

UNIVERZITA PALACKÉHO V OLOMOUCI

Pedagogická fakulta

Ústav pedagogiky a sociálních studií

Jiří Uhl

III. ročník – kombinované studium

Obor: Pedagogika – sociální práce

**INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ V DENNÍM STACIONÁŘI
PRO OSOBY S MENTÁLNÍM POSTIŽENÍM**

(případová studie)

Bakalářská práce

Vedoucí práce: Mgr. Dagmar Pitnerová, Ph.D.

OLOMOUC 2011

Prohlašuji, že jsem závěrečnou práci vypracoval samostatně a použil jsem jen pramenů a informačních zdrojů uvedených v seznamu literatury.

V Olomouci dne 29.6.2011

.....

vlastnoruční podpis

Děkuji vedoucí práce Mgr. Dagmar Pitnerové, Ph.D. za cenné rady a připomínky a také za trpělivost.

Obsah

Úvod.....	6
1 Vymezení pojmů.....	8
Sociální služby.....	8
Zdravotní postižení.....	10
Mentální retardace.....	11
Denní stacionář.....	11
Sociální začleňování.....	12
Občanské sdružení.....	12
2 Základní lidská práva a sociální služby.....	13
2.1 Úmluva o právech osob se zdravotním postižením.....	13
2.2 Akční plán na podporu práv a plného zapojení osob se zdravotním postižením do společnosti.....	13
3 Standardy kvality.....	14
3.1 Standardy kvality v sociálních službách.....	15
3.2 Vznik standardů kvality sociálních služeb.....	15
4. Individuální plánování.....	16
4.1 Proces individuálního plánování.....	17
4.2 Legislativní rámec.....	17
5. GALAXIE CENTRUM POMOCI o.s., denní stacionář.....	18
5.1 Vznik stacionáře.....	18
5.2 Veřejný závazek.....	19
6 Individuální plánování v denním stacionáři GALAXIE CENTRUM POMOCI o.s.....	21
6.1 Osoby podílející se na individuálním plánování.....	22
6.2 Některé ze zásad individuálního plánování sociální služby.....	23
6.3 Průběh individuálního plánování sociální služby.....	23
6.4 Dokumentace individuálního plánování, obsah zpracovaného IP uživatele....	25
6.5 Povinnosti jednotlivých pracovních funkcí.....	26
6.6 Práva uživatelů a pracovníků v sociálních službách ve vztahu k individuálnímu plánování.....	27
6.7 Pravidla pro změnu klíčového pracovníka.....	28
7 Případové studie.....	29

7.1 Uživatelka Marie, 29 let.....	29
7.2 Slečna Petra, 44 let.....	37
7.3 Uživatel Martin, 38 let.....	45
Závěr	54
Seznam použité literatury	55

Úvod

Vývoj sociálního systému, který plyne z lidské potřeby solidarity, probíhá již od samotných počátků lidské civilizace. Zákon 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen zákon o sociálních službách) završil poměrně rychlou transformaci sociálních služeb, která probíhá od roku 1989. Zákon o sociálních službách přináší celou řadu systémových změn, jejichž společným jmenovatelem je důraz na práva a povinnosti uživatelů a poskytovatelů sociálních služeb. Jednou z velkých změn, které tento zákon přináší, je přeměna pasivní role uživatele sociálních služeb, který se tak stává aktivním účastníkem procesu poskytování sociálních služeb.

S termínem individuálního plánování jsem se poprvé setkal při absolvování kurzu pracovníka v sociálních službách, během kterého jsem se blíže seznámil se standardy kvality v sociálních službách. Téma práce *Individuální plánování v denním stacionáři pro lidi s mentálním postižením* jsem si zvolil, protože již šest let pracuji v oblasti sociálních služeb, v současné době v denním stacionáři pro osoby s mentálním postižením. O problematiku individuálního plánování se zajímám mimo jiné proto, že v rámci své práce jsem spolu s ostatními pracovníky tvořil *Vnitřní pravidla pro individuální plánování sociální služby. Zvyšování kvality v sociálních službách* je nekončící proces a vniklá pravidla je zapotřebí pravidelně revidovat, což byl jeden z impulzů pro napsání této práce.

Cílem mé práce je popsat proces individuálního plánování v denním stacionáři *GALAXIE CENTRUM POMOCI o.s., denní stacionář* (dále jen Galaxie) v Karviné.

Bakalářská práce je rozdělena do sedmi kapitol.

V první kapitole podávám stručné vysvětlení základních pojmů ze sociální oblasti, které se práce týkají, jako např. sociální služby, mentální retardace, sociální pracovník ad.

Druhá kapitola se zabývá základními lidskými právy ve vztahu k sociálním službám. Seznamuji v ní čtenáře se dvěma klíčovými dokumenty, a to s Úmluvou o právech osob s postižením a s Akčním plánem na podporu práv a plného zapojení osob se zdravotním postižením do společnosti. Jejich hlavní myšlenky se rovněž

promítají do zákona o sociálních službách a do standardů kvality v sociálních službách.

Ve třetí kapitole vymezují pojem standardy kvality v sociálních službách a nastiňují okolnosti jejich vzniku.

Ve čtvrté kapitole podávám definici individuálního plánování, zmiňuji legislativní rámec tohoto procesu a popisují jeho průběh.

Pátá kapitola se zabývá denním stacionářem Galaxie. Obsahuje popis vzniku tohoto občanského sdružení a veřejný závazek, v němž jsou uvedeny cíle, zásady, okruh osob, kterým je služba poskytována, a kritéria pro jejich přijetí, resp. nepřijetí.

V kapitole číslo šest popisují individuální plánování v denním stacionáři Galaxie. Uvádím zde mj. výčet osob, které se na plánování podílejí, jeho zásady, průběh, či způsob dokumentace.

Sedmá, závěrečná kapitola obsahuje případové studie tří uživatelů zmiňovaného stacionáře. Jednotlivé studie zahrnují osobní profil uživatele, analýzu jeho potřeb a stanovené osobní cíle.

1 Vymezení pojmů

V sociální oblasti se setkáváme s velkým množstvím odborných pojmů, proto je nutné alespoň stručně vymezit některé pojmy týkající se standardů kvality v sociálních službách a práce v denním stacionáři pro lidi s mentálním postižením.

Sociální služby

Mezi sociální služby (social services) jsou zahrnovány „*všechny služby, krátkodobé i dlouhodobé, poskytované oprávněným uživatelům, jejichž cílem je zvýšení kvality klientova života, případně i ochrana zájmů společnosti.*“¹ Sociální služby v České republice legislativně upravuje zákon č.108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, ve kterém se uvádí, že sociální službou se rozumí činnost nebo soubor činností podle tohoto zákona zajišťujících pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení.²

Sociální pracovník

Předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka a jeho roli určuje § 109 a § 110 a další vzdělávání sociálního pracovníka upřesňuje § 111 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, kde je uvedeno, že sociální pracovník vykonává tyto činnosti: sociální šetření, zabezpečuje sociální agendy, řeší sociálně právní problémy v zařízeních poskytujících služby sociální péče, poskytuje sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti,

¹ MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2003. 214. s. ISBN 80-7178-549-0.

² KRÁLOVÁ, Jarmila; RÁŽOVÁ, Eva. *Sociální služby a příspěvek na péči 2009/ 2010*. 3. aktualizované. vyd. Olomouc: Anag, 2009. 423s. ISBN 978-80-7263-559-7.

odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence, depistážní činnost, poskytování krizové pomoci, sociální poradenství a sociální rehabilitace.³

Pracovník v sociálních službách

Odbornou způsobilost a vymezení činnosti pracovníka v sociálních službách určuje §116 zákona 108/2006, o sociálních službách, v němž je uvedeno, že pracovníkem v sociálních službách je ten, kdo vykonává přímou obslužnou práci v ambulantních nebo pobytových zařízeních sociálních služeb za předpokladu splnění stanovených podmínek pro výkon této činnosti.

Mezi činnosti, které pracovník v sociálních službách vykonává, patří například: nácvik jednoduchých denních činností, pomoc při osobní hygieně a oblékání, podpora soběstačnosti, posilování životní aktivizace, uspokojování psychosociálních potřeb. Pracovníci v sociálních službách vykonávají také základní výchovnou nepedagogickou činnost a pečovatelskou činnost v domácnosti osoby. Pod dohledem sociálního pracovníka mohou vykonávat činnosti při základním sociálním poradenství, depistážní činnost, výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, činnosti při zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, činnosti při poskytování pomoci při uplatňování práv a oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.⁴

Klíčový pracovník

Matoušek ve Slovníku sociální práce klíčového pracovníka odkazuje ke slovu garant (key worker). Je to „pracovník, který osobně dohlíží na klienta účastnícího se skupinového programu a odpovídá vedoucímu organizace za průběh péče. Garant

³ KRÁLOVÁ, Jarmila; RÁŽOVÁ, Eva. *Sociální služby a příspěvek na péči 2009/ 2010*. 3.aktualizované vydání. Olomouc: Anag, 2009/2010. 423s. ISBN 978-80-7263-559-7.

⁴KRÁLOVÁ, Jarmila; RÁŽOVÁ, Eva. *Sociální služby a příspěvek na péči 2009/ 2010*. 3.aktualizované vydání. Olomouc: Anag, 2009/2010. 423s. ISBN 978-80-7263-559-7.

může vypracovávat plán péče, monitorovat jeho dodržování, koordinovat součinnost s jinými službami a odborníky, konzultovat s klientem jeho osobní problémy...“⁵

Horecký uvádí, že zákon ani prováděcí vyhláška či nařízení vlády termín klíčový pracovník nezmiňují. Jde o označení pro pracovníky pověřené individuálním plánováním nebo o pracovníky odpovědné za individuální průběh poskytované služby. „Slovo klíčový zde označuje důležitost, ústřední roli pro daný úkol, tj. vlastně nepostradatelnost. Takový pracovník je klíčovým ke svému uživateli, nikoliv ke svému zaměstnavateli.“ I když zákon o sociálních službách neuvádí, kdo by měl být klíčovým pracovníkem, lze dovodit, že by to měl být zaměstnanec, který je s uživateli v pravidelném a relativně častém kontaktu. Bude se tedy jednat převážně o pracovníky v sociálních službách a hned za nimi o pozice sociálních pracovníků. „Tyto dvě profese jsou jako jediné definovány a upraveny zákonem o sociálních službách.“⁶

Zdravotní postižení

„Osoby se zdravotním postižením zahrnují osoby mající dlouhodobé fyzické, duševní, mentální nebo smyslové postižení, které v interakci s různými překážkami může bránit jejich plnému a účinnému zapojení do společnosti na rovnoprávném základě s ostatními.“⁷ Pro účely zvýšené ochrany na trhu práce definuje osobu se zdravotním postižením § 67 zákona č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů.

⁵ MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. První vydání. Praha : Portal, 2003. 287 s. ISBN 80-7178-594-0.

⁶ BICKOVÁ, Lucie, et al. *Individuální plánování a role klíčového pracovníka*. První vydání. Tábor : Asociace poskytovatelů sociálních služeb, 2011. Klíčový pracovník v kontextu katalogu prací, s. 272 ., ISBN 978-80-904668-1-4.

⁷ *Národní rada osob se zdravotním postižením ČR* [online]. c.2007 [cit. 2011-01-30]. Úmluva OSN o právech lidí se zdravotním postižením. Dostupné z WWW: <<http://www.nrzp.cz/umluva-osn-o-pravech-osob-se-zdravotnim-postizenim/>>.

Mentální retardace

Podle Vágnerové je mentální retardace „*souhrnné označení vrozeného defektu rozumových schopností. Postižení je definováno jako neschopnost dosáhnout odpovídajícího stupně intelektového vývoje...*“⁸

Matoušek uvádí, že mentální retardace/mentální postižení (mental retardation/ mental impairment/ learning disability) představuje „*vrozené a trvalé postižení osobnosti projevující se nízkou úrovní rozumových schopností, nízkou kontrolou emocionality, vysokou potřebou akceptace, nízkou schopností odhadovat vlastní možnosti, vysokou sugestibilitou, omezenou schopností rozumět řeči a řeč používat, tendencí ke stereotypnímu chování, konkrétním myšlením bez schopnosti zobecňovat a dalšími příznaky. Příčinami mentální retardace jsou dědičnost a organické postižení centrální nervové soustavy, ke kterému mohlo dojít během nitroděložního vývoje, při porodu nebo v době krátce po narození (později vzniklé postižení se označuje jako demence).*“⁹

Denní stacionář

Denní stacionář je specifikován v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Zákon uvádí, že denní stacionáře patří mezi pečovatelské služby a jedná se o druh ambulantní sociální služby, jež se poskytuje osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku nebo zdravotního postižení a osobám s chronickým duševním onemocněním, které potřebují pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby.

Služby v denních stacionářích zahrnují tyto základní činnosti: pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu; pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu; poskytnutí stravy; výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti.¹⁰

⁸ VÁGNEROVÁ, Marie . *Psychopatologie pro pomáhající profese: Variabilita a patologie lidské psychiky*. Vyd. 3. Praha: Portál, 2002. Mentální retardace, s. 146 . ISBN 80-7178-678-0. [část knihy]

⁹ MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2003. 106. s. ISBN 80-7178-549-0.

¹⁰ KRÁLOVÁ, Jarmila; RÁŽOVÁ, Eva. *Sociální služby a příspěvek na péči 2009/ 2010*. 3. aktualizované. vyd. Olomouc: Anag, 2009. 423 s. ISBN 978-80-7263-559-7.

Sociální začleňování

Sociální začleňování patří mezi základní zásady sociálních služeb, od kterých se odvíjí celá jejich činnost, základní zásady jsou legislativně ukotveny v § 2 zákona 108/2006 Sb. o sociálních službách.¹¹ Ve výkladovém sborníku standardů kvality pro poskytovatele sociálních služeb autoři uvádějí, že pojem sociální začleňování má zásadní dopad na modernizaci služeb a znamená, že lidé mají příležitosti a možnosti, plně se zapojit do ekonomického, sociálního i kulturního života společnosti, a žít způsobem, který je ve společnosti považován za běžný.¹²

Občanské sdružení

Občanská sdružení upravuje zákon č.83/1990 Sb., o sdružování občanů, §2 tohoto zákona uvádí, že jde o spolek, společnost, svaz, hnutí, klub či jiný podobný útvar, ve kterém se občané svobodně sdružili, ne však za účelem vytvoření politické strany, církevní společnosti nebo za účelem podnikání.

Členství v občanském sdružení je založeno na principu dobrovolnosti a nikdo nemůže být nucen ke sdružování ani být trestán za to, že je členem sdružení. Členy mohou být osoby fyzické i právnické.

Občanské sdružení vzniká registrací na ministerstvu vnitra, které prvně ověřuje, zdali jsou splněny všechny zákonem stanoveny podmínky. Takto vzniklé občanské sdružení je právnickou osobou tzn., že má právní subjektivitu.¹³

¹¹ KRÁLOVÁ, Jarmila; RÁŽOVÁ, Eva. *Sociální služby a příspěvek na péči 2009/ 2010*. 3. aktualizované. vyd. Olomouc: Anag, 2009. 423 s. ISBN 978-80-7263-559-7.

¹² *Ministerstvo práce a sociálních věcí* [online]. Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, Vydání první říjen 2008 [cit. 2011-01-30]. Standardy kvality sociálních služeb - výkladový sborník. Dostupné z WWW: <http://www.mpsv.cz/files/clanky/5966/4_vykladovy_sbornik.pdf>.

¹³ © epravo.cz, a.s. 1999-2011. *Epravo.cz* [online]. 7.7.2005 [cit. 2011-06-27]. Občanské sdružení. Dostupné z WWW: <<http://www.epravo.cz/top/clanky/obcanske-sdruzeni-33560.html?mail>>.

2 Základní lidská práva a sociální služby

Základním předpokladem pro poskytování kvalitní sociální služby je znalost základních lidských práv a svobod. Naplňování těchto práv u uživatelů sociální služby je jedním z hlavních ukazatelů kvality služby. „V roce 2006 byly v České republice přijaty dva **klíčové dokumenty**: Úmluva o právech osob s postižením (VS OSN) a Akční plán na podporu práv a plného zapojení osob se zdravotním postižením do společnosti (Evropská komise). Základní myšlenky těchto dokumentů se promítají také do zákona č.108/2006 Sb., o sociálních službách, i do standardů kvality zakotvených ve vyhlášce č. 505/2006 Sb.“¹⁴

2.1 Úmluva o právech osob se zdravotním postižením

V článku 1 této úmluvy se konstatuje, že účelem této úmluvy je podporovat, chránit a zajišťovat plné a rovné užívání všech lidských práv a základních svobod všemi osobami se zdravotním postižením a podporovat úctu k jejich přirozené důstojnosti.

Ve článku 3 jsou uvedeny následující zásady, na kterých je úmluva založena: respektování přirozené důstojnosti, osobní nezávislosti, zahrnující také svobodu volby, a samostatnosti osob; nediskriminace; plné a účinné zapojení a začlenění do společnosti; respektování odlišnosti a přijímání osob se zdravotním postižením jako součástí lidské různorodosti a přirozenosti; rovnost příležitostí; přístupnost; rovnoprávnost mužů a žen; respektování rozvíjejících se schopností dětí se zdravotním postižením a jejich práva na zachování identity.¹⁵

2.2 Akční plán na podporu práv a plného zapojení osob se zdravotním postižením do společnosti

¹⁴ BICKOVÁ, Lucie, et al. *Individuální plánování a role klíčového pracovníka*. První vydání. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb, 2011. Dokumenty garantující práva, s. 272 .. ISBN 978-80-904668-1-4.

¹⁵ *Sbírka mezinárodních smluv* [online]. 2010 [cit. 2011-06-27]. Sbírka mezinárodních smluv 4eská republika. Dostupné z WWW: <www.mvcr.cz/soubor/sb004-10m-pdf.aspx>.

Tento dokument má formu doporučení Rady Evropy, není tedy pro členské státy právně závazný. Klíčové aktivity tohoto plánu zahrnují všechny aspekty života osob se zdravotním postižením a ve svém souhrnu tvoří obecný rámec pro formulace politiky na úrovni členských států.

Tento dokument zahrnuje tyto základní oblasti činnosti: účast na politickém a veřejném životě; účast na kulturním životě; informace a komunikace; vzdělávání; zaměstnávání, poradenství a příprava na povolání; přístupnost prostředí; doprava; život ve společnosti; zdravotní péče; rehabilitace; sociální ochrana; právní ochrana; ochrana před násilím a zneužíváním; výzkum a vývoj; osvěta.¹⁶

Mezi další základní dokumenty garantujících lidská práva patří např. Listina základních práv a svobod, Všeobecná deklarace lidských práv, Evropská úmluva o ochraně lidských práv a svobod, Mezinárodní pakt o hospodářských, sociálních a kulturních právech, Mezinárodní pakt o občanských a politických právech, Evropská sociální charta, Úmluva o odstranění všech forem diskriminace žen, Úmluva o právech dítěte, Deklarace práv dítěte a Mezinárodní úmluva o odstranění všech forem rasové diskriminace.

3 Standardy kvality

„Standard obecně je psaná nebo zvyková norma, která označuje žádoucí, cílové stavy a umožňuje konkrétnímu subjektu posuzovat míru jejich naplnění...

Kvalita znamená jednu ze základních kategorií, která odpovídá na otázku jak? Jaký? Je to souhrn vlastností ukazujících na to, co daná věc vlastně je.

¹⁶ *Akční plán* [online]. 2006 [cit. 2011-06-27]. Akční plán na podporu práv a plného zapojení osob se zdravotním postižením do společnosti: zlepšení kvality života ... Dostupné z WWW: <http://www.kr-karlovarsky.cz/NR/rdonlyres/8526D6E8-725A-4EB7-92FB-04B7F15BE9D0/0/Akcni_plan.pdf>.

Kvalita=hodnota...Je potřeba se domluvit, co je v konkrétním případě hodnotou, tedy stanovit normu, tj. standard.“¹⁷

3.1 Standardy kvality v sociálních službách

Standardy kvality sociálních služeb (social services quality standarts) představují „soubor dohodnutých kritérií, který umožňuje posuzování kvality sociální služby. Splnění obecného kritéria je prověřováno souborem rozpoznávacích znaků, které kromě formálních náležitostí zahrnují výsledky strukturovaných rozhovorů s klienty a s personálem a také výsledky přímého pozorování.“¹⁸ Obsah standardů kvality sociálních služeb je uveden v příloze 2 vyhlášky 505/2006 Sb., kterou se provádí některá ustanovení zákona č.108/2006 Sb., o sociálních službách.

3.2 Vznik standardů kvality sociálních služeb

„Škála a rozsah sociálních služeb do roku 1989 byly charakteristické nedostatečnou skladbou a strukturou těchto služeb a jejich omezeným množstvím. Občané byli pouze pasivními příjemci služeb, kteří o jejich podobě a kvalitě neměli možnost spolurozhodovat.“¹⁹

Ve výkladovém sborníku standardů kvality pro poskytovatele sociálních služeb autoři uvádějí, že Standardy kvality v sociálních službách vznikaly na základě transformace celého systému, který započal již od roku 1989. „Změny v pojetí sociálních služeb vycházejí především z důrazu na práva a povinnosti každého občana v České Republice.“²⁰

¹⁷ BICKOVÁ, Lucie, et al. *Individuální plánování a role klíčového pracovníka*. První vydání. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb, 2011. Co se významově skrývá pod často skloňovaným souslovím "standardy kvality sociálních služeb"?, s. 272. ISBN 978-80-904668-1-4.

¹⁸ MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. 1. Vyd. Praha: Portál, 2003. 225. s. ISBN 80-7178-549-0.

¹⁹ BICKOVÁ, Lucie, et al. *Individuální plánování a role klíčového pracovníka*. První vydání. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb, 2011. 272 s. ISBN 978-80-904668-1-4.

²⁰ *Ministerstvo práce a sociálních věcí* [online]. Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, Vydání první říjen 2008 [cit. 2011-01-30]. Standardy kvality sociálních služeb - výkladový sborník. Dostupné z WWW: <http://www.mpsv.cz/files/clanky/5966/4_vykladovy_sbornik.pdf>.

První klíčový metodický materiál Standardy kvality sociálních služeb předložilo Ministerstvo práce a sociálních věcí v roce 2002. PhDr. Vladimír Špidla (tehdejší ministr práce a sociálních věcí) v úvodu k tomuto materiálu napsal, že Standardy kvality sociálních služeb vznikly spojením zkušeností pracovníků z terénu a nejnovějších poznatků v oblasti poskytování sociální služby. Špidla také uvádí, že ve všech stádiích vzniku byly standardy předkládány k veřejné diskuzi. „Velký důraz byl kladen na ověřování připravovaných standardů v samotném procesu poskytování sociálních služeb. Standardy byly testovány téměř třemi desítkami organizací poskytujících sociální služby v rámci pilotního projektu v Olomouci. Do procesu byli zapojeni jak pracovníci těchto organizací, tak i samotní uživatelé sociálních služeb.“

„Standardy vycházejí z koncepce naplňování základních lidských práv a svobod tak, jak jsou uvedeny v Deklaraci základních lidských práv a svobod a zakotveny v právních dokumentech České republiky.“²¹

4. Individuální plánování

„Individuální plánování je kontinuální, záměrný strukturovaný proces, při němž se stanovují kroky (prostředky), jimiž je třeba dosáhnout požadované změny.“²²

²¹ *Komunitní plánování, o.p.s.* [online]. 2002 [cit. 2011-05-28]. Standardy kvality sociálních služeb. Dostupné z WWW: <www.komplan.cz/soubory/standardy_popis.pdf>. [webová stránka]

²² *Ministerstvo práce a sociálních věcí* [online]. Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, Vydání první říjen 2008 [cit. 2011-01-30]. Standardy kvality sociálních služeb - výkladový sborník. Dostupné z WWW: <http://www.mpsv.cz/files/clanky/5966/4_vykladovy_sbornik.pdf>.

4.1 Proces individuálního plánování

Před započítím samotného procesu musí mít dané zařízení vypracovanou metodiku individuálního plánování. Každý uživatel by měl mít přiděleného klíčového pracovníka, který zodpovídá za průběh individuálního plánování, jeho zaznamenávání a hodnocení.

Samotné individuální plánování představuje dialog o potřebách uživatele mezi uživatelem služby a klíčovým pracovníkem. Během naplňování stanovených cílů dochází k neustálé komunikaci mezi uživatelem a pracovníkem. Činnost a její výsledky jsou průběžně hodnoceny, případně jsou stanovovány nové cíle.²³

4.2 Legislativní rámec

Požadavky na individuální plánování průběhu sociální služby jsou shrnuty do standardu kvality č. 5 v příloze č. 2 k vyhlášce 505/2006 Sb. a patří mezi standardy tzv. zásadní (povinné). Kolektiv autorů v knize Sociální služby uvádí, že východiskem pro individuální plánování je především potřeba klienta.²⁴

V příloze č. 2 k vyhlášce č.505/2006 Sb. jsou ke standardu č. 5 – Individuální plánování průběhu sociální služby vyjmenovaná tato kritéria:

- 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;*
- b) *Poskytovatel plánuje společně s osobou průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíle a možnosti osoby;*
- c) *Poskytovatel společně s osobou průběžně hodnotí, zda jsou naplňovány její osobní cíle;*

²³ KRUTILOVÁ, Dagmar ; ČÁMSKÝ, Pavel; SEMBDNER, Jan. *Sociální služby : Tvorba a zavádění standardů kvality poskytovaných sociálních služeb.* [s.l.] : [s.n.], [2008]. 223 s. ISBN 978-80-254-3427-7. [kniha]

²⁴ KRUTILOVÁ, Dagmar ; ČÁMSKÝ, Pavel; SEMBDNER, Jan. *Sociální služby : Tvorba a zavádění standardů kvality poskytovaných sociálních služeb.* [s.l.] : [s.n.], [2008]. 223 s. ISBN 978-80-254-3427-7. [kniha]

- d) *Poskytovatel vytváří a uplatňuje systém získávání a předávání potřebných informací mezi zaměstnanci o průběhu poskytování sociální služby jednotlivým osobám;*
- e) *Poskytovatel vytváří a uplatňuje systém získávání a předávání potřebných informací mezi zaměstnanci o průběhu poskytování sociální služby jednotlivým osobám.*²⁵

5. GALAXIE CENTRUM POMOCI o.s., denní stacionář

Zařízení poskytovatele se nachází na adrese:

GALAXIE CENTRUM POMOCI o.s., denní stacionář, Kašparova 2978/1,
Karviná – Hranice.

Kontakty:

telefon 596 347 845

telefon 603 734 223

e-mail galaxie.karvina@atlas.cz

web <http://www.cpgalaxie.xf.cz>²⁶

5.1 Vznik stacionáře

Podnětem pro založení občanského sdružení GALAXIE CENTRUM POMOCI o.s., byla potřeba rodičů mladých lidí s mentálním postižením najít možnost

²⁵ KRÁLOVÁ, Jarmila; RÁŽOVÁ, Eva. *Sociální služby a příspěvek na péči 2009/ 2010*. Olomouc : Anag, 2009. Obsah standardů kvality sociálních služeb, s. 423. ISBN 978-80-7263-559-7.

²⁶ *Ministerstvo práce a sociálních věcí: Registr poskytovatelů sociálních služeb* [online]. 17.5.2011 [cit. 2011-06-11]. Dostupné z WWW: <http://iregistr.mpsv.cz/socreg/vitejte.fw.do?SUBSESSION_ID=1307789021556_1>.

uplatnění pro své potomky. Umožnit jim smysluplné trávení volného času a pobyt ve společnosti svých vrstevníků, poskytnout jim aktivity, které by uspokojovaly jejich potřeby a udržovaly či dál rozvíjely jejich osobní potenciál.

GALAXIE CENTRUM POMOCI o.s. vzniklo registrací stanov na Ministerstvu vnitra České republiky dne 16. 12. 1998 a denní stacionář byl uveden do provozu dne 12. 10. 1999.

Od té doby prošel stacionář dlouhým vývojem, který ani dnes není ukončen, protože prochází neustále procesem hledání a zlepšování kvalit služby, kterou poskytuje.

5.2 Veřejný závazek

Poslání

GALAXIE CENTRUM POMOCI o.s. prostřednictvím denního stacionáře poskytuje sociální službu dospělým lidem s mentálním postižením a lidem s mentálním postižením v kombinaci s postižením tělesným.

Podporuje uživatele v hledání možností, jak se stát v co největší možné míře samostatnými tak, aby si dokázali poradit v běžných životních situacích a našli si své místo ve společnosti.

Umožňuje uživatelům naplňovat přirozenou potřebu být s lidmi a využívat vlastní schopnosti a možnosti k posílení svého sebevědomí a pocitu vlastní hodnoty.

Svým uživatelům poskytuje rady o možnostech řešení jejich nepříznivé situace.

Mezi poskytované služby denního stacionáře patří: pomoc při zvládnání úkonů péče o vlastní osobu; pomoc při osobní hygieně; poskytnutí stravy; výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, např. tvořivé dílny a volnočasové aktivity; zprostředkování kontaktu se společenským prostředím jako jsou kulturní, společenské a sportovní akce; sociálně terapeutické činnosti; pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí; základní sociální poradenství.

Cíle poskytované sociální služby

Směrem ke svým uživatelům usiluje denní stacionář o dosažení následujících cílů: udržování, posilování a rozvíjení sebeobslužných dovedností; udržování, posilování a rozvíjení soběstačnosti ve vykonávání běžných denních aktivit; udržování, posilování a rozvíjení všestranné a účinné komunikace; udržování, posilování a rozvíjení tvořivých schopností, pracovních dovedností a návyků; podpora uvědomování si svých práv a povinností, ve vyjadřování vlastních myšlenek, postojů a názorů; posilování pozitivních mezilidských vztahů; naplnění potřeby sounáležitosti uživatele.

S přihlédnutím k individuálním možnostem a schopnostem každého jednotlivého uživatele chce prostřednictvím výše zmiňovaných cílů dosáhnout toho, aby uživatel sociální služby získal co nejvíce dovedností a zkušeností, které napomohou ke zkvalitnění jeho života.

Zásady poskytované sociální služby

Při poskytování sociální služby se denní stacionář řídí těmito zásadami: zachovávání lidské důstojnosti uživatele; kladení důrazu na naplňování práv uživatele; respektování jeho názorů a životního stylu; respektování potřeby uživatele vyplývající z jeho zdravotního postižení; zdůrazňování silných stránek uživatele; motivování uživatele k takovým činnostem, které nevedou k setrvání nebo prohlubování jeho nepříznivé situace; posilování sociálního začleňování uživatele; zachovávání diskretnosti a mlčenlivosti.

Zásady, jimiž se pracovníci při poskytování služby řídí, jsou zakotveny v Etickém kodexu pracovníků stacionáře GALAXIE CENTRUM POMOCI.

Okruh osob, kterým denní stacionář poskytuje sociální službu

V denním stacionáři je poskytována služba lidem, kteří mají z důvodu zdravotního postižení sníženou soběstačnost a jejichž situace vyžaduje pomoc a podporu jiné fyzické osoby.

Jedná se o osoby s mentálním postižením – lehkým až středně těžkým a osoby s mentálním postižením (lehkým až středně těžkým) v kombinaci s postižením tělesným – DMO.

Věková kategorie uživatelů zahrnuje mladé dospělé (18 – 26 let) a dospělé (27 – 64 let).

Kapacita zařízení, jehož provozní doba je 7:00 – 15:00 hod., čítá 30 uživatelů.

Kritéria pro přijetí zájemce o službu

- Zájemce spadá do cílové skupiny, které zařízení poskytuje sociální službu,
- zájemci vyhovuje nabídka poskytovaných služeb a souhlasí s ujednáním pro poskytování služeb uvedeném ve Smlouvě o poskytnutí sociální péče,
- zařízení nemá naplněnou kapacitu.

Kritéria pro nepřijetí zájemce

- Zájemce nespadá do cílové skupiny, které je poskytována sociální služba,
- zařízení má naplněnou kapacitu,
- zájemce vyžaduje pro úplnou bezmocnost pomoc druhé osoby.

V případě nepřijetí z důvodu naplněné kapacity zařízení je zájemce veden v evidenci zájemců o službu. Při uvolnění místa rozhoduje o přijetí zájemce číslo v pořadí čekatelů o poskytnutí služby.²⁷

6 Individuální plánování v denním stacionáři GALAXIE CENTRUM POMOCI o.s.

Postupy individuálního plánování upravuje ve stacionáři směrnice – Vnitřní pravidla pro individuální plánování sociální služby.

²⁷ GALAXIE CENTRUM POMOCI o.s., *denní stacionář: O nás* [online]. 29.10.2010 [cit. 2011-06-11]. Dostupné z WWW: <<http://www.cpgalaxie.xf.cz/index.htm>>.

V této směrnici se uvádí, že plánování podpory je zaměřené na běžné oblasti v životě člověka a směřuje k co největší samostatnosti.

Individuální potřeba uživatele je východiskem pro proces plánování služby, který probíhá za spolupráce s pověřeným pracovníkem v sociálních službách, tzn. klíčovým pracovníkem uživatele. Na průběh a kvalitu plánování služby dohlíží sociální pracovník. K procesu plánování jsou zvány i další osoby např. rodinní příslušníci, přátelé, odborníci atd.

6.1 Osoby podílející se na individuálním plánování

Uživatel je hlavní osobou udávající směr individuálního plánu a má právo plán měnit.

Sociální pracovník vytváří profil uživatele a analýzu potřeb ve spolupráci s uživatelem, referujícími osobami (opatrovník, rodinný příslušník, jiné osoby) a s pracovníky v sociálních službách. Mapuje jeho životní situaci, potřeby, přání, cíle. Předává povinnosti týkající se individuálního plánování služby uživatele klíčovému pracovníkovi, kterému zároveň pomáhá zorientovat se v nejasnostech.

Klíčový pracovník je v pravidelném kontaktu s uživatelem. Sleduje jeho situaci, potřeby, přání, komunikuje s ním. Pomáhá mu s formulací jeho osobního cíle a individuálního plánu (IP) – s jeho realizací, s přehodnocováním a vyhodnocováním výsledku plnění stanoveného postupu sloužícího k dosažení osobního cíle. Klíčový pracovník má možnost obrátit se v případě potřeby se svými dotazy, které se týkají individuálního plánování služby uživatele, na sociálního pracovníka nebo může svolat plánovací tým. Také může situace týkající se individuálního plánování řešit na supervizních setkáních.

Ostatní pracovníci v sociálních službách spolupracují na plnění individuálních plánů uživatelů. Jsou schopni zastoupit klíčového pracovníka v době jeho nepřítomnosti (dovolená, pracovní neschopnost) po dohodě s uživatelem.

Opatrovníci, rodinní příslušníci, přátelé či známí uživatele jsou vyzívání, aby se stali členy plánovacího týmu a podíleli se na individuálním plánování, pokud s tím uživatel souhlasí.

Plánovací tým je okruh osob podílejících se na individuálním plánování uživatele. Členem plánovacího týmu je především uživatel, klíčový pracovník, sociální pracovník, dále pak např. opatrovník, rodinný příslušník, externí odborník, ostatní pracovníci nebo blízké osoby. Členové plánovacího týmu spolupracují na plánování a naplňování cílů.

6.2 Některé ze zásad individuálního plánování sociální služby

Cíle jsou reálné, konkrétní, pochopitelné, měřitelné a přiměřené (vycházejí z možností uživatele a služeb poskytovaných stacionářem).

Individuální plán vychází z osobních potřeb a přání uživatele. Všem pracovníkům, kteří s uživatelem přicházejí do styku, napomáhá IP orientovat se v aktuálních potřebách uživatele.

Každý individuální plán je ústně a písemně vyhodnocován. Jestliže je cíl podle uživatele zcela naplněn nebo jestli uživatel vyjádřil přání změnit cíl individuálního plánu, stanovuje si další individuální plán.

V průběhu plánování služby s osobami s potížemi v běžné komunikaci se využívají alternativní způsoby komunikace a zároveň i všechny další dostupné možnosti, např. rozhovor s opatrovníky, rodinnými příslušníky, přáteli apod.

Pracovníci stacionáře jsou vázáni mlčenlivostí, obsah individuálních plánů je přístupný pouze uživateli, jeho opatrovníkovi, pracovníkům v přímé péči, sociálnímu pracovníkovi a ředitelce. Obsah IP je také k dispozici profesionálům, kteří jsou vázáni mlčenlivostí, např. akreditovaným školitelům, kontrolním orgánům.

6.3 Průběh individuálního plánování sociální služby

Sociální šetření

U uživatele jsou mapovány jeho dosavadní schopnosti, dovednosti a potřeby v oblasti komunikace, sebeobsluhy, soběstačnosti, vztahů a sociálních dovedností, využívání veřejných zdrojů, zdraví, bezpečnosti, aktivit, zájmů a volného času,

zaměstnání, ochrany a vyjednávání, zvládnání nouzových, havarijních a mimořádných situací.

Již při jednání se zájemcem o službu pověřený pracovník (sociální pracovník, ředitelka) zjišťuje potřeby, očekávání, přání, popř. osobní cíle zájemce. (Toto je podrobně upraveno ve Vnitřních pravidlech pro jednání se zájemcem o službu).

Zájemce o službu se podpisem Smlouvy o poskytnutí sociální služby stává uživatelem. První nastavení IP vychází ze záznamů z jednání se zájemcem, z něhož vyplývají potřeby žadatele/uživatele. Na tomto plánu se podílí uživatel, opatrovník, jeho rodinní příslušníci, případně jiné blízké osoby a sociální pracovník nebo ředitelka.

Po uzavření smlouvy nastává období aklimatizace. V tomto období se uživatel blíže seznamuje s chodem zařízení, jednotlivými pracovníky a vybírá si z denní nabídky aktivit. V co nejkratší době, nejpozději do 14 dnů, je uživateli určen klíčový pracovník, který spolupracuje s uživatelem na plnění, přehodnocování a opětovné tvorbě individuálního plánu. Při přiřazování klíčových pracovníků jednotlivým uživatelům se zohledňují vzájemné sympatie a dobré osobní vztahy, v rámci kapacitních možností se zařízení snaží vyhovět přání uživatelů.

Realizace a hodnocení plnění plánu

Zodpovědnost za individuální plánování – jeho plnění, hodnocení a aktualizaci, nese klíčový pracovník, který se s uživatelem pravidelně setkává a na realizaci IP s ním spolupracuje. Klíčový pracovník však nese odpovědnost za naplnění cíle uživatele.

Klíčový pracovník se dohodne s uživatelem, kteří pracovníci mohou převzít roli klíčového pracovníka v době jeho nepřítomnosti (pracovní neschopnost, dovolená apod.) a uvede tyto pracovníky v Sešitu individuálního plánování.

Pracovníci se střídají v práci na dosahování cílů individuálních plánů podle časových možností. Klíčoví pracovníci využívají plánovací místnost, která slouží ke schůzkám s uživateli za účelem hodnocení a přehodnocování individuálních plánů, k administrativní činnosti apod. Ideálně se klíčový pracovník věnuje alespoň jednou týdně plnění cílů IP s uživateli, pro které je klíčovým pracovníkem. Zbytek

pracovníků pracuje se skupinami uživatelů podle rozdělení do skupin (uživatelé si vybírají skupiny podle nabízené činnosti a volné kapacity).

Plnění cílů IP je hodnoceno průběžně, dle náročnosti cíle, nejméně jednou za měsíc, ideálně jednou týdně.

Dojde-li k naplnění osobního cíle dle stanovených kritérií, určí si uživatel ve spolupráci s klíčovým pracovníkem nebo plánovacím týmem nový cíl (včetně postupu, kritérií atd.) a proces plnění IP se opakuje.

Pokud dojde ke změně zakázky uživatelem v průběhu realizace plnění stanoveného cíle, dochází ke stanovení cíle nového.

Klíčovní pracovníci se mohou při tvorbě a hodnocení IP či nejasnostech obrátit na sociálního pracovníka nebo se radí v diskuzi plánovacího týmu a na poradách.

Klíčovní pracovníci doplňují aktuální informace o uživateli do Profilu uživatele a do Analýzy potřeb podle aktuálních změn. Podle potřeby, nejméně jednou ročně, je společně s uživatelem aktualizují.

6.4 Dokumentace individuálního plánování, obsah zpracovaného IP uživatele

Každý uživatel má zavedenou Složku IP, která obsahuje: profil uživatele, analýzu potřeb, sešit individuálního plánování.

V sešitu IP vede klíčový pracovník záznamy z průběhu realizace IP.

Individuální plán obsahuje:

- Jméno a příjmení uživatele,
- jména a příjmení plánovacího týmu,
- jméno a příjmení pracovníků zastupujících klíčového pracovníka,
- stanovený cíle/e, který je měřitelný, termínovaný a dohodl se na něm uživatel ve spolupráci s klíčovým pracovníkem,
- kritérium naplnění osobního cíle (informace o tom, jak se pozná naplnění cíle),
- datum přehodnocení naplnění cíle/ů (minimálně jednou za měsíc),
- postup a jednotlivé kroky vedoucí k vytyčenému cíli,

- rizika (pokud nějaká vyplývají z konkrétních kroků plnění) a jejich minimalizace,
- hodnocení návrhy a podněty uživatele,
- podpis uživatele – potvrzení, že s plánem souhlasí (podle schopnosti uživatele).

6.5 Povinnosti jednotlivých pracovních funkcí

Klíčový pracovník:

Sleduje potřeby uživatelů, kterým je klíčovým pracovníkem, hájí jejich zájmy a práva.

Zodpovídá za realizaci, hodnocení a aktualizaci individuálních plánů.

Vede Složku individuálního plánování uživatelů, pro které je klíčovým pracovníkem a zapisuje průběh služby do formulářů, knih a sešitů, k těmto záznamům určených.

Vede sešity IP přehledně zpracované tak, aby se každý kompetentní pracovník v individuálních plánech dokázal zorientovat a v případě potřeby mohl klíčového pracovníka kvalitně zastoupit.

Složku IP uživatelů si vyzvedává v místnosti individuálního plánování z uzamčené skříně, pokud s ní nepracuje má ji uzamčenou ve svém pracovním stole. Na konci směny složku vrátí do skříně, která se uzamyká, v plánovací místnosti.

Aktualizuje dokumenty Profil uživatele a Analýza potřeb dle potřeby, minimálně však jednou ročně.

Svolává plánovací tým a spolupracuje s ním.

Před svou plánovanou dovolenou, která by trvala více než 10 pracovních dnů, pověří prací na IP svých uživatelů zástupce. Tito zástupci klíčového pracovníka jsou uvedeni v Sešitě IP a jednotliví uživatelé předem s jejich volbou souhlasili.

Maximální počet uživatelů na jednoho klíčového pracovníka je stanoven na sedm, s ohledem na umožnění změn pro uživatele. Optimální počet je šest uživatelů na jednoho klíčového pracovníka.

Sociální pracovník:

- Hájí zájmy a práva uživatelů i pracovníků v sociálních službách.
- Podporuje a rozvíjí účinnou komunikaci.
- Podporuje pracovníky v přímé péči s uživateli a pomáhá jim plánovat postupy, řešit problémy a orientovat se v problematice sociální práce.
- Zasahuje do procesu individuálního plánování za účelem metodického vedení.
- Tvoří dokumenty Profil uživatele a Analýza potřeb.
- Provádí analýzu zápisů ideálně dvakrát za rok, výsledky a doporučení konzultuje na pracovních poradách.
- Provádí změny v dokumentu Vnitřní pravidla pro individuální plánování sociální služby, pokud tyto změny praxe vyžaduje.
- Přiděluje uživateli klíčového pracovníka.
- Účastní se ideálně alespoň jednou týdně pravidelných každodenních porad klíčových pracovníků.

6.6 Práva uživatelů a pracovníků v sociálních službách ve vztahu k individuálnímu plánování

Uživatel má právo:

- Zakázku (individuální plán) měnit,
- změnit klíčového pracovníka,
- nahlížet do záznamů, které jsou v souvislosti s jeho osobou vedeny,
- přizvat k procesu plánování rodinného příslušníka nebo blízkou osobu,
- na ochranu osobních a citlivých údajů o vlastní osobě,
- podat stížnost (podrobně upraveno v směrnici – Vnitřní pravidla pro přijímání a vyřizování stížností).

Pracovník má právo:

- Obrátit se na sociálního pracovníka při jakýchkoliv nejasnostech,
- požádat sociálního pracovníka o změnu uživatele, pro kterého je klíčovým pracovníkem, ale pouze ze závažných důvodů, které musí obhájit,

- vypůjčit si literaturu, která se zabývá problematikou sociální práce nebo problematikou cílové skupiny stacionáře,
- svolat schůzku plánovacího týmu daného uživatele, podávat návrhy.

6.7 Pravidla pro změnu klíčového pracovníka

Ze strany uživatele

Uživatel může jedenkrát ročně požádat o změnu klíčového pracovníka bez udání důvodu.

Pokud by uživatel žádal o změnu klíčového pracovníka vícekrát za rok, uvede důvody své žádosti a pak se tato žádost řeší podle „Vnitřních pravidel pro přijímání a vyřizování stížností“.

Uživatelé s narušenou komunikační schopností mají zavedeny sešity „Záznamy o nevoli uživatele“, které slouží k zaznamenávání negativních reakcí a projevů těchto uživatelů a následně analýze těchto záznamů, za účelem zjišťování příčin nespokojenosti. Z této analýzy může vyplynout potřeba změny klíčového pracovníka.

Ze strany klíčového pracovníka

Klíčový pracovník může o změnu požádat sociálního pracovníka, ale pouze v případě závažných důvodů, které si musí umět obhájit (např. uživatel si vytvořil silnou citovou vazbu, kterou pracovník nezvládá korigovat běžnými prostředky, uživatel odmítá spolupracovat, komunikovat apod.) Důvody budou posouzeny pracovním týmem v rámci pracovní rady.

Ze strany sociálního pracovníka

Pokud je nutné provést změny z organizačních důvodů nebo jiných závažných důvodů, může sociální pracovník provést výměnu klíčového pracovníka u daného uživatele.²⁸

²⁸ SKSS: *Vnitřní pravidla pro individuální plánování služby*

7 Případové studie

Případové studie vycházejí pouze z vnitřních dokumentů zařízení, pro zachování anonymity byly pozměněny osobní údaje jednotlivých uživatelů.

7.1 Uživatelka Marie, 29 let

Osobní profil uživatele

Komunikace

Slečna Marie je výřečná, má bohatou slovní zásobu, ráda si povídá. Slovní projev jí komplikuje občasné zadržávání v řeči, které se daří eliminovat důsledným vedením k pomalému projevu a vytvořením klidné a bezpečné atmosféry. Navštěvuje logopedickou poradnu.

Sebeobsluha

Rodina slečnu Marii vedla od útlého mládí k co největší samostatnosti. Veškeré úkony spojené s péčí o vlastní osobu zvládá samostatně, jen s úpravou účesu a při výběru vhodného a přiměřeného oblečení potřebuje pomoc. Při odchodu ze stacionáře slečna Marie vyhledává nejbližšího pracovníka, aby se ujistila, zda je vhodně upravená.

Soběstačnost

I v tomto ohledu vede rodina slečnu Marii k co největší samostatnosti. Ráda pomáhá s běžnými domácími pracemi, jako je utírání prachu, luxování, úklid kuchyně. Zvládne připravit jednoduchý ovocný či zeleninový salát, pomáhá i při přípravě pomazánek, chlebíčků a moučnicků. Vařit slečna Marie zatím nezkoušela. Důvodem je obava maminky o její bezpečnost při manipulaci se sporákem. Slečna Marie v minulosti sama nakupovala a to ve známém prostředí s lístkem, na kterém měla napsáno, co koupit. V současné době nakupuje spolu s rodiči v supermarketech, kde si dle svých potřeb zboží vybírá.

Vztahy

S kým žije:

Slečna Marie žije se svými rodiči v rodinném domě. Má svůj pokoj, ve kterém si sama udržuje pořádek. V budoucnu si přeje bydlet ve svém vlastním bytě bez rodičů. Často mluví o své imaginární rodině (o svém muži, dětech a psovi).

Vztahy s nejbližšími:

Rodina je pro slečnu Marii hlavním zdrojem mezilidských vztahů. Pravidelně a často je v kontaktu se svými staršími bratry a jejich rodinami. Rodiče jsou pro slečnu Marii nejdůležitějšími osobami v jejím životě, v jejich přítomnosti tráví všechnen svůj volný čas. Poměrně často vzpomíná na své babičky, které již nežijí, a velmi silně u toho prožívá smutek nad jejich ztrátou.

Vztahy s ostatními lidmi (kolektiv v zařízení, ostatní známi):

Formou využívání veřejných zdrojů (v minulosti čtyři roky navštěvovala ÚSP Dům v Aleji a v současnosti stacionář GALAXII) je sice v pravidelném kontaktu s lidmi, kteří se ocitli v nepříznivé životní situaci ze zdravotních důvodů, avšak ani zde si nenašla opravdové přátele.

Slečna Marie se již od dětství vyskytovala především ve společnosti starších osob – autorit, vybudovala si jakousi závislost na vedení druhými. Vybírá si vyhovující vzor a následně kopíruje chování a jednání této osoby. V její přítomnosti se cítí dobře, a proto ji často vyhledává. Ráda si s ní povídá na téma rodina – manžel a děti, vaření a pečení. Inspiraci nachází v časopise Katka, který si pravidelně obstarává. Ve vztahu k pracovníkům je slečna Marie vstřícná a milá.

Vztahy s veřejností:

Vzhledem k necitlivému až odmítavému postoji veřejnosti v minulosti vyrůstala slečna Marie bez možnosti sociálního kontaktu s vrstevníky, mimo povinnou školní docházku. Nevytvořila si žádné přátelské vazby s osobami blízkými jejímu věku.

Používání veřejných zdrojů

V současné době slečna Marie využívá pouze služeb našeho zařízení, zdravotní prohlídky absolvuje s matkou. Ve vyhledávání veřejných institucí je orientace slečny Marie poněkud slabší. Není si jista, zda by si v případě nutnosti dokázala poradit bez pomoci druhé osoby.

Aktivity, zájmy, volný čas

Nejraději slečna Marie tráví svůj volný čas prohlížením časopisů, kde vyhledává především recepty, které často opisuje. Ráda sleduje televizní seriály a pak vypráví jejich děj. Občas pomáhá mamince při přípravě večeře a při pečení. Ráda poslouchá písničky, k jejím oblíbeným interpretům patří M. David, D. Patrasová a H. Vondráčková. Slečna Marie je duchovně založená a pravidelně se svými rodiči navštěvuje bohoslužby. Každou středu se účastní volnočasových aktivit pořádaných místním sdružením SPMP.

Veškeré další aktivity mimo domov jsou realizovány vždy s doprovodem rodičů. Výjimkou je pouze cestování MHD od zastávky v místě bydliště ke stacionáři. Rodiče slečnu Marii ráno k zastávce doprovází a pravidelně ji ve smluvenou dobu zase čekají, cestu absolvuje samostatně.

Práce

Slečna Marie je velmi aktivní, neustále vyhledává nějakou činnost. K zadaným úkolům se staví vždy odpovědně, avšak je nutné ji vést k větší pečlivosti.

Ochrana a vyjednávání

Slečna Marie nemá ráda hádky a konflikty. Pokud se dostane do situace, kdy se cítí být v roli podřízenosti ve vztahu s jinými uživateli sociálních služeb, dokáže se bránit. Mnohdy však i pouhé upozornění či opodstatněná připomínka uživatelů bývá předmětem konfliktů, přesto sama mívá tendenci ostatní uživatele usměrňovat. Pokud se slečna Marie dostane do takového konfliktu, mívá problém celou situaci objektivně posoudit, přestává komunikovat a hledá samotu. Má pocit, že ji nikdo nemá rád a cítí se ukřivděná. V takovém případě je nezbytné, přistupovat k ní citlivě a celou situaci v klidu o samotě rozebrat.

Zvládání nouzových, havarijních a mimořádných situací

Slečna Marie se ve svém životě nesetkala s vážným problémem, který by musela řešit sama. Nepřetržitá přítomnost blízkých osob nemotivovala slečnu Marii k zamyšlení, zda by si bez jejich přítomnosti dokázala v těchto situacích poradit sama.

V čem má sociální služba uživateli pomoci

Slečna Marie čeká radu, pomoc a podporu v situacích, kdy potřebuje řešit nějaký problém. Uvedla: „Když budu smutná, chci, aby si se mnou někdo popovídal a pomohl mi.“

Vize, představa budoucnosti

Z rozhovoru vyplynulo, že slečna Marie je se svým životem spokojená, ale přála by si založit rodinu a žít ve vlastním bytě bez rodičů.

Uživatel z pohledu pracovníka

Slečna Marie je velmi aktivní, vyhledává činnost i v době přestávek na jídlo. K zadaným úkolům se staví vždy zodpovědně, avšak je potřebné ji vést k pečlivosti. Uvědomuje si, jak důležitou roli v jejím životě hrají rodiče. Velmi emotivně prožívá situace, kdy některý z rodičů onemocní – velmi se o ně bojí. V takových situacích je náročné zaměřit její pozornost k aktivitám, které by jí odvedly od stresujících myšlenek.

Uživatel z pohledu referující osoby – (opatrovníka)

V oblasti sebeobsluhy matka upozornila na nutnost upozorňovat slečnu Marii na dodržování pitného režimu. Uvedla, že byl u slečny Marie diagnostikován nízký tlak, který se projevuje únavou, malátností a může vést až ke ztrátě vědomí. Při prvních projevech doporučuje uvařit slečně Marii kávu. V oblasti osobní hygieny potřebuje slečna Marie pomoc při mytí vlasů, péči o pleť, manikúru a pedikúru provádí matka. Při intimní hygieně je třeba dohlédnout na správnou výměnu hygienických potřeb při menstruaci.

Analýza potřeb uživatele

Komunikace (schopnost pochopit a vyjádřit informace – verbální, neverbální, alternativní, psané slovo, grafické symboly...)

Slečna Marie je výřečná, má bohatou slovní zásobu, ráda si povídá. Je však nutno vést ji k pomalejšímu verbálnímu projevu a při rozhovoru vytvořit klidnou, bezpečnou atmosféru.

Sebeobsluha, soběstačnost (míra schopnosti zvládnout základní úkony sebeobsluhy – jídlo, toaleta, oblékání, hygiena, péče o vzhled...)

Potřebuje pomoc s úpravou účesu, s výběrem vhodného a přiměřeného oblečení. Rovněž je zapotřebí dohlédnout na dodržování hygienických zásad při menstruaci.

Péče o domácnost (schopnost zvládnout základní domácí práce – péče o oblečení, úklid, nakupování, ovládání spotřebičů...)

Slečna Marie by měla mít zajištěnu pomoc při nakupování a přípravě jídla.

Sociální oblast (schopnosti spojené se sociální výměnou – rozpoznávání nálad, poskytování zpětné vazby, sebeovládání, přátelství, schopnost volby...)

Uživatelka potřebuje pomoc s pochopením logických souvislostí a řešením konfliktních situací.

Používání veřejných zdrojů (doprava, pošta, lékař, knihovny, kulturní zařízení, pohyb po obci...)

Veřejné zdroje využívá slečna Marie pouze v doprovodu rodičů.

Sebesměřování (rozhodování o věcech vlastního života – rozvržení činností a osobních zájmů, řešení problémů...)

Uživatelka má tendenci řídit se názorem určitých lidí. Potřebuje být „vedená“.

Volný čas (rozvíjení zájmu a zálib podle vlastní svobodné vůle...)

Uživatelka samostatně vyhledává jakékoliv činnosti, při kterých se realizuje.

Práce (dovednosti spojené s prací – schopnost respektovat pracovní pravidla, plnit pracovní úkoly...)

Slečna Marie se k zadaným úkolům staví odpovědně, potřebuje však vést k pečlivosti.

Ochrana a vyjednávání (povědomí o svých základních právech a povinnostech, schopnost uvědomit si nebezpečí možného psychického a fyzického zneužití, schopnost umět se bránit a řešit konflikty...)

Zná svá práva a v konfliktních situacích se umí bránit, někdy potřebuje dopomoc při logickém pochopení situace.

Zvládání nouzových, havarijních a mimořádných situací (schopnost reagovat na pokyny kompetentních osob, vyhledání pomoci, rozpoznání zneužití, týrání...)

Uživatelka sama neprojevuje potřebu hovořit o nebezpečných situacích, které by mohly nastat, a o způsobech, jak je řešit. Pokud rozhovor na toto téma probíhá, neodmítá jej, čehož by měl pracovník využít pro zvýšení samostatnosti uživatelky.

Osobní cíle uživatele

Klíčovní pracovníci vedou dokumentaci práce na plnění osobních cílů v sešitech, do kterých zaznamenávají tyto údaje: osobní cíle uživatele, na kterých pracují, kritérium naplnění cíle, postup a podpora, rizika a jejich minimalizace, předpokládané datum splnění a průběh plnění, hodnocení a návrhy od uživatele.

Osobní cíle uživatelky slečny Marie:

1. Chci umět vyjmenovat dny v týdnu, měsíce a roční období.

Kritérium naplnění: umím vyjmenovat dny, měsíce, roční období. Uvědomuji si, jak jdou za sebou.

Postup a podpora: pracovník seznámí uživatelku se systémem záznamů v kalendáři. Pracovník v průběhu služby bude společně s uživatelkou v kalendáři hledat aktuální den a budou se učit vyjmenovávat dny následující. Pracovník za pomoci internetu bude s uživatelkou hledat jednotlivá roční období a budou společně hovořit o tom, co v jednotlivých obdobích probíhá v přírodě.

Rizika a jejich minimalizace: přetěžování uživatelky a její následná nechuť dosáhnout cíle. Pracovník bude sledovat motivaci a chuť uživatelky pracovat v případě potřeby v čas ukončí naplánovaný postup.

Datum předpokládaného splnění: 30.3.2010

Začátek a konec plnění: 13.1. – 24.3.2010

Osobní cíl se podařilo naplnit.

2. Chci umět obsluhovat mobilní telefon.

Kritérium naplnění: umím samostatně telefonovat a psát SMS zprávy.

Postup a podpora: pracovník bude společně s uživatelkou probírat postupy vyhledávání jednotlivých funkcí v telefonu, který uživatelce pořídí její matka. Uživatelka s podporou pracovníka bude volat matce, před odchodem ze stacionáře. Uživatelka s podporou pracovníka před odchodem ze stacionáře napíše matce SMS zprávu. Uživatelka samostatně matce napíše SMS zprávu nebo zavolá.

Rizika a jejich minimalizace: ztráta telefonu. Pracovník poučí uživatelku o možném riziku a doporučí jí možnost uzamknutí telefonu ve skřínce.

Datum předpokládaného splnění: 30.5.2010

Začátek a konec plnění: 13.4. – 25.5.2010

Osobní cíl se podařilo naplnit.

3. Chci si umět samostatně vybrat oblečení.

Kritérium naplnění: umím si vybrat oblečení podle aktuálního počasí.

Postup a podpora: pracovník bude s uživatelkou nejprve procvičovat výběr za pomoci fotografií a poté s konkrétním oblečením.

Rizika a jejich minimalizace: bez rizika.

Datum předpokládaného splnění: 30.8.2010

Začátek a konec plnění: 25.5. – 4.8.2010

Osobní cíl se podařilo naplnit.

4. Chci zvládat nouzové situace.

Kritérium naplnění: dokážu popsat, jak budu jednat v situaci, kdy vystoupím z autobusu na neznámé zastávce. Dokážu popsat, jak budu jednat v situaci, kdy mě osloví cizí člověk za účelem odvést mě někam. Zním telefonní číslo na policii, hasiče a rychlou záchrannou službu nebo univerzální číslo 112.

Postup a podpora: pracovník povede s uživatelkou rozhovory na dané téma, pracovník s uživatelkou si zahrají scénky, ve kterých budou nacvičovat postupy jednání v daných situacích, pracovník s uživatelkou budou procvičovat zapamatování si čísla tísňového volání.

Rizika a jejich minimalizace: ztráta motivace uživatelky, pracovník bude sledovat motivaci uživatelky pracovat a v případě potřeby v čas ukončí naplánovaný postup.

Datum předpokládaného splnění: 30.10.2010

Začátek a konec plnění: 4.8. – 16.10.2010

Osobní cíl se podařilo naplnit.

5. Chci koupit dárek mamince k narozeninám.

Jednorázový cíl splněn 6.8.2010

6. Chci si umět nakoupit potraviny k přípravě večeře.

Kritérium naplnění: sama si vyberu a nakoupím potraviny v hodnotě do 25,-Kč.

Postup a podpora: pracovník bude nacvičovat výběr potravin nejprve pomocí reklamních letáků obchodu s potravinami, pracovník s uživatelkou projdou trasu k obchodu, pracovník bude doprovázet uživatelku při nákupu, uživatelka realizuje nákup samostatně.

Rizika a jejich minimalizace: uživatelka zabloudí, pracovník se ujistí, že uživatelka trasu k obchodu a zpět zná, pracovník si ověří, zda se uživatelka dokáže na cestu zeptat. Uživatelka pořídí nákup ve vyšší hodnotě, pracovník s uživatelkou probere, jak se v dané situaci postupuje a ověří si formou scénky, zda uživatelka daný postup zvládá samostatně řešit.

Datum předpokládaného splnění: 30.11.2010

Začátek a konec plnění: 10.10. – 2.12.2010

Osobní cíl se podařilo naplnit.

7. Chci umět psát na počítači.

Kritérium naplnění: zapnu si sama počítač a napíšu text podle předlohy.

Postup a podpora: pracovník s uživatelkou probere postupy základního ovládání PC a textového editoru.

Rizika a jejich minimalizace: uživatelka ztratí motivaci dosáhnout cíle, pracovník bude sledovat motivaci uživatelky a v případě potřeby ukončí naplánovaný postup, pracovník uživatelku odmění přehráním videoklipu jejího oblíbeného interpreta z internetu.

Datum předpokládaného splnění: 30.10.2010

Začátek a konec plnění: 2.12.2010. – 28.2.2011

Osobní cíl se podařilo naplnit.

7.2 Slečna Petra, 44 let

Komunikace

Slečna Petra umí vyjadřovat své požadavky, používá však svá pojmenování některých činností.

Sebeobsluha

Péči o osobní hygienu zvládá slečna Petra samostatně. Maminka jí pomáhá pouze se stříháním nehtů, česáním a mytím vlasů. Nachystané svršky si dokáže obléknout sama, s úpravou vzhledu a zavazováním tkaniček však potřebuje pomoc

druhé osoby. Slečna Petra se nají sama, někdy potřebuje pomoc s porcováním stravy.

Soběstačnost

Pomoc druhé osoby potřebuje slečna Petra při vstupu do vany a výstupu z ní, a při pouštění vody. S výběrem oblečení jí pomáhá maminka. Pořádek ve svém pokoji si udržuje sama, maminka jí pomáhá se stláním postele. Při nakupování, vaření a přípravě jídla slečna Petra mamince pomáhá, dokáže podat jídlo z lednice, namazat krajíc chleba. Také si dokáže vybrat jídlo z jídelníčku, řídí se však radou maminky. Z elektrospotřebičů dokáže obsluhovat pouze televizi a DVD s pomocí ovladače. Mobilní telefon nevlastní, nepoužívá, ale hovor dokáže přijmout. Slečna Petra dokáže samostatně nakoupit pouze v kavárničce v GALAXII, s přiměřenou částkou peněz. Časově dokáže den rozdělit na ráno, před obědem, po obědě a večer.

Vztahy

S kým žije:

Žije ve společné domácnosti s rodiči, má svůj vlastní pokoj. Sourozence nemá.

Vztahy s nejbližšími:

V životě slečny Petry sehrávají důležitou roli rodiče, tráví s nimi téměř svůj veškerý volný čas. Vycházejí spolu dobře.

Vztahy s ostatními lidmi (kolektiv v zařízení, ostatní známí):

Slečna Petra chodí všude v doprovodu, nejčastěji s rodiči. Na návštěvě se dokáže zapojit do hovoru. V GALAXII dokáže vyjít s každým, má zde i několik kamarádů. Má neustálou potřebu dělat ostatním radost, pomáhat a být ujišťována, že ji všichni mají rádi.

Vztahy s veřejností:

Na veřejnosti se slečna Petra pohybuje vždy v doprovodu. Kdyby se ztratila, nedokáže sama najít cestu domů ani se zeptat ostatních, ale zná ulici, ve které bydlí. S cizími lidmi dokáže navázat kontakt jen v přítomnosti někoho, koho důvěrně zná.

Zdraví a bezpečnost

Slečna Petra dokáže říct, když jí něco bolí, nebo když se necítí dobře.

Aktivity, zájmy, volný čas

Svůj volný čas tráví slečna Petra buď ve společnosti rodičů, nebo ve stacionáři. Ráda sleduje v televizi přírodopisné filmy, vybarvuje omalovánky, hraje nejrůznější stolní hry - její nejoblíbenější je „Člověče nezlob se“. V časopisech si prohlíží obrázky a vystřihuje fotky miminek. Slečna Petra se s oblibou stále učí něčemu novému, ať už to jsou činnosti v jednotlivých pracovních GALAXIE nebo práce v domácnosti. Jejím přáním je chodit na bazén. Tato činnost se jí zalíbila při pobytové akci v Malenovicích. Rovněž by se ráda naučila poznávat písmena, aby si mohla číst pohádky.

Práce

Slečna Petra ráda pracuje s hlinou (keramika), také má ráda vyšívání.

Zvládání nouzových, havarijních a mimořádných situací

Slečna Petra teoreticky ví, jak se zachovat v nouzových a havarijních situacích jako je požár a úraz.

V čem má sociální služba uživateli pomoci

Pravidelná docházka do GALAXIE je pro slečnu Petru velmi důležitá a staví se k ní zodpovědně. Dává najevo, že je pro ni podstatné někam patřit, realizovat se, mít přátele. Slečna Petra velmi touží vyrovnat se ostatním uživatelům stacionáře v nejrůznějších oblastech, ať jde o zručnost nebo vědomosti.

Vize, představa budoucnosti uživatele

Na otázku, jak si představuje svoji budoucnost, slečna Petra odpověděla, že by si přála najít kamarádku v GALAXII.

Uživatel z pohledu pracovníka

K vyjadřování používá slečna Petra své vlastní pojmenování nejrůznějších věcí a činností, pracovníci v GALAXII její slovník znají a slečna Petra se tak snadno se všemi dorozumívá. Umí vyjádřit své požadavky, ale spoustu věcí dělá jen proto, aby někoho nezarmoutila. Když s někým mluví o smutných věcech, bývá lítostivá. Slečna Petra je přátelská, milá, ochotná a v kolektivu oblíbená. Zadané úkoly se snaží plnit spolehlivě a pečlivě, i když ne všechno se jí daří podle jejích představ. Na procházky chodí, pokud jí to zdravotní stav dovolí. Někdy se jí špatně dýchá, proto s sebou nosí inhalátor a umí ho pod dohledem používat. Aktivně se zapojuje do akcí pořádaných GALAXIÍ a dodržuje vnitřní řád stacionáře.

Uživatel z pohledu referující osoby – (opatrovníka)

Podle slov matky slečnu Petru v jejích jedenácti letech negativně ovlivnil tříměsíční pobyt v celotýdenním ÚSP v Ostravě – Nové Vsi. Do GALAXIE začala docházet na doporučení sociální pracovníce před šesti lety. Dále z rozhovoru s matkou uživatelky vyplynulo, že slečna Petra dříve chodila na menší nákupy do nedalekého obchůdku. Po negativních zkušenostech slečny Petry s okolím však o ni matka dostala strach a tudíž chodí slečna Petra všude v doprovodu.

Analýza potřeb uživatele

Komunikace (schopnost pochopit a vyjádřit informace – verbální, neverbální, alternativní, psané slovo, grafické symboly...)

Je zapotřebí ověřovat si doplňujícími dotazy zda bylo sdělení uživatelky porozuměno přesně. Chce se naučit písmenka.

Sebeobsluha, soběstačnost (míra schopnosti zvládnout základní úkony sebeobsluhy – jídlo, toaleta, oblékání, hygiena, péče o vzhled...)

Potřebuje pomoc s výběrem vhodného a přiměřeného oblečení, s česáním a mytím vlasů, se vstupem do vany a výstupem z ní, s úpravou účesu, s úpravou vzhledu a zavazováním tkaniček, někdy potřebuje pomoci s porcováním stravy. Rovněž je zapotřebí dohlédnout na dodržování hygienických zásad při menstruaci.

Péče o domácnost (schopnost zvládnout základní domácí práce – péče o oblečení, úklid, nakupování, ovládání spotřebičů...)

Slečna Petra by měla mít zajištěnu pomoc při nakupování, přípravě jídla, stláním postele, obsluze elektronických spotřebičů.

Sociální oblast (schopnosti spojené se sociální výměnou – rozpoznávání nálad, poskytování zpětné vazby, sebeovládání, přátelství, schopnost volby...)

Slečna Petra je velmi empatická, reaguje zejména na negativní emoce druhých vlastním smutkem a pláčem, který bývá často dlouhodobý, v takových případech potřebuje uklidnění druhou osobou. Slečna Petra vyžaduje od druhých ujišťování o správnosti svého názoru.

Používání veřejných zdrojů (doprava, pošta, lékař, knihovny, kulturní zařízení, pohyb po obci...)

Veřejné zdroje využívá slečna Petra pouze v doprovodu rodičů.

Sebesměřování (rozhodování o věcech vlastního života – rozvržení činností a osobních zájmů, řešení problémů...)

Slečna Petra se nezajímá o svou budoucnost v delším časovém horizontu. Mívá problém odmítnout žádosti druhé osoby, i když sama je přesvědčena, že by měla nevyhovět.

Volný čas (rozvíjení zájmu a zálib podle vlastní svobodné vůle...)

Ráda sleduje v televizi přírodopisné filmy, vybarvuje omalovánky, hraje nejrůznější stolní hry - její nejoblíbenější je „Člověče nezlob se“. V časopisech si prohlíží obrázky a vystřihuje fotky miminek. Slečna Petra se s oblibou učí něčemu

novému, Jejím přáním je chodit na bazén. Rovněž by se ráda naučila poznávat písmena, aby si mohla číst pohádky.

Práce (dovednosti spojené s prací – schopnost respektovat pracovní pravidla, plnit pracovní úkoly...)

Slečnu Petru práce baví, potřebuje však častější přestávky (míra soustředěnosti u ní poměrně rychle klesá).

Ochrana a vyjednávání (povědomí o svých základních právech a povinnostech, schopnost uvědomit si nebezpečí možného psychického a fyzického zneužití, schopnost umět se bránit a řešit konflikty...)

Slečna Petra zná svá práva, přesto potřebuje pomoc v prosazování svého názoru a své svobodné volby.

Zvládání nouzových, havarijních a mimořádných situací (schopnost reagovat na pokyny kompetentních osob, vyhledání pomoci, rozpoznání zneužití, týrání...)

Slečnu Petru je zapotřebí doprovodit k lékaři a pomáhat jí v rozeznávání zneužití její osoby.

Osobní cíle uživatelky slečny Petry:

1. Chci si umět učesat vlasy a během dne je chci mít upravené.

Kritérium naplnění: uživatelka bude mít během pobytu ve stacionáři učesané vlasy.

Postup a podpora: pracovník bude uživatelce pomáhat s česáním pomocí slovní navigace, pracovník bude uživatelku vést k tomu, aby se samostatně přesvědčovala o úpravě svých vlasů kontrolou účesu v zrcadle, uživatelka si do formuláře bude pomocí „smajlíku“ zaznamenávat, zda svůj úkol splnila, nebo ne.

Rizika a jejich minimalizace: přetěžování uživatelky a její následná nechuť dosáhnout cíle. Pracovník bude motivovat uživatelku ke splnění cíle

pochvalou a vyplňováním formuláře se „smajlíky“ (oblíbená činnost uživatelky).

Datum předpokládaného splnění: 30.3.2010

Začátek a konec plnění: 15.1. – 26.5.2010

Osobní cíl se podařilo naplnit.

2. Chci si samostatně prosazovat svá rozhodnutí.

Kritérium naplnění: uživatelka se netrápí tím, že se nechala přemluvit, je spokojená, že dokázala prosadit své rozhodnutí.

Postup a podpora: pracovník s uživatelkou probere základy asertivní komunikace, pracovník s uživatelkou formou scének budou zkoušet asertivní komunikaci, pracovník povede s uživatelkou rozhovory na téma, jak se jí daří prosazovat její rozhodnutí.

Rizika a jejich minimalizace: přetěžování uživatelky a její následná nechuť dosáhnout cíle, pracovník bude sledovat zájem uživatelky pracovat na plnění IP, v případě potřeby včas přerušit naplánovaný postup.

Datum předpokládaného splnění: 30.6.2010

Začátek a konec plnění: 28.3. – 26.7.2010

Osobní cíl se podařilo naplnit.

3. Chci se naučit číst.

Kritérium naplnění: uživatelka pomocí obrázkové osnovy převypráví příběh.

Postup a podpora: uživatelka s pomocí pracovníka převypráví příběh z obrázků, následně převypráví příběh pomocí obrázků samostatně.

Rizika a jejich minimalizace: bez rizika.

Datum předpokládaného splnění: 30.9.2010

Začátek a konec plnění: 26.7. – 30.9.2010

Osobní cíl se podařilo naplnit.

4. Chci si umět zahrát hru na PC.

Kritérium naplnění: uživatelka si opakovaně zahraje na PC různé hry a bude spokojená se zvládnutím naplnění cíle.

Postup a podpora: pracovník bude s uživatelkou procvičovat ovládání myši pomocí nanášení barev do omalovánky, uživatelka bude hrát za pomoci pracovníka hru kočka a pexeso, uživatelka si zahraje hru na PC samostatně.

Rizika a jejich minimalizace: bez rizika.

Datum předpokládaného splnění: 30.11.2010

Začátek a konec plnění: 26.7. – 26.11.2010

Osobní cíl se podařilo naplnit.

5. Chci si uvařit čaj.

Kritérium naplnění: uživatelka si samostatně připraví čaj.

Postup a podpora: pracovník bude uživatelce asistovat a slovně jí navigovat při přípravě čaje, uživatelka si bude samostatně vařit čaj.

Rizika a jejich minimalizace: hrozí opaření vařící vodou, pracovník bude s uživatelkou o možném riziku hovořit.

Datum předpokládaného splnění: 30.1.2011

Začátek a konec plnění: 26.11. – 20.12.2010

Osobní cíl se podařilo naplnit.

6. Chci se naučit umývat nádobí, případně jiné věci.

Kritérium naplnění: uživatelka si samostatně umyje skříňku na převlékání, uživatelka si po obědě samostatně umyje nádobí.

Postup a podpora: pracovník bude uživatelku slovně navigovat, uživatelka si samostatně umyje skříňku a nádobí.

Rizika a jejich minimalizace: bez rizik.

Datum předpokládaného splnění: 28.2.2011

Začátek a konec plnění: 20.12.2010 – 28.2.2010

Osobní cíl se podařilo naplnit.

7.3 Uživatel Martin, 38 let

Komunikace

Pan Martin má menší potíže s artikulací a občas obtížně vyjadřuje svá sdělení - hledá ta správná slova.

Soběstačnost

V bytě pan Martin udržuje pořádek. Ví, kdy vyluxovat, vytřít, vynést odpadky, vyvětrat, utřít prach, má však drobné nedostatky, jak sám uvedl, v obsluze prádla.

Stará se o andulku, pravidelně čistí klec, vyměňuje vodu a doplňuje ptačí zob.

Pan Martin o víkendech mamince hodně pomáhá i v kuchyni. Pod mamčiným dohledem například obalí a osmaží řízky, naloupe a uvaří brambory. Sám si připraví studené jídlo a jednoduchou teplou stravu z polotovaru, např. čínskou polévku, párky, vajíčka apod.

Nakupování zvládá v menším množství. S jeho penězi hospodaří matka, pan Martin dostává kapesné.

Pan Martin by se rád naučil roztřídit prádlo, obsluhovat pračku, vyžehlit si a myslí si, že by zvládl hospodařit s penězi tak, aby s nimi po celý měsíc vyšel.

Vztahy

S kým žije:

Pan Martin žije v bytě 2+1 již skoro samostatně. Otec zemřel před několika lety a maminka žije se svým přítelem a jeho dcerou, která také navštěvuje Galaxii, v jiné domácnosti. Za panem Martinem dochází jen o víkendech, aby mu uvařila, nakoupila, zkontrolovala, zda panu Martinovi nic nechybí, a jestli je vše v pořádku. Přes týden pan Martin dochází za matkou, navečeří se, případně si večeří vezme s sebou a jde domů.

Vztahy s nejbližšími:

Nepravidelně dojíždí za svou sestrou/dvojčetem a její rodinou do Petřvaldu. Je s nimi často v osobním i telefonickém kontaktu. Velkou důvěru má i k dalším

třem sestrám, které bydlí v blízkém okolí jeho bydliště. Důvěrníkem a oporou je mu však matka.

Pan Martin se stýká se svou přítelkyní, která rovněž navštěvuje Galaxii. Chodí spolu na procházky, navštěvují kavárnu v nedalekých lázních, nebo si zajdou sednout do pizzerie. Přítelkyně navštěvuje pana Martina také v jeho domácnosti.

Vztahy s ostatními lidmi (kolektiv v zařízení, ostatní známí):

Přátele má uživatel hlavně v GALAXII, občas se s nimi stýká i v osobním volnu. Vyjdou si spolu během týdne po odchodu ze stacionáře do blízké pizzerie na kávu, čaj nebo jiný nápoj. Popovídají si, zaplatí a odprovdí domů svého kamaráda, který používá vozíček. U jeho domu se všichni rozloučí a rozejdou se. Pan Martin doprovodí svou přítelkyni k jejímu bydlišti a sám jde pak domů.

Vztahy s veřejností:

Společnosti se pan Martin nevyhýbá, rád komunikuje, dává však přednost lidem blízkým svému věku.

Používání veřejných zdrojů

Do GALAXIE pan Martin dojíždí městskou hromadnou dopravou, sám si také kupuje měsíčník. Co se týče úředních záležitostí, vše obstarává matka.

Podle svých slov by pan Martin měl rád přehled v tom, co se na kterém úřadě vyřizuje a jakým způsobem. Při osobním rozhovoru zjistil pracovník Galaxie, že uživatel tento přehled má. Vyřizování však i nadále nechá na matce, která se v brzké době má stát jeho opatrovníkem.

Kulturních aktivit pan Martin využívá jen prostřednictvím Galaxie a jednou v roce se účastní společenského plesu, který pořádá SPMP.

Občas si s přítelkyní a jedním z jejích rodičů jdou zaplavat na krytý bazén.

Zdraví a bezpečnost

K lékaři si pan Martin zajde sám, doprovod matky vyžaduje jen v případě první návštěvy odborníka nebo při akutním zhoršení zdravotního stavu.

Pan Martin trpí zdravotními potížemi, které se projevují častými bolestmi zad nebo kyčlí.

Jeho zdravotní stav vyžaduje užívání léků, podávání těchto léků zvládá sám.

U pana Martina byla také zjištěna slabá cukrovka, léky však neužívá, jen musí dbát dietních opatření. Tuto skutečnost si pan Martin uvědomuje.

Aktivity, zájmy, volný čas

Ve svém osobním volnu hodně sleduje televizi nebo si přehrává filmy na DVD, kdysi navštěvoval diskotéky.

Nyní se zajímá o mobilní telefony, poslouchá hudbu či rádio, luští osmisměrky, hraje stolní tenis. Rád jezdí na kole. Projevil také zájem o cvičení ve fitness centru. Rád by si tak posílil zádové svalstvo, aby předešel bolesti zad vyplývající z jeho onemocnění, nebo ji alespoň zmírnil. Pokud není se svou přítelkyní, svůj volný čas tráví se svou rodinou, nebo sám doma.

Práce

Pan Martin absolvoval jeden rok středního odborného učiliště, obor zedník. Praxe ho bavila a zvládal ji výborně. Poté nějakou dobu vykonával zednické pomahačské práce na stavbě. V minulosti také navštěvoval autoškolu, tu však nedokončil.

Ochrana a vyjednávání

Konfliktům se pan Martin vyhýbá, nemá je rád, a negativních reakcí si nevšímá.

Je důvěřivý, klidný a snadno manipulovatelný. Ve svých názorech není pevný, snadno se podřídí.

Má nepříjemnou zkušenost se zneužitím vlastní osoby v minulosti, ale nepřál si ji zaznamenat.

Zvládání nouzových, havarijních a mimořádných situací

Pan Martin respektuje základní principy společenských norem a domnívá se, že ví, jak se zachovat v případě nebezpečí v domácnosti i ve společnosti. Pokud by

potřeboval člověk na ulici pomoci, pan Martin ví, jak se zachovat. V mobilním telefonu má uložena důležitá telefonní čísla a tvrdí, že by je neváhal v případě potřeby použít.

Domnívá se, že by si věděl rady v případě neočekávané události v jeho domácnosti, v opačném případě by požádal o pomoc svého souseda, nebo by zavolal matce.

V čem má sociální služba uživateli pomoci

Pan Martin do GALAXIE dochází již několik let. Díky této službě má pravidelný denní režim.

Práce v dílnách se panu Martinovi líbí. Rád pracuje se dřevem a má radost, když se mu výrobek podaří. Nejvíce ho baví pracovat s elektrickou lupénkovou pilkou. V keramice pracuje podle šablon, nebo používá svou fantazii.

Vize, představa budoucnosti uživatele

Důležitou věcí v životě pana Martina je „mít střechu nad hlavou“, proto má podanou žádost o byt. Na radu maminky by chtěl tento byt dostat v domě s pečovatelskou službou, neví ovšem, jaké by to pro něj mělo výhody.

Rád by v tomto bytě žil se svou přítelkyní, na toto téma spolu již hovořili. Jeho přítelkyně by se starala o domácnost, pan Martin by nakupoval. Mluvili spolu také o dítěti, podle jejich rodičů je to však nereálné. Volné chvílky by trávili společně, například odpoledními či podvečerními procházkami, nevynechali by návštěvy u rodiny, nebo by si vyšli do společnosti třeba na kávu či večeři. Také by rádi trávili čas na tanečních zábavách či v kině.

Se svým dosavadním životem je prozatím spokojený, vše mu vyhovuje.

Uživatel z pohledu pracovníka

Pan Martin je velmi pracovitý a ochotný komukoli a jakkoli pomoci.

Uživatel z pohledu referující osoby – (opatrovníka)

Matka v rozhovoru informovala pracovníka Galaxie, že pan Martin sice přes týden žije sám, jak uvedl, ale ona za ním dochází už v pátek odpoledne v doprovodu

svého dlouholetého přítele. V sobotu za nimi dcera jejího přítele (uživatelka stacionáře) přijde na oběd a zůstává také na večeři. V neděli se situace opakuje, matka s přítelem odchází v pondělí dopoledne.

Pan Martin má potíže rozvrhnout si finance tak, aby s nimi mohl disponovat po celý měsíc sám a proto mu matka vede sešit s jeho výdaji.

Dle vlastních slov je matka uživatele ráda, že pan Martin už nechodí na diskotéky, protože se stávalo, že ho „kamarádi“ využívali, co se peněz týče.

Fitness centrum by matka nedoporučila, protože by to údajně mohlo negativně ovlivnit jeho zdravotní stav.

Z pohledu matky by pro pana Martina bylo lepší, kdyby žil alespoň pod částečným dohledem, proto by byla ráda, kdyby pan Martin bydlel v domě s pečovatelskou službou, nebo ještě lépe v chráněném bydlení, v „nejhorším“ případě by se o něj starala některá z jeho sester. Měla by jistotu, že v případě problému by vždy byl nablízku někdo, kdo by Martinovi pomohl či poradil.

Z rozhovoru s matkou dále vyplynulo, že obtíže s artikulací měl vždy, zřejmě je to způsobeno jeho nemocí. Pan Martin má také problémy s dlouhodobou pamětí, proto by pro něj bylo lepší, kdyby důležité informace, které potřebuje sdělit, měl napsány. Z tohoto důvodu také sama vyřizuje veškeré úřednické záležitosti.

Analýza potřeb uživatele

Komunikace (schopnost pochopit a vyjádřit informace – verbální, neverbální, alternativní, psané slovo, grafické symboly...)

Panu Martinovi je zapotřebí vysvětlit či přiblížit význam některých slov, především odbornější výrazy a slova cizího původu.

Sebeobsluha, soběstačnost (míra schopnosti zvládnout základní úkony sebeobsluhy – jídlo, toaleta, oblékání, hygiena, péče o vzhled...)

Pan Martin je v tomto ohledu soběstačný.

Péče o domácnost (schopnost zvládnout základní domácí práce – péče o oblečení, úklid, nakupování, ovládání spotřebičů...)

Pan Martin by se chtěl naučit obsluhovat pračku, vyžehlit si a uvařit si i složitější jídlo.

Sociální oblast (schopnosti spojené se sociální výměnou – rozpoznávání nálad, poskytování zpětné vazby, sebeovládání, přátelství, schopnost volby...)

Pan Martin má sklony důvěřovat i neznámým lidem. Z pohledu pracovního týmu by bylo vhodné zařadit nácvik asertivní komunikace, protože pan Martin má problém odmítnout něčí přání, i když je pro něj nevýhodné. Prozatím však nemá potřebu na tomto pracovat.

Používání veřejných zdrojů (doprava, pošta, lékař, knihovny, kulturní zařízení, pohyb po obci...)

Pan Martin by si rád vyřizoval věci sám (poštu, úřady, lékaře...), v současnosti své osobní záležitosti vyřizuje s matkou.

Sebesměřování (rozhodování o věcech vlastního života – rozvržení činností a osobních zájmů, řešení problémů...)

Pan Martin má jasnou představu o budoucím životě. Chtěl by získat vlastní bydlení v domě s pečovatelskou službou nebo v chráněném bydlení. Rád by tam žil se svou přítelkyní, která je rovněž uživatelkou Galaxie.

Volný čas (rozvíjení zájmu a zálib podle vlastní svobodné vůle...)

Pan Martin rád - a obstojně - hraje stolní tenis a vyhledává příležitosti si zahrát. Rád se účastní turnajů. Má rád také bowling a jízdu na kole. Navštěvuje kulturní akce pořádané převážně stacionářem.

Práce (dovednosti spojené s prací – schopnost respektovat pracovní pravidla, plnit pracovní úkoly...)

Pan Martin je pracovitý, ve stacionáři sám vyhledává nějakou práci, rád pracuje v dřevodílně. Když práci zdárně ukončí, rád se pochlubí, jak se mu dílo povedlo.

Jeho zdraví mu nedovolí práci vykonávat dlouhodoběji, neboť se dostaví bolesti.

Z pohledu pracovního týmu je vhodné panu Martinovi nabízet možnosti pracovní realizace. Práce by neměla být fyzicky náročná a dlouhotrvající.

Ochrana a vyjednávání (povědomí o svých základních právech a povinnostech, schopnost uvědomit si nebezpečí možného psychického a fyzického zneužití, schopnost umět se bránit a řešit konflikty...)

Pan Martin se nechal v minulosti zneužít, o této záležitosti nechce více hovořit.

Z pohledu pracovního týmu i opatrovníka je pan Martin důvěřivý i k cizím lidem a má sklon nechat se zneužívat.

Zvládání nouzových, havarijních a mimořádných situací (schopnost reagovat na pokyny kompetentních osob, vyhledání pomoci, rozpoznání zneužití, týrání...)

Pan Martin má sníženou schopnost rozpoznat, kdy jde o zneužití jeho osoby.

Osobní cíle uživatele pana Martina:

1. Chci se umět postarat o své prádlo.

Kritérium naplnění: uživatel samostatně roztřídí prádlo na praní podle materiálu a barevnosti, uživatel si vyžehlí prádlo.

Postup a podpora: pracovník bude třídít prádlo společně s uživatelem, pracovník bude asistovat při nácvičku žehlení, uživatel samostatně roztřídí prádlo a vyžehlí.

Rizika a jejich minimalizace: popálení se o žehličku, uživatel zapomene žehličku vypnout. Pracovník bude o možných rizicích s uživatelem hovořit a bude mu asistovat, než nabude přesvědčení, že uživatel úkoly zvládne samostatně.

Datum předpokládaného splnění: 30.4.2010

Začátek a konec plnění: 10.1. – 26.4.2010

Osobní cíl se podařilo naplnit.

2. Chci se naučit ovládat PC.

Kritérium naplnění: uživatel samostatně zapne počítač, vyhledá si na internetu informace, o které se zajímá a vypne počítač.

Postup a podpora: pracovník bude s uživatelem hovořit o tom, jak počítač pracuje, ukáže mu postupy a bude mu asistovat při ovládnutí počítače.

Rizika a jejich minimalizace: při ovládnutí práce na internetu hrozí různá nebezpečí např. manipulace jiným připojeným uživatelem, placené služby apod., pracovník bude s uživatelem o možných rizicích hovořit.

Datum předpokládaného splnění: 30.6.2010

Začátek a konec plnění: 26.4. – 26.5.2010

Osobní cíl se podařilo naplnit.

3. Chci si založit e-mail a posílat fotky.

Kritérium naplnění: uživatel bude samostatně využívat služeb e-mailu.

Postup a podpora: pracovník pomůže uživateli založit e-mailovou adresu, bude mu asistovat při vyhledávání a odesílání fotografií nebo jiných souborů, uživatel bude pracovat samostatně, pracovník zkontroluje zvládnutí úkolů.

Rizika a jejich minimalizace: uživatel se nechá zlákat reklamou (spamy) nebo nebude opatrný v oblasti citlivých a osobních údajů, pracovník bude s uživatelem hovořit o možných rizicích.

Datum předpokládaného splnění: 30.9.2010

Začátek a konec plnění: 26.5. – 10.9.2010

Osobní cíl se podařilo naplnit.

4. Chci vědět, z jakých údajů se skládá adresa.

Kritérium naplnění: uživatel se naučí znát, z jakých údajů je složena jeho adresa a dokáže najít název ulic v okolí stacionáře.

Postup a podpora: pracovník bude s uživatelem probírat jednotlivé údaje adresy, pracovník ukáže uživateli, kde najde název ulice v okolí stacionáře, uživatel najde název ulice, na které se nachází při vycházkách mimo areál stacionáře.

Rizika a jejich minimalizace: bez rizika.

Datum předpokládaného splnění: 30.11.2010

Začátek a konec plnění: 10.9. – 8.12.2010

Osobní cíl se podařilo naplnit.

5. Chci hrát stolní tenis mimo stacionář.

Kritérium naplnění: uživatel se zúčastní stolního tenisu mimo zařízení stacionáře.

Postup a podpora: pracovník pomůže uživateli vyhledat možnost, jak si zahrát stolní tenis mimo prostory stacionáře.

Rizika a jejich minimalizace: uživatel může být v neznámém prostředí zneužit, uživatel nezvládne samostatně absolvovat trasu na místo, kde bude hrát. Pracovník zapojí do realizace osobního cíle rodinu uživatele, aby mu poskytli doprovod.

Datum předpokládaného splnění: 30.1.2011

Začátek a konec plnění: 10.9. – 22.10.2010

Osobní cíl se podařilo naplnit.

Závěr

Cílem mé bakalářské práce bylo popsat proces individuálního plánování v denním stacionáři *GALAXIE CENTRUM POMOCI, o.s. denní stacionář* (dále jen Galaxie) v Karviné. Cíl práce byl splněn.

V úvodní části jsem čtenáře seznámil s obecnými pojmy týkající se tohoto tématu, jako jsou sociální služby, mentální postižení, sociální pracovník, standardy kvality sociálních služeb a další.

Obšírněji jsem popsal veřejný závazek zařízení a podrobně jsem se zabýval způsobem individuálního plánování v denním stacionáři Galaxie.

Na třech případových studiích jsem pak ukázal průběh individuálního plánování v denním stacionáři Galaxie.

Zvyšování kvality v sociálních službách je stále probíhajícím procesem. Nejen z tohoto důvodu jsou práce týkající se kvality sociálních služeb trvale aktuálním tématem.

Seznam použité literatury

1. BICKOVÁ, Lucie a kol. *Individuální plánování a role klíčového pracovníka*. 1.vyd. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb, 2011. 272s. ISBN 978-80-904668-1-4.
2. ČADILOVÁ, V., JŮN, H., THOROVÁ, K. a kol. *Agrese u lidí s mentální retardací a s autismem*. 1. vyd. Praha: Portál, 2007. 248s. ISBN 978-80-7367-319-2.
3. KRÁLOVÁ, Jarmila, RÁŽOVÁ, Eva. *Sociální služby a příspěvek na péči 2009/2010*. 3.aktualizované vydání. Olomouc: Anag, 2009. 423s. ISBN 978-80-7263-559-7.
4. KRUTILOVÁ, D., ČÁMSKÝ, P., SEMBDNER, J. *Sociální služby: Tvorba a zavádění standardů kvality poskytovaných služeb*. 223s. ISBN 978-80-254-3427-7.
5. MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2003. 214s. ISBN 80-7178-549-0.
6. MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Metody a řízení sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2003. 384s. ISBN 80-7178-548-2.
7. VÁGNEROVÁ, Márie. *Psychopatologie pro pomáhající profese: Variabilita lidské psychiky*. 3. vyd. Praha: Portál 2002. 444s. ISBN 80-7178-678-0.
8. VALENTA, Milan, MULLER, Oldřich. *Psychopedie: teoretické základy a metodika*. 2. vyd. Praha: Parta 2004. 439s. ISBN 80-7320-063-5.

ANOTACE

Jméno a příjmení:	Jiří Uhl
Katedra:	Ústav pedagogiky a sociálních studií
Vedoucí práce:	Mgr. Dagmar Pitnerová, Ph.D.
Rok obhajoby:	2011

Název práce:	Individuální plánování v denním stacionáři pro osoby s mentálním postižením (případová studie)
Název v angličtině:	Individual planning at day centre for persons with mental disability (case study)
Anotace práce:	Tato práce je zaměřena na popis individuálního plánování v denním stacionáři. Popisuje vznik zařízení <i>GALAXIE CENTRUM POMOC o.s., denní stacionář</i> v Karviné a způsob individuálního plánování. Obsahuje případové studie s praktickými ukázkami denního plánování.
Klíčová slova:	sociální služby, mentální postižení, sociální pracovník, individuální plánování, standardy kvality sociálních služeb, denní stacionář
Anotace v angličtině:	This work is focused on characterization of individual planning at day center. It describe formation of day centre Galaxie in Karviná and the way of individual planning. It includes case studies with practical day planning illustrations.
Klíčová slova v angličtině:	social services, mental disability, social worker, individual planning, social services quality standards, day centre
Rozsah práce:	56 stran
Jazyk práce:	český

