

UNIVERZITA KARLOVA
FILOZOFICKÁ FAKULTA
Katedra sociální práce

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Zplnomocnění seniorů
k nakládání s vlastními finančními
prostředky
(Empowerment of seniors for managing their
financial resources)

Hana Mudrová

Vedoucí práce: PhDr. Pavla Kodymová
Ročník 2012/ 2013 kombinované studium
Obor sociální práce

Prohlášení:

Prohlašuji, že předloženou bakalářskou práci jsem zpracovala samostatně a výhradně s použitím literatury a dalších pramenů.

Při zpracování bakalářské práce jsem vycházela z právního řádu ke dni 30.6.2013.

Souhlasím s prezenčním zpřístupněním mé bakalářské práce ke studijním účelům v univerzitní knihovně.

V Praze dne 30. června 2013

Obsah

Obsah	3
ÚVOD	4
1. Stáří jako zdroj rostoucích nejistot	6
1.1 Téma ve světové literatuře	6
1.2 Téma v české literatuře	8
2. Senioři a jejich peníze.....	13
2.1 Senioři jako zdroj zisku.....	13
2.2 Senioři a jejich domácí hospodaření	16
2.3 Senioři bez koruny	21
3. Kazuistiky klientů v Domově pro seniory	23
3.1 Cíle.....	23
3.2 Metody	23
3.3 Případová studie Domova pro seniory.....	24
Prognóza.....	28
3.4 Příběh pana Oldřicha	28
3.5 Příběh paní Anny	30
3.6 Příběh pana Mirka	32
3.7 Příběh paní Dany	37
3.8 Příběh paní Marie	40
3.9 Příběh pana Jaroslava	42
Závěr	46
Seznam použité literatury	48
Seznam příloh	50

ÚVOD

Při své práci sociální pracovnice v Domově pro seniory se mimo jiné setkávám s nejistotou klientů ohledně budoucnosti a stím, co vlastně budou smět dělat. Přicházejí s pocitem, že nerozumí okolnímu světu, že za ně mnozí rozhodují lépe, že selhali a byli ošizeni, například během nákupních akcí. Velmi špatně snášejí tíhu dluhů, které jsem pro ně takřka astronomické a bojí se růstu cen, především léků.

S týmem diskutujeme o tom, jak aktivizovat seniory k tomu, aby byli opět schopni hospodařit se svými penězi, překonali potíže, způsobené poškozenou orientací a pamětí, pobytem v LDN nebo omezeními z dosavadního místa života. Pečující osoby některé klienty podceňují, přepečovávají nebo izolují v souvislosti se špatnými zkušenostmi. Připadalo nám, jako by se stímto problémem snad ani nepočítalo, jen velmi málo literatury se týkalo problematiky dluhů a chyběly návody, jak pomoci.

Chci v rámci této práce využít příležitosti a podívat se na danou problematiku i způsoby řešení, podpory klientů a snahy o obnovu jejich kompetencí z různých hledisek.

Chci si ověřit na konkrétních příkladech, nakolik pozornost, věnovaná financím klienta, pomůže řešit potíže, jak působila v jednotlivých případech na psychiku, sebevědomí i zdravotní stav. S tím jistě může souviset sebehodnocení, postavení v komunitě a celková kvalita života seniorů.

Předpokládaným přínosem práce by mohl být podklad pro další know-how při péči o seniory jak odborné, tak pečující veřejnosti.

Před započítím vlastní práce jsem se chtěla orientovat v názorech lidí z běžné populace. Položila jsem několik anketních otázek náhodnému vzorku dospělých lidí několika věkových kategorií. Sešli se z části jako doprovod dětí (potomků, vnuků, synovců, mladších sourozenců) na kulturní akci, přijeli z různých koutů

země. Téměř polovina z nich přijela pouze za vlastní zábavou. Výsledky sondy uvádím v příloze č.1.

Byla jsem zvědavá, jak ovlivní nebo přesměruje můj dojem o závažnosti problematiky. Překvapilo mne, že většina lidí, včetně pečujících osob, důvěřuje úsudku svých seniorů ve finančních záležitostech. Naopak rodiny žadatelů o umístění v domově pro seniory na problémy s penězi poukazují často (výsledky sondy mezi pečovateli žadatelů uvádí příloha č.2). Posuzují své příbuzné jako by byli děti. Společnost jako taková neumí se seniory v tomto ohledu počítat.

Z toho pro mne vyplynula potřeba zaměřit se především na klienty v domově a na řešení jejich, již vzniklých potíží. Zářijové dotazníkové šetření mezi klienty o spokojenosti se službami ukázalo většinově sebevědomý pocit našich obyvatel ohledně jejich finanční situace. Ačkoliv sami uvádějí, že využívají finanční poradenství a další formy podpory, mají zároveň pocit, že o svých penězích rozhodují především oni sami, informovaně a plnoprávně (výsledky šetření uvádí příloha č.3).

Moje práce se proto soustředila na proces, při němž různí klienti mohli k takovému postoji dospět a na praktické výsledky podpory klientům, kteří danou situaci chtějí změnit. V textu jsou krátké popisy situací z praxe uvedeny proloženě.

1. Stáří jako zdroj rostoucích nejistot

Teoretické práce se většinou zaměřují na různé aspekty stáří jako souboru spíše nepříznivých faktorů, které ovlivňují člověka směrem k osamělosti, menšímu sebehodnocení a spokojenosti. Mezi tři stupně potřeby bezpečí patří potřeba psychického bezpečí, potřeba fyzického bezpečí, ale na prvním místě jsem našla uvedenou potřebu, které se moje práce týká:

„Potřeba ekonomického zabezpečení- vědomí člověka, že má dost peněz na živobytí. Chybí-li lidem tento pocit bezpečí, mohou být postiženi pronikavou úzkostí a strachem z budoucnosti, které jsou následkem kruté zkušenosti s nouzí a s nedostatkem. Strach z nedostatku prostředků je velmi silný zvláště u strašících osob, které například po zkušenostech s válkou stíradají jídlo, dělají si zásoby...“ (PICHAUD, THAREAUOVÁ, 1998, s.38)

Paní Antonie (87 let, neprovdaná, bez kontaktů se synem) vyrostla v chudé rolnické rodině na Podkarpatské Rusi. Kulhala a byla tělesně slabá, bohužel nebyla schopna ani zcela samostatného života a péče o syna. Proto má omezenou způsobilost k právním úkonům. Je velice skromná a spořivá, oblečení nosí, dokud není zcela vetché, nespotřebované potraviny ukryvá, dokud je neprozradí zápach a mušky. Zpracovává lesní plody, vaří marmelády, ale nedokáže je sterilizovat tak, aby vydržely. Velice se zlobí, když jí vysvětlujeme, že plíseň její práci znehodnotila a zbývá jediné řešení: vyhodit. Podobně hromadí potřeby na ruční práce, protože jednou jistě bude opět vyšívat a pod.

1.1 Téma ve světové literatuře

S problémem, jakým je nemožnost použít alespoň drobné částky podle své chuti a vůle, jsem se zatím v literatuře nesešla. Protože se však zabýváme také řešením zadluženosti, jsou pro mne důležité související poznatky různých autorů o celkovém vztahu seniora k objemu a dostatečnosti jeho prostředků. Zajímavé

výsledky studií citoval v knize Psychologie stárnutí Ian Stuart-Hamilton: „Vliv těchto událostí na člověka je však závislý na typu jeho osobnosti a socioekonomické situaci. Dobře integrovaná osobnost se například dokáže vyrovnat se stresem mnohem lépe, než dezintegrovaný člověk. Naopak člověk špatného zdraví a v tíživé finanční situaci se někdy může mnohem snáze vyrovnat se zhoršením zdraví a finanční situace, protože se s touto situací již dokázal sžít (Ward, 1977; 1984). Jinak řečeno, vliv, který určitá událost bude na člověka mít, do značné míry záleží právě na něm.“ (Stuart-Hamilton, 1999, s.164)

Dále autor pokračuje: „Určité události v minulosti člověka mohou negativně ovlivňovat jeho postoje ve stáří. Je zřejmé, že rozhodnutí o vlastní kariéře, příbuzenských vztazích, počtu dětí a podobně přímo ovlivňují hmotné poměry starého člověka, avšak přímý vliv mohou mít i jiné zkušenosti. Caspi a Elder (1986) například zkoumali pocity životní spokojenosti ve skupině starších žen, které ve čtvrtém desetiletí svého života prožily velkou hospodářskou krizi ve třicátých letech. Ženy střední třídy, jež tou zkušeností prošly, dnes mnohem výše hodnotí svou současnou životní spokojenost. Právý opak však platí pro ženy dělnických povolání – ty dnes vykazují snižující se životní spokojenost. Pravděpodobně je to způsobeno tím, že ženy střední třídy se prokazatelně „propracovaly“ k lepšímu životnímu stylu, zatímco ženy dělnických povolání vnímají samy sebe jako by byly stále na dně.“ (Stuart-Hamilton, 1999, s.165).

Otázkou také zůstává, nakolik lze člověka podporovat a pomáhat mu, aniž by ubíral z jeho možností sám rozhodovat o svých možnostech, o tom, jak nakládat se svými penězi, svým časem a životem. Clément Pichaud a Isabelle Thareutová v knize Soužití se staršími lidmi vyjmenovali tři podmínky k tomu, aby byl člověk autonomní.

- „Mít schopnost sebeurčení. To znamená schopnost volby, svobodného rozhodování v souladu se svými potřebami. K tomu je samozřejmě třeba být vybaven fyzicky, rozumově a sociálně.

- Chtít tuto schopnost uplatnit, což znamená být motivován k samostatné péči o sebe a k rozhodování o sobě. Protože můžeme být schopni cokoliv vykonávat i rozhodovat se, ale může nám chybět vůle, podřídíme se raději rozhodování druhých a zůstaneme závislí. Jednoduše řečeno, necháme se vést (...)
- Mít možnost autonomie uplatnit, tedy žít v prostředí, které bude pro uplatnění autonomie příhodné. Jinak řečeno, co dotyčná osoba může nebo nemůže dělat, velmi závisí na prostředí, ve kterém žije(...).

K tomu, abychom zvážili a ocenili autonomii nějakého člověka, nestačí zaznamenat jeho fyzické schopnosti (co dělá?), ale v úvahu je také třeba brát prostředí, ve kterém žije (umožňuje mu být zcela autonomní?), a nakonec jeho vůli se o sebe postarat (má do toho chuť?).

Jedině v kontextu všech těchto aspektů může být naše pomoc účinná.“ (1998, s.46)

Tyto tři podmínky se v naší práci snažíme individuálně poskytovat právě s ohledem na současné schopnosti a dovednosti našich jednotlivých klientů.

1.2 Téma v české literatuře

Ani v české literatuře o péči o seniory a problematikou financí v seniorském věku se s tématem hospodaření seniorů s penězi často nesečkáváme. V brožuře, nabízené na stránkách České alzheimerovské společnosti, je pečujícím o osoby s demencí nabízena informace, jak žádat o důchod, dávky, příspěvek na péči a další dávky, jaké služby mohou pomoci v péči. Aby nemocný člověk obstál ve svých povinnostech a peníze byly účelně vynaloženy, je možné podat u soudu návrh na omezení nebo zbavení způsobilosti k právním úkonům (Serbinová a kol., 2012, s.). Tato praxe je v naší oblasti (Karlovarský kraj) u žadatelů o službu málo vídaná, dojde k ní většinou pouze na doporučení psychiatrické léčebny, když musí být senior z nějakého důvodu hospitalizován.

O ochraně a uplatňování práv na drobné nákupy a samostatné rozhodování o drobných částkách, kterému se část programu zařízení věnuje, jsem v odborné české literatuře mimo obecně zaměřené články (Sociální práce, číslo věnované dluhovému poradenství) nenarazila.

Hledala jsem také v knihách, zaměřených na ekonomiku domácnosti, neboť z ní mohou některé problémy vyplývat. Například nezvládnutelné půjčky mohou přímo souviset s nezvládnutým celkovým domácím rozpočtem. *Např. paní Dana v níže zmíněné kazuistice (4.2) během růstu svých půjček jedla suchý chléb, čínské polévky a paštiku. Na místě prodejní akce si okamžitě nebyla schopna uvědomit, že smlouva znamená další omezení jídelníčku a cigaret. Proto po návratu hledala další úklid a začala hrát na automatech.*

„Přinejmenším je jasně vidět, že doba, během které můžeme sledovat opravdu degenerativní (někdo by řekl patologické) změny v přístupu k rodinným financím, ke spotřebě a k tak dříve běžné činnosti, jako bylo sestavování finančních plánů a rozpočtů, se v podstatě shoduje s dobou, kdy sledujeme postupný rozpad tradiční rodiny. Bez větších nároků na vědeckou dokonalost a propracovanost je možné vyslovit předpoklad, že změna finančního chování většiny rodin v moderních (především evropských) společnostech velmi úzce souvisí s celkovým rozpadem tradiční rodiny a se ztrátou vlivu této instituce.

Můžeme dále tvrdit, že v rodině byla obsažena větší míra odpovědnosti jak vůči partnerovi, tak i vůči potomkům a předkům a to vedlo ke konzervativnímu přístupu k financím, kdy primárním cílem bylo spořit ve výdajích, vytvářet rezervy a ty vhodným způsobem ukládat. Nynější rodina nového věku je daleko liberálnější ve svém chování a rodiče již necítí ani takovou odpovědnost k sobě navzájem (což vede k rozpadu vysokého procenta svazků), ale ani k dětem s tím, že se o sebe mají postarat samy jako odpovědní jedinci. Obdobně upadá i ochota potomků starat se o své rodiče. To jsou známé a široce diskutované skutečnosti, kterými se však zabývají především sociologové a psychologové, pouze okrajově a

v souvislosti se sociálními a penzijními systémy také ekonomové. (Smrčka, 2008, s.24)

Zde v kazuistice paní Dany skutečně vidíme neochotu potomků rozumět situaci matky, která nemá, z čeho de facto dávat, ale rozdává drahé dárky, shání práci – a poté syn odsoudil matčin hazard, který prý poškodil jméno rodiny.

Pan Martin (78 let, vdovec, dříve technik ČEZ, 4 děti), po odchodu do důchodu postupně ztratil kontakt s dětmi a jejich rodinami. Tři starší děti mu daly znát, že je pouze jejich nevlastní otec, i když je po smrti matky vychoval. Začal hodně pít, společně s novou družkou postupně rozprodali majetek, byt, zahradu s chatkou, po komplikované zlomenině neměl kam jít a byl umístěn v domově. Během svého pobytu se opět sblížil s nejmladší dcerou, ale ta je bezradná, pokud mu má vyhovět a vzít si ho na návštěvu. Pan Martin se vždy těžce opije a pohádá. Je toho názoru, že má dost peněz na to, aby si žil, jak chce a nehodlá být omezován. V domově již několikrát hradil zvláštní péči, způsobenou jeho opilostí a výtržnostmi.

„Pokud však zmizí vzájemná odpovědnost v takových věcech, jako je mezigenerační solidarita, musí to mít nutně dopad na rodiny i v ekonomické oblasti a vést k podstatně inovovanému postoji k hospodaření této ekonomické jednotky. (...) Rozpočet a dlouhodobé finanční plánování ztrácejí původní obsah v okamžiku, kdy přestáváme uvažovat v „celoživotním horizontu“ a přejdeme na financování „tady a teď“. Svým způsobem je to dodatečný dopad Bismarcových sociálních reforem a rozhodnutí, že finanční péči ve stáří od občana a rodiny převezme stát formou důchodu, renty.“ (Smrčka, 2008, s.25)

Nepřímo se různí autoři k problematice vyjadřují tím, že poukazují na potřebu zachování důstojnosti klienta, na rozvoj a podporu jeho samostatného uvažování a uplatňování jeho vůle.

„Sociálně inteligentní doprovázení je založené na poskytnutí maximální míry podpory doprovázeným bez jakýchkoliv nároků a odpovědnosti za jejich další osudy. Respektujeme-li druhé jedince a jejich svobodná rozhodnutí, neměli

bychom být v životě zklamaní, když naši podporu a pomoc odmítají a žijí podle vlastních představ. Cílem doprovázení je tedy poskytnout maximální podporu doprovázeným do té míry, která je pro ně přijatelná. Důležité je neupínat se k představám o jejich budoucím životě. Nemůže se nám pak stát, že k „neposlušným“ žákům /klientům/pacientům pocítujeme záporné emoce, když nás dojdou opětovně požádat o pomoc.“ (VÁVROVÁ, 2012, s.120)

Jednání s klientem je založeno na vztahu spíše partnerském, bez ohledu na jejich nemoce a snížené schopnosti, například u lidí s poruchami paměti. Rodinní příslušníci a také někteří noví pracovníci považují tuto stránku práce za zbytečnou, zvláště, pokud klientovi neslouží krátkodobá paměť. Jak je však uvedeno v metodice zařízení, pokud s každým klientem sociální pracovník (dále SP) jedná stejně, vysvětluje mu jeho finanční situaci, domlouvá uložení peněz na vkladní knížku nebo zaplacení léků, klient se cítí být rovnoprávný s ostatními a nejistota, jakou při svých problémech pocítuje, bývá menší. Tyto principy jsou vysvětleny nejen ve zmíněné metodice (viz příloha č.4), jsou uváděny též ve standardech kvality péče.

Paní Karolína (78let, vdova, dříve dělnice, jedna dcera) má s krátkodobou pamětí velké problémy. Vyžaduje mít při sobě alespoň sedm set korun, ale nic neutrací, nic nepotřebuje. Peníze ukrývá na různých místech mezi prádlem, stěžuje si, že žádné nemá. Předvádění pokladních záznamů ji vždy zaskočí, ale hned si prohledá skříň a peníze najde. Pokud je to větší částka, např. uschovaná za dva-tři měsíce, celou si ji poté u SP uschová s tím, aby „šla na knížku“. Což SP zařídí a ihned ji informuje o celkové částce. Paní Karolínu suma vždy příjemně ohromí a pochválí sebe i SP. Pokud by chtěla s penězi udělat cokoli jiného, SP se řídí její vůlí. Při riskantních záměrech může vysvětlí možné dopady (je povinna informovat v mezích svých znalostí), ale zdůrazní, že klientovo slovo je hlavní. Jedná se např. o „výhodných“ nabídkách prodejců, kdy se dá zboží najít i na internetu za zlomek ceny.

„Pokud sociální pracovník aktivizuje klienta natolik, že je schopen sám si ve svém okolí nacházet zdroje pomoci, jedná se o nejlepší možný způsob pomoci. V opačném případě, kdy sociální pracovník klienta „znekompetentňuje“, stává se klient často závislým na sociálním doprovázení.

Cílem sociálního doprovázení není co nejdéle doprovázet objekty, ale právě naopak, doprovázet klienty efektivně, což znamená jen po dobu nezbytně nutnou. Kromě uvedeného je důležité, aby pracovník nenahlížel na životní dráhu klienta svými očima. Představy klientů o životním směřování bývají mnohdy diametrálně odlišné od představ sociálních pracovníků. Právě ono balancování mezi mou představou o životě a představou toho druhého působí mnohým problém, a to nejen v oblasti profesionálního doprovázení. Erik Berne (1992) popisuje jednu ze svých her jako hru provozovanou sociálními pracovníky ve vztahu ke klientům. Hra se jmenuje *Myslím to s vámi dobře (MYTODO)*.“ (VÁVROVÁ, 2012,s.76)

2.Senioři a jejich peníze

Starý člověk, který pobírá důchod v jakékoliv výši, je zároveň člověkem s jistým a pravidelným příjmem, z něhož lze něco půjčovat, darovat, splácet, případně je možné na jeho důchod uvalit exekuci.

„Média prakticky denně informují o tom, kda a kde zase někdo okradl, podvedl, zranil nebo dokonce zabil seniora. Prevence je složitá, protože senioři jsou důvěřiví a snadno ovlivnitelní. Někdy se tak strašně stydí za to, že se nechali „hloupě“ oklamat, že o násilném skutku raději mlčí.“ (HAŠKOVCOVÁ, 2010, s.308)

2.1 Senioři jako zdroj zisku

Na skupinu lidí s pravidelným příjmem- důchodem se již během devadesátých let zaměřil také trh s nabídkami z mnoha oborů. Bohužel se rychle vyvinuly takové podvodné praktiky, které dokážou doslova odírat a připravovat o majetek.

Donedávna (cca do roku 2010) bylo možné obstarat jeho účet v bance bez ohledu na to, že je důchod, který tam chodí, jediným příjmem.

Paní Dana, jejíž příběh jsem zařadila do kazuistik, měla po příchodu do Domova obstaraný účet ve chvíli, kdy zbývalo splatit něco přes dvanáct set korun. Upozornili jsme společně věřitele, že na doplatek zatím klientka nemá, ale věřitel neodpověděl a po čase zažaloval klientku o celou nesplacenou částku včetně procent z celkových úroků, pokut, soudních výloh. Znovu jsme psaly o situaci (věřitel si mohl jako jediný peníze z účtu stáhnout, neučinil tak ani po upozornění, které jsme doložili) a od té doby, téměř rok, nemáme žádnou zprávu. K soudu nedošlo.

Již od poloviny devadesátých let jsou známy problematické nákupní zájezdy s dárčky, které si okamžitě oblíbili důchodci. Po roce 2008 se v médiích objevila

ve větší míře varování před těmito zájezdy a začala být široce diskutovaná, ale bez zájmu státních sfér (kontrol ČOI a podobně). Dnes se velmi otevřeně o zájezdech a prodejcích mluví, vznikají dokumentární filmy a Policie ČR na svých stránkách zveřejnila varování pro seniory (viz příloha č. 5). Jednání se zákazníky je často podvodné, prodejci využívají hrubé nátlakové postupy, lžou při podpisech, že nejde o smlouvu, ale jakési potvrzení a podobně.

Pan Jiří (84let, vdovec, 1 dcera, dříve technik), jezdil na zájezdy opakovaně. Podepsal cosi pouze v případě, že něco vyhrál, jednou to byly dokonce tři různé předměty. Některé zboží skutečně koupil a přijal, asi dva vrátil jako nepotřebné, neboť se domníval, že je prodejce přijme podle občanského zákoníku zpět. To se nestalo, zboží bylo prodejcem vedeno jako reklamace a během zmateného dopisování prý klient propásl jakousi lhůtu a kvůli nesplácení byl rychle odsouzen k úhradám. Za výhry také musel později platit, případně mu dorazilo zboží, o kterém si nebyl vědom, že je objednal. Dluhy dnes činí téměř půl milionu korun. Do kauz, odvolávání a dopisování si s firmami je již tak zapleten, že ztrácí přehled a věnuje se pouze nejnovější poště, jejíž fascikl ochotně ukazuje a probírá. Využíváme nabídky další pomoci advokátní kanceláře, která pomáhá panu Jiřímu od dob, kdy jej jednou zastupovala ex offo. Nyní pro tuto kancelář připravujeme s panem Jiřím soupis nedořešených exekucí pro jejich sjednocení.

Další skupinou, zaměřenou na seniory, jsou lidé, kteří dokážou objevit důvěřivého seniora a vylákat peníze jménem vnuka, jako falešný výběrčí, případně být pozván do bytu a v nestřeženém okamžiku nalézt a ukrást hotovost.

Paní Karla (91 let, vdova, jeden syn, dříve dámská krejčová) přijala návštěvu velice sympatické paní, už neví, co dotyčná chtěla, ale poseděly u kávička. Po odchodu té paní bylo všechno v pořádku až do chvíle, kdy si syn přišel pro slíbené peníze na auto, které mělo sloužit jim oběma. Ztratilo se téměř sto tisíc, našetřených během let, pachatelka se nikdy nenašla. Paní Karla se zhroutila, onemocněla, velmi se jí zhoršila paměť, stále trpí úzkostmi, že něco není

v pořádku. Po jejím přijetí syn velmi ostře vyžadoval, aby již nikdy žádné peníze v ruce neměla.

Setkali jsme se také s klientkou, která nedokázala čelit takzvaným známým, kteří ji vyhlíželi na pravidelných cestách k bankomatu a většinu vybraných peněz z ní okamžitě vylákali. Nebyl to ojedinělý případ, zejména u lidí s počínající demencí, kteří žijí osaměle, se takovéto rozdávání může opakovat.

Paní Jarmila (86 let, vdova, 2 synové, dříve dělnice v zemědělství), se přestěhovala za synem, ale neshodla se se snachou. Získala byt v domě s pečovatelskou službou, kde odebírala obědy, jinak byla soběstačná. Někdy, když převzala důchod a zaplatila úhrady, chodila mezi lidmi a rozdávala zbytek peněz s tím, že neví, nač by jí byly. Později se tomu divila, na nic si nepamatovala. Byla přesvědčená, že je dala církvi nebo nějak uložila, protože přece cenu peněz zná, vždy žila velmi chudě.

Jaká je praxe pomoci? Stále se rozvíjí a zlepšuje, každé setkání s problematikou je nové. Také proto jsem zvolila kvalitativní způsob práce, neboť jednotlivé osudy napovědí víc, než samotná teorie.

V souladu s vnitřním materiálem Domova se klientů ptáme na jejich potíže. Pokud si nejsou jisti nebo splácejí z účtu, spolupracujeme s rodinou, která někdy přehled má. Většinou se dohodneme na přeposílání důchodu na společnou listinu, což zároveň u menších důchodů znamená omezení splátek. Lidé, kteří mají nižší důchod, nutně musí mít zůstatek po úhradách ve výši 15% důchodu. Proto klientům vše vysvětlíme a následně s jejich informovaným souhlasem oznámíme ČSSZ výše měsíčních (denních) úhrad. Když exekutor zjistí, že částka není snadno vymahatelná srážkami na důchod, lze se s ním domluvit na takových splátkách, které klient unese.

Pokud má důchod dostatečný, s pomocí rodiny se splátkami může klient pokračovat i po přeposlání důchodu mimo účet, případně se peníze na účet vkládají. Klient to může dělat osobně nebo pověřit SP. Je na něm, jak se rozhodne,

prioritou se však stává úhrada zařízení. Často jsou splátky v bance vyšší, než klient zvládal, takže mu vypomáhala rodina nebo omezoval jídlo a další potřeby. Nyní hospodaří pouze „za své“, což je samo o sobě pozitivní.

Pokud má klient obavy z jednání, přizve SP, třeba i k telefonu. Něteří lidé hlasu v telefonu nerozumějí, neslyší dobře, úzkost omezuje schopnost soustředit se a chápat požadavky. Žádáme proto o písemný kontakt, případně sestavíme pro SP plnou moc. Každý krok se s klientem probírá, dopisy sestavujeme společně, konzultujeme nejasnosti se soudem. Dokonce i zástupce exekutora již poskytl cenná doporučení. Jako SP jsem již zastupovala nemohoucího klienta i u odvolacího soudu.

2.2 Senioři a jejich domácí hospodaření

Žadatelé o službu a později klienti při rozhovorech o minulosti běžně udávají, že běžně svému hospodaření s penězi dobře rozuměli, často měli úspory, ale především nenadálé výdaje za předražené zboží, půjčky ve prospěch dětí nebo pomoc jejich rodinám, když se „mladí“ ocitli bez práce, jejich zálohy velmi zmenšily. Často udávají využití pomoci sporožira, obálkovou metodu s rozdělením příjmu na jednotlivé oblasti a vedení rozpočtu podle „chytrých knížek“, které kdysi měli doma. Podařilo se nám při reminiscenční besedě společně určit dvě takové velmi rozšířené publikace s různými radami.

„Peníze nejsou smyslem života, ale přesto mají zcela konkrétní úlohu při realizaci našich životních cílů. **V mladých rodinách** vynakládají příjmy převážně na zařízení domácnosti. **V manželství středního věku** převažují vydání na předměty dlouhodobé spotřeby. **V pozdějším věku** pak narůstají vydání určená ve prospěch dětí a další generace.

Lépe lze hospodařit ve spotřebě elektrické energie, paliv, vody, potravin a při nakládání s předměty denního užívání. Významná je i úspora času při práci

v domácnosti. (...) Obvykle jdou všechny příjmy v rodině do společné pokladny a také se s nimi společně hosodaří. **Rozpočet pomáhá** rozumnému hospodaření a umožňuje lépe vycházet s příjmy. Pomáhá v rozhodování o výdajích na věci nutné a prospěšné, pomáhá ušetřit na mimořádné větší výdaje. Nutná vydání musí mít v rozpočtu výdajů vždy přednost. Každý měsíc musíme zaplatit nájemné, spotřebovaný plyn a elektřinu, telefonické hovory, stravenky do závodní kuchyně, splátku napůjčku, popřípadě splatnou pojistku atd.“(PINKOVÁ a kol., 1988, s.215, 216)

Průběžně se shodujeme s klienty, že tyto priority dodržovali většinu života a pokud měli problémy s nedostatkem financí, pociťovali nejhůře své selhání při porušování těchto „železných“ zásad. Pokud se ztenčily peníze pro běžné výdaje, docházelo k návratu do časů obálek a rozpočítávání zbývajících peněz na jednotlivé dny. Tato dovednost také pramení z jejich starých zkušeností.

„Tam, kde je rozpočet velmi těsný, popřípadě má-li hospodyně slabou vůli, a je tedy nebezpečí že bude rozpočet překročen, je účinným pomocníkem hospodaření **obálkové**.

Rozpočet nezůstane jen napsán na papíře, ale pro jednotlivá vydání si připravíme obálky s nadpisem, do nichž skutečně určenou částku vkládáme ihned, jakmile dostaneme peníze. Tak například do obálky „byt“ dáváme každých 14 dní polovinu měsíčního nájemného a na úhrady ostatních plateb. Do další obálky ukládáme peníze, určené jako rezervu na výlohy s údržbou nebo na koupi doplňků.

Tento systém je nutné ukázněně dodržovat. Utrácíme-li peníze z některé obálky na jiný výdaj, než pro jaký jsou určeny, ztrácí svůj smysl.“(BŘÍZOVÁ, KRCHOVÁ, 1967, s. 304)

Systém domácího hospodaření sahá mnohem dále do historie. Tradovaným základem pro některé hospodyně byla vysoce ceněná dvojdílná publikace Praktická hospodyňka, která věnovala ekonomice domácnosti samostatnou kapitolu (příloha č. 6).

Rozpočet a kontrolu hospodaření se sčítáním zboží na účtenkách zatím neuváděl žádný z klientů, s nimiž jsem o domácím hospodaření hovořila. Pamatují se ale, že to byl systém jejich maminek a babiček, které pečlivě kontrolovaly peníze, utracené za nákupy, tedy systém, doporučovaný zmíněnou publikací. Jistě k němu přispěl také přidělový systém, který trval od doby Protektorátu až po padesátá léta (příloha č. 7). Několik seniorů uvedlo, že s kreditní kartou vlastně nemají o výdajích přehled a často spadli do mínusu, ale „vždycky to nějak dopadlo“.

Vzhledem ke společným kontrolám složných listů s klientem identifikují někteří spontánně toto své hospodaření s podporou jakožto „to samé v bleděmodrém“, tedy na podobném principu jako takové, které vídali u svých rodičů. Komentují, že oni sami by to s pečlivostí takhle nepřeháněli, případně že si na peníze odvykli dávat pozor, když platili kartou.

„Domácí účetnictví. Jsou to podrobné zápisy všech výdajů. Ukazuje, zač vydáváme rodinné příjmy, je kontrolou našeho hospodaření, dává spolehlivé podklady pro rozpočet, upozorňuje, vydáváme-li neúměrně na některé položky na újmu jiných. Řídíme se těmito údaji, abychom peníze utratili co nejsprávněji, tj. získali za ně pro svou rodinu co nejvíce hodnot. Účetnictví ukazuje, kde můžeme ušetřit, zamýšlíme-li koupit nákladnější předmět, nebo nemůžeme-li se svými příjmy vystačit. (...)

Jak zapisujeme. Základem pro naše účetnictví jsou denní záznamy o vydáních, tak zvaný pokladní deník. Stačí na něj kaelndářkový zápisník, do kterého denně zapisujeme, kolik peněz a zač jsme vydali. Pak jednou týdně zapíšeme položky do účetnického zápisníku rozděleného na různé kolonky pro jednotlivé druhy vydání.“ (BŘÍZOVÁ, KRCHOVÁ, 1967, s.306)

Také klienti v Domově pro seniory mají své domácí účetnictví, svůj způsob hospodaření. Mohou si vzít najednou celou částku, kterou potřebují do další výplaty kapesného, a postupně ji utrácet. Často mají rozpočítané, kolik potřebují na týden. Na „složném listě“ (plastiková kapsa se jménem, s hotovostí a pokladním

listem) si ponechávají a střádají částky na léky a výjimečná vydání. Máme zkušenost, že i malé přebytky dělají radost a třeba až po roce nebo dvou dorostou výše, která si „zaslouží“ být uložena na vkladní knížku (například 1000 korun).

Paní Jana (80 let, rozvedená) má velké problémy s bolestivými klouby na nohou. Kvůli vybočeným palcům téměř žádnou běžnou obuv nenazuje, takže jsme domluvily zhotovení obuvi ortopedické. Paní Jana dva měsíce neukládala na vkladní knížku, aby si boty mohla zaplatit. Výběr z VK odmítla s tím, že na rezervu se jenom kvůli botám nesažá. Dalším velkým výdajem byly nové léky za cca 700 korun jednou za dva měsíce, které paní Janě pozměnily plány. Dokupuje si oblíbenou značku kosmetiky a jogurty, takže úspory mezi měsíci snížila na pouhých 50-90 korun. Trápilo ji, že má peníze „na doraz“, ale když jsme na konci ledna 2013 probraly plynulost růstu její hotovosti, velmi spokojeně konstatovala, že na VK zase jednou může „slušné peníze“ dát.

Protože jsou složní listy uloženy v kanceláři SP, mohou klienti přicházet a žádat o sdělení zůstatku, poradit se, co s penězi, kolik se „sluší“ komu dát jako dar a podobně.

Paní Renata (86, vdova, 4 děti) byla několik let ošetřována vnučkou. Velmi málo pohyblivá, téměř nevidomá, potřebovala třikrát denně inzulin a ošetřovat rozpadající se kůži na bérkách. Vnučka se starala o celý dům, chodila na směny, ale nikdo další z rodiny na pomoc nepřišel. Když vnučka musela řešit vlastní zdravotní problémy pobyt v nemocnici a s babičkou projednala umístění, rodina ji odsoudila jako nevděčnici a přerušila s ní styky. Za babičkou všichni jezdili, dostávali „na benzín“. Když paní Renata zjistila, že jí poprvé, co se pamatuje, nevystačily peníze, přišla se smutně poradit. Vyšlo najevo, že vnučka po ní ani nežádala víc, než co jí babička sama dala jako příspěvek na jídlo a energie. Což byla přesně pětina důchodu paní Renaty. Zbytek dávala svým dětem.

Byla šokovaná, když se dozvěděla, že ji milovaná vnučka vlastně živila. Společně jsme rozpočítaly, co zamýšlí nadále dávat návštěvám, co ušetří pro sebe, na léky a

třeba nemocnici, „kdyby něco“. Když vnučka přijela paní Renatě představit snoubence, rovnou se babička rozhodla věnovat jí ke svatbě peníze. Měla jen obavy, aby částka byla dostatečně velká, když pro ni jsou velké peníze i pětistivka.

Někteří klienti přicházejí z domova uvyklí na zaopatření podobné tomu, jaké užívali za svých lepších časů. Například silný kuřák, uvyklý na dvě tři krabičky cigaret denně, s překvapením zjišťuje, že na ně ze svého důchodu vlastně nemá, že se zřejmě někdo z rodiny uskrovnil, aby si je mohl dopřávat a podobně.

Nejde tu pouze o velké zdražení tabáku a cigaret, ale o to, že dotyčnému radši okolí ty jeho dvě tři krabičky sežene, aby nebyl nerudný a nevyčítal nedostatek péče. Mezi ostatními klienty se musí naučit rozlišovat „kamarády“, kteří si s ním chtějí zakouřit a půjčené nevrací, hospodařit se svými zásobami a také přemýšlet o tom, nakolik je dříve běžné množství cigaret potřebou a nakolik luxusem.

Pan Daniel (61 let, rozvedený, dospívající syn) v době před nemocí hodně vydělával a nyní by synovi přispíval v částkách, které považuje za „slušné peníze“. To u něj znamená částkou alespoň 2000 korun několikrát do roka. Vzhledem k jeho drahým lékům a spotřebě cigaret bývalá manželka odmítla výživné. Pan Daniel byl vděčný, ale zároveň se cítil příliš odstrčený odpodílu na péči o syna, kterého má velice rád. Přišel se poradit s SP, jak dosáhnout úspor.

Protože tým pracovníků pozoroval, že klient omezuje kouření, cigarety jednotlivě prodává (ale nerozdává, nepodléhá prosbám jiných kuřáků), rozebrala SP s panem Danielem jeho výdaje. Jedinou rezervou bylo množství a cena cigaret. Klient zamítl nákup levnější značky, ale rozhodl se snížit spotřebu cigaret ještě o polovinu. Požádal také o uložení zásob kuřiva na ošetřovně, protože tou dobou mimo jiné zjistil, že si jeho spolubydlící bere bez dovolení z volně položené krabičky. Cigarety si obden vyzvedává.

Dvakrát do roka si pan Daniel u SP vybírá ušetřenou sumu 2-3000 korun a je hrdý, že je opět tím tatínkem, který syna dokáže založit na nákup dražší elektroniky a sportovních potřeb.

Významným úspěchem je také zdravotní stav klienta, neboť útoky nemoci se za dobu pobytu (4 roky) neopakovaly. Kouření klient snížil na cca šestinu až osminu původní domácí spotřeby.

2.3 Senioři bez koruny

Jak již bylo výše zmíněno, existují mezi námi, v některých zařízeních i v rodinách senioři, kteří nemají k okamžité dispozici ani část vlastního důchodu. Nemívají ani peněženku s drobnými. Setkala jsem se s tímto ještě v lednu 2013 v LDN, když jsem klientovi donesla zůstatek důchodu a nabízela, aby si vybral hotovost, kterou by mohl potřebovat. V přízemí je například automat na kávu a vídám tam i vozíčkáře, navíc klient údajně opět chodil. Nebo by si mohl nechat něco koupit, o té možnosti zde vím.

Přítomný personál se vmísil a velmi to nedoporučoval, že tu přece všechno lidi mají. Klient se rychle stáhl, jakoukoliv hotovost včetně mincí odmítl. Pro mne bylo jednání personálu signálem, že časům, kdy lidi potřebujeme učit znovu používat své vlastní peníze, ještě neodzvonilo.

Jak se to může přihodit? Systém v LDN je již zřejmý. Ani na pokoji ležících pacientů, kam by nikdo cizí neměl vkročit, personál nechce „ručit“ za hotovost. Ve zdravotnických zařízeních obecně nebývají uzamykatelné stolky a nikdo nemůže zodpovídat za příchozí návštěvy. Starší lidé se smíří s danou nutností a podrobí se řádu, neboť tak byli vychováni.

V rodinách zase může být i chodící senior v dobré víře od peněz oddělen, aby něco „neprovedl“, protože mu na nic nejsou a vždycky si může říct, co by chtěl koupit. Je to tak zařízeno, protože senior prý už neví, co dělá.

Paní Blažena (78 let, vdova) přišla do domova před deseti lety s manželem. Potřebovala značnou péči, neboť velmi špatně vidí, téměř neslyší, špatně mluví a

trpí poruchami paměti. Problémy má také s chůzí a citem v rukách. Manžel o ní pečoval, ale byl dost přísný a nesmlouvavý, rozhodoval o všech detailech. Po jeho náhlé smrti před sedmi roky paní Blažena přenechala rozhodování na dceři, která po návštěvě vždy s personálem probrala, jakou další péči si představuje. Patřilo sem i to, že matka neumí s penězi zacházet a žádné u sebe nemá tím pádem mít. Dcera si již několikrát s matčiným souhlasem vybrala našetřené peníze z vkladní knížky. Podle informací od klíčové pracovnice a týmu bylo zjištěno, že například rozvrh služby „své sestřičky“ si paní pamatuje dobře, včetně doby dovolené. Od roku 2008 se proto SP s klientkou dohodla na tom, že si bude paní Blažena hlídat zásoby hygienických potřeb a ovoce a vždy si včas objedná nákup. Klientce je průběžně připomínáno (především před výplatním dnem), že si může k sobě vzít třeba drobné na limonádu, sama si nakoupit cukrovinky a pod. Paní Blažena si skutečně v lednu 2012 vzala dvě stokoruny, něco nakoupila a zbytek přinesla uložit. Od té doby si opět odmítá brát peníze k sobě, ale již si pravidelně vybírá sladkosti v různých množstvích (vždy se zeptá, zda je půjde SP proplatit) a také mimo dohodnuté zásoby přichází s požadavkem nákupu ovoce, případně se dohodne s klíčovou pracovnící na nákupu oblíbené značky ovocných jogurtů, které jsou k dostání ve větším městě. Pokud by paní Blažena měla peněz málo, chce to vědět. Dcera je s matčiným hospodařením a možnostmi srozuměna a svou roli rozhodujícího již neprosazuje.

V oblasti takto citlivé vnímá tým pracovníků nebezpečí mocenského hlediska, které by mohlo být v rozporu s prospěchem klienta. Na případu paní Antonie je rozpoznatelná možnost nechat věci, jak jsou, dodržovat přání rodiny, případně mocensky rozhodnout, že podpora samostatného rozhodování a informování o finančních možnostech (například nabídka dražšího ovoce nebo jiného zboží) je zbytečná nebo málo efektivní.

Proces pochopení svých vlastních možností klientem je různě časově náročný, vracívá se k počátku spolupráce, ale již samotný fakt existence našeho podpůrného přístupu naše klienty těší a celkové společenské klima v domově přeje tomu, aby s větší jistotou postupovali dál.

3. Kazuistiky klientů v Domově pro seniory

3.1 Cíle

Rozhodla jsem se popsat a ilustrovat problematiku, která se může zdát okrajovou, na konkrétních příkladech z praxe, protože se jednotlivé životní příběhy výrazně liší. Přitom mohou mít shodné znaky s dalšími, s nimiž se setkávají kolegyně a kolegové v jiných zařízeních nebo v rodinách. Protože se, jak již bylo výše řečeno, věnujeme pomoci a podpoře klientů ve finanční oblasti již od roku 2007, zjišťovali jsme na samém počátku a během formování našeho programu nedostatek zkušeností s problematikou. Zachycení průběhu a vývoje situace některých klientů, popis práce s nimi, to všechno jistě může pomoci k vyšší informovanosti o možnostech a dopadu této formy podpory.

Pro hledání, ilustraci a důkazy svých cílů jsem vybrala šest uživatelů služeb, kteří s podrobným popisem svého případu souhlasili, případně s tím byli srozuměni i rodinní příslušníci.

3.2 Metody

Opět jsem si prostudovala dokumentaci zařízení. Seznámila jsem se s obsahem manuálu, do něhož jsou zapracovány standardy kvality sociální péče, vyjádřené v jednotlivých pracovních postupech a předpokládaných situacích, nastudovala Itinerář úkonů s manuálem pro sociální pracovníci.

V průběhu doby jsem mohla provést obsahovou analýzu dalších dokumentů: dvakrát novelizované Standardy kvality péče v manuálu, ošetřovatelské anamnézy a záznamy klíčových pracovníků, se souhlasem klientů a jejich rodinných příslušníků také sociální dokumentace včetně složných listů a účtů klientů. Prostudovala jsem interní materiál pro pracovníce v přímé péči „Aktivizace seniorů“, Etický kodex zařízení, Domácí řád, zápisy ze schůzí výboru obyvatel a webové stránky zařízení.

Podílela jsem se v průběhu šesti let (2007-2012) přímo na této formě podpory a pomoci klientům, na poradách klíčových pracovníků, pozorovala klienty, sledovala vliv programu na jejich psychický a zdravotní stav. Pozorovala jsem přímo i skrytě reakce klientů, konzultovala jsem se zkušenými pracovníci další postupy a možný vývoj, hodnotila jsem posléze dosažené zkušenosti.

Studovala jsem a shromažďovala literaturu, která se týká procesu stárnutí, dlouhodobého poradenství, etiky, sledovala stránky České alzheimerické společnosti, několikrát konzultovala s právníky, pomáhala jednat s exekutory a také od zástupců věřitelů získávala informace o současných postupech. Prostudovala jsem si svou závěrečnou práci z VOŠ z r. 2010, v níž se věnuji více druhům aktivizace klientů, abych se nevědomky neopakovala.

Při přípravě jednotlivých případových studií osob jsem opakovaně vedla rozhovory s klienty samými a jejich rodinnými příslušníky, přijímala jsem a zapisovala spontánní svědectví dalších obyvatel. Využila jsem přitom všech typů rozhovorů. Vzhledem k tomu, že jsem od začátku studia přemýšlela o tomto zaměření práce, byly všechny záznamy prováděny průběžně. Někteří klienti během daného období zemřeli..

3.3 Případová studie Domova pro seniory

Konkrétní Domov pro seniory je příspěvkovou organizací Karlovarského kraje. Má kapacitu 52 klientů s velmi rozdílnými životními zkušenostmi, zdravotním stavem a schopnostmi. Mnoho klientů žije v Domově deset a více let, nejdelší pobyt je 27 roků.

Domov leží na kraji městečka se třemi tisíci obyvatel, nejbližší obchod je vzdálen 1,5 km, stejně jako nejbližší zastávka autobusu a vlaku. Pouze dva klienti dnes chodí do městečka sami (knihovna, obchody, hospoda), případně se samostatně

přepravují dál. Nákupy pořizují denně řidiči, je možné se s klientem domluvit na doprovodu do města nebo na jízdě do města sousedního.

.Každý měsíc do zařízení přijede obchodnice s cukrovinkami a diabetickými potravinami, dochází sem pedikérka a kadeřnice, mše se pravidelně slouží katolické i evangelické, přicházejí návštěvy z německých církevních spolků, jednou za dva měsíce ordinuje odborník psychiatr přímo na místě, jednou za čtvrt roku přijíždí obchodník s prádlem a oděvy. Denně je možné objednat nákupy, přímo v zařízení si klienti mohou kdykoliv nakoupit limonády, kávu, kapesníčky a toal. papír.

Od roku 2009 se snížily stavy klientů na pokojích tak, že mají pouze tři a dvoulůžkové pokoje a mohou si zamykat své stolky, skříně i pokoje. Tím se zamezilo většině ztrát věcí a peněz, omezily se také půjčky, vyprošované na klientech se zhoršenou pamětí nebo nezdolnou důvěřivostí. Na uzamykatelné pokoje nevstupuje nikdo bez pozvání.

Ve třísměnném provozu se střídá pět zdravotních sester a osm pracovníků sociální péče, vedených vrchní sestrou a sociální pracovnící (dále SP). Ty spolu s ekonomkou a ředitelem tvoří vedení Domova.

Úsek údržby se dvěma pracovníky zajišťuje zároveň přepravu klientů do města, údržbu okolí Domova pro bezpečný pohyb klientů a drobné denní nákupy. Zařízení má vlastní kuchyň s pěti kuchařkami a hospodářkou.

Po prvním lednu 2007 se změnila výše dosavadní úhrady za pobyt a stravu, nové smlouvy přinesly poplatky za některé služby, podražily léky. Mnoho uživatelů začalo pociťovat nedostatek financí a odmítalo spolupráci s novou sociální pracovnící, jejíž příchod jim splynul s novinkami a potížemi. Vzrostly jejich obavy o budoucnost a schopnost hradit úhrady za pobyt, lékaře a léky. Krádeže drobných hotovostí, přemrštěné ceny za služby mezi klienty, vzájemné výpůjčky bez návratu (kuřiva a peněz) rázem znamenaly prudce rostoucí problém a obrátily pozornost vedení domova k ochraně oslabených osob.

Mimo další opatření (opravy zámků, výměna nábytku s možností uzamykání) bylo navrženo a zavedeno finanční poradenství klientům, díky podpoře výboru obyvatel se mohla prohlubovat podpora klientů, obtěžovaných „půjčovatelí“. Členové sdělovali své poznatky z vlastního pozorování a věnovali se přátelskému poradenství novým klientům během adaptace. Jakmile byly později zavedeny další poplatky ve zdravotnictví, využili téměř všichni klienti možnosti pozvolného spojení pro nenadálou událost - úschovy financí v trezoru SP (s možností výběrů podle potřeby). Nyní této možnosti nevyužívají pouze tři klienti.

Na počátku podpůrného programu (konec r.2007) se ukázalo, že odložit slast, jestliže klienti mají v ruce peníze, které lze ihned utratit, bývá velice obtížné. Především pro ty, kdo měli zkušenost s bezdomovectvím. Trvalo šest měsíců i déle, než u některých bylo dosaženo třeba jen sedmikorunového přebytku. Romské klientky, které neuměly ani přesně počítat, naopak již po třech měsících systému rozuměly dobře a velmi pozorně probíraly své účetnictví, dokonce byly spokojené i s úsporami, které nechávaly před další výplatou na složném listě „pro horší časy“.

Jak vypadá běžný den s podporou v hospodaření?

V době do snídaně se zadávají objednávky nákupů, ti méně pohybliví požádají sestru nebo spolubydlícího. Odesílají se také složenky se splátkami, inkasa, dopisy.

Dopoledne je doručena pošta, složenky, doporučené dopisy od soudu a exekutorů. Následuje převzetí klienta, rozbor situace, porada nad dalším postupem, koncept odpovědí.

Poté SP připraví dohodnuté kroky, s klienty opět vše probere, připraví společně k odeslání. Během dopoledne se proplácují také léky, s jejichž nákupem klienti souhlasili (levnější lékárny jsou ve vzdálenějších městě, kam se pravidelně musí jezdit s dalším vyřizováním). Přicházejí klienti, kteří utratili hotovost, kterou mají při sobě, chtějí znát výši konta, orientovat se ve svých financích, svěřují se s plány.

V den vyplácení zůstatků z důchodů (tzv. kapesného) klientů, kterým chodí peníze na společnou důch. listinu, je přítomen svědek z výboru obyvatel (VO), který lidem s problematickou pamětí dokáže dosvědčit regulérnost vyplácení (s jeho přítomností jsou všichni srozuměni, ale mohou požádat o jeho odchod). Členové VO bývají požádáni o svědectví také při vyúčtování a proplácení složenek z financí nejoslabenějších klientů, případně při výběru z vkladních knížek v průběhu dalších dní. Během zmíněného vyplácení se každý klient rozmyslí nad dělením peněz, případně za SP přijde později a rozhodne o úložce na knížku nebo složní list. Chodí se poradit i ohledně výše peněžních darů rodině.

Během sledovaného období se změnila některá pravidla manipulace s jednotlivými plastickými kapsami na hotovost klienta se „složními listy“. Dříve byly v příručním trezoru u staniční sestry, přístupné podle provozních možností, od r. 2007 jsou přímo v trezoru SP, kontrolovány pravidelně i namátkově ředitelem.. Právě tím bylo umožněno co nejprůhlednější zapojení klientů do jejich vlastního hospodaření. Zpočátku šlo především o pomoc s nedostatkovým kuřivem (i dohodnutí přidělu neúplných krabiček). Jakmile měli problematičtí klienti pravidelný příjem cigaret po celý měsíc, zvýšilo se některým sebevědomí a postupně se probudil zájem o to, moci si z vlastních prostředků pořídit nějaký majetek (šperky, elektroniku).

Naši klienti, jak výše řečeno, si u sebe dnes ponechávají většinou menší hotovostní částky, které průběžně doplňují. Pokud přece jen peníze půjčí, nepřijdou již o bankovky, jejichž hodnotu si navíc pletli. Klienti zapomnětliví se naučili sledovat své zásoby (lepší toaletní papír, kapesníky, limonády, ovoce, sladkosti) a včas, s předstihem, si je přijdou objednat.

Tým pracovníků přináší nové poznatky, jak je získává z rozhovorů s klientem, včetně kritiky, spokojenosti, návrhů na změny. Leccos se pracovnice dozvídají během práce se vzpomínkami. Naopak oboustranný přenos informací vede k další podpoře klienta, který je informovaným pracovníkem při dalším rozhovoru konkrétně pochválen, je mu blahopřáno ke splacení dluhu a podobně.

Prognóza

Vzhledem k předpokladu, že se nové nároky na práci administrativní i na přímou péči o klienty dále racionalizují a usazují, je pravděpodobné, že budeme schopni zvládat pomoc a podporu lidí i při zvyšujícím se podílu nesplacených závazků u nově přijatých obyvatel. Předpokládáme širší spolupráci s odborníky a rodinami, abychom nesuplovali jiné služby.

Jen velmi málo zájemců otevřeně o svých dluzích mluví, někdy o nich neví ani rodina. Zvláště u delších pobytů na LDN se mohou objevit potíže s dříve splácenými půjčkami, které všichni ztratili ze zřetele.

Při navrácení kompetencí klientům, kteří si odvykli používat peníze, se hodláme zaměřit na prohlubování profesionálního nadhledu týmu, využití případových supervizí a intervize.

3.4 Příběh pana Oldřicha

Panu Oldřichovi je 98 let, rozvedený, měl 7 dětí, pracoval jako dělník v různých profesích. V Domově je přes dvacet roků, stejně dlouho se neseťkal s žádným potomkem. Do června r.2011 sám navštěvoval hospodu ve městě, potom jej do ledna 2012 vozilo 2x do měsíce služební auto. Nekouřil, ale často někomu půjčil peníze a nežádal je zpět. Posledních deset let tým sledoval, že se z restaurace vracel s velmi malým zbytkem peněz. Nestěžoval si, nechtěl nijak pomoci, vždy nějak vyšel do dalšího výplatního dne. Jeho pýchou bylo, že když se kdysi staral o rodinu, uměl vyjít s málem a ta trocha furiantství v hospodě mu za tu radost stojí.

Po lednu 2012 se mu zhoršil zdravotní stav, citelně zeslábl a ulehl. Projevily se značné problémy s pamětí. Přehraboval oblečení ve skříní, schovával a zase hledal peněženku, rozčileně žádal, abychom ho odvezli na „národní výbor“, tam že mu okamžitě pomohou. Pokud nenašel vůbec žádné peníze, byl nešťastný, že je žebrák, že tohle si nezasloužil.. Zároveň jsme zjistili, že se stal terčem zvýšeného

zájmu dvou tří klientů, kterým dříve půjčoval. Jeden byl dokonce přistižen, jak mu prohledává věci.

Následně klient sám požádal o pomoc ředitele Domova. Ten zprostředkoval jednání ještě se soc. pracovnící (dále SP). Navrhli klientovi úschovu bankovek u SP, výdej mincí. Třebaže SP klientovi dohodu připomínala v týdnu před výplatou, první měsíc opět s pláčem hledal peníze. Nejdříve je oplakal jako ztracené, potom, když si uvědomil, že zůstaly u SP, žádal je všechny k sobě. Tvrdil, že si je ohlídá, ale zapůsobila autorita ředitele, kterého si klient velice váží. Dostal na zkoušku stokorunu. Zmizela do 24 hodin, klient byl opět nešťastný, ale pamatoval si dohodu z předchozího dne. Pokud mince poztrácel nebo založil, ihned mu SP dalšího dne vyplatila 20-50 Kč v drobných mincích (padesátikoruny jej pletly), které přepočítával nejraději.

Zároveň se ukázalo, že klient má rád sladké, ale málokdy si dosud čokoládu nebo bonbony dopřával, protože šetřil na hospodu. Pivo mu postupně přestalo chutnat, i když jsme zajistili dovoz čepovaného v pravé klasické bandasce (podobně, jako mu kdysi nosily děti). Proto jsme mu začali průběžně shánět a nakupovat sladkosti, které mají obaly podobné původním, z doby před 40-50 roky. Všechny mu zatím chutnaly.

Pláč a strach o peníze se během následujícího půl roku zmírňovaly. SP panu Oldřichovi vždy při záchvatu obav předvedla jeho složku s fyzickými penězi, připomněla dohodu i její příčiny a pokud viděla klientovu nejistotu, rozměnila např. stokorunovou bankovku a nabídla další kovové mince. Ty si klient spokojeně přepočítával a jeho klíčový pracovník poté dohlédl, aby nepromeškal nabídku cukrovinek nebo si peníze uzamykal ve skříni. Klient dává najevo spokojenost s tímto připomínáním a chválí naši starostlivost.

V současnosti pan Oldřich velice rychle po hledání peněz ve výplatním dni přijímá s úlevou připomenutí dohody a těší se zjištěním, jak se mu hromadí úspory, které jsou mu fyzicky předváděny. Je spokojený, protože přes to, kolik má zásob

sladkostí (čokolády s původními obaly, banány v čokoládě, hořické trubičky apod.), limonády, kávy a cukru, úspory mu dále rostou. Dnes si připadá velmi bohatý, podle svých slov „jako pán“. Těší se, že si dopřeje velikou oslavu stých narozenin.

Přínosem práce, zaměřené na podporu klientova hospodaření byla ochrana klienta před ztrátami v době, kdy se nemohl starat o velkou hotovost. Růst úspor mu dodával sebevědomí, zároveň byla věnována pozornost změnám jeho chutí a potřeb. Klient se cítil důležitý a těšil se z prokazované pozornosti.

Měl k dispozici větší částku, než po mnoho posledních let Nemusel se bát její ztráty, přitom měl k dispozici dál mince v hodnotě větší, než mu kdy předtím zbývalo. Mohl si je kdykoliv přepočítávat a doplňovat, což byl významný prvek v jeho životě. Ujišťoval se, že už není chudý, což vnímal jako dosud nevídanou skutečnost.

Problematické bylo období, kdy jsme řešili přijatelné riziko, možnost volné manipulace s penězi při oslabení klienta. Dvakrát došlo ke ztrátě přímo na pokoji. Diskutovalo se o důležitosti klientova dobrého pocitu z „dospělého“ přístupu k jeho penězům proti zklamání z další ztráty. Řešením bylo uzamčení do skříně při dočasné klientově neschopnosti vnímat okolí a návrat peněženky do jeho rukou, jakmile o ni požádal, případně vyjednávání o další úschově. Znamenalo to omezení původního záměru, ale nedokázali jsme ztrátám jinak zabránit.

3.5 Příběh paní Anny

Paní Anně bylo 86 let. Byla vdova, měla jedinou dceru, většinu života zůstala v domácnosti. Její manžel byl ředitel velkého závodu. Postupně se uzavřela doma, protože po jejím ovdovění před sedmi lety velmi rychle zemřely všechny její přítelkyně. Neměla důvod vycházet z domu. Protože potřeboval rekonstrukci, našla jí dcera malý byt a vybavila jej novým nábytkem. Bohužel došlo k několika

pádům na ulici a paní Anna se v domě bez výtahu (1. patro) začala bát chodit po schodech. Postupně o sebe přestala dbát. V době, kdy jsme jednali o přijetí, odmítala vstát z postele a převlékat se z noční košile, nepouštěla si televizi, přestala číst knihy. Dcera postupně zjistila, že si už ani neomyje ruce nebo tváře a sama si nevezme ani jídlo, které jí nosila.

Při rozhovoru v rámci sociálního šetření u žadatele paní sice nebyla zcela orientovaná v čase, ale pamatovala si, že jsme ohlášené, komunikovala namáhavě, ale odpovídala přiléhavě. Odmítla sice přijetí, protože chce mít klid, ale po týdnu dceru najednou překvapila, že chce do našeho Domova, dokonce uváděla podrobnosti, o kterých jsme mluvily. Byla přijata přes podezření na silnou demenci. Skutečně byla zpočátku zmatená a netrefila, kam potřebovala, ale brzy jsme si všimli, že její „toulání“ má řád. Spokojeně se procházela sem a tam, což doma nemohla a sama komentovala, že potřebuje procházky. Mluvila velmi stručně a málo.

Souhlasila s tím, že si bude většinu peněz nechávat na složném listě (což bylo předem dohodnuto i mezi ní a dcerou) a nechávala si pouze drobné. Připomínali jsme jí, že si může sama platit drobné potřeby (toaletní papír apod.). Potřebovala však asistenci, s níž si pro potřebu s penězi došla a zaplatila. Podle dcery již sama vůbec nic nenakupovala, nežádala donést ani neplatila poslední tři roky, měla všechno zařízeno od ní. Přesto byla paní Anna schopna domluvat se na svých potřebách se svou klíčovou pracovnící. Dovedla si určit nebo vyjádřit spokojenost se značkou kosmetiky, byla zvyklá na dražší značky.

Když měla možnost vybírat si a kupovat cukrovinky s asistencí, byla velmi spokojená. Zůstala málomluvná (někdy měla problémy i kvůli lékům), ale svou spokojenost dávala zřetelně najevo úsměvem a při předkládání složného listu pozorně naslouchala SP. Někdy ukázala na položku, které nerozuměla, někdy se i nezřetelně zeptala jedním-dvěma slovy. Položka jí byla hned znovu vysvětlena, poté přikývnutím a podpisem záznamy stvrdila. Pamatovala si i službu pedikérky před třemi čtyřmi dny a podobně.

Paní Anna bohužel zemřela několik měsíců před dokončením této práce. V Domově strávila dva roky.

Přínosem práce a pozornosti bylo zlepšené sebehodnocení klientky, která byla dotazována na svá přání, doprovázena k výběru zboží, důsledně informována o svých záležitostech. Klientka se v osobní důstojnosti vrátila do časů před několika roky, což nám sdělila její dcera. Pomocí dalšího projektu, čtení před snídaní, se v posledním roce života vrátila i k částečnému sledování událostí ve svém městě (na stůl dostávala přílohu novin s regionálními zprávami a občas s pečovatelkou společně četly i drobnější písmo zpráv.

Problematické bylo ponechávání drobných částek v klientčině stolku v době, kdy docházelo k drobným krádežím u takovýchto vytipovaných lidí. Klientka zájem o mince ve stolku běžně neprojevovala. Pokud byla penězi zaujatá, pracovníce toho využívaly s nabídkou zakoupení toaletního papíru nebo limonády. Využívali jsme také „obchodu“ s cukrovinkami. Vysvětlili, že si může jít nakoupit, dali peníze do ruky a nechali vybírat zboží. To ji velmi těšilo, vybírala uvážlivě malé množství na den nebo dva, že jí to stačí.

3.6 Příběh pana Mirka

Pan Mírek má 62 let, v Domově strávil již deset roků. Je rozvedený, má dva syny. Do Domova přišel jako invalidní důchodce poté, co ho jako bezdomovce brutálně někdo zbil. Byl tehdy těžký alkoholik, který ztratil všechn majetek. Po zlomeninách v obličeji má trvalé následky, trpí epilepsií a prožité životní peripetie na jeho možnostech úsudku a spolupráce zanechaly výrazné stopy. Poslední tři roky se pohybuje na vozíčku. Byl silný kuřák, ovšem jeho příjem nestačí jeho potřebám. Nedokáže odložit slast, se vším souhlasí, slibuje, ale okamžitě hledá nějaký prospěch.

Například byl přistižen na pokoji žen, odkud se nechtěl vzdálit, dokud mu nedají nějaké drobné nebo cigarety. Byl poté napomenut vrchní sestrou a SP, s připomenutím všeobecného zákazu vnikání na cizí pokoje, když není zván.

Uznal svou chybu, velice se kál a opakoval, že bude slušný, nebude žebrot a bude spolupracovat, jak slíbil panu řediteli, načež požádal o darování cigarety nebo alespoň papírků.

Běžně se stávalo, že byl ve společnosti ostatních popudlivý, prostě nadával a křičel kvůli maličkostem. Vypozorovali jsme souvislost mezi silou vzteku a křikem a vyčerpáním peněz a kuřiva.

Klient zpočátku odmítal nabídku pomoci s hospodařením. Několikrát vyjádřil závist ostatním, kteří přešli na „přídělový“ systém, že jim cigarety vydrží. Již se od nich nedočkal žádného zapůjčení na věčnou oplátku, protože i klienti s horší pamětí si brzy uměli rozdělit svou denní dávku, měli lepší přehled a jejich vlastní potřeba jim byla bližší, než potřeba pana Mirka. Tím víc se urážel a křičel. S nabídkou hospodaření souhlasil až ve druhé polovině r.2007.

Rozpočítali jsme společně jeho možnosti a objednávali cigarety nebo tabák a papírky podle jeho volby. Pomoc se panu Mirkovi líbila, ale po týdnu si již vyžádal zbytek kuřiva, poté i zbytek peněz - a po dalších třech dnech neměl nic. Věděli jsme, že část „půjčil“ a část vykouřil „na jeden zátah“, což společně s pitím silné kávy vyvolávalo záchvaty. Zdravotní stav se horšil, během r. 2009 používal chodítko, na konci 2010 už inv. vozík.

Po roce se podařilo klientovu spolupráci podpořit natolik, že si uvědomoval výhody delšího plynulého zásobování a byl schopen „vydržet“ tři týdny, než vybral zásoby a peníze. Potom přibývalo měsíců, kdy se podřídil dohodnutému režimu celý měsíc. Stále častěji takové měsíce navazovaly. Po cca dvou dalších letech jsme dosahovali meziměsíčního přebytku, který vydržel a pomalu rostl až do výše cca 50 Kč.

V roce 2010 již s podporou SP udržoval písemný kontakt se sestrou, kterou často žádal o peníze, ale ona žila skromně a podporovat jej nemohla. Navštívil jej několikrát syn, vždy mu daroval několik krabiček cigaret. Klient se jimi nikdy nepochlubil, dokud je nevykouřil. Na podzim r.2010 přijely na návštěvu klientovy starší sestry a obdarovaly jej několika sty korun. Od té chvíle klient přestal spolupracovat a své peníze utrácel ještě rychleji, než před počátkem spolupráce. Odmítal si platit léky a lékaře, hledal nedopalky a balil si cigarety z útržků novin. Věřil, že sestry budou jezdit často a zlobil se, že mu ani neposílají peníze. Žádal po SP psaní prosebných dopisů, ale odmítal je diktovat.

Na jaře r. 2011 opět žádal pomoc s hospodařením, protože už mu nikdo nechtěl nic dát. Zkusili jsme zásobení pouze tabákem a papírky, což bylo nejlevnější, ale klient si dokázal ubalit již jen malé množství cigaret, strojek odmítl. Snaha zvýšit množství dosažitelných cigaret se tudíž nepodařila. Klient užíval dohodnuté příděly a vedle toho si půjčoval s poukazem na to, že hospodaří a splácet bude. Začal SP hlásit, od koho si půjčil kolik korun, aby dluhy z jeho peněz platila. SP vyžadovala, aby byl předání přítomen.

Opět jsme rozpočítali, co si klient může dovolit, maximálně šest cigaret denně. Přijížděl si pro ně ráno, někdy chtěl i těsně po příchodu SP do práce. Musel však respektovat pracovní dobu.

Po cca půl roce dokázal cigarety nevykouřit během hodiny. Byl v této době poměrně disciplinovaný, žádat cigarety „nad příděl“ jezdil až kolem oběda. Peníze i cigarety mu docházely zhruba tři-čtyři dny před další výplatou peněz. V tomto období si půjčoval peníze, ale částky se snižovaly až na cenu jediné krabičky. Během víkendu a dovolené vydávala služba připravené balíčky.

Tým zároveň zpozoroval, že klient jezdí pro cigarety „navíc“ za SP demonstrativně a rozkřikuje se, pokud mu není ihned vyhověno, především před posluchači. Ověřili jsme, že spolupráci se SP klient předvádí jako důkaz své osobní hodnoty. Nabídli jsme mu další možnost zvýšení prestiže: založení mailu a

pomoc v kontaktu s rodinou přes internet, což dělají jen někteří klienti. Sestra mu odpovídá zřídka, pan Mírek velký zájem o maily nemá (proběhly asi 4 výměny), ale před ostatními klienty stále zdůrazňuje skutečnost, že PC ovládá. Navíc je skutečně přístupnější dohodám a upustil od většiny hrubostí.

Během roku 2011 si dokázal postupně našetřit na nové hodinky a pohodlné mokasíny.

V únoru 2012 byl přistižen při prohrabávání věcí staršího klienta, který ho pouze vyděšeně pozoroval. Takový přestupek musel být rychle projednán. Na schůzi výboru obyvatel a vedení Domova bylo klientovi vysvětleno, jaké následky by mohlo jeho chování mít. Pan Mírek si poprvé uvědomil, že by služba mohla být ukončena. Navíc od dalších obyvatel, členů výboru, slyšel otevřené výhrady ke svému chování. Slíbil, že se to nebude opakovat. SP vystoupila s obecným zhodnocením jeho spolupráce za poslední období a vyjádřila naději, že klient dokáže pokračovat. Poté na místě s klientem dohodla změnu v rozdělení přidělu a dvojnásobném vydávání cigaret (ráno a v poledne).

Současně bylo zjištěno, že kuřivo, ponechané u sester na víkend, si klient u některých pracovníků vymohl již třeba v pátek odpoledne, přičemž další den zkoušel vymáhat na dalších pracovnících svá „práva“, žádal výpomoc u jiných kuřáků včetně údržbářů, protože na něj SP asi zapomněla a pod. Muselo dojít k debatě v týmu o sjednocení postupu. „Hodné“ pracovnice nechtěly čelit prosbám až škemrání klienta, ostatní zase jeho nadávkám a křiku.

Klient měl ještě několikrát potíže s dodržením úmluvy, SP jeho kazuistiku přednesla i na sezení supervidované praxe (bálintovské skupině). Přenesla získané podněty do týmu. Klient před začátkem léta 2012 začal mít dost peněz na to, aby si mohl nakupovat další přilepšení. Když na složném listě vidí zbývající sumu peněz, nevyžaduje ji k sobě ani utratit jako dřív. Nemluvíme o ní, pouze na ni ukazují jako na výsledek při každém stvrzení výdaje a příjmu. Pan Mírek v únoru již čtvrtý měsíc nehlásil ani půjčku, kterou by měla SP vracet.

V současnosti si klient při výplatě zůstatku důchodu bere hotovost do sta korun v mincích, za které si nakupuje u cukrářky. O měsíčním nákupu cigaret, tabáku, papírků a cukru se dohodne s SP na místě. Třikrát týdně si objednává uzeninu podle svého výběru, dvakrát týdně kávu, na přání dostává papírky a sám si hospodaří s balíčkem tabáku „navíc“, který mu vydrží zhruba dva měsíce (ubaluje si obtížně, ale je to také jeho určitý obřad). Cizí nedopalky sice ladem ležet nenechá, ale jinak se chová klidněji, než dřív.

V prosinci 2012 několikrát odmítl vydání denního přidělu cigaret, protože měl návštěvu synů a bývalé manželky, kteří jej obdarovali. Kontakty s nimi jsou za poslední rok častější, než kdykoliv dříve. Syn, který žije nedaleko, pana Mirka navštěvuje zhruba jednou za měsíc.

Na konci února 2013 přesáhly úspory pana Mirka sedm set korun, na konci března tisíc. Klient sní o nerozbitných drahých hodinkách a šetří dál.

Přínosem práce a podpory bylo postupné zjišťování možného pohodlí a zajištění plynulého zásobení kuřivem. Klient postupně odkládal okamžitou slast v zájmu jiného plánovaného prospěchu.

Pozornost, věnovaná jeho potřebám, mu zlepšila sebevědomí. Dokonce vytkl synovi, že ztardil práci, protože být bez peněz je hloupost. Přes výkyvy ve spolupráci z jeho strany nakonec přijal daná pravidla, která se neměnila, a využil jich ve svůj prospěch. V posledním roce se snížil i výskyt epileptických záchvatů

Problematické byly výkyvy v chování klienta a jeho útoky na členy personálu, když vyžadoval výhodu proti dohodě. Během let se tým obměnil a objevovaly se diskuze o smyslu práce právě s tímto klientem, když nejsou zřetelné výsledky, natož nějaká vděčnost. Důkazem změny byla možnost ze záznamů porovnat chování pana Mirka dříve a dnes.

3.7 Příběh paní Dany

Paní Daně je 67 let, je rozvedená, manžel krátce po rozvodu zemřel. Vyrostla s matkou na Mostecku. Během puberty se s matkou pohádala a ta ji vzala z učňovského oboru, poslala ji vydělávat jako lesní dělnici. Měla ji tu pod dohledem. Proto prý paní Dana uvítala pozvání od kamarádky. Zamilovala se do jejího bratra a rychle vdala. Pracovala jako dojička a potom uklízečka v několika podnicích, měla čtyři děti. Některé pracovnice domova si ji pamatují jako velmi pracovitou, poctivou paní a silnou kuřačku. Pracovala i v důchodu, prý aby podpořila domácnost syna, který má také čtyři děti a ocitl se bez práce. Tím zdůvodňuje první půjčky. Nechala se také zlákat zájezdy „zadarmo“, protože neměla peníze na jiné výlety. Tam podlehla nabídce a zakoupila snaše nádobí Zepter. Prý chtěla tímto a dalšími nákupy dětem dopřát luxus, na jaký nikdy sama neměla.

Jediná dcera žije v Německu, provdaná, se čtyřmi dětmi. Ona a snacha udržují s paní Danou velice vřelý vztah, ovšem na finanční významnou výpomoc neměly prostředky. Oba synové se v době příchodu do domova distancovali od matčiných problémů, protože půjček bylo víc a když se matka dostala do problémů, zkusila i hru na automaty. Ke splácení využila také Provident.

Paní Dana tvrdí, že v bance a na akcích ji při každé žádosti o úvěr ujišťovali, že splácet dokáže. Věřila „učným lidem, co tomu lépe rozumějí“. Kolem r. 2005 banky půjčovaly a strhávaly splátky bez ohledu na to, že jde o splátky z důchodu, z jediného příjmu. Proto sháněla další práce.

Když v roce 2007 zahynul tragicky nejmladší syn, paní Dana utrpěla mozkovou příhodu, ochrnula na půl těla. Během hospitalizace se snacha snažila platit za hospitalizaci a poplatek za kreditní kartu, na další dluhy v rodině nesehnala peníze.

Při sociálním šetření na LDN se paní Dana sama zmínila o nějakých dluzích, přehled už prý ztratila. Dcera se snachou předběžně slíbily i finanční pomoc na

léky. Další syn byl opět bez práce, ale na léky podle svých možností také slíbil časem přispět.

Paní Dana byla přijata do domova na konci roku 2008 mírně dezorientovaná a nesoustředěná. Dozvěděla se o obstavení účtu, kam chodil důchod, děsilo ji, že bude „vyhozena“. Neměla, kam jít. Během února se na ni sesypaly upomínky. Dva nesplácené Providenty, dvě půjčky u banky plus poplatky za kreditní kartu, tři u Becka (zájezdy), dluží za jeden měsíc pobytu v LDN. Shodou okolností se třikrát ztratilo na ČSSZ hlášení o přijetí se žádostí o převod důchodu na společný výplatní seznam, což posunulo příjem důchodu o čtyři měsíce. Nápravu zjednalo až osobní doručení dokladů příslušné referentce v Praze (zařídila SP). Rovnou byla kvůli nízkému důchodu zrušena exekuce na důchod (a časem se přihlásili dva další věřitelé, také zájezdoví).

Nároky věřitelů paní Danu psychicky ničily, během jara 2009 byla opakovaně v nemocnici s těžkými záchvaty dušení a problémy se srdcem. Těšily ji návštěvy u rodiny, vždy kvůli nim sebrala síly a snažila se chodit. Tím získala zpět ve vratkách peníze za neodebranou stravu a péči, kterými umořovala dluhy. Se sociální pracovnící vybírala, kam dát mimořádnou splátku.

Viditelně pookřála, když dostala první zůstatek z důchodu. Sama se rozhodla téměř všechno dát na splátky (i dluh v zařízení) a léky. Komentovala, že se konečně cítí „víc jako člověk“. Do konce roku 2009 vyrovnala dluh zařízení a jeden Provident (další na jaře 2011). Přestala sedět o samotě u okna, Začala se zapojovat do debat o tv programech, znala příběhy většiny herců, zapojila se do aktivizačních programů. Na policiče se jí objevila řada knih, které spokojeně četla.

Tehdy došlo k dalšímu propadu. Nemocnice kvůli dluhům 120 a 840 korun žádala ještě dalších 13000 za soudní a exekuční náklady. Paní Dana se zhroutila. Údajně dostala faktury do ruky při převozech mezi nemocnicemi, což se dělo ve stavu po dalším záchvatu mrtvice, kdy tedy nebyla schopna se o své záležitosti starat – a

snacha ani dcera, které se o placení nemocnice tehdy staraly, o placení překlada na vyšetření a zpět nic netušily.

Paní Daně zpráva ihned vyvolala těžký stav. Než se vrátila z nemocnice, dohodla SP s exekutorem, že stačí uhradit samotný dluh, na který se složila rodina (výdaj mimo splátky, zůstatek z měsíčního „kapesného“ byl mnohem menší). Paní Dana po návratu všem vřele děkovala, včetně svých „zlatíček“, že jí odvalení tohoto břemene zachránilo život.

Okamžitě zcela přestala kouřit, chtěla se naučit na počítači psát maily a začala sama (zprvu tajně) cvičit. Od února 2011 přestala používat kyslíkový přístroj, je duší malé společnosti, která hraje stolní hry. Dále věnuje téměř všechny peníze na splácení dluhů, rodina ji často navštěvuje, dává jí vlastní kapesné a oblíbené pamlsky. Členové rodiny hodnotí jistotu matčiných splátek jako přínos ke zlepšení vzájemných vztahů- prý i pro vlastní hospodaření.

Na konci roku 2012 splácela paní Dana čtyři poslední dluhy, u dvou je zůstatek do 3000 korun. Zdravotní stav se změnil, už nechodí, zůstala na vozíku a zatím nemohla jezdit k rodině, ale její chuť do života nepolevuje.

Paní Dana hodlá splatit zbytek dluhů, i když ten statisícový asi úplně neumoří. Chce dosáhnout splacení alespoň částky „pocitivého“ dluhu, tedy bez obřích pokut a poplatků. Nerada čte dopisy od věřitelů, snaží se jednání přesunout na sociální pracovníci, aby něco špatně neřekla. Nedoslýchá a neartikuluje dobře, složenky nezvládne vypsát, je tu přítomen také stud za nedostatečně dobrý osobní projev před cizí osobou.

Přesto je pravidelně zvána k rozboru všeho, co se daří a co zbývá splatit, včetně hospodaření s její hotovostí, uloženou v trezoru Domova. Nepříjemná záležitost z ní není sejmuta, není řešena bez ní. Kdykoliv se může sama chtít informovat a dotazovat, což už několikrát učinila i jménem dalšího klienta (kterému chtěla umožnit naši pomoc).

Zvýšilo se její sebevědomí, každý úspěch je nadále důvodem k chlubení se ostatním, včetně stokoruny, kterou si mohla dovolit dát vnukovi k narozeninám. Další vnučce pořídila malý svatební dar, protože neutratila tolik za léky. Což byl další popud ke cvičení, aby ještě lépe dýchala.

V březnu 2013 paní Dana opět zkouší chodit po chodbě, zavěšená do pečovatelky. Trénuje na léto, protože by se ráda přece jenom dostala jak ke snaze po schodech do patra, tak k dceři, která má schodiště v domě dvě. V kroužku klientů se někdy vrací k tomu, že hlavně s kreditní kartou vždycky myslela, že má peněz dost. Teď je radši, když má u sebe jen malou částku.

Přínosem práce a podpory je klientčino lepší sebehodnocení, radost z kontaktů s rodinou, která se obejde bez výčitek, snaha o zlepšení pohybových schopností a v současné době plánování budoucnosti na dva-tři roky dopředu.

Problematické byly postoje klientky v průběhu aklimatizace, kdy si potvrzovala svou identitu např. trváním na tom, co všechno zásadně nejí, což část týmu pobuřovalo jako projev nevděku. Probíhaly diskuze, které postupně vedly k pochopení a přijetí těchto projevů s profesionálním nadhledem.

3.8 Příběh paní Marie

Paní Marie (93 let, neprovdaná, 2 dcery) vyrostla v chudé rodině dřevorubce na Slovensku a od mládí těžce pracovala u sedláků. Měla druha, ale protože byla tělesně postižená, ani ona si nepřála svatbu, aby se mužovi neposmívali. Druh zemřel před více, než pětadvaceti lety. Pracovala celý život, v důchodu ještě sbírala léčivé byliny.

Docházelo k roztržkám s dcerou, která s ní zůstala v domku. Byla urážena, údajně pro svou negramotnost a neschopnost rozeznávat nové bankovky a jejich hodnotu. Sama zažádala o domov důchodců, kam odešla v r.1991. Vypráví, že kvůli

hádkám s dcerou se sama začala tajně u sousedky učit číst a psát, takže až jako důchodkyně dokázala druhé dceři a vnukům psát dlouhé dopisy. Když nastaly problémy s citlivostí a hybností prstů, učila se psát maily.

Je velmi šetrná, i když si ráda dopřává pravidelná přilepšení ke stravě, hlavně ovoce a zabičkové výrobky. Ihned využila nabídky úložek na nemocnici a léky, velmi podrobně se zajímala o změny cen, o úroky na vkladní knížce a podobně. (Neumí dobře počítat.) Jejím velkým snem bylo dosažení tak velkého vkladu na knížce, aby nikomu nezůstala nic dlužná.

Od r. 2012 má našetřeno na pohřeb i s „karem“, nyní si většinu hotovosti nechává na sl. listě, aby je měla po ruce, když se objevují příbuzní ze Slovenska. Vzhledem k jejímu věku se na nás příbuzní obracují s dotazy, nakolik je babička zajištěná, prý mezi nimi dochází k hádkám, kdo „TO“ jednou zaplatí. Nejsme zmocnění cokoliv prozrazovat, pouze opakujeme, co paní Marie k jedné návštěvě pronesla v naší přítomnosti: „Už nikomu ani po smrti nezůstanu nic dlužná.“

Paní Marie v červnu r. 2012 požádala o radu, protože jí začala volat jedna vnučka, že naléhavě potřebuje její peníze, nebo bude zabita nějakým feťákem. Prý pomůže tak dvacet tisíc. Paní Marie byla vyděšená. Neuměla odmítnout ženu, která jí do telefonu hystericky plakala a nechtěla přijít o svou rezervu. Nechala si ukázat hotovost a vyděsila se, že je tato veliká hromada sto a dvoustokorun a jen pouhá část požadované částky.

Jak o záležitosti přemýšlela, měla pocit, že musí vnučce nutně pomoci, že je to její povinnost v rámci rodiny. Přitom se děsila toho, že letité úspory ztratí. SP doporučila zaslat pouze část momentální hotovosti. Úvahy klientky vedly k rozhodnutí zaslat dva tisíce korun. Vnučka poté volala již pouze SP, že chce všechno a ať „se“ to zařídí. Po odmítnutí zainteresovanosti pracovníků nebo dokonce nátlaku na paní Marii se vnučka více neozvala. Klientka po těchto událostech požádala o pomoc se sepsáním poslední vůle.

V lednu 2013 se stav paní Marie opět zhoršil, opět nastaly starosti rodiny ohledně pohřbu, ale díky rehabilitaci, pevné vůli klientky a všem pokrokům věříme, že tyto starosti zůstanou ještě nějaký čas zbytečné.

Přínosem práce a podpory v této oblasti je rostoucí důvěra klientky ve správnost vlastních rozhodnutí a vědomí, že nestojí osamocená proti ostatním, že je správné, když trvá na svém rozhodnutí a plánu. Klientka, považující se vždy za bezvýznamnou, chudou a na kraji společnosti, hodnotí pozitivně své současné jistoty. Nabyla takového sebevědomí, že pořídila závěť „jako velcí páni“. Potěšilo ji, že se jako svědek podepsal sám starosta.

Dalším přínosem bylo rozhodnutí klientky, že nyní, když má našetřeno dostatečně na pohřeb i kar, si může dopřávat různé drobné radosti. Stačí jí občasné ujištění o aktuálních cenách pohřbů.

Problematická byla především jednání s rodinou a hledání správných mezí podpory klientce, které bylo diskutováno i ve vedení domova.

Klientka o spolupráci požádala sama a vždy pouze konzultovala své problémy, rozhodovala se sama, případně požádala o přítomnost během obtížného telefonátu. Přesto jsme někdy narazily na neznalost detailů současného života, což vyžadovalo citlivý přístup a respekt ke klientčině osobnosti. Zároveň vyžadovala přímost jednání, i když byla chvíli rozmrzelá – přicházela dodatečně znovu vše rozebrat a ujistit se, že „není hloupá“ nebo že se dotyčný pracovník pro její odmítavost nezlobí.

3.9 Příběh pana Jaroslava

Pan Jaroslav (67, rozvedený, bezdětný, stavař) je na vozíku po několika mozkových příhodách. Na LDN byl stále nespokojen s péčí, vracel se do svého bytu, že se sám o sebe postará, ale odmítal i pečovatelskou službu, která v místě existovala. Spoléhal pouze na sestřenici, která byla ochotná, ale opakovaně

vyčerpaná. Popsala nám situaci tak, že pan Jaroslav o sebe ve skutečnosti už roky nedbá, nic neuklidí, nezajímá se o skutečný stav peněz, bere si půjčky a vždycky spoléhá, že to nějak dopadne, že se „Bobina postará a všechno zařídí“.

Po informacích o našem zařízení právě ona pana Jaroslava přemluvila k podání žádosti. Při první návštěvě po přijetí v roce 2010 klientova sestřenice SP informovala, že ani ona nemá přehled o dlužích, proto se bojí o vlastní byt, aby jí ho nesebral exekutor. Nechat pana Jaroslava bez pomoci přitom nedokáže. Zbyli si z rodiny jen oni dva, dokonce už její matka podporovala svou sestru a pana Jaroslava, co ona pamatuje.

Pan Jaroslav má po zaplacení pobytu vyšší zůstatek důchodu, přes dva tisíce korun, ale hned po jeho příchodu se začaly objevovat upomínky.

Dříve si nakupoval ojetiny z Německa a neplatil povinné ručení, takže jsme společně s jeho sestřenicí probíraly doklady a konzultovaly s dopravními odbory, oč jde. Klient si všechna auta nepamatoval, bylo jich prý snad šest, ale některé odvezl sám do šrotu. Doklady už vyhhodil, mimo tří technických průkazů, které sestřenice našla během vyklízení bytu.

Na místě tehdy uhradila některé nedoplatky s tím, že tohle prý už byla maličkost proti tomu, co kde zatím za pana Jaroslava splácela. Po převedení důchodu na společnou listinu se ozvala i banka, s níž jsme dohodli únosné splátky. U dalšího dluhu bance jsme se pokusili využít pojistky proti nesplácení, což ovšem samotní zástupci banky opakovaně zlehčovali jako marnou naději.

Přesto jsme hlášení pojistné události vyplnili. Konzultovali jsme postup s neziskovou dluhovou poradnou, kde nám nedokázali sdělit nic nového a odkázali nás na poradenství nějakého právního specialisty v našem okolí. To klient odmítl, na advokáty prý nemá.

Ukázalo se, že klient podepsal smlouvu o půjčce (doklady už žádné nemá) v době, kdy již byl v invalidním důchodu a pokud by chtěl uplatňovat pojistku (ztížení

invalidity o další stupeň), měl by problém, protože údajně podepsal smlouvu jako zdravý člověk. Klient sám trvá na tom, že zástupce banky jej znal, že si přímo u tohoto kamaráda bral půjčku několikrát a že on o svém stavu nelhal. Doba pobírání ID byla ověřena SP na pobočce ČSSZ. Klient si nepamatoval ani dobu svého postižení.

Během jednání a zjišťování rozsahu dluhů se klient snažil od problémů distancovat s tím, že „Bobina to zařídí jako dycky“. Postupně však musel přijmout fakt, že tato záchrana pominula a musí vyjít s tím, co má, že už tu nejsou sestřenci známí.

Postupně splatil všechny dluhy (po 4-5 tisících Kč) za nepojištěná auta a má z dopravního odboru zjištěno, že odtud další upomínky nepřijdou. Splácí dohodnutou částku bance, stotisícový dluh je po neúspěchu s pojistkou v jednání. Klient zatím spoří na mimořádnou splátku, aby částku co nejvíce snížil. Podle celkové částky dluhu ve chvíli splátkové smlouvy se totiž odvíjí výše splátek (po dobu cca pěti let). Platit příležitostně, co se dá, není u této banky vhodné, protože po každém pohybu na účtu navyšuje dluh pokutami z prodlení nebo nezaplacení správné sumy. Řádná vyžadovaná splátka převyšuje klientovy možnosti, takže by dluh závratně narostl. Máme zkušenost, že žádná splátka = žádná pokuta, zato po jednání s vymáhající společností už rostou jen úroky.

V roce 2013 panu Jaroslavovi z nepřehledné motanice dluhů a závazků zbyly jen dvě položky. Jeho sestřenice jej navštěvuje a posílá panu Jaroslavovi oblíbené dia sladkosti Chválí naše zařízení za pomoc, jaké se panu Jaroslavovi a tím i jí samotné dostalo

V současné době zjišťujeme další finanční zátěž – bude si muset hradit jednorázové jehličky na inzulin, což je nová změna od VZP. Půjde zhruba o 300 Kč měsíčně. Při jednáních o dalším splátkovém kalendáři to musíme zohlednit a podpořit klienta, aby ve stresu zástupci vymahačské společnosti neslíbil splátky nad svoje možnosti.

Přínosem práce je posun ve vztazích klienta a jeho jediné příbuzné, kdy si klient začal připouštět reálný stav věcí a vlastní zodpovědnost za řešení dluhů.

Problematické jsou stále klientovy pokusy o to, být ušetřen jednání a hovorů o splácení, otevírání dopisů od vymahačů a soudu. Klient se dál marně snaží vyřizování plně převést na SP.

Závěr

Otázka financí a jejich správy jednotlivými klienty je rozmanitá a každým dnem se objevují nové možnosti a varianty. Během několika let individuální práce s klienty si náš tým uvědomil, kolik oblastí se nakládání s penězi dotýká.

Jaký je konkrétní přínos podpory klientům?

Základní hodnotou je zklidnění klienta, jeho rostoucí sebehodnocení a také pocit návratu mezi „normální“ lidi. Takového zlepšení bylo dosaženo ve všech popisovaných případech po celou dobu, kdy klient netrpěl nejistotou nebo měl dostatek všeho, co potřeboval. Někdy měl stav kratší trvání nebo výkyvy, ale zároveň mohl klienta motivovat pro další spolupráci (pan Mirek).

Spolupráce s klientem přináší také jeho další zapojení do života komunity (paní Dana, paní Anna).

Zmínila jsem v kazuistice paní Dany také zpětnou vazbu, že příklad seniora byl pro rodinu varováním a potomci začali k vlastním financím přistupovat s větší rozvahou. Podobná zpětná vazba se k nám dostala ještě asi dvakrát, v rámci poděkování za péči a podporu jinému seniorovi.

Vyjasněná finanční situace pomáhá zlepšovat rodinné vztahy (paní Dana, pan Jaroslav, do jisté míry paní Marie, pan Mirek, paní Anna) a všem klientům zmírnila obavy z budoucnosti.

Lze shrnout, že pozornost, věnovaná hospodaření klientů a jejich celková podpora zlepšila kvalitu života ve všech případech. Nebyly nutné žádné další náklady mimo pouhé rozšíření nástrojů a přístupů, které používáme při práci stále. V zařízeních se běžně používají složní listy, práce s nimi je pouze rozšířena podle přání a potřeb klienta. Náročnější je informovanost o možnostech pomoci a podpory, ale ta se dnes již ukazuje jako potřebná obecně, nejen u sociálních pracovníků.

Důležitá je také kultura, prosazovaná v samotné organizaci. Mnohde může sociální pracovník přinést a zkoušet nové zaměření práce, ale to může být málo přijatelné pro okolí, které pracovníka nutí podřídit se zajetým kolejím. Zde možnosti jakékoliv změny získávají také etický rozměr.

Sami klienti hodnotí v dotazníku o spokojenosti, že s penězi nakládají podle své vůle, třebaže zároveň uvádějí nějakou formu podpory, které využívají. Potvrzuje to má pozorování. Slýcháme je hovořit mezi sebou. Program jim připadá jako výhoda, kterou doporučují dalším a kterou uklidňují nové klienty, kteří se svěřují s úzkostmi kolem úhrad a dluhů. To všechno považuji za důkaz dobré praxe, která je založena na našem partnerství a dobrovolnosti.

Začali jsme s programem podpory a pomocí s hospodařením klientů víceméně „na koleni“ a jsme si nadále vědomi, že spleť cest pokračuje dál a do jejích dalších zákrut nevidíme.

Seznam použité literatury

- BŘÍZOVÁ, J., KRCHOVÁ, B. *Dobrá rada pro každou domácnost*. Praha : Práce, 1967. ISBN 24-027-67
- GABURA, Ján – PRUŽINSKÁ, Jana. *Poradenský proces*. Praha : Sociologické nakladatelství, 1995. ISBN 80-85850-10-9
- HÁŠKOVCOVÁ, Helena. *Fenomén stáří*. Praha :Havlíček Brain Team, 2010. ISBN 978-80-87109-19-9
- HAVLÍK, Josef, Celoživotní učení jako předpoklad pro zdravý životní styl seniorů. In *Sborník II. ročníku konference SENIOR LIVING*, České Budějovice : Ledax, 2007 [CD-ROOM]
- HORECKÝ, JIŘÍ. *Kdo patří do domovů pro seniory?* In *Sociální péče*, 2008, roč. neuveden, č. 1, s.12-13. ISSN 1213-2330
- JANEČKOVÁ, Hana – VACKOVÁ, Marie. *Reminiscence – využití vzpomínek při práci se seniory*. Praha : Portál, 2010. ISBN 978-807367-581-3
- KALVACH, Zdeněk. *Důstojnost, smysluplnost a jejich aktivní podpora v dlouhodobé péči*. *Sociální péče*, 2009, ročník neuveden, č. 5, s.22-25
- KLEVETOVÁ, Dana. *Dovolit si dát radost*. In *Sociální péče*, 2007, ročník neuveden, č.3, s. 26. ISSN 1213-2330
- KOPŘIVOVÁ, Jana. *Otazníky dluhového poradenství*. *Sociální práce*, 2009, roč. 9, č. 2, s. 36. ISSN 1213-6204
- KOPŘIVOVÁ, Jana, KOTÁB, Ondřej. *Dluhové nesnáze klientů občanských poraden nelze přičítat současné ekonomické krizi*. In *Sociální práce*, 2009, roč. 9, č. 2, s. 21. ISSN 1213-6204
- KOUKOLÍK, František. *Mozek a jeho duše*. Praha : Galén, 2005, ISBN 80-7262-314-1
- KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Pozitivní psychologie*. Praha : Portál,2004. ISBN 80-7178-835-X
- MATOUŠEK, Oldřich. *Rodina jako instituce a vztahová síť*. Praha : Sociologické nakladatelství, 1993. ISBN 80-901424-7-8
- MATOUŠEK, Oldřich. *Ústavní péče*. Praha : Sociologické nakladatelství, 1995. ISBN 80-85850-08-7
- NEUSAR, Aleš. *Rodina po cévní mozkové příhodě*. In *Psychologie*, 2009, 15.roč., č. 4, s. 40-44. ISSN 1212-9607
- PICHAUD, Clément. THARAUOVÁ, Isabelle. *Soužití se staršími lidmi*. Praha : Portál, s.r.o., 1998, ISBN: 80-7178-184-3
- PINKOVÁ, Alice, HAMPL, Otokar a kol. *Rady pro domácnost*. Praha : Státní zemědělské nakladatelství, 1988, ISBN 07-024-88-08/31
- PŘÍHODA, Václav. *Ontogeneze lidské psychiky I.*, Praha : Státní pedagogické nakladatelství, n. p., 1977, ISBN 14-636-77
- SOKOL, Radek. TREFILOVÁ, Věra. *Sociální pracovník v rezidenčních zařízeních sociálních služeb*. Praha : ASPI, 2008, ISBN: 978-80-7357-316-4
- STRÁNSKÁ, Olga. *Praktická hospodyňka I. a II.*. Praha : F.Strnadel a spol., 1928

STUART-HAMILTON, Ian. *Psychologie stárnutí*, Praha : Portál, 1999, ISBN 80-7178-274-2

TOŠNEROVÁ, Tamara. *Ageismus, průvodce stereotypy a mýty o stáří*, Praha : Ambulance pro poruchy paměti, 2002

ÚLEHLA, Ivan. *Umění pomáhat*, Písek : Renaissance, 1996, bez ISBN

VONDRÁČEK, Vladimír. *Úvahy psychiatricko – psychologické*, Praha : Avicenum, 1981, ISBN 08-069-82

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů

Summary

The work deals with the process undergone by several clients in the Senior Homes. The range of programs includes the ability to support the money management, which contains a re-authorizing of a client to manage his own assets.

Some clients weaned for money utilization due to the system of care in hospitals or their families. Although they suffer from memory disorders or different attenuation, with the help of the team they meet one of their needs, gain self-confidence, and their quality of life improves.

Other clients come to fear the debt and distraintment and grieve for the hopelessness of their situation. Help with paying and the ability to manage their liabilities are reflected in their mental and physical health, as well as the resumption of contacts with the family.

Clients who feared their future due to various newly introduced charges, or clients who could not get along with your income and to defer a pleasure, they appreciated in the course of the program its benefits for themselves and their favor.

This study confirms source of considerations on assistance options and specific situations in which clients found the necessary support and incentives to correct their conditions.

The program takes place in the Senior Home with 51 clients. The possibilities of its use, as well as the needs of clients, continue to deepen and improve in due proportion of the increasing team experience and capabilities of usable services in area.

Seznam příloh

- Č. 1 Výsledky sondy o názorech veřejnosti na problematiku života seniorů
- Č. 2 Výsledky sondy mezi pečovateli seniorů
- Č. 3 Výsledky šetření spokojenosti mezi klienty domova pro seniory v Hranicích
- Č. 4 Úvod do kapitoly o domácím hospodaření Praktické hospodyňky
- Č. 5 Ukázka přidělového lístku
- Č. 6 Metodika finančního poradenství soc. pracovnice domova pro seniory
- Č. 7 Varování na stránkách Policie ČR