

## **Kurz Pracovník péče seniory**

### **Vytváření sítí v domácím a komunitním prostředí pro seniory**

---

**Základy vytváření sítí a pojem sociálního prostoru**

**2014-1-CZ01-KA202-002058**



## 1. Základy vytváření sítí a pojem sociálního prostoru

Pro zajištění vysoké kvality péče o pacienty s komplexními potřebami v rámci rostoucích nákladů v zdravotních systémech jsou nezbytné nové přístupy, což komplikuje nehomogenní a rozmanitá struktura systému. Koordinaci různých poskytovatelů a usnadnění spolupráce by mohly uskutečnit sítě. Případové studie a pečovatelské koncepce pracují s formálními a neformálními sítěmi, které dokážou pomoci i ve složitých případech. Práce v komunitách a vytváření sítí v místní komunitě jsou zásadní pro poskytnutí vhodné ošetrovatelské a zdravotní péče a měly by se propojit s již dostupnými dalšími strukturami v regionu.

### 1.1. Proč sítě? Potřebná péče v sítích / Sociálně-politické zázemí

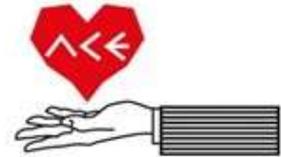
Demografické a sociální změny staví těžké úkoly před poskytovatele péče a další instituce každý den. Ve stále méně rodinách je možné pečovat o staré rodiče nebo partnery závislé na péči. Současně rostoucí očekávaná délka života přináší velmi náročné požadavky na péči jak v pečovatelských zařízeních, tak v domácí péči.

Sociální změny v posledních desetiletích způsobily, že došlo ke změně nároků a požadavků uživatelů sociálních a ošetrovatelských služeb. Poskytovatelé podpory, ošetrovatelství a péče usilují o uspokojení poptávky po participaci, sebeurčení a odpovědnosti. "Sociální dávky musí být zaměřeny na solidaritu, podporu a sociální kontext." (SONG Themenheft 1).

Racionální využívání finančních prostředků a vyšší nároky na kvalitu péče jsou výzvy, které představuje demografická změna. Je to jako starý hlavolam, jehož úkolem je z kruhu udělat čtverec: Současně s tím, jak se příjmy poskytovatelů zdravotní péče a pečovatelských služeb snižují, je třeba poskytovat lepší služby.

"V současné době jsou služby péče a podpory zaměřeny na uspokojení vysoké poptávky uživatelů pro větší a lepší služby. Zásady poskytování pomoci a požadování sebe-podpory, individuální iniciativy a uchování zdrojů jsou často ignorovány - stejně jako požadavky uživatelů na sebeurčení a nezávislost při respektování jejich sebeúcty." (SONG Themenheft 1).

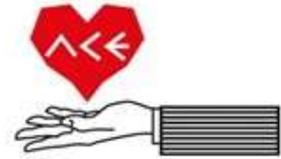
Poskytovatelé odborné péče nemohou sami splnit tyto požadavky. Sítě a spolupráce usilují o synergii a lepší komunikaci mezi poskytovateli, kteří dosud působili nezávisle. Kooperativní a koordinovaný přístup může reagovat pružněji na požadavky stárnoucí populace. Síť SONG



upřednostňuje kombinaci formální a neformální péče a ošetrovatelských služeb a rozdělení sociální práce. Jedná se o oživení stávajících sociálních sítí poskytovaných rodinami a čtvrtěmi. Podpůrný potenciál rezidenčních prostorů musí být prozkoumán a využit, spolu s úzce propojenou odbornou pomocí.

Poskytovatelé péče se stále více zapojují do vytváření sítí, integrované péče, řízení případů zaměřených na pacienta a kooperativní konfiguraci péče a řízení nemocí (Ballsieper a.o. s. 161-174).

Sítě a vytváření sítí jsou módní pojmy. To může být díky tomu, že se zdají být velmi funkční, protože respektují autonomii zúčastněných a přitom tvoří (fungující) službu. (Bienzle, Gelabert uap 10)



## 1.2. Služby pro seniory v jejich sociálním prostoru / Definice společenského prostoru

Jednoduchá definice charakterizuje sociální prostor jako místo, kde lidé žijí, tráví svůj volný čas, který si mohou plánovat a ovlivňovat svým specifickým způsobem, kde si kupují své zásoby, kultivují své kontakty, a kde zaparkují své auto. " (Hinte 1995) Sociální prostor definuje sociální a institucionální infrastrukturu určitého regionu nebo městské čtvrti. Definice sociálního prostoru obvykle odpovídá stávající administrativní struktuře regionu.

Tento termín je blízký termínu "životní prostředí" - oba popisují omezený prostor bez jasné diferenciací mezi nimi. Popisuje prostor pro každodenní životní cyklus lidských bytostí, který potřebují k uspokojení svých potřeb a zájmů. Sociální prostor znamená centrum životního prostředí - bydlení, byt / dům.

Demografické změny pro poskytovatele sociálních služeb znamenají, že nemohou pokračovat v práci jako předtím, ale musí jednat na základě poptávky, decentralizované a přizpůsobené sociálnímu prostoru. Musí umožnit participaci a sebeurčení – a místní sítě to usnadní. Aby bylo dosaženo tohoto cíle, musí být zjišťovány potřeby a zdroje v sociálním prostoru, aby se vymezily základy pro spolupráci s odbornými službami. (SONG Themenheft 2)



### 1.3. Teorie sítí

Cílem tohoto textu je především ukázat, jaké znalosti jsou třeba pro práci v sítích. Přesto může být krátký teoretický úvod užitečný k pochopení dynamiky mezi sociálními sítěmi, sítěmi v sociálním prostoru a profesionálními službami. Stručný přehled o historii, strukturách a dopadu sítí dává Holger Bienzle, Esther Gelabert a kol. V jejich eseji "Die Kunst des Netzwerkens" (Umění síťování). Následující text se týká tohoto:

Termín „networking“ se objevuje v mnoha podobách. Existují sítě v dopravě (vlakové sítě), neurologii (neuronové sítě), sociologii (sociální sítě), politice (politické sítě), v podnikání (korporační sítě) a v neposlední řadě v médiích (sociální sítě, internet). Pojem "zasíťovaná společnost", který vytvořil Manuel Castells v roce 1996, ukazuje, jak moderní společnosti vytvářejí stále více síťově orientovaných struktur, které jsou otevřené a horizontálně organizované. Sítě jsou odpovědí na rostoucí potřebu dělby práce a diferenciaci v částech společnosti, aby uspokojily potřebu koordinace. (Bienzle, Gelabert a kol., str. 9)

Neexistuje jednotný a obecně závazný pojem "sít". Definice se liší podle předmětu, použití a zaměření. Manuel Castells definuje sítě takto:

"Sít se skládá z několika uzlů, které jsou navzájem propojeny. Uzel je bod, kde se protínají (spojovací) linie. Topologie definovaná sítěmi ukazuje, že vzdálenost (nebo intenzita nebo frekvence interakce) mezi dvěma body (nebo sociálními pozicemi) bude slabší (nebo silnější nebo častější), pokud jsou tyto body uzly ve stejné síti, než když patří do jiné sítě." (Manuel Castells 2003, str. 528, citovaný Westermannem, Till) \*

Obecně lze definovat sítě jako pletivo nebo systém sociálních interakcí mezi nejméně třemi nezávislými aktéry, osobami nebo organizacemi, které jsou navzájem propojeny. (Bienzle, Gelabert a kol., str. 10). Block odkazuje na definici uvedenou v "Handbuch der Netzwerkarbeit" (Diakonie Köln) a uvádí:

"Síťování vychází z ocenění ostatních lidí, jejich práce a prostředí, jejich historie a kultury, komunikace, vztahů a hodnot. Obsahuje zhodnocení znalostí a zkušeností jiných lidí a rozpoznává různé tvořivé způsoby. Navíc znamená shromažďování znalostí a zkušeností různých lidí a institucí a rozvíjení nových způsobů, jak zlepšit své vlastní a společné životní prostředí." (Handbuch citováno Blockem str. 9)



Centrálními pojmy v této definici jsou uznání, komunikace a vztah založený na vzájemné důvěře a silné víře k dosažení pokroku společně. (Block str. 9) Zde nelze uvést komplexní popis teorie sociálních sítí. Náš modul se zaměřuje na práci poskytovatele služeb v komunitě. Tento úkol zahrnuje individuální řízení případů a řízení péče v rámci komplexní sítě ve všech zúčastněných sektorech. Cílem je propojit všechny zdroje dostupné uživateli s osobními sítěmi v sociálním prostoru a profesionálními poskytovateli. To je z důvodu, aby se zabránilo nevyrovnanosti péče a vznikla přesně přizpůsobivá služba. Proto se zaměřujeme na popis interinstitucionálních / inter-organizačních a individuálních sociálních sítí.

### 1.3.1. Institucionální sítě

Institucionální sítě v sociálním a zdravotním systému jsou obvykle sdružené organizace, jejichž cílem je prospěch a vytvoření nadhodnoty pro všechny zainteresované strany. (Wohlfahrt 2002, str. 39, citováno dle K Bienzle str. 10)

Na rozdíl od kooperace, která je definována jako pokročilá a závazná forma interakce mezi dvěma nebo více partnery s jasnými vymezeními, jsou sítě otevřenější a méně svázané pravidly.

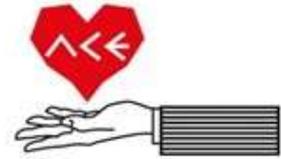
Díky svému charakteru dobrovolného sdružení, které má méně pravidel, mohou sítě působit pružněji. Uzly jsou reprezentovány osobami v zúčastněných organizacích; Mají stejné cíle, a proto mohou dobře spolupracovat. Ale to je také důvod, proč jsou sítě více náchylné k rušivému ovlivňování než pevná smluvní kooperace. Změny v personálu mohou způsobit narušení, ale mohou také způsobit vznik kooperace se nebo kooperace stává součástí sítě.

Vytvoření a udržování sítí jako úkolu institucí péče či sociální práce lze organizovat podle zásad řízení pečovatelské služby nebo podle orientace v sociálním prostoru (podle optimální orientace a sdružování zdrojů a nabídek v sociálním prostoru). Hlavním cílem je optimalizace spolupráce a koordinace struktur péče v rámci obytné čtvrti nebo oblasti služeb.

#### Vlastnosti institucionálních sítí

Institucionální sítě se liší od kooperace nebo fúzí, a proto jsou v literatuře popisovány jako "regulační mechanismy třetího druhu" (Bienzle str. 10). To znamená:

"Ani peněžní, ani hierarchické vztahy nepodporují sítě, nýbrž skutečnosti v závislosti na kontextu, jako je důvěra, vzájemné uznání a společné zájmy. Staví na komunikačních



vztazích, které nepodléhají záležitostem ve věcích věcech peněz a moci." (Faulstich / Vespermann / Zeuner 2001, str. 14 citovaný Bienzlem str. 10)

Podle Blocka je pro vytvoření sítě nutné, aby byly splněny následující předpoklady:

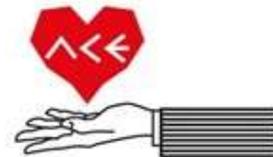
- Všichni účastníci se dobrovolně zajímají o spolupráci. Síť tvoří lidé, ne instituce.
- Všichni účastníci rozpoznávají a realizují jeden cíl (nebo více cílů).
- Všichni účastníci zůstávají nezávislí a neztrácejí svou identitu. Fúze není síť.
- Všichni partneři by měli profitovat ekonomicky a/ nebo obsahově (Block str. 19)

Institucionální sítě jsou podle Blocka struktury, ve kterých lze zpracovat složité problémy. (Block str. 8) Společnosti zapojené do sítí se snaží vytvořit synergie sdružováním kompetencí. (Friedmann, Ch., Sommer, str. 22)

Motivace k založení sítě a angažovanosti v sítích jsou vždy motivovány pevným přesvědčením o získání prospěchu v/ ze sítě. Pokud má partner dojem, že z dlouhodobého hlediska přispívá víc, než získává, opustí síť dříve nebo později. Vytváření sítí v oblasti zdravotní a sociální péče má mnoho cílů a výhod. Následující seznam není úplný:

- Oslovení nových cílových skupin
- Zlepšení spektra služeb vlastní organizace prostřednictvím spolupráce
- Získávání a sdílení informací
- Vytvoření nových poznatků
- Vyvíjení inovací
- Objevení a využívání know-how ostatních
- Zvýšení konkurenceschopnosti
- Zvýšení své flexibility
- Snížení rizika
- Snížení nákladů
- Schopnost myslet originálně, atd., atd.

(Oblast Lernende - Netzwerk Köln eV (Ed.): Aktionsbündnis für gesunde Lebenswelten)



**Cvičení:** Představte si práci ve vaší organizaci. Kde vidíte počáteční body pro vytváření sítí? Udejte alespoň tři důvody, proč se stát členem sítě nebo iniciovat síť?

### 1.3.2 Osobní sítě a sítě zaměřené na konkrétní případ

V osobních sítích mají uživatelé plný přístup. Jedná se o jejich individuální, osobní sociální síť.

Schubert popisuje různé vrstvy sítě. Mikrosociální vrstva se skládá z osobních sítí, na mezo- a makrosociálních vrstvách jsou sítě a vztahy mezi organizacemi a zastoupenými aktéry. Zde Schubert rozlišuje primární, sekundární a terciární sítě.

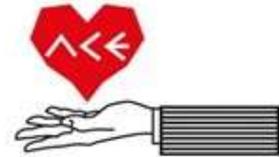
**Primární sítě** jsou osobní, neformální a neorganizované vztahy, jako je rodina, přátelé a známí.

**Sekundární sítě** představují neformální vztahy, které jsou více či méně organizované a jsou založeny na společných zájmech nebo problémech. Sekundární sítě jsou samoorganizované subjekty uvnitř vlastního společenského a rezidenčního prostoru. Například sousedství, kluby nebo svépomocné skupiny.

**Terciární sítě** jsou institucionální sítě profesionálních lokálních nebo regionálních aktérů, jako např. poskytovatelů péče, pojišťoven, úřadů pro péči o seniory a poraden.

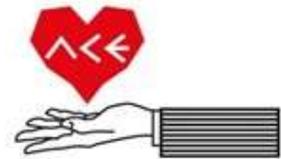
Z hlediska uživatele, se mohou jevit jako součást osobní sítě, například když uživatel navštíví poradenské centrum ve své čtvrti nebo se o něj stará odborná péče.

**Cvičení:** Ve které sekundární síti jste členem? Které terciární sítě jsou součástí vaší primární sítě?



<b>Přirozené sítě</b> Osobní zdroje		<b>Umělé sítě</b> Profesní zdroje		
Primární sítě	Sekundární sítě Neformální vztahy		Terciární sítě Profesionální členové	
Neorganizované	Málo organizované	Více organizované	NNO Třetí sektor	Tržní prostředí
Neformální kruhy	Sociální sítě	Větší sítě Dobrovolníci	Institucionální služby	Ekonomická spolupráce
Rodina Přátelé Kolegové	Svépomocné kruhy Sousedské sítě	Asociace Organizace	Komunita Sociální služby	Ekonomická činnost a produkty

Klasifikace sítí (SONG Themenheft 2 na str. 11).



#### 1.4. Analýza sítě

Obecné studie sítí popisují formy, funkce a dynamiku sítí. Pro výzkum se k analýze používá mnoho různých nástrojů: různé druhy síťových map, strukturované pohovory, atd. (Holstein, str. 23 - viz též učební jednotka 3 "Metody analýzy sociálního prostoru" v tomto modulu).

Téma analýzy sociálních sítí je rozsáhlé a je podrobněji zkoumáno ve výše zmíněné jednotce 3. Při síťové analýze se velmi často používají grafická zobrazení pro vizualizaci strukturálních vztahů a dokonce i pro případné zobrazení skrytých vazeb. Síť tedy může být reprezentována a vizualizována jako mapa. (Viz také část 3 "Metody analýzy společenského prostoru").

Pro charakterizaci a analýzu všech typů sítí lze použít tři analytické vlastnosti:

##### 1.4.1. Relační vlastnosti

Popisují kvalitu vztahů. To zahrnuje vzájemnou reciprocitu, hojnost obsahu, homogenitu / heterogenitu, závazek, intenzitu / četnost kontaktů, odolnost a stabilitu a vztahy mezi sociálními rolemi.

##### 1.4.2. Funkční vlastnosti

Popisují obsah vztahů. Například výměna zdrojů, výměna a sdílení informací, zprostředkování poskytování pomoci, zálohování, podpory a asistence.

##### 1.4.3. Strukturální vlastnosti

Ty popisují morfologii sítě. To znamená charakterizovat vlastnosti jako velikost, hustota, seskupení nebo třídy. Vždy se to týká síťové struktury:

- Kdo je schopen kontaktovat koho přímo (nebo nepřímo)?
- Jak těsná je síť?
- Existují vnitřní skupiny, centra nebo mosty do jiných oblastí?
- Struktury se částečně překrývají?

"Je důležité, aby existovaly přímé a nepřímé vazby, (...) jakého druhu jsou a jaké vzorce tvoří." (Ziegler str. 342 v Bienzel str. 12).

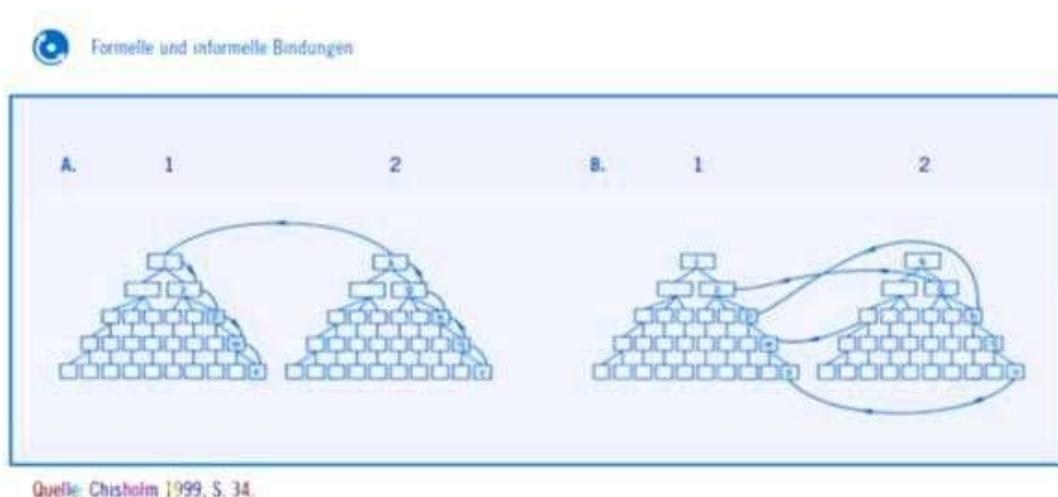
Aby bylo možné analyzovat strukturální vrstvu služeb pro seniory, je důležité se podívat z pohledu uživatele. Význam této perspektivy spočívá v tom, že ukazuje stupeň závislosti na odborné péči.

"Zda je o člověka plně nebo částečně postaráno profesionálními službami, závisí z velké míry na rodině, složení domácnosti a velikostí a kvalitě neformální sítě přátel, sousedů a dalších osob v soukromé sféře." (DIW 2013 S. 3)

Strukturální analýza vztahů se uskutečňuje s ohledem na formální a neformální struktury a zohledňuje sílu vztahů.

#### 1.4.4 Formální a neformální síťové struktury

Neformální vztahy jsou osobně závislé a často dobrovolné, jen řídce organizované a strukturované. Existují uvnitř nebo pod formální strukturou. Dichotomie "formální / neformální" vytváří ve struktuře dva odpovídající póly. Například: Pracovní kontakty obvykle existují nejprve na formální základně. "Oficiální kanály" jsou charakterizovány organizačními a právními pravidly. S rostoucí důvěrou mezi spolupracovníky jsou vytvořeny neformální postupy, takže práce může být dosaženo snadněji a *rychleji*. "Na rozdíl od formálních kanálů, které jsou často hierarchické, nepřímé a potřebují dlouhé cesty, jsou neformální cesty mezi organizacemi přímější a proto krátké." (Bienzle str. 14) Formální a neformální jednání by nemělo být považováno za protichůdné, ale za (dobrou) kombinaci.



Formální a neformální vazby (Bienzle a kol., str. 13)



Výše uvedený obrázek vytvořil Chisholm. "A" označuje formální, hierarchickou organizovanou cestu kontaktů mezi dvěma organizacemi. "B" zobrazuje krátké, neformální kontakty. I v rámci organizace můžete sledovat latentní sociální sítě, které rostou pod formálními kanály.

**Cvičení:** *Co děláte, když úkol musí být rychle a efektivně splněn? Které kanály používáte, když vás tlačí čas? Které "tajné kanály" jsou vám známy? Existují problémy, které raději řešíte neoficiálně a jak profitují vaši pacienti / klienti? Jak jste se dozvěděli o neformálních kanálech a jak je udržujete?*

#### 1.4.5 Silné a slabé vazby

Vztahy či vazby mohou být popsány podle jejich síly. **Silná vazba** je dlouhotrvající, stabilní, citově vázající a vzájemné, jako přátelství, vztahy mezi sourozenci nebo dětmi i rodiči. Pravděpodobnost, že mnoho členů tohoto "vnitřního kruhu" má stejné kontakty, vztahy a informace, je vysoká. Silné vztahy často poskytují přímou podporu, jako je péče, peníze atd.

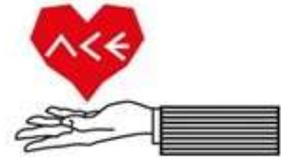
**Slabé vazby** jsou méně intenzivní, emocionální a vzájemné. Tyto vazby existují mezi sousedy, známými nebo kolegy. Hlavně slouží k získávání informací. Slabé vztahy mohou nabídnout informace neznámé v (silném) vnitřním kruhu.

Hypotéza o "síle slabých vazeb" ilustruje tuto skutečnost. Studie v sedmdesátých letech ukázala, že velké množství lidí, kteří hledají nové zaměstnání, uspělo tím, že spoléhalo na slabé vazby (známé). Síla slabých vazeb je "mostní funkce". ("Znám někoho, kdo zná někoho")

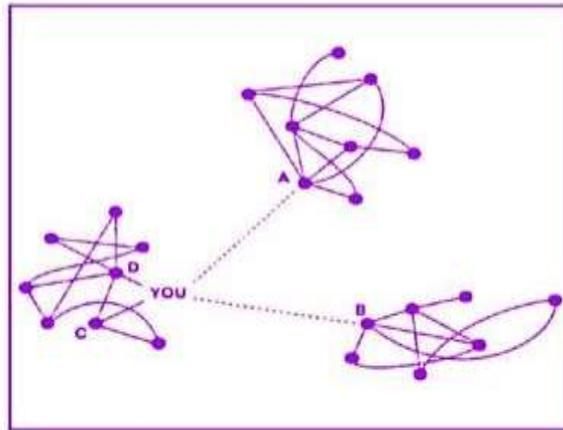
Jsou to zejména slabé vazby, které spojují podskupiny a usnadňují mnohostranné kontakty a informace, o kterých byste se v rámci silné vztahové sítě nedozvěděli.

Tímto způsobem slabé vztahy nahrazují (příliš) silnou orientaci směrem dovnitř a poskytují nové informační cesty. Nebo, jako Bienzle říká: "V heterogenních a rozmanitých sítích jsou rozšiřovány horizonty." (Bienzle str. 14)

Obrázek níže ukazuje, jak prostřednictvím "mostů" nebo slabých vztahů vzniknou nové vztahy a kontakty, které předtím neexistovaly.



Brückenfunktion schwacher Beziehungen

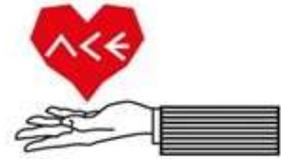


Quelle: Burt 1992, S. 27.

Význam slabých vztahů již popsal Ronald Burt v roce 1992 ve své teorii "Strukturálních děr". Diskutuje o roli moci a vlivu v sítích a popisuje, jak lidé získávají sílu strategicky příznivou pozicí v síti.

Na obrázku výše má pozice "YOU" strategicky příznivou pozici překlenováním konstrukčních otvorů v celé síti. Jako předmostí má "YOU" přímý přístup k informacím, které mohou být distribuovány uvnitř sítě nebo dokonce k odlehlým osobám / institucím. "YOU" je známý jako důležitý zdroj informací a na druhé straně získává spoustu informací. (Bienzle str. 15)

**Cvičení:** Popište vliv slabých vztahových vazeb zabraňujících lidem žít v domech s pečovatelskou službou.



### Literatura:

- Ballsieper, K., von Reibnitz, C., Interne Vernetzung und Überleitungsmanagement (S. 161174) v: Bechtel, P., Smerdka-Arhelger, I. (Hrsg.), Pflege im Wandel gestalten - Eine Führungsaufgabe, Berlin Heidelberg 2012
- Bechtel, P., Smerdka-Arhelger, I. (Hrsg.), Pflege im Wandel gestalten - Eine Führungsaufgabe, Berlin Heidelberg 2012
- Bienzle, Holger, Gelabert, Esther, Jütte, Wolfgang, Die Kunst des Netzwerkers, Vídeň 2007
- Friedmann, Ch. Sommer, Sua (Hrsg.) Netzwerkbildung und-management in Gesundheitswesen, RU Bochum 2011
- Hinte, Wolfgang: Fall im Feld, 2001, (S. 10-13) v: Social management: Zeitschrift für Sozialwirtschaft, č. 6, s. 10-13
- Region Lernende - Netzwerk Köln eV (Hrsg.): Aktionsbündnis für gesunde Lebenswelten "Köln 2012
- Castells, M. 2003, str. 528, Zitiert nach: Westermayer, Till, Der Netzwerkbegriff, M. Castells Einflussfaktoren auf Versorgungssettings v Deutschland, DIW 2013  
<https://www.zgp.de/upload/content.000/id00402/attachment02.pdf> (18. 7. 2016)
- Holstein, Betina, Qualitative Methoden der Netzwerkanalyse,  
<https://www.bpb.de/nachschlagen/zahlen-und-fakten/soziale-situation-inderdeutschland/61541/altersstruktur> (7.7.2016)
- Netzwerk: Soziales neu gestalten (SONG) Hrsg., Zukunft Quartier - Lebensräume zum Älterwerden - Themenheft 1: Hilfe Mix - Ältere Menschen v Balance zwischen Selbsthilfe und professionelle Unterstützung - Köln 2007 - [www.zukunft-quartier.de](http://www.zukunft-quartier.de) (10.07.2016)
- Netzwerk: Soziales neu gestalten (SONG) Hrsg., Zukunft Quartier - Lebensräume zum Älterwerden - Themenheft 2: Gemeinsam mehr erreichen - Lokale Vernetzung und Kooperation Köln 2008 - [www.zukunft-quartier.de](http://www.zukunft-quartier.de) (10.07.2016)
- <http://www.leitbegriffe.bzga.de/alphabetisches-verzeichnis/soziale-netzwerke-undnetzwerkfoerderung/> (15.7.2016)
- Kolektiv autorů: Manuál komunitní sociální práce. Úřad vlády ČR, 2015.