

Příloha

Příloha č.1: Doporučené webové stránky

Ministerstvo zdravotnictví

Brožura Rádce pacienta:

https://www.mzcr.cz/wp-content/uploads/2020/04/Radce-pacienta_CZ_final_srpen_2020.pdf

Ministerstvo pro místní rozvoj

<https://www.mmr.cz/getmedia/94318723-7f56-4762-9e74-c3dfc81170fd/Zakladni-informace-pro-pozustale.pdf.aspx>

<https://www.mmr.cz/cs/ministerstvo/pohrebnictvi>

Ministerstvo práce a sociálních věcí

<https://www.mpsv.cz/web/cz/davky-a-prispevky>

Asociace poradců pro pozůstalé

<http://poradci-pro-pozustale.cz/kontakt/>

Policie ČR

<https://www.policie.cz/clanek/informace-pro-pozustale.aspx>

Portál Vdovy vdovám

www.vdovyvdovam.cz

Portál Umírání

www.umirani.cz

Linky důvěry

<http://www.capld.cz/linky-duvery-cr>

Nadační fond Vrba

<https://www.nadacnifondvrba.cz/>

Příloha č.2 Projekt diplomové práce

Projekt diplomové práce

Jméno studentky: Bc. Ivana Mašejová

Univerzitní číslo: 29125057

Imatrikulační ročník: 2018

Předběžný název diplomové práce

Současný management poradenství pro pozůstalé v praktických záležitostech – návrh na změnu způsobu poskytování poradenství v sociálních službách.

Formulace problému a teoretické zakotvení

Zkušenost s umíráním a smrtí je přirozenou součástí našich životů. Dá se předpokládat, že s úmrtím se každý z nás setká dříve či později také v okruhu, zahrnujícím prostor našich nejbližších – tedy rodiny. Smrt osoby, která je nám blízká, představuje výrazný zásah do vlastního sebepojetí, identity a integrity. Období truchlení provází často manifestace projevů – psychických stavů, jako je pocit ztráty smyslu bytí, bezmoc, vina, zoufalství, mnohdy deprese. Pozůstalý člověk je svým psychickým stavem znepokojen, zároveň musí řešit praktické a administrativní záležitosti. V tomto období potřebuje dostat odpovědi na mnoho otázek, s jejichž zodpovězením potřebuje nutně pomoc okolí. Pokud pozůstalý nenalezne tyto odpovědi ve svém vlastním přirozeném sociálním prostředí, hledá často podporu u odborníků z řad zdravotní a sociální péče (Alexandrová a kol., 2009). Dle oficiálních statistik zemřelo v roce 2018 celkem 112 920 obyvatel České republiky (Český statistický úřad, 2019). V roce 2017 zemřelo v zařízeních sociálních služeb celkem 8 846 osob (Ústav zdravotnických informací a statistiky ČR, 2018). Odborníci v těchto zařízeních jsou právě ti, kteří bezprostředně po události jako první poskytují poradenství pro pozůstalé a celkovou podporu. V domácím prostředí v roce 2017 zemřelo celkem 24 263 osob (Ústav zdravotnických informací a statistiky ČR, 2018). I v domácím prostředí klientů působí pracovníci sociální služby, kteří se automaticky stávají prvotním rádčem pro pozůstalé v nastalé situaci.

V devadesátých letech proběhla ve Velké Británii studie, která uvádí, že smrt jedné osoby značně zasáhne do běžného chodu života dalším 5 osobám z jejího blízkého okolí. (Alexandrová a kol., 2009) To s sebou nese i řadu ekonomických důsledků. Je výrazně zasažena kvalita života pozůstalých. Smrt zasahuje i do řady jejich praktických záležitostí, přičemž je takový aspekt ztráty neprávem opomíjen. Velká řada rozhodnutí, jako např. finanční vypořádání či dědické řízení, jsou uskutečněna pod výrazným psychickým tlakem (Dohnalová, 2016).

Špatenková (2013) uvádí, že mezi hlavní oblasti, ve kterých pozůstalí potřebují podporu, patří:

- aktuální psychická situace
- pragmatické záležitosti
- informace
- ekonomická a finanční situace

Dle Dohnalové (2016) je každý pozůstalý odlišný, ať už věkem, genderem či zdravotním stavem. Značně se liší i životním postojem a celkovým vnímáním nově nastalé situace. Je několik možností, kde hledat pomoc, např. u praktických lékařů, psychologů a psychoterapeutů, sociálních pracovníků a dalších. *„Každá z těchto profesí má také jinou charakteristiku a jinou specifickou orientaci. Pozůstalí však potřebují ve své obtížné životní situaci nejen specializovanou, ale zároveň i komplexní pomoc, kterou v náplni své činnosti z výše uvedených profesí uvádějí pouze sociální pracovníci (Dohnalová, 2016, s. 40).* Špatenková (2013) také zmiňuje, že pozůstalí sami sebe nevnímají jako adresáty nabídky poradenských služeb, nicméně jednoznačně a věcně formulovaná nabídka by mohla tento blok prolomit.

V současné době je poskytováno odborné poradenství pro pozůstalé v rozmanitém spektru. Nejrozšířenější je psychologická pomoc, sdílené skupinové terapie, osobní konzultace prostřednictvím sociálních pracovníků v sociálních i zdravotnických zařízeních či na internetu. Mezi činnosti některých hospicových zařízení již patří podpůrné skupinové sezení pro pozůstalé. Ve své praxi ze zdravotnických i sociálních služeb registruji nedostatečné odborné poradenství, zabývající se administrativními povinnostmi, které musí pozůstalí vyřídit po úmrtí jejich blízkého člověka. V okruhu rodiny a známých přátel jsem se setkala s osobami, které se do této situace dostaly, a orientace v administrativních – praktických povinnostech pro ně byla velmi nejasná a náročná. Informace, které jsou dostupné, jsou roztříštěné, neucelené, některé z nich

mohou být neaktualizované. Při konzultaci s odborníkem (sociální pracovník, lékař, poradce pro pozůstalé aj.) v sociálních službách dostanou klienti velké množství informací. Období následující bezprostředně po smrti blízké osoby je pro pozůstalé zmatečné a stresující. Plnění administrativních povinností spojených s úmrtím blízkého člověka je velmi zdlouhavý a náročný proces, přičemž je to ve všech případech proces nevyhnutelný. Nedostatek informací pouze prohlubuje již zhoršený psychický stav pozůstalého.

Diplomová práce se bude soustředit na oblasti, které N. Špatenková v rámci péče o pozůstalé považuje za podstatné. Těmi jsou tedy informovanost, a především podpora v pragmatických záležitostech. Právě tyto oblasti jsou často v celém procesu podpory opomíjeny a podceňovány, přičemž jsou obdobně významné jako péče o psychickou stránku pozůstalého.

Cíl práce

Cíl č. 1

Identifikovat žádoucí oblasti podpory pozůstalých v procesu praktických povinností po úmrtí blízkého člověka pomocí zpětné reflexe zkušenosti.

Cíl č. 2

Identifikovat současnou praxi sociálních služeb poradenství pro pozůstalé v praktických záležitostech.

Cíl č. 3

Na základě komparací poznatků o současné praxi sociálních služeb a reflexe zkušeností pozůstalých vytvořit doporučení pro sociální služby k transformaci praktického poradenství pro pozůstalé.

Teoreticko metodologické východisko

Kvalitativní výzkum

Výzkum bude realizován cestou polostrukturovaných rozhovorů. Jednou částí zkoumané populace budou zástupci managementu sociálních služeb, kteří budou vypovídat za organizaci, ve které působí. Zástupci managementu budou ředitelé organizací, vedoucí služby, metodik sociální péče či koordinátor sociální služby. Populaci z řad managementu

budu vybírat ze sociálních služeb druhu domov pro seniory, domov se zvláštním režimem, pečovatelská služba, odborné sociální poradenství a odlehčovací služby. Tyto druhy sociálních zařízení se v největším měřítku ve své praxi setkávají s pozůstalými. Rozhovory s managementem se zaměří na popis běžné praxe organizace v poradenství pro pozůstalé v oblasti praktických záležitostí. Výzkum bude zaměřen na to, jak organizace pracují s osobami v rámci péče o pozůstalé v administrativních záležitostech, jaké informace podávají, zda pozůstalým poskytují poradenství opakovaně. Budu zjišťovat i na jaké jiné instituce pozůstalé nejčastěji odkazují a zda informace o administrativním procesu poskytují automaticky nebo tzv. „na vyžádání“. Předběžně plánuji provést 8 rozhovorů s managementem sociálních služeb.

Druhá část výzkumu se zaměří na pozůstalé. Zkoumanou populací bude skupina pozůstalých se zkušeností úmrtí člena rodiny, ke kterému došlo buď v pobytovém zařízení sociální služby, nebo v domácím prostředí. V době úmrtí byla osobě poskytována péče sociální služby druhu domov pro seniory, domov se zvláštním režimem, pečovatelská služba, odborné sociální poradenství či odlehčovací služby. Polostrukturované rozhovory se zaměří na zpětnou reflexi zkušeností pozůstalých s praktickými povinnostmi. Předběžně plánuji provést 8 rozhovorů. Otázky se soustředí na to, jakým způsobem získávali informace o úředních povinnostech a které informace jim chyběly v samotném počátku vyřizování povinností. Zjistili pozůstalí později, že něco opomněli? Kolik informací a jakého druhu jim poskytla sociální služba, se kterou v době úmrtí příbuzného spolupracovali? Co bylo pro pozůstalé v administrativním procesu nejobtížnější? Jaká byla časová náročnost celého procesu? Mojí ambicí je se od respondentů dozvědět, jaké preferované oblasti pomoci od sociální služby by uvítali bezprostředně po úmrtí osoby blízké, aby byl celý proces administrativy přehlednější a snazší. Respondenty budu získávat prostřednictvím metody sněhové koule (Snowball sampling). První respondenty získám v okruhu svých známých, kteří mají v této záležitosti osobní zkušenost. Na konci rozhovoru oslovím jednotlivé respondenty, zda se v jejich okolí vyskytuje osoba, která prošla totožnou zkušeností a požádám je o propojení.

Rozhovory budou zaznamenávány na diktafon a následně bude provedena transkripce audiozáznamu. Vzniklá data budu analyzovat pomocí otevřeného kódování. Ve výsledném diskurzu popíši současnou praxi sociálních služeb v poradenství pro pozůstalé. Na základě reflexe pozůstalých identifikuji, které oblasti považují za podstatné, aby byly zahrnuty do odborného poradenství ze strany sociálních služeb.

Praktickým výstupem diplomové práce bude doporučená podoba poradenství pro pozůstalé v praktických záležitostech pro sociální služby.

Struktura práce

Práce bude rozdělena na teoretickou a praktickou část. Teoretická část práce bude obsahovat uvedení do terminologie, legislativní zakotvení poradenství pro pozůstalé. Součástí bude popis současného systému péče o pozůstalé v České republice a specifikace poradenství v praktických záležitostech. Důležitou částí teoretické práce bude popis teorie vitality organizací, metody pro odstranění nedostatků, management řízení a plánování změn a jejich následná implementace v organizaci.

Empirická část bude pojata jako kvalitativní výzkum reflexe zkušeností pozůstalých a současné praxe péče o pozůstalé ve vybraných sociálních službách. Praktická část bude obsahovat kategorizaci získaných dat a jejich interpretaci v kontextu informací, které budou zahrnuty v teoretické části. Závěr práce bude obsahovat nejdůležitější zjištění v oblasti praktických povinností pozůstalých a identifikaci žádoucích oblastí podpory. Ze strany sociálních služeb bude popsána současná běžná praxe poskytování poradenství. Závěr bude obsahovat srovnání výpovědí, tedy co sociální služby reálně nabízely a jaké informace pozůstalí během poradenství obdrželi. Na základě toho navrhnu formu a obsah poučení pozůstalých pro praxi v sociálních službách.

Harmonogram

Září 2019

Vyhledání odborné literatury k danému tématu

Říjen 2019–prosinec 2019

Studium odborné literatury k danému tématu

Prosinec 2019

Zpracování projektu diplomové práce

Konzultace projektu diplomové práce se školitelem

Leden 2020

Odevzdání projektu diplomové práce

Leden 2020 – únor 2020

Zpracování teoretické části diplomové práce

Únor 2020 – duben 2020

Realizace výzkumného šetření

Duben 2020 - Květen 2020

Zpracování výsledků výzkumného šetření

Červen 2020

Odevzdání diplomové práce

Seznam literatury

ALEXANDROVÁ, Radka a kol. 2009. „Péče o pozůstalé – možnosti a meze profesionální podpory“. *Paliativna medicína a liečba bolesti* 2(1): 32-34.

CALLAHAN, AnnM., 2017. *Spirituality and Hospice Social Work*. Columbia University Press. ISBN 9780231171724.

Český statistický úřad. 2019. *Úmrtnostní tabulky* [online]. Praha: Český statistický úřad [cit. 24. 11. 2019]. Dostupné z : https://www.czso.cz/csu/czso/umrtnostni_tabulky

DOHNALOVÁ, Zdeňka, Mirka NEČASOVÁ a Renáta RÍDLOVÁ. Institucionalizace poradenství pro pozůstalé v ČR v kontextu postmoderní doby z pohledu sociální práce. *Czech* [online]. 2016, 16(2), 39-56 [cit. 2020-01-07]. ISSN 12136204.

Fotr, Jiří, Emil Vacík, Ivan Souček, Miroslav Špaček, Stanislav Hájek. 2012. *Tvorba strategie a strategické plánování*. Praha: Grada Publishing a.s.

HAŠKOVCOVÁ, Helena, c2007. *Thanatologie: nauka o umírání a smrti*. 2., přeprac. vyd. Praha: Galén. ISBN 978-807-2624-713.

KOTTER, John P., 2000. *Vedení procesu změny: osm kroků úspěšné transformace podniku v turbulentní ekonomice*. Praha: Management Press. Knihovna světového managementu. ISBN 978-80-7261-015-0.

KOTTER, John P., 2009. *Vědomí naléhavosti: první a nejdůležitější krok realizace změny*. Praha: Management Press. Knihovna světového managementu. ISBN 978-80-7261-193-5.

PLAMÍNEK, Jiří, 2014. *Diagnostika a vitalizace firem a organizací: teorie vitality v podnikatelské a manažerské praxi*. Praha: Grada. Expert (Grada). ISBN 978-80-247-5323-2.

ROBERTS, ALbert R., 2005. *Crisis Intervention Handbook: Assessment, Treatment, and Research*. Oxford University Press. ISBN 9780195179910

SMITH, C. R. *Social Work with the Dying and Bereaved*. London: The Macmillan Press LTD, 1982.

ŠPATENKOVÁ, N. 2013. *Poradenství pro pozůstalé. Principy, proces, metody*. Praha: Grada.

ŠPATENKOVÁ, Naděžda, 2001. *Zármutek a pomoc pozůstalým*. Praha: ISV. Sociologie (ISV). ISBN 80-858-6682-X.

ŠPATENKOVÁ, Naděžda, 2013. *Poradenství pro pozůstalé: principy, proces, metody*. 2., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Grada. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-3736-2.

ŠPATENKOVÁ, Naděžda, c2014. *O posledních věcech člověka: vybrané kapitoly z thanatologie*. Praha: Galén. ISBN 978-807-4921-384.

Vodáček, Leo, Olga Vodáčková. 2013. *Moderní management v teorii a praxi*. Praha: Management Press.

VÝROST, Josef, SLAMĚNÍK, Ivan. *Sociální psychologie*. Grada 2019, 1. vyd., 760 stran. ISBN: 978-80-247-5775-9.

Webové portály

Asociace poskytovatelů hospicové paliativní péče (<https://www.asociacehospicu.cz/>)

Český statistický úřad (<https://www.czso.cz/>)

Ministerstvo práce a sociálních věcí (<https://www.mpsv.cz/>)

Ministerstvo pro místní rozvoj (<https://mmr.cz/cs/Uvod>)

Ústav zdravotnických informací a statistiky ČR (<http://www.uzis.cz/>)

