

## Ze závěrečných prací našich studentů

V uplynulém období obhájila na Fakultě veřejných politik Slezské univerzity v Opavě svoje závěrečné práce řada studentů bakalářského i navazujícího studia. K jednomu z nejzajímavějších patřila práce Kateřiny Brožové na téma **Dopady pandemie COVID-19 na kvalitu života osob s mentálním znevýhodněním na příkladu pobytové sociální služby chráněné bydlení**. Autorka se ve své práci věnuje společensky aktuálnímu tématu, které se zvolila mj. i z důvodu dlouholeté spolupráce se Společností DUHA, z. ú., a to jak na bázi dobrovolnické práce, tak i při výkonu odborné praxe během studia, díky čemuž měla možnost sledovat, jakým způsobem pandemie covid-19 ovlivňuje poskytování sociálních služeb a životy klientů i pracovníků. To autorku přivedlo na myšlenku zmapovat dopad protipandemických opatření na kvalitu života klientů chráněného bydlení v tomto zařízení.

V teoretické části práce autorka vymezila a definovala základní pojmy, které se týkají zadaného tématu a které souvisejí s mentálním postižením, kvalitou života, sociálními službami a pandemií covid-19. Dále byla v práci představena organizace Společnost DUHA, z. ú., ve které byl výzkum autorkou realizován. Tato část práce poskytla autorce kvalitní teoretický rámec pro analýzu výsledků a porozumění vlivu pandemie na zkoumanou problematiku.

Za cíl praktické části práce si autorka vytkla analyzovat dopady pandemie covid-19 na kvalitu života osob s mentálním znevýhodněním v rámci vybrané pobytové sociální služby chráněného bydlení. Pro účely výzkumu autorka použila kvalitativní výzkumnou strategii s uplatněním metody polostrukturovaných rozhovorů. Pro výběr výzkumného souboru autorka použila metodu prostého záměrného výběru. Autorka se rozhodla vytvořit dvě skupiny informantů – klienty a pracovníky chráněného bydlení s cílem získat co nejširší spektrum poznatků a různých pohledů. Analýza dat v praktické části byla realizována prostřednictvím počítačového programu ATLAS.ti 23, což lze považovat u tohoto typu práce za inovativní a nadstandardní.

Výsledky analýzy dle autorky přinesly podrobný pohled na různé aspekty zkoumané problematiky. Jedním z hlavních zjištění je výrazný dopad na strukturu a obsah denních aktivit klientů. Omezení sociálních interakcí, uzavření zařízení a omezení návštěv vedly k pocitu osamělosti a izolace. Klienti ztratili běžné příležitosti k interakci s ostatními a k účasti na aktivitách, což mělo nežádoucí dopad na jejich duševní a fyzické zdraví. Nedostatek možností zapojit se do aktivit, které podporují jejich zájmy a rozvoj, vedl k nuditě, nedostatku stimulace a zhoršení celkové životní spokojenosti. Dalším důležitým zjištěním je nepříznivý vliv pandemie na sociální vztahy klientů. Omezení sociálních kontaktů a nemožnost fyzických setkání vedly k pocitu odříznutí od komunity a k sociální izolaci. Ztráta možnosti trávit čas s rodinou a přáteli vedla rovněž ke zhoršení kvality sociálního života klientů.

Významné se rovněž ukázaly emoční a psychické dopady pandemie. Klienti se potýkali se smutkem, strachem, úzkostí a steskem po rodině. Omezení možností komunikace

a setkávání se s blízkými spolu s obavami o vlastní zdraví, vedly k negativním emocím a psychickému stresu. Důležitou roli ve zlepšování duševní pohody hrála podpora ze strany personálu, který se snažil eliminovat strach a úzkost klientů tím, že poskytoval informace, vytvářel pozitivní prostředí a naslouchal jejich potřebám. Omezení samostatnosti klientů, zejména při vykonávání běžných denních činností, mělo rovněž nepříznivý dopad na jejich život. Ztráta kontroly nad vlastním životem a omezení kontaktu se světem mimo domov vedly k pocitu ztráty autonomie a důstojnosti.

Souhrnně autorka dospěla k závěru, že pandemie covid-19 měla výrazný negativní dopad na kvalitu života osob s mentálním znevýhodněním žijících v chráněném bydlení. Omezení sociálních interakcí, emocionální stres, ztráta samostatnosti a izolace byly hlavními faktory ovlivňujícími životní podmínky těchto klientů během pandemie.

Poznatky získané v rámci řešení dopadů nepříznivé pandemické situace ve výše uvedené službě měly i dopad na koncepci standardů kvality sociálních služeb; které bylo často nutné operativně revidovat a přizpůsobovat je nově vzniklé situaci. Krizový štáb, který byl hlavním řídicím orgánem po dobu pandemie, zpracoval krizový plán, který obsahoval celkem 16 bodů, které byly pro všechny zúčastněné závazné. Aktualizovány byly standard č. 2 – Ochrana práv osob, č. 5 – Individuální plánování průběhu sociální služby, č. 9 – Personální a organizační zajištění sociální služby, č. 11 – Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby, č. 12 – Informovanost o poskytované sociální službě, č. 13 – Prostorové a podmínky a č. 14 – Nouzové a havarijní situace.

Cíl práce byl stanoven na základě požadavku praxe; svoje realistická doporučení a náměty autorka zřetelně formulovala v závěru práce. Autorka práce se zavázala po jejím úspěšném obhájení předat výsledky výzkumu a navrhovaná doporučení managementu Společnosti DUHA, z. ú.

Zajímavou práci obhájila rovněž Magdaléna Czekajová, která se věnovala problematice **Syndrom vyhoření pracovníků v sociálních službách a supervizi jako formě prevence.**

Toto téma si autorka vybrala proto, že přestože je syndrom vyhoření velmi dobře známým pojmem a odborníci velmi dobře ví, čím je charakteristický a co je jeho příčinou, v praxi však stále existuje jen málo opatření, která by se účinně a vytrvale podílela na eliminaci jeho vzniku. Za cíl své práce si proto autorka vytkla odhalit míru zasažení syndromem vyhoření u pracovníků přímé péče v sociálních službách a zjistit, zda má pravidelná supervize pozitivní vliv v prevenci zasažení pracovníků. Současně chtěla zjistit a statisticky porovnat rozdíly v míře zasažení syndromem vyhoření v závislosti na věku pečujících, na jejich dosaženém vzdělání a na délce jejich pracovní činnosti.

Pro naplnění takto definovaných cílů práce autorka v rámci praktické části práce realizovala dvě dotazníková šetření, v jejichž rámci se vedle zjišťování základních identifikačních údajů a údajů týkajících se absolvovaných supervizí zaměřila na zjištění míry výskytu syndromu vyhoření pomocí standardizovaného dotazníku MBI (Maslach Burnout Inventory) v zařízení dlouhodobé péče pro seniory. K naplnění cíle práce si autorka vytkal celkem 4 hypotézy:

- č. 1: Pracovníci přímé obslužné péče s praxí v oboru do 5 let mají menší riziko ohrožení vznikem syndromu vyhoření než pracovníci poskytující péči nad 6 let.
- č. 2: Pracovníci přímé obslužné péče, kteří dosáhli středoškolského a vyššího stupně vzdělání, jsou zasaženi výskytem syndromu vyhoření méně než pracovníci s nižším stupněm vzdělání.
- č. 3: Pracovníci přímé obslužné péče ve věkové kategorii 18–25 let vykazují menší riziko vzniku syndromu vyhoření než pracovníci ve věkové kategorii 46–55 let.
- č. 4: Pracovníci přímé obslužné péče, kteří hodnotí supervizi jako bezpečnou, vykazují menší míru příznaků syndromu vyhoření.

V rámci provedeného šetření, do něhož se zapojilo celkem 120 respondentů. Pomocí vhodných statistických metod autorka první tři hypotézy zamítla, pouze hypotéza č. 4 se částečně potvrdila. V emocionální oblasti, oblasti depersonalizace i v oblasti osobního uspokojení nebyla zjištěna statisticky významná závislost, pracovníci přímé obslužné péče s praxí v oboru do 5 let tedy podle těchto výsledků nemají menší riziko ohrožení vznikem syndromu vyhoření než pracovníci poskytující péči nad 6 let. Podle výsledků šetření pracovníci přímé obslužné péče, kteří dosáhli středoškolského a vyššího stupně vzdělání, nejsou zasaženi výskytem syndromu vyhoření méně než pracovníci s nižším stupněm vzdělání. V rámci provedeného výzkumu pracovníci přímé obslužné péče věkové kategorii 18–25 let nevykazují menší riziko vzniku syndromu vyhoření než pracovníci ve věkové kategorii 46–55 let.

Částečně se potvrdila pouze čtvrtá hypotéza, pracovníci, kteří považují supervizi za bezpečnou, pocítují menší zatížení syndromem vyhoření než pracovníci, kteří se na supervizi bezpečně necítí. V oblasti osobního uspokojení byla tato hypotéza ale zamítnuta, pocit bezpečí na supervizi nemá vliv na zasažení syndromem vyhoření v oblasti osobního uspokojení.

Takto získané poznatky autorka v rámci diskuse konfrontovala s některými dříve provedenými šetřeními a na tomto základě následně koncipovala soubor několika preventivních opatření s cílem realizovat účinnou intervenci v boji proti negativním dopadům péče či syndromu vyhoření pracovníků v sociálních službách. Upozornila přitom mj. na to, že úleva od administrativních úkonů pro pracovníky v sociálních službách, kteří jsou v neustálém kontaktu se svými klienty, by mohla poskytnout více času a energie ke smysluplnějším interakcím, podpoře a poskytování služeb lidem, se kterými pracují. Administrativní úkoly jsou únavné a časově náročné, což přispívá ke stresu, ulehčení od těchto úkolů může zlepšit morálku zaměstnanců, jejich spokojenost s prací a celkovou pohodu.

V závěru autorka práce znovu upozornila, že z hlediska zátěže a rizika rozvoje syndromu vyhoření představují nejohroženější skupinu právě osoby v pomáhajících profesích, neboť je na ně dlouhodobě vyvíjen veliký tlak související s jejich nelehkou pracovní náplní, který si po čase, u mnoha z těchto zainteresovaných jedinců, vybere svou daň. Negativní dopady profesionální péče zasahují různé oblasti jejich života a mohou vyústit až v syndrom vyhoření. Systematický výzkum i praxe založená na důkazech potvrzují, že je možné mnohým z těchto problémů předejít, k tomu je ale zapotřebí dostatek informací, vůle, podpory, otevřenosti a komunikace. Jedním z nástrojů odborné a vhodné podpory

pro pracovníky přímé péče je supervize propojující teorii s praxí, poskytující podporu, příležitost k růstu, zprostředkovávající pracovníkům náhled a uvědomění. Je tedy zřejmé, že by supervize měla být hlavní součástí kvalitní péče o pracovníky v pomáhajících profesích a měla by poskytovat vysoký protektivní vliv. V mnoha případech však tento nástroj není pracovníky kvitován a celkový vliv tak může být bohužel přímo opačný.

Připravili: Miroslav Pilát, Ladislav Průša