



TAK ZASE ZÍTRA

Příběhy, které se odehrávají, když se nikdo nedívá

Elvíra Patáková

Obsah

PŘEDMLUVA	3
PROLOG	4
Děda se vrací domů	5
Skotsko – země, která změnila můj pohled na péči	7
Co mě Skotsko naučilo o důstojnosti.....	9
Návrat domů	10
První klientka.....	11
Za zavřenými dveřmi – Rodina	12
Když zazvoní telefon	14
Sen jménem Generace Care	15
Když zmizela vlastní matka.....	16
Poslední přání	17
Když si práci odnesete domů.....	18
Cena pomoci – Kolik stojí lidská důstojnost	19
Poslední služba	20
Osm minut.....	22
Ticho po směně.....	23
Nikdy neříkej „to se nám nestane“	24
Čtyři minuty	24
Oheň	26
Když musíte říct dost	27
Cizí klíče	28
Osobní cena – Když se svět zastavil	29
Dcery	30
Ztráta	31
Když už nemůžete.....	32
Druhý pečující	33
Nikdo jiný nepřijde.....	34
Smích je také lék	35
Co mě naučili staří lidé	36
Proč pokračuji	37
Až jednou zazvoní u vašich dveří.....	39
EPILOG	40
PODĚKOVÁNÍ.....	41

PŘEDMLUVA

Existují profese, o kterých se mluví málo. Ne proto, že by nebyly důležité. Právě naopak. Jsou tak blízko lidskému životu, tak intimní, a tak každodenní, že je společnost považuje za samozřejmost. Jako vzduch. Jako vodu. Jako světlo, které svítí, aniž by si ho někdo všiml.

Tato kniha vznikla proto, aby se o jedné takové profesi konečně mluvilo nahlas.

Elvíra Patáková strávila více než patnáct let v přímé péči o seniory – nejprve ve Skotsku, pak v České republice, kde vybudovala vlastní pečovatelskou organizaci Generace Care. Za tu dobu otevřela stovky dveří. Za každými z nich byl jiný příběh. Jiný člověk. Jiný život.

Tato kniha není odbornou publikací. Není sbírkou kazuistik ani manuálem pro pečovatele. Je to svědectví. Upřímné, někdy bolestné, jindy plné smíchu. Svědectví o světě, který se odehrává za zavřenými dveřmi – a který si zaslouží být viděn.

Jména klientů a některé rozpoznatelné okolnosti byly změněny, aby byla zachována důstojnost a soukromí všech zúčastněných. Příběhy jsou pravdivé. Lidé, kteří je prožili, jsou skuteční.

PROLOG

„Nejsilnější příběhy se neodehrávají v nemocnicích. Odehrávají se doma.“

Telefon zazvonil krátce po půl sedmé ráno. Na displeji se objevilo jméno jedné z našich pečovatelek. Podobné hovory znám už mnoho let. Přesto se mi pokaždé na okamžik stáhne žaludek.

„Elvíro... paní neotevívá.“

Čtyři obyčejná slova. A přesto v sobě mohou skrývat úplně všechno. Pád. Mozkovou mrtvici. Zmatenost. Požár. Nebo ticho. To nejhorší ticho.

Za více než deset let jsem se naučila jednu věc. Nikdy nevíte, co se skrývá za dveřmi bytu, ke kterému právě přicházíte. Někdy vás přivítá usměvavý senior, který se celý den těšil na krátký rozhovor. Jindy člověk sedící několik hodin na zemi, protože už nedokázal vstát. Někdy otevře rodina. Někdy policie. Někdy hasiči. A někdy už nikdo.

Veřejnost většinou vidí jen pečovatelku, která zazvoní, pomůže s hygienou, připraví oběd a zase odejde. Jen málokdo tuší, co všechno se odehrává mezi tím. Jaké příběhy si odnášíme domů. Kolik rozhodnutí musíme udělat během jediného dne. Kolik lidských osudů se dotkne naší práce.

Tato kniha není o výkonech. Není o tabulkách. Ani o zákonech. Je o lidech. O těch, kteří potřebují pomoc. O těch, kteří ji poskytují. A také o mně. O cestě, kterou jsem nikdy neplánovala. O cestě, která začala mnohem dříve, než jsem si sama uvědomila. Začala v obyčejném rodinném domě. U jednoho starého muže. Mého dědy.

Kde to všechno začalo

Děda se vrací domů

Na některé okamžiky člověk nikdy nezapomene. Nepamatuje si přesné datum. Neví, co měl ten den na sobě. Nepamatuje si ani počasí. Ale vzpomene si na pocit. Na ticho. Na výraz lidí kolem sebe.

Já si dodnes vybavuji den, kdy jsme si z Krkonoš přivezli domů mého dědu.

Byl rok 2004. Tehdy ještě domácí péče o seniory nevypadala tak jako dnes. Rodiny měly mnohem méně možností, na koho se obrátit. Nebyly běžně dostupné terénní péče ani podpora, kterou dnes považujeme za samozřejmost. Když někdo vážně onemocněl, většinou zazněla jediná věta. „Postaráme se sami.“ A přesně to udělala i naše rodina.

Děda trpěl Alzheimerovou chorobou. Po pobytu v nemocnici bylo jasné, že už nemůže zůstat sám. Potřeboval nepřetržitou pomoc. Bezpečí. Dohled. A hlavně lidi, které znal.

O dědu se nejprve starala moje maminka. Nikdy jsem ji neslyšela říct, že je to nespravedlivé. Nikdy si nestěžovala. Přestože měla vlastní rodinu, práci a dvě děti, péči o svého tatínka přijala jako něco naprosto přirozeného. Tenkrát jsem to jako dospělá nechápala. Jen jsem pozorovala. A ukládala si vzpomínky, které jsem tehdy ještě neuměla pojmenovat.

Pak přišel den, který změnil úplně všechno. Maminka si vážně poranila páteř. Bolest byla tak silná, že musela podstoupit operaci. Najednou potřebovala pomoc ona sama. Jenže děda ji potřeboval také. A nemoc si neumí vybrat vhodnou chvíli. Péče nemůže počkat. Neexistuje tlačítko, kterým ji odložíte na příští týden.

A tehdy převzal péči můj táta. Prostě udělal to, co považoval za správné. Zůstal doma. Odešel z práce. A stal se pečujícím.

Každé ráno začínalo stejně. Ne budíkem. Ale potřebami člověka, který už nedokázal být sám. Nejdřív změřit cukr. Připravit inzulin. Podat léky. Pomoci s hygienou. Přesunout dědu z postele. Posadit ho ke stolu. Až potom přicházela na řadu snídaně.

Táta měl jedno pravidlo. Na jídlo se sedí u stolu. Možná to zní jako maličkost. Ve skutečnosti tím dědovi každý den připomínal, že je pořád člověkem. Ne pacientem. Ne diagnózou. Člověkem.

Táta nikdy neabsolvoval kurz. Nikdo ho neučil, jak správně polohovat člověka. Nevěděl, co jsou dekubity. Neznal metodiky ani standardy kvality. Učil se každý den. Na vlastních zkušenostech. Na vlastních chybách. A především z lásky. Teprve mnohem později jsem pochopila, jak obrovskou sílu to vyžadovalo.

Na pomoc občas přijížděli strejdové z Krkonoš. Cesta byla dlouhá. Přesto přijeli pokaždé, když mohli. Dnes už vím, že někdy největší pomoc znamená obyčejných pár hodin odpočinku. Pečující člověk totiž často netouží po dovolené. Touží po jediné noci, kdy se může opravdu vyspat.

Alzheimerova nemoc je zvláštní. Dokáže člověku vzít celý život. A přitom mu občas nechá malý kousek jeho osobnosti. Děda někdy přesně věděl, kdo jsme. Vyprávěl historky z vojny. Smál se. Vzpomínal na dlouhé cesty za volantem. O pár minut později se na nás podíval úplně cizím pohledem. „Vy jste kdo?“ zeptal se. A pak přišla věta, kterou naše rodina nikdy nezapomněla. „Tak už běžte do prdele!“

Na okamžik bylo ticho. A pak jsme se všichni rozesmáli. Ne proto, že by to bylo sprosté. Ale proto, že jsme na okamžik zase viděli našeho dědu. Takového, jakého jsme ho znali před nemocí. Nemoc mu brala vzpomínky. Humor mu ale občas nechala.

Dnes, po více než dvaceti letech, už vím, že moje cesta nezačala ve Skotsku. Ani založením vlastní organizace. Začala právě tady. V obyčejném rodinném domě. Vedle polohovacího křesla. Vedle glukometru. Vedle člověka, který mě – aniž by to tušil – naučil nejdůležitější lekci mého života.

Skutečná péče není výkon. Je to každodenní rozhodnutí být s někým, když už to sám nezvládne.

Skotsko – země, která změnila můj pohled na péči

„Někdy musíme odjet daleko, abychom našli cestu sami k sobě.“

Když jsem odjížděla do Skotska, nehledala jsem své životní poslání. Hledala jsem práci. Stejně jako tisíce mladých lidí po roce 2003/2004 jsem chtěla poznat svět, naučit se jazyk a vydělat si peníze. Myslela jsem si, že tam strávím pár let, získám zkušenosti a vrátím se domů. Netušila jsem, že právě tam se začne rodit moje budoucnost.

Vzpomínám si na první dny po příjezdu. Všechno bylo jiné. Ulice, lidé, počasí i zvuk angličtiny, která zněla úplně jinak, než jakou nás učili ve škole. Připadala jsem si jako dítě, které se znovu učí chodit. Každá cesta autobusem byla malým dobrodružstvím, každý nákup zkouškou odvahy.

Pracovala jsem všude tam, kde byla příležitost. Řídila jsem taxi. Obsluhovala hosty za barem. Přípravovala jsem jídlo v pizzerii. Každá práce mě něco naučila – komunikovat s lidmi, rychle se rozhodovat, převzít odpovědnost a nevzdat se při prvním neúspěchu. Tehdy jsem netušila, že všechny tyto zkušenosti jednou využiji při vedení vlastní organizace.

Pak přišel inzerát. Domov pro seniory hledal uklízečku. Přihlásila jsem se bez velkých očekávání. Na pohovor nikdy nezapomenu. Seděla jsem naproti vedoucí zařízení. Rozhovor se pomalu chýlil ke konci, když se na mě usmála.

„Na úklid vás byla škoda.“

Nejdřív jsem si myslela, že mě odmítá. Pak dodala větu, která změnila celý můj život.

„Máme volné místo pečovatelky. Myslím, že byste to zvládla.“

Nevěděla jsem, co odpovědět. Nikdy předtím jsem nikoho profesionálně neošetřovala. Neznala jsem práci v domově pro seniory. Neměla jsem žádnou praxi. Jen zkušenost z domova, kde jsem viděla rodiče pečovat o dědu. Možná právě ta rozhodla víc než jakýkoli životopis.

Řekla jsem ano.

První den v uniformě jsem byla nervózní. Zkušená kolegyně mě provedla oddělením. Ukazovala mi pokoje, vysvětlovala pravidla a představovala klienty. Neříkala: „Pokoj číslo sedm.“ Říkala: „To je paní Margaret. Miluje červené růže.“ „Tady bydlí pan James. Každé ráno chce nejdřív noviny.“ „A pan Robert? Ten vám bude vyprávět o lodích, i když se zeptáte na počasí.“

Tehdy jsem pochopila něco, co jsem si odnesla na celý život. Nikdo tady nebyl diagnózou. Nikdo nebyl číslem pokoje. Každý měl své jméno. Svůj příběh. Svou minulost. A hlavně svou důstojnost.

První týdny byly náročné. Učila jsem se všechno od začátku. Jak bezpečně pomoci člověku z postele. Jak správně komunikovat s lidmi, kteří trpí demencí. Jak poznat bolest u člověka, který už nedokáže říct, co ho trápí. A také jednu důležitou věc – někdy je největší pomocí obyčejné mlčení. Sedět vedle člověka. Držet ho za ruku. Nikam nespěchat. To se v žádné učebnici nenaučíte.

Během několika let jsem vystřídala čtyři domovy pro seniory. Každý fungoval trochu jinak. Ale všechny měly něco společného. Lidé tam nebyli jen klienty. Byli doma. Na pokojích měli vlastní fotografie, knihy, oblíbená křesla i drobnosti, které připomínaly jejich život. Personál znal jejich zvyky, oblíbená jídla i to, kdo rád poslouchá hudbu před spaním. Péče nebyla jen souborem úkonů. Byla součástí jejich každodenního života.

Po čase jsem přešla do terénní péče. A tam jsem našla to, co jsem dosud hledala. Každé ráno jsem vyrážela za lidmi do jejich domovů. Každý byt byl jiný. Někde voněla čerstvá káva. Jinde levandule. Na stole ležely rozečtené knihy. Na policích stály fotografie vnoučat.

Najednou jsem nechodila do zařízení. Vstupovala jsem do lidských životů.

Když jsem večer přicházela domů, často jsem přemýšlela o svých rodičích. Zatímco já se učila moderním metodám péče ve Skotsku, oni doma pečovali o mého dědu. Bez týmu odborníků. Bez odlehčovacích služeb. Bez podpory, kterou jsem kolem sebe viděla každý den. Teprve tehdy jsem začala naplno chápat, jak obrovskou oběť přinesli. Právě oni byli mými prvními učiteli. Ne lékaři. Ne školitelé. Moji rodiče.

Jednoho dne jsem si uvědomila, že už nehledám práci. Našla jsem povolání. A možná i poslání.

Co mě Skotsko naučilo o důstojnosti

„Každá země má jiný systém. Ale lidská důstojnost vypadá všude stejně.“

Po několika měsících práce v domově pro seniory jsem začala mít pocit, že už nejsem jen zaměstnankyní. Stávala jsem se součástí života lidí, kteří mi postupně začali důvěřovat.

Právě tehdy jsem si uvědomila něco, co se později stalo základem celé mé práce. Lidé nestárnou jen tělem. Stárnou i jejich vztahy. Ubývá přátel. Děti mají méně času. Sousedí se mění. A někdy zůstane jediným člověkem, který ten den zaklepe na dveře, právě pečovatelka.

Ve Skotsku jsem poprvé viděla, jak velkou váhu má každodenní respekt. Nikdo klienty neoslovoval zdobnělinami. Nikdo neřikal: „Tak babičko, půjdeme se umýt.“ Každý měl své jméno. Jedna z vedoucích mi tehdy řekla větu, na kterou jsem nikdy nezapomněla. „Nikdy nezapomeň, že jednou můžeš být na druhé straně postele ty.“ Od té chvíle jsem se snažila představit si sama sebe v každém klientovi. Jak bych chtěla, aby se mnou někdo mluvil? Jak bych chtěla, aby mě oslovoval? Tyto otázky mě provázejí dodnes.

Velkým překvapením pro mě byl způsob organizace práce. Každý měl jasně vymezenou roli. Na péči spolupracovali pečovatelé, zdravotní sestry, terapeuti, sociální pracovníci i lékaři. Nikdo neměl pocit, že musí zvládnout úplně všechno. Byla to týmová práce. A právě díky tomu fungovala.

Obrovskou zkušeností byla práce pro personální agenturu. Měli jsme takzvaný zero hours contract. Telefon mohl zazvonit kdykoliv. „V domově v Glenrothes chybí dvě pracovnice.“ „Potřebujeme vás dnes večer.“ Nikdy jsem nevěděla, kam pojedu. Každé zařízení fungovalo trochu jinak. Někde hrála na chodbách klasická hudba. Jinde se ráno zpívalo. Někde pekli vlastní koláče. Jinde měli terapeutickou zahradu. Jedna věc ale byla společná. Klient byl vždy na prvním místě. Ne systém. Ne papíry. Člověk.

Práce v tolika zařízeních mě naučila být pokorná. Každý tým pracoval jinak. Nikdo ale netvrdil, že jeho způsob je jediný správný. Naopak. Lidé se navzájem učili. Sdíleli zkušenosti. Ptali se. Naslouchali. To bylo něco, co jsem si chtěla jednou přivést domů.

Večer jsem často telefonovala rodičům. Ptala jsem se na dědu. Jak se dnes měl? Jedl? Spal? Poznal vás? Někdy odpověď zněla: „Dnes byl dobrý den.“ Jindy bylo ticho. A to ticho říkalo úplně všechno.

Do Skotska jsem odjela kvůli práci. Ale vracela jsem se domů s úplně jiným snem. Nechtěla jsem už jen zaměstnání. Chtěla jsem jednou vytvořit službu, která bude lidem pomáhat zůstat doma. Službu, kde nebude nejdůležitější tabulka ani výkon. Ale člověk.

Návrat domů

„Někdy se člověk vrací domů jiný, než když odjížděl.“

Bylo jedno z těch podzimních odpolední, kdy světlo rychle mizí a vzduch voní vlhkou zemí. Seděla jsem v autě a sledovala krajinu za oknem. Byla to známá místa. Silnice. Pole. Vesnice. Přesto jsem měla pocit, jako bych je viděla poprvé.

Doma na mě čekala rodina. A děda. Nemoc mezitím pokročila. Už to nebyl ten muž, kterého jsem opouštěla. Mluvil méně. Více spal. Často se díval někam do prázdna. Ale když jsem ho vzala za ruku, na okamžik se usmál. Nevím, jestli mě poznal. Možná ano. Možná ne. Ale ten úsměv mi stačil.

Původně jsem byla vyučená kuchařka a servírka. Celý můj profesní život ale najednou směřoval jinam. Věděla jsem jediné. Chci zůstat u lidí.

Začínala jsem úplně sama. Bez kanceláře. Bez zaměstnanců. Bez dotací. Bez velkého kapitálu. Měla jsem jen zkušenosti. A přesvědčení, že lidé si zaslouží zestárnout doma.

Vzpomínám si na svého prvního klienta. Dodnes si vybavuji nervozitu. Ne proto, že bych nevěděla, jak pomoci. Ale proto, že jsem najednou nesla odpovědnost sama. Nikdo nestál vedle mě. Nebyla tam vedoucí. Ani zkušenější kolegyně. Rozhodovala jsem sama. A právě tehdy jsem pochopila, že podnikání v sociálních službách není podnikání. Je to závazek.

Práce přibývala. Ne díky reklamě. Ale díky lidem. Jedna rodina doporučila druhé. Dcera řekla sousedce. Praktický lékař předal kontakt další rodině. Telefon začal zvonit častěji.

Pamatuji si den, kdy jsem přijímala první pracovníci. Měla jsem radost. A současně obrovský strach. Do té doby jsem odpovídala jen sama za sebe. Teď jsem měla odpovídat i za někoho dalšího.

Nejtěžší nebylo skloubit všechno dohromady. Nejtěžší bylo zjistit, že dobrá vůle nestačí. Pokud chcete poskytovat sociální službu profesionálně, nestačí umět pomáhat. Musíte rozumět

zákonům. Vyhláškám. Standardům kvality. Registracím. Kontrolám. Dotacím. Najednou jsem místo péče seděla nad zákony. Místo rozhovoru s klientem jsem psala metodiky.

Přiznávám, že mě to občas frustrovalo. Ne proto, že bych administrativu odmítala. Ale proto, že jsem chtěla být mezi lidmi. Ne mezi šanony.

Tehdy jsem udělala rozhodnutí, které změnilo všechno. Řekla jsem si: Pokud má služba opravdu fungovat, musí mít pevné základy. Nestačí dobré srdce. Nestačí zkušenosti. Je potřeba vybudovat organizaci. Takovou, která tady bude i za deset let. A právě tehdy se začal rodit sen, který později dostal jméno – Generace Care.

První klientka

„Každý člověk vstoupí do našeho života z nějakého důvodu. Někteří v něm zůstanou navždy.“

Dodnes si pamatuji svůj první den, kdy jsem vyjela za klientkou úplně sama. Ve Skotsku jsem měla za sebou stovky směn. Desítky klientů. Roky zkušeností. Přesto jsem byla nervózní. Tentokrát totiž nikdo nestál za mými zády. Každé rozhodnutí bylo moje. Každá chyba byla moje. Každá správná věc také.

Byla to drobná paní. Bydlela sama v malém bytě. Na chodbě voněl starý nábytek. Ve vzduchu byla směs levandule a čerstvě uvařené kávy. Na zdi visely fotografie. Svatební. Rodinné. Černobílé. Život rozvěšený v rámečcích.

Zazvonila jsem. Za dveřmi se ozvalo pomalé šourání. Pak cvakl zámek. Ve dveřích stála drobná žena. Usmála se. „Vy jste ta nová?“ Přikývla jsem. „Ano.“ Chvíli si mě prohlížela. Pak udělala krok stranou. „Tak pojd’te dál.“

Nevěděla to. Ale právě mi otevřela dveře do úplně nového života.

Nejdřív jsme si sedly ke stolu. Nenabízela jsem hned pomoc. Nespěchala jsem. Ve Skotsku mě naučili jednu důležitou věc. Nejdřív poznej člověka. Teprve potom jeho potřeby.

Nalila mi kávu. A začala vyprávět. O manželovi. O dětech. O práci. O tom, jak celý život šila svatební šaty. Najednou jsem měla pocit, že nesedím před klientkou. Seděla jsem před ženou, která prožila krásný život. A stáří bylo jen jedna jeho kapitola.

Po hodině jsme společně zvládly hygienu. Připravily oběd. Uklidily kuchyň. Nakonec jsem se zvedla k odchodu. Paní mě doprovodila ke dveřím. Vzala mě za ruku. „Přijdete zase?“ Ta otázka mě překvapila. Usmála jsem se. „Ano.“ „Kdy?“ „Pozítří.“ Usmála se jako malé dítě. „Tak já se budu těšit.“

Cestou domů jsem přemýšlela. Ne nad hygienou. Ani nad tím, jestli bylo všechno správně vykázané. Přemýšlela jsem nad tím, kolik lidí čeká celý den jen na to, až někdo zazvoní. Jak strašně málo někdy stačí. Půl hodiny rozhovoru. Šálek kávy. Obyčejný lidský zájem. To není výkon. To je lidskost.

Brzy začali přibývat další klienti. Telefon zvonil častěji. Neutráceli jsme za reklamu. Naší reklamou byli spokojení lidé.

Jedno odpoledne jsem seděla doma nad diářem. Klienti byli zapsaní téměř na každou hodinu. Přesouvala jsem návštěvy. Plánovala trasy. A tehdy mi to došlo. Takhle už to dál nepůjde. Pokud chci pomoci více lidem, musím přestat přemýšlet jako pečovatelka. A začít přemýšlet jako někdo, kdo buduje službu. To bylo mnohem těžší.

Za zavřenými dveřmi – Rodina

„Největší překvapení v této práci nepřinášejí nemoci. Přinášejí je lidé.“

Když jsem začínala pracovat v sociálních službách, měla jsem o rodinách poměrně jednoduchou představu. Myslela jsem si, že když člověk zestárne, postaví se za něj jeho děti. Že příbuzní budou držet při sobě. Že láska k rodičům je samozřejmost. Byla jsem mladá. A věřila jsem lidem. Dnes jim věřím pořád. Jen už vím, že každý příběh má dvě strany. Někdy i tři.

Byla jednou z našich prvních klientek. Elegantní paní. Vždy upravené vlasy. Jemný parfém. Dokonce i v době, kdy už téměř neopouštěla postel, si přála mít nalakované nehty. „Žena má být upravená,“ říkala. Bylo jí přes osmdesát. Celý život pracovala v Rakousku. Vedla hotely. Mluvila několika jazyky. Nemoc jí ale postupně vzala sílu. Ne důstojnost. Tu si nenechala vzít nikdy.

Bydlela v krásném bytě. Starý nábytek. Obrazy. Knihovna. Křišťál. Všechno působilo klidně. Bezpečně. Domov.

Péči objednala žena, která se představila jako vzdálená neteř. Pravidelně za klientkou docházela. Nakupovala. Řešila lékaře. Komunikovala s námi. Neměli jsme jediný důvod o ní pochybovat.

Jednou mi při odchodu klientka řekla větu, kterou jsem si zapamatovala. „Víš, děvče... člověk si celý život myslí, že stáří bude hlavně bolet tělo. Ale nejvíc bolí samota.“

Po několika měsících nám rodina oznámila, že paní zemřela. Myslela jsem si, že tím příběh skončil. Neskončil.

Asi za měsíc zazvonil telefon. „Policie České republiky.“ Požádali mě o kompletní dokumentaci. Postupně jsme se dozvídali střípky. Žena, která vystupovala jako neteř, podle všeho neteří vůbec nebyla. Vyšetřování naznačovalo, že vztah mezi ní a klientkou byl úplně jiný, než jsme si mysleli. Objevily se informace o převodech majetku. Financích. Dědictví.

Poprvé jsem si uvědomila, že jako poskytovatel sociální služby nikdy nevidíme celý příběh. Vidíme jen jeho malou část. Nevíme, co se v rodině odehrálo před deseti lety. Nevíme, kdo komu odpustil. Nevíme, kdo se roky staral. A kdo se objevil až na konci. Přesto máme každý den rozhodovat. Pomáhat. Naslouchat. A zachovat neutralitu.

Od té doby jsem přestala používat slovo rodina automaticky. Protože rodina může znamenat bezpečí. Ale někdy také strach. Samotu. Manipulaci. Nebo boj o majetek.

Přesto jsem nikdy nepřestala věřit lidem. Jen jsem se naučila být opatrnější. A hlavně nikdy neposuzovat příběh podle prvního dojmu.

Když jsem ten večer odcházela z kanceláře, myslela jsem na tu starou paní. Na její upravené nehty. Na fotografie v knihovně. Na větu o samotě. A uvědomila jsem si jednu věc. My v sociálních službách nevstupujeme jen do bytů. Vstupujeme do lidských příběhů. A někdy odcházíme dřív, než se dozvíme jejich konec.

Když zazvoní telefon

„Od té chvíle už telefon nikdy nebyl jen telefonem.“

Na začátku jsem měla telefon ráda. Každé zazvonění znamenalo nového klienta. Další rodinu, které můžeme pomoci. Jenže postupně se význam zvonění změnil. Dnes, když se telefon rozezní brzy ráno nebo pozdě večer, přemýšlím nad tím, co se stalo.

Lidé si často myslí, že pečovatelská služba funguje od sedmi do tří. Jenže skutečný život se podle pracovní doby neřídí. Klient neupadne jen dopoledne. Požár nezačne v úředních hodinách. A člověk neumírá podle rozpisu směn.

Jedno ráno zazvonil telefon krátce po šesté. Na displeji bylo jméno jedné z našich pečovatelek. Její hlas byl klidný. A právě to mě vyděsilo. Lidé, kteří pracují dlouho v terénu, totiž v krizových situacích nekřičí. Mluví tiše. „Elvíro... klientka neotevívá.“

Podobných telefonátů jsem zažila desítky. A pokaždé se snažím zachovat klid. Nejdřív voláme rodině. Pak sousedům. Praktickému lékaři. Když nikdo nic neví, přichází na řadu policie nebo hasiči.

Pamatuji si jeden byt. Malý panelák. Čtvrté patro. Paní byla vždy připravená. Když naše pečovatelka zazvonila, už stála za dveřmi. Ten den bylo ticho. Pečovatelka zvonila znovu. Pak znovu. Volala na ni. Nic. Přijela policie. Po chvíli i hasiči. Otevřeli dveře. Paní ležela v koupelně. Byla při vědomí. Upadla už večer. Celou noc se snažila doplazit ke dveřím. Nepodařilo se jí to.

Když jsme přijeli, první věta, kterou řekla, nebyla: „Pomozte mi.“ Řekla: „Já jsem věděla, že přijdete.“

Ta věta mě pronásledovala ještě dlouho. Ne proto, že byla dramatická. Ale proto, že jsem si uvědomila, jak obrovskou důvěru lidé do naší služby vkládají. Nečekala děti. Nečekala sousedy. Čekala nás.

Od té doby říkám novým zaměstnancům jednu věc. Nikdy nepodceňujte dochvilnost. Pro nás je deset minut zpoždění. Pro klienta to může být deset minut bolesti. Deset minut strachu. Nebo deset minut navíc na studené podlaze.

Každý telefonát mě naučil něco jiného. Že rychlé rozhodnutí může zachránit život. Že někdy stačí obyčejná všímavost. A také to, že pečovatelská služba není jen pomoc s hygienou. Je to síť lidí, kteří každý den kontrolují, jestli je někdo v pořádku.

Sen jménem Generace Care

„Každá organizace vznikne podpisem na papíře. Jen některé vzniknou ze srdce.“

Často se mě lidé ptají, proč jsem vlastně založila vlastní pečovatelskou službu. Někteří si myslí, že jsem chtěla podnikat. Jiní, že jsem chtěla být sama sobě šéfovou. Usměju se. Kdyby jen tušili.

Kdo někdy vedl sociální službu, ví, že to není cesta k bohatství. Naopak. Je to cesta plná nejistoty. Telefonů. Kontrol. Bezesných nocí. Rozhodnutí, která za vás nikdo neudělá. Kdybych chtěla pohodlnější život, zůstala bych zaměstnancem.

Jenže já už to nedokázala. Po návratu ze Skotska jsem měla v hlavě jednu jedinou myšlenku. Lidé chtějí zůstat doma. Tam znají každý schod. Každou fotografii. Každou prasklinu na stěně. Tam vychovali děti. Tam oplakali své rodiče. Tam prožili první Vánoce jako manželé. A právě tam chtějí často prožít i ty poslední.

Pamatuji si večery, kdy jsem seděla nad stolem plným papírů. Vedle notebook. Na druhé straně kalkulačka. Hrnek dávno studené kávy. Venku byla tma. A já přemýšlela, jestli jsem na něco nezapomněla. Smlouvy. Pojištění. Standardy kvality. Pracovní smlouvy. Evidence. Výkazy. Zákony. Čím víc jsem se snažila dělat věci správně, tím víc jsem zjišťovala, kolik toho ještě nevím. Bylo to vyčerpávající. Ale současně krásné. Protože všechno, co vznikalo, mělo jednou pomáhat lidem.

Když jsme získali registraci sociální služby, měla jsem pocit, jako bych doběhla maraton. Zvenku to možná vypadalo jako obyčejné razítko. Pro mě to byl důkaz, že to jde.

Postupně přicházeli první zaměstnanci. Od začátku jsem věděla jednu věc. Nechci vytvořit organizaci, kde budou lidé chodit jen do práce. Chtěla jsem tým. Rozdíl mezi těmito dvěma slovy je obrovský. Pracovník splní směnu. Tým nese společnou odpovědnost.

Na prvních poradách jsme seděli kolem obyčejného stolu. Neměli jsme moderní kanceláře. Jen několik židlí. Konvici s kávou. A spoustu nápadů. Ptala jsem se jediné: „Chtěli bychom takovou péči jednou pro vlastní rodiče?“ Pokud byla odpověď ano, věděla jsem, že jdeme správnou cestou.

Od samého začátku jsem zaměstnancům opakovala jednu větu. „Nikdy nezapomeňte, že nevstupujete do cizího bytu. Vstupujete k někomu domů.“ Domov není pracoviště. Je to místo, kde lidé prožili celý svůj život. A my jsme v něm hosté.

Postupně se začala rodit kultura organizace. Nebyla napsaná v žádné směrnici. Vznikala mezi lidmi. V drobných okamžicích. Když někdo zůstal u klienta o deset minut déle, protože potřeboval vyslechnout. Když pracovnice cestou koupila klientovi jeho oblíbené noviny. Tyto věci se nedají nařídit. Buď jsou. Nebo nejsou.

Dnes se mě občas někdo zeptá, na co jsem za těch deset let nejvíc pyšná. Neodpovím, že na počet klientů. Ani na počet zaměstnanců. Nejvíc pyšná jsem na to, že se nám podařilo vytvořit místo, kde lidé nezapomínají, proč tuto práci dělají. Protože pečovatelská služba nezačíná smlouvou. Začíná obyčejným lidským zájmem.

Když zmizela vlastní matka

„Někdy není nejtěžší pečovat o klienta. Nejtěžší je pochopit jeho rodinu.“

Byl obyčejný pracovní den. Naše pečovatelka měla naplánovanou ranní návštěvu u klientky, která bydlela v rodinném domě. Dům působil klidně. Paní žila v přízemí. V horním patře bydleli další členové rodiny.

O zajištění pečovatelské služby nás požádal syn. Byl přesvědčený, že jeho maminka potřebuje pravidelnou pomoc. Jeho sestra měla jiný názor. Nikdy nám přímo neřekla, že si službu nepřeje. Ale bylo to cítit z každého rozhovoru. Už tehdy jsem věděla, že vstupujeme do rodiny, která není jednotná. Přesto jsme pokračovali. Protože naším klientem nebyli sourozenci. Naši klientkou byla jejich maminka.

Paní byla milá. Přestože ji stáří připravilo o část sil, stále měla zvláštní noblesu. Vždycky nás vítala s úsměvem. Ráda vyprávěla. Často vzpomínala na svou rodinu. „To bylo pořád veselo,“ říkávala. Když se rozhlédla po prázdném obývacím pokoji, vždycky na chvíli zmlkla. Takové ticho člověk časem pozná. Je to ticho osamělosti.

Jedno dopoledne probíhalo všechno jako obvykle. Pak někdo zazvonil. Za dveřmi stála žena. Představila se jako lékařka. Klientka si oblékla kabát. Vzala kabelku. Odešla.

Večer zazvonil telefon. Na displeji svítilo číslo syna. „Nevíte, kde je maminka?“ V jeho hlase byl strach. „Odjela s lékařkou.“ Na druhé straně bylo dlouhé ticho. „Jakou lékařkou?“

V tu chvíli jsem pochopila, že něco není v pořádku.

Během několika hodin se rozběhlo pátrání. Nakonec byla přivolána policie. Po několika dnech přišla zpráva. Policie klientku našla. Byla v jiném kraji. Ve sklepních prostorech domu. Živou.

Později jsme zjistili, že ji odvezla vlastní dcera. Co ji k tomu vedlo? Byl to strach? Rodinné spory? Snaha chránit maminku? Nevím. A nikdy se to nedozvím.

Práce v sociálních službách člověka naučí jednu zvláštní věc. Nejsme soudci. Nejsme policisté. Jsme průvodci člověka, který potřebuje pomoc. A někdy se musíme smířit s tím, že nikdy nepoznáme celý příběh.

Ten večer jsem seděla dlouho v kanceláři. Na stole ležela složka klientky. Na první stránce bylo napsáno: *Rodinné zázemí: syn a dcera*. Tak jednoduchá věta. A přitom se za ní skrýval celý lidský život.

Poslední přání

„Někdy člověk nepotřebuje víc času. Potřebuje jen vědět, že v něm nebude sám.“

Za roky práce jsem se naučila, že lidé na konci života nemluví o penězích. Nemluví o kariéře. Mluví o lidech. O dětech. O rodičích. O láskách. A často také o věcech, které už nestihnou napravit.

Byl podzim. Naše pečovatelka docházela několik měsíců za starším pánem. Byl vdovec. Děti bydlely daleko. Nebyl náročný. Nikdy si nestěžoval. Když jsme přišli, vždycky nás přivítal stejnými slovy. „Tak pojd'te dál, děvčata.“

Byl to muž, který celý život pracoval rukama. Na policích měl fotografie staveb, které pomáhal budovat. Ve vitríně stála malá dřevěná loď. Vyřezal ji sám. Každá věc v jeho bytě měla svůj příběh. A on je uměl vyprávět.

Jednoho dne jsme si všimli změny. Mluvil méně. Více odpočíval. Jídlo zůstávalo na talíři. Lékař potvrdil to, čeho se všichni obávali. Nemoc postupovala rychleji, než kdokoli čekal.

Když jsem ho přišla navštívit, seděl u okna. Dlouho jsme mlčeli. Pak se na mě podíval. „Můžu vás o něco poprosit?“ Přikývla jsem. „Až přijde čas... nechci do nemocnice.“

Mluvili jsme dlouho. Ne o smrti. O životě. Vyprávěl mi o své ženě. O tom, jak se poznali na taneční zábavě. Jak společně postavili dům. Jak se narodily děti. A pak se usmál. „Víš, já jsem měl vlastně krásný život.“ V té větě nebyla lítost. Ani strach. Jen klid.

Od té chvíle jsme více spolupracovali s rodinou. S lékařem. S domácí zdravotní péčí. Naším cílem nebylo prodlužovat život za každou cenu. Naším cílem bylo, aby poslední dny prožil důstojně. Ve svém domově. Ve svém křesle. S výhledem na zahradu, kterou celý život obdělával.

Jedno ráno přišla naše pečovatelka jako obvykle. Dveře byly pootevřené. Uvnitř bylo ticho. Takové zvláštní ticho. Ne děsivé. Spíš klidné. Pán seděl v křesle. Hlavu měl lehce opřenou o opěradlo. Na stolku vedle něj ležela rozečtená kniha. A fotografie jeho ženy. Odešel tiše. Doma. Přesně tak, jak si přál.

Když jsme později mluvili s jeho dcerou, dlouho plakala. Pak řekla větu, na kterou nikdy nezapomenu. „Děkuji, že tatínek nemusel umřít mezi cizími lidmi.“

Ten den jsem si znovu uvědomila, proč má domácí péče smysl. Ne každý člověk může zemřít doma. Někdy to zdravotní stav neumožní. Někdy rodina péči nezvládne. Ale pokud ta možnost existuje, stojí za to o ni bojovat.

Když si práci odnesete domů

„Některé profese končí odchodem z práce. Tahle nikdy.“

Existuje otázka, kterou dostávám velmi často. „Jak to všechno zvládáte?“ Pokaždé se usměju. Protože na ni vlastně neumím odpovědět. Neexistuje žádný návod. Jen další den. A pak další.

Skutečný den začíná mnohem dřív, než si lidé myslí. Telefon zazvoní ještě před sedmou. Někdo onemocněl. Pečovatelka má horečku. Klient spadl. Rodina potřebuje akutní pomoc. Do toho přijdou e-maily. Výkazy. Žádosti. Kontrola. A někde mezi tím vším sedí člověk, který čeká, že mu dnes někdo pomůže vstát z postele. Právě on je vždycky na prvním místě.

Vzpomínám si na jedno pondělní ráno. V šest hodin volala první pracovnice. Onemocněla. Za deset minut druhá. Dítě dostalo vysoké horečky. O půl sedmé třetí telefon. Klient byl převezen do nemocnice. V sedm hodin další. Nová žádost o péči. V půl osmé jsem seděla nad rozpisem směn. Začínal připomínat puzzle, ve kterém chyběla polovina dílků. Jenže klienti čekali.

Takové dny nejsou výjimkou. Jsou součástí této práce. A právě tehdy poznáte sílu týmu. Jedna pracovnice si vezme klienta navíc. Druhá zůstane o hodinu déle. Sociální pracovnice sedne do auta a jede pomoci do terénu. Nikdo neřeší, čím to je práce. Řešíme jedinou věc. Aby každý klient dostal péči.

Večer bývá nejhorší. Ne proto, že bych byla unavená. Na únavu si člověk zvykne. Horší je ticho. Sedím doma. A hlavou mi běží celý den. Vzpomenu si na klientku, která dnes byla smutná. Na pečovatelku, která odcházela se slzami v očích. Na rodinu, která nevěděla, jak dál.

Moje dcery si už zvykly. Vědí, že když zazvoní telefon, někdy prostě musím odejít. Naučily se žít s tím, že práce není něco, co zůstává za dveřmi kanceláře. A často jsem přemýšlela, jestli je to vůči nim spravedlivé. Dodnes si tu otázku občas pokládám.

Nejtěžší chvíle přicházejí tehdy, když zemře klient. Víme, že stáří má svůj přirozený konec. Ale za ty měsíce nebo roky si člověk vytvoří vztah. Známé jméno v rozpisu najednou zmizí. Klíč se vrátí. Složka se uzavře. A přesto ještě několik dní automaticky přemýšlíte, v kolik hodin jste tam měli jet. Tak hluboko se některé příběhy zapíší.

Jednou jsem se jedné pečovatelky zeptala: „Proč tu práci vlastně děláš?“ Chvilí mlčela. Pak odpověděla. „Protože kdyby jednou moje maminka potřebovala pomoc, přála bych si, aby za ní chodil někdo, kdo ji bude mít rád.“ Ta věta ve mně zůstala. Dodnes ji považuji za nejkrásnější definici pečovatelské služby, jakou jsem kdy slyšela.

Cena pomoci – Kolik stojí lidská důstojnost

„Nikdy jsem nechtěla vydělávat na stáří. Chtěla jsem, aby stáří mělo důstojnost.“

Lidé se mě často ptají: „Kolik stojí pečovatelská služba?“ Vždycky se na chvíli zarazím. Protože správná otázka zní jinak. Kolik stojí to, aby člověk mohl zůstat doma? Kolik stojí to, aby dcera nemusela dát výpověď v práci? Kolik stojí to, aby manželka po padesáti letech společného života nemusela svého muže odvézt do zařízení jen proto, že už sama péči nezvládne? To se do účetní tabulky zapisuje těžko.

Pamatuji si období, kdy jsme počítali každou korunu. Nové auto jsme nekupovali podle barvy. Kupovali jsme ho podle toho, jestli zvládne jezdit mezi klienty. Večer jsem seděla nad rozpočtem. Na jedné straně byly potřeby klientů. Na druhé příjmy. A mezi nimi propast.

Nejtěžší chvíle přicházely tehdy, když jsem musela zaměstnancům vysvětlovat, proč jim nemohu přidat tolik, kolik by si zasloužili. Viděla jsem jejich práci. Věděla jsem, kolik úsilí stojí každá směna. Kolik klientů obejmou. Kolikrát jedou domů se slzami v očích. A přesto jsem někdy musela říct: „Více si teď nemůžeme dovolit.“ To byly jedny z nejtěžších rozhovorů, které jsem kdy vedla.

Nikdy nezapomenu na jednu poradu. Seděli jsme kolem stolu. Řešili jsme rozpočet na další rok. V místnosti bylo ticho. Každý věděl, že peněz nebude dost. Nikdo ale neřekl: „Tak zavřeme.“ Místo toho začaly padat jiné návrhy. „Zkusíme oslovit dárce.“ „Požádáme o grant.“ „Napišeme další projekt.“ Tehdy jsem si uvědomila, že organizaci nedrží peníze. Drží ji lidé.

Často se mě někdo zeptá, jestli mě někdy napadlo skončit. Ano. Napadlo. Víckrát, než bych si přála přiznat. Ne kvůli klientům. Kvůli nekonečné administrativě. Kvůli nejistotě. Je zvláštní budovat něco, co lidé potřebují každý den, a přitom nikdy nemít jistotu, že bude existovat i příští rok.

A pak přijde obyčejné ráno. Telefon. Nová žádost. Další rodina, která si neví rady. Další člověk, který chce zůstat doma. A já si znovu řeknu: Ještě to nevzdáme. Ne dnes.

Jednou za mnou přišla kolegyně. Řekla: „Víš, proč tady pořád pracuju? Protože kdyby tahle služba jednou skončila, chyběla by nejen klientům. Chyběla by i mně.“

Dnes už vím, že největším úspěchem Generace Care nejsou čísla. Největším úspěchem je důvěra. To, že lidé otevřou dveře svého domova a svěří nám to nejcennější. Svůj život. A život těch, které milují. Taková důvěra se nedá koupit. Musí se každý den znovu zasloužit.

Poslední služba

„Nikdy nevíte, kdy někoho vidíte naposledy.“

V pečovatelské službě se naučíte plánovat. Rozpisy. Trasy. Časy. Všechno má svůj řád. Jen jednu věc naplánovat neumíte. Poslední rozloučení.

Byla středa. Úplně obyčejná středa. Pan František byl napsaný na deset hodin. Pomoc s hygienou. Příprava oběda. Úklid koupelny.

Pan František byl bývalý strojvedoucí. Miloval vlaky. Dodnes měl na policice model parní lokomotivy. Když měl dobrou náladu, vyprávěl celé hodiny o železnici. Jak poznal podle zvuku

motoru, že něco není v pořádku. Jak kdysi vlaky jezdily načas. Smáli jsme se tomu. Pokaždé dodal: „Dneska už by mě nikdo neposlouchal.“ Ale poslouchali jsme. Protože jsme věděli, že tím vlastně vypráví svůj život.

Naše pečovatelka za ním docházela téměř dva roky. Znáte ten zvláštní okamžik, kdy už nemusíte zvonit dvakrát? Klient pozná kroky na chodbě. Uslyší klíče. A ještě, než otevře dveře, zavolá: „Pojďte dál.“ Takový vztah se nedá vytvořit za týden. Vzniká pomalu. Z drobných každodenních okamžiků.

Toho dne bylo všechno stejné. Pan František snědl polévku. Povídal si. Dokonce vtipkoval. Když pečovatelka odcházela, jako vždy ji doprovodil ke dveřím. Pak řekl: „Tak zase zítra.“ Usmála se. „Zase zítra.“ Byla to věta, kterou si říkali téměř každý den. Tentokrát ji slyšela naposledy.

Druhý den ráno neotevíral. Lékař přijel krátce po nás. Pan František zemřel v noci. Klidně. Ve spánku. Ve svém domově.

Když mi to pečovatelka telefonovala, dlouho mlčela. Pak řekla jedinou větu. „Včera jsme se smáli.“

To je na této práci nejtěžší. Nikdy nevíte, kdy se loučíte naposledy. Lidé si někdy myslí, že si pracovníci sociálních služeb vytvoří odstup. Že si zvyknou. Ano. Smrt je součástí práce. Ale nikdy se nestane obyčejnou. Protože neumírá klient. Umírá člověk, kterého znáte. Člověk, kterému jste dva roky vařili čaj. Pomáhali se obléknout. Poslouchali jeho vzpomínky. Smáli se jeho vtipům.

Po smrti klienta vždy uzavíráme dokumentaci. Vracíme klíče. Archivujeme smlouvy. Administrativa má jasná pravidla. Jenže lidské vzpomínky žádný archiv nemají. Zůstávají.

Jednou se mě nová pracovnice zeptala: „Přestane to někdy bolet?“ Chvíli jsem přemýšlela. Pak jsem odpověděla: „Doufám, že ne.“ Podívala se na mě překvapeně. Pokračovala jsem. „Ve chvíli, kdy nás přestane bolet odchod člověka, kterému jsme pomáhali, bychom měli přestat tuto práci dělat.“ Ne proto, že bychom měli být neustále smutní. Ale proto, že lhostejnost je v péči mnohem nebezpečnější než slzy.

V tomhle nám velmi pomáhala naše úžasná paní psycholožka, která k nám nastoupila hned po škole. Nevěděla, jaká bude její náplň práce. Psycholožka a v pečovatelské službě? Ano z počátku byla na projekt, ale v době kovidu se nám velmi osvědčila. Je skvělá a dokázala pomoc v nejtěžších chvílích.

Osm minut

„Někdy osm minut změní celý den. Někdy celý život.“

Jedna naše pečovatelka mi jednou řekla: „Víš, co je na téhle práci zvláštní? Že nikdy nevím, jestli osm minut bude opravdu osm minut.“ Měla pravdu.

V rozpisu může být napsáno: 7:40–7:48 – podání snídaně. Na papíře je to jednoduché. Jenže život se podle papíru neřídí. Přijdete ke klientce. Sedí u stolu. Před sebou má hrnek čaje. Usměje se. „Dneska jsem špatně spala.“ Sednete si. Na chvíli. Posloucháte. Vypráví o bolesti. O manželovi. O tom, že se jí zdál zvláštní sen. Osm minut je pryč. Ani nevíte jak.

Jindy otevřete dveře. Klient leží na zemi. Upadl. Nemůže vstát. Voláte pomoc. Uklidňujete ho. Držíte ho za ruku. Rozpis směn právě přestal existovat.

Ve společnosti se často mluví o úkonech. Kolik minut trvala hygiena. Kolik minut příprava jídla. Jenže nikdo neumí spočítat chvíli, kdy klient poprvé po smrti manželky znovu začne mluvit. Kolik minut trvá vrátit člověku chuť do života? To se do tabulek nevejde.

Jednou jsme přijeli za klientkou, která byla po mozkové příhodě. Nemluvila. Rodina byla přesvědčená, že už nikdy mluvit nebude. Naše pečovatelka za ní docházela několik týdnů. Každé ráno ji zdravila stejně. Povídala si s ní. I když odpověď nepřicházela. Jednoho dne, když odcházela, uslyšela za sebou tiché: „Děkuji.“ Bylo to jediné slovo. Ale celé odpoledne kvůli němu plakala. Ne smutkem. Radostí.

Často říkám novým zaměstnancům: „Nechod'te ke klientům jen rukama. Chod'te tam hlavně s očima.“ Dívejte se. Všimněte si. Jestli je otevřená lednice. Jestli klient jí. Jestli má modřinu. Jestli je dnes jinak tichý. Právě drobnosti někdy zachrání život.

Jednou jsem se ptala jedné dlouholeté klientky: „Co je pro vás na naší službě nejdůležitější?“ Čekala jsem odpověď: pomoc s hygienou. Nákupy. Obědy. Usmála se. A odpověděla úplně jinak. „Že někdo přijde.“ Tak prosté. Tak silné.

Ticho po směně

„Nejtěžší část dne začíná ve chvíli, kdy za sebou zavřete dveře.“

Večer bývá v kanceláři zvláštní klid. Telefon konečně přestane zvonit. Počítače se vypnou. Na stole zůstane hrnek s nedopitou kávou. Chodba se vyprázdní. Na první pohled pracovní den skončil. Jenže ve skutečnosti neskončil vůbec.

Kolikrát jsem večer seděla u stolu a najednou si vzpomněla. Vzala si paní Nováková všechny léky? Volala už dcera pana Dvořáka? Takové myšlenky přicházejí nečekaně. U večere. Při nákupu. Ve sprše. Nebo uprostřed noci.

Jednou mě moje dcera pozorovala, jak sedím na gauči a dívám se z okna. „Mami...“ „Ano?“ „Ty jsi zase v práci, vid’?“ Zaskočila mě. „Jak to myslíš?“ Usmála se. „Jsi doma. Ale přemýšlíš o někom jiném.“ Děti poznají věci, které dospělí neumějí pojmenovat. Měla pravdu.

Jsou dny, kdy všechno běží hladce. A pak jsou dny, které si člověk nese ještě dlouho. Klient, který plakal, protože si už nepamatoval jméno své ženy. Dcera, která se poprvé přiznala, že péči nezvládá. Pečovatelka, která se po službě rozbředla v autě. Nikdo z nich už večer není vedle vás. Ale přesto s vámi zůstávají.

Jednou jsem se ptala zkušené kolegyně, jak se s tím vším vyrovnává. Usmála se. „Nevyrovnávám.“ Čekala jsem nějakou moudrou radu. Pokračovala. „Jen jsem se naučila, že některé příběhy musím pustit. Jinak bych už dávno nemohla pokračovat.“ Ta věta mi zůstala v hlavě. Protože přesně vystihuje naši práci. Nejde o to zapomenout. Jde o to naučit se žít dál.

Měla jsem období, kdy jsem chtěla být u všeho. Řešit každý problém. Odpovědět na každý telefon. Přesvědčovala jsem sama sebe, že taková má být správná ředitelka. Jenže jednoho dne jsem zjistila, že už nemám sílu. Ne na klienty. Na sebe.

Vyhoření nepřijde ze dne na den. Přichází potichu. Jednou zapomenete, proč jste otevřeli počítač. Podruhé se přistihnete, že se nedokážete radovat z dobré zprávy. Potřetí si uvědomíte, že jste celý týden neměli chuť se zasmát. A pak pochopíte, že jestli chcete dál pomáhat druhým, musíte nejdřív zachránit sami sebe.

Od té doby se snažím našim zaměstnancům opakovat jednu věc. „Nemusíte být hrdinové.“ Nemusíte všechno zvládnout sami. Protože i pečovatel potřebuje někdy oporu. A není ostuda si o ni říct. Naopak. Je to známka odvahy.

Nikdy neříkej „to se nám nestane“

„Každý zkušený pracovník v sociálních službách ví, že nejnebezpečnější věta zní: To se nám stát nemůže.“

Na začátku své práce jsem měla pocit, že když budu pečlivá, všechno zvládnou. Když budu dobře plánovat, nic mě nepřekvapí. Jenže život žádné metodiky nečte.

Pamatuji si jedno školení. Lektorka tehdy řekla větu, která mi připadala přehnaná. „Jednou budete stát před situací, na kterou vás žádný kurz nepřipraví.“ Seděla jsem v zadní řadě. Říkala jsem si, že přece existují postupy. Krizové plány. Standardy. Dnes už vím, že měla pravdu.

Za ta léta jsem pochopila, že největší nebezpečí nepřichází ve chvíli, kdy čekáte problém. Přichází ve chvíli, kdy všechno vypadá úplně normálně. Ráno začíná jako každé jiné. Klienti jsou zapsaní v rozpisu. Pečovatelky odjíždějí do terénu. Telefon mlčí. A pak stačí jediný telefonát. Jediný pád. A celý den se změní.

Jednou jsem se ptala jedné zkušené pečovatelky, co ji za ty roky nejvíc překvapilo. Nečekala ani vteřinu. „Jak rychle se může změnit lidský život.“ Vyprávěla mi o klientovi, kterému ráno pomohla připravit snídani. Smáli se. Domluvili se, že příště upečou bábovku. Odpoledne už ležel v nemocnici po mozkové příhodě.

Od té doby jsem přestala odkládat důležité věci. Když mám někomu poděkovat, udělám to. Když mám někoho pochválit, nečekám na výroční poradou. Protože nikdy nevím, jestli zítra bude příležitost. To mě naučili naši klienti.

Vzpomínám si na jednu poradou. Bylo po náročném týdnu. Na konci porady řekla sociální pracovníce jen jednu větu. „Jsem na vás pyšná.“ Rozhostilo se ticho. Pak se jedna z pracovníc rozplakala. Později za ní přišla. Řekla: „Nikdy mi to nikdy neřekl.“

Čtyři minuty

„Některé okamžiky se nevejdou do hodin. Měří se tlukotem srdce.“

Do té doby jsem si myslela, že jsem připravená. Absolvovala jsem školení. Kurz první pomoci. Nácvik resuscitace. Jenže figurína nikdy nedýchá. Nikdy se jí netřesou ruce. Nikdy nemá tvář člověka, kterého znáte.

Bylo obyčejné dopoledne. Telefon zazvonil krátce po desáté. Na displeji jméno pečovatelky. Tentokrát nemluvila. Jen rychle dýchala. Pak ze sebe dostala několik slov. „Klient nedýchá...”

Pamatuji si, že jsem vůbec nepřemýšlela. Sedla jsem do auta (bydlel kousek od kanceláře). Cestou jsem volala záchrannou službu. V hlavě bylo prázdno. Ne strach. Prázdno. Člověk najednou funguje úplně jinak. Nepřemýšlí. Jen dělá.

Když jsem přijela, dveře byly otevřené. Pečovatelka klečela vedle klienta. Plakala. Ale nepřestávala. Masírovala hrudník. Přesně tak, jak se to učí na kurzech. Podívala se na mě. „Já nevím, jestli to dělám dobře." Vzala jsem ji za rameno. „Děláš."

Operátorka záchranné služby byla celou dobu na telefonu. Klidný hlas. Krátké pokyny. „Pokračujte." „Nestřídejte rytmus." „Sanitka je na cestě." Nikdy jsem tu ženu neviděla. Ale dodnes si pamatuji její hlas. Byl pevným bodem uprostřed chaosu.

Pak konečně zazněla siréna. Záchranáři převzali péči. Pak k nám přišel lékař. Podíval se na nás. „Udělaly jste všechno správně." To byla první chvíle, kdy jsem si uvědomila, že se celou dobu třesu.

Domů jsem ten den přijela pozdě večer. Seděla jsem v kuchyni. Před sebou hrnek čaje. Byl studený. Ani jsem nevěděla, kdy jsem ho uvařila. Pořád jsem měla před očima podlahu toho pokoje. Ruce. Tvář klienta. Hlas operátorky.

Druhý den jsme šly znovu do práce. Ne proto, že bychom byly silné. Ale proto, že za dalšími dveřmi čekali lidé, kteří naši pomoc potřebovali stejně jako včera. To je zvláštní na této profesi. Nemáte čas dlouho přemýšlet. Život pokračuje. A s ním i naše práce.

Od té doby už každé školení první pomoci vnímám jinak. Ne jako povinnost. Ale jako přípravu na okamžik, o kterém doufáte, že nikdy nepříjde. A přesto víte, že jednou přijde.

Oheň

„Někdy člověku nevezme domov stáří. Vezme mu ho jediná jiskra.“

Byla doba dovolených. Léto. Slunce. Prázdné silnice. Na první pohled vypadal svět klidně. Jenže stáří dovolenou nezná. Naši klienti zůstávali doma. Stejně jako každý jiný den.

Paní Marie trpěla Alzheimerovou nemocí. Žila s rodinou v rodinném domě. Velkém. Se zahradou, o kterou se pokud jí bylo dobře starala. Na jaře na ní kvetly pivoňky. Na podzim sbírala jablka. A i když už si často nepamatovala, co měla před hodinou k obědu, cestu mezi záhony znala zpaměti. Byl to její svět.

Rodina odjela na několik dní pryč. Všechno bylo pečlivě domluvené. Naše pečovatelky docházely několikrát denně. Věděly jsme, že paní nesmí zůstat dlouho sama.

Jedno odpoledne zazvonil telefon. Krátká věta od pečovatelky. „Hoří dům naší klientky.“

Cesta se zdála nekonečná. Když jsem přijela, bylo už všechno jinak. Před domem stálo několik hasičských vozů. Policie uzavírala ulici. Ve vzduchu byl cítit kouř. Lidé stáli za páskou a mlčky se dívali. Takové ticho bývá zvláštní. Nikdo nekřičí. Nikdo nemluví. Jen každý čeká na jedinou informaci. Je paní v pořádku?

Naštěstí byla. Sousedé si všimli kouře včas. Paní seděla přikrytá dekou. Zmateně se rozhlížela. Podívala se na mě. „Proč jsme venku?“

To je jedna z nejkrutějších věcí na Alzheimerově nemoci. Člověk neprožívá katastrofu jen jednou. Prožívá ji znovu. A znovu. Protože si ji nepamatuje. Přisedla jsem si k ní. Vzala ji za ruku. „Jste v bezpečí.“ Usmála se. „Tak dobře.“ Po několika minutách se znovu zeptala. „Proč jsme venku?“ Znovu jsem odpověděla. „Jste v bezpečí.“ Ten rozhovor jsme během hodiny vedly snad desetkrát. A pokaždé to bylo, jako bychom spolu mluvily poprvé.

Nejtěžší chvíle ale přišla až večer. Kam teď paní půjde? Domů už nemohla. Rodina byla stovky kilometrů daleko. Začal závod s časem. Volali jsme do odlehčovacích služeb. Do zařízení. Na obec. Každý hledal řešení. Ne proto, že to byla naše povinnost. Ale proto, že venku seděla žena, která přišla o všechno.

Nakonec se podařilo zajistit dočasné ubytování. Nebylo dokonalé. Ale bylo bezpečné. Když jsme ji tam večer přivezli, rozhlédla se po pokoji. Pak se na mě podívala. „A kdy pojedeme domů?“

Nevěděla jsem, co říct. Domov totiž nebyl jen ten dům. Domov byl celý její život.

Když musíte říct dost

„Pomáhat druhým neznamená dovolit jim všechno.“

Pečovatelství je zvláštní profese. Pracujeme velmi blízko lidského těla. Pomáháme s hygienou. Oblékáním. Koupáním. To vyžaduje obrovskou důvěru. Ale právě tahle blízkost může být někdy zneužita.

Byl to starší pán. Po fyzické stránce byl poměrně soběstačný. Na začátku spolupráce působil příjemně. Vtipkoval. Vyprávěl historky. Pak se něco změnilo. Nejdřív to byly drobnosti. Nevhodné poznámky. Dlouhé pohledy. Věty, které se daly omluvit věkem. Nebo samotou. Nikdo nechtěl dělat unáhlené závěry.

Pak přišla první pracovnice. Zaklepała na dveře mé kanceláře. „Můžu s vámi mluvit?“ Sedla si. Chvilí mlčela. Pak řekla: „Necítím se u něj bezpečně.“ Vyprávěla mi, že při hygieně opakovaně sahal tam, kam neměl. Že se smál. Že zkoušel, kam až může zajít.

Za několik dní přišla další kolegyně. Pak třetí. Jejich příběhy byly téměř stejné. Tehdy už bylo jasné, že nejde o nedorozumění.

Domluvila jsem si s klientem osobní schůzku. Mluvila jsem klidně. Bez obviňování. Vysvětlila jsem mu, že naše pracovnice mají právo cítit se při práci bezpečně. Že péče je založená na vzájemném respektu. Poslouchal. Mlčel. Nakonec pokrčil rameny. „Já si jen dělal legraci.“

Ta věta mě zasáhla. Protože právě v ní byl celý problém. To, co pro jednoho byla legrace, bylo pro druhého ponižující.

Po rozhovoru jsme nastavili jasná pravidla. Ke klientovi začaly chodit vždy dvě pracovnice. Každé porušení jsme zapisovali. Nebyl to trest. Byla to ochrana. Klienta. I zaměstnankyň.

Několik týdnů byl klid. Pak se situace zopakovala. Tentokrát už nebylo o čem přemýšlet. Službu jsme ukončili.

Ten večer jsem dlouho přemýšlela. Kde je hranice mezi nemocí a odpovědností? Kdy je člověk za své chování ještě zodpovědný? Na tyto otázky neexistuje jednoduchá odpověď. Ale jednu věc jsem věděla jistě. Nikdo nesmí chodit do práce se strachem.

Od té doby o těchto situacích mluvíme otevřeně. Na školeních. Na poradách. S novými zaměstnanci. Říkám jim: „Když se necítíte bezpečně, řekněte to.“ Nečekejte. Nemlčte. Není to slabost. Je to profesionalita.

Ve společnosti stále přetrvává představa, že pečovatelka musí vydržet všechno. Nevydrží. A ani nesmí. Protože člověk, který denně chrání důstojnost druhých, má právo na vlastní důstojnost. Bez výjimky.

Cizí klíče

„Důvěra je jako klíč. Odevzdává se pomalu. Ztratit se dá během jediné chvíle.“

Jedna z prvních věcí, kterou nám klienti svěří, nejsou jejich zdravotní potíže. Ani rodinné příběhy. Jsou to klíče. Možná to zní obyčejně. Malý svazek kovu. Ale ve skutečnosti je to něco mnohem většího. Klíče znamenají jediné. „Věřím vám.“

Nikdy nezapomenu na den, kdy mi jedna paní podávala klíče od svého bytu. Chvíli je držela v dlani. Pak se na mě podívala. „Nikdy jsem je nedala nikomu cizímu.“ Usmála jsem se. „Uděláme všechno pro to, abyste toho nikdy nelitovala.“

Postupně jsme začali slýchat příběhy, které byly až neuvěřitelné. Seniorům někdo zazvonil u dveří. Představil se jako pracovník sociálních služeb. Ukázal průkaz. Po jeho odchodu zmizely peníze. Šperky. Doklady. Někdy i celoživotní úspory.

Pamatuji si jednu klientku. Rozrušeně mi volala. „Byla tu vaše kolegyně.“ Zarazila jsem se. Věděla jsem, že jsme ten den nikoho neposílali. Naštěstí klientka nic nepodepsala. Ale stačilo málo.

Jednou jsme přijeli ke klientce, která nemohla najít snubní prsten. Prohledali jsme byt. Nebylo po něm ani stopy. Byla přesvědčená, že jí ho někdo ukradl. Pečovatelka byla zoufalá. Za dva dny zazvonil telefon. Prsten se našel. Byl schovaný v kapse zimního kabátu. Klientka plakala. Ne kvůli prstenu. Protože měla strach, že obvinila člověka, který jí celý rok pomáhal.

Tehdy jsem pochopila, jak křehká důvěra opravdu je.

Každý nový zaměstnanec dnes při nástupu slyší stejnou větu. „Naším největším majetkem nejsou auta ani kanceláře. Naším největším majetkem je důvěra klientů.“ A ta nesmí být nikdy zpochybněna. Ani omylem.

Když večer zamykám kancelář, často se podívám na skříňku, kde jsou uloženy klíče od bytů klientů. Každý je označený jen číslem. Bez adresy. Bez jména. Je to obyčejné bezpečnostní opatření. Ale pokaždé si uvědomím, že za každým tím malým kusem kovu je jeden lidský příběh. Jeden domov. Jeden život. A někdo, kdo nám řekl: „Věřím vám.“ Takovou důvěru si člověk nesmí nikdy přestat vážit.

Osobní cena – Když se svět zastavil

„Poprvé jsme se nebáli o sebe. Báli jsme se, že se ke klientům nedostaneme.“

Na začátku roku 2020 se objevovala zpráva za zprávou. Někde daleko v Číně se šíří nový virus. Připadalo nám to vzdálené. Za několik týdnů bylo všechno jinak.

Pamatuji si den, kdy vláda oznámila první omezení. Telefony zvonily nepřetržitě. Rodiny se bály. Klienti se báli. Naši zaměstnanci se báli. A popravdě – já také. Ne o sebe. Bála jsem se jediné věci. Co když nebude mít kdo ke klientům přijít?

Najednou zmizelo všechno, co jsme považovali za samozřejmé. V obchodech nebyly roušky. Nebyly respirátory. Dezinfekce se stala vzácnější než zlato. Pamatuji si, jak jsme objížděli lékárny. Volali známým. Prosili firmy.

Jedna pečovatelka mi tehdy řekla: „Elvíro, já půjdu. Jen potřebuju vědět, že když přijedu domů, nenakazím vlastní děti.“ Na tu otázku jsem neuměla odpovědět. Nikdo neuměl. To bylo možná nejtěžší období celé mé profesní dráhy.

Každé ráno jsme začínali stejně. Kontrola zdravotního stavu zaměstnanců. Kdo má teplotu? Který klient je v karanténě? Kam dnes můžeme jet? Kam už nesmíme? Rozpis směn se měnil několikrát denně. Ne kvůli dovoleným. Kvůli viru.

Nejtěžší byly telefonáty od rodin. „Prosím vás... přijdete zítra?“ Za tou otázkou nebyla zvědavost. Byl v ní strach. Protože když nepřijdeme my, nepřijde často nikdo.

Pamatuji si jednu klientku. Bylo jí přes devadesát let. Když jsme přišli v respirátorech, dlouho se na nás dívala. Pak se usmála. „Vy jste to nevzdali.“ To byla možná nejkrásnější věta celého období covidu.

Některé pečovatelky se dobrovolně izolovaly od svých rodin. Spaly v jiných pokojích. Neobjímaly vlastní děti. Žily mezi dvěma světy. Ve dne pečovaly o naše klienty. Večer přemýšlely, jestli nepřinesly virus domů. To byla cena, kterou veřejnost téměř neviděla.

Když se dnes ohlédnu zpátky, nevybavím si tiskové konference. Ani čísla nakažených. Pamatuji si tváře našich zaměstnanců. Otláčené nosy od respirátorů. Unavené oči. A přesto úsměv, když klient otevřel dveře.

Dcery

„Nejlepší věci v životě se neplánují. Přicházejí.“

Uprostřed všeho budování, všech telefonátů, všech bezesných nocí a všech rozhodnutí, která za mě nikdo neudělal, se odehrával ještě jeden příběh. Tichý. Osobní. A pro mě nejdůležitější ze všech.

Stala jsem se mámou. Dvakrát.

Když se narodila moje první dcera, stála jsem teprve na začátku cesty s Generace Care. Organizace byla malá. Nejistá. Plná nadějí i obav. A najednou jsem nesla odpovědnost nejen za klienty a zaměstnance, ale i za malého člověka, který se na mě díval s absolutní důvěrou. Taková důvěra je krásná. A zároveň obrovská.

Pamatuji si, jak jsem seděla s novorozenou dcerou v náruči a přemýšlela. Jak tohle všechno zvládnou? Za tohle vděčím mým rodičům, kteří mi pomáhali, jak nejvíc mohli. Děkuji.

Každá pracující máma zná ty otázky. Jsi dost přítomná? Jsi dost trpělivá? Jsi dost? Tyto otázky se vracely. Zejména v těžkých obdobích, kdy telefon zvonil večer, co večer a já věděla, že musím odejít.

Moje dcery vyrůstaly s vědomím, že mamina práce není jen práce. Je to způsob života. Viděly mě unavenou. Viděly mě plakat. Viděly mě smát se u telefonu s klientkami. Viděly mě sedět v noci nad papíry. A přesto – nebo možná právě proto – mi jednou jedna z nich řekla větu, na kterou nikdy nezapomenu. „Mami, já chci jednou taky pomáhat lidem.“

V tu chvíli jsem věděla, že jsem neudělala chybu. Že to všechno mělo smysl. Nejen pro klienty. Ale i pro ně.

Mateřství mě naučilo věci, které se v žádném kurzu nenaučíte. Naučilo mě být přítomná. Naučilo mě, že pět minut plné pozornosti je víc než hodina polo absence. Naučilo mě, že děti nepotřebují dokonalou mámu. Potřebují opravdovou.

A možná právě díky nim jsem se stala lepší ředitelkou. Protože člověk, který ví, co je to bezpodmínečná láska, se na svět dívá jinak. Vidí v každém klientovi něčí dítě. Něčího rodiče. Někoho, komu záleží na tom, aby byl milován.

Ztráta

„Někdy se svět zastaví. A vy musíte pokračovat dál, i když nevíte jak.“

Jsou věci, o kterých se mluví těžko. Ne proto, že by byly tajné. Ale proto, že slova na ně nestačí.

Ztratila jsem svého manžela.

Nepřicházím s tím jako s dramatem. Ani jako s vysvětlením. Přicházím s tím jako s pravdou, která patří k tomuto příběhu. Protože bez ní by byl příběh neúplný.

Byl to člověk, který věřil v to, co dělám. Který stál vedle mě v začátcích, kdy ještě nebylo jasné, jestli to vůbec půjde. Který rozuměl tomu, proč telefon zvoní v neděli ráno. Který věděl, že někdy se vrátím domů a budu potřebovat jen ticho.

Když odešel, svět se nezastavil. To je na ztrátě nejtěžší. Svět pokračuje. Telefon zvoní dál. Klienti čekají dál. Zaměstnanci potřebují vedení dál. A vy stojíte uprostřed všeho a přemýšlíte, jak je možné, že se všechno točí dál, když uvnitř vás je naprosté ticho.

Naučila jsem se jednu věc. Smutek si nevybírá vhodnou chvíli. Přichází uprostřed porady. Uprostřed návštěvy u klienta. Uprostřed noci. A jediné, co s ním můžete udělat, je nést ho. Den za dnem. Krok za krokem.

Dnes, s odstupem času, vidím, jak mě tato zkušenost proměnila. Stala jsem se citlivější k bolestem druhých. Méně soudím. Více naslouchám. A lépe rozumím tomu, co říká jedna z našich klientek, když se jí zeptám, jak se má. „Jde to,“ odpoví. „Jde to.“ A já vím, co ta slova nesou.

Když už nemůžete

„Nejsilnější lidé nejsou ti, kteří nikdy nepadnou. Jsou to ti, kteří se dokážou znovu postavit.“

Existuje okamžik, který většina vedoucích pracovníků dobře zná. Přijdete ráno do kanceláře. Usmějete se. Pozdravíte kolegy. Začnete řešit první problém. A nikdo nepozná, že uvnitř vás je úplné ticho.

Dlouho jsem měla pocit, že jako ředitelka musím být silná. Že zaměstnanci potřebují vidět člověka, který ví, co dělá. A tak jsem si zvykla schovávat vlastní únavu. Říkala jsem si: Ještě vydrž. Ještě tenhle měsíc. Ještě tenhle projekt. Pak bude líp. Jenže ono nebylo.

Jednou jsem ráno seděla sama v kanceláři. Bylo po páté hodině ráno. Na stole ležela hromada papírů. Vedle nich fotografie z jedné klubové akce seniorů. Na té fotografii jsem se usmívala. Podívala jsem se na ni. A napadla mě zvláštní myšlenka. Kdy jsem se naposledy opravdu smála? Nevzpomněla jsem si.

Teprve časem jsem si dovolila přiznat něco, co jsem dlouho odmítala. Nemohu zachránit všechny. Nemohu být všude. Nemohu nést všechno sama. A hlavně – nemusím. Začala jsem se učit delegovat. Věřit kolegům. Přijmout, že někdo udělá věci jinak než já. Ne hůř. Jinak. A že je to v pořádku.

Jednou za mnou přišla nová vedoucí. Řekla: „Já nevím, jestli to zvládnou.“ Vzpomněla jsem si sama na sebe před lety. Usmála jsem se. „Víš, já si tu otázku pokládám občas dodnes.“ Rozesmála se. Napětí zmizelo. Možná právě v tu chvíli pochopila, že vedoucí není člověk, který nikdy nepochybuje. Vedoucí je člověk, který se navzdory pochybnostem rozhodne jít dál.

Druhý pečující

„Za každým klientem stojí ještě někdo, koho většina lidí nikdy nevidí.“

Když někdo poprvé zavolá do pečovatelské služby, většinou mluví o mamince. Nebo o tatínkovi. „Potřebuje pomoc.“ „Už to sama nezvládne.“ Jen málokdy mluví o sobě. Přitom právě ten hlas na druhém konci telefonu bývá často tím, kdo pomoc potřebuje nejvíc.

Za ta léta jsem poznala stovky neformálních pečujících. Manželky, které pečovaly o své muže čtyřicet hodin denně. Syny, kteří po práci běželi nakoupit, uvařit a převléknout maminku. Dcery, které celé noci nespaly, protože poslouchaly, jestli se rodič ve vedlejším pokoji nepokouší vstát. Nikdo jim za to netleskal. Přesto každý den dělali něco mimořádného.

Jednou nám zavolala paní. Mluvila klidně. Věcně. Potřebovala pomoc pro svého manžela. Když přijela sociální pracovnice, otevřel ji usměvavý pán. V obýváku seděla jeho žena. Unavená. Velmi unavená. Ale snažila se to skrýt. Během rozhovoru pořád mluvila o manželovi. Co potřebuje. Jaké bere léky. Pak se jí zeptala: „A jak se máte vy?“ Rozplakala se. Po několika minutách řekla větu, kterou jsme od té doby slyšely mnohokrát. „Děkuji, že se mě na to někdo vůbec zeptal.“

Tehdy jsem si uvědomila jednu zásadní věc. Když přijedeme do rodiny, nikdy nepečujeme jen o jednoho člověka. Pečujeme o celý systém. Když pomůžeme klientovi vstát z postele, jeho žena si může v klidu vypít kávu. Když převezmeme večerní hygienu, dcera může jít poprvé po několika týdnech na procházku. To nejsou drobnosti. To je návrat k obyčejnému životu.

Nejtěžší bývá přesvědčit rodinu, že pomoc není selhání. Kolikrát jsem slyšela: „Já to přece musím zvládnout sama.“ „Slibovala jsem to mamince.“ Rozuměla jsem jim. Protože láska často říká: Vydrž ještě. Jenže tělo jednou odpoví: Už nemůžu.

Pamatuji si jednu dceru. Pečovala o maminku s demencí téměř pět let. Pak jednou otevřela dveře. Byla vyčerpaná. Řekla jen: „Dnes jsem na maminku poprvé křičela.“ Sedla si. Rozplakala se. „Nikdy jsem nechtěla být taková.“ Vzala jsem ji za ruku. „Nejste špatná dcera. Jste jen unavená.“

Tohle je věta, kterou bych přála slyšet každému pečujícímu. Protože únava není nedostatek lásky. Naopak. Často je důkazem toho, jak dlouho člověk dával všechno, co měl.

Jednou po semináři za mnou přišel starší pán. Podal mi ruku. Řekl: „Dnes jsem poprvé zjistil, že nejsem jediný chlap, který doma přebaluje vlastní ženu.“ Pak se usmál. A dodal: „To se mi

nějak ulevilo." To byl možná největší smysl celé akce. Ne předat informace. Ale vzít lidem pocit osamění.

Nikdo jiný nepřijde

„Samota nebolí tím, že jste sami. Bolí tím, že na vás nikdo nečeká.“

Existují byty, ve kterých tikají hodiny hlasitěji než jinde. Možná je to jen pocit. Možná proto, že v nich není slyšet nic jiného. Žádné dětské hlasy. Žádná televize. Jen hodiny. A člověk, který čeká.

Jedna naše klientka bydlela v malém panelovém bytě. Bylo jí přes devadesát. Manžel zemřel před mnoha lety. Dcera žila v zahraničí. Telefonovali si. Pravidelně. Ale mezi telefonáty zůstávalo dlouhé ticho. Naše pečovatelka k ní chodila třikrát denně.

Jednoho dne přišla o několik minut dříve. Klientka už seděla oblečená v křesle. Na stole byly dva hrnky. V jednom čaj. Ve druhém nic. „Čekáte návštěvu?“ zeptala se pečovatelka. Paní se usmála. „Ano.“ Rozhlédla se. Nikdo tam nebyl. „Na vás.“

Když mi to kolegyně vyprávěla, dlouho jsme mlčely. Protože jsme obě věděly, co ta věta znamená. Nečekala na hygienu. Nečekala na oběd. Čekala na člověka.

Nejtěžší bývají svátky. Vánoce. Velikonoce. Narozeniny. Pro většinu lidí dny plné setkávání. Pro některé naše klienty nejdelší dny v roce. Jedna paní mi jednou řekla: „Na Štědrý den si vždycky prostřu pro dva.“ Podívala jsem se na druhý talíř. Byl prázdný. „To dělal celý život můj muž. Neumím přestat.“ Nevěděla jsem, co říct. Jen jsem seděla vedle ní. Někdy totiž žádná správná slova neexistují.

Jednou jsem se ptala jedné klientky: „Čeho se bojíte nejvíc?“ Čekala jsem odpověď: bolesti. Nemoci. Smrti. Zavrtěla hlavou. „Že jednou zazvoníte... a nikdo už nebude vědět, kdo jsem byla.“ Ta věta mě pronásledovala ještě dlouho. Protože právě v ní byla ukrytá největší lidská obava. Ne zemřít. Být zapomenut.

Možná právě proto si naši zaměstnanci pamatují tolik drobností. Kdo měl rád štrúdl. Kdo poslouchal Karla Gotta. Kdo celý život choval holuby. Nejsou to zbytečné detaily. Jsou to střípky identity. Důkaz, že před námi nestojí klient číslo třicet sedm. Stojí před námi člověk. Se svým příběhem.

Když odjíždím od klientů, často se podívám do zpětného zrcátka. Vidím, jak stojí za záclonou. Mávají. Dokud auto nezmizí za rohem. A pokaždé mě napadne stejná myšlenka. Možná jsme dnes neudělali nic mimořádného. Pomohli jsme vstát. Připravili oběd. Podali léky. Ale možná jsme také někomu připomněli, že na světě ještě není sám. A někdy právě to stačí.

Smích je také lék

„Někdy člověku nepomůže prášek. Pomůže mu někdo, kdo se s ním dokáže zasmát.“

Když lidé přemýšlejí o pečovatelské službě, většinou si představí vážné tváře. Nemoc. Bolest. Slzy. Jen málokdo si představí smích. Přitom právě smích bývá v našich autech slyšet velmi často.

Jedna naše klientka měla přes osmedesát pět let. Byla drobná. Křehká. Chodila s chodítkem. Ale její humor by jí mohl závidět ne jeden komik. Každé ráno čekala za dveřmi. A sotva jsme vešli, pronesla: „Tak co, děvčata? Přišly jste mě zkontrolovat, jestli jsem vám neutekla?“ Pak se sama rozesmála.

Jednou jsme jí pomáhaly s oblékáním. Nešlo jí zapnout knoflík. Povzdechla si. „Když jsem byla mladá, rozepínali mi je chlapi. Dneska už musíte vy.“ V pokoji na chvíli zavládlo ticho. A pak jsme propukly v takový smích, že jsme skoro nemohly pokračovat.

Pamatuji si jednoho pána. Byl bývalý automechanik. Každou naši návštěvu komentoval stejně. „Tak co, přišla technická kontrola?“ Ukázal na sebe. „Motor už moc netáhne. Brzdy taky nic moc. Ale klakson pořád funguje.“ A zatroubil na starou trumpetu, kterou měl schovanou za dveřmi. Nikdy jsme nevěděly, kdy to udělá. A pokaždé jsme se lekly. Přesně to měl rád.

Jedna z nových pečovatelek se mě jednou zeptala: „Je správné se s klienty smát?“ Podívala jsem se na ni. „Víš, kdy je to správné?“ Zavrtěla hlavou. „Ve chvíli, kdy se smějete spolu. Nikdy ne jim.“ To je obrovský rozdíl. Humor totiž dokáže vrátit člověku důstojnost. Když se smějeme společně, nejsme pečovatelka a klient. Jsme dva lidé. Na stejné úrovni.

Jednou jsme přijeli za klientem, který měl velmi špatný den. Nic nechtěl. Nemluvil. Naše pečovatelka se rozhlédla po pokoji. Na polici stála fotografie mladého vojáka. Vzala ji do ruky. „To jste vy?“ Přikývl. „Takový fešák?“ Podíval se na ni. „Tehdy se o mě holky praly.“ Usmála se. „A dnes?“ „Dneska se perou jen o moje prášky.“ Rozesmál se. A s ním i celý pokoj.

Jednou jsem se ptala jedné klientky: „Co je na naší službě nejkrásnější?" Odpověděla bez váhání. „Že se tady smějeme." Stáří není konec života. Dokud se člověk dokáže usmát, pořád v něm něco krásného žije.

Co mě naučili staří lidé

„Myslela jsem si, že budu učit já je. Nakonec byli celý život učiteli oni."

Když jsem byla mladá, měla jsem pocit, že stáří je něco vzdáleného. Nikdy mě nenapadlo, že jednou budu trávit většinu svého života právě s nimi. A už vůbec ne, že se stanou mými největšími učiteli.

Za ta léta jsem slyšela tisíce příběhů. O válce. O lásce. O dětech. O práci. O ztrátách. O radostech. Každý člověk mi vyprávěl jiný život. Ale překvapivě se v nich opakovaly stejné věci. Nikdo nelitoval, že měl malé auto. Nikdo nemluvil o tom, kolik vydělal. Mluvili o lidech. Vždycky o lidech.

Jedna klientka mi jednou řekla: „Víš, čeho člověk na konci života lituje nejvíc?" Usmála se. „Že se bál." Nechápala jsem. Pokračovala. „Bála jsem se cestovat. Bála jsem se změnit práci. Bála jsem se říkat lidem, že je mám ráda. A dnes už vím, že jsem se bála zbytečně."

Jiný klient seděl celé odpoledne u okna. Dívali jsme se na déšť. Pak tiše řekl: „Život uteče strašně rychle." Usmála jsem se. „To říká každý." Podíval se na mě. „Ne. To říká jen ten, kdo už ví, že měl pravdu." Od té chvíle jsem se přestala zlobit kvůli maličkostem.

Staří lidé mají zvláštní dar. Už nepotřebují nic předstírat. Nehrají role. Řeknou vám pravdu. Někdy jemně. Někdy úplně napřímo. A právě proto jsou jejich slova tak cenná.

Pamatuji si jednu paní. Každý den seděla na stejném místě. Když jsme jednou odcházeli, zavolala na mě. „Slečno." Otočila jsem se. „Nespěchejte pořád." Ukázala na zahradu. „Kytky taky nekvetou rychle." Ten den jsem opravdu zpomalila.

Naši klienti mě naučili dívat se jinak i na vlastní rodiče. Na vlastní dcery. Pochopila jsem, že největší dar není drahý dárek. Je to čas. Sednout si. Poslouchat. Nespěchat. Být.

Jednou jsem se klienta zeptala: „Co považujete za svůj největší úspěch?" Podíval se na fotografii své ženy. Pak na děti. Nakonec na vnoučata. „Že se za mnou pořád vracejí." Najednou mi došlo, jak často si úspěch spojujeme s výkonem. A jak málo s láskou.

Možná právě proto dnes jinak vedu naši organizaci. Samozřejmě řešíme rozpočty. Dotace. Kontroly. Ale snažím se nikdy nezapomenout, proč to všechno děláme. Ne kvůli číslům. Kvůli lidem.

Občas se mě někdo zeptá, jestli bych si po tolika letech vybrala stejnou cestu. Nemusím přemýšlet. Ano. Znovu. Se všemi starostmi. Se všemi bezesnými nocemi. Se všemi pochybnostmi. Protože díky našim klientům jsem se stala lepším člověkem. A to je dar, který se nedá ničím zaplatit.

Proč pokračuji

„Někdy mě lidé litují. Já bych ale svůj život neměnila.“

Občas se mě někdo zeptá: „Proč to všechno děláš?“ Neříká to zle. Spíš s upřímným údivem. Vidí nekonečné telefonáty. Dotace. Kontroly. Noční e-maily. Krize. A nechápe, proč člověk dobrovolně vstává každé ráno do práce, která je tak náročná.

Nepokračuji kvůli funkci. Ředitelka je jen pracovní pozice. Jednou ji bude dělat někdo jiný. Nepokračuji kvůli titulům. Ani kvůli projektům. Ty jednou skončí. Nejsem silnější než ostatní. Jsem unavená stejně jako každý člověk. Mám pochybnosti. Dělán chyby. Občas brečím. A přesto druhý den vstanu.

Pokračuji kvůli okamžikům, které většina lidí nikdy neuvidí. Kvůli klientce, která po těžké nemoci znovu sama ujde pár kroků. Kvůli pánovi, který po týdnech ticha začne znovu vyprávět. Kvůli pečovatelce, která přijde z náročné služby a řekne: „Dnes měl pan Novák radost.“ Kvůli rodině, která po měsících vyčerpání poprvé klidně spí.

Za ta léta jsem pochopila, že skutečný úspěch nevypadá jako pohár na polici. Je to úsměv člověka, který se přestal bát. Je to podaná ruka. Je to tiché: „Děkuji.“

Pamatuji si jednoho pána. Byl u nás v péči několik let. Na konci každé návštěvy nás doprovodil ke dveřím. A pokaždé řekl stejnou větu. „Tak zase zítra.“ Když zemřel, dlouho jsem na ta slova myslela. Ne proto, že by byla výjimečná. Právě naopak. Byla úplně obyčejná. A právě obyčejné věci nám po lidech chybějí nejvíce.

Někdy přemýšlím, jestli jsem za těch deset let změnila svět. Asi ne. Svět je pořád stejný. Lidé stárnou. Onemocní. Umírají. To nezměním. Ale možná jsme změnili svět několika stovkám rodin. A někdy právě to stačí.

Jedna věta se mi vrací stále. Napsala ji dcera jedné klientky. „Děkujeme, že jste mamince pomohli dožít doma. Přesně tak, jak si celý život přála.“ Ten dopis mám schovaný dodnes. Protože v jediné větě vystihuje všechno, čemu věřím.

Dnes už vím, že Generace Care není jen organizace. Je to příběh stovek lidí. Klientů. Rodin. Pečovatelek. Sociálních pracovníků. Dobrovolníků. Dárců. Každý z nich přidal jeden kamínek. A z těch kamínků vzniklo něco, co tu zůstane i jednou beze mě. A právě to je možná největší odměna.

Až jednou zazvoní u vašich dveří

„Jednou bude každý z nás stát na jedné nebo na druhé straně dveří.“

Když jsem před lety poprvé otevřela dveře cizího bytu, myslela jsem si, že jdu pomáhat. Dnes už vím, že jsem tehdy vstoupila do světa, který mě navždy změnil. Světa, kde se život zpomaluje. Kde mají slova větší váhu. Kde je obyčejný dotek někdy důležitější než léky. Kde se člověk učí vážit si maličkostí.

Za ta léta jsem otevřela stovky dveří. Za některými mě čekal smích. Za jinými pláč. Někde voněla čerstvě upečená bábovka. Jinde byla cítit nemoc. Někde hrálo rádio. Jinde bylo takové ticho, že bylo slyšet tikání hodin. Každé dveře byly jiné. Ale všechny měly jedno společné. Za nimi žil člověk.

Často přemýšlím, co si z těch let odnáším. Nejsou to projekty. Ani ocenění. Ani výroční zprávy. Ty jednou zmizí v archivech. Odnáším si hlasy lidí. Paní, která se každý den těšila na obyčejný rozhovor. Pána, který mi ukazoval fotografie své ženy, jako by odešla teprve včera. Pečovatelky, která po náročné službě řekla: „Dnes jsem měla pocit, že jsem byla opravdu k něčemu.“ To jsou vzpomínky, které nezestárnou.

Někdy si lidé myslí, že pečovatelská služba začíná tehdy, když člověk zestárne. Není to pravda. Začíná mnohem dřív. Začíná tím, jak dnes mluvíme se svými rodiči. Kolik času věnujeme prarodičům. Jestli máme trpělivost zastavit se. Naslouchat. Být spolu. Protože jednou se role obrátí.

Možná právě proto jsem napsala tuto knihu. Ne proto, aby lidé litovali stáří. Ani proto, aby obdivovali pečovatelky. Napsala jsem ji proto, aby se za zavřenými dveřmi přestalo odehrávat něco, co společnost nechce vidět. Stáří není ostuda. Závislost na pomoci není selhání. A požádat o pomoc není prohra. Je to odvaha.

Kdybych mohla každému čtenáři říct jen jednu jedinou větu, byla by velmi jednoduchá. Nečekejte. Nečekejte, až bude pozdě zavolat. Nečekejte, až budete mít víc času. Nečekejte na správnou chvíli. Život totiž málokdy oznámí, že právě teď nastává poslední příležitost.

Dnes už vím, že největší bohatství člověka neleží na bankovním účtu. Leží ve vzpomínkách druhých lidí. V tom, jestli po nás zůstane věta: „Bylo mi s ním dobře.“ Právě to je odkaz, který stojí za to zanechat.

Když odcházím z kanceláře, pořád dělám stejnou věc. Zhasnu světla. Zkontroluji okna. Vezmu do ruky klíče. Zamknu. Na okamžik se otočím. A poděkuji. Ne nahlas. Jen sama pro sebe. Za všechny lidi, které jsem směla poznat. Za všechny příběhy, které mi byly svěřeny. Za důvěru. Za bolest. Za smích. Za život.

Jednou možná přijde den, kdy už nebudu otevírat cizí dveře. Ale věřím, že někdo jiný vezme do ruky stejné klíče. Zazvoní. Usměje se. A řekne: „Dobrý den, jak se dnes máte?“ A v tu chvíli bude příběh pokračovat. Ne můj. Ale příběh lidské laskavosti. Protože ta by nikdy neměla skončit.

Z některých rodin se stali přátelé, kamarádi. Jako např. jedna učitelka češtiny, již je v důchodu. A jednou bude potřebovat pomoc ona.

EPILOG

Když jsem začínala, myslela jsem si, že budu lidem pomáhat důstojně zestárnout. Po letech vím, že oni naučili důstojně žít mě. A za to jim budu vděčná do konce života.

Pokud jste dočetli až sem, děkuji. Možná jste v této knize našli svou maminku. Tatínka. Babičku. Dědečka. Nebo sami sebe. Pokud ano, pak splnila svůj účel.

Až dnes zavřete tuto knihu, zkuste udělat jednu jedinou věc. Zavolejte někomu, koho máte rádi. Zazvoňte u jeho dveří. Posad'te se. Vypijte spolu hrnek čaje. Poslouchejte. Nespěchejte. Jednou totiž možná zjistíte, že právě tyto obyčejné chvíle byly tím nejcennějším, co jste v životě měli.

PODĚKOVÁNÍ

Tato kniha by nevznikla bez stovek lidí, kteří mi dovolili vstoupit do svých životů. Děkuji všem klientům Generace Care – za jejich příběhy, za jejich důvěru, za to, že mi každý den připomínali, proč tato práce má smysl. Děkuji rodinám, které se rozhodly požádat o pomoc. Vím, jak těžké to rozhodnutí bývá.

Děkuji celému týmu Generace Care – pečovatelkám, sociálním pracovnícím, koordinátorkám, ekonomce, dobrovolníkům i všem, kteří kdy přiložili ruku k dílu.

Tato kniha je vaším příběhem stejně jako mým.

Děkuji svým rodičům, kteří mě svým příkladem naučili, co péče opravdu znamená.

Děkuji i svému bratrovi.

Děkuji svým dcerám za trpělivost, lásku a za to, že mi každý den připomínají, co je v životě skutečně důležité.

A děkuji všem, kteří tuto knihu drží v rukou. Protože zájem o svět, který se odehrává za zavřenými dveřmi, je prvním krokem k tomu, aby byl lepší.

Možná už je čas si odpočinout a předat službu dále, ale kdo ví...

Elvíra Patáková

DOSLOV

Česká republika patří k zemím, kde drtivá většina seniorů vyjadřuje přání zůstat ve vlastním domově co nejdéle. Přesto systém péče stále naráží na nedostatek terénních služeb, nedostatečné financování a nízké společenské uznání pečovatelské profese.

Tato kniha není politickým manifestem. Je svědectvím. Ale svědectví mají moc měnit věci – pokud jsou vyslyšena.

Jeden dopis mi v tom připomíná víc než jakákoli statistika. Napsala ho dcera jedné z našich klientek. „*Děkujeme, že jste mamince pomohli dožít doma. Přesně tak, jak si celý život přála.*“ Schovala jsem ho. A vracím se k němu v okamžicích, kdy nevím, jestli má smysl pokračovat.

Pokud vás příběhy v této knize oslovily a chcete se dozvědět více a podpořit práci Generace Care, navštivte www.generacecare.cz.

Pokud sami pečujete o blízkého člověka a potřebujete podporu, neváhejte se obrátit na odborníky. Nejste na to sami.

TAK ZASE ZÍTRA

Příběhy, které se odehrávají, když se nikdo nedívá

Elvíra Patáková