

odborný časopis 

sociální služby

cena: 69 Kč / 3 €

Skupinová terapie
u seniorů v Palatě

Pečovatelská služba
včera a dnes
aneb Jak s vaničkou
nevylít dítě

Psychologie

Podpora pozitivního chování

aneb Jak nahlížet na chování náročné
na péči a pracovat s ním

Rozvoj klíčových dovedností aneb Kde a jaké kompetence zvyšovat

Ve spolupráci s několika odborníky ze sektoru sociálních služeb APSS ČR zjišťovala, jaké změny v oblasti potřebných kompetencí zaznamenal sektor sociálních služeb v průběhu a po pandemii covidu-19.

■ **Autor: Ing. Simona Matějková**

➤ Česká republika

Sociální služby v České republice se v době pandemie covidu-19 potýkaly s mnoha překážkami, které narušovaly běžný chod služeb, ale obstály. Přesto pandemie odhalila klíčové problémy v oblasti péče, přičemž jedním z hlavních problémů bylo nerespektování předpisů, což přispělo k šíření viru. Pečovatelé, často ženy ve věku kolem 30 let s malými dětmi, se potýkali s častým uzavíráním školských zařízení, což zdůraznilo nedostatek podpory pro pracovníky. Nedostatek pracovníků, kterému muselo mnoho zařízení čelit, s sebou neslo také bezpočet výzev, na které bylo potřeba reagovat, jako je:

- Přepřacovanost a zvýšené riziko syndromu vyhoření
- Zvýšené zdravotní riziko
- Náročnost dodržování preventivních opatření
- Psychická zátěž klientů a mnoho dalších.

Jedním z řešení bylo zapojení dobrovolníků, a to včetně těch, kteří nemají žádnou zkušenost v sektoru sociálních služeb. Jedním z pozoruhodných příkladů zapojení dobrovolníků během pandemie bylo, že někteří herci, kteří v důsledku uzávěr přišli o práci, se rozhodli využít tento čas smysluplně a absolvovali kurzy pro práci v sociálních službách. Tito lidé přinesli do sektoru nejen své nově nabyté dovednosti, ale také jedinečnou empatii, kreativitu a schopnost komunikace, které jsou vlastní jejich profesi. Jejich přechod do role pečovatelů ilustruje, jak krizová situace může vést k nečekaným a inspirativním kariérním proměnám, které obohatí nejen jednotlivce, ale i celou komunitu.

Odborníci se také shodli, že média a státní orgány navíc šířily nejasné informace, což vedlo k dalším zmatkům a nedostatečné připravenosti sektoru jako celku. Zařízení sociálních služeb musela fungovat mimo běžné pracovní podmínky, často hledající vlastní řešení a dodávky nezávisle na státu. Zavedení pravidelného testování, i když

nezbytného, přineslo další zátěž nejen pro personál, ale i pro rodiny klientů, což vedlo k vyčerpání personálu. Vládní přístup, který se v sektoru sociálních služeb opíral více o přístup minimálního zásahu a fakticky nechal zařízení i jednotlivce, aby se postarali sami o sebe, což vedlo k iniciativám, jež podporovaly spíše komunity (finanční a materiální sbírky, šití roušek, zvyšování povědomí o důležitosti hygienických zásad) než instituce.

„Co nás zaskočilo byla celková nepřipravenost okolí a infrastruktury kolem nás. Na druhou stranu mě překvapila pokora klientů vůči radě opatření, ale dneska už můžeme říci, že ne všichni k nim měli optimální vztah.“

Pandemie také přinesla úvahy o větším využívání telemedicíny, nicméně její aplikace byla pro seniory, zejména pro ty s demencí, složitá. Starší generace často preferují osobní interakce. Pro seniory má



osobní interakce emocionální hodnotu, kterou technologie nedokáže nahradit. Fyzické doteky, jako podání ruky nebo objetí, spolu s výrazy obličeje a řečí těla, přispívají k pocitu sounáležitosti, který virtuální interakce nemůže plně replikovat. Dokonce i běžné činnosti, jako jsou návštěvy lékaře, které představovaly společenské události a poskytovaly změnu rutiny, byly pro seniory důležitým podnětem. Přechod na telemedicínu a virtuální konzultace sice přinesl bezpečnost a pohodlí, ale zároveň omezil tyto sociální příležitosti a snížil zapojení seniorů do péče o své zdraví.

Co nás zaskočilo byla celková nepřipravenost okolí a infrastruktury kolem nás. Na druhou stranu mě překvapila pokora klientů vůči radě opatření, ale dneska už můžeme říci, že ne všichni k nim měli optimální vztah.

Telemedicína se ukázala být zvláště problematická pro seniory s demencí a jinými kognitivními poruchami, jelikož absence fyzické přítomnosti a abstraktní povaha obrazových interakcí může způsobit zmatek a snížit účinnost těchto setkání. Současná generace seniorů navíc nebyla vychována s digitálními technologiemi, takže mnoho z nich čelí obtížím při adaptaci na nové digitální nástroje.

Z těchto důvodů se stává stále zjevnějším, že technologická řešení musí být lépe přizpůsobena jedinečným potřebám starší populace. Je důležité najít rovnováhu mezi výhodami digitálních inovací a potřebou lidského spojení, aby byla zajištěna nejen technologická efektivita, ale také zohledněny hlubší sociální a emocionální potřeby seniorů.

Pandemie covidu-19 urychlila rozšíření asistivních technologií a digitálních zařízení, jako jsou tablety, v sektoru péče o seniory. Tyto technologie nabídlí seniorům možnost spojit se s rodinou a okolním světem během období fyzické izolace, čímž zmírnily negativní dopady osamělosti. Jak se však svět začal přizpůsobovat novému normálu, došlo k poklesu nadšení z využívání těchto nástrojů. Mnozí senioři i pečovatelé se vrátili k tradičním způsobům komunikace, a to kvůli přirozené lidské potřebě fyzické přítomnosti a přímého kontaktu.

„Zavádíme telemedicínu, ale pořád si to nedovedeme představit. Ti klienti chtějí jít za lékařem, ne s ním mluvit přes obrazovku. Je to také rituál, někam vyrazit, oblíknout se, umýt.“

Rozhovory s odborníky také ukázali, že ačkoli technologické inovace, jako jsou tablety nebo jiná digitální zařízení zefektivňují péči, nabízejí potenciál ke zlepšení služeb, základní potřeby klientů, včetně kvalitní stravy a pohodlných životních podmínek, zůstávají prioritou. Přesto jsou si odborníci vědomi, že technologie a robotizace se stává nezbytnou součástí vývoje sektoru sociálních služeb.



Návštěva zařízení v Praze v rámci projektového setkání

„Určitě vstupujeme do období, kdy budou hrát významnou roli roboti. Ale nezastavíme to, a chytré technologie a umělá inteligence se dostanou do našich sociálních služeb, ať už to chceme, nebo ne. Myslím si, že v určitých činnostech nahradí ty pasivní činnosti (příprava práce, úklid – věci, u kterých pečovateli nemusí být přítomni), které může možná robot vykonávat.“

Chytré technologie a umělá inteligence pronikají do péče, přijímány jsou však velmi opatrně. Nicméně i tak můžeme zaregistrovat rostoucí potřebu po digitálních dovednostech, které pracovníkům zjednoduší adaptaci na automatizované procesy a užívání nových chytrých technologií.

Snahy o zlepšení péče zahrnovaly zavedení nových vzdělávacích kurzů a mechanismů emocionální podpory pro personál. Vyzdvihována byla také důležitost průběžného vzdělávání a psychologické podpory jako nástroje pro udržení kvality péče. Přesto však zůstává problém s nízkými mzdami a nedostatečným uznáním pečovateli, kteří i nadále poskytují zásadní, ale nedocenenou podporu společnosti.

Odborníci opakovaně zmiňovali potřebu krizového řízení a efektivního sdílení informací směrem ven z organizace. Z diskuzí vyplynula důležitost PR a komunikace s médii, zejména v kontextu pandemie co-

Sociální služby v České republice nemusí dělat klasické PR, nebojeme o zákazníky, vybíráme si je. To není správné, ale bohužel to tak je. A potřebovali bychom nějak zvýšit povědomí o sociálních službách.

vidu-19. Bylo klíčové informovat veřejnost o skutečnostech v oblasti sociálních služeb a ukázat, že i přes krizi dokázaly tyto služby nadále poskytovat potřebnou péči svým klientům. Velká část veřejnosti si není vědoma rozsahu služeb, které sektor poskytuje. Pozitivním výstupem pandemie bylo zvýšení povědomí o tomto odvětví, i když nízká atraktivita a zkreslení obrazu sociálních služeb zůstávají trvalými tématy diskuzí. Je proto nezbytné formovat mediální obraz sektoru zdola nahoru, tedy prostřednictvím jednotlivých organizací, přičemž je třeba mít na paměti, že PR v oblasti sociálních služeb je specifické a personál často postrádá potřebné znalosti.

„Sociální služby v České republice nemusí dělat klasické PR, nebojeme o zákazníky, vybíráme si je. To není správné, ale bohužel to tak je. A potřebovali bychom nějak zvýšit povědomí o sociálních službách.“

Evropa

Téma stárnutí populace, jeho důsledků a výzev spojených se zajištěním kvalitní dlouhodobé péče se dostává stále více do popředí. Pandemie covidu-19 sloužila jako katalyzátor, který odhalil slabiny a zároveň přinesl nové příležitosti pro inovace v tomto sektoru. Vedle demografických změn, jako je stoupající podíl osob ve věku nad 80 let, a výzev v oblasti zdravotní péče se pozornost zaměřuje na komplexní přístup k péči, který zahrnuje digitalizaci, ekologickou transformaci a profesní rozvoj pracovníků v tomto odvětví.

Podle zprávy, na které se podílelo konsorcium projektu Eldicare 2.0, je klíčové, aby budoucí modely péče odrážely potřebu diverzifikace služeb, zvýšení dostupnosti péče a snižování regionálních nerovností.

»»»» 23

Digitální technologie, jako je telemedicína, nabízejí nové možnosti pro překonání fyzických bariér a zároveň umožňují efektivnější a personalizovanější přístup k péči. Aby však tyto inovace byly skutečně přínosné, je zásadní zajistit, že budou podporovat lidský přístup a empatii, a nikoliv vést k odosobnění péče.

S tímto technologickým pokrokem jde ruku v ruce také ekologická transformace v oblasti péče, která zdůrazňuje potřebu udržitelného nakládání s odpady, snížení spotřeby energií a ekologičtějšího provozu zařízení. Tyto zelené dovednosti nejen pomáhají snižovat ekologickou stopu, ale také ukazují širší společenskou odpovědnost sektoru péče. Budoucí modely péče by měly tyto principy začlenit nejen na strukturální úrovni, ale i do každodenní praxe, čímž by se vytvořil komplexní a udržitelný systém reagující na potřeby moderní společnosti.

„Samozřejmě dokážu identifikovat přínosy zelených dovedností v péči o seniory. Využíváme spoustu zdrojů a zároveň máme obrovské množství žádostí od rodin v této oblasti. Je velmi důležité být efektivní a dbát na to, aby byl váš obchodní model udržitelný. Pokud to v sociální péči neuděláte, buď snížíte kvalitu péče, nebo váš podnik nepřežije.“ Recko

Digitální a ekologické transformace v oblasti péče vyžadují nejen technologickou a strukturální adaptaci, ale také nové přístupy k rozvoji klíčových dovedností pracovníků. Podnikatelské dovednosti, zejména v oblasti vůdčích schopností, finančního řízení a řešení problémů, se stávají nepostradatelnými pro efektivní řízení moderních pečovatelských zařízení a zlepšení kvality poskytovaných služeb. Tyto dovednosti umožňují manažerům a pracovníkům nejen efektivně alokovat zdroje, ale také reagovat na dynamické potřeby sektoru, přičemž podporují inovace a zvyšují udržitelnost celého systému péče.

„V současné době, kdy je nedostatek zaměstnanců a personální problémy, je to pravděpodobně ještě důležitější.“ Rakousko

„Myslím, že jsou důležité a nejvíce využívané hlavně manažery a vedoucími týmu.“ Bulharsko

Vedle podnikatelských dovedností zůstávají měkké dovednosti, jako je empatie, trpělivost a adaptabilita, jádrem práce v oblasti péče o seniory. Tyto vlastnosti jsou zásadní nejen pro budování důvěry mezi pečovateli a klienty, ale také pro zvládání emočně náročných situací, které jsou v této oblasti běžné.

„Celosvětovou krizi zažili všichni sociální asistenti a obyvatelé, což je, myslím, více sblí-



Návštěva zařízení v ČR v rámci projektového setkání

žilo a propojilo. Mnohem více spolu komunikují a asistenti jsou mnohem empatičtější a snaží se, aby naši starší obyvatelé byli v bezpečí nejen před nemocemi, ale aby se také cítili podporováni a propojeni.“ Bulharsko

Vzdělávací programy by proto měly klást důraz na praktický výcvik a simulace, které pečovateltům umožní nejen osvojit si technické aspekty péče, ale také rozvíjet schopnost reagovat na různé situace a specifické potřeby klientů. Tento integrovaný přístup k vzdělávání zajistí, že pracovníci budou lépe připraveni na výzvy budoucnosti a že sektor péče bude nadále schopný poskytovat kvalitní a důstojnou péči.

Pandemie rovněž poukázala na důležitost kontinuálního vzdělávání, které by mělo být přizpůsobeno měnícím se potřebám. Ideální model zahrnuje kombinaci online a praktických školení, která umožní pečovateltům rozvíjet nejen technické, ale i emocionální a manažerské dovednosti.

„Online školení nabízí flexibilní a dostupný způsob, jak tyto dovednosti rozvíjet, ale pro mě osobně je lepší, když se setkáte v místnosti, kde si můžete jednoduše vyměňovat názory s ostatními kolegy.“ Rakousko

„Školení pro profesionály musí být jednak osobní, aby probíhalo na místě poskytování služby, ale může být kombinováno s online školením, které se věnuje základům a teoretickým aspektům formou zábavných videí.“ Francie

Školení by mělo být dostupné během pracovní doby a reflektovat rozdílné potřeby jednotlivých skupin pracovníků, a to včetně neformálních pečovateltů.

„Především by se mělo školení započítávat do pracovní doby a mělo by tedy být součástí

jejich pracovního dne.“ Španělsko

Takový model vzdělávání nejen usnadní přístup k novým poznatkům a dovednostem, ale také podpoří profesní rozvoj pečovateltů a zvýší atraktivitu tohoto povolání. Flexibilní a inkluzivní vzdělávací strategie pomohou zapojit širší spektrum pracovníků a umožní lépe reagovat na specifické výzvy v péči o seniory. To zahrnuje například přijetí inovativních metod, jako jsou virtuální simulace a případové studie z reálného prostředí, které poskytují praktický vhled a podporují kreativní řešení problémů.

Podpora kontinuálního vzdělávání tímto způsobem nejen zvýší kvalitu poskytovaných služeb, ale také přispěje k dlouhodobé udržitelnosti sektoru, který čelí rostoucí poptávce a demografickým změnám. Pečovatelé budou díky tomu lépe vybaveni jak na individuální úrovni, tak na úrovni celého systému, aby mohli reagovat na potřeby stárnoucí populace v měnícím se světě.

„Další vzdělávání a rekvalifikace přirozeně odstraňují nedostatky tím, že poskytují potřebné dovednosti. Zvýšené sebevědomí a větší spokojenost s prací vedou k tomu, že se zaměstnanci cítí pohodlněji, mají větší pravomoci, jsou kompetentní, rádi chodí do práce a pozitivně přispívají ke své každodenní práci.“ Rakousko

» Závěrem

Pandemie covidu-19 přinesla nejen mimořádné výzvy pro sektor sociálních služeb, ale zároveň odhalila jeho klíčové slabiny a příležitosti pro inovace. Identifikace problémů, jako je přepracovanost personálu, nedostatečné finanční ohodnocení, neschopnost efektivně reagovat na krizové situace a rostoucí demografické tlaky, zdůraznila potřebu systematické modernizace sektoru.



Projektové setkání v Aténách



Projektové setkání v Praze

Další vzdělávání a rekvalifikace přirozeně odstraňují nedostatky tím, že poskytují potřebné dovednosti. Zvýšené sebevědomí a větší spokojenost s prací vedou k tomu, že se zaměstnanci cítí pohodlněji, mají větší pravomoci, jsou kompetentní, rádi chodí do práce a pozitivně přispívají ke své každodenní práci.

Jedním z hlavních závěrů je důležitost přizpůsobení vzdělávacích modelů, které kombinují technické, emocionální a manažerské dovednosti, a to prostřednictvím flexibilních formátů zahrnujících online i praktická školení. Kromě toho je nezbytné zavádět technologie a asistivní zařízení s důrazem na zachování lidského přístupu a empatie, aby byla péče o seniory nejen

efektivní, ale také citlivá k jejich jedinečným potřebám.

Sektor sociálních služeb musí rovněž reagovat na rostoucí potřebu ekologické a digitální transformace. Zavádění udržitelných postupů a zvyšování digitálních kompetencí pracovníků je klíčem k dlouhodobé udržitelnosti systému. Přesto však zů-

stává jádrem péče kvalitní lidský kontakt a podpora základních potřeb klientů, jako je důstojné prostředí a kvalitní strava.

Zároveň pandemie ukázala důležitost krizového řízení a efektivní komunikace s veřejností. Zvýšené povědomí o práci v sociálních službách nabízí příležitost změnit jejich mediální obraz a zvýšit atraktivitu tohoto povolání.

Budoucnost sektoru sociálních služeb spočívá v integrovaném přístupu, který kombinuje inovace, kvalitní vzdělávání a udržitelný rozvoj s uznáním klíčové role pečovatелů. Podpora jejich profesního růstu a zajištění adekvátního pracovního prostředí nejen přispěje ke zlepšení kvality poskytované péče, ale také posílí odolnost celého systému tváří v tvář demografickým i zdravotním výzvám.

Tento holistický přístup umožní sektoru sociálních služeb nejen čelit budoucím krizím, ale také zajistit, aby byl schopen poskytovat důstojnou a kvalitní péči stále rostoucímu počtu seniorů v měnící se společnosti.

Rozhovory s odborníky byly provedeny v rámci výzkumných aktivit projektu Eldicare 2.0, který je financován z programu Erasmus+. Projekt Eldicare 2.0 je zaměřen na podporu rozvoje kvalifikace pracovníků v sociálních službách v postcovidové době. Soustředí se na klíčové oblasti, jako jsou měkké dovednosti, digitální gramotnost, podnikatelské přístupy a ekologické dovednosti.

Více o projektu se dozvíte na webu APSS ČR v sekci Projekty.







Co-funded by
the European Union

The project

Eldicare 2.0 is the continuation of the Sector Skills Alliance project "Eldicare: Matching Skills in a growing European Silver Economy", which has been implemented from 2018 to 2021, also coordinated by AKMI S.A. Eldicare had a great impact for the elderly care sector, however the COVID-19 outbreak affected both the project activities and the elderly care sector. Thus, a new synergy, focused on the post-COVID era and the EC goals related to digitalization, green transition, entrepreneurial and soft skills of caregivers was decided to be developed.

In particular, more than the one fifth of the EU population in 2021, was over 65 years old. The higher life expectancy rates along with the low birth rates in Europe, are contributing to a change in the shape of the EU's age pyramid. As EU population is growing older constantly, gradually more and more people become frail and dependent on affordable, preventive and curative long-term care. However, the pandemic's disproportionate impact on older people - in terms of hospitalisations and deaths - has highlighted some of the challenges an ageing population poses on health and social care, proving that the long-term care sector was generally ill-prepared to tackle a health emergency of such dimension, as COVID-19.

Objectives

 <p>Develop a long-term skills strategy for elderly care professionals, by creating a Skills Ecosystem for Elderly Care workforce.</p>	 <p>Upskill and reskill the elderly care professionals, to be able to meet the growing needs of the ageing population.</p>	 <p>Upgrade the existing and emerging Occupational Profiles with up-to-date and essential skills for the elderly care practitioners, by focusing on the principles of digital and green economy, the entrepreneurship and a patient-centred care.</p>	 <p>Bridge the skills gaps of elderly care professionals, by analysing the skills mismatches at post COVID era, in order to ensure a common basis for the competences.</p>
---	---	--	---

Webová stránka projektu