

Jak zachovat soukromí, když ho každý vnímá odlišně?

V tomto článku se zaměříme na praktické rady a doporučení pro zaměstnance, jak efektivně nastavovat individuální parametry péče a zlepšit soukromí klientů. Tyto poznatky vyplynuly z projektu Technologické agentury ČR „Domov domovem aneb jak stavět a rekonstruovat domovy pro seniory“, který probíhal v letech 2021–2023, a z inovačního projektu spolufinancovaného Evropskou unií „Zvýšení kvality prostředí klientů v pobytových sociálních službách pro seniory“, který realizovala společnost DelpSys ve spolupráci s APSS ČR v letech 2023–2024.

■ **Text: Mgr. Kristýna Bernášková,**
sociální pracovnice a výzkumnice;
Mgr. Veronika Doksanská Ječná, DiS.,
ergoterapeutka, speciální pedagožka
a lektorka;
Mgr. Vojtěch Měřička, AchLJ,
sociální pracovník a řádový kaplan

Soukromí v pobytových sociálních službách představuje klíčový aspekt kvality života klientů a hraje zásadní roli v poskytování důstojné péče. Zaměstnanci sociálních služeb tak čelí výzvě, jak tuto potřebu efektivně naplnit v prostředí, kde jsou prostory a každodenní činnosti často sdílené. Soukromí nelze chápat jako univerzální koncept – je třeba vnímat jeho různorodost a flexibilně přizpůsobovat péči konkrétním potřebám jednotlivců.

➤ Doma vs. neDoma

Doma si klidně zpívám ve sprše. Nikdo mě neslyší, nikdo mě nevidí, a právě to mi dává tu báječnou svobodu být tak trochu mimo kontrolu – ať už hlasitě zpívám, nebo tančím v koupelně. Je to můj prostor, moje pravidla. Nikdo nečeká za dveřmi, nikdo mě nehodnotí. Ta volnost vychází z pocitu soukromí, z vědomí, že jsem skutečně sama. Víím, že mě nikdo nesleduje.

Ale pak přijde chvíle, kdy se ocitnu v hotelu. Místo je podobné, sprcha stejná, ale ten pocit? Najednou ztichnu. Stěny jsou tenké, vedle mě jsou sousedi, a myšlenka na to, že by mě mohli slyšet, mě zbrzdí. Zpívat si nahlas? Ani omylem. Místo toho se tiše sprchuji, chovám se „spořádaně“, abych nikoho nerušila. Jaký by to byl trapas, kdyby někdo slyšel můj soukromý koncert! Všechno to vychází z toho, že už nemám ten pocit soukromí. V hotelu nikdy nevíte, kdo je za stěnou nebo za dveřmi.

A právě v tom je ten rozdíl. **Doma je to „moje“ prostředí, kde si můžu dělat, co chci, kde se cítím bezpečně, kde mě nikdo nehodnotí.** Ale hotel? To už je jiný svět. Je to prostor, kde i moje každodenní

návyky dostávají nové hranice. A co souseď za zdí? Ty bych přece nerada vyrušovala svou verzi posledního hitu.

Když přijde nový klient do pobytové služby, může si připadat podobně. Je v novém prostředí plném neznámých lidí s novými pravidly, která se mu teprve musí dostat pod kůži. Stejně jako já v hotelu, i on se musí přizpůsobit prostoru, který není jeho vlastní, a to může být nepříjemné.

Přechod z vlastního domova do pobytové služby, jako je domov pro seniory, často doprovází adaptační stres. Ten může trvat měsíce, roky, někdy nevymizí vůbec. Jeho intenzita závisí na mnoha faktorech: od konkrétních okolností až po psychický a fyzický stav daného seniora.

Jedním z největších stresorů v této fázi je **ztráta autonomie a nezávislosti**. Člověk, který byl zvyklý na vlastní prostor a soukromí, se najednou ocitá v prostředí, kde má pocit, že ho neustále někdo sleduje, ať už je to personál, nebo ostatní obyvatelé. Ztráta kontroly nad vlastním životem může být pro mnoho seniorů velmi znepokojující. Pobyt v takovém zařízení v nich může vyvolávat pocit, že jsou spíše v hotelu nebo v nemocnici s určitými pravidly než ve skutečném domově, kde se mohou chovat svobodně. Klienti potřebují soukromí, pocit, že je nikdo nesleduje, a prostor, kde mohou být sami sebou, aby se jejich nový domov stal skutečným domovem.

V následujících odstavcích se zaměříme na konkrétní tipy, které ke zvýšení soukromí mohou pomoci.

➤ Jednolůžkové vs. dvoulůžkové pokoje

Na první pohled by se mohlo zdát, že otázka soukromí v pobytových sociálních službách se dá jednoduše vyřešit tím, že všem klientům poskytneme jednolůžkové pokoje. Tím by měli zajištěno své soukromí, což je zásadní pro jejich pocit volnosti a autonomie. Ale v praxi to není tak snadné. Pokud vycházíme z toho, jak žili předtím, než se do domova přestěhovali, musíme brát

v potaz, že ne všichni byli zvyklí na svůj vlastní prostor. Část lidí celý život sdílela své bydlení s partnerem, sourozencem nebo dětmi, a proto se v jednolůžkovém pokoji mohou cítit osamělí.

Z praxe vyplývá, že ideální řešení často představují **variabilní prostory**. Například dvoulůžkové pokoje, které lze flexibilně oddělit pomocí posuvných stěn nebo zásten kolem lůžka. Tento přístup klientům poskytuje volbu mezi společností a soukromím, což je klíčové pro jejich duševní pohodu. Takové uspořádání respektuje potřebu sociální interakce, ale zároveň nabízí možnost ústupu do osobního prostoru, když si klient přeje být sám.

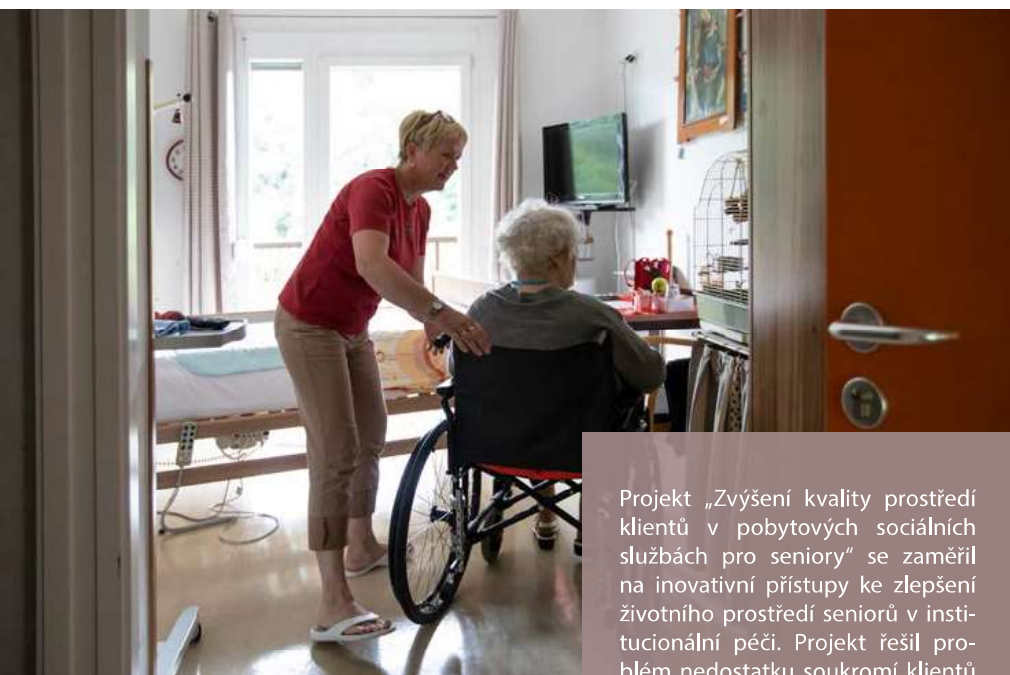
Pokud není stavebně možné implementovat variabilní prostory, inspirativním řešením je nápad tzv. **dovolenkového pokoje**. Tento koncept představuje samostatnou místnost v domově, kterou si klienti mohou rezervovat na několik nocí, kdy chtějí být sami nebo si odpočinout od spolubydlíciho. Je to prostor s vyšším komfortem, kde se klient může na chvíli cítit skutečně sám sebou. Tento pokoj může být využit i páry, které spolu nesdílejí pokoj. Zajištění soukromí a diskrétnosti při řešení intimních potřeb klientů, včetně respektování jejich vztahů a potřeb, je nezbytné pro jejich důstojnost a pohodu.

➤ Prostor pokoje

Každý z nás má své vlastní zvyky a preference, které určují, co vnímáme jako pohodlné prostředí. Někdo preferuje tzv. „studený odchov“, tj. teplotu kolem 18 stupňů, zatímco jiní se cítí dobře jen ve výrazně teplejším prostředí a rádi si přitopí, kdykoli to jde. Čerstvý vzduch je dalším faktorem – někteří lidé mají rádi neustálý průvan, zatímco jiní se obávají, že je „ofoukne“, a většinu vnímají jako narušení pohodlí.

Akustický komfort je rovněž klíčový. Zatímco někteří klienti mají televizi nebo rádio puštěné celý den, jiní preferují naprosté ticho. Tyto odlišné potřeby mohou vést ke konfliktům mezi spolubydlíci, pokud nejsou jejich zvyky a preference vzájemně v úvahu.

Je proto důležité tyto návyky a preference zjišťovat už **během adaptačního procesu**, aby bylo možné klienty lépe „párovat“ a předcházet tím případným problémům. Pokud přesto dojde k neshodám, klíčovou roli hraje **mediace konfliktů**, abychom se alespoň přiblížili k harmonickému soužití. Pomoci mohou i jednoduchá technická ře-



Projekt „Zvýšení kvality prostředí klientů v pobytových sociálních službách pro seniory“ se zaměřil na inovativní přístupy ke zlepšení životního prostředí seniorů v institucionální péči. Projekt řešil problém nedostatku soukromí klientů v pobytových zařízeních pro seniory. Jedním z klíčových výstupů projektu byl „Kufřík na cestě k soukromí“, který využívá metodu HCD pro tento konkrétní účel. Do projektu byly zapojeny celkem 4 pobytové služby pro seniory a bylo realizováno více než 50 rozhovorů s klienty a 35 rozhovorů se zaměstnanci domovů. Více o projektu: <https://www.delsys.cz/soukromi-v-pobytovych-socialnich-sluzbach>

šení, jako například Bluetooth sluchátka k televizi, která umožňují každému klientovi sledovat vlastní program v požadované hlasitosti, aniž by rušil druhého. Dalšími pomůckami mohou být špunty do uší pro ty, kteří preferují ticho, nebo masky na spaní pro případ, že spolubydlící nechávají rozsvíceno dlouho do noci.

Tímto způsobem lze vytvořit prostředí, kde se různé potřeby a preference přizpůsobují, aniž by narušovaly komfort druhých.

» Vybavení pokoje

Doma máme svůj prostor na to, co nás baví a co děláme, když nás nikdo nevidí – někdo hraje na hudební nástroj, cvičí, maluje, píše nebo si jednoduše dopřává relax s pleťovou maskou. Když se ocitneme v prostředí, kde už na to není místo, přichází frustrace. Místo, kde bychom mohli být sami sebou a dělat, co nás celý život těší, najednou chybí.

V domově by mohly existovat prostory, které by umožňovaly takové soukromé osobní aktivity. Pro někoho to může být malý stůl s materiály na ruční práce, pro jiného třeba koutek na hraní na kytaru. Jde o to mít své „místo“, **kde můžeme být sami**. Řešení můžeme vytvářet ve spolupráci s rodinou klienta. Zároveň bychom měli nastavit pravidla pro využívání pokojů, která respektují potřeby všech obyvatel, abychom předešli konfliktům mezi spolubydlícími.

Dalším narušitelem soukromí mohou být **návštěvy** „toho druhého“ na pokoji. Když jednomu klientovi přijde návštěva, druhý si může připadat trochu navíc. Jak se v takové situaci cítit opravdu jako doma? Pokud mají návštěvy na pokoji fungovat, je vhodné pro ně domluvit pravidla jak s klienty, tak s jejich rodinami.

Zásadní je i **prostor pro hygienu**. Při poskytování hygienické péče na lůžku hrají

důležitou roli paravány nebo jiné vizuální bariéry. Tyto prvky jsou klíčové pro zajištění intimity a minimalizaci narušení osobního prostoru klienta.

» Soukromí mimo pokoj

V prostředí domova pro seniory je důležité najít rovnováhu mezi soukromím a možnostmi sociálních interakcí, protože potřeby klientů jsou i v tomto ohledu různé. Zatímco někteří klienti vyhledávají společnost a rádi tráví čas s ostatními, pro jiné je důležité mít možnost se stáhnout do ústraní a užívat si chvíle klidu bez nutnosti komunikace. Kontrola nad vlastním sociálním soukromím je klíčovým prvkem pro udržení duševní pohody a pocitu autonomie.

Jedním z řešení je možnost využívat společenské prostory, kde mohou klienti sedět v klidu a sledovat dění kolem sebe, aniž by byli nuceni se zapojovat do rozhovorů. To jim umožňuje být součástí komunity, ale zároveň respektuje jejich touhu po klidu a tichu. Je to podobné jako v kavárně, kde můžete sedět, pít kávu a sledovat okolní život, aniž byste museli komunikovat s ostatními.

Dalším důležitým aspektem je soukromí při přijímání návštěv. Některé návštěvy si nechcete zvát „do ložnice“. Zřízení oddělených místností pro návštěvy mimo pokoj, které ale stále poskytují soukromí, může

být skvělým řešením. Tyto prostory dávají klientům možnost mít osobní setkání, aniž by narušovali soukromí ostatních obyvatel nebo sami byli vystaveni případným rušivým vlivům.

Pracovníci by také měli respektovat, když si klienti přejí trávit čas o samotě, a zajistit, aby měli prostor, kam se mohou uchýlit, aniž by byli rušeni.

» Emocionální soukromí

Když mluvíme o soukromí, většina lidí si představí fyzický prostor – mít svůj vlastní koutek, místo na osobní věci nebo klidnou koupelnu, kde vás nikdo nevyruší. Ale soukromí je mnohem víc než jen „kde“ se nacházíme. Emocionální soukromí je neméně důležité, zejména pro klienty v pobytových sociálních službách. Někdy totiž nepotřebujeme jen klid na osobní hygienu nebo úklid, ale i pro vlastní myšlenky a emoce.

Klient se například zavře v pokoji ne proto, že by si chtěl číst knihu nebo odpočívat, ale protože potřebuje čas sám pro sebe, aby mohl v klidu přemýšlet o těžkých životních situacích, jako je ztráta blízké osoby. Jiný klient zase může mít úplně opačné potřeby – potřebuje mluvit o svých pocitech, ať už se zaměstnancem, nebo spolubydlícím.

Soukromí není jen o tom mít vlastní klíč k pokoji, ale i o tom mít klíč ke svým emocím a mít prostor, kde je můžeme prožívat bez tlaku, že nás někdo sleduje nebo hodnotí. Ať už jde o fyzické, nebo emocionální soukromí, je důležité najít rovnováhu, která zajistí, že klienti budou mít prostor na své potřeby.

» Jak je možné zjistit, co by si klienti přáli?

Zjistit, co by si klienti pobytových služeb přáli, často není jednoduché. Jednou z možností je využít metodu **Human-Centered Design** (HCD), kterou jsme úspěšně aplikovali v projektu „Zvýšení kvality prostředí klientů v pobytových sociálních službách pro seniory“. Tato metoda klade důraz na zapojení samotných klientů a personálu do navrhování změn. Díky empatickému porozumění potřebám jednotlivých klientů a prostřednictvím hloubkových rozhovorů byly identifikovány klíčové oblasti, kde je potřeba soukromí nejvíce narušována.

Tento přístup zvyšuje pocit soukromí a podporuje větší spokojenost klientů s péčí. Když mají klienti možnost vyjádřit své potřeby a být aktivně zapojeni do procesu změn, cítí se více respektováni a mají pocit, že jejich přání jsou brána vážně.

V Centru sociálních služeb Emausy jsme tento přístup pilotně ověřili. Ukázalo se, jak důležité je zaměřit se na individuální potřeby a jak výrazně může metoda HCD přispět ke zlepšení prostředí a spokojenosti klientů.