

**UNIVERZITA PALACKÉHO V OLOMOUCI**

**PEDAGOGICKÁ FAKULTA**

**ÚSTAV SPECIÁLNĚPEDAGOGICKÝCH STUDIÍ**

## **Bakalářská práce**

Jana Šatánková

**Individuální plánování ve SPOLU Olomouc, z.s. a možnosti jeho  
zefektivnění**

Olomouc 2016

vedoucí práce: Mgr. Eva Urbanovská, Ph.D.

Prohlašuji, že jsem tuto bakalářskou práci vypracovala samostatně na základě uvedených pramenů a literatury.

V Olomouci

.....

Chtěla bych poděkovat vážené paní Mgr. Evě Urbanovské, Ph.D. za odborné vedení práce a cenné rady, které mi pomohly tuto práci zkompletovat. Můj velký dík patří také paní Ing. arch. Zdeně Pospíšilové a ostatním pracovníkům SPOLU Olomouc, z.s. za možnost náhledu do jejich interních dokumentů a možnosti realizace výzkumu přímo u nich v organizaci. Dále děkuji respondentkám za účast ve výzkumu a rodičům za svolení zveřejnit individuální plány a podklady s nimi spojené.

# Obsah

ÚVOD.....	6
<b>TEORETICKÁ ČÁST</b> .....	<b>8</b>
<b>1 Individuální plánování</b> .....	<b>8</b>
1. 1 Definice individuálního plánování.....	8
1. 2 Klíčový pracovník a cíle individuálního plánování.....	9
1. 3 Povinnosti poskytovatele při individuálním plánování v průběhu sociální služby.....	10
<b>2 SPOLU Olomouc, z.s.</b> .....	<b>12</b>
2. 1 Cílová skupina.....	12
<b>3 Struktura a vymezení služeb organizace</b> .....	<b>14</b>
3. 1 Agentura podporovaného zaměstnávání.....	14
3. 2 Středisko podpory integrace.....	16
3. 2. 1 Osobní asistence.....	17
3. 2. 2 Sociální služba Aktivizační a rozvojové programy.....	18
<b>4 Náplň práce klíčového pracovníka ve SPOLU Olomouc, z.s. zaměřená na Osobní složku uživatele</b> .....	<b>21</b>
4. 1 Osobní složka uživatele.....	22
<b>PRAKTICKÁ ČÁST</b> .....	<b>25</b>
<b>5 Výzkum</b> .....	<b>25</b>
5. 1 Výzkumné cíle práce.....	25
5. 2 Metodologický rámec a metody.....	25
5. 3 Výběr vzorku.....	26
5. 4 Realizace výzkumu.....	26
<b>6 Interpretace získaných dat</b> .....	<b>28</b>
<b>7 Sumarizace dat</b> .....	<b>32</b>
7. 1 Možné faktory ovlivňující individuální plánování.....	32
7. 2 Funkční metody jednotlivých pracovníků.....	33
<b>8 Navržení možných doporučení</b> .....	<b>36</b>

8.1 Případová konference .....	36
8. 2 Plánování během programu .....	37
8. 3 Další možná doporučení .....	38
<b>9 Diskuse .....</b>	<b>39</b>
<b>Závěr .....</b>	<b>41</b>
<b>Použité zdroje: .....</b>	<b>42</b>
<b>Seznam zkratek .....</b>	<b>45</b>
<b>Seznam tabulek .....</b>	<b>46</b>
<b>Seznam příloh .....</b>	<b>47</b>
<b>Anotace práce.....</b>	<b>59</b>

# ÚVOD

Tato bakalářská práce se věnuje otázce individuálního plánování, které je velice důležitým krokem, aby sociální služby mohly co nejlépe naplnit uživateli potřeby a touhy. Vzhledem k tomu, že individuální plánování shledávám jako proces, který je, v ideálním případě jedním z největších možných propojení mezi asistentem a uživatelem, rozhodla jsem se analyzovat službu, kde už přes rok působím na pozici pracovníka individuálního plánování. Ve své práci se nezaměřuji na všechny klíčové pracovníky, ale pouze na ty, jejichž pracovního týmu jsem nyní součástí. Nejde tedy o individuální plánování v globálním měřítku celého SPOLU Olomouc, z.s. (dále jen SPOLU). Práce je zaměřená na sociální službu Aktivizační a rozvojové programy. Díky této bakalářské práci bych ráda našla způsoby, jimiž bychom já i ostatní pracovníci mohli udělat proces plánování pro uživatele i nás příjemnějším, přínosnějším a smysluplnějším. Protože jenom vhodně vytyčené cíle mají za výsledek spokojeného uživatele, který se může rozvíjet. Na tomto principu se snaží individuální plánování realizovat i organizace SPOLU. Chce se poukázat na to, že člověk, který sociální služby využívá, má největší právo rozhodovat o samotném procesu jejího průběhu. Je ale složité sdělovat své touhy a potřeby někomu cizímu. K tomu slouží klíčový pracovník, který je neodmyslitelnou částí komunikačního kanálu mezi uživatelem a službou. Je to někdo, kdo je tu pro uživatele a kdo má za cíl pomoci jim nalézt to, co je možné udělat pro to, aby se jim přání uskutečnila. Pracuje v přímé práci s uživatelem na tvorbě cílů, na jejichž tvorbě se podílí i samotný uživatel.

Cílem této bakalářské práce je analyzovat průběh individuálního plánování u klíčových pracovníků SPOLU v sociální službě Aktivizační a rozvojové programy, pomoci k vzájemnému obohacení se mezi pracovníky individuálního plánování a navrhnout možná doporučení ke zvýšení efektivity plánování samotného.

Teoretická část je rozdělena na čtyři kapitoly s oblastmi, které jsou pro práci klíčové.

První kapitola se zabývá individuálním plánováním, je zde vhléd do, u nás ne zcela vymezeného, definování samotného procesu plánování. Důležité je zde poukázání na pozici klíčového pracovníka, který je nejdůležitějším spojníkem mezi uživatelem a službou. Zaměřuje se také na základní doporučení při stanovování cílů a na důležité

body, kterých je třeba při jejich vytyčení. Je zde zmíněn i důležitý dokument, a to Standardy kvality sociálních služeb, kde jsem jednotlivé body stručně vymezila.

Druhá kapitola je zaměřena přímo na organizaci, se kterou jsem při tvorbě práce spolupracovala. Je zde definována cílová skupina, na kterou se organizace zaměřuje. Jelikož pro organizaci nejsou důležité diagnózy, je vymezen pouze termín mentální postižení.

Ve třetí kapitole píšou o struktuře a vymezení jednotlivých služeb, které organizace nabízí s tím, že se soustředí více na sociální službu Aktivizační a rozvojové programy, které jsou klíčové pro výzkum, jemuž se věnuje část praktická. Ostatní služby jsem stručně definovala a popsala jejich základní cíle a myšlenky.

Čtvrtá kapitola je o vymezení pozice klíčového pracovníka v organizaci SPOLU a hlavní dokumentaci ohledně individuálního plánování. Není zde veškerá náplň práce pracovníků z důvodu interního postavení těchto informací. Je tu ale vydefinována osobní složka uživatele, za kterou pracovník zodpovídá.

Praktická část se věnuje analyzování práce jednotlivých pracovníků, kde pracuji na tom, aby se sami zaměřili na to, jak by se jejich práce dala zefektivnit a kde se snažím přinést možná doporučení s ohledem na potřeby pracovníků, kterými by se mohli vzájemně obohatit. Tato část je věnována sumarizaci podnětů pracovníků a také mému návrhu metod, které by mohly být pro organizaci přínosem.

# TEORETICKÁ ČÁST

## 1 Individuální plánování

Následující kapitola má za cíl vymežit pojem individuální plánování (dále jen IP) a termíny, které budou klíčové pro tuto práci. V první podkapitole se seznámíme s několika definicemi ke snazšímu uchopení termínu IP. Druhá podkapitola přiblíží pozici klíčového pracovníka s ohledem na zásady při tvoření cílů. Ve třetí jsou vymezeny povinnosti poskytovatele pro IP v průběhu sociální služby.

### 1.1 Definice individuálního plánování

Autoři zabývající se individuálním plánováním jej definují obdobně, například Heuke (2011, s. 16) jej popisuje jako *„proces, ve kterém uživatel a poskytovatel hledají cíle, které bude uživatel ve spolupráci s poskytovatelem dosahovat – budou tedy hledat „cíl společné práce“.* Tento *„cíl společné práce“ je popis toho, jak bude vypadat změna nepříznivé situace, v níž se uživatel nachází. V závislosti na dohodnutém cíli je pak naplánován postup, jak tohoto cíle bude postupně dosaženo.*“

Kolektiv pracovníků z Domova důchodců Šumperk, p. o. (2010, s. 1) vidí IP jako *„moderní princip poskytování sociální služby, kdy je služba „šita na míru“ každému uživateli. Oproti předešlému způsobu, kdy se každý klient musel (především v pobytových zařízeních) přizpůsobit chodu služby, se nyní, v rámci provozních možností, služba přizpůsobuje individuálně určeným potřebám každého uživatele. Od 1. 1. 2007 je tato povinnost definována zákonem č.108/2006 Sb., o sociálních službách.*“

Definice IP v sociálních službách v České republice, není v zákoně tolik definována, jako je tomu například na Slovensku, ačkoli cíle a poslání jsou obdobné. Zvolila jsem tedy pro komplexnější uchopení tohoto termínu i definici ze Zbierky zákonov Slovenskej republiky 448/2008 Sb. O sociálnych službách, která IP, cíle a poslání definuje jako *„Komplexní, flexibilní a koordinovaný nástroj na aktivní spolupráci poskytovatele sociální služby, příjematele sociální služby, jeho rodiny a komunity. Cíle individuálního plánu vycházejí z individuálních potřeb příjematele sociální služby a spolupráce příjematele sociální služby a poskytovatele sociální služby. Individuální plán je koordinovaný pracovníkem, který podporuje a provádí příjematele sociální služby v procesu*



*individuálního plánování (dále jen „klíčový pracovník“). Proces individuálního plánování zahrnuje identifikaci individuálních potřeb, volbu cílů individuálního plánu, volbu metod dosahování cílů individuálního plánu, plán činností a aktivit naplnění individuálního plánu a hodnocení individuálního plánu. “ (Zákon 448/2008 o sociálních službách, § 9)“*

Jedná se tedy o tvárný dokument sloužící ke kooperaci mezi poskytovatelem, uživatelem, jeho rodinou či komunitou. Je založený na individuálních potřebách a cílech uživatele s ohledem na možnosti služby. Za formu IP, metody k zjištění a dosažení cílů a vyhodnocování procesu a výsledků práce na jejich realizaci zodpovídá přidělený pracovník.

## **1. 2 Klíčový pracovník a cíle individuálního plánování**

Cíle jsou jednou z nejdůležitějších složek individuálních plánů. Aby mohly být vytvořeny cíle, které budou plnit poslání IP, totiž cíle, které vycházejí ze samotného uživatele, musí se řídit vyhláškou 505/2006 Sb., „*Poskytovatel má pro postup podle písmene b) a c) pro každou osobu určeného zaměstnance*“. Musí být zvolen pracovník individuálního plánování (dále jen klíčový pracovník), který je podle autorky Hauke (2011, s. 75) „*pracovník v sociálních službách nebo sociální pracovník. Je koordinátorem péče a podpory u přiděleného uživatele (...) člověk, na kterého se může uživatel obrátit, zavolat mu, je to člověk, který uživateli rozumí, umí pro něho zprostředkovat pomoc, je jeho důvěrníkem.*“ Ideálně by se mělo jednat o člověka, který má s uživatelem bližší vztah a je jím na tuto pozici zvolený. Zkracuje se tím ostych, počáteční stud i nedůvěra. To ovšem bývá problémem z důvodu malého počtu klíčových pracovníků a velkého počtu uživatelů. IP je tedy pro pracovníka prostředek jak „*lépe poznat člověka, se kterým pracujeme. Poznat jeho potřeby, touhy a přání. Pochopit, jak vypadá jeho svět. Poznat, co tento člověk vnímá jako důležité, co potřebuje k tomu, aby byl spokojený. Jde tedy o prohloubení vztahu s tímto člověkem, o lepší pochopení a poznání jeho potřeb...*“ (Sobek, 2010), díky kterému společně mohou rozklíčovat cíle, které jsou důležité pro rozvoj uživatele a pro efektivní práci ostatních pracovníků. Při vytyčování cílů je třeba si uvědomit, že „*Cíl se nachází v budoucnosti. Je to určitá představa o něčem, co ještě není, ale mohlo by být. Vzájemný kontakt pracovníka a klienta však probíhá nyní, v přítomnosti. Čím více se dokážeme soustředit na to, co probíhá právě nyní, tady a teď, tím hlubší a živější může být náš kontakt s klientem. Individuální plánování by mělo vést právě k tomu, aby se vztah pracovníka a klienta prohloubil. Pokud se příliš mnoho zaměřujeme na budoucnost, na*

*cíle, na to, co by mělo být jinak, než to právě je, může se stát, že kvalita a hloubka našeho kontaktu s klientem bude oslabena. (Sobek, 2010)*

Nejvýstižnější pro to, jaký by měl být cíl, je anglická zkratka „SMART“, která v překladu poukazuje na základní body, které by měly být dodrženy.

*„Specific- specifický, tj. určitý a jasně vymezený v kvalitě a množství.*

*Measurable - měřitelný, lze poznat, jak jsme s ním daleko.*

*Agreed-upon - odsouhlasený a tedy akceptovatelný, zúčastnění ho berou za svůj.*

*Realistic - realistický, musí být dosažitelný s ohledem na zdroje, dovednosti a čas.*

*Time-bound - časově ohraničený, je zřejmé, kdy ho má být dosaženo. Vedle toho, že bude „řízný“, měl by cíl být také náročný. Měl by být sice dosažitelný, ale přitom natolik obtížný, aby působil jako výzva. Stanovovat „řízené“ cíle bývá nesnadný proces.“ (MPSV, s. 14)*

Primárním cílem IP je pomoc či podpora uživateli v náročné životní situaci a podle dle Haukle (2011, s. 18) hlavně *„Zvyšuje kompetence v oblasti rozhodování a přijímání zodpovědnosti za volby ve svém životě – uživatel není tedy pasivním příjemcem sociální služby, ale je spoluzodpovědný za dohodnutý průběh služby na základě dohodnutých osobních cílů (resp. cílů, vzájemné spolupráce uživatele a poskytovatele“*

### **1. 3 Povinnosti poskytovatele při individuálním plánování v průběhu sociální služby**

Vyhláška 505/2006 Sb. ukládá poskytovateli povinnosti v rámci Obsahu standardů kvality sociálních služeb. Pro lepší uchopení jsou doplněny o komentář, který popisuje Haicl (in Bicková, 2011) následovně:

#### Standard číslo 5. Individuální plánování průběhu sociální služby

**a)** Vytvořit a písemně zpracovat metodický materiál spolu s další dokumentací, který přesně popisuje postup při individuálním plánování služby. Měla by zde být pevně daná pravidla, kterými se řídí klíčový pracovník, postup vedení potřebné dokumentace, možnosti vedení plánovací schůzky.

- b)** Plánování probíhá za účasti uživatele a stejně jako je definováno v §88 písmena f) zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách je důležité, aby vycházelo z osobních cílů uživatele s ohledem na jeho přání, potřeby, možnosti a limity.
- c)** Toto kritérium poukazuje na povinnost poskytovatele hodnotit efektivnost naplňování cílů, kdy vychází rovněž z §88 písmena f) zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách, kde je usneseno, že vyhodnocování má být za účasti uživatele případně zákonného zástupce či opatrovníka. Vyhodnocování se zaznamenává písemnou formou.
- d)** Ukládá povinnost určit zaměstnance, který se má zodpovědnost za vytváření cílů, jejich vyhodnocování a dokumentování. Jedná se o klíčového pracovníka.
- e)** Poskytovatel je povinen vytvořit vhodný komunikační kanál, aby díky vzájemné spolupráci jednotlivých členů týmu docházelo ke sdílení informací a tím k efektivnější práci s uživatelem.

## **2 SPOLU Olomouc, z.s.**

Cílem této kapitoly je seznámit čtenáře s organizací SPOLU Olomouc, z.s.<sup>1</sup>, s její stručnou historií a strukturou sociálních služeb. Podkapitoly jsou rozděleny podle jednotlivých služeb, které jsou organizací nabízeny. V části zaměřené na sociální službu Aktivizační a rozvojové programy (dále jen ARP) je služba popsána detailněji, a to z důvodu hlavního cíle této bakalářské práce, kdy praktická část věnována postupům, jež jsou v rámci IP využívány a možnostem jejich zefektivnění v ARP.

SPOLU je nestátní nezisková organizace, která se zaměřuje převážně na osoby s mentálním a kombinovaným postižením. Jejím hlavním cílem je maximální možné začlenění těchto lidí do intaktní populace. Cílovou skupinou jsou děti i dospělí. V roce 1995 se několik matek snažilo najít pomoc a podporu pro své děti s postižením, ale nenašly organizaci, která by splňovala jejich požadavky. Rozhodly se tedy společně založit občanské sdružení, kde by našly jejich děti pravidelné volnočasové vyžití. Postupem času aktivity organizace přibývaly. Zřizovaly nové služby, které jim v Olomouci chyběly. Jednalo se o služby fungující formou terénní, a to jakožto osobní asistence (od 1997), podporované zaměstnávání (od 2001) a formou ambulantní, kdy se od roku 2003 začalo pracovat na rozšiřování aktivizačních, rozvojových a podpůrných programů. Dne 16. května 2007 SPOLU obdrželo od Krajského úřadu Olomouckého kraje registraci, čímž splnilo podmínky vyplývající ze Zákona o sociálních službách a nyní poskytuje služby v jeho souladu. Až doposud jsou zainteresované všechny zakladatelky ve vedení s paní ředitelkou Ing. arch. Zdeňkou Pospíšilovou.<sup>2</sup> Osobními asistenty jsou většinou studenti Univerzity Palackého, kteří absolvují akreditovaný kurz pro asistenty lidí s mentálním postižením, jenž je přímo zprostředkován organizací. (SPOLU Olomouc-historie, 2008)

### **2. 1 Cílová skupina**

Organizace ve své výroční zprávě z roku 2014 uvádí, že cílem služby je podpora osob se zdravotním, primárně s mentálním postižením a zároveň podpora osob pečujících. Možnost využívat službu a účastnit se programů je podmíněna nejen mentálním

---

<sup>1</sup> Dle Nového Občanského zákoníku od 1. 1. 2016 z označení spolek SPOLU Olomouc na SPOLU Olomouc, z. s.

<sup>2</sup> <http://www.spoluolomouc.cz/historie>

postižením, které Valenta (2014, s. 25) definuje jako „*IQ pod 85*“, ale i věkovou hranicí 7-64 let. Označení mentální postižení je v současné terminologii sporným označením, stává se synonymem k mentální retardaci (Valenta, Michalík, Lečbych, a kol., 2012). Association on Intellectual and Developmental Disabilities (AAID) se spíše přiklání k označení ID (intellectual disability) (Pipeková, 2014). Vymezení pro mentální postižení tedy můžeme použít z MKN- 10 a to jako definici mentální retardace „*Stav zastaveného nebo neúplného duševního vývoje, který je zvláště charakterizován narušením dovedností, projevujících se během vývojového období, přispívajících k povšechné úrovni inteligence0 tj. poznávacích, řečových, pohybových a sociálních schopností. Retardace se může vyskytnout společně s jakoukoli jinou duševní nebo tělesnou poruchou nebo bez ní bez,*“ (MKN – 10, 2011, s. 179).

Pro pečující osoby je zde možnost využití sociálního poradenství, které se váže k §37 zákona 108/2006 Sb. o sociálních službách. V cílové skupině, kterou se organizace zabývá, je specifické to, že se nesoustřeďuje na diagnózu. Je pouze třeba donést lékařské potvrzení s potvrzenou informací, že daná osoba spadá do cílové skupiny organizace, tj. že se jedná o osobu s mentálním postižením. Hlavní myšlenka organizace je, že osoby s mentálním postižením z důvodu svého handicapu potřebují vyšší míru specifické a individuální podpory při naplňování svých potřeb a přání, při učení i osvojování dovedností nezbytných v denním životě. Mívají např. obtíže s adaptací na prostředí i osoby, narušené komunikační dovednosti či potíže s motorikou, při orientaci ve vlastních přáních a možnostech, využívání veřejných institucí. Tyto okolnosti snižují jejich možnosti žít život obvyklý pro jejich vrstevníky a trávit čas dle své volby, zvyšují závislost na rodině, ztěžují kontakt s většinovou populací a brání osamostatnění. Snaží se poskytovat více příležitostí pro jejich realizaci, věnovat se vlastním tvořivým aktivitám.

### **3 Struktura a vymezení služeb organizace**

SPOLU aktuálně nabízí tyto služby, které jsou bezplatné, případně dochází k platbě pouze fakultativních nákladů (např. pronájem tělocvičny, pronájem dráhy na plaveckém bazéně). Výjimkou je osobní asistence, kde je finanční spoluúčast podmínkou.

- Agentura podporovaného zaměstnávání
  - o Sociální rehabilitace metodou podporované zaměstnávání
    - Program Tranzit
    - Skupinové programy
- Středisko podpory integrace
  - o Osobní asistence
  - o Aktivizační a rozvojové programy
    - Pravidelné skupinové programy
    - Jednodenní programy a Pobytové programy
    - Individuální program

(SPOLU Olomouc, 2008)

#### **3.1 Agentura podporovaného zaměstnávání**

Agentura podporovaného zaměstnávání je služba ambulantní i terénní prováděna metodou podporovaného zaměstnávání. Realizuje tři programy, a to program podporovaného zaměstnávání, Tranzit a skupinový program Dokážu to sám/sama. Součástí je také základní poradenství dle §37 odst. 2 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Sociální rehabilitace vychází z paragrafu § 70 :

## „§ 70

### **Sociální rehabilitace**

*(1) Sociální rehabilitace je soubor specifických činností směřujících k dosažení samostatnosti, nezávislosti a soběstačnosti osob, a to rozvojem jejich specifických schopností a dovedností, posilováním návyků a nácvikem výkonu běžných, pro samostatný život nezbytných činností alternativním způsobem využívajícím zachovaných schopností, potenciálů a kompetencí. Sociální rehabilitace se poskytuje formou terénních a ambulantních služeb, nebo formou pobytových služeb poskytovaných v centrech sociálně rehabilitačních služeb.*

*(2) Služba podle odstavce 1 poskytovaná formou terénních nebo ambulantních služeb obsahuje tyto základní činnosti:*

*a) nácvik dovedností pro zvládnání péče o vlastní osobu, soběstačnosti a dalších činností vedoucích k sociálnímu začlenění,*

*b) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,*

*c) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti,*

*d) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí. “(Zákon 108/2006, v platném znění, § 70)“*

Mimo tyto činnosti se snaží rozvíjet ještě ve směru

- „podpora vytváření a zdokonalování základních pracovních návyků a dovedností,*
- podpora při orientaci v oblasti pracovního uplatnění,*
- podpora při vytváření představy o vhodném pracovním místě,*
- podpora při vyhledávání vhodné pracovní příležitosti,*
- podpora při získání / udržení pracovního místa.“ (SPOLU Olomouc, 2014, s. 10)*

## **Podporované zaměstnávání**

Má za cíl rozvoj schopností a dovedností uživatele, které zvyšují jeho zaměstnatelnost. Poskytují podporu při výběru a získávání pracovního místa, v uvědomění si vlastních kladů, záporů, schopností a omezení s ohledem na zaměstnání. Seznamují uživatele s tím, jak si zaměstnání udržet. Nabízejí možnost osobního asistenta, který je podporou při začátcích v zaměstnání. Pomáhá v osvojení pracovních návyků a napomáhá v adaptaci na nové prostředí.

## **Program Tranzit**

Program Tranzit má za cíl poskytnout žákům a studentům ze speciálních škol během studia možnost vyzkoušet si být součástí pracovního procesu formou praxe, bez nároku na finanční ohodnocení, které má za cíl co nejefektivnější přechod mezi školní docházkou a zaměstnáním. (SPOLU Olomouc, anotace služby Tranzit, 2016)

## **Dokážu to sám/sama**

Dokážu to sám/sama je skupinový program formou setkávání. Program probíhá 4 hodiny a pracuje se na rozvoji dovedností jako je komunikace, socializace či na nácviku pracovních dovedností. Je kladen důraz na zvýšení samostatnosti. Uživatelé si osvojují základy přípravy jídel, domácích prací a mimo jiné také různé možnosti způsobů jak hledat zaměstnání. (SPOLU Olomouc, anotace služby Dokážu to sám/sama, 2016)

## **3. 2 Středisko podpory integrace**

Středisko podpory integrace (dále jen SPI) nabízí služby, které byly zmíněny již na začátku kapitoly. Jedná se o Osobní asistenci a sociální službu Aktivizační a rozvojové programy.

*Cílovou skupinou jsou lidé s „mentálním postižením žijící v olomouckém regionu ve věku 7–64 let. SPI se nezaměřuje na problematiku poruch autistického spektra a problémy spojené s psychickými poruchami. Pokud zájemce s těmito projevy žádá o službu, může ji získat pouze za spolupráce příslušného odborníka (terapeut, psycholog, speciální pedagog,...).“ (SPOLU Olomouc-obecné informace, 2008)*



### **3. 2. 1 Osobní asistence**

Jedná se o sociální službu fungující od roku 1997, která je poskytována dle § 39 zákona 108/2006 Sb, o sociálních službách, který definuje osobní asistenci takto

*„(1) Osobní asistence je terénní služba poskytovaná osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby. Služba se poskytuje bez časového omezení, v přirozeném sociálním prostředí osob a při činnostech, které osoba potřebuje.*

*(2) Služba podle odstavce 1 obsahuje zejména tyto základní činnosti:*

- a) pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu,*
- b) pomoc při osobní hygieně,*
- c) pomoc při zajištění stravy,*
- d) pomoc při zajištění chodu domácnosti,*
- e) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti,*
- f) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,*
- g) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí, (Zákon 108/2006, v platném znění, § 39)“*

Osobní asistence, stejně jako ostatní nabízené služby si ukládá za cíl co největší možnou podporu integrace jedince s ohledem na jeho zdravotní stav, schopnosti a přání, se snahou přiblížení se běžnému životu vrstevníků v přirozeném prostředí. Snaží se rozvíjet samostatnost uživatelů a snížit potřebnou podporu. Každý z uživatelů má přiděleného svého klíčového pracovníka, který má na starost osobní složku a vypracování individuálního plánu. Cíl se vyhodnocuje minimálně jednou ročně, a to díky zprávám asistentů, výsledkům pozorování na náhledech realizovaným přiděleným koordinátorem. Nejdůležitějším prvkem je zde zpětná vazba od uživatele či zákonného zástupce/opatrovníka. Osobní asistence je jediná nabízená služba, která vyžaduje finanční spoluúčast. Cena se odvíjí od četnosti asistencí, jejich časové dotace či počtu asistentů.

### 3. 2. 2 Sociální služba Aktivizační a rozvojové programy

ARP vycházejí z § 66 zákona 108/2006, o sociálních službách.

#### „§ 66

*Sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením*

*(1) Sociálně aktivizační služby jsou ambulantní, popřípadě terénní služby poskytované osobám v důchodovém věku nebo osobám se zdravotním postižením ohroženým sociálním vyloučením.*

*(2) Služba podle odstavce 1 obsahuje tyto základní činnosti:*

*a) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,*

*b) sociálně terapeutické činnosti,*

*c) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.“ (Zákon 108/2006, v platném znění, § 66)“*

V rámci ARP jsou poskytovány preventivní programy, kam patří Pravidelné skupinové programy, Jednodenní programy, Pobytové programy a Individuální program. Služba je bezplatná. Pouze v rámci některých programů je třeba hradit fakultativní náklady, jimiž jsou například poplatek za pronájem plavecké dráhy či tělocvičny a podobně.

V současné době probíhá pod záštitou SPOLU šest typů Pravidelných skupinových programů, v nichž má jeden asistent, dle míry potřebné podpory, jednoho či dva uživatele. Každý pravidelný skupinový program má svého vedoucího programu, který si chystá program. Skupinová forma programu umožňuje vytváření nových kontaktů, jejich udržování, a tak i začlenění do společnosti. Dochází k rozvoji komunikace, spolupráce s ohledem na individuální potřeby a přání jedince.

**Plavecký program** se koná jednou týdně na plaveckém stadionu v Olomouci. Je vhodný i pro osoby se zdravotním znevýhodněním v oblasti hybnosti. S asistenty si osvojují plavecké styly, pracují na snížení strachu z vody, spolupracují při plaveckých

aktivitách a hrách. Soustředují se také na sebeobsluhu při převlékání, sprchování či sušení. (SPOLU Olomouc, anotace programu Plavecký program, 2016)

**Pohybový program** je zaměřený na pohybovou aktivitu, kterou lze definovat jako „*jakýkoli tělesný pohyb spojený se svalovou kontrakcí, která zvyšuje výdej energie nad klidovou úroveň*“ (MSMT, 2012, s. 3). Fungují zde dvě skupiny, kdy každá chodí jednou týdně. Využívá se zde pohybových her, sportů, cvičení, využívání sportovního náradí, čímž se pracuje na rozhybání uživatelů, zlepšování koordinace, orientace v prostoru a jejich fyzické zdatnosti. (SPOLU Olomouc, anotace programu Pobytový program, 2016)

**Divadlem SPOLUpracujeme** je program zaměřený na skupinovou práci s prvky dramaterapie a teatroterapie. Trénuje se zde udržení role a jejího charakteru, paměť formou učení se scénáře, jevištní mluva. Pracuje se na koordinaci pohybů a podporuje se kreativita a samostatnost, při čemž jsou uživatelé vedeni k samostatné tvorbě svých rolí a spolupráci na scénáři. Skrz modelové situace si mohou vyzkoušet jednání v různých situacích. (SPOLU Olomouc, anotace programu Divadlem SPOLUpracujeme, 2016)

**Cestování** umožňuje vytváření nových kontaktů, jejich udržování, a tím začlenění se do společnosti. Podporuje rozvoj nebo udržení konkrétních schopností a dovedností v oblasti cestování – nákup jízdenek, lístků, orientace v mapě, využívání dopravních prostředků, cestování po různých trasách, základy silničního provozu, orientace po Olomouci. (SPOLU Olomouc, anotace programu Cestování, 2016)

**Aktivní sociální učení** je nejdelším programem ve SPOLU, probíhá ve třech skupinách, a to v pondělí, úterý a čtvrtek. Zaměřuje se na práci s dovednostmi trivia, manipulaci s penězi – poznávání, proces nakupování, nácvik sebeobsluhy, rozvoj jemné/hrubé motoriky, rozvoj samostatnosti v běžných denních činnostech, úklid, práce s PC, rozvoj spolupráce ve skupině, upevňování dovednosti dodržování pravidel... (SPOLU Olomouc, anotace programu Aktivní sociální učení, 2016)

**Jednodenní programy** – „*uživatel programu volí pro svůj rozvoj a aktivizaci z nabídky SPOLU Olomouc zpravidla jednodenní nebo kratší programy: celodenní poznávací výjezd, večerní kulturní program, odpolední sportovní program, ...*“ (SPOLU Olomouc- poskytované služby, 2008)

**Pobytové programy** – „uživatel prostřednictvím sociální práce ve skupině a s individuální podporou udržuje a rozvíjí své znalosti a dovednosti potřebné k běžnému životu, zejména ke snižování závislosti na druhé osobě. Příklad pobytových programů: týdenní pobyt v rekreačním středisku, penzionu s doprovodnými sportovními nebo kulturními aktivitami.“ (SPOLU Olomouc- poskytované služby, 2008)

Nejkratší dobu zatím funguje **Hravý program**, který probíhá 1x za měsíc a střídá se zde měsíčně canisterapie<sup>3</sup> a hravé tvoření, které je formou uvítacích společenských her, výtvarné tvořivé činnosti – kreslení, vyrábění, stavění. Program bývá tematicky provázán. (SPOLU Olomouc, anotace programu Hravý program, 2016)

---

<sup>3</sup> „Canisterapie - rozumí se motivačně až léčebně zaměřený kontakt člověka, který se ocitl v nepříznivé životní situaci (nemoc, umístění v zařízení, ale třeba i evakuace z místa bydliště) a otestovaného psa.“  
<http://www.canisterapie.cz/cz/canisterapie-zakladni-informace/slovnicek-canisterapie-8.html>

## **4 Náplň práce klíčového pracovníka ve SPOLU Olomouc, z.s. zaměřená na Osobní složku uživatele**

*„Zákon č. 108/2006 Sb., a vyhláška 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení tohoto zákona, stanovují poskytovatelům sociálních služeb mimo jiné povinnost určit každému uživateli zaměstnance pro IP průběhu sociální služby. Tento pracovník poskytovatele má podle standardu kvality č. 5 plánovat společně průběh poskytování sociální služby s ohledem na jeho osobní cíle a možnosti a průběžně s uživatelem hodnotit, zda jsou jeho cíle naplňovány. Zaměstnanec poskytovatele určený pro IP se nejčastěji nazývá „klíčový pracovník“ (Vítová in Bicková, 2011, str. 115).*

Následující informace z této kapitoly jsou čerpány z metodiky Aktivizačních a rozvojových programů, vnitřních dokumentů organizace a osobní zkušenosti z pracovní pozice Pracovníka individuálního plánování ve spolku SPOLU.

Každý z uživatelů ve SPOLU má určeného svého klíčového pracovníka. Jedná se o osobu, jež má za úkol určit s uživatelem takové nastavení služby, které bude odpovídat jeho potřebám, představám a bude snadno pochopitelné pro další pracovníky, kteří s uživatelem budou v kontaktu. Plánování probíhá formou osobních schůzek s uživatelem samotným, s jeho zákonným zástupcem či opatrovníkem, v ideálním případě za účasti obou. Účast obou je ideální z toho důvodu, že každý z nich má svůj úhel pohledu ovlivněný několika faktory, což pomáhá klíčovému pracovníkovi v co nejlepším možném objektivním zhodnocení situace. IP probíhá dle metodických, které jsou uzpůsobeny vždy aktuální službě, podléhá zachování mlčenlivosti, etickému kodexu a dalším interním dokumentům organizace. Klíčový pracovník zjištěné poznatky zanáší do složek uživatele, které jsou ve formě tištěné a elektronické. Plánují se cíle programů spolu s aktuálními riziky a doporučeními. Pracovník individuálního plánování se řídí metodickými postupy, které jsou specifické dle toho, o jaký program jde a zda do služby vstupuje zcela nový zájemce nebo některý z programů již využívá.

Metodiky s ohledem na IP v Aktivizačních a rozvojových programech tvoří:

- a) Obecné metodické postupy
- b) Metodika pro Pravidelné skupinové programy

c) Metodika pro Jednodenní a Pobytové programy

d) Metodika pro Individuální program

(SPOLU Olomouc-Metodické postupy, 2015)

Obecné metodické postupy popisují tři základní části náplně práce pracovníků v individuálním plánování. Jde o oddíly Provozní a administrativní pokyny, Aktualizace dokumentů a Techniky a materiály pro IP. Významným podkladem pro individuální plánování je Osobní složka uživatele.

## **4.1 Osobní složka uživatele**

Každý uživatel má zaevidovanou svoji tištěnou složku, kde jsou všechny aktuální dokumenty jako medailonek, kde má uživatel současnou fotografii, základní údaje, jak chce být osloven, co má rád a také stručná pozitivní charakteristika uživatele – dle popisu uživatele. SPOLU si zakládá na tom, aby byl každý se svým medailonkem ztotožněn a aby zde byly vyzdvihnuty klady. Aktualizace medailonku včetně cílů, rizik a doporučení, probíhá při každém procesu IP na každý nový pravidelný skupinový program, individuální program či jednodenní a pobytový program. Dále jsou možné aktualizace na přání uživatele, případně při zjištění nových informací od ostatních pracovníků. Informace jsou vždy konzultovány s uživatelem, zákonným zástupcem nebo opatrovníkem.

Osobní složka obsahuje důležité dokumenty, kterými jsou:

- Dohoda o poskytování služby
- Souhlas uživatele sociální služby Aktivizační a rozvojové programy organizace SPOLU se sdělováním osobních údajů pro účely kontroly využívání financí z veřejných zdrojů (státní správou, samosprávou)
- Souhlas s pořizováním fotografií a videozáznamů a jejich publikací ať už v prostorách organizace, webových stránkách či v rámci výroční zprávy
- Archiv dokumentů

(SPOLU Olomouc, osobní složka, 2015)

Dále složka obsahuje individuální plán obsahující cíle, rizika a doporučení klíčového pracovníka. Ty jsou vytvářeny klíčovým pracovníkem formou IP s ohledem na poslání a možnosti dané služby či programu. Složka také osobní profil uživatele.

Osobní profil je strukturovaný dotazník s otevřenými otázkami zaměřený na osobní informace o daném uživateli, ve kterém jsou popsány schopnosti a dovednosti v daných oblastech. První oblastí je zdravotní stav, kde se otázky zaměřují na rizika spojená se zdravotním stavem, možné záchvatové stavy, užívání léků, schopnost popsat bolest a podobně. Další oblast otázek se týká hygieny a obsahuje informace spojené s toaletou, koupáním nebo čištěním zubů. Následuje oblast ohledně přijímání potravy, stolování, schopnost samostatného přijímání potravy, potřeba mixované stravy, krájené stravy ad. Dále jsou otázky ohledně sebeobsluhy, například samostatnost, potřeba podpory, plné pomoci při oblékání, stravování apod. Co se týče komunikace, otázky se zaměřují na možnosti AAK, reakce na okolí v neznámém nebo známém prostředí, možnosti pomůcek, kdy je zaměřené i na potřebnou pomoc v těchto úkonech. Jsou zde popsány možnosti a omezení pohybu, samostatného cestování, finanční gramotnosti. Volnočasové aktivity- plavání (s pomůckami/bez, hloubka vody), jízda na koni.

Cíle jsou založené na tom, čeho by chtěl uživatel v daném programu dosáhnout. Obsahují informace, zda se jedná o cíl uživatele, či zákonného zástupce/opatrovníka, při čemž prioritou jsou cíle uživatele. Zákonný zástupce či opatrovník by měl být spíše rádcem a osobou, která předává své zkušenosti. Cíle jsou primárně o člověku, který službu využívá, je proto dobré využívat kreativní techniky, kterými se pracovníkovi podaří zjistit jeho představu o službě. Je zde detailně rozepsána úroveň zvládnutí daného cíle a doporučení, jak je možné pracovat na zlepšení dovednosti.

Rizika vycházejí ze zdravotního stavu uživatele, z jeho obav a situací, které se staly během některé z poskytovaných služeb. Situace, které lze hodnotit jako rizikové, popisují asistenti do zprávy po každém pobytovém či jednodenním programu, nebo po určité době formou rozhovorových listů s klíčovým pracovníkem. Jsou doplněna o možnosti řešení situace, které zjistil asistent, popřípadě, které bylo doporučeno zákonným zástupcem či opatrovníkem.

Doporučení je soubor rad a podpůrných informací, kterými se klíčový pracovník snaží přiblížit ostatním pracovníkům jakými způsoby s uživatelem pracovat, na co si dávat pozor. (SPOLU Olomouc, osobní složka, 2015)

Výsledkem Osobní složky by měl být dokument, který ostatním pracovníkům, kteří přijdou do kontaktu s uživateli, slouží k tomu, aby byli co nejlépe připraveni a mohli na základě získaných informací přispívat ke kvalitní práci s uživateli, byli informováni o uživatelských schopnostech a jeho limitech, přáních a cílech, aby bylo možno dosáhnout co největší možné realizace uživatele.



# PRAKTICKÁ ČÁST

## 5 Výzkum

Následující kapitola se zaměřuje na hlavní téma bakalářské práce a to analyzování průběhu IP u klíčových pracovníků v ARP. Je pojata jako kvalitativní výzkum formou polostrukturovaného rozhovoru. Získaná data jsou srovnávána metodou trsů a analyzována Miovského metodou kontrastu a srovnávání. V závěru je tato část věnována sumarizaci metod, které jsou pracovníky vnímané jako funkční a návrh možných doporučení k zefektivnění plánování.

### 5. 1 Výzkumné cíle práce

Hlavním cílem práce je přinést podněty k zefektivnění procesu IP v ARP. V rámci teoretické části byly vymezeny informace sloužící k seznámení se s organizací, její strukturou. V rámci empirické části je stanoven cíl globální a dva parciální cíle.

#### Globální cíl

Analyzovat průběh individuálního plánování u klíčových pracovníků SPOLU Olomouc, z.s. v ARP

#### Parciální cíle:

- 1) Zjistit možné faktory ovlivňující individuální plánování
- 2) Zjistit funkční metody jednotlivých pracovníků

### 5. 2 Metodologický rámec a metody

Výzkumná část je vedena formou kvalitativního výzkumu, který hodnotím pro svou práci vhodnějším oproti kvantitativnímu. Kvůli možnostem, které nabízí ke zkoumání interpretace jednotlivých aktérů a menšímu vzorku participantů. Kvalitativní výzkum definuje CRESWEL (in Hendl, 2005, s. 50 ). „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.“*

Jako metodu k získání dat jsem zvolila polostrukturovaný rozhovor, vzhledem ke vztahu mezi mnou a klíčovými pracovníky ARP, se kterými jsem často v pracovním kontaktu. Zastávám názor že *„Standardní využívání polostrukturovaného rozhovoru se zakládá na myšlence, že názory a představy dotazovaných budou lépe vyjádřené ve spíše volnějších rozhovorech než ve standardizovaném rozhovoru nebo dotazníku.“* (Jan Kramoliš, Kopečková, 2015, s. 63). Tato definice naplňuje mé očekávání od polostrukturovaného rozhovoru, totiž bližší kontakt s participanty, možnosti interakce a prostor dovysvětlit otázky.

Data budou analyzována Miovského metodou trsu, kdy *„prostřednictvím kategorizace zvolených základních jednotek vytváříme jednotky obecnější“* Miovský (2006, str. 221). Znamená to tedy, že vytvořím kategorie, kde se zaměřím na jednotlivé otázky zvlášť. Dále využiji metodu stejného autora a to metodu kontrastu a srovnávání, kdy z trsů vyčlením data z odpovědí jednotlivých participantů a ty budu mezi sebou srovnávat. Při výzkumném šetření jsou dodržována etická pravidla, při čemž participanti byli seznámeni s okolnostmi výzkumu a podepsali souhlas se zpracováním poskytnutých informací. Jména participantů nejsou pro práci zásadní a z toho důvodu nejsou uvedena.

### **5. 3 Výběr vzorku**

Výzkum je prováděn na skupině 5 žen a všechny participantky pracují na pozici klíčového pracovníka v Aktivizačních a rozvojových programech organizace SPOLU. Jde o pracovníky s rozdílně dlouhou pracovní zkušeností, různého věku, pracující v organizaci souběžně i na jiných pozicích. Tyto informace však nejsou z důvodu zachování důvěry přiložené a nejsou ani zohledňovány při analyzování dat. Autorka pohlíží na všechny participanty stejně a soustřeďuje se pouze na pozici klíčového pracovníka bez ohledu na jiné faktory. Jedná se o skupinu osob, se kterou je autorka v častém pracovním kontaktu, proto může posoudit důvěryhodnost dat i ve větším časovém rámci z osobní zkušenosti.

### **5. 4 Realizace výzkumu**

Výzkum byl realizován v měsíci dubnu 2016. Rozhovory se konaly na místech vybraných participantkami, při čemž tři probíhaly v prostředí kanceláře, jeden v domácím

prostředí participantky a poslední v restauračním zařízení. Všechny byly formou „*face to face*“ a jejich trvání bylo v průměru 15 minut. Přepisy rozhovorů jsou přiloženy v příloze.

## 6 Interpretace získaných dat

V této kapitole jsou interpretována získaná data. Jak už bylo zmíněno, jedná se o metodu trsu a metody kontrastu a srovnávání. Participantky zde nejsou blíže specifikovány a to z důvodu záměru autorky o globální náhled na proces IP.

### 1 ZJISTIT MOŽNÉ FAKTORY OVLIVŇUJÍCÍ INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ

K tomuto dílčímu cíli, se vztahovaly tyto otázky.

- Co mi usnadňuje práci při plánování?
- Co mi znesnadňuje práci při plánování?
- Jaké prostředí shledávám za nejvhodnější pro schůzku nad IP?
- Jakým způsobem bych mohla svou práci zefektivnit?

#### 1. 1 Co mi usnadňuje práci při plánování?

Při této otázce se většina participantek shodla, že jsou pro ně důležité konzultace s kolegy. Vyhovuje jim, že když potřebují, tak v nich naleznou oporu a jsou pro ně dalším zdrojem informací o uživateli. Tři participantky uvádějí, že je pro ně důležité, když už uživatele znají, ať už z jiných programů, nebo se spolu scházejí častěji a jsou zvyklí společně pracovat. Dvě participantky se shodují na tom, že jim pomáhá dobrá spolupráce s rodinou či zákonným zástupcem/opatrovníkem a mají-li na plánování čas. Další dvojice vyzdvihuje metodiku, podle které se v organizaci pracuje. Zmíněn byl ještě komunikující uživatel a plánování bez účasti zákonného zástupce, či opatrovníka.

#### 1. 2 Co mi znesnadňuje práci při plánování?

V této otázce vyšlo najevo, že participantky mají největší problém s časem ohledně plánování s uživatelem, ať už z toho důvodu, že uživatel nemůže, z důvodu malé časové dotace na přípravu na schůzku nebo z velkého množství uživatelů. Na velké množství uživatelů je zde ještě jednou samostatně poukázáno. Druhým největším problémem pro participantky je, když je špatná spolupráce se zákonným zástupcem/opatrovníkem, nemají-li zájem se podílet na IP, snaží se proces urychlit nebo nedodají potřebné podklady. Dále se opakují odpovědi z předchozí otázky, pokud nedojde k naplnění věcí, které práci

usnadňují. Dvě participantky poukazují na problém s prostory pro schůzku<sup>4</sup>, kde je čas omezený nebo není volný prostor pro plánování. Jednotlivě participantky uvádějí přílišnou administrativu, jež má za důsledek malou motivaci uživatele. Malá motivace je u jiné participantky vedena jako samostatný bod. Zmíněn byl i nekomunikující uživatel.

### **1. 3 Jaké prostředí shledávám jako nejvhodnější pro schůzku nad IP?**

Všechny participantky se shodují, že prostředí musí vyhovovat především uživateli. Dvě participantky ale právě v tomto vidí riziko ohledně domácího prostředí uživatele, kde je podle nich jeho pozornost strhávána běžnými věci. Tři se shodují na místnosti, kterou mají k dispozici, kde jsou všechny potřebné pomůcky. Jedna z nich ale uvádí, že by preferoval místnost vyloženě určenou na IP, aby jí měl uživatel s plánováním spojenou. Dále je zde jedenkrát klidné prostředí a bezpečný prostor.

### **1. 4 Jakým způsobem bych mohla svou práci zefektivnit?**

U této otázky se participantky neshodly. Vypíši zde jednotlivé možnosti, které vyplynuly z rozhovorů: Návrh na samostatnou pozici pracovníka individuálního plánování. Sdílet informace mezi službami. Snížit počet uživatelů na pracovníka. Trávit s uživatelem více času. Více spolupracovat s lidmi, kteří jsou s uživateli v kontaktu. Více promýšlet načasování, metody a formy. Zvýšit četnost náhledů ve službě.

## **2 ZJISTIT FUNKČNÍ METODY JEDNOTLIVÝCH PRACOVNÍKŮ**

Tento dílčí cíl, je zodpovídan na základě těchto otázek.

- Jakým způsobem pracuji na vztahu s uživatelem?
- Jaké metody se mi jeví jako nejefektivnější?
- Jak se liší mé metody individuálního plánování s jedinci komunikativními a nekomunikativními?
- Existuje nějaká metoda, kterou bych rád použil, ale z nějakých důvodů jsem to ještě nezkusil?
- Jakým způsobem pracuji na zdokonalování svých metod?

---

<sup>4</sup> Pozn. Pracovníci mají k dispozici několik místností pro plánování. Střídají se zde ale i s pracovníky jiných služeb, případně jsou obsazeny programy, které v nich probíhají

## 2. 1 Jakým způsobem pracuji na vztahu s uživatelem?

Při položení této otázky nastala shoda u tří participantek, které zmínily náhledy v programech. K tomu ty stejné participantky přidaly i účast na asistencích, ať už v rámci osobní asistence, zástupů v programech, nebo v jednodenních a pobytových programech, kde se mohou potkávat. Dvě participantky zmínily zájem o uživatele, kdy se snaží s uživatelem komunikovat, doptávat se jak se mu daří a zda se mu líbí v programu. Jedna z těchto participantek zmiňuje, že je důležité, aby si uživatel pracovníka spojil s organizací či s plánováním. Zmíněna byla také mlčenlivost, kdy participantka zmiňuje důvěru. Snaží se chránit uživatele a to tím, že jim vysvětluje, proč se společně nemohou bavit o jiném uživateli a ujišťuje je, že ani o nich se nikdo dozvídat informace nebude. Snaží se také vycházet vstříc, co se místa a času schůzky nad IP týče. Jiná participantka zmiňuje, že se snaží být osobitá, vnímavá, citlivá a snaží se respektovat uživatele. Pracuje také formou obrázků nebo jednoduchých otázek, které si píše a zodpovídají s uživatelem na papír.

## 2. 2 Jaké metody se mi jeví jako nejefektivnější?

Ve čtyřech případech se participantky shodly na rozhovoru. Nejčastěji s uživatelem, zmíněn byl také zákonný zástupce a asistenti. U rozhovoru s uživatelem jde převážně o otevřené otázky, práci s asociacemi a slovní plánování. Tři participantky využívají fotografie a navíc dvě z nich pracují s piktogramy. Zmíněn je také jednou menší čas věnovaný dokumentaci. Shrnu-li využívané pomůcky, jedná se o pastelky, lepidla, nůžky, kostky. Jednotlivé participantky uvádějí tyto konkrétní metody: Kreslení a popisování, Sny, přání a obavy<sup>5</sup>, Práce se strachem<sup>6</sup>, Erb, Strom aktivit<sup>7</sup>, Mapa vztahů<sup>8</sup> a Kouzelná hůlka<sup>9</sup>. Jejich použití ale jedna z participantek vidí podmíněné fázi vztahu, kde se s uživatelem nachází. V jedné odpovědi bylo i poukázáno na možná rizika. Participantka je toho názoru, že metody dobře nemohou fungovat, pokud se plánuje dlouhou dobu dopředu a pokud uživatel při plánování není přímo v místě, kde program bude probíhat. Myslí si, že

---

<sup>5</sup> Metoda, při které se libovolným způsobem zaznamenávají sny, přání a obavy uživatele se kterými se dále pracuje (popis metody dle participantky)

<sup>6</sup> Metoda ke zjištění, zda je strach opodstatněný, či zda se jedná o fantazie a následnému zpracování informací (popis metody dle participantky)

<sup>7</sup> Fotografie aktivit, které jsou nabízeny, při čemž si uživatel vybírá ty své dle sympatií, zkušeností, oblíbenosti... (popis metody dle participantky)

<sup>8</sup> Zapsání/zakreslení/ nalepení fotografie do mapy osob v životě uživatele (popis metody dle participantky)

<sup>9</sup> Co bych si přál, co bych udělal, kdybych měl kouzelnou hůlku (popis metody dle participantky)

je v takovém případě možnost, že se uživatel bude chtít zavděčit a naplánuje se něco, co vlastně nechce.

### **2. 3 Jak se liší mé metody individuálního plánování s jedinci komunikativními a nekomunikativními?**

Komunikativní: Participantky se shodují na rozhovoru. Jedna z nich používá i fotografie.

Nekomunikativní: Čtyři participantky nejčastěji spoléhají na zkušenosti od asistentů, případně rodičů. Ve třech případech se objevilo pozorování ať už formou náhledu (u dvou participantek) nebo při společné schůzce. Tři rovněž uvádějí, že využívají fotografie, piktogramy či obrázky. Jedna participantka se snaží zadávat samostatnou práci rodičům a mezitím pracuje s uživatelem pomocí kreslení.

### **2. 4 Existuje nějaká metoda, kterou bych ráda použila, ale z nějakých důvodů jsem to ještě nezkusila?**

Dvakrát zazněla případová konference a jednou k tomu blízký kruh podpory, kde vyvstala otázka, jak moc jde o vstupování do osobního prostoru uživatele. Jedna participantka uvedla motivační tabulku. Další metody zastoupené jednou byly kresba a plánování během programu (metody budou rovněž blíže popsány v další kapitole). Jedna **participantka neuvedla nic.**

### **2. 5 Jakým způsobem pracuji na zdokonalování svých metod?**

Třikrát bylo zmíněno větší sdílení metod v týmu. Dvakrát zastoupené zde byli školení a organizace zaměřující se na IP. Dále po jedenkrát striktní nedodržování metod ale jejich tvárnost a samotný záměr naplánovat si jak se zdokonalit.

## 7 Sumarizace dat

Pro snadnější orientaci ve výsledcích výzkumu jsem zvolila stručné shrnutí prostřednictvím tabulek. Informace v tabulce jsou řazeny dle struktury stejné jako v předchozí kapitole. První sloupec obsahuje otázku, ve druhém je interpretace výsledků a třetí obsahuje počet participantek se shodnou či podobnou odpovědí.

### 7.1 Možné faktory ovlivňující individuální plánování

Tabulka č. 1

Otázka	Odpověď	Počet participantek
<b>1.1</b> Co ti usnadňuje práci při IP?	Možnost konzultace s kolegy	4
	Zkušenosti s uživatelem z osobních asistencí, zástupných asistencí...	3
	Dobrá spolupráce s rodinou, zákonným zástupcem, opatrovníkem...	2
	Dostatečný čas na plánování	2
	Metodika	2
	Komunikující uživatel	1
	Plánování bez účasti rodiče, zákonného zástupce, opatrovníka ...	1
<b>1.2</b> Co ti znesnadňuje práci při IP?	Malé časové dotace na přípravu schůzky, či příliš schůzek najednou	4
	Špatná spolupráce s rodiči, zákonnými zástupci, opatrovníkem. Kdy nemají zájem podílet se na IP, snaží se proces urychlit, či nedodají potřebné dokumenty	4
	Problém s prostorem k plánování - omezený čas, obsazená místnost	2
	Přílišná administrativa	1
	Malá motivace uživatele	1
	Nekomunikující uživatel	1
	Příliš uživatelů	1



Otázka	Odpověď	Počet participantek
<b>1. 3</b> Jaké prostředí shledávám jako nejvhodnější pro IP?	Prostředí vyhovující uživateli	5
	Místnost s pomůckami, která je k dispozici	3
	RIZIKO: plánování v domácím prostředí uživatele, dochází ke strhávání pozornosti	2
	Klidné prostředí	1
	Bezpečný prostor	1
	Místnost sloužící pouze k IP	1
<b>1. 4</b> Jakým způsobem bych mohla svou práci zefektivnit?	Samostatná pozice pro klíčového pracovníka	1
	Sdílení informací mezi službami	1
	Snížit počet uživatelů na pracovníka	1
	Trávit s uživatelem více času	1
	Více spolupracovat s lidmi, kteří jsou s uživatelem v kontaktu	1
	Více promýšlet načasování, metody a formy	1
	Zvýšit četnost náhledů ve službě	1

## 7. 2 Funkční metody jednotlivých pracovníků

Tabulka č. 2

Otázka	Odpověď	Počet participantek
<b>2. 1</b> Jakým způsobem pracuji na vztahu s uživatelem?	Náhledy v programech	3
	Účast na asistencích, programech	3
	Zájem o uživatele	2
	Mlčenlivost	1
	Snaha vyjít uživateli vstříc, co se času a místa týče	1
	Být osobitá, vnímavá, citlivá a snažit se respektovat uživatele	1

	Obrázky či jednoduché otázky, které přenášejí na papír	1
<b>2. 2</b> <b>Jaké metody se mi jeví jako nejefektivnější?</b>	Rozhovor s uživateli, zákonnými zástupci, opatrovateli asistenty...	4
	Fotografie	3
	Piktogramy	2
	Omezení času pro dokumentaci	1
	Kreslení a popisování	1
	Sny, přání a obavy	1
	Erb	1
	Strom aktivit	1
	Mapa vztahů	1
	Kouzelná hůlka	1
	Práce se strachem	1
	RIZIKO: Plánování příliš dopředu je příliš abstraktní pro uživatele, možnost zkresleného plánování	1

Otázka	Odpověď	Počet participantek
<b>2. 3</b> <b>Jak se liší mé metody IP s jedinci komunikativními a nekomunikativními?</b>	Komunikativní: Rozhovor	4
	Komunikativní: Fotografie	1
	Nekomunikativní: Zkušenosti asistentů, rodičů	4
	Nekomunikativní: Fotografie, piktogramy, obrázky	3
	Nekomunikativní: Pozorování při náhledu	2
	Nekomunikativní: Pozorování při schůzce	1
	Nekomunikativní: Zadáání samostatné práce rodiči a využití času k práci s uživatelem	1

<b>2. 4</b> <b>Existuje nějaká metoda, kterou bych ráda použil, ale z nějakého důvodu jsem to ještě nezkusil?</b>	Případová konference	2
	Blízký kruh podpory	1
	RIZIKO: konference a kruh podpory mohou být přílišným vstupováním do osobního prostoru uživatele	1
	Motivační tabulka	1
	Kresba	1
	Plánování během programu	1
	Neuvedeno	1
<b>2. 5</b> <b>Jakým způsobem pracuji na zdokonalování svých metod?</b>	Sdílení metod v týmu	3
	Školení a organizace zaměřené na IP	2
	Nedodržování přesných postupů metod ale jejich přizpůsobování na uživatele	1
	Plánování si jak se zdokonalit	1

## 8 Navržení možných doporučení

Tato kapitola slouží k navržení možných doporučení pro zefektivnění práce klíčových pracovníků při IP. Autorka se zde nebude soustředit na doporučení, která jsou ovlivnitelná organizací, pokusí se spíše zaměřit na nabídnutí informací ohledně dvou metod, které participantky uvedli jako ty, které by rády použily, ale zatím to nezkusily. Poslední část kapitoly je zaměřena na doporučení možných organizací, kde se lze inspirovat. V této kapitole jsou všechny informace dohledatelné na internetových stránkách v elektronické podobě a to z důvodu snadnějšího možného přístupu k informacím a možnému tisku metodických listů.

### 8.1 Případová konference

Dvakrát se objevila v odpovědi na otázku - zda existuje nějaká metoda, kterou bych rád použil, metoda případové konference.

Jako důvody byly udány:

*„když je tam hodně těch lidí, se najdou ty zdroje daleko líp, než když to hledá jeden ten člověk, jakoby třeba ten plánovač,,*

*„okruh lidí je rozšířenější a je to prostě pak jednodušší podle mě, než když to dělá jeden člověk.“*

*„napadaj mě třeba uživatelé, u kterých by to bylo ehm minimálně zajímavý“*

Jedna z participantek zmínila obavu, která nebyla k případové konferenci, ačkoli i s ní úzce souvisí *„myslím si, že všichni máme z tohohle obavy, že vstupujeme do osobního prostoru uživatele a neumíme s tím pracovat“*. Autorka proto přemýšlela jakým způsobem zmírnit obavy pracovníku z překročení hranic a dospěla k názoru, že by mohl pomoci kurz pořádaný organizací Quip s názvem **Případové konference zaměřené na člověka** (kurz lze dohledat na <http://www.kvalitavpraxi.cz/nabidka-vzdelavani/kurzy/planovani-zamerene-na-cloveka/pripadove-konference-zamerene-na-cloveka/#popis-kurzu>). Kurz má za cíl seznámit účastníky se strukturou a základními principy případových konferencí. Autorka je toho názoru, že by kurz mohl překonat obavy z neznámého. I přes to, že není kurz primárně zaměřena na osoby s mentálním postižením a i když konference

v organizaci nezačaly fungovat, mohlo by to být přínosné v otázce hranic a mapování osobního prostoru mezi pracovníkem a uživatelem.

Jako další možnost doporučuji publikaci Manuál k případovým konferencím (dostupné z <http://www.mpsv.cz/files/clanky/13087/manual.pdf>). Vydaná Ministerstvem práce a sociálních věcí, která také není zaměřena na osoby s mentálním postižením, ale rovněž naskýtá spoustu možností jak si rozšířit povědomí v otázce případové konference.

## 8. 2 Plánování během programu

Jedna z participantek uvedla, že by byla ráda, kdyby plánování mohlo probíhat během programu.

*„úplně nejideálnější metodou pro mě by bylo to, kdybych mohla naplánovat s tím uživatelem hm, během, během toho programu, neměla bych naplánováno před tím, než ten program začne, ale že bych s ním naplánovala, ehem, třeba bych mu mohla průběžně chodit do toho programu a průběžně, třeba měsíc plánovat, jakoby za pochodu toho programu“*

Nevýhodou pro tento druh plánování, může být pro organizaci, již uvedený větší počet uživatelů na pracovníka a také to, že se jeho uživatelé v programech setkávají, kdy by pro klíčového pracovníka bylo nemožné věnovat každému individuální péči. Tento fakt znemožňuje individuální práci se všemi uživateli v přijatelném časovém rozmezí. Jako možné doporučení v tomto případě lze použít systém, který funguje v Domove sociálních služeb pre deti a dospelých s viacnásobným postihnutím SIBÍRKA v Bratislavě. Paní Mgr. Zuzana Fábry Lucká, PhD., při konzultaci možných doporučení k této práci, poskytla informaci, že v jejich zařízení využívají komplexní přístup k uživateli, kdy každý uživatel má krátký jednostranný dokument se zapsanými cíli. Asistenti a zdravotnický personál mají možnost do dokumentu nahlédnout a navázat na práci pracovníka, který byl před nimi a zároveň krátce popsat jakým způsobem pracovali oni. Jde pouze o stručné shrnutí toho, jak společně pracovali. Tímto se vytváří „živý“ aktuální dokument, který napomáhá tomu, aby práce s uživatelem byla propojená a na cílech se pracovalo komplexně. Do dokumentu mohou být zaznamenána i doporučení pro asistenty, nebo jiný personál, které usnadní i samotnému uživateli snadnější adaptaci na změny pracovníků. Nejdůležitějším faktorem je, že asistenti jsou, na rozdíl od klíčového pracovníka, v přímé práci s uživatelem a proto oni sami mohou nejlépe vyhodnotit, co uživatel dělá a nedělá rád.

Další výhodou je následné vyhodnocování cílů, kdy každý uživatel má krátký strohý záznam s nejdůležitějšími informacemi. Nestává se potom, že díky několika časovému odstupu mezi asistencemi a vyhodnocováním cílů dojde k opomenutí důležitých faktů. Funguje-li komunikace mezi pracovníky, může efektivněji docházet k plnění dlouhodobých cílů, na nichž se společně podílejí. Nutno podotknout, že se nejedná o dlouhé zprávy, nýbrž o nejdůležitějších pár krátkých vět.

Na základě výše popsaných informací navrhuji, možnost promyslet využití této metody v organizaci SPOLU.

### **8. 3 Další možná doporučení**

Na závěr této kapitoly, budou zmíněny některé publikace a organizace, které by mohly posloužit jako zdroj inspirace.

Díky spolupráci členek nadace The Cedar Foundation a organizace Quip, totiž partneri projektu *Hear Our Voices: Promoting and encouraging the participation of children with intellectual disabilities*, vzniklo několik publikací, které mají za cíl poukázat na to, že všechny děti s postižením v oblasti intelektu mají právo aktivně se podílet při rozhodování o svém životě. Snaží se také o jejich začlenění do společnosti intaktních dětí. Všechny jejich publikace jsou volně ke stažení na jejich stránkách - <http://www.childrights4all.eu/>. Jsou zde také různá videa a ukázky postupů jak podpořit tyto děti aby se mohli aktivně zapojovat a rozhodovat o svém životě.

Posledním možným doporučením jsou publikace a metodické listy organizace Lumos, jež má za cíl deinstitucionalizaci dětí ohrožených chudobou, dětí s postižením či z etnických menšin, a podporu náhradní rodinné péče. Jedná se o organizaci J. K. Rowlingové, která je její prezidentkou. Internetové stránky organizace jsou k nalezení na webové adrese <http://czech.wearelumos.org/>.

## 9 Diskuse

V úvodu této části by autorka ráda podotknula, že si je vědoma svých limitů, které při psaní práce vytanuly. Uvědomila si, že některé otázky by mohly být pokládány konkrétněji, aby odpovědi mohly být jednoznačnější. Pro budoucí práce má možnost na svých limitech pracovat. Je ni důležité, že zjistila, za jakých podmínek by se plánování mohlo zefektivnit a jaké metody považují participantky za funkční. V práci jsou rovněž navrženy možné podněty pro zvýšení efektivity individuálního plánování v ARP.

Ze zjištěných poznatků vyplývá, že potřeby pracovníků pro efektivnější individuální plánování jsou z velké části obdobné. Otázkou zůstává, jak by organizace mohla pomoci odstranit překážky, se kterými jsou pracovníci konfrontováni a zlepšit tím úroveň IP. Mimo samostatnou místnost určenou pouze pro IP se jedná o možnosti zvažitelné. Hlavním tématem byly větší časové dotace na plánování, které jsou podmíněné velkým počtem uživatelů a zmínky o dokumentaci. Z výzkumu vyplynulo, že pracovníci vidí nevýhodu v tom, když je plánování omezováno administrativou, pro což ztrácí motivaci jak samotný uživatel, tak jeho zákonný zástupce či opatrovník, kteří se poté mohou snažit proces plánování urychlit, případně na dokumentaci zapominají a je třeba vše vyřešit v čase určeném pro IP.

Návrhy od pracovníků, jak by sami práci svou zefektivnily, se vzájemně neshodovaly, avšak po celkové sumarizaci vyšlo najevo, že jsou podmíněny okolnostmi, které jim práci znesnadňují. Opakuje se zde bod ohledně snížení počtu uživatelů na jednoho klíčového pracovníka. Důležité pro zefektivnění vidí také to, aby jednotlivé služby organizace společně sdílely informace a vytvořily tak komplexní přístup k jednotlivým uživatelům. Sdílení by také uvítali ve větším množství s lidmi, kteří s uživateli tráví více času, třeba konkrétně s asistenty. Pracovníci vidí výhodu v kontaktu s uživateli i mimo IP, s tím spojenou i četnost náhledů na uživatele ve službě, na kterou plánují. Byl také zmíněn zájem o možnost většího prostoru pro předávání informací ohledně metod IP mezi pracovníky ARP. Posledním zajímavým návrhem na zefektivnění byl návrh na samostatnou pracovní pozici pracovníka individuálního plánování. Autorka nedokáže vyhodnotit, zda jsou tyto možnosti zefektivnění podmíněné vedením služby, či zda na to mohou pracovat klíčoví pracovníci ze své pozice.

Funkční metody zmiňované participantkami v práci nebyly přesněji vydefinované z toho důvodu, že si autorka neodvolila blíže specifikovat provedení metod samotných pracovníků, s ohledem na tvárnost a možností jejich přizpůsobování. Autorka metody pouze stručně shrnula z informací poskytnutých v rozhovorech a vložila je do poznámky pod čarou. Práce má za cíl pouze poukázat na funkční metody, které jsou v ARP využívány. Nemá za cíl vytvořit sbírku postupů, dle kterých by se mělo v organizaci postupovat. Příkládá v příloze pouze několik ukázek potvrzujících, že metody, které participantky v rozhovoru zmínily, jsou v organizaci využívány. Příkládá také ukázkou výsledného individuálního plánu jednoho z uživatelů. Jména nejsou z etických důvodů uveřejněna.

V příloze jsou založeny vzory informovaného souhlasu jak účastníků rozhovorů, tak uživatelů či opatrovníků se svolením ke zveřejnění v této bakalářské práci – podepsané originály má z důvodu ochrany osobních údajů autorka u sebe.

S ohledem k výše zmíněné sumarizaci, totiž zmapování jednotlivých oblastí díky zodpovězení parciálních cílů, lze říci, že hlavní cíl Analyzovat průběh individuálního plánování u klíčových pracovníků SPOLU Olomouc, z.s. v sociální službě Aktivizační a rozvojové programy byl splněn.

### **Doporučení pro praxi:**

Z pozice pozorovatele autorka navrhuje pročtení výsledků vedoucím služby ARP, které budou organizaci poskytnuty. Navrhuje také zvážení možnosti společné schůzky klíčových pracovníků se záměrem sdílet své zkušenosti v ohledu přímé práce na IP a diskusi nad tím, jak si mohou vzájemně pomoci svou práci zefektivnit.



## Závěr

Cílem této bakalářské práce bylo analyzovat průběh individuálního plánování v sociální službě Aktivizační a rozvojové programy organizace SPOLU Olomouc, z.s. a na základě získaných informací navrhnout možná doporučení pro jeho zefektivnění.

Toto téma sem si vybrala, z důvodu mého blízkého vztahu k individuálnímu plánování a vidím v něm velkou sílu, která může sociální služby posunout na lepší úroveň. Snažila jsem se naleznout způsoby jak proces individuálního plánování v organizaci SPOLU udělat efektivnější.

V teoretické části jsem v první kapitole nejdříve obecně vymezila IP a pozici pracovníka individuálního plánování – klíčového pracovníka. Další kapitoly byly věnované organizaci SPOLU Olomouc, z.s. a její struktuře služeb se zaměřením na sociální službu ARP, dále pozici klíčového pracovníka ve SPOLU a jeho náplň práce zaměřenou na Osobní složku uživatele. Výzkum byl věnovaný zjišťování poznatků ke splnění parciálních cílů, které jsem zvolila. Vytýčila jsem je jako 1) *Možné faktory ovlivňující IP* a 2) *Funkční metody jednotlivých pracovníků*. Odpovědi na parciální cíle jsem získala pomocí polostrukturovaného rozhovoru s klíčovými pracovníky. Zjistila jsem, že to, co pracovníkům nejvíce usnadňuje práci je, že mohou vše konzultovat s ostatními kolegy. Překvapivě jako možnost zefektivnit IP nejčastěji zmiňovali sdílení metod s kolegy. Problém ovšem mají s malou časovou dotací, která je učena pro IP.

Zpracovaná práce bude poskytnuta k dispozici přímo do služby, kde pak sami zváží, do jaké míry jsou pro ně data užitečná. To hlavní, čím je tato práce užitečná vidím v tom, že se jednotlivcům naskytne jiný úhel pohledu na jeho práci a mají možnost zodpovědět si otázky, které by si třeba sami nepoložili. Vhlédnout do sebe a uvědomit si, své potřeby a zaměřit se na své cíle, protože jenom vhodně vytyčené cíle mají za výsledek spokojeného pracovníka, který se může rozvíjet.

Vzhledem k tomu, že jsem sama součástí týmu klíčových pracovníků v ARP, naskytla se mi možnost nahlédnout do způsobu práce ostatních kolegyň z jiného pohledu, díky čemuž jsem měla možnost zaměřit se i na své limity a potřeby při IP. Vidím tuto bakalářskou práci jako veliký přínos sama pro sebe, protože to byla možnost zastavit se a zamyslet se.

## **Použité zdroje:**

### **Seznam bibliografických citací**

BICKOVÁ, Lucie. *Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách*. 1. vyd. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky, 2011. ISBN 978-80-904668-1-4.

*Duševní poruchy a poruchy chování: popisy klinických příznaků a diagnostická vodítka: mezinárodní klasifikace nemocí - 10. revize*. 3. vyd. Praha: Psychiatrické centrum, 2006. ISBN 80-85121-11-5.

HAUKE, Marcela. *Pečovatelská služba a individuální plánování: praktický průvodce*. 1. vyd. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-3849-9.

HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-040-2.

KRAMOLIŠ, Jan a Martina KOPEČKOVÁ. *Marketingový nástroj Product Placement v českém prostředí*. 1. vyd. Žilina: Georg, 2015. ISBN 978-80-8154-108-7.

PIPEKOVÁ, Jarmila, Marie VÍTKOVÁ a Miroslava BARTOŇOVÁ. *Od edukace k sociální inkluzi osob se zdravotním postižením se zaměřením na mentální postižení: From education to social inclusion of people with health disabilities with focus on intellectual disabilities*. 2., upr. vyd. Brno: Masarykova univerzita, 2014. ISBN 978-80-210-7689-1.

VALENTA, Milan, Jan MICHALÍK a Martin LEČBYCH. *Mentální postižení: v pedagogickém, psychologickém a sociálně-právním kontextu*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2012. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-3829-1.

VALENTA, Milan. *Slovník speciální pedagogiky*. Vydání první. Praha: Portál, 2015. ISBN 978-80-262-0937-9.

VALENTA, Milan. *Přehled speciální pedagogiky: rámcové kompendium oboru*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2014. ISBN 978-80-262-0602-6.

## Elektronické zdroje

*Individuální plánování - příručka pro uživatele a jejich blízké* [online] kolektiv pracovníků Domova důchodců Šumperk, p. o., 1.12.2010 [cit. 2016-04-01]. Dostupné z: <http://www.ddspk.cz/priruckaindividualplan.pdf>

Lumos. *Protecting children. Providing Solutions.* [online]. [cit. 2016-04-20]. Dostupné z: <http://czech.wearelumos.org/>

*Manuál k případovým konferencím* [online]. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2011 [cit. 2016-04-18]. ISBN 978-80-7421-038-9. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/files/clanky/13087/manual.pdf>

*Pokyny EU pro pohybovou aktivitu: Doporučená politická opatření na podporu zdraví upevňujících pohybových aktivit* [online]. 2012 [cit. 2016-03-07]. Dostupné z: <http://www.msmt.cz/sport/pokyny-eu-pro-pohybovou-aktivitu?highlightWords=pokyny+pro+pohybovou+aktivitu>

*Pomocné tlapy o. p. s., Slovníček canisterapie* [online]. 8.8.2009 [cit. 2016-04-01]. Dostupné z: <http://www.canisterapie.cz/cz/canisterapie-zakladni-informace/slovnicek-canisterapie-8.html>

Promoting and encouraging the participation of children with intellectual disabilities. *Hear our voices!* [online]. [cit. 2016-04-20]. Dostupné z: <http://www.childrights4all.eu/>

SOBEK, J. *Význam cílů v individuálním plánování* [online]. 25.9.2010 [cit. 2016-04-01]. Dostupné z: <http://www.prohuman.sk/print/socialna-praca/vyznam-cilu-v-individualnim-planovani>

*SPOLU Olomouc* [online]. 2008 [cit. 2016-04-11]. Dostupné z: <http://www.spoluolomouc.cz/historie>

*SPOLU Olomouc* [online]. 2008 [cit. 2016-04-11]. Dostupné z: <http://www.spoluolomouc.cz/pro-uzivatele/obecne-informace>

*SPOLU Olomouc* [online]. 2008 [cit. 2016-04-11]. Dostupné z: <http://www.spoluolomouc.cz/poskytovane-sluzby/jednodennni-a-pobytove-programy>

*Standardy kvality sociálních služeb - výkladový sborník pro poskytovatele* [online]. MPSV, 9.10.2008 [cit. 2016-04-01]. Dostupné z: [http://www.mpsv.cz/files/clanky/5966/4\\_vykladovy\\_sbornik.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/5966/4_vykladovy_sbornik.pdf)

*Vyhláška č. 505/2006 Sb.* [online]. MPSV, 15.11.2006 [cit. 2016-04-01]. Dostupné z: [http://www.mpsv.cz/files/clanky/11911/vyhlaska\\_505-2006.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/11911/vyhlaska_505-2006.pdf)

*Výroční zpráva za rok 2014.* [online], SPOLU Olomouc, [cit. 2016-04-11]. Dostupné na: [http://www.spoluolomouc.cz/pagedata/vyrocnizpravy/v\\_\\_ro\\_\\_n\\_\\_zpr\\_\\_va\\_spolu\\_olomouc\\_za\\_rok\\_2014.pdf](http://www.spoluolomouc.cz/pagedata/vyrocnizpravy/v__ro__n__zpr__va_spolu_olomouc_za_rok_2014.pdf)

## **Použitá a prostudovaná literatura**

Sbírka zákonů, *Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.*

Sbírka zákonů, *Zákon č. 448/2008 Z. z., o Zákon o sociálních službách a o změně a doplnění zákona o živnostenském podnikání.*

Sbírka zákonů, *Zákon č. 89/2012 Sb. občanský zákoník*

## **Nepublikované dokumenty**

*Výroční zpráva za rok 2014: SPOLU Olomouc, z.s. Olomouc, 2014.*

*Anotace služeb - Agentury podporovaného zaměstnávání: SPOLU Olomouc, z.s. Olomouc, 2015.*

*Anotace programů - Aktivizační a rozvojové programy: SPOLU Olomouc, z.s. Olomouc, 2015.*

*Struktura organizace: SPOLU Olomouc, z.s. Olomouc, 2014.*

*Metodika pro Jednodenní a Pobytové programy: SPOLU Olomouc, z.s. Olomouc, 2015.*

*Metodika pro Pravidelné skupinové programy: SPOLU Olomouc, z.s. Olomouc, 2015.*

*Obecné metodické postupy: SPOLU Olomouc, z.s. Olomouc, 2015.*

*Podmínky pro přijetí do služby: SPOLU Olomouc, z.s. Olomouc, 2013.*

## **Seznam zkratek**

AAID - Association on Intellectual and Developmental Disabilities

AAMR - American Association for Mental Retardion

ARP – Aktivizační a rozvojové programy

ID - Intellectual disability

IP – Individuální plánování

MKN – Mezinárodní klasifikace nemocí

SPOLU – SPOLU Olomouc, z.s.

## Seznam tabulek

Tabulka č. 1.....str. 32, 33

Tabulka č. 2.....str. 33, 34

## **Seznam příloh**

Příloha č. 1: *Informovaný souhlas participanta pro zpracování dat z rozhovoru*

Příloha č. 2: *Informovaný souhlas se zveřejněním IP*

Příloha č. 3: *Individuální plán*

Příloha č. 4: *Podklad k Individuálnímu plánu*

Příloha č. 5: *Individuální plán II*

Příloha č. 6: *Souhlas s nahlížením do interních materiálů organizace SPOLU Olomouc z.s.*

Příloha č. 7: *Ukázkový přepisu rozhovoru*

Příloha č. 8: *Ukázka audiozáznamu rozhovoru (přiloženo na CD)*

## **Informovaný souhlas:**

### **Prohlášení**

Prohlašuji, že souhlasím s nahráváním a následným zpracováním rozhovoru do bakalářské práce Jany Šatánkové zabývající se tématem Individuální plánování ve spolku SPOLU Olomouc, z.s. Jsem si vědoma, že do bakalářské práce může nahlížet veřejnost a že v ní nebudou uvedeny žádné mé identifikační údaje. Autorka výzkumu mě seznámila s cílem práce. Souhlasím s tím, že získaná data budou srovnávána s daty ostatních participantů a následně vyhodnocena.

V Olomouci dne:

Jméno příjmení participanta:

Podpis: \_\_\_\_\_



Příloha č. 2: Informovaný souhlas se zveřejněním IP



Souhlasím s použitím tohoto individuálního plánu v bakalářské práci Jany Šatánkové, zabývající se tématem Individuální plánování ve spolku SPOLU Olomouc, z.s. Jsem si vědoma, že do bakalářské práce může nahlížet veřejnost a že v ní nebudou uvedeny žádné identifikační údaje mého syna.

V Olomouci dne:

Jméno příjmení zákonného zástupce:

Podpis zákonného zástupce: \_\_\_\_\_

## 1c) CÍLE JEDNODENNÍ A POBYTOVÉ PROGRAMY

AKTUALIZACE DNE: 18. 01. 2016

### Č. 1. CÍL JIRKY: Jirka se stará o přípravu/údržbu táborového ohně

#### Jak je to nyní:

Jirka se nikdy nestaral o oheň. Rád by se naučil správně rozdělát oheň a dohlížet na jeho údržbu. Zná základní zásady bezpečnosti při práci s ohněm, ale potřebuje dohled druhé osoby, na kterou by se navíc mohl obrátit v případě dotazů.

#### POZNÁMKY K INDIVIDUÁLNÍMU PLÁNU:

V případě, že na pobytovém programu existuje možnost rozdělát „táborový“ oheň ze dřeva nanošeného z lesa, nechá asistent Jirku samotného vybrat vhodné dřevo, případně s ním probírá vhodnost jeho výběru. Jirka má rád, když může nad nějakou akcí převzít zodpovědnost. V případě nepěkného počasí nebo nemožnosti táborák uspořádat by bylo vodné svěžit mu péči o jiný program společný pro všechny (např. Večerní hry, grilování, atd.)

### 2. CÍL JIRKY: Jirka hledá v lese jedlé houby

#### Jak je to nyní:

Jirka často chodí do lesa na houby. Podle spodní strany kloubku rozpozná jedlé houby od těch, které jsou nejedlé nebo jedovaté. S určitostí pozná např. Hříby, lišky nebo bedly.

#### POZNÁMKY K INDIVIDUÁLNÍMU PLÁNU:

Při společném výletu, případně při samostatném odloučení od skupiny spolu s asistentem se může Jirka věnovat plnění cíle. Jirka se může s pomocí asistenta domluvit s někým v areálu (kuchař, správce), zda nepotřebuje jedlé houby. V takovém případě je možné nalezené houby i sbírat. V opačném případě jirka houby pouze hledá, případně o nich diskutuje se svým asistentem.

### 3. CÍL JIRKY: Jirka po západu slunce sleduje perseidy (padající hvězdy)

#### Jak je to nyní:

Jirka velmi rád pozoruje noční oblohu, kde je v případě pěkného počasí o prázdninách vidět mnoho padajících hvězd. Je zvyklý chodit spát později, jen aby se mohl na hvězdy podívat.

#### POZNÁMKY K INDIVIDUÁLNÍMU PLÁNU:

Asistenti by neměli na jirku tlačit v případě, že nebude z důvodu sledování noční oblohy chtít spát příliš brzy.

Bylo by dobré dohodnout se s Jirkou dopředu na pravidlech sledování noční oblohy, aby jeho denní režim nebyl příliš odlišný od režimu ostatních uživatelů.

IP je složeno z: 1. – medailonek uživatele, 1a) - cíle uživatele S.P. 1b) – cíle uživatele I.S., 1c) – cíle uživatele J.P. aktivity, 1d) - rizika a doporučení PIP, 1e) - podpis o načetí IP a další ujednání, 1f) podpis o načetí IPk J.P. aktivitám a další ujednání

Příloha č. 4: Podklad k Individuálnímu plánu



## 1a) CÍLE PRAVIDELNÉHO SKUPINOVÉHO PROGRAMU – Pohybový program, říjen 2015 - červen 2016

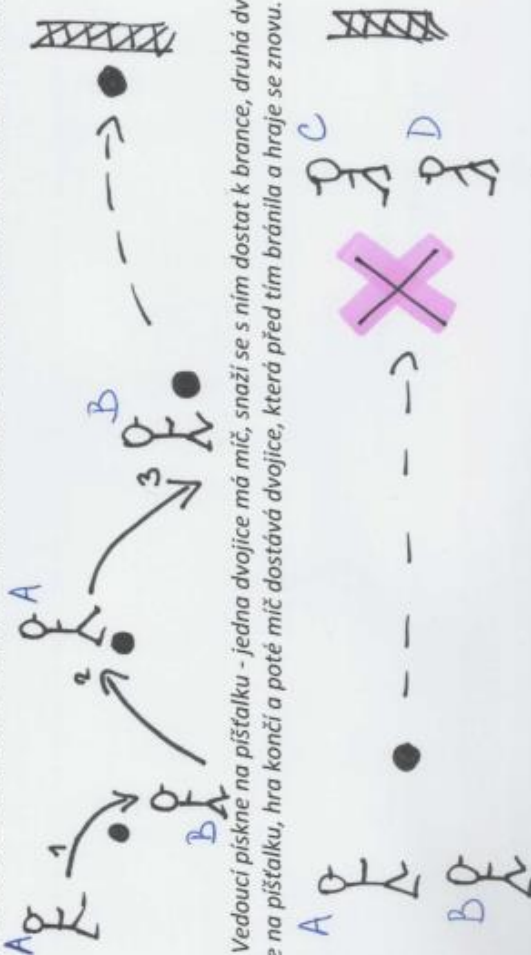
### 1. Cíl: Ondra hraje se skupinou fotbal, uvědomuje si spolupráci v týmu (přihrávky, taktika hry) a trénuje práci s míčem.

#### Jak je to nyní:

- Ondra má moc rád fotbal. Doma si často kope ve svou s mámou nebo tátou. Když hraje fotbal s větší skupinkou, neuvědomuje si podle maminky spolupráci celého týmu. Má tendence prosazovat se sám - „sólovat“. Neví, že je dobré si přihrávat se svými spoluhráči; neumí se prosadit a jít po míči, který má protihráč, spíše čeká, až se míč k němu dostane. Potřebuje si osvojit pravidla a strategie fotbalu (bránění, útok, obehování soupeře,...).

#### POZNÁMKY K INDIVIDUÁLNÍMU PLÁNU:

- Asistent hraje fotbal se skupinou – ze začátku s Ondrou v týmu, aby si Ondra zautomatizoval některé taktiky fotbalu, posléze (až si Ondra bude v týmovém fotbalu jistý) může hrát v týmu proti Ondrovi, nebo být v pozici trenéra na lavičce.
- Při samotné hře se Ondra učí strategie nápodobou po asistentovi. Asistent ho vybízí k přihrávkám, sám mu a ostatním přihrává. Upozorňuje Ondru na to, aby přihrával spoluhráčům. Ondra se učí jak férově sebrat míč protihráčovi.
- V rámci tréninku na fotbalový zápas zařazuje asistent a vedoucí skupinová cvičení, při kterých jsou hráči vedeni k týmové hře. Např. Dva hráči běží k brance, mají za úkol 3x si přihrát a pak vystřelí na branku, ten, který má míč po třetí přihrávce.



Hráči utvoří dvojice. Vedoucí pískne na píšťalku - jedna dvojice má míč, snaží se s ním dostat k brance, druhá dvojice brání a snaží se míč sebrat. Jakmile vedoucí znovu pískne na píšťalku, hra končí a poté míč dostává dvojice, která před tím bránila a hraje se znovu.

Příloha č. 6: *Souhlas s nahlížením do interních materiálů organizace SPOLU Olomouc z.s.*

### **Participantka 1 – přepis rozhovoru**

*Rozhovor proběhl v domácím prostředí participantky. Jména osob, o kterých hovoří, jsou z etického důvodu smazána. Rozhovor trval 00:23:46.*

*V přepise jsou využity tyto zkratky:*

**D = dotazující**                      **P1 = participantka č. 1**

*Dále zkratky používané participantkou:*

**PIPka – Pracovník individuálního plánování**                      **AR- Aktivizační a rozvojové programy**

**APZ – Agentura podporovaného zaměstnávání**                      **IPěčko- Individuální plán**

**Přepis:**

1. 1

**D:** Já bych se tě ráda zeptala, co ti usnadňuje práci při plánování individuálním?

**P1:** Hmmm. No tak asi...asi ten systém, kterej už tam jako funguje, protože mají nějakou strukturu, říká se tomu jako metodika, že to nemusím jako celý vymýšlet znova, ale už to zapisuju do určitýho... systému. Maj nějaký jako pravidla, toho že má být jako ten náhled, pak to samotný plánování, že se maj popsat důkladně ty rizika, a že se prostě v tom nemusí člověk jako tápat a vymýšlet si to jako sám, ale že k tomu má jako potřebnej materiál, může to případně konzultovat...pomůcky jsou k tomu, když plánuješ s někým, kdo má jako třeba nějaký komunikační problémy a tak dále. Takže ta podpora, kterou už má jakoby SPOLU podle mě nějakým způsobem vybudovanou, neříkám, že se na tom nedá podle mě zlepšovat...ale to i mě usnadňuje jako tu práci.

1. 2

**D:** Hm, dobře, děkuju. A naopak, co znesnadňuje práci při individuálním plánování?

**P1:** No, tak mě určitě to znesnadňuje to...znesnadňuje práci vysoký počet uživatelů, kterej je jako na jednu...na jednoho plánovače, který mám zrovna já, proto abych se jim mohla věnovat intenzivně a individuálně, tak jak bych si já představovala a potřebovala. Pak taky čas, kterej...tomu plánování je vytyčenej, protože ti uživatelé dochází do programu, neustále eee se jedná s jejich rodiči o různých souhlasech, podpisech a pak nemají tolik chut' k tomu samotnému plánování, nejsou k tomu dostatečně podle mě motivováni, tím, že jsou zahlceni jinou dokumentací, jinýma podpisama a tak dále. Pak to, že jako já plánovač musím dělat eee mnohé administrativní věci, jak už jsem říkala podepisování nějakých dohod, souhlasů...prohlášení...eee přílišná dokumentace toho jako zapisování přesnýho postupu, co jsem na tom plánování třeba dělala...no, tak to je asi takový to, že se nemůžu jako intenzivně věnovat přímo jenom té práci toho plánování, že je okolo toho kupa dalších povinností, který se váží k té pozici...oproti tomu jenom fakt si sednout s tím uživatelem a plánovat to, co by chtěl.

1. 3

**D:** Uhm, dobře, děkuju. A když se dostaneme k prostředí, ve kterém se plánuje, jaké shledáváš jako nejvhodnější pro takovou schůzku nad individuálním plánováním?

**P1:** No já si myslím, že by to mělo být individuálně přizpůsobené vždycky tomu klientovi, tak aby se především on jako cítil co nejlépe...ideálně by to podle mě mělo být, tak aby si sám mohl zvolit jako prostředí, ve kterém by to mohlo být...což na druhou stranu se může jakoby pak stát, že on je v nějakým chráněným prostředí a má tendence se pak nevěnovat třeba tomu plánování, ale brát to setkání jako nějakou třeba kamarádskou schůzku nebo pokecání někde v kavárně...takže možná by bylo dobrý kdyby byla nějaká místnost určená přímo jako pro plánování, kde by byly různé pomůcky výtvarný...a takhle kdyby se prostě bylo by to přizpůsobeno přímo tomu plánování a i ti uživatelé by věděli jakoby, že jdou do prostoru, kde se plánuje a byli by na to možná nějak jako připravení...ale určitě, aby jim to bylo příjemný, jako aby to nebyla nějaká místnost, že je tady, pojd'te do kanceláře. No určitě tam má být v klidným prostředí, tak aby ta schůzka nebyla nikým rušena, aby to bylo příjemný, jako jestli se ptáš už přímo na to materiální zajištění nebo spíš jde o to, jako kde by to mělo být?

**D:** Eee, celkově asi...to – jaké prostředí ty by si potřebovala proto, aby si mohla jakoby co nejlíp individuálně plánovat nebo co nejefektivněji.

**P1:** Tak asi mě přijde nejlepší asi nějaká ta místnost, kde by bylo všechno tady takhle jako přizpůsobený jenom tomu plánování a i ti uživatelé by to měli jako spojený s tím, že tady se plánuje...deme do...na místo, kde se budem bavit o tom, co bych chtěl, jaký mám sny, přání, potřeby.

1. 4

**D:** Uhm, děkuju. A teďko, když se dostaneme k takovému globálnímu náhledu těch otázek, který jsem před chvílí řekla, tak jakým způsobem by se mohla ta práce zefektivnit teda?

**P1:** Jako přímo ve SPOLU třeba?

**D:** Uhm.

**P1:** Tak eee já si myslím, že vůbec ta pozice toho plánovače by asi měla být jako samostatnou pozicí ve SPOLU, na kterou by byl najmut jako člověk na plný úvazek, případně jako víc lidí, protože těch uživatelů je víc, kterým by jako fakt intenzivně se mohl věnovat celý den tomu plánování, sledování těch uživatelů eee. Podle mě by to zefektivnilo jako předávání si těch informací o uživateli mezi službami jak osobní asistence, tak těch AR programů, tak toho APZetka, který je sice trochu odstrčený, ale mám pocit, že jako...bavíme se stejně o jedné věci, ale každá služba si na ty věci musí přijít sama, případně se o nich neví, tak proč si je jako vzájemně nepředat? Hmmm, takže víc tohle propojit...a ještě...co by to mohlo zefektivnit? No a snížit prostě počet těch uživatelů na tu jednu PIPku na toho jednoho plánovače a dopřát tomu plánování fakt dostatek prostoru a času, protože si myslím, že to je jako podstatný, že...to je to, proč ty věci některý teďka jako u nich troskotaj, protože nevíme ty příčiny, co vlastně chtěou, co je motivuje k tomu, že chodí do těch programů...no...jako jinak si myslím, že není problém, že jako třeba nějaký jako dusno v týmu nebo...nebo, že by chyběla podpora takhle od vedoucí to si nemyslím, to si myslím, že všechno jako...funguje dobře.

2. 1

**D:** Uhm, děkuju. Hmmm, když se dostaneme ke vztahu s uživatelem, jakým způsobem třeba konkrétně ty pracuješ na tom, abyste ten vztah měli nějakým způsobem kvalitní?

**P1:** No, podle mě jako je strašně těžký tím, že těch uživatelů je tolik, pracovat nějak jako na té dlouhodobé důvěře, protože s tím počtem uživatelů jako se setkat s každým, tak na to plánování, pak když deš na nějaký rozhovorový list, na náhled, takže dvakrát třikrát prostě do roka – do té jedné sezóny – když není žádný problém. Jakmile je problém nebo něco se děje, něco se řeší, něco je potřeba podepsat, tak se samozřejmě setkáváte víckrát. Ale tím, že prostě, dejme tomu se s ním setkám třeba dvakrát za rok, tak nejde podle mě mluvit o nějaké dlouhodobé důvěře a navazování vztahů, takže já se vždycky snažím prostě vytáhnout nějaký nástroj, kterej nám usnadní tu komunikaci, třeba

pomocí nějakých jako kreslení nebo nějakýho jako jednoduchého pokládání otázek, kde můžem spolu třeba psát na papír ty odpovědi a takhle. A snažím se na těch schůzkách jako vytahovat a zajímat se o ty lidi, aby viděli, jakože mi na tom fakt záleží a je to takový to: Pod' ted' si spolu tady napíšeme, co máš rád a co nemáš rád. Snažím se třeba dávat i svoje příklady, abych je nějak nabudila do té techniky, jakože já mám třeba ráda sport a nemám ráda, když jsou na mě lidi zlý, jo? A tím, jakože oni vidí, že mám jako nějaký zájem, tak se chtěj zapojit... a chtěj do těch aktivit, takže si myslím, že pak získávám i jako dobrý věci o tom, jaký jsou fakt jejich přání a potřeby. Na druhou stranu si jako nemyslím, že by to bylo o tom...no určitě je to o tom prostě jako vztahu mým, že nejsem jako nějaká úřednice, která tady de s tebou naplánovat, ale snažím se jako být osobitá, citlivá, vnímat je a respektovat to, co prostě zrovna potřebujou a chtěou.

2. 2

**D:** Dobře, děkuju. Eee jaké metody při individuálním plánování se ti jeví jako nejefektivnější? Jde o nějaký věci, který ti nejvíc pomáhají dosáhnout...toho že jako najdete to, co byste chtěli najít.

**P1:** Jo, no, tak já jsem prošla školením od Quipu ...nezávislé zprostředkování, což je vlastně jako metoda...soustava metod, kterýma se plánuje a je to plánování zaměřeno na člověka, kde de především o tu osobu a je to soustava prostě technik, který vedou k tomu, jak z těch uživatelů získat právě ty informace, které potřebuješ při tom plánování, takže ty se snažím...ty se snažím co nejvíc využívat, ale nejde to při tom počtu těch uživatelů jako dělat fakt jako důkladně každou tu metodu, takže jsem si z nich vytvořila jako svoji soustavu. Některý jsem předělala, tak jak to já zrovna potřebuju, tak abych to zjistila, ale rozhodně s nima o tom vždycky mluvím, využívám kreslení a popisování těch věcí do různých skupin, že když mám třeba na schůzce maminku a toho uživatele, tak jí dám jako zvlášť úkol a pak si jako povídám a vyplňuju do dalšího papíru podle jiné techniky jako jenom s tím uživatelem, pak to třeba porovnáváme...

**D:** A můžeš nějak konkrétně přiblížit techniky, který ti fungujou?

**P1:** Jo, tak dělám třeba...eee...jakože jak vidí toho uživatele třeba máma, co si myslí, že má rád a co nemá rád, co mu jde, co se mu líbí, co nesnáší, takže to takhle jakoby rozdělím – třeba papír nějak výtvarně to jako zpracuju a ona to tam zapisuje. A pak třeba pracuju s technikou *Sny a přání a obavy*, zase s tím uživatelem a záleží, jestli je to uživatel, který je schopný mi to jako říct a chce si jenom povídat nebo někdo si zvolí – dám mu určitě na výběr, jestli chce kreslit, vystřihovat, jenom si povídat nebo můžu zapisovat já nebo to chce vyplnit a pak si se mnou o tom povídat, takže nechám to prostě na něm, ať si zvolí. A pak to vyplňujeme spolu a pak se o tom bavíme i s tou maminkou, z čehož pak vyjdou věci, který já se snažím napasovat na ty programy, který máme. Takže vždycky ty otázkou jsou obecný: Co bys chtěl v životě? A zadávám to tak jako volně, jako aby napsal cokoli, že jako nic není špatně, nic není dobře, a že může napsat, že má rád čochkovou polívku, s čímž my jako samozřejmě ve službě nic neuděláme, ale snažím se, aby ty věci, který se pak dají napasovat na ty programy, vyšly volně. Ne aby to bylo tak, že on přemýšlí přímo o těch programech, který máme, a na to sám nějak mechanicky vymýšlel, co by tam teda mohl dělat, co by ho tam teda mohlo bavit. Aby sám jako spontánně řekl, co ho baví a z toho pak vzešlo, co třeba by mohl dělat v tom nějakým programu.

**D:** Uhm.

**P1:** Nevím, je to dobře popsany? Nebo je to pochopitelný?

**D:** Jo, rozumím tomu, děkuju. Ještě, ještě nějaká metoda, která si myslíš, že je efektivní, a že by se s ní dalo pracovat?

**P1:** Jo, tak pak práce se strachem, kdy to teda musíte dělat velice citlivě a mluvíš s ním o tom, čeho se bojí, proč se toho bojí a napasováš na to třeba pohledy jiných lidí. Třeba zrovna té maminky, že se ptá...jestli si myslí, jako že to je, to je třeba to, co já pak napla...nasedám i na ty rizika a doporučení, že zjišťuju, jako jestli to jsou jako fakt věci, se kterýma se doma setkali nebo jsou to jenom fantazie či



se jich bojí, protože se mu někdy o něčem zdálo. A pokud to jsou fakt jako reálný věci, který my zase potřebujeme mít zapsaný v tom individuálním plánu, tak s nima pak pracujeme. No...asi už...no tohle jsou takový tři techniky, který jako využívám, protože ty mi nasedaj na to IPěčko no.

2. 3

**D:** Uhm, děkuju. A jak se liší metody individuálního plánování s jedinci komunikativními a nekomunikativními?

**P1:** Tak je to asi o té mojí fakt motivaci, o tom jako snažení se vytáhnout ty věci a nenechat si to jenom odkývat od těch mňh komunikativních. I většinou je to tak, že chtějí komunikovat jako spíš třeba přes rodiče, což teda já se snažím omezovat tím, že prostě při tom plánování dám i samostatný úkol tomu rodiči a snažím se já co nejvíc jako vytáhnout z toho klienta, ať už je komunikativní nebo mňh...ale...ti mňh komunikativní si většinou vyberou tu jinou formu – třeba to kreslení – nebo...jo, jako že to popisování. A s tím, že něco nakreslí, mnohdy třeba z těch obrázků to není i čitelný, co to je, tak jako pak jako řekne, co to je, tak se o tom snažíme bavit a snažím se jako nějakým způsobem rozmluvit, ale nemám jako uživatele, který by komunikoval třeba nějakým alternativním nebo augmentativním jako systémem.

**D:** A máš nějakého uživatele, který vůbec nekomunikuje?

**P1:** Ne. Jako s každým jsem vždycky nějak dělala. Ale myslím si, že některý ty metody jdou nasednout i na...na uživatele, který nekomunikuje, no. Bylo by to asi těžký a je to na...podle mě náročnější pro pracovníka, aby znal ten nahrazující systém, který ten uživatel využívá, případně aby se sám snažil to nějak vyzporovat. No a pak je taky dobrý, jako že u těch, co toho moc neřeknou, fakt jít na ten náhled a sledovat je přímo v akci a dívat se na to, co je jako baví v tom programu, protože to nějakým způsobem vyčteš z toho, že je šťastnej, usmívá se, baví ho to, chce ty hry opakovat a ty podle mě, nebo já to tak dělám, pak zapisuju do těch IPěček jakože jsou to jeho sny. No, vlastně mám, jako --, že jo...--, a ten plán je vlastně z toho, co řekla maminka, že ho baví ve vodě, což vyzporovala doma a já jakože jsem asistentka, tak sem taky viděla věci, se kterými je šťastnej...a takhle jsme to sepsali. Jo, takže u těch úplně nekomunikativních bych šla přes tu podporu jeho – asistent – rodina. Ale tak, aby to vycházelo opravdu z pozorování, ne že maminka řekne, měl by v programu cvičit zavazování tkaniček, ale snažím se ptát stejně tak, jak bych se ptala toho uživatele, těch rodičů, toho asistenta na to v čem ho vidí, jako šťastný, co vidí, že si vybírá sám z těch činností, co ho baví.

**D:** Uhm, dobře, děkuju.

**P1:** Takže tak bych asi šla i na zbytek, no.

2. 4

**D:** A existuje nějaká metoda, kterou by si ráda použila, ale z nějakých důvodů si to ještě nezkusila? ...nebo jestli si slyšela někdy, jestli ste se třeba na tom výcviku učili něco...?

**P1:** Já bych moc ráda zkusila jako ve SPOLU udělat nějakou tu...nějaké to hromadné setkání, říká se tomu někdy i případová jako...skupina nebo konference, kdy se sejdou...kdy se sejde ten uživatel, to celý setkání je jakoby v organizaci toho uživatele, s kterým to zjišťuješ ty, jako ten klíčový pracovník, takže zjišťuješ to jako, kde on by to chtěl, koho by tam chtěl pozvat, jak by to chtěl naplánovat, jaký by tam chtěl občerstvení, jo přes takový rádoby blbiny, ale vytvoříš pro něho ten bezpečný prostor a seznou se lidi, který...kteří s ním pracujou, kteří ho maj rádi, na kterých mu záleží, aby tam byli. A jedná se o těch věcech, a to si myslím, že by v mnohých případech ve SPOLU jako pomohlo, kdyby se fakt sešel tým lidí, kteří by...kterým jde o toho uživatele, vědí, co si přeje nebo pozorujou ho, tak jak jsem to popisovala předtím, a mohli o tom diskutovat prostě všichni spolu třeba pomocí nějakýho bezpečnýho nástroje...je nástroj mapa a cesta, kde jsou přesně nakrokovány jednotlivý části, o kterých se na té...na tom setkání bavíte. Vede to nějakej mediátor, kterej většinou bývá jako úplně někdo, kdo

s tím nemá vůbec nic společného, nezná ty lidi a fakt jako je jenom moderátor prostě té situace a hlídá to, aby to prostě bylo na úrovni, aby si lidi neskákali do řeči, aby tam nevznikaly nějaký hádky, aby vždycky prostě hlavní slovo měl ten uživatel, ten o koho tam jde. No a k těm jednotlivým krokům se vždycky všichni vyjadřují a z té cesty vyjde pak akční plán, kde jsou jednotlivé úkoly pro různé lidi, kteří tam sedí, je tam napsaný i do kdy to mají splnit a ten uživatel, pokud je schopen si to hlídá pak sám, už si urguje, aby to bylo splněno, jo? A jde tam přesto, že on jako vypráví svůj příběh, všichni se do toho můžou zapojit, že: Já tě znám ještě z taha, ze školy, chodils tam, jo, blablabla. Pak povídá o tom, co by chtěl, pak z čeho má strach, co jsou překážky, a právě je to zajímavý v tom, že se do těch strachů může každý z nich zapojit, že může říct, mamka může říct: Jo, ale já mám strach, že jednou zůstaneš prostě sám. Asistent může říct: Já mám strach, že když tam nebudu, tak... A prostě řeší se to a je to... je to velice zajímavý a myslím si, že to je přínosný. A pak fakt z toho vzejde něco, co se dá použít, je to jasně nakrokováný a ty si to můžeš hlídat. A je tam mnohdy jako v tom podpůrným týmu, když je tam hodně těch lidí, se najdou ty zdroje daleko líp, než když to hledá jeden ten člověk, jakoby třeba ten plánovač... jo... že když měla jsem uživatele, kterej měl sen mít počítač a najednou tam seděl prostě někdo, kdo měl známýho z nějaké školy a vyhazovali tam počítače, takže se prostě člověku, kterej měl sen mít počítač, dostal počítač úplně jakoby zadarmo nebo za nějakéj pakatel, jo, a že prostě ten okruh lidí je rozšířený a je to prostě pak jednodušší podle mě, než když to dělá jeden člověk.

**D:** Uhm, děkuju.

**P1:** Pardon.

2. 5

**D:** Ne, bylo to moc dobrý. A poslední otázka: jakým způsobem pracuješ na zdokonalování svých metod?

**P1:** No asi tak, že se jako jich striktně nedržím toho, jako co si někde přečtu nebo říkám si: Jo, tohle by bylo dobrý použít. Tak vždycky se to snažím jako napasovat přímo na toho uživatele a různě si to modifikovat prostě k té situaci... tak to je asi to čím se snažím jako se zlepšovat, případně hledat si nové věci, což jako ale... přiznám se, jako že s tou kapacitou jako v poslední době skoro nedělám. A právě si myslím, že kdybych třeba byla jako zaměstnaná a měla to fakt jako práci, na kterou bych měla jako vyhrazený ten čas, jo, celý den a neměla žádný jiný povinnosti viz. škola a další aktivity, tak si myslím, že bych daleko víc jako měla chuť, víš, si to vyhledávat a zdokonalovat se, ale tím jak je to takový všechno v časovém presu, teď je těch uživatelů hodně, málo času, do toho podepisování dalších věcí a dalších, tak stejně vždycky šáhnou po tom, co vím, že funguje. A nějakým způsobem to dělám, než abych jako zkoušela a experimentovala, což si myslím, že je škoda, že to má to plánování ten potenciál k tomu vymýšlet nové věci, popisovat je a předávat je dál dalším lidem a zkoušet, co funguje.

**D:** Děkuju. Napadá tě ještě něco, co by si? Nějaká myšlenka ti běží hlavou?

**P1:** Asi ne, asi ty otázky byly věcné a myslím chtěla říct si, že jsem se vyjádřila

## Anotace práce

<b>Jméno a příjmení:</b>	Jana Šatánková
<b>Katedra:</b>	Ústav speciálněpedagogických studií
<b>Vedoucí práce:</b>	Mgr. Eva Urbanovská, Ph.D.
<b>Rok obhajoby:</b>	2016

<b>Název práce:</b>	Individuální plánování ve spolku SPOLU Olomouc a možnosti jeho zefektivnění
<b>Název v angličtině:</b>	Individual planning in the association SPOLU Olomouc and possibilities of its efficiency improvement
<b>Anotace práce:</b>	<p>Tématem mé bakalářské práce je Individuálního plánování ve SPOLU Olomouc, z. s. a možnosti jeho zefektivnění. Práce je aplikovaná pouze na Aktivizační a rozvojové programy (dále jen AR programy) a to z důvodu omezené kapacity dokumentu.</p> <p>Hlavním cílem práce je přinést podněty k zefektivnění procesu IP. Teoretická část práce je zaměřena na definování IP a seznámení s organizací a její strukturou. V praktické části je stanoven cíl globální a to Analyzovat individuální plánování u klíčových pracovníků SPOLU Olomouc, z. s. v AR programech. Stanoveny jsou také dva parciální cíle 1) Zjistit možné faktory ovlivňující individuální plánování 2) Zjistit funkční metody jednotlivých pracovníků. Výzkumná část je vedena formou kvalitativního výzkumu metodou polostrukturovaného rozhovoru. Analyzování získaných dat je metodou kontrastu a srovnávání za pomoci metody trsu. Na závěr je navrženo možné doporučení na základě získaných dat a další doporučení autorky z pozice klíčového pracovníka stejné služby.</p>
<b>Klíčová slova:</b>	Individuální plánování, Zefektivnění, SPOLU Olomouc, Mentální postižení, Klíčový pracovník, Aktivizační a rozvojové programy,

<b>Anotace v angličtině:</b>	The topic of my thesis is individual planning in SPOLU Olomouc, z. s. and the possibilities of its streamlining. The work is applied only to the Activating and developing programs (hereafter AR programs) because of the limited capacity of this document. The main objective is to bring suggestions to streamline the process of IP. The teoretical part is focused on defining IP and familiarization with the organization and its structure. The global objective of the practical part is to analyze individual planning for the key personnel SPOLU Olomouc, z. s. in AR programs. There are defined also two partial objectives 1) to detect possible factors influencing individual planning 2) to detect fonctional methods of individual workers. The experimental part takes the form of qualitative research by the semistructured interview. The analyze of obtained data is made by contract method and comparison is made by clump method. In conclusion, there are suggested the possible recommendations based on aquired data and the other recommendations of the author from her position of key worker in the same service.
<b>Klíčová slova v angličtině:</b>	Individual planning, Efficiency improvement, Association SPOLU Olomouc, Mental disability, Key worker, Activation and development programs,
<b>Přílohy vázané v práci:</b>	Příloha č. 1: <i>Informovaný souhlas participanta pro zpracování dat z rozhovoru</i> Příloha č. 2: <i>Informovaný souhlas se zveřejněním IP</i> Příloha č. 3: <i>Individuální plán</i> Příloha č. 4: <i>Podklad k Individuálnímu plánu</i> Příloha č. 5: <i>Individuální plán II</i> Příloha č. 6: <i>Souhlas s nahlížením do interních materiálů organizace SPOLU Olomouc z.s.</i> Příloha č. 7: <i>Ukázkový přepisu rozhovoru</i> Příloha č. 8: <i>Ukázka audiozáznamu rozhovoru (přiloženo na CD)</i>
<b>Rozsah práce:</b>	47 s.
<b>Jazyk práce:</b>	Český