Diskuse ve 3 skupinách / 3 otázky

1. Co konkrétně dělá sociální pracovník v pečovatelské službě ve vztahu ke klientovi?

- Hodně věcí, které snad ani nemůže jeden člověk zvládnout
- Jednání se zájemcem o službu, poskytnutí základního soc. poradenství
- Půjčování kompenzačních pomůcek
- Zjišťování potřeb a síťování
- Sociální šetření v domácnosti, nemocnici, a to i vícekrát, domlouvá se rozsah a obsah služby
- Zjišťování potřeb a zahájení procesu individuálního plánování
- Zjišťování možností okolí, rodiny a zapojení dalších subjektů
- Zjišťování, jak se dostaneme do bydliště zájemce
- Vyhodnocujeme rizika, prevence minimalizace rizik
- Seznamování se s pravidly služby
- Uzavírání smlouvy o poskytnutí sociální služby, s možností jí do budoucna, při změně okolností, "dodatkovat"
- Řešení mimořádných událostí (když např. klient neotevírá dveře, najdeme klienta ležet na zemi apod.)
- Komunikace s rodinou dle přání klienta
- Metodické vedení individuálního plánování v průběhu poskytování služby
- Aplikace zkušeností z praxe do pravidel služby
- Hodnocení poskytování služby s klientem i pečovatelem + veřejný závazek
- Řešení stížností
- Kontrola pracovníků, zda dodržují ochranu práv klienta
- Pravidelné schůzky s pečovateli o situaci klienta

Další diskuse k tématu:

Potká se v průběhu poskytování služby sociální pracovník s klientem? Vidí jeho proměny v čase? Převážně mám informace od PSS.

Není nezbytné navštěvovat všechny klienty, ale máte kritéria, podle kterých např. docházíte ke klientovi jako SP opakovaně? Např., když se klient vrací z nemocnice.

- Řešení otázky, kam až máme jezdit na sociální šetření?
- Jak si zvyšuje sociální pracovník kompetence, aby byl pro klienta odborně zdatný?
- Účast na komunitním plánování
- Mediace v rodinách

Máme poddimenzované kapacity sociálních pracovníků. SP mnohdy nemůže klienta znát, poslouchá převážně to, co mu řeknou pečovatelky. Někde je podpora dostačující, nedochází k významným posunům, ale někdy se potíže a klienti proměňují a potřeba intenzivnějšího kontaktu s klienty ze strany SP se navyšuje.

- Co konkrétně dělá sociální pracovník v pečovatelské službě ve vztahu ke kolegům pečovatelům a dalším zdrojům podpory klienta?

Úvod do představení výstupů k této otázce:

Existují obrovské rozdíly mezi službami v počtu pracovníků pečovatelských služeb. Jinak se spolupracuje v různě velkých službách. Ne, že by se to muselo paušalizovat, variabilita je důležitá s ohledem na velikost organizace a na typ regionu.

- Sociální pracovník (SP) vytváří podmínky pro poskytování péče pečovatelkám, předává a přijímá informace.
- Komunikuje s rodinou, s klientem, aby byly připraveny podmínky pro poskytování péče.
- Vytváří podmínky pro poskytování péče.
- Metodické vedení rodiny, jak např. upravit domácí prostředí.
- Předávání informací.
- Poskytuje metodickou podporu, *máte osvědčené formáty?* – ranní setkání, rozhovory s rodinou
- Řeší krizové situace, je podporou pečovatelů v těchto situacích, je dostupný na telefonu.
- Podpora při individuálním plánování poskytování sociální služby.
- Kontrola pečovatelek ve vykazování služby.
- SP může vytvářet cestu pro vzdělávání pečovatelů. Prostor pro pracovníky, aby poznatky ze vzdělávání sdíleli. Přináší novinky, ukazuje možnosti, nové technologie, speciální přístupy.
- Sociální pracovníci musí prakticky znát práci pečovatelek.
- Posilování významu role PSS.
- Sociální pracovník musí vědět, jakou má klientelu, aby mohl vést pečovatelky.
- Sociální pracovník má tzv. sendvičovou roli mezi vedoucím a pečovatelkami – komunikační role, umí posouvat věci směrem k managementu a naopak, aby byly přijatelnější.
- Vztah k dalším formám podpory:
 - o Základní poradenství klientům, rodině
 - o Spolupráce s opatrovníky, pracovníky úřadu
 - o Předávání informací o návazných službách

2. Co konkrétně dělá sociální pracovník v pečovatelské službě ve vztahu ke službě / organizaci jako takové a zároveň ve vztahu ke komunitě / místu / městu, kde je služba poskytována?

- Účast na seminářích, workshopech, sdílení informací, předávání podnětů
- Orientace v legislativě
- Sebevzdělávání, vzdělávání pečovatelek a pečujících
- Reakce na různé potřeby, nové situace a navrhování změn
- Zapojování se do projektových aktivit
- Zastupování v krizových situacích, např. při zvýšené nemocnosti
- Dává městu podněty k bariérám ve městě, které jsou překážkou v pohybu osob se sníženou soběstačností
- Účast na komunitním plánování ve městě
- Podílení se na aktivitách města (např. komunitní dny)
- Reaguje na potřebnost definovanou ze strany města
- Přínos dobré praxe z jiných služeb
- Edukace, informování o tom, co vlastně děláme – často okolí vůbec neví, co dnes služba všechno dělá, či co může dělat
- Někde je SP i fundraiser, píše články apod. záleží na typu organizace

Další důležitá témata, která rezonují

Často se v praxi pečovatelské služby objevují nové, nepředvídatelné situace. Například může pracovník vyměnit u klientů prasklou žárovku? Je víkend, nikdo z okolí nemůže přijet. Mám je nechat ve tmě?

- Co očekává společnost? Hodinový manžel, uklízečka, kuchařka. *Stále existují rezervy v informování veřejnosti a ve změně "veřejného obrazu" pečovatelské služby.*
- Služba má nastavena pravidla, musí chránit pracovníka! Co když např. budou špatné elektrické rozvody a pracovníkovi se něco stane?
- Nejistota pracovníka? Pracovník danou věc neumí vyřešit. Kde je hranice služby?
- Důležitý je lidský rozměr. Např. zkusit zazvonit a poprosit souseda?

Nejdůležitější kompetencí v terénních službách je kompetence rozhodování v konkrétní situaci na daném místě. Život vždy přinese něco, co jsme nemohli dopředu naplánovat a ošetřit.

Vzdělání – Uvítali bychom pravidelné školení v první pomoci a v dalších tématech.

Aktivit sociálního pracovníka je strašně hodně.

Pro sociálního pracovníka je velmi důležité, aby měl podporu svého vedoucího.

Pravidelná supervize, tj. naučit se používat supervizní nástroj tak, jak by měl být používán. Dlouhodobě podceňované téma v pečovatelských službách.

Důležitá je otevřená komunikace ve všech směrech.

Lidé k nám do služby přichází často strašně pozdě, čekají na pobytové služby a pečovatelskou službu nevyužijí, i když by už ji dávno mohli využívat. *Paliativní péče jako nové téma v pečovatelských službách.*

Osvěta ze strany sociálních pracovníků je potřeba. Veřejnost si nepřipouští, že by mohla podporu pečovatelské služby potřebovat (do té doby, než ji reálně potřebuje). Nesmíme "usnout na vavřínech".

Je počet sociálních pracovníků v pečovatelské službě dostatečný? Obecně se má za to, že terén tolik sociálních pracovníků nepotřebuje, ale realita je jiná. Má v této službě velký objem práce.

Pečovatelská služba musí reagovat hlavně rychle. Je zde důležitá včasnost. Počet pracovníků v aktuálním čase někdy neumožňuje na všechny požadavky reagovat rychle a individuálně.

Pečovatelská služba jako zdroj podpory pečujících (rodina, sousedi, okolí)

Co můžete pro pečující jako pečovatelská služba udělat?

Jaké jsou možné formáty této podpory, konkrétně, prakticky, co můžeme v pečovatelské službě dělat?

Jaké jsou úskalí a překážky? Co nám brání v podpoře?

Co bychom potřebovali, aby se nám v této oblasti dařilo? Co se osvědčuje?

- Oceňování pečujících, morální podpora.
- Obyčejné vyslechnutí a ujištění, že v tom nejsou sami.
- Informujeme o všem možném.



- Možnost sdílení, svépomocné skupiny (zájem není velký)
- Edukace (cvičný byt s polohovací postelí a pomůckami v našem zázemí). Devizou je, že pečující, který musí přijít k nám, má pro edukaci vyhrazený čas. Pozveme klidně i širší rodinu. Rodina si mezi sebou vysvětluje možné role. Sociální pracovník situaci mediuje. Řešíme, jak a proč by se měl upravit prostor v domácnosti. Řešíme, jak změnu vysvětlit klientovi. Ukazujeme pomůcky, techniky.
- Pečující není vnímán jako cílová skupina v zákoně o sociálních službách. Stačilo by mu poskytovat podporu. I nápad, návrh může být pro pečujícího pomocí. Často pečujícím nedochází, že je potřeba mít i volný čas pro sebe.
- Pokud se ozve rodina, že by se chtěla o svého rodinného příslušníka starat, ale není si jistá, zda to zvládne, pomůžeme jim zorientovat se. Navrhujeme jim udělat si harmonogram celého týdne, doplňovat do něj konkrétní činnosti, a to s ohledem ke své práci, své rodině, svému volnému času. To, co nezvládnou zajistit vlastními zdroji, doplní pečovatelská služba.

Kapacity pečovatelských služeb na malých obcích nejsou dostatečné.

Občané často neví, že by se mohli obracet na vlastní obec a poptávat službu u své obce, nebo požadovat, aby ji pomohla zajistit a spolufinancovat.

V malých obcích se často osvědčují malé bezbariérové obecní byty, kde se mohou občané nastěhovat a zůstat tak v obci, ve které jsou zvyklí žít.

Obec – převzala praxi z období COVID. Obec domlouvá studenty, kteří chodí seniorům nakupovat. Jídelna dováží jídlo. Knihovna komunikuje se seniory a dováží jim knihy domů. V obci funguje seniorbus – pro dovoz k lékařům.

Převážně se bavíme o péči o tělo, ale kde zůstává duše? Senioři se často dostávají do těžších stavů pouze díky samotě. Je ve službě prostor i pro tuto péči? Zvládá tuto aktivitu PSS?

Péče o zvířata? Nabízeli jsme to jako fakultativní službu. Např. ČEZ školí své pracovníky, jak reagovat na zvířata, když je v terénu potká.

Často neformální zdroje v průběhu poskytování péče “vycouvávají”. Je potřeba zkusit je vracet, ale musíme zůstat neutrální. Nevíme, jaké vztahy v rodině jsou.

Tým se musí vždy domluvit, je potřeba táhnout za jeden provaz a dodržovat nastavená pravidla.

Je důležité, aby pečovatelská služba dostala ve společnosti pozornost, kterou si zaslouží.

Katalog sociálních služeb

Kraj zpřístupnil on-line katalog sociálních služeb a přehled svépomocných skupin v kraji.

[Katalog sociálních služeb : Portál MSK](#)

[Pečující o své osoby blízké mohou využít podporu svépomocných skupin | Moravskoslezský kraj | \(msk.cz\)](#)

Pokud ve svých službách naleznete nepřesné údaje, obraťte se prosím na kolegu Radima Miklušáka: radim.miklusak@msk.cz



Financováno
Evropskou unií



Moravskoslezský
kraj



Zkratky

SP – Sociální pracovník

PS – Pečovatelská služba

IP – individuální plán

PSS – pracovník v sociálních službách