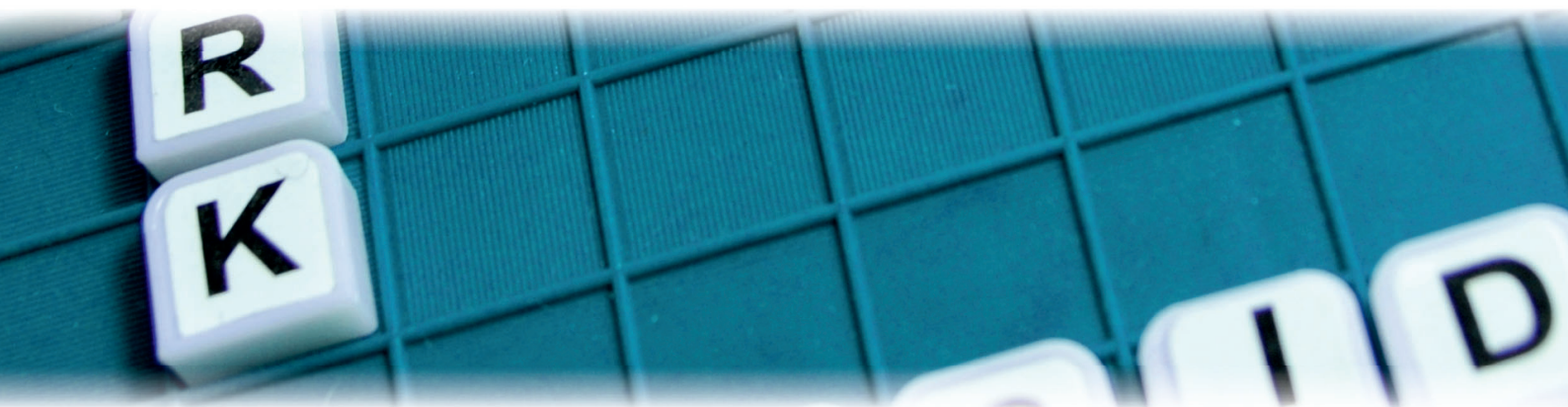




Syntéza českých i zahraničních studií a analýz a návrh doporučení pro opatření v sektoru sociálních služeb



Tento projekt je realizován v rámci oblasti prevence rizik vzniku poškození zdraví zaměstnanců následkem pracovního úrazu nebo nemoci z povolání financovaných z příspěvku podle § 320a písm. b) zákona č. 262/2006 Sb., zákoníku práce, ve znění pozdějších předpisů v roce 2022.

Syntéza českých i zahraničních studií a analýz a
návrh doporučení pro opatření v sektoru sociálních
služeb

Obsah

Zdroje dostupné ve VÚBP, v. v. i.	3
Obecně – pracovní zátěž a rizika	3
Fyzická zátěž	4
Psychická/duševní zátěž	6
Databáze EBSCO	8
Obecně – pracovní zátěž a rizika	8
Psychická/duševní zátěž	10
Dokumenty volně dostupné na Internetu – české	18
Bakalářské/diplomové/rigorózní práce	20
Dokumenty volně dostupné na Internetu – zahraniční	24
Soupis dokumentů (elektronické odkazy) poskytnutých zahraničními partnery	31
Rakousko	31
Slovensko.....	32
Španělsko.....	32
Dokumenty - projekt Bezpečnost práce v sociálních službách 21. století.....	33

Zdroje dostupné ve VÚBP, v. v. i.

Obecně – pracovní zátěž a rizika

EUROPEAN AGENCY FOR SAFETY AND HEALTH AT WORK. *Human health and social work activities: evidence from the European Survey of Enterprises on New and Emerging Risks (ESENER)*. Bilbao: European Agency for Safety and Health at Work, 2022. 81 s. ISBN 978-92-9479-597-7.

Tato zpráva zkoumá hlavní rizika v oblasti bezpečnosti a ochrany zdraví při práci (BOZP) v odvětví zdravotní a sociální péče v Evropě, včetně rizik souvisejících s onemocněním COVID-19. Analyzuje údaje ze tří vln Evropského průzkumu podniků na téma nových a vznikajících rizik (ESENER). Analýzu doplňují rozhovory s předními odborníky na BOZP a zainteresovanými subjekty z uvedeného odvětví. Poskytuje přehled trendů v oblasti řízení BOZP se zaměřením na ergonomická a psychosociální rizika, hnací síly a překážky řízení BOZP v daném odvětví a zapojení pracovníků do BOZP. Zpráva přináší zjištění vztahující se na toto odvětví a předkládá srovnání mezi jednotlivými evropskými zeměmi a také srovnání s jinými odvětvími. Na základě analýz a zjištění rovněž představuje poznatky, které by mohly přispět ke zlepšení úrovně BOZP v tomto odvětví.

- péče sociální, péče zdravotní, BOZP, rizika pracovní, řízení rizik

BRASSEUR, Grégory. Un secteur sous tension á la recherche d'un nouveau souffle. *Travail et Sécurité*. 2022, č. 835, s. 13-15.

Zdravotní krize těžce zasáhla domovy důchodců. Tváří v tvář nedostatku zaměstnanců a přetížení prací se zařízení musí organizovat, znovuobjevovat a spojovat své síly. Snížení fyzické zátěže a vyhoření zůstává hlavní výzvou pro prevenci, ale také pro image tohoto povolání. Tento sektor zahrnuje veřejná, soukromá komerční a sdružená zařízení. Zvláště vysoký je počet pracovních úrazů a nemocí z povolání, což vede k absencím a pracovní neschopnosti.

- domovy pro seniory - péče sociální - služby sociální - pečovatelé - zátěž pracovní - zátěž psychická - rizika psychosociální

JOHNSON, Ashley. Home sweet hazard: home health care workers face multiple risks with little oversight. *Safety and Health*. 2010, roč. 181, č. 3, s. 32-33.

Článek poskytuje informace o mnoha potenciálních rizicích, kterým jsou vystaveni pracovníci poskytující domácí zdravotní péči, patří sem mimo jiné muskuloskeletální poruchy, alergie na latex, krevní patogeny, pracovní stres, násilí a jiná rizika spojená s prací. Uvádí také různé statistiky a šetření týkající se této problematiky. Seznámení se s problematikou a návrh a realizace preventivních strategií může snížit počet úrazů, nemocí a úmrtí, která se vyskytují u zdravotnických pracovníků v domácnostech.

- péče domácí - ošetřovatelé - zdravotníci - domácnosti - rizika pracovní

PATOČKA, Josef. Péče je taky práce: lépe ji ohodnocovat může prospět lidem i přírodě. *Sondy revue*. 2020, roč. 30, č. 6, s. 24-25.

Pandemie ukázala na klíčový význam i neuspokojivý stav pečujících sektorů: zdravotnictví, vzdělávání či sociálních služeb. Jejich posílení by mohlo pomoci zlepšit kvalitu života a připravenost na krize i přejít k ekologičtější ekonomice.

- péče - profese - vzdělávání - zdravotnictví - péče sociální - služby sociální – hodnocení

RAVALLEC, Céline. Un bouquet de formations pour des mesures non périssables. *Travail et Sécurité*. 2022, č. 835, s. 16-17.

Domov důchodců Les Bougainvillées v Cannes se zavázal k dlouhodobé prevenci. Kromě materiální pomoci je prioritou průběžné školení, jehož cílem je zapojit zaměstnance do prevence rizik.

- domovy pro seniory - pečovatelé - zaměstnanci - školení bezpečnosti práce - prevence rizik

SENČÍK, Josef ...[et al.]. Pracovní úrazovost zaměstnanců v sociálních službách a vybraná judikatura. Časopis výzkumu a aplikací v profesionální bezpečnosti [online]. 2021, roč. 14, č. 4. Dostupný z: <https://www.bozpinfo.cz/josra/pracovni-urazovost-zamestnancu-v-socialnich-sluzbach-vybrana-judikatura>. ISSN 1803-3687.

Pracovní úrazovost zaměstnanců v sociálních službách v posledních letech mírně stoupá. Hlavní příčinou většiny pracovních úrazů je nedostatečně odhadnuté riziko. To souvisí také s analyzovanými modelovými případy, kterým je věnován prostor z pohledu odpovědnosti zaměstnavatele, poskytovatele sociálních služeb za újmu způsobenou zaměstnancům, pracovníkům v sociálních službách. Z analýzy judikatury všech civilních soudů v České republice plyne, že právní úprava dostatečně chrání pracovníky v sociálních službách, a to i v mezních situacích, které jejich profese přináší. Mají-li pojistitelé o pracovních úrazech pochybnosti, trvají na tom, aby ve věci rozhodl soud. Podrobněji je pak analyzováno podvrtnutí bederní páteře a fyzické napadení pracovníka klientem.

- pracovní úrazovost, sociální služby, zaměstnanci, soudní rozhodnutí, náhrada újmy

THOMPSON, Neil; McGOWAN, John. How to survive in social work. Wrexham: Avenue Media Solutions, 2020. 217 s. ISBN 978-1-91002047-0.

Sociální práce je ze své podstaty náročná práce. Tato kniha zkoumá význam sociálního, ekonomického a politického kontextu a poskytuje návod, jak se v dané situaci zorientovat a úspěšně fungovat.

- práce sociální - přístupy - požadavky - praxe
- 34895 D 2804

Veiller sur soi comme sur les autres : services a la personne : dossier. Travail et Sécurité. 2010, č. 702, s. 18-33.

Osobní služby se nejrychleji rozvíjejí v posledních 15 letech. Vzhledem k variabilitě profesí a jejich fragmentárnímu charakteru jsou pracovníci exponováni četným rizikům. Státní plány rozvoje tohoto povolání zdůrazňují profesionalizaci a prevenci pracovních rizik. Zpráva seznamuje s jednotlivými druhy této činnosti a požadavky na ně kladenými.

- služby sociální - péče sociální - pečovatelé - rizika pracovní – Francie

Fyzická zátěž

ANDERSEN, Lars L. ...[et al.]. Patient transfers and assistive devices: prospective cohort study on the risk for occupational back injury among healthcare workers. Scandinavian Journal of Work, Environment and Health. 2014, roč. 40, č. 1, s. 74-81.

Tato prospektivní kohortní studie se věnovala zkoumání pracovních rizik, která mají souvislost se zraněním zad u pracovníků ve zdravotnictví. Studie se zúčastnilo 5017 žen pracujících ve zdravotnictví (péče o seniory). Během studie utrpělo zranění zad 3,9 % respondentek, u 0,5 % šlo o opakující se zranění. Denní manipulace s pacienty zvyšuje riziko zranění zad, stálé používání pomocných zařízení toto riziko snižuje.

- onemocnění muskuloskeletální - bolesti v zádech - záda - manipulace - pacienti - zdravotníci - zdravotnictví - senioři - ženy - pečovatelé - rizika pracovní

BERGAMIN JANUARIO, Leticia ...[et al.]. Are resident handlings in eldercare wards associated with musculoskeletal pain and sickness absence among the workers?: a prospective study based on onsite observations. *Scandinavian Journal of Work, Environment & Health*. 2021, roč. 47, č. 8, s. 609-618.

Cílem studie bylo identifikovat oddělení péče o seniory s různými typy charakteristik manipulace s klienty (fenotypy) a určit prospektivní souvislost mezi těmito charakteristikami a muskuloskeletální bolestí a pracovní neschopností pracovníků během jednoročního sledování. Autoři identifikovali čtyři fenotypy oddělení: bouřlivé (mnoho manipulací s pomůckami pro zdvihání a transport klientů a asistencí, mnoho bariér), napjaté (mnoho manipulací bez pomůcek a asistence, některé bariéry), nenapjaté (málo manipulací, ale bez pomůcek a asistence, málo bariér) a vyvážené (některé manipulace s pomůckami a asistencí, některé bariéry). V porovnání s pracovníky na vyvážených odděleních měli pracovníci na vyčerpávaných odděleních více dní s bolestmi krku a ramen a bolestmi dolní části zad; a pracovníci pracující na napjatých odděleních měli více dní s bolestí dolní části zad a vyšší intenzitu bolesti. Autoři zjistili, že fenotypy oddělení založené na charakteristikách manipulace s klienty předpovídají muskuloskeletální bolest a pracovní neschopnost v průběhu jednoho roku. To ukazuje, že organizační faktory související s manipulací s klienty jsou důležitými determinanty muskuloskeletálního zdraví u pracovníků v zařízeních péče o seniory.

- péče o seniory - pečovatelé - pracovníci sociální - manipulace ruční - onemocnění muskuloskeletální

BRASSEUR, Grégory. Prendre en soin, pas en chargé. *Travail et Sécurité*. 2022, č. 835, s. 18-19.

Rezidence Éleusis v Saint-Thibault-des-Vignes v Seine-et-Marne pečuje o osoby s Alzheimerovou chorobou. Autonomní péče zaměřená na prevenci pádů a muskuloskeletálních poruch (MSD) spojených s nošením klientů změnila profesní praxi. To vedlo k velmi výraznému snížení počtu nehod. Začíná se posouzením schopností osoby, aby se podpořil přirozený pohyb, v případě potřeby s použitím přizpůsobených technických pomůcek.

- péče sociální - pečovatelé - péče zdravotní - prevence rizik - prevence pádů - pomůcky - pacienti – manipulace

GUEST, M. Aaron. Social worker safety: an area worthy continued professional concern and attention. *Professional Safety*. 2021, roč. 66, č. 7, s. 20-23.

Mnoho faktorů přispívá ke stále nepředvídatelnějšímu prostředí, v němž sociální pracovníci poskytují služby. S podporou grantu Ruth Fisdale Chapter provedla jihokarolínská pobočka Národní asociace sociálních pracovníků (the National Association of Social Workers, NASW) hodnocení potřeb vnímání a reality bezpečnosti sociální práce v Jižní Karolíně. Výsledky ukazují, že ačkoli jsou si mnozí sociální pracovníci vědomi zásad a postupů a snad i rozumí správnému bezpečnostnímu protokolu, nemusí to nutně vést k opatřením v terénu. Výsledky také upozorňují na potenciálně nebezpečné chování vzhledem k povaze pozic v sociální práci, pracovním povinnostem, organizační struktuře a očekáváním. Směrnice NASW by měly být využívány jako nástroj a zdroj pro budování informovanosti a možností školení ze strany organizací, které zaměstnávají sociální pracovníky, aby zajistily odpovídající vzdělání a bezpečné pracovní prostředí.

- práce sociální - pracovníci sociální - služby sociální - bezpečnost práce - prostředí pracovní - rizika pracovní - chování - vnímání - doporučení – vzdělávání

RIIPINEN, Anita ...[et al.]. Pregnancy outcomes among daycare employees in Finland. *Scandinavian Journal of Work, Environment & Health*. 2010, roč. 36, č. 3, s. 222-230.

Cílem studie bylo vyzkoumat, zda těhotné zaměstnankyně pečovatelských služeb mají zvýšené riziko perinatálního úmrtí, porodu před termínem, nízké porodní hmotnosti, kongenitální malformace aj.

Kohortní studie byla prováděna mezi nimi a mezi ženami pracujícími ve zdravotnictví. Nebyl zjištěn rozdíl, je však třeba dbát na prevenci expozice škodlivým virům a nadměrné fyzické zátěže v těhotenství.

- těhotenství - pečovatelé - služby zdravotnické - služby sociální - expozice pracovníků - zátěž fyzická – Finsko

TAMMINEN-PETER, Leena; MOILANEN, Aija; FAGERSTRÖM, Virpi. [A management model for physical risks in the care work](#). Helsinki: Finnish Institute of Occupational Health, 2010. 72 s. ISBN 978-952-261-069-0.

Autoři v této knize představují model pro posuzování fyzikálních rizik, který je určen pro zaměstnavatele, kteří se potýkají s významnou fyzickou zátěží u svých zaměstnanců. Zaměstnavatelé o problémech obvykle vědí, ale neví jak je řešit, nebo nabízeným řešením nevěří. Tento průvodce je ušitý na míru zaměstnavatelům tak, aby si sami mohli vyhodnotit závažnost fyzické zátěže na pracovišti a sami provedli doporučená nápravná opatření a zlepšili tak bezpečnost pracovního prostředí, kde se provádějí náročné úkony.

- rizika fyzikální, pečovatelé, zátěž fyzická, opatření nápravná, hodnocení rizik, modely

VIRTANEN, Marianna ...[et al.]. Shift work, work time control, and informal caregiving as risk factors for sleep disturbances in an ageing municipal workforce. *Scandinavian Journal of Work, Environment & Health*. 2021, roč. 47, č. 3, s. 181-190.

Cílem této studie bylo zjistit, jak se na poruchách spánku u stárnoucích zaměstnanců podílí práce na směny, kontrola pracovní doby (work time control, WTC) a neformální péče, a to samostatně i v kombinaci. Z výsledků vyplynulo, že neformální péče a nízká WTC jsou spojeny s rizikem poruch spánku u stárnoucích zaměstnanců. Zjištění také naznačují, že nízká WTC v kombinaci s neformální péčí může zvyšovat riziko poruch spánku, zatímco vysoká WTC může nepříznivý dopad neformální péče na spánek zmírnit.

- doba pracovní - směny pracovní - práce na směny - spánek - nespavost - pracovníci starší - pečovatelé – ošetřovatelé

ZATLOUKALOVÁ, Simona; HOLÝ, O.; KOLLÁROVÁ, H. Profesionální infekce u zdravotníků v České republice v letech 2008-2015. *Pracovní lékařství*. 2017, roč. 69, č. 1-2, s. 27-36.

Odvětví ekonomické činnosti Zdravotní a sociální péče dlouhodobě přináší mezi odvětví s největším výskytem nemocí z povolání, především přenosných a parazitárních s interhumánním přenosem. V tomto přehledovém článku autoři předkládají výskyt u této skupiny pracovníků za léta 2008-2015. Nejčastějšími infekcemi z povolání jsou ve zdravotnictví svrab, virové hepatitidy a tuberkulóza. Nejvíce jsou jimi ohroženi zdravotní sestry, ošetřovatelé-sanitáři a pracovníci sociální péče. Ačkoli je u výskytu všech těchto onemocnění patrný dlouhodobě se snižující trend, stále jsou na místě preventivní opatření proti jejich přenosu.

- nemoci z povolání - nemoci infekční - prevence nemocí - zdravotníci - sestry zdravotní - pečovatelé - svrab - hepatitida – tuberkulóza

Psychická/duševní zátěž

HOFMANNOVÁ, Kateřina. Prevence násilí ve zdravotnictví. *Zdravotnictví v České republice*. 2010, roč. 13, č. 4, s. 127.

Článek informuje o projektu, který je zaměřen na prevenci násilí ve zdravotnictví a sociální péči. Na toto téma se uskutečnil v říjnu 2010 kulatý stůl určený pro odbornou i laickou veřejnost, jehož cílem

bylo seznámit s klíčovými aktivitami projektu, zejména s výsledky diagnostického šetření a aktuálním stavu výskytu pracovního násilí.

- násilí na pracovišti - péče sociální - prevence – zdravotnictví

Kultura organizace a syndrom vyhoření. *Československá psychologie*. 2010, roč. 54, č. 3, s. 235-248.

V článku jsou prezentovány první zkušenosti s nástroji AWLS (Přehled oblastí pracovního života, M. P. Leiter) a MBI-GS (Maslachové dotazník vyhoření) v českém prostředí zdravotních a sociálních služeb. Cílem výzkumu bylo prostřednictvím těchto nástrojů postihnout vztah mezi zaměstnancem a zaměstnavatelem jako indikátor kultury organizace a jejího dopadu na spokojenost a duševní zdraví zaměstnanců. Psychometrické vlastnosti dotazníků v této studii se výrazně neodlišují od těch, které byly popsány u originálních verzí či u dostupných překladů. První výsledky naznačují zajímavé rozdíly mezi sledovanými pracovníky sociálního a zdravotního sektoru, zejména v hodnotách přisuzovaným jejich organizacím.

- kultura podniková - spokojenost zaměstnanců - syndrom vyhoření - zdravotnictví - služby sociální

MADSEN, Ida E. H. ...[et al.]. Unnecessary work tasks and mental health: a prospective analysis of Danish human service workers. *Scandinavian Journal of Work, Environment & Health*. 2014, roč. 40, č. 6, s. 631-638.

Pracovní úkoly, které jsou považovány za zbytečné nebo nepřiměřené, tzv. "nelegitimní pracovní úkoly", pravděpodobně vedou k vyvolání stresové reakce. Předchozí studie ukázaly, že nelegitimní pracovní úkoly jsou spojeny se zvýšenou mírou uváděného stresu a kontraproduktivním pracovním chováním. V tomto článku se autoři zaměřili na budoucí vztah mezi zbytečnými pracovními úkoly (jeden druh nelegitimních pracovních úkolů) a duševním zdravím mezi dánskými pracovníky v sociálních službách. Dále bylo zkoumáno, zda je tato asociace modifikována podle pohlaví, věku, pracovní pozicí a výchozího duševního zdravotního stavu.

- úkoly pracovní - zátěž psychická - stres - služby sociální - pracovníci - Dánsko - studie

MAROON, Istifan. *Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků: teorie, praxe, kazuistiky*. 1. vyd. Praha: Portál, 2012. 151 s. ISBN 978-80-262-0180-9

Zdlouhavý proces vyhoření probíhá ve fázích a projevuje se tělesnými i emocionálními příznaky a vzorci chování, které jsou u každého jedince rozdílné. Obecně je pro vyhoření příznačná ztráta efektivity práce a motivace, odmítavý postoj vůči klientům a vykonávané práci. Problémy spojené s vyhořením vedou především k rozčarování. Vyhoření není pouze osobní záležitostí postiženého, neboť podstatně narušuje pracovní okolí – klienty, jež sociální pracovník označil jako beznadějně, a v neposlední řadě funkčnost dané sociální instituce. Istifan Maroon hledá příčiny vyhoření a nabízí strategie i modely k jeho prevenci i překonání. Poukazuje na použitelné zásahy a terapeutické metody pro sociální pracovníky v různých etapách profesního vývoje. Hlavní pozornost věnuje potenciálním podpůrným strukturám na pracovišti a v soukromém životě postižených.

Sociální pracovníci by měli umět rozpoznat jednotlivé prvky, fáze, dynamiku multidimenzionálního procesu, jímž vyhoření je. Text je proto věnován prevenci, podpoře, systémům měření, diagnostice i supervizi včetně kazuistik.

- syndrom vyhoření - pracovníci sociální - práce sociální - diagnostika - měření - kazuistika - intervence
- 34878 C 18190

PEKARA, Jaroslav; TREŠLOVÁ, Marie. Prevence násilí v ošetrovatelství. *Prevence úrazů, otrav a násilí*. 2011, roč. 7, č. 2, s. 187-191.

Násilí ve společnosti přibývá a násilnické situace nabývají čím dál brutálnějšího charakteru. Výjimkou není ani oblast zdravotní péče, kde se v současné době koncentruje až 25% veškerého násilí společnosti. Nejvíce jsou ohroženy všeobecné sestry, které tvoří "nárazník" mezi pacienty a lékaři a jsou často vystaveny následkům přenášené agrese. V současné době hovoříme o fenoménu násilí v ošetrovatelství, který negativně dopadá nejen na kvalitu poskytované péče, ale odráží se především na straně ošetřujícího personálu - zvýšená fluktuace zaměstnanců, vysoká koncentrace stresu, všeobecné sestry neprofesionálním chováním provokují k násilí potencionální útočníky. Jádrem článku je výčet studií, které poukazují na závažnost fenoménu nejen v zahraničí, ale také v ČR, kde však podobný projekt chybí.

- násilí - sestry zdravotní - ošetrovatelé – prevence

RUGULIES, Reiner ...[et al.]. Bullying at work and onset of a major depressive episode among Danish female eldercare workers. *Scandinavian Journal of Work, Environment and Health*. 2012, roč. 38, č. 3, s. 218-227.

Cílem této studie bylo analyzovat, zda expozice šikaně na pracovišti v odvětví péče o seniory zvyšuje riziko velké depresivní epizody (MDE) u pečovatelek v Dánsku. Studie se zúčastnilo 5701 žen, které obdržely dotazníky v letech 2004-2005 a znovu 2006-2007. Výsledky ukázaly, že šikana na pracovišti zvyšuje riziko MDE.

- šikana - deprese - senioři - pečovatelé - Dánsko

SASAKI, Natsu ...[et al.]. The deterioration of mental health among healthcare workers during the COVID-19 outbreak: a population-based cohort study of workers in Japan. *Scandinavian Journal of Work, Environment & Health*. 2020, roč. 46, č. 6, s. 639-644.

Tato studie porovnávala změnu v duševním zdraví zdravotnických a nezdravotnických pracovníků během dvou měsíců po vypuknutí pandemie COVID-19 v Japonsku. Duševní tíseň se výrazně zvýšila více u pracovníků ve zdravotnictví než u jiných nezdravotnických profesí. Toto je první studie, která pomocí dlouhodobých údajů ukazuje zhoršení duševního zdraví zdravotnických pracovníků.

- zdravotníci - sestry zdravotní - pečovatelé - zdraví duševní - stres psychický - zátěž psychická - koronavirus - pandemie - Japonsko

Databáze EBSCO

Obecně – pracovní zátěž a rizika

BSALÓN LLAJA-POSO, A. et al. Management of safety rules and occupational risks: a systematic review from 2011 - 2021. *Dyna*. 2022, vol. 89, no. 220, s. 139–144.

For an organization to be able to successfully maintain its operating processes and ensure the welfare of its workers, it is necessary to maintain an integrated system against occupational risks. This research aims to learn about scientific studies on occupational risks and safety standards used in healthcare SMEs, from the analysis of research articles. The publications used were 40 sources extracted from EBSCO (50%), ProQuest (42.5%) and ScienceDirect (7.5%), which are related to the variables: management of safety standards and occupational risks. The methodology used was PRISMA. The review concludes with the importance of a system under the management of safety standards in

healthcare services, which helps to meet the objectives of the organization and the legal requirements related to safety.

- health workers, healthcare services, management of safety standards, occupational risk, working conditions

SINAI-GLAZER, H.; KRANE, J. Navigating helping relationships amidst heavy workloads: an institutional ethnography of social workers' accounts. *Journal of Social Work*. 2021, vol. 21, no. 4, s. 931–950.

Summary: One major effect of the demise of the welfare state on public social services is increased heavy workload which leads to stress, burnout, and compromised well-being among social workers. Less explored are the ways in which heavy workload shapes the helping relationship between social workers and clients. Extrapolating from the narratives of 14 Israeli social workers who participated in an institutional ethnographic study, this paper offers a nuanced understanding of the toll that heavy workload takes on the helping relationship. Findings: Results showcase heavy workload as a ruling relation, an organizational reality outside the control of social workers and clients. The damaging effects of heavy workload on the helping relationship as well as on the social workers were apparent: social workers expected to slice themselves thin and deal with frustration and guilt in the face of an organizational reality that deters them from investing in their clients the time and energy required to cultivate helping relationships. Application: The helping relationship has been paramount to social work throughout the history of the profession. This research contributes to this longstanding focus with a renewed understanding of the helping relationship in public social services as a political and public encounter between social workers and clients, one that is governed by extra-local relations of ruling. Heavy workload is one such ruling relation that organizes the helping relationship. As such, this organizational reality can be reorganized to eliminate, or at least reduce, the toll that heavy workload takes on the helping relationship.

- qualitative research, social service, Social work, social work practice, social work research

WALTERS, J. E.; JONES, A. E.; BROWN, A. R. Work Experiences of Rural Social Workers in the United States. *Journal of Social Service Research*. 2020, vol. 46, no. 6, p. 770–788.

ural social workers face unique challenges and opportunities as they seek to address the needs of rural Americans. Using social media, rural social workers in the U. S. were recruited to describe their characteristics and explore factors related to their job satisfaction, burnout, and organizational commitment. Analyses included univariate descriptive statistics, bivariate correlations, and multiple regression. The sample (N = 192) represented 146 counties in 36 states. Participants tended to be White, female, MSW-degreed direct-service providers. Participants were moderately satisfied with their organizational environments and workloads. Age, being Black, and working in settings other than child welfare were most strongly related to satisfaction with workload. Personal burnout scores were highest followed by work-related and client-related burnout. Age and not working in child welfare were most strongly related to lower burnout scores. Being Black and having more tenure in one's current job were associated with less client-related burnout. Participants indicated moderate levels of commitment to their organizations, with higher salaries and more tenure being the most strongly associated factors. Future research is necessary to examine more closely the work experiences of rural social workers who are younger, identify as racial or ethnic minorities, and employed in child welfare settings.

- Burnout, job satisfaction, organizational commitment, Rural social work, work experiences

Psychická/duševní zátěž

CARAVACA-SÁNCHEZ, F. ...[et al.]. Burnout, apoyo social, ansiedad y satisfacción laboral en profesionales del Trabajo Social. Interdisciplinaria: *Revista de Psicología y Ciencias Afines*. 2022, vol. 39, no. 1, s. 179–194.

Burnout, defined with its most agreed upon definition, given in 1982 by Christina Maslach (Maslach Burnout Inventory), is a prolonged response to chronic emotional and interpersonal stressors on the job. Individuals suffering from burnout experience emotional exhaustion, depersonalization of clients, and reduced feelings of personal accomplishment. The well-documented day-to-day and longterm experiences of job stress and burnout among social services institutions increasingly raise concerns among leaders, policy makers and scholars. In this senses, previous research conducted internationally has shown a high prevalence of burnout among Social Workers collective. The burnout in Social Work is related to three types of factors: individual (seniority, gender, training and qualification, personality attributes, etc.), organizational (role stress, uncertainty, work overload, lack of human resources, etc.), and contextual. However, it is not frequent to find studies that analyze this occupational health problem in Spain. Current research explores the prevalence of burnout (using the Maslach Burnout Inventory) and associated risk factors like the demographic, occupational, perceived social support (Duke-UNC Functional Social Support Questionnaire), anxiety (Generalized Anxiety Disorder) and job satisfaction levels (Overall Job Satisfaction) among social workers in Spain. Higher perceived social support decreases; higher anxiety is linked to higher burnout, and higher job satisfaction is linked to lower burnout incidence. Participants: the study's sample was composed of a total of 252 subjects, of which 88.5 % (n = 223) were women, and 11.5 % (n = 29) were men, all social workers from the Professional Associations of Social Work of Seville and Murcia, with an average age of 40.7 years. The information was collected online via the Google Questionnaire application at the end of 2017. The questionnaire was divided into four different blocks: demographic (including age, sex, marital status and number of children) and labor (seniority, employment sector and employment context) variables; perceived social support (Duke-UNC functional social support questionnaire); Generalized Anxiety disorder scale (GAD 7); Overall Job Satisfaction questionnaire; and burnout (Maslach Burnout Inventory), whose 22 questions measure emotional exhaustion, low depersonalization and personal fulfillment. Based on the prevalence of burnout, 46.8 % (n = 118) showed high emotional exhaustion, 56.7 % (n = 143) high depersonalization and 62.3 % (n = 157) low personal achievement. Likewise, after logistic regression analysis, it is observed how certain variables are statistically significantly associated with the different dimensions of burnout, specifically, emotional exhaustion was associated with older age (OR = 1.028; p = .038), work seniority (OR = 1.032; p = .038) and job satisfaction (OR = .978; p = .009). High depersonalization was positively associated with working in social services (OR = 1.726; p = .018), perceived social support (OR = .969; p = .026) and anxiety (OR = 1.213; p = .037). Finally, low personal achievement was statistically associated with perceived social support (OR = .969; p = .026) and anxiety (OR = 1.213; p = .037). Current results could be effective when carrying out prevention strategies aimed at reducing the problem of burnout among Social Work professionals in Spain. The socio-economic and political context of Spain characterized by austerity in recent years has negatively affected the public sector and social services through restrictions on access to rights, precarious working conditions for social workers, reduction of templates and work teams, elimination of public services and benefits, progressive privatization and reduction of budgets for social policies, increasing the workload of social workers in Spain. Current results show the degree of dissatisfaction among social workers in Spain, calling on other researchers to analyze the protective factors that can cushion the appearance and negative effects of burnout.

- Anxiety, social support, Social Work, Spain, work satisfaction, burnout

EASTON, S. D. ...[et al.]. Job Stressors and Solutions: Perspectives of Social Workers in the Occupied Palestinian Territories. *Human Service Organizations: Management, Leadership & Governance*. 2022, vol. 46, no. 2, p. 130–144.

Social work professionals experience job-related stressors often associated with compromised mental health. In low-resource, conflict settings, such as the Occupied Palestinian Territories (OPT), structural and environmental obstacles pose additional challenges. This qualitative study identified stressors faced by 237 Palestinian social workers, current organizational strategies to reduce worker stress, and recommendations for new strategies. Content analysis identified 12 categories of stressors within five domains: role-related, interpersonal, organizational, societal, and miscellaneous. Current stress reduction efforts are perceived as ineffective, but numerous suggestions were offered for new initiatives. Implications for policy, practice, and research are discussed. Practice Points Palestinian public sector social workers face a litany of stressors at multiple levels, including role-related, interpersonal, organizational, and societal. In addition to the types of workplace stressors typically associated with social worker burnout and secondary traumatic stress, Palestinian social workers must also contend with stressors related to operating in a low-resource setting and under Israeli military occupation. While the Palestinian Ministry of Social Development is limited in its capacity to address many of the structural factors that contribute to worker stress, opportunities exist to promote worker well-being at an organizational level.

- Burnout, occupational stress, Occupied Palestinian Territories, Social workers, West Bank

ENOSH, G.; TZAFRIR, S. S. The Scope of Client Aggression Toward Social Workers in Israel. *Journal of Aggression, Maltreatment & Trauma*. 2015, vol. 24, no. 9, p. 971–985.

The phenomenon of client violence toward social workers has been documented in various parts of the world. The goal of this study is to describe the phenomenon and explore the relationship pattern between contextual variables and clients' aggression. The study encompassed a sample of 645 workers in 34 municipal social service agencies. Of the entire sample, 80% reported being exposed to some form of aggression at least once over the last 3 months. The findings highlight 2 broad axes related to client aggressiveness: frequency and level of aggression. With respect to frequency, we can discern a continuum running from common types of aggressive behaviors to rare ones. The other axis focuses on the level of aggressiveness used, from minor types of client aggression, such as verbal assaults and threats, increasing to more severe ones, such as property damage, and, finally, to physical injury. The routineness of aggression in the work environment lends it the appearance of being normal, and functioning in such an environment desensitizes social workers to clients' aggressiveness. Also examined and discussed are organizational and personal factors that contribute to the aggressive behavior of clients, including seniority, gender, workload, inadequate service conditions, and coworkers' aggressive behavior.

- client aggression, prevalence, social workers

KANNO, H.; GIDDINGS, M. M. Hidden trauma victims: understanding and preventing traumatic stress in mental health professionals. *Social Work in Mental Health*. 2017, vol. 15, no. 3, p. 331–353.

Mental health professionals, including social workers, are often exposed to the traumatic experiences of clients in their work with victims of violence, crime, and disaster. Given their empathetic engagement with traumatized victims, they may experience severe emotional reactions such as terror, grief, and rage. Empirical evidence identifies these emotional reactions as "traumatic stress" including burnout, Traumatic Countertransference(TC), Vicarious Trauma (VT), and Secondary Traumatic Stress(STS)/Compassion Fatigue(CF). In this study, the history and definition of each traumatic stress are

examined, and differences among them are explored. Preventive strategies for reducing traumatic stress in mental health professionals are discussed.

KHESWA, J. G. Factors and effects of work-related stress and burnout on the well-being of social workers in the Eastern Cape province, South Africa. *SAJIP: South African Journal of Industrial Psychology*. 2019, vol. 45, p. 1–10.

Orientation: Work-related stress and burnout among social workers are on the rise because of extensive workload, job dissatisfaction and exposure to traumatic situations. Therefore, one should determine how they impact the well-being. Research purpose: This study determined the factors and effects of work-related stress and burnout on the well-being of social workers. Motivation for the study: An alarming number of social workers show no compassion towards the clients owing to burnout. Therefore, more research is needed for social workers to enhance their purpose and work engagement. Research approach/design and method: This qualitative study was designed from an interpretivist perspective. Fourteen social workers, aged 35–59 years, from two Department of Social Development and Welfare offices (Alice and King Williams Town) selected through purposive sampling participated in the study. Data were gathered by means of focus group interviews and grounded theory was applied for data analysis. Main findings: The study results confirmed that social workers attributed their work-related stress to lack of resources such as transport, computers and inadequate emotional support from their supervisors. Thus, they demonstrated impaired personal strength and poor human relations. Practical/managerial implications: To achieve commitment and optimism, there should be recruitment of new staff and salary increase for social workers. Contribution/value-add: The study results should provide coping strategies for social workers when faced with secondary traumatic stress.

- Burnout, Coping, Emotional Support, Job Satisfaction, Resources, Social Workers, Trauma, Well-Being, Work-related Stress

KURUKU, E.; ALAO, H. O. The Impact of Work-Stress on the Psychological Well-Being of Social Workers in a Selected Organization in Makurdi, Benue State. *IFE Psychologia*. 2018, vol. 26, no. 2, s. 72–80.

This study assessed the impact of work stress on the psychological wellbeing of social workers in Makurdi, Benue State. The study adopted a survey design and purposively and randomly selected 148 participants. The study used a 32 item questionnaire as an instrument for data collection. The objective of the study was to among others; find out the impact of work-stress on psychological wellbeing of social workers in Makurdi, Benue state. ANOVA and Independent t-test statistics was used for analysis and test of the research hypotheses. Result from the analysis revealed that work-stress significantly influence the psychological well-being of social workers in Makurdi, Benue State. Secondly, result also showed that there is significant difference between the psychological wellbeing of social workers based on their marital status in Makurdi. Lastly the level of training received by a social worker significantly influence their psychological wellbeing in Makurdi. Based on the findings of the study, it was recommended that, the community and traditional leaders as well as the elites in communities where the services of social workers are required, should create a homely atmosphere for social workers to operate among other recommendations.

- Makurdi (Nigérie), Psychological Wellbeing, Social Workers, Work-Stress

LOMBARDERO-POSADA, X. M. et al. Social Workers' Self-Care Practices: Buffering the Influence of Work-Family Interferences on Burnout and Engagement. *Health & Social Work*. 2022, vol. 47, no. 3, s. 195–204.

As a reaction to specific job stressors, social workers can experience job burnout. The job demands-resources theory posits that personal characteristics would mediate the influence of job stressors on

either burnout or engagement. Within this framework, this cross-sectional research aimed to analyze the relationships between work-family interferences (as predictors), self-care practices (as mediators), and burnout and engagement (as outcomes). The sample included 437 graduate social workers from Spain. Structural equation modeling showed that family-work and work-family conflicts negatively predicted self-care practices and positively predicted burnout. Professional and personal self-care practices positively predicted engagement, negatively predicted burnout, and attenuated the impact of work-family interferences on burnout and engagement. To the authors' knowledge, the present article is the first to test the job demands-resources theory with these variables on social workers. The findings support interventions for social work students and professionals enhancing self-care practices to promote engagement and to reduce burnout, and highlight the need to decrease job stressors and enhance job resources for social workers.

- Burnout, engagement self-care, social workers, work–family conflict

MOCH, B. N.; ERVITA, M.; SYAIFULLAH, D. H. Assessment Evaluation of Cognitive Factor and Work Stress Factors on Disaster Social Worker's Productivity in Indonesia. *AIP Conference Proceedings*. 2020, vol. 2227, no. 1, p. 1–6.

Productivity is one of the most important factors in every organization, including those engaged in the social sector, especially rescue teams or commonly known as disaster social workers. Indonesia as a disaster-prone country assigns disaster social workers under two organizations, namely from the government as National SAR Agency (BASARNAS) and the private sector which oversees the volunteers. Currently, there is a growing concern regarding social workers' productivity. This concern is due to work environment, which has high exposure to high mental workload and traumatic situation. Therefore, it is important to assess the disaster workers' condition in terms of cognitive and work stress factor in order to maintain productivity. Work stress problems are suffered by disaster social workers in Indonesia. The assessment can be used to propose a recommendation for handling risk and preventing mental disorders that can affect performance and productivity. Two main factors which are cognitive is assessed as a variable of empathy with four sub-scales. Work stress factors are assessed as variables of post-traumatic stress responses (PTSR) and general psychological distress (GPD). These three variables are rated using three types of questionnaires and then evaluated. This study aims to determine relationships of cognitive factor and demographic attributes that have a significant effect on work stress factors. Three types of data analyses are performed to support the results of this research. Results show a relationship of cognitive between work stress. Finally, research findings can be used as a reference for improvement for both organizational and individual systems. Recommendations are proposed for disaster social workers to increase productivity by anticipating the risk of work stress.

- Cognitive Ergonomics, Disaster Social Worker, Empathy, General Psychological Distress, Job Stress, Post-traumatic Stress Responses

PARLALIS, S. K.; CHRISTODOULOU, P. Social welfare services staff burnout in Cyprus: who is responsible? *International Journal of Social Welfare*. 2018, vol. 27, no. 3, s. 248-257.

This is the first study to explore among social welfare services staff in Cyprus the main stress factors that lead to burnout. Using focus groups, the study explored and analysed the perceptions of 120 social welfare services staff members. The aim of the focus group meetings was to identify methods that could minimise the risk of employee burnout. The main stressors that participants experienced were: inadequate appreciation from the management, lack of support and guidance, lack of autonomy, complex responsibilities, lack of recognition and respect in their workplace, low self-confidence, low self-respect and feelings of rejection. Participants suggested that continuous education and training

could reduce work stress; for example, new knowledge, the development of new skills, the improvement of their ability to prioritise tasks and become organised and the improvement of self-criticism and self-knowledge.

- Burnout, Cyprus, job satisfaction, social welfare services, stress factors

RAHIMPOOR, R. ...[et al.]. Investigating Workload and Occupational Burnout of healthcare workers in the Welfare Organization Gonabad City. *International Journal of Occupational Hygiene*. 2018, vol. 10, no. 1, s. 37–42.

Workers in welfare centers have to work more than other people, which may lead to job burnout. The present study was conducted to analyze the relationship between workload and burnout dimensions among the employees in health centers of Gonabad City, eastern Iran. In this descriptive-analytic study, a total number of 100 healthcare workers from the Welfare Organization of Gonabad City were selected to investigate the association between their workload and occupational burnout using the NASA-TLX questionnaire and the Maslach-Jackson Inventory. The data were analyzed by Chi-square, Pearson correlation, and one-way ANOVA in SPSS 22 software. Among the healthcare workers of the Welfare Organization, nurses had the highest rate of burnout in terms of efficiency (67.9 ± 21.3). They had the lowest rate of burnout in terms of exhaustion and frustration (37.05 ± 24.23), and moderate burnout in terms of mental pressure, physical pressure, time pressure, and effort (63.40 ± 26.17 , 58.75 ± 23.78 , 60.30 ± 21.72 and 61.54 ± 26.31). Considering the findings of the study and the importance of the health care profession, it is of the utmost importance to address the problems of healthcare workers in the Welfare Organization. Accordingly, the authorities must take the necessary steps to suit the environmental, managerial, and personnel conditions to them.

- Healthcare workers, occupational burnout, Welfare Organization, workload

SENREICH, E.; STRAUSSNER, S. L. A.; STEEN, J. The Work Experiences of Social Workers: Factors Impacting Compassion Satisfaction and Workplace Stress. *Journal of Social Service Research*. 2020, vol. 46, no. 1, p. 93–109.

In 2015, over 6,000 licensed social workers in 13 US states responded to an online survey regarding perceptions and feelings about their work, as well as numerous personal and practice issues. Specifically, this study examined participants' levels of compassion satisfaction and workplace stress, and then determined through multivariate analyses what demographic factors, behavioral and physical health problems, practice issues, fields of practice, and workplace environment issues impacted these two variables. The findings indicate that participants demonstrated high levels of compassion satisfaction, with a wide range of workplace stress levels. Workplace environment issues had the greatest impact on both variables, with social workers' mental health problems, physical health status, and certain demographic factors such as race also influencing them. Over 82% of respondents expressed agreement that they were glad that they chose social work as a profession. The results appear to demonstrate that despite being a potentially stressful occupation, licensed social workers tend to experience significant emotional satisfaction from their work. On the other hand, the results also highlight the need for further research to determine how to enhance support for social workers in the workplace in order to not only reduce workplace stress, but also to increase compassion satisfaction.

- behavioral health problems, compassion satisfaction, race, Social workers, work environment, workplace stress

SHEPHERD, M. A.; NEWELL, J. M. Stress and Health in Social Workers: Implications for Self-Care Practice. *Best Practice in Mental Health*. 2020, vol. 16, no. 1, s. 46–65.

Survey research with social workers (n = 45) investigated the relationship among secondary traumatic stress (STS), health, burnout, compassion satisfaction, and self-care behaviors. The study demonstrated that STS was associated with negative outcomes. Those experiencing higher STS had poorer physical and emotional health, higher burnout, and lower compassion satisfaction and practiced fewer self-care behaviors. In contrast to the negative effects of STS, self-care behavior was associated with positive outcomes. Those practicing more self-care had better physical and emotional health, less burnout, and higher compassion satisfaction. Practical ways for self-care to be incorporated into the workplace will be discussed.

- Burnout, compassion fatigue, health, self-care, stress

SOLOMONIDOU, A.; KATSOUNARI, I. Experiences of social workers in nongovernmental services in Cyprus leading to occupational stress and burnout. *International Social Work*. 2022, vol. 65, no. 1, s. 80-94.

The aim of this study was to explore work stress among social workers working in nongovernmental services in Cyprus and the factors affecting work performance, as well as possible causes of occupational stress and work burnout. It focuses on organizational characteristics as well as individual factors, which can have an impact on the social workers' work performance. The method of collecting qualitative data was conducted using semi-structured interviews with 12 professional social workers employed in different nongovernmental organizations. Results show that important sources of work stress for these social workers include the excessive workload, working overtime, dealing with role ambiguity/conflict and ethical dilemmas in the workplace, and having to confront unmet personal expectations and a negative public perception of the profession. These work stressors combined with the insufficient support and understanding by the supervisor and colleagues may lead to occupational stress and burnout symptoms. Findings highlight the fact that awareness and understanding of the impact of occupational stress could be a primary focus of prevention of burnout among professional social workers.

- Burnout, nongovernmental social services, occupational stress, social work

STRAUSSNER, S. L. A.; SENREICH, E. Productive Aging in the Social Work Profession: A Comparison of Licensed Workers 60 Years and Older with Their Younger Counterparts. *Clinical Social Work Journal*. 2020, vol. 48, no. 2, p. 196–210.

This article reports the findings of an online survey in 13 U. S. states that compared the self-described demographics, wellness factors (mental health, physical health, and substance misuse), practice factors (fields of practice and work environment issues), and feelings about being a social worker (compassion satisfaction, workplace stress, being glad one chose social work and feeling valued as a professional in society) of 870 employed licensed social workers age 60 and older to 4076 licensed social workers under age 60. The results indicate that the older social workers were more likely to be male and white, less likely to report mental health problems, and more likely to work exclusively in private practice. Although older workers reported more serious physical health problems, they rated their physical health more favorably than their younger counterparts. In both bivariate and multivariate analyses, the older social workers scored significantly higher in compassion satisfaction, being glad they chose social work as a career, and feeling valued as a professional in society. The older social workers scored lower in workplace stress at levels that were statistically significant in a bivariate analysis, but not in a multivariate analysis.

- Aging, Compassion satisfaction, Licensed social workers, Mental health, Older social workers, Physical health, Substance misuse, Workplace stress

VAN DAM, A.; NOORDZIJ, G.; BORN, M. Social workers and recovery from stress. *Journal of Social Work*. 2021, vol. 21, no. 5, s. 999–1018.

Recovery from stress is essential for employees' well-being, even more so in jobs where high stress is inevitable. The purpose of this study was to examine the influence of achievement goal orientation on recovery from stress (i. e. need for recovery and vigour) over several years. We followed a sample of social workers in the Netherlands (N = 238) across four years, with three measurement points (T1-T3). Data were analysed with latent growth curve modelling. Findings: Results showed that need for recovery and vigour were fairly stable over time and therefore we could not examine the effects of achievement goal orientation on change in vigour and need for recovery over time. However, level of mastery goal orientation (mastery-approach and mastery-avoidance goal orientation) at T1 was positively related to the initial level of vigour at T1, even after controlling for job autonomy and workload. Our results indicate that mastery goal orientation is relevant for employees to feel energetic and vital in a job with high stress. Practical implications: Our results showed that organizations can prevent depletion among social workers by ensuring an acceptable workload, while vigour can be enhanced by selecting employees with high mastery goal orientation. Organizations can also contribute to the vitality of social workers by stimulating and fostering mastery goal orientation.

- Resilience, Social work, social work practice, social workers, stress, work

VRGOVIĆ, P. Job stressors and interpersonal conflict resolution strategies of social workers in Serbia: Comparison with other public institutions. *International Social Work*. 2019, vol. 62, no. 5, p. 1444–1451.

This research compares job stressors' frequency and interpersonal conflict resolution strategies between social workers and employees from other local institutions in Novi Sad, Serbia. The occurrence of individual stressors was found to be more frequent for social workers than employees from other institutions. Social workers experience significantly higher levels of job pressure, lack of support, and general job stress than the others. It was also found that social workers tend to use integrating and compromising conflict resolution strategies more frequently than employees from other local institutions, showing a good level of care for the self, as well as maintaining a balance between the two sides involved in the interpersonal conflict.

- Comparison, conflict resolution strategies, interpersonal, job stressor, Serbia, social work

WILKE, D. J.; RANDOLPH, K.; OLSON, C. Examining occupational stress in early-career child welfare workers. *Journal of Workplace Behavioral Health*. 2020, vol. 35, no. 3, s. 158–174.

This study examined changes in the perceptions of physical and emotional wellbeing of early career child welfare workers (n = 578) using four waves of data collected during their first 18 months of employment. Measures for physical wellbeing included self-reported physical health and a scale for sleep disturbances. Measures for emotional wellbeing included self-reported mental health and a scale for psychological distress. Compared to baseline, perceptions of physical and emotional wellbeing significantly worsened during the first six months. Self-reported physical wellbeing appeared to stabilize over time; however, emotional wellbeing continued to decline. Implications for agencies, including supervisory support and employee assistance programs are described.

- Child welfare, emotional wellbeing, occupational stress, physical wellbeing

WONG, G. C. T.; CHAN, Z. C. Y. A Qualitative Study of Work-Related Stress Among Male Staff in Hong Kong's Social Welfare Sector. *International Journal of Men's Health*. 2010, vol. 9, no. 3, s. 221–238.

The social welfare sector is a female-dominated environment. Thus, the needs of male staff are usually overlooked. This study aims to describe the stress experienced by male staff in Hong Kong's social

welfare sector. A qualitative research approach was adopted using multiple case studies. Forty participants were recruited by convenience sampling. Personal essays developed from guide questions were used in data collection, and content analysis was carried out. The results suggest the need for planning stress management programmes in this sector. Further research on the topic using triangulation and purposive sampling would be useful to confirm the results and compare the experience of stress among male social workers in Eastern and Western cultures.

- Gender, masculinity, men's health, occupational stress, social service

YÜRÜR, S.; SARIKAYA, M. The Effects of Workload, Role Ambiguity, and Social Support on Burnout Among Social Workers in Turkey. *Administration in Social Work*. 2012, vol. 36, no. 5, s. 457–478.

The purpose of this study is to examine main effects of workload, role ambiguity, and social support on social workers' burnout in Turkey. Data were obtained from 222 social workers who were members of the Association of Social Workers in Turkey. Results revealed that workload might predict emotional exhaustion, depersonalization sub-dimensions of burnout, but not personal accomplishment. Role ambiguity was positively related to emotional exhaustion and depersonalization, and negatively related to personal accomplishment. In other words, when social workers experience greater role ambiguity, they tend to experience higher levels of burnout. Social support from supervisor has decreased emotional exhaustion and increased personal accomplishment as predicted. But supervisor support had no direct effect on depersonalization of social workers. The study is an addition to the social workers' burnout literature, especially in Turkey where few relevant studies exist on this issue.

- burnout, role ambiguity, social support, social workers, workload

ZHANG, N.; HE, X. Role Stress, Job Autonomy, and Burnout: The Mediating Effect of Job Satisfaction among Social Workers in China. *Journal of Social Service Research*. 2022, vol. 48, no. 3, s. 365–375, 2022.

Social workers are at high risks of experiencing burnout. Despite abundant literature exploring the association between role stress, job autonomy, and burnout, there is a lack of clarity underlying the process that explain how role stress and job autonomy relate to the experience of burnout. Drawing upon a sample of 5,965 social workers in China, this study employed Job-Demands and Resources (JD-R) model as well as stress and coping theory to investigate how role stress and job autonomy are related with burnout through job satisfaction. Structural equation modeling (SEM) was adopted to examine the hypothetical model using AMOS 23.0. The data analysis showed that higher levels of role conflict and role ambiguity were associated with lower job satisfaction, which resulted in higher burnout. Whereas, higher levels of job autonomy were associated higher job satisfaction, which resulted in lower burnout. This study provided implications for human resource management of social work organizations. Reducing role conflict and role ambiguity and improving their job satisfaction combined with increasing job autonomy may be effective in protecting social workers from burnout. Future studies should include social workers in public sector into analysis to enrich our understanding regarding burnout of different groups of social workers.

- Burnout, job autonomy, job satisfaction, role stress

Dokumenty volně dostupné na Internetu – české

Evropská agentura pro bezpečnost a ochranu zdraví při práci. *Současné a nové problémy ve zdravotnictví, včetně domácí a komunitní péče* [online]. Lucembursko: Úřad pro publikace Evropské unie, 2014 [cit. 2017-10-13]. Dostupný z: <https://osha.europa.eu/cs/tools-and-publications/publications/reports/executive-summary-current-and-emerging-occupational-safety-and-health-osh-issues-in-the-healthcare-sector-including-home-and-community-care/view>.

Toto shrnutí nabízí přehled současných a vznikajících problémů v oblasti BOZP týkajících se pracovníků v odvětví zdravotnictví a sociální péče. Rovněž uvádí, jak tyto problémy postihují bezpečnost a ochranu zdraví uvedených pracovníků a jak ovlivňují kvalitu jimi poskytované péče. Shrnutí kombinuje přezkum literatury a odpovědi na dotazník, který byl rozeslán odborníkům v oblasti BOZP ve všech členských státech. Díky tomu je možné porovnat zjištění uvedená v literatuře s poznatky z „první linie“. Zpráva upozorňuje na problémy, jimž uvedené odvětví čelí, včetně nedostatku kvalifikovaných a zkušených odborníků, stárnoucích pracovních sil, zvýšeného používání technologií vyžadujících nové dovednosti a zavádění nových způsobů péče, které mají zvládnout vícenásobná chronická onemocnění. Skutečnost, že lidé žijí déle a ve stále větší míře potřebují dlouhodobou péči, přesouvá důraz od kontrolovaného prostředí akutní péče v nemocnici k péči v komunitě a domovech. Prostor domácí péče představuje mimořádně náročné pracovní prostředí v důsledku omezeného pracovního prostoru, nedostatečné odborné přípravy, práce o samotě, malého nebo vůbec žádného dohledu a nutnosti potýkat se s týmiž riziky, jaká se vyskytují například v nemocnicích, avšak s nedostatečnými prostředky pro řízení těchto rizik.

HUBÍKOVÁ, Olga. Péče sociálních pracovníků o sebe v pracovních podmínkách na obecních úřadech. Fórum sociální politiky [online]. 2020, č. 6, s. 15-21 [cit. 2022-09-01]. Dostupný z: <https://www.vupsv.cz/wp-content/uploads/2021/02/Hubikova-Olga-Pece-socialnich-pracovniku-o-sebe-v-podminkach-vykonu-socialni-prace-na-obecnich-uradech.-FSP-c.-6-2020.pdf>.

Cílem statí je zachytit, jak je oblast péče o sebe u sociálních pracovníků nastavena na obecních úřadech, jaké zkušenosti s ní sociální pracovníci mají, jaká rizika se pojí se zanedbáváním péče o sebe a péče o sociální pracovníky jako zaměstnance. Téma péče o sebe u sociálních pracovníků je zasazeno do širšího kontextu pracovních podmínek. Péče o sebe je chápána jako mnohdimenzionální proces záměrného zabývání se strategiemi podporujícími zdravé fungování a wellbeing sociálních pracovníků. Do analýz vstoupila kvalitativní data z rozhovorů se sociálními pracovníky a kvantitativní datový soubor z on-line dotazníkového šetření. Byla popsána konkrétní žitá rizika opomíjení oblasti péče o sebe a identifikovány typy překážek praktikování péče o sebe. Ukazuje se, že péči o sebe je nutné podporovat na organizační i systémové úrovni a je třeba ji nahlížet jako součást erudice a jako předpoklad odborného výkonu sociální práce a vyvíjet nové strategie dosahování pracovní pohody a zvládnání stresu přímo na pracovištích sociální práce.

- péče o sebe, sociální práce na obecních úřadech, pracovní podmínky, syndrom vyhoření, profesionální kompetence

KACZOR, Michal. Stres jako hrozba a současně výzva v profesi sociálního pracovníka. Caritas e veritas [online]. 2018, č. 8, s. 176-185 [cit. 2022-09-01]. Dostupný z: <https://caritasetveritas.cz/pdfs/cev/2018/02/16.pdf>.

Hlavním cílem předkládaného příspěvku je představit stres jako jednu z dlouhodobě významných hrozeb 21. století, a to především v kontextu výkonu profese sociální práce. V návaznosti na to dále představit tzv. copingové strategie aneb způsoby, jakými se jedinci – sociální pracovníci – mohou se stresem vypořádávat. Na stres je v rámci článku pohlíženo jako na potenciální výzvu. V souvislosti

s tímto je kladen důraz na všímavost jakožto jeden z mnoha možných nástrojů převrácení hrozby stresu na výzvu, tedy efektivní práce se stresem. Nejsou opomenuty jak možnosti pěstování všímavosti v každodenním životě sociálních pracovníků, tak ani možná úskalí související s jejím praktikováním, na která je zapotřebí upozornit.

- stres, osobnost, duševní hygiena, psychohygiena, mindfulness, všímavost, coping

KODYMOVÁ, Pavla. Sociální pracovníci, stres a péče o sebe. *Revue sociálních služeb*. 2021, roč. 1, č. 2 [cit. 2022-09-01]. Dostupný z: <https://rss.fsvucm.sk/index.php/rss/article/download/15/14>.

Text je zaměřen na profesionální péči sociálních pracovníků o sebe sama. Ta je nedílnou součástí praxe, kdy se sociální pracovníci orientují na osobní péči o sebe a profesní péči o sebe jako procesu poznávání oblastí shody a nesouladu mezi nimi a strukturou a kulturou organizací, v nichž působí. Významnými, avšak mnohdy opomíjenými faktory, jsou organizační kultura a organizační klima, které mají dopad na eticky kompetentní praxi sociální práce.

- SOCIÁLNÍ PRÁCE. STRES. SYNDROM VYHOŘENÍ. PÉČE O SEBE. FIREMNÍ KULTURA.

LOEBE, Ladislav. Pracovní podmínky v organizacích poskytujících sociální služby: analýza legislativy ČR. *Sociální práce* [online]. 2015, č. 2 [cit. 2017-10-11]. Dostupný z: <http://socialniprace.cz/zpravy.php?oblast=2&clanek=756>.

Tématem této expertizy jsou pracovní podmínky pracovníků v sociálních službách. V úvodu bude nastíněno, co jsou vlastně „pracovní podmínky“, zda existuje vůbec nějaká legální definice pracovních podmínek. Část první se zaměří na pracovní podmínky obecně dle ustanovení zákoníku práce a souvisejících předpisů. Část druhá pak následně pojedná o pracovních podmínkách pracovníků v sociálních službách ve vztahu k formě poskytovaných sociálních služeb dle zákona o sociálních službách.

MRHÁLEK, Tomáš; KAJANOVÁ, Alena. Pracovní spokojenost a psychická pracovní zátěž sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách [online]. *Kontakt: Journal of Nursing and Social Sciences related to health and illness*. 2018, vol. 20, no. 2, s. e166-e170 [cit. 2022-09-01]. Dostupný z: <https://docplayer.cz/106697821-Pracovni-spokojenost-a-psychicka-pracovni-zatez-socialnich-pracovniku-a-pracovniku-v-socialnich-sluzbach.html>.

ráce v sociální sféře je profesí vykonávanou v intenzivní sociální interakci s klienty. Cílem práce je v rámci souboru sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách z Jihočeského kraje (N = 227) popsat pracovní spokojenost zjištěnou pomocí standardizovaného dotazníku Job Satisfaction Survey (JSS, Spector) a zhodnotit pracovní zatížení pomocí Meisterova dotazníku. Výzkumným záměrem je také otestovat vztahy závislých proměnných s pracovním zařazením a náplní práce u této zaměstnanecké skupiny. Z výsledků vyplynulo, že soubor je z hlediska pracovní spokojenosti ambivalentní, tedy středně spokojený (celkem u 56,1 % souboru). Celková nespokojenost byla identifikována u méně než 5 % pracovníků, spokojenost byla identifikována výrazně méně než v rámci celé české populace. Spokojenost vykazovali pracovníci zejména v oblasti vztahů na pracovišti, komunikace a vlastní náplně práce, nespokojenost identifikovali v možnostech kariérního postupu a ambivalentně na pracovníky působilo ohodnocení za práci a administrativní zátěž. U méně než 5 % respondentů dochází k vysoké úrovni pracovní zátěže, přesto podmínky práce hodnotí tato skupina spíše negativně. Celková pracovní zátěž většiny respondentů odpovídá kategorii 2, kde může pravidelně docházet k dočasnému ovlivnění subjektivního stavu a výkonnosti. Úrovně překračující mez psychické pracovní zátěže dosahuje 17,4 % souboru. Byla též prokázána statisticky významně vyšší míra pracovní zátěže u sociálních pracovníků než u pracovníků v sociálních službách. Celkově se na spokojenosti projevuje trend chápání sociální práce jako závazku a podpora od pracovního kolektivu, negativa přináší platové zařazení a pracovní benefity.

- pracovní spokojenost; pracovní zátěž; sociální práce

Sociální pracovníci a bezpečnost. BOZPProfi [online]. 6. 4. 2014 [cit. 2017-10-11]. Dostupný z: https://www.bozpprofi.cz/33/socialni-pracovnici-a-bezpecnost-uniqueidgOkE4NvrWuOKaQDKuox_Zx44Vc_Xyt42JyFACj915Bk/?query=soci%ED%20pr%ED%20ce&erp=1.

Sociální pracovníci vykonávají širokou škálu pracovních úkonů a při práci se setkávají s mnoha různými typy prostředí i lidí. Pracují v komunitních zdravotních zařízeních, nemocnicích, rezidenčně léčebných centrech, v zařízeních pro léčbu závislostí, ve školách, agenturách pro rodinné služby, agenturách péče o děti, v zařízeních denní péče a ve veřejných i soukromých organizacích pro péči o děti. Sociální pracovníci často navštěvují domovy klientů, aby kontrolovali podmínky v dané domácnosti nebo o nich hovořili.

VÉVODOVÁ, Šárka; VÉVODA, Jiří. Syndrom vyhoření a psychická bezpečnost u zdravotníků [online]. In: 63. konzultační den „Jak bojujeme s psychosociálními riziky v českých podnicích? Praha, 3. prosince 2015 [cit. 2017-10-11]. Dostupný z: http://www.szu.cz/uploads/Vzdelavaci_akce/CHPPL/151203/Vevoda_Vevodova.pdf.

Definice syndromu vyhoření, rizikové faktory, osobnostní charakteristiky, příznaky vyhoření na psychické a fyzické úrovni, syndrom vyhoření ve zdravotnictví, prevence a sociální opora.

Bakalářské/diplomové/rigorózní práce

HOLASOVÁ, Lenka. Mapování zátěže u pracovníků v sociálních službách v domovech pro seniory. Praha, 2019. Diplomová práce. Univerzita Karlova, Fakulta humanitních studií, Katedra řízení a supervize v sociálních a zdravotnických organizacích. Vedoucí práce: Ingrid Štegmánová. Dostupné také z: <https://dodo.is.cuni.cz/bitstream/handle/20.500.11956/105199/120322040.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Diplomová práce se zaměřuje na mapování zátěže pracovníků v sociálních službách (neboli formálních pečovateli), zvláště na zmapování klíčových kategorií ovlivňujících výši zátěže. Cílem diplomové práce je definovat kategorie/oblasti zátěže u pracovníků v sociálních službách pracujících v domovech pro seniory na standardních odděleních a na odděleních se zvláštním režimem, kde jsou specificky umístěni uživatelé s diagnózou demence. Sekundárním cílem je i zjistit, zda se objevují rozdíly ve vnímání zátěže na odděleních, případně v čem se zátěž na těchto odděleních liší. Na základě závěrů práce pak budou formulována doporučení pro management zařízení. Výzkum proběhne v jednom zařízení domova pro seniory, který je tvořen standardním oddělením a oddělením se zvláštním režimem. Respondenty budou pracovníci v sociálních službách z obou oddělení v domově.

- Formální pečovatel, zátěž pečovatele, pracovník v sociálních službách, domov pro seniory, nástroje měřící zátěž

HORKÁ, Jitka. Syndrom vyhoření u pracovníků sociálních služeb. Zlín, 2015. Bakalářská práce. Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, Fakulta humanitních studií, Institut mezioborových studií. Vedoucí práce: Renata Oralová. Dostupné také z: http://digilib.k.utb.cz/bitstream/handle/10563/32452/hork%C3%A1_2015_dp.pdf?sequence=1.

Bakalářská práce je zaměřena na syndrom vyhoření u pracovníků sociálních služeb. V teoretické části se práce zabývá vymezením pojmu syndromu vyhoření, jeho vývoji, příznakům a příčinám. Dále se věnuje prevenci syndromu vyhoření, charakteristice sociálních služeb a pracovníka sociálních služeb. V praktické části se práce zabývá kvantitativním výzkumem, nástrojem sběru dat je dotazníkové šetření.

Cílem práce bylo zmapovat informovanost a zkušenosti o syndromu vyhoření u pracovníků sociálních služeb.

- Syndrom vyhoření, pracovníci sociálních služeb, domov pro seniory

KOVÁŘOVÁ, Ladislava. *Rizika vyskytující se u pracovníků v sociálních službách*. Plzeň, 2019. Západočeská univerzita v Plzni, Fakulta zdravotnických studií. Vedoucí práce: Zuzana Medunová. Dostupné také z: <https://dspace5.zcu.cz/bitstream/11025/38894/1/Bakalarska%20prace%20%281%29.pdf>.

V teoretické části bakalářské práce je popsán systém sociálních služeb, profese pracovníků v sociálních službách, a to z hlediska předpokladů a podmínek pro výkon profese a z hlediska etiky, dále jsou zde popsány rizikové faktory, se kterými se pracovníci mohou setkat. V praktické části jsou prezentovány výsledky anonymního dotazníkového šetření, kterého se účastnili pracovníci poskytující přímou obslužnou péči klientům domova pro seniory. V diskuzi jsou výsledky tohoto výzkumu srovnávány s podobnými pracemi a v závěru se nachází shrnutí celé práce.

- pracovníci v sociálních službách, rizika, fyzická zátěž, psychická zátěž

LEBEDOVÁ, Kristýna. *Stres u pracovníků v sociálních službách*. České Budějovice, 2014. Bakalářská práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, Pedagogická fakulta, Katedra Výchovy ke zdraví. Vedoucí práce: Iva Žlábková. Dostupný také z: https://theses.cz/id/c9v4by/BP_Lebedov.pdf.

Teoretická část práce definuje samotnou pomáhající profesi. Následně je vymezen pojem stres a také jeho příčiny, příznaky, účinky, stresové reakce a způsoby zvládnání. U příčin uvádím čtyři základní stresory, mající vliv na jedince v běžném životě. Jedná se o stresory fyzikální chemické, biologické a psychosociální. V návaznosti píšou o způsobených somatických a behaviorálních projevech, jako důsledcích působení stresu. Pomocná část práce shrnuje vybrané možnosti eliminace stresu pomocí jednoduchých bodů, mezi které řadím správné dýchání, sportovní aktivity a duševní hygienu. Praktická část shrnuje informace o výzkumu, který proběhl v Domově Pístina. Byly položeny dvě základní výzkumné otázky. Ty zjišťují působení stresu na zaměstnance Domova vlivem vykonávané práce a také hledají rozdílnost působení stresu mezi pracovníky sociální služby a provozními zaměstnanci. Sběr dat byl uskutečněn prostřednictvím kvantitativních i kvalitativních metod. Prvotní sběr informací proběhl pomocí dotazníkových formulářů. Následně byly zjištěné údaje ověřovány polostrukturovanými rozhovory se čtyřmi zaměstnanci. V závěru práce vycházím z výsledků výzkumu. Informuji o nezbytnosti motivačního školení v zařízení a také nutnosti zvážení probíhajících supervizí u všech zaměstnanců Domova, jelikož doposud tato sezení probíhají jen s pracovníky sociálních služeb.

- stres, pomáhající profese, sociální služba, klient, pracovník sociální služby, provozní zaměstnanec, kombinované / mentální postižení.

NEJEDLÁ, Zuzana. *Příprava k akreditaci se zaměřením na bezpečnost a ochranu zdraví při práci, úroveň znalostí budoucích zdravotnických pracovníků v oblasti BOZP* [online]. Hradec Králové, 2017 [cit. 2017-10-11]. Bakalářská práce. Univerzita Karlova, Lékařská fakulta v Hradci Králové, Ústav sociálního lékařství. Vedoucí práce Holubová, Václava. Dostupný z: https://dspace.cuni.cz/bitstream/handle/20.500.11956/16424/BPTX_2007_2_11150_F0308371_191323_0_58111.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Bakalářská práce na téma "Příprava k akreditaci se zaměřením na bezpečnost a ochranu zdraví při práci, úroveň znalostí budoucích zdravotních pracovníků v oblasti BOZP" je prací teoreticko - výzkumnou. Ve své teoretické části popisuje akreditaci jako proces, který je nezbytný pro poskytování kvalitní péče o pacienty. Nastiňuje také, jakými změnami prochází naše nemocnice při přípravách k akreditačnímu šetření, včetně splnění požadavků na bezpečnost a ochranu zdraví při práci. Výzkumná

část je zaměřena na zjištění úrovně budoucích zdravotních pracovníků v oblasti bezpečnosti a ochrany zdraví pomocí dotazníkového šetření. Tito studenti se při praktické výuce stávají součástí zdravotnického týmu a je nezbytné, aby dodržovali zásady bezpečnosti a ochrany zdraví a tím chránili sebe i ostatní. Následně se tato práce věnuje konceptu nápravných opatření při školení.

PLEVAČOVÁ, Gabriela. *Pracovní zátěž sociálních pracovníků ve vybraném pobytovém zařízení pro seniory*. Brno, 2017. Bakalářská práce. Masarykova univerzita, Fakulta sociálních studií. Vedoucí práce: Kateřina Kubalčíková. Dostupné také z: https://is.muni.cz/th/yj14z/PLEVACOVA_GABRIELA_BAKALARSKA_PRACE.pdf.

V této bakalářské práci se zaměřuji na pracovní zátěž sociálních pracovníků. Cílem práce je zodpovědět hlavní výzkumnou otázku: Jaké jsou postoje sociálních pracovníků vůči pracovní zátěži ve vybraném pobytovém zařízení pro seniory? Práce je rozčleněna do sedmi kapitol. Teoretickou část práce tvoří kapitoly 1 – 4, kde konceptualizuji stěžejní pojmy, z nichž nejdůležitějšími jsou sociální pracovníci pracující v domově pro seniory, pracovní zátěž a postoje. Kapitola 5 obsahuje metodologii výzkumu, kde volím kvalitativní výzkumnou strategii, kterou uskutečňuji technikou polostrukturovaného interview, jež doplňuji o sekundární techniku analýzy dokumentů. Následuje kapitola 6, kde analyzuji data pomocí otevřeného kódování a následně interpretuji výzkumná zjištění z mnou zvolených tří dílčích výzkumných otázek. Součástí této kapitoly je také podkapitola s vlastními tématy respondentek výzkumu. Závěr práce předkládá výsledky ze zjištěných postojů sociálních pracovníků vůči pracovní zátěži a upozorňuje na aplikační potenciál těchto výsledků pro další výzkum.

SCHEJBALOVÁ, Dominika. *Syndrom vyhoření u pracovníků v sociálních službách*. Praha, 2020. Bakalářská práce. Vysoká škola zdravotnická. Vedoucí práce: Ľubica Kurucová. Dostupné také z: https://is.vszdrav.cz/th/m0rjf/SCHEJBALOVA_DOMINIKA_3CVS.pdf.

Tématem bakalářské práce je syndrom vyhoření u pracovníků v sociálních službách. Práce se dělí na dvě části, teoretickou a praktickou. Teoretická část popisuje syndrom jako takový, jeho příznaky, diagnostiku, fáze, rizikové faktory, jeho prevenci a léčbu. Samotná prevence syndromu vyhoření tvoří nejdůležitější část práce. Teoretická část také popisuje psychosociální péči, stres a zátěž. Práce je zaměřena na výskyt syndromu vyhoření v domově pro seniory v Lamperticích. Ve výzkumné části je použita kvantitativní strategie pomocí dotazníkového šetření. Cíle práce se zaměřují na výskyt syndromu vyhoření, informovanost pracovníků o syndromu vyhoření a znalost pracovníků ohledně prevence.

SOMMEROVÁ, Lucie. *Stresory a zvládání stresu při řízení v organizaci, která poskytuje sociální služby* [online]. Praha, 2017 [cit. 2017-10-11]. Diplomová práce. Univerzita Karlova, Fakulta humanitních studií, Katedra řízení a supervize v soc. a zdrav. organizacích. Vedoucí práce: Petr Vrzáček. Dostupný z: https://dspace.cuni.cz/bitstream/handle/20.500.11956/48331/DPTX_2010_1_11240_0_294984_0_101423.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ve své diplomové práci jsem se zabývala stresory a zvládáním stresu při řízení v organizaci, která poskytuje sociální služby. Jako organizaci, ve které jsem prováděla kvalitativní výzkum, jsem si vybrala konkrétní Domov pro seniory a Pečovatelská služba. Tato diplomová práce poskytuje teoretický přehled o problematice stresu (se zaměřením na pracovní stres). Dále poskytuje praktické poznatky o této problematice z jedné konkrétní organizace. Prvním cílem méj diplomové práce byl popis, s jakými stresory se vedoucí pracovníci přímo setkávají na tomto pracovišti a popis, jak zvládají stres vedoucí pracovníci v této konkrétní organizaci Domov pro seniory a Pečovatelská služba. Zrealizované popisy sloužily vedoucím pracovníkům z této konkrétní organizace jako zpětná vazba a jako podklad pro zrealizování druhého cíle. Druhým cílem méj diplomové práce byl soupis návrhů manažerských

opatření pro zlepšení zvládnání stresu vedoucími pracovníky v této konkrétní organizaci Domov pro seniory a Pečovatelská služba. Zrealizovaný druhý cíl posloužil této konkrétní organizaci jako podklad pro zlepšení zvládnání stresu vedoucími pracovníky. Jestli vedoucí pracovníci z této konkrétní organizace budou skutečně tyto návrhy realizovat, záleží už pouze na nich. Má zjištění, která jsem získala prostřednictvím tohoto výzkumu, byla velice podobná informacím z odborné literatury zaměřené na problematiku stresu (zejména pracovního stresu). Časový tlak byl nejčastěji zmíněným stresorem. Tato diplomová práce je určena lidem, kteří se o problematiku stresu (se zaměřením na pracovní stres) zajímají. Ovšem výsledky z tohoto výzkumu, popisy a návrhy se týkají pouze této konkrétní organizace, nelze je tedy zobecnit pro ostatní organizace.

ŠKORPÍKOVÁ, Andrea. *Psychická pracovní zátěž u sociálních pracovníků*. Hradec Králové, 2016. Bakalářská práce. Univerzita Hradec Králové, Ústav sociální práce. Vedoucí práce: Alena Vosečková. Dostupné také z: <https://theses.cz/id/153z6i/18561030>.

Bakalářská práce se zabývá problematikou psychické pracovní zátěže u sociálních pracovníků. Teoretická část je rozdělena na tři hlavní kapitoly, které jsou zaměřeny na definování stěžejních pojmů, tj. psychická pracovní zátěž, stres, pomáhající profese, zvláště pak profese sociálního pracovníka a možnosti zvládnání zátěžových situací. Podstatné jsou také informace o druzích, průběhu a příčinách stresu (zátěže). Metodická část je zaměřena na výzkum, jehož cílem je zjistit, jak sociální pracovníci Královéhradeckého a Pardubického kraje hodnotí a pociťují psychickou pracovní zátěž. Hlavní cíl byl rozdělen do tří dílčích cílů, které sledují psychickou pracovní zátěž z hlediska tří faktorů: přetížení, monotonie, nespecifický faktor. Výzkumné šetření bylo provedeno na základě kvantitativní strategie. Pro sběr dat byl použit standardizovaný dotazník, který vytvořil W. Meister v roce 1975. Meisterův dotazník hodnotí psychickou zátěž při pracovní činnosti. V metodické části jsou vyhodnoceny a interpretovány výsledky dotazníkového šetření.

- psychická pracovní zátěž, stres, sociální pracovník, pomáhající profese

TOVÁRKOVÁ, Kamila. *Zvládnání stresu a zátěže v reflexi sociálních pracovníků*. Opava, 2021. Bakalářská práce. Slezská univerzita v Opavě, Fakulta veřejných politik v Opavě Ústav pedagogických a psychologických věd. Vedoucí práce: Vlasta Cabanová. Dostupné také z: https://is.slu.cz/th/dje0q/FVP_BP_21_Zvladani_stresu_a_zateze_v_reflexi_socialnich_pracovnik_u_Tovarkova_Kamila_PDF.pdf.

Bakalářská práce se zabývá zvládnáním stresu a zátěže sociálních pracovníků školských poradenských zařízení. Cílem práce je popsat a prozkoumat, jak sociální pracovníci vnímají a prožívají svoji práci. Současně jsme se pokusili zjistit, zda a jakým způsobem vstupují stresory do jejich každodenní práce a jak je sociální pracovníci pociťují. K tomuto zjištění jsme zvolili v praktické části kvalitativní výzkumnou strategii.

- Sociální práce, sociální pracovník, stresory, stres, zátěž

ZELENKOVÁ, Lenka. *Psychická zátěž a její zvládnání v profesi sociálních pracovníků na Úřadu práce*. Budějovice, 2017. diplomová práce (Mgr.). Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, Teologická fakulta. Vedoucí práce: David Urban. Dostupné také z: https://dspace.jcu.cz/bitstream/handle/123456789/37092/Diplomova_prace_-_Psychicka_zatez_a_její_zvladani_v_profesi_socialnich_pracovniku_na_Uradu_prace.pdf?sequence=1.

Diplomová práce se zabývá psychickou zátěží a možnostmi jejího zvládnání u sociálních pracovníků působících na Úřadu práce ČR. Popisuje práci sociálních pracovníků a nároky, které jsou kladené na výkon jejich profese. Zaměřuje se na faktory, které působí na výkon jejich práce, ale i na osobní život. Jaké jsou podmínky a motivace pro výkon jejich práce, ale i pro další vzdělávání. Hlouběji se zaměřuje

na stres a možnosti jeho zvládní, syndrom vyhoření, komunikační problémy a způsoby, jakým se sociální pracovníci s těmito aspekty vypořádávají. Cílem diplomové práce je přiblížit práci sociálních pracovníků zaměstnaných na Úřadu práce ČR a psychickou zátěž, která s výkonem této profese souvisí z pohledu samotných sociálních pracovníků, s možnostmi, jak se se zátěží vypořádávají. K doplnění teoretického základu jsou využity výsledky vlastní výzkumné sondy mezi sociálními pracovníky včetně reflexe z vlastní praxe.

- psychická zátěž, sociální práce, sociální pracovník, stres, syndrom vyhoření, techniky a strategie zvládní

Dokumenty volně dostupné na Internetu – zahraniční

BABU, Senbagavalli Prakash; SARKAR, Sonali. Tuberculosis Occupational Risks in Field-based Health Care. *Int J Med. Public Health* [online]. 2019, vol. 9, no. 2, s. 34-35 [cit. 2017-10-13]. Dostupný z: <https://www.ijmedph.org/sites/default/files/IntJMedPubHealth-9-2-34.pdf>.

Health care workers are the most valuable resource in biomedical research and the World Health Organization (WHO) had declared the years 2006 to 2015 as the “The decade of the human resources for health”. The target of tuberculosis (TB) elimination globally is 2030, but India has proposed to eliminate it by 2025. TB research and development is essential to achieve the global TB targets set in the Sustainable Development Goals and the End TB Strategy. One of the pillars proposed by WHO for END TB strategy is intensified research and innovation.¹ Priorities for TB research and development include vaccines to lower the risk of infection, a vaccine or new drug treatment to reduce the risk of TB disease in already latently infected, rapid diagnostics for use at the point of care and simpler and shorter drug regimens for treating TB disease. India is working hard towards intensifying research in TB with a recent surge in field-based research for the discovery and development of newer tools and their implementation; interventions and to develop strategies. Treatment for TB is domiciliary and community-based interventions are mandatory for the prevention and care. Field-based health workers (FHW) including Medical Social Workers, Nurses, RNTCP workers and DOTS providers play key role in the treatment for tuberculosis, enhancing active case finding and intensifying research and innovation. The risk that *Mycobacterium tuberculosis* can be transmitted from patients with active tuberculosis (TB) to other patients and healthcare workers has been recognized for many years.² It is high-time that proper safety measures are framed to prevent and support FHW working in tuberculosis. The level of risk varies by setting, occupation, patient population and effectiveness of TB infection control measures. If average community based annual risk of infection in India is about 1.5%, healthcare workers have additional 3.5% risk, which may be attributable to nosocomial exposure.

BALDSCHUN, Andreas. *The Occupational Well-being of Child Protection Social Workers: Theoretical Conceptualization and Empirical Investigations Among Finnish Statutory Social Workers* [online]. Kuopio: University of Eastern Finland, 2018 [cit. 2022-09-01]. (Dissertations in Social Sciences and Business Studies, No. 176). 148 s. ISBN 978-952-61-2829-0. Dostupný z: https://erepo.uef.fi/bitstream/handle/123456789/20139/urn_isbn_978-952-61-2829-0.pdf?sequence=1.

This study examines the underlying processes of the occupational well-being of child protection social workers. The overall objective of the study is to expand the knowledge of the structure of social workers' occupational well-being and the associated factors of developing and maintaining the occupational well-being, particularly for child protection social workers. The study is realized by the creation of the multidimensional model of occupational well-being based on the analysis of key

concepts of work-related distress and well-being and by the empirical exploration of the situation among Finnish public sector social workers. The sample for the empirical part was obtained from an ongoing longitudinal cohort study, known as the Ten Town Study, on work-related well-being among Finnish public sector employees. The overall sample size used in this investigation is N = 1 220 and consisted of statutory social workers (N = 893) and social instructors (N = 327) from eleven Finnish municipalities. The data is used to explore the structure of occupational well-being applying the structural equation modelling method and to identify the factors associated with high levels of occupational well-being using logistic regression analysis. The approach of occupational well-being for child protection social work presented in this study is conceptualized as a multi-dimensional model comprising the six dimensions of affective, cognitive, social, professional, personal and psychosomatic well-being. The approach applies the systems theory as the theoretical framework for describing the underlying dynamics and processes of developing and maintaining occupational well-being. Besides the general application of the systems theory on the interactions within the organization-worker-client relationships, the principles of the systems theory are used to describe the dynamics within the occupational well-being model from the subjective perspective on the macro, meso and micro level. These levels are in accordance with the structure of the occupational well-being model, that is to say occupational well-being as the latent construct defined by the six dimensions and their comprising factors. Thereby, an innovative perspective on explaining the social workers' occupational well-being is introduced. The theoretical construction of the six-dimensional model of occupational wellbeing model was partly confirmed by the structural equation modelling process. The final empirical model, in which the personal dimension could not be identified from the data and the cognitive and professional dimension merged into one dimension, revealed the four dimensions of affective, social, cognitive/professional, and psycho- 6 somatic well-being. The estimates of the empirical model show a consistent model for the three groups of child protection social workers, social workers without duties on child protection and social instructors, which implies that the revealed structure can generally be applied in the field of social work. However, notably lower affective and psychosomatic well-being was found among child protection social workers. The exploration of health-related variables revealed statistically significantly higher levels of burnout and secondary traumatic stress among child protection social workers and equal levels of general health, compassion satisfaction and overall occupational well-being. Additionally, a number of factors associated with high levels of occupational well-being were identified. These factors can be divided into individual and organizational factors, which basically documents the share of responsibility in developing and maintaining occupational well-being. Together with the empirical results, the theoretical model provides a comprehensive framework for assessing and evaluating child protection social workers' occupational well-being. The findings of this study are used to make suggestions for the general use of the occupational well-being model in social work education, practice and management and the need for further research on the theoretical construct and the practical application are discussed.

- child protection, job strain, occupational well-being, social work, systems theory

BLOK, Willem M. J. Social work in Poland: a helping profession in need [online]. *SW@S News Magazine*. March 2007 [cit. 2017-10-13]. Dostupný z: https://www.researchgate.net/profile/Willem_Blok/publication/228327417_Social_Work_in_Poland_a_helping_profession_in_need/links/00b49527977b4d41de000000/Social-Work-in-Poland-a-helping-profession-in-need.pdf.

This article presents results of a national survey on the situation of Polish Social workers. Social Work Modern professional Social Work is important for a society that wants to be fair and democratic toward all its citizens. Social workers support citizens to participate in society. They do not only support vulnerable citizens (unemployed, disabled, homeless, orphans, elderly etc.), but they also offer

services to citizens in housing districts and villages who want to improve the quality of everyday life, as well as citizens depending on vital services who want to organize and participate as patients, clients or consumers. Because of these functions, Social Work is for authorities and institutions an important instrument to develop and carry out social policy. As in other Eastern European countries, Social Work in Poland has little priority and insufficient means to cope with the many social problems, and to support the upcoming civil society. Operating as a Social Worker in these circumstances is much more difficult than in Western countries where Social Work is an established, integrated part of a relatively well provided social infrastructure.

GLASE, J. ...[et al.]. *Arbeits- und Gesundheitsschutz in Einrichtungen der teilstationären Pflege* [online]. Dortmund/Berlin/Dresden: BAUA, 2013 [cit. 2017-10-12]. Dostupný z: <https://www.baua.de/DE/Angebote/Publikationen/Berichte/F2224.pdf?blob=publicationFile&v=1>.

Překlad názvu: Bezpečnost a ochrana zdraví při práci v zařízeních pro částečně ošetrovatelskou péči

The project “Work and health protection in facilities of day care” (F 2224) was funded by the German Federal Institute for Occupational Safety and Health. Its goals were the generation of results on the level of work situation, physical and psychological stressors in nursing as well as suggestions for improving the situation. In particular the terms of day care for elderly and for psychiatric patients were focused on. At first results from the day care for elderly are reported, taken from expert interviews, participatory observations and questioning of users and non-users related to offer, demand and development. The main focus is on the results of a survey conducted in 80 day care facilities for the elderly in the German states of Bavaria and Saxony. In sum 307 nurses assessed their working conditions, measured with the screening instrument “TAA – Teilstationäre Pflege”, which was developed in the project, and health. In summary the level of strain in the analysed facilities is moderate. Findings related to psychological and physical health are mostly well. In regard to the contact with guests it can be seen that nurses interact very often and long. Possibilities for a health-promoting work design are discussed. A total of 33 psychiatric day hospitals (Bavaria: 7, Saxony: 26) are included in the analysis. In the investigation a total of 91 employees of psychiatric day hospitals (Bavaria: 14, Saxony: 77) took part. The investigation shows that the nurses in psychiatric day care hospitals experience their work as well designed. The nurses reported low work load, they show a good general health and complaints in the musculoskeletal system, which correspond with the total German population.

- **Keywords:** work load, health, interaction, care for the elderly, work study techniques, organization of work

HOMBRADOS-MENDEIETA, I.; COSANO-RIVAS, F. Burnout, workplace support, job satisfaction and life satisfaction among social workers in Spain: a structural equation model. *International Social Work* [online]. 2013, vol. 56, no. 2, s. 228-246 [cit. 2022-09-01]. Dostupný z: <https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/0020872811421620>.

This article analyses the effects of burnout in a sample of social workers from Malaga, Spain. The results obtained with the structural equations model confirm that burnout has a negative influence on workplace support, job satisfaction and life satisfaction and that workplace support has a positive influence on job satisfaction. Workplace support acts as mediator variable between burnout and job satisfaction and buffers the negative effects of burnout on job satisfaction and life satisfaction among social workers.

- burnout, job satisfaction, life satisfaction, social workers, workplace support

HUNGERLAND, Eva. Soziale Arbeit: eine gesundheitliche Belastung? [online]. In: *Tagung für Praxisanleiterinnen und Praxisanleiter*. Stuttgart, 29. 02. 2012 [cit. 2017-10-12]. Dostupný z: https://www.dhbw-stuttgart.de/fileadmin/dateien/Sozialwesen/Anleiter/Hungerland_PPP_Anleitertag_02_2012.pdf

Prezentace z konference o pracovních a zdravotních rizicích v oblasti sociální práce v Německu.

McFADDEN, Paula ...[et al.]. The Role of Coping in the Wellbeing and Work-Related Quality of Life of UK Health and Social Care Workers during COVID-19. *Int. J. Environ. Res. Public Health* [online]. 2021, vol. 18, no. 2, 815 [cit. 2022-09-01]. Dostupný z: <https://www.mdpi.com/1660-4601/18/2/815/pdf?version=1611049139>.

The coronavirus disease 2019 (COVID-19) was declared a global pandemic in early 2020. Due to the rapid spread of the virus and limited availability of effective treatments, health and social care systems worldwide quickly became overwhelmed. Such stressful circumstances are likely to have negative impacts on health and social care workers' wellbeing. The current study examined the relationship between coping strategies and wellbeing and quality of working life in nurses, midwives, allied health professionals, social care workers and social workers who worked in health and social care in the UK during its first wave of COVID-19. Data were collected using an anonymous online survey (N = 3425), and regression analyses were used to examine the associations of coping strategies and demographic characteristics with staff wellbeing and quality of working life. The results showed that positive coping strategies, particularly active coping and help-seeking, were associated with higher wellbeing and better quality of working life. Negative coping strategies, such as avoidance, were risk factors for low wellbeing and worse quality of working life. The results point to the importance of organizational and management support during stressful times, which could include psycho-education and training about active coping and might take the form of workshops designed to equip staff with better coping skills.

- health and social care; coping; quality of working life; wellbeing; COVID-19

MONTERO, Alfonso LarA; BALTRUKS, Dorothea; HUSSEIN, Shereen. *Investing in the social services workforce: study on how local public social services are planning, managing and training the social services workforce of the future* [online]. The European Social Network, 2017 [cit. 2017-10-13]. Dostupný z: <https://www.google.cz/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=6&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwjo9fSjj-3WAhVJb1AKHWe9Ai4QFghlMAU&url=http%3A%2F%2Fwww.esn-eu.org%2Fraw.php%3Fpage%3Dfiles%26id%3D2455&usq=AOvVaw3CPDBXdyA2f-kOTcvUTdLI>.

The objective of this report is to analyse key issues concerning the social services workforce in Europe, with a focus on social workers and social care workers. It is based on secondary literature and policy analysis, the results of a questionnaire, and discussion groups that took place during a seminar organised by ESN in Bratislava in November 2016. The report first sets the scene by describing key similarities and differences between the social services workforce and structures of welfare states in Europe. Second, the report covers key developments in policy and practice regarding qualifications and skills, recruitment and retention, workforce mobility across the European Union, and planning and management of the workforce. Finally, the report sets out key recommendations for policy-makers, practitioners and researchers.

NIENHAUS, Albert ...[et al.]. Infectious diseases in healthcare workers: an analysis of the standardised data set of a German compensation board. *J Occup Med Toxicol*. 2012, Vol. 7, No. 8. Dostupný také z: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3474162/>.

Introduction: Healthcare workers (HCW) are exposed to infectious agents. Disease surveillance is therefore needed in order to foster prevention. **Methods:** The data of the compensation board that

covers HCWs of non-governmental healthcare providers in Germany was analysed for a five-year period. For hepatitis B virus (HBV) and hepatitis C virus (HCV) infections, the period analysed was extended to the last 15 years. The annual rate of occupational infectious diseases (OIDs) per 100,000 employees was calculated. For needlestick injuries (NSI) a rate per 1,000 employees was calculated. **Results:** Within the five years from 2005 to 2009 a total of 384 HCV infections were recognised as OIDs (1.5/100,000 employees). Active TB was the second most frequent cause of an OID. While the numbers of HBV and HCV infections decreased, the numbers for active TB did not follow a clear pattern. Needlestick injuries (NSIs) were reported especially often at hospitals (29.9/1,000 versus 7.4/1,000 employees for all other HCWs). **Conclusion:** Although they are declining, HCV infections remain frequent in HCWs, as do NSIs. Whether the reinforcement of the recommendations for the use of safety devices in Germany will prevent NSIs and therefore HCV infections should be closely observed.

- **Keywords:** Healthcare workers, Infections, Tuberculosis, Needlestick injuries, Blood-borne virus infections

NIENHAUS, Albert ...[et al.]. Tuberculosis in healthcare workers: a narrative review from a German perspective. *J Occup Med Toxicol.* 2014, Vol. 9, No. 9.

Introduction: Despite the decline of tuberculosis in the population at large, healthcare workers (HCW) are still at risk of infection. **Methods:** In a narrative review the TB risk in HCW and preventive measures are described, with the focus on epidemiology and Occupational Safety and Health (OSH) regulations in Germany. **Results:** There is an increased risk of infection not only in pneumology and laboratories with regular contact with tuberculosis patients or infectious materials. Epidemiological studies have also verified an increased risk of infection from activities that involve close contact with patients' breath (e.g. bronchoscopy, intubation) or close contact with patients in need of care in geriatric medicine or geriatric nursing. In occupational disease claim proceedings on account of tuberculosis, the burden of proof can be eased for insured persons who work in these or other comparable fields. Forgoing evidence of an index person as a source of infection has led to a doubling of the rate of cases of tuberculosis recognised as an occupational disease and has halved the duration of occupational disease claim proceedings in Germany. For several years now, it has been possible to use the new interferon- γ release assays (IGRAs) to diagnose a latent tuberculosis infection (LTBI) with significantly greater validity than with the traditional tuberculin skin test (TST). However, variability of the IGRAs around the cut-off poses problems especially in serial testing of HCWs. At around 10%, LTBI prevalence in German healthcare workers is lower than had been assumed. It can make sense to treat a recent LTBI in a young healthcare worker so as to prevent progression into active tuberculosis. If the LTBI is occupational in origin, the provider of statutory accident insurance can cover the costs of preventive treatment. However, little is known about disease progression in HCWs with positive IGRA so far. **Conclusion:** TB screening in HCWs will remain an important issue in the near future even in low incidence, high income countries, as active TB in HCWs is often due to workplace exposure. The IGRAs facilitate these screenings. However, variability of IGRA results in serial testing of HCWs need further investigations.

- **Keywords:** Tuberculosis, Provision, Occupational disease, Assessment, Healthcare, Prevention

RAUDELUNAITE, Rita; VOLFF, Giedre. The causes of stress at work amongst social workers. *SHS Web of Conferences* [online]. 2020, vol. 85, 03004 [cit. 2022-09-01]. Dostupný z: https://repository.mruni.eu/bitstream/handle/007/17112/shsconf_shw2020_03004.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Social workers work in an ever-changing social, political and cultural environment, they are exposed to contacts with persons of different social backgrounds, people experiencing behavioural and various

social problems. In complicated, ever-continuing, multidimensional situations, there arises the risk of stress. In order to manage stress at work, it is important to identify the causes of stress. The objective of this study is to reveal the causes of stress experienced by social workers at work basing on the experience of social workers. Qualitative research type was chosen for the study. The method of a semi-structured interview with social workers, who work in different institutions providing social services, was used. The study revealed both external and internal causes posing stress to social workers at work. The external causes of stress are associated with working conditions, for example, the absence of stability and clarity at work. Social workers often remain alone to resolve problems; they can have a heavy workload. There is the lack of cooperation between institutions, such as the police and other institutions when they inform about the problematic behaviour of their client. Stress is caused by the absence of change and excessively high requirements for an employee. Social workers experience negative behaviour of service receivers, for example, threat of physical violence, psychological violence, and pressure from clients in order to receive something. Relationships with management can also cause stress. There is the lack of incentive, the lack of benevolence, an employee is noticed only when he needs “to be taught a lesson”; the conditions of employment are not satisfactory – an employee is offered only a fixed-term contract, low pay. The internal causes of stress are related to excessively high requirements for social workers, the pursuit of perfection when resolving the problems of service receivers, the fear of failure and an inflated sense of responsibility.

- stress, work, social worker

SACADURA-LEITE, E. ...[et al.]. Biological Hazards for Healthcare Workers: Occupational Exposure to Vancomycin-Resistant Staphylococcus aureus as an Example of a New Challenge. *Port J Public Health* [online]. 2018, vol. 36, s. 26–31 [cit. 2022-09-01]. Dostupný z: <https://www.karger.com/Article/Pdf/487746>.

Infections are among the most important occupational risks for healthcare workers. Some infections can be prevented through vaccination but, in other cases, there are no vaccines to prevent them, as happens with infections from antimicrobial-resistant organisms. Precautions related with transmission route and contact isolation or respiratory isolation are very important in order to protect healthcare workers and other patients. In this paper, the authors reviewed biological hazards for healthcare workers and described the procedures undertaken by an occupational health department (OHD) of a Portuguese hospital where vancomycin-resistant Staphylococcus aureus (VRSA) was isolated from a patient, for the first time in Europe. After the VRSA strain isolation, healthcare workers were instructed to adopt contact preventive measures. Nasal swabs were cultured weekly in 33 healthcare workers for several weeks until the patients' culture changed to negative. In the meantime, OHD prepared actions to adopt in case of VRSA colonization or infection in healthcare workers.

- Biological hazards, Healthcare workers, Infections, Vancomycin-resistant Staphylococcus aureus, Hospitals

VÎRGĂ, D. ...[et al.]. Psychological Capital Protects Social Workers from Burnout and Secondary Traumatic Stress. *Sustainability* [online]. 2020, vol. 12, no. 6, 2246 [cit. 2022-09-01]. Dostupný z: <https://www.mdpi.com/2071-1050/12/6/2246/htm>.

To counteract the negative consequences inherent to the emotionally demanding professions like social work, we need to advance the understanding of the resources that preserve the employees' well-being. This study investigated the role of Psychological Capital (PsyCap) in protecting social workers from developing burnout and Secondary Traumatic Stress (STS). The design of the study builds on the job demands-resources model and the conservation of resources theory. A national sample of 193 Romanian social workers participated in the study. We used the structural equation modeling

framework for data analysis. We tested two structural models that had burnout as a mediator for the relationship between PsyCap and STS: A partial mediation model and a total mediation model. Findings: The total mediation model was supported by our data suggesting that PsyCap has a protective role against burnout, and subsequently, STS. Moreover, the results indicate that burnout is the critical link between personal resources and STS. Applications: The results of the study contribute to enhancing the protection of the social workers' well-being in their professional settings, by advancing the knowledge about the resources that need to be developed in order to prevent or reduce the negative job consequences associated with helping professions. As such, increasing PsyCap levels of employees enhance the sustainability of their working conditions.

- psychological capital; burnout; secondary traumatic stress; social workers

ZIELEŃSKA, Marianna. Situation of social workers. *EurWORK* [online]. Published on: 01 September 2011 [cit. 2017-10-13]. Dostupný z: <https://www.eurofound.europa.eu/observatories/eurwork/articles/situation-of-social-workers.1>

Two reports published recently by the Institute of Public Affairs on the situation of social workers in Poland are based on extensive qualitative and quantitative research. The reports focus on the working conditions, work identity and professionalisation of social work. In a diverse group, most social workers opt for some institutional form of common representation. They also identified excessive paperwork as one of the main problems they face in their everyday work.

ŽIBĖNIENĖ, Gintautė; MIKNIŪTĖ, Asta. The approach to occupational risk of social workers working with social risk families. *Social Inquiry Into Well-being* [online]. 2016, vol. 14, no. 2 [cit. 2017-10-13]. Dostupný z: <https://ojs-dev.mruni.eu/ojs/social-inquiry-into-well-being/article/view/4492>.

Research studies often refer to activities of social worker as complex and hazardous ones, as well as introduce incurring occupational risks. However, analysis of studies, particularly of those from foreign countries, revealed that occupational risk is described not only as adversely affecting activities of a social worker, but also as a positive factor. There has been a number of research studies carried out in Lithuania that identified occupational risks experienced by social workers, yet it is not clear enough what is the concept of occupational risk of social workers. Whether occupational risk in social work is a negative, neutral or positive factor? Problem analyzed in the article is what is the concept of and approach to occupational risk of social workers dealing with social risk families. Aim of the study is to determine approach to occupational risks of social workers dealing with social risk families. Arrangement and methods of the study. The study has been carried out February thru April of 2016. The following data collection and analysis methods have been applied: analysis of the scholarly literature, semi-structured interview and analysis of content. 1. Based on analysis of literature, concept of occupational risk in social work is interpreted in two aspects. First approach, when risk of social work is treated as a threat to a worker himself/herself due to unpredictable behaviour of social risk customers or accidents. Scholarly literature specifies that merely negative approach to risk may have a negative impact on a professional practice, while dominant discourse of risk in a professional social work should be reflexive rather than worrying. Based on the second approach, occupational risk in social work is specified as a factor that gather courage of a social worker and his/her creative thinking of how to act in unconventional situations of a social conflict. Approach of social workers (from a social service centre in Western Lithuania), who took part in a study, to a risk existing in their work is varied, they take three positions: positive, negative and neutral. The ones with positive attitude think that such approach encourages them to work more efficiently, although they realize what threats they might be facing due to unpredictability of a social risk family and inadequate behavior of its members (violence, injuries, stress, fear, sexual harassment, diseases or danger to life). Reasons for positive

approach to risk have been determined, such as the idea that risk hardens, gives confidence and serves as a motivation for a worker that makes his/her work with courage and responsibility. Social workers with negative approach, thinks of occupational risk as of discouraging factor that is stressful and interrupts work. Part of the workers could not tell whether their approach to occupational risk in social work is either positive or negative, by acknowledging that a worker mainly has to be courageous, cautious, flexible, being in control of situation and realizing what kind of profession he/she has chosen.

Soupis dokumentů (elektronické odkazy) poskytnutých zahraničními partnery

Rakousko

1. Rechtlicher Rahmen:

ArbeitnehmerInnenschutzgesetz (ASchG):

<https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=10008910>

2. Vom Sozialministerium geförderte Beratungen und Leistungen für Betriebe:

[https://www.fit2work.at/Österreichische Gesundheitsportal: Betriebliche Gesundheitsförderung](https://www.fit2work.at/Österreichische_Gesundheitsportal:_Betriebliche_Gesundheitsförderung)

[https://www.gesundheit.gv.at/leben/lebenswelt/beruf/gesundheit-arbeit/betriebliche-gesundheitsfoerderung.html#:~:text=Betriebliche%20Gesundheitsf%C3%B6rderung%20\(BGF\)%20ist%20eine,verbessern%20und%20langfristig%20zu%20erhalten.](https://www.gesundheit.gv.at/leben/lebenswelt/beruf/gesundheit-arbeit/betriebliche-gesundheitsfoerderung.html#:~:text=Betriebliche%20Gesundheitsf%C3%B6rderung%20(BGF)%20ist%20eine,verbessern%20und%20langfristig%20zu%20erhalten.)

3. Hauptverband der Sozialversicherungsträger:

<https://www.netzwerk-bgf.at/cdscontent/?contentid=10007.701055&portal=bgfportal>

4. Studien zum Gesundheitsmanagement:

https://scholar.google.at/scholar?q=betriebliches+gesundheitsmanagement+%C3%B6sterreich&hl=de&as_sdt=0&as_vis=1&oi=scholar

5. Familienfreundlicher Betrieb

<https://www.familieundberuf.at/>

6. Good Practise

<https://www.kido.at/index.php/lifemanagement-kurse/8kidosartike> (Ganzheitliche Gesundheitsförderung)

<https://www.wko.at/site/ImpulsPro/WRM-Heft-2018-a.pdf> (Wiener Resilienzmodell)

Reduktion von Hebelbelastung für Pflegeberufe: <https://www.arjo.com/de-at/wissen/positive-acht/>

Kinästhetik in der Pflege: <https://www.pflege.de/pflegende-angehoerige/pflegewissen/kinaesthetik-mobilisation/>

7. Elektronicky poskytnuté materiály:

Handbuch, Betriebliche Gesundheitsförderung, Hauptverband der österreichischen Sozialversicherungsträger, 2018

Gesamte Rechtsvorschrift für ArbeitnehmerInnenschutzgesetz, Fassung vom 01.08.2022

Flexibel und belastbar, Das Wiener Resilienz-Modell in der Praxis, Entwickelt von den Wiener Berufsgruppen der Lebens- und Sozialberatung, 2018

Susanne Franziska Harringer, Peter Konrad: Betriebliches Gesundheitsmanagement – eine empirische Analyse der Situation in Österreich, Diplomarbeit, 2009

Slovensko

1. Úřední dokumenty

<https://www.employment.gov.sk/sk/praca-zamestnanost/bezpecnost-ochrana-zdravia-pri-praci/pracovny-uraz-choroba-z-povolania/>

https://www.slovensko.sk/sk/agendy/agenda/_bezpecnost-a-ochrana-zdravia-p/

<https://zssipel.sk/socialne-sluzby/>

2. Good Practise

<https://www.prohuman.sk/socialne-sluzby/pilotny-projekt-realizovany-v-centre-socialnych-sluzieb-sibirka>

3. Elektronicky poskytnuté dokumenty

Pravidlá riešenia krízových situácií, Psychosociální centrum Košice, 2020

Kvetoslava Repková: Sociálne služby. Podpora zmyslupnej každodennosti v ľudsko-právnej perspective, Bratislava, 2017

Kvetoslava Repková: Implementácia podmienok kvality do praxe poskytovateľov sociálnych služieb – metodické východiská, Bratislava, 2015

Zabezpečenie ochrany klientov a personálu zariadení sociálnych služieb (ZSS) po I. vlne pandémie COVID-19, Úrad verejného zdravotníctva Slovenskej republiky, Bratislava, 16. 6. 2020, OE/3449/99812/2020

Přehled souvisejících právních předpisů

Španělsko

Elektronicky poskytnuté dokumenty

El trabajo en residencias y en servicios de atención domiciliaria. Factores de riesgo psicosocial y medidas preventivas - Año 2021 SST (Fichas Prácticas 106)

Cuidadora te cuidan, 2020

Nota tecnica de prevencion_ NTP907, 2011 (Posouzení rizik při ruční manipulaci pacientů: metoda MAPO)

Siniestralidad Residencias, 2017

PUB_Directrices de buenas prácticas en el Sector Servicios Sociales, 2020

Dokumenty - projekt Bezpečnost práce v sociálních službách 21. století

Karty předpisů upravující bezpečnost práce, Stav ke dni 1. 12. 2021, projekt Bezpečnost práce v sociálních službách 21. století Asociace poskytovatelů sociálních služeb, 2021

Obsahová analýza dokumentů upravujících bezpečnost práce ve vybraných organizacích poskytovatelů sociálních služeb, projekt Bezpečnost práce v sociálních službách 21. století, Asociace poskytovatelů sociálních služeb, 2021

Kritická analýza posuzovaných dokumentů z pohledu epidemiologických, hygienických a režimových opatření z hlediska současné pandemie, Asociace poskytovatelů sociálních služeb, projekt Bezpečnost práce v sociálních službách 21. století, 2021

Frekvence a charakter pracovních úrazů, nemocí z povolání a pracovních neschopností v sociálních službách, projekt Bezpečnost práce v sociálních službách 21. století, Asociace poskytovatelů sociálních služeb, 2021

Vzorová pravidla pro omezení šíření infekcí včetně COVID (s využitím materiálů MPSV a WHO), projekt Bezpečnost práce v sociálních službách 21. století, Asociace poskytovatelů sociálních služeb, 2021

DOPORUČENÍ pro poskytovatele sociálních služeb proti opakování pracovních úrazů, projekt Bezpečnost práce v sociálních službách 21. století, Asociace poskytovatelů sociálních služeb, 2021

Návrh doporučení / opatření
pro sektor sociálních služeb

Obsah

1. Úvod	3
2. Metodologie	3
3. Zhodnocení získaných informací	4
3.1 Psychická zátěž.....	4
3.2 Nepředvídatelnost prostředí.....	7
3.3 Fyzická zátěž.....	7
4. Návrh doporučení / opatření	11

1. Úvod

Předložený návrh doporučení/opatření v oblasti bezpečnosti práce pro sektor sociálních služeb vznikl v rámci rozsáhlého projektu Oborový sociální dialog v oblasti prevence rizik vzniku poškození zdraví zaměstnanců následkem pracovního úrazu nebo nemocí z povolání. Uvedený projekt měl dva zásadní cíle, a to jednak identifikovat rizikové faktory v sektorech sociálních a zdravotních služeb a jednak v uvedených sektorech navrhnou a pilotně ověřit moderní nástroje zaměřené na prevenci úrazů a nemocí z povolání.

2. Metodologie

Tvorba souboru doporučení, opatření byla postavena zejména na analýze dokumentů. Ta se ubírala hned několika směry. Jednak byla provedena rešerše dostupných zdrojů ve Výzkumném ústavu bezpečnosti práce, v. v. i., který se problematice dlouhodobě věnuje. Pozornost byla věnována třem aspektům – pracovní zátěži a rizikům obecně, dále pak fyzické zátěži a nakonec zátěži psychické či duševní.

Dále byla využita databáze EBSKO, kdy se problematika sledovala jak z pohledu pracovní zátěže a rizik obecně, tak z pohledu psychické/duševní zátěže.

Zkoumány byly i volně dostupné dokumenty na Internetu, a to jak české, tak i zahraniční. Nedílnou součástí bylo vytěžení informací z diplomových a rigorózních prací studentů vysokých škol.

K doplnění, resp. k neopomnění nějakého důležitého domácího či zahraničního dokumentu byli Asociace poskytovatelů sociálních služeb a jejich zahraniční partneři v Rakousku, Slovensku a Španělsku požádáni o zaslání zejména těch dokumentů či elektronických odkazů, které nejsou běžně dostupné na internetu, a z kterých je možné získat v jejich zemi v sociálních službách uplatňovanou dobrou praxi v oblasti bezpečnosti práce.

V rámci tvorby doporučení v oblasti bezpečnosti práce, prevence úrazů a nemocí z povolání v sektoru sociálních služeb došlo i k maximálnímu vytěžení informací obsažených v jednotlivých výstupech projektu Bezpečnost práce v sociálních službách 21. století, který v roce 2021 realizovala Konfederace zaměstnaneckých a podnikatelských svazů resp. Asociace poskytovatelů sociálních služeb.

3. Zhodnocení získaných informací

Sociální služby zajišťují pomoc a podporu osobám, které se dostaly do nepříznivé životní situace například z důvodu věku, zdravotního stavu či životních návyků, a tím jsou vyloučeny ze společnosti nebo jsou tímto vyloučením ohroženy. Základními činnostmi při poskytování sociálních služeb jsou pak pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu, pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu, poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy, poskytnutí ubytování nebo pomoc při zajištění bydlení, pomoc při zajištění chodu domácnosti, výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, poradenství, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, sociálně terapeutické činnosti a pomoc při uplatňování práv a oprávněných zájmů.

Sociální služby jsou poskytovány nejen jako pobytové, které jsou spojeny s ubytováním v zařízeních sociálních služeb, ale také jako ambulantní, kdy součástí služby není ubytování a osoba dochází nebo je doprovázena či dopravována do zařízení sociálních služeb nebo služby terénní, které jsou osobě poskytovány v jejím přirozeném sociálním prostředí, nejčastěji v domácnosti.

Analyzované dokumenty se věnují hned několika oblastem, resp. fenoménům. Jedná se zejména o psychickou zátěž pracovníků sociálních služeb, především pak o problematiku spojenou se stresem a odolností pracovníků, dále o fyzickou zátěž, kde je prioritně věnována pozornost manipulaci s klientem a v neposlední řadě i o problematiku poskytování terénních služeb, a to z pohledu nepředvídatelnosti prostředí.

3.1 Psychická zátěž

Problematice posílení dovednosti zvládnutí stresu je v poslední době věnována v literatuře velká pozornost. Jak je upozorňováno, zejména dnešní pracovní svět podléhá neustálým změnám, což pro společnost představuje velkou výzvu. Zvýšený časový tlak, často nedostatek personálních zdrojů a z toho vyplývající tlak na výkon vyvolává nepřiměřený tlak na pracovníky, aby splňovali širokou škálu požadavků. Lidé však mají jen omezenou odolnost a psychický i fyzický stres v práci může rychle vést ke zdravotním problémům. Tyto změny ve světě práce a života, který se stále více orientuje na výkon, kladou na jednotlivce, ale také na organizace vysoké nároky, jako je sebeřízení, disciplína a výrazná odolnost. Ne každý „postižený“ se však může spolehnout na tyto dovednosti. Jak je uvedeno v analyzované literatuře, takovou psychickou odolností je vybaven pouze každý třetí člověk. Nutno ale doplnit, že pracovníky je možné naučit (posílit) dovednosti zvládnutí stresu.

V této souvislosti se nevyhnutelně dostává do popředí pojem odolnost. Schopnost vyrovnat se s krizemi a stresem pomocí osobních zdrojů je stále důležitější. Je proto třeba nejen zaměstnancům, ale i manažerům a zaměstnavatelům, nabídnout co nejlepší podporu při zvládnutí jejich každodenního pracovního života.

Příklad dobré praxe - Rakousko

Odborná skupina pro osobní poradenství a osobní podporu při Vídeňské obchodní komoře vytvořila díky vývoji **Vídeňského modelu odolnosti (WRM)** účinný program optimalizace odolnosti a zdravotního poradenství pro rakouské podnikatele a zaměstnance. Manažeři a zaměstnanci firmy se mohou naučit, jak se snadněji vyrovnat s výzvami spojenými se stresem v moderním světě.

Podle studií Rakouské spolkové hospodářské komory (WKÖ) již více než 450 000 lidí v Rakousku předčasně ukončilo pracovní život z důvodu pracovní neschopnosti. To má nevyhnutelně za následek velké ztráty pro řadu společností a obrovskou zátěž pro rakouský zdravotnický a sociální systém.

Cílem WRM, zejména ve spojení s programy, jako je FIT2WORK, je udržet fyzické a psychosociální zdraví, předcházet vyhoření a zvýšit motivaci a výkonnost.

Jádrem WRM je úspěšné zvládnání životních rolí, kdy je cílem zvládat "stresory osobního světa a světa práce" zdravým způsobem. Pro člověka je důležité zůstat ve svém vlastním středu a zkoumat, mobilizovat a stabilizovat samoléčivé síly jednotlivce, ale také mezilidské léčivé síly sociálního prostředí.

Pojem "rovnováha mezi pracovním a soukromým životem" je již uznávaným ukazatelem "osobní antistresové kompetence" ve vztahu k výzvám profesního i soukromého života. V terminologii WRM se tato schopnost zdravého zvládnání každodenního stresu označuje jako úspěšné zvládnání životních rolí. Protože vlastně všichni lidé musí každý den zastávat několik životních rolí. Jsou partnery a rodiči, jako dítě se starají o vlastní rodiče, jako bratr nebo sestra si v ideálním případě zachovávají pečující vztah s vlastními rodiči, sourozenci, přáteli. Pravděpodobně se také angažují v nějaké skupině. Zkušenosti s těmito sociálními vztahy mohou být pro mysl výživné, ale také velmi stresující. Nakonec však vždy záleží na každém člověku, jak moc chce být v různých životních rolích samostatný. Řídíme se pocity viny, nebo nejsme schopni říci ne, protože jsme...

Úspěšné zvládnání životních rolí v dnešním světě jistě do jisté míry souvisí se štěstím - například s tím, zda je někdo zvýhodněn narozením a společenským postavením nebo zda má sociální a finanční zabezpečení. Ve větší míře však souvisí s lidskou schopností utvářet svůj život podle vlastního uvážení a chtít a umět disciplinovaně realizovat své životní cíle.

K udržení rovnováhy mezi pracovním a soukromým životem jsou zapotřebí tři základní pilíře, podobně jako u špičkových manažerů nebo vrcholových sportovců:

- "mentální poradenství", které pomáhá najít a zaměřit se na vlastní životní cíle.
- zdravý životní styl prostřednictvím osobně prožívané "behaviorální prevence".
- vědomé vytváření plánovaných každodenních "oáz zdraví a štěstí".

Tyto oázy štěstí vytvářejí šťastné vztahy, záliby či např. i domácí mazlíčci. Životní praxe však ukazuje, že stále více lidí uvízne v problémech kvůli každodenním problémům, které musí zvládat. Proto lidé potřebují spolehlivé přátele a dobré kouče/poradce, kteří jim pomohou najít cestu z paralyzujícího transu problémů. Velmi často se jedná o práci se smutkem, obranu proti šikaně a práci na nadějných cílech, aby člověk uspořádal emocionální chaos ve vlastní psychice a dal své psychické síly k přežití do služeb zvládání každodenních úkolů.

K tomu napomáhá odborné psychologické poradenství poskytované autorizovanými životními a sociálními poradci. Zdravý životní styl automaticky nastupuje, když denně aplikujeme návyky zdravého životního stylu. Tělo je třeba posílit, aby bylo odolnější vůči stresu. To vyžaduje kvalitní a zdravou stravu pro mozek, nervy a orgány. Kromě toho hraje hlavní roli dostatečná konzumace vody, správné dýchací techniky a zdravá dávka pohybu. K tomu potřebujeme účinný výživový plán a tréninkový plán pro "každodenní pohyb".

V rámci "pohyblivého každodenního života" jsou individuálně vyvinutá cvičení smysluplně začleněna do každodenního života. Například chodíme 10 000 kroků, dýcháme "dětským dechem" jako hluboké břišní/hrudní/ramenní dýchání ve fázích přetížení a v kanceláři stojíme na jedné noze a provádíme rozumně zvolené cviky tai-či nebo jógy. Večer pomáhá koupel nebo meditace, která prostřednictvím individuální zklidňující techniky uvolní mozek, nervy a všechny orgány. Mazlení s blízkými podporuje léčivé síly lásky,

Pokud se nám to všechno podaří bez zásahu někoho jiného, máme zdravé přirozené smysly pro vytváření vlastních oáz štěstí a zvládnutí života. Pokud se to však nepodaří a člověk se začne hroutit z každodenních problémů, měli bychom se na omezenou dobu poradit s kompetentním psychoterapeutem, pohybovým poradcem a odborníkem na výživu. Ziskem bude zdravější životní styl ve smyslu úspěšného zvládání životních rolí.

3.2 Nepředvídatelnost prostředí

Literatura, zejména v posledních letech, se zabývá problémem nepředvídatelnosti prostředí, v němž sociální pracovníci poskytují služby. V této souvislosti je pak velký prostor věnován jednak neznalosti obydlí, do kterého pracovník vstupuje a jednak narůstající agresivitě ze strany klientů či jejich doprovodu.

Samotná intervence v klientově přirozeném prostředí představuje riziko „vstupujeme do klientova soukromí a nevíme, co nás čeká. Pokusme se proto udělat co nejvíc pro vlastní bezpečnost“. Před vstupem do klientova obydlí, tak jak je uváděno v literatuře, bychom se měli snažit o zjištění co nejvíce informací o klientově nepříznivé sociální situaci i o lokalitě, ve které se nachází. Nikdy bychom neměli vstupovat bez klientova souhlasu do jeho domácnosti, také pokud máme negativní zkušenost s klientovým chováním, neměli bychom intervenci vést v jeho obydlí, ale na bezpečnějším místě. Také bychom vždy měli informovat nadřízeného o tom, že tam vstupujeme. Dále je potřeba zvážit návštěvu klienta s dalším kolegou či kolegyní.

Terénní sociální pracovníci jsou významně ohroženi i násilím. Při výkonu své profese se setkávají se silnými emocemi klientů, které mohou přerůst až v agresivitu, která může být směřována k pracovníkům. Literatura upozorňuje na skutečnost, že klient často ví, že není schopen zvládnout svůj problém a terénní sociální pracovník nemusí mít dostatek kompetencí, aby tento problém klientovi pomohl vyřešit. To může vést ke klientově deprivaci a případné fyzické agresi směřované k pracovníkovi. V případě, že se s takovým klientem terénní sociální pracovník setká, jsou v literatuře doporučovány následující zásady: zachovat klid, sledovat neverbální či verbální projevy klienta, nepřibližovat se ke klientovi zbytečně blízko a zachovávat osobní zónu. Měl by být dán klientovi prostor, aby se vymluvil, vynadával, vykřičel. Klientovi, který je agresivní, bychom se neměli stavět do cesty. Pracovník by měl zachovat klid, zhluboka dýchat a akceptovat klienta. Pro tyto účely literatura doporučuje využívat nejen znalosti krizové intervence, ale i znalosti základů sebeobrany.

3.3 Fyzická zátěž

Manipulace s klientem je komplexní proces. Pracovníci (myšleno i pracovnice) v sociálních službách s klientem manipulují i několikrát denně. Škála procesů, při nichž pracovníci s klientem musí manipulovat, je rozsáhlá. Poměrně velký časový prostor i úsilí zabere manipulace při polohování. Při manipulaci s klientem je zatěžován pohybový aparát pracovníka, který je tímto ohrožen vznikem muskuloskeletárních poruch s možným následkem pracovní neschopnosti. Při nesprávné manipulaci je zvyšováno i riziko poškození klienta. Tato rizika lze do jisté míry eliminovat použitím manipulačních pomůcek, dodržováním bariérové péče a pravidel bezpečnosti a ochrany zdraví při práci. Významnou roli hraje i vzdělávání pracovníků v sociálních službách a zdravotnických pracovníků v oblasti pohybově komunikačních konceptů.

Pracovník by měl vykonávat veškerou manipulaci s klientem takovým způsobem, aby zabránil vzniku jakýchkoli komplikací. Je nutné zvolit správný postup a techniku manipulace. Aby byl

postup správně zvolen, je třeba nejprve posoudit stupeň mobility a asistence, jakou klient vyžaduje. Dále komunikační bariéry a schopnosti klienta, velikost klienta a zdravotní podmínky, které by mohly ovlivnit způsob manipulace, popřípadě některé techniky manipulace kontraindikovat.

Evropská agentura pro bezpečnost při práci doporučuje omezit ruční zvedání klientů a používat velké manipulační pomůcky, výjimkou jsou urgentní a život ohrožující stavy. Současně agentura uvádí základní doporučená pravidla pro postupy manipulace s klientem, jakou je:

- v případě potřeby vyhledat při manipulaci pomoc asistence;
- při manipulaci přistoupit co nejbližší ke klientovi, případně přikleknout klientovi do lůžka.
- před zahájením manipulační techniky vysvětlit klientovi veškerý postup, i to v jakém pořadí budou úkony prováděny;
- dbát na správné držení těla;
- technicky správně uchopit klienta celou rukou, ne pouze prsty;
- dbát na osobní pravidla BOZP (zejména předpisový oděv i obuv).

Pokud se budeme zabývat technikami správné manipulace s klientem, nelze dle literatury opomenout ani komunikaci mezi pracovníkem a klienty. Komunikační dovednosti pracovníka při práci s klientem i práci v ošetrovatelském týmu jsou nesporně důležité - schopnost komunikovat slouží k navázání a rozvíjení kontaktu s klientem. Když se zaměříme na fyzickou manipulaci s klientem, například při polohování, hraje zde podstatnou roli specifická komunikace, pomocí níž poskytujeme klientovi důležité informace. Informujeme klienta o přesném sledu událostí, které s ním budeme provádět tak, aby nám mohl sám co nejvíce pomoci, navíc tím při výkonu zajistíme i klientovi větší jistotu.

V zájmu předcházet negativním následkům v souvislosti s ruční manipulací byly v řadě zemí realizovány studie zabývající se posouzením rizik při ruční manipulaci klientů. Díky těmto studiím byly do praxe implementovány nejrůznější metody/metodiky.

S ohledem na doporučení uvedená v literatuře lze konstatovat, že pro popis a posouzení pečovatelské práce, která potenciálně zahrnuje biomechanické přetížení bederní páteře, by měly být identifikovány následující faktory, které společně charakterizují rizikovou expozici: Z

- zátěž péče v důsledku přítomnosti neautonomních klientů;
- typ/stupeň motorického postižení klientů;
- strukturální aspekty pracovního prostředí;
- dostupné podpůrné týmy;
- školení pracovníků pro správný převoz klientů.

Příklad dobré praxe – Španělsko

Posouzení rizik při ruční manipulaci klientů: metoda MAPO (Mobilizace pro lůžkovou péči)

Autoři uvádějí, že se jedná jedinou dostupnou metodikou, která umožňuje spolehlivě a validně kvantifikovat míru rizika způsobeného manipulací s klientem/pacientem (zohledňuje organizační aspekty, které určují četnost manipulace na jednoho pracovníka)

Postup hodnocení je popsán pomocí standardizovaných pracovních listů. Postup se skládá ze dvou částí. V první části, která je vyplněna rozhovorem s vedoucím oddělení nebo ošetrovatelské jednotky nebo vedoucím služby, se shromažďují veškeré informace týkající se organizačních aspektů a vzdělávání; druhá část, která je vyplněna přímým pozorováním pracovišť, analyzuje aspekty fyzického pracovního prostředí a pomocných pomůcek a ověřuje konzistenci informací získaných rozhovorem.

Odhaduje se, že vyplnění všech formulářů pro každou nemocniční jednotku zabere 90 minut.

Účel shromažďovaných informací je dvojitý:

- výpočet úrovně rizikové expozice (index MAPO);
- shromážděte popisné aspekty užitečné pro návrh plánu zlepšování.

Pro charakterizování zátěže péče je třeba získat následující informace:

- počet lůžek;
- počet pracovníků přítomných při ruční manipulaci s klientem v každé směně;
- průměrný počet nesoběstačných klientů přítomných na oddělení a mobilizačních manévřů prováděných obvykle ručně a/nebo pomocí asistenčních pomůcek v každé směně. Tímto způsobem lze upřesnit procento celkových a částečných zdvihů, které se obvykle provádějí s použitím asistenčních pomůcek.

Neautonomní klienty je třeba rozdělit do kategorií "nespolupracující (NC)" nebo "částečně spolupracující (PC)". Nespolutracující (NC) označuje klienta, který musí být zcela zvednut. Částečně spolupracujícím klientem (PC) se rozumí klient, který musí být pouze částečně zvedán (podpírán).

Pokud vedoucí pracovník není schopen kvantifikovat počet klientů, kteří jsou NC a PC, měl by dostat formulář, který bude vyplňovat jeden den v týdnu po dobu několika po sobě jdoucích měsíců.

Při posuzování školení personálu je třeba zvážit, zda byl personál vyškolen v ruční manipulaci s klienty a břemeny při minimalizaci jejich biomechanické zátěže a vhodném používání pomocných pomůcek. Při hodnocení kvality školení se zohledňuje zejména přítomnost/nepřítomnost kurzů, informačních materiálů a ověření účinnosti školení.

Poskytování vybavení (pomůcek) na pomoc při ruční manipulaci s klienty a míra jeho využívání se analyzuje na základě následujících informací:

- invalidní vozík: početní dostatečnost a přítomnost/nepřítomnost ergonomických požadavků;
- výtah nebo jeřáb, ruční nebo elektrický: početní dostatečnost, typ zařízení a přítomnost/nepřítomnost ergonomických požadavků;
- další pomůcky nebo drobné pomůcky: poskytnutí pomůcek, jako jsou posuvné desky, ergonomické pásy, posuvné desky nebo válečky, které jsou užitečné při jakékoli ruční manipulaci s klienty;
- výškově nastavitelné lůžko: číselná dostatečnost, typ vybavení a přítomnost/nepřítomnost ergonomických požadavků.

Měly by být popsány charakteristiky místa pohybu, kde se provádějí mobilizační operace klienta. Bodové hodnocení "Ergonomická nevhodnost" se přiděluje zejména za přítomnost prvků, které mohou zvýšit četnost manipulace nebo zvýšit biomechanickou zátěž (např. v důsledku vynuceného držení těla).

- Koupelna: v místnosti, která se používá pro hygienické úkony klienta (koupelna se sprchou nebo vanou), je třeba určit konstrukční charakteristiky, jako je přítomnost sprchové vaničky nebo vany, šířka přístupových dveří a otevírací cesty, volný prostor nebo přítomnost překážek pro použití invalidního vozíku nebo asistenčního vybavení. Na toaletách pro použití na toaletě se určí dostupnost volného prostoru pro použití asistenčních pomůcek, šířka dveří a dráha otevírání, výška toalety a přítomnost bočního madla.
- Místnost: určí se charakteristika operačního prostoru (prostor mezi lůžkem a postelí nebo mezi nohou lůžka a stěnou, prostor zabraný lehátkem, přítomnost pohyblivých překážek); charakteristika lůžka (výška, přítomnost koleček, charakteristika zábradlí, ovládání nastavení, volná výška pod lůžkem pro přístup asistenčních pomůcek) a křesla nebo lehátka.

4. Návrh doporučení / opatření

S ohledem na informace zjištěné sekundární analýzou a se znalostí problematiky poskytování sociálních služeb v podmínkách ČR lze doporučit směřovat opatření pro pilotáž:

1. **na problematiku negativních dopadů souvisejících s manuální mobilizací klientů, resp. na předcházení těmto dopadům.**

Jak ukazují výzkumy, pracovníci v sociálních službách jsou v souvislosti s mobilizací klientů vystaveni fyzické zátěži. K manipulaci přistupují značně konzervativním způsobem, k ulehčení mají často k dispozici pouze několik základních manipulačních pomůcek. Složitější technické manipulační pomůcky na svých pracovištích k dispozici nemají a nutno dodat, že o ně prozatím nejeví ani zájem. Navíc, při manipulaci obecně není využíván žádný pohybově komunikační koncept, jakým je např. kinestetika. Drtivá většina sester o kinestetice dosud neslyšela nebo o ní má zcela mylné představy.

Z výsledků doposud realizovaných šetření v podmínkách českých zdravotnických zařízení můžeme usuzovat, že většina sester má zájem o vzdělání týkající se technik správné manipulace s klientem.

2. **na problematiku vyhoření, stresu a odolnosti.**

Syndrom vyhoření či vyhaslosti (burnout syndrom) označuje stav celkového, především psychického vyčerpání, který se projevuje v oblasti myšlení, motivace, emocí a následně celého prožívání a výkonnosti. Výskyt psychického vyhoření je typický právě pro oblast zaměstnání založených na kontaktu a komunikaci s druhými lidmi.

Dostupná literatura dokládá, že počet osob s psychickými problémy meziročně nezanedbatelně roste, a že je tedy třeba tomuto fenoménu věnovat patřičnou pozornost.

3. **na posílení kompetencí pracovníků sociálních služeb eliminující negativní dopady nepředvídatelnosti prostředí, v němž služby poskytují.** Pozornost je třeba věnovat jednak posílení kompetencí souvisejících s neznalostí obydlí, do kterého pracovník vstupuje a jednak kompetencí v souvislosti s narůstající agresivitou ze strany klientů či jejich doprovodu.

Dostupná data ukazují, že i v ČR existuje korelace mezi délkou absence pracovníka v důsledku úrazu a úrazy z důvodu agresivního chování.

Tento projekt je realizován v rámci oblasti prevence rizik vzniku poškození zdraví zaměstnanců následkem pracovního úrazu nebo nemoci z povolání financovaných z příspěvku podle § 320a písm. b) zákona č. 262/2006 Sb., zákoníku práce, ve znění pozdějších předpisů v roce 2022.