

Univerzita Hradec Králové

Ústav sociální práce

**Individuální plánování s klienty domu
na půl cesty**

Bakalářská práce

Autor: Klára Poláčková

Studijní program: B6731 – Sociální politika a sociální práce

Studijní obor: Sociální práce

Vedoucí práce: PhDr. Martin Smutek, Ph.D.

Hradec Králové

2017



Zadání bakalářské práce

Autor: Klára Poláčková

Studium: U1456

Studijní program: B6731 Sociální politika a sociální práce

Studijní obor: Sociální práce

Název bakalářské práce: **Individuální plánování s klienty domu na půl cesty**

Název bakalářské práce AJ: Individual planning with clients of a halfway house

Cíl, metody, literatura, předpoklady:

Tato bakalářská práce se bude zabývat tématem, které nese název Individuální plánování s klienty domu na půl cesty. V teoretické části bude uvedeno prostředí, ze kterého klienti do domu na půl cesty přicházejí, dále bude popsána sociální služba ve smyslu zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. V praktické části bude proveden kvalitativní výzkum, který bude prováděn metodou polo-strukturovaného rozhovoru. Pro studium dokumentů bude použita metoda analýza dokumentů.

MATOUŠEK, Oldřich. Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení. Vyd. 2., aktualiz. Praha: Portál, 2011. ISBN 978-80-262-0041-3. MATOUŠEK, Oldřich. Ústavní péče. Vyd. 2., rozš. a dopl. Praha: SLON, 1999. ISBN 80-85850-76-1. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

Garantující pracoviště: Katedra sociální práce a sociální politiky, Ústav sociální práce

Vedoucí práce: PhDr. Martin Smutek, Ph.D.

Oponent: Mgr. et Mgr. Radka Janebová, Ph.D.

Datum zadání závěrečné práce: 4.12.2014

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem tuto bakalářskou práci vypracovala pod odborným vedením vedoucího práce samostatně a uvedla jsem veškeré použité prameny a literaturu.

V Líšnici dne 28. 2. 2017

Klára Poláčková

Poděkování

Mé poděkování patří PhDr. Martinu Smutkovi, Ph.D. za odborné vedení, trpělivost a ochotu, kterou mi v průběhu zpracování bakalářské práce věnoval. Též bych chtěla touto cestou poděkovat mé rodině, která mi po celou dobu vypracování mé závěrečné práce byla oporou.

Abstrakt

POLÁČKOVÁ, Klára. *Individuální plánování s klienty domu na půl cesty*. Hradec Králové, 2017. Bakalářská práce. Univerzita Hradec Králové, Ústav sociální práce. Vedoucí práce PhDr. Martin Smutek, Ph.D.

Tato bakalářská práce se zabývá tématem, které nese název Individuální plánování s klienty domu na půl cesty. V teoretické části je uvedeno prostředí, ze kterého klienti do domu na půl cesty přicházejí, dále je popsána sociální služba ve smyslu zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Nedílnou součástí bakalářské práce je kvalitativní výzkum, který je prováděn s klienty Domu na půl cesty v Žamberku. Výzkum zjišťuje, jak je vedeno individuální plánování s klienty a zda splňuje legislativní požadavky.

Klíčová slova: individuální plánování, klient, dům na půl cesty, standardy kvality sociálních služeb, klíčový pracovník

Abstract

POLÁČKOVÁ, Klára. *Individual planning with clients of a halfway house*. Hradec Králové, 2017. Bachelor Degree Thesis. University of Hradec Králové. Leader of the Bachelor Degree Thesis PhDr. Martin Smutek, Ph.D

This bachelor thesis has the title „*Individual planning with clients of a halfway house*“. In the teoretical part is mentioned the place, from which clients come to the halfway house, then there is described social care within meaning of the law n.108/2006 Sb., about social care. Quality research, which is carried with the clients, is integral of this work. The research finds, how the planning is conducted with the clients and also if meets legislative requirements.

Keywords: individual planning, client, halfway house, social cares quality standarts, key worker

Obsah

Seznam použitých zkratk	9
Úvod	10
1 Dům na půl cesty	12
1.1 Historie domů na půl cesty	13
1.2 Dům na půl cesty z pohledu legislativy	14
1.3 Financování domů na půl cesty	14
2 Klient	16
2.1 Kdo je klient	16
2.2 Klient domu na půl cesty	16
2.3 Vztah mezi pracovníkem a klientem	18
2.4 Zaměření na silné stránky klienta	19
3 Individuální plán s klientem	22
3.1 Standardy kvality	22
3.2 Standardy kvality sociálních služeb	22
3.3 Individuální plánování sociální služby	25
3.4 Legislativní vymezení individuálního plánování	26
3.4.1 Zákonný rámec pro individuální plánování sociálních služeb	26
3.4.2 Orientace procesu individuálního plánování	28
3.4.3 Znaky dobře zformulovaného cíle	29
3.5 Klíčový pracovník	31
4 CEMA Žamberk	33
4.1 Dům na půl cesty v Žamberku	33
4.2 Realizace služby	35
4.2.1 Zájemci o službu Domu na půl cesty v Žamberku	35
4.2.2 Průběh služby	35
4.2.3 Ukončení poskytování služby	36
4.3 Osobní plánování s klienty Domu na půl cesty v Žamberku	37
4.3.1 Vytváření osobních plánů (OP)	38
4.3.2 Pravidla osobního plánování	39
5 Shrnutí teoretické části	42

6	Výzkumné cíle	44
6.1	Formulace hlavního cíle výzkumného šetření.....	44
6.2	Formulace dílčích cílů výzkumného šetření	44
6.3	Odůvodnění zvolené výzkumné strategie	44
6.4	Transformace cílů.....	46
6.5	Odůvodnění volby výzkumného souboru	48
6.6	Etické otázky výzkumu	48
6.7	Popis organizace výzkumu a zpracování dat a údajů.....	51
7	Analýza a interpretace údajů.....	53
7.1	Analýza dat získaných rozhovory	53
7.2	Analýza dat získaných studiem dokumentů.....	56
7.3	Shrnutí dílčích cílů	59
7.3.1	Shrnutí dílčího cíle 1	59
7.3.2	Shrnutí dílčího cíle 2.....	60
7.3.3	Shrnutí dílčího cíle 3.....	60
7.3.4	Shrnutí dílčího cíle 4.....	61
7.4	Závěr výzkumné části	61
	Závěr	64
	Seznam literatury	66
	Seznam tabulek	68
	Seznam příloh	69

Seznam použitých zkratk

DC	Dílčí cíl
DPC	Dům na půl cesty
I	Informant
MPSV	Ministerstvo práce a sociálních věcí
OP	Osobní plán
V	Výzkumník

Úvod

Jak už samotný název mé práce prozrazuje, ve své práci se budu zabývat individuálním plánováním s klienty domu na půl cesty. Konkrétně jsem si vybrala Dům na půl cesty (DPC) v Žamberku. Vzpomínám si na moji úplně první zkušenost s touto pobytovou službou. Bylo to na základní škole, kdy jsme se v rámci výuky šli podívat na relativně nově postavený krásný rodinný dům, který byl nazván jako Dům na půl cesty. Pracovníci nám sdělovali, k čemu slouží, avšak na základní škole jsem tomu ještě moc nerozuměla a má představa byla taková, že jsou zde mladí lidé, kteří odešli z dětského domova a nemají kde být. Mnohem více jsem se s DPC v Žamberku seznámila, když jsem sem nastoupila ve druhém ročníku na vysoké škole na průběžnou praxi. Cíl a poslání této pobytové služby mě natolik oslovil, že když jsem se rozhodovala, kam jít na souvislou měsíční praxi v ročníku třetím, měla jsem jasno. Velice spokojená jsem byla i s přístupem pracovníků DPC, kteří mi po celou dobu vykonávání mé praxe byli ochotni zodpovědět mé dotazy.

Hlavním cílem mé práce je zjistit, jak probíhá individuální plánování s klienty DPC a zdali tento postup splňuje legislativní požadavky. Ráda bych přispěla k tomu, aby společnost změnila názor na klienty pobývajících v DPC. Někteří lidé totiž mohou trpět mnoha předsudky a stereotypy nejen vůči klientům sociálních služeb, ale také mívají sklon negativně hodnotit každého, kdo se nějakým způsobem odlišuje od většiny společnosti. Tyto předsudky a stereotypy mohou vznikat bez předchozí přímé zkušenosti, a proto pracovníci DPC se snaží seznamovat veřejnost s typem osob, kteří zde bydlí, dále s typem poskytovaných služeb, s posláním a pozitivy podobných typů zařízení. Snaží se celkově o to, aby se minimalizovalo riziko tvorby negativních stereotypů. Společnost si o těchto mladých lidech může myslet např. toto: *Často sedí na zahradě, nic nedělají a jen kouří, jsou nepořádní. Nestarají se řádně o děti ani domácnost. Někteří klienti jsou Romové a žijí na dávkách, nechťejí pracovat. Mají problém s chováním a trestnou činností. Chodí nevhodně oblečení. Jsou hluční a neohleduplní vůči sousedům.* Pracovníci se těmito názory snaží předejít tím, že klientům kupř. vysvětlují pohledy většinové společnosti na výchovu dětí, oblečení, trávení volného času, ale zároveň plně respektují rozhodnutí klientů. Naopak klienti mohou zase přispět tím, že budou udržovat

pořádek v okolí, nebudou rušit sousedy hlasitou hudbou, budou se podílet na společných akcích určených pro veřejnost.

V teoretické části mé práce popíši dům na půl cesty obecně. V této kapitole nastíním historii domů na půl cesty, zaměřím se na legislativní vymezení domů na půl cesty a na to, jak je tato sociální služba financována. Druhá kapitola bude pojednávat o klientovi, zde popíši, kdo je klient, zaměřím se na charakteristiku klientů domů na půl cesty, na vztah mezi pracovníkem a klientem a též se zaměřím na silné stránky klienta. Třetí část bude tvořit obsáhlá kapitola s názvem Individuální plán s klientem. Čtvrtá neméně důležitá kapitola se bude věnovat Domu na půl cesty v Žamberku, který je pro mou bakalářskou práci klíčový, neboť zde se bude provádět kvalitativní výzkum.

Na základě informací z teoretické části si vymezím body, které budu zkoumat v metodické části. Tyto body se promítnou do transformační tabulky a následně budou zpracovány. Výzkumné šetření provedu pomocí dvou výzkumných technik, a to pomocí polostrukturovaného rozhovoru a analýzy dokumentů. Rozhovory povedu s klienty Domu na půl cesty v Žamberku a analýza dokumentů bude provedena z dokumentace pracovníků DPC v Žamberku.

1 Dům na půl cesty

Pro mou bakalářskou práci jsou klíčové dva pojmy, tím prvním je dům na půl cesty, kterému se budu věnovat v následujících řádcích a tím druhým pojmem je individuální plánování, kterým se zabývám v další části mé práce.

Domy na půl cesty (dále DPC) jsou pobytové služby sociální prevence, které mají za cíl pomoci osobám začlenit se do společnosti, jedná se o ty jedince, jež jsou ohroženy sociálním vyloučením ze společnosti, a to z důvodu jejich způsobu života, nepříznivé sociální situace či znevýhodňujícího prostředí. Zajišťují start do života mladým lidem, kteří odcházejí ze školských zařízení pro výkon ústavní či ochranné výchovy nebo jsou propuštěny z výkonu trestu odnětí svobody. Tato služba je též vymezena věkem klienta, a to převážně od 18 do 26 let. Jedinec, který trávil většinu svého dětství a mladou dospělost v nějakém ústavním zařízení, se může po odchodu z tohoto zařízení špatně přizpůsobovat prostředí, jež mu neposkytuje potřebnou oporu, proto dům na půl cesty poskytuje určitou jistotu pro tyto mladé lidi, kteří nezískali vzorce chování v běžné rodině.

Cílem není pouze poskytnout ubytování v obtížné životní situaci, ale také vést klienta k samostatnému jednání a dovednostem potřebným k začlenění do běžného života. Každý klient této služby si vytyčí společně se svým klíčovým pracovníkem cíle, kterých by rád během svého pobytu v domě na půl cesty dosáhl. Tyto cíle se uvádějí písemně v individuálním plánu jedince. Některé cíle mohou být splněny dříve, jiné trvají po celou dobu pobytu v DPC (např. získání následného ubytování). Pod pojmem klíčový pracovník se skrývá zaměstnanec DPC, který s daným klientem řeší jeho postupy k vytyčenému cíli, dále ho upozorňuje na případná pochybení a poskytuje rady v případě nejistoty.

Doba pobytu v tomto zařízení bývá obvykle do jednoho roku. Služba se zahajuje sepsáním smlouvy o poskytování sociální služby, která vymezuje přesné podmínky pobytu v DPC (např. platnost smlouvy, platbu za ubytování, poskytovatele služby apod.). V průběhu pobytu v DPC se mladí lidé mohou zdokonalit v péči o domácnost, naučit se lépe hospodařit s penězi, udržovat pracovní návyky, naučit se využívat aktivně a smysluplně volný čas, dodržovat určitý svůj denní režim.

V první řadě by však měli získat více samostatnosti a převzít odpovědnost za své jednání a svůj život, proto jsou v DPC pouze vedeni správným směrem, ale vlastní aktivita zůstává na nich.

Pracovníci v těchto zařízeních mají potřebné vzdělání, které je zákonem stanovené. Rovněž mají povinnost vzdělávat se ve svém oboru a sledovat aktuální trendy. Kromě teoretických znalostí musí zaměstnanci domů na půl cesty disponovat určitými osobnostními předpoklady. Důležitá je zejména empatie, trpělivost, psychická odolnost. Podstatná je také angažovanost pracovníka, který tuto práci nevykonává pouze jako zaměstnání, ale také proto, že ho tato práce naplňuje a činí mu radost. (<http://www.cema-nno.cz>)

1.1 Historie domů na půl cesty

Pro domy na půl cesty se stal klíčovým rok 1992, kdy na návrh profesora Dunovského vznikl v Drahovicích u Karlových Varů Penzion SOS vesničků pro chlapce, kteří opouštějí SOS vesničky. V tomto období byla též založena nadace Návrat v Chrudimi, která se snažila podporovat děti po odchodu z ústavního zařízení. V rámci této nadace vznikl projekt „Můj domov“, jenž byl v roce 1996 realizován v Hrochově Týnci jako chráněné bydlení pro chlapce. Ministerstvo práce a sociálních věcí (MPSV) následně toto zařízení pojmenovalo jako „dům na půl cesty“ a podpořilo zřizování dalších takovýchto zařízení.

Označení „dům na půl cesty“ bylo převzato z anglického výrazu half-way house. V 50. letech 20. století vznikl v USA první „half-way house“, kde našli podporu lidé propuštění z výkonu trestu. U těchto jedinců se projevila špatná adaptace na okolní prostředí po odchodu z vězení, byla tak potřeba pomoc se znovuzácleněním do společnosti. Postupně se jevílo jako problematické, že i děti, které strávily delší dobu v ústavních zařízeních, mají potíže se zařazením do běžné společnosti, a proto potřebují podobnou pomoc při odchodu z dětských domovů či výchovných ústavů. (<http://www.cema-nno.cz>)

1.2 Dům na půl cesty z pohledu legislativy

Dle zákona č. 108/2006Sb., o sociálních službách poskytují domy na půl cesty pobytové služby zpravidla pro osoby do 26 let věku, které po dosažení zletilosti opouštějí školská zařízení pro výkon ústavní či ochranné výchovy. Tato služba je poskytována i pro osoby z jiných zařízení pro péči o děti a mládež, a též pro osoby, které jsou propuštěny z výkonu trestu odnětí svobody nebo ochranné léčby. Postup, jakým je sociální služba poskytována v těchto zařízeních, je přizpůsoben specifickým potřebám těchto osob. DPC poskytuje základní činnosti, mezi které řadíme poskytnutí ubytování, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, sociálně terapeutické činnosti a v neposlední řadě pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a obstarávání osobních záležitostí. (ÚZ 1124, 2016)

Vyhláška č. 505/2006 pak dále tyto jednotlivé základní činnosti více rozvádí. Prvním bodem je poskytnutí ubytování, kde je míněno ubytování v prostředí, které má znaky bydlení v domácnosti. Ubytování je poskytováno po dobu zpravidla nepřevyšující 1 rok. Jsou zde vytvářeny podmínky pro zajištění úklidu, praní a žehlení osobního prádla a výměny ložního prádla. Dále zprostředkování kontaktu se společenským prostředím. Zde se jedná o pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou, pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob, také podpora a pomoc při využívání běžně dostupných služeb a informačních zdrojů. Pod třetím bodem jsou uvedeny sociálně terapeutické činnosti. Poskytování socioterapeutických činností vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob, taktéž se sem zahrnují aktivity zaměřené na budování a rozvoj pracovních návyků a dovedností nezbytných pro integraci osob na trh práce. Posledním bodem je pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí. Pod tímto bodem je zahrnuta pomoc při vyřizování běžných záležitostí a pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů. (ÚZ 1124, 2016)

1.3 Financování domů na půl cesty

Na financování této služby se nejvíce podílí Ministerstvo práce a sociální věci (MPSV) a krajské úřady. Podporu taktéž poskytují projekty různých organizací

a obcí. Tyto projekty se obvykle týkají přímé podpory uživatelů, např. vzdělávání, nebo materiálního zabezpečení (např. vybavení DPC). Příkladem takového projektu může být projekt na podporu klienta na trhu práce. Daného jedince zaměstnává smluvní partner, ale jeho plat je nejprve financován z projektu. Během této doby získává jedinec pracovní zkušenosti a v nejlepším případě pokračuje na stejné pracovní pozici, neboť zaměstnavatel už ví, že pracovník již svou práci zná a ovládá, zaměstnavatel si tak ušetří zaučení nové pracovní síly a vzniká tak spokojenost na obou stranách. (<http://www.cema-nno.cz>)

2 Klient

2.1 Kdo je klient

Co si vlastně lze představit pod pojmem klient? Pokud nahlédneme do Slovníku sociální práce, zjistíme, že klient je zde popisován jako subjekt, jenž využívá sociální služby. Tímto subjektem může být osoba, rodina, ale i skupina či komunita. (Matoušek, 2003)

V praxi se kromě označení klient používají i další termíny, např. jazyk sociálních služeb užívá pojmy jako „žadatel o službu“ či „uživatel služby“. Tyto termíny se však potýkají s kritikou, navozují totiž pocit, že „žadatel“ je spojen s představou žadatele o nějakou sociální dávku na úřadě, o kterou požádá, a pak pasivně vyčkává, zda ji dostane, či nikoliv. Dále se můžeme v kontextu sociální práce setkat s pojmem „pacient“. Stává se, že sociální pracovníci, které pracují ve zdravotnických službách, tohoto termínu užívají. Je však žádoucí, aby se tomuto pojmu vyhýbaly a používaly označení klient. Termín „oběť“ používají některé specifické služby, obvykle se jedná o služby intervenčních center a podobných služeb orientovaných na oběti domácího či jiného násilí. Velkou nevýhodou označení „oběť“ je jistá stigmatizace. Tento pojem evokuje bezmocnost, neaktivitu, neschopnost řešit svou situaci. (Janebová, 2014)

V celé mé bakalářské práci budu používat pojem *klient*, protože jej vnímám jako nejvíce výstižný a vhodný.

2.2 Klient domu na půl cesty

Není pravidlem, že by klienti přicházeli do DPC ihned po ukončení ústavní výchovy. Mnozí si nejprve vyzkouší samostatný život, a pokud ho nezvládají, teprve poté vyhledávají pomoc a obrací se na toto zařízení. Často klienti říkají, že se těšili na samostatný život, kde nebudou muset dodržovat stanovená pravidla, ale záhy rychle poznávají, že i „svobodný“ život přináší různá úskalí. Tito mladí lidé nemají dostatek zkušeností a především oporu, kterou jejich vrstevníci získávají z rodiny. Často se tak připojí k nevhodné partě, kde hledají pochopení. Mohou se také stát

snadněji obětí nějakého podvodu, někdy jsou zapleteni i do trestného činu. (<http://www.cema-nno.cz>)

Též do DPC přicházejí mladí lidé, kteří nějakou dobu žili „na ulici“. Mezi mladými osobami bez přístřeší je relativně vysoká četnost těch, kteří žili alespoň po určitou dobu v náhradní rodinné péči. (Vágnerová, Csémy, Marek, 2013) Leckdy se z osob stanou osoby bez přístřeší i proto, že po odchodu z dětského domova či výchovného ústavu nevědí, jak by měli žít a nemají žádnou finanční či sociální oporu, která by jim pomohla překonat období, kdy „nikam nepatří“. Nejčastěji jde o nahromadění rizikových faktorů zahrnujících jak osobnost daného jedince, tak negativní vlivy prostředí, jimiž byli vystaveni od počátku svého života. (Nesmith in Vágnerová, Csémy, Marek, 2013)

Osoby bez přístřeší mohou využít ubytovacích služeb, které mají za úkol poskytnout dostatek zázemí, aby se mohly pod vedením sociálního pracovníka naučit, jak žít ve společnosti a mohly toto zařízení opustit. Od klienta se vyžaduje aktivní spolupráce, která je založena na individuálním plánování. Cílem je, aby se klient osamostatnil, naučil se hospodařit s penězi a následně si našel vlastní podnájem či byt.

Mezi zařízení, jež poskytují ubytování osobám bez přístřeší, lze např. zařadit:

- **Lod' Hermes** – jedná se o pražské specifikum. Je to velká noclehárna, až pro 270 lidí, s jedním z nejnižších prahů, kde postačí platný doklad a dvacet korun. Toto zařízení je umístěno na Vltavě, a to z důvodu, že všechny pražské městské části odmítaly umístění tak velké noclehárny na svém území. Klienti zde zůstávají pouze přes noc, přes den musí odejít;
- **Noclehárny** – bývají vesměs provozovány organizacemi Armáda spásy, Naděje a Arcidězní charita. Platí tu podobná pravidla jako na lodi Hermes, o ubytování ale většinou rozhoduje sociální pracovník. V zimním období se počty lůžek navyšují, případně je i zřízen krizový provoz v nízkoprahových centrech, kde mohou osoby bez přístřeší strávit noc na židli;

- **Azylové domy** – azylové domy jsou pro osoby bez přístřeší celodenním ubytovacím zařízením většinou po dobu jednoho roku. V tomto typu ubytování je třeba dodržovat celou řadu pravidel. Sociální pracovník zde pracuje s klientem na individuálním plánu;
- **Dům na půl cesty** – touto službou je většinou rozuměno následné bydlení po ukončení ústavní péče. Klienty jsou často děti z dětských domovů, drogově závislí vracející se z odvykací komunity nebo dlouhodobě hospitalizovaní duševně nemocní;
- **Terapeutické komunity a psychiatrické léčebny** – účelem těchto zařízení je vyléčit syndrom závislosti a zapojit klienty do společnosti. (Vágnerová, Csémy, Marek, 2013)

O domech na půl cesty se mladí lidé často dozvědí ještě v dětském domově nebo ve výchovném ústavu nebo následně od sociálních pracovníků na úřadě. Základní informace mohou zájemci též najít na webových stránkách poskytovatelů těchto služeb, dále na různých internetových portálech, které se věnují sociálním službám. (<http://www.cema-nno.cz>)

2.3 Vztah mezi pracovníkem a klientem

Najdeme řadu povolání, jejichž hlavní náplní je pomáhat lidem – lékaři, zdravotní sestry, pedagogové, pečovatelky, sociální pracovníci, psychologové. V těchto profesích však nalezneme ještě jeden podstatný prvek, kterým se liší od ostatních povolání, tím je lidský vztah mezi pomáhajícím profesionálem a jeho klientem. Například žák si chce vážit svého učitele, pacient potřebuje mít důvěru ke svému ošetřujícímu lékaři, klienti by rádi důvěřovali sociální pracovníci. Objevuje se tedy myšlenka, že v těchto pomáhajících profesích je hlavním nástrojem pracovníka jeho osobnost.

Kopřiva (2013) rozděluje pracovníka na dva typy. O obou typech pracovníků zde krátce pojednám. Neangažovaný pracovník svou práci pojímá jako výkon svěřených pravomocí bez osobního zájmu o klienta. Takovým typickým příkladem neangažovaného pracovníka může být sociální pracovníce, která považuje za svůj úkol kompetentně odpovídat na dotazy předložené v úřední den a nemá dále zájem

o to, aby se případně stala opěrným bodem pro klienta nebo rodinu, kteří si nevědí rady se svou nepříznivou sociální situací. Naproti tomu angažovaný pracovník se zabývá důležitými životními problémy konkrétních lidí, a pokud se jeho práce daří, pak může pociťovat uspokojivý pocit. Pomáhající profese patří k těm, jež mohou nadchnout, a které jsou s to angažovat člověka celého.

Pracovníci v domech na půl cesty by měli každopádně být angažovanými pracovníky, neboť se zabývají nepříznivými situacemi klienta, zajímají se o to, s čím potřebuje klient poradit, v čem si není jistý. Snaží se ho motivovat, ale veškerá rozhodnutí jsou na samotném klientovi. Pokud je pracovník ve své práci spokojený, cítí, že jeho činnost je smysluplná, a pokud to je možné, vidí i jisté pokroky při spolupráci s klientem, a to se promítá do jejich spolupráce. Měla by tak vzniknout spokojenost na obou stranách. Pracovníka by měla jeho práce těšit a klient by se měl při spolupráci s pracovníkem cítit v bezpečí, neměl by mít strach podělit se se svým problémem. Vztah mezi klientem a pracovníkem je nadmíru důležitý.

2.4 Zaměření na silné stránky klienta

V této podkapitole se budu zabývat pojmem *empowerment*, známý též jako zmocnění, zmocňování nebo někdy též zplnomocňování klienta. Mnozí lidé znají z praxe přístup založený na problémových stránkách klienta, kdy je zdůrazňováno množství rizik, která mohou ohrozit sociální fungování klienta. Naproti tomu stojí přístup založený na silných stránkách, který je orientován spíše k zmocňování klienta k zvládnutí obtížných životních situací. Přístupy, jež jsou založeny na silných stránkách, se odlišují od přístupů založených na rizicích hlavně v používaném jazyce, též se liší v základních principech, které ovlivňují praxi.

Přístup k hodnocení klienta z pohledu silných stránek nepřichází na mysl přirozeně a automaticky, tomuto přístupu je nutné se naučit a překonat mnoho profesionálních, institucionálních a dalších vyskytujících se bariér, aby bylo možné uvažovat směrem, který shrnují následující body: (1) Každý jednotlivec, každá rodina, každá komunita má své silné stránky. (2) Trauma a zneužívání, nemoc mohou být pro sociální subjekt zničující, ale mohou být rovněž příležitostí pro růst a též mohou být zdrojem výzev

a možností do budoucna. (3) Musíme brát v potaz, že neznáme a ani nemůžeme znát horní limity schopností a dovedností jednotlivce ohledně jeho růstu a možností.

V každé situaci jsou objevovány jiné rysy a jiné charakteristiky jako silné stránky, které napomohou zvládat obtížné situace. Je podstatné, aby se sociální pracovník díval kolem sebe, poslouchal vyprávění, naslouchal příběhům klientů, dal lidem najevo, že se zajímá o jejich možnosti, naděje a sny. Pro příklad uvádím některé ze silných stránek dle Saleebey:

- Co se lidé naučí, pokud bojují s problémem? Lidé především objevují své vnitřní zdroje, když se střetávají s požadavky a výzvami prostředí, nezáleží na tom, zda jde o zneužívání návykových látek, o nemoc, smrt či chronický stres. Klienti mohou rozvinout osobní rysy a kvality, které jim budou nápomocny při zvládnutí traumatu;
- Pokud člověk čelí traumatu a nepřízni, mohou se rozvíjet jeho kvality, mezi které lze zařadit loajalitu, nezávislost, smysl pro humor apod;
- Další silnou stránkou mohou být talenty, kterými lidé disponují. Tyto talenty mohou překvapit profesionála, ale i samotného talentovaného jednotlivce, ve kterém talent dřímá;
- Silnými stránkami mohou být rovněž kulturní a rodinné rituály, příběhy a tradice. Tyto zdroje mají bohužel tendenci být přehlíženy, minimalizovány nebo pokrouceny oficiální profesionální orientací a definicemi;
- Zdrojem stability, silnou stránkou může být i spiritualita. (Compton, Galaway in Smutek, 2006)

Klienty domů na půl cesty je podstatné motivovat, podporovat je v jejich silných stránkách. Každý z nás má určité silné a slabé stránky, proto je důležité rozvíjet silné stránky a pracovat na těch slabých. Každá nepříznivá situace může člověka posunout dál. Zpočátku to nemusí být lehké, mnozí lidé k tomu potřebují podporu a pomoc od okolí.

Někdy může nastat situace, kdy po ukončení pobytu v DPC se klienti stále obracejí na pracovníky se svým problémem. Pracovníci tuto situaci vnímají na jednu stranu pozitivně, jsou potěšeni z toho, že klienti k nim mají důvěru i po ukončení služby,

na straně druhé nemají radost z toho, že se klient potýká s nepříjemnou situací (např. užívání návykových látek, ztráta zaměstnání). Někteří klienti se rádi vracejí do domu na půl cesty i jen tak na návštěvu, např. bývalá klientka se přijde pochlubit do DPC s miminkem.

3 Individuální plán s klientem

3.1 Standardy kvality

Nejprve se zaměřím na standardy kvality obecně. Jedná se o kritéria pro měření vykonané činnosti a vyhodnocení vykonané práce tak, aby bylo možné posoudit příznivý vývoj postupu, aniž by bylo nutné kontrolovat všechny detaily. Obecně řečeno standardy definují specifické vlastnosti, které nám ukazují, zda produkt je takový, jaký má být. U nás se jako synonymum standardu často používá slovo norma. (Ochrana in Holasová, 2014) Standard musí v zásadě obsahovat popis, čeho se má dosáhnout, do jaké úrovně výkonu a jak se bude výkon měřit. Standard je však založen na dosahování minimálních požadavků, ne na představě ideálního přístupu k poskytování služeb. Požadavky se mohou týkat kvality procesů či produktů. Standardy jsou hodnoceny po vykonání činností a posléze jsou provedena opatření pro nápravu chyb a zamezení jejich opakování. (Holasová, 2014)

3.2 Standardy kvality sociálních služeb

V souvislosti s tímto tématem jsem do své práce zahrnula standardy kvality sociálních služeb, které jsou obsaženy ve vyhlášce MPSV č. 505/2006 Sb. v platném znění. Standardy kvality sociálních služeb se dělí do třech oblastí, a to na oblast procesní – vztahů mezi uživatelem a poskytovatelem, oblast personální a oblast provozní. V dalším odstavci rozeberu jednotlivé standardy.

Co si vlastně lze představit pod pojmem sociální služba a jaký je její význam? Dle Matouška (2011) jsou sociální služby poskytovány lidem společensky znevýhodněným, a to za účelem zlepšit kvalitu jejich života, případně je v maximální možné míře do společnosti začlenit, nebo společnost chránit před riziky, jimiž jsou tyto lidé nositeli. Sociální služby tak zohledňují jak osobu klienta, tak jeho rodinu, skupiny, do nichž patří, případně zájmy širšího společenství.

Nejpočetnější skupiny klientů sociálních služeb tvoří zejména senioři, lidé se zdravotním znevýhodněním, rodiny s dětmi, ale také lidé, kteří z různých důvodů žijí „na okraji společnosti“. Sociální služby jsou upraveny zákonem č. 108/2006 Sb.,

o sociálních službách a dále vyhláškou Ministerstva práce a sociálních věcí ČR č. 505/2006 Sb., kterou jsou prováděna některá ustanovení zákona o sociálních službách. Obce a kraje vytvářejí vhodné podmínky pro rozvoj sociálních služeb, kromě toho jsou často sami zřizovatelem organizací, které sociální služby poskytují. Široké spektrum sociálních služeb nabízejí nestátní neziskové organizace a fyzické osoby. Poskytovatelé sociálních služeb musí vlastnit oprávnění k jejich poskytování formou registrace sociálních služeb, o které rozhoduje příslušný krajský úřad (Viereckl, Lidinská, Votočková, 2015).

Nejprve se zaměřím na oblast procesní, kam jsou zařazeny tyto standardy. Standard č. 1: Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb – každý poskytovatel sociální služby je povinen nabízenou službu jasně popsat: především co poskytuje, kdy a kde lze služby čerpat, jaké cílové skupině osob je určena, za jakých pravidel a podmínek je poskytována a s jakým cílem. Standard č. 2: Ochrana práv osob – tím, že se klient o sociální službu zajímá a případně ji využívá, neztrácí lidská práva, svobodu ani právo rozhodovat o svém životě. Naopak poskytovatel má dodržovat klientova práva a podporovat ho při jejich prosazování. Standard č. 3: Jednání se zájemcem o sociální službu – klient se svobodně rozhoduje, které služby využije. Poskytovatel je povinen sdělit informace tak, aby byly srozumitelné Standard č. 4: Smlouva o poskytování sociální služby – pokud se klient rozhodne využít konkrétní sociální službu, poskytovatel s ním uzavře smlouvu o poskytování sociální služby. Smlouva je dojednáním průběhu a rozsahu služby, včetně daných podmínek poskytování služby. Obsah smlouvy má vycházet z toho, co si klient přeje a potřebuje. Standard č. 5: Individuální plánování průběhu sociální služby – průběh poskytované služby si klient naplňuje společně s pracovníky poskytovatele. Způsob provedení závisí na klientových schopnostech, možnostech či zdravotním stavu, tak i na možnostech poskytovatele. Vše, co je naplánováno, bude průběžně hodnoceno. Standard č. 6: Dokumentace o poskytování sociální služby – poskytovatel bude vyžadovat konkrétní informace, které bude dále evidovat a zpracovávat. Měl by však žádat jen ty informace, které jsou nezbytně nutné pro bezpečné, kvalitní a odborné poskytování sociální služby. Dokumentace, která bude o klientovi vedena, musí být k dispozici a klient má právo do ní kdykoli nahlédnout. Standard č. 7: Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální

služby – tímto standardem je zaručena možnost podat stížnost na způsob či kvalitu, jakým je služba poskytována. Poskytovatel je povinen zaručit, aby podání stížnosti bylo bezpečné a nijak klienta nepoškodilo. Poskytovatel by se měl řídit podstatou, že každá stížnost je podnětem pro rozvoj služby a zvyšování její kvality. Standard č. 8: Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje – povinnosti poskytovatele je vytvářet možnosti a podporovat v kontaktech a vztazích s rodinou, přáteli, sousedy či známými klienta. Dále by měl poskytovatel rovněž zprostředkovat služby jiných organizací či osob.

Do oblasti personální řadíme Standard č. 9: Personální a organizační zajištění sociální služby – poskytovatel by měl zaručit, že všichni jeho noví pracovníci i dobrovolníci budou zaškoleni, a budou tedy znát „jak a co“ mohou a mají poskytnout a Standard č. 10: Profesionální rozvoj zaměstnanců – pracovníci služby mají sestavený plán profesního růstu, mohou pravidelně konzultovat svou práci s nezávislým odborníkem a chtějí a mohou se vzdělávat tak, aby mohli zajistit stanovené osobní cíle uživatelů.

Oblast provozní je oblastí poslední. Standard č. 11: Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby – to, kdy konkrétně a na jakém místě je služba k dispozici, má odpovídat jak druhu a cílům služby, tak klientovým potřebám. Standard č. 12: Informovanost o poskytované sociální službě – aby byl poskytovatel připraven klienta informovat, zpracovává tzv. „soubor informací o poskytované službě“. Tyto informace jsou zveřejněné na internetu, v novinách, na nástěnkách apod. Standard č. 13: Prostředí a podmínky – zde se rozumí místo, kde je služba poskytována, její materiální, technické a hygienické podmínky. Standard č. 14: Nouzové a havarijní situace – sociální služba má být poskytována kvalitně, bezpečně a odborně. Právě tuto otázku bezpečnosti a spolehlivosti řeší poskytovatel mimo jiné definováním situací, ke kterým může ve službě náhle a nepředvídaně dojít (např. požár). Standard č. 15: Zvyšování kvality sociální služby – pro zlepšování sociální služby by měl poskytovatel od klientů zjišťovat, zda a jak služby poskytuje, není v rozporu s osobními cíli jednotlivých uživatelů služby a s „veřejným závazkem“. (<http://www.mpsv.cz>)

Pro účely mé bakalářské práce je **klíčový standard č. 5 Individuální plánování průběhu služby**. S tímto standardem budu dále pracovat ve výzkumné části bakalářské práce.

V tomto standardu je podstatná myšlenka, že služba musí vycházet z individuálních osobních cílů klientů, nikoliv z cílů poskytovatele.

Od pracovníků se požaduje:

- mít vytvořená vnitřní pravidla (metodiku individuálního plánování),
- v praxi s uživatelem skutečně plánovat,
- poskytovat službu podle dohodnutých cílů,
- společně s klientem služby průběžně vyhodnocovat naplňování cílů,
- mít pro individuální plánování určení pracovníky (klíčoví pracovníci),
- mít vytvořený funkční a efektivní systém předávání potřebných informací mezi pracovníky o průběhu poskytované služby. (Bicková aj., 2011)

3.3 Individuální plánování sociální služby

Základem pro individuální plánování průběhu sociální služby je jednání se zájemcem o službu. Při jednání se zájemcem o sociální službu se zjišťují informace o potřebách zájemce, o jeho běžném průběhu dne, o různých specifikách apod. Pokud jsou všechny tyto potřebné informace zjištěny, jsou nápomocny pracovníkovi i celému týmu, který se snaží poznat klienta. Dostatek informací také může zlehčit období, kdy se klient adaptuje v dané službě. Další výhodou dostatečné informovanosti je, že klient už není pro pracovníky zcela neznámý, lépe mohou nacházet společná témata a získávají tak navzájem vzájemnou důvěru. (Chloupková, 2013)

„Individuálním plánováním služby můžeme jednoduše rozumět proces „kontraktování“ – tj. dojednávání toho, jakým způsobem a s jakým zaměřením bude podpora a péče konkrétnímu klientovi poskytována.

Proces individuálního plánování sociální služby obsahuje dva důležité prvky:

- 1) „Plán“ – uvědomělý postup (jako opak chaosu, nahodilosti, nepředvídatelnosti);
- 2) „Dojednávání“ – partnerské zapojení klienta sociální služby do procesu jejího plánování (jako opak přehlížení názorů klienta, vnucování postupů a způsobů poskytování služby).

Plánováním služby tedy můžeme (v širším slova smyslu) rozumět vlastně každé domlouvání postupu mezi pracovníkem a klientem. (Bicková a kol., 2011)

Jedná se o nástroj, který sociálním pracovníkům pomáhá ujasnit si, co vlastně mají dělat. Nejprve se zjišťuje, v jaké situaci se člověk nachází, poté se klient s pracovníkem společně dohodnou, co se má změnit a jak má vypadat nová, lepší situace. Na základě toho se naplánuje postup, jak dosáhnout zlepšení, návazně se realizují kroky k dosažení cílů. Nejde pouze o naplánování, jak bude vypadat poskytovaná služba. Je podstatné, aby dojednané cíle směřovaly k posílení sociálního začlenění člověka. V tomto směru musí individuální plány přesahovat profesionální pomoc, jinak se klienti dostanou do bludného kruhu využívání služby, ze které nebudou moci vystoupit. Je důležité si uvědomit, že dobře nastavený systém individuálního plánování může pomoci předcházet vytváření závislosti lidí na sociální službě. Individuální plánování jako prvek sociální práce je promyšlený proces a měl by být svěřován odborníkům – sociálním pracovníkům. Na druhou stranu existuje plánování zaměřené na člověka, které napomůže zpřehlednit si své potřeby a zdroje, formulovat cíle a naplánovat kroky vedoucí k naplnění vlastních představ. (Sociální práce/ Sociálna práca, 2011)

3.4 Legislativní vymezení individuálního plánování

3.4.1 Zákonný rámec pro individuální plánování sociálních služeb

Legislativní rámec pro plánování služby v sociálních službách tvoří zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.

V tomto odstavci se budu dále věnovat jednotlivým povinnostem poskytovatelů při plánování služby vymezené Přílohou č. 2 k vyhlášce 505/2006 Sb., standard č. 5: Individuální plánování průběhu sociální služby. Ke každému kritériu napíšu krátké vysvětlení. **Ve své metodické části budu rozebírat, jak jsou zde uvedená kritéria naplňována v DPC v Žamberku.**

Kritérium 5 a

„Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla podle druhu a poslání sociální služby, kterými se řídí plánování a způsob přehodnocování procesu poskytování služby, podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.“ (Bicková a kol., 2011, s. 39)

Ustanovení ukládá poskytovatelům písemně zpracovat přesný návod (metodika), ve kterém je přesně vyjádřen postup individuálního plánování služby.

Kritérium 5 b

„Poskytovatel plánuje společně s osobou průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíle a možnosti osoby.“ (Bicková a kol., 2011, s. 40)

Aby služba, kterou klient užívá, byla kvalitní, musí se poskytovatel zajímat o jeho cíle, které chce prostřednictvím podpory dosáhnout. Př. cíle: „Chci se naučit hospodařit s penězi“.

Kritérium 5 c

„Poskytovatel plánuje společně s osobou a průběžně hodnotí, zda jsou naplňovány její osobní cíle.“ (Bicková a kol., 2011, s. 41)

Vyhodnocení toho, zda jsou naplňovány osobní cíle klienta, se nejčastěji uskutečňuje v termínu, na kterém se společně klient a pracovník dohodnou, buď u příležitosti přehodnocení sjednaného individuálního plánu anebo pokud klient přichází s novými cíli.

Kritérium 5 d

„Poskytovatel má pro postup podle písmene b) a c) pro každou osobu určeného zaměstnance.“ (Bicková a kol., 2011, s. 42)

Zde je po poskytovatelích požadováno, aby měl každý klient sociální služby přiděleného jednoho pracovníka („klíčový pracovník“), který je zodpovědný za plánování služby a vedení záznamů o jejím plánování.

Kritérium 5 e

„Poskytovatel vytváří a uplatňuje systém získávání a předávání potřebných informací mezi zaměstnanci o průběhu poskytování sociální služby jednotlivým osobám“. (Bicková a kol., 2011, s. 42)

Je žádoucí, aby poskytovatel měl vytvořen uvnitř týmu takový systém komunikace, který umožní, aby pracovníci mohli vzájemně sdílet důležité informace o individuálním plánu konkrétního klienta. Sdílení informací probíhá kupř. pomocí konzultací mezi členy týmu, sdílením záznamů individuálního plánu v tištěné formě, sdílení záznamů individuálního plánu v elektronické formě, supervize a podpory nezávislého odborníka. (Bicková a kol., 2011)

3.4.2 Orientace procesu individuálního plánování

Velká část individuálních plánů začíná popisem problémů, zdravotních komplikací, zkrátka výčtem omezení klienta. Individuální plánování však může začít dvěma způsoby. Buď se můžeme zaměřit hned od počátku na omezení, problémy, nedostatky a limity klienta a na jejich řešení, nebo se můžeme na začátku plánování nejprve věnovat silným stránkám klienta, zaměřit se tedy na to, co klient umí, co ho baví, v čem je dobrý.

Samozřejmě je podstatné nepřehlížet problémy klienta, účelem však je, aby se problémy a omezení nestaly hlavní charakteristikou klienta. Nadměrné zaměřování na problémy hned od počátku plánování může vést k několika nežádoucím důsledkům. Jistý obraz, který si v mysli o klientovi vytvoříme, může být poměrně pošmourný a pesimistický, vidíme tak samé problémy, překážky

a nedostatky. Vytváříme si o klientovi obraz, který je výrazně omezující, a to může být pro klienta limitující. Z tohoto důvodu je mnohem užitečnější zaměřit se v procesu individuálního plánování nejprve na silné stránky klienta. Konkrétně na jeho možnosti, na to, co má rád, co se mu povedlo i v minulosti, v čem je dobrý.

Hledání a popis silných stránek klienta může vést k určité změně pohledu na věc. Sám klient si může lépe uvědomit, že kromě jistých problémů má i řadu schopností a dovedností, které mu napomohly při zvládnání obtížných situací již v minulosti a že vlastní kvality, kterých si on i jeho okolí cení. Individuální plán, jenž staví na silných stránkách klienta, bude klienta pravděpodobně více motivovat a bude mít větší snahu se na takovém plánu více podílet.

Rozhodně je důležitým úkolem sociální služby pomoci klientovi řešit jeho problémy a překonávat jistá omezení. Pokud se však začne mapováním a uvědoměním si silných stránek a vnitřních zdrojů, je daleko větší šance na úspěch. Z toho vyplývá, že mapování silných stránek by tedy mělo být jedním z prvních kroků individuálního plánování. (<http://adpontes.cz>)

3.4.3 Znaky dobře zformulovaného cíle

Pro klienta musí být cíl **významný**. Bude-li cíl společné práce pro klienta důležitý a přínosný, bude mít větší snahu investovat do jeho dosažení úsilí a bude si k tomu žádat pracovníkovu spolupráci, což bude pracovník vnímat jako příjemné, jelikož mu to usnadní práci. Zároveň bude mít klient pocit, že mu pracovník rozumí a má zájem mu pomoci.

Cíl musí být též **malý**, a to natolik malý, aby jej bylo možné dosáhnout v předvídatelné době. Dosažení malého cíle je snazší, a když je dosažen, přináší pokrok při řešení problému většího. Je smysluplnější stavět řadu malých cílů, nežli jeden velký.

Cíl musí být **konkrétní, zaměřený** a týkající se **chování**. Cíle, které jsou neurčité, jako např. „být šťastný“, neumožňují zjistit, zda jich bylo dosaženo či nikoliv.

Cíl se má týkat **výskytu**. Nemá se týkat nepřítomnosti něčeho. Klienti téměř vždy s jistotou vědí, co nechtějí. Správně zformulovaný cíl se však musí týkat toho, co klient chce, pomůže mu to tak naplnit jeho přání.

Cíl má jmenovat **začátek**, ne konec něčeho.

Cíl musí být především **realistický**. Mnozí klienti mají tendenci dávat si velkolepé cíle, v nichž „zákonitě“ neuspějí. Tyto cíle se mohou týkat práce, vztahů, alkoholu, apod. Příkladem takového cíle může být např. celoživotní abstinence. Pracovník s klientem by si měli dojednat první kroky ke zvýšení šance velkého a těžkého cíle.

Co je též podstatné, dosažení cíle musí stát **úsilí**. Každý cíl vyžaduje jisté úsilí, aby na něm stálo za to pracovat. Takový cíl podporuje klientovo pozitivní sebehodnocení, ukazuje mu, jak těžké je dosáhnout malých cílů, natožpak těch velkolepých. Pokud klient nedosáhne cíle, znamená to pouze, že potřebuje více úsilí, když jej dosáhne, stojí jeho úsilí za ocenění. (Úlehla, 1999)

Další variantou k Úlehlovým (1999) znakům dobře zformulovaného cíle je SMART metoda kritérií dobře zformulovaného cíle. Cíl má být podle této metody:

- **S** – konkrétní, jasný, pochopitelný,
- **M** – měřitelný, a to, pokud jde o čas, kvalitu, kvantitu,
- **A** – dosažitelný,
- **R** – důležitý z hlediska cílů organizace – propojenost cílů organizace s cíli jedince
- **T** – dosažený v určitém termínu. (Chloupková in Chloupková, 2013)

U této metody můžeme nalézt jisté výhody, ale jak už to bývá i jisté nevýhody. Nejprve se budu věnovat výhodám metody SMART.

Výhody můžeme nalézt, pokud klíčový pracovník velmi dobře zvládá komunikaci s klientem, vhodně klade otázky, je empatický, dokáže formulovat myšlenky klienta, aby odpovídaly dané metodě, je schopen vidět situaci klienta komplexně. Cíle se pak podle této metody dobře vyhodnocují.

Nyní se zaměřím na nevýhody. Klient spolu s pracovníkem nedokáže naformulovat cíle podle této metody, cíle jsou obecné, neměřitelné, dosažitelnost je nejistá – např. klient chce spokojeně v domově dožít. Cíl je stanoven pouze z toho důvodu, že musí být stanoven a je formální. Dále může být stanoven jeden či několik málo cílů, které nevystihují celý průběh sociální služby a nerespektují klienta jako celistvou bytost. Tato metoda se může projevovat jako riziková, v případě, že se cíle klienta mohou nejprve jevit jako dosažitelné, avšak později se ukáže, že tomu tak není, stejně tak nelze určitých cílů dosáhnout v předem určeném termínu. (Chloupková in Chloupková, 2013)

V praktické části se zaměřím na to, zda klíčoví pracovníci používají při individuálním plánování metodu SMART.

3.5 Klíčový pracovník

Klíčovým pracovníkem rozumíme zaměstnance poskytovatele, který je na základě zákona o sociálních službách určen každému klientovi pro individuální plánování průběhu sociální služby a hodnocení naplňování osobních cílů. Má jisté kompetence, nese zodpovědnost za plánování a průběh služby. Pro klienta je klíčový pracovník nejen partnerem pro naplňování a průběh služby, ale zároveň je důvěrníkem. Tedy někým, na koho se může kdykoli obrátit, kdo mu umí zajistit pomoc a kdo ho chápe, komu se může svěřit a s kým se cítí bezpečně. Proto je důležité při přiřazování klíčových pracovníků jednotlivým klientům brát v potaz jejich dosavadní vztahy, kvalitu komunikace, sympatie či antipatie. Může nastat situace, kdy dvojice, klient – klíčový pracovník, není schopná partnerské komunikace a spolupráce, v takovém případě je lepší volit změnu klíčového pracovníka, klienti i pracovníci mají na tuto změnu právo.

Předpokladem pro výkon činnosti klíčového pracovníka jsou jeho kompetence, ty jsou tvořeny především jeho schopnostmi, znalostmi, dovednostmi a postoji. Klíčový pracovník by měl především znát hranice služby (co má být poskytováno a co už není obsahem služby), cíle služby, principy plánování služby, lidské potřeby, metody, postupy a proces plánování služby, cílovou skupinu a její specifika apod. Též by měl umět vést nedirektivní rozhovor, naslouchat, přizpůsobit komunikaci,

porozumět situaci klienta, podporovat klienta při formulování potřeb a osobních cílů, být empatický, respektovat hranice, unést nepříznivou situaci klienta. Zde jsem uvedla jen některé příklady ze základních znalostí a dovedností klíčového pracovníka. Je podstatné si uvědomit, že klíčový pracovník se neustále zdokonaluje, osvojuje si další dovednosti, stává se více kreativní. (Bicková a kol., 2011)

4 CEMA Žamberk

V souvislosti s Domem na půl cesty v Žamberku bych ráda věnovala několik řádků organizaci CEMA Žamberk, z.ú. Tato organizace posiluje hodnoty rodiny, aktivní seberealizaci dětí a dospělých a pomáhá hledat řešení v obtížných životních situacích. CEMA Žamberk provozuje Centrum pro rodinu – zařízení komunitního a integračního centra, zařízení prevence sociálního vyloučení rodičů pečujících o děti, Klub bez klíče – zařízení pro děti a mládež, kde jsou provozovány aktivity na ochranu a prevenci před sociálně nežádoucími jevy, Domov na skalách – azylový dům pro matky s dětmi v tísní, zařízení, jež poskytuje službu sociální prevence a krizové pomoci rodinám, ženám, mužům s dětmi v akutních obtížných životních situacích, Dům na půl cesty, o kterém pojednávám v samostatné kapitole. (<http://www.cema-nno.cz>)

4.1 Dům na půl cesty v Žamberku

V následujících řádcích se věnuji Domu na půl cesty, jenž se nachází ve městě Žamberk v lokalitě nových rodinných domů. Jedná se o zděný dvoupodlažní dům rodinného typu, který byl postaven v roce 2007. (<http://iregistr.mpsv.cz>)

Účelem Domu na půl cesty v Žamberku je poskytovat sociální pobytovou službu mladým lidem, a to zpravidla od 18 do 26 let, kteří se ocitli bez zázemí, a kromě ubytování potřebují též podporu vedoucí k samostatnému způsobu života. Služba je též poskytována pro mladé lidi, kteří potřebují pomoc při svém osamostatnění. Naopak služba není poskytována mladým lidem, kteří nemají doporučení od lékaře k využití služby (např. z důvodu akutního infekčního onemocnění), požadují služby, které Dům na půl cesty neposkytuje, či ukončili smlouvu v DPC z důvodů porušení vnitřních předpisů v době kratší 6 měsíců.

Jaké jsou cíle Domu na půl cesty a s čím mohou konkrétně pracovníci pomoci? Uvádím zde pět základních cílů, které by měly být naplňovány: (1) Podporovat začlenění klientů do běžného života. (2) Podporovat samostatnost klientů. (3) Poskytovat kvalitní službu dle zákona. (4) Spolupracovat s dalšími organizacemi a subjekty. (5) Předcházet předsudkům vůči klientům služby.

Pracovníci Domu na půl cesty pomáhají s jednotlivými činnostmi, které rozdělím do několika bodů, mezi které řadím: poskytování ubytování, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, možnost zapojení se do sociálně terapeutické činnosti, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a obstarávání osobních záležitostí. Jednotlivé body dále podrobněji rozeberu. (1) Poskytování ubytování. Ubytování se v DPC poskytuje na přechodnou dobu, většinou na čtyři měsíce s možností prodloužení, tato doba zpravidla nepřevyšuje 1 rok. Klienti vlastní klíč od hlavního vchodu, od pokoje, popřípadě od nočního stolku, uklízejí si na svých pokojích a také ve společných prostorách, řídí se rozpisem úklidu. (2) Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím. Tímto bodem se rozumí pomoc s navázáním kontaktu s rodinou a blízkými osobami nebo upevnění tohoto kontaktu, nabídka využití volného času v Žamberku a okolí (sportovní aktivity, zájmové kroužky, kulturní vyžití, nabídka dalšího vzdělávání, rekvalifikace apod.), nabídka seznamu potencionálních zaměstnavatelů a též doprovázení uživatele při seznámení s místním prostředím. (3) Možnost zapojení se do sociálně terapeutické činnosti. Pracovníci DPC s klienty nacvičují dovednosti jako vaření, uklízení, praní žehlení apod., zabývají se taktéž nácvikem spojeným s uplatněním na trhu práce (životopis, přijímací pohovor, vyhledávání zaměstnání). Dále je prováděna pracovní terapie. Je-li klient nezaměstnaný, může se účastnit pracovní terapie, kde se provádí např. tvorba drobných upomínkových předmětů či péče o zahradu. Do tohoto bodu se také zahrnuje práce s počítačem, internetem a e-mailem. Posledním bodem je (4) Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a obstarávání osobních záležitostí. Jedná se o pomoc při hledání zaměstnání, ubytování, při komunikaci a jednání s úřady práce, městskými úřady, zaměstnavateli, při obstarávání běžných záležitostí (změna trvalého bydliště, nové doklady, vyplňování formulářů, žádost o dávky, dále pomoc při hospodaření s penězi). Pracovníci DPC předávají kontakt na lékařskou péči, právníka či psychologa.

Dům na půl cesty v Žamberku respektuje pět principů při poskytování služby. Osobní přístup – pracovníci přistupují ke každému klientovi služby individuálně dle jeho schopností a možností. Respekt – jsou respektovány všechny názory a potřeby klienta. Partnerský přístup – každý klient má možnost vyjádřit se k poskytované službě. Rovnost – se všemi klienty se zachází stejně bez rozdílu

rasy, pohlaví, sexuální orientace, náboženství či společenského postavení. Diskrétnost – se všemi osobními údaji je zacházeno dle zákona nebo na základě souhlasu. (<http://www.cema-nno.cz>)

4.2 Realizace služby

V této části popíši, jak se jedná se zájemcem DPC, jak tato pobytová služba probíhá a též se zmíním o ukončení služby. V závěru této podkapitoly uvádím dvě tabulky, které krátce okomentuji.

4.2.1 Zájemci o službu Domu na půl cesty v Žamberku

Zájemce o službu DPC kontaktuje pracovníka, se kterým si dohodne pohovor, při tomto rozhovoru se zájemcem pracovník naslouchá, proč zájemce přichází a o jakou službu má zájem, na základě toho určí, zda mu mohou poskytnout takovou službu, o kterou zájemce žádá, zda např. nechce pouze ubytování. Přednost mají zájemci z Pardubického, Olomouckého nebo Královéhradeckého kraje, v případě, že je volná kapacita, pracovník může tuto službu nabídnout klientům z jiného kraje (tj. zpravidla 3 místa). Pracovník při tomto pohovoru zjistí, v jaké situaci se klient nachází, zda spadá do cílové skupiny služby. Pokud je výsledek kladný, seznámí ho s posláním DPC, s Domovním řádem, s nabídkou poskytovaných činností a se vzorem Smlouvy o poskytování sociální pobytové služby. Pracovník zájemci o službu ukáže volné pokoje a společné prostory. V případě zájmu sepíše pracovník se zájemcem Dohodu a domluví se na termínu zahájení poskytnutí služby.

4.2.2 Průběh služby

Při zahájení poskytování služby je s klientem sepsána Smlouva o poskytování sociální pobytové služby. U každého klienta služba probíhá na základě jeho individuálního plánu, který pracovník a klient pravidelně společně hodnotí a aktualizují. Klient je ubytován na pokoji s vyhovujícími hygienickými podmínkami a s možností zajištění všech základních životních potřeb. Stravu si klient připravuje samostatně ve společné kuchyni. V případě potřeby poskytne pracovník radu, či pomoc při přípravě a zajištění stravy. Dále pracovníci poskytují základní sociální

poradenství, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

4.2.3 Ukončení poskytování služby

Klient může ukončit pobyt v DPC buď na vlastní žádost, nebo mu může být ukončena Smlouva ze strany poskytovatele, a to po uplynutí doby sjednané ve Smlouvě či v případě porušování vnitřních předpisů. Služba je obvykle ukončena po vzájemné dohodě, a poté dochází ke zhodnocení vzájemné spolupráce. Okamžikem podpisu Smlouvy o ukončení poskytování sociální pobytové služby končí poskytování služby. (<http://iregistr.mpsv.cz>)

Tabulka 1: Odkud klienti do DPC přišli v roce 2015

ODKUD KLIENTI DO DPC V ŽAMBERKU PŘIŠLI – 2015	
Výchovný ústav	12
Nefunkční rodina	7
Dětský domov	2
Pěstounská péče	1
Vězení	1

Zdroj: Elektronická dokumentace pracovníků DPC

Z tabulky č. 1 vyplývá, že nejvíce klientů do DPC přichází z výchovného ústavu a nefunkčních rodin. Řada mladých lidí, než přijde do DPC, si nejprve vyzkouší jistou dobu život „na ulici“, neboť mají strach z toho, že DPC je další alternativou ústavního zařízení, kde je klient neustále nucen přizpůsobovat se stanovenému režimu a dále potřebám jiných obyvatel, např. nemůže večer poslouchat hlasitou hudbu. (Matoušek, 1999). Není to však pravda, klienti jsou zde dobrovolně a je pouze na nich, jaký pokrok chtějí se sebou udělat, pracovníci jim zde dávají prostor pro naplnění jejich potřeb a přání a jsou jim nápomocni, pokud to budou potřebovat. Dle mého názoru, pokud by se mezi potencionálními klienty domů na půl cesty zlepšila informovanost o této pobytové službě, mohli by se vyhnout nechtěnému životu „na ulici“. Pozitivní zkušenosti mají pracovníci DPC v Žamberku

s lidmi, kteří přicházejí z výkonu trestu. Tito mladí lidé jsou zvyklí na určitý řád, disciplínu, jsou vděční, že v Domě na půl cesty mají relativní volnost. Často se doptávají, jak to chodí s úklidem, což u ostatních klientů nebývá obvyklé.

Tabulka 2: Kam klienti z DPC odešli v roce 2015

KAM KLIENTI DPC V ŽAMBERKU ODEŠLI – 2015	
K partnerovi	4
Do vlastního podnájmu	3
Zpět k rodině	3
Azylový dům	2
Ke kamarádovi	1
Na ubytovnu	1
Výchovný ústav (z důvodu dokončení vzdělání)	1

Zdroj: Elektronická dokumentace pracovníků DPC

Tabulka č. 2 znázorňuje, že nejvíce klientů odchází ke svému partnerovi, dále do vlastního podnájmu či po urovnání konfliktních vztahů zpět k rodině. Jako jeden z největších pokroků, co zde klienti mohou udělat, vnímám nalezení práce a následné zařazení vlastního bydlení. Přechod z DPC do vlastního bydlení není vždy snadný, klient má na jednu stranu radost, že se mu to podařilo, na stranu druhou může pociťovat obavy ze samoty, stesk po pracovnících DPC, se kterými měl dobrý vztah. Pracovníci DPC umožňují, aby se bývalí klienti zastavili na návštěvu, není tedy nutné vztah ukončit definitivně.

4.3 Osobní plánování s klienty Domu na půl cesty v Žamberku

Nejprve pokládám za důležité objasnit terminologii, se kterou pracovníci DPC v Žamberku pracují. Pracovníci nepoužívají termín individuální plán, nýbrž osobní plán (OP). S tímto termínem budu nadále pracovat i v metodické části mé práce.

Jedná se o jednu a tutéž věc, OP musí též splňovat zákonem stanovené požadavky. Tyto **zákonem stanovené požadavky budu dále zkoumat v mé výzkumné části.**

4.3.1 Vytváření osobních plánů (OP)

K vytvoření OP dochází co nejdříve po sestavení Smlouvy, ale nejpozději do 7 pracovních dnů. Při rozhovoru s klientem pracovník zjišťuje, jak se klientovi daří, co by aktuálně potřeboval řešit. Pracovník si během jednání zapíše poznámky, jak si klient představuje svoje cíle spolupráce a kroky k nim podniknuté, případně překážky vedoucí k naplnění cílů.

Pracovník nechá klienta, aby sám zformuloval své cíle. V této fázi je důležité, aby pracovník nepodsouval svůj slovník, nebo aby nezablokoval představu klienta o budoucnosti tím, že ji označí za nereálnou. Při plánování cílů je třeba hledat cesty, jak lze představy klienta naplnit, nikoli důvody, proč to nejde. Cíl musí vždy klient chtít sám, musí být jeho, ne pracovníka, musí být též uskutečnitelný v rámci nabídky služby v DPC a znamená požadovanou změnu za podpory pracovníků. Pracovník pomáhá klientovi cíl zformulovat. Může klienta nechat zcela samostatně napsat svůj cíl, i jak si představuje jeho naplnění, následně zhodnotí, zda je cíl v souladu s posláním a cíli služby DPC.

Pracovník nechá klienta vyjádřit (písemně nebo ústně), jak by chtěl postupovat k dosažení cíle, co zvládne sám a s čím potřebuje pomoci. Podpoří klienta v reálných krocích a dohodne s ním pomoc. Dosažení cíle je rozplánováno na jednotlivé kroky, zde jsou stanoveny termíny, do kterých budou jednotlivé kroky splněny. Musí být zřejmé, co má za úkol pracovník a co klient. Kroky vedou ke splnění cíle a postupně přidávají klientovi větší kompetence. Pracovník se s klientem dohodne, jak poznají, že je cíl splněn nebo alespoň, jak minimálně má být splněn. Stanovují se překážky, popř. rizika, která mohou nastat. Pracovník s klientem se společně dohodnou na termínu zhodnocení OP.

Každý cíl pracovník s klientem zhodnotí samostatně. Společně popíší, jak probíhal, jak se na dosažení podílel klient a jak pracovník, případně co bylo překážkami a riziky. Zhodnotí, zda byl cíl splněn zcela, částečně nebo vůbec a stanoví další postup. Pracovník si během jednání zapíše poznámky, jak klient hodnotí svoje cíle

a kroky k nim. Dokončené zhodnocení OP pracovník i klient podepíše. Zhodnocení jsou číslována dle OP, ke kterému jsou sestavena (např. Zhodnocení k Osobnímu plánu č.). Pracovník se s klientem dohodne na termínu vytvoření dalšího OP. *(Předpisy DPC)*

4.3.2 Pravidla osobního plánování

Základním principem při osobním plánování je vnímat celou věc především jako proces a nezaměřovat se pouze na samotný výsledek – zpracovaný osobní plán. Je důležité mít na paměti, že klíčový pracovník je zodpovědný za průběh plánování (pomoc při sestavování priorit, navedení na možnosti řešení problémů aj.), ale zakázku si stanoví sám klient. Během plnění OP dochází ke konzultacím, dojednávání, vyjasňování přání a potřeb klienta, návrhům a nabídkám pracovníka. Dosáhne-li klient naplnění všech cílů spolupráce, dochází k ukončení poskytování sociální služby.

Těžištěm osobního plánování jsou rozhovory. Osobní plánování je založeno na profesionálním vedení rozhovoru s klientem, aktivním naslouchání a neverbální komunikaci. Pracovník se musí na rozhovor s klientem vždy připravit. Tato příprava spočívá v prostudování informací, které o klientovi pracovníci mají, též je podstatné zajistit příjemné prostředí a uvolněnou atmosféru. Stěžejní při zahájení spolupráce je vytvoření vzájemné důvěry, tzv. napojení se na klienta. Důležité je pomoci vytvářet pocit bezpečí, tento pocit musí sdílet klient i pracovník. K pocitu bezpečí napomůže, pokud se pracovník nebude snažit hned všemu porozumět, a jestliže se nelekne závažnosti tématu či vypjatých emocí klienta. Rozhovor a kladení otázek je nutné také přizpůsobit rozumové úrovni klienta. Někdy se při rozhovoru stává, že klient přináší velké množství informací, které se stávají nepřehlednými. Pracovník tak může vnést do rozhovoru strukturu a oporu, pomůže zpřehlednit situaci, najít „hlavní prioritu pro rozhovor“. Pracovník nemá vnášet do rozhovoru jiná témata, než s jakými přišel klient. Někdy je však nutné klienta navést na pojmenování problému a možné řešení. Klíčový pracovník může používat při rozhovoru např. tyto otázky: *Co jste dělal mimo DPC? Jak vycházíte s lidmi? Kdo Vám v životě pomáhal? Co je pro Vás v životě důležité? Co byste chtěl do budoucna? Co byste si ve svém životě přál změnit? S čím jste spokojený? Jak byste si představoval svůj*

ideální den? Jaké jsou Vaše zvyky a návyky? Co Vám nejvíce vadí (vlastnosti u jiných lidí)? S čím potřebujete pomoc?

Pracovník se snaží dobře formulovat cíl, a to tak, aby byl pro klienta **významný, malý, dosažitelný, konkrétní, zaměřený na chování, realistický, týkající se něčeho, co chce, tedy činnosti (ne co nechce)**. Tento cíl může být krátkodobý, střednědobý nebo dlouhodobý. Cíle mohou být jednorázově splněné nebo opakující se. V souvislosti s cíli je důležitá jejich realističnost. Jedná se nejen o realističnost obecnou, ale i v rámci poskytovaných služeb. Ke každému cíli si klient a pracovník dohodnou postup, úkoly, termíny a kompetence dle možností klienta a pracovníka. Podpora klienta má být pouze v nezbytně nutné míře k dosažení cíle. Pracovník „pouze“ své klienty podněcuje k hledání řešení, šitých jim na míru, a tím i podněcuje možnost změn v jejich životě. Pracovníci se zaměřují na hledání předností, zájmů a talentu klienta než na jeho omezení. Klient si sám určí, s čím chce pomoci a co zvládne sám.

Klíčový pracovník s klientem se pro sestavení plánu dohodnou na schůzce a sejdou se na tvorbu OP minimálně 1x za šest týdnů, po uplynutí jednoho osobního plánu dochází ke zhodnocení a tvorbě nového OP. Ke změně OP může dojít i dříve, pokud klient pocítí potřebu naplnit nové osobní cíle. Osobní plán si může napsat klient sám nebo může požádat pracovníka o pomoc při sepsání, OP se tiskne v kanceláři pracovníků, originály OP a jejich hodnocení má klient u sebe, další originály má pracovník ve spisu uživatele v kanceláři.

Osobní plán obsahuje:

- **název cíle** (př.: potřebuji najít práci, potřebuji pomoc s vyřízením dávek),
- **několik kroků k dosažení cíle** (př.: budu obden sledovat nabídky práce na internetu, budu kontaktovat zaměstnavatele osobně), které zvládne klient sám,
- **jakou pomoc potřebuje od pracovníka** (př.: potřebuji poradit s tvorbou životopisu, potřebuji se naučit, jak správně mluvit a jednat při pohovoru),
- **jak se pozná, zda byl cíl splněn úplně nebo částečně** (v každém cíli se jasně stanoví, čeho má být minimálně dosaženo, aby byl cíl měřitelný – př.

kontaktuji osobně 5 možných zaměstnavatelů a donesu potvrzený tiskopis kontaktu se zaměstnavatelem),

- **rizika** – překážky, které mohou při plnění nastat (př.: jako riziko vidím to, že nestihnu odeslat životopis na všechny vhodné pozice, protože neumím rychle pracovat na počítači). (*Předpisy DPC*)

Vliv osobního plánu na pobyt v Domě na půl cesty je zcela zásadní. Stanovení a plnění osobního plánu je základní podmínkou využívání sociální služby v DPC. Klienti si mohou v kanceláři pracovníků bez poplatku telefonovat, tisknout a kopírovat v rámci svého osobního plánu. Klientovi, který neplní OP a aktivně neřeší svou situaci, nemusí být prodloužena Smlouva.

5 Shrnutí teoretické části

V teoretické části jsem se především zaměřila na dva klíčové termíny, jimž jsou *dům na půl cesty* a *individuální plán s klientem*. Těmito pojmy se zabývám především proto, že na ně navazuji v části výzkumné. Pokládám tedy za důležité objasnit, co znamenají.

Klíčovou myšlenkou první kapitoly je, že cílem domů na půl cesty není poskytnout pouze ubytování v obtížné životní situaci, nýbrž vést klienta k samostatnosti a dovednostem potřebným pro začlenění do běžného života. Na této cestě je mu nápomocen klíčový pracovník, který s klientem individuálně plánuje. Nemělo by se zaměřovat pouze na problémové stránky klienta, ale podporovat ho v jeho silných stránkách, v tom, v čem je dobrý, co se mu daří, co je mu příjemné.

Ve své práci se též zaměřuji na standardy kvality sociálních služeb, kde zdůrazňuji, že zásadním standardem pro mé účely je **standard č. 5 Individuální plánování průběhu služby. Tímto standardem se budu zabývat ve výzkumné části.** Standardem č. 5 se zabývám více do hloubky, jelikož jeho jednotlivá kritéria, která jsou obsažena ve vyhlášce č. 505/2006 budu nadále zkoumat na konkrétním pracovišti, kterým je Dům na půl cesty v Žamberku. Zaměřím se na to, jak jsou tato kritéria naplněna.

V závěru teoretické části se věnuji konkrétně **Domu na půl cesty v Žamberku a osobnímu plánování s klienty DPC v Žamberku.** V tomto pobytovém zařízení bude proveden kvalitativní výzkum, který bude rozdělen na dvě části. V první části povedu polostrukturované rozhovory s klienty a v části druhé bude provedena analýza dokumentace, která se týká individuálního plánování. Klientům budou pokládány otázky, týkající se obecně individuálního plánování. Nebudou se ptát na žádné citlivé údaje, které by pro ně mohly být nepříjemné. Zaměřím se pouze na to, jak jim vyhovuje osobní plán a nakolik je pro ně užitečný klíčový pracovník.

V části teoretické také pracuji s dalšími tématy, která souvisí buď s domy na půl cesty, nebo s individuálním plánováním. Zabývám se historií domů na půl cesty, popisují, jak je tato pobytová služba financována. Snažím se objasnit problematiku

pojmu *klient*. Také vymezují, kdo je klíčový pracovník a jaké by měl mít kompetence, schopnosti a dovednosti.

6 Výzkumné cíle

6.1 Formulace hlavního cíle výzkumného šetření

Hlavním cílem mé bakalářské práce je formou kvalitativních interview s klienty domu na půl cesty zjistit, jak probíhá individuální plánování a zda tento individuální plán splňuje legislativní požadavky.

6.2 Formulace dílčích cílů výzkumného šetření

- **Dílčí cíl 1:** Zjistit, jak klientům vyhovuje osobní plán z hlediska jeho srozumitelnosti, četnosti a užitečnosti;
- **Dílčí cíl 2:** Identifikovat potřebnost klíčového pracovníka při osobním plánování při tvorbě osobního plánu a při jeho následné realizaci;
- **Dílčí cíl 3:** Zjistit, jak je vedena dokumentace týkající se osobního plánování;
- **Dílčí cíl 4:** Posoudit, zda je osobní plánování v DPC v souladu se zákonnými požadavky.

6.3 Odůvodnění zvolené výzkumné strategie

Pro zpracování výzkumného úkolu použiji kvalitativní výzkum, který pokládám v případě mého výzkumu za vhodný, neboť kvantitativní výzkum dle Hendla (2016) předpokládá, že lidské chování můžeme do jisté míry měřit a předpovídat, využívá náhodné výběry, experimenty a silně strukturovaný sběr dat pomocí testů, dotazníků či pozorování. V případě tohoto výzkumu se požaduje, aby měření bylo validní, tzn., že se skutečně měří to, co se měřit má a musí být též spolehlivé, jestliže se tedy bude měřit stejná věc, pak pokud se nezměnila, dostaneme vždy stejný výsledek. Kvantitativní výzkum má své výhody i nevýhody, k jeho přednostem patří:

- výsledek lze zobecnit na populaci,
- relativně rychlý a přímočarý sběr dat,
- poskytování přesných čísel a dat,

- relativně rychlá analýza dat,
- výsledky relativně nezávislé na výzkumníkovi,
- výhodnost při zkoumání velkých skupin.

Na základě těchto faktů o kvantitativním výzkumu shledávám pro mou práci více užitečný výzkum kvalitativní, o kterém zde též pojednám, aby byl zřetelný důvod mé volby.

Kvalitativní výzkum vybírá na začátku výzkumu téma a určí základní výzkumné otázky, jež se mohou v průběhu výzkumu upravovat či doplňovat. Sběr dat a jejich analýza probíhá v delším časovém úseku. Zpráva o kvalitativním výzkumu obsahuje popis místa zkoumání, rozsáhlé citace z rozhovorů a poznámek, které si výzkumník dělal při práci v terénu. Tak jako kvantitativní i kvalitativní výzkum má své plusy i mínusy. Jednou z předností kvalitativního výzkumu je, že výzkumník získává podrobný popis a vhled při zkoumání jedince, skupiny či události. Dále kvalitativní výzkum umožňuje studovat procesy a navrhnout teorie. Naproti tomu nevýhodou může být, že získaná znalost nemusí být zobecnitelná na populaci. Analýza dat i jejich sběr jsou časově náročnou záležitostí a výsledky jsou snadněji ovlivnitelné výzkumníkem a jeho osobními preferencemi. (Hendl, 2016)

Výzkumné šetření provedu pomocí dvou výzkumných technik, a to pomocí polostrukturovaného rozhovoru a analýzy dokumentů. Rozhovory provedu s klienty Domu na půl cesty v Žamberku a analýza dokumentů bude provedena z dokumentace pracovníků Domu na půl cesty v Žamberku.

Vedení kvalitativního rozhovoru je uměním i vědou zároveň, vyžaduje totiž dovednost, citlivost, soustředění a disciplínu, též se musí zvážit délka rozhovoru. Na začátku rozhovoru je nezbytné prolomit případné psychické překážky a zajistit souhlas se záznamem. Otázky v kvalitativním interview by měly být otevřené, neutrální, jasné a citlivé. (Hendl, 2016)

Podle Hendla (2016) patří analýza dokumentů k standartní aktivitě v kvalitativním výzkumu. V dokumentech se projevují osobní nebo skupinové vědomé či nevědomé postoje, hodnoty a ideje. Dokumenty rozumíme knihy, novinové články, deníky, plakáty, obrazy, ale též filmy a fotografie. V mém případě se bude jednat o *Předpisy*

DPC (*Směrnice pro pracovníky a Směrnice pro klienty*) Hendl (2016) dále dodává, že výhodou je, že data nejsou vystavena působení zdrojů chyb nebo zkreslení, které vznikají kupř. při uskutečňování rozhovorů.

6.4 Transformace cílů

Tabulka 3: Transformace cílů

Dílčí cíl	Výzkumná technika	Zdroj zjištění	Otázky do rozhovoru / kritéria pro studium dokumentů
<p>DC1</p> <p>Zjistit, jak klientům vyhovuje osobní plán z hlediska jeho srozumitelnosti, četnosti a užitečnosti.</p>	<p>Polostrukturovaný rozhovor</p>	<p>Klienti DPC v Žamberku</p>	<p>1) Vyhovuje Vám obsahová stránka osobního plánu?</p> <p>a) Je pro Vás osobní plán srozumitelný?</p> <p>b) Vyhovuje Vám četnost přehodnocování osobního plánu?</p> <p>c) Připadá Vám něco na osobním plánu zbytečné?</p> <p>d) Vnímáte osobní plán jako užitečný?</p> <p>e) Jak by podle Vás měl vypadat ideální osobní plán?</p>
<p>DC2</p> <p>Identifikovat potřebnost klíčového pracovníka při osobním plánování při tvorbě osobního plánu a při jeho následné realizaci.</p>	<p>Polostrukturovaný rozhovor</p>	<p>Klienti DPC v Žamberku</p>	<p>1) Jak hodně je Vám klíčový pracovník nápomocen při naplňování stanovených cílů?</p> <p>a) Vnímáte nápady od klíčového pracovníka, jež se promítají do osobního plánu jako užitečné?</p> <p>b) Pokud potřebujete, poskytnete Vám klíčový pracovník osobní plány k nahlédnutí?</p>

<p>DC3 Zjistit, jak je vedena dokumentace týkající se osobního plánování.</p>	<p>Analýza dokumentů</p>	<p>Osobní plány klientů DPC v Žamberku</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jak často jsou osobní plány přehodnocovány. 2. Jak jsou osobní plány uchovávány. 3. Zdali jsou osobní plány k dispozici ve fyzické i elektronické podobě. 4. Pokud dojde k neplnění cílů, zjistit, zda existují nějaké sankce. 5. Splňují-li OP metodu SMART.
<p>DC4 Posoudit, zda je osobní plánování v DPC v souladu se zákonnými požadavky.</p>	<p>Analýza dokumentů</p>	<p>Osobní plány klientů DPC v Žamberku</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1) Zdali má DPC písemně zpracovaný přesný návod (metodika), ve kterém je vyjádřen postup osobního plánování. 2) Plánuje-li klíčový pracovník společně s klientem průběh poskytování soc. služby s ohledem na osobní cíle a možnosti osoby. 3) Zdali klíčový pracovník plánuje společně s klientem a průběžně hodnotí, zda jsou naplňovány jeho osobní cíle. 4) Má-li každý klient přiděleného klíčového pracovníka. 5) Funguje-li sdílení informací mezi pracovníky DPC o osobním plánu konkrétního klienta.

Zdroj: Vlastní

6.5 Odůvodnění volby výzkumného souboru

Primárním cílem mé bakalářské práce je formou kvalitativních interview s klienty Domu na půl cesty v Žamberku zjistit, jak probíhá individuální plánování a zda tento individuální plán splňuje legislativní požadavky. Pro tento výzkum jsem si vybrala konkrétně Dům na půl cesty v Žamberku, kam jsem docházela na praxi již ve druhém ročníku v zimním semestru. Tato pobytová služba mě natolik oslovila, že jsem se rozhodla navštívit DPC i v rámci měsíční praxe ve třetím ročníku a provést zde výzkum k mé bakalářské práci. Veškeré předběžné informace týkající se mého tématu jsem získala z praxe ve druhém ročníku, z webových stránek a z výročních zpráv DPC v Žamberku.

6.6 Etické otázky výzkumu

Etické otázky hrají ve společenskovedním výzkumu významnou roli. (Hendl, 2016) Etické otázky lze zhruba rozdělit do dvou základních okruhů. První okruh zahrnuje etiku výzkumné práce, druhý řeší etické zásady práce s účastníky výzkumu, tzn. se zkoumanými osobami.

Etiku výzkumné práce vymezuje několik pravidel, mezi ně patří

tato:

- I přes zaujetí řešeným tématem nesmí výzkumník za žádnou cenu ztrácet objektivní a citlivý náhled na věc. Musí rozpoznat a přijmou kolikrát takové informace, které nepodporují jeho původní představy, či jim přímo odporují. Jakékoli upravování údajů je naprosto nepřípustné a je opravdu velmi vážným selháním výzkumníka jako vědce i jako osobnosti;
- Výzkumník je vůči sobě, i vědě samotné povinen práci odvádět podle svých nejlepších schopností a dovedností. Neměl by však překračovat své kompetence.
- Výzkumník nesmí své role zneužívat k jiným účelům (např. zkoumané osoby ovlivňovat či využívat). Musí se též vyvarovat jakýchkoli jiných projevů, které by zpochybňovaly jeho důvěryhodnost;

- Výzkumník musí být nezávislý, jeho úkolem není hájit klienty, ale řešit problém bez ohledu na jejich přání, tlaky, záměry, atd. V žádném případě by se nikdy neměl podílet na zneužití výsledků výzkumu. Je povinen snažit se o nezkreslené zveřejnění výsledků;
- Osobní nebo jakékoli jiné důvěrné a citlivé informace získané během výzkumu je výzkumník povinen zajistit proti zneužití a prozrazení. Platí, že výzkumná data mohou být použita pouze k výzkumným účelům;
- Výzkumník vstupuje do terénu legálním způsobem (např. na základě ohlášení). Před studiem soukromých dokumentů si musí opatřit souhlasy autorů. (Reichel, 2009)

Etické zásady se zkoumanými osobami

Dle Reichela (2009) nesmí výzkum v žádném případě jakkoli ohrozit a poškodit zkoumané jedince a to fyzicky, psychicky, sociálně či jiným způsobem. Z toho důvodu by realizátoři výzkumných akcí měli dodržovat následující pravidla:

- Osoba **nesmí být zkoumána**, pokud s tím **nesouhlasí nebo o tom neví**;
- Zkoumanou osobu je možné do výzkumu zařadit pouze na základě tzv. **poučeného (či informovaného) souhlasu**, který může mít různou, ale zdokumentovatelnou podobu (např. aktivní formou souhlasu je podpis prohlášení, naopak pasivní souhlas jedinec vyslovuje vyplněním dotazníku). Žádat o souhlas je možné až po poskytnutí úplné informace o podstatě, průběhu a okolnostech zkoumání;
- Zkoumaná osoba **nesmí být k účasti na výzkumu nucena**, musí se jí dostat záruka, že ze zkoumání může kdykoli **svobodně odstoupit**;
- Zkoumání musí respektovat **anonymitu** zkoumané osoby. Její identita nesmí být odhalena nikomu dalšímu. Hrozí-li nebezpečí identifikace, musí o tom být jedinec informován a tyto údaje pak musí být případně vynechány či pozměněny;
- Je absolutně nutné respektovat **důstojnost** zkoumaných osob. Nesmějí být vystavovány mj. takovým stresům (fyzickým, psychickým, sociálním apod.) nebo situacím, které by je nutily k nedůstojnému chování, porušovaly jejich práva atp;

- **Pořizování zvukového nebo obrazového záznamu**, případně použití dalších pomůcek a techniky musí být zkoumaným osobám **předem oznámeno**. Svůj souhlas mohou vyslovit i ústně v úvodu natáčení;
- Každá zkoumaná osoba, projeví-li **zájem o výsledky výzkumu**, má **právo být o nich informována**, a to v rozsahu, který nepoškodí práva (např. anonymitu) ostatních.

Při výzkumu je nezbytné dodržovat etické zásady, které jsem uvedla v předchozí podkapitole. Jako obzvlášť důležité vnímám dodržovat anonymitu klientů, z tohoto důvodu jsem se rozhodla uvádět klienty pod označením *Informant*. Při výzkumu se mohou objevit překážky na mé straně, ale i na straně klienta. Z mého pohledu vnímám jako rizikové už samotné provedení výzkumu, jelikož nemám v tomto směru žádné praktické zkušenosti.

U dotazovaného může nastat situace, že nebude odpovídat na kladené otázky pravdivě. Další možná překážka může nastat v okamžiku, kdy se klient nebude chtít účastnit výzkumu. Proto je nezbytné informovat klienty o tom, že výzkum bude proveden čistě pro účel bakalářské práce, a že jejich jména nebudou nikde zveřejněna.

Další možnou překážkou může být to, že se respondent bude chtít účastnit výzkumu, ale nebude souhlasit s tím, že se bude náš hovor nahrávat. Toto přání budu respektovat, poprosím alespoň o to, zda si mohu během našeho rozvoru dělat poznámky na papír.

Může nastat stav, kdy selže technika, na kterou jsou rozhovory nahrávány. V mém případě se jedná o mobilní telefon, ve kterém je umístěna aplikace, která rozhovory nahrává. Aby se tomu dalo alespoň částečně předejít, je důležité zpracovat rozhovor co nejdříve po nahrávání. Tzn., nahraji rozhovor, v co nejbližší možné době ho přepíši do počítače a přidám mé osobní poznámky. Může se totiž vyskytnout situace, že nahrávací zařízení mi bude např. odcizeno.

6.7 Popis organizace výzkumu a zpracování dat a údajů

Dne 18. 11. 2016 proběhla informativní schůzka s paní Adamcovou, vedoucí sociální pracovnící Domu na půl cesty v Žamberku. Během této schůzky jsme společně naplánovaly průběh souvislé praxe, která bude probíhat v rozmezí od 21. 11. do 16. 12. 2016, při ní mimo jiné budu provádět kvalitativní výzkum do mé bakalářské práce. Paní Adamcová obeznámí klienty s mou budoucí přítomností. Dále se jich zeptá, zda by jim nevadilo poskytnout mi odpovědi na mé otázky týkající se bakalářské práce.

Nahrávání rozhovorů s klienty DPC bude provedeno pomocí aplikace Záznamník umístěné v mobilním telefonu. Osloveni budou všichni reální klienti DPC. V době, kdy rozhovory probíhaly, se někteří klienti bohužel nemohli zúčastnit z důvodu hospitalizace, či dlouhodobé nepřítomnosti.

Dne 21. 11. 2016 proběhl první rozhovor s *Informantem 1*. Informant souhlasil s tím, že rozhovor bude nahráván a zároveň byl několikrát ujištěn, že jeho jméno nebude nikde zveřejněno a že informace, které mi poskytne, jsou pro účely mé bakalářské práce. *Informant 1* neměl problémy se zodpovídáním mých otázek. Vyjádřil všechny své názory.

Dne 22. 11. 2016 se uskutečnil další rozhovor s *Informantem 2*. Byl udělen souhlas s nahráváním rozhovoru. Nahrávání rozhovoru proběhlo bez komplikací. *Informant 2* poskytl odpovědi na všechny položené otázky. Atmosféra při rozhovoru byla příjemná. *Informant 2* byl mile překvapen a potěšen, že rozhovor netrval příliš dlouho.

Téhož dne proběhl rozhovor s *Informantem 3*, ten si nepřál, aby byl rozhovor nahráván, jeho rozhodnutí jsem plně respektovala, svolil alespoň k tomu, abych si mohla dělat poznámky. *Informant 3* nechtěl moc odpovídat na mé otázky, nemyslím si, že by to bylo z důvodu nesrozumitelnosti. Domnívám se, že jeho reakce mohla mít souvislost s tím, že těsně před naším rozhovorem proběhl nepříjemný rozhovor s pracovníkem DPC a týkal se řešení finanční situace. Nicméně v závěru rozhovoru se už více rozpovídal a měla jsem z naší spolupráce příjemný pocit.

Dne 23. 11. 2016 proběhl rozhovor s *Informantem 4*. Po objasnění veškerých okolností výzkumů mi byl udělen souhlas s nahráváním našeho rozhovoru, pochopil, že je to pouze pro mé účely, a že nepotřebuji vědět žádné jeho osobní údaje. Respondent odpovídal věcně. Dle mého názoru rozuměl pokládaným otázkám, neměl žádné dotazy. Celkově hodnotím rozhovor jako přínosný.

Dne 24. 11. 2016 se uskutečnil rozhovor s *Informantem 5*. Respondent byl velice ochotný, rád mi poskytl odpovědi na mé otázky, neměl však ještě velké zkušenosti s osobními plány, jelikož je čerstvým klientem DPC. Rozhovor probíhal bez komplikací, respondent odpovídal srozumitelně, řekl mi, že pokud se nahrávání nepovede, poskytne mi rozhovor ještě jednou. Za tuto laskavost jsem velice vděčná.

Poslední rozhovor proběhl dne 25. 11. 2016 v brzkých ranních hodinách, neboť respondent byl po noční směně. Byla jsem velice ráda, že mi poskytl rozhovor, neboť byl unaven po práci. *Informant 6* odpovídal bez sebemenších problémů, po informování o okolnostech výzkumu souhlasil s nahráváním rozhovoru.

Výzkum probíhal od 21. 11. do 25. 11. 2016. Celkovou spoluprací s respondenty hodnotím jako velice přínosnou. Respondenti byli velice rádi, že rozhovor netrval příliš dlouho, neboť se obávali toho, aby se jich člověk neptal na něco osobního nebo na něco, co jim je nepříjemné. Když však poznali, že se ptám obecně na osobní plány a nechci po nich žádné citlivé informace, bez problému spolupracovali. Celkově jsem se při rozhovorech cítila dobře, protože jsem hovořila s cílovou skupinou, která je ve stejné věkové kategorii jako já.

Všechny nahrané rozhovory jsem si přepsala a následně si barevně vyznačila odpovědi, které se týkaly stejné problematiky. Poté jsem posoudila, jak se odpovědi shodují či rozcházejí.

V témže časovém rozmezí probíhalo studium dokumentace, konkrétně individuálních (osobních) plánů klientů. Zaměřila jsem se na úkoly, které jsem si stanovila ve výše uvedené tabulce (konkrétně DC3 a DC4). Analýza dokumentů byla uskutečněna za souhlasu pracovníků DPC.

7 Analýza a interpretace údajů

7.1 Analýza dat získaných rozhovory

Rozhovory se uskutečnily s klienty DPC v Žamberku. Celkem proběhlo 6 rozhovorů s respondenty a ty mi umožnily analyzovat jednotlivé stanovené cíle (viz. Tabulka 3 Transformace cílů).

DC1: Zjistit, jak klientům vyhovuje osobní plán z hlediska jeho srozumitelnosti, četnosti a užitečnosti.

Zde jsem respondentům položila hlavní otázku, jež zní:

1. *Vyhovuje Vám **obsahová stránka** osobního plánu?* Tato hlavní otázka má další podotázky, které jsou následující:
 - a) *Je pro Vás osobní plán **srozumitelný**?*
 - b) *Vyhovuje Vám **četnost** přehodnocování osobního plánu?*
 - c) *Připadá Vám něco na osobním plánu **zbytečné**?*
 - d) *Vnímáte osobní plán jako **užitečný**?*
 - e) *Jak by podle Vás měl vypadat **ideální osobní plán**?*

Otázku, zdali respondentům vyhovuje **obsahová stránka** osobního plánu, zodpověděli kladně, kupř. *Informant 2* odpověděl takto: „*Jo vyhovuje. Tak my si ho tady děláme většinou sami.*“ Všichni respondenti se shodují na tom, že jim to takto vyhovuje, OP je pro ně přehledný, jelikož si ho vytváří sami.

Dále jsem položila otázku, která se týkala **srozumitelnosti** OP. I zde se odpovědi velmi shodují. Přisuzuji to hlavně tomu, že klienti DPC si osobní plán vytváří opravdu sami dle potřeby řešit svou aktuální situaci. Ze všech výpovědí jasně vyplývá, že pro respondenty je OP srozumitelný, to mi potvrdil i *Informant 5*, který mi jasně odpověděl: „*Určitě ano*“.

Pokud jsem se zaměřila na **četnost** přehodnocování OP, tedy to, jak často klíčový pracovník s klientem osobní plán přehodnocuje, zde se některé výpovědi rozcházejí. *Informant 3* říká: „*Jako každé úterý? No, někdy bych to řešit nemusela, ale zároveň je to asi užitečný*“ Z této odpovědi vyplývá, že respondent by OP nemusel řešit

s klíčovým pracovníkem každý týden, zároveň však přiznává, že je to pro něj užitečné. I *Informant 6* vyjádřil následující větu: „*Míň častěji bych chtěl*“. Tyto dvě odpovědi si liší, ale ostatní respondenti se shodli v tom, že jim vyhovuje to, jak často s nimi klíčový pracovník OP přehodnocuje. Dokládá to výstižná věta od *Informanta 2*, která zní: „*Jo tak vyhovuje, protože ono se to pak třeba změní a takhle a dojdeme k závěru, že třeba jsou tam věci, který jsou už teď jakože splněný*“.

Nyní se zaměřím na odpovědi, které se týkaly toho, zda respondentům připadá na osobním plánu něco **zbytečné**. *Informant 2* zodpověděl tuto otázku takto: „*Ted' už to tam třeba nemám, ale strašně dlouho tam bylo hledání práce, a to už je tam jakože zbytečný dávat. To už je splněný*“. Pochopila jsem, že zaměstnání již má, proto je nepotřebné to nadále zařazovat mezi jeho cíle. Další odpovědi se shodují v tom, že osobní plán je každým klientem sestaven na míru, proto by se tam ani nemělo objevit něco, co cítí jako zbytečné, neužitečné. To mi jasně potvrdil i *Informant 1*: „*No, já si myslím, že ani ne. Že všechno, co chci, si do toho osobního plánu dám*“.

Když jsem položila otázku, jestli respondenti vnímají OP jako **užitečný**, trochu jsem se obávala toho, že mi bude opovězeno negativně, např. „*Je to ztráta času*“. Odpovědi, které jsem dostala, mě však mile překvapily, byly kladné a vypovídaly o tom, že OP je pro klienty užitečný, motivuje je totiž ke změně své situace. Zde bych ráda uvedla větu, kterou mi řekl *Informant 5*: „*Jo to určitě, aspoň to člověka donutí něco dělat*“.

A jak by podle respondentů měl vypadat **ideální osobní plán**? *Informant 1* říká: „*Možná bych tam změnil, jak to říct no. Že bych tam možná, no, ty časy něco, ty datumy. Že ono se někdy stane, že se něco opozdí, takže bych tam ty časy moc nedával*“. Vyslovil přání, že by OP nemusel být tak termínovaný, dle jeho názoru někdy mohou nastat okolnosti, které mu budou bránit dodržet něco do jistého data, např. klient onemocní. Tato výpověď byla však jediná, ostatním respondentům současný OP vyhovuje a nic by v něm nezměnili.

DC2: Identifikovat potřebnost klíčového pracovníka při osobním plánování při tvorbě osobního plánu a při jeho následné realizaci.

Zde byla položena hlavní otázka:

1. *Jak hodně je Vám klíčový pracovník nápomocen při naplňování stanovených cílů?* Tutu otázku dále rozvíjejí následující dotazy:
 - a) *Vnímáte nápady od klíčového pracovníka, jež se promítají do osobního plánu jako užitečné?*
 - b) *Pokud potřebujete, poskytnete Vám klíčový pracovník osobní plány k nahlédnutí?*

Zajímalo mě, jak hodně je **klíčový pracovník nápomocen klientům při naplňování stanovených cílů**. Všichni respondenti se shodují na tom, že jim je klíčový pracovník nápomocen při naplňování cílů. Z rozhovorů jsem měla pocit, že klíčového pracovníka vnímají jako velice potřebného, je to ten člověk, který se jim snaží dávat cenné rady. Pro ilustraci uvádím dvě výpovědi, které mé tvrzení dokládají. *Informant 2* říká: „*Jo K. (jméno klíčového pracovníka) určitě se snaží všechno možný udělat na maximum. Většinou dělá věci, který by fakt nemusela, třeba je tady dýl než má být a takhle*“ i *Informant 5* kladně hodnotí klíčového pracovníka: „*Tak já jsem s O. (jméno klíčového pracovníka) domluvený, že on mi bude jakoby dávat stránky k práci, že mi bude pomáhat hledat práci, že za ním můžu kdykoliv přijít, když budu potřebovat s něčím pomoci nebo se na něco zeptat*“.

Dále jsem zkoumala, zdali respondenti vnímají **nápady od klíčového pracovníka**, jež se promítají do osobního plánu jako **užitečné**. Nápady od klíčového pracovníka jsou dle výpovědí pro klienty prospěšné, jen pro *Informanta 5* jsou výhodné jen některé. Např. *Informant 2* mi na mou otázku odpověděl následovně: „*Tak my se většinou shodneme a vymýšlíme to spolu*“. Tuto odpověď vnímám jako klíčovou, neboť tak by to mělo správně fungovat.

Poslední má otázka se týkala toho, zda v případě potřeby poskytnou klíčový pracovníci klientům **osobní plány k nahlédnutí**. Zde jsem ještě po většinou doptala, zdali mají respondenti OP u sebe. Všichni respondenti se shodli v tom, že mají jeden osobní plán u sebe. To hodnotím jako velmi prospěšné, neboť si do něj mohou

si do něj dělat poznámky a též si neustále připomínat, na čem musí zapracovat. Mé zhodnocení položené otázky dokládám výrokem *Informanta 3*, který říká: „*Ano, jeden mám u sebe, jeden má pracovník*“.

7.2 Analýza dat získaných studiem dokumentů

Během výkonu praxe jsem se zaměřila na dokumentaci osobních plánů klientů DPC, kde jsem zjišťovala potřebné informace z *Předpisů DPC*, konkrétně ze *Směrnice pro pracovníky DPC* a *Směrnice pro klienty DPC*.

V Domě na půl cesty jsou shromažďovány osobní údaje všech klientů v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů. Pracovníci nesdělují žádné informace o klientovi dalším osobám, a to ani o přítomnosti klienta v DPC. Osobní údaje a údaje o přítomnosti klienta pracovníci poskytují další osobě pouze na základě písemné žádosti klienta či v případě zákonem stanovených podmínek (např. policie se soudním rozhodnutím, sociálně právní ochrana dětí, exekutor atd.).

Do spisu klientů mají právo nahlížet pouze pracovníci, případně praktikanti, kteří jsou vázáni mlčenlivostí, a sám klient, který je informován o tomto právu na začátku poskytování sociální služby.

DC3: Zjistit, jak je vedena dokumentace týkající se osobního plánování.

1) Jak často jsou osobní plány **přehodnocovány**.

Osobní plán se pravidelně hodnotí, **nejméně jednou za šest týdnů**, zda skutečné poskytování služeb odpovídá naplánovaným postupům a do jaké míry se cíle podařilo dosáhnout.

Ke změně OP může dojít i **dříve**, pokud uživatel pocítí potřebu naplnit nové osobní cíle. Osobní plán si může napsat klient sám nebo může požádat pracovníka o pomoc při sepsání, OP se tiskne v kanceláři pracovníků, originály OP a jejich hodnocení má klient u sebe, další originály má pracovník ve spisu uživatele v kanceláři.

2) Jak jsou osobní plány **uchovávány**.

OP jsou vedeny v tištěné i elektronické podobě. Tištěné OP jsou uloženy v šanonu v uzamykatelné skříni pracovníků.

Osobní údaje klienta, který ukončil využívání služeb, jsou vytištěny z elektronické podoby a spolu se stávajícími písemnými dokumenty jsou **uchovány v šanonu v kanceláři v uzamykatelné skříni pracovníků**. Dokumenty k archivaci se ukládají do uzamykatelných skříní v kanceláři pracovníků. Spis klienta se uchovává po dobu 10 let.

3) Zdali jsou OP k dispozici ve **fyzické i elektronické podobě**.

OP jsou shromažďovány ve složce klienta, a to ve psané a elektronické podobě v kanceláři pracovníků, každý psaný spis klienta je uložen do šanonu, který je v uzamykatelné skříni pracovníků. Kancelář je za nepřítomnosti pracovníků vždy uzamčena. V nutných případech a v nepřítomnosti pracovníků má do kanceláře přístup ředitelka organizace CEMA Žamberk a sociální pracovník pohotovostní služby.

4) Pokud dojde k neplnění cílů, zjistit, zda existují nějaké **sankce**.

V případě, že klient OP neplní a aktivně neřeší svou situaci, je možné, přistoupit k tomu, že mu **nebude prodloužena Smlouva**.

Během mé praxe jsem se setkala s konkrétním případem, kdy klientovi hrozilo, že mu nebude prodloužena Smlouva. Klient neplnil cíle stanovené v OP. Několikrát se měl dostavit na pracovní pohovor, avšak vždy si našel nějaký důvod, proč tam nejít. Pracovníci neviděli žádnou snahu z klientovy strany, klient nedocházel na předem stanovené schůzky s klíčovým pracovníkem, nevyužíval smysluplně volný čas, den trávil zavřený v bytě, kam si neustále vodil návštěvy. Pracovníci DPC si vždy o tomto pohovoru pohovořili a dali mu možnost k nápravě.

5) Splňují-li OP metodu **SMART**.

Dle mého názoru OP **splňují** metodu SMART, podle které jsou cíle konkrétní, jasné, pochopitelné, měřitelné, dosažitelné, propojené s cíli organizace a cíli klienta a dále dosažitelné v určitém termínu. To dokládám smyšleným osobním plánem, který není reálný, avšak splňuje požadavky osobního plánování v DPC, v Příloze 1.

DC4: Posoudit, zda je osobní plánování v DPC v souladu se zákonnými požadavky.

- 1) Zdali má DPC **písemně zpracovaný přesný návod** (metodika), ve kterém je vyjádřen postup osobního plánování.

Pracovníci DPC **mají písemně zpracovaná metodika**, ve kterých je obsažen postup osobního plánování. Metodika jsou obsažena v *Předpisech DPC – Směrnice pro pracovníky*.

- 2) Plánuje-li klíčový pracovník společně s klientem průběh poskytování sociální služby s **ohledem na osobní cíle a možnosti klienta**.

Klíčový pracovník plánuje **společně** s klientem průběh poskytování sociální služby, a to s ohledem na osobní cíle a možnosti klienta. To dokládám fiktivním osobním plánem (Příloha č. 1), kde si klient sám stanovuje své osobní cíle dle svých možností, zároveň je zde ukázáno, že i klíčový pracovník má své úkoly, které jsou ku prospěchu klienta. Lze tedy říci, že na dosažení stanoveného cíle vynakládají úsilí dohromady.

- 3) Zdali klíčový pracovník plánuje **společně** s klientem a **průběžně** hodnotí, zda jsou naplňovány jeho osobní cíle.

Klíčový pracovník společně s klientem průběžně hodnotí, zda jsou naplňovány osobní cíle **při konzultacích**. Pro přehodnocení cílů jsou stanoveny termíny, pokud by však klient cítil potřebu sejít se dříve, než je stanoveno, je mu to umožněno.

- 4) Má-li **každý klient přiděleného klíčového pracovníka**.

Každý pracovník je klíčovým pracovníkem přibližně stejného počtu klientů. **Každý klient v DPC má svého klíčového pracovníka**, pokud by došlo ke střetu zájmů – klíčového pracovníka vykonává druhý pracovník.

V současné době je v DPC osm klientů, každý pracovník tak má 4 klienty.

- 5) Funguje-li **sdílení informací mezi pracovníky DPC** o osobním plánu konkrétního klienta.

Pracovníci DPC sdílejí informace o klientovi **prostřednictvím denních záznamů** v elektronické složce každého klienta. Dále pracovníci DPC pořádají krátkou

poradu, při které si vyměňují informace o klientech a radí se, jak s klientem postupovat, co by pro něj bylo vhodné apod.

7.3 Shrnutí dílčích cílů

Mé poznatky ke každému dílčímu cíli, z důvodu lepší přehlednosti, zestručňuji do několika bodů.

7.3.1 Shrnutí dílčího cíle 1

Záměrem DC1 bylo zjistit, jak klientům vyhovuje osobní plán z hlediska jeho **srozumitelnosti, četnosti a užitečnosti**. Po získaných odpovědích jsem zjistila následující:

- Všichni respondenti se shodují v tom, že jim **vyhovuje obsahová stránka** osobního plánu, je pro ně přehledný, poněvadž si ho vytváří sami;
- Pro respondenty je OP **srozumitelný**;
- U dotazu na **četnost** přehodnocování se **neshodují dvě výpovědi od ostatních**. Dva respondenti by chtěli OP řešit méně často, ostatním to vyhovuje;
- Nic **zbytečného** na OP respondenti **nenalézají**;
- Pro klienty je osobní plán **užitečný**, motivuje je ke změně jejich situace;
- Co se týče dotazu na **ideální osobní plán, nic by respondenti neměnili, až na Informanta 1**, který by chtěl, aby OP nebyl tak termínovaný.

To, že je osobní plán pro klienty zřetelný a prospěšný, hodnotím jako zásadní. Ze všech odpovědí mám pocit, že opravdu vnímají osobní plán jako něco užitečného, a nejen jako povinnost, tedy něco, co musí postoupit, aby mohli v DPC bydlet.

7.3.2 Shrnutí dílčího cíle 2

Jako DC2 jsem si stanovila identifikovat **potřebnost klíčového pracovníka** při osobním plánování, při tvorbě osobního plánu a při jeho následné realizaci. Nyní shrnu mé poznatky:

- Všichni respondenti jsou za jedno v tom, že jim je **klíčový pracovník nápomocen** při naplňování cílů;
- **Návrhy** od klíčového pracovníka jsou pro klienty **užitečné**, jen pro *Informanta 5* jsou prospěšné jen některé z nich;
- Respondenti uvádějí, že mají jeden **OP u sebe**.

Klíčový pracovník by měl být pro klienty partnerem ne postrachem a snažit se jim pomoci na jejich cestě za samostatností. Především z dvou výpovědí jsem měla opravdu pocit, že je pro klienty klíčový pracovník oporou, uvědomují si, co pro ně všechno dělá.

7.3.3 Shrnutí dílčího cíle 3

Zjišťovala jsem, **jak je vedena dokumentace týkající se osobního plánování**. Z mých zjištění vyplynulo následující:

- Osobní plán se **pravidelně hodnotí, a to nejméně jednou za šest týdnů**, ke změně může dojít i **dříve**;
- OP jsou **uchovány v kanceláři v uzamykatelné skříni pracovníků v šanonu**;
- OP jsou k dispozici ve **fyzické i elektronické podobě**;
- Pokud dojde k **neplnění cílů, nemusí být klientovi prodloužena Smlouva**;
- Osobní plány **splňují metodu SMART**.

Při zjišťování tohoto dílčího cíle jsem čerpala z *Předpisů DPC (Směrnice pro pracovníky, Směrnice pro klienty)*. Pracovníci mají dokumenty v přehledné podobě. Během studování tohoto materiálu jsem se v něm dobře orientovala.

7.3.4 Shrnutí dílčího cíle 4

Posuzovala jsem, zda je osobní plánování v DPC v souladu se zákonnými požadavky, které vyplývají z vyhlášky č. 505/2006, standard č. 5 Individuální plánování průběhu sociální služby.

- Pracovníci DPC **mají písemně zpracovaná metodika;**
- Klíčový pracovník plánuje **společně** s klientem průběh poskytování sociální služby, a to s ohledem na osobní cíle a možnosti klienta;
- Klíčový pracovník společně s klientem průběžně hodnotí, zda jsou naplňovány osobní cíle **při konzultacích;**
- Každý klient v DPC má svého klíčového pracovníka;
- Pracovníci DPC sdílejí informace o klientovi **prostřednictvím denních záznamů** v elektronické složce každého klienta a dále si předávají informace na **poradách.**

Poznatky pro tento dílčí cíl jsem čerpala ze *Směrnice pro pracovníky*, kde byla písemně zpracovaná metodika, která se týkala osobního plánování. Opět potvrzuji to, že pracovníci DPC mají dobře zpracované postupy, kterými se řídí.

7.4 Závěr výzkumné části

Zásadním cílem mé bakalářské práce bylo zjistit, jak probíhá individuální (osobní) plánování s klienty DPC a zda toto individuální plánování splňuje zákonem dané požadavky. Dělo se tak pomocí kvalitativních interview s klienty DPC a dále skrze studium dokumentace.

Stanovila jsem si čtyři dílčí cíle, jimiž jsou: (1) Zjistit, jak klientům vyhovuje osobní plán z hlediska jeho srozumitelnosti, četnosti a užitečnosti. (2) Identifikovat potřebnost klíčového pracovníka při osobním plánování, při tvorbě osobního plánu a při jeho následné realizaci. (3) Zjistit, jak je vedena dokumentace týkající se osobního plánování. (4) Posoudit, zda je osobní plánování v DPC v souladu se zákonnými požadavky. Všechny tyto dílčí cíle jsem zkoumala na konkrétním pracovišti, kterým je Dům na půl cesty v Žamberku. Dělo se tak za podpory

pracovníků DPC, kteří mi zde umožnili vykonávat praxi a dále mi byla dána možnost provést rozhovory s klienty a studovat dokumentaci.

Při provádění výzkumu s respondenty jsem dodržovala etické zásady. Respondenti byli poučeni o tom, k čemu bude výzkum sloužit, nikdo nebyl do výzkumu nucen, každý měl právo vyjádřit se k tomu, zda mu nebude nepříjemné, pokud si budu náš rozhovor nahrávat. Dále jsem zachovala jejich anonymitu, všichni respondenti jsou uvedeni pod názvem *Informant 1*, *Informant 2* atd.

Výzkum probíhal od 21. 11. do 16. 12. 2016. Někteří respondenti se bohužel nemohli zúčastnit z důvodu dlouhodobé nepřítomnosti či hospitalizace, a proto proběhlo 6 rozhovorů. Během výzkumu se naštěstí neobjevily žádné překážky. Pouze jeden respondent nesouhlasil s tím, abych si naši diskuzi nahrávala. Jeho nesouhlas jsem plně respektovala a dělala jsem si z našeho rozhovoru alespoň poznámky. Jinak hodnotím rozhovory s klienty jako velice přínosné, a to jednak pro mou práci a dále i jako osobní obohacení, kdy jsem měla možnost komunikovat s klienty a navázat s nimi kontakt. Dle mého názoru neměli klienti žádné zábrany se mnou hovořit, jako velké pozitivum vnímám to, že jsem s klienty ve stejné věkové kategorii, proto probíhala komunikace bez problémů na obou stranách. Respondenti vnímali jako značné plus, že rozhovor netrval příliš dlouho. Někteří respondenti mají potíže s pochopením jistých informací, proto jsem jim dle potřeby otázky vysvětlila, či zopakovala.

Studium dokumentace také proběhlo bez sebemenších potíží. Pracovníci DPC mi umožnili nahlížet do potřebných dokumentů a dělat si z nich poznámky. Jak už jsem ve své práci zmiňovala, pracovníci DPC mají opravdu velmi pěkně zpracované postupy, kterými se řídí. I *Směrnice pro klienty* byla dle mého názoru dobře pochopitelná, což je podstatné, neboť pokud by směrnice byla napsána jazykem pro klienta nesrozumitelným (např. časté použití odborných termínů), těžko by se jí řídili.

Celkově výzkum hodnotím velice přínosný, rozšířila jsem si své poznatky ohledně DPC a komunikace s klienty, a dále jsem měla možnost vidět každodenní chod tohoto zařízení a načerpané poznatky využít v mé bakalářské práci.

Za tyto obohacující informace velice vděčím pracovníkům DPC, kteří mi po celou dobu mého výzkumu poskytovali cenné rady a v případě některých nesrozumitelností mi vše potřebné vysvětlili. Byla bych velice ráda, kdyby mnou zjištěné postřehy byly přínosné pro pracovníky DPC.

Závěr

Záměrem mé bakalářské práce bylo zabývat se tématem, které se nazývá Individuální plánování s klienty domu na půl cesty. Teoretická část bakalářské práce mi posloužila k porozumění pojmům a uvědomění si souvislosti a vztahů, které se vážaly ke zvolenému tématu. Během hledání zdrojů jsem se nesetkala s jedinou publikací, kde by byla tato problematika systematicky a uceleně zpracována (např. popsána historie domů na půl cesty na našem území, posláním domů na půl cesty). Veškeré informace o domech na půl cesty jsou převážně na internetových stránkách jednotlivých DPC. Podle mě je to velká škoda, neboť tato pobytová služba by si zasloužila více pozornosti. Pokud jsem nahlédla do Registru poskytovatelů sociálních služeb, zjistila jsem, že v České republice je 37 domů na půl cesty, což velmi málo v porovnání s azylovými domy, kterých je v České republice 215. Při vykonávání praxe jsem se setkala s případem, kdy volal jedinec, který by měl zájem o pobyt v DPC, avšak pracovníci ho zařadili do pořadníku, protože v té době byla kapacita plná.

Mě osobně posláním domů na půl cesty skutečně zaujalo. Jak už bylo řečeno v teoretické části, cílem domů na půl cesty není pouze poskytnout ubytování v nepříznivé životní situaci, jak by si někteří lidé mohli myslet, nýbrž vést klienta k samostatnému jednání a dovednostem, které jsou potřebné pro začlenění do běžného života. Na této cestě jsou mu nápomocny cíle v individuálním plánu, které si vytyčí společně se svým klíčovým pracovníkem. Společně tak pracují na dosažení těchto cílů, které vedou k samostatnosti klienta. Dostáváme se tak k tomu, že klíčový pracovník je pro klienta zároveň důvěrníkem, tedy někým, na koho se klient v případě potřeby může obrátit.

V mé práci byl proveden kvalitativní výzkum, který se konkrétně uskutečnil pomocí polostrukturovaného rozhovoru a součástí výzkumu bylo i studium dokumentů. Z mého výzkumu vyplynulo, že osobní plánování klientům z velké části vyhovuje. OP si totiž sestavují sami za pomoci klíčového pracovníka. Osobní plán je tak pro ně srozumitelný, užitečný a převážně by na něm nic nezměnili. To vnímám jako významné zjištění, neboť osobní plán tak není pro klienty pouze formalitou,

nýbrž užitečnou věcí. Celkově jsem při výzkumu měla pocit, že klienti vnímají klíčového pracovníka jako partnera, který jim poskytuje věcná doporučení. Pracovníci se snaží navodit při jednání s klienty příjemnou atmosféru, a především se jim snaží porozumět, nesdělí hned klientovi, že jeho přání jsou nereálná, ale snaží se je navést na správnou cestu, aby bylo dosahováno požadovaných cílů.

Při studování dokumentace, která se týkala osobního plánu, jsem zjistila, že pracovníci DPC mají velmi přehledně zpracovaná metodika. Osobní plány jsou k dispozici v tištěné i elektronické podobě. Jako významnou věc vnímám i to, že klienti mají osobní plány u sebe. Mohou tak neustále mít na očích, na čem mají zapracovat, co už splnili, v čem mají jisté rezervy.

Touto prací jsem se snažila přispět k lepšímu poznání toho, jak reálně funguje individuální plánování v domě na půl cesty. Zároveň se mi potvrdilo, že domy na půl cesty tvoří důležitou součást poskytovatelů sociálních služeb. Mým vroucným přáním je, aby tato práce byla ku prospěchu společnosti, která by si zajímala o tuto problematiku a dále, aby posloužila jako kladná zpětná vazba samotným pracovníkům DPC v Žamberku, kteří mi umožnili poznat, jak konkrétně u nich funguje individuální plánování.

Seznam literatury

- [1.] ADAMCOVÁ, Kateřina. *Domy na půl cesty* [online]. 2013, 22 – 23 [cit. 2016-10-21].
Dostupné z: http://www.cema-nno.cz/data/dokumenty/1070_socialni_sluzby_dpc.pdf?t=1437349765
- [2.] BICKOVÁ, Lucie a kol. *Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách*. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky, 2011. ISBN 9788090466814.
- [3.] HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. Čtvrté, přepracované a rozšířené vydání. Praha: Portál, 2016. ISBN 9788026209829.
- [4.] CHLOUPKOVÁ, Soňa. *Jednání se zájemcem o službu sociální péče od A do Z*. Praha: Grada, 2013. ISBN 9788024746784.
- [5.] *Jak začíná dobrý individuální plán* [online]. [cit. 2016-10-30]. Dostupné z: <http://adpontes.cz/jak-zacina-dobry-ip/>
- [6.] JANEBOVÁ, Radka. *Teorie a metody sociální práce – reflexivní přístup*. Univerzita Hradec Králové Ústav sociální práce, 2014.
- [7.] KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese*. Vyd. 7., V Portálu 6. Praha: Portál, 2013. ISBN 9788026205289.
- [8.] MALÍK HOLASOVÁ, Věra. *Kvalita v sociální práci a sociálních službách*. Praha: Grada, 2014. ISBN 9788024743158.
- [9.] MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 8071785490.
- [10.] MATOUŠEK, Oldřich. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. 2., aktualiz. vyd. Praha: Portál, 2011. ISBN 9788026200413.
- [11.] MATOUŠEK, Oldřich. *Ústavní péče*. Vyd. 2. přeprac. a rozš. Praha: Sociologické nakladatelství, 1999. Studijní texty (Sociologické nakladatelství). ISBN 8085850761.

- [12.] *Registr poskytovatelů sociálních služeb: Doplnkové údaje o sociální službě Domy na půl cesty (5995383)*[online]. [cit. 2016-12-02]. Dostupné z: http://iregistr.mpsv.cz/socreg/soubory.do;jsessionid=801505221134423D9E36355B5EBDACA3.node1?756g=cc25eb5f3d8f0a64&736c=51adda3c0e4ccdfc&SUBSESSION_ID=1480668570014_1
- [13.] REICHEL, Jiří. *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2009. Sociologie (Grada). ISBN 9788024730066.
- [14.] SMUTEK, Martin. *Model řešení problému v sociální práci – systémový pohled*. Hradec Králové, 2006.
- [15.] *Sociální práce/Sociálna práca: Individuální plánování v sociální práci*. Asociace vzdělavatelů v sociální práci, 2011, **11**(3). ISSN 1213-6204.
- [16.] *ÚZ 1124: Sociální zabezpečení 2016*. Ostrava: Sagit a.s., 2016. ISBN 978-80-7488-155-8.
- [17.] *STANDARDY KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB: Příručka pro uživatele* [online]. [cit. 2016-06-07]. Dostupné z: http://www.mpsv.cz/files/clanky/5965/skss_fina1_web.pdf
- [18.] ÚLEHLA, Ivan. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*. Praha: Sociologické nakladatelství, 1999. Studijní texty (Sociologické nakladatelství). ISBN 8085850699.
- [19.] VÁGNEROVÁ, Marie, Ladislav CSÉMY a Jakub MAREK. *Bezdomovectví jako alternativní existence mladých lidí*. Praha: Karolinum, 2013. ISBN 9788024622095.
- [20.] VIERECKL, Michael, Daniela LIDINSKÁ a Petra VOTOČKOVÁ. *Určitě si poradíte 2015: praktické rady pro životní situace, kdy potřebujete zdravotní a sociální služby*. Praha: FM solutions, a.s., 2015. ISBN 9788090598973.

Seznam tabulek

Tabulka 1: Odkud klienti do DPC přišli v roce 2015	36
Tabulka 2: Kam klienti z DPC odešli v roce 2015	37
Tabulka 3: Transformace cílů	46

Seznam příloh

Příloha 1: Fiktivní osobní plán.....	70
Příloha 2: Ukázka rozhovoru s <i>Informantem 2</i>	72

Příloha 1: Fiktivní osobní plán

OSOBNÍ PLÁN Č. 3

Jméno a příjmení: Klient X

Klíčový pracovník:

Datum: 24. 11. 2016

Cíl spolupráce č. 1 – Chci vyjít s penězi po celý měsíc

Klient X

- Připravím si seznam na nákup potravin vždy 1x za týden.
- Zkusím si připravit finanční rozpočet do 20. 12.
- Budu dodržovat naplánovaný finanční rozpočet po celou dobu trvání plánu.
- Odložím si 500,- do 16. 12. na kauci na následné bydlení.

Klíčový pracovník

- Poskytne letáky se slevami 1x týdně.

Společně

- Projdeme seznam na nákup 1x za týden.
- Projdeme finanční rozpočet.
- Konzultace proběhne každý pátek v 10 hod.

Cíl bude splněn, pokud vyjdu s penězi po celý měsíc. Rizikem by mohl být nečekaný finanční výdaj.

Cíl spolupráce č. 2 – Chci si najít zaměstnání

Klient X

- Budu hledat práci či brigádu na počítači každé úterý do 13. hod.
- Půjdu se zeptat na práci osobně 1x za 14 dní.

Klíčový pracovník

- Poskytne PC a telefon min. 1x týdně, dále předá tip na práci min. 1x za 14 dní.

Společně

- Projdeme společně vybrané pracovní nabídky min. 1x za týden.
- Konzultace proběhne každý pátek v 10 hod.

Cíl bude splněn, pokud budu pravidelně hledat zaměstnání. Jako riziko vnímám nedostatek vhodných volných pracovních míst a vysoký počet uchazečů o zaměstnání.

Cíl spolupráce č. 3 – Chci se starat o své zdraví a smysluplně trávit volný čas

Klient X

- Zavolám a objedná se na kontrolu k obvodnímu lékaři do 8. 12.
- Setkám se s psychologkou v naplánovaných termínech, a to 1. 12. a 15. 12.
- Zjistím si informace o posilovně v Žamberku do 16. 12.

Klíčový pracovník

- Poskytne telefon v případě potřeby zavolat lékaři.
- Upřesní čas setkání s psychologkou min. 1 den před daným setkáním.
- Předá informace o posilovnách v Žamberku do 1. 12.

Společně

- Konzultace proběhne každý pátek v 10 hod.

Cíl bude splněn, pokud se dostavím na kontrolu k obvodnímu lékaři a setkám se s psychologkou v předem naplánovaných termínech. Riziko v tomto případě žádné nevidím.

Zhodnocení OP proběhne 5. 1. 2017

.....

Klíčový pracovník

.....

Klient X

Příloha 2: Ukázka rozhovoru s Informantem 2

Rozhovor č. 2 s Informantem 2 – dne 22. 11. 2016 – délka rozhovoru: 04:11min.

V: Dobrý den. Souhlasíte s tím, že si budu náš hovor nahrávat? Nemusíte se obávat, nepotřebuji od Vás vědět Vaše jméno, ani jiné osobní údaje. Tento rozhovor je pouze pro účely mé bakalářské práce. Informace, které mi řeknete, nebudu rozhodně vykládat Vašemu klíčovému pracovníkovi. Souhlasíte tedy?

I: Jo.

V: Moje první otázka zní, jestli Vám vyhovuje obsahová stránka osobního plánu, jestli to, jak je sestaven, Vám vyhovuje?

I: Jo, vyhovuje. Tak my si ho tady většinou děláme sami.

V: A je pro Vás ten osobní plán srozumitelný?

I: Je.

V: Vyhovuje Vám četnost přehodnocování osobního plánu, teda to, jak ho často přehodnocujete s klíčovým pracovníkem?

I: Jo, tak vyhovuje, protože ono se to pak třeba změní a takhle a dojdeme k závěru, že třeba jsou tam věci, který jsou už teď třeba jakože splněný.

V: Takže takhle, jak je to často, Vám to vyhovuje?

I: Jo.

V: A připadá Vám něco zbytečné v osobním plánu? Je něco, co by tam být nemuselo?

I: Teď už to tam třeba nemám, ale strašně dlouho tam bylo hledání práce a to už je tam jakože zbytečný dávat. To už je splněný.

V: Rozumím tomu, to už je tam splněný, už to tam nepotřebujete. A vnímáte ten osobní plán jako užitečný?

I: Ale tak jo, to určitě žejo, protože se tam dávaj věci, který se musí splnit, aby se v tom člověk líp to.

V: Myslíte, vyznal?

I: Jo tak.

V: A jak by podle Vás měl vypadat ideální osobní plán nebo byste nic na něm nezměnila?

I: Asi nic zatím.

V: A jak je Vám klíčový pracovník nápomocen při naplňování stanovených cílů?

I: Jo K. (jméno klíčového pracovníka) určitě se snaží všechno možný, udělat maximum. Většinou dělá věci, který by fakt nemusela, třeba je tady dýl než má být a takhle.

V: A vnímáte nápady od klíčového pracovníka, které se promítají do osobního plánu jako užitečné?

I: Tak my se většinou shodneme a vymýšlíme to spolu.

V: A pokud potřebujete, poskytnu Vám klíčový pracovník osobní plány k nahlédnutí nebo je máte i u sebe.

I: Ty mám u sebe.

V: Tak jo, tohle mi stačí, moc Vám děkuji.

I: To je rychlovka.

V: Vidíte, nechci Vás dlouho zdržovat, jdete na oběd, a pak zase do práce. Ještě jednou Vám děkuju za rozhovor.