

Obsah

Předmluva	11
Medailonky autorů	13
Úvod	17
1 Sociodemografický vývoj, co nás čeká s ohledem na stárnutí obyvatelstva	20
2 Kam kráčí pečovatelská služba	23
2.1 Od minulosti po současnost	23
2.2 Jak si společnost váží pečovatelské služby?	25
2.3 Jak k vážnosti přispívají pracovníci?	31
2.4 Závěr k vážnosti profese	32
3 Hranice pečovatelské služby	35
3.1 Cílová skupina pečovatelské služby	37
3.2 Negativní vymezení cílové skupiny – ano, či ne?	40
4 Základní a fakultativní činnosti	49
4.1 Pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu	52
4.2 Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu	53

4.3	Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy	54
4.4	Pomoc při zajištění chodu domácnosti	56
4.5	Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím	59
4.6	Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí	61
4.7	Pomoc při zajištění bezpečí a možnosti setrvání v přirozeném sociálním prostředí	62
4.8	Základní činnosti platné od 1. 7. 2026	63
5	Individuální plánování	67
5.1	Úvod k individuálnímu plánování	67
5.1.1	Co je individuální plánování	68
5.1.2	Význam plánování pro klienta a poskytovatele	70
5.1.3	Legislativní požadavky	71
5.1.3.1	Nepříznivá sociální situace klienta	71
5.1.3.2	Základní zásady poskytované sociální služby	76
5.1.3.3	Nejsme na to sami aneb Jak neuzavřít klienta do bubliny	79
5.2	Jednání se zájemcem	82
5.3	Sociální šetření v terénních sociálních službách	87
5.3.1	Průběh sociálního šetření	88
5.3.2	Informace o zdravotním stavu zájemců – klientů při poskytování pečovatelské služby	90
5.3.3	Mlčenlivost v domácím prostředí: Když se domov klienta stává pracovištěm sociální služby	95
5.3.3.1	Spolupráce s lékařem: Kdy zájem o zdraví vítězí nad mlčenlivostí?	98

5.3.3.2	Závěr k mlčenlivosti	100
5.4	Smlouva o poskytování pečovatelské služby	101
5.5	Vnitřní pravidla poskytování sociální služby	104
5.6	Individuální plánování průběhu poskytování sociální služby	106
5.6.1	Individuální plánování: Více než jen administrativní zátěž	106
5.6.2	Proč individuální plánování v praxi naráží? Bariéry vnitřního přijetí	109
5.6.3	Povinnosti poskytovatele podle ZSS a kritéria SQ č. 5	111
5.6.4	Návrh osnovy písemné metodiky k SQ č. 5 – Metodika a praxe individuálního plánování	112
5.6.5	Individuální plán průběhu poskytování sociální služby	119
5.6.6	Plán péče	125
5.6.7	Individuální záznamy o průběhu poskytování sociální služby	127
5.6.8	Hodnocení průběhu poskytování sociální služby	128
6	Problémové situace v otázkách a odpovědích	137
6.1	Úvod k problémovým situacím	137
6.2	Jak problémovým situacím obecně předcházet	140
6.2.1	Jednání se zájemcem jako klíčový preventivní nástroj	140
6.2.2	Vnitřní pravidla jako opora pracovníků i klientů	141
6.2.3	Individuálně nastavená smlouva jako prevence konfliktů	142

6.2.4	Práce s riziky a nastavování hranic	142
6.2.5	Bezpečí pracovníků jako součást kvality služby	143
6.2.6	Role vedení a kultury organizace	148
6.2.7	Závěrem	148
6.3	Domácnost klienta jako zdroj možného ohrožení	149
6.3.1	Nastavování podmínek péče v domácím prostředí	152
6.3.2	Infekční a hygienická rizika v domácím prostředí a hranice omezení péče	155
6.4	Zvládání konkrétních problémových situací	158
6.4.1	Imobilní klient s výraznou obezitou	158
6.4.2	Výskyt svrabu v domácnosti klienta	163
6.4.3	Zvířata v domácnosti – hranice bezpečné péče	167
6.4.4	Klient kuřák	176
6.4.5	Péče nad rámec smlouvy	178
6.4.6	Nespolupracující klient – mýtus, nebo důsledek špatně nastavené péče?	188
6.4.7	Rozdílná očekávání jednotlivých subjektů	193
6.4.8	Rodina klienta – podpora, nebo problém?	203
6.4.9	Když chce klient umřít	207
6.4.10	Klient bez (dostatečných) finančních prostředků	210
6.4.11	Klient dlužník	215
6.4.12	Klient a alkohol	218
6.5	Demence jako zdroj „problémových“ situací	232
6.5.1	Odmítání pomoci	238
6.5.2	Podezíravost	246
6.5.3	Nepoznávání osob aneb Když do života vstupují mrtví lidé	250

6.5.3.1	Úvod ke kapitole	250
6.5.3.2	Návrat zemřelého partnera	252
6.5.3.3	Návrat zemřelé maminky	258
6.5.3.4	Závěr ke kapitole	260
6.5.4	Agresivní chování	261
6.5.4.1	Nejčastější příčiny agresivního chování	262
6.5.4.2	Jak s agresivitou pracovat v každodenní praxi	265
6.5.5	Zamykání klienta s demencí	267
6.5.6	Když paměť zrazuje	276
6.5.7	Paměť a každodenní jistoty	279
6.5.8	Závěr: Když problémové situace nejsou selháním, ale realitou péče	281

7 Komunikace s klientem jako způsob řešení problémových situací 285

7.1	Aktivní naslouchání: když klient cítí, že ho opravdu slyšíme	287
7.2	Srozumitelnost v komunikaci	292
7.3	Komunikace se seniory	293
7.4	Rozhovor jako základní metoda práce	294
7.4.1	Příprava rozhovoru	295
7.4.2	Otevření rozhovoru	296
7.4.3	Dojednávání	296
7.4.4	Průběh rozhovoru	297
7.4.5	Ukončení	297
7.5	Komunikace jako nejdůležitější nástroj v praxi	297

8	Práva klientů v domácím prostředí: respekt, který má své hranice	299
8.1	Důstojnost v domácím prostředí	302
8.2	Autonomie klienta: právo rozhodovat o svém životě	309
8.3	Hranice služby – když se respekt potká s odpovědností	314
8.4	Riziko jako součást života	320
8.5	Etická dilemata v péči	323
9	Skryté násilí na seniorech v domácím prostředí a role sociálních služeb	327
9.1	Úvod: Od viditelného k tichému násilí	327
9.2	Proč senioři mlčí	330
9.3	Důstojnost a bezpečí: falešné dilema	331
9.4	Role sociálních služeb: vidět to, co není vidět	332
9.5	Intervence: co dělat, když už situace nastane	344
10	Péče na konci života v domácím prostředí	349
11	Spolupráce v pečovatelských službách	355
12	Bezpečný domov pro seniory	362
13	Lidé, na kterých stojí péče	370
	Slovníček zkratk a pojmů	373
	Seznam literatury	375