

Individuální plánování u mentálně postižených uživatelů sociální služby podpora samostatného bydlení

Michaela Vláčilová

Bakalářská práce
2018



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta humanitních studií

Ústav zdravotnických věd

akademický rok: 2017/2018

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Michaela Vláčilová**
Osobní číslo: **H150351**
Studijní program: **B5350 Zdravotně sociální péče**
Studijní obor: **Zdravotně sociální pracovník**
Forma studia: **kombinovaná**

Téma práce: **Individuální plánování u mentálně postižených uživatelů sociální služby a podpora samostatného bydlení**

Zásady pro vypracování:

Zpracování rešerše a studium odborné literatury.
Vymezení pojmů a teoretických východisek z oblasti individuálního plánování a sociální práce s osobami s mentálním postižením.
Příprava metodiky výzkumné části.
Realizace kvalitativního výzkumu prostřednictvím pozorování a analýzy dokumentů.
Zpracování a vyhodnocení získaných dat, včetně jejich interpretace.
Prezentace výsledků výzkumu, jejich shrnutí a doporučení pro praxi.

Rozsah bakalářské práce:

Rozsah příloh:

Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná/elektronická**

Seznam odborné literatury:

BICKOVÁ, Lucie. Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky, 2011. ISBN 9788090466814.

HAUKE, Marcela. Pečovatelská služba a individuální plánování: praktický průvodce. Praha: Grada, 2011. ISBN 9788024738499.

JELÍNEK, Marian a Jiří KUCHAR. Motivace: mýtus dnešní doby. Praha: Eminent, 2013. ISBN 9788072814589.

ŠVARČÍČEK, Roman a Klára ŠEĐOVÁ. Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách. Praha: Portál, 2014. ISBN 9788026206446.

ZIMMERMAN, Barry and Dale SCHUNK. Motivation And Self-Regulated Learning: Theory, Research, And Applications. New York: Routledge, 2008. ISBN 9780805858976.

Vedoucí bakalářské práce:

Mgr. Michaela Vaško

Ústav zdravotnických věd

Datum zadání bakalářské práce:

5. ledna 2018

Termín odevzdání bakalářské práce:

18. května 2018

Ve Zlíně dne 5. ledna 2018


doc. Ing. Anežka Lengálová, Ph.D.
děkanka




Mgr. Zlatica Dorková, Ph.D.
ředitelka ústavu

PROHLÁŠENÍ AUTORA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

- odevzdáním bakalářské práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby ¹⁾;
- beru na vědomí, že bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k nahlédnutí;
- na moji bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3 ²⁾;
- podle § 60 ³⁾ odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- podle § 60 ³⁾ odst. 2 a 3 mohu užít své dílo – bakalářskou práci - nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s předchozím písemným souhlasem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- pokud bylo k vypracování bakalářské práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky bakalářské práce využít ke komerčním účelům.

Prohlašuji, že

- elektronická a tištěná verze bakalářské práce jsou totožné;
- na bakalářské práci jsem pracoval samostatně a použitou literaturu jsem citoval. V případě publikace výsledků budu uveden jako spoluautor.

Ve Zlíně 22.1.2018

.....


¹⁾ zákon č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, § 47b Zveřejňování závěrečných prací:

(1) Vysoká škola nevydávalečně zveřejňuje disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce, u kterých proběhla obhajoba, včetně posudků oponentů a výsledku obhajoby prostřednictvím databáze kvalifikačních prací, kterou spravuje. Způsob zveřejnění stanoví vnitřní předpis vysoké školy.

(2) *Disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce odevzdané uchazečem k obhajobě musí být též nejméně pět pracovních dnů před konáním obhajoby zveřejněny k nahlášení veřejnosti v místě určeném vnitřním předpisem vysoké školy nebo není-li tak určeno, v místě pracoviště vysoké školy, kde se má konat obhajoba práce. Každý si může ze zveřejněné práce pořizovat na své náklady výpisy, opisy nebo rozmnoženiny.*

(3) *Platí, že odevzdáním práce autor souhlasí se zveřejněním své práce podle tohoto zákona, bez ohledu na výsledek obhajoby.*

2) *zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 35 odst. 3:*

(3) *Do práva autorského také nezasahuje škola nebo školské či vzdělávací zařízení, užíje-li nikoli za účelem přímého nebo nepřímého hospodářského nebo obchodního prospěchu k výuce nebo k vlastní potřebě dílo vytvořené žákem nebo studentem ke splnění školních nebo studijních povinností vyplývajících z jeho právního vztahu ke škole nebo školskému či vzdělávacímu zařízení (školní dílo).*

3) *zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 60 Školní dílo:*

(1) *Škola nebo školské či vzdělávací zařízení mají za obvyklých podmínek právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla (§ 35 odst.*

3). *Odporčí-li autor takového díla udělit svolení bez vážného důvodu, mohou se tyto osoby domáhat nahrazení chybějícího projevu jeho vůle u soudu. Ustanovení § 35 odst. 3 zůstává nedotčeno.*

(2) *Není-li sjednáno jinak, může autor školního díla své dílo užit či poskytnout jinému licenci, není-li to v rozporu s oprávněnými zájmy školy nebo školského či vzdělávacího zařízení.*

(3) *Škola nebo školské či vzdělávací zařízení jsou oprávněny požadovat, aby jim autor školního díla z výdělků jim dosaženého v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licence podle odstavce 2 přiměřeně přispěl na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložily, a to podle okolností až do jejich skutečné výše; přitom se přihlídně k výši výdělku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.*

ABSTRAKT

Tato bakalářská práce se zabývá procesem individuálního plánování osob s mentálním postižením. Teoretická část práce vymezuje základní pojmy z oblasti mentálního postižení, sociální práce s těmito lidmi a také problematiku individuálního plánování.

Předmětem praktické části je sledování plnění individuálních plánů u mentálně postižených osob formou kvalitativní strategie výzkumu. Cíl praktické části bude zaměřen na průběh procesu individuálního plánování u mentálně postižených osob v sociální službě podpora samostatného bydlení z praxe.

Klíčová slova: individuální plánování, klíčový pracovník, podpora samostatného bydlení, mentální postižení, individuální plán

ABSTRACT

This bachelor thesis deals with the process of individual planning of people with mental disabilities. The theoretical part of this thesis defines the basic concepts of mental disabilities, social work with these people as well as the issues of individual planning.

The subject of the practical part is to monitor the fulfilment of individual plans of the mentally handicapped people in the form of a qualitative research strategy.

The aim of the practical part will be focused on the process of individual planning for mentally disabled people in social services and the support of independent housing.

Keywords: individualplanning, key worker, support for independent housing, mental disability, individualplan, social services

Poděkování a prohlášení

Ráda bych poděkovala vedoucí práce Mgr. Michaele Vaško, za její čas, vstřícný přístup a cenné připomínky při realizaci mé bakalářské práce. Rovněž děkuji celé své rodině za podporu během celého studia.

Prohlašuji, že odevzdaná verze bakalářské/diplomové práce a verze elektronická, nahraná do IS/STAG, jsou totožné.

OBSAH

ÚVOD	11
I TEORETICKÁ ČÁST	12
1 OSOBA S MENTÁLNÍM POSTIŽENÍM	13
1.1 CHARAKTERISTIKA MENTÁLNÍHO POSTIŽENÍ	14
1.2 PŘÍČINY VZNIKU POSTIŽENÍ	15
1.3 KLASIFIKACE MENTÁLNÍHO POSTIŽENÍ	16
1.3.1 Lehká mentální retardace	16
1.3.2 Středně těžká mentální retardace	17
1.3.3 Těžká mentální retardace	17
1.3.4 Hluboká mentální retardace	18
1.3.5 Jiná mentální retardace.....	18
1.3.6 Nespecifikovaná mentální retardace	18
1.4 PREVENCE VZNIKU MENTÁLNÍHO POSTIŽENÍ	18
2 SOCIÁLNÍ PRÁCE S OSOBAMI S MENTÁLNÍM POSTIŽENÍM	20
2.1 SOCIÁLNÍ SLUŽBY.....	21
2.2 PODPORA SAMOSTATNÉHO BYDLENÍ	22
2.2.1 Pomoc při zajištění chodu domácnosti.....	23
2.2.2 Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti	23
2.2.3 Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím	23
2.2.4 Sociálně terapeutické činnosti	24
2.2.5 Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a obstarávání osobních záležitostí	24
2.2.6 Komunikace s osobami s mentálním postižením a eticko-profesionální přístup.....	24
2.3 VYBRANÉ METODY SOCIÁLNÍ PRÁCE S OSOBAMI S MENTÁLNÍM POSTIŽENÍM	25
3 INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ V PRŮBĚHU SOCIÁLNÍ SLUŽBY	28
3.1 CHARAKTERISTIKA INDIVIDUÁLNÍHO PLÁNOVÁNÍ.....	28
3.2 CÍL INDIVIDUÁLNÍHO PLÁNOVÁNÍ	29
3.3 VÝZNAM INDIVIDUÁLNÍHO PLÁNOVÁNÍ.....	30
3.4 PROCES INDIVIDUÁLNÍHO PLÁNOVÁNÍ.....	30
3.5 MODEL Y INDIVIDUÁLNÍHO PLÁNOVÁNÍ	33
3.5.1 Model zaměřený na dosahování cílů	33
3.5.2 Model zaměřený na člověka.....	33
3.5.3 Model vycházející ze schémat počítačové podpory	34
3.5.4 Expertní model	34
3.5.5 Model „Tady a teď“	35
3.5.6 Cyklický evaluační model individuálního plánování.....	35

3.6	METODA SMART	35
3.7	POTŘEBY A OSOBNÍ CÍLE LIDÍ S MENTÁLNÍM POSTIŽENÍM	36
3.8	ROLE KLÍČOVÉHO PRACOVNÍKA V PROCESU INDIVIDUÁLNÍHO PLÁNOVÁNÍ	37
3.9	PLÁN RIZIKOVÝCH SITUACÍ	38
3.10	MOTIVACE OSOB S MENTÁLNÍM POSTIŽENÍM PŘI INDIVIDUÁLNÍM PLÁNOVÁNÍ	38
II PRAKTICKÁ ČÁST		40
4	METODOLOGIE VÝZKUMU.....	41
4.1	VÝZKUMNÝ CÍL A VÝZKUMNÉ OTÁZKY	42
4.2	DRUH VÝZKUMU A VÝZKUMNÝ PROBLÉM	42
4.3	VÝZKUMNÝ VZOREK A ZPŮSOB VÝBĚRU VÝZKUMNÉHO VZORKU	43
4.4	VYBRANÉ VÝZKUMNÉ METODY	44
4.4.1	Pozorování.....	44
4.4.2	Analýza dokumentů	45
4.4.3	Kazuistika.....	45
4.5	MÍSTO REALIZACE VÝZKUMU	46
4.6	ZPŮSOB SBĚRU DAT	46
5	KAZUISTIKA	48
5.1	KAZUISTIKA KLIENTA Č. 1	48
5.2	KAZUISTIKA KLIENTA Č. 2	52
5.3	KAZUISTIKA KLIENTA Č. 3	56
5.4	KAZUISTIKA KLIENTA Č. 4.....	61
6	DISKUSE	66
ZÁVĚR		71
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....		73
SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK.....		77
SEZNAM OBRÁZKŮ:.....		78
SEZNAM TABULEK.....		79
SEZNAM PŘÍLOH:		80

STANDARD Č. 1 – CÍLE A ZPŮSOBY POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB	81
STANDARD Č. 2 – OCHRANA PRÁV OSOB	81
STANDARD Č. 3 – JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O SOCIÁLNÍ SLUŽBU	81
STANDARD Č. 4 – SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY	82
STANDARD Č. 6 – DOKUMENTACE O POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY	82
STANDARD Č. 7 - STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY	83
STANDARD Č. 8 - NÁVAZNOST POSKYTOVANÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBY NA DALŠÍ DOSTUPNÉ ZDROJE	83
STANDARD Č. 9 – PERSONÁLNÍ A ORGANIZAČNÍ ZAJIŠTĚNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY	84
STANDARD Č. 10 - PROFESNÍ ROZVOJ ZAMĚSTNANCŮ	84
STANDARD Č. 11 - MÍSTNÍ A ČASOVÁ DOSTUPNOST POSKYTOVANÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBY	84
STANDARD Č. 12 - INFORMOVANOST O POSKYTOVANÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBĚ	85
STANDARD Č. 13 - PROSTŘEDÍ A PODMÍNKY	85
STANDARD Č. 14 - NOUZOVÉ A HAVARIJNÍ SITUACE	85
STANDARD Č. 15 - ZVYŠOVÁNÍ KVALITY SOCIÁLNÍ SLUŽBY	86

ÚVOD

Základním úkolem sociálních služeb je zajistit lidem důstojný a kvalitní život v patřičném a odpovídajícím měřítku, který je srovnatelný s kvalitou života jejich vrstevníků. Nemalou zásluhu na tom má Zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb. a Standardy kvality sociálních služeb, které vytvořilo Ministerstvo práce a sociálních věcí. Prostřednictvím individuálního plánování poskytovatel nastavuje sociální službu klientovi, která by měla být „šitá na míru“.

Pracuji v sociální službě, podpora samostatného bydlení a mám mnohaleté zkušenosti s lidmi s mentálním postižením. Individuální plánování vnímám jako strategický a účinný nástroj při práci s touto cílovou skupinou, jež má svá specifika. Individuální přístup, postoje pracovníka, pozitiva i možné bariéry, představují determinanty, jež ovlivňují proces individuálního plánování v sociální službě. Rozmanitost individuálního přístupu má mnoho podob, proto se chci v této práci záměrně věnovat oblasti procesu individuálního plánování osob s mentálním postižením v sociální službě podpora samostatného bydlení a jeho významu.

Teoretická část bude rozdělena do tří kapitol. První kapitola bude definovat mentální postižení, zabývat se charakteristikou vzniku postižení, možnými příčinami, základní klasifikací mentálního postižení a prevencí. Druhá kapitola seznámí čtenáře s možnostmi sociální práce zaměřené na osoby s mentálním postižením. Teoretickou část, uzavře kapitola individuálního plánování v sociální službě.

Na teoretickou část navazuje část empirická, která bude tvořena ze dvou kapitol. První kapitola se věnuje metodologií výzkumu. Záměrem empirické části práce bude zjištění, jakým způsobem probíhá proces individuálního plánování v praxi u mentálně postižených uživatelů v sociální službě podpora samostatného bydlení. Vedlejší výzkumné otázky se zabývají průběhem a možnostmi plnění individuálních plánů, rolí klíčového pracovníka a způsobem jeho práce, která může ovlivnit efektivnost individuálního plánování a případný dopad na sociální službu. Výstupem druhé kapitoly jsou zpracované 4 kazuistiky, ve kterých se při sběru dat využívala technika pozorování a analýza dokumentace.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 OSOBA S MENTÁLNÍM POSTIŽENÍM

Tato úvodní kapitola bude definovat mentální postižení. Dále se bude zabývat možnými příčinami tohoto postižení, rozsáhlou platnou klasifikací mentálního postižení a závěr bude patřit možnostem prevence vzniku postižení.

Člověk žijící v určité společnosti musí přijímat dané normy společností a ta naopak tyto normativy toleruje. Normalita je stav souladu s normami, které platí v určité době, v určité společnosti a v určité kultuře. Jakákoliv odchylka od normy je vnímána jako něco jiného, méněcenného (Matoušek, 2008, s. 118).

Dle Mezinárodní klasifikace poruch, disabilit a handicapů, lze vyjádřit a utřídit následky etiologicky definovaných nemocí a úrazů, jelikož tatáž nemoc nebo úraz může vést k velmi rozličným a různě závažným následkům (Kutnohorská, Cichá a Goldmann, 2011, s. 118). Vymezení definic poruch, disabilit, handicapů a viditelných vad, bude popsáno níže.

V praxi se často používá pojem **porucha**. V odborné terminologii se můžeme setkat s označení odchylka od normy, které se pojí s úrovní orgánů či poruchou tělního systému. Porucha je chápána ve smyslu poškození anatomické struktury či funkce, které mnohdy vedou k omezení v oblasti intelektu, psychiky, řeči, sluchu, zraku, vnitřních orgánů či myo-skeletálního systému (Kutnohorská, Cichá a Goldmann, 2011, s. 118).

Podle Světové zdravotnické organizace se **disability** označuje za odborný termín, označující jakékoliv omezení, či nedostatek vzniklý následkem poškození. Jedná se o schopnost vykonávat určitou činnost způsobem, nebo v rozsahu považovaném u člověka za normální. Představuje to určitý odklon od normy, vyjádřený výkonem poškozeného jedince, kdy může jít o stav přechodný i trvalý, zvratný i nezvratný, progresivní či regresivní. Týká se nejen jednotlivých funkcí, ale také komplikovaných činností, které očekáváme v plnění denních úkolů běžného života (Arnoldová, 2015, s. 71).

Další odchylka od normy je **handicap**, což představuje označení pro omezení v rámci společenské roviny, vyjadřující míru sociálních důsledků vyplývajících z postižení. Je závislé na věku, pohlaví, vzdělávání, kvalifikaci a dalších sociálních a kulturních faktorech, jako jsou handicap při orientaci, v zaměstnání, v sociální interakci, v pohyblivosti, fyzické závislosti či ekonomické soběstačnosti (Kutnohorská, Cichá a Goldmann, 2011, s. 118).

Každý z nás může být v pohledu na osoby s postižením do jisté míry ovlivněn celou řadou předsudků, které se tradují se silnou intenzitou. Pro nezasvěceného člověka, je toto poznání

velmi nesnadné pro odlišení od skutečné reality. Člověk s viditelnou **vadou** může u druhých lidí vzbuzovat strach nebo odpor, často přináší nejistotu, jak s takovým člověkem komunikovat, jak se k němu chovat. Takto postižený člověk pak nemůže v naší společnosti naplňovat určité normy, na kterých si dané společenství zakládá. Současně však takto výrazná odlišnost vždy přitahovala pozornost okolí doslova jako magnet. Platí to i v současné době, čím neobvyklejší a zřetelnější postižení člověka postihlo, tím více lidí se za ním na ulici otočí. Lidé se zjevným postižením se mnohdy stávají až kulticky vnímanými lidmi v pozitivním či negativním smyslu, stejně tak i v literatuře a vlastně v jakémkoliv umění se můžeme setkat s hrdiny, kteří umí zaujmout a fascinovat právě díky svému handicapu. Názorným příkladem je hrdina Quasimodo, postava slavného Hugova románu Chrám od Matky Boží v Paříži (Slowík, 2007, s. 22).

1.1 Charakteristika mentálního postižení

Charakterizovat člověka s mentálním postižením jako specifickou populaci, je velmi obtížné z mnoha důvodů. Zejména proto, že se tito lidé od sebe vzájemně liší a tak jako všichni lidé mají své osobnostní zvláštnosti, které se významně podílí na celkové charakteristice každého jedince. Druhým zásadním faktorem jsou zvláštnosti jejich psychických procesů, zejména v oblasti vnímání, pozornosti, paměti a myšlení, ale také emocionality a volných vlastností, které závislí do značné míry na hloubce a nerovnoměrnosti postižení, dále na věku jedince i na míře podnětnosti sociálního prostředí, ve kterém žije. Jsou to především vlivy výchovy a získaných životních zkušeností. Zcela zásadní je také skutečnost, že realizace jejich schopností je mnohem náročnější než v případě lidí bez postižení. Populace těchto lidí s mentálním postižením je jednoznačně heterogenní (Černá, 2009, s. 76).

Světová zdravotnická organizace publikovala v Terminologickém speciálněpedagogickém slovníku UNESCO definici mentálního postižení poprvé v roce 1977 (in Černá, 2009, s. 79) následovně: „*Pod heslem mentální retardace se rozumí celkové snížení intelektuálních schopností osobnosti postiženého, které vzniká v průběhu vývoje a je obvykle provázeno nižší schopností orientovat se v životě. Nedostatek adaptivního chování se projevuje ve zpomaleném, zaostávajícím vývoji, v ohraničených možnostech vzdělávání a nedostatečné sociální přizpůsobivosti, přičemž se uvedené příznaky mohou projevovat samostatně nebo v různých kombinacích.*“

Velkým trendem dnešní doby je integrace postižených lidí, čímž se rozumí vzájemný proces, ve kterém se obě strany k sobě přibližují a mění se. Roste zde oboustranná pospolitost a sounáležitost, která směřuje k vytvoření akceptace znevýhodněných a zdravých lidí. Tato akceptace má formu procesů asimilace, akomodace a adaptace (Fischer a Škoda, 2008, s. 24).

„Postoje společnosti k jedincům s mentálním postižením procházejí v poslední době vývojem. Ještě na začátku minulého desetiletí se za běžný považoval názor, že člověk s mentálním postižením by měl žít v ústavu. Proto rodiče, kteří se rozhodli, že se o své dítě postarají doma a budou o něj pečovat sami, byli často svým okolím považováni za podivíny, kteří jsou ochotni kvalitu svého života obětovat svému dítěti s mentálním postižením. Takovéto předsudky vedly někdy rodiče k tomu, že své dítě před okolním světem skrývali.“ (Franiok, 2009, s. 25).

1.2 Příčiny vzniku postižení

Při narození mentálně postiženého dítěte, nebo při pozdějším zjištění této viditelné vady, se zájem rodičů dítěte i jejich okolí často zaměří na otázku příčiny tohoto onemocnění. Žádají jasné a jednoznačné vysvětlení, jak a proč k mentálnímu poškození dítěte došlo (Švarcová - Slabinová, 2006, s. 61).

Mezi nejčastější příčiny handicapů patří následky infekcí a intoxikací. Jmenovitě je to v prenatálním vývoji toxoplazmóza, zarděnky, pásový opar, kongenitální syfilis nebo v postnatálním období je to např. zánět mozku, nebo intoxikace. Další častou příčinou jsou následky úrazů, nebo fyzikálních vlivů, což představuje mechanické poškození mozku při porodu, poraněním mozku v postnatálním období, nebo hypoxii. Dalším možným důvodem vzniku mentálního postižení jsou poruchy výměny látek, růstu, výživy, jakou představuje mozková lipoidóza, hypothyreóza – kretenismus, fenylketonurie, glykogenózy ad. Také tam spadají makroskopické léze mozku, nemoci a stavy způsobené jinými a nespecifickými prenatálními vlivy, jako je vrozený hydrocefalus, mikrocefalie, kraniostenóza a další. Mezi další známé příčiny se řadí anomálie chromozomů, což představuje Downův syndrom, novorozenecká nezralost, vážné duševní poruchy, psychosociální deprivace a jiné nespecifické etiologie. Přitom až 80 % vzniku všech mentálních retardací v pásmu lehkého poškození má neurčený původ. Nový vývoj poznání v této oblasti by měl vést k odhalování

dalších možných příčin disability, které dosud nejsou známe (Švarcová-Slabinová, 2006, s. 62).

1.3 Klasifikace mentálního postižení

V dnešní době se pro členění mentálního postižení používá členění podle desáté decenální revize Světové zdravotnické organizace (WHO) z roku 1992, která vešla v platnost 1. 1. 1993. Hlavním hlediskem, které se používá, je inteligenční kvocient. Stupeň mentálního postižení se měří standardizovanými testy inteligence. Může být nahrazen různými škálami, které určují stupeň sociální adaptace v určitém prostředí. Diagnostika je přibližná a taktéž závislá na všeobecných intelektových funkcích, které určuje školený specialista (Bartoňová, Bazalová a Pipeková, 2007, s. 31).

Podle mezinárodní klasifikace nemocí a přidružených zdravotních problémů definice člověka s mentálním postižením zní následovně: „*Intelektuální schopnosti a sociální přizpůsobivost se můžou měnit v průběhu celé doby. Snížené hodnoty se můžou zlepšovat díky cvičení a rehabilitaci. Diagnóza by měla odpovídat současnému stavu duševních funkcí.*“ (WHO, ÚZIS ČR, 2012).

Dále si v této kapitole definujeme různé formy mentálního postižení a podáme jejich charakteristiku. Konkrétně se bude jednat o lehkou mentální retardaci, středně těžkou, těžkou, hlubokou mentální retardaci a také jiné formy mentálních retardací.

1.3.1 Lehká mentální retardace

Při lehkém mentálním postižení se IQ pohybuje přibližně mezi 50 až 69, což u dospělých lidí odpovídá mentálnímu věku mezi 9 až 12 lety. Tito handicapovaní lidé mívají problémy s učením, přesto je možné s nimi pracovat. V praxi úspěšně udržují sociální vztahy a přispívají k životu ve společnosti (Bartoňová, Bazalová a Pipeková, 2007, s. 32).

Takoví lidé respektují některá pravidla logiky, ale nejsou schopni abstraktního uvažování, v jejich projevu chybí užití abstraktních pojmů, užívají jen konkrétní označení. Jedinci jsou schopni učením zvládnout výuku ve speciální, nebo praktické škole. Hlavní problémy ve škole nastávají při plnění teoretické části. Zásadní jsou specifické problémy se čtením a psaním, většina těchto postižených dosáhne úplné nezávislosti v osobní péči a praktických domácích dovednostech, i když mají vývoj proti normě mnohem pomalejší. V dospělém věku mohou dosáhnout určité samostatnosti, mohou se i pracovně začlenit a potřebují pou-

ze dohled a oporu. Tato populace tvoří asi 80 % všech mentálně postižených lidí (Fischer a Škoda, 2008, s. 97).

1.3.2 Středně těžká mentální retardace

Osoby s touto formou postižení dosahují inteligence v rozsahu 35 až 59, což u dospělých představuje mentální věk mezi 6 až 9 lety. Výsledkem je zřetelné vývojové opožďení v dětském období, avšak mnozí jedinci se dokážou vyvinout k hranici nezávislosti a soběstačnosti. Dále pak dosahují přiměřené komunikace a školní dovednosti. V dospělém věku jsou tito lidé závislí na různém stupni podpory k práci i k činnostem ve společnosti (Bartoňová, Bazalová a Pipeková, 2007, s. 32).

Myšlení těchto handicapovaných lze přirovnat k uvažování dětí předškolního věku. Učení je limitováno na mechanické podmiňování, k zafixování důležitostí je třeba četného opakování. Někteří jedinci jsou schopni zvládnout běžné návyky a základní dovednosti určené pro každodenní potřeby. Školní úspěchy jsou patřičně omezené, ale některé osoby s tímto postižením jsou schopni při odborném vedení navštěvovat speciální školy. Žáci si osvojí běžné návyky a jednoduché dovednosti, zejména v oblasti sebeobsluhy. Mohou vykonávat jen jednoduché pracovní úkony, pokud se nevyžaduje přesnost a rychlost. Je u nich nutný trvalý dohled (Fischer a Škoda, 2008, s. 98).

1.3.3 Těžká mentální retardace

U populace lidí s těžkým mentálním postižením se IQ pohybuje v pásmu 20 až 34, u dospělých lidí, což odpovídá věku 3 - 6 let. Tento zdravotní stav vyžaduje trvalou potřebu podpory (Bartoňová, Bazalová a Pipeková, 2007, s. 32).

Tito znevýhodnění lidé mají úroveň porozumění jen na základní úrovni. Patřičné omezení je znatelné v oblasti řeči. Tito handicapovaní se naučí nanejvýš jen několik špatně artikulovaných slovních výrazů, které navíc používají nepřesně, nebo někdy nemluví vůbec. Učení těchto jedinců je značně limitováno, tudíž vyžadují dlouhodobé úsilí na zvládnutí pouze základních úkonů sebeobsluhy a plnění několika dalších pokynů. Velmi často jde již o formu kombinovaného postižení, tudíž mnozí z nich mají postiženu i motoriku, trpí epilepsií a jsou trvale závislí na péči jiných osob (Fischer a Škoda, 2008, s. 98).

1.3.4 Hluboká mentální retardace

Intelligence těchto handicapovaných lidí dosahuje nejvýše 20, což odpovídá u dospělých jedinců mentálnímu věku pod 3 roky. Jejich stav způsobuje nesamostatnost a potřebu pomoci při pohybování, komunikaci i hygieně (Bartoňová, Bazalová a Pipeková, 2007, s. 32).

Ve většině případů jde o kombinované postižení, při kterém se poznávací funkce téměř nerozvíjejí. Jedinci takto postižení, jsou maximálně schopni diferencovat známé a neznámé podněty a reagovat na ně libostí či nelibostí. Osoby s tímto postižením si ani nevytvoří základy řeči a jsou komplexně závislí na péči jiných lidí, často bývají umisťováni do sociálních zařízení (Fischer a Škoda, 2008, s. 98).

1.3.5 Jiná mentální retardace

Tato kategorie handicapovaných se používá pouze v případě, pokud určení stupně intelektového postižení pomocí obvyklých metod je zvláště nesnadné, nebo nemožné. Týká se to případů s přidruženého sensorického, nebo somatickým poškozením jako u nevidomých, neslyšících, nemluvících, u jedinců s těžkými poruchami chování, osob s autismem, či u těžce tělesně znevýhodněných osob (Slowík, 2007, s. 114).

1.3.6 Nespecifikovaná mentální retardace

Do této kategorie se handicapovaní řadí při diagnostice případů, kdy je prokázána mentální retardace, ale není dostatek informací, aby bylo možno zařadit pacienta do jedné z výše uvedených kategorií (Slowík, 2007, s. 114).

1.4 Prevence vzniku mentálního postižení

„Být zdravý je mottem v životní filozofii člověka současné doby. Člověk, který je zdravý, má radost ze života, pracuje i odpočívá intenzivněji. Jde o stav, který zahrnuje tělo a psychiku člověka.“ (Nováková, 2012, s. 14).

Mezinárodní liga společností pro mentálně postižené formulovala desatero zásad, jejichž dodržováním lze možnost vzniku mentálního postižení omezit. Toto desatero se týká rodiček, které by měly absolvovat preventivní kontrolu u lékaře nejméně tři měsíce před početím a konzultovat s ním toto rozhodnutí, případně absolvovat další doporučená vyšetření. Během těhotenství by se matka měla zaměřit na vhodnou stravu, úplně se vyvarovat používání alkoholu a zbytečné užití léků. Ženy kuřačky by se měly vyvarovat kouření. Rodičky

by se měly chránit před infekčním onemocněním a včas se proočkovat zejména proti zarděnkám, možné hepatitidě typu B i proti spalničkám. Velké riziko pro gravidní ženy představuje RTG záření. Za nutnost se považují pravidelné návštěvy u gynekologa, se kterým žena konzultuje veškeré potíže během těhotenství (Švarcová-Slabinová, 2006, s. 64).

2 SOCIÁLNÍ PRÁCE S OSOBAMI S MENTÁLNÍM POSTIŽENÍM

Koncept této kapitoly bude obsahovat téma sociální práce s lidmi s mentálním postižením. Sociální práce má mnoho podob a definic, nicméně neexistuje jednotná definice. Přesto obecně sociální práci rozumíme pomoc lidem řešit jejich sociální krizi. V této kapitole se zaměříme na téma sociální práce a na zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb. Následovat budou sociální služby, podrobněji se zaměříme na sociální službu podpora samostatného bydlení (dále jen PSB), se kterou se podrobněji seznámíme. Závěr bude patřit etickým otázkám a motivaci při práci s lidmi s mentálním postižením.

Velkým historickým mezníkem v poskytování sociálních služeb bylo přijetí zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách ze dne 14. března 2006, který představoval klíčovou změnu v sociální oblasti a byl jakousi revolucí v sociální práci v České republice. Tuto změnu bychom měli chápat jako zabezpečení sociální péče všem osobám, jež ji nezbytně potřebují, a dále pak jako nápravu deformovaných právních vztahů mezi státem, poskytovateli sociálních služeb a jejich uživateli. Před nástupem tohoto zákona byl systém sociální péče v naší zemi poměrně propracován a lze konstatovat, že byl dosažitelný a využitelný pro všechny občany, kteří sociální péči potřebovali. V době, kdy tento systém vznikl, bylo prioritou zajištění péče, avšak nebyla již důsledně respektována lidská práva a důstojnost uživatelů sociálních služeb. Právě tady přinesl zákon zásadní změnu a vytvořil prostředí pro rozvoj vztahů mezi poskytovateli sociálních služeb a jejich uživateli, založené na rovnoprávnosti, dobrovolnosti, důsledně individuálním přístupu, na úsilí o nevyčleňování adresátů sociálních služeb z přirozeného prostředí a ze společnosti. Zvláštní důraz spočívá ve spolupráci mezi poskytovateli, uživateli a osobami blízkými, s cílem mobilizovat uživatele sociálních služeb k převzetí spoluodpovědnosti za řešení jejich nepříznivé sociální situace a závislosti na poskytování sociálních služeb (Čámský, Sembdner a Krutilová, 2011, s. 16).

Dále tento zákon upravuje příspěvek na péči, podmínky pro vydání oprávnění k poskytování sociálních služeb, výkon veřejné správy v oblasti sociálních služeb, inspekci poskytování sociálních služeb a předpoklady pro výkon činnosti v sociálních službách. Dále upravuje předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka, pokud vykonává činnost v sociálních službách nebo podle zvláštních právních předpisů při pomoci v hmotné nouzi, v sociálně-právní ochraně dětí, ve školách a školských zařízeních, u poskytovatelů zdravotních služeb, ve věznicích, v zařízeních pro zajištění cizinců a v azylových zařízeních (Česko, © 2006).

Vymezení terminologie sociální práce je několik, ovšem klíčová je verze, již definovala IFSW (Mezinárodní federace sociálních pracovníků) v červenci 2014 jako praktickou akademickou disciplínu vedoucí k sociální změně, sociálnímu rozvoji, sociální soudržnosti zplnomocňování člověka (osvobozuje ho) a dává mu možnost vlastního rozhodování). Akcentuje principy sociální spravedlnosti lidských práv, respekt k odlišnostem. Vychází z teorií sociální práce, sociálních věd, sociálních humanitních věd a učení, bez předsudků. Pomáhá komunitním strukturám dosáhnout sociální změny a životní pohodu (IFSW © 2018).

V sociální práci se běžně rozlišují tři úrovně činností. První je mikroúroveň, která představuje případovou práci. Je to jakákoliv individuální činnost s klientem při řešení jeho problému. Další úroveň je střední úroveň, do které řadíme práci s rodinou nebo sociální práci s malými skupinami a do poslední skupiny (mikroúrovně) patří komunitní práce, práce s velkými skupinami a organizacemi (Matoušek, 2013, s. 14).

2.1 Sociální služby

Je to už několik let, co skončila éra dobrovolné činnosti jedinců a sociální práce s lidmi s mentálním postižením nabrala nový rozměr. V současnosti se sociální práce v tomto pojetí realizuje prostřednictvím sociálních služeb (Bicková, 2011, s. 15).

Sociální služby představují komplex jednotlivých sociálních zařízení, která si rozčleníme na jednotlivé druhy sociálních služeb. Sociální služby dělíme na sociální poradenství, služby sociální péče a služby sociální prevence. Formy poskytování sociálních služeb u nás existují pobytové, ambulantní a terénní. Celkem máme dvacet zařízení sociálních služeb, z nichž jen některé zastřešují sociální práci s osobami s mentálním postižením. Konkrétně se jedná o domovy pro osoby se zdravotním postižením, chráněná bydlení, sociálně terapeutické dílny, odlehčovací služby, centra denních služeb, denní stacionáře a týdenní stacionáře. Vyhláška 505/2006 Sb. je prováděcí vyhláškou k zákonu o sociálních službách č. 108/2006 Sb., která jasně vymezuje služby sociální péče, jichž máme celkem patnáct a mezi které patří i sociální služba podpora samostatného bydlení (Česko, © 2006). Sociální službě PSB se budeme následně více věnovat.

2.2 Podpora samostatného bydlení

Podle § 44 zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách je PSB „*terénní služba poskytovaná osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu zdravotního postižení nebo chronického onemocnění, včetně duševního onemocnění, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby. Služba obsahuje základní činnosti v oblasti pomoci při zajištění chodu domácnosti, výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, dále pak zprostředkování kontaktu se společenským prostředím a sociálně terapeutické činnosti a nezapomíná ani na pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.*“ (Česko, © 2006).

V dnešní době se světové trendy v péči o mentálně postižené odklánějí od institucionální péče poskytované ve velkých zařízeních a směřují k humánnějším formám péče zajišťované v zařízeních rodinného typu, v chráněných a společných bytech nebo za pomoci osobních asistentů v podporovaném bydlení v běžné městské zástavbě (Franiok, 2009, s. 25).

Posláním poskytované terénní služby je podporovat osoby s mentálním či kombinovaným postižením v samostatném bydlení a pomoci při jejich začleňování do většinové společnosti. Snahou služby je poskytovat individuální podporu uživatelům tak, aby mohli vést v co nejvyšší možné míře samostatný život (SSMK, © 2015).

Filozofií sociální služby je uživatel, který se sám orientuje a pohybuje v nejbližším okolí a zvládá bezpečné přecházení silnice, zvládá komunikaci se spolubydlícími, se sousedy a s lidmi na ulici a dovede si říci o pomoc. Cílem je zvládnutí samostatného menšího nákupu potravin a orientace v nejbližších supermarketech. Získávání návyků souvisejících s chodem domácnosti, kam patří manipulace a údržba domácích spotřebičů, základní úklid celého bytu, ukládání potravin, příprava snídaní a večeří, péče o prádlo a udržování svých osobních věcí. Dále obsluha mobilního telefonu, psaní dopisů, dodržování medikace. Prioritou služby je i hledání a udržení pracovního uplatnění a podpora vztahů s rodinami a přáteli jednotlivých uživatelů. V klíčových zásadách služby je zakotveno respektování volby uživatelů, individualizace podpory uživatelů, podpora nezávislosti uživatelů a partnerský přístup a respekt (SSMK, © 2015).

Sociální služba PSB je určena osobám starším 19 let se sníženou soběstačností z důvodu lehkého či středně těžkého mentálního postižení, které může být provázeno tělesným handicapem. Zájemce o službu by měl zvládat základní úkony péče o svou osobu

a komunikaci s ostatními lidmi, umět vyjádřit svůj postoj, svá přání a potřeby. Zájemce by měl být schopen a ochoten učit se novým věcem a měl by mít schopnost zvládnout alespoň základní orientaci v novém prostředí. V textu následujících podkapitol budou popsány základní činnosti, které jsou uživatelům poskytovány (SSMK, © 2015).

2.2.1 Pomoc při zajištění chodu domácnosti

Jednou ze základních činností pracovníků při podpoře uživatelů v této sociální službě je pomoc se zajištěním chodu domácnosti, kam spadá pomoc s údržbou a úklidem domácnosti a osobních věcí. Dále je to podpora při získávání návyků souvisejících se zajištěním chodu domácnosti, pomoc při údržbě domácích spotřebičů, pomoc se zajištěním stravy a pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti, například sezonního úklidu, úklidu po malování. Nedílnou součástí této podpory je hospodaření s penězi včetně pomoci s nákupy a běžnými pochůzkami (MPSV, © 2006).

2.2.2 Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti

Výchova, vzdělávání a aktivizační činnosti souvisí také s podporou uživatelů v sociální službě. Do této části podpory patří zvládání výchovy dětí v rodině, pracovní výchovná činnost s dětmi, nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností, pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob. A v neposlední řadě je to podpora v oblasti partnerských vztahů a podpora při získávání návyků souvisejících se zařazením do pracovního procesu (MPSV, © 2006).

2.2.3 Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

Tato část podpory se zaměřuje na zprostředkování kontaktu se společenským prostředím. Zajišťuje se v rozsahu doprovázení dětí a dospělých do školy, školského zařízení, k lékaři, na zájmové a volnočasové aktivity, do zaměstnání, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby. Další forma podpory je pomoc při získávání návyků souvisejících se zařazením do běžného společenského prostředí včetně využívání běžně dostupných služeb a informačních zdrojů (MPSV, © 2006).

2.2.4 Sociálně terapeutické činnosti

Typem této formy podpory je sociálně terapeutická činnost. Její myšlenkou je socioterapeutická činnost, která vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování jedinců do společnosti (MPSV, © 2006).

2.2.5 Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a obstarávání osobních záležitostí

Do uceleného komplexu systému podpory spadá i pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a obstarávání běžných osobních záležitostí. Maximální výše úhrady za poskytování PSB činí 100,- Kč za hodinu, což je podle skutečně spotřebovaného času nezbytného k zajištění úkonů. V případě že poskytovaná služba netrvá celou hodinu, výše úhrady se poměrně krátí (MPSV, © 2006).

2.2.6 Komunikace s osobami s mentálním postižením a eticko-profesionální přístup

Komunikace je velmi zásadní a rozhodující při navázání vztahu s uživatelem. Komunikace je nejen věda, ale i velké umění schopnosti naslouchání, není však dáno všem pracovníkům stejnou měrou. Efektivní komunikace s uživatelem vyžaduje nejen aktivní naslouchání, ale i přiměřené reagování. Někteří z pracovníků mají vysokou schopnost empatického naslouchání, jiní se sice snaží, ale jejich snaha úspěšná. Jiní jsou schopni velmi dobrého empatického přístupu, ale jejich reakce není vždy nejvhodnější (Špatenková a Králová, 2009, s. 52).

Komunikací rozumíme výměnu informací mezi lidmi. Rozlišujeme dva základní typy komunikace. Prvním typem je verbální komunikace, pokud přenos informací probíhá pomocí slov, hovoříme o komunikaci verbální. Jednou z forem je orální řeč, která využívá slov artikulovaných. Řeč by měla být přizpůsobena komunikačnímu partnerovi, aby byla srozumitelná obsahem a formálně přijatelná. Druhým typem je neverbální komunikace, kdy se používá oboustranné odesílání a přijímání zpráv. Zahrnuje neverbální podněty, které jsou generovány v přírodním prostředí nebo produkovány technickými prostředky, kam patří dotyk, zrakový kontakt, hlas, mimika, pohled nebo fyzický vzhled (Valenta, 2015, s. 84-85).

Pro pomáhající profese je důležité vytvoření dobrého vztahu s člověkem, kterému je pomáháno. Takový vztah by měl být postaven zejména na důvěře, porozumění a pocitu bez-

pečí. Za základní etické principy zdravotně sociální práce se považuje advokacie, autonomie, cílevědomost, důstojnost, důvěrnost, mlčenlivost, prospěšnost, solidarita, společné dobro a spravedlnost (Kutnohorská, Cichá a Goldmann, 2011, s. 9).

Pracovník se během komunikace plně soustředí na klienta. Při prvním setkání pracovník zjistí rozsah postižení, příp. možná omezení v komunikaci, zajistí klidné prostředí a vytvoří důvěrnou atmosféru, při které si vyjasní oslovení a důvod setkání či rozhovoru. Během rozhovoru udržuje přiměřený oční kontakt, v nutnosti používá alternativní formy komunikace. Hovoří přímo, jasně, bez náznaků, všímá si nonverbálních projevů, musí se obrnit dostatečnou trpělivostí a nesmí na uživatele tlačit. V řeči ho nepřerušuje, naslouchá, dostatečně mu empatizuje a projevuje ochotu pomoci. Samozřejmostí je respektování důstojnosti a autonomie. Pracovník při práci s handicapovaným člověkem dbá na vhodné jednání a zároveň se snaží o vytvoření adekvátních podmínek. Pracovník se chová a jedná profesionálně, komunikuje s uživatelem s úctou k člověku jako lidské bytosti, s respektem k jeho postižení a jeho následkům. Rozhovor pracovníka s uživatelem se odvíjí v klidném a přiměřeně hlasitém hovoru, spíše pomalu než rychle, spíše v krátkých než dlouhých větách se zřetelnou artikulací, kdy je třeba neustálé zpětné vazby (Kutnohorská, Cichá a Goldmann, 2011, s. 121-122).

2.3 Vybrané metody sociální práce s osobami s mentálním postižením

V této podkapitole blíže analyzujeme jednotlivé metody sociální práce, které využíváme v sociální službě PSB. Není možné obsáhnout všechny metody sociální práce, které se využívají při práci s cílovou skupinou. Některé metody jsou prováděny dle počtu klientů, což je forma individuální nebo párová, z hlediska místa výkonu sociální práce, tedy formou terénní, z pohledu způsobu kontaktu se setkáváme se sociální prací osobní i telefonickou a poslední členění sociální práce je podle cílové skupiny klientů sociální služby. Každá z těchto forem má svá specifika a jednotlivé formy sociální práce vypadají jinak. **Metodou** se rozumí uspořádání různých metodických činností za účelem dosáhnutí cíle. Konkrétně jsou to metody rozhovoru, dotazování, pozorování, analýza dokumentů, poradenství, krizové intervence, osobní asistence, individuálního plánování, dále pak provádíme nepedagogickou činnost ve všech oblastech běžného života, jakými jsou podpora při vaření, nákupu, hospodaření s financemi, problémy v partnerských a sousedských vztazích, nácviky a opakování trivia, doprovody a asistence např. k lékařům, k soudům a globálně veškeré začleňování do běžného života lidí bez postižení. Pracovník také často čelí různým dota-

zům z oblasti obecného poradenství, kdy musí vysvětlit základní věci, kterým klienti nerozumí, a v neposlední řadě se také často pracuje s motivací, která vede naše klienty k různým aktivitám (Valenta, 2015, s. 141).

V této sociální službě je nejčastěji používaný **rozhovor**, což je častá metoda používaná pro získávání dat. Tato metoda spočívá v dotazování, které je realizováno prostřednictvím komunikace. V rámci rozhovoru se používají typy otázek týkajících se zkušeností a chování, názorů a hodnot, pocitů a vnímání a otázky demografické a kontextové (Valenta, 2015, s. 175).

Dotazování úzce souvisí se základní rolí pracovníka, kdy pomocí dotazování diagnostikuje, provádí přesné posouzení a zahajuje vhodný postup. Tento model předpokládá, že pracovník je odborník na lidi a jejich potřeby. Při posuzování klade pracovník otázky, které reflektují jeho zkušenosti a jeho vlastní pohled na podstatu potíží a situaci uživatele a také na opatření, která by měla být učiněna. Vychází se z předpokladu, že úsudek a konání posuzovatele jsou objektivní (Sociální práce, © 2011).

Pozorování objektů nebo jevů je další častá používaná metoda v sociální službě, která obsahuje proces vizuálně vnímatelného sledování. Pozorování rozlišujeme krátkodobé a dlouhodobé. Mezi další běžná dělení pozorování patří sebepozorování, pozorování jiných, pozorování standardizované a nestandardizované, vlastní a nevlastní. Dobré pozorování by mělo mít jasně stanovený cíl a vymezené limity, mělo by být organizované a s vyhotoveným záznamem (Valenta, 2015, s. 152).

Analýza dokumentů je další metoda používaná při sociální práci, se kterou pracuje pracovník. Předmětem je výzkumný postup zaměřený na rozbor obsahu textů, neverbálních dokumentů či různých jevů. Obecněji se jedná o rozbor jakýchkoliv informací týkajících se určité vybrané oblasti (Valenta, 2015, s. 15).

Analýza dokumentace je také nezbytná před každým plánovaným rozhovorem s klientem taktéž tvorbou individuálního plánu nebo jeho přehodnocení. Z dokumentace pracovník vyčte potřebné údaje, dokáže srovnat stav původní s probíhající službou a nalézt změny, ke kterým dochází. Lze z ní vyčíst, jaký bude vývoj uživatele, objevovat rizika spojená s průběhem služby, případně s přáními a požadavky uživatele. Z dokumentace lze vyjít při hodnocení služby, umožní nám posoudit její potřebnost, kvalitu, efektivnost či nežádoucí přepečování klientů (Hauke, 2011, s. 83).

Další metodou sociální práce je **poradenství**, při kterém pracovník podá jednoduché věcné informace, které jsou určeny osobám vyžadujícím řešení své situace, jako je tomu např. při neznalosti jak vyplnit daný formulář nebo při potřebě přehledu o agenturách poskytující další potřebné služby. Rady tohoto typu bývají velmi užitečné, protože nedostatek informací staví člověka do nevýhodné situace (Matoušek, 2013, s. 103).

S **krizovou intervencí** se pracovníci PSB také setkávají. Vždy je nutné klientovi poskytnout jistou podporu. Podpora během krizové intervence se skládá z emocionálního pocitu bezpečí, navázání komunikace s klientem, pomoci při ventilaci emocí, identifikace nejdůležitějšího problému s následným řešením, mobilizace zdrojů pomoci a vytvoření plánu řešení. Při krizové intervenci je nutná okamžitá pomoc, koncentrace na problém, časové ohraničení, intenzivní kontakt pracovníka s uživatelem, strukturovaný a také důležitý aktivní a individuální přístup pracovníka (Špatenková a kol., 2004, s. 16-17).

Osobní asistenci mohou také využívat mentálně postižené osoby. Osobní asistence zajišťuje pomoc pracovníků při zvládnutí úkonů péče o vlastní osobu, dále pomoc při osobní hygieně, při zajištění stravy, při zajištění chodu domácnosti apod., také výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti a v neposlední řadě také zprostředkování kontaktu se společenským prostředím a pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí (MPSV, © 2006).

Do výčtu aplikovaných metod sociální práce s mentálně postiženými lidmi, patří i **individuální plánování**, kterému bude věnovaná pozornost v další kapitole.

Pracovníci v této službě využívají další metody sociální práce a dle § 16 zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb. Pracovníci v sociálních službách provádí základní výchovnou **nepedagogická činnost**, která spočívá v prohlubování a upevňování základních hygienických a společenských návyků, působení na vytváření pracovních návyků, provádění volnočasových aktivit a zabezpečování zájmové a kulturní činnosti (MPSV, © 2006).

Do nepedagogické činnosti patří metoda **aktivizačního přístupu**, v němž pracovník usiluje o iniciování či zvýšení intenzity činnosti klienta. Tato metoda bývá využívána v případech, kdy je nízká činnost klienta, což je považováno za příčinu, nebo důsledek jeho nepříznivé životní situace. Přitom bývá zdůrazňován rozdíl mezi minulou a současnou aktivitou. Klient může trpět nedostatkem podnětů, ochuzením životního programu, rozbitím navyklého životního stereotypu, nudou či nedostatkem smysluplné aktivity (Matoušek, 2013, s. 100).

3 INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ V PRŮBĚHU SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Základním úkolem sociálních služeb je zajistit lidem důstojný a kvalitní život v patřičném a odpovídajícím měřítku, který je srovnatelný s kvalitou života jejich vrstevníků. Nemalou zásluhu na tom mají Standardy kvality sociálních služeb, které vytvořilo Ministerstvo práce a sociálních věcí. Individuální plánování (dále jen IP) blíže obsahuje Standard kvality č. 5., který dává přesný návod, jak má IP v sociální službě vypadat. Obsahuje podrobný návod, jak lze s uživatelem pracovat a docílit tak co nejefektivnější individuální služby. Zásadní je zde metodický postup, vedoucí k dosažení konkrétní podpory uživatele. V ten samý okamžik je nutné nezvyšovat závislost uživatele na sociální službě a neprohlubovat ztrátu jeho soběstačnosti. V této kapitole bude přiblížen celý proces IP, jeho význam, charakteristika, potřeby a cíle uživatelů.

Od 1. 1. 2007 Standardy kvality musí být součástí každé sociální služby, a to díky zákonu č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Kvalita sociálních služeb je definována jako soubor standardů složených z měřitelných kritérií, která jsou uvedena ve vyhlášce MPSV č. 505/2006 Sb. (MPSV © 2006).

IP v sociálních službách je často vnímáno jako administrativní přítěž. Možným důvodem je snaha vyhovět různým kontrolám kvality, které vykonávají inspektoři, nebo zřizovatelé a, neporozumění praktickému významu této činnosti. IP má přesto zásadní význam pro kvalitu sociálních služeb. Cílem je objevit v něm původní smysl, zejména poskytnutí bezpečí pro uživatele a jistoty poskytovatele služeb, zpřehlednění situace uživatele služby a ujasnění dalších kroků všech zainteresovaných lidí. Zásadním principem při IP je, vnímat celou věc zejména jako proces a nezaměřovat se jen na samotný výsledek, který představuje zpracovaný individuální plán (Johnová, 2008, s. 57).

3.1 Charakteristika individuálního plánování

IP je jeden z nevýznamnějších nástrojů zajištění kvality poskytovaných služeb. Je to proces, ve kterém uživatel a poskytovatel hledají cíle, které bude uživatel ve spolupráci s poskytovatelem dosahovat. Tento společný cíl je popis toho, jak bude vypadat změna nepříznivé situace, v níž se uživatel nachází. V závislosti na dohodnutém cíli je pak naplánován postup, jak bude tohoto cíle dosaženo (Hauke, 2011, s. 16).

Základem IP je uvědomit si, kde stojíme my, jaký je náš úkol a jaké máme hranice, také co chceme, co můžeme a smíme či umíme, a kdo stojí proti nám. V prvním případě máme

proti sobě rovnocenného partnera, kterému nemůžeme vnucovat naše představy o tom, jak by měl vypadat jeho život a co by měl po nás chtít nebo jak by se měl chovat. Celé IP je o způsobu vedení rozhovoru. Každý rozhovor má svůj řád a pravidla, která musíme dodržovat (Hauke, 2011, s. 15).

S IP se silně pojí holistické, neboli celostní pojetí, které je v současnosti velmi aktuálním a trendovým pohledem na člověka. Holismus představuje idealistickou filozofii celistvosti člověka (Kutnohorská, 2009, s. 93).

„Člověk je holistická (celostní) bytost, to znamená, že chceme-li se jím zabývat „celostně“, nesmíme opomenout nebo jakkoliv zanedbat ani jednu složku jeho bio-psycho-sociální a spirituální dimenze.“ (Kutnohorská, Cichá a Goldmann, 2011, s. 9).

Tento idealistický názor zobrazuje celek jako souhrn jednotlivých částí, který nabývá nových vnitřních vlastností nezávislých na jeho částech. Východní filozofové prohlašují, že náš svět nemůže být zredukován na několik jednoduchých principů, a věří ve složitost vzájemného propojení všech aspektů přírody včetně propojenosti s naší myslí. Organismus je něco víc než součet všech jeho částí. Jsme částí celku, který má jednotlivé části, kam patří tělo, mysl, emoce. Soulad těchto částí je smyslem osobního růstu (Kutnohorská, 2009, s. 93).

3.2 Cíl individuálního plánování

Cíl IP spočívá v poskytování sociální služby v co největším zájmu uživatele. Dále se přizpůsobuje jeho specifickým podmínkám, požadavkům, možnostem a schopnostem, osobním cílům. A v neposlední řadě je žádoucí zapojit uživatele do procesu plánování i výkonu samotné služby (Hauke, 2011, s. 16).

Cílem poskytování služeb je zachovávat v dohodnuté míře takový způsob života, na jaký byl uživatel zvyklý. IP začíná už jednáním se zájemcem o službu, následuje sepsání smlouvy o poskytování sociální služby se zájemcem a poté samotným individuálním plánem. Poskytovatel nesmí zapomínat, že individuální plán se prolíná všemi ostatními standardy, kdy výsledek představuje zpracovaný koncept plánu u každého uživatele sociální služby (Hauke, 2011, s. 17).

3.3 Význam individuálního plánování

IP má velký význam jak pro uživatele, tak pro poskytovatele. Při procesu plánování uživatel vystupuje jako rovnocenný partner, má možnost a právo rozhodnout se, zda jím oslovená služba pomáhá naplňovat jeho představy o potřebách pomoci, a zda znamená pro uživatele větší bezpečí. Uživatel zná svá práva a povinnosti a v neposlední řadě zvyšuje své kompetence v oblasti rozhodování a přijímání zodpovědnosti za volby ve svém životě. U poskytovatele má IP význam, z hlediska většího bezpečí, kdy je jasné, na čem se s uživatelem dohodli. Všichni zaměstnanci postupují stejným způsobem, a to v souladu s individuálním plánem, který je také prostředkem pro stanovení kapacity služby. IP slouží rovněž jako kontrolní mechanismus směřující k efektivnímu využívání služby a pracovní doby, vede ke zvyšování kvality služby a změně v nabídce služeb a také je podnětem pro tvorbu rozvojových plánů organizace (Hauke, 2011, s. 18).

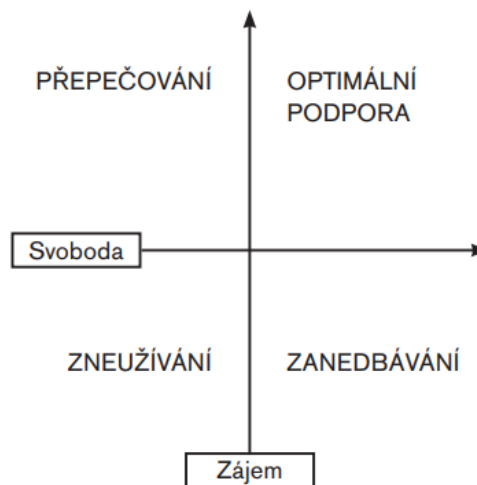
V okamžiku, kdy je posuzována kvalita sociální služby, hraje důležitou roli skutečnost, zda ve službě probíhá IP, zda je služba opravdu individualizovaná. Je-li do plánování skutečně zapojen uživatel služby, zda se vyvíjí v čase a zda má poskytovatel zpracována písemná pravidla, podle kterých při plánování a vyhodnocování služby postupuje. IP je jedním z klíčových standardů a přímo se prolíná a souvisí i s dalšími standardy. V případě, že je služba nastavena tak, že je uživatel přepečován a rozhodování za jeho život bere na sebe, projeví se to i v IP. Uživatel takové služby nebude mít možnost plnit své potřeby a realizovat své osobní cíle, pokud budou spojovány zejména s rizikem „co kdyby se něco stalo“, jak jej vnímají pracovníci (Čámský, Sembdner a Krutilová, 2011, s. 140).

3.4 Proces individuálního plánování

Při IP je s každým uživatelem sociální služby zpracován individuální plán, který vychází z cíle uživatele. Při formulaci společného cíle spolupráce vedeme uživatele k tomu, aby byly cíle spolupráce pokud možno měřitelné a termínované a aby se dalo říci, zda se je podařilo naplnit, nebo ne. Je doporučeno formulovat raději malé, dobře splnitelné cíle. Základní je také rozlišení cílů a činností, které je potřeba realizovat k naplnění těchto cílů. Pro plánování se využívá formulář individuální plán. Hodnocení plánu probíhá společně s uživatelem podle předem stanoveného termínu. Při hodnocení plánu je důležité přesně popsat, zda byly cíle naplněny, co bylo pro uživatele obtížné, případně příčinu nesplnění plánu.

V případě, že se uživatel sociální služby nedaří naplňovat cíle, je ho potřeba motivovat, nikoliv kárat (MPSV © 2013, s. 14).

IP má mnoho podob a v každém sociálním zařízení probíhá jiným způsobem. Každopádně vždy platí pravidlo, kdy klíčový pracovník musí vycházet ze standardů kvality daného sociálního zařízení a řídí se potřebami a přánímim uživatele.

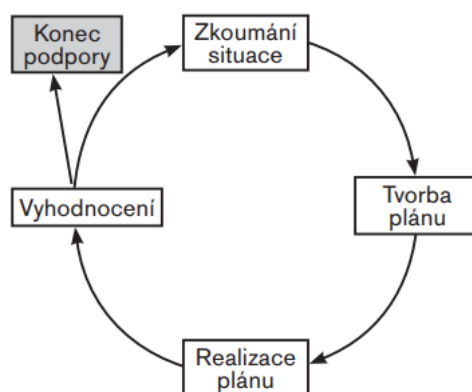


Obrázek č. 1: Cíl spolupráce (Johnová, 2008, s. 55)

Dle Johnové (2008, s. 56) tvoří IP v sociálních službách jakýsi cyklus, který nám znázorňuje obrázek č. 1, který představuje proces skládající se ze stejných částí jako plánování čehokoli jiného. Skládá se ze zkoumání situace, tvorby plánu, realizace plánu a jeho vyhodnocení. Tento proces se může neustále opakovat, dokud nejsou naplněny všechny cíle. Pracovník v počátku procesu IP nejprve monitoruje situaci kolem uživatele. Při **zkoumání situace** se pracovník nejprve seznámí s uživatelem a snaží se o porozumění jeho situace. Pracovník si musí udělat představu o jeho konkrétní potřebě a pomoci, které docílí klíčový pracovník dle individuální diagnostiky uživatele. Vhodnými nástroji jsou rozhovory s uživatelem služby a dalšími lidmi z jeho okolí, studium dokumentace, pozorování ad. Je zde nutná potřeba nápadů a představ obou stran, nelze plnit přání uživatele služby bez ohledu na zaměření a možnosti organizace, každá strana (jak poskytovatel, tak i a uživatel) mají svou nezastupitelnou roli. V této části by měla být jasná představa o budoucí změně. Dalším krokem je **tvorba plánu**. Cílem této části je stanovení priorit, což představuje jasnou

formulaci cíle spolupráce, identifikaci použitých zdrojů a vymezení metodologii práce. Konkrétněji je to určení jednotlivých kroků k naplnění cílů, určení odpovědných osob a termínů splnění cílů. V zájmu co nejlepšího pochopení uživatelů je vhodné vypracovávat individuální plány ve zjednodušené formě, aby jim porozuměli, je možné užití jednoduchých obrázků, fotek, piktogramů (Johnová, 2008, s. 56).

Při **realizaci plánu** uživatel služby s podporou pracovníků využívá vlastní síly k naplnění stanovených cílů. Součástí této fáze bývá také zaznamenávání průběhu společné práce, což je nutné pro vyhodnocení plánu. Plán se stanovuje na takovou dobu, která by měla odpovídat naplnění cíle. Záleží na vnitřních pravidlech organizace, jak si IP nastaví. Při **hodnocení** individuálního plánu se porovnává realita s plánem. Dle grafického znázornění na obrázku č. 2. je zřetelné, že nastane-li případ, kdy z hodnocení vyplyne dosažení všech cílů, nepotřebuje už člověk další podporu sociální služby a spolupráce je v tomto bodě ukončena. V opačném případě jsou výstupy hodnocení použity v novém kole plánování, které začíná zkoumáním situace s cílem porozumět uživateli (Johnová, 2008, s. 56).



Obrázek č. 2: Cyklus individuálního plánování (Johnová, 2008, s. 56)

Dle Herzoga (2011) je zásadní uvědomit si, kdo je náš klient, seznámit se s ním, jaký je, proč naši službu potřebuje a jak mu můžeme být nápomocní. Dalším krokem je navázání kontaktu. Hovor směřujeme tematicky jak s uživatelem o něm samém, tak i o samotném zařízení. Dále bychom měli zformulovat, co vše uživatel díky nám získá.

IP by mělo obsahovat dva rozměry, a to již zmíněné plánování procesu poskytování služby a dále pak aktivizaci uživatele. Tudiž plánujeme to, co uživatel udělá za pomoci pracovníka a co bez ní, jen na základě motivace. Pracovník se snaží zmapovat různá témata týkající se nepříznivé sociální situace uživatele a pokoušíme se hledat jeho potenciál a zdroje

k tomu, aby se posunul směrem k lepšímu životu, či předešel nebo zmírnil svůj sociální propad (Individuální plánování v sociálních službách, © 2018).

3.5 Modely individuálního plánování

IP sociální služby lze rozumět každé domlouvání mezi pracovníkem a uživatelem. Poskytovatelé sociálních služeb používají více modelů jak zajistit plánování sociální služby. Jednotlivé modely se od sebe liší nejen samotnými postupy, ale i svými východisky a zdroji (Individuální plánování v sociálních službách, © 2018).

3.5.1 Model zaměřený na dosahování cílů

Dle Třineckého (2010, s. 24) je jeden z modelů IP zaměřen na dosahování cílů. Konkrétně se jedná o způsob práce zaměřený na úkol, kdy jsou důležité termíny pro využití pozitivního účinku pro dosažení cíle. Čím víc se blížíme termínu, tím více jsme motivováni k práci. Princip je založený na zjištění cíle a rozfázování jednotlivých úkolů, které směřují k aktivitě uživatele. Pro úspěšné dosažení cíle musí být jasně vymezen jasný cíl, (zde pracujeme s pojmy krátkodobý a dlouhodobý cíl), je určeno, jakých zdrojů bude využito, tzn., kdo všechno se bude podílet, jaké postupy budou využity, kdy by se mělo cíle dosáhnout a v posledním bodě dle Čermákové a Johnové (2002, s. 45), jak se pozná, že je cíle dosaženo.

Často používanými termíny u tohoto modelu jsou dlouhodobý cíl, krátkodobý cíl, kroky k dosažení cíle. Tato metoda má teoretické kořeny v kognitivně behaviorálním přístupu, který vychází ze znalosti procesů učení, poznávání a myšlení (Individuální plánování v sociálních službách, © 2018).

3.5.2 Model zaměřený na člověka

Tento model vychází z tradic humanistické psychologie a psychoterapie. Někteří autoři ho nazývají individualizované plánování nebo plánování budoucnosti. Plánování zaměřené na člověka dává návod, jak systematicky postupovat při vytváření realistického plánu naplnění životních cílů, přání a potřeb lidí (Individuální plánování v sociálních službách, © 2018).

Dle Johnové (2006, s. 10) je základní princip plánování v respektu člověka a jeho nejbližších lidí, budování vztahů, rozlišování možnosti volby v podpoře za účelem rozvoje, vyhýbání se odlišností, odosobnění, způsob vnímání uživatele předurčuje míru podpory.

V IP hrají významnou roli neformální zdroje, kam řadíme rodinu, přátele a kamarády, a plánování vychází z tzv. osobního profilu. Ten obsahuje informace o představách uživatele, o jeho životě, jeho cíle do budoucna a také popis osobní historie. Dále sem patří analýza míry potřeb uživatele, kdy do popředí vystupuje zvýšení míry sociálního začlenění, rozvoj osobnosti a spokojenosti v běžném životě (Johnová, 2006, s. 10).

3.5.3 Model vycházející ze schémat počítačové podpory

Tento typ modelu čerpá ze schémat počítačové technologie, které přinesly do sociálních služeb softwarové firmy. Individuální plán se zde zaznamenává do počítačem vygenerovaného formuláře. Pracovník tak eviduje do počítače na základě vedením nastavených parametrů týkajících se informací, např. že konkrétní klient ještě nemá plán, nebo že se blíží revize určitého individuálního plánu. Jsou to softwary typu IS Cygnus, eQip nebo PREUS. Tyto softwary bezesporu usnadňují pracovníkům evidenci individuální péče tím, že na něho nezapomenou (díky vyskakujícímu okýnku na monitoru), ale na druhé straně jsou to jen formuláře, které neřeší, jakým způsobem se bude s uživatelem plánovat (Individuální plánování v sociálních službách, © 2018).

3.5.4 Expertní model

Dle Haicl a Haiclová (2011, s. 31) expertní model vychází z medicínského pojetí sociální práce. Zde je charakteristické pro plánování služby pracovníkovo dodržení odstupu a expertní pozice. Tato pozice bývá spojena s mocí nad uživatelem. Pro tento model je typické získávání osobních a sociálních anamnéz a důležitost práce s dokumentací uživatele.

Klíčový pracovník se současně nachází v pozici odborníka na problematiku, se kterou klient přichází, s kompetencí navrhnout řešení, kudy dále jít. Díky tomu se takový přístup může střetávat s modely vycházejícími z humanistických terapií a z přístupu velké akcentace ochrany práv klienta. Znamená to možnost projevených přání klienta a formulace cíle, které jsou poměřeny „kritickým okem“ experta. Zde může uživatel postrádat pocit partnerství a naopak se domnívat, že pracovník má nad ním převahu a moc nebo ví věci lépe než on sám“ (Kol. aut., 2011, s. 30).

V České republice se můžeme s tímto typem modelu setkat nejčastěji v sociálních službách, které mají blízko k terapii, nebo ve zdravotnictví. V tomto modelu je kladen větší důraz na diagnostiku výchozí situace uživatele oproti výše uvedeným modelům (Individuální plánování v sociálních službách, © 2018).

3.5.5 Model „Tady a teď“

Tento model IP čerpá z metody kontaktní práce, která vychází z premisy, že každé setkání s uživatelem můžeme chápat jako prostor, kde proběhne celý děj IP. Není důležité, kdo iniciuje kontakt. Pracovník zde rozhoduje, zda si s uživatelem navzájem věnujeme prostor a pozornost. Splňuje to požadavky standardů na jednání se zájemcem o službu. Jestliže si chceme a můžeme prostor a pozornost vzájemně věnovat, následuje kontraktování jak a za jakých podmínek. To odpovídá uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby a také stanovení cílů spolupráce. Následuje přímo fáze realizace, kdy minimálně pracovník udělá to, co je v danou chvíli pro uživatele schopen udělat. A na závěr dochází k revizi. Na stejném principu se provádí IP (Individuální plánování v sociálních službách, © 2018).

3.5.6 Cyklický evaluační model individuálního plánování

U tohoto přístupu pracovník záměrně vytváří prostor pro komunikaci s uživatelem sociální služby a pro hledání toho, co by šlo v jeho nepříznivé sociální situaci vylepšit. Pracovník se doptává na spokojenost se sociální službou, na to, jak služba na uživatele působí, na její silné i slabé stránky. Následně se přechází k mapování nepříznivé sociální situace uživatele. Zde je vhodné, aby pracovník vytvořil osnovu otázek, která bude sloužit jako nástroj ke zmapování všech aspektů života uživatele (Individuální plánování v sociálních službách, © 2018).

3.6 Metoda SMART

Při stanovení cíle IP uživatelů sociální služby je obecně doporučeno inspektory a metodiky použít metodu SMART. Toto doporučení však nemá právní oporu ani v zákoně, ani ve vyhlášce. Podle Armstronga je SMART metodou, která zajišťuje efektivní formulaci cílů na základě následujících kritérií (Armstrong a Taylor, 2015, s. 427).

- S (specific) – konkrétní, jasný, pochopitelný
- M (measurable) – měřitelný, a to pokud jde o čas, kvalitu, kvantitu

- A (achievable) – dosažitelný
- R (relevant) – důležitý z hlediska cílů organizace, propojenosti cílů organizace s cíli jednotlivce
- T (time framed) – dosažitelný v určitém termínu.

Chloupková popisuje následně časté nedostatky, se kterými se někteří pracovníci v praxi mohou setkat při aplikování této metody: „*Pracovníci nejsou spolu s klientem schopni naformulovat cíle dle metody, je to pro ně příliš náročné. Proto dochází k tomu, že jsou cíle stanoveny jen proto, že být stanoveny musí, a jsou tudíž formální. Je stanoven jeden nebo několik málo cílů, které nevystihují celý průběh sociální služby a nerespektují klienta jako celistvou bytost*“ (Chloupková, 2012, s. 23).

3.7 Potřeby a osobní cíle lidí s mentálním postižením

Abychom mohli být skutečnou podporou uživateli a plánovat s ním sociální službu, je nutné znát jeho potřeby, na jejichž uspokojování se podílíme. Potřeby determinují hledání cíle společné práce, tedy tolik diskutovaný osobní cíl uživatele. Potřeby zjišťujeme zejména rozhovorem, případně i s dalšími osobami, které se na podpoře podílejí. Ve většině případů však sám zájemce nejlépe ví, jaké má potřeby. Ví, co potřebuje k tomu, aby se mu lépe žilo, a je proto velmi důležité dát mu dostatečný prostor pro jeho vyjádření či pomoci mu najít. Potřeby představují nedostatek nebo nadbytek něčeho, co člověka nutí k takovým činnostem, které mu umožní uspokojení potřeby a obnovení stavu rovnováhy organismu. Jsou něčím, co člověk potřebuje ke svému životnímu rozvoji a spokojenosti (Hauke, 2011, s. 45).

Dle amerického psychologa Abrahama Harolda Maslowa, který roku 1943 definoval hierarchii potřeb člověka, se dodnes člení tato pyramida na potřeby fyziologické, následují potřeby bezpečí, dále pak potřeby sociální a autonomní až po potřeby seberealizace. Obecně platí, že ve většině případů nelze uspokojovat potřeby na vyšších úrovních, pokud nejsou uspokojeny potřeby na nižší úrovni (Hauke, 2011, str. 46).

Potřeby člověka definují jeho osobní cíle a z těchto potřeb poté vybíráme ty, které umíme a můžeme uspokojovat. Ty potřeby, které můžeme uspokojovat, záleží na vymezení cílové skupiny, nebo na poslání, a na cílech sociální služby. Otázky lze různě pozměňovat podle toho, s kým hovoříme, aby zejména uživatel otázce rozuměl (Hauke, 2011, s. 47).

Při plánování osobního cíle je nutné popsat představu uživatele, čeho chce prostřednictvím služby dosáhnout. Pracovník se ptá na ideální představu budoucnosti. „Jak byste si představoval ideální den/týden? Jak byste si představoval místo, kde budete žít? V této fázi je důležité, aby jak pracovník, tak uživatel nezablokoval představu o budoucnosti tím, že ji označí za nereálnou. Při plánování cílů je třeba hledat cesty, jak představy uživatele služby naplnit, nikoli důvody, proč to nejde. Dlouhodobé cíle, jejichž plnění se očekává v období řádově 3–6 měsíců a více, je výhodné rozdělit na střednědobé (1–3 měsíce) a krátkodobé (týden – 1 měsíc) cíle. Jestliže máme formulovány cíle, kterých má být dosaženo, je žádoucí zkompletovat zdroje, které k jejich naplnění mohou být využity. Jedná se o vnitřní možnosti samotného uživatele, co může udělat sám, co s pomocí a co ani s pomocí nezvládne. Ke stanovení vnitřních zdrojů uživatele je možno si připravit pomůcky v podobě seznamu dovedností, které jsou nezbytné k dosažení cíle. (MPSV, © 2002 s. 51).

Cíl vychází z potřeb a přání uživatele sociální služby. Nejedná se tedy o cíl, který by stanovil klíčový pracovník na základě svého odborného posouzení nebo opatrovník či rodina uživatele na základě svých vlastních úvah o tom, co je pro uživatele dobré. Skutečný cíl je ve shodě s posláním a cíli sociální služby. Stanovený cíl je výsledkem dialogu, vzájemného ujasňování, vyjednávání, nemusí být rozvojový, zato vždy musí být reálný a realizovatelný. Například cíl uživatele vrátit se do svého domku, který však již dávno patří někomu jinému, není reálný (Sobek, 2009, s. 8).

3.8 Role klíčového pracovníka v procesu individuálního plánování

Klíčový pracovník má roli koordinátora a zprostředkovatele péče a podpory uživatele sociální služby. Je to člověk, na kterého se může uživatel s čímkoliv obrátit a plně mu důvěřuje. K uživateli přistupuje jako k rovnocennému partnerovi. Jedná s ním s úctou a důstojností a vědomím jedinečnosti, vytváří prostředí bezpečí a důvěry, při jednání dbá na ochranu jeho lidských práv a svobod a řídí se etickým kodexem. Každý klíčový pracovník by měl umět aktivně naslouchat a vést hovor. Klíčový pracovník má jasně vymezené kompetence, což jsou znalosti, dovednosti, návyky a předpoklady získané příslušným vzděláním, zkušenostmi a vyzrálostí osoby. Dále se orientuje ve standardech kvality sociálních služeb a individuální plánování chápe jako nedílnou součást sociální práce s uživatelem (Hauke, 2011, s. 76).

3.9 Plán rizikových situací

Rizikové situace jsou nedílnou součástí života každého z nás. Bez nich by byli lidé ochuzeni o nejrůznější zkušenosti potřebné např. při orientaci ve světě, budování sebevědomí či zodpovědnosti za sebe. Právě z těchto důvodů není úkolem poskytovatelů sociální služby vytvářet bezpečné prostředí tak, že odstraní všemožné rizikové situace ze života lidí s mentálním postižením. Největší prostor pro stanovení míry rizika je běžné zavedení systému IP. Zde pracovník poskytující sociální službu spolu s uživatelem dohodne podobu podpory s vymezením míry rizika při zvládnání nejrůznějších situací (MPSV © 2002, s. 52).

Při IP je nutné zpracování plánu rizik, které slouží nejen k minimalizaci rizik, ale i pro ochranu jak uživatele, tak i pracovníka. Při jejich tvorbě je však třeba mít na paměti míru svobody a kontroly ze strany poskytovatele. Tento plán obsahuje vyhodnocení rizik, zdroje, ze kterých tým při vyhodnocování vycházel, a opatření, která riziko zmenší na přijatelnou míru (Hauke, 2011, s. 111).

3.10 Motivace osob s mentálním postižením při individuálním plánování

Motivace uživatelů přispívá k dosažení konkrétních cílů a IP představuje formální náležitost, ve které je potřeba pracovat s motivací uživatele. Motivace přispívá k plnění jednotlivých cílů, na kterých se se svým klíčovým pracovníkem společně dohodli. Bez motivace by sociální práce s lidmi s mentálním postižením nebyla natolik efektivní.

Obecně lze motivaci chápat jako souhrn psychických dispozic člověka, který je klíčovým prvkem úspěchu. Motivace jedince vychází ze sociálních zdrojů, jako jsou odměny, pochvaly, od rodiče či jiné blízké osoby a autority, které jedinci slouží jako model pro motivaci (Zimmerman a Schunk, 2008, s. 3, vlastní překlad). Zimmerman a Schunk dále uvádějí, že motivace chování člověka může vycházet z následujících zdrojů: zájmy, lákavé cíle, sebeúčelnost, budoucí perspektivy, hodnoty, vůle, výsledná očekávání apod. Motivace člověka může tedy vycházet jak z jeho vnitřních potřeb, tak z vnějších popudů.

„Neexistuje větší motivace než touha po splnutí s tím, co právě děláte a čím jste. Každý, kdo by váš úkol nebo konflikt rozřešil za vás, by se musel stát lepším než vy. Tím by vás ale oloupil o odměnu, na níž se zakládá veškerá sebeúcta, mužnost či ženskost.“ (Jelínek, 2013, s. 46).

Motivační rozhovory nejsou zázračnou či všemocnou metodou, pomocí níž lze za pár minut od základů změnit život člověka. Nejsou ani jakýmsi souborem technik či triků, jak druhého přimět, aby udělal to, co je pro něj a pro jeho okolí dobré, i když to sám nechce. Na úrovni základních technik či předpokladů nepřinášejí v zásadě nic nového, jde spíše o úhel pohledu a strategie, které k dosažení našich cílů používáme. Zároveň ovšem, jakkoliv se některé popsané postupy mohou zdát být jednoduché, opravdové zvládnutí motivačního rozhovoru vyžaduje kromě kvalitního základu ještě mnoho zkušeností a kvalitní zpětnou vazbu. Motivační rozhovory jsou totiž spíše celkovým komunikačním stylem a jejich účinnost bez změny způsobu myšlení je jen omezená. Mají potenciál, pokud se budou používat, k takovým změnám v myšlení, postojích i způsobu práce, tak skutečně dojde k postupnému posunu a rozvoji člověka. Také mají své uplatnění jako samostatná metoda i jako doplněk dalších přístupů. Lze je efektivně využívat při úvodních setkáních s klienty, kteří právě vyhledali službu daného zařízení. Cílem je navázání spolupráce a vytvoření dobrého pracovního vztahu, pojmenování potíží a potřeb klienta, poskytnutí nutných relevantních informací a motivace k dalším krokům v léčbě nebo udržení kontaktu s klientem (Soukup, 2014, s. 16).

II. PRAKTICKÁ ČÁST

4 METODOLOGIE VÝZKUMU

Nedílnou součástí bakalářské práce je výzkum. Za vědecký výzkum se v současné době považuje činnost, při které se výzkumníci zabývají otázkami, jež mají povahu všedního života. S výsledky výzkumu se můžeme setkat doslova při všech každodenních činnostech, jako je použití platební karty, telefonický rozhovor s přáteli, při hře na počítači, nebo sledování televizních pořadů o nejnovějším typu auta či nové medikaci. V současném, stále složitějším světě, se provádí výzkum s cílem zodpovědět různé otázky, nejen z oblasti technických a přírodních oborů, ale i sociálněvědních činností (Hendl, 2016, s. 23).

Dle Kutnohorské (2009, s. 12) výzkum, také představuje soubor koordinovaných činností, které přinesou nové poznatky. V našem běžném životě se snažíme logicky zdůvodnit naše zkušenosti, pochopit pravidla vývoje organismu, chování jednotlivců včetně předpovědi budoucnost.

Význam IP představuje strategický nástroj, který nám umožňuje dlouhodobou a efektivní práci s klientem. Plánování vede k rozvoji osob s mentálním postižením, zejména k výraznému zlepšení schopností, dovedností a celkovému růstu osobnosti klientů PSB. Při efektivním plánování se klienti stávají soběstačnější a není u nich nutná taková míra podpory. Postupem času je možné docílit i úplné samostatnosti či jen částečné podpory prostřednictvím sociální služby. Další výhodou IP je systematická a přehledná podpora při plnění jednotlivých cílů, což je vhodné zejména pro nové pracovníky. S klientem se pak může jednoduše a komplexně pracovat, což usnadňuje práci a zároveň zvyšuje efektivitu sociální služby. Na místě je také individuální přístup, který je zcela prioritní.

Autorka bakalářské práce má mnohaleté pracovní zkušenosti s lidmi s mentálním postižením. Téma procesu IP s touto cílovou skupinou si záměrně vybrala, jelikož je mi tato oblast velmi blízká, mám velké odhodlání pro práci s těmito lidmi a chci se více zaměřit na proces IP s klienty sociální služby PSB. Každodenní úskalí při práci s klienty s touto cílovou skupinou přispělo k realizaci tohoto kvalitativního výzkumu. Podnětem pro zkoumání byl individuální přístup ke klientovi, metody sociální práce, práce s motivací, míra podpory a další aspekty zahrnující proces IP. Výsledek procesu IP by měl být přínosný pro obě strany, jak klienta, tak provozovatele sociální služby.

V této empirické části bakalářské práce bude autorka používat terminologii **klient**, což je označení pro osobu, pro kterou je poskytována sociální služba (Kol. aut., 2011, s. 223).

4.1 Výzkumný cíl a výzkumné otázky

„Výzkumná otázka tvoří jádro každého výzkumného projektu a plní dvě základní funkce: Pomáhá upřesnit výzkum, aby poskytl výsledky v souladu se stanovenými cíli. Ukazuje směr výzkumu.“ (Kutnohorská, 2009, s. 55).

Záměrem tohoto výzkumu bylo zjistit, jakým způsobem probíhá proces IP v praxi u mentálně postižených uživatelů v sociální službě PSB. Vedlejší výzkumné otázky se zabývaly průběhem a možnostmi plnění jednotlivých individuálních plánů, rolí klíčového pracovníka a způsobem jeho práce, která může ovlivnit efektivnost IP.

Obsahem této empirické části práce bude snaha najít odpovědi na dva typy výzkumných otázek - na hlavní výzkumnou otázku a na vedlejší výzkumné otázky.

Hlavní výzkumná otázka zní:

- **Jakým způsobem probíhá proces individuálního plánování v praxi v sociální službě podpora samostatného bydlení u vybraných klientů?**

V souladu s výzkumnými cíly byly stanoveny další doplňující vedlejší výzkumné otázky, které zní následovně:

- **1 DVO Jak probíhalo plnění individuálních plánů a jak se dařilo naplnit jednotlivé cíle v procesu individuálního plánování?**
- **2 DVO Jakou roli měl klíčový pracovník v procesu individuálního plánování a jak se podílel na plnění cílů z konkrétního plánu?**
- **3 DVO Jak může klíčový pracovník ovlivnit efektivnost individuálního plánování?**

Odpovědi na výzkumné otázky budou tématem diskuse v závěru bakalářské práce.

4.2 Druh výzkumu a výzkumný problém

Výběr výzkumu byl zohledněn jeho charakterem a velmi nízkým počtem klientů. Tyto služby mají malé kapacity, a abychom mohli pečlivě zkoumat problematiku IP, byla zvolena kvalitativní výzkumná strategie.

„Kvalitativní výzkum je proces hledání porozumění založený na různých metodologických tradicích zkoumání daného sociálního, nebo lidského problému. Výzkumník vytváří komplexní holistický obraz, analyzuje různé typy textů, informuje o názorech účastníků výzkumu a provádí zkoumání v přirozených podmínkách.“ (Hendl, 2016, s. 46).

Kvalitativní výzkum je velmi náročný na čas, vědomosti a dovednosti výzkumníka. Důležitý je zejména cit pro analýzu dat, schopnost analytického a kreativního myšlení, schopnost syntézy a sociální imaginace. U tohoto výzkumu je výzkumník zahlcen množstvím informací a musí se umět rozhodnout a data vytřídit (Kutnohorská, 2009, s. 23).

Interpretace výzkumného problému dle Švaříčka a Šed'ové (2007, s. 64 - 65): „*Znamená jasně pojmenovat, čemu se bude výzkum věnovat. Formulace výzkumného problému vychází z toho, jak jsme definovali své výzkumné cíle, a to především cíl intelektuální. Výzkumný problém je něco, co se odehrává v sociální realitě, a je to svým způsobem (nebo ve svých důsledcích) problematické. Zároveň je to v ideálním případě něco, čemu plně nerozumíme, nebo s tím neumíme zacházet, a proto potřebujeme o daném jevu získat více informací.*“

4.3 Výzkumný vzorek a způsob výběru výzkumného vzorku

Pro výzkumné šetření byli cíleně vybráni všichni klienti PSB v jedné konkrétní sociální službě na Moravě, kteří tvoří soubor našeho výzkumného vzorku. Vedení této sociální služby souhlasilo s realizací kvalitativního výzkumu pro účely bakalářské práce. S výzkumem také souhlasili všichni 4 klienti i jejich opatrovníci. Z důvodu ochrany osobních údajů a zveřejňování soukromí klientů, jsou uvedena jména smyšlená.

1. Klient, žena jménem Anežka, věk 48 let, osoba s kombinovaným zdravotním postižením. Má základní vzdělání, vyrůstala v biologické rodině, také za podpory babičky. 12 let byla uživatelkou domova se zdravotním postižením, v sociální službě PSB je od roku 2015.

2. Klient, muž jménem František, věk 42 let, člověk s lehkým mentálním postižením. Absolvoval základní školu, je vyučen zahradníkem. Vyrůstal v biologické rodině, poté zůstal sám, což nezvládal, býval agresivní. Dalších 12 let byl uživatelem v domově se zdravotním postižením, na PSB je od roku 2013.

3. Klient, muž jménem Toník, věk 55 let, trpí lehkou formou mentálního postižení, má základní vzdělání. Toník žil se svými rodiči do 18 let, poté mnoho let byl v domově se zdravotním postižením, na PSB je od roku 2011.

4. Klient, muž jménem Josef, věk 60 let, má kombinované zdravotní postižení, základní vzdělání. Od narození vyrůstal se svojí matkou, víc jak 20 let byl v pobytovém sociálním zařízení, klientem PSB je od roku 2009.

4.4 Vybrané výzkumné metody

Kvalitativní výzkumnou strategii jsem realizovala s využitím výzkumných metod pozorování, analýzy dokumentace a kazuistiky.

4.4.1 Pozorování

Hlavním zdrojem informací pro kvalitativní strategii výzkumu, byla zvolena metoda **pozorování**. Švaříček, Šed'ová a kol. (2006, s. 142-146) uvádí, že princip metody zúčastněného pozorování spočívá v přímé interakci denních činností pozorovaných osob a pozorovatele. Pozorování je současně jednou z nejtěžších metod sběru dat v kvalitativním výzkumu. Základním typem je zúčastněné pozorování, které definujeme jako dlouhodobé, systematické a reflexivní sledování probíhajících aktivit přímo ve zkoumaném terénu s cílem objevit a reprezentovat sociální život a proces. Zúčastněný zastává roli účastníka interakcí a zároveň se do jisté míry účastní pozorovacích aktivit. Účelem metody pozorování, je deskriptivně zachytit co se děje a jak vypadá daná situace, ale také přesný a detailní popis, aby si čtenář mohl danou situaci představit a porozuměl jí.

Pozorování probíhalo při každodenní práci s klienty, po dobu 6 měsíců. Sledovala jsem plnění jednotlivých plánů v praxi, které vycházely vždy z konkrétního individuálního plánu uživatele. Charakter jednotlivých cílů korespondoval s jejich běžným denním režimem, takže jak pro klienty, tak i pro pracovníky to nebylo nic neobvyklého. Svoji pozornost jsem soustředila na aktuální stav a náladu klientů a způsob jakým přistupovali k aktivitě. Slovní formulace průběhu plnění cílů, obsahovala klientovo chování, jeho zaujatý postoj a častou podporu pracovníka, formou připomenutí, slovním vedením, nebo motivačním rozhovorem. Bylo počítáno s možnými bariérami, jelikož cílovou skupinu tvořili lidé s mentálním postižením. Smyslové vnímání této cílové skupiny je natolik omezené, že při jakékoliv práci vyžadují častý nácvik, pravidelné opakování, nebo výše zmíněnou podporu pracovníka. Praxe bývala taková, že klienti často zapomínali, jak postup činností, tak i znění individuálních plánů.

Pozorování klientů při denních činnostech, jsem zaznamenávala do předem připraveného pozorovacího archu. Vzorový formát tohoto archu, je připojen v příloze PX. Data se týkají plnění jednotlivých úkolů, které jsem sbírala od 4 klientů sociální služby. Tyto činnosti vycházely z jejich individuálních potřeb a přání, jako jsou např. připravit pomazánku, za-

platit u samoobslužné pokladny, vyžehlit prádlo, objednat oběd, pečovat o nohy, telefonovat, pečovat o vlasy, ovládat elektrický šlehač, zakrýt ústa při kašli, vybrat si oblečení.

4.4.2 Analýza dokumentů

Ve výzkumu jsem využívala další metodu, kterou je **analýza dokumentů**. Dle definice Miovského (2006, s. 239) je analýza tvořena námětem, obsahem a formou, jejichž prostřednictvím výzkumník získává a zpracovává jednotky analýzy, aby je následně mohl statisticky zpracovat a získaný výsledek interpretovat.

Analýzu dokumentů jsem využívala při revizi individuálních plánů ze zařízení. Díky provedené revizi a analýze plnění jsem získala data z minulých období, která jsem zohlednila a použila jako podklad pro vymezení nových cílů v IP.

Díky analýze dokumentů jsem získávala nová data, která jsem využila při tvorbě individuálního plánu. Analýza dokumentace se týkala celkem 4 klientů sociální služby, při práci na 6 vymezených cílech IP, v délce výzkumu 6 měsíců.

Analýzou IP o celkovém počtu 6 provedených revizí, jsem průběžně zjišťovala způsob, jakým se vyvíjel proces plnění nadefinovaných cílů z IP a jakým směrem se postupně ubíral.

4.4.3 Kazuistika

Kazuistika jinými slovy případová studie, je klasickou metodou kvalitativního výzkumu, která se často vyskytuje ve všech oblastech věd o člověku, zejména pak v oborech medicínských, ekonomických, manažerských, právních či humanitních. Aplikuje se nejen pro budování teoretického zázemí daných disciplín, ale i pro praktické využití mimo teoretiko-vědeckou linii. Stále ovšem patří mezi metody nedocenené (Olecká a Ivanová, © 2010). V následující části budu prezentovat formou 4 kazuistik průběh IP a plnění jednotlivých individuálních plánů 4 klientů s mentálním postižením ze sociální služby PSB. K tomu mi dopomohlo vyhodnocení celého procesu IP, ze kterého jsem získala data z pozorování a obsahové analýzy dokumentace. Výstupem výzkumu bylo vytvoření 4 kazuistik, které popisují realizaci jednotlivých činností, aktivit a bariér klientů a celkový přístup pracovníků při plnění individuálního plánu.

Kazuistiky budou prezentovat 4 uživatele se 6 cíly, jež byly realizovány v období 6 měsíců, dle IP. Formulář IP ze zařízení je součástí přílohy P II.

4.5 Místo realizace výzkumu

Místo, kde byl realizován kvalitativní výzkum, byla jedna sociální služba PSB, která se nachází v části Moravy. Ve službě jsou zaměstnáni 2 pracovníci s pracovním zařazením - pracovník v sociálních službách. Kapacita této služby jsou celkem 4 uživatelé sociální služby PSB. V době výzkumu byla v této službě provozní doba pondělí až neděle, což přispělo k nepřetržitému sběru dat, včetně víkendů a svátků.

Vzhledem k charakteru výzkumu a množství dat, byla realizace výzkumu dlouhodobá a to v rozmezí celkem 6 měsíců, od července do prosince 2017. V době mé nepřítomnosti s klienty pracovala a data sbírala má kolegyně ze stejného pracoviště sociální služby PSB, která byla s výzkumem seznámena.

4.6 Způsob sběru dat

Výzkumná data se sbírala od 4 klientů každý den, výše uvedenými metodami po dobu 6 měsíců. Každý klient měl 6 definovaných cílů, které tvořily soubor individuálního plánu. Data jsem denně zaznamenávala tužkou do pozorovacího archu. Evidence dat vypovídala o realizaci jednotlivých cílů, ve kterých jsem rozepisovala, jak se klient cítil, jak reagoval, jak plnil nebo neplnil daný cíl a konkrétní míru podpory pracovníka, jež byla nutná při realizaci cíle. Vycházelo se z denních činností, které měly vést klienta k větší samostatnosti. Činnosti představovaly denní aktivity klientů, které jsou blíže popsány v jednotlivých kazuistikách. Cíle obsahovaly činnosti zabývající se péčí o nohy, placení u samoobslužné pokladny, objednávky obědů, výběru vhodného oblečení, žehlení prádla, nácviku trivia, telefonování, zakrytí úst při kašli ad.

Pracovní aktivity jsem evidovala do pozorovacího archu čísly od 1 do 6, které představovaly míru podpory zaměřenou na klienta. Jednotlivá čísla najdeme v pozorovacím archu, v příloze PX, kam jsem každý den zaznamenala jedno číslo ke každému cíli, které vyjadřovalo způsob provedení aktivity. První měsíce jsou data evidována i v rozepsané formě, ve které je popsán průběh činnosti plnění individuálního plánu. Jelikož se časem data opakovala, evidovala jsem data číselně. Sesbíraná data v číselné podobě, jsem použila do tabulky, která je součástí každé kazuistiky. Tabulka se skládá z jednotlivých měsíců ve sledovacím období 6 měsíců a zdefinovaných plánů. Číslo v tabulce znázorňuje míru podpory, vypočítanou aritmetickým průměrem, kterou musel pracovník vyvinout při konkrétním plánu s klientem. Číselná škála, jež je následně uvedena, znázorňuje míru podpory pracov-

níka při plnění konkrétního cíle. V měsíci červenci klientka Anežka při nácviu telefonování potřebovala podporu pracovníka formou slovního vedení, při snídaních byla podpora tvořena motivačními rozhovory a v péči o vlasy to bylo slovní vedení, kdy ji pracovník podporoval v jednotlivých krocích.

1 – Klient sám zvládl úkol, bez pomoci pracovníka

2 - Připomenutí

3 - Motivace - slovního vedení

4 - Motivační rozhovor s klientem

5 - Klient slíbil, že sám udělá, ale nedodržel

6 - Odmítnutí klienta s příp. odůvodněním

Následující obrázek č. 3 mapuje proces výzkumu této práce, na kterém se podílela analýza dokumentace a zrevidování individuálních plánů. Dalším krokem bylo pozorování 4 vybraných klientů sociální služby PSB a na základě sesbíraných dat z pozorování, byla provedena analýza pozorovacích archů. Výstupem výzkumu je tvorba 4 kazuistik vybraných klientů výzkumu.

Analýza dokumentů individuálních plánů + analýza zrevidovaných individuálních plánů



Obrázek č. 3: Proces výzkumu (vlastní provedení)

5 KAZUISTIKA

V této kapitole budou prezentovány jednotlivé kazuistiky klientů sociální služby PSB. Plnění individuálního plánu probíhalo po dobu 6 měsíců a výsledky procesu budou shrnuty v závěru této práce.

5.1 Kazuistika klienta č. 1

Úvodní informace

Klient č. 1 se jmenuje Anežka, věk 48 let, má kombinované zdravotní postižení, základní vzdělání. Klientkou sociální služby PSB je od roku 2015, předtím byla 12 let v domově pro osoby se zdravotním postižením. Z rodinných příslušníků se s ní nikdo nestýká, rodiče už nemá, ale má 3 bratry a sestru. Dříve vyrůstala se svými rodiči a sourozenci na vesnici v rodinném domě. V sociální službě potkala svého životního partnera, který je jí velice nápomocen a podporuje ji. Žijí společně už několik let, bez vážnějších problémů. Oba chodí vypomáhat do prádelny v dopoledních hodinách 3 krát týdně. Anežka má velkou oblibu v pěstování květin, vaření, ráda peče a celkově dbá o celou domácnost. Na druhé straně potřebuje podporu pracovníka při doprovodech a orientaci po okolí, nákupu, vyřizování záležitostí na úřadu a dalších každodenních činnostech.

Průběh individuálního plánování

Klíčový pracovník se dohodl s Anežkou na rozhovoru, který se týkal jejich potřeb, snů, přání a cílů. Část rozhovoru se týkala mobilního telefonu. Občas se stávalo, že neuměla telefonovat svým přátelům. Nevěděla, které tlačítko má zmáčknout, nebo se zapomněla představit při hovoru. Další část rozhovoru se týkala úpravy účesu a výběrem vhodného oblečení, protože Anežka se poslední dobou o sebe moc nestará. Anežce často bývalo nevolno a točila se jí hlava. Pracovník zjistil, že Anežka vůbec nesnídá a její první jídlo, je oběd kolem dvanácté hodiny polední. Další debata se týkala malé aktivity na společenských a kulturních akcích, nebo procházkách. Anežka veškerý svůj volný čas trávila doma, ve svém bytě s přítelem, kde stále jen sledovali televizní program. Na základě rozhovoru s klientkou a analýzou předcházejícího IP jsme se společně dohodli na následujícím IP s vymezením těchto cílů:

- 1. Klientka se naučí ovládat mobilní telefon a za 6 měsíců dokáže sám telefonovat.**

2. Klientka se naučí připravit si snídani a za 6 měsíců bude pravidelně snídat.
3. Klientka se naučí upravovat si vlasy a za 6 měsíců bude sama o ně pečovat.
4. Klientka bude častěji chodit na kulturní a společenské akce, nebo procházky a za 6 měsíců už to zvládne sama.
5. Klientka se naučí ovládat elektrický šlehač a za 6 měsíců bude umět sama s ním manipulovat.
6. Klientka se naučí vybírat si oblečení a za 6 měsíců se bude umět sama vhodně obléknout.

Dále v textu kazuistiky budu popisovat plnění jednotlivých cílů a pro lepší orientaci zmiňovat už jen jejich zjednodušená označení.

1. Telefonování

Prvním cílem v rámci individuálního plánu paní Anežky bylo naučit se telefonovat z mobilního telefonu, který si nedávno koupila. Velice ráda si telefonovala se svými přáteli, ovšem za podpory pracovníka prováděla nácvik volání a ovládání mobilu. Během plnění individuálního plánu se Anežka chtěla naučit telefonovat, ovšem často jí to moc nešlo a hodně rychle vše zapomínala. Byly to náročné chvílky edukace, jelikož není technicky nadaná. Přišly i dny, že se jí nechtělo telefonovat, pak jsem ji musela motivovat rozhovorem. Anežka mívala problém s mačkáním tlačítek. Místo jednoho tlačítka zmáčkla hned dvě další, také nedokázala zapojit kabel do telefonu, nebo do sítě. S problémy zvládala vyhodnotit, jestli je, nebo není telefon nabitý, napsání, nebo přečtení textové zprávy, jen se slovním vedením pracovníka. Nejčastější problém ovšem byl s odemčením klávesnice. Několikrát jsem jí ukazovala přesný postup, ale nikdy to sama nezvládla, vždycky to zapomněla. Do nácviku zasahoval i její přítel, který jí nadával pro její neschopnost.

Vyhodnocení: Anežka potřebuje pomoc pracovníka při telefonování. Během plnění IP byla nejčastěji používanou formou motivace - 3.

2. Snídaně

Dalším cílem byla příprava snídaně a naučit se snídat. Absence snídání se negativně odrážela na jejím zdravotním stavu. Několikrát se stalo, že Anežce se točila hlava, byla slabá, potřebovala odpočinek, ale nikdo nevěděl, proč také stavy mívá. Rozhovorem se zjistilo, že Anežka nesnídá. Při plnění tohoto cíle jsem musela Anežku kontrolovat a dotazovat se, zda opravdu snídala, co a v jakém množství. Stávalo se i to, že někdy lhala, nebo nechtěla sní-

dat. Dříve nebyla zvyklá nesnídat a z počátku změnit její návyky nebylo jednoduché. Její partner ji nepodporoval, protože také nesnídal. A jelikož dělali všechno společně, nesnídala ani Anežka. Oba byli ještě ke všemu velmi spořiví lidé, proto hodnotě snídání nevěnovali patřičnou váhu. Prováděla jsem časté motivační rozhovory, co vše může snídat a také kontroly, zda snídala. Při doprovodu na nákup, jsem se dotazovala, co bude snídat, nebo dělala návrhy snídání, protože si často zapomínala koupit potraviny na snídání.

Vyhodnocení: : Již třetím měsícem Anežka sama ráno pravidelně jí, i když velmi skromně. Snídala jen suchý chleba s kávou. Připomínala jsem jí, aby si k pečivu něco vzala, máslo, nebo kousek sýru, či jogurt. Obvykle zůstávala jen u chleba a kávy s mlékem, což možná měla zvyk ještě z dětství. Nejčastější forma motivace - 1

3. Péče o vlasy

Péče o vlasy byla dalším zdefinovaným cílem paní Anežky, která si se často zapomínala učesat, umýt vlasy, nebo se zajít ostříhat ke kadeřníkovi. Přesto, že si zakoupila kulmofén na úpravu účesu, nepoužívala ho. Proto se společně s klíčovým pracovníkem dohodla, že se naučí s kulmofénem pracovat a celkově pečovat o vlasy. Realita ovšem bývala taková, že se mnohokrát ani neučesala. Musela jsem ji upozorňovat na vlasovou hygienu, učesání, nebo objednání se ke kadeřníkovi. Anežku jsem podporovala při barvení vlasů šamponovou barvou, což se časem skoro naučila. Sama nezvládla obarvit si jen zadní část hlavy. Podpora byla nutná i při nákupu odstínu barvy v obchodě, jelikož si často neuměla vybrat. Pomoc potřebovala i při úpravě vlasů kulmofénem. Sama si zvládla vyfoukat jen ofínu. Tento cíl se týkal všech oblastí úpravy účesu a Anežka velice brzy začala dělat pokroky.

Vyhodnocení: Častěji bývala učesaná, vlasy umyté, někdy si sama řekla, že potřebuje koupit barvu obarvit vlasy a já ji za to chválila. Nejčastější formou motivace - 2 a 1.

4. Účast na akcích, procházkách

Aktivní účast na různých akcích, byl dalším cílem paní Anežky, která si byla vědomá, že nikam nechodí a celé dny tráví se svým přítelem sledováním televizních pořadů. Dohodli jsme se na větší aktivitě při návštěvách kulturních a společenských akcí, nebo procházek. Anežku jsem vždy seznámila s blížící se akcí a průběžně připomínala termíny konání. Klientka ovšem málo kdy někam šla, proto jsem se jí snažila aktivizovat formou motivačních rozhovorů. Při rozhovorech, jsme narazili opět na finanční problém, při placení vstupného. Anežka s partnerem jsou velmi spořiví lidé, proto nechtěla nikam chodit. Začala jsem jí nabízet kulturní a společenské akce, kde se neplatilo vstupné, ale ani tam, se jí často ne-

chtělo, tak jsem ji začala motivovat alespoň procházku po okolí, aby nebyla celý den zavřená v bytě. Na procházky chodívala, sice velmi krátké, chodili s přítelem kolem domu. Výsledkem byla daleko větší aktivita než dříve, i když první 3 měsíce převážně odmítala kamkoliv jí. Poslední tři měsíce bylo nejčastější motivace - 4.

5. Ovládání elektrického šlehače

Anežka velmi ráda peče různé koláče, buchty a jiné moučníky. Sladké měl rád i její přítel a proto si koupila elektrický šlehač na míchání těsta, který ale neumí ovládat. Proto další cíl byl zaměřen na ovládání a manipulaci s elektrickým šlehačem. Anežka si s pracovníkem zakoupila nový elektrický šlehač. Do té doby si šlehač půjčovala od svých sousedů. S novým šlehačem byla nadšená a do nácviku ovládání přístroje se vrhla hned po nákupu. Jelikož Anežku pečení neskutečně naplňovalo, v rámci motivace plnění to nebylo to vůbec náročné. Často stačilo se Anežky jen zeptat, zda by chtěla něco upéct a ta se s radostí vrhla do práce. Musela jsem jí pomáhat s uvedením přístroje do provozu, nebo vysunutí šlehačích metel. Problém byl i s dobou šlehání těsta, který neodhadla, nebo zkompletováním všech částí šlehače. Z upečeného koláče, či jiného moučníku mívala velkou radost, často jsem ji chválila.

Vyhodnocení: Velký posun byl zanedlouho viditelný, avšak Anežka během vymezeného časového prostoru nebyla plně samostatná, potřebuje podporu pracovníka. Nejčastější formou motivace - 4.

6. Výběr vhodného oblečení

Posledním vymezeným cílem bylo, aby se Anežka vhodně oblékala. Anežka má plno nového, pěkného oblečení, ale stále chodí v jedněch starých obnošených šatech. I když jde do nějaké společnosti, obleče se do starého oblečení. Říká, až ho úplně zničí, tak si vezme nové věci. Při plnění tohoto cíle, byl velmi často používán rozhovor, ve kterém jsme rozebírali vhodnost, či nevhodnost konkrétního oblečení. Klientka mnohdy měla na sobě staré tepláky s vytahaným tričkem. Když jsme společně šli koupit podprsenky, byla velice ráda, že jsem jí pomohla s výběrem. Sama nové podprsenky chtěla, protože ty staré měly neurčitou, zapranou barvu a byly vytahané. Motivovala jsme ji, aby nové podprsenky nosila a staré vyhodila. Dopadlo to tak, že Anežka si podprsenky vzala jen párkrát, nakonec je přestala úplně nosit a vrátila se ke svým starým.

Vyhodnocení: Anežka častěji nosí své novější oblečení. Nejčastější forma motivace - 4.

ANEŽKA	Telefonování	Snídaně	Péče o vlasy	Účast na akcích	Ovládání elektrického šlehače	Výběr oblečení
Červenec	3	4	2	6	4	4
Srpen	3	4	2	6	4	4
Září	3	1	1	6	4	4
Říjen	2	1	1	2	4	3
Listopad	3	1	2	4	3	3
Prosinec	3	1	1	4	3	2

Tabulka č. 1 – Vývoj plnění cílů v rámci individuálních plánů paní Anežky

5.2 Kazuistika klienta č. 2

Úvodní informace

Klient se jmenuje František, má 42 let, člověk s mentálním postižením. Má základní vzdělání a je vyučen zahradníkem. Vyrůstal na vesnici s rodiči a sourozenci. Po smrti rodičů zůstal sám, což ale nezvládal, býval velmi agresivní, v agresi zničil celé vybavení domu. Poté byl klientem domova se zdravotním postižením 12 let a v sociální službě PSB je od roku 2013. Kontakt s rodinou má omezený, i když má sourozence, kteří ho zřídka navštěvují. V bytě žije se svojí přítelkyní, je to muž z velké části soběstačný, podporu pracovníka vyžaduje jen při některých úkonech v denních činnostech. Riziko při sociální práci představuje jeho psychický stav, bývá velmi často nervózní, panovačný, málo kdy si nechá poradit, také náladový a uzavřený. Velmi těžko se s ním pracuje.

Průběh individuálního plánování

Předem jsem se dohodla s panem Františkem na společném rozhovoru, ve kterém jsme probírali, jeho potřeby, sny, přání a touhy, nebo čeho by chtěl dosáhnout. Klientovi byl připomenut význam IP, a to z důvodu, aby v něm našel smysl a chuť ke spolupráci. Z jeho spisové dokumentace jsem získala data, která mi byla přínosná pro vymezení nových individuálních plánů. S Františkem jsme hovořili o telefonování. Nedávno dostal zá-

novní telefon od rodiny a nemůže si na něho zvyknout. Další téma rozhovoru byly snídane. František nesnídá, ani jeho přítelkyně. U Františka to není vhodné, vzhledem k jeho vysoké medikaci. Pracovník Františka na to upozorňoval, ale on to ignoroval. Další téma našeho rozhovoru je spojené se zdravotní stránkou. František měl nedávno velmi špatné výsledky krve díky tomu, že neužívá léky. Františkova obvodní lékařka, ho upozornila na tuto skutečnost a doporučila mu léky pravidelně užívat. František si chodí pro obědy do nedaleké školní jídelny, ale týden předem si ho musí vybrat a objednat. Sám to nezvládá, pracovník ho musí podporovat při objednávce. Posledním tématem našeho rozhovoru bylo oblékání. František nerad utrácí peníze, je spořivý a šetří i na oblečení, nosí velmi staré a obnošené oblečení. Na základě rozhovoru s klientem a analýzy z posledního individuálního plánování, jsme se dohodli na následujícím IP s vymezením těchto cílů:

- 1. Klient se naučí ovládat mobilní telefon a za 6 měsíců dokáže sám telefonovat.**
- 2. Klient se naučí připravit si snídani a za 6 měsíců bude pravidelně snídat.**
- 3. Klient se naučí užívat své léky a za 6 měsíců bude pravidelně sám užívat léky.**
- 4. Klient bude častěji chodit na kulturní a společenské akce, nebo procházky a za 6 měsíců už to zvládne sám.**
- 5. Klient se naučí obsluhovat terminál a za 6 měsíců bude umět sám objednat obědy.**
- 6. Klient se naučí vybírat si oblečení a za 6 měsíců to bude umět sám vhodně obléknout se.**

1. Telefonování

Františkovo přání bylo zdokonalit se v telefonování z mobilního telefonu, který dostal od svého příbuzného. Pro něho je důležité, aby měl neustálý telefonický kontakt se svojí rodinou, proto je pro něj velká priorita umět ovládat mobilní telefon. S nutnou podporou pracovníka jsme s Františkem prováděli nácvik telefonování a učil se ovládat přístroj, psát textové zprávy, nabíjet, zapínat telefon. Z důvodu, že František rychle zapomínal, museli jsme pravidelně nacvičovat. Přišly i dny, kdy se mu vůbec nechtělo. Často znervózněl, začal křičet a nadávat. V takovém okamžiku jsme činnost ukončili. Doporučila jsem mu, aby si šel odpočinout, a raději jsem odešla z bytu. Bylo vidět, že v tu chvíli chce být sám.

Vyhodnocení: František dnes neovládá všechny funkce svého mobilního telefonu, ale naučil se najít a vytočit telefonní číslo. Nejčastější forma motivace - 3.

2. Snídaně

Pracovník před časem zjistil, že František vůbec nesnídá. Důvod? „Prý nemá hlad a za chvíli bude oběd.“ Díky jeho vysoké medikaci léků, není vhodné vynechat snídani, proto jsem Františkovi doporučila, aby se ráno naučil jíst. Na základě těchto rozhovorů bylo dalším cílem Františka příprava snídani a celkově naučit ho snídat. Při plnění cílů jsem musela kontrolovat, zda opravdu snídá, co a v jakém množství. Z počátku se stávalo, že někdy lhal, že snídá. Dokonce jsme tento problém řešili i s jeho obvodním lékařem, jelikož začal rapidně ubývat na váze. Klíčovým faktorem, který zde hrál roli, byla jeho šetrivost. Potraviny na snídaně si vůbec nekupoval, byl šetrný. Měl zajištěný jen oběd, a díky velkým porcím, mu část obědu zůstala i na večeři. Podporovala jsem Františka metodou motivačních rozhovorů, ve kterých jsme hovořili o různých možnostech snídani. Při nákupu v obchodě jsem připomínala nákup potravin na snídani, pravidelné kontroly. Praxe bývala taková, že klient často snídá jen suché pečivo s kávou. U Františka byla nutná častá motivace, pravidelné rozhovory co by mohl mít na snídani a následné kontroly snídani.

Vyhodnocení: František naučil snídat a dokonce i přibral na váze, což se považuji za velký úspěch. Nejčastější forma motivace byla první dva měsíce - **4**, poté - **1**.

3. Užití léků

František si chystá a užívá léky sám. Odborným vyšetřením se zjistilo, že neužívá předepsanou medikaci, proto bylo nutné, abych s ním tento problém vyřešila a patřičně objasnila prioritu užití léků. Na základě dohody se svým klíčovým pracovníkem si za svůj cíl určil užití léků. Františka jsem podporovala formou každodenních kontrol užití léků. Klient začal být postupem času svědomitý a léky si pravidelně chystal i užíval. Naskytlo se jen pár výjimečných situací, kdy na léky zapomněl. V ten moment jsem opět s Františkem o problematice hovořila.

Vyhodnocení: Klient se naučil užívat své léky. Nejčastější forma motivace - **2**, poslední dva měsíce výzkumu si léky chystal a užíval sám **1**.

4. Účast na akcích, procházkách

František všechn svůj volný čas trávil doma u televize. Málokdy si zašel na nějakou kulturní, nebo společenskou akci, ani na malou procházku. Toto téma bylo častým rozhovorem, jak trávit volný čas. Klíčový pracovník se s Františkem dohodli, že se pokusí být více aktivní a občas si zajde na procházku, nebo na nějakou společenskou akci. Podpora spočí-

vala v tom, že jsem klienta předem informovala o aktuálním dění, případně mu nabídla doprovod. Naráželi jsme zase na Františkovu šetrnost. Nechtěl platit vstupné, proto jsem musela hledat kulturní akce bez vstupného. Stejný cíl měla i jeho přítelkyně. Nabízela jsem mu, aby si společně zašli na kávu, nebo se projít do města, nebo do parku na procházku. Často jsem se potýkala s pasivitou a negací. Mnohokrát nikam nechtěl jít, jen se vymlouval na vše možné, nebo to odkládal na další den. Byla zde nutná velká dávka motivace a trpělivosti.

Vyhodnocení: Nastal částečný posun a František si dnes alespoň občas někam jde se svou přítelkyní, i když většinu svého času stále tráví sledováním televizních pořadů. Nejčastější forma motivace – 4.

5. Objednávka obědů

Tento cíl lze zařadit do kategorie úkolů náročnějších, jelikož při plnění je nutný dobrý stav kognitivních funkcí. V kombinaci orientace a ovládnutí přístroje zvaného terminál, který byl umístěn v nedaleké základní škole, kde si jeden krát týdně objednáva obědy. Výběr byl možný ze tří jídel. Zásadní je zorientovat se na terminálu, kde jsou různá tlačítka, představující den, výběr s konkrétním obědem a uložení obědu. Před výběrem se ještě musí přihlásit přiložením svého čipu na určité místo na terminálu. Celý proces objednávky spočívá v kombinaci tlačítek včetně uložení. Podpora pracovníka představuje jeho přítomnost při objednávce, jelikož František bývá často nervózní při různých činnostech. Je si jistější, pokud tam asistuje pracovník. V případě, že si nevěděl rady, pracovník mu pomohl. Při plnění cíle klient občas vyžadoval podporu při volbě tlačítka.

Vyhodnocení: František tento cíl téměř zvládl, stačí mu jen asistence pracovníka při objednávce obědů. Nejčastěji forma motivace – 3.

6. Výběr vhodného oblečení

František mívá potíže s výběrem oblečení. Často nosí staré, velmi obnošené, nebo špinavé oblečení. Dohodl se svým klíčovým pracovníkem, aby ho motivoval k výběru vhodného oblečení. V průběhu procesu plánování jsem musela Františkovi připomínat, aby si vyměnil prádlo, nebo propocené triko, či špinavé tepláky. František je velmi šetrný člověk a šetří úplně na všem. Jeho spořivost je spojená i s nadměrným praním prádla, jelikož se zvýší spotřeba elektřiny a stoupnou i náklady na nákup pracího prášku. Jeho častá odpověď na výměnu prádla, zněla „že je to ještě dobré“. Přesto si oblečení vyměnil. U Františka jsem se setkala se situací, kdy například šel k lékaři ve vytahaném starém triku, jen z toho důvo-

du, že ho musí donosit. Přitom má spoustu nového pěkného oblečení, které si šetří a nenosí ho. František mi sdělil, že: „Nejdřív musí donosit všechno staré oblečení a pak bude nosit nové oblečení.“

Vyhodnocení: Poslední dva měsíce se klient často vhodně oblékal. Při práci s Františkem jsem nejčastěji používala formu motivace - 4

FRANTIŠEK	Telefonování	Snídaně	Užití léků	Účast na akcích	Objednávka obědů	Výběr oblečení
Červenec	3	4	2	4	2	4
Srpen	2	4	2	6	2	4
Září	3	1	2	4	2	1
Říjen	4	1	2	6	2	4
Listopad	3	1	1	4	2	1
Prosinec	3	1	1	4	2	1

Tabulka č. 2 – Vývoj plnění cílů v rámci individuálních plánů pana Františka

5.3 Kazuistika klienta č. 3

Úvodní informace

Klient se jmenuje Toník, věk 55 let, má lehkou formu mentálního postižení, základní vzdělání. Narodil se a žil ve své biologické rodině až do své dospělosti, od svých 18 let pobýval v různých domovech se zdravotním postižením, na PSB je od roku 2011. Se svojí rodinou jsou jen v telefonickém kontaktu, nenavštěvují se. Zato má přítelkyni, se kterou se pravidelně vídá a tráví spolu veškerý volný čas. Toník měl částečný pracovní úvazek, několikrát týdně chodil do zaměstnání. Tento klient je manuálně zručný a v denních činnostech je soběstačný, podporu pracovníka vyžaduje jen při některých úkonech.

Průběh individuálního plánování

S Toníkem jsem se předem dohodla na společném rozhovoru, ve kterém jsme probírali jeho potřeby, sny, přání a touhy. Klientovi byl připomenut význam IP, a to z důvodu, aby v něm našel smysl a chuť ke spolupráci. Jeho první přání bylo, naučit dělat pomazánky, které má moc rád a začal je jmenovat. Poté si vzpomněl na samoobslužnou pokladnu v obchodě Tesco, kam chodí často nakupovat. Sám si netroufl na ní platit, protože to neumí. S nákupy souvisí orientace na etiketě výrobku, což bylo dalším tématem našeho rozhovoru. S tím má Toník stále problémy, protože neví, co který údaj znamená. Při nákupu v obchodě, si neumí spočítat, kolik stojí kousek tlačenky, nebo deset deka salámu. Toník si chodí v pracovní dny pro obědy do nedaleké školní jídelny. Musí si je týden předem objednat, ale sám to nezvládá, pracovník ho musí podporovat. Poté jsme hovořili o čtení, psaní, počítání. I v těchto oblastech má Toník nedostatky. Při čtení se zadržává a špatně čte, při psaní přeskakuje některá písmena a počítá jen jednoduché matematické operace na kalkulačce. Po celou dobu našeho rozhovoru klient pokašlával, jelikož je náruživý kuřák a při tom si nezakrýval ústa. Několikrát jsem ho upozornila na tuto nepříjemnost. Po dohodě s klientem a s ohledem na analýzu IP z minulosti, jsme na následujícím IP s vymezením těchto cílů:

- 1. Klient se naučí zakrývat ústa při kašli a za 6 měsíců to bude umět sám.**
- 2. Klient se naučí pracovní postup pomazánky a za 6 měsíců ji bude umět sám připravit.**
- 3. Klient se naučí obsluhovat samoobslužnou pokladnu a za 6 měsíců bude umět sám platit.**
- 4. Klient se naučí základní údaje na etiketě a za 6 měsíců se bude umět orientovat se na etiketě.**
- 5. Klient se naučí obsluhovat terminál a za 6 měsíců bude umět sám objednat obědy.**
- 6. Klient bude opakovat nácvik trivia a za 6 měsíců se v něm zdokonalí.**

1. Zakrytí ústa při kašli

Pan Toník je náruživý kuřák, který neustále pokašlává, aniž by si zakryl ústa. Pro okolí je to velmi nepříjemné, zejména v situacích jako je rozhovor, vyřizování na úřadech, u lékaře či vaření, neustále kašle bez zakrytí úst. Několikrát jsem Toníka na to upozornila, avšak s neúspěšným výsledkem, proto se společně dohodli na nácviku zakrývání úst při kašlání.

Během průběhu individuálního plánování bylo nutné Toníka neustále upozorňovat a motivovat ho k zakrytí úst při kašli. Často jsme vedly rozhovory, ve kterých jsem ho informovala, jaký je kašel problém a co všechno může způsobit, jaké nemoci přenáší a jak se cítí lidé v jeho přítomnosti. V okamžiku, kdy jsem ho na tento problém upozornila, si Toník dokázal chvíli ústa zakrývat. Po většinu stráveného času s ním, si ústa sám nedokázal zakrýt při potřebě kašle.

Vyhodnocení: Nenaučil se zakrýt ústa při kašli. Nejčastější forma motivace – 2.

2. Příprava pomazánky

Příprava pomazánky je další Toníkuv cíl, který má velmi kladný vztah k vaření a přípravě pokrmů. Přiznal se, že neumí, pomazánky, které má velmi rád a hned začal jmenovat, jaké konkrétně by se chtěl naučit připravovat. Proto jsme tento cíl zahrnuli do individuálního plánování. Plnění individuálního plánu začínalo už motivačním rozhovorem o pomazánce. Často hned, chtěl dělat pomazánku. S tím souviselo sepsání seznamu na nákup a výroba pomazánky. Podporovala jsem ho různými formami, ať to bylo připomenutí jít nakoupit, předem si uvařit vejce, nebo i po sobě umýt nádobí. Slovní vedení při pracovním postupu jako např. krájení cibule, zapomínal i pracovní postup. Názorně jsem Toníkovi ukázala, jak se smíchají suroviny a dochutí se pomazánka. Toník se rád učil novým věcem a míval velkou radost z výsledku a já ho chválila.

Vyhodnocení: Naučil se sám připravovat pomazánky. Nejčastější formou motivace – 4.

3. Placení u samoobslužné pokladny

Z důvodů častých nákupů v supermarketu Tesco, bylo výslovným přáním Toníka, naučit se ovládat samoobslužnou pokladnu. Do tohoto cíle patřilo nejen placení u samoobslužné pokladny, ale i hledávání čárového kódu na výrobku, nebo vyhledání určitého zboží na displeji, jako je pečivo, ovoce a zelenina. Některé zboží bylo nutné zvážít, nebo zadat kusy a posledním krokem byla forma zaplacení. Z počátku nácviku jsme se potýkaly s překážkou, která byla uložení zboží na odkládací část pokladny. Často se stávalo, že pokladna vyžadovala přivolání pracovníka. Časem jsme zjistili, že záleží na rozložení zboží na odkládací části pokladny, kde se zboží neustále převažuje. Toník se brzy naučil vyhledávat čárové kódy na zboží a po celkem krátké době, část procesu placení sám dokázal. Problémy míval jen s vyhledáním pečiva, ovoce, nebo zeleniny. V těchto chvílích potřeboval podporu pracovníka. Také jistá bariéra pro něj byla zvolení způsobu placení, při které také vyžadoval podporu pracovníka. Vložení bankovek, nebo mincí i odebrání účtenky zvládal

sám. Uložení zboží do tašky a obstarání razítka na informacích uměl. Ovšem podporu vyžadoval při vyúčtování nákupu a přepočítání hotovosti.

Vyhodnocení: Klient se naučil téměř celý proces placení u samoobslužné pokladny. Podporu pracovníka vyžaduje pomocí slovního vedení, nebo názorné ukázky postupu při placení a hledání zboží na displeji. Nejčastější forma motivace – 3.

4. Orientace na etiketě

Při obvyklých nákupech Toníkovi dělala problém orientace na etiketě výrobku. Toník nevěděl, co všechna data znamenají, působila na něj zmateně a neorientoval se v nich. Ať už údaje informovali o hmotnosti, ceně nebo velikosti výrobku. Nácvik se týkal konkrétního údaje na výrobku. Klient měl problém ze všech informací najít tu správnou. Z etikety nedokázal vyčíst, jaká je velikost trička. Uvedeny byly velikost S, M, L, XL a jedno z nich bylo tučně výraznější. Stejná bariéra pro Toníka byly údaje o ceně, které byly v několika mezinárodních měnách a ještě malým písmem. Nedokázal najít tu správnou cenu. Podobný problém míval v obchodě v obslužném úseku uzeniny, kde jsou uvedeny informace o cenách výrobků. Míval potíže s tím, kolik stojí tlačenka, makrela, nebo klobása. Vždy si myslel, že cena uvedená u výrobku, např. 15,9 Kč je cena za celou tlačenku, nebo makrelu. Při tomto zjištění veden rozhovor a vysvětlovala Toníkovi, jak si odhadne cenu výrobku. Podpora spočívala ve vysvětlení a popisu jednotlivých údajů na výrobcích. Při plnění tohoto cíle se Toník nenaučil orientovat na etiketě výrobku, což má souvislost s jeho mentálním postižením.

Vyhodnocení: Nadále bude potřebovat asistenci pracovníka, který mu bude pomáhat orientovat se v cenách. Nejčastější forma motivace – 3.

5. Objednávka obědů

Tento cíl lze také zařadit do kategorie větší náročnosti, jelikož je zde nutná dávka porozumění a orientace na přístroji zvaný terminál. Terminál je umístěn v nedaleké základní škole, kam si Toník jednou týdně chodí objednat obědy. Jídlo si objedná na celý týden a vybírá si ze tří pokrmů. Důležitá je orientace na terminále, kde jsou různá tlačítka, představující den, výběr pokrmu a uložení. Před objednávkou se ještě musí Toník přihlásit přiložením svého čipu na vymezené místo. Celý proces spočívá v kombinaci tlačítek. Tohoto uživatele jsem podporovala připomenutím sepsání jídelníčku, slovním vedením při objednávce, někdy i pomoc s přečtením jídelníčku a překontrolování zvoleného výběru. Časté potíže vznikaly

tím, že si Toník doma předem neseřsal obědy, i přes to, že jsem mu nabídku výběru nosila domů týden předem. Také si často doma zapomněl brýle, takže pak neviděl.

Vyhodnocení: Toník objednávku sám nezvládal. I nadále bude nutná podpora pracovníka, který mu pomůže objednat obědy. Nejčastější forma motivace – 4.

6. Opakování trivia

K vymezení tohoto cíle přispěla špatná kvalita čtení, psaní a počítání uživatele, i přesto, že Toník absolvoval základní školní vzdělání. Se svým klíčovým pracovníkem se dohodl na nácviku trivia. Nácvik jsem prováděla např. při vyúčtování nákupu, prostřednictvím jednoduchých matematických operací - sčítání, odčítání, dále pak poznávání a čtení číslic a v neposlední řadě čtení z účtenek a jiných textů. Plnění tohoto cíle dělalo uživateli velký problém. Přečtenému textu rozuměl, ale samotné čtení bylo na velmi nízké úrovni. Četl lámavě, s chybami a slabikoval, proto vyžadoval podporu pracovníka. V případě psaní jednoduchých vět, vynechával slova, nebo písmena ve slovech, při psaní a čtení číslic. Často nevěděl, jak se píšou, nebo čtou desítky, stovky, tisíce, např. číslo 1200 napsal jako 120. Pomáhala jsem mu při práci s kalkulačkou. Během plnění tohoto cíle, byla nutná podpora formou motivačních rozhovorů, jelikož se mu často nechtělo nacvičovat a slovního vedení.

Vyhodnocení: V průběhu plnění tohoto cíle bylo klíčové opakování a osvojování nácviku trivia, ovšem kvalita trivia nebyla zdokonalena. Nejčastější forma motivace – 4.

TONÍK	Zakrytí ústa při kašli	Příprava pomazánky	Placení u sam. pokladny	Orientace na etiketě	Objednávka obědů	Opakování trivia
Červenec	4	4	3	3	4	3
Srpen	2	4	3	3	4	3
Září	2	4	3	3	4	4
Říjen	2	4	3	3	2	4
Listopad	2	2	3	3	2	4
Prosinec	2	2	3	3	4	4

Tabulka č. 3 – Vývoj plnění cílů v rámci individuálních plánů pana Toníka

5.4 Kazuistika klienta č. 4

Úvodní informace

Klient se jmenuje Josef, věk 60 let, má kombinované zdravotní postižení, základní vzdělání. Od narození vyrůstal se svojí matkou. Po její smrti přešel do sociální služby domov pro osoby se zdravotním postižením a poté na PSB, kde je od roku 2009. Josef, je člověk s lehkou formou mentálního postižení, vyžaduje podporu pracovníka při každodenních činnostech. Paralelně se potýká i se značnými zdravotními problémy, které vyžadují zvýšenou péči o jeho zdraví. Josef už několik roků chodí pracovat, jako vrátný na částečný pracovní úvazek.

Průběh individuálního plánování

S Josefem jsem se dohodla na společném rozhovoru, ve kterém jsme probírali, jeho potřeby, sny, přání a touhy, cíle. Klientovi byl připomenut význam IP, a to z důvodu, aby v něm našel smysl a chuť ke spolupráci. Josef si stěžoval na bolest nohou a vyprávěl mi o nedávném vyšetření u lékaře. Jeho dalším přáním bylo, naučit se dělat pomazánky a zavzpomínal na časy, kdy jeho maminka je doma dělávala a jak mu chutnaly. Hovořil o nakupování, co všechno umí a vzpomněl si na sebeobslužnou pokladnu v obchodě. Nechce stávat dlouhé fronty u pokladen, chtěl by umět zaplatit u sebeobslužné pokladny. Povídal o nákupech, co sám vše zvládá. Co nepozná, je velikost na oblečení, také neví, kolik bude stát kus kabano-su. Ještě si vzpomněl, že si neumí objednat si obědy v jedné základní škole, kam si během týdne chodí pro jídlo. Také se rozpovídal o tom, co ho nebaví, na prvním místě uvedl zehlení prádla, i když ho to maminka učila. Na základě rozhovoru s Josefem a analýzou IP jsme se dohodli na následujícím IP s vymezením těchto cílů:

- 1. Klient se naučí pečovat o své nohy tím, že je bude mít denně 1 hodinu ve zvýšené poloze a za 6 měsíců už bude umět sám.**
- 2. Klient se naučí pracovní postup pomazánky a za 6 měsíců ji bude umět sám připravit.**
- 3. Klient se naučí obsluhovat samoobslužnou pokladnu a za 6 měsíců bude umět sám platit.**
- 4. Klient se naučí základní údaje na etiketě a za 6 měsíců se bude umět orientovat se na etiketě.**
- 5. Klient se naučí obsluhovat terminál a za 6 měsíců bude umět sám objednat obědy.**

6. Klient se naučí žehlit své prádlo a za 6 měsíců bude žehlit sám

1. Péče o nohy

Josef se potýká s velkými otoky dolních končetin. Dle vyjádření odborného lékaře, jeho zdravotní stav se bude odvíjet od prevence, která spočívá v uvolnění končetin ve zvýšené poloze a celkový relax. Součástí je také pravidelná aplikace masti na dolní končetiny a změny stravovacích návyků, včetně omezení kouření a osvojení si nových návyků. Podpora pracovníka spočívala v připomenutí a motivaci pro odpočinek nohou ve zvýšené poloze. Josef si neuvědomoval váhu tohoto cíle, proto často vše odmítal, nebo se vymlouval, odkládal svůj plán na neurčito, nebo lhal, že už relaxoval. Při plnění bylo nutné klienta vytrvale motivovat, protože býval velmi pasivní. Je si vědom varovných signálů, ovšem sám od sebe nerelaxuje, zaujal negativní postoj k tomuto cíli.

Vyhodnocení: Josef není samostatný. Je nutné, aby mu pracovník připomínal odpočinek. Nejčastější forma podpory – 4.

2. Příprava pomazánky

Jelikož Josef rád vaří a jí, dohodl se, se svým klíčovým pracovníkem, že se naučí vyrábět pomazánky. Přiznal se mi, že pomazánky neumí a má je velmi rád. Zavzpomínal na svoji maminku, která ho učila vařit.

Dohodnutá míra podpory bude spočívat v návrhu pomazánky, sepsání seznamu na nákup surovin, slovní vedení při procesu výroby, připomenutí úklidu kuchyňské linky a vhodném uložení do lednice, včetně doporučení maximální doby spotřebitelnosti. Musela jsem mu připomínat i konečný úklid, na který pravidelně zapomínal. Jelikož tento klient není tak manuálně zručný, byla nutná značná míra podpory než u předchozího klienta. Nezná základní pojmy, jako je lžička soli, hrnek vody, trocha oleje na smažení ap. Podporovala jsem ho v soustavném opakování činností, jako je uvařit vejce, oloupat a nakrájet cibuli, otevřít plechovku s rybičkami, osolit, zamíchat pomazánku. Stávalo se, že při míchání mu vše vypadlo z misky, musela jsem názorně předvést, jak se pomazánka míchá. Další fáze je připomenutí úklidu kuchyňské linky, včetně podlahy, kde byly stopy po pomazánce. Posledním krokem bývalo vhodné uložení do lednice s upozorněním, do kdy je se má spotřebovat. Setkala jsem se i s tím, že uživateli tak rybí pomazánka chutnala, že si ji šetřil v lednici 2 týdny. Josefovi pomazánky moc chutnaly, býval spokojený. I já jsem ho často chválila za plnění plánu.

Vyhodnocení: Je nutná podpora pracovníka při výrobě pomazánky, jelikož sám zcela nezvládá celkový postup, zná jen některé části přípravy. Nejčastější forma motivace – 4.

3. Placení u samoobslužné pokladny

Kvůli běžným nákupům v supermarketu Tesco, bylo dalším přáním Josefa naučit se platit u samoobslužné pokladny. Tento cíl je náročnější díky technickým požadavkům a omezené úrovni kognitivních funkcí. Cíl se skládal z placení u samoobslužné pokladny, vyhledání čárového kódu na výrobku, u pečiva, ovoce a zeleniny i hledání zboží na displeji, které se buď váží, nebo se volí kusy. Z počátku nácviku jsme narazili na bariéru, která představovala uložení zboží na odkládací část pokladny. Stávalo se, že pokladna vyžadovala přivolání pracovníka obchodu. Časem jsme zjistili, že je důležité rozložení zboží na odkládací část pokladny, kde se neustále převažuje. Josef se brzy naučil vyhledávat čárové kódy, což ho velmi bavilo. Další překážkou bylo zvolení způsobu placení, při které potřeboval pracovníka Vložení bankovek nebo mincí i odebrání účtenky zvládal sám už od počátku tohoto procesu. I přes mé připomínky, si Josef často zapomněl vzít si na nákup tašku na kolečkách. Pak nemohl nákup unést a nadával. Doma mu pracovník musel pomoci s přepočítáním hotovosti a vyúčtováním nákupu.

Vyhodnocení: Dokázal sám obsluhovat pokladnu, podporu potřebuje jen s vyhledáním pečiva, ovoce nebo zeleniny. Nejčastější forma motivace – 3.

4. Orientace na etiketě

Při Josefových běžných nákupech další problém představovala orientace na etiketě výrobku. Neví, co znamenají všechna ta data, neorientoval se v nich. Některé údaje hovoří o hmotnosti, ceně nebo velikosti výrobku. Josef měl problém najít správnou informaci. Z etikety nedokázal vyčíst např. při nákupu velikost trenýrek, mikiny, trička. Etiketa uváděla velikost S, M, L, XL, XXL a jedno z nich bylo tučně výraznější. Další bariérou byly údaje o ceně, které byly uvedeny v několika mezinárodních měnách a ke všemu malým písmem. Nedokázal najít tu správnou cenu. Podobný problém míval v obchodě v obslužném úseku uzeniny, kde mají uvedeny informace o cenách výrobků. Josef nevěděl, kolik stojí salám, makrela, nebo paštika. Vždy si myslel, že cena uvedená u výrobku, např. 13,9 Kč je cena za celý salám, nebo makrele. Při tomto zjištění jsem Josefovi vysvětlovala, jakým způsobem odhadne cenu výrobku. Podpora spočívala ve vysvětlení a popisu jednotlivých údajů na výrobcích, slovním vedením, nebo i přečtením údajů na etiketě. Stávalo se,

že si Josef zapomněl doma brýle a pak na etikety neviděl. Z nácviku rychle zapomínal obecné informace, což má spojitost s mentálním postižením.

Vyhodnocení: Josef bude nadále potřebovat podporu pracovníka při orientaci v cenách, nebo velikostech. Nejčastější forma motivace – 3.

5. Objednávka obědů

Tento cíl lze zařadit do kategorie velké obtížnosti, jelikož je nutná schopnost porozumění a orientace na zařízení nazvané terminál. Tento přístroj je umístěn v nedaleké základní škole, kam si chodí pro obědy. Jídlo si objednává na celý týden, dle výběru ze tří pokrmů. Důležitá je orientace na terminále, kde jsou různá tlačítka, představující den, výběr obědu a uložení. Před začátkem objednávky, se ještě musí přihlásit, přiložením čipu na vymezené místo terminálu. Celý proces spočívá v kombinaci tlačítek. U tohoto uživatele podpora začínala připomenutím sepsání jídelníčku, slovním vedení při objednávce, někdy i pomoc s přečtením jídelníčku a překontrolování zvoleného výběru. Časté komplikace vznikaly, už tím, že si Josef doma nepřichystal seznam obědů, a to i přes to, že jsem mu nabídku obědů nosila domů týden předem. Také si často doma zapomněl brýle, potom špatně viděl. Průběžně jsem Josefa podporovala ve slovním vedení, při objednávce, někdy byla i nutná pomoc s přečtením jídelníčku a překontrolování výběru.

Vyhodnocení: Naučil se objednat si obědy. Ve všech krocích objednávky je zcela samostatný. Nejčastější forma podpory – 2.

6. Žehlení prádla

Josef v minulosti pracoval v prádelně, kde skládal a žehlil prádlo. A jelikož si doma své osobní prádlo nežehlil, po dohodě jsme zařadili tento cíl do individuálního plánu. Klíčový pracovník zde chtěl navázat na jeho letité zkušenosti a rozvinout je. Josef občas vzpomínal, na svoji maminku, která ho učila žehlit. Záměrem byla snaha osvojit si pracovní činnosti a dovednosti při žehlení. V tomto případě práce nebyla jednoduchá. Často se stávalo, že Josef tuto činnost odmítal, měl spoustu výmluv, proč to nechtěl dělat. Musela jsem aktivně a opakovaně Josefa podporovat motivačními rozhovory. Stávalo se i to, že v jednom měsíci soustavně odmítal pracovat na tomto cíli, nebo práci oddaloval a vymlouval se. Další měsíce jsem mu pomáhala při rovnání prádla před žehlením, dále pak názorným vedením při skládání prádla, což se mu také nedařilo. Často vyžehlil jen část vypraného prádla např. 2 ručníky, tričko, nebo jen utěrky, nevydržel u toho. Ve skříni měl hodně zmačkaného oblečení, nechtěl ho skládat.

Vyhodnocení: Základy žehlení má osvojené z minulosti, pracovník ho podporuje při rovnání, skládání prádla a uložení do skříně. Nejčastější forma motivace – 4.

JOSEF	Péče o nohy	Příprava pomazánky	Placení u samoobslužné pokladny	Orientace na etiketě	Objednávka obědů	Žehlení prádla
Červenec	4	4	4	3	2	4
Srpen	4	4	3	3	2	4
Září	4	4	3	3	2	6
Říjen	2	4	3	3	2	4
Listopad	4	4	3	4	1	4
Prosinec	4	4	3	4	1	4

Tabulka č. 4 – Vývoj plnění cílů v rámci individuálních plánů pana Josefa

6 DISKUSE

V této kapitole se budeme zabývat shrnutím jednotlivých dat sesbíraných výsledků a díky nim odpovědět na všechny výzkumné otázky.

Ze svých zkušeností z práce s lidmi s mentálním postižením se mi potvrdilo, že je nutné, aby pracovník ke klientům přistupoval individuálně a často pracoval s motivací. V průběhu výzkumu jsem často narazila na jisté bariéry a překážky, které komplikovaly plnění individuálních plánů. Problém představoval častou pasivitu a negaci ze strany klientů. Klienti se mnohdy na něco vymlouvali, činnost odkládali, nebo se jim nechtělo. Nebyla to záležitost jednoho dne, ale u některého klienta i několik dní. Z těchto důvodů jsem musela pružně reagovat a svůj přístup směřovat na aktivní práci s klientem. K tomu mi dopomáhaly různé aktivizační techniky, které spočívaly ve formě častých motivačních rozhovorů, slovním vedení, nebo připomenutí k nějaké aktivitě. Své opodstatnění měl individuální přístup, zapojování a podněcování klienta k činnosti, motivace, ale na druhou stranu i empatie klíčového pracovníka ke klientovi. V průběhu plánování jsem se setkávala i s opačnou reakcí, kdy klient sám od sebe splnil svůj cíl z IP.

Další roli zde hrálo i mentální postižení klientů. Ze strany klíčového pracovníka byl tento výzkum časově i obsahově náročný z důvodu omezeného vnímání klientů a stavu kognitivních funkcí. Vše se odráželo při práci výzkumníka, kdy byly jeho denní povinnosti založené na systematickém opakování jednotlivých cílů z IP a postupů, slovní vedení, celková podpora při plnění cílů, motivace a vůbec celkově aktivní a vytrvalý přístup ke klientovi. Celý výzkum byl pro obě strany náročný.

Klient č. 1

Po revizi IP klientka potřebuje slovní vedení při telefonování. Při plánu naučit se snídat je plně samostatná. V péči o vlasy je také plně samostatná. Podporu motivačním rozhovorem vyžaduje při účasti na akcích. Elektrický šlehač umí obsluhovat se slovním vedením pracovníka. Při výběru oblečení ji stačí připomenutí pracovníka.

Klient č. 2

Po revizi IP klient při telefonování z mobilu potřebuje slovní vedení pracovníka. Snídaně zvládá sám bez pomoci. Léky také sám užívá. Podporu pracovníka motivačním rozhovorem potřebuje při účasti na akcích. Objednat oběd umí s připomenutím pracovníka. Oblečení si sám umí vybrat.

Klient č. 3

Po revizi IP klient si zakrývá ústa při kašli s připomenutím pracovníka. Pomazánky umí připravit s připomenutím pracovníka. Při placení u samoobslužné pokladny vyžaduje slovní vedení pracovníka. Motivační rozhovor vyžaduje při objednávku obědu. Pro opakování trivia je nutný motivační rozhovor.

Klient č. 4

Po revizi IP klient pečuje o své nohy s podporou pracovníka formou motivačního rozhovoru. Pomazánku umí připravit s podporou pracovníka formou motivačního rozhovoru. Se slovním vedením ovládá placení u samoobslužné pokladny. Orientaci na etiketě výrobku zvládá s motivačním rozhovorem. Objednávky obědů si sám dělá. Při žehlení prádla potřebuje podporou pracovníka s motivačním rozhovorem.

Z revize je patrné, že v procesu IP 3 klienti dosáhli plné samostatnosti v několika cílech. Jmenovitě Anežka dosáhla samostatnosti ve 2 individuálních plánech, František ve 3 a Josef v 1 plánu. Ostatně u všech byl zaznamenán posun během plnění jednotlivých cílů v IP.

1 DVO Jak probíhalo plnění individuálních plánů a jak se dařilo naplnit jednotlivé úkoly v procesu individuálního plánování?

Když se zaměříme na tuto otázku, odpověď je zaznamenána v kazuistikách a tabulkách. Dle výzkumu plnění individuálního plánu probíhalo úspěšně. U všech klientů nastal posun v jednotlivých činnostech. Každé plnění individuálního plánu mělo svůj vývoj. Nelze paušalizovat tento posun, vše se vyvíjelo velmi individuálně. Klíčová byla i vazba a vztah k danému individuálnímu cíli. Pokud klient neměl k dané činnosti blízko, plnění cíle a celkový posun šel daleko pomaleji, než u klienta, který měl k dané činnosti předpoklady a do jaké míry jim to umožňoval jejich zdravotní stav.

2 DVO Jakou roli měl klíčový pracovník při plnění individuálního plánování?

Klíčový pracovník má významnou roli pro klienta. Jeho hlavní úkol spočívá v koordinaci celé sociální služby. Klíčový pracovník musí mít s klientem dobrý vztah a důvěru pro budoucí spolupráci. V sociální službě představuje průvodce a rovnocenného partnera. Pracovník by měl disponovat empatií, zejména v situaci, kdy se klientovi buď daří plnit individuální plán a v tom případě je na místě pochválit ho. Naopak v situacích, kdy se mu vůbec nechce, nebo mu to nejde, poté je vhodné povzbudit ho a motivovat. V této chvíli klienta nejlépe zná klíčový pracovník, který ví, jaké kroky jsou vhodné pro další práci. Na

základě výzkumu, je patrné, jak klíčový pracovník pracoval s touto cílovou skupinou. Velmi často používal různé aktivizační techniky, pracoval důsledně, systematicky, spravedlivě a ke všem klientům přistupoval stejně. Přihlížel i ke špatné náladě či psychickému rozpoložení klientů, kdy daný cíl neplnily, protože nechtěli.

3 DVO Jak může klíčový pracovník ovlivnit efektivnost individuálního plánování?

Význam klíčového pracovníka je prioritní v souvislosti s IP. V realitě se můžeme setkat s názorem, že klíčový pracovník dělá „kontrolora“ a ne partnera, který klienta provází sociální službou. Aby nedocházelo k takovým situacím, měl by klíčový pracovník vycházet z reálných přání a zájmů klienta. Zájmem pracovníka by měla být realizace klientových přání a potřeby se strategickou úpravou, která by měla být nápomocná při IP. Jako dobrý příklad uvedu Anežku, která je technicky velmi málo zdatná a se svým klíčovým pracovníkem si zakoupila mobilní telefon a učila se telefonovat. Okolí se podívovalo, „K čemu jí bude telefon, když neumí volat?“. S podporou pracovníka se naučila telefonovat a má radost ze svého úspěchu. Pokud by klíčový pracovník nepomohl realizovat její přání, byla by Anežka dnes ochuzena o spoustu krásných telefonátů.

Následující tabulka č. 6 představuje revizi IP klientů sociální služby PSB. Součástí tabulky je vyhodnocení jednotlivých individuálních plánů za období 6 měsíců u 4 klientů sociální služby PSB s nejčastější formou podpory zprůměrovanou aritmetickým průměrem za celé sledovací období.

Na základě provedené revize IP, se změny zaznamenají do individuálního plánu a klíčový pracovník by měl nastavit nový individuální. Zadefinované plány jsou zpracovány metodou SMART, aby byly pro klienta dostupné, jasné, pochopitelné, měřitelné a zejména důležité a dosažitelné.

Individuální plán	Vyhodnocení
Klient č. 1	
1. Klientka se naučí ovládat mobilní telefon a za 6 měsíců dokáže sám telefonovat.	Sama nedokáže telefonovat, jen s podporou pracovníka – 3
2. Klientka se naučí připravit si snídani a za 6 měsíců bude pravidelně snídat.	Naučila se pravidelně snídat za 6 měsíců – 1
3. Klientka se naučí upravovat si vlasy a za 6 měsíců bude sama o ně pečovat.	Naučila se sama pečovat o vlasy – 1
4. Klientka bude častěji chodit na kulturní a společenské akce, nebo procházky a za 6 měsíců už to zvládne sama.	Nezvládla sama chodit na společenské akce, nastala větší aktivita, přesto potřebuje od pracovníka připomenout – 4
5. Klientka se naučí ovládat elektrický šlehač a za 6 měsíců bude umět sama s ním manipulovat.	Neumí sama manipulovat s elektrickým šlehačem, vyžaduje pomoc pracovníka – 2
6. Klientka se naučí vybírat si oblečení a za 6 měsíců to bude umět sama vhodně obléknout se.	Neumí se sama obléknout, ale častěji si vybírá vhodné oblečení, nutná podpora pracovníka – 4
Klient č. 2	
1. Klient se naučí ovládat mobilní telefon a za 6 měsíců dokáže sám telefonovat.	Nedokáže sám ovládat mobilního telefonu, ale naučil se najít a vytočit telefonní číslo – 3
2. Klient se naučí připravit si snídani a za 6 měsíců bude pravidelně snídat.	Naučil sám snídat i připravovat snídaně – 1
3. Klient se naučí užívat své léky a za 6 měsíců bude pravidelně sám užívat léky.	Sám si chystá a užívá léky – 2
4. Klient bude častěji chodit na kulturní a společenské akce, nebo procházky a za 6 měsíců už to zvládne sama.	Sám nezvládá občas si někam zajít, nutná podpora pracovníka – 4
5. Klient se naučí obsluhovat terminál a za 6 měsíců bude umět sám objednat obědy.	Nutná asistence pracovníka při objednávce obědů, jinak samotnou obsluhu terminálu zvládá sám – 3
6. Klient se naučí vybírat si oblečení a za 6 měsíců to bude umět sám vhodně obléknout se.	Umí se sám vhodně obléct – 4
Klient č. 3	
1. Klient se naučí zakrývat ústa při	Nenaučil se zakrývat ústa při kašli, vyžaduje

kašli a za 6 měsíců to bude umět sám.	je připomenutí pracovníka – 2
2. Klient se naučí pracovní postup pomazánky a za 6 měsíců ji bude umět sám připravit.	Umí si sám připravit pomazánky – 4
3. Klient se naučí obsluhovat samoobslužnou pokladnu a za 6 měsíců bude umět sám platit.	Nenaučil se sám obsluhovat samoobslužnou pokladnu, potřebuje slovního vedení při placení a hledání zboží na displeji – 3
4. Klient se naučí základní údaje na etiketě a za 6 měsíců se bude umět orientovat se na etiketě.	Nenaučil se orientovat na etiketě, nadále potřebuje podporu pracovníka, neorientuje se v cenách a velikostech výrobků – 3
5. Klient se naučí obsluhovat terminál a za 6 měsíců bude umět sám objednat obědy.	Nezvládl sám objednávku, potřebuje pomoc s volbou tlačítek na terminálu – 4
6. Klient bude opakovat nácvik trivia a za 6 měsíců se v něm zdokonalí.	Nezdokonalil se v triviu, stále je nutné připomínat nácvik čtení, psaní, počítání, sám neovládá – 4
Klient č. 4	
1. Klient se naučí pečovat o své nohy tím, že je bude mít denně 1 hodinu ve zvýšené poloze a za 6 měsíců už bude umět sám.	Josefovi se nechce odpočívat a zaujal negativní postoj k cíli. Stále trvá podpora pracovníka – 4
2. Klient se naučí pracovní postup pomazánky a za 6 měsíců ji bude umět sám připravit.	Zná jen některé části přípravy, proto nutná podpora při výrobě pomazánky – 4
3. Klient se naučí obsluhovat samoobslužnou pokladnu a za 6 měsíců bude umět sám platit.	Nadále vyžaduje asistenci pracovníka při placení u samoobslužné pokladny při vyhledávání zeleniny, pečiva, vážení – 3
4. Klient se naučí základní údaje na etiketě a za 6 měsíců se bude umět orientovat se na etiketě.	Josef bude nadále potřebovat podporu pracovníka, neorientuje se v cenách a velikostech výrobků – 3
5. Klient se naučí obsluhovat terminál a za 6 měsíců bude umět sám objednat obědy.	Je zcela samostatný – 2
6. Klient se naučí žehlit své prádlo a za 6 měsíců bude žehlit sám.	Při žehlení prádla potřebuje pomoc pracovníka při rovnání oblečení, skládání, motivace k práci, sám nezvládá – 4

Tabulka č. 5 - Revize IP klientů sociální služby PSB

ZÁVĚR

Hlavním cílem této bakalářské práce bylo zjistit, jakým způsobem probíhá proces IP v praxi u mentálně postižených uživatelů v sociální službě PSB. Vedlejší výzkumné otázky se zabývaly průběhem a možnostmi plnění jednotlivých individuálních plánů, rolí klíčového pracovníka a způsobem jeho práce, která může ovlivnit efektivnost IP.

Na základě provedeného výzkumu jsme vycházeli z potřeb a přání klientů sociální služby PSB. Tyto potřeby byly nejen z oblasti sociální, ale i zdravotní. Propojenost sociálního a zdravotního oboru je velmi úzce spjatý. Z praxe je evidentní, má-li klient sociální problémy, může se to odrazit na jeho zdraví, příp. naopak. Doporučení je takové, abychom při tvorbě IP pamatovali na oba dva obory. Příklad dobré praxe: Individuální plány mentálně postižených uživatelů sociální služby PSB se týkaly např. naučit se pečovat o nohy, učit se snídat, pravidelné procházky, zakrytí úst při kašli, nebo opakování trivia.

Z výsledků výzkumu vyplynulo, že charakter sociální práce s lidmi s mentálním postižením je velmi aktivní ze strany klíčového pracovníka. Blíže to znamená, že pracovník musí často vyvíjet aktivní a individuální přístup ke klientovi, často různými formami motivačních přístupů. Stávalo se, že značné bariéry v IP představovaly různé postoje klientů. Konkrétně jsem se setkávala se špatnou náladou klientů, nebo případy, kdy vůbec nechtěli plnit dané cíle, nebo je oddalovaly na jiné dny. Z toho vyplývá i velká trpělivost pro pracovníka a značná dávka akceptujícího přístupu ve vztahu ke klientovi. Když právě nechtěl plnit individuální plán, byla velice důležitá pochvala, nebo jiná forma odměny, jež ho motivovala k dalším krokům při plnění cílů.

Při tvoření IP s touto cílovou skupinou bychom měli zohlednit kapacitní možnosti kognitivních funkcí. Cíle v IP musíme volit na takové úrovni, aby byly pro klienty reálné a dosažitelné, příp. najít vhodnou strategii, která nám umožní realizaci tohoto plánu. Doporučuje se použití SMART metody, díky které klient pochopí a porozumí individuálnímu plánu. S touto metodou je pro klienta plán jasnější, srozumitelnější, časově ohraničený a reálný. V tomto duchu by se mělo nést IP.

Velký důraz pro práci s lidmi s mentálním postižením, bych kladla na častý nácvik daného cíle v IP a pravidelné opakování. Lidé z této cílové skupiny velmi rychle zapomínají a z těchto důvodů doporučuji individuální plán časově vymezit na plán dlouhodobý.

Další zjištění pro práci v této sociální službě je týmová práce, jež je klíčová pro efektivnost při realizaci individuálních plánů. Individuální přístup, metody práce i postoje pracovníka by měly být jednotné. Ve výsledku se očekává zdárné plnění individuálních plánů, jež má dopad na vyšší efektivnost sociální služby a spokojenost klienta.

Cílem empirické části práce, bylo zachytit skutečný proces IP osob s mentálním postižením, v jedné sociální službě PSB na Moravě. Výsledky výzkumu doporučím této sociální službě, která je může využít při vymezení nových individuálních plánů s klientem. Při vhodném nastavení IP se sociální služba stává efektivnější, což má pozitivní dopad na klienta, jeho pohodu, spokojenost, pocit jistoty a bezpečí. Při kvalitním nastavení IP můžeme dospět až k úplné nezávislosti uživatele na sociální službě.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

1. ARMSTRONG, Michael a Stephen TAYLOR. *Řízení lidských zdrojů: moderní pojetí a postup*: Přeložil Martin ŠIKÝŘ. Praha: Grada Publishing, 2015. ISBN 978-80-247-5258-7.
2. ARNOLDOVÁ, Anna. *Sociální péče: učebnice pro obor sociální činnost*. Praha: Grada, 2015. ISBN 978-80-247-5147-4.
3. BARTOŇOVÁ, Miroslava, Barbora BAZALOVÁ a Jarmila PIPEKOVÁ. *Psychopedie: texty k distančnímu vzdělávání*. Brno: Paido, 2007. ISBN 978-80-7315-161-4.
4. BICKOVÁ, Lucie. *Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách*. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky, 2011. ISBN 978-80-904668-1-4.
5. ČÁMSKÝ, Pavel, Jan SEMBDNER a Dagmar KRUTILOVÁ. *Sociální služby v ČR v teorii a praxi*. Praha: Portál, 2011. ISBN 978-80-262-0027-7.
6. ČERMÁKOVÁ, Kristýna a Milena JOHNOVÁ. *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe – Průvodce poskytovatele*. MPSV. 2002.
7. ČERNÁ, Marie. *Česká psychopedie: speciální pedagogika osob s mentálním postižením*. Praha: Univerzita Karlova v Praze, Karolinum, 2008. ISBN 978-80-246-1568-3.
8. FISCHER, Slavomil a Jiří ŠKODA. *Speciální pedagogika: edukace a rozvoj osob se somatickým, psychickým a sociálním znevýhodněním*. Praha: Triton, 2008. ISBN 978-80-7387-014-0.
9. FRANIOK, Petr. *Vzdělávání osob s mentálním postižením: (inkluzivní vzdělávání s přihlédnutím k žákům s mentálním postižením)*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, Pedagogická fakulta, 2008. ISBN 978-80-7368-622-2.
10. HAICL, Martin a Veronika HAICLOVÁ. *Metody individuálního plánování služby s uživateli*. In: BICKOVÁ, Lucie et al. *Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách*. Tábor: APSS ČR. 2011b. ISBN 978-80-904668-1-4.
11. HAUKE, Marcela. *Pečovatelská služba a individuální plánování: praktický průvodce*. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-3849-9.
12. HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-0982-9.

13. CHLOUPKOVÁ, Soňa. SMART nemusí být „chytrý“. *Sociální služby*. Tábor: APSS ČR. Říjen. 2012.
14. JELÍNEK, Marian a Jiří KUCHAR. *Motivace: mýtus dnešní doby*. Praha: Eminent, 2013. ISBN 978-80-728-1458-9.
15. JOHNOVÁ, Milena. Příloha časopisu Residenční péče. *Plánování zaměřené na člověka a transformace ústavní péče*. Marcom. 2006.
16. KUTNOHORSKÁ, Jana. *Výzkum v ošetrovatelství*. Praha: Grada Publishing, 2009. 175 s. ISBN 978-80-247-2713-4.
17. KUTNOHORSKÁ, Jana, Martina CICHÁ a Radoslav GOLDMANN. *Etika pro zdravotně sociální pracovníky*. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-3843-7.
18. MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0366-7.
19. MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0213-4.
20. MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Základy sociální práce*. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0211-0.
21. MIOVSKÝ, Michal. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada Publishing, 2006. ISBN 80-247-1362-4.
22. NAVRÁTIL, Pavel. *Teorie a metody sociální práce*. Brno: Zeman, 2001, ISBN 80-903070-0-0.
23. NOVÁKOVÁ, Iva. *Zdravotní nauka 2. díl*. Praha: Grada Publishing, 2011. ISBN 978-80-247-3709-6.
24. PUNCH, Keith. *Úspěšný návrh výzkumu*. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-468-7.
25. SLOWÍK, Josef. *Speciální pedagogika*. Praha: Grada, 2016. ISBN 978-80-271-0095-8.
26. SOBEK, Jiří. *Osobní cíl v individuálním plánování*. *Sociální služby*. Tábor: APSS ČR. 2009/I.
27. SOUKUP, Jan. *Motivační rozhovory v praxi*. Praha: Portál, 2014. ISBN 978-80-262-0607-1.
28. ŠPATENKOVÁ, Naděžda a kolektiv. *Krizová intervence pro praxi*. Praha: Grada Publishing, 2005. ISBN 80-247-0586-9.

29. ŠPATENKOVÁ, Naděžda a Jaroslava KRÁLOVÁ. *Základní otázky komunikace*. Praha: Galén, 2009. ISBN 978-80-7262-599-4.
30. ŠVARCOVÁ-SLABINOVÁ, Iva. *Mentální retardace: vzdělávání, výchova, sociální péče*. Praha: Portál, 2006. ISBN 80-7367-060-7.
31. ŠVAŘÍČEK, Roman, Klára ŠEĐOVÁ a kol. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál, 2006. ISBN 978-80-7367-313-0.
32. TŘINECKÝ, Jan. Individuální plánování, metoda praktické pomoci i příležitost k rozvoji pracovníka. *Sociální práce*. Tábor: APSS. 2010/XII.
33. VALENTA, Milan. *Slovník speciální pedagogiky*. Praha: Portál, 2015. ISBN 978-80-262-0937-9.
34. ZIMMERMAN, Bary and Dale SCHUNK. *Motivation And Self-Regulated Learning: Theory, Research, And Applications*. New York: Routledge, 2008. ISBN 978-08-058-5897-6.

SEZNAM INTERNETOVÝCH ZDROJŮ:

35. HERZOG, Aleš. Zaznamenávání individuálních plánů. In: Sociální revue [online]. Březen 24, 2011 [cit. 2018-03-22]. Dostupné z: <http://socialnirevue.cz/item/zaznamenavani-individualnich-planu>.
36. IFSW. Global definition of social work. *Ifsw.org*. [online]. © 2018 [cit. 2018-02-27]. Dostupné z: <http://ifsw.org/get-involved/global-definition-of-social-work/>
37. Individuální plánování v sociálních službách. *Co je individuální plánování. Individuálníplánování.cz* [online]. © 2018 [cit. 2018-03-22]. Dostupné z: <http://www.individualniplanovani.cz/co-je-individualni-planovani/obsah-individualniho-planovani/>
38. JOHNOVÁ, Milena ze dne 17. Března 2018 *Individuální plánování pro lidi se zdravotním postižením*. Sociální práce/sociálna práca [online]. © 2008, č. 1, s. 53-57 [cit. 2018-03-17]. DOI: ISSN: 1213-6204. Dostupné z: <http://www.socialniprace.cz/soubory/2008-1-130102145554.pdf>
39. MPSV. Průvodce poskytovatele. *mpsv.cz* [online]. © 2002 [cit. 2018-02-26]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/files/clanky/5964/pruvodce.pdf>
40. MPSV. Vyhláška 505/2006 Sb. *mpsv.cz* [online]. © 2006 [cit. 2018-02-26]. Dostupné z: https://www.mpsv.cz/files/clanky/7336/505_2006_aktual.pdf

41. OLECKÁ, Ivana a IVANOVÁ, Kateřina. *Metodologie vědecko-výzkumné činnosti*. [online]. 2010 [cit. 2018-04-10]. ISBN 978-80-87240-33-5 Dostupné z: <https://www.uhk.cz/cs-CZ/Download?DocumentId=20732>
42. SSKM. Veřejný závazek. *Sskm.cz* [online]. © 2015 [cit. 2018-01-31]. Dostupné z: <http://www.sskm.cz/sluzby-pro-zdravotne-postizene/podpora-samostatneho-bydleni/verejny-zavazek/>
43. WHO, ÚZIS ČR. Mezinárodní statistická klasifikace nemocí a přidružených zdravotních problémů: 10. revize. *Uzis.cz* [online]. 2012 [cit. 2018-01-31]. Dostupné z: <http://www.uzis.cz/cz/mkn/index.html>
44. Zákon č. 108 ze dne 31. března 2006 *o sociálních službách*. In: Sbirka zákonů České republiky. 2006, částka 37. Dostupné také z: https://www.mpsv.cz/files/clanky/7372/108_2006_Sb.pdf

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

Ad. A další

Apod. A podobně

IP Individuální plánování

Např. Například

Příp. Případně

PSB Podpora samostatného bydlení

RTG Rentgenové záření

SEZNAM OBRÁZKŮ:

Obrázek č. 1 – Cíl spolupráce	32
Obrázek č. 2 – Cyklus individuálního plánování	33
Obrázek č. 3 - Proces výzkumu	48

SEZNAM TABULEK

Tabulka č. 1 – Vývoj plnění cílů v rámci individuálních plánů paní Anežky

Tabulka č. 2 – Vývoj plnění cílů v rámci individuálních plánů pana Františka

Tabulka č. 3 – Vývoj plnění cílů v rámci individuálních plánů pana Toníka

Tabulka č. 4 – Vývoj plnění cílů v rámci individuálních plánů pana Josefa

Tabulka č. 5 – Revize IP klientů sociální služby PSB

SEZNAM PŘÍLOH:

Příloha P I: Standardy kvality sociálních služeb

Příloha P II: Individuální plán

Příloha P III: Hodnocení individuálního plánu

Příloha P IV: Rizikové situace

Příloha P V: Plán běžné podpory

Příloha P VI: Dotazník samostatnosti

Příloha P VII: Dohoda o

Příloha P VIII: Můj ideální pomáhající

Příloha P IX: Erb

Příloha P X: Pozorovací arch

PŘÍLOHA P I: STANDARDY KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Standard č. 1 – Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb

Standard č. 1 se zabývá několika velmi zásadními oblastmi, které je třeba stanovit, v rámci služby i vedení organizace. Je nutné zkonzultovat, definovat ve finálním znění a následně dodržovat. Týkající se povinností písemně definovat a zveřejnit tzv. veřejný závazek, poslání, cíle a zásady poskytované sociální služby, včetně cílové skupiny, slovy zákona tzv. okruhu osob, kterým je služba určena. Sociální službu poskytovat tak, aby byla jeho uživateli dávána možnost při řešení své nepříznivé situace uplatňovat vlastní vůli. Je třeba písemně zpracovat pracovní postupy, jejichž prostřednictvím je sociální služba v celém svém rozsahu poskytována. Vyjasnit si, přesná pravidla v rámci služby její zaměstnanci uplatňují pro to, aby bylo bráněno předsudkům a negativnímu hodnocení uživatelů služby (MPSV, © 2006).

Standard č. 2 – Ochrana práv osob

Standard kvality č. 2 je jedním z velmi zásadních standardů sociálních služeb. Sociální služba musí být poskytována v zájmu osob a v náležitě kvalitě takovými způsoby, aby bylo vždy důsledně zajištěno dodržování lidských práv a základních svobod osob. Obsahuje i požadavky na písemné zpracování vnitřních pravidel pro předcházení situacím, v nichž by mohlo dojít k porušení základních lidských práv a svobod osob a následný postup, v případě jejich porušení. Požaduje znalost práv osob podle Listiny základních práv a svobod, a nutnost definovat situace, ve kterých by při poskytování sociální služby mohlo dojít k porušení práva uživatele a vymezení preventivních opatření, které jsou ve službě dodržována, aby k porušení práva vůbec nemuselo dojít. Stanovení patřičných kroků, které budou účinné, pro případnou situaci, která povede nebo již vedla k porušení práv uživatelů (MPSV, © 2006).

Standard č. 3 – Jednání se zájemcem o sociální službu

Tento standard kvality klade na poskytovatele sociální služby velké nároky. Pokud chce poskytovatel poskytovat kvalitní služby, musí mít zpracovány základní postupy a procesy, jejichž prostřednictvím bude se zájemcem o službu jednat, zjišťovat jeho požadavky a očekávání a společně s ním hledat úsilí o změnu nepříznivého sociálního stavu, situace, kvůli

kteře jej zájemce o službu vyhledal. V tomto standardu se také řeší oblast komunikace, která bude vedena se zájemcem ve chvíli, kdy mu nebude služba vyhovovat a bude jej muset odmítnout. Ať už definitivně, neboť žadatel o službu bude naplňovat jedno ze zákonných kritérií pro odmítnutí žadatele o službu, anebo zařazením to pořadníku žadatelů, ze kterých bude poskytovatel následně vybírat, jakmile se ve službě uvolní místo k přijetí. Poskytovatel sociálních služeb může odmítnout žadatele, pokud neposkytuje sociální službu, o kterou osoba žádá, a to i s ohledem na vymezení okruhu osob v registru poskytovatelů sociálních služeb, nebo nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou osoba žádá. Dalšími pádnými důvody je zdravotní stav osoby, která žádá o poskytnutí pobytové sociální služby, vylučuje poskytnutí takové sociální služby. Tyto zdravotní stavy stanoví prováděcí právní předpis. Posledním důvodem odmítnutí uzavření smlouvy může být osoba, která žádá o poskytnutí sociální služby a zároveň vypověděla v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouvy o poskytnutí téže sociální služby z důvodu porušování povinností (MPSV, © 2006).

Standard č. 4 – Smlouva o poskytování sociální služby

Kritéria obsahující tento Standard č. 4 mají přímou souvislost na některé z povinností poskytovatelů sociálních služeb, ve smyslu informovanosti zájemce o sociální službu a o všech povinnostech, které pro něho vyplývají ze smlouvy o poskytování sociální služby, o způsobu poskytování sociální služby dále o úhradách za tuto službu a to vše způsobem srozumitelným pro žadatele. Poskytovatel při uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby postupuje tak, aby osoba rozuměla obsahu a účelu smlouvy (MPSV, © 2006).

Standard č. 6 – Dokumentace o poskytování sociální služby

Uvedený standard vytyčuje zamýšlení se nad poskytovatelem, jakým způsobem zpracovává, vede a eviduje nebo archivuje dokumentaci o poskytované sociální službě. Snaží se vést poskytovatele sociálních služeb k rozlišování toho, kdo a jaké formuláře zpracovává, kdo k nim má přístup, co obsahují a jak dlouho se ve službě uchovávají. Jednotlivá kritéria standardu velmi úzce souvisí s pravidly, které je třeba respektovat a dodržovat v oblasti ochrany osobních, případně citlivých údajů, jelikož s nimi většina sociálních služeb pracuje. V případě, že ji charakter sociální služby umožňuje, vede poskytovatel dokumentaci o poskytnuté službě anonymně. Je důležité ale upozornit, že v některých typech služby je poskytování služby s anonymními údaji uživatelů nemožné. Týká se to těch případů, ve

kterých zákon přímo určuje, že má být sociální služba poskytována na základě písemné smlouvy o poskytování sociální služby (MPSV, © 2006).

Standard č. 7 - Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

Pro Standard č. 7 jsou typické nebytnosti tohoto Standardu určené pro poskytovatele, zejména zpracování písemných pravidel pro podávání a vyřizování stížností na kvalitu, nebo způsob poskytování registrované sociální služby. Prioritní je opět spojení jak ve formě srozumitelné osobám, formou vhodného dorozumivacího jazyku s uživateli, kterým službu poskytuje. Nemůže tak například naplnit toto kritérium pro matky a dětmi, pokud si neuvědomuje komunikační jazyk s dětmi a nezbytnost takových pravidel pro děti. Stejně tak nenaplnuje kritéria tohoto Standardu poskytovatel, který jako jednu z forem podávání stížnosti nabídne uživatelům pobytové služby schránky na stížnosti, umístí je ale přímo naproti dveřím ředitelny, kam není zajištěn bezpečný přístup. Stejný problém může být výška umístěné schránky, do které se bez cizí pomoci nemá šanci dosáhnout uživatel na vozičku (MPSV, © 2006).

Standard č. 8 - Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje

Tento Standard kvality směřuje poskytovatele sociálních služeb k úsilí nenahrazovat jiné veřejně dostupné služby. Je zde přímo spojen pojem sociální začleňování se snahou pobízet uživatele k tomu, k využívání i jiných služeb, uplatňování svých zájmy, zůstat v kontaktu se svou rodinou a přirozeným sociálním prostředím. Na rozdíl od některých předchozích kritérií Standardů kvality právě tento nevyžaduje písemné zpracování, písemnou metodiku nebo vnitřní předpis. Ostatně jde tak o ukázkou dobré praxe řízení organizace nebo řízení služby, pokud si zodpovědní pracovníci sociální služby uvědomují nutnost metodického vedení podřízených pracovníků sociální služby a podle toho jednájí. Ve většině případů si poskytovatelé zpracovávají různé brožury, kontaktníky nebo databáze informací a kontaktů na navazující služby a zdroje, které následně nabízí svým uživatelům nebo je přímo zprostředkovávají (MPSV, © 2006).

Standard č. 9 – Personální a organizační zajištění sociální služby

Tento standard upravuje systémy a procesy řízení lidí, které musí mít promyšlen každý zřizovatel sociální služby. V sociální sféře je tato otázka o to náročnější, že zohledňuje i kvalifikaci osob, které sociální službu poskytují. Zákon o sociálních službách jasně definuje pracovníky, kteří mohou sociální službu vykonávat, zejména pozici pracovníka v sociálních službách. Taktéž zákon jasně vymezuje i další zaměstnance při poskytování sociální služby, většinou to bývají dobrovolníci a stážisté, na jejichž působení se pro poskytovatele sociální služby vztahují jasná kritéria ve smyslu písemného zpracování vnitřních pravidel pro přijímání a zaškolování nových zaměstnanců a fyzických osob, které nejsou v pracovně právním vztahu s poskytovatelem, a dle nich postupuje. Dále poskytovatel, pro kterého vykonávají činnost fyzické osoby, má písemně zpracována vnitřní pravidla pro působení osob při poskytování sociální služby které nejsou s poskytovatelem v pracovně právním vztahu (MPSV, © 2006).

Standard č. 10 - Profesní rozvoj zaměstnanců

Tento Standard kvality je dalším z personálních standardů, který limituje profesní rozvoj zaměstnanců služby. Prikazuje poskytovateli sociální služby zabývat se otázkami mzdového oceňování zaměstnanců a celkové motivace. Řeší pravidla výměny informací i podporu nezávislého odborníka, kterým může být jak supervizor, tak i právník, lékař nebo duchovní, pokud takového odborníka služba pro svoji podporu z různých důvodů potřebuje (MPSV, © 2006).

Standard č. 11 - Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby

Místní a časovou dostupnost poskytované sociální služby vymezuje tento Standard kvality, kterou mají poskytovatelé povinnost uvádět v Registru poskytovatelů služeb a na svých webových stránkách. Tato povinnost souvisí nejen s kritériem Standardu, ale také s povinnostmi poskytovatelů sociálních služeb. První povinnost poskytovatele sociálních služeb je zajištění dostupnosti informací srozumitelným způsobem o druhu, místě, cílech, okruhu osob, jimž poskytují sociální služby, o kapacitě poskytovaných sociálních služeb a v neposlední řadě o způsobu poskytování sociálních služeb. Jednou z dalších povinností poskytovatele je srozumitelným způsobem zpracování vnitřních pravidel zajištění poskytované sociální služby, včetně stanovení pravidel pro uplatnění oprávněných zájmů osob.

V neposlední řadě tento Standard definuje, uvedení potřeby v Žádosti o registraci, v tomto kontextu, kde nesmí chybět název a místo zařízení, popřípadě požadavek na nezveřejňování místa zařízení a časový rozsah poskytování sociálních služeb (MPSV, © 2006).

Standard č. 12 - Informovanost o poskytované sociální službě

Poskytovatel má zpracován soubor informací o sociální službě, srozumitelnou formou okruhu osob, kterým je služba určena. Toto kritérium ukládá poskytovateli povinnost zabývat se kvalitou, rozsahem i formou informací, které předkládá uživateli sociální služby i zájemcům o tuto službu. Toto kritérium je spojeno se zákonnými povinnostmi registrovaného poskytovatele sociální služby, konkrétně zajištění dostupnosti informací o druhu, místě, cílech, okruhu osob, jimž poskytují sociální služby, o kapacitě poskytovaných sociálních služeb a o způsobu poskytování sociálních služeb, a to způsobem srozumitelným pro všechny osoby. Dále je nezbytné srozumitelným způsobem informovat zájemce o sociální službu o všech povinnostech, které by pro něho vyplývaly ze smlouvy o poskytování sociálních služeb, o způsobu poskytování sociálních služeb a o úhradách za tyto služby (MPSV, © 2006).

Standard č. 13 - Prostředí a podmínky

Tento Standard kvality nabádá poskytovatel o zajištění materiální, technické a hygienické podmínky, které musí být přiměřené druhu poskytované sociální služby a její kapacitě, okruhu osob a individuálně určeným potřebám osob. Dále pak poskytovatel poskytuje pobytové nebo ambulantní sociální služby v takovém prostředí, které je důstojné a odpovídá okruhu osob a jejich individuálně určeným potřebám. V tomto Standard je zcela jasné zaměření na prostředí, ve kterém je služba poskytována a vyžaduje se, aby v případě pobytových ambulantních služeb byla poskytována v prostředí, které je důstojné a odpovídá potřebám uživatelů. Z pohledu práv osob se důstojným ani bezpečným prostředím nezdá být kancelář sociálních pracovníků, která byla přepažena skříněmi, kde v minulosti probíhalo jednání se zájemcem o sociální službu (MPSV, © 2006).

Standard č. 14 - Nouzové a havarijní situace

Tento Standard kvality je návodný, pro poskytovatele sociální služby, v oblasti nouzových a havarijních situací, které mohou nastat v souvislosti s poskytováním sociální služby, a

následný postup při jejich řešení. Poskytovatel prokazatelně seznámí zaměstnance a osoby, kterým poskytuje sociální službu, s postupem při nouzových a havarijních situacích a vytváří podmínky, aby zaměstnanci a osoby byli schopni takto stanovené postupy použít. Poskytovatel vede písemnou dokumentaci o průběhu a řešení nouzových a havarijních situací. Standard č. 14 je jediným standardem, který po poskytovateli sociální služby vyžaduje prokazatelně seznámit s příslušnými postupy jak zaměstnance, tak uživatele služby. Vyžaduje vytváření podmínek, aby dané postupy mohly obě skupiny v rámci sociální služby využívat. Jsou tím míněny zejména nácviky protipožárních zásahů nebo evakuačních akcí. Mezi příklady nouzových a havarijních situací patří úmrtí uživatele, protipožární zásah, zhoršení zdravotního stavu uživatele, onemocnění všech pečovatele při chřipkové epidemii, infekční onemocnění uživatele ad. (MPSV, © 2006).

Standard č. 15 - Zvyšování kvality sociální služby

Zvyšováním kvality sociální služby se zabývá tento poslední Standard. Tento Standard nabádá, aby poskytovatel průběžně kontroloval a hodnotil, zda je způsob poskytování sociální služby v souladu s definovaným posláním, cíli a zásadami sociální služby a osobními cíli jednotlivých osob. Dále má poskytovatel písemně zpracovávat vnitřní pravidla pro zjišťování spokojenosti osob se způsobem poskytování sociální služby. Dle těchto pravidel poskytovatel postupuje a zapojuje se do hodnocení poskytované sociální služby také zaměstnance a další zainteresované fyzické a právnické osoby. Poskytovatel využívá stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby jako podnět pro rozvoj a zvyšování kvality sociální služby (MPSV, © 2006).

PŘÍLOHA P II: INDIVIDUÁLNÍ PLÁN

Individuální plán

Jméno a příjmení uživatele:

Jméno a příjmení klíčového pracovníka:

První schůzka:

Přání, potřeba:

(Popsat, co si uživatel přeje, co potřebuje, nebo jaká je potřeba z pohledu lidí v jeho okolí.)

Zdroje a metody zjištění:

(Jakým způsobem jsme přišli na jeho přání potřebu – rozhovory, pozorování, apod.)

Dohoda o plnění cíle:

(To, na čem se pracovník domluvil s uživatelem, jak na tom budou pracovat apod. Kdy a kde se KP s uživatelem setká, kdo další bude pomáhat, co udělá uživatel, co pracovník – v čem mu bude pomáhat, jaké překážky mohou nastat na cestě k cíli, jak jim předcházet.)

PŘÍLOHA P III: HODNOCENÍ INDIVIDUÁLNÍHO PLÁNU

Hodnocení individuálního plánu:

(Zhodnocení spolupráce, co se podařilo, co se nepodařilo, co nás překvapilo, datum a podpisy uživatele a klíčového pracovníka)

Spokojenost se službou:

(s aktivitami v rámci služby, s průběhem služby, s prostředím služby, s přístupem pracovníků)

PŘÍLOHA P IV: RIZIKOVÉ SITUACE

Rizikové situace

Jméno a příjmení uživatele:

Riziková situace:

Popis situace a jaký má pro uživatele význam:

Jednotlivá rizika, která mohou nastat:

(Co by mohlo uživateli v této situaci ublížit)

Způsob zabezpečení konkrétních rizik:

Datum:

Podpis uživatele:

Podpis klíčového pracovníka:

Podpis vedoucího PSB:

PŘÍLOHA P V: PLÁN BĚŽNÉ PODPORY

Plán běžné podpory

Pan, paní:

Datum plánu:

Účastníci:

OBLAST PODPORY A (dle mapování potřeb)

Přesný popis pomoci nebo podpory uživateli v konkrétní činnosti.

PŘÍLOHA P VI: DOTAZNÍK SAMOSTATNOSTI

Dotazník samostatnosti

Jméno a příjmení uživatele:

Klíčový pracovník:

Za pracovní tým:

Datum vyplnění:

Posuzované oblasti a jejich jednotlivé činnosti

1. PÉČE O SVOU OSOBU

Sprchování

Uživatel	Pracovní tým	Výsledek
1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6	

Intimní hygiena

Uživatel	Pracovní tým	Výsledek
1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6	

Čištění zubů

Uživatel	Pracovní tým	Výsledek
1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6	

Čištění uší

Uživatel	Pracovní tým	Výsledek
1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6	

Holení včetně rozpoznání doby, kdy se holiť

Uživatel	Pracovní tým	Výsledek
1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6	

Stříhání nehtů

Uživatel	Pracovní tým	Výsledek
1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6	

Hygiena při použití WC

Uživatel	Pracovní tým	Výsledek
1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6	

Úprava zevnějšku

Uživatel	Pracovní tým	Výsledek
1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6	

Výběr oblečení – vzhledem k počasí

Uživatel	Pracovní tým	Výsledek
1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6	

Výběr oblečení – vzhledem k příležitosti

Uživatel	Pracovní tým	Výsledek
1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6	

Čistota oblečení

Uživatel	Pracovní tým	Výsledek
1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6	

Ostatní služby (kadeřník, pedikúra, atd.) – ví, kde se služba nachází

Uživatel	Pracovní tým	Výsledek
1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6	

Ostatní služby (kadeřník, pedikúra, atd.) - sám službu vyhledá

Uživatel	Pracovní tým	Výsledek
1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6	

Ostatní služby (kadeřník, pedikúra, atd.) - sám se objedná

Uživatel	Pracovní tým	Výsledek
1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6	

2. ZDRAVÍ

Preventivní prohlídky - kdy jít

Uživatel	Pracovní tým	Výsledek
----------	--------------	----------

1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6	
Objednávání k lékaři		
Uživatel	Pracovní tým	Výsledek
1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6	
Samostatné chození k lékaři		
Uživatel	Pracovní tým	Výsledek
1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6	
Chystání léků do lékovek		
Uživatel	Pracovní tým	Výsledek
1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6	
Užívání léků		
Uživatel	Pracovní tým	Výsledek
1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6	

3. PÉČE O DOMÁCNOST

Udržování pořádku		
Uživatel	Pracovní tým	Výsledek
1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6	
Pořádek ve skříních a šuplicích		
Uživatel	Pracovní tým	Výsledek
1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6	
Zametání		
Uživatel	Pracovní tým	Výsledek
1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6	
Vytírání		
Uživatel	Pracovní tým	Výsledek
1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6	
Vysávání		
Uživatel	Pracovní tým	Výsledek
1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6	
Obsluha vysavače		
Uživatel	Pracovní tým	Výsledek
1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6	
Utírání prachu		
Uživatel	Pracovní tým	Výsledek
1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6	
Mytí nádobí		
Uživatel	Pracovní tým	Výsledek
1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6	
Utírání nádobí		
Uživatel	Pracovní tým	Výsledek
1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6	
Obsluha myčky		
Uživatel	Pracovní tým	Výsledek
1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6	
Úklid nádobí		
Uživatel	Pracovní tým	Výsledek
1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6	
Úklid koupelny		
Uživatel	Pracovní tým	Výsledek
1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6	
Zvolení vhodných čisticích prostředků včetně množství		
Uživatel	Pracovní tým	Výsledek
1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6	
Mytí oken		
Uživatel	Pracovní tým	Výsledek
1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6	
Převlékání lůžkovin		
Uživatel	Pracovní tým	Výsledek
1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6	

Stlaní postele		
Uživatel	Pracovní tým	Výsledek
1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6	
Vyhodnocení, zda je prádlo špinavé		
Uživatel	Pracovní tým	Výsledek
1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6	
Třídění prádla		
Uživatel	Pracovní tým	Výsledek
1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6	
Obsluha pračky		
Uživatel	Pracovní tým	Výsledek
1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6	
Obsluha sušičky		
Uživatel	Pracovní tým	Výsledek
1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6	
Pověšení prádla		
Uživatel	Pracovní tým	Výsledek
1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6	
Žehlení		
Uživatel	Pracovní tým	Výsledek
1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5	
Úklid prádla do skříní		
Uživatel	Pracovní tým	Výsledek
1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6	
Vynášení odpadků, třídění		
Uživatel	Pracovní tým	Výsledek
1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6	
Péče o kytky		
Uživatel	Pracovní tým	Výsledek
1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6	
Péče o zahradu		
Uživatel	Pracovní tým	Výsledek
1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6	
Ví, kdy je potřeba nakoupit		
Uživatel	Pracovní tým	Výsledek
1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6	
Sestavení nákupního lístku		
Uživatel	Pracovní tým	Výsledek
1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6	
Nákup podle sestaveného lístku		
Uživatel	Pracovní tým	Výsledek
1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6	
Samostatný nákup v prodejně		
Uživatel	Pracovní tým	Výsledek
1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6	
Přinese paragon		
Uživatel	Pracovní tým	Výsledek
1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6	
Sestavení jídelníčku		
Uživatel	Pracovní tým	Výsledek
1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6	
Připraví si studenou snídani, svačinu, večeři		
Uživatel	Pracovní tým	Výsledek
1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6	
Krájení, čištění zeleniny		
Uživatel	Pracovní tým	Výsledek
1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6	
Umí si ohřát jídlo v mikrovlnné troubě		
Uživatel	Pracovní tým	Výsledek
1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6	

Umí používat sirky, zapalovač		
Uživatel	Pracovní tým	Výsledek
1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6	
Uvaří jednoduché teplé jídlo		
Uživatel	Pracovní tým	Výsledek
1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6	
Umí vařit podle receptu		
Uživatel	Pracovní tým	Výsledek
1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6	
Obsluha varné desky		
Uživatel	Pracovní tým	Výsledek
1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6	
Obsluha trouby		
Uživatel	Pracovní tým	Výsledek
1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6	
Obsluha mixéru		
Uživatel	Pracovní tým	Výsledek
1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6	

4. KOMUNIKACE, VZDĚLÁNÍ

Verbální komunikace		
Uživatel	Pracovní tým	Výsledek
1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6	
Naváže kontakt s jinou osobou		
Uživatel	Pracovní tým	Výsledek
1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6	
Sdělí, co potřebuje		
Uživatel	Pracovní tým	Výsledek
1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6	
Rozumí obsahu sdělení		
Uživatel	Pracovní tým	Výsledek
1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6	
Umí přijatou informaci předat někomu dalšímu		
Uživatel	Pracovní tým	Výsledek
1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6	
Umí číst		
Uživatel	Pracovní tým	Výsledek
1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6	
Rozumí přečtenému		
Uživatel	Pracovní tým	Výsledek
1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6	
Umí psát		
Uživatel	Pracovní tým	Výsledek
1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6	
Podepíše se		
Uživatel	Pracovní tým	Výsledek
1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6	
Umí počítat		
Uživatel	Pracovní tým	Výsledek
1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6	
Pozná čas na hodinách		
Uživatel	Pracovní tým	Výsledek
1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6	

5. HOSPODAŘENÍ S FINANČNÍMI PROSTŘEDKY

Pozná hodnotu peněz		
Uživatel	Pracovní tým	Výsledek
1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6	
Zná hodnotu svého důchodu, příspěvků		
Uživatel	Pracovní tým	Výsledek

1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6	
Odhadne potřebné množství peněz		
Uživatel	Pracovní tým	Výsledek
1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6	
Umí šetřit		
Uživatel	Pracovní tým	Výsledek
1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6	
Plánování, rozvržení peněz na měsíc		
Uživatel	Pracovní tým	Výsledek
1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6	
Rozhodování o útratě kapesného		
Uživatel	Pracovní tým	Výsledek
1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6	
Hospodaření s kapesným		
Uživatel	Pracovní tým	Výsledek
1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6	
Umí spočítat, kolik má dostat vráceno		
Uživatel	Pracovní tým	Výsledek
1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6	
Přinese vrácené peníze v obchodě zpět		
Uživatel	Pracovní tým	Výsledek
1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6	
Ví, kde má účet, kolik má našetřeno		
Uživatel	Pracovní tým	Výsledek
1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6	
Ví, jak obsluhovat bankomat		
Uživatel	Pracovní tým	Výsledek
1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6	

6. VYŘIZOVÁNÍ OSOBNÍCH ZÁLEŽITOSTÍ

Sdělí, že potřebuje něco vyřídit (např. průkazku na autobus)		
Uživatel	Pracovní tým	Výsledek
1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6	
Rozpozná míru svých potřeb		
Uživatel	Pracovní tým	Výsledek
1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6	
Ví, kde je městský úřad		
Uživatel	Pracovní tým	Výsledek
1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6	
Ví, kde je pošta a jak se tam dostat		
Uživatel	Pracovní tým	Výsledek
1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6	
Ví, kde se co vyřizuje (občanský průkaz, příspěvky, kartička ZTP, apod.)		
Uživatel	Pracovní tým	Výsledek
1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6	
Ví, kde daný úřad najde a jak se tam dostane		
Uživatel	Pracovní tým	Výsledek
1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6	
Zvládá systém pořadových lístků		
Uživatel	Pracovní tým	Výsledek
1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6	
Umí vyplnit formuláře (např. na OP)		
Uživatel	Pracovní tým	Výsledek
1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6	
Umí telefonovat		
Uživatel	Pracovní tým	Výsledek
1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6	
Obsluha počítače		
Uživatel	Pracovní tým	Výsledek
1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6	

Používání internetu

Uživatel	Pracovní tým	Výsledek
1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6	

7. ROZHODOVÁNÍ, PRÁVA A POVINNOSTI

Ví, jaké jsou jeho základní práva

Uživatel	Pracovní tým	Výsledek
1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6	

Ví, jaké jsou jeho práva vyplývající z Pravidel soužití na PSB

Uživatel	Pracovní tým	Výsledek
1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6	

Ví, jaké jsou jeho povinnosti vyplývající z Pravidel soužití na PSB

Uživatel	Pracovní tým	Výsledek
1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6	

Umí se rozhodnout v běžných denních záležitostech

Uživatel	Pracovní tým	Výsledek
1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6	

Umí se rozhodnout při vyřizování osobních záležitostí (např. na poště, úřadě)

Uživatel	Pracovní tým	Výsledek
1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6	

8. CHOVÁNÍ

Umí ovládat své emoce

Uživatel	Pracovní tým	Výsledek
1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6	

Udržuje duševní pohodu

Uživatel	Pracovní tým	Výsledek
1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6	

Zvládá konfliktní situace

Uživatel	Pracovní tým	Výsledek
1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6	

Ví, co je to intimní zóna, dodržuje ji

Uživatel	Pracovní tým	Výsledek
1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6	

Pozdrav

Uživatel	Pracovní tým	Výsledek
1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6	

9. PARTNERSKÉ VZTAHY

Uvědomuje si své pohlaví

Uživatel	Pracovní tým	Výsledek
1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6	

Zná znaky ženského a mužského pohlaví

Uživatel	Pracovní tým	Výsledek
1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6	

Naváže kontakt s osobou opačného pohlaví

Uživatel	Pracovní tým	Výsledek
1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6	

Respektuje opačné pohlaví

Uživatel	Pracovní tým	Výsledek
1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6	

10. VZTAHY

Iniciativa při navazování nových kontaktů

Uživatel	Pracovní tým	Výsledek
1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6	

Udržování kontaktu s rodinou

Uživatel	Pracovní tým	Výsledek
1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6	

Udržování kontaktu s kamarády, známými		
Uživatel	Pracovní tým	Výsledek
1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6	
Udržování kontaktu s cizími lidmi		
Uživatel	Pracovní tým	Výsledek
1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6	
Organizace setkání, schůzky		
Uživatel	Pracovní tým	Výsledek
1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6	

11. CESTOVÁNÍ A ORIENTACE

Orientuje se v blízkém okolí

Uživatel	Pracovní tým	Výsledek
1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6	

Orientuje se v neznámém prostředí

Uživatel	Pracovní tým	Výsledek
1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6	

Bezpečné přecházení silnice (přechod pro chodce, semaforey, rozhlídnutí se)

Uživatel	Pracovní tým	Výsledek
1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6	

Vymyslí trasu cesty

Uživatel	Pracovní tým	Výsledek
1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6	

Zjistí si časy odjezdů (jízdni řád, internet, nástěnka)

Uživatel	Pracovní tým	Výsledek
1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6	

Rozpozná číslo spoje

Uživatel	Pracovní tým	Výsledek
1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6	

Rozpozná zastávku, kde má vystoupit, nastoupit (po nácvičku)

Uživatel	Pracovní tým	Výsledek
1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6	

Nákup jízdenky

Uživatel	Pracovní tým	Výsledek
1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6	

Odhadne, kolik času potřebuje

Uživatel	Pracovní tým	Výsledek
1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6	

Dodrží časový plán odjezdu spoje

Uživatel	Pracovní tým	Výsledek
1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6	

Zvládne trasu bez nácvičku

Uživatel	Pracovní tým	Výsledek
1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6	

Umí se zeptat na cestu

Uživatel	Pracovní tým	Výsledek
1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6	

Umí si zjistit jiný spoj, pokud mu nácvičený spoj ujede

Uživatel	Pracovní tým	Výsledek
1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6	

12. KRIZOVÉ SITUACE

Umí poskytnout první pomoc

Uživatel	Pracovní tým	Výsledek
1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6	

Umí přivolat pomoc telefonem

Uživatel	Pracovní tým	Výsledek
1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6	

Zná adresu bydliště		
Uživatel	Pracovní tým	Výsledek
1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6	
Požádá o pomoc sousedy v případě krizové situace		
Uživatel	Pracovní tým	Výsledek
1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6	
Požádá o pomoc neznámé lidi v případě krizové situace		
Uživatel	Pracovní tým	Výsledek
1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6	
Zná důležitá telefonní čísla		
Uživatel	Pracovní tým	Výsledek
1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6	
Poradí si v případě havárie v bytě		
Uživatel	Pracovní tým	Výsledek
1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6	
Umí používat hasicí přístroj		
Uživatel	Pracovní tým	Výsledek
1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6	
13. BEZPEČNOST		
Rozpozná, koho může pustit do celého domu		
Uživatel	Pracovní tým	Výsledek
1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6	
Rozpozná, koho může pustit do bytu		
Uživatel	Pracovní tým	Výsledek
1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6	
Umí zamykat pokoj, hlavní vchod		
Uživatel	Pracovní tým	Výsledek
1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6	
Zvládne naučenou trasu (po nácvičku)		
Uživatel	Pracovní tým	Výsledek
1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6	
Umí zamykat pokoj, hlavní vchod		
Uživatel	Pracovní tým	Výsledek
1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6	
Dbá na bezpečnost při práci v kuchyni, na zahradě		
Uživatel	Pracovní tým	Výsledek
1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6	
Dbá na bezpečnost v silničním provozu		
Uživatel	Pracovní tým	Výsledek
1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6	
14. VOLNOČASOVÉ AKTIVITY		
Organizuje si svůj volný čas		
Uživatel	Pracovní tým	Výsledek
1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6	
Najde si zábavu během dne		
Uživatel	Pracovní tým	Výsledek
1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6	
Vymyslí program na víkend		
Uživatel	Pracovní tým	Výsledek
1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6	
Vyhledává nové zájmy a koníčky		
Uživatel	Pracovní tým	Výsledek
1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6	

15. PRÁCE – pracovní morálka

Umí si najít pomocnou práci (např. ve vesnici – pomoc sousedům, apod.)

Uživatel Pracovní tým Výsledek
1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6

Vyhledávání volných pracovních míst (úřad práce, internet)

Uživatel Pracovní tým Výsledek
1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6

Osloví potencionální zaměstnavatele

Uživatel Pracovní tým Výsledek
1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6

Sepsání životopisu

Uživatel Pracovní tým Výsledek
1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6

Dodržování režimu dne (vstávání do práce, práce, volný čas)

Uživatel Pracovní tým Výsledek
1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6

Schopnost pochopení pracovní smlouvy

Uživatel Pracovní tým Výsledek
1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6

Dále vyplňují jen ti uživatelé (pracovní tým), kteří mají v současné době zaměstnání.

Vstávání na čas

Uživatel Pracovní tým Výsledek
1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6

Pravidelnost chození do zaměstnání

Uživatel Pracovní tým Výsledek
1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6

Nachystání se do zaměstnání (oblečení, svačina, pracovní pomůcky, atd.)

Uživatel Pracovní tým Výsledek
1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6

Dodržování pravidel a povinností v zaměstnání

Uživatel Pracovní tým Výsledek
1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6

Je si vědom svých práv v zaměstnání

Uživatel Pracovní tým Výsledek
1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6

Vycházení se spolupracovníky

Uživatel Pracovní tým Výsledek
1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6

Umí se omluvit v případě pracovní neschopnosti

Uživatel Pracovní tým Výsledek
1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6

Podpis uživatele

Podpis klíčového pracovníka

Podpis PSS za pracovní tým.....

Podpis PSS za pracovní tým.....

PŘÍLOHA P VII: DOHODA O

DOHODA O

Já, panuzavírám dohodu se svým klíčovým pracovníkem paní.....

Vzájemně jsme se dohodli, že.....

Tuto dohodu jsme uzavřeli na dobu neurčitou a po domluvě s KP ji lze změnit dle aktuálních možností, potřeb a přání.

Tato dohoda je vyhotovena ve dvou provedeních, kdy každý z účastníků dostane po jednom vyhotovení.

.....

Uživatel

.....

Klíčový pracovník

V

dne:

PŘÍLOHA P VIII: MŮJ IDEÁLNÍ POMÁHAJÍCÍ

Můj ideální pomáhající

Jméno uživatele:

Očekávaná a potřebná pomoc	Potřebné dovednosti
Potřebné vlastnosti	Sdílené zájmy

PŘÍLOHA P IX: ERB

Erb

MÁM RÁD (A)

PTÁME SE NA SOUČASNÝ STAV:

- CO MĚ BAVÍ?
- CO MI DĚLÁ RADOST?
- CO MĚ ZAJÍMÁ?
- CO DĚLÁM NEJRADĚJI?
- KDE JSEM NEJRADĚJI?
- S KÝM JSEM NEJRADĚJI?

NEMÁM RÁD (A)

PTÁME SE NA SOUČASNÝ STAV:

- CO MĚ NEBAVÍ?
- CO SE MI NELÍBÍ?
- CO MĚ ZNERVÓZŇUJE?
- CO NEBO KDO MĚ ROZČILUJE?
- CO MĚ NUDÍ?
- CO NEBO KOHO NEMÁM RÁDA?

MŮJ ŽIVOT TEĎ

Popisujeme současný stav – oblasti života:

Bydlení

- jak bydlím, s kým bydlím, jak jsem s bydlením spokojen, co je pro mě důležité, aby se mi bydlelo dobře?

Práce

- jakou práci dělám, jak jsem s ní spokojen, co je pro mě důležité, abych byl v práci spokojený?

Vztahy (přátelé, rodina, partnerský život)

- koho počítám mezi své přátele, kteří lidé jsou pro mě důležití, jak probíhají kontakty s rodinou, mám partnera nebo partnerku?

Volný čas:

- co dělám ve volném čase, co dělám rád, co potřebuji, abych byl s trávením volného času spokojen?

Zdraví:

mám nějaké zdravotní problémy? Co potřebuji, abych se po zdravotní stránce cítil dobře?

MOJE PŘÁNÍ, SNY A TOUHY

- Čeho chci dosáhnout?
- Jaké mám plány?
- Po čem toužím, co bych chtěl?
- Jak by měl můj život vypadat, abych byl spokojený?
- Co by se mělo změnit?