

**Univerzita Palackého v Olomouci  
Cyrilometodějská teologická fakulta**

**Katedra křesťanské sociální práce**

*Charitativní a sociální práce*

*Bc. Stanislava Vrágová, DiS.*

*Asistent jako flexibilní aktér procesu poskytování  
sociálních služeb ve SPOLU Olomouc*

Diplomová práce

vedoucí práce: PhDr. Mgr. Libor Novosád, PhD.

**2019**

Prohlašuji, že jsem práci vypracovala samostatně a že jsem všechny použité informační zdroje uvedla v seznamu literatury.

.....  
V Olomouci dne

Podpis

## **Poděkování**

Mé poděkování patří PhDr. Mgr. Liboru Novosádovi, PhD. za odborné vedení, rady a ochotu, které mi v průběhu psaní diplomové práce poskytl. Stejně tak bych chtěla poděkovat Mgr. Ivaně Olecké, Ph.D. a Mgr. Pavlíně Jurníčkové, Ph.D. za rady ohledně metodologie výzkumu.

Velké poděkování patří organizaci SPOLU Olomouc, z.ú. za umožnění psaní mé diplomové práce, spolupráci, zapůjčení prostor a cenné rady. Jmenovitě bych chtěla poděkovat Bc. Janě Burdové a Bc. Davidu Rygelovi za poskytnutí informací o fungování sociálních služeb, které vedou, a především Bc. Vendule Solovské za vstřícnou komunikaci, rady a poskytnutí informací o sociální službě, kterou vede.

Velmi si cením také ochoty všech participantů výzkumu, kteří věnovali svůj čas a energii k účasti na ohniskových skupinách. Bez nich by napsání této práce nebylo možné, proto jim patří velké díky.

Za pomoc při realizaci ohniskových skupin a při zpracování dat bych chtěla poděkovat svým kamarádkám Blance Kadlčíkové, Bc. Kateřině Měsíčkové a Bc. Anetě Pěničkové, DiS.

Děkuji také svému příteli a rodině za podporu při psaní mé diplomové práce.

*„(...) a hlavně aby to mělo prostě nějaký smysl, jako i pro nás, jakože to prostě přece jenom to děláme, že těm lidem chceme pomoci (...).“*

(participantka P1)

*„(...) když pak teď jako nad tím přemýšlím, tak vlastně ten asistent, ne v uvozovkách, ale je prostě ten nejdůležitější člověk (...).“*

(participantka P4)

*„mně šlo dycky víc, jakože nejvíc, o toho klienta, aby prostě byl spokojený, proto tady jsem. (...).“*

(participantka P10)

## Obsah

Úvod.....	8
1. Mentální postižení a mentální retardace .....	10
1.1 Rozlišení mentální retardace a mentálního postižení .....	10
1.2 Definice a obecné znaky mentální retardace .....	11
1.3 Oblasti podpory lidí s mentálním postižením.....	13
2. Sociální služby .....	15
2.1 Vymezení sociálních služeb a jejich charakteristika .....	15
2.2 Druhy sociálních služeb vzhledem k cílové skupině lidí s mentálním postižením	18
2.3 Činnost a odborná způsobilost pracovníků v sociálních službách .....	22
3. Individuální plánování .....	25
3.1 Definice, principy a význam individuálního plánování.....	25
3.2 Proces individuálního plánování .....	27
3.3 Aktéři individuálního plánování a jejich role .....	31
3.4 Specifika individuálního plánování s klienty s mentálním postižením .....	32
4. SPOLU Olomouc jako organizace poskytující sociální služby .....	34
4.1 Poslání a principy organizace .....	34
4.2 Specifika organizace .....	34
4.3 Sociální služby SPOLU Olomouc .....	35
4.4 Personální struktura organizace .....	38
4.5 Individuální plánování ve SPOLU Olomouc.....	40
4.6 Zdroje informací pro asistenty.....	43
5. Výzkumné otázky a cíle výzkumu .....	47
5.1 Cíl č. 1.....	47
5.2 Cíl č. 2.....	47
6. Metodologie výzkumu .....	48

6.1	Metody sběru dat .....	48
6.2	Metody fixace, zpracování a analýzy dat .....	50
6.3	Etický rozměr výzkumu.....	53
7.	Výzkumný soubor .....	55
7.1	Metoda výběru výzkumného souboru .....	55
7.2	Charakteristika výzkumného souboru .....	56
8.	Příprava a realizace výzkumu .....	58
8.1	Příprava ohniskových skupin.....	58
8.2	Průběh ohniskových skupin.....	59
9.	Výsledky analýzy .....	61
9.1	Ohnisková skupina 1 .....	61
9.1.1	Zdroje informací pro asistenty .....	61
9.1.2	Role asistentů v procesu individuálního plánování .....	79
9.2	Ohnisková skupina 2 .....	89
9.2.1	Zdroje informací pro asistenty .....	89
9.2.2	Role asistentů v procesu individuálního plánování .....	107
9.3	Srovnání ohniskové skupiny 1 a ohniskové skupiny 2.....	120
9.3.1	Zdroje informací pro asistenty .....	120
9.3.2	Role asistentů v procesu individuálního plánování .....	124
10.	Diskuze .....	127
10.1	Zodpovězených výzkumné otázek.....	127
10.2	Diskuze nad výsledky výzkumu .....	128
10.3	Úvahy nad limity výzkumu .....	131
	Závěr .....	132
	Bibliografický seznam .....	135
	Seznam obrázků.....	140
	Seznam tabulek.....	140

Seznam zkratk .....	140
Seznam příloh .....	141
Příloha 1: Informovaný souhlas .....	142
Příloha 2: Sebereflexe zkušenosti autorky práce s výzkumným tématem.....	143
Příloha 3: Ukázka dvou fází analýzy – <i>počáteční poznámky a formulování tzv. rodičích se témat</i> .....	144
Příloha 4: Ukázka fáze analýzy – <i>hledání souvislostí napříč tématy</i> – část seznamu témat.....	145
Příloha 5: Ukázka fáze analýzy – <i>hledání souvislostí napříč tématy</i> – prostorová reprezentace.....	146

## Úvod

Organizace SPOLU Olomouc, z.ú. (dále jen „SPOLU Olomouc“), která poskytuje tři sociální služby, je významným zdrojem podpory pro cílovou skupinu lidí s mentálním postižením. Jedním ze specifíků organizace je, že na pozici asistentů zde pracují především studenti různých oborů, např. sociální práce, speciální pedagogiky, andragogiky, aplikovaných pohybových aktivit apod. Vzhledem k tomu, že v organizaci pracuje opravdu velké množství asistentů, je pro jejich nadřízené pracovníky náročné zjišťovat od nich nejen zpětnou vazbu o jejich práci s uživateli sociálních služeb, což je nedílnou součástí jejich poskytování, také zpětnou vazbu např. o tom, jak vnímají své postavení v organizaci nebo o tom, jak se orientují ve zdrojích pro svou práci. Proto tato organizace přijala nabídku autorky této práce, která se týkala realizace výzkumu v oblasti, kterou by organizace ráda prozkoumala. Vzhledem k tomu, že autorka práce dříve pracovala v organizaci také jako asistentka, byla spolupráce s organizací jednodušší např. díky již vytvořené vzájemné důvěře.

Téma této diplomové práce zní Asistent jako flexibilní aktér procesu poskytování sociálních služeb ve SPOLU Olomouc. Toto téma je formulováno poměrně široce, protože i cíl práce je obsáhlý a zabývá se dvěma oblastmi, které vzešly ze „zakázky“ organizace SPOLU Olomouc. Cílem této diplomové práce je zmapovat informovanost asistentů o zdrojích pro svou práci s uživateli sociálních služeb ve SPOLU Olomouc a zjistit, zda se cítí být součástí procesu individuálního plánování tamtéž. Aby se předešlo možným nejasnostem, je třeba vysvětlit, že zdroji pro práci jsou zde myšleny především dokumenty ve složkách uživatelů a jako asistenti jsou v organizaci SPOLU Olomouc označováni pracovníci v sociálních službách, a to bez ohledu na to, ve které ze tří služeb organizace pracují.

Uvedeného cíle se tato práce snaží dosáhnout skrze realizaci kvalitativního výzkumu. Jako metoda sběru dat jsou využity ohniskové skupiny, doplněné pozorováním. Ohniskových skupin se účastní asistenti v organizaci SPOLU Olomouc, kteří jsou rozděleni do dvou skupin dle doby, po kterou v organizaci pracují, a to do a nad rok a půl. Jako metoda analýzy dat je využita interpretativní fenomenologická analýza.

Co se týče struktury práce, nejprve je popsána cílová skupina organizace, což jsou lidé s mentálním postižením. Dále je přiblíženo téma sociálních služeb s důrazem na cílovou skupinu i konkrétní druhy služeb, které organizace SPOLU Olomouc poskytuje, a také na téma pracovníků v sociálních službách, kam patří také asistenti, kteří jsou účastníky výzkumu v této práci. Další kapitola popisuje individuální plánování, a to především



s důrazem na jeho průběh, jeho aktéry včetně jejich rolí a na cílovou skupinu lidí s mentálním postižením. Poslední kapitola, která se týká teoretických východisek, popisuje organizaci SPOLU Olomouc a tím spojuje všechna témata popsaná v předešlých kapitolách a více je konkretizuje. Kromě základních charakteristik, specifik a sociálních služeb organizace je popsána také její personální struktura a nakonec dvě témata, která už se přímo týkají cílů výzkumu, a to a individuální plánování v organizaci a zdroje informací pro asistenty.

Co se týče výzkumu, jsou nejprve popsány jeho cíle a výzkumné otázky, následně metodologie, etický rozměr výzkumu, výzkumný soubor a realizace výzkumu. Velmi rozsáhlou a podrobnou částí je kapitola popisující výsledky analýzy. Poslední kapitola se věnuje zodpovězení výzkumných otázek, diskusi nad výsledky výzkumu a nakonec úvahám nad limity výzkumu.

# 1. Mentální postižení a mentální retardace

Před tím, než tato práce bude moci popsat důležité charakteristiky organizace SPOLU Olomouc a její fungování, je třeba postupně vysvětlit zásadní témata a pojmy, které s organizací souvisí. Než budou popsány sociální služby a individuální plánování v organizaci, zaměří se tato práce na charakteristiku cílové skupiny organizace, což jsou lidé s mentálním postižením. Protože jsou pojmy mentální postižení a mentální retardace často vzájemně zaměňovány, avšak neznamenají totéž, je nejprve třeba je rozlišit. Dále se tato kapitola bude věnovat obecně mentální retardaci a nakonec představí oblasti, ve kterých je třeba osoby s mentálním postižením podpořit.

## 1.1 Rozlišení mentální retardace a mentálního postižení

Thomas a Woods popisují dva modely postižení. První z nich, medicínský model, vnímá postižení jako součást, charakteristiku osoby. Druhý, sociální model, se zaměřuje na sociální potřeby osoby a na to, jak společnost může tuto osobu podpořit. (Thomas, Woods, 2003, s. 14-18) Můžeme tedy říci, že pojem mentální retardace představuje medicínský model, zatímco mentální postižení model sociální.

Slowík (2007, s. 110) definuje mentální postižení z různých hledisek, a to z hlediska biologického, psychologického, sociálního, pedagogického a právního. Biologickou perspektivu můžeme považovat za ekvivalent výše zmíněného medicínského modelu, protože jde o postižení v důsledku trvalého závažného poškození mozku. Pro účely této práce je nejprůhodnější sociální pohled, podle něhož je postižení charakteristické dezorientací ve světě a ve společnosti, která má za důsledek omezení schopnosti zvládat vlastní existenci bez cizí pomoci. v tomto modelu je proto prostor právě pro sociální služby, které jsou popsány v další kapitole, aby jedincům usnadňovaly fungování ve společnosti.

Slowík také uvádí další rozlišení, když definuje obecně vadu, jak lze označit i mentální retardaci, a postižení. Vadu a poruchu tento autor popisuje jako narušení určité struktury nebo funkce. Postižení je dle téhož autora omezení nebo ztráta schopností vykonávat určité činnosti tak, jak je považováno za normální, ať už jde o rozsah nebo způsob. Například postižení člověka s chybějící končetinou spočívá v tom, že nemůže chodit, tedy vykonávat tuto činnost tak, jak je tomu běžně (Slowík, 2010, s. 23). z tohoto rozlišení lze tedy vyvodit, že mentální postižení je důsledkem mentální retardace, protože v důsledku poškození mozku nemůže člověk fungovat ve společnosti takovým způsobem a v takovém rozsahu, jak to může činit člověk bez tohoto poškození.

Podobný pohled uvádí Šelner, podle něhož je člověk s mentálním postižením ve srovnání se zbytkem populace natolik omezen v oblasti myšlení, řeči, pohybové koordinace nebo sociálního chování, že není schopen úplné soběstačnosti. (Šelner, 2012, s. 36)

Valenta definuje mentální retardaci jako vývojovou poruchu rozumových schopností projevující se snížením různých schopností jedince s prenatální, perinatální i časně postnatální etiologií, která oslabuje adaptaci jedince. Mentální postižení je podle téhož autora „širší a zastřešující pojem zahrnující kromě mentální retardace i takové hraniční pásmo kognitivně-sociální disability, které znevýhodňuje klienta především při vzdělávání na běžném typu škol a indikuje vyrovnávací či podpůrná opatření edukativního (popř. psychosociálního) charakteru.“ (Valenta, 2012, s. 30-31) Podle Valenty tedy nelze předpokládat, že každý člověk označený za člověka s mentálním postižením musí mít nutně diagnózu mentální retardace, ale lze za osobu s mentálním postižením považovat např. i člověka s mírně vyšším IQ než je hranice mentální retardace, který má navíc znevýhodnění v oblasti vzdělávání.

Zatímco prve uvedení autoři vnímají vztah mentálního postižení a mentální retardace podobně, jako vztah příčiny a důsledku nebo jako věc pohledu – medicínského nebo sociálního, Valenta vychází z poněkud odlišného předpokladu. Tato práce převezme pohled prve zmíněných autorů a bude se na mentální postižení dívat jako na důsledek nebo projev mentální retardace. Protože se však při definování mentálního postižení můžeme setkat s nejednotností, roztříštěností a nepřesností, jak už lze vidět z výše uvedených definic, tato práce se dále zaměří na popis mentální retardace jako diagnózy spojené s člověkem, ke kterému se na základě ní váže také mentální postižení.

## **1.2 Definice a obecné znaky mentální retardace**

Slowík mentální retardaci definuje jako „vrozené mentální postižení, způsobené poškozením mozku dítěte před narozením či během porodu, eventuálně do konce druhého roku po narození (v tom případě jsou totiž důsledky pro další vývoj obdobné, jako když se dítě s tímto poškozením už narodí).“ (Slowík, 2010, s. 46)

Dle Vágnerové je mentální retardace vrozené a trvalé postižení rozumových schopností, které je charakteristické neschopností dosáhnout odpovídajícího stupně intelektového vývoje (méně než 70 % normy) i přesto, že byl jedinec přijatelným způsobem výchovně stimulován. Projevuje se nedostatečným rozvojem myšlení a řeči, omezenou schopností učení, z čehož vyplývá, že jedinec není schopen porozumět svému okolí a v požadované míře se mu přizpůsobit. (Vágnerová, 2008, s. 289)

Pojem mentální retardace se dle Slowíka vztahuje k podprůměrnému obecně intelektuálnímu fungování osoby, které se projevuje v průběhu vývoje osoby a pojí se s poruchami adaptačního chování, které jsou zřejmé ze snížené schopnosti učit se, z pomalého tempa dospívání a z nedostatečné sociální přizpůsobivosti. (Slowík, 2007, s. 110)

Dle Švarcové mentální retardace zasahuje osobu v mnoha oblastech, jako je komunikace a řeč, city a vůle, psychika, motorika, statika a neuropsychický vývoj. (Švarcová, 2006, s. 40)

Valenta vyjmenovává různé znaky mentální retardace, které se mohou u osob objevovat v různé variabilitě a hierarchii. Je to např. sugestibilita a rigidita chování, zvýšená závislost na rodičích, infantilnost osobnosti, opoždění psychosexuálního vývoje, nedostatky v osobní identifikaci a ve vývoji „já“, zvýšená potřeba uspokojení a bezpečí, porucha interpersonálních vztahů a komunikace, impulzivnost, malá přizpůsobitelnost k sociálním a školním požadavkům, zpomalená chápavost, snížená mechanická a logická paměť, porucha vizuomotoriky a celkové pohybové koordinace a těkavá pozornost. (Valenta, 2011, s. 122)

Dle Švarcové počet osob s mentální retardací v celosvětovém měřítku stále stoupá, absolutní počet lidí s mentální retardací v naší populaci ale není znám, pouze na základě kvalifikovaných odhadů se uvádí, že mentální retardace postihuje asi 3 % občanů, z nichž téměř 2,6 % jsou lidé s lehkou mentální retardací. (Švarcová, 2006, 38-39)

Desátá revize Mezinárodní statistická klasifikace nemocí a přidružených zdravotních problémů (MKN-10) dělí mentální retardaci podle inteligenčního kvocientu (IQ) na čtyři kategorie: lehká (IQ 50-69), střední (IQ 35-49), těžká (IQ 20-34) a hluboká mentální retardace (IQ méně než 20). Dále dodává ještě dvě další kategorie, a to jinou a neurčenou mentální retardaci. (Ústav zdravotnických informací a statistiky ČR, 2018, s. 244-245) Protože však organizace SPOLU Olomouc, na kterou se zaměřuje tato práce, pracuje s lidmi s mentálním postižením obecně a nerozlišuje její jednotlivé stupně, nebude se text dále jednotlivými kategoriemi mentální retardace zabývat.

Mentální retardaci lze tedy na základě výše uvedených definic vymezit jako vrozené a trvalé postižení, které je charakteristické především neschopností dosáhnout odpovídajícího stupně intelektového vývoje, nedostatečným rozvojem myšlení a řeči, omezenou schopností učení a nedostatečnou schopností sociální adaptability.

Z toho vyplývá, že lidé s mentálním postižením nejsou schopni v řadě oblastí života fungovat takovým způsobem a v takové míře, jak je tomu u lidí bez tohoto postižení. Lidé s mentálním postižením proto potřebují podporu v určitých sférách, které popisuje následující podkapitola.

### 1.3 Oblasti podpory lidí s mentálním postižením

Dle Vágnerové se u lidí s mentálním postižením objevuje omezený rozvoj komunikačních kompetencí, konkrétně jsou to potíže s porozuměním a neschopnost adekvátního verbálního vyjádření. s tím souvisejí také sociální vztahy, které jsou pro tuto skupinu charakterizovány stereotypem, obtížemi v odlišení vhodného chování v různých situacích, někdy se objevuje i izolace. Proto v těchto oblastech lidé s mentálním postižením potřebují podporu. Jako další oblast podpory uvádí Vágnerová pracovní uplatnění. Důležité je zde, aby činnost v zaměstnání odpovídala možnostem, úrovni myšlení a koncentraci pozornosti daného člověka a nevyžadovala rychlost reakcí a častou změnu pracovních úkonů. (Vágnerová, 2008, s. 307-312)

Pipeková uvádí, že je třeba dospělé osoby s mentálním postižením v nejvyšší možné míře podporovat v naplňování sociálních rolí, které patří do období dospělosti v daném sociokulturní prostředí. Konkrétně jde o oblasti zaměstnání, bydlení, partnerského a rodinného života, dalšího vzdělávání, kvalitního trávení volného času a využívání sociálních služeb. (Pipeková, 2006, s. 290)

Hrušková, Matoušek a Landischová (2010, s. 123-126) jmenují vzhledem k podpoře lidí s mentálním postižením tři základní oblasti, a to práci, bydlení a volný čas.

Ludíková (2012, s. 18) pojmenovává pouze oblast zaměstnávání.

Thomas a Woods (2006, s. 19) uvádějí osm oblastí podpory lidí s mentálním postižením, které představila Americká asociace mentální retardace (AAMR). Mezi tyto oblasti patří: podpora přátelských vztahů, finanční hospodaření, podporované zaměstnávání, podpora v oblasti chování, podpora samostatného bydlení, komunitní život, podpora zdraví a učení. Poskytování podpory v těchto oblastech má lidem s mentálním postižením umožnit zvýšit jejich nezávislost, produktivitu, osobní spokojenost a účast v komunitě.

Slowík (2007, s. 199) pojmenovává oblast bydlení a zaměstnání, což se týká především lidí s lehkým mentálním postižením. u osob s těžšími formami mentálního postižení Slowík zdůrazňuje oblast sociálních kontaktů a vztahů.

Z výše uvedeného vyplývá, že nejčastěji se podpora lidí s mentálním postižením týká práce, dále bydlení a sociálních vztahů a nakonec volného času a dalšího vzdělávání.

Tato kapitola představila cílovou skupinu lidí s mentálním postižením, nejprve pomocí rozlišení mentální retardace a mentálního postižení, poté charakteristikou mentální retardace a nakonec stanovila nejčastější oblasti, ve který je možné a potřebné tuto cílovou skupinu

podpořit. v těchto výše vyjmenovaných oblastech se uplatňují především sociální služby, které popisuje další kapitola.

## 2. Sociální služby

Tato kapitola představí vymezení pojmu sociální služby, dále uvede druhy sociálních služeb, především s ohledem na cílovou skupinu lidí s mentálním postižením, na kterou se soustřeďuje tato práce. Nakonec se tato kapitola bude věnovat profesi pracovníků v sociálních službách.

### 2.1 Vymezení sociálních služeb a jejich charakteristika

Matoušek a Koldinská předkládají dvě pojetí sociálních služeb, a to rezortní, tedy spadající pod ministerstvo práce a sociálních věcí, a nadrezortní zahrnující služby zařazené pod další ministerstva, jako např. ministerstvo zdravotnictví nebo ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy. Sociální služby v rezortním, tedy užším pojetí, jsou v současnosti v České republice součástí státního systému sociálního zabezpečení, konkrétně součástí sociální pomoci, která kromě sociálních služeb zahrnuje také finanční a věcné dávky. Sociální služby ale mohou být poskytovány i mimo státní sociální pomoc, tedy hrazeny příjemcem na základě kontraktu nebo poskytovány bezplatně nestátním subjektem. (Matoušek, Koldinská, 2011, s. 9-11)

Podobně rozlišují sociální služby i Horecký a Tajanovská, když uvádí širší a užší pojetí sociálních služeb. v užším pojetí jsou sociální služby chápány jako služby, které jsou vykonávány, garantovány a regulovány veřejnou správou a paralelně i neziskovým nebo soukromým sektorem, a jejichž cílem je sociální integrace, udržení nebo získání lidské důstojnosti a soběstačnosti a prevence sociální exkluze. Širší pojetí se týká služeb, které veřejnosti poskytuje stát a zahrnují tedy i oblast školství, péči o děti, přidělení bytu apod. (Horecký, Tajanovská, 2011, s. 16)

Zaměření této práce inklinuje vzhledem k charakteru služeb v organizaci SPOLU Olomouc spíše k užšímu pojetí sociálních služeb.

Dle Hutaře je sociální služba činnost, kterou provádějí poskytovatelé sociálních služeb, což jsou právnické nebo fyzické osoby, které mají k této činnosti oprávnění dle zákona o sociálních službách. (Hutař, 2007, s. 6)

Oblast sociálních služeb v České republice legislativně upravuje, jak zmiňuje také Hutař, Zákon o sociálních službách, jenž definuje sociální službu jako „činnost nebo soubor

činností podle tohoto zákona zajišťujících pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění<sup>1</sup> nebo prevence sociálního vyloučení<sup>2</sup>.“ (Zákon č. 108, § 3)

Dle Matouška jsou sociální služby všechny služby poskytované oprávněným uživatelům s cílem zvýšení kvality jejich života, popřípadě i ochrany zájmů společnosti. Matoušek zároveň v českém i evropském kontextu sociální práce upozorňuje na rozlišení služeb na služby klientské, spočívající v přímé práci s klienty, rodinami, skupinami a komunitami, a služby administrativní, pod které spadá zejména rozdělování sociálních dávek a rozhodování o náhradní rodinné péči. (Matoušek, 2008, s. 203) Ze srovnání tohoto rozlišení služeb a pojetí sociálních služeb ve výše jmenovaném zákoně je zřejmé, že tento zákon hovoří o službách klientských.

Malík Holasová uvádí, že v kontextu sociální práce je pro služby charakteristický osobní kontakt s klienty v nepříznivé sociální situaci, z čehož vyplývá, že služby klientům přinášejí užitek přímo, nikoliv prostřednictvím poskytování hmotných statků. (Malík Holasová, 2014, s. 26)

Tomeš definuje službu jako systematickou činnost sociálního subjektu ve prospěch sociálního objektu, který si není schopen pomoci sám, spočívající v poskytnutí rady nebo vykonání služby. (Tomeš 2010, s. 342)

Sirovátka a Greve (2016, s. 10) uvádějí několik definic sociálních služeb. Jedna z nich říká, že sociální služby se mohou vztahovat k zákonným a jiným programům sociálního zabezpečení, pokrývající hlavní záležitosti spojené s rizikem, a stejně tak služby, které jsou poskytovány přímo dané osobě a mají preventivní a sociálně-soudržnou funkci. Tyto služby zahrnují např. služby sociální asistence, zaměstnanost, péči o děti, sociální bydlení a služby dlouhodobé péče. v další definici, která je založena na kritériích existence sociálních služeb, lze, především díky aspektu přímého kontaktu, spatřit podobnost spíše se službami jmenovanými těmito autory na druhém místě. Tato kritéria tedy zahrnují skutečnost, že jsou tyto služby spíše osobní než produktivní nebo distribuční, zaměřují se na sociální role, jsou poskytovány skrze přímý sociální kontakt a naplňují spíše osobní a sociální potřeby než ty tělesné a intelektuální.

Z uvedených definic lze na základě jejich společných aspektů vyvodit, že sociální služby je možné vymezit jako činnosti, poskytované skrze přímý kontakt lidem v nepříznivé

---

<sup>1</sup> Dle zákona o sociálních službách je sociálním začleňováním „proces, který zajišťuje, že osoby sociálně vyloučené nebo sociálním vyloučením ohrožené dosáhnou příležitostí a možností, které jim napomáhají plně se zapojit do ekonomického, sociálního i kulturního života společnosti a žít způsobem, který je ve společnosti považován za běžný.“ (Zákon č. 108, § 3)

<sup>2</sup> Zákon o sociálních službách definuje sociální vyloučení jako „vyčlenění osoby mimo běžný život společnosti a nemožnost se do něj zapojit v důsledku nepříznivé sociální situace.“ (Zákon č. 108, § 3)



sociální situaci, za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení. Toto vymezení odpovídá užšímu pojetí sociálních služeb, které zahrnuje pomoc a podporu osob pouze skrze přímý kontakt, nikoliv skrze finanční a věcné dávky, a zároveň se týká pouze služeb pod ministerstvem práce a sociálních věcí.

Kromě definování sociálních služeb je také důležité zmínit, na jakých principech a zásadách jsou sociální služby v České republice postaveny. Dle zákona o sociálních službách mají být sociální služby charakterizovány:

- rozsahem a formou pomoci a podpory zachovávající lidskou důstojnost,
- pomocí vycházející z individuálně určených potřeb osob,
- pomocí působící na osoby aktivně, podporující rozvoj jejich samostatnosti,
- pomocí motivující osoby k činnostem, které nevedou k dlouhodobému setrvávání v nepříznivé sociální situaci nebo k jejímu prohlubování,
- pomocí posilující sociální začleňování osob,
- poskytováním sociálních služeb v zájmu osob a v náležité kvalitě takovými způsoby, aby bylo vždy důsledně zajištěno dodržování lidských práv a základních svobod osob,
- nárokem každé osoby na bezplatné poskytnutí základního sociálního poradenství o možnostech řešení nepříznivé sociální situace nebo jejího předcházení. (Zákon č. 108, § 2)

Horecký a Tajanovská (2011, s. 16) také zdůrazňují, že sociální služby mají podporovat aktivitu svých klientů k řešení nepříznivé sociální situace, avšak nemohou převzít odpovědnost za jeho vlastní život.

Protože jsou ve spojitosti se sociálními službami užívané určité pojmy, které jsou často zmiňovány i v této práci, budou nyní tyto pojmy pro přehlednost a jasnost stručně vysvětleny.

*Poskytovatelé sociálních služeb* jsou dle zákona o sociálních službách „při splnění podmínek stanovených tímto zákonem územní samosprávné celky a jimi zřizované právnické osoby, další právnické osoby, fyzické osoby a ministerstvo a jím zřízené organizační složky státu nebo státní příspěvkové organizace, které jsou právnickými osobami.“ (Zákon č. 108, § 6) „Sociální služby lze poskytovat jen na základě oprávnění k poskytování sociálních služeb (...); toto oprávnění vzniká rozhodnutím o registraci.“ (Zákon č. 108, § 78)

*Uživatelé* neboli *klienti* jsou osoby, kterým je sociální služba poskytována. (Čámský, Krutilová, Sembdner, Sladký, 2008, s. 15)

Sociální služba, jak je výše definována, může mít různé podoby, ať už podle jejího druhu, formy nebo cílové skupiny. Vzhledem k tomu, že se tato práce orientuje na organizaci

SPOLU Olomouc, která poskytuje sociální služby lidem s mentálním postižením, zaměří se další podkapitola na druhy sociálních služeb určené pro tuto cílovou skupinu.

## **2.2 Druhy sociálních služeb vzhledem k cílové skupině lidí s mentálním postižením**

Než budou vyjmenovány sociální služby, které se zaměřují na pomoc a podporu lidí s mentálním postižením, je třeba vysvětlit, jak je tato cílová skupina v zákoně o sociálních službách označována. Pro účely tohoto zákona se zdravotním postižením rozumí „tělesné, mentální, duševní, smyslové nebo kombinované postižení, jehož dopady činí nebo mohou činit osobu závislou na pomoci jiné osoby.“ (Zákon č. 108, § 3) Pod pojmem zdravotní postižení lze tedy v rámci tohoto zákona spatřit i mentální postižení, je do této kategorie zahrnuto.

Sociální služby se dle formy rozlišují na služby pobytové, ambulantní nebo terénní. Pobytové služby jsou spojené s ubytováním v zařízeních sociálních služeb, ambulantní služby jsou charakterizovány tím, že jejich součástí není ubytování a uživatelé zde tedy dochází, jsou doprovázeni nebo dopravováni. Terénní služby jsou osobám poskytovány v jejich přirozeném sociálním prostředí<sup>3</sup>. (Zákon č. 108, § 33)

Sociální služby zahrnují sociální poradenství, služby sociální péče a služby sociální prevence. Sociální poradenství lze rozlišit na odborné, které se zaměřuje na potřeby jednotlivých cílových skupin včetně osob se zdravotním postižením, a základní, jenž představuje základní činnosti při poskytování všech druhů sociálních služeb, a poskytovatelé sociálních služeb jsou vždy povinni jej zajistit. (Zákon č. 108, § 32 a § 37)

Z konkrétních druhů sociálních služeb, které stanovuje zákon o sociálních službách, zde budou zmíněny jen ty, u kterých zákon říká, že jsou určeny pro *osoby se zdravotním postižením* nebo pro *osoby se sníženou soběstačností z důvodu zdravotního postižení*. Ze služeb sociálních péče<sup>4</sup> jsou to: osobní asistence, pečovatelská služba, podpora samostatného bydlení, odlehčovací služby, centra denních služeb, denní stacionáře, týdenní stacionáře, domovy pro osoby se zdravotním postižením, chráněné bydlení a průvodcovské a předčitatelské služby. (Zákon č. 108, § 38-52) Jen u poslední jmenované služby zákon

---

<sup>3</sup> Zákon o sociálních službách vymezuje přirozené sociální prostředí jako „rodinu a sociální vazby k osobám blízkým, domácnost osoby a sociální vazby k dalším osobám, se kterými sdílí domácnost, a místa, kde osoby pracují, vzdělávají se a realizují běžné sociální aktivity.“ (Zákon č. 108, § 3)

<sup>4</sup> Cílem služeb sociální péče je pomocí osobám zajistit jejich fyzickou a psychickou soběstačnost, podpořit život v jejich přirozeném sociálním prostředí a umožnit jim v nejvyšší možné míře zapojit se do běžného života společnosti. V případech, kdy toto není kvůli zdravotnímu stavu osob možné, snaží se tyto služby dosáhnout zajištění důstojného prostředí a zacházení pro tyto osoby v co nejméně omezujícím prostředí. (Zákon č. 108, § 38)

uvádí, že je poskytována „osobám, jejichž schopnosti jsou sníženy z důvodu věku nebo zdravotního postižení v oblasti orientace nebo komunikace (...)“. (Zákon č. 108, § 42). To se pravděpodobně týká spíše osob se smyslovým postižením než mentálním postižením.

Ze služeb sociální prevence<sup>5</sup> zákon vztahuje k osobám se zdravotním postižením ranou péči<sup>6</sup>, sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením a sociálně terapeutické dílny. Zákon mezi službami sociální prevence uvádí nakonec také službu sociální rehabilitace, u které nespecifikuje její cílovou skupinu, ale říká, že jejím cílem je skrze rozvoj specifických dovedností a schopností, posilování návyků a nácvik činností, nezbytných pro samostatný život, dosáhnout samostatnosti, nezávislosti a soběstačnosti osob. (Zákon č. 108, § 53-70) z toho vyplývá, že cílovou skupinou této služby mohou být i lidé s mentálním postižením, protože, jak bylo uvedeno v předchozí kapitole, tato cílová skupina potřebuje většinou největší podporu v oblasti zaměstnání a bydlení, kde se uplatní právě rozvoj různých dovedností pro zvýšení soběstačnosti.

Matoušek (2011, s. 107-109) jmenuje všechny výše zmíněné služby ze zákona o sociálních službách, s výjimkou rané péče a sociální rehabilitace, a dodává ještě poradenská centra pro zdravotně postižené, které lze zařadit pod službu odborného sociálního poradenství. Matoušek jako významný druh podpory pro osoby s postižením uvádí také svépomocné skupiny, které ale neřadí mezi sociální služby, a camphillskou komunitu, což je specifický druh soužití klientů a pečovatелů, popř. dalších asistentů v jedné domácnosti. v kontextu zákona o sociálních službách je možné tuto komunitu přirovnat k sociální službě terapeutické komunity, kde se ale jako cílová skupina neuvádí osoby se zdravotním postižením, ale osoby závislé na návykových látkách nebo osoby s chronickým duševním onemocněním. (Zákon č. 108, § 68)

Slowík jako služby pro osoby s mentálním postižením jmenuje pouze domovy pro osoby se zdravotním postižením, chráněné nebo podporované bydlení a podporované či chráněné zaměstnání. (Slowík, 2007, s. 119)

Bareš označuje cílovou skupinu osob se zdravotním postižením (spolu s cílovou skupinou seniorů) jako jednu z nejčastěji tematizovaných skupin ve střednědobém plánu rozvoje sociálních služeb. Zároveň předkládá výsledky dotazníkového šetření z roku 2009 mezi vedoucími pracovníky krajských úřadů, kde byly jako prioritní služby pro osoby se

---

<sup>5</sup> Služby sociální prevence napomáhají zabránit sociálnímu vyloučení osob, které jsou tímto ohroženy, s cílem podpořit je v překonání jejich nepříznivé sociální situace a chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích sociálních jevů. (Zákon č. 108, § 53)

<sup>6</sup> U služby raná péče zákon nepoužívá přímo slova *osoby se zdravotním postižením* nebo *pro osoby se sníženou soběstačností z důvodu zdravotního postižení*, ale že je poskytována „dítěti a rodičům dítěte ve věku do 7 let, které je zdravotně postižené (...)“. (Zákon č. 108, § 54)

zdravotním postižením uváděny služby: chráněné bydlení (10), osobní asistence (9), odlehčovací služby (6), sociální rehabilitace (5) a sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením (5). (Bareš 2010, s. 78-80)

Vzhledem k tomu, že organizace SPOLU Olomouc, na kterou je zaměřena tato práce, poskytuje pouze tři ze jmenovaných sociálních služeb pro osoby se zdravotním postižením, budou dále blíže popsány jen tyto tři služby, tedy osobní asistence, sociálně aktivizační služba pro seniory a osoby se zdravotním postižením a sociální rehabilitace. (SPOLU Olomouc, Struktura organizace [online])

**Osobní asistence** je terénní služba poskytovaná osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu zdravotního postižení nebo také věku nebo chronického onemocnění, a jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby. Služba je poskytována bez časového omezení, v přirozeném sociálním prostředí klienta a při činnostech, které potřebuje. Služba zahrnuje především tyto základní činnosti:

- pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu,
- pomoc při osobní hygieně,
- pomoc při zajištění stravy,
- pomoc při zajištění chodu domácnosti,
- výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti,
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
- a pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí. (Zákon č. 108, § 39)

Z vyjmenovaných činností je zřejmé, že pokud jde o oblasti podpory lidí s mentálním postižením, pomáhá služba osobní asistence především v oblasti bydlení, především co se týče určitých činností vztahujících se např. ke stravování, hygieně a péče o domácnost, a dále částečně také v oblastech sociálních vztahů, volného času a dalšího vzdělávání.

**Sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením** jsou ambulantní, popřípadě terénní služby, které jsou poskytovány osobám se zdravotním postižením nebo osobám v důchodovém věku ohroženým sociálním vyloučením. Služba obsahuje tyto základní činnosti:

- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- sociálně terapeutické činnosti
- a pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí. (Zákon č. 108, § 66)

Sociálně aktivizační služba se tedy snaží především o podporu v oblasti sociálních vztahů, volného času a také vzdělávání neboli učení novým dovednostem.

Jak už bylo zmíněno výše, služba **sociální rehabilitace** je soubor specifických činností, jejichž cílem je dosažení samostatnosti, nezávislosti a soběstačnosti osob. Tohoto je dosahováno prostřednictvím rozvoje specifických schopností a dovedností osob, nácvikem výkonu běžných, pro samostatný život nezbytných činností, a posilováním návyků osob, což probíhá alternativním způsobem, který využívá zachované schopnosti, kompetence a potenciály. Sociální rehabilitace je poskytována formou terénních a ambulantních služeb, popř. formou pobytových služeb poskytovaných v centrech sociálně rehabilitačních služeb. Sociální rehabilitace poskytována formou terénních nebo ambulantních služeb zahrnuje tyto základní činnosti:

- nácvik dovedností pro zvládnutí péče o vlastní osobu, soběstačnosti a dalších činností vedoucích k sociálnímu začlenění,
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti,
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí. (Zákon č. 108, § 70)

V případě, že je tato služba poskytována pobytovou formou, zahrnuje ještě činnosti:

- poskytnutí ubytování,
- poskytnutí stravy
- a pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu. (Zákon č. 108, § 70)

Sociální rehabilitace tedy poskytuje podporu v podobných oblastech jako osobní asistence, jde tedy především o podporu v dovednostech potřebných pro samostatný život, v sociálních vztazích, ve volném čase a učení. Je zde však, jak je vidno ve výčtu činností této služby, kladen větší důraz právě na nácvik nových dovedností, než jen na pomoc při těchto činnostech.

V prvních dvou částech této kapitoly byly představeny sociální služby nejprve obecně a poté z hlediska jejich rozdělení dle zákona o sociálních službách. Jak tyto služby konkrétně vypadají a fungují přímo v organizaci SPOLU Olomouc, bude popsáno ve 4. kapitole. Nyní je však třeba ještě obecně představit další důležité téma, které se pojí s poskytováním sociálních služeb a především s cílem této práce, tedy pozici pracovníků v sociálních službách.

## 2.3 Činnost a odborná způsobilost pracovníků v sociálních službách

V sociálních službách vykonávají odbornou činnost sociální pracovníci, zdravotničtí pracovníci, pedagogičtí pracovníci, manželští a rodinní poradci, pracovníci v sociálních službách a další odborní pracovníci, kteří přímo poskytují sociální služby. (Zákon č. 108, § 115)

Pro účely této práce jsou důležití pracovníci v sociálních službách, protože právě na ně je zaměřen výzkum v této práci. v organizaci SPOLU Olomouc se tato pozice, jak uvedli vedoucích jednotlivých sociálních služeb, nazývá obecně *asistent*, a to ať už se jedná o práci v osobní asistenci, sociálně aktivizační službě nebo sociální rehabilitaci. v závislosti na službě nebo konkrétní činnosti s klientem může být tento pojem popř. doplněn přívlastkem *osobní* nebo *pracovní*.

Pracovník v sociálních službách podle zákona o sociálních službách vykonává:

- přímou obslužnou péči o osoby v ambulantních nebo pobytových zařízeních sociálních služeb, která zahrnuje nácvik jednoduchých denních činností, manipulaci s přístroji, pomůckami a prádlem, pomoc v oblasti hygieny a oblékání, podporu soběstačnosti, vytváření sociálních kontaktů, posilování životní aktivizace a uspokojování psychosociálních potřeb,
- základní výchovnou nepedagogickou činnost, která se týká nácviku základních hygienických a společenských návyků, vytváření a rozvíjení pracovních návyků a manuální zručnosti, provozování volnočasových aktivit, jejichž cílem je rozvoj schopností, znalostí, osobnosti a zájmů a které mají formu výtvarné, hudební a pohybové výchovy, a zajišťování zájmové a kulturní činnosti,
- pečovatelskou činnost v domácnosti osoby zahrnující činnosti spojené s přímým stykem s osobami s fyzickými a psychickými problémy, komplexní péči o jejich domácnost, depistáž pod vedením sociálního pracovníka, pomoc při vytváření společenských kontaktů a psychické aktivizaci, zabezpečování sociální pomoci, organizaci a koordinaci pečovatelské činnosti a provádění osobní asistence,
- činnosti pod dohledem sociálního pracovníka, které zahrnují depistáž, základní sociální poradenství a další činnosti, které daná služba obsahuje, např. výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, činnosti při zprostředkování kontaktu se společenským prostředím apod. (Zákon č. 108, § 116)

Matoušek a Hartl vyjmenovávají obecné předpoklady a dovednosti pracovníka pomáhající profese, kam spadá i pracovník v sociálních službách. Patří sem fyzická zdatnost

a inteligence, přitažlivost (ať už fyzická, tak také názorová, citová apod.); dále důvěryhodnost, ke které přispívají aspekty jako diskretnost, spolehlivost, využívání moci nebo porozumění; a nakonec komunikační dovednosti, kam spadá fyzická přítomnost, naslouchání, empatie a analýza klientových prožitků (Matoušek, Hartl, 2003, s. 52-54)

Podmínkou vykonávání profese pracovníka v sociálních službách je plná svéprávnost, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost. Odbornou způsobilostí pracovníka v sociálních službách je:

- pokud vykonává přímou obslužnou péči o osoby v ambulantních nebo pobytových zařízeních sociálních služeb, základní vzdělání nebo střední vzdělání a absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu<sup>7</sup>,
- pokud vykonává základní výchovnou nepedagogickou činnost, střední vzdělání s výučním listem nebo střední vzdělání s maturitní zkouškou a absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu<sup>8</sup>,
- pokud vykonává pečovatelskou činnost v domácnosti osoby, základní vzdělání, střední vzdělání, střední vzdělání s výučním listem, střední vzdělání s maturitou nebo vyšší odborné vzdělání a absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu<sup>9</sup>,

---

<sup>7</sup> Absolvování tohoto kurzu se nevyžaduje u fyzických osob, které získaly způsobilost k výkonu zdravotnického povolání v oboru ošetřovatel podle § 36 zákona o nelékařských zdravotnických povoláních nebo odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka podle § 110 zákona o sociálních službách. (Zákon č. 108, § 116) Dále absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu není třeba u fyzických osob se středním vzděláním v oboru sociální péče - pečovatelská činnost, sociální péče - sociální činnost pro etnické skupiny, sociální činnost - sociální pečovatelství, sociální činnost - sociální vychovatelství, sociální činnost v prostředí etnických minorit, výchovná a humanitární činnost - sociálně výchovná činnost, vychovatelství, předškolní a mimoškolní pedagogika, vychovatelství pro ústavy sociální péče, rodinná škola - sociální služby, práce ve zdravotnických a sociálních zařízeních - pečovatelské práce nebo charitativní služby. (Vyhláška č. 505, příloha č. 4)

<sup>8</sup> Absolvování tohoto kurzu se nevyžaduje u fyzických osob, které získaly způsobilost k výkonu zdravotnického povolání v oboru ergoterapeut podle § 7 zákona o nelékařských zdravotnických povoláních nebo odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka podle § 110 zákona o sociálních službách. (Zákon č. 108, § 116) Dále absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu není třeba u fyzických osob se středním vzděláním v oboru sociální péče - pečovatelská činnost, sociální péče - sociální činnost pro etnické skupiny, sociální činnost - sociální pečovatelství, sociální činnost - sociální vychovatelství, sociální činnost v prostředí etnických minorit, výchovná a humanitární činnost - sociálně výchovná činnost, vychovatelství, předškolní a mimoškolní pedagogika, vychovatelství pro ústavy sociální péče, rodinná škola - sociální služby, práce ve zdravotnických a sociálních zařízeních - pečovatelské práce nebo charitativní služby. (Vyhláška č. 505, příloha č. 4)

<sup>9</sup> Absolvování tohoto kurzu se nevyžaduje u fyzických osob, které získaly způsobilost k výkonu zdravotnického povolání v oboru ošetřovatel podle § 36 zákona o nelékařských zdravotnických povoláních nebo odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka podle § 110 zákona o sociálních službách. (Zákon č. 108, § 116) Dále absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu není třeba u fyzických osob se středním vzděláním v oboru sociální péče - pečovatelská činnost, sociální péče - sociální činnost pro etnické skupiny, sociální činnost - sociální pečovatelství, sociální činnost - sociální vychovatelství, sociální činnost v prostředí etnických minorit, výchovná a humanitární činnost - sociálně výchovná činnost, vychovatelství, předškolní a mimoškolní pedagogika, vychovatelství pro ústavy sociální péče, rodinná škola - sociální služby, práce ve zdravotnických a sociálních zařízeních - pečovatelské práce nebo charitativní služby. (Vyhláška č. 505, příloha č. 4)

– pokud pod dohledem sociálního pracovníka vykonává činnosti jmenované výše, základní vzdělání, střední vzdělání, střední vzdělání s výučním listem, střední vzdělání s maturitní zkouškou nebo vyšší odborné vzdělání a absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu<sup>10</sup>. (Zákon č. 108, § 116)

Podmínku absolvování kvalifikačního kurzu je nutné splnit do 18 měsíců ode dne nástupu zaměstnance do zaměstnání. Do té doby pracuje zaměstnanec pod dohledem odborně způsobilého pracovníka v sociálních službách. (Zákon č. 108, § 116)

Kvalifikační kurz pro pracovníky v sociálních službách, jehož minimální rozsah činí celkem 150 výukových hodin, je složen z obecné a zvláštní části. Obecná část zahrnuje témata týkající se sociálních služeb a standardů kvality sociálních služeb, komunikace a asertivity, psychologie, psychopatologie a somatologie, ochrany zdraví, profesní etiky, lidských práv a lidské důstojnosti, prevence vzniku závislosti klientů na sociální službě, sociálně-právního minima a nakonec metod sociální práce. Zvláštní část kurzu obsahuje např. témata<sup>11</sup> spojená s péčí o nemocné, prevencí týrání a zneužívání klientů sociálních služeb, se zdravotním postižením nebo krizovou intervencí. Minimální rozsah zvláštní části kurzu je 80 výukových hodin a počet výukových hodin jednotlivých tematických okruhů záleží na odborném zaměření a pracovním zařazení účastníků kurzu a druhu sociální služby, kterou poskytují. (Vyhláška č. 505, § 37)

Jak lze vidět výše, pracovníci v sociálních službách zabezpečují velkou část činností v sociálních službách a při většině těchto činností jsou v přímém kontaktu s klienty těchto služeb. Je tedy logické, že mají určitou roli i v rámci individuálního plánování sociálních služeb, které je popsáno v další kapitole.

---

<sup>10</sup> Absolvování tohoto kurzu není vyžadováno u fyzických osob, které získaly odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka podle § 110. (Zákon č. 108, § 116)

<sup>11</sup> Přesný a úplný výčet téma zvláštní části kurzu lze nalézt v § 37 vyhlášky č. 505/2006. (Vyhláška č. 505, § 37)



### **3. Individuální plánování**

Povinnost individuální plánování v sociálních služeb je legislativně ukotvena v zákoně o sociálních službách, kdy tento zákon v § 2 uvádí, že „pomoc musí vycházet z individuálně určených potřeb osob (...).“ (Zákon č. 108, § 2) Dále zákon v § 88 ukládá poskytovatelům sociálních služeb povinnost plánovat průběh poskytování sociální služby podle osobních cílů, schopností a potřeb svých klientů, písemně zaznamenávat a hodnotit průběh poskytování sociální služby za účasti klientů, pokud je to možné vzhledem k jejich zdravotnímu stavu a poskytování sociální služby, nebo za účasti jejich zákonných zástupců nebo opatrovníků, a do písemných individuálních záznamů zapisovat hodnocení a jeho výstupy. (Zákon č. 108, § 88) z toho vyplývá, že je individuální plánování nedílnou a velmi důležitou součástí poskytování sociálních služeb. Tato kapitola tento podstatný prvek sociálních služeb více přiblíží.

#### **3.1 Definice, principy a význam individuálního plánování**

Jeden ze způsobů definování individuálního plánování je, že jde o dialog mezi klientem a pověřeným pracovníkem, tedy klíčovým pracovníkem, o potřebách klienta, konkrétně o tom, o jaké jde potřeby a zda mu je organizace s ohledem na její poslání může pomoci naplnit. (Čámský a kol., 2008, s. 95)

Bicková a Hrdinová definují individuální plánování jako záměrný, dynamický, kontinuální, strukturovaný a dojednaný proces, jehož účelem je poskytnout uživateli služby podporu v tom, co potřebuje. Proces vzniku individuálního plánu je důležitější než pouhá jeho existence. Ačkoli je výsledný plán důležitým důkazem naplnění zákonného požadavku, nesmí být opomenuto také to, že stejně tak zákon stanovuje, že do procesu individuálního plánování má být zapojen uživatel nebo jeho zákonný zástupce a že cíle v plánu jsou skutečně cíli klienta, při jejichž stanování byly zohledněny jeho individuální potřeby a schopnosti. (Bicková, Hrdinová, 2011, s. 73)

Bednář rovněž individuální plánování popisuje jako proces, který je charakterizován strukturou, záměrností a kontinuitou. Navíc dodává, že v průběhu tohoto procesu dochází ke stanovování kroků, které směřují k požadované změně. (Bednář, 2012, s. 83)

Haicl a Haiclová definují individuální plánování jako proces kontraktování, tedy dojednávání způsobu a zaměření podpory a péče poskytované uživateli. Tento proces obsahuje dva důležité prvky, a to plán, tedy uvědomělý postup, a dojednávání, což lze

vysvětlit jako partnerské zapojení uživatele sociální služby do procesu individuálního plánování. (Haicl, Haiclová, 2011, s. 26)

Johnová popisuje individuální plánování jako proces, jehož klíčovým prvkem je definování žádoucí změny v životě uživatele služby a následná konkretizace úkolů a termínů pro jednotlivé zúčastněné strany, tedy uživatele, poskytovatele, popř. další osoby. Každá strana má v tomto procesu nezastupitelnou roli, protože nelze plnit přání uživatele bez ohledu na možnosti a zaměření organizace a naopak nelze provádět něco, co je sice v možnostech organizace, ale neshoduje se to s přáním klienta. (Johnová, 2008, s. 53-54)

Z těchto definic tedy vyplývá, že individuální plánování je záměrný, strukturovaný a dynamický proces, který obsahuje určité kroky a spočívá ve vyjednávání týkající se toho, jaké má klient potřeby a přání, a zda a jak mu sociální služba může s jejich uskutečněním v rámci svého poslání pomoci.

Individuální plánování je důležitým procesem v rámci poskytování sociálních služeb, proto má své místo i ve standardech kvality sociálních služeb, jde konkrétně o standard č. 5., obsahující pět kritérií, která by poskytovatelé měli naplňovat. Poskytovatel a) má zpracovat vnitřní pravidla pro plánování a způsob přehodnocování procesu poskytování služby a podle nich postupovat, b) plánuje společně s uživateli průběh poskytování sociální služby vzhledem k jejich osobním cílům a možnostem, c) průběžně s uživateli hodnotí naplňování jejich cílů, d) má pro plánování a hodnocení naplňování cílů pro každého uživatele stanoveného zaměstnance, a e) vytváří a uplatňuje systém, který slouží k získávání a předávání potřebných informací mezi zaměstnanci o průběhu poskytování sociální služby jednotlivým uživatelům. (Vyhláška č. 505, Příloha č. 2)

Bednář jmenuje nejdůležitější principy individuálního plánování, což jsou kromě principů zapojení uživatele do plánování, založení plánu na jeho skutečných potřebách a osobních cílech a existence systému sdílení informací mezi pracovníky organizace, které už byly zmíněny výše, také zaměření na silné stránky, schopnosti a zdroje uživatele, dodržování vzájemné dohody a nezaměňování profesionálních cílů za cíle uživatelů. Důležité je také používání přirozeného jazyka spíše než profesionální terminologie, přehodnocování plánů a možnost změny cílů, zahrnutí termínů plnění cílů a kritérií hodnocení do plánů, odpovědnost konkrétních pracovníků za plánování a netrvání na formulování osobních cílů během prvních kontaktů. (Bednář 2014, s. 34-35)

Individuální plánování má význam nejen pro uživatele, ale i pro poskytovatele služeb. v jeho průběhu je posilována autorita uživatele a jeho kompetence rozpoznání, zda je pro něj služba vhodná, zda se zajímá o jeho hodnoty, potřeby a cíle. Je také důležité, aby uživatel

poznal, zda způsoby a prostředky k dosahování jeho cílů odpovídají jeho možnostem, dovednostem a potřebě bezpečí. Právě pocit bezpečí je jeden z přínosů individuálního plánování pro uživatele, protože může porozumět tomu, co a jak se bude dít, a vidět, že se o něj někdo zajímá. Tvorba individuálního plánu je významná také z hlediska aktivizace, rozvoje dovedností a motivace uživatelů, jelikož mají možnost se učit rozhodovat a ovlivňovat svůj život. (Johnová, Haifo, Klíma, Chábová, Brožová, 2008, s. 76-77)

Pro poskytovatele je individuální plánování důležité z hlediska zachování standardní kvality služeb, a to i v době různých změn, např. personálních, a zvyšování účinnosti služeb, jelikož všichni směřují k určitému cíli a vědí co dělat. Významné je také rozvíjení sociálních služeb založené na systematickém podchycení potřeb uživatelů. Individuální plánování poskytovatelům přináší také bezpečí – poskytovatel ví, na čem je s uživatelem dohodnutý a tím pádem dokáže vysvětlit důvod k tomu, co dělá. Pracovníci i vedení organizace získávají z individuálních plánů představu, jak má poskytování služby vypadat, proto lze individuální plánování chápat také jako nástroj kontroly uvnitř organizace. Vyhodnocování výsledků poskytování služeb je také významné, protože vede mimo jiné i k motivování a uspokojení pracovníků. (Johnová a kol., 2008, s. 77)

Jak už bylo několikrát zmíněno výše, individuální plánování je proces, která má určité fáze. Těmito fázemi se bude zabývat další část textu.

### **3.2 Proces individuálního plánování**

Dle Staňkové lze proces individuálního plánování vnímat z pohledu dvou přístupů, procedurálního a situačního. Procedurální přístup klade důraz na dodržování správného průběhu procesu a na jeho přesné zaznamenávání. Oproti tomu situační přístup zdůrazňuje pružné přizpůsobování procesu individuálního plánování potřebám a charakteristikám situace klienta, otevřenou komunikaci s klientem a podporu aktivní účasti klienta na celém procesu. (Staňková, 2011, s. 46)

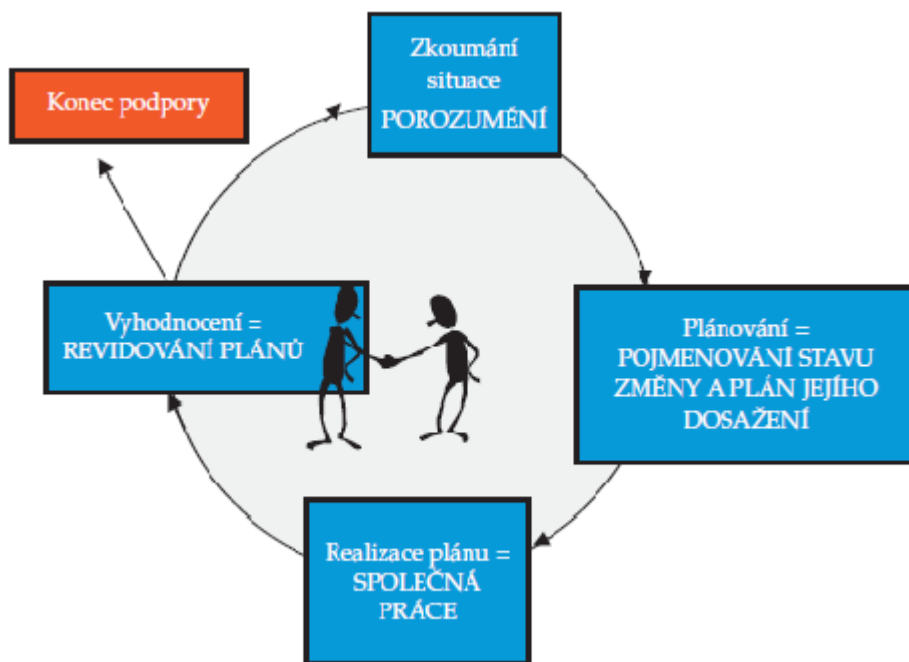
Bicková a Hrdinová rozlišují širší a užší pojetí procesu individuálního plánování. Co se týče širšího pojetí, individuální plánování je zde chápáno v celém kontextu poskytování služby, zahrnuje tedy každodenní kontakt s klienty. Oproti tomu individuálního plánování v užším pojetí se týká ohraničení určitými mantinely, konkrétně časem, místem nebo důvodem setkání, a kontaktu klíčového pracovníka s klientem za účelem vytvoření individuálního plánu. (Bicková, Hrdinová, 2011, s. 74)

V této kapitole je proces individuálního plánování popisován spíše v užším pojetí, protože tak ho chápe většina autorů odborné literatury na toto téma. Avšak výzkumný cíl této

práce se týká tohoto procesu spíše v širším pojetí, protože asistenti, kteří se účastní ohniskových skupin, nejsou klíčovými pracovníky a nespolupracují s uživateli služeb přímo na vytvoření individuálního plánu. Nelze ale říci, že by na individuálním plánování neměli žádný podíl, naopak k němu mnohdy přispívají, protože jsou s uživateli služeb často v kontaktu a podílejí se tedy na plánování služeb dle širšího pojetí.

Staňková vyjmenovává fáze procesu individuálního plánování, což je získávání informací (tedy posouzení životní situace a zjišťování potřeb), formulace cílů, plánování postupu pro jejich dosažení, realizace cílů a hodnocení. (Staňková, 2011, s. 46)

Tyto fáze<sup>12</sup> znázorňuje i Obrázek 1, na kterém si lze také všimnout toho, že pro proces individuálního plánování je typické, že se jednotlivé fáze stále cyklicky opakují. Cyklus je ukončen až v případě, kdy klient nepotřebuje další podporu sociální služby. (Johnová a kol, 2008, s. 87-90)



Obrázek 1: Proces individuálního plánování

Nedomová popisuje základní pojmy úkolově orientovaného přístupu v sociální práci, což jsou pojmy problém, cíl, smlouva, úkol a stanovení časového rámce, které ve stejné nebo podobné podobě můžeme spatřit i v individuálním plánování. Stejně tak i fáze úkolově orientovaného přístupu – identifikace problémů, stanovení cíle, plánování úkolů, realizace úkolů a zhodnocení – kopírují fáze individuálního plánování. (Nedomová, 2013, s. 32 -46)

<sup>12</sup> Fáze *formulace cílů* je v rámci obrázku zahrnuta ve fázi plánování.

Můžeme tedy říci, že individuální plánování má jeden ze svých základů právě v tomto přístupu.

Dle Musila a Navrátila je podmínkou pro realizaci individuálního plánu v první řadě posouzení životní situace klienta, na kterém má klient spolupracovat, tedy poskytnout pracovníkovi potřebné informace o jeho životě. (Musil, Navrátil, 2007, s. 117)

Proces individuálního plánování tedy začíná *posouzením*, které lze popsat jako proces určování charakteru, příčiny, vývoje a prognózy problému a proces analýzy osobnostních charakteristik a situací, které s problémem souvisejí. (Navrátil 2007, s. 73)

Jak si lze všimnout i v definicích individuálního plánování, které jsou popsány výše, je tento proces založen na potřebách klienta. Zjišťování potřeb je tedy spojeno s posouzením životní situace klienta nebo je, lépe řečeno, součástí posouzení. Potřeby je dle Bednáře možné a navíc i nutné zjišťovat i u nekomunikujících klientů, na což lze využít specifické postupy, např. intuitivní (pozorování klienta, empatická fantazie), racionální (analýza uspokojení potřeb) nebo studium dokumentace. (Bednář 2014, s. 38)

V této fázi je také podstatné zjistit, jak klient chápe svou situaci, jak rozumí roli pracovníka, který s ním spolupracuje a také, jaké má klient dosavadní zkušenosti s individuálním plánováním. Důležitou roli v této počáteční fázi má také navázání vzájemné důvěry mezi klientem a pracovníkem. Metody shromažďování informací mohou být různé, lze využít např. rozhovory, mapy, pozorování, analýzu dokumentů apod. (Johnová a kol., 2008, s. 87-88)

Na posouzení životní situace klienta a zjišťování potřeb navazuje *stanovení cíle* (resp. cílů), který je v kontextu sociálních služeb označován jako osobní cíl nebo cíl spolupráce. Osobní cíl nebo cíl spolupráce Bednář popisuje jako žádoucí změnu, které může uživatel dosáhnout využíváním sociální služby. Cíl se týká potřeby, kterou chce klient naplnit nebo změny, kterou chce uskutečnit. Dobře formulovaný cíl má být:

- významný, důležitý,
- dosažitelný v reálné době (je tedy lepší rozdělit jeden velký cíl na více malých),
- konkrétní a týkající se chování,
- pozitivně formulovaný, tedy týkající se výskytu něčeho, ne jeho nepřítomnosti,
- obsahující začátek, nikoli jen konec procesu,
- realistický,
- takový, aby jeho dosažení stálo úsilí. (Bednář, 2014, s. 33)

Dále následuje fáze *plánování postupu* pro dosažení cílů, kterou lze dle Bednáře v individuálním plánu označit např. také jako formulaci opatření. Jde o fázi, kdy se dojednává postup, tedy jednotlivé kroky k dosažení cíle, podpora, kterou uživatel při plnění cílů potřebuje, a kompetence jednotlivých osob podílejících se na realizaci cíle. v této fázi se pojmenovávají i rizika, která mohou nastat, stejně jako opatření k jejich minimalizaci. Fáze plánování zahrnuje i stanovení termínu dosažení cíle, popř. termín hodnocení cíle. Je důležité stavět v procesu plánování na schopnostech klienta a jeho silných stránkách. (Bednář, 2012, s. 87)

Johnová a kol. dodávají, že tato fáze zahrnuje také analýzu zdrojů, což mohou být nejen již zmíněné osoby, které je možné do realizace cíle zapojit, tedy rodina, sousedé, kamarádi, pracovníci dané sociální služby, poskytovatelé dalších služeb, další odborníci apod., ale také finanční zdroje, tedy různé dávky nebo granty. Do této fáze patří také výběr metod práce, které je třeba stanovovat s ohledem na charakter služby, situaci, potřeby a preference klienta, možnosti poskytovatele a dostupnost vnějších zdrojů. (Johnová a kol., 2008, s. 89)

Ve fázi *realizace plánu*, resp. cílů, kterou lze nazvat i společnou prací nebo zplnomocňujícím procesem, jsou uskutečňovány jednotlivé naplánované kroky, při čemž klient využívá vlastní síly a potenciálu a také další zdroje, např. podporu pracovníků. Pracovník dle předchozí domluvy do procesu zasahuje nebo nechává klienta, aby zažil důsledky svého rozhodnutí. Patří sem i zaznamenávání průběhu společné práce, což je důležité pro další fázi procesu individuálního plánování. Fáze společné práce je stejně důležitá jako dosažení cíle. (Johnová a kol., 2008, s. 90)

Jak uvádí Watson a Westová, splnění jednotlivých kroků a úkolů v této fázi není třeba nutně chápat závazně a definitivně, ale spíše jako příležitost ke zvýšení sebevědomí klienta, což umožňuje, aby klient později dokázal plnit složitější úkoly. Pracovník má klienta při plnění jednotlivých kroků podporovat a umožnit mu převzít co nejvíce odpovědnosti v rámci jeho možností a schopností. (Watson, West, 2006, s. 77)

Poslední fází je *hodnocení* neboli *revidování plánu*. Je hodnoceno, zda byly naplněny vymezené cíle. Pokud z hodnocení vyplyne, že cíle nebyly uskutečněny, je možné pokračovat v jejich realizaci, popř. stanovit jiné cíle. Pokud bylo všech cílů dosaženo, lze se znovu vrátit k fázi formulace cílů a stanovit nové cíle. Jestliže však klient cílů dosáhl a už dále podporu sociální služby nepotřebuje, je spolupráce ukončena. (Johnová a kol., 2008, s. 90)

Tato podkapitola popsala jednotlivé fáze procesu individuálního plánování. Další podkapitola se zaměří na to, jakou roli hrají v tomto procesu jednotliví aktéři.

### 3.3 Aktéři individuálního plánování a jejich role

Dvěma hlavními aktéry procesu individuálního plánování je *klient*, tedy uživatel služby a jeho *klíčový pracovník*.

Kdo je v kontextu sociálních služeb klient neboli uživatel netřeba dlouze vysvětlovat. Jde logicky o člověka, který využívá sociální službu. Jak již bylo několikrát zmíněno výše, individuální plánování představuje dialog, vyjednávání mezi klientem a klíčovým pracovníkem. z toho tedy vyplývá, že klient se má do toho procesu také zapojit, tedy v rámci svých možností poskytovat informace o své situaci, vyjadřovat svá přání, priority, potřeby apod.

Podle standardu kvality sociálních služeb č. 5 má mít poskytovatel pro plánování a hodnocení naplňování cílů pro každého uživatele stanoveného zaměstnance. (Vyhláška č. 505, Příloha č. 2) Ačkoli zde není uveden přímo pojem *klíčový pracovník*, lze vyvodit, že je to právě tento zaměstnanec přiřazený uživateli za účelem individuálního plánování.

Horecký k tomuto tématu uvádí, že ačkoli zákon o sociálních službách ani prováděcí vyhláška k tomu zákonu tuto pozici nezmiňují, v sociálních službách jde o velmi zažité spojení. Slovo *klíčový* zde poukazuje na důležitost, nepostradatelnost a hlavní roli pro daný úkol. Klíčovým pracovníkem by měl být zaměstnanec, který je s klientem v pravidelném a častém kontaktu. Nejčastěji je klíčovým pracovníkem pracovník v sociálních službách nebo sociální pracovník<sup>13</sup>. (Horecký, 2011, s. 107)

Dle Vítové je klíčový pracovník zaměstnanec, který „je určen každému jednomu uživateli pro individuální plánování průběhu sociální služby a pro hodnocení naplňování osobních cílů. Je to tedy zaměstnanec poskytovatele, který má určité kompetence, zastává většinou souběh rolí a nese zodpovědnost za plánování a průběh služby.“ (Vítová, 2011, s. 115) Klíčový pracovník má tuto činnost v náplni práce, je pro ni vyškolen a dále vzděláván. Pro uživatele služby je klíčový pracovník jakýmsi důvěrníkem a partnerem pro plánování služby, tedy někým, na koho se může kdykoliv obrátit, může se mu svěřit a cítí se s ním bezpečně. Při přiřazování klíčových pracovníků jednotlivým uživatelům je důležité zohlednit jejich dosavadní vzájemné vztahy, kvalitu komunikace a sympatie či nesympatie. (Vítová, 2011, s. 115)

Kompetence a úkoly klíčového pracovníka jsou podpora uživatele v pojmenování jeho potřeb a priorit a ve využití jeho vnitřních zdrojů k dosažení cílů, konkretizace rozsahu podpory nebo péče, sestavení individuálního plánu, konzultace plánu v týmu a jeho realizace

---

<sup>13</sup> Pozici sociální pracovník blíže specifikuje § 109-111 zákona o sociálních službách. (Zákon č. 108, § 109-11)

skrze koordinaci týmu, monitoring průběhu služby, ověřování spokojenosti uživatele, hodnocení plnění individuálního plánu spolu s uživatelem a zprostředkování pomoci. (Bednář, 2014, s. 35)

Dle Johnové role klíčového pracovníka závisí na charakteru služby. Může to být poradce nebo terapeut, obhájce práv klientů nebo člověk, který vyhledává a kontaktuje potenciální uživatele služby. Často dochází ke kombinaci těchto rolí. (Johnová, 2008, s. 55)

Jak lze vyvodit z popisu jednotlivých fází procesu individuálního plánování výše, další aktéři se do procesu individuálního plánování zapojují především ve fázi plánování a realizace. Ve fázi plánování jde o stanovení úkolů a kompetencí pro jednotlivé zúčastněné osoby a ve fázi realizace plánu, se tyto úkoly a kompetence uskutečňují. Jak již bylo zmíněno, Johnová tyto další aktéry (tedy aktéry vyjma klienta a klíčového pracovníka) označuje jako jeden z typů zdrojů klienta (dále lze jako zdroj označit např. dávky a granty) a vyjmenovává např. rodinu, sousedy, kamarády, pracovníky dané sociální služby, poskytovatele dalších služeb, další odborníky apod. (Johnová a kol., 2008, s. 89)

Standard kvality sociálních služeb č. 5 klade na poskytovatele požadavek vytvářet a uplatňovat systém, který slouží k získávání a předávání potřebných informací mezi zaměstnanci o průběhu poskytování sociální služby jednotlivým uživatelům. (Vyhláška č. 505, Příloha č. 2) z toho vyplývá, že jsou jednotliví pracovníci o poskytování služby jednotlivým uživatelům mezi sebou informováni, což lze také považovat za součást procesu individuálního plánování, protože na základě různých podnětů a zjištěních jednotlivých pracovníků může dále individuální plánování vyvíjet.

Z toho tedy vyplývá, že i asistenti (tedy pracovníci v sociálních službách) ve SPOLU Olomouc, ačkoli nejsou přímo klíčovými pracovníky, se mohou do individuálního plánování zapojit právě tím, že uživateli poskytují podporu při plnění kroků směřujících k cíli a také tím, že předávají klíčovým pracovníkům a dalším kolegům informace o průběhu poskytování sociální služby danému uživateli.

Jak již bylo zmíněno výše, organizace SPOLU Olomouc pracuje s lidmi s mentálním postižením. Tuto cílovou skupinu popsala 1. kapitola této práce. Následující podkapitola se soustředí na tuto cílovou skupinu z pohledu individuálního plánování.

### **3.4 Specifika individuálního plánování s klienty s mentálním postižením**

Je samozřejmostí, že vzhledem ke specifickým různým cílových skupin, nemůže existovat jednotný způsob a podoba individuálního plánování pro všechny cílové skupiny. Je



tedy třeba tento proces přizpůsobit specifikům a potřebám dané skupiny. Vzhledem k zaměření této práce jde o cílovou skupinu lidí s mentálním postižením.

Novosád vyjmenovává několik základních specifik, se kterými je třeba při práci s lidmi se zdravotním postižením počítat. Jsou to např. individuální zkušenosti a rozdílné adaptační schopnosti jednotlivých osob, existující klišé nebo předpojatost v postojích vůči lidem s postižením a určitá danost individuálních mezí či hranic možností. (Novosád, 2009, s. 147)

Bednář uvádí rady, které mohou pomoci přímo v komunikaci s lidmi s mentálním postižením. Je důležité používat jednoduchá a jasná slova a věty, používat vizuální pomůcky, fotografie, znaky, mimiku, gesta, čekat na odpověď, kontrolovat pochopení vlastními slovy (ne slovem „chápete?“), v případě nejistoty se zeptat na komunikační způsob nebo techniku a nevnímat negativně nedostatečné odpovědi nebo nekonvenční chování, např. neodpovídání nebo vpadnutí do osobního prostoru. Bednář dále doporučuje získat si pozornost a udržovat oční kontakt, být upřímný a převzít odpovědnost za selhání komunikace a nepředstírat, že chápeme, také zkoušet alternativní strategie, popř. opakovat postup a zapojit doprovázející osoby. (Bednář, 2014, s. 39-40)

Novosád pro práci s lidmi s mentálním postižením doporučuje kromě jednoduchosti projevu, kterou zmiňuje i Bednář, také nepoužívat nadsázku nebo ironii, složitější nebo méně časté pojmy vysvětlovat opisem, nevynechávat klienta z rozhovoru, pokud je zde přítomný i jeho průvodce, a vysvětlovat klientovi, co se právě děje. (Novosád, 2009, s. 156-157)

Cílem sociální práce s lidmi s mentálním postižením může být jejich integrace (inkluzie) do společnosti, jejímž předpokladem je samotná přítomnost těchto lidí v běžném prostředí, např. v obchodech, v hromadných dopravních prostředích apod. Je k tomu ale také nezbytný rozvoj schopností a dovedností lidí s mentálním postižením, díky kterým se mohou do společnosti zapojit. s tím souvisí podpora této cílové skupiny v určitých oblastech, např. bydlení nebo zaměstnání, která by se měla postupně zmenšovat. v rámci tohoto zaměření sociální práce klienti dále definují své osobní cíle v rámci individuálního plánování. (Hrušková a kol., 2010, s. 113-114)

Tato kapitola definovala individuální plánování, popsala jeho fáze, dále role v rámci tohoto procesu a nakonec specifika vzhledem k lidem s mentálním postižením. Další kapitola se téma individuálního plánování i další téma popsaná výše zaměří konkrétněji.

## **4. SPOLU Olomouc jako organizace poskytující sociální služby**

V předchozích kapitolách byla obecně popsána témata cílové skupiny lidí s mentálním postižením, sociálních služeb a individuálního plánování. Tato kapitola se na tato témata zaměří více konkrétně a to ve spojitosti s organizací SPOLU Olomouc.

SPOLU Olomouc, z.ú. je nestátní nezisková organizace, která od roku 1995 podporuje lidi se zdravotním, primárně mentálním postižením při seberealizaci v běžném prostředí města Olomouce a okolí.“ (SPOLU Olomouc, Aktuality [online])

### **4.1 Poslání a principy organizace**

Stejně jako každá organizace, má i SPOLU Olomouc definováno poslání a principy, kterými se řídí veškeré každodenní aktivity v organizaci.

Posláním této organizace „je podporovat a naplňovat práva, potřeby a zájmy občanů se zdravotním, primárně s mentálním postižením a jejich inkluzi ve společnosti.“ (SPOLU Olomouc, Poslání, principy, cíle [online])

Principy organizace jsou:

- princip inkluze, tedy zachovávání práva každého na účast na každodenním společenském životě, právo obohacovat jej a být jím obohacován,
- přijímání rozmanitosti jako neodmyslitelné složky práce v organizaci i složky života obecně,
- podporování aktivního přístupu členů, pracovníků a uživatelů služeb SPOLU Olomouc při naplňování poslání organizace,
- používání otevřené komunikace jako prevence nedorozumění a problémů,
- jednání lidí mezi sebou založené na respektu a úctě a vytváření dobrého pracovního prostředí,
- poskytování podpory a služeb v přirozeném prostředí uživatelů,
- partnerský přístup a respekt,
- a individuální přání a potřeby uživatele jako východisko pro plánování podpory a služeb. (SPOLU Olomouc, Poslání, principy, cíle [online])

### **4.2 Specifika organizace**

Organizace SPOLU Olomouc je ve srovnání s mnoha organizacemi poskytujícími služby lidem s mentálním postižením v několika oblastech poměrně specifická. Protože však tato specifika nemá tato organizace v žádném veřejně dostupném dokumentu přímo

vyjmenovaná, popsali je pro účely této práce autorce přímo vedoucí jednotlivých sociálních služeb organizace.

Organizace SPOLU Olomouc vznikla téměř před pětadvaceti lety jako iniciativa rodičů dětí s mentálním postižením, proto s sebou další vývoj organizace nese jakýsi závazek vůči těmto rodičům, jejichž děti služby organizace využívají, který pracovníky motivuje k tomu, aby se dále zamýšleli nad tím, jak služby zdokonalovat tak, aby to odpovídalo nejen legislativním pravidlům poskytování sociálních služeb, ale také potřebám uživatelů a jejich zástupců. s tím souvisí i větší empatie, citlivost a porozumění potřebám lidí s mentálním postižením, což je také podmíněno především vlivem založení této organizace rodiči uživatelů služeb. Organizace pracuje s komunitou lidí s mentálním postižením a jejich rodinami, zaměřuje se na jejich přirozené prostředí a snaží se o podporu inkluze.

Co se týče vztahů mezi pracovníky organizace, jako velký benefit je vnímána rodinná atmosféra v organizaci a zájem nadřízených pracovníků o asistenty projevující se zjišťováním jejich potřeb pro to, aby byli dobře vybaveni pro výkon své práce.

Práce asistentů s uživateli je vysoce individualizovaná, což znamená, že jeden asistent v rámci jednoho programu většinou pracuje s jedním, popř. se dvěma uživateli – podle stupně podpory, kterou daný uživatel potřebuje. v případě uživatelů, kteří vyžadují vysokou míru podpory, s jedním uživatelem mohou pracovat dva asistenti. Výjimkou je pouze služba Sociální rehabilitace, kde jsou podle vedoucího služby více samostatní uživatelé, kteří potřebují jen nízkou míru podpory, proto zde jeden asistent pracuje s více uživateli.

V přímé práci v organizaci pracují obvykle lidé, tedy asistenti (pracovníci v sociálních službách podle zákona o sociálních službách), kteří nejsou v organizaci zaměstnání na hlavní pracovní poměr, ale pouze na dohodu o provedení práce, popř. na dohodu o pracovní činnosti. Proto je pozice asistenta většinou obsazována studenty. v organizaci pracuje velké množství asistentů, kteří svou práci vykonávají v různých službách (někteří jen v jedné ze služeb, někteří ve více službách) a v různé intenzitě. Aspekt toho, že asistenti jsou zároveň také studenti a mladí lidé, vnáší do organizace energii a chuť do práce a nové nápady a podněty. Na druhou stranu s sebou toto uspořádání nese také větší složitost, co se týče plánování pracovní doby asistentů, protože se asistenti v závislosti na průběhu akademického roku univerzity často střídají a obsazení pozic je tudíž nestálé.

### **4.3 Sociální služby SPOLU Olomouc**

Organizace SPOLU Olomouc poskytuje tři sociální služby, a to Osobní asistenci, Aktivizační a rozvojové programy a Sociální rehabilitaci. Osobní asistence a Sociální

rehabilitace mají totožný název s danými druhy sociálních služeb dle zákona o sociálních službách, které reprezentují, jejich poskytování se tedy řídí § 39 a § 70 tohoto zákona. Služba Aktivizační a rozvojové programy je registrovaná jako sociálně aktivizační služba pro seniory a osoby se zdravotním postižením, řídí se tedy § 66 zákona o sociálních službách. (Registr poskytovatelů sociálních služeb [online]), (SPOLU Olomouc, Poslání, principy, cíle [online]), (Zákon č. 108, § 39, § 66, § 70)

Tato podkapitola popíše jednotlivé služby tak, jak je pomocí definování poslání a cílů vymezuje a charakterizuje organizace SPOLU Olomouc.

**Osobní asistence (OSA)** je terénní služba sociální péče. Její poslání spočívá v umožňování „dětem, mládeži a dospělým lidem s mentálním postižením v olomouckém regionu za podpory osobních asistentů dělat ty činnosti, které by mohli dělat sami, kdyby postižení neměli, podobně jako jejich vrstevníci, a to v jejich domácím nebo jiném běžném prostředí.“ (SPOLU Olomouc, Poslání, principy, cíle [online])

Cíle této služby jsou, aby uživatel služby:

- dělal, co si přeje a co jej baví, např. aby si šel zaplavat, šel do knihovny, na kávu, zahrál si společenské hry apod.,
- byl v kontaktu se společenským prostředím, tedy byl mezi lidmi, měl příležitosti komunikovat s lidmi, byl venku, mimo domov apod.,
- uplatňoval své schopnosti a dovednosti, tedy např. chodil do práce, nakupovat apod.,
- získával nové zážitky a zkušenosti. (SPOLU Olomouc, Poslání, principy, cíle [online])

Služba je poskytována uživatelům od 7 do 64 let. Celková kapacita služby je 30 uživatelů. (SPOLU Olomouc, Osobní asistence [online])

Služba **Aktivizační a rozvojové programy (ARP)** je služba sociální prevence poskytována prostřednictvím několika programů. Jsou to *Pravidelné skupinové programy*, které jsou poskytovány terénní i ambulantní formou, dále *Jednodenní a pobytové programy*, v terénní formě, a nakonec *Individuální služba*, rovněž v terénní formě. (SPOLU Olomouc, Aktivizační a rozvojové programy [online])

„Služba Aktivizační a rozvojové programy rozšiřuje příležitosti pro začlenění do společnosti a podporuje rozvoj nebo udržení konkrétních schopností a dovedností lidí s mentálním postižením v Olomouckém kraji, které vycházejí z jejich potřeb a zájmů.“ (SPOLU Olomouc, Poslání, principy, cíle [online])

Cíle této služby jsou dosáhnout toho, aby (se) uživatel:

- lépe orientoval ve svých přáních a možnostech,
- navazoval, rozvíjel nebo udržoval vztahy se svým okolím,
- využíval volný čas podle svých zájmů a potřeb,
- hledáním svého místa ve společnosti posiloval vlastní užitečnost,
- zvyšoval svoji zodpovědnost a osamostatňoval se v rámci svých možností a schopností,
- a zlepšoval nebo udržoval schopnost sebeprosazení ve společnosti. (SPOLU Olomouc, Základní informace, Poslání, principy, cíle [online])

Kapacita služby je individuální, odvíjí se od typu programu a dle finančních možností služby. (SPOLU Olomouc, Aktivizační a rozvojové programy [online])

Služba **Sociální rehabilitace (SR)** je poskytována v ambulantní a i terénní formě a je rozdělena do tří programů, což je program *Podporované zaměstnávání*, program *Tranzit* a *Skupinový program*. (SPOLU Olomouc, Struktura organizace [online])

„Posláním sociální rehabilitace je podpořit lidi se zdravotním postižením v olomouckém regionu v samostatném využívání běžných zdrojů společnosti a otevřeného trhu práce.“ (SPOLU Olomouc, Poslání, principy, cíle [online])

Tato služba si dává za cíle, aby její uživatel:

- posiloval návyky, které zlepšují jeho samostatnost, nezávislost a soběstačnost,
- rozvíjel své schopnosti a dovednosti, jež vedou ke zvýšení jeho zaměstnatelnosti,
- získával a udržoval si pracovní místo na otevřeném trhu práce, které odpovídá jeho požadavkům a schopnostem. (SPOLU Olomouc, Poslání, principy, cíle [online])

Cílovou skupinou programu *Podporované zaměstnávání* a skupinového programu *Dokážu to sám/sama* jsou lidé se zdravotním (převážně mentálním a kombinovaným) postižením ve věku 16 – 64 let, kteří žijí v olomouckém regionu. Kapacita je zde 12 uživatelů. Cílovou skupinou programu *Tranzit*, jehož kapacita je 12 uživatelů, jsou mladí lidé se zdravotním (převážně mentálním a kombinovaným) postižením, kteří navštěvují základní školu, základní školu speciální nebo praktickou školu na území města Olomouce a chtějí se po ukončení školní docházky uplatnit na otevřeném trhu práce. (SPOLU Olomouc, Sociální rehabilitace – program *Tranzit* [online]), (SPOLU Olomouc, Sociální rehabilitace – podporované zaměstnávání [online]), (SPOLU Olomouc, Sociální rehabilitace – *Dokážu to sám / sama* – skupinový program [online])

## 4.4 Personální struktura organizace

Tato podkapitola naváže na předchozí a popíše personální zajištění jednotlivých služeb, které byly přiblíženy výše. Jak již bylo uvedeno, pod organizaci SPOLU Olomouc spadají tři sociální služby, a to Aktivizační a rozvojové programy, Osobní asistence a Sociální rehabilitace. Jednotlivé pracovní pozice a jejich vztahy, které budou popsány níže, lze vidět i na Obrázku 2.

Z Obrázku 2 je zřejmé, že v organizaci pracují kromě lidí, kteří se přímo podílejí na poskytování sociálních služeb, také lidé na jiných pozicích, např. zaměstnanci finančního, administrativního a provozního úseku. Protože však tyto pozice nejsou pro účely této práce podstatné, nebudou podrobněji popsány.

Co se týče služby **Aktivizační a rozvojové programy**, je zde vedoucí služby, která je zároveň také metodička služby a koordinátorka. Pod ni spadají dva koordinátoři (sociální pracovníci dle zákona o sociálních službách) a dále dvě asistentky koordinátorů (pracovníci v sociálních službách dle zákona o sociálních službách). Pod koordinátory a asistentkami koordinátorů jsou vedoucí jednotlivých programů a asistenti (pracovníci v sociálních službách dle zákona o sociálních službách). Vedoucí programů jsou rovněž asistenti, tedy pracovníci v sociálních službách, ale mají vyšší pozici v rámci daného programu, vedou jej, protože např. mají s prací asistenta, popř. s prací v daném programu více zkušeností. (SPOLU Olomouc, Struktura organizace [online])

Jak uvedla vedoucí služby, Vendula Solovská, nelze stanovit přesný počet asistentů pracujících v určitém období ve službě, protože vzhledem k tomu, že většinou jsou to studenti, kteří pracují na dohodu o provedení práce, tudíž se poměrně dost střídají (pracují různě dlouho – někdo např. tři měsíce, někdo celý rok) a jsou různě aktivní. Lze pouze uvést celkový počet asistentů, kteří ve službě pracovali v daném roce, což je průměrně 45-50 asistentů za rok.

Ve službě **Osobní asistence** na nejvyšší pozici pracuje vedoucí služby, která je také rovněž metodičkou a koordinátorkou. Pod ní jsou dvě koordinátorky a jedna asistentka koordinátorek. Pod koordinátorky spadají osobní asistenti. (SPOLU Olomouc, Struktura organizace [online])

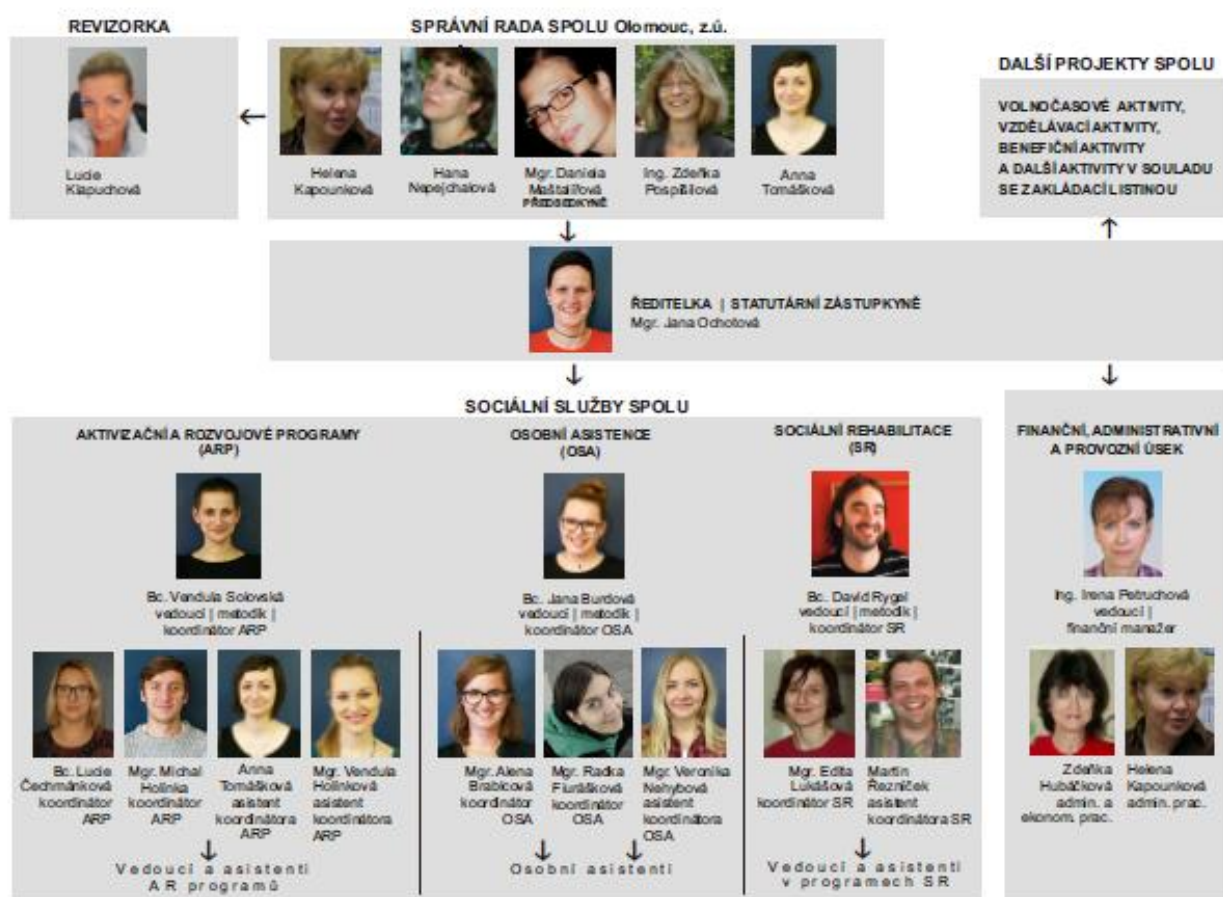
Dle vedoucí služby, Jany Burdové, se ve službě Osobní asistence za rok 2018 prošťídalo 69 asistentů.

V **Sociální rehabilitaci** je také vedoucí služby, zároveň metodik a koordinátor, jenž je nadřizený koordinátorky služby a asistenta koordinátorky. Pod nimi jsou stejně jako

v Aktivizačních a rozvojových programech, vedoucí jednotlivých programů a asistenti. (SPOLU Olomouc, Struktura organizace [online])

Podle vedoucího služby, Davida Rygela, pracuje ve službě vždy maximální počet 10 asistentů, což je ve srovnání s ostatními službami organizace výrazně méně. Je to podmíněno především požadavkem větší odbornosti znalostí a dovedností pracovníků, protože se služba zaměřuje především na zaměstnávání uživatelů.

Koordinátoři a asistenti koordinátorů jsou ve všech třech službách zároveň také klíčovými pracovníky uživatelů služeb, kteří jsou zodpovědní za proces individuálního plánování s uživatelem.



Obrázek 2: Personální struktura organizace SPOLU Olomouc

Co se týče požadavků na pozici asistentů, popř. vedoucích programů, jde o požadavky podle § 116 zákona o sociálních službách. (Zákon č. 108, § 116) Pokud asistent nemá splněnou odbornou způsobilost, podepisuje, jak uvedla vedoucí služby ARP, při uzavírání dohody o pracovní činnosti nebo dohody o provedení práce prohlášení o tom, že si kvalifikaci

do roku a půl od uzavření dohody doplní. Dohoda je vždy uzavírána na jeden kalendářní rok, v novém kalendářním roce je možné uzavřít novou dohodu.

Do roku od započetí práce má asistent povinnost zúčastnit se akreditovaného Kurzu pro asistenty lidí s mentálním postižením, který má rozsah 24 hodin a organizace jej pravidelně pro asistenty pořádá.

Jak je stanoveno v § 116 zákona o sociálních službách, má asistent povinnost dalšího vzdělávání v rozsahu 24 hodin za kalendářní rok. (Zákon č. 108, v § 116 ) Dále podle vedoucí služby ARP, Venduly Solovské, organizace asistentům dává možnost účastnit se skupinových, popř. individuálních supervizí a různých kurzů a školení.

#### **4.5 Individuální plánování ve SPOLU Olomouc**

Jak probíhá proces individuálního plánování obecně a jaké jsou role jednotlivých aktérů, popisují podkapitoly 3.2 a 3.3. Tato podkapitola přiblíží individuální konkrétněji v rámci organizace SPOLU Olomouc. Informace o individuálním plánování, které budou níže popsány, pro účely této práce poskytl vedoucí jednotlivých služeb organizace.

**Individuální plánování v Aktivizačních a rozvojových programech** začíná již při jednání se zájemcem o službu, kdy odborní pracovníci služby během vyplnění Žádosti o zařazení do Evidence zájemců o službu zjišťují, jaké má zájemce potřeby, zájmy, plány do budoucna. Na základě vstupního šetření stanoví míru nepříznivé sociální situace a předběžný cíl nebo oblast, na které chce zájemce pomocí služby pracovat. Pokud je zájemce do služby přijat – je tedy stanoveno, že se nachází v nepříznivé sociální situaci a oblasti, se kterými chce pomoci, ladí s oblastmi podpory, na které se služba zaměřuje, stanoví se cíle uživatele a také to, co k naplnění cílů potřebuje. Zde záleží na komunikačních schopnostech a preferencích uživatele – pokud se lépe vyjadřuje např. kreslením nebo jinými technikami, jsou v této fázi využívány techniky alternativní a augmentativní komunikace. Je také zjišťováno, jestli jsou pro daného uživatele vhodnější skupinové aktivity nebo individuální práce. v individuálním plánu je vždy stanoven termín naplnění cíle, popř. kroky pro naplňování cíle.

V rámci *individuální služby* kroky buď může stanovit klíčový pracovník uživatele spolu s uživatelem, nebo si kroky naplánuje s uživatelem přímo daný asistent. Asistent je pro práci s daným uživatelem zaškolen, na první asistence chodí pracovník IP s asistentem. v průběhu práce uživatele a asistenta na naplňování cílů se pracovník IP pravidelně informuje u uživatele i asistenta, jak se plnění cíle daří. Asistent také odevzdává výkaz, kam zaznamenává, co se na asistenci dělo, na čem s uživatelem pracoval. Po 2-3 měsících se jde pracovník individuálního plánování na asistenci podívat. Po sjednané době, která je uvedena v individuálním plánu,



probíhá revize individuálního plánu, což znamená, že se pracovník IP znovu sejde s uživatelem a baví se o tom, co se podařilo, co naopak nepodařilo, jestli je třeba naplnění cíle prodloužit nebo je cíl naplněn nebo je popř. potřeba cíl nebo kroky upravit. s asistentem pracovník IP vyplňuje tzv. *Rozhovorový list*, což je formulář pro rozhovor klíčového pracovníka uživatele s asistentem, který se týká hodnocení průběhu spolupráce, průběhu plnění cílů, aktuálnosti informací uvedených ve složkách uživatelů, způsobů motivace uživatele a návrhů dalších cílů pro uživatele. Schůzky je možné uskutečnit i dříve, pokud má asistent nebo uživatel k plnění cíle nějaké podněty nebo připomínky.

V rámci *pravidelných skupinových programů*, které trvají předem stanovenou dobu, je vždy stanoven cíl programu, např. v programu *Vyřídím si!*, který probíhal v roce 2018, bylo stanoveno, že se uživatelé zorientují v úřadech, bankách apod. k účasti v programu jsou osloveni konkrétní uživatelé podle toho, jaké mají stanoveny cíle a oblasti podpory. Po skončení programu je vyhodnoceno, jak to jednotlivým uživatelům šlo a na základě toho jsou popř. dále stanoveny cíle pro individuální program. Vyhodnocování programu probíhá pomocí schůzek klíčového pracovníka uživatele s jednotlivými asistenty uživatelů, kdy je sepsován *Rozhovorový list*, a dále prostřednictvím schůzek klíčového pracovníka s jednotlivými uživateli. Vedoucí programů odevzdávají každý měsíc Zprávu o průběhu programu. v případě krátkodobých programů předává místo Zprávy zpětnou vazbu celý tým osobně na společné schůzce po ukončení programu. Podobně je to i u *jednodenních a pobytových* programů, jen s rozdílem doby trvání programu a také předávání informací po skončení programu – zde vedoucí nepíše měsíční Zprávu, ale pouze jednu Zprávu o průběhu programu a každý asistent vypracovává Zprávu o každém uživateli, se kterým pracoval.

I v **Osobní asistenci** začíná **individuální plánování** při jednání se zájemcem, kdy jsou na první schůzce se zájemcem, kde je přítomný i jeho zástupce nebo opatrovník, zjišťovány důvody, proč chce uživatel službu využívat. Pokud se uvolní kapacita, provádí koordinátor sociální šetření v domácnosti zájemce, kde je opět přítomen i opatrovník nebo zástupce zájemce a jsou zjišťovány kompletní informace o zájemci, jeho rodině a sociální prostředí, kterou jsou důležité pro poskytování služby. Při první schůzce i při sociálním šetření a vlastně i po celou dobu poskytování služby je, pokud je to třeba, využívána alternativní a augmentativní komunikace.

Na počátku poskytování služby poskytuje asistence uživateli asi měsíc sám koordinátor, tedy pracovník IP a zjišťuje přání a cíle uživatele. Popř. koordinátor organizuje schůzky

s rodinou uživatele, s pracovníky z jiných sociálních služeb nebo pracovníky školy, kterou uživatel navštěvuje.

Následně je vytvořen individuální plán a pro uživatele je vybrán asistent, který je potom seznámen s dokumentací uživatele. Na první osobní asistenci jde koordinátor s asistentem. Potom pracuje asistent s uživatelem na plnění cílů.

Revize individuálního plánu, tedy hodnocení naplňování cílů a aktualizace rizik probíhá jednou za rok, je-li to třeba i častěji. Revize se provádí na základě schůzky klíčového pracovníka s uživatelem a jeho zástupcem nebo opatrovníkem, dále na základě zprávy z asistencí, kterou asistenti odevzdávají dvakrát ročně, popř. na základě schůzky klíčového pracovníka s asistentem. Dávat podněty k individuálnímu plánu je ale možné kdykoliv.

**Individuální plánování ve službě Sociální rehabilitace** začíná schůzkou, kdy zájemce o službu spolu s koordinátorem vyplňuje vstupní dotazník, který se týká potřeb zájemce, představ o práci (pokud se zakázka zájemce týká pracovního uplatnění) a oblastí podpory, tedy s čím potřebuje zájemce pomoci, např. komunikace se zaměstnavatelem, s kolegy, učení pracovního postupu, učení domácích prací apod.

Pokud je zájemce do služby přijat, jsou specifikovány spolu s uživatelem konkrétní cíle, které spadají do oblastí podpory, které uživatel pojmenoval ve vstupním dotazníku. Dále uživatel spolu s klíčovým pracovníkem určí termín splnění cíle a kroky k jeho naplnění. v této fázi se často využívají metody kreslení nebo myšlenkových map.

Revize plánu probíhá v závislosti na termínu určeném v plánu a jsou při ní využívány podněty z výkazů asistentů, které odevzdávají každý měsíc a ze schůzky klíčového pracovníka s uživatelem.

Co se týče **rolí v procesu individuálního plánování**, klíčoví pracovníci uživatelů ve všech třech službách koordinují celý proces, předávají uživatelům i asistentům informace, především o cíli, dávají asistentům k načtení složky uživatelů, zaučují asistenty pro práci s daným uživatelem, vedou schůzky s uživateli a asistenty a získané informace zpracovávají do dokumentů ve složkách uživatelů. Asistenti mají v tomto procesu nejdůležitější roli, jsou „hybateli“ individuálního plánování, protože pomáhají uživatelům s plněním cílů a dávají podněty klíčovým pracovníkům k plnění cílů, především při hodnocení, revizi cílů, ale také kdykoliv během fáze plnění cílů, popř. předávají své zkušenosti dalším asistentům. Podněty od asistentů jsou dále konzultovány s uživatelem, popř. s jeho zástupcem. Vedoucí služeb tedy asistenty vnímají jako nepostradatelného aktéra procesu individuálního plánování. Část

výzkumu v této práci se zaměřuje právě na to, jak se na sebe jako na aktéry individuálního plánování dívají sami asistenti.

## 4.6 Zdroje informací pro asistenty

Další část výzkumu se zabývá informovaností asistentů o zdrojích informací, které mají pro svou práci s uživateli k dispozici. Proto tato podkapitola popíše na základě informací od vedoucích služeb zdroje informací pro asistenty, kterými jsou v této práci myšleny především dokumenty ve složkách uživatelů, které asistenti načítají před tím, než poprvé pracují s daným uživatelem.

Každý uživatel má v každé sociální službě SPOLU Olomouc, kterou využívá, vlastní složku. Pokud tedy využívá např. dvě služby, má v každé službě složku zvlášť. Služby mezi sebou, co se týče aktualizace složek, spolupracují, ovšem pouze v případě, že se spoluprací souhlasí uživatel daných služeb. Pracovníci organizace mají povinnost mlčenlivosti o údajích uživatelů služeb dle § 100 zákona o sociálních službách. (Zákon č. 108, § 100) Složky uživatelů mohou asistenti načítat pouze v prostorách organizace, nesmí si ji odnést s sebou. s sebou si asistenti mohou odnést pouze *Medailonek uživatele*, *Cíle uživatele* a *Rizika a doporučení*, které pro ně připraví koordinátor, a to ve verzi bez osobních údajů a fotografií, aby byla zajištěna ochrana osobních údajů. Dokumenty jsou aktualizovány průběžně vždy, když přijde nový podnět od osoby z okolí uživatele nebo od pracovníků služby, případně ve lhůtách daných platnými metodikami služeb.

Složky v Aktivizačních a rozvojových programech (ARP) a Osobní asistenci (OSA) mají téměř totožné zdroje informací pro asistenty, proto budou popsány společně. Složky uživatelů v Sociální rehabilitaci (SR) se mírně liší, proto tyto zdroje budou popsány odděleně.

### **Zdroje informací pro asistenty v ARP a OSA**

*Medailonek uživatele* obsahuje základní informace o uživateli, tedy jeho jméno, kolik mu je let, jak je rád oslovován, co ho baví, jaký je, kde bydlí, jaké navštěvuje další služby, do jaké chodí školy/práce apod., dále informace o jeho opatrovníkovi či zákonném zástupci (pokud jej má), informace o klíčovém pracovníkovi daného uživatele a o vedoucí služby. Součástí je také fotografie uživatele. Je to jakési „naladění“ asistenta na uživatele.

*Osobní profil uživatele* zahrnuje podrobné informace o tom, jakou podporu potřebuje uživatel v různých oblastech života, např. v hygieně, sebeobsluze, v orientaci ve vnějším prostoru, v cestování, komunikaci, při placení, počítání, čtení a psaní, také nejdůležitější údaje o rizicích ve zdravotním stavu a mimořádných situacích, které mohou nastat. Dokument se

reviduje jednou za rok, neopouští prostory služby, asistent jej pouze načítá, popř. dává podněty k úpravě.

**Cíle uživatele** je dokument představující individuální plán. Obsahuje popis aktuální situace uživatele („jak je to nyní“), cíle uživatele smluvené v rámci služby, kdo má v rámci jednotlivých cílů jaké kompetence a úkoly a termín revize. Popř. jsou rozplánovány kroky k naplnění cílů. Složka uživatele obsahuje, pokud je to třeba, ještě zjednodušenou verzi tohoto dokumentu buď v podobě jednoduchého textu, nebo v podobě obrázků, fotografií, piktogramů apod. v rámci Osobní asistence dokument Cíle uživatele obsahuje ještě informaci o tom, s kým uživatel po asistenci odchází.

**Rizika a doporučení** je zdroj informací o možných rizikových situacích, které mohou u uživatele nastat, zahrnuje i doporučení konkrétních postupů, jak je řešit, a také obsahuje tipy a důležité podněty pro práci s uživatelem, které vycházejí z předchozích zkušeností asistentů nebo od lidí z okolí uživatele, např. specifika v komunikaci, doporučení k motivaci uživatele apod.

Výše uvedené zdroje informací obsahuje složka každého uživatele v ARP i OSA, dále uvedené dokumenty jsou buď ve složkách uživatelů jen v jedné z této služeb, nebo je mají ve složkách jen někteří uživatelé, nejsou tedy povinnou součástí.

**Zprávy z asistencí** jsou součástí složek uživatelů jen ve službě OSA. Obsahují stejné body jako *Rozhovorový list*, který byl popsán výše. Asistenti načítají minimálně nejaktuálnější Zprávy a především ty Zprávy, které se týkají specifických asistencí, např. pokud jde asistent s uživatelem plavat. Dříve byly Zprávy (konkrétně Zprávy z programů, především jednodenních a vícedenních) obsaženy i ve složkách uživatelů v ARP, ale nyní je v této službě snaha o to, aby informace ze Zpráv nebo Rozhovorových listů četli jen klíčoví pracovníci uživatelů a informace z nich zapracovávali do dalších dokumentů, např. Cílů uživatele a Rizik a doporučení, aby asistenti nemuseli číst velké množství roztržitých informací.

**Příběh uživatele** je podrobnější verze Medailonku uživatele, který se vytváří ve službě OSA i ARP, pokud se tak uživatel spolu se svým klíčovým pracovníkem rozhodne, po zjištění podrobných informací ze sociálního šetření. Součástí jsou informace, jaké má uživatel vztahy, zázemí, koníčky apod.

**Individuální plán vytvořený uživatelem/Můj plán** je dokument, který obsahuje totožné informace jako *Cíle uživatele*, ale tento dokument si uživatel vytváří sám podle vlastní schopností a preferencí, např. vystřihuje fotografie z časopisů, kreslí, píše jednoduchý text apod. Tento dokument nemá každý uživatel, je to individuální.

Kromě těchto textových zdrojů lze využít i zdroje ústní, které mohou být pro asistenty také velmi cenné. Mohou to být *schůzky s klíčovým pracovníkem uživatele* (které jsou samozřejmostí při načítání složky – pracovník vždy asistentovi uživatele nejprve sám slovně popíše, až posléze mu předá složku); *případové schůzky*, kde si asistenti sdělují informace o konkrétním uživateli, např. tipy na jeho motivaci, komunikaci s ním; *případové supervize*, které jsou řízeny externím odborníkem a asistenti je mohou využít v případě obtíží při náročné práci s konkrétním uživatelem, kdy jim např. chybí motivace; nebo *setkání s opatrovníkem/zástupcem uživatele*, což lze využít především před vícedenním programem, kdy asistent potřebuje více informací, aby si byl při práci s uživatelem jistější.

### **Zdroje informací pro asistenty v SR**

*Vstupní dotazník* je dokument, který uživatel vyplňuje před přijetím do služby. Obsahuje především informace o tom, čeho by chtěl uživatel pomocí využívání služby dosáhnout a v čem potřebuje podporu. Je to obdoba *Osobního profilu uživatele* ve službách ARP a OSA, ale nezaměřuje se na všechny oblasti života jako v těchto dvou službách (např. přijímání jídla a pití, hygiena, spánek apod.), protože to vzhledem k charakteru služby a cílové skupině není třeba, a soustřeďuje se ne tolik na současný stav, ale spíše na to, co by si uživatel přál do budoucna.

*Cíle uživatele* je stejně jako v ARP a OSA individuální plán, má stejné části.

*Doporučení* je podobný dokument jako *Rizika a doporučení* v ARP a OSA, ale obsahuje pouze doporučení pro práci s uživatelem, je více pozitivně orientován. Někdy bývá doplněn dokumentem *Rizika*, ale není to povinná součást složky, je to individuální.

Vedoucí služby SR kromě těchto zdrojů velmi zdůrazňuje také osobní schůzku klíčového pracovníka uživatele s asistentem.

Tato kapitola popsala organizaci SPOLU Olomouc a její služby nejprve obecně a posléze se soustředila na více konkrétní a klíčová témata pro tuto práci, a to na individuální plánování v organizaci a na zdroje informací pro asistenty, na které se zaměří kvalitativní výzkum popsaný v následujících kapitolách.

Předešlý text popsal klíčová témata, která jsou důležitá, až nezbytná, k pochopení základních pojmů i celého kontextu výzkumu. Protože se výzkum, kterému bude věnován následující text, zabývá informovaností asistentů o zdrojích pro svou práci a jejich rolí v procesu individuálního plánování v organizaci SPOLU Olomouc, bylo nutné popsat cílovou skupinu této organizace, tedy osoby s mentálním postižením, sociální služby, protože právě

do kontextu sociálních služeb je celý výzkumu zasazen, individuální plánování a nakonec popsat konkrétně organizaci SPOLU Olomouc, především s důrazem na předešlá témata.

## 5. Výzkumné otázky a cíle výzkumu

Pro tento výzkum byly stanoveny dvě výzkumné otázky.

**První výzkumná otázka** zní: Co ví asistenti o zdrojích pro svou práci s uživateli sociálních služeb ve SPOLU Olomouc?

**Druhá výzkumná otázka** zní: Jak vnímají asistenti SPOLU Olomouc své role v procesu individuálního plánování?

**Hlavní cíl** tohoto výzkumu je zmapovat informovanost asistentů o zdrojích pro svou práci s uživateli sociálních služeb ve SPOLU Olomouc a zjistit, jak vnímají své role v procesu individuálního plánování tamtéž.

Tento cíl, tedy cíl výzkumu, se mírně liší od cíle této diplomové práce, který zní: zmapovat informovanost asistentů o zdrojích pro svou práci s uživateli sociálních služeb ve SPOLU Olomouc a zjistit, **zda se cítí součástí** procesu individuálního plánování tamtéž. Rozdíl je tedy v tom, že cíl výzkumu je širší, zaměřený celkově na roli asistentů v procesu individuálního plánování. Cíl této diplomové práce je užší a jeho naplnění bude v závěru práce zhodnoceno dle obsahu naplnění cíle výzkumu. Rozlišení těchto dvou cílů nebylo původním záměrem. Původně byl určen jen již uvedený cíl diplomové práce, který vycházel ze „zakázky“ organizace SPOLU Olomouc, tedy z toho, jak organizace formulovala to, co chce, aby bylo zjištěno. v průběhu výzkumu však vyplynulo, že cíl znějící „zjistit, zda se cítí být součástí...“ je pro kvalitativní výzkum poněkud „svazující“, protože se na výzkumné téma dívá více do hloubky a nesnaží se formulovat odpověď, která by zněla pouze „ano“ nebo „ne“, ale která by poskytla větší pochopení tématu. Proto byl formulován nový cíl, který poskytne větší prostor pro kvalitativní analýzu.

Protože je cíl výzkumu poměrně obsáhlý, je pro větší přehlednost rozdělen do dvou dílčích cílů.

### 5.1 Cíl č. 1

Cíl č. 1 je zmapovat informovanost asistentů o zdrojích pro svou práci s uživateli sociálních služeb ve SPOLU Olomouc.

### 5.2 Cíl č. 2

Cíl č. 2 je zjistit, jak asistenti SPOLU Olomouc vnímají své role v procesu individuálního plánování.

## 6. Metodologie výzkumu

Tato kapitola popíše, jaké metody byly pro tento výzkum zvoleny a aplikovány, a to jak metody sběru dat, tak také fixace, zpracování a analýzy dat. Nakonec budou popsány etické aspekty výzkumu.

### 6.1 Metody sběru dat

Po tento výzkum byla zvolena *kvalitativní metoda*, která je dle Hendla charakteristická delším a intenzivním kontaktem s terénem nebo situací jedince či skupiny, snahou získat integrovaný a hloubkový pohled na předmět studie, na jeho kontextovou logiku a pravidla fungující v dané oblasti a použitím relativně málo standardizovaných metod získáváním dat. Dále je pro kvalitativní výzkum typické, že se snaží objasnit, jak lidé v dané situaci a prostředí dochází k pochopení toho, co se děje, proč jednají určitým způsobem a jak organizující své každodenní činnosti. Data jsou v kvalitativním výzkumu analyzována a interpretována induktivně, výzkumník konstruuje v průběhu výzkumu obraz, který nabývá tvaru v průběhu sběru a analýzy dat, vytváří podrobný popis situace, kterou zkoumá a snaží se nevynechat žádné prvky, které by pomohly objasnit situaci. (Hendl, 2005, s. 51-53) Tato metoda byla vybrána právě proto, že umožňuje nejen podrobně popsat, jak asistenti ve SPOLU Olomouc vnímají zdroje informací pro svou práci a své postavení v rámci individuálního plánování, ale také pochopit další okolnosti, které se k tomuto tématu vztahují.

Jako metoda sběru dat byla zvolena metoda *ohniskových skupin* (focus groups), kterou Miovský označuje jako jednu z nejprogresivnějších kvalitativních metod získávání dat. Při této metodě je využívána skupinová interakce vzniklá a probíhající v debatě na téma určené výzkumníkem. Ten určuje zaměření diskuze, tzv. *ohnisko*, které je odvozeno od cílů výzkumu a výzkumných otázek, a toto ohnisko participantům ohniskových skupin označí. Počet účastníků ve skupině závisí především na zkušenosti výzkumníka, charakteru tématu a technicko-organizačních možnostech. Minimální počet participantů v jedné skupině je 4, kdy již dochází ke vzniku základní skupinové interakce, avšak za optimální je považován počet 6-10 participantů v jedné skupině. (Miovský, 2006, s. 174-185)

Morgan vidí výhodu ohniskových skupin oproti individuálním rozhovorům právě ve schopnosti pozorovat interakci skupiny vyvolanou daným tématem a v poskytnutí přímých důkazů podobností a rozdílů názorů a zkušeností participantů. Výraznou předností ohniskových skupin je také jejich efektivita, která spočívá v získání velkého množství dat v kratším čase. Jako příklad uvádí, že dvě osmičlenné ohniskové skupiny a deset



individuálních rozhovorů vytvoří stejné množství dat, ovšem u metody ohniskových skupin sběrem dat a následnou analýzou výzkumníci stráví výrazně méně času než by tak byla u individuálních rozhovorů. Na druhé straně ale tato metoda ve srovnání s individuálními rozhovory vyžaduje větší pozornost moderátora a zprostředkovává názory a zkušenosti účastníků méně do hloubky a méně detailně. (Morgan, 2001, s. 24-27)

Co se týče typu ohniskových skupin vzhledem k jejich strukturovanosti, byly zvoleny *polostrukturované ohniskové skupiny*, kdy jsou dle Miovského výzkumníkem předem připraveny nejen tematické okruhy, ale také konkrétní okruhy otázek moderátora, ovšem za předpokladu, že přesné znění otázek ani jejich pořadí nejsou pro moderátora závazné, ale spíše jsou přizpůsobovány průběhu a vývoji diskuze. Vstupy moderátora jsou zde častější a moderátor se do diskuze zapojuje více než u nestrukturované ohniskové skupiny. Moderátor by měl umět rozlišit, kdy do diskuze zasahovat a aktivně ji facilitovat, a kdy do ní naopak nezasahovat. Výhody tohoto druhu ohniskových skupin jsou spatřovány ve větší konzistentnosti získaného materiálu, což umožňuje jeho snadnější analýzu, a dále v možnosti moderátora průběžně udržovat základní úroveň diskuze o jednotlivých tématech a zároveň dávat účastníkům dostatečný prostor pro individuální vyjádření i pro diskusi ve skupině. (Miovský, 2006, s. 179-180)

Jak doporučuje Miovský, metodu ohniskových skupin je třeba vždy kombinovat s metodou pozorování. Hlavní metoda tohoto výzkumu byla tedy doplněna ještě metodou *otevřeného zúčastněného pozorování*, kdy se pozorovatel pohybuje ve stejném prostoru jako účastníci, kteří jsou pozorováni, a zároveň je účastníkům pozorovatel i předmět a účel pozorování představen. Pozorování se u ohniskových skupin zaměřuje především na skupinovou dynamiku a celkovou atmosféru při diskusi. (Miovský, 2006, s. 152-187)

Zatímco Miovský (Miovský, 2006, s. 152-178) vidí jako kritérium zúčastněného pozorování to, že je pozorovatel ve stejném prostoru jako pozorované osoby a je na něm, jestli se do interakce skupiny zapojuje nebo nikoli, a *nezúčastněné* neboli *nepřímé pozorování* definuje jako pozorování, kdy pozorovatel není v prostoru přítomen vůbec, ale provádí pozorování v reálném čase např. přes jednosměrné zrcadlo, Hendl druhy pozorování definuje odlišně. Podle tohoto autora šlo v tomto výzkumu o *nezúčastněné pozorování*, protože pozorovatel byl sice přítomen ve stejném prostoru s účastníky ohniskových skupin, ale minimalizoval svou interakci se skupinou a jeho chování a umístění byly co nejméně rušivé. (Hendl, 2005, s. 193-202)

Jak konkrétně probíhal sběr dat těmito metodami, bude popsáno v 8. kapitole – Příprava a realizace výzkumu.

## 6.2 Metody fixace, zpracování a analýzy dat

Kromě metod sběru dat je ve výzkumu vzhledem k dalším jeho fázím třeba použít i metody fixace, zpracování a analýzy dat, které budou popsány v této podkapitole.

Pro fixaci neboli zaznamenání dat z ohniskových skupin byl použit *audiozáznam*, který dle Miovského představuje pro výzkumníka velkou pomoc, protože si nemusí dělat poznámky o obsahu ohniskové skupiny pro potřeby následné analýzy a může si poznamenávat např. jen zajímavá pozorování z diskuze. Výhodou audiozáznamu je také to, že je autentický a zachycuje kvality mluveného slova jako je síla hlasu, délka pomlk, různé doprovodné zvuky apod. (Miovský, 2006, s. 197)

Dále byla data z ohniskových skupin pomocí *doslovné a komentované transkripce* převedena do textové podoby. Doslovná transkripce zachovává data v původní jazykové podobě, zachycuje a ponechává tedy dialekt, chyby ve větné skladbě apod. Komentovaná transkripce je charakteristická doplněním doslovné transkripce o záznam určitých znaků mluveného slova, např. pomlk, smíchu, pláče, zvýšení hlasu apod. (Hendl, 2005, s. 208)

Analýza dat byla provedena metodou *interpretativní fenomenologické analýzy* (*interpretative phenomenological analysis*, dále jen „IPA“), která se dle Koutné Kostíkové a Čermáka zaměřuje na porozumění žité zkušenosti člověka a je považována za přístup poskytující více prostoru pro svobodu a kreativitu výzkumného procesu než jiné kvalitativní přístupy. Cílem analýzy je v tomto přístupu formulování témat zachycujících esenci fenoménu, který je předmětem výzkumu. Ačkoli je nejčastější metodou sběru dat v tomto přístupu polostrukturovaný rozhovor, je možné ji použít i u jiných metod včetně ohniskových skupin. Co se týče výzkumného souboru, pro diplomové práce se v IPA doporučuje menší vzorek umožňující detailní analýzu každého případu (v případě této práce analýzu obou ohniskových skupin odděleně) a zároveň poskytující prostor pro následnou mikroanalýzu podobností a rozdílů napříč případy (ohniskovými skupinami). (Koutná Kostíková, Čermák, 2013, s. 9-16 )

IPA je zakotvena ve *fenomenologii, hermeneutice a idiografickém přístupu*. s fenomenologií IPA souvisí díky hledání individuální, tedy jedinečné, zkušenosti člověka. s hermeneutikou je IPA propojena skrze svou metodologickou pozici, která spojuje metodu fenomenologického popisu s interpretací. v porozumění výzkumníka v přístupu IPA tedy hraje velkou roli jeho zkušenost, stejně jako interakce mezi ním a participanty. Osobní přesvědčení, postoje a interpretace výzkumníka jsou nezbytné k porozumění žité zkušenosti jiného člověka, nejsou tedy vnímány jako něco, co by mělo být eliminováno. Analýza textu je

v přístupu IPA vždy zároveň interpretací, není to tedy esenciální zachycení zkušenosti jedince, o které se snaží tradiční fenomenologie. Zkušenost je v IPA tedy vytvářena jako výsledek společného sdílení participanta a výzkumníka. v průběhu výzkumného procesu výzkumník pracuje s *hermeneutickým kruhem* a tzv. *dvojitou hermeneutikou*, což znamená, že se participant snaží porozumět své zkušenosti s daným fenoménem a zároveň se výzkumník snaží porozumět způsobu, jakým participant k tomuto porozumění dochází. *Idiografický přístup* se v IPA projevuje v zaměření na konkrétní jedince, kteří zažívají specifickou situaci nebo událost. v IPA je tedy nejprve prozkoumáván první případ, v tomto výzkumu tedy ohnisková skupina 1, dokud není dosaženo určitého stupně porozumění, a až posléze začíná analýza dalšího případu, tedy ohniskové skupiny 2. (Koutná Kostínková, Čermák, 2013, s. 9-12)

Tato metoda analýzy byla zvolena díky tomu, že výzkumníkovi poskytuje prostor pro kreativitu a pracuje spíše s menším výzkumným souborem. IPA je pro tento výzkum vhodná také proto, že se zaměřuje na specifické zkušenosti lidí, v případě této práce tedy asistentů. Specifičnost těchto zkušeností nespočívá v tom, že se jedná o jejich informovanost o zdrojích informací nebo o jejich role v individuálním plánování, protože jsou to aspekty každé sociální služby. Specifikum je spatřováno v tom, že výzkum se týká pouze jedné konkrétní organizace, která má sama o sobě určité znaky, které ji odlišují od jiných organizací podobného zaměření (a které popisuje 4. kapitola), a navíc v konkrétním čase, což je v případě tohoto výzkumu únor 2019, kdy byly realizovány ohniskové skupiny. Výsledky výzkumu tedy nelze vztáhnout na jinou organizaci, a pokud jde o vývoj, kterým organizace v průběhu času prochází, tak ani přímo na organizaci SPOLU Olomouc, protože např. za rok může být situace v organizaci odlišná.

Dalším důvodem pro volbu tohoto přístupu byla skutečnost, že IPA nevnímá zkušenosti a postoje výzkumníka jako něco negativního, co by mělo být během výzkumného procesu minimalizováno, ale spíše jako předpoklad pro porozumění zkušenostem participantů. Autorka práce má z minulosti zkušenost s organizací SPOLU Olomouc, kde výzkum probíhal, konkrétně přímo s pozicí asistentky. Mohla tak lépe porozumět zkušenostem a názorům participantů, stejně tak jako obecným informacím o fungování organizace, její struktuře, specifikům, zkratkám a hovorovým výrazům, které participanté používali apod. Zároveň autorka práce průběžně během realizace ohniskových skupin reflektovala svou roli, zkušenosti a názory tak, aby podpořila participanty ve vyjádření a pochopení jejich postojů, ale zároveň aby do diskuze vnášela své názory a zkušenosti jen do míry umožňující pochopení a neovlivnila tak autenticitu vyjádření participantů (což by mohlo nastat např.

v případě, kdy by používala sugestivní otázky). Stejně tak i ve fázi analýzy autorka práce kriticky reflektovala, co z porozumění textu souvisí s jejími vlastními zkušenostmi a postoji a co je součástí textu, a toto pak porovnávala.

Co se týče postupu analýzy v perspektivě IPA, analýza dle Koutné Kostínkové a Čermáka (2013, s. 16-17) začíná *reflexí výzkumníkůvých zkušeností* zahrnující uvědomění si vlastní motivace pro práci s tématem a prekonceptů, které se k tématu pojí. Tuto reflexi autorka práce provedla formou vnitřního dialogu sama se sebou s následným zápisem hlavních bodů reflexe, což lze vidět v Příloze 2. Dále autorka práce prováděla *opakované čtení textu*, který měl podobu vytištěného dokumentu s čísly řádků, což umožňovalo přehlednou a rychlou orientaci v textu během dalších fází analýzy, a se širokými okraji pro poznámky.

Následně autorka pokračovala *vytvářením počátečních poznámek a komentářů* na levý okraj dokumentu. Tyto poznámky byly volnými a otevřenými asociacemi ke čtenému textu. Během této fáze je důležitá plná otevřenost vůči datům, tedy soustředěné zabývání se vyjádřeními participantů včetně detailů. (Koutná Kostínková, Čermák, 2013, s. 17-19) Cílem je dle Koutné Kostínkové a Čermáka (2013, s. 18) „tvorba komplexních a detailních poznámek k datům, která mají deskriptivní povahu, a jsou tak v souladu s fenomenologickým postojem, díky němuž zůstáváme blízko respondentova vidění světa.“ Nejvíce byly používány deskriptivní komentáře, zaměřující se na obsah vyprávění participantů, dále komentáře lingvistické, které se soustřeďují na specifické používání jazyka participantů, a komentáře konceptuální, které jsou více interpretativní a spočívají v otázkách, které se objevují během čtení textu. (Koutná Kostínková, Čermák 2013, s. 18) Autorka práce v této fázi používala také barevné zvýrazňování textu, především kvůli větší přehlednosti a lepší orientaci v textu. Fotografii zachycující ukázkou z této fáze analýzy lze vidět v Příloze 3.

Dále následovala fáze *formulování tzv. rodících se témat*, spočívající v redukci objemu dat a poznámek. Autorka práce pracovala spíše s vlastními poznámkami a komentáři než s originálními transkripcemi textu s cílem učinit z předchozích poznámek výstižná témata zachycující esenciální kvalitu zkušenosti participantů. Názvy témat byly na mírně vyšší úrovni abstrakce než poznámky z předešlé fáze, avšak nadále konkrétní a zakotvené v textu. Tato témata byla zaznamenávána na pravý okraj dokumentu, což lze vidět v Příloze 3, která zachycuje i poznámky z předešlé fáze. (Koutná Kostínková, Čermák 2013, s. 19)

Následně byly mezi vzniklými tématy *hledány souvislosti*, tedy jejich vzájemné propojení a způsoby, jakým se k sobě vztahují. Některá témata byla vyloučena, protože se

nevztahovala k výzkumné otázce. (Koutná Kostínková, Čermák 2013, s. 19-20) Tuto fázi autorka práce realizovala pomocí prostorové reprezentace, kdy si jednotlivá témata nejprve vypsalala na papír včetně odkazu na stranu a řádek v dokumentu a s označením participantů, kteří o tématu mluvili. Poté seznam témat rozstříhala na jednotlivá témata a rozmístila na podložce tak, aby znázornila jejich vzájemné vztahy, např. protikladnost, nadřazenost apod. Fotografie zachycující tuto fázi jsou obsažené v Příloze 4 a Příloze 5.

Popsané kroky byly provedeny nejprve s transkripcemi z ohniskové skupiny 1 a až poté byl celý proces uskutečněn s přepisem z ohniskové skupiny 2. Poslední fází analýzy bylo *hledání vzorců napříč oběma ohniskovými skupinami*, tedy propojení analýz obou ohniskových skupin, při čemž byly nápomocné otázky, které se ptají např. na nejvýraznější témata, na to, jak některá témata z jedné ohniskové skupiny osvětlují témata z druhé apod. (Koutná Kostínková, Čermák 2013, s. 21)

Při závěrečné fázi analýzy byla využita jedna z dílčích metod analýzy, což je *metoda kontrastů a srovnávání*, která je dle Miovského velmi užitečná a důležitá v případě, kdy od sebe potřebujeme lépe odlišit dvě identifikované kategorie a upozornit na rozdíly mezi nimi, přestože mají mnoho společného. (Mioviský, 2006, s. 223)

Po oddělených analýzách obou ohniskových skupin byla tedy znovu procházena identifikovaná témata z jednotlivých ohniskových skupin a byly mezi nimi hledány odlišné i společné znaky, k čemuž byla opět využita prostorová reprezentace jako při analýze jednotlivých ohniskových skupin.

### **6.3 Etický rozměr výzkumu**

Jak uvádí Mioviský, i když je téma etických norem a doporučení v diplomových pracích mnohými lidmi považováno za samozřejmé, praxe ukazuje, že je tato oblast málo známá a často velmi podceňovaná. (Mioviský, 2004, s. 23) Proto v této práci bude jedna podkapitola věnována právě etickému rozměru výzkumu.

„Z obecného hlediska lze téma výzkumné etiky nahlížet jako konflikt mezi právem výzkumníka zabývat se tématem, které ho zajímá a které považuje za důležité či užitečné, a právem jednotlivců (či skupin) na soukromí.“ (Mioviský, 2004, s. 23)

Základním etickým pravidlem souvisejícím s ochranou soukromí participantů je *anonymní účast*. Proto nejsou participanté v této práci označováni svými pravými jmény, ale jsou použita označení P1, P2 atd. Co se týče charakteristik participantů, jsou v kapitole o výzkumném souboru uvedeny pouze sociální služby organizace SPOLU Olomouc, se kterými mají participanté zkušenosti, což je důležité vzhledem k specifikám a odlišnostem

služeb, rozmezí doby, po kterou v organizaci pracují (do roku a půl a nad) a pohlaví. Věk je uveden pouze souhrnně jako věkový průměr za celou skupinu.

Co se týče anonymity, nesouvisí jen s participanty výzkumu, ale i s dalšími osobami, jejichž jména participanti během ohniskových skupin zmínili, to znamená např. s dalšími pracovníky organizace, uživateli služeb, popř. jejich rodinnými příslušníky. Tato jména byla v citacích participantů, které jsou uvedeny v rámci výsledků analýzy, kvůli etickému pravidlu anonymity i v souvislosti s mlčenlivostí dle § 100 zákona o sociálních službách změněna, popř. vynechána. Audiozáznamy z ohniskových skupin i jejich transkripce jsou uloženy v počítači autorky práce pod heslem, aby k nim neměly přístup další osoby.

Dalším důležitým aspektem vzhledem k etice výzkumu je *souhlas* participantů s účastí ve výzkumu. Participantům tohoto výzkumu byl před zahájením ohniskových skupin vysvětlen cíl výzkumu, anonymní účast, přibližný průběh ohniskových skupin a potenciální přínos pro organizaci. Před zahájením samotných ohniskových skupin podepsali participanti *Informovaný souhlas*, jehož znění je uvedeno v Příloze 1. Informovaný souhlas obsahoval souhlas s použitím informací získaných během ohniskových skupin v této diplomové práci, a to v anonymní podobě, dále prohlášení, že byl participant seznámen s cílem výzkumu a použitými metodami, postupy, měl možnost mít případné otázky a byl informován o možnosti z výzkumu kdykoli odstoupit. Tento formulář byl vždy vytištěn ve dvou provedeních, z nichž si jednu ponechal participant a druhou autorka práce a uschovala ji na místě, které není přístupné jiným osobám.

## 7. Výzkumný soubor

Tato kapitola se bude věnovat výzkumnému souboru, a to jak metodě, kterou byl výzkumný soubor vybrán, tak také konkrétním charakteristikám participantů výzkumu.

### 7.1 Metoda výběru výzkumného souboru

Výzkumný soubor byl vybrán metodou *záměrného* (nebo také *účelového*) *výběru*, který spočívá v cíleném vyhledávání participantů výzkumu podle jejich určitých vlastností. Kritériem výběru je právě vybraná vlastnost nebo stav. Záměrný výběr lze ještě více specifikovat. v tomto výzkumu byl zkombinován *stratifikovaný záměrný výběr a záměrný výběr přes instituce*. Pro stratifikovaný záměrný výběr je charakteristické, že základní soubor lze rozdělit podle vybraných kritérií do určitých vrstev. Druhý jmenovaný typ záměrného výběru využívá k výběru výzkumného souboru určité instituce. (Miovský 2006, s. 135-138)

Určenou vlastností pro výběr výzkumného souboru bylo v tomto výzkumu to, že participanté pracují jako asistenti v organizaci SPOLU Olomouc. Jak je již zřejmé z pojmenování této vlastnosti, záměrný výběr přes instituce tedy spočíval v tom, že participanté byli vybíráni právě přes organizaci SPOLU Olomouc. Kritériem u stratifikovaného záměrného výběru byla doba, po kterou asistenti v této organizaci pracují. Rozdělení podle tohoto kritéria bude blíže popsáno níže.

Morgan zdůrazňuje, že participanty je nutné do jednotlivých ohniskových skupin rozdělit tak, aby byli participanté v jedné skupině v určitých vlastnostech homogenní. Toto rozdělení umožňuje nejen lépe plynoucí diskusi ve skupině, ale také identifikovat odlišnosti mezi jednotlivými skupinami. (Morgan, 1997, s. 35-36)

V tomto výzkumu byla stanovenou homogenní vlastností, jak již bylo zmíněno výše, doba, po kterou asistenti ve SPOLU Olomouc pracují. Participanté proto byli rozděleni do dvou skupin podle této doby. Ohniskové skupiny 1 se účastnili asistenti, kteří v organizaci pracují kratší dobu než rok a půl, ohniskové skupiny 2 asistenti, kteří jsou v organizaci delší dobu než rok a půl.

Původním záměrem bylo rozdělení participantů do tří skupin (také podle doby práce v organizaci), a to do půl roku, půl roku až dva roky a déle než dva roky. Vzhledem k tomu, že do výzkumu se přihlásil nedostatečný počet asistentů, musel být snížen počet skupin a pozměněno kritérium doby práce v organizaci. k nízkému počtu participantů částečně přispělo to, že účast byla samozřejmě zcela dobrovolná, nebylo možné asistenty k účasti nutit, a autorka práce neměla k dispozici žádný seznam asistentů a kontaktů na ně, komunikace

probíhala přes vedoucí pracovníci organizace, tudíž autorka nemohla i vzhledem k vysokému počtu asistentů v organizaci oslovovat potenciální participanty sama jmenovitě.

## 7.2 Charakteristika výzkumného souboru

Výzkumný soubor byl složen, jak již bylo uvedeno výše, z osob, které pracují jako asistenti v organizaci SPOLU Olomouc. Celkem se výzkumu účastnilo 11 participantů. Ti byli, jak bylo také již zmíněno, rozděleni do dvou skupin podle toho, jak dlouho pracují jako asistenti v této organizaci.

*Ohniskové skupiny 1* se účastnilo 5 asistentů (z toho 3 ženy a 2 muži), kteří jsou v organizaci kratší dobu než rok a půl. Věkový průměr této skupiny byl 21,8 let. Základní charakteristiky jednotlivých participantů jsou uvedeny v Tabulce 1. Mezi tyto charakteristiky patří pohlaví a sociální služby organizace, se kterými má daný participant zkušenost – tedy ve kterých nyní pracuje nebo určitou dobu v minulosti pracoval. Co se týče těchto služeb, všichni participanté mají zkušenost s Aktivizačními a rozvojovými programy (ARP), 2 navíc s Osobní asistencí (OSA) a 2 se Sociální rehabilitací (SR).

Tabulka 1: Participanté v ohniskové skupině 1

Označení	Pohlaví	Zkušenost se službami
P1	žena	ARP, OSA
P2	muž	ARP, OSA
P3	žena	ARP
P4	žena	ARP, SR
P5	muž	ARP, SR

V *ohniskové skupině 2* bylo 6 participantů, z toho 4 ženy a 2 muži, jak lze vidět i v Tabulce 2. Šlo o participanty, kteří ve SPOLU Olomouc pracují jako asistenti déle než rok a půl. Věkový průměr ve skupině byl 25 let. Všichni participanté mají zkušenost se službami ARP a OSA a jedna participantka navíc se službou SR.

Tabulka 2: Participanté v ohniskové skupině 2

Označení	Pohlaví	Zkušenost se službami
P6	Muž	ARP, OSA
P7	Žena	ARP, OSA
P8	Žena	ARP, OSA



P9	Muž	ARP, OSA
P10	Žena	ARP, OSA
P11	Žena	ARP, OSA, SR

## 8. Příprava a realizace výzkumu

Předchozí kapitola popsala použité metody výzkumu spíše v teoretické. Tato kapitola se na výzkum zaměří více konkrétně, a tedy popíše přípravu a realizaci ohniskových skupin.

### 8.1 Příprava ohniskových skupin

Příprava ohniskových skupin začala konzultací s vedoucí služby Aktivizační a rozvojové programy (ARP), kdy byla probírána témata týkající se oslovení potenciálních participantů výzkumu a místně-časového zajištění.

Potenciálním participantům, tedy všem asistentům v organizaci SPOLU Olomouc, byl následně v lednu 2019 zaslán vedoucí služby ARP e-mail s oslovením k účasti na ohniskových skupinách. Na formulaci motivačního e-mailu autorka práce spolupracovala s touto pracovnící. E-mail obsahoval informace o autorce práce, včetně kontaktních údajů, cíli výzkumu, potenciálním přínosu pro organizaci, anonymní účasti ve výzkumu a čase a místě jednotlivých ohniskových skupin. Současně se na motivování asistentů k účasti na výzkumu podíleli během ledna a února 2019 i vedoucí a koordinátoři ze všech tří služeb organizace, kdy asistenty oslovovali např. při individuálních nebo týmových schůzkách. Následně se asistenti v případě zájmu a časových možností ozývali na e-mail přímo autorce práce.

V průběhu ledna a února 2019 se autorka práce soustředila v souvislosti s výzkumem především na vytvoření plánu pro moderování ohniskových skupin, obsahující nejen jednotlivé tematické okruhy a otázky, ale také úseky věnující zahájení diskuze, představení cíle výzkumu, výzkumníků i participantů navzájem, pravidel skupiny, ukončení diskuze i celkového časového harmonogramu. Také byl vytvořen formulář informovaného souhlasu (viz Příloha 1). Zároveň autorka práce zajistila pozorovatele pro jednotlivé ohniskové skupiny a podala jim potřebné informace o cíli výzkumu, organizaci SPOLU Olomouc, tematických okruzích, oblastech pozorování a čase a místě realizace. Probíhala také domluva s koordinátory organizace o podrobnostech ohledně místního a technického zajištění ohniskových skupin, zajištění nahrávacího zařízení a nákup občerstvení a drobných dáreků pro participanty jednotlivých ohniskových skupin.

Jak již bylo uvedeno výše, byly realizovány dvě ohniskové skupiny, a to v druhé polovině února 2019, časový rozestup mezi jednotlivými skupinami byl jeden týden. Přímo před začátkem jednotlivých ohniskových skupin si moderátorka, tedy autorka práce, spolu s pozorovatelkou znovu zopakovaly své úkoly a role v průběhu ohniskových skupin

a připravily místnost, formuláře informovaného souhlasu, nahrávací zařízení a drobné občerstvení (voda, káva, čaj, sušenky) pro participanty.

S blížícím se časem začátku skupiny postupně přicházeli účastníci. Moderátorka každého z nich přivítala, nabídla občerstvení a poskytla prostor pro vyplnění formuláře Informovaný souhlas (Příloha 1). Většina účastníků se mezi sebou znala. Pokud se někteří z nich neznali, seznámili se ještě před začátkem diskuze při příchodu do prostor, kde ohnisková skupina probíhala. Jakmile se dostavili všichni účastníci, moderátorka zahájila ohniskovou skupinu.

## **8.2 Průběh ohniskových skupin**

Ohniskové skupiny probíhaly v prostorách organizace SPOLU Olomouc, takže byly účastníkům známé. Ohnisková skupina 1 probíhala v neformálně působící místnosti, kde byl koberec, a proto mohla moderátorka přizpůsobit místnost pohodlí a preferencím účastníků, kdy všichni, včetně moderátorky a pozorovatelky seděli v kruhu na zemi na polštářích nebo sedacích pytlích, což podporovalo neformální a přátelskou atmosféru. Pozorovatelka také seděla s ostatními v kruhu, aby mohla lépe sledovat neverbální projevy účastníků a celkovou skupinovou dynamiku, ale do diskuze se nezapojovala.

Ohnisková skupina 2 se kvůli obsazenosti těchto prostor konala v jiné místnosti, která nebyla uzpůsobená k sezení na zemi, proto všichni, včetně pozorovatelky, seděli na židličkách kolem stolu.

Ohnisková skupina 1 trvala 1 hodinu 50 minut, ohnisková skupina 2 1 hodinu 30 minut.

Moderátorka vždy skupinu zahájila oceněním účastníků za jejich účast, představením své role a role pozorovatelky, zopakováním cíle výzkumu a zdůrazněním anonymní účasti ve výzkumu. Dále nastínila časový harmonogram a strukturu setkání a dohodla se s účastníky na základních pravidlech skupiny, kam patřila mlčenlivost, otevřenost a upřímnost, právo každého říct svůj názor, ohleduplnost k názorům ostatních, právo odmítnout odpověď a pravidlo, že vždy mluví jen jeden.

V ohniskové skupině 1 diskuze na první téma, zdroje informací pro asistenty, probíhala plynule, účastníci měli většinou podobné názory, moderátorka kladla minimum doplňujících otázek. V druhé části ohniskové skupiny, jejíž téma bylo individuální plánování, diskuze více vážla, moderátorka musela klást více doplňující a objasňující otázky, objevovaly se odlišnosti v chápání individuálního plánování mezi jednotlivými účastníky. Během celé diskuze se vytvářely dvojice účastníků, kteří na sebe více navazovali, diskutovali spolu, a to P1 spolu s P2 a P4 s P5. Účastnice P3 se zpočátku do diskuze

zapojovala méně, ale díky moderátorce, která se jí také snažila dát větší prostor a vtáhnout ji do diskuze, se participantka později více zapojila. Během ohniskové skupiny se neobjevovaly žádné rušivé elementy.

Diskuze během ohniskové skupiny 2 byla velmi plynulá a uvolněná, připomínala spíše přátelské setkání, participanti mezi sebou často žertovali, smáli se. Zapojení jednotlivých participantů bylo zhruba vyvážené, jen participantka P10 se diskuze účastnila méně. Participanti několikrát odbočili od diskuze na dané téma, moderátorce se však dařilo vracet diskuzi zpět k tématu. Stejně jako u ohniskové skupiny 1 měli participanti ohledně tématu zdrojů informací podobné názory, ale u tématu individuálního plánování se pohledy jednotlivých participantů mírně lišily. Rušivým elementem byl ke konci diskuze hluk zvenčí, kdy moderátorka kvůli vydýchanému vzduchu v místnosti otevřela okno.

Na konci ohniskových skupin moderátorka shrnula důležité body diskuze a poskytla participantům prostor pro dotazy, kdy se participanti ptali na podrobnosti ohledně této diplomové práce. Následovalo poděkování všem participantům, předání drobných dáreků a ukončení ohniskové skupiny.

Předchozí tři kapitoly popsaly metody použité v tomto výzkumu, výzkumný soubor a konkrétní přípravu a průběh ohniskových skupin. Další kapitola popíše výsledky analýzy jednotlivých ohniskových skupin.

## 9. Výsledky analýzy

Tato kapitola prezentuje výsledky analýzy, a to nejprve zvlášť pro každou ohniskovou skupinu a posléze jsou obě ohniskové skupiny srovnány. Výsledky analýzy se u obou ohniskových skupin nejprve zaměřují na téma zdrojů informací pro asistenty a následně se věnují tématu rolí asistentů v procesu individuálního plánování. u obou témat jsou vždy postupně představeny jednotlivé kategorie, které byly identifikovány během analýzy, včetně podrobnějšího popisu, který je vždy podpořen přímými citacemi účastníků.

### 9.1 Ohnisková skupina 1

Tato podkapitola se věnuje výsledkům analýzy ohniskové skupiny 1, která probíhala s asistenty, kteří pracují v organizaci SPOLU Olomouc kratší dobu než rok a půl. Jak již bylo uvedeno výše, nejprve se výsledky týkají tématu zdrojů informací pro asistenty.

#### 9.1.1 Zdroje informací pro asistenty

Během analýzy dat z ohniskové skupiny 1 bylo identifikováno několik kategorií, tedy témat, o kterých účastníci hovořili. Tyto kategorie zobrazuje Tabulka 3, kde si lze všimnout, že 7 kategorií se týká jednotlivých zdrojů informací a zbývající kategorie se nevztahují přímo k jednotlivým zdrojům, ale mají s tématem zdrojů informací jinou souvislost. Následně budou jednotlivé kategorie podrobněji popsány.

Tabulka 3: Kategorie – ohnisková skupina 1 – zdroje informací

Jednotlivé zdroje informací ze složky uživatele	Další témata související se zdroji informací
Osobní profil	Nedozví se postižení
Individuální plán/Cíle	Osobní setkání
Rizika	Všechno má smysl, ale...
Zprávy asistentů/Rozhovorové listy	Informování
Fotka	Aktualizace dokumentů
Doporučení	
Komunikační slovníčky	

#### Osobní profil

Účastníci nejprve identifikovali Osobní profil jako součást složky uživatele.

P1: „*Ne, ale tam jsou ještě, jak je tam osobní profil nebo jak se to jmenuje?*”

P4: „*(...) Jo, pak tam byl ten osobní profil, takže co uživatel zvládá sám, co nezvládá sám. (...) A teďkom vlastně v té složce už ani nic, nic víc ani není, že tam podle mě ten osobní profil (...).*“

P2: „*A ty tabulky různé jsou v tom osobním profilu, že?*” – P1: „*Jo, jo.*”

Dále se participanti o Osobním profilu vyjadřovali pozitivně.

P1: „*(...) a tam je třeba napsané, že to zvládá, ale teďka už to nezvládá nebo naopak, že nezvládal, teď už to zvládá. Ale myslím si, že ty osobní profily jsou v celku jakože cajk. (...)*”

P2: „*To je dobré, no, co zvládá, co všechno zvládá úplně sám nebo s částečnou výpomocí nebo s úplnou výpomocí. To je dobré vědět, no, když se jedná o nějaké věci jako.*“

Participanti mluvili také o tom, že z osobního profilu je zajímaví především určité oblasti, a to např. hygiena, oblékání a svlékání, čtení a psaní, chování, komunikace a alergie. Zájem o dané oblasti souvisí s prací v určitém programu – pokud jde např. o Pravidelný skupinový program, který se koná v prostorách organizace, asistent se v Osobním profilu nezaměřuje např. na chování uživatele na ulici. Participantka P1 dodala, že často určitého uživatele zná např. z programu, ale neví podrobnější informace o jeho dovednostech. Tyto informace najde právě v Osobním profilu, i když je popř. může získat přímo od uživatele nebo ostatních asistentů.

P4: „*Tak pro nás nebo i pro P5, když to tak vezmu, tak byla asi tak důležitá tak nějaká ta sebeobsluha, takže oblékání, do toho pohybového programu jako bylo oblékání, svlékání.(...) To chování, no. Ale tam jako nejvíc ta hygiena. a asi jako nějaká komunikace, po případě, jestli má, já nevím, nějaké alergie nebo.*”

P5: „*(...) Tak vesměs jenom v tom osobním profilu jsem se díval dycky na ty dvě tři věci. Většinou mě vždycky zajímala hygiena, jo, toaleta a tady tyhle věci, který ne vždycky člověk ví od pohledu. a díky tomu, že jsem většinou chodil na program, jo, přišlo se tam, uživatele tam buď rodiče nebo asistenti dovedli a potom, jo a po programu si je zase odvedli, tak nebylo potřeba řešit, jak se chová na ulici a tady tyhle věci.*”

P1: „(...)No, tak tam je pro mě důležité, že když toho uživatele, jako znám ho takhle, jako že třeba z nějakého programu, ale nikdy jsem s ním nepracovala, tak pro mě je důležité, jak je tam nějaké takové to blbé, jako číst, psát, wécko a takové jako věci. Že já je znám, že třeba vím, jak se s nima bavít, ale pak jako přijde na tu konkrétní činnost a třeba jako si řeknem, ať mi tady na papír něco napíše, tak pro mě jako úplně hned v hlavě ‘Ty jo, umíš psát? Neumíš psát?’, jo, že jsem si to ani neviděla a ani mi to nikdo neřekl. Tak samozřejmě já se ho můžu zeptat, ale kolikrát je mě to třeba trapné nebo prostě je to takové. Ale kdybych to už třeba věděla, tak přesně už můžu říct ‘Tak, tady máš papír a umíš psát’, tak si to může napsat sám. Oni nás třeba i zkouší, že se jim nechce psát nebo třeba jen umí, jako něco málo, tak nemají tu snahu, tak řeknou ‘ne, neumím psát, tady, napiš to za mě’, protože prostě nechcú nic dělat, jako třeba v tomhle nebo třeba i ten záchod. Že třeba řeknou, že jdou na záchod a já teď já začnu být nervózní a doptávám se asistentů okolo, že ‘Jak to má za záchodě? Mám jít s ní? Nemám?’. Jo a takhle. Tak to jsou věci, na které se můžu zeptat, že? Jako necítím se v tom jako úplně jako hrozně, že bych, že bych to, panikařila, jako dycky se mám koho zeptat nebo tak.(...)“

Participantů hovořili o Osobním profilu také v negativním smyslu. Konkrétně mluvili o tom, že obsažené informace někdy neodpovídají realitě, což je podle nich způsobeno tím, že tento dokument vyplňují rodiče uživatelů, kteří buď své děti vidí jinak, nebo o ně mají strach a chtějí, ať se cítí komfortně.

P5: „Tam je u toho problém, no, problém, vypisujou to rodiče. Mnohdy ty rodiče ty svoje děti vidijou trošku jinak.“

P4: „Jako, když ti to třeba nevezmu jako na tu hygienu, hm, jo. Nebo možná i na tu hygienu, teď si to úplně nevybavím, protože jsem Karla oficiálně třeba neměla, Karla Koláře. Ale tam vím, že tam to jako úplně nesesedělo, že nezvládne jako s konvicí vody pracovat, že sám nezvládne záchod, přitom to zvládne sám. (...) Zase je fungování doma a ve SPOLU zase něco jinýho. Když to Karel nedělá doma, dělá to v ASU<sup>14</sup>, tak je to rozdíl. (...) v tomhle už je to ovlivnění těch rodičů. Jo podle mě zase jak kdyby naši pracovníci, jako nějaký vedení už jako ty uživatele zná, měli by to

---

<sup>14</sup> ASU je zkratka pro pravidelný skupinový program Aktivní sociální učení.

*vědět, jo. Takže, ono je jedna strana rodiče a druhá strana jako, jak to vidíme my ostatní.”*

*P1: „Jo. Jako ale to sis zas myslím, že jako ti rodiče mají strach. a prostě přece jenom nám dávají svoje dítě, nám na starost a není jim asi ani příjemné, že nás ani neznají, že kolikrát toho asistenta vidí poprvé a radši tam napíšu, že na tom je ten člověk třeba huř, abychom ho fakt třeba neposlali samotného někam nebo takhle. Že chtěou, aby se o to dítě třeba cítilo komfortně a ne že. a nebo zas někdy ho tam vykreslí, že je úplně úžasný, skvělý, vlastně ani není postižený a potom je to všechno zase jinak, no.”*

*P2: „No, ale spíš, spíš tam jako trochu přehánějí v tom smyslu, že tam píšou, jako opatrní než věci jsou. Jako se teď řeší s některými lidmi doprovody domů, kteří by mohli úplně reálně chodit sami, přitom pořád potřebují asistenty podle jejich rodičů nejmenovaných.” (ostatní smích)*

Jedna participantka se o Osobním profilu vyjádřila jako o nic neříkajícím, protože neví, co si pod určitou dopomocí, která je tam uvedena, představit a není si jistá, zda by dokázala přiřadit Osobní profily k určitým uživatelům.

*P3: „(...) a ten osobní profil spíš takový jako nic neříkající, že kdyby mi někdo dal pět osobních profilů uživatelů, které jako s nima pracuju, ale nevěděla bych, co je čí, tak nevím, jestli bych to dokázala přiřadit, že je to fakt takový jako. Nevím, co si moc představit nad tou dopomocí, když to tam zaškrtnou tak nějak a pořádně člověk neví. Nevím, no.”*

### **Individuální plán/Cíle**

Participantů zmínili také Cíle nebo Individuální plány, ale s tím, že se v současné době mění.

*P4: „(...) jaké byly ještě vlastně cíle předtím, teď už se to všechno mění. (...) teď už nejsou.”*

*P2: „(...) ale jinak ty IPéčka, ty individuální plány se stejně teďka, myslím, mění úplně a dělají se nové, (...). Jako teďka myslím, že se pracuje na těch cílech jako úplně nových, komplet, myslím, u všech.”*

Participantů jako součást tohoto dokumentu uvedli nadpis (Cíl), dále podrobnosti o průběhu plnění a tipy, současný stav práce na cíli a hrubý nástin toho, kam by se uživatel mohl posunout. Dva participantů mluvili také o Doporučeních, ale s tím, že si nebyli jistí, jestli patří do individuálního plánu nebo je to oddělený dokument.



P5: „No tak, já co si vybavím, když si představím jenom ty cíle, tak prostě tam byl nadpis “cíle toho a toho uživatele” a teď prostě “jedna, dva, tři”. Jednička, jako bylo to první cíl. (...) a teď prostě tam drobnějším písmem dopsaný, jo, že. (...) Jak by to mělo probíhat a podobný věci, popřípadě jsou tam aj myslím nějaký tipy,(...) Já mám pocit, že tam něco takovýho je, že v současné době se nad tímto cílem pracuje a je to v tom a v tom stavu, ale vesměs jsou to takový obecný informace, který když by tam nebyly, tak.”

P2: „(...) Je tam většinou spíš popsany současný stav, jak na tom zrovna je ten uživatel. a nějaký hrubý nástin toho, kam asi tak.” – P1: „Jak už někdo dělal, ne? To je tam taky napsané?” – P2: „No (váhavě), to nevím. Možná. To mezi těmi potom, to není přímo v těch cílech, ale v doporučeních, myslím. Potom jakože doporučení dalších asistentů, ty bývají taky docela užitečné. a nějaký hrubý nástin toho, kam asi by se měl ten uživatel mohl pro naši představu posunout, (...)”

Participantů mezi sebou také diskutovali o tom, zda je dobré, že Individuální plány neobsahují kroky k naplnění cíle. Diskuzi participantů ukončili tím, že je dobře, že jsou kroky na jejich svobodné vůli, protože každý asistent může mít jiný způsob, jak pomoci uživateli cíl naplnit, a i když by bylo pohodlnější mít přesný návod, museli by se to učit nazpaměť a pořádkem si to opakovat.

P2: „To je asi na našem, na naší jako svobodné vůli, co dělat, no.”

P5: „(...) já si myslím, když by tam ty kroky. Protože každé asistent je jiný a zase může přijít s něčím novým a tím že tam ty kroky napíšu, tak už je nějaký směřování toho asistenta, který se bude držet toho návodu. Tím, že tam není, tak si musí vytvořit v uvozovkách nějakou svůj. Ale může jít jiným směrem, než byl třeba konstruovaný ten návod, může přijít nějakou oklikou, která třeba bude lepší, takže s tou si myslím, že je možná i lepší, že taková jako otevřená otázka.” – P4: „A je to pokus-omyl, prostě. Buď ti to vyjde nebo ti to nevyjde.” – P5: „Na jednu stranu, ano, bylo by to pohodlnější mít všechno napsaný, jo, strukturovaně, že prostě první hodinu ukážu.” – P4: „To bych se musela učit jako jak robot a pomalu si to jako každé týden opakovat, abych věděla, jak Ivču mám naučit jako počítat Ivču počítat.” – P5: „V tomhle si myslím, že tady v uvozovkách nějaká otevřenost je aj lepší,

*než že by to muselo být nutně ke každému cílu podrobněj postup, jak to naplnit.”*

Participant také vyjadřovali svůj názor celkově k Individuálním plánům. Participant P5 uvedl, že má stručnou a přehlednou strukturu. Participantka P1 hodnotila negativně formulaci některých cílů, např. „trávit čas ve společnosti lidí“, a uvedla, jaké formulace cílů upřednostňuje a proč, např. „zlepšit“ je pro ni lepší než „naučit“, protože necítí takový tlak, že to musí splnit.

*P5: „Zase na druhou stranu ta struktura byla přehledná, to musím uznat, že tam nebylo jako, že by každej cíl byl rozpracovanej na jednu A-čtverku a podrobněj popsanej. To asi ani nebylo potřeba. Kdo chtěl, se doptal, tak se doptal. (...)“*

*P1: „Ale třeba na hlavu mi přijde, že jako ‘chci, ať tráví čas ve společnosti lidí’ .Tak jako. To jsem splnila, jenom jsem sem vešla, jako jo. (smích všichni) (...) Já to chápu, ono je to hrozně hezký, že je nemaj zavřené doma někde, chtěou, ať jsou v té společnosti. To je všechno super, to je super, super, ale jako cíl prostě jako, ať je ve společnosti lidí, no tak, tak jo, no. (...) když právě jako „zlepšit v plavání“ je pro mě lepší než „naučit plavat“. Já bych se cítila úplně jako ‘já to musím splnit, já ho musím naučit plavat’. (...).“*

## **Rizika**

Participant pojmenovali další zdroj informací – Rizika.

*P2: „(...) Já třeba když už pracuju v ASU, (...) už nějakou dobu, tak když mám mít nějakého uživatele, kterého jsem neměl, tak mi pošlou jenom, jak se to jmenuje, náplň práce, rizika toho uživatele. (...)“*

*P4: „Tak tam byly ty rizika.” – P5: „Tam jsou přímo rizika” – P4: „Co se může stát.”*

Jedna participantka uvedla, že pro ni byl tento dokument důležitý, když v organizaci začínala, protože ji před prací s novým uživatelem uklidnil stručný návod, jak se v určité rizikové situaci zachovat.

*P1: „Já si myslím, že rizika pro mě byly důležité, rizika, když jsem začínala. Protože dycky právě, když to měl být pro mě nový uživatel, kterýho jsem ještě neznala, teď už je znám skoro všechny, dobře, tak půlku, tak už jsem víc v pohodě, protože už přece jenom je znám, už jako mi to nedělá*

*takový problém, že už si nemusím furt číst, co by se mohlo stát. Zvlášť ze začátku, jak jsem z toho byla taková vystresovaná, z každého nového uživatele, tak mě to tak jako uklidnilo, že jsem tam měla stručný návod třeba jako, jak třeba reagoval někdo jiný a jako bylo to v pohodě nebo takhle. (...)*

Dále participanti mluvili o tom, že rizika ve složkách uživatelů jsou mnohdy samozřejmá vzhledem k jejich postižení nebo představují riziko pro všechny osoby, nejen pro dané uživatele, popř. je za opravdová rizika nepovažují.

*P2: „(...) Ty rizika mi taky přijdou docela některé takové, jakože bud' jsou úplně jasné pro mě, že člověk, který má postižení, bude mít takové riziko, anebo někdy mi to přijde, že to co se tam píše, žádné jako opravdové riziko ani není nebo to, že se tam píšou věci, které bych tam já jako riziko neviděl nebo že je to riziko pro všechny, i nás jako zdravé v uvozovkách pro asistenty, že takové věci se můžou stát úplně každému. (...)” – P3: „Já jsem zase, myslím, četla něčí rizika a tam zase bylo, že na kluzkém povrchu může upadnout.” (všichni smích) – P2: „Hm. To je dobrý příklad.” (smích P1)*

*P5: „(...) ale říkám jako, to riziko si člověk přečte, ale zrovna co se týče toho Vojtěcha, tak tam ano, může se dbát na to, že se jde vedle něho a říká 'jo, Vojto, nespíchej tolik', jo nebo třeba vybereš snazší trasu, kde není třeba tolik rozbitýho. Ale pokud si ten Vojtěch má tu hubu nabít, tak si ju nabije. Tomu nezabrání prostě ani papír, ani asistent. Tam by musel chodit asi čtyři hodiny prostě obalenej. (...)” (smích všichni).*

V souvislosti s riziky participanti také uváděli, že se mnohdy nedají přenést pro práci v daném programu, protože jsou primárně napsaná pro jiný program, kde jsou odlišné okolnosti.

*P1: „(...) a fakt, že ty papíry kolikrát dostanem, že jsou k něčemu jinému, třeba hlavně ke zpracování plavání a dostanem to, když jdem na dramaťák s tím uživatelem. Jo, takže jako něco si z toho může člověk vzít, nějaký základ, ale jako, že tam jsou nějaká rizika ve vodě, no, tak to asi v dramaťáku s ním nezažiju, jo. Takže kolikrát si myslím, že nám tak jako pošlou, co má ten základ, co mají to minimum, ale kolikrát to nemá ani s tím nic společného, takže jak kdyby neposlali nic. (...)”*

*P2: „(...) Eště často se to týká úplně věcí, které v ASU nikdy nepoužiju nebo nezažiju, různý rizika venku, když se nepohybuju s tím uživatelem venku a tak. (...)”*

P5: „(...) Ale v uvozovkách do programu, do programu to riziko nejde moc přenést, protože tam ty okolnosti a vjemy nejsou takový, jak třeba byly na tým táboře nebo výletě nebo kde byli. (...)”

Na to, že popsaná rizika se mnohdy nemohou při dané činnosti projevit, dva participanti navázali tím, že tento dokument označili jako zbytečného „strašáka“.

P5: „(...) Takže mnohdy je to možná až zbytečnej strašák. Že tam je prostě napsaný, že tehdy a tehdy měl tendenci, já nevím, utíkat a takový, přitom v programu nikdy neměl snahu utýct a takhle.”

P3: „Protože ty rizika, mi přišlo, že mě ze začátku dycky spíš vyděsily. (...) Třeba jako když si přečtu u někoho riziko, že může dostat epilepták a že v takovém případě mu musím prostě zavést do zadku lék, tak úplně prostě celou asistenci nepřemýšlím nad ničím jiným (smích všichni) a zjistím, že se to vlastně naposledy stalo ve dvanácti jako.”

Objevila se i myšlenka, že je sice dobré si Rizika přečíst, ale když se daná situace opravdu stane, člověk zapomene, co je v dokumentu, a zareaguje spontánně.

P5: „Já si myslím, že co se týče tech rizik, tak je sice fajn si je přečíst, ale pokud to člověk třeba nezažije, tak na začátku se stejně dostaví nějaký určitý šok.” – P4: „A zareaguješ tak, jak by jsi asi zareagoval.” – P5: „A člověk prostě neví.” – P4: „Zapomeneš, co je někde v papírech.”

### **Zprávy asistentů z pobytu a Rozhovorové listy**

Participanti do složky uživatele zařadili také Zprávy asistentů z pobytu a Rozhovorové listy.

P2: „Osobní profil, rizika, doporučení, zprávy asistentů z pobytu.” –

P5: „Rozhovorovej list a pak ty asistence, ty asistence. No, to je asi všechno, co jsme tak řekli.”

Na zprávách participanti ocenili to, že jsou tam zajímavé a praktické informace pro práci s daným uživatelem a že na více Zprávách za delší čas lze vidět jeho posun.

P2: „Tak tam jsou třeba, často, co mě třeba, co mi přišlo zajímavé, byly ty zprávy asistentů z pobytu, které psali o těch uživateliích a různé zkušenosti co se jim tam jako přesně s nimi stalo a tak. Tak to jsem si většinou přečet. Nějaké jako, co může nastat, a jak s nimi pracovat, jak s nimi komunikovat, navázat nějaký kontakt hlubší, (...)”

P1: „(...) Ale zase ty zprávy, že je fajn, že jsou tam i staré, jako jo, že člověk si může potom vybrat, nebo vidí ten posun, že v jedné zprávě je něco napsané a v druhé že už je to znegované, že už to tam není, že už se to nestalo, že už třeba nebývá agresivní nebo já nevím. Že vidí člověk i ten posun toho, toho uživatele. (...)”

Následně ale dva participanti přiznali, že tyto dokumenty moc nečtou, protože jsou příliš dlouhé nebo protože, stejně jak je to u některých rizik, nemají souvislost s daným programem. Participantka P1 k tomu dodala, že ví, že se tam dozví spoustu informací, proto se jí líbí, když jsou ve zprávě zvýrazněny jen ty nejdůležitější body, a tak ji nemusí číst celou.

P5: „Já teda moc nečtu ty rozhovory ostatních asistentů, protože většinou, většinou je to z pobytových akcí, což mě osobně moc neřekne, když já to potřebuju do programu. a navíc, to jsou třeba dvě tři A-čtverky a ta koncentrace, opravdu pročitat to, dejme tomu, není až tak velká. a hlavně většinou, co jsem já tak viděl, tak bylo opravdu spíš z těch pobytých kurzů, nějakých vícedenních, po případě těch jednodenních výletů, ale jo, opravdu, to je jak v tým osobním profilu, jo, přečíst si, když vím, že mně ho tam rodiče dovedou a zase si pro něho přindou, pak budeme v MÍSE<sup>15</sup>, tak nemám potřebu si pročitat, že utíká nebo že má rád tramvaje, proto za nima utíká a kdesi cosi, tady takovýchle věci. Jo, takže proto tady tyhle věci já přeskakuju a zaměřuju se třeba na ně až, když třeba by se jelo na ten výlet nebo tady tyhle věci.”

P1: „(...) Jako já za sebe nejméně čtu zprávy z asistence, protože mě to nebaví číst. Je to jediný důvod. Já vím, že se tam třeba dozvím spoustu věcí a tam mi třeba vyhovuje, když je to tam zvýrazňovačem zvýrazněné, co je důležité, a nemusím číst celou tu A-čtyřku prostě, celý příběh jejich pobytu pomalu jako a fakt jenom jsou tam podtržené ty důležité věci. Tak to je jako fajn třeba. (...)”

## **Fotka**

Jedna participantka uvedla, že součástí složky uživatele je i fotka, jejíž výhodu vidí hlavně v tom, že jí fotky pomohly spojit si obličej uživatele se jménem, a to především na začátku, kdy si nepamatovala jména.

---

<sup>15</sup> MÍSA je zkratka pro Místnost sociální aktivizace. Je to místnost v prostorách organizace, kde probíhají některé pravidelné skupinové programy, popř. kurzy pro asistenty a další akce.

P1: „*Fotka tam je. (...) i ta fotka si myslím, že je fajn. Jakože, jak říkal P2 a jako, že kolikrát je to takové, že 'aha tak jsem si vás vůbec nepředstavovala'. Ale jakože ta fotka mi taky jako vždycky. Nebo třeba ze začátku jsem si nepamatovala jména, že jsem je třeba i znala, že jsem si pamatovala jako obličej, ale nespojila jsem si to jméno. Tak úplně třeba, když jsem viděla fotku, tak jsem si říkala 'jo, jo, tak to už vím.' To je taky fajn, si myslím. (...)*”

Následně ale tato participantka upozornila na to, že by fotky měly být aktuální, což tak někdy není. Na ni reagovali další dva participanti, kteří fotkám vytykali nejen neaktuálnost, ale také to, že jsou tmavé, jsou to momentky vystřižené z jiné fotky a uživatel z nich mnohdy působí jinak.

P1: „*(...) Ale měly by být aktuální a ne že tam je někdo v šesti letech a teď má třicet. Takže jako úplně. Taky někdy jako matoucí, no.*” – P5: „*Tam bych byl trošku kritičej. Občas bych to. Když jsem to tedy viděl některý ty uživatele, tak možná aktualizace, protože některý fotky si myslím, že tam jsou už pár let a ne vždycky ten uživatel jde poznat. Když jako takhle. Nebo takhle, i z té fotky třeba působí jinak. Jo když tak by se, kdyby se dělala ta fotka, tak myslím, že by se tam mohla udělat trošičku v uvozovkách průkazněji než nějaké při nějaké hře, jo, to mně moc neřekne, když ten uživatel má kšiltovku do očí z nějakýho výletu, jo, tak to si člověk moc neodnese.*” – P4: „*A hodně těch fotek bylo i tmavých, jakože.*” – P5: „*No. Je to spíš jako by momentky vystřižnutý, že se nepodařilo, že to nebyla podle mě přímo focená fotka, jo 'ted' uděláme fotku do složky.*”

## **Doporučení**

Dva participanti zmínili, že jsou užitečná Doporučení, ale jak už bylo zmíněno výše, nebyli si jistí, jestli je to samostatný dokument nebo součást jiného dokumentu, např. cílů.

P1: „*Jak už někdo dělal, ne? To je tam taky napsané?*” – P2: „*No (váhavě), to nevím. Možná. To mezi těmi potom, to není přímo v těch cílech, ale v doporučeních, myslím. Potom jakože doporučení dalších asistentů, ty bývají taky docela užitečné. (...)*”

P1: „*(...) Ale zas teďka uvažuju nad tím, že jsou dobré ty doporučení, nebo nevím, kde to je napsané, ale že je tam třeba napsané právě jako, co ho baví a čeho by chtěl on v tom programu jako dosáhnout. Že kolikrát jako,*

*když nemůžou mluvit nebo jsou jako více postižení, tak nevím třeba jako, co oni od toho čekaj osobně, ale pak je tam třeba napsané, nikdy v životě bych to z nich nevytáhla, ale asi někdo to z nich očividně jako vytáhl. Je fajn, že vím, za čím mám jít, jako k čemu je mám vést a tak. Tak to je jako taky fajn.”*

### **Komunikační slovníčky**

Participantů otevřeli také téma slovníčků, které pomáhají při komunikaci s uživateli, kteří mají obtíže ve verbální komunikaci nebo verbálně nekomunikují vůbec. Participantů je považovali za užitečné a popsali své zkušenosti, jak jim tyto slovníčky (a v případě participanta P2 video) při práci pomohly. Podle participantky P1 se tyto dokumenty ve složkách uživatelů objevují nově.

*P1: „(...) teď mě napadlo, že se hodně začalo dělat, jak říkávalas o těch znacích, tak že se dělá právě jako slovníčky, jako co co třeba znamená. a to mám taky právě uživatele, kterému nerozumím ani slovo a jsou tam právě, je tam jako napsané různé písmenka, slova co nějaké jako znamenají a nosím to u sebe, když jdu na tu asistenci, protože když si chci s ním vykládat a nechci, ať mlčíme celou dobu a je to jako jediné, co mi pomůže mu jako rozumět. Tak to se mi líbí, že se dotedka začlo řešit, ty, hlavně ty komunikační věci, třeba ty kartičky a takové věci. (...) Možná to bylo, ale já jsem se s tím jako fakt nesešla. a vím, že hodně lidí o tom mluví, že je to nově. Tak si myslím, že jako, že to někdy bylo, pak se to jako zapomělo nebo se to zanedbalo a řešily se nějaké jiné věci.”*

*P3: „Ale jako občas jsou tam třeba zajímavý věci. Když jsem si teď načítala jednoho uživatele, tak jsem zjistila, že vlastně umí znak do řeči a byly tam vlastně ty znaky, co používá, a já jsem to netušila, tak najednou konečně to jeho ukazování má pro mě víc smyslů. (...) Jo, to bych si radši nechala z té složky než ty rizika.”*

*P2: „Komunikační schémata jsou dobré, zvlášť pro některé, kterým nejde moc rozumět nebo vůbec nebo nemluví vůbec. a třeba mi pomohlo k jednomu uživateli, k Markovi Dvořákovi, video, které sice už je tak deset let staré nebo možná šest, a nějaký asistent nahrál video, jako sám doma a ukazoval tam jeho pohyby, gesta a popisoval, co které gesto znamená. Asi sedmiminutové video, tak to bylo super, protože sice ne všechny ještě používá, ale takové základní, které buď používá sám nebo jim rozumí, když*

*vám je někdo ukáže, tak. Tak to je určitě užitečné, protože ta komunikace je základ všeho.”*

Podle participantky P4 jsou komunikační slovníčky dobré především pro začátečníka, který je s uživatele sám, např. v Osobní asistenci. Ve skupinových programech je asistentů víc, a tak si můžou pomoci.

*P4: „(...) Jo, pokud s ním pracuješ nějak jako pravidelně, tak si myslím, že už si pak jako ze začátku třeba to jako využiješ, že zjistíš, co to znamená, pak už to třeba nepoužiješ, protože už to třeba jako víš. (...) Tam asi fakt jedině pro nějakého začátečníka, jo, co třeba má, když to vezmu na Osobní asistenci, a je s tím člověkem jako úplně sám. Když to fakt jako převezmu na APZetko<sup>16</sup>, na ASU, tak je nás tam přece jenom víc lidí, tak každého napadne třeba něco jiného, tak pak se k tomu třeba jako dorozumíme.”*

Dále dva participanté na toto téma podotkli, že by záleželo na konkrétním uživateli a také na stylu, jakým by byl slovníček udělaný, např. aby tam vždy byl vysvětlen jeden znak jedním slovem, a ne za různých okolností různé významy, protože by to bylo složité a matoucí.

*P4: „Asi fakt jako záleží, o kterého uživatele. (...)”*

*P5: „(...) Jako nápad je to zajímavější, ale asi záleží na uživateli a jakým stylem by to bylo dělaný. (...) Hlavně by to asi musel být jako udělaný jako prostě jeden znak – jedno slovo, ne aby to bylo za různých okolností, třeba znak na vícero významů. To pak člověk se v tom už by se ztrácel.”*

Participant P5 vyjádřil, že neví, jak tyto slovníčky využít u konkrétních uživatelů. Nesetkal se žádným, u kterého by byl, co se týče komunikace, úplně ztracený, protože např. u jedné uživatelky je neverbální komunikace jasná i bez slovníčku.

*P5: „Já jsem třeba (...) spolupracoval se Soňou, jsem jí dělal asistenta, tak tam když bych se to snažil přenést, tak tam mě asi nenapadá nic, v čem by mi ten slovníček, protože. (...) Ona vesměs výská a řešit, jestli je to bylo tamta tónina nebo tamta. Opravdu mnohdy tam. Přitom ostatní jako neverbální komunikace je jasná i bez slovníku. Jo, když mávne, že tě odstrčí, tak je jasné, že seš moc blízko, jo nebo jo, nebo víš, že když se třeba šlo a daly se ruce jak kdyby na batoh, tak to ona nemá ráda, nebo do kapes, tak ona*

---

<sup>16</sup> APZetko neboli APZ je zkratka pro Agenturu podporovaného zaměstnávání, kam dříve spadala sociální služba Sociální rehabilitace. I když nyní už to tak není, asistenti jsou stále zvyklí takto Sociální rehabilitaci označovat. V této službě jsou i skupinové programy, které měla participantka pravděpodobně na mysli.



*přinde a vytáhne ti je, že to nemá ráda. Tak to je jasný signál, že ona nechce, abys měla ruce v kapsách. Není třeba na to nějaký slovníček, jo, že nedávat ruce do kapes, jo. (...) Já třeba za mě, kdyby jsem se setkal, tak nevybavuju si nikterýho z těch uživatelů, u kterých bych byl vyloženě ztracenej. “*

Výše popsané kategorie se vztahovaly přímo k dokumentům ve složkách uživatelů služeb, o kterých participanti mluvili. Další kategorie se ke zdrojům informací pro asistenty také vztahují, ale nejde přímo o konkrétní dokumenty, ale spíše o obecné skutečnosti, které respondenti zmínili při diskuzi o zdrojích informací.

### **Nedozví se postižení**

Participant P2 při diskuzi uvedl, že se asistenti z žádných dokumentů nedozví, jaké má uživatel postižení. Následně vyjádřil názor, že nevýhodu vidí v tom, že neví, do čeho jde a před prvním setkáním s uživatelem si vytvoří určitou představu, ale realita je potom odlišná. Nakonec ale řekl, že „*je to asi dobře*“. Participantka P4 to, že se nedozví postižení uživatelů, také nevnímala příliš pozitivně, protože se, jak uvedla, v důsledku toho šíří po organizaci „*fámy*“ ohledně druhů postižení uživatelů. Mrzí ji, že tyto údaje neví, na druhou stranu si ale není jistá, jestli to vůbec vědí koordinátoři a také jestli se tyto informace vzhledem k ochraně osobních údajů mohou sdělovat.

*P2: „Navíc ve SPOLU je dost specifické, že se nikdy nedovíme z žádných papírů, jaké mají postižení. (...) Jako jo, já neříkám, ale zas vlastně tím pádem taky moc nevíme, do čeho dem, protože tam je těžko si představit, když toho uživatele vůbec neznáme. Já jsem si do ASU přečetl o takovém Vaškovi poprvé, když jsem šel, že miluje hokej a že sleduje hokej každý den a čte o tom články a tak. a tak jsem si říkal ‘ty jo, tak to si pokecáme’ (smích P1) a potom jsem přišel a (pomlka) a zeptal jsem se ho, jaký je jeho nejoblíbenější (smích P1) nebo komu fandí v hokeji a on mi řekl ‘Jágr’ a to zopakovat dokola asi desetkrát a nic víc mi neřek a pochopil jsem, že je to trošku (smích) na jiné úrovni, než jsem myslel. a někdy jsem zas překvapený naopak. To jsou spíš takové úsměvné, takové situace, když nevíme, jak hluboké to postižení je nějak dopředu. Ale asi je to dobře.“*

*P4: „(...) Já nevím, jestli třeba i koordinátoři ví třeba nějaké typy postižení, jo. Jako já ne, že mě to jako mrzí, jo, já ho prostě chápu, jo, diagnostiky se jako těžko sdělují, ale i v tomhle mě to, jako takhle jako nic, nic nevíme a pak se třeba šíří, já nevím, fámy, jo, že ten má, jo, prvky*

*autistického spektra, jo, ale pak se zase dovíme, že to třeba vůbec není ono nebo tak. Takže jako hm. i třeba jako z hlediska toho, třeba vědět jako nějaké jako věci, třeba i zlepšení, zhoršení nějakého třeba stavu, ale chápu prostě, jo, jestli jsou to zase jako nějaký osobní údaje, který se musí chránit, jo, nevím, co fakt jako pod to spadá a nevím, jestli SPOLU ví, jako ty různý, různý jako postižení. Jo, toho jedince. Nevím, jestli znají lékařský zprávy. (...)*”

Participantka P1 toto téma naopak vnímala pozitivně. Výhodu absence údajů o postižení viděla v tom, že často je skutečnost jiná, než jak je by si představila podle napsané diagnózy, což pro asistenty může být matoucí a vést k předsudkům až zaleknutí se diagnózy. Oceňuje tedy, že si názor na uživatele mohou vytvářet sami, bez znalosti jejich diagnózy.

*P1: „Ale to je za mě úplně dobře. Jakože. (...) Jako, jako za mě třeba myslím, že ti lidi by si dopředu udělali víc ten obrázek, že my si to nějak jako vykreslíme podle toho, co je tam napsané, ale třeba teďka jako 'ježišmarja, hluboké mentální postižení, no, tak to ne, na to nemám' a přitom jako kolikrát to tak vůbec není jako tak žhavé nebo je to jenom prostě ta diagnóza a maj to nějak jenom v těch papírech a hlavně si myslím, že kolikrát se to i jako falšuje nebo jak to říct. Že tam napíšou schválně do těch papírů něco horšího, aby měl člověk větší přídavky a přitom to tak jako vůbec není. Takže je to tak akorát matoucí a pro nás je to jako předsudkové a lekavé, že (pomlka) bysme do toho šli jako, kdo ví s jakým názorem, a to se mi hrozně třeba na tom líbí, že si ten názor můžem vytvářet sami tady.”*

### **Všechno má smysl, ale...**

Dvě participantky se shodly na tom, že všechny zdroje informací ve složkách uživatelů mají smysl, ale záleží na tom, jak jsou zpracované a o kterého uživatele jde.

*P1: „(...) Jakože všechny mají smysl u každého jinak a záleží taky, jak jsou zpracované. Že u některých jsou rizika zpracované super, jsou tam jako fakt rizika, o kterých bychom měli vědět a ne že tam uklouzne na ledu jako. (...) Asi všechno má nějaký smysl. Ale jinak jako asi všechno má nějaký smysl, ale musí to být prostě kvalitně udělané a jak u koho co.” – P3: „No, já souhlasím s P1.”*

## Osobní setkání

Participantka P1 při diskuzi také zmínila, že ani jeden zdroj informací nemá dostatečnou vypovídající hodnotu, protože osobnímu setkání se žádný dokument nevyrovná.

P3: „(...) Mě přijde, že ani jedno z toho vlastně nemá nakonec tu dostatečnou vypovídající hodnotu pro mě. Že stejně tomu osobnímu setkání se nic moc nevyrovná. (...) Nakonec jsou ti úplně lidi jiní, než když si je vykreslí.“

## Informování

Dalším tématem, které se objevilo během diskuze, je informování asistentů. Participantka P4 mluvila o tom, že by chtěla od koordinátorů dostávat co nejvíce informací, a to především informací o uživateli, ale i celkově o fungování programů, změn v organizaci apod. Zároveň ale neví, co koordinátoři asistentům mohou sdělit a co nikoli a je jí „blbě“ se ptát. Participant P5 k tomu dodal, že i některé drobnosti, které jim koordinátoři sdělí, mohou být nápomocné.

P4: „(...) jako celkově i třeba nějaká informovanost (...). Ale jo, fakt o tom jako nějak mluvit (...). Jo, takže já prostě jako, já jsem taková, že já vím ráda co nejvíce informací, co samozřejmě de. Tam jde o to, co oni můžou jako sdělit. Je mi blbě se ptát na něco a pak jako dostat 'hele, to jako nejde, jo?'. Pak už vlastně se bojíme jak kdyby jít. Nebo jdu zpátky a už nejsem taková, že bych se drala třeba k dalším jako otázkám, protože chápu, že GDPR, vlastně osobní údaje v dnešní době je všechno strašně jako to, no. (...) ale říkám, já bych třeba chtěla jako vědět, co, co nejvíce, co de.“

P5: „(...) Jo a to jsou třeba i ty drobnosti, jo, který můžou, samozřejmě ne vždycky, můžou pomoci určitým směrem se ubírat. (...)“

Dále k tomuto tématu participant P5 poznamenal, že podle jeho názoru mají asistenti informací dost, ale spíše by bylo dobré, aby se koordinátoři zaměřili na sdělování nových, aktuálních informací. Participant uvedl příklad, kdy se mu stalo, že se až po delší době dozvěděl, že uživatel, se kterým pracuje, bere kvůli určitým obtížím léky a chodí k lékaři. Maminka uživatele mu to řekla po čase „jen tak mimo řeč“, ale ze složky nebo od koordinátora se to nedozvěděl. Participant proto dospěl k názoru, že i když asistenti s uživateli přímo pracují, dozívají se informace jako poslední. Asistenty nenapadne si ve složkách průběžně kontrolovat, jestli tam nějaká informace nepřibyla. Zároveň ale participant chápe, že ne vždy si koordinátor uvědomí, že má danou informaci asistentům sdělit.

P5: „Když se třeba podívám, tak mně to přinde, že asistent, i když je to ten, který vlastně přímo s tím uživatelem pracuje, tak se mnohdy věci dozvídá až poslední. Což si myslím, že je někdy velkej problém. Co se týká Franty, to se mi stalo, jo, že prostě v půlce programu, jak kdyby ne přímo v půlce, ale v programu, ale furt to běželo už třeba 2 měsíce, jo a z maminky jen tak mimo řeč vylitlo, že na ten problém, na kterej jsem zmiňoval, tak Franta bere prášky, že chodijou k doktorovi. Ale toto prostě nebylo ve složce, nikdo mi to neřekl, že prostě toto. Jo, to prostě proběhlo buď někde interně, ale ke mně už se tohle nedostalo, přitom já jsem s tím Frantou spolupracoval (...) Jako informovanost, jako máme dostatek informací, ale spíš sdělování těch aktualit. Jo, co třeba v i průběhu, jo, může se zhoršit stav opravdu, jak třeba u toho Franty, že začal brát nějaký prášky. Jo, prostě. To jsou třeba drobnosti, (...) s tímhle by se mělo počítat, když to ve složce nemá, že užívá nějaký prášky na to, na to, na to a teď prostě mimoto se dozvíš, že 'aha, on na to bere prášky, tak fajn'. Tak to jsou tady ty aktuality, který třeba mnohdy, já chápu, že je nenapadnou, ale jak jinak se to máme to. Ale zas nenapadne nás si pročitat opravdu před každým programem složku, jo, jestli tam náhodou něco nepřibylo.“

Participant dále mluvili také o tom, že pokud mají mít nějakou asistenci jako zástup a je to narychlo, dostanou jen několik málo informací na e-mail a často některé z nich ani nejsou v daném programu využitelné, např. rizika, která v daném programu nejdou aplikovat, což už bylo popsáno výše. z těchto dokumentů se o uživateli dozví jen minimum informací, což může některé asistenty „vykolejit“, a to zvláště ty, které daného uživatele vůbec neznají a jsou nervózní a spíše introvertní povahy.

P2: „(...) když mám mít nějakého uživatele, kterého jsem neměl, tak mi pošlou jenom, jak se to jmenuje, náplň práce, rizika toho uživatele, ale to jsou jenom třeba dvě strany, tam toho je maličko, eště často se to týká úplně věci, které v ASU nikdy nepoužiju nebo nezažiju, různý rizik venku, když se pohybuju s tím uživatelem venku a tak. a ty náplně se často taky moc neshodují, takže. Jako já ty uživatele už znám. Ale je fakt, že kdybych je jako fakt neznal vůbec, tak mi fakt ty dva papíry toho ani moc neřeknou, no.“

P1: „(...) Ale potom právě, když už se jedná o to, o ten zástup nebo výměna z jakého důvodu, že je to třeba narychlo, tak jak říkal P2, to dostanem prostě dva papíry na e-mail, jako za mě je to dobře, mě to nikdy

*ne bavilo číst jako jo. Ale zas právě v některých věcech si taky řeknu, že by bylo fajn, kdybych se na to jako mrkla dopředu nebo tak. a fakt, že ty papíry kolikrát dostanem, že jsou k něčemu jinému, třeba hlavně ke zpracování plavání a dostanem to, když jdem na dramaťák s tím uživatelem. Jo, takže jako něco si z toho může člověk vzít, nějaký základ, ale jako, že tam jsou nějaká rizika ve vodě, no, tak to asi v dramaťáku s ním nezažiju, jo. Takže kolikrát si myslím, že nám tak jako pošlou, co má ten základ, co mají to minimum, ale kolikrát to nemá ani s tím nic společného, takže jak kdyby neposlali nic. a třeba myslím si, že hm asistenti, kteří jsou nervózní nebo takoví jakože méně extrovertní jak já a nic tak jako extra úplně nehrotí a chtěou právě podle těch pravidel, tak si třeba myslím, že je to může třeba hodně vykolejit, že jako nedostanou k tomu tu informaci a teď třeba najednou jdou jako s vozičkářem, v životě nikdy s vozičkářem a teď jako co? Jako znám ju, ale nevím třeba, jak ju přemístit někam nebo takhle. (...)*

P4: *„(...) Jo a pokud fakt nemáš jako nějaký třeba informace nebo jo, je to nějaká třeba jenom rychlovka, tak je to, tak je to problém. Pak je to třeba i škoda, jo, že, jo, nevíme.”*

### **Aktualizace dokumentů**

Participantka P1 při diskuzi zdůrazňovala důležitost aktualizace dokumentů, a to především pokud jsou uživatelé v období života, kdy mohou, např. co se týče jejich dovedností, nastat velké změny. Zároveň upozornila na důsledky neaktuálních informací, kdy asistent např. neví, jestli v dané situaci věřit tomu, co je uvedeno v dokumentu (např. že uživatel nezvládne jít sám na toaletu) nebo uživateli, když např. říká, že to zvládne.

P4: *„Jako podle mě určitě. Já nevím. Hm. Já chápu, že to jsou furt jenom papíry a papíry, ale pokud to fakt čteme jako jo, četli jsme něco na začátku a četli bysme to teď, tak si myslím, že jako hodně věci bysme jako byli podle mě s uživatelama, které jako známe, tak bysme byli schopní jako předělat. (...) Takže když už to někdo jako fakt čte, tak by to podle mě mělo být aktualizované. Takže já nevím, třeba za mě, kdyby se to aktualizovalo každý rok, jo alespoň v tom vývoji, samozřejmě chápu, když někomu už je padesát, tak už se to asi úplně jako nezlomí, tak tam to třeba může být jako pozděj, jo. Nebo u (...), už taky mají přes čtyřicet, tam už se to nezmění, jo ale od těch dvaceti podle mě do čtyřiceti mohla nastat jako podle mě velká*

změna. Jo, ale jo, fakt ty informace, si myslím, že Karel jestli před deseti rokama neuměl s konvicí, tak neuměl s konvicí, ale to prostě, jo. Jo, a ty potom, jo, nedej bože, teď jako bych tam přišla jako nový asistent a řekli mi „hele, máš Káju“ a jako. (...) a přijdu a přijdu, jo a bude tam jako to, že musím s ním jako nebo, že potřebuje na toaletu, jako pudu s ním jako toaletu a když on mi bude říkat, že 'ne, ne, ne', tak se chceš zachovat, když v papírech to je a ty věříš těm papírům? (...) Podle mě je jako ta aktualizace jako důležitá. (...) Říkám fakt jako podle mě dělá hodně dělá i aktualizace té složky jako.”

Zároveň tato participantka zmínila, že neví, jak často se dokumenty aktualizují. Několik dalších participantů vyjádřilo ohledně aktualizace stejnou nejistotu.

P4: „Já nevím, jak často se to teda aktualizuje. Jestli to ti rodiče vyplňují jako každé rok nebo je to třeba pět starý. (...) Jo, nevím, jak to je, jak se to fakt všechno jako aktualizuje. Jo, do toho člověk asi jako vůbec nevidí.“

P2: „(...) Ale nevím, jak často oni to aktualizují. (...) já nevím, jak často se to nějak aktualizuje. (...)”

P1: „Mě přijde jak u koho, že se to mění, já nevím. Já se moc nedívám na ty datумы, jako od kdy to je, to fakt nevím, ale nepřijde mi, že se to nějak extra často.”

Participantka P1 k tématu aktualizace dodala, že se někdy setká se složkou, u které je evidentní, že je aktualizovaná, což je podle jejího názoru iniciativa rodičů uživatelů, protože koordinátoři nemohou vědět, že se např. zhoršil zdravotní stav určitého uživatele.

P1: „(...) Že jako setkám se se složkou, která je úplně aktuální, je prostě změněná, jsou tam nové věci, i třeba od těch rodičů, ty osobní profily, že tam vidím, že už je to třeba přeškrtlé, že už je to třeba jinak a jsou tam k tomu napsané nějaké poznámky, což si myslím, že je iniciativa těch rodič. Co oni vyplňují, tak třeba říct. Koordinátoři to nemohou třeba vědět, že něco se právě třeba zhoršil nebo takhle. a tam je třeba napsané, že to zvládá, ale teďka už to nezvládá nebo naopak, že nezvládal, teď už to zvládá. (...)“

Participantka P4 spojila téma aktualizace také s rodiči uživatelů, a uvedla, že informace jsou neaktuální, protože některé dokumenty vyplňují rodiče uživatelů, což už bylo zmíněno výše. Navrhla, že by aktualizace mohla probíhat přímo v terénu, kdy by koordinátor přišel do daného programu a na základě pozorování by opravoval informace např. v osobním profilu,

a dále by mohla proběhnout ještě schůzka s rodiči o tom, co koordinátor vyzoroval. Zároveň participantka ale chápe, že by to zabralo mnoho času.

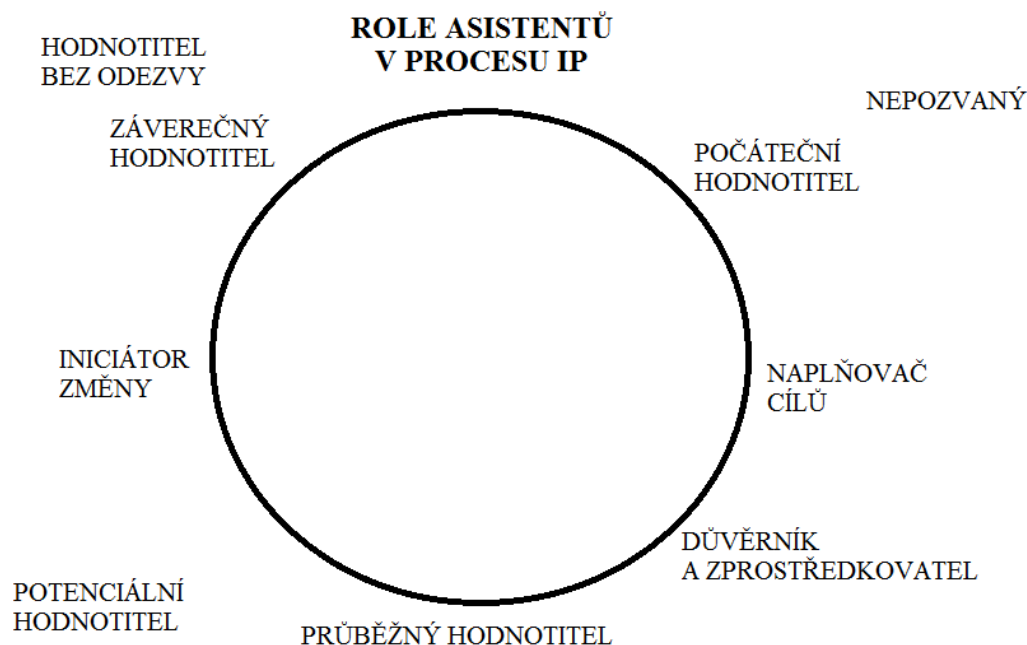
P4: „(...) podle mě i kdyby se to fakt vzalo jako ve SPOLU, tak prostě fakt. Já vím, že to zabere třeba strašně hodně času, ale jít do ASU a vidět 'jo, Kája zvládne záchod sám', zakřížkuju 'záchod sám'. Jo a prostě jo. v tomhle už je to ovlivnění těch rodičů. (...) Takže, ono je jedna strana rodiče a druhá strana jako, jak to vidíme my ostatní. (...) Já nevím, jestli si to třeba procházej, 'ale, ty jo, todle by podle mě Kája měl zvládnout', tak podívám se naň ho, vidím, že to zvládne, tak buď to přepíšu nebo jako. i s těma rodičema se jako pobavím, jestli buď to jako třeba blbě zaškrtnli nebo jako jestli doma to třeba. Jo, že tím pádem jako nemůže být žádný posun. v tom jako, když rodiče to zaškrtnou tak a pak vlastně my zjistíme třeba úplně něco jinýho.”

Participant tedy během diskuze identifikovali a popsali zdroje informací, které mají pro svou práci s uživateli k dispozici, včetně jejich výhod a nevýhod, které u nich spatřují. Kromě tohoto se vyjádřili i k dalším aspektům, které se ke zdrojům informací pojí, např. k aktualizaci dokumentů, osobnímu setkání s uživateli atd. Další podkapitola popíše, jaká témata byla v ohniskové skupině 1 identifikována ve vztahu k rolím asistentů v procesu individuálního plánování.

### **9.1.2 Role asistentů v procesu individuálního plánování**

Tato podkapitola se rovněž zaměřuje na výsledky analýzy ohniskové skupiny 1, ale popíše výsledky, které se vážou k cíli č. 2, což jsou role asistentů v procesu individuálního plánování. Kategorie u tohoto tématu, které vplynuly při analýze ohniskové skupiny 1, znázorňuje Obrázek 3. Těchto kategorií je 9. Názvy kategorií byly vytvořeny tak, aby vycházely alespoň částečně ze slov participantů a zároveň, aby vyjadřovaly to, že jde o roli. Názvy jednotlivých kategorií, tedy role asistentů, jsou na Obrázku 3 rozmístěny do kruhu tak, aby alespoň přibližně kopírovaly proces individuálního plánování, to znamená, že role asistenta se proměňuje v závislosti na tom, v jaké fázi individuálního plánování se momentálně s určitým uživatelem nachází. Například role *Naplňovač cílů* se vztahuje k fázi *realizace individuálního plánu*, která je v této práci popsána v kapitole o individuálním plánování. Na Obrázku 3 si lze také všimnout, že 6 rolí je umístěných přímo u nákresu kruhu, což znázorňuje, že jsou tyto role přímou součástí procesu individuálního plánování. Jde o role *Počáteční hodnotitel*, *Naplňovač cílů*, *Důvěrník a zprostředkovatel*, *Průběžný hodnotitel*, *Iniciátor změny* a *Závěrečný hodnotitel*. Naopak další 3 role jsou umístěny dál od kruhu, což

znamená, že asistenti, kteří se nachází v těchto rolích, se neidentifikují jako součást procesu individuálního plánování nebo se tak identifikují jen částečně. Jsou to role *Nepozvaný*, *Potenciální hodnotitel* a *Hodnotitel bez odezvy*. Jednotlivé role budou postupně popsány v pořadí, v jakém jdou na za sebou po směru hodinových ručiček.



Obrázek 3: Kategorie – ohnisková skupina 1 – role asistentů v procesu IP

### **Nepozvaný**

Na začátku diskuze, než participanti začali postupně skrze vzájemné reakce objevovat své role v procesu individuálního plánování a mluvit o nich, viděla většina z nich svou roli jako nulovou. Vyjadřovali, že do individuálního plánování nejsou moc zapojováni ani přizváni.

P2: „*Tak já sem nikdy nebyl přizván do této akce.*”

P1: „*Jako já si myslím, já si taky nepřípadám, že bychom do toho byli moc zapojováni nebo že bych do toho byla zapojovaná. Extra nějak. (...)*”

P5: „*Jo tak (smích P4), já to shrnu, já vesměs jsem byl vždycky takové ten, co si přečetl až už to naplánovaný a vyloženě plánovat, s tím jsem já osobně, jsem se nikdy nesetkal, (...).*”



P4: „Podle mě hm takovou jako menší, jakože my v tom jako úplně nefigurujeme, což může být i škoda, protože když si to fakt vezmu i na ty koordinátory, tak třeba (...) byla teď jako na náhledu u Ivči, ale nevím, jak třeba často chodí jako na ty náhledy, jestli třeba jednou ročně nebo co půl roku.(...)”

### **Počáteční hodnotitel**

Nejprve si svou roli uvědomila a popsala participantka P1. Mluvila o své zkušenosti ze služby Osobní asistence, kde měla před započítím práce s jedním uživatelem schůzku, které se kromě ní a uživatele účastnila ještě jeho maminka, koordinátorka a ještě jeden asistent, který měl s daným uživatelem také pracovat. Mluvili o tom, co je v současné době pro uživatele aktuální, co očekávají a co by pro něho bylo dobré, a následně diskutovali o alternativách. Participantka uvedla, že ji tato schůzka povzbudila a „nakopla“ do další práce, protože viděla, že má v individuálním plánování určité slovo a její práce má smysl. Zároveň také ocenila, že se mohla dopředu seznámit s rodičem uživatele, ale následně uznala, že je pro koordinátory organizace takových schůzek složitá, protože se asistenti u jednotlivých uživatelů často mění.

P1: „A ještě jsem si vzpomněla na jednu věc. Že v Osobní asistenci se mi líbilo, že když jsem začínala pracovat s Alešem, tak jsme se sešli přesně mamča, koordinátorka, já i on a fakt jsme jako, a ještě jeden asistent, co ho máme taky se mnou, a fakt jsme přesně jako to jako rozebrali na kousíčky, prostě přesně, co je pro Aleše jako aktuální, co by třeba i ta mamka chtěla nebo třeba i co my jsme čekali, že by třeba pro něho bylo fajn. Dali jsme mamce návrhy, s některýma nesouhlasila, s některýma souhlasila, snažili jsme se najít některé alternativy a koordinátorka byla všemu jako otevřená, dycky se snažila jako vyhovět s tím druhým asistentem. Když jsme třeba chtěli jít do něčeho nového a pak jsme třeba zjistili, že to bylo k ničemu, že zase zkusím něco jinýho. Že se mi i líbilo, že i ti rodiče se do toho zapojí a že se i více poznají s tím asistentem. Ale to si zase myslím, že je složité pro ty koordinátory, protože se to pořád mění, že je, málokdy se stane, že by člověk chodil s tím asistentem, hm uživatelem půl roku, rok, jo, aby si tam mohl ten vztah jak s těma rodičema, poznat fakt a ne že prostě každý týden má jiného asistenta tak to už potom úplně nejde si držet nějaké lajny jako, na co jsme se domluvili. Ale tohle bylo jako pro mě taková, jako zase mě to povzbudilo, že

*jako, neříkám, že jsem byla nějaká vyhořelá, ale zase to bylo fajn, takový jak, mně to tak nakoplo a říkám si jako 'mám tady nějaké slovo, vidím, že to dělám pro něco a ne jen tak, aby oni neseděli doma'."*

Na participantku P1 navázala participantka P3, když rovněž popsala svou zkušenost, kdy se účastnila schůzky s koordinátorkami dvou služeb a mluvily o cílech uživatelky a o tom, co by měly spolu dělat.

*P3: „Já jsem byla vlastně akorát dvakrát, že od Verči, že jsem s ní měla dělat v ASU a ještě jsem s ní dostala individuální program přes AR-ka. Tak na začátku jsme měli schůzku, kde se jako řeklo, co má tak Verča teďka aktuálně za cíle a co bysme spolu měly dělat a tak. (...)"*

Participantka P4 naopak k roli *Počáteční hodnotitel* poznamenala, že takové schůzky, které popsaly participantky P1 a P3, nezná. Setkala se jen se schůzkami v rámci skupinového programu, kde se ale řeší celkově ten daný program, např. ASU, ale ne uživatelé jednotlivě.

*P4: „Ale jinak vlastně, že bysme si třeba jako ne my, jo ale, jo, já nevím, jo, já jsem pracovala s Karlem, tak (...) mi řekne 'ty, hele, pojď, sednem si', jo, nebo kdo má třeba ještě Karla třeba z dalších dvou ASU, 'jo, tak, můžete se, sejdem se všichni čtyři a zkusíme pro Karla něco vymyslet' nebo 'jak vy to vidíte k tomu danému uživateli s kterým třeba pracujete?' Ale tak to vlastně vůbec, vůbec není. Řeší se jako maximálně ta skupina jakože, to dané ASU, ale neřeší se jednotlivě jako, kdo třeba dochází."*

### **Naplňovač cílů**

Dále se participant P4 a P5 shodli na tom, že jejich role spočívá v tom, že naplňují to, na čem se uživatel s koordinátorem domluví. Proto je tato role nazvána *Naplňovač cílů*. Mohla by ale nést i jméno *Prostředek/Prostředník k naplnění cílů*, jak se i sami participant nazvali. Participantka P4 následně uvedla, že je asistent, co se týče individuálního plánování, ten nejdůležitější člověk, protože uživateli pomáhá plnit to, co bylo naplánováno.

*P4: „My se podle mě snažíme naplňovat, ne v uvozovkách, ale co byly ty cíle, tak se snažíme to nějak jako jim to." – P5: „Když to řeknu takhle, my jsme prostředek to, abychom, k naplnění toho, čeho se koordinátor s uživatelem domluví." – P4: „No, takový jako prostředník." – P5: „Oni se v uvozovkách na něčem domluví a my tam jsme od toho, abysme je k tomu v uvozovkách dovedli."*

P4: „*Jako když si to i vezmu nebo když pak teď jako nad tím přemýšlím, tak vlastně ten asistent, ne v uvozovkách, ale je prostě ten nejdůležitější člověk, mi přijde. Jo, protože koordinátor to jako sepíše, naplánuje, ale podle mě ten nejdůležitější člověk je ten, kdo to jako s tím člověkem provádí nebo kdo mu asistuje.*“

O této roli nepřímo mluvila i participantka P1, když popisovala, že mají uživatelé sice např. na pobytových programech více cílů, ale koordinátoři asistentům dávají najevo, že není nutné je všechny splnit a mít z toho stres, ale spíše se je snažit naplnit přirozeně a když se to nepodaří, nic se neděje. z toho tedy vyplývá, že asistent má tu roli, že pomáhá uživateli splnit naplánované cíle, i když to participantka nevyjádřila explicitně.

P1: „*(...) Že se mi líbí, že třeba i na pobytu, že prostě třeba pět šest cílů a nikdo nám neřekl a jako 'Tak, pojeděš, budeš to odškrtnout a každý musí být splněný.' My potom jako sepisujem, co jsme splnili, co ne, ale nikdy nám nikdo neřekl, jakože prostě 'Tady jsi splnil jeden cíl z pěti, tak jako co to je prostě? Co jste tam těch pět dnů dělali?' a že vím, že fakt nám jako tady říkáj jako 'Hele, bylo by fajn se na to zaměřovat, ale tak nějak přirozenou cestou to plnit a ne že prostě, jako nemějte z toho stres, že když se, neudělá se ani jeden, tak se prostě nic neděje.' Že já si i myslím, že oni nám to tak schválně jako formulujou, aby právě do nás jako netlačili. Tady tohle jako 'Fakt to jako musím udělat?' Ale asi záleží v čem jako a hlavně aby to mělo prostě nějaký smysl, jako i pro nás, jakože to prostě přece jenom to děláme, že těm lidem chceme pomoci, v něčem je vytáhnout nebo zlepšit v něčem a ne že s nima budem jen tak jako pro nic za nic.*“

### **Důvěrník a zprostředkovatel**

Participantka P1 popsala další roli asistenta, která spočívá v tom, že se asistent s uživatelem baví, uživatel často asistentovi věří a svěří se mu. Proto je tato role označena jako *Důvěrník*. Následně může asistent informace, které se od uživatele dozvěděl, předat koordinátorovi a ty mohou být dále využity při individuálním plánování. Odtud pochází druhá část označení této role – *zprostředkovatel*, tedy zprostředkoval informací od klienta koordinátorovi. Tento způsob zpětné vazby od uživatele vnímá participantka jako uživateli příjemnější, protože to není pod tlakem při schůzce s rodiči a koordinátorem, kdy má uživatel přede všemi popsat, co chce, ale jedná se o přirozenou komunikaci pouze mezi uživatelem a asistentem.

P1: „(...) se tam bavíme, co třeba teďka jako řeší, že se s náma prostě baví (...). Třeba nám i věří, mají nás rádi a třeba se nám i něčím svěří a tak. a není to podle mě pod nějakým tím tlakem, že jim někdo řekne 'přijďte s rodičema, teď si sednem a teď tady se budem bavit o něčem, co tebe zajímá' a je to na něho takové to přesně – všichni se na něho dívaj, chtěou, ať teď ze sebe něco vymáčkne, co vlastně čeká, co chce dělat a že takhle my bychom třeba dali podnět jako z toho jejich přirozeného jejich prostředí, kde oni nám to třeba jako řeknou.(...)”

### **Průběžný hodnotitel**

Participant také mluví o tom, že je v rámci individuálního plánování důležité naplňování cílů průběžně hodnotit, popř. revidovat, do čehož jsou zapojeni rodiče uživatelů i asistenti. Asistent má tedy roli *Průběžného hodnotitele*.

P1: „(...) a je fajn, si myslím, těm rodičům jako pořád říkat, že tady šli s něčím, s nějakou zakázkou a tedy co, co teda oni od toho čekají, co ten uživatel od toho čeká. a jako sejít se, ti lidi, a vymyslet jako něco, čeho by se mělo dosáhnout a právě když se to třeba nedaří, tak se znovu sejít a zkusit nějak jinak vymyslet jak by se toho mohlo dosáhnout nebo to ukončit s tím, že to prostě nedá, dá si jinej cíl. Hm. Jako pořád to nějak jako hodnotit. (...)”

P4: „Jo, nějaká ta zpětná vazba pak, pokud se jako něco z toho dělá, pracuje se na tom jako, jestli je to tak jak by, jestli buď ten uživatel, jo, anebo pak teda asi ten rodič, jestli to jako tak chtěl nebo nechtěl nebo jestli je to ono, jo, nebo nastane nějaká změna, napadlo ho něco, jo, říct si prostě potom.”

P5: „Tam by klidně mohli být zahrnuti i ti asistenti třeba z toho programu a třeba ne čistě, já nevím, myslím něco na tady ten způsob bývalo, že byla taková ta týmová schůzka, kde si každý řekl to svoje a pak byla ta individuální, že si každý říkal o svém uživateli.”

### **Potenciální hodnotitel**

Participantka P4 a P5 hovořili také o tom, že by uvítali, kdyby nadřízení pracovníci byli občas iniciativní a sami se zajímali, jestli asistenti nemají nějaké nové informace, které by mohli sdělit. Asistenti se podle participantů s koordinátorem moc často nesetkávají, většinou jen, když se koordinátor přijde podívat do programu, řeší se nějaký problém, nebo se

ukončuje program, popř. končí asistent. Participanti navrhli např. e-mail, kde by koordinátor vyzval asistenty k tomu, aby se mu ozvali, pokud mají nějaké nové informace ke sdělení, nebo kde by byly stanoveny termíny schůzek, kdy spolu mohou asistenti o aktualitách diskutovat. Jak uvedli participanti, napsání e-mailu zabere pár minut, asistenty by tento zájem potěšil a potom už by bylo na každém z nich, jestli by tuto možnost využil nebo ne. Tato role je nazvána *Potenciální hodnotitel* právě proto, že asistenti mají co říct, rádi by svůj názor a postřehy vyjádřili, ale občas potřebují iniciativu nadřízených, aby se tak stalo. „Potenciálnost“ této role tedy spočívá v tom, že záleží na organizaci, jestli projeví o zpětnou vazbu asistentů zájem, a také v tom, že je také na asistentech, zda nabídku ke zpětné vazbě využijí nebo nikoli.

P4: „(...) s Eliškou jsme tam pracovali, s Anetou, tak jsem třeba byla schopna jako třeba k nim jako něco říct, jo. Ale furt je to jo o tom, že se bavíme jako v té jedné jako skupině, no. a nebavíme se třeba ještě ani s tím koordinátorem. s tím my se vlastně jediné bavíme, když on tam je nebo když se vlastně končí, jo, buď končí ASU nebo že končíš kvůli, že třeba kvůli škole nemůžeš. (...) i my třeba s tím můžem postřehnout, co ten uživatel třeba chce nebo tak, ale jo, že jsem neslyšela třeba jako od vedení, víš jako že by se třeba oni zajímali, jestli my třeba jako něco máme. Jo, že třeba, já nevím, jednou za čtvrt roku: 'Má někdo z asistentů něco nebo všiml si někdo něčeho? Jo, pojďme, tady máme tři termíny třeba nějakých schůzek, vyberte si a můžem se jako o tom bavit.' (...) Mně by to, mně by to třeba, já bych byla ráda, kdybych, jo. Říkám, třeba jednou za ty 3 měsíce, jo, když s něma pracuješ, tak si sednout: 'Postřehla jsi něco nového?' nebo 'Co si myslíš? Dalo by se něco u Karla, něco, co ho třeba zajímá?' Myslím, že by to bylo jako určitě fajn, protože pokud buď neřešíme nějaký problém nebo něco takového, tak vlastně ani s koordinátorem se jako nějak nesetkáváme.”

P5: „Jako spíš za zeptání se nic nedá, ale v dnešní době, si myslím, že i poslat ten blbej mail: 'Zdravím, jo, program běží už tři měsíce, je tam nějaká novinka? Když tak mě kontaktujte.' Jo, už jenom tady tou iniciativou a pak už je na každém asistentovi, jestli tady tu možnost využije, nevyužije, ale už by prostě přišlo nějaký to pošťouchnutí postě ze strany vedení. a přitom si myslím, že ten jeden mail, když se pošle hromadně, nemusíme se ani scházet ani. Tak prostě co? Tak se za celý program nikdo neozve. Jo, ale třeba i kdyby se třeba na ten mail ozval jeden člověk, tak si myslím, že je to

*platnější. Jo, ten mail nic nestojí, vyřukat na klávesnici, ti zabere tak pět minutek.”*

*P4: „Přitom furt ti chodej nějaký pozvánky. Tam se hledá do toho, tam se hledá. Takže jako určitě i jako z jejich strany by to bylo, bylo jako fajn, jo. Ne třeba jenom nabídky, ale právě i nějaká jako konzultace. Chápu, prostě toho času jako není (...).“*

### **Iniciátor změny**

Participantů popisovali také to, že musí být iniciativní a oni sami dávat koordinátorům podněty např. k tomu, co by pro daného uživatele bylo vhodné, co by mohl zlepšit apod. Záleží ale na asistentovi, jestli má snahu něco změnit nebo je mu to jedno. Pokud asistent koordinátorovi něco navrhne, koordinátor podle názoru participantů jeho návrh pravděpodobně přijme a „*nesmaže ho ze stolu*“, ale tento návrh musí nejprve ke koordinátorovi dojít.

*P4: „(...) a samozřejmě asi nějaká možnost jako je, prostě jako říkat ‘jo, hele, myslím si, že by mohlo být vhodné to a to pro tohoto nebo pro toho mého uživatele, se kterým jako pracuju.’“*

*P5: „Já si myslím, že by to třeba přijali nebo já nevím, bych třeba komunikoval s vedením. To jednou jsem právě aj skrz Frantu dopisoval do složky nebo podal jsem návrhy jako na dopsání do složky, tak jako z mé strany jako všechno. Ale zase je to, musí to přijít z iniciativy, ze strany jakoby toho asistenta. Pokud je třeba ten asistent pasivnější nebo prostě ‘fajn, já su tu od toho, dovízt ho k tomu’ a neřeší nějaký okolnosti, tak se to nezlepší. Tam opravdu musí být ten asistent, kterej buď to chce nějak řešit a pak by napsal tomu koordinátorovi a pak se to. Jako není takový, že by to, náš návrh někdo jako smazal ze stolu, to si myslím, že ne. Ale ten návrh tam nejdřív musí dojít. (...) Pokud se něco chce, jako v tomhle. Protože oni se domluví na něčem a my jsme už jenom od toho, abysme to splnili. a pokud to za nějakých okolností nejde splnit tak my (důraz) musíme napsat vedení, že to nejde splnit, aby se to začlo nějak řešit. (...) To je asi i spíš na osobnosti toho asistenta, jestli má nějak jak kdyby ne potřebu, ale i touhu to nějak někam posunout. (...) Takže asi je to i o iniciativě a osobnosti toho asistenta a asi i o uživateli.”*

P1: „(...) a teď prostě je to na asistentech, kdo si toho všímá, komu je to jedno prostě, hodí to za hlavu a tak. (...) No, jakože se sejdeme, co jsme tam chodili, jako tým, a že si rozeberem jako jednoho po druhém. Třeba, co si myslíte, že umí ten a ten, v čem v tady tom programu by se mohl ještě víc rozvíjet. Když na něco přijdem, tak to třeba předhodíme těm rodičům 'Hele, chtěli bysme zapracovat, souhlasíte? Tahle, toto toto.' a když řekne 'prostě ne', tak těm rodičům říct, proč jsme se na tom shodli. Třeba nám to zase vyvrátí a samozřejmě mají svůj názor, budou chtít si říct svůj názor, ale jako, aby tam byli jenom tak někde, tak to prostě.”

P2: „Ale myslím, že jo, že ten náš názor berou v potaz.”

### **Závěrečný hodnotitel**

Participantů také zmínili, že je koordinátoři oslovují ohledně zpětné vazby většinou na konci programu nebo po určitém období a probíhá hodnocení naplňování cílů formou schůzky a vyplnění Rozhovorového listu.

P2: „Já jsem spíš teda, mě se teda ptá spíš jenom ten koordinátor na nějaké moje poznatky při nějaké schůzce. Teď to máme jen ve dvou s tím koordinátorem a vyplňujeme nějaký rozhovorový list o tom uživateli, (...).”

P3: „(...) a teďka jsme vlastně po Novém roce měli schůzku jako, jak se to dařilo, nějaký feedback, co jsem tak vyzozorovala, když jsem s ní byla v tom ASU a podobně. (...)”

P1: „(...) Jako sem tam se stane, že někdo chce vyplnit papír nějaký papír nebo to. (...)”

P4: „(...) Ale vlastně takhle jako nějaký to, co my řeknem, tak vlastně buď, když byl červen a vlastně skončilo se, tak to byly ty rozhovorové listy, a potom vlastně i teď, já jsem, to taky bylo bráno jako rozhovorový list, takže. (...)”

### **Hodnotitel bez odezvy**

Nakonec participantů mluvili ještě o tom, že neví, jak to např. s cíli, které dále pro uživatele navrhli, dopadlo, a také si nejsou jistí, jestli se podněty, které dali např. při vyplňování Rozhovorového listu do složky uživatele nebo přímo do individuálního plánu, nějak promítly, ale věří, že ano. Nikdo jim nedal vědět, jestli něco z jejich zpětné vazby bylo do složky uživatele zahrnuto, a oni to ve složkách uživatelů nekontrolovali. Participant P2

uvedl, že věří, že podněty asistentů mají nějaký dopad, i když neví jaký přesně, a že koordinátoři Rozhovorové listy čtou a zpracovávají pečlivě a zodpovědně. Participant P4 a P5 hovořili o tom, že nemohou posoudit, jestli jejich podněty k něčemu byly, protože je podávali v programech, které se následně zrušily nebo nějakým způsobem změnilo. Participant P5 také zmínil, že přemýšlí nad otázkou, jestli vůbec Rozhovorové listy, se kterými si asistenti dají práci, k něčemu jsou nebo je to jen formalita. Nakonec participant dodal, že by to, zda jeho podněty k něčemu přispěly a popř. jak, rád věděl i ze zvědavosti.

P2: „(...) *Ale fakt nevím, jaký to má potom dopad. Jak velký. (...) Věřím tomu, že jo. (pomlka) Ne, tak já si myslím, že tady docela zodpovědně se to jako všechno čte, ty rozhovorové listy dělají ti koordinátoři myslím tak dost pečlivě.*”

P4: „(...) *Tam jde vlastně i o to, že vlastně to, co se psalo v červnu i já, co jsem třeba psala u Ivči, že Ivča ovládá puzzle, tak jsem psala, že Ivča jako může pracovat na jemné motorice, ale třeba s nějakýma korálkama nebo něco. Ale když si vlastně vezmeš, že ten, ten čas na tu individuální práci už vlastně teď není, že, vlastně se to jako zrušilo, takže vlastně jako nevíš. (...) Jo, to už zase k nám se jako nedostane, nevím, jak si to jako předávají. Takže nevím, jak to třeba u Ivči dopadlo. Víím, že třeba tohle jsem u ní jako navrhovala. (...) Jestli když jsme to řekli, jestli se to změnilo. Takže to vlastně nevíme. (...) Jestli se to jenom vytiskne, založí do složky. Jo, samozřejmě jako chápu, že se to čte, u těch jednotlivých programů píšeš taky ty zprávy, že jo, nějaký takový ty. Tam se to taky asi řeší, že se doptávají. Ale vlastně jako takhle, co my jsme třeba psali, ať už to byl pohybový program nebo vlastně ASU, tak jelikož to bylo zaměřené na ty jednotlivé cíle, který teď už nejsou. To vlastně člověk jako vůbec nemá šanci.*“

P5: „*Tak přímo, že by se jako objevilo, bych řekl jako v únoru, že tento cíl je špatně a třeba v dubnu bych se dočetl, že tento cíl tam už není, tak s takovým asi zkušenost nemám, (...). Já víím, že jsem usiloval, přiznám se, že jsem to nebyl jak kdyby jakože zkontrolovat ve složce, jestli se to tam dopsalo, (...). No, já teda doufám, že se to do té složky nějak promítlo. (...) Jo, takže navíc jsme byli v programu, který už se zase zrušily, jo, takže těžko říct, jestli ten podnět, kterej my jsme dali, tak když by byl program ještě další rok, tak jestli by se to na tým promítlo. Protože podněty, které jsme dávali v pohybovkách, tak pohybovky se zrušily. (...) Je fakt, že jsme nedostali jak*



*kdyby odpověď, jestli to bylo zahrnuto nebo nebylo. (...) Ted' jde spíš o to, že pak se spíš vkrádá do hlavy taková ta myšlenka, jestli ty jako závěrečný, ty rozhovorový listy, jestli vůbec k něčemu jsou, když vesměs si s tím dáš práci, nějak to sepišeš, přemýšlíš nad tím. Otázka, otázka opravdu je, jestli to jako má nějakou tu váhu nebo se to dělá jenom formálně. Jo, do toho zas, to je spíš otázka asi i na koordinátory, jak oni to vnímají, jak oni to zpracovávají. (...) Spíš by to byla asi nějaká ta zvědavost, jestli je to teda k něčemu to. Ale říkám jako, většina našich rozhovorů byla na ty pohybovky a na ASU a vesměs všechno se nějakým způsobem změnilo nebo zrušilo, tak.“*

Participantů tedy během diskuze popsali 9 rolí asistentů v procesu individuálního plánování, z nichž 6 rolí evokuje, že se cítí součástí tohoto procesu, a 3 se vztahují k tomu, že se jejich obsah s procesem individuálního plánování neslučuje.

Následující část textu se bude věnovat stejným tématům, tedy zdrojům informací pro asistenty a rolím v rámci individuálního plánování, ale z pohledu ohniskové skupiny 2.

## 9.2 Ohnisková skupina 2

Ohnisková skupina 2 probíhala s asistenty, kteří v organizaci SPOLU Olomouc pracují déle než rok a půl. Nejprve budou představeny výsledky analýzy vztahující se k tématu zdrojů informací pro asistenty a posléze k tématu rolí v procesu individuálního plánování.

### 9.2.1 Zdroje informací pro asistenty

Kategorie, které byly identifikovány při analýze ohniskové skupiny 2 vzhledem ke zdrojům informací pro asistenty, zobrazuje Tabulka 4. Můžeme zde vidět, že bylo nalezeno celkem 15 kategorií, z toho 8 se týká jednotlivých písemných zdrojů informací ze složky uživatele, 4 osobních setkání a zbývající 3 kategorie představují další témata, které se vztahují k tomuto tématu, avšak nebylo možné je zařadit do ani jedné ze dvou předešlých kategorií.

Tabulka 4: Kategorie – ohnisková skupina 2 – zdroje informací

Jednotlivé zdroje informací ze složky uživatele	Osobní setkání	Další témata související se zdroji informací
Osobní profil	Informace od ostatních asistentů	Všechno se doplňuje a je to dobře napsané
Medailonek	Informace od koordinátorů	Praxe
Mapy	Informací od rodičů nebo opatrovníků uživatelů	Potřeba kurzů

Fotka	Setkání s uživatelem	
Individuální plán/Cíle		
Rizika		
Zprávy asistentů		
Lékařské zprávy		

Kategorie budou popsány postupně dle sloupečků v Tabulce 4 zleva doprava. Nejprve se tedy výsledky analýzy zaměří na jednotlivé zdroje informací ve složkách uživatelů, o kterých participanti mluvili.

### Osobní profil

Participanti zmínili, že ve složce jsou informace o tom, co uživatel zvládá a v čem potřebuje pomoci. Participanti P8 a P6 nejdříve mysleli, že jsou tyto informace v Individuálním plánu, ale nakonec souhlasili s participantem P9, když uvedl, že to není v Individuálním plánu, ale v Osobním profilu.

P8: „K tomu bych akorát doplnila, že v IPéčkách ještě je nějaký zvládnání úkolů.“ – P6: „Jo, jo, jo.“ – M<sup>17</sup>: „Co tím myslíš 'zvládnání úkolů'?“ – P8: „Hm. Já nevím. Hygiena. Jestli zvládne sám si dojít na záchod, potřebuje nějakou pomoc. Jídlo, jestli zvládá používat příbor nebo jestli potřebuje krájenou stravu. (...) Je to, ne? v IPéčku?“ – P6: „Hm. (souhlas) Tam je i tedka, třeba jsem u některých uživatelů jsem.“ – P9: „To je ten osobní profil spíš, ne? To není IPéčko.“ – P8: „Tak osobní profil. Ale já se omlouvám, mně se pletou tady ta slovíčka. (...)“ – P11: „(...) hm dovednosti, jakože co zvládá, co nezvládá, v jaké míře, v čem potřebuje pomoci. (...)“

Participanti označili Osobní profil jako důležitý zdroj, kde je zajímavá hlavně to, co uživatel zvládne a v čem potřebuje podporu, jaké má alergie, co může a nemůže, čeho se bojí, co má rád a nemá a jak uživatele oslovovat. Participant P6 uvedl, že je tento dokument „fajn“ před prvním setkáním, než asistent s uživatelem naváže kontakt.

P11: „Pro mě je důležitější takovej ten hm základ hm toho, co vlastně ten uživatel zvládne a v čem potřebuje podporu, abych věděla, jak k němu jako přistupovat a v čem to třeba dopilovat, ty asistence, nebo v těch programech, čemu se jako víc věnovat. Je důležitý hm i to jako, co může, nemůže, čeho se bojí, ať vím jako, čeho se třeba vyvarovat, co nedělat.“

<sup>17</sup> „M“ je označení pro moderátorku.

P7: „Já myslím, že ten osobní profil, protože to je takové hm, jak se k tomu klientovi dostat, jak ho oslovovat, co má rád, co nemá rád. Asi tohle bylo pro mě hodně důležitý. (...)”

P8: „U mě je to asi, jak říkala P7, ten osobní profil, abych věděla jako, jestli má nějaký alergie. (...)”

P6: „Já si myslím ale, že je to fajn, že je to třeba těsně před tím setkáním prvním, že jako to ten si člověk zapamatuje a než naváže ten kontakt, to si myslím, že je fajn.”

Participantka P8 potom uvedla, že někdy je pro ni osobní profil zbytečný, a to když zjistí, že daný uživatel zvládne více věcí, než je v dokumentu napsáno. Participantka P11 na to reagovala názorem, že není možné, aby byl Osobní profil vždy aktuální, protože každý vnímá uživatele trochu jinak a s každým asistentem je uživatel jiný. Záleží na tom, jaké techniky který asistent s uživatelem používá, zda si asistent s uživatelem „sedne“, jak asistent uživatele motivuje apod.

P8: „No jo, občas byl pro mě zbytečnej ten osobní profil, když jsem zjistila, že uživatel dělá daleko víc věcí, než je tam napsaný. (pomlka) To už je potom o tom kontaktu, že jsem musela sama přijít na to, že tam jako jsou nějaký ty informace, super, dávala jsem si pozor, já nevím, třeba na jídlo nebo já nevím na co, ale pak jsem zjistila, že to zvládá daleko líp. (...)”

P11: „Já si myslím, že to každé vnímá trošku jinak. Že třeba někdo hm pracuje jinak s tím uživatelem a může to vidět, prostě jo, nebo má nějaký jiný techniky, který jako hm prostě fungují, ale zas jinej asistent to může mít prostě, že to nefunguje, jo jakože. Že jo, můžou si sednout, nemusijou si sednout, takže prostě myslím si, že to nikdy úplně aktuální nebude, protože může být ten člověk prostě úplně, s každým asistentem může být úplně jinej jako. Záleží, jak ten asistent ho motivuje, jak s ním komunikuje, jak si prostě sedli, jaký má třeba zkušenosti, ten asistent.”

Participant P9 k Osobnímu profilu ještě dodal, že informace z něho vždy hned zapomene.

P9: „Já to vždycky zapomenu hnedka, takže pro mě je to. (smích, i ostatní)“

## Medailonek

Participant P6 zmínil, že každý uživatel má ve složce také Medailonek, kde je napsáno, co má uživatel rád, jak ho má asistent oslovovat, jestli mu má tykat nebo vykat apod. Medailonky tomuto participantovi připadají nápomocné a to především pro seznámení s uživatelem.

P6: *“(…) potom člověk nějaký jako medailonek, který má stránku, dvě, říká o tom uživateli, co má rád hm, jak třeba oslovovat, jestli má rád tykáni, vykání a takovéhle jakoby základní věci. (...) Že třeba ted'ka, ted'ka mně to přijde jako nápomocné i většina těch medailonků a těch prvních jakoby stránek, co tam je. Tak mi přijde hodně fajn jako na to první seznámení.”*

Participantkám P8 a P7 naopak, jak popsaly, medailonek moc nedává. Participantka P8 uvedla, že za chvíli po přečtení už si z něho nic nepamatuje, na což participantka P7 navázala tím, že tím spíš, když má asistent více uživatelů. Také uvedla, že si možná nějaké informace vybaví, když už se s uživatelem přímo baví.

P8: *„(…) a já nevím třeba medailonek si přečtu, super, ale za půl hodiny nevím nic. Že je to spíš jenom takový jako 'super, vím něco', ale spíš tady ty.”* – P7: *„Kor, když člověk jich má víc, těch klientů. Když se s ním fakt jako bavíš, tak v pohodě, si to jako nějak možná vybavíš nebo si to zjistíš od něho, jak se s ním bavíš, prostě co s ním podnikáš. Ale jinak ten medailonek asi.”*

## Mapy

Participant P9 uvedl, že ve složkách jsou nově i tzv. mapy, kde lze najít např. to, jak uživatel komunikuje, co potřebuje, jakou míru podpory je mu třeba poskytnout apod. Participant tyto mapy hodnotil pozitivně jako „fakt dobrý“, „funkční“ a „fajn“. Také uvedl, že tuto mapu viděl nedávno u jednoho uživatele, ale i dříve si jich všiml u jiných uživatelů. Participantka P8 na něho navázala s tím, že ve složce mapu ještě neviděla, ale u jedné uživatelky ji pomáhala spolu s dalšími asistenty, kdy se jich koordinátoři ptali na jejich názory, vytvářet.

P6: *„Oni i mají, třeba jsem ted'ka viděl i mapy, že vlastně jakoby, kdo potřebuje, že jo, třeba v komunikaci, v tomto to má a je to super, že vlastně.”*  
– P8: *„Takový to kolečko, jak tam je?”* – P6: *„Jo, jasně. (...) Že vlastně mají takovou mapu, jak komunikuje, co potřebuje, a myslím si, že to je fajn, jakoby*

*to číselně, ale z toho, co je napsané v tom, celém plánu, to načíst, si myslím, je to většinou srozumitelné.” – P8: „Ve složce jsem to, myslím, ještě neviděla, ale vím, že, myslím, že u Ivči Micháلكové jsem pomáhala to nějak. Že se mě aj ptali jako, že co si myslím já, že jako vlastně zvali aj asistenty, který ju znají a tak.“ – P6: „Jo. Ono je to teďka aktualizované myslím leden, únor, že teďka se dělalo hodně nových to. (...) Ale teďka jsem právě si pročítal nějakého uživatele, zrovna před pár dny a hm a měl tam tady tuhle mapu a viděl jsem to i před tím. a myslím si, že to je jako fajn věc. (...) Tak napadá mě, že vlastně ty mapy jsou fakt dobrý. (smích, smích všichni) Mně se opravdu líbí, protože nemůžeme tam mít lékařskou zprávu, protože je to jakoby tajemství, což vlastně ani nepotřebujem nějak vědět, aspoň si nenálepkujeme a vlastně je tam napsané ta míra podpory, kterou já potřebuju vědět, jakou má, takže je to celkem funkční, si myslím, tady tohle.“*

## **Fotka**

Participantka P11 uvedla, že ve složce uživatele je také fotka.

*P11: „(...) je tam fotka, (...).”*

Pro participanty P7 a P6 je fotka důležitá. Pro participantku P7 proto, že mívá osobní asistence, kde s ní žádný jiný pracovník není, a když daného uživatele nezná a má se s ním někde setkat, orientuje se podle fotky. Participant P6 vidí výhodu fotky v tom, že když si nevybavuje daného uživatele podle jména, které si často nepamatuje, fotka mu pomůže si na uživatele vzpomenout.

*P7: „Pro mně to docela bylo důležitý. Tím, že většinou tam nikdo jakoby z těch pracovníků tam se mnou nebyl nebo nějaký jiný asistent, takže když byl sraz prostě před orlojem, tak už jsem vyhlížela ten obličej. (smích všichni) Že který to vlastně teda je a. Prostě to teda bylo docela důležitý. (smích)”*

*P6: „Já většinou zapomínám jména, takže. Třeba se podívám na tu fotku a ‘jo, toho znám vlastně’. (smích všichni) Si vždycky říkám ‘hm, hm’ a tam dojde ta fotka a ‘jo, jo, už vím, dobrý’, takže. (smích)”*

Participantka P8 uvedla, že záleží na tom, jak je daný uživatel vyfocený. Participantka P10 na ni navázala s tím, že pokud je to fotka stará např. pět let, tak je k ničemu. Participantka P8 potom ještě poznamenala, že jí fotka sice pomůže v tom, že si uvědomí, že bude pracovat

s tím daným člověkem, ale když ho uvidí např. na nádraží, tak si toho dotyčného s fotkou nespojí.

P8: „*Ono záleží, jak ten uživatel je tam vyfocenej. (smích všichni)*”

P10: „*Když je to fotka stará pět let, tak je k ničemu. (souhlasné “hm” ostatních)*”

P8: „*Jako jo, pomůže mi to v tom, že si aspoň trošku nějak uvědomím, že se třeba budu muset bavit tady s tímto, potom ho vidím na nádraží nebo nevím, někde a vzpomenu si, ale málokdy. Moc si to jako nespojuju, tu fotku s tím konkrétním člověkem.*”

### **Individuální plán/Cíle**

Participanté také zmiňovali, že před započítím práce s určitým uživatelem načítají také jeho cíle nebo Individuální plán.

P11: „*(...) Jsou tam cíle, který jakoby spadaj pod různý jako programy, co v těch jednotlivých programech chtěj jakoby dosáhnout. (...)*”

P6: „*(...) plus načtení vlastně různých cílů, rizik a tradadá. (...)*”

P10: „*(...) nebo ty jejich IPéčka.*”

P7: „*(...) tomu předcházelo, že jsem dostala prostě třeba A-čtyřku toho nějakého papíru, kde bylo vypsáno, co se s tím klientem dělá, co je jeho cílem v té službě, jako s tím individuálním plánovačem se pracuje, jako co by bylo fajn, kdyby se s ním dělalo, (...).*”

Participantka P7 také uvedla, že je pro ni Individuální plán důležitý pro to, aby věděla, jakým směrem má práci s uživatelem vést, v čem se chce zlepšit.

P7: „*(...) Asi tohle bylo pro mě hodně důležitý. Asi takový ty. Ten individuální plán samozřejmě taky, abych věděla, kam to nějak směřovat, co si jakoby zadal, (...) Takže jakoby ten, ten hlavní cíl prostě, jako si myslím, že je to fajn to mít, aby se vědělo, na čem se má pracovat a na čem je ten klient, v čem se chce třeba on sám zlepšit, (...)*”

Dále se participanté bavili o tom, že se na Individuální plány při čtení složky uživatele moc nezaměřují a proč. Participantka P8 uvedla, že má pořád stále uživatele a moc často nekontroluje, jestli se jejich Individuální plán změnil. Participantka P7 mluvila o tom, že Individuální plán čte spíše na začátku, ale potom už se jí stejně plány všech uživatelů pletou dohromady. Při samotné práci se proto řídí spíše tím, na co je „naučená“, nebo tím, co řekne rodič uživatele.

P9: „Pro mě většinou IPéčko. Zvlášť jako dřív. Ted' já už jsem neviděl moc ty nové IPéčka, jak to ted'ka funguje. Ale dřív prostě.“ – P8: „Mám furt ty stálý a nevím, neptám se každýho půl roku, jaký je jejich IPéčko, že? Taky.“ – P7: „Jakože pro mě to taky asi nebylo nějak jakoby. Jako přečetla jsem si to, aspoň na začátku, ale když jsem měla víc lidí, tak se mi to stejně mancalo dohromady a prostě tak nějak jsem už věděla, byla jsem naučená nebo ten rodič mi třeba řekl 'tak, dneska budete mít program a půjdete tam a tam', tak jsme šli prostě, takže. (...)"

Participantů rozvinuli diskuzi také o tom, že obsah individuálních plánů často hned zapomenou. Participant P9 uvedl, že je to tak nejspíš proto, že se nejdříve potřebuje setkat s tím daným uživatelem, jinak si obsah dokumentů nezapamatuje. Participantka P8 na to reagovala tak, že si cíle někdy pamatovat nemusí, protože se plní automaticky např. tím, že s uživatelem někam jde. Participantka P10 zmínila, že pokud šlo o nějakou specifickou činnost, cíl si raději napsala a posléze si po asistencích dělala poznámky o jejich plnění. Participant P6 dodal, že je náročné si cíle zapamatovat především v případě, kdy má asistent více uživatelů.

P9: „Pro mně byl vždycky asi, nejmíň důležitý pro mě vlastně byl individuální plán, to jsem vlastně dycky hnedka zapomněl. (smích všichni) a tam byla dycky pak náročná ta evaluace, ále hm. (smích všichni) Pro mě zase, já se prvně dycky musím setkat s tím klientem, jinak po mě je to jen nějaký text, který mnou jednou proletí, a za chvíli vůbec nevím. (...)"

P10: „Jo, pokud jsem si je fakt jako někam nenapsala, že to třeba bylo něco specifickýho, dělala jsem si třeba poznámky po nějakých asistencích, abych věděla, že jsem to třeba splnila, jo.“

P8: „Tak většinou se na to podívám, řeknu si jako 'jo, s tady s tím máme dělat tady toto', tak jako si to nemusím jako pamatovat, protože už se to bude plnit tím, že vlastně třeba tam půjdem někam. Tak to pak jako nepotřebuješ. a po půl roce zjistíš, že to tak vlastně bylo.“

P6: „Třeba i při tom větším počtu uživatelů se to hodně ztrácí, že jo. Jakoby, že. (pomlka) Že má každý třeba tři až pět cílů, tak (pomlka, smích ostatních) to ti uletí. No.“

P7: „(...) ale na druhou stranu si, když si to sama uvědomím, sama na sebe, jak jsem si to četla, tak jsem to prostě hnedka zapomněla. a pokud ten

*klient vyloženě třeba nepřišel, že dneska budeme dělat tohle a tohle, což náhodou je ten dlouhodobý cíl, tak jsme to nedělali. (...)*“

## **Rizika**

Participantů také uvedli, že ve složce uživatele jsou i Rizika.

P6: *„(...) plus schůzka byla se sociálním pracovníkem, s koordinátorem plus načtení vlastně různých cílů, rizik a tradadá. (...) Jsou tam rizika, určitě. (...)*“

P8: *„(...) Jo, jasně, papíry, načítání rizik a tady těch věcí. (...)*“

P11: *„(...) Jsou tam rizika (...).*“

Participantů tento dokument vnímali jako jeden z nejdůležitějších. Je tam podle nich uvedeno, s jakými riziky lze počítat, jak je případně zvládat, na co si dát pozor a jaké má uživatel alergie.

P8: *„(...) Rizika jsou pro mě důležitý (...).*“

P7: *„(...) ale ta prvotní, jakoby ta nejdůležitější, pro mě bylo jakoby tady to obecné, jestli mají nějakou alergii, co mají jakoby za to postižení, nějaké ty rizika, jak je případně zvládat, nad čím počítat. To asi pro mě bylo nejdůležitější.*“

P6: *„(...) No, mně to přijde důležitý jako všechno, že se to tak doplňuje, ale asi určitě rizika z toho, protože tam je napsané třeba ty alergie různé, jestli se něčeho bojí, jestli si na něco dát pozor, trošku jako prevence. (...)*“

P9: *„(...) Takže to je asi pro mě nejdůležitější. Plus ještě nějaké lékařské prostě tyhle ty věci. a rizika.“*

Participantka P11 naopak uvedla, že pro ni rizika nejsou tak důležitá, protože riziko může být cokoli a záleží vždy na dané situaci.

P11: *„Hm. Vždycky jsem si třeba tak přečetla rizika, ale nebrala jsem to nikdy jako, že úplně tak, že je to to nejnmutnější. Že si myslím, že riziko může být prostě jakoby cokoliv, že jo. Jakože záleží na situaci. Ale, a když už jsem pak některý třeba ty uživatele znala, tak jsem věděla, že třeba jeden špatně vidí, jo, že je potřeba jakoby, ale neviděla jsem v tom takový jako velký, jo, že zakopne jakože, tak se zvedne, jo. Takže možná, možná ty rizika bych nebrala tak. (...)*“



## Zprávy asistentů

Dvě participantky uvedly, že dalším zdrojem informací, který mohou nalézt ve složce, jsou Zprávy asistentů z pobytu.

P10: „*Tam byly třeba ještě i zprávy třeba z minulých pobytů nebo.*”

P11: „*(...) a jsou tam třeba i zprávy asistentů. Co asistenti vlastně píšou vždycky po nějakém pobytu nebo po nějaké takové akci, co se tam jakoby dělo (...).*”

Participant P9 Zprávy označil jako nejdůležitějších a uvedl, že jsou tam informace, které dávají smysl. Participant P6 uvedl, že se tam nacházejí informace např. o tom, jak se uživatel projevuje, co potřebuje apod., což může být, když je to dobře napsané, nápomocné.

P9: „*(...) a potom pro mě jsou zas nejdůležitější ty zprávy asistentů. Jakože z toho prostě pro nás jsou informace, které mi dávají smysl. Takže to je asi pro mě nejdůležitější. (...)*”

P6: „*A ještě tam bývají různé právě zprávy od ostatních asistentů, třeba z dalších pobytů nebo z nějakých jednodenních programů a, a podobně. Takže vlastně i z toho se dá pak dočíst hodně, jak se ten uživatel projevuje nebo co potřebuje a tak. (...) ještě informace vlastně třeba jako někoho, kdo s ním třeba pracoval, určitě. Ať už jako ústně nebo, nebo písemně v nějaké zprávě nebo tak. Když to bylo jako dobře napsaný, tak to bylo docela tam jako nápomocné. (...)*”

Participant P6 potom ještě dodal, že někdy pro něho Zprávy z pobytů nebo jednodenních programů nejsou důležité, protože tam nejsou informace, které by mohl využít pro momentální činnost s uživatelem.

P6: „*Možná někdy, za mě byly teda zrovna pro to, co potřebuju dělat s tím uživatelem, tak většinu jakoby času pro mě nebyly důležité ty zprávy jakoby z pobytů úplně. Nebo z pobytů, třeba z těch jednodenních programů nebo tak, pokud se třeba zrovna nejdem dělat něco podobného. Tak jakoby situačně, že jsem nepotřeboval většinu času.*“

## Lékařské zprávy

Participant P6 zmínil, že se ve složce nachází i lékařská zpráva. Participant P9 později uvedl, že je pro něho tento dokument jeden z nejdůležitějších.

P6: „*(...) Je tam nějaká jako lékařská zpráva tam většinou bývá, (...).*“

P9: „(...) Takže to je asi pro mě nejdůležitější. Plus ještě nějaké lékařské prostě tyhle ty věci. (...)“

Později při diskuzi ale participant P6 zmínil, že ve složce lékařská práva nemůže být, protože je to tajemství, což je dobře, protože tím pádem asistenti nenálepkují.

P6: „(...) Mně se opravdu líbí, protože nemůžeme tam mít lékařskou zprávu, protože je to jakoby tajemství, což vlastně ani nepotřebujem nějak vědět, aspoň si nenálepkujeme (...).“

Participantka P11 na participanta P6 navázala s tím, že ji překvapilo, že ve složce není uvedena diagnóza a myslí si, že je důležité, aby ji asistenti znali, když s uživateli přímo pracují.

P11: „Mě překvapilo, že tam není diagnóza napsaná. Což si myslím, že celkem jako, když s tím člověkem jako pracuješ, tak je i jako tak důležitý, abys jako věděla, u některých to samozřejmě poznáš, ale u některých ne, tak to když jsem chtěla psát kdysi jakousi práci, tak prostě jsem, ve složce to nenašla a bylo mi řečeno, že to tam jako není, že prostě to jako my vědět nemáme, jako asistenti, což mi přijde jako jakový, když s nima máme pracovat, tak bysme to asi jako měli vědět, že to prostě není nic tajného nebo jako něco fakt jako, co bysme mohli někde jako vykládat nebo to, když tady s téma lidma děláme, tak je jako. Mi to přišlo celkem jako, že by to bylo dobré, abysme to věděli.“

Na několika předešlých stranách byly popsány kategorie, které se týkají konkrétních zdrojů informací ve složkách uživatelů. Následující část textu se bude zabývat zdroji, které nejsou písemné, nýbrž ústní. Ačkoli se výzkum týká primárně písemných zdrojů informací ve složkách uživatelů, participanti věnovali ústním zdrojům při diskuzi tak velkou pozornost, že se jevílo jako potřebné a adekvátní zahrnout do výsledků také tyto zdroje, které jsou asistentům předávány skrze rozhovory s jinými lidmi.

### **Informace od ostatních asistentů**

Participant P6 a P8 hovořili o tom, že jsou pro ně důležité informace od ostatních asistentů, kteří s daným uživatelem pracovali, a že preferují raději ústní formu před písemnou.

P6: „(...) ještě informace vlastně třeba jako někoho, kdo s ním třeba pracoval, určitě. Ať už jako ústně nebo, nebo písemně v nějaké zprávě nebo tak. (...)“ – P8: „Mně se víc líbí ústně.“ – P6: „Jo, tak jako jasně. Ale když to nejde.“

Participantka uvedla, že vždy velmi ocenila, že když jeli na nějaký pobyt, měli schůzku, kdy nejen četli „papíry“, ale také si mezi asistenty, kteří uživatele znají, vzájemně předávali informace, které se mnohdy v tištěných dokumentech nenašli.

P11: „Byla jsem ráda vždycky, když jsme jeli na nějaký pobyt, že jsme měli schůzku před tím. Že i třeba ne jenom to, co bylo napsané v těch papírech, ale i třeba ostatní asistenti, který už ty klienty třeba znají, tak nám prostě řekli, jací jsou, a nějaký informace jsme se dozvěděli, který třeba v těch papírech vůbec nebyly. Takže za to jsem byla dycky strašně ráda.“

Participantka P10 si také cenila toho, když mohla jít na první asistenci s uživatelem, kterého neznala, s asistentem, který s ním pracoval paralelně nebo v minulosti. Mohla vidět, jak to na asistenci probíhá a zeptat se, na co potřebovala.

P10: „Tak nejlepší je jít na první asistenci prostě s člověkem, kterej ho před tím měl nebo ještě má taky paralelně. To jako bylo úplně super, že když jsem dostala Standu, tak Kája ještě s ním dělala prostě taky, měla průběžně osobní asistence, já jsem se prostě šla na tu jejich asistenci, zeptala jsem se jich, viděla jsem, jak to probíhá.“

Na participantku P10 reagovala participantka P7 s tím, že se setkáním s jinými asistenty, ať už před první asistencí nebo během ní, nemá zkušenost. Neměla tedy žádné praktičtější informace a nevěděla, do čeho jde.

P7: „Mně se zase nikdy nepoštěstilo v uvozovkách, že bych jakoby se setkala s tím asistentem, který toho člověka měl před tím. Já jsem prostě dycky měla ten teoretický základ, který mi řekl buď ten koordinátor, sociální pracovník nebo ten papír a (...) to převážně bylo jakoby, že jsem si to nejdřív načetla, ten sociální pracovník mi o tom něco řekl a já jsem prostě šla. Naslepo prostě. Převzala jsem si klienta, za dvě hodky nazdar a, a bylo. Musela jsem si prostě nějak poradit, nevěděla jsem v podstatě, do čeho du. Ale jakoby takže mi jako nikdo ta neřekl, nepředal ty nějaký praktičtější jakoby zkušenosti, já jsem to měla teoreticky sepsaný na papíře, ale vlastně jsem nevěděla úplně jakoby, pak jakoby zpětně 'dělala jsem to vůbec dobře?', jakoby jestli mě, jakoby žádná kontrola jako ani na mě nebyla. Nějak se mi to nepoštěstilo, že by. (...)"

Participantka P7 následně popsala svou zkušenost z Kurzu po asistenty lidí s mentálním postižením, kdy při „návčičných scénkách“ pomocí rad a pohledů dalších asistentů pochopila, co má dělat při krizové situaci s jednou uživatelkou, která se několikrát opakovala. Zároveň

participantka poznamenala, že k tomuto pochopení pomocí dalších asistentů došla pozdě, proto by uvítala dřívější setkání s asistenty, které by se mohly týkat např. krizových situací a jejich řešení, protože se tyto situace mohou opakovat. Participantka P7 také uvedla, že ve skupinových programech je to „v pohodě“, ale něco jiného je to v Osobní asistenci, kdy asistent do kontaktu s jinými asistenty moc nepříjde. Participantka P8 sdělila stejný názor – při skupinových programech mohou asistenti navzájem sdílet své zkušenosti a zpětné vazby.

P7: „*Mně se zase stalo, že jsem měla klientku, u které v tech rizikách, jako nějaké tam byly, ale vím, že se mi u ní pravidelně stávala prostě jakoby nějaká krizovější situace a vůbec jsem si nevěděla jakoby, co s tím. a trvalo to asi prostě dva tři měsíce. Pak byl kurz, kde jsme se prostě jakoby skupinově, jsme si tam dělali nějaké hm nějaké nácvičné scénky a tady takhle a tam jsem konečně pochopila, co mám dělat. Tak to bylo takové asi trochu pozdě, no, by to chtělo dřív. (...) Jo, fakt jakoby nějaké dřívější jako setkání i jakoby s jinýma prostě asistentama nebo takhle. i třeba od jiných klientů, ale prostě myslím si, že některé ty rizikové situace se můžou jakoby opakovat nebo být hodně podobné, takže bych jako ocenila. (...) a nebo spíš jako nebo i v těch skupinovějších mi to přijde v pohodě, ale jak je člověk na osobní asistenci a fakt je jako separé od taky těch jako skupinových, tak nebo fakt jako tušení, si myslím. Jak on to má vědět, když je tam sám, chodí fakt jenom jako kontakt prostě klient-pracovník, klient jinej, takto se to střídá a není v kontaktu s jinýma jako asistentama.*”

P8: „*(...) jako na programech to fakt funguje jinak, tam se posdílíš s asistentama i třeba když jsme šly s Kristýnou na cígo potom na deset minut, tak jsme si jako nějaký zpětný vazby řekly, že. (...)*”

Participant P9 také zmínil, že zvlášť dříve fungovala „piva po programech“, která byla nápomocná. Participant P6 vysvětlit, že se jedná o “pivo” (tedy pravděpodobně posezení při pivu např. v hospodě), kde „se rozeberou věci”. Také potvrdil, že je to účinné a participantka P8 také souhlasila – byla s tím vždy spokojená, a to především po pobytech.

P9: „*Mně stejně nejvíc pomáhali dycky asi ostatní asistenti. Tím, že zvlášť jako dřív hodně fungovala ta tradice těch piv po programech a tak. (...)*”

P6: „*To je takové pivo, kde se rozeberou věci, takže. (...). a je to účinné celkem. (smích)*“

P8: „*Já jsem s tím byla dycky spokojená, hlavně po pobytech.*”

Participantka P7 uvedla, že o této tradici dříve nevěděla a myslí si, že je to super, a že právě tato setkání tehdy, kdy se jí stávaly krizové situace s jednou uživatelkou, potřebovala. Participant P9 poté dodal, že je náročné kvůli vytíženosti asistentů tuto „piva“ zorganizovat, což je škoda.

P7: „*Jo. Já jsem to neznala. Ale přijde mi to super, to jsem asi tehdy potřebovala. Možná jsem o tom nevěděla, ale myslím si, že by mi to hodně pomohlo (pomlka) vědět o tom. Nebo jestli to bylo, nebylo.*”

P9: „*Já jsem chtěl jenom říct, že je náročné hm potýmové a poprogramové pivo občas jako zorganizovat. Třeba nám se to teď nepovedlo, vlastně. Hm. a myslím si hlavně, že je to hodně i tou vytížeností. a je to škoda.*”

Participantka P10 také zmínila, že fungují i „setkávání“, kde jsou pracovníci i uživatelé. Potom je pro asistenty možnost pokračovat a popovídat si bez uživatelů. Participantka P8 ale dodala, že tohoto „nástroje“ skoro nikdo nevyužívá.

P10: „*A tak ono funguje i setkávání nebo vlastně když potom uživatelé odejdou, tak vlastně se může sejít spousta lidí, když si ti chtěj potom jako pokecat, tak ten nástroj tam je, no. Ale tak jde o to, kolik lidí to využívá. (...) Pak jsou třeba jako, se de jinak, že asistenti si řeknou 'hele chcete někdo pokračovat?' To se prostě dá.*”

P8: „*Právě, že ten nástroj se trochu snižuje, když to nevyužívá skoro nikdo, no.*”

### **Informace od koordinátorů**

Participantů při diskuzi také několikrát zmínili, že mnoho informací získali nebo průběžně získávají od koordinátorů. Před tím, než začnou pracovat s uživatelem, kterého neznají, koordinátor jim řekne o daném uživateli spoustu informací.

P6: „*(...) a většinou se mnou jako koordinátor jako pobavil o tom uživateli. Jakože jak to s ním chodí, že mi prostě řekl, popsal ještě nějaký svůj názor a tak podobně. (...)*“

P8: „*(...) Jo, taky jsem se sešla s koordinátorkou vlastně toho konkrétního uživatele, která mi řekla tady spoustu věcí k tomu. (...)*“

P7: „*Já jsem prostě dycky měla ten teoretickej základ, který mi řekl buď ten koordinátor, sociální pracovník (...).*”

Participantka P8 také uvedla, že koordinátorka šla s ní, až na jednu výjimku, vždy na první asistenci s uživatelem a seznámila je. Když řekla, že to společně zvládnou, koordinátorka po chvíli odešla, ale jinak byla přítomná po celou dobu asistence.

*P8: „(...) Ale koordinátorka a dotyčný vždycky šel se mnou, ale stejně nebo aspoň na tu první, že nás seznámila. Nevím, myslím u jednoho uživatele, se teda stalo, že nějak nemohl, ale jako jinak tam dycky byla se mnou ze začátku. Když jsem si řekla jako 'jo, je to v pohodě, zvládneme to společně', tak odešla, ale jinak tam se mnou byla jako celou dobu (pomlka) první asistence.”*

Participant P6 k tomu řekl, že většinou nepotřeboval, aby s ním koordinátor na první asistenci šel, protože mnoho uživatelů poznal přes své stálé uživatele. Když s nimi dostal asistence, už je znal a tím pádem doprovod koordinátora nepotřeboval, i když mu to koordinátor nabízel.

*P6: „A já jsem to měl první rok, že jsem více méně čas strávil nastálo s dvěma, třema uživatelema. Takže jako přes ně, přes různé akce společně, tak já jsem vlastně poznal strašně moc uživatelů SPOLU a vlastně díky toho už jsem si jako je nějak okoukal, seznámil se s nima. Takže většinou, když jsem potom už měl nějakou asistenci, tak jsem toho člověka znal jakoby a už jsem nepotřeboval ani nějak jakoby, aby tam se mnou šel jako koordinátor nebo to. Byť jakoby to bylo nabízeno nebo. (...)”*

Participantka popsala opačné zkušenosti než participant P8 a P6 – koordinátorka s ní nikdy na první asistenci nešla, aby ji s uživatelem seznámila. Jen asi dvakrát proběhla schůzka, kde se setkala s uživatelem, ale jinak šla vždy na asistenci jen s teoretickými znalostmi z dokumentů nebo z ústní schůzky s koordinátorkou. Jednou s ní koordinátorka měla jít, ale nakonec to nevyšlo. Participantka ale později uvedla, že i když s ní koordinátorka nebyla na první asistenci, alespoň jí následující den volala a ptala se, jak to probíhalo a jestli to zvládne.

*P7: „(...) asi zedvakrát se stalo, že bych se s tím klientem potkala třeba přímo na té schůzce, (...). Ale jinak to převážně bylo jakoby, že jsem si to nejdřív načetla, ten sociální pracovník mi o tom něco řekl a já jsem prostě šla. Naslepo prostě. Převzala jsem si klienta, za dvě hodky nazdar a, a bylo. Musel jsem si prostě nějak poradit, nevěděla jsem v podstatě, do čeho du. Ale jakoby takže mi jako nikdo ta neřekl, nepředal ty nějaký praktičtější jakoby zkušenosti, já jsem to měla teoreticky sepsaný na papíře, ale vlastně jsem*

*nevěděla úplně jakoby, pak jakoby zpětně 'dělal jsem to vůbec dobře?', jakoby jestli mě, jakoby žádná kontrola jako ani na mě nebyla. Nějak se mi to nepoštěstilo, že by. Jednou měla přijít sociální pracovnice, jakoby se mnou měla jít, a to taky nevyšlo. Takže bohužel. (...) ale je pravda, že potom, až to jakoby skončilo, tak třeba druhý den nebo takhle mi volala aspoň a ptala se jakoby, jestli všechno proběhlo v pohodě, jestli si myslím, že to zvládnu. Jako to, to zas jako jo. Ale nebylo, že by mě vyloženě s ním seznámila osobně, pokud se to nekonalo přímo tady, to se fakt asi stalo jednou nebo dvakrát."*

Koordinátoři nepomáhají asistentům jen na začátku, ale dle slov participantů se na ně mohou obrátit kdykoli, když něco potřebují a koordinátoři se jim snaží pomoci.

*P11: „Mně pomohlo hodně spolupráce (...) a tady těch lidí, co vlastně ve SPOLU pracují. Byli hodně otevření a kdykoliv jsem jako cokoliv potřebovala, tak prostě vždycky mi odpověděli, pomohli. Hodně jsme komunikovali přes telefon, přes e-maily."*

*P10: „(...) a když jsem něco potřebovala, tak koordinátoři (...)."*

*P8: „(...) Ale zase jako, když se pak stala nějaká krizová situace, tak jsem měla výhodu v tom, že si jsem zašla za koordinátorkama nebo za někým jako, většinou ty koordinátorky. a fakt jako jsem se jich ptala, co bych měla jako dělat, protože jsem z toho byla špatná nebo. a poradily mi a už jsem třeba pro příště věděla, že bych mohla třeba aspoň tohle. (...) Právě, to bylo to, jak jsem chodila za těma koordinátorkama. To bylo na osobce. (...) Ale jako ty koordinátorky, nebo oni jsou jako, je to fajn, když vlastně seš tam sama s tím uživatelem, kterýho až tak neznáš a seš z toho jako nějak nervózní nebo něco."*

### **Informace od rodičů nebo opatrovníků uživatelů**

Participantů zmínili, že informace získávají i od rodičů nebo opatrovníků uživatelů.

*P10: „(...) Potom ještě vod opatrovníků (...)."*

*P8: „A tady ty informace jsme vlastně dostávala od maminky uživatele. (...)"*

*P7: „(...) a asi zedvakrát se stalo, že bych se s tím klientem potakala třeba přímo na té schůzce, kde bylo to seznámení a byl tam třeba i ten rodič, který mi sem tam něco řekl. (...)"*

## **Setkání s uživatelem**

Participantů vnímají jako důležitý také osobní kontakt (seznámení, setkání) s uživatelem.

P8: „(...) a seznamování s uživateli, to jo. (...) Takže jako stejně ten kontakt jako byl nejdůležitější, že.”

P6: „(...) a mě přišel hodně jako ten osobní kontakt, když byl možný, jakoby před tím nějaký jakoby. (...)”

P7: „(...) pak když jsem se dostala k prvním asistencím, tak vždycky předcházelo seznámení jakoby s tím klientem, buď osobně úplně, že jsem se s ním potkala (...).”

Participantů mluvili také o neformálním seznamování s klienty, se kterými momentálně přímo nepracují. Participantka zmínila např. seznamování s uživateli na pobytech nebo na tzv. setkáváních, které už byly zmíněny, kde je to „volnější“ a lze tam poznat uživatele „zas trošku jinak“. Participant P6 uvedl, že mnoho uživatelů poznal např. na určitých akcích, jak už bylo zmíněno výše, přes uživatele, se kterými přímo pracoval.

P8: „(...) Já jsem poznala nejvíc uživatelů stejně, na pobytu, že jo. (pomlka) Bylo to takový jednodušší, to seznamování.“

P8: „Je to dobrovolný. Takže si dáš s těma uživatelama klidně pívko, protože nejsi v pracovní době. a je to takový jako zase volnější, poznáváš zas trošku jinak ty uživatele.”

P6: „A já jsem to měl první rok, že jsem více méně čas strávil nastálo s dvěma, třema uživatelama. Takže jako přes ně, přes různé akce společně, tak já jsem vlastně poznal strašně moc uživatelů SPOLU a vlastně díky toho už jsem si jako je nějak okoukal, seznámil se s nima. (...)”

Participantů nemluvili jen o konkrétních dokumentech ve složkách uživatelů a osobním kontaktu např. s koordinátory a uživateli, ale také o dalších tématech, které se rovněž pojí ke zdrojům informací pro asistenty.

## **Všechno se doplňuje a je to dobře napsané**

Participant P6 zmínil, že jsou všechny informace v současné době dobře napsané, protože se pracovnice schází s asistenty a zpracovává do dokumentů jejich zkušenosti z praxe. Také uvedl, že jsou všechny dokumenty důležité, protože se navzájem doplňují.

P6: „A je to, je to celkem jako fajn, myslím napsané, tam teďka ty informace. Protože většinou, že jo, ti pracovníci individuálního plánování



*(...), tak se, tak se většinou schází s těmi asistenty, co pracují s tím uživatelem, takže napíšu z praxe zkušenosti. To si myslím, že je to teďka jako dobře většina těch napsaných, těch profilů a podobně. (...) No, mně to přijde důležitý jako všechno, že se to tak doplňuje, (...).“*

## **Praxe**

Participantů zdůrazňovali také důležitost praxe, a to jak v souvislosti se vzděláváním – tedy že potom teoretické poznatky lépe pochopí a dosadí do kontextu nebo zjistí, v čem se chtějí dále vzdělávat – tak také pro získávání určitých znalostí a dovedností pro svou práci.

*P9: „(...) Ale mě nejvíc ze všeho zaučoval Viktor Surý, u kterého jsem dostal asistenci, a myslím si, že tím, že dycky řekl jako, co potřebuje, tak si myslím jakoby, ten mně toho nejvíc naučil. (...) Jakože třeba já osobně potřebuju dycky nějakou zkušenost, aby pro mě to mělo nějaký smysl.“*

*P6: „(...) ty praktické znalosti už jsem měl z té práce spíš (...) jak už člověk má praxi, tak už si spoustu těch věcí dosadí jakoby do toho kontextu a lépe je chápe a vstřebává. Jenže když člověk vlastně se s tím ještě skoro vůbec nesetkal nebo je na tom začátku, tak to je něco, jak vysvětlovat prostě poučku z fyziky někomu, kdo to nedělá jakoby. Vůbec si to tam nedosadí a má to vlastně v takovém jako abstraktním nějakém chápání.“ – P8: „S tím souhlasím.“*

*P10: „Já si stejně myslím, že všechno jako přichází s praxí. Jako spousta věcí člověk přijde na to, co potřebu, až když prostě s těma klientka chvíli je. Že jo, potom se teprve dozvídá 'jo, já bych potřebovala, možná tohle by se mi hodilo v práci, tamto by bylo dobrý'. Ale že jako stejně, když někdo přijde jako nováček a v životě prostě tenhle typ lidí jako neviděl, tak jako stejně může se do něj lít hlava nehlava informace, ale dokud.“*

*P8: „(...) To mám z vlastní zkušenosti. Taky jako ze začátku jsem nevěděla nic, až vlastně po nějaké době jsem se to učila praxí.“*

## **Potřeba kurzů**

Během diskuze se objevilo také témat kurzů. Participantů vyjádřili zájem o určité kurzy, které by mohly být cenným a užitečným zdrojem pro jejich další práci. Participant P9 ocenil přínos Kurzu pro asistenty lidí s mentálním postižením I a II, ale uvedl, že by potřeboval více

se vzdělávat ve specifických metodách celkově pro práci s uživateli, např. v preterapii, krizové intervenci, na člověka zaměřeném přístupu a metodách zaměřených na to, jak pomoci uživateli zlepšit se např. ve čtení a psaní.

P9: *„Za mě nějaké školení. Hodně jsem, třeba v ASU jsem, měl jsem problém s tím, že mám učit klienty nebo trénovat s nimi čtení, psaní a tak dále. a já v tom nemám žádné vzdělání. Jako, takže prostě moje metoda pokus-omyl nikdy nebyla moc dobrá. a to samé další metody, jako nevím. Dlouho jsem chtěl třeba krizovou intervenci, která letos konečně je a já na ni nepudu, že? (smích všichni) a nebo prostě preterapie a prostě další metody. a nebo za sebe bych víc potřeboval něco právě o těch na člověka zaměřený přístup a tady tyhle ty věci jakože. (...) Celkově k té práci. Jako hodně tam pomáhá ten kurz, ten víkendový. Já si myslím, že je super, že je i druhý, ta dvojka a hm, a asi bych potřeboval víc jako výuku těch metod přímo, v rámci toho.“*

Dále participantů projevili zájem také o kurz Sexualita a vztahy lidí s postižením 2, ale problém vidí v tom, že přímo v organizaci bude jen první část kurzu, kterou už mají za sebou a na druhou část by museli jet do Prahy. Participantka P10 uvedla, že už má za sebou i druhou část a velmi ji doporučuje.

P6: *„(...) Jakože chcu jít na nějakou dvojku, řekněme, já nevím, Sexualita lidí s mentálním postižením, kurz dva, ale prostě to teďka jakoby není, protože to přebírá (...), což jako je v pohodě, a dělají zas jedničku, tak nebudu chodit na jedničku, když už ju mám za sebou, tak už bych chtěl jakoby tu dvojku.“* – P8: *„(...) dvojka tady ani nebude, to musíš do Prahy.“* – P6: *“No takže. Ale chtěl bych strašně tu dvojku.“* – P8: *„Ale myslím, že kdyby se domluvilo jako víc lidí, že SPOLU by třeba aj bylo pro jako, že by se to nějak.“* – P10: *„On je totiž (...) schopnej jako i dojet, že jo. Já jsem to měla jako v jiný práci, že on dojel a prostě dojel a prostě fakt školil.“* – P9: *“Ted’ prý moc ne. (...)“* – P10: *„(...) Jo, já ju mám a je třeba super. Jako fakt bych to doporučila těm lidem, který jako pracujou s těma uživatelama dyl, tak jako je to, určitě se to hodí, no.“* – P11: *„A já jsem právě i přemýšlela, že pokud by to nebylo ve SPOLU, tak že bych jela do té Prahy na to, protože mě to hodně zajímá, tady to téma.“*

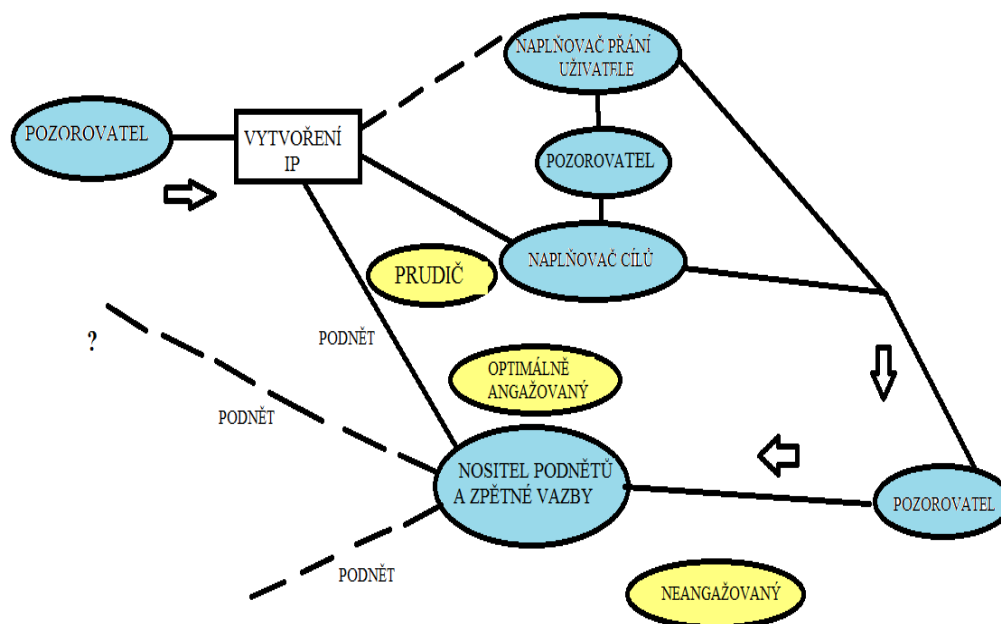
Participantů ohniskové skupiny, tedy asistenti, kteří v organizaci SPOLU Olomouc pracují déle než rok a půl během diskuze mluvili o mnoha zdrojích informací, a to jak písemných, tak také ústně předávaných. Zmíněna byla také důležitost praxe, propojenost jednotlivých zdrojů a podněty na další zedělávání. Další část textu popíše výsledky analýzy, které se týkají role asistentů v procesu individuálního plánování.

### **9.2.2 Role asistentů v procesu individuálního plánování**

Při analýze ohniskové skupiny 2 bylo rovněž identifikováno několik rolí asistentů v procesu individuálního plánování. Tyto role byly, stejně jako u ohniskové skupiny 1, zakresleny do obrázku, který znázorňuje jejich vzájemný vztah. Vzhledem k povaze rolí, které byly u ohniskové skupiny 2 formulovány, má ale Obrázek 4 vztahující se k této ohniskové skupině, mírně odlišnou podobu, ale stále přibližně kopíruje cyklický proces individuálního plánování. Bylo identifikováno 7 kategorií, tedy rolí asistentů, jejichž názvy, stejně jako u ohniskové skupiny 1, vycházejí ze slov participantů a jsou formulovány způsobem vyjadřujícím, že jde o role. Role, které jsou na Obrázku 4 znázorněny modře, znamenají, že daná role má určitou náplň, činnost v rámci individuálního plánování. Jde o roli *Pozorovatele*, který je na obrázku znázorněn vícekrát, protože se tato role v procesu individuálního plánování rovněž projevuje při více situacích, dále *Naplňovače cílů*, *Naplňovače přání uživatele* a *Nositele podnětů a zpětné vazby*.

Role, které mají žlutou barvu, se nevztahují k činnostem, ale k tomu, jak participantů hodnotí své postavení v procesu individuálního plánování. Jsou to role *Prudíč*, *Optimálně angažovaný* a *Neangažovaný*.

Další vztahy, které znázorňuje Obrázek 4, budou postupně vysvětlovány při popisu jednotlivých rolí. Popis výsledků analýzy se tedy bude stále vztahovat a vracet k tomuto obrázku.



Obrázek 4: Kategorie – ohnisková skupina 2 – role asistentů v procesu IP

## Pozorovatel

První uvedenou rolí je role *Pozorovatele*, která je na Obrázku 4 zobrazena na počátku procesu individuálního plánování, tj. před vytvořením Individuálního plánu, a během i po plnění cílů, protože asistent může uživatele pozorovat během celého procesu. Tři participantky popisovaly, že si na uživateli něčeho všimly, např. co ho baví, jak se projevuje, co má a nemá rád, co zvládá, co nikoli. Participantka P8 přímo uvedla, že „pozoruje“ např. mimiku a reakce uživatele. Participantka P8 i P11 zmínily, že asistenti uživatele vnímají jinak než např. rodiče. Participantka P11 k tomu dodala, že asistenti vnímají uživatele jako „partáka“, mají více otevřené oči a jsou upřímnější – oproti rodičům, kteří mají často ochranné sklony a např. svým dětem něco zakazují.

P10: „(...) Jsem si všimla, že to toho klienta baví (...).”

P11: „No, tak já si myslím, že kolikrát ti asistenti znají toho uživatele mnohem líp, jako, že, že vědí, jak s ním pracovat nebo tak nějak mají víc asi otevřené ty oči než prostě rodiče a jsou takoví i možná jako upřímnější, (...). a takže si myslím, že jako tam je důležitá ta role těch asistentů. a je lepší třeba, když jich je tam víc, že každé prostě, jo, má třeba jinou službu, jinou aktivitu s tím uživatelem a je určitě dobrý znát jako víc názorů, z více lidí.

*(...) Myslím si, že jako to má jako hrozně důležitou, tu roli, ten asistent, protože s tím uživatel hm se třeba jakože stýká pravidelně a už třeba ví, co ten, co ten uživatel zvládá nebo v čem potřebuje naopak ještě jako podporu. (...) Že ho vnímají i jinak, vnímaj ho jako parťáka třeba prostě, ale ti rodiče maj takový ochranný sklony. a často jim něco zakazují nebo se bojí prostě, aby se náhodou nezlepšili (...).”*

*P8: „Jako když tam máš pohled těch více lidí, třeba jak tady jsme se bavili o tech asistentech, tak ten asistent to zase vidí jinak a jako, já jako asistent, když jsem už někoho, kdo nemluví, tak nebudu čekat na to, že si řeknou celou větu, co chce, ale spíš pozoruju jako reakce, mimiku a tady toto. Takže jako stejně něco víš. Jako jasně, neřekne ti to úplně přesně, ale víš, že třeba toto mu není příjemný.”*

Participantka P8 později spojila roli *Pozorovatele* s pozdějšími fázemi procesu individuálního plánování, když uvedla, že asistent např. po půl roce, kdy uživatele více pozná, zjistí, že stanovený cíl je „*hloupost*“.

*P8: “Protože já si myslím, že jako ta aktualizace je od toho, že jo, ty toho dotyčného poznáváš. Prostě najednou zjistíš 'jako jo, sice jsme si tady stanovili nějaký cíl', ale protože jsem ho za půl roku poznala, tak přece vím, že teď to ne, jako je hloupost.”*

### **Naplňovač cílů**

Participant P9 uvedl, že asistent pomáhá klientovi splnit Individuální plán, tedy cíle v něm uvedené. Tato role, tedy *Naplňovač cílů*, je na Obrázku 4 znázorněna tak, že navazuje na mezník *vytvoření individuálního plánu* a následně přechází v roli *Pozorovatele*. s uvedenými částmi obrázku je spojena plnou čarou, což znamená, že je tato role přímou součástí procesu individuálního plánování.

*P9: „Tak my pomáháme klientovi ho splnit, individuální plán a teďka.”*

Participantka P7 na participanta P9 navázala, když uvedla, že uživateli pomáhají Plán naplnit, když si ho pamatují. Tato její věta je už částečně spojena s následující rolí. Participantka kromě toho také poznamenala, že když koordinátoři asistentům dávají Individuální plány, očekávají od nich, že je budou opravdu naplňovat.

*P7: „Když si ho pamatujem. (smích všichni) (...) Ale přijde mi, že vlastně, jak oni nám dávají ty osobní listy a ty individuální plány, jakoby ty*

*cíle, tak nějak od nás hm fakt očekávají, že my je budeme jakoby naplňovat s tím klientem. (...)*“

### **Naplňovač přání uživatele**

Participantů na předešlou roli, *Naplňovač cílů*, navázali diskuzí o tom, že oficiální cíle v individuálním plánu někdy nekorespondují s tím, co uživatel opravdu chce, což je způsobeno tím, že cíle často formulují opatrovníci uživatelů. Participantů popisovali, že v těchto případech plnili s klientem to, o co opravdu projevil zájem, a cíle uvedené v Individuálním plánu považovali za druhořadé nebo zbytečné. Podle participanta P9 je Individuální plánování především o přirozeném, každodenním, průběžném domlouvání toho, co uživatel momentálně chce dělat a co potřebuje, nikoli o plnění cíle, který je „*na papíře*“, ale pro uživatele není podstatný. Jako příklad participant P9 uvedl situaci, kdy měl jeden uživatel v Individuálním plánu napsáno, že ho má asistent podporovat v tom, aby se vždy při přecházení přes cestu rozhlédl. v praxi se ale ukázalo, že to nebyla zakázka uživatele, protože ho musel asistent při rozhovoru kvůli rozhlížení přerušovat, což nebylo příjemné ani jednomu z nich. Uživatel zároveň asistentovi každou asistenci říkal, co chce ten daný den dělat, což bylo pro asistenta důležitější než oficiální cíl v Individuálním plánu.

P9: *„Hm a. Dobře tak pomáháme klientovi si pro ten den učit vlastní individuální plán a společně ho vytvořit. a na něm pracovat. (...) Mně třeba, vzpomínám, když jsem začínal se Surým, tak on tam měl v IPěčku hm podporovat ho v tom, aby se rozhlížel přes cestu. (smích ostatní) a v podstatě jako tak hm. (smích ostatních) a principiálně to stejně, stejně, když si to zkoušel, tak to vypadalo tak, že Viktor vykládá, já jsem ho musel přerušit, aby se rozhlídl přes cestu a potom zase navazoval (smích ostatních) a prostě rozhodně to nebyla jeho zakázka, abych ho přerušoval kvůli tomuhle. (smích ostatních) a estě jako, no, bylo takové. No. To samé, jakože tam měl třeba trénování angličtiny, což taky jako nebyl nikdy jeho moc cíl, ale no jako potom jsem se s ním bavil, jakože jednou jako sem tam jakože chtěl prohodit třeba pár frází, ale jakože vyloženě ty cíle úplně moc nekorespondovaly, no. (...) a tím, že Viktor si vždycky řekl 'dneska chci dělat toto, toto, toto', takže on si vlastně vytvářel ty cíle průběžně a vytvářel si je každou asistenci. a tady nějaký ten velký, který podle mě vznikl prostě proto, aby se splnila ta podmínka, byl pro něj zbytečný. (pomlka) a máme to vlastně tady tohle často u těch IPěček. (...) a přijde mi hodně důležité se právě, ale ne úplně to*

*papírové, ale myslím si, že to děláme furt, běžně, že si domlouváme s klientem, co chce dělat. a to je individuální plánování a teď si domlouváme 'ted' si chceš zalít čaj, ok' a teď prostě zjišťujeme metodou pokus-omyl, spíš než bychom se domlouvali, ale spíš prostě zjišťujeme, jakou míru podpory potřebuje. Takže mně přijde, že to děláme naprosto přirozeně a pořád. a k tomu ještě máme to sekundární, to, co je v těch papírech. (...)*

Participantka P10 mluvila především o roli opatrovníků, kteří často rozhodují za uživatele, a o tom, že jí vždy nejvíc šlo o toho, co aby byl uživatel spokojený, protože proto tady je.

*P10: „Oni ty cíle hlavně vlastně dělají opatrovníci, že jo, často. (...) Mně zas přijde, že ty IPěčka většinou vymýšlí jako rodiče nebo jako opatrovníci, že. Že prostě potom ten klient musí plnit nebo plníme něco, co prostě von ani nechce a chtěl by dělat něco jinýho a prostě přijde opatrovník a 'ne já chci dělat tohle s ním'. (...) Já jsem právě hodně bojovala i třeba s opatrovníkama, že prostě ten klient něco chtěl a úplně 'ne, ne, prostě tohle ne' a jakože. Že mně šlo dycky víc, jakože nejvíc, o toho klienta, aby prostě byl spokojený, proto tady jsem. a ne prostě, že rodič si něco jako fakt dá nějakou zakázku a 'udělejte to', i když on prostě nechce.“*

Participant P9 k tomu řekl, že by se vždy mělo ověřovat, zda danou věc uživatel opravdu chce a zda je to potřeba.

*P9: „(...) Podle mě by sem měl uživatel jako dojít se zakázkou, nebo opatrovník, s tím, že pak by se ověřovalo s klientem, jestli opravdu tohle chce. (...) je potřeba se domluvit s tím klientem, jestli je to třeba opravdu potřeba nebo ne. To mi přijde na tom důležitější, že teď se řekne 'ted' je toto'.“*

Participantka P7 uvedla, že cíle z Individuálního plánu s uživatelem neplnila ne přímo proto, že by se neshodovali s přáním klienta, ale protože je často zapoměla. Proto vždy s uživatelem na asistenci dělala to, o co projevil zájem a na co měl náladu.

*P7: „Když si ho pamatuju. (smích všichni) Ale přijde mi, že vlastně, jak oni nám dávají ty osobní listy a ty individuální plány, jakoby ty cíle, tak nějak od nás hm fakt očekávají, že my je budeme jakoby naplňovat s tím klientem. Ne, že by to tak jako úplně probíhalo, musím teda za sebe říct, nebo prostě jsem něco zapoměla, tak jsem nevěděla nebo takhle. Tak ten klient si*

*sám řekl, že to vůbec dělat nechce, že chce dělat něco jiného. Tak jsme prostě dělali to, co chtěl dělat. o co projevil zájem, na co měl náladu. (...)*”

Tato role nese název *Naplňovač přání uživatele*, protože asistenti uživatelům pomáhají primárně s plněním jejich přání bez ohledu na to, zda jsou tato přání uvedena v Individuálním plánu nebo nikoliv. Na Obrázku 4 je tato role vyobrazena na stejné úrovni jako role *Naplňovač cílů*, ale je s mezníkem *vytvoření Individuálního plánu*, spojena přerušovanou čarou. Je tomu tak proto, že tato role, ač je velmi důležitá, můžeme říci, že dokonce důležitější než *Naplňovač cílů*, protože zohledňuje především potřeby uživatele, nekoresponduje se psaným Individuálním plánem, na jehož vytvoření se podílel uživatel, opatrovník, koordinátor, popř. další osoby.

### **Nositel podnětů a zpětné vazby**

Participantů také mluvili o své roli, která spočívá v tom, že dávají zpětnou vazbu koordinátorům. Tato role, tedy *Nositel podnětů a zpětné vazby*, na Obrázku 4 navazuje na roli *Pozorovatele*, což znamená, že během celého procesu asistent uživatele pozoruje, všímá si různých signálů a okolností a na základě toho potom dává podněty nadřízeným pracovníkům.

P8: *“Já bych k tomu ještě přidala, že my i jako asistent dáváme jako zpětnou vazbu výš, plánovačům, koordinátorům.”*

Participantů P6 a P11 zdůrazňovali to, že zpětná vazba, kterou shromažďuje koordinátor o uživateli, pochází od více lidí, z více pohledů, a to jak od koordinátorů a rodičů nebo opatrovníků, tak také od asistentů z různých programů, protože každý z nich vidí uživatele jinak, dělá s ním jinou aktivitu.

P6: *„(...) nebo vychází ty věci z, i od asistentů, od dalších lidí, co s nima pracovali. (...) Že si myslím, že je důležité u toho individuálního plánování je zjistit jakoby potřeby a jakou podporu třeba ten uživatel potřebuje, jakoby nějak objektivně, ať je to i z více stran, opatrovníci, asistenti, koordinátoři, rodiče. (...) Nebo prostě můžeš napsat svůj názor, proč si myslím, že to je kravina, že. (...) a hodně pokud třeba navštěvuje víc asistencí, víc program. (...) a já si myslím, že je právě fajn i z těch, protože i lidi z těch různých programů nebo ti asistenti z osobních asistencí nebo ať už je to APZ, tak vlastně sesbírávají nějaké informace o tom uživateli za tu dobu a když se pak vnesou do toho IPéčka, tak je to jenom super, protože vlastně už máme z toho víc pohledů a vlastně to není ani nějak moc práce navíc. (...) Zkusím, když to je třeba jednou za půl roku, že to, že asistent třeba*



*vyplní papír, jo, to mu zabere půl hodky, hodku max., tak je to vlastně celkem, celkem v klidu. Ale ať je to jenom jeden asistent, který je s ním fakt nejvíce času jakoby nebo už se dostáváme do nějakého jako objektivního pohledu jako víc.”*

*P11: „(...) a je lepší třeba, když jich je tam víc, že každé prostě, jo, má třeba jinou službu, jinou aktivitu s tím uživatelem a je určitě dobrý znát jako víc názorů, z více lidí. (...)”*

Participantů zmínili, že zpětnou vazbu koordinátorům dávají např. skrze Rozhovorové listy. Participantka P8 popsala, že tato zpětná vazba probíhá formou rozhovoru s „plánovačem“ a potvrdila, že to funguje, byla už na několika takových schůzkách. Také zmínila, že už několikrát při této schůzce uvedla, že cíl nebyl naplněný. Participantka P11 uvedla, že podle jejího názoru z Rozhovorových listů mohou být užitečné poznatky, protože koordinátoři některé věci bez zpětné vazby asistentů nemohou vědět.

*P8: „Já nevím, jaké máte zkušenosti vy, ale teďka, nevím, v lednu jsem myslím byla dvakrát na nějakých rozhovorových listech, že teda jsem to nepsala, ale že přímo se mě ptali na otázky a bavili jsme se jak více méně tady. Byla jsem tam jen já a plánovač. Bavili jsme se o konkrétním uživateli. Takže ono to jako teď a myslím si, že aj dřív. (...) Ale ono to, o čem se bavíme fakt funguje, to je fakt. Už jsem byla na několika takových sezeních skrz uživatele, že jsme se o nich bavili. (...) Jako kolikrát už jsem psala aj do těch zpětných rozhovorových listů, že prostě to nebylo naplněný. Co jako. Tak, nenaplnili jsme to, protože třeba nebylo na to počasí nebo prostě jako.”*

*P11: „(...) a asistenti taky jakože se můžou k tomu vyjádřit. a přemýšlím, já jsem nikdy na žádné takové jako schůzce nikdy nebyla, o individuálním plánování, ale možná je to v rámci hm dotazníku, kterej dycky jakoby míváme hm, když jsme, třeba jsme ukončili nějaký program s tím uživatelem, a vlastně máme potom takovej dotazník. (...) Jo, to si myslím, že určitě, že ty podněty jako dávají, když tam jsou jakoby při té schůzce nebo mají nějaký ten rozho, rozhovorovej list, tak určitě tam jako můžou byt hodně dobrý poznatky, jako co třeba kolikrát ani ti koordinátoři nemusí třeba vědět jako.”*

Participant P6 zmínil, že nově se začíná v organizaci objevovat koncept „skupin“, kdy už zpětná vazba od asistentů ohledně individuálního plánování nebude probíhat jednotlivě formou Rozhovorových listů, ale formou rozhovorů ve skupině. Na této změně oceňuje lepší

„posdílání“ a větší efektivitu, protože se získá zpětná vazba od více asistentů za krátkou dobu. Participant P9 namítal, že na to už je zvyklý dlouho, vždy měli k programům týmové schůzky a řešili i záležitosti týkající se individuálního plánování. Participant P6 reagoval názorem, že týmové schůzky sice fungují už dávno, ale týkají se praktických věcí ohledně organizace programů, např. co se týče rozdělení uživatelů k asistentům, ale neposkytuje se na nich zpětná vazba koordinátorovi ohledně individuálního plánování jednotlivých uživatelů.

P6: „*Ted' asi dělají právě i hm skupiny, myslím, že se budou. To já zas mluvím o AR-kách, pardon. (smích) Ale jo, že ted'ka místo těch listů vlastně jsou nově (...). Jo, ale že se zapisovalo předtím vlastně papíry, že jo, i z těch hm AR-ek, myslím, že se dělali jednou za rok nebo nějak tak (...) Nó, jo, ale myslím. Ale jo. Jako rozhovorové listy.*” – P9: “*My jsme mívali vždycky skupinovou totiž.*” – P6: “*Ale že ted'ka se budou úplně to, úplně na všechno, jakoby na ty programy dávat ty rozhovory jako ve skupině a tak. Že vlastně se, to zabere stejně času, než bychom to vypsali a myslím si, že to je lepší zase jako posdílání. (...) o i tak programu a jednak o uživateli, protože to vlastně je i ta, jako za méně času ta větší efektivita, si myslím. (...) Protože dřív to bylo právě. Si myslím, že právě tam je pohled těch více asistentů, jako koordinátora, že jo, můžem si říct názory vlastní, jak v programu, jak si myslím ten, že tomu bylo, jak si myslím ten, že tomu bylo. Stihne se to reálně vlastně popovídat třeba za ty dvě hodiny, když každý asistent by vyplnil ten papír, a vlastně šetří to jak čas, tak vlastně to je efektivnější, si myslím, teda.*” – P9: “*Já na to jsem zvyklý třeba už (...) let, že tohle je teda normálka. (...) Byly vždycky týmovky. (...) No, tam bývaly vždycky úvodní, na začátku roku, a na konci roku, kdy se to celé uzavíralo.*” – P6: “*Jo. Jako týmovky jsou, ale to je kvůli rozdělení jakoby uživatelů a konceptů. (...) Nevím, jestli z toho byly výstupy, protože právě pro (...) pro IPéčko úplně jakoby.*” – P9: “*Já vím, že jsme tam řešili právě tyhle věci. Já si vybavuju dramáček, že jo. Je možné, že to ještě (...) vedla, koordinovala.*”

Participantky P8 a P7 hovořily o tom, že v Osobní asistenci zpětná vazba probíhá zatím jen písemně, formou Zprávy. Participantka P11 uvedla, že tomu tak je i u pobytů a popsala příklad, kdy se jedna uživatelka s novou asistentkou projevovala na daném pobytu úplně jinak, a zdůraznila důležitost Zprávy z tohoto pobytu, aby následně koordinátor věděl, že to „*de i takhle*“.

P8: „V OSE to zatím zažívám jenom písemně.“ – P7: „Tam vím, že to dělají hodně jakoby na základě těch zpráv za toho půl roku, co oni chtějí od těch asistentů, a podle toho to jakoby, jo.”

P11: „Já si třeba pamatuju, že když jsme byli na pobytu ve Vizovicích, tak tam byla s jednou uživatelkou asistentka nová a prostě před pár lety jakoby ta uživatelka byla taková, jakože se moc nezapojovala, byla taková tichá a nebyla moc akční. Ale teď s tou, s tou asistentkou, že si jako strašně moc sedly a že furt někde spolu chodily a byla taková, jakože se začala smát víc. a to mi přišlo, že prostě je fakt jako důležitá potom ta zpráva prostě toho asistenta, že, že to de i takhle.”

Participantů se bavili také o tom, že zpětná vazba byla náročná, když zapoměly cíle uživatele. Tím pádem potom „horko těžko“ vzpomínali, jak je s uživatelem naplňovali. Ale i z níže uvedené citace z této části diskuze je zřejmé, že si z toho participantů dělali spíše legraci.

P9: „Pro mě byl vždycky asi, nejmíň důležitý pro mě vlastně byl individuální plán, to jsem vlastně dycky hnedka zapomněl. (smích všichni) a tam byla dycky pak náročná ta evaluace, ále hm.” (smích všichni)

P7: „Pak bylo teda zajímavý sepisovat tu zpětnou, jak nevím, po půl roce se to píše? (...) a to mi přišlo jakoby ten seznam těch cílů, třeba pět a já úplně, že.” (smích všichni). – P8: „Ale já jsem měla úplně to samý. Já jsem s klukem pracovala, jak nevím, asi půl roku, a teďka jsem začala psát a ‘toto tam má?’” (smích všichni) – P7: „Něco takovýho, no.” (smích všichni) – P8: „Tak to nějak zkusíme jako vymyslet. (smích)” – P7: „Taky jsem horko těžko vzpomínala, jestli vůbec nějaká taká situace byla a co jsme dělali a jestli se to někam posunulo.” – P8: „Jako naštěstí zrovna tady ten uživatel měl fakt jako obecný ty cíle, že se tam jako, vědělas, že se tam jako, že ses tam trefila, ale.” (smích všichni)

S touto rolí souvisí i to, co se děje po tom, co asistenti koordinátorům předají zpětnou vazbu. Někteří participantů vyjádřili názor, že koordinátoři k návrhům asistentů určitě přihlíží a tyto návrhy dále ovlivňují individuální plánování. Tento vztah mezi rolí *Nositel podnětů a zpětné vazby* a mezníkem *vytvoření Individuálního plánu* je na Obrázku 4 znázorněn plnou čarou mezi těmito dvěma částmi obrázku. Znamená to tedy, že podnět od asistenta se promítne do Individuálního plánu. Participantka P8 uvedla, že když si s tím koordinátoři dají tu práci a pozvou několik asistentů na schůzku, tak to nedělají jen, „aby to vypadalo“, ale že

k názorům asistentů přihlídnou. Participantka P11 uvedla, že ví o konkrétních uživateli, kteří díky podnětům od asistentů, týkající se např. toho, co uživatel zvládá, „se někam posunuli“. Participant P6 na konkrétním příkladu, kdy se do Individuálního plánu promítl jeho návrh ohledně cíle zlepšení komunikace nebo obstarávání nákupu, vysvětlil, že podněty asistentů se do individuálního plánování skutečně promítají.

P8: „(...) Hej, jako, koordinátoři dávají jako fakt aj na to, na ty asistenty, protože když si daj práci s tím jako pozvat je a s nima strávit tu hodinu a půl. Tak jako jo. Něco tam asi aj přihlídnou, si myslím. Jako nějakou tou součástí ti asistenti jsou v tom. Protože jako jinak by se asi jako hodně nudili, protože jako pozvat několik asistentů kvůli jednomu člověku, to by se mi nechtělo, no. Jenom tak jakože 'tak, aby to vypadalo, tak si tady pozvem pět lidí', to si myslím, že ne. Že když už to jako nějak jako, tady tráví tím čas, že už k tomu fakt asi nějak přihlídnou.”

P11: „Myslím si, že určitě. Že na to docela dost berou jako ohled. a jako i tak, co vím, tak se prostě fakt někam jako posunuli někteří ti uživatelé. Díky tomu, že třeba v té zprávě zrovna bylo něco jako důležitýho, co třeba on třeba zvládá.”

P6: „Mně teda přišlo, že po tom rozhovoru a podobně, tím, že to bylo s IP, a pracovali jsme na IP (smích P8), takže vlastně to bylo takové jako z první ruky, že mně to přišlo, jako že to dost ovlivňují, když vlastně při tom člověk, který to píše, a aj i když potom ten uživatel jako chce s ním pracovat dál, měl potom nový individuální plán, když se něco změnilo, tak mi přišlo, že tam ty věci jakoby aspoň některé určitě byly, aspoň, co jsem dal na podnět. (...) Bylo to třeba jako zlepšení jakoby komunikace a obstarávání si, já nevím, čeho to bylo, a myslím nějaký nákup, něčeho takového. (...) že ten uživatel, že jsem viděl, že to je jako nějaký dlouhodobý jeho (pomlka) jeho třeba problém, nebo jak to nazvat, teďka netuším, ale že vlastně jsme se o tom pobavili s tím pracovníkem, jsem řekl 'jo', protože už jsme třeba věděli po tom roce, že co potřebuje nebo co, co jsme bavili, že by jako chtěl, tak jsem to vlastně jako přenesl i a pak vlastně většina těch věcí se shodovala s téma, co tam potom byly, v tom plánu. Jakože přišlo mně, že to ovlivnilo jako celkem hodně.”

Participantka popsala, že když do nějaké Zprávy uvedla např. návrh na nový cíl pro uživatele, tak nikdy nevěděla, jestli to mělo nějaký efekt, kam to došlo a jestli si to vůbec

někdo přečetl. Navíc to vždy vnímala tak, že sice může něco navrhnout, ale potom je to stejně na klientovi nebo na opatrovníkovi. Tento vztah mezi podnětem asistenta a Individuálním plánem je na Obrázku 4 naznačena přerušovanou čarou, která míří „do neznáma“ a je navíc označena otazníkem.

P10: „*Já vím, že jsem dycky třeba do nějaký zprávy napsala, jako tam bylo to, tam byl dotaz jako 'navrhni nějaký cíl do budoucna', tak jsem tam jako vypatlala, prostě něco napsala. a jakože jestli to mělo někdy nějaký efekt, tak to vůbec netuším. Jakože mně to přišlo takový jako jenom 'no tak, můžeš si to zkusit navrhnout', ale stejně to vlastně jakoby na tom klientovi nebo opatrovníkovi, jestli se jako. Že jako nikdy nevím, kam to jakoby došlo todlencto, já to prostě, co jsem vytvořila, jo. Jsem si všimla, že to toho klienta baví a myslela jsem, že by to byl dobrej cíl, ale jako nikdy nevím jako, co z tou větou, jak s tím někdo naložil. Nikdy jakoby jsem nezjistila, jestli si to někdo jako fakt přečetl.*”

Participant P9 uvedl, že má s podáváním podnětů špatnou zkušenost, protože když něco navrhoval, nikdy se nic nestalo. Tato zkušenost participanta je na Obrázku 4 vyobrazena přerušovanou čarou od role *Nositel podnětů a zpětné vazby*, která směřuje dolů.

P9: “*Já s tím mám právě třeba špatnou zkušenost, tady s tímto. Já jsem třeba navrhoval nějaké cíle a tak dále á. a většinou se nikdy nic nestalo, ani nijaká diskuze o tom. (...)*“

Dosavadní popsané role se vztahovaly k tomu, jaké činnosti asistent v procesu individuálního plánování vykonává. Následující role se týkají hodnocení spokojeností participantů s celkovým postavením v procesu individuálního plánování, tedy se čtyřmi již popsanými rolemi.

### **Prudič**

Participantka P10 vyjádřila, že když někdy až moc do něčeho „vrtala“ a snažila se o nějakou změnu, cítila se jako „prudič“. Také uvedla, že už ji to pak nebavilo a říkala si, že už na to „kašle“. Tato role je na Obrázku 4 zobrazena uprostřed procesu individuálního plánování, blíže k vytvoření *Individuálního plánu*, což má naznačovat velkou angažovanost.

P10: „*Mně to třeba přišlo, když jsme do toho vrtala už moc a snažila jsem se, taky vo některý věci, že už jsem byla takový ten prudič, ty jo, úplně prostě, že furt jsem něco řešila, že já jsem jako něco to. a už mně to pak ani nebavilo, ke konci, už jsem si jako říkala 'ty jo, já na to asi kašlu nebo'.*”

*Nevím, jestli už to bylo vyhoření, jako celkově, ale jako už mě to pak nebavilo. (povzdech, smutný smích)”*

### **Optimálně angažovaný**

Participant P8a P6 své momentální zapojení do procesu individuálního plánování vnímají jako optimální a jsou spokojení, protože mají kromě práce ve SPOLU Olomouc ještě jiné povinnosti. Participantka P8 uvedla, že kdyby byla zapojená méně, už by neměla informace, které se hodí. Participant P6 řekl, že je angažovaný v dostatečné míře na to, na jaké pracuje pozici, a že mezi asistenty a koordinátory, se kterými spolupracuje, funguje dobře zpětná vazba.

P8: *„Já to mám spíš teďka tak, že se mi zdá, že ze všech stran mají na mě nějaký jako otázky a že jsem do toho teďka zahrnutá nějak příliš, jako ne moc, jako tak asi nějak normálně. Ale s tím, že jako vlastně nemám jenom SPOLU, mám i další věci, tak pro mě je to teďka takové jako optimální. Že nepotřebuju asi víc, být do toho zasažená ještě víc. a jako zas, když budu míň, tak zas nebudu mít nějaký informace a ty se hodí. (...) Já jsem teďka to, jako spokojená.”*

P6: *„Já si myslím, že jsem též jako tak podobně jako P8 právě. Že tím, že mám další jakoby práci i mimo, tak je to pro mě akorát, ale hm, já jsem spíše jakoby s těma lidma, s kterýma dělám, tak to hodně funguje, jakože si to řekneme, ty věci, nebo. (...) Asistenty, koordinátory.(...). Ale jako většinou tu zpětnou vazbu nějak jakoby víme a že prostě mám i tu zkušenost, že házíme navzájem podněty nebo tak. a takže, jako mně přijde, že jsem v dostatečný míře angažovaný na to jakoby, jakou tady mám, řekněme, pozici nebo, jak to mám říct. Že jsem jakoby spokojený v tomhle ohledu teďka.”*

### **Neangažovaný**

Další participant vnímají, že nejsou do individuálního plánování dostatečně zapojení a uvítali by větší zapojení. Participant P9 uvedl, že v organizaci je stabilní tým koordinátorů, ale asistenti jsou „bokem“, což je pravděpodobně způsobeno také tím, že je jich velké množství a pracují jen na dohodu o provedení práce, popř. o pracovní činnosti. Také zmínil, že vzhledem k tomu, že asistenti vykonávají přímou práci s uživateli, potřebují „vidět do té služby“, což participantovi chybí. Participant P9 také navrhl, že jedna z možností řešení této

neinformovanosti a nedostatečného zapojení by byla změna konceptu zahrnující jen např. 6 pracovníků v přímé péči. Participant uznal, že by to pravděpodobně nestačilo, ale na druhou stranu byla se zvýšila provázanost a pracovníci by o sobě navzájem věděli.

P9: „Pro mě je to asi náročné v tom, že já se ty informace dozvídám hodně zprostředkovaně. Že já jako asistent, já chápu, že by to bylo časově hodně náročné se třeba účastnit i těchto schůzek, které jsou prostě, kde se řeší ty individuální plány a tak dále. a že je nás prostě hrozně moc a nejsme tady jako, jsme tady jenom jako dohodáři, že? Takže. Ale. Nevím, jako cítím, že fakt tady je ten stabilní tým těch koordinátorů, ano, ale prostě my jako asistenti a tím, že je nás fakt hodně, jsme, jsme trochu bokem. a přitom by se, my děláme tu přímou práci a my prostě potřebujeme ty věci, my potřebujem víc vidět do té služby. a chápu, že prostě z finančních důvodů, časových to úplně není možné. Ale moc mi to tam chybí. (...) Přemýšlím jako, jestli je úplně vhodný tady ten koncept, že jsou tady pracovníci na dohody, jestli by třeba nestačilo mít třeba, nevím, šest pracovníků sociálních službách, ale já jako vím, že by to asi úplně nestačilo, ale že by se snížila ta. Ale naráz by to byla nějaká stabilní práce, kde každý ví, co dělá ten ostatní, bylo by to nějak provázané. a asi by to bylo pro menší množství klientů, ale prostě naráz, naráz bychom prostě věděli, co děláme.”

Participantka P7 uvedla, že se měla sama více angažovat a častěji dávat koordinátorům podněty, ale na druhou stranu koordinátoři by se také měli častěji zajímat, jestli asistenty něco nenapadá. Participantka P11 vyjádřila, že by se v některých případech zapojila více, ale z časových důvodů to nebylo možné.

P7: „Ted'ka otázka, že si tak jako to přemítám zpětně a říkám si, že možná jsem se třeba měla sama víc angažovat prostě. Jakože oni se třeba ne tak často ptali, jednou za půl roku prostě člověk sepsal nějakou tu zprávu, ale jakoby že možná, že já jsem měla častěj třeba říct nějaký ty podněty, co se mi událo, co si myslím, že jako sedí, nesedí. Ale na druhou stranu, oni se taky jakoby neptali. Takže takové nějaké jakoby asi mít nějakou možnost toho častějšího vyjádření nebo aby oni se víc se zajímali. Já chápu, že oni mají jako x klientů, každý jakoby ten pracovník, ale víc jakoby se zajímat, i oni, jestli jako nás třeba něco napadá, nebo máte k tomu něco, nebo takhle.”

P11: „*Hm. Možná v něk, v některých jako případech bych se jako zapojila i víc, ale já spíš jakoby jsem to časově už, že jsem toho fakt měla už, měla jsem hodně programů, měla jsem toho hodně.*”

První část této kapitoly popsala výsledky analýzy ohniskové skupiny 1, a to nejprve ve vztahu ke zdrojům informací pro asistenty a následně ve vztahu k rolím asistentů v procesu individuálního plánování. Poté byly výsledky ke stejným tématům představeny také pro ohniskovou skupinu 2. Následující část textu stručně popíše stejné, popř. podobné, a rozdílné znaky napříč oběma ohniskovými skupinami.

### **9.3 Srovnání ohniskové skupiny 1 a ohniskové skupiny 2**

Tato podkapitola stručně shrne stejné znaky a rozdíly ve výsledcích u ohniskové skupiny 1, která reprezentuje asistenty, kteří v organizaci SPOLU Olomouci pracují kratší dobu než rok a půl, a ohniskové skupiny 2, jež zahrnuje asistenty, kteří jsou v organizace déle než rok a půl. Opět bude nejprve představeno srovnání související s tématem zdrojů informací pro asistenty a posléze s tématem rolí v procesu individuálního plánování.

#### **9.3.1 Zdroje informací pro asistenty**

Co se týče zdrojů informací, které mají asistenti pro svou práci k dispozici, shodné nebo podobné kategorie lze vidět v Tabulce 5. Ve sloupci *Stejné kategorie* jsou uvedeny kategorie, které jsou v obou ohniskových skupinách totožné. Jde o kategorie *Osobní profil*, *Individuální plán/Cíle*, *Rizika* a *Fotka*. Je tedy zřejmé, že se s těmito zdroji běžně setkávají asistenti z obou skupin. v pravé části tabulky, která je označena jako *Podobné kategorie*, jsou kategorie, jejichž obsah je přibližně stejný, avšak název je mírně odlišný, protože byl tvořen podle slov participantů v dané ohniskové skupině. Zatímco v ohniskové skupině 1 nalezneme kategorii *Zprávy asistentů/Rozhovorové listy*, v ohniskové skupině 2 je tato kategorie nazvána jen *Zprávy asistentů*. U ohniskové skupiny 1 také nalezneme kategorii *Osobní setkání*, která u ohniskové skupiny 2 odpovídá kategorii *Setkání s uživatelem*.



Tabulka 5: Srovnání ohniskových skupin – zdroje informací – stejné a podobné kategorie

Stejné kategorie	Podobné kategorie	
	Ohnisková skupina 1	Ohnisková skupina 2
Osobní profil	Zprávy asistentů/Rozhovorové listy	Zprávy asistentů
Individuální plán/Cíle	Osobní setkání	Setkání s uživatelem
Rizika		
Fotka		

Ač byly tyto kategorie v obou ohniskových skupinách stejné nebo podobné, obsah jednotlivých kategorií, tedy obsah diskuze participantů o těchto tématech, měl v každé ohniskové skupině svá specifika a mnohdy se diskuze ubírala úplně jiným směrem.

Co se týče *Osobního profilu*, participant ohniskové skupiny 1 uvedli, že se v něm zajímají hlavně o oblasti, které jsou pro ně důležité vzhledem k danému programu, ve kterém s uživatelem pracují. Participant ohniskové skupiny 2 tento zdroj vnímali celkově jako důležitý, a i když jmenovali konkrétní oblasti, které je zajímají, nespojovali je s prací v různých programech. v ohniskové skupině 1 participant zdůrazňovali to, že informace obsažené v Osobním profilu někdy neodpovídají realitě a uvedli, že je to tím, že tento dokument vyplňují rodiče uživatelů. v ohniskové skupině 2 tuto záležitost zmínila jen jedna participantka, a to, aniž by uvedla, proč tomu tak podle jejího názoru je. Na ni reagovala další participantka názorem, že ani není možné, aby informace jednoznačně odpovídaly realitě, protože každý vidí daného uživatele jinak.

V souvislosti s *Individuálním plánem* nebo *Cíli* rozvíjeli participant při jednotlivých ohniskových skupinách úplně odlišná témata. Zatímco při ohniskové skupině 1 se participant zaměřovali na strukturu individuálních plánů a způsob formulace cílů, při ohniskové skupině 2 participant hovořili spíše o tom, že se na tento dokument příliš nezaměřují a často jeho obsah zapomínají.

Odlišná byla diskuze v jednotlivých ohniskových skupinách také v souvislosti s dokumentem *Rizika*. Zatímco v ohniskové skupině 1 věnovali participant tomuto tématu mnoho pozornosti a vyjadřovali např., že někdy nelze rizika kvůli odlišným okolnostem přenést do jiných programů nebo že uvedená rizika mohou být rizikem pro každého, nejen pro daného uživatele, v ohniskové skupině 2 byla diskuze na toto téma velmi krátká. Participant uvedli pouze, že je pro ně tento dokument důležitý a proč. Pouze názor jedné participantky se

shodoval s názory některých participantů z ohniskové skupiny 1, a to ten, že Rizika pro ni nejsou důležitá, protože se popsané situace mohou stát komukoliv.

Co se týče *fotky*, diskuze v obou ohniskových skupinách souvisela s přínosem fotografií v případě, kdy si asistent ze začátku nepamatuje jména uživatelů, ale jen obličej, a s neaktuálností fotografií.

O *rozhovorových listech* (které byly ale zmíněny jen v ohniskové skupině 1) a *zprávách asistentů* mluvili participant v obou ohniskových skupinách jako o užitečném a důležitém zdroji. Jeden participant v každé skupině také uvedl, že pro něj nejsou důležité zprávy, kde jsou popisovány zkušenosti z jiného programu, než ve kterém pracuje. v ohniskové skupině 1 jedna participantka dodala, že tento dokument čte nejméně, protože je příliš dlouhý, ale ví, že se tam může dozvědět mnoho užitečných informací.

Zatímco téma *osobního setkání s uživatelem* zmínila při ohniskové skupině 1 jen jedna participantka, při ohniskové skupině 2 tento zdroj označila většina participantů jako nejdůležitější a rozvinula také téma poznávání uživatelů na pobytech, na tzv. *setkáváních* nebo přes jiné uživatele.

Rozdíl v kategoriích mezi těmito dvěma ohniskovými skupinami shrnuje Tabulka 6. v levém sloupci jsou uvedeny jednotlivé zdroje informací, které byly při diskusi zmíněny vždy jen u jedné z ohniskových skupin. v prostředním a pravém sloupci je vždy křížkem označeno, ve které z ohniskových skupin byl daný zdroj zmíněn. (Křížek, tedy „x“, znamená, že zdroj byl zmíněn). Co se týče písemných zdrojů, v ohniskové skupině 1 participanti mluvili navíc o *Doporučeních* a *Komunikačních slovníčcích*, a v ohniskové skupině 2 se během diskuze objevilo téma *Medailonků*, *Map* a *Lékařských zpráv*. Zatímco se participant v ohniskové skupině 1 dále zaměřovali na *informování* a *aktualizaci dokumentů*, v ohniskové skupině 2 byl prostor věnován spíše ústně předávaným *informacím*, např. *od koordinátorů* a *dalších asistentů*, a také *kurzům*.

Tabulka 6: Srovnání ohniskových skupin – zdroje informací – odlišné kategorie

Zdroj informací	Ohnisková skupina 1	Ohnisková skupina 2
Doporučení	x	
Komunikační slovníčky	x	
Medailonek		x
Mapy		x
Lékařské zprávy		x

Nedozví se postižení	x	
Všechno má smysl, ale...	x	
Informování	x	
Aktualizace dokumentů	x	
Informace od ostatních asistentů		x
Informace od koordinátorů		x
Informací od rodičů nebo opatrovníků uživatelů		x
Všechno se doplňuje a je to dobře napsané		x
Potřeba kurzů		x

Ačkoli jsou kategorie *Lékařské zprávy* z ohniskové skupiny 2 a *Nedozví se postižení* z ohniskové skupiny 1 uvedeny mezi odlišnými kategoriemi, je třeba je více popsat, protože jsou určitým způsobem specifické. Nelze totiž jednoznačně říci, že všichni participanti z ohniskové skupiny 2 uvedli, že se ve složkách uživatelů nacházejí lékařské zprávy a že se tudíž dozví postižení uživatele, a u ohniskové skupiny 1 je tomu naopak. u ohniskové skupiny 1 se participant shodli na tom, že se ze složky nedozví, jaké má uživatel postižení, ale jejich názory na to, zda je to dobře nebo nikoli, se lišili. v ohniskové skupině 2 dva participanti zmínili, že se ve složkách objevují lékařské zprávy, ale později jeden z nich uvedl, že tyto dokumenty ve složkách nejsou. Následně na to jedna participantka reagovala, s tím, že absenci diagnózy hodnotí jako negativní, protože by tento údaj asistenti měli vědět. Jinými slovy, participanti ohniskové skupiny 1 se shodli na absenci diagnózy ve složce, participanti ohniskové skupiny 2 na existenci tohoto údaje měli různé pohledy, ale jednoznačné je, že různí participanti mají různý názor na to, zda by diagnóza měla být součástí složky, a to bez ohledu na to, jaké ohniskové skupiny se účastnili.

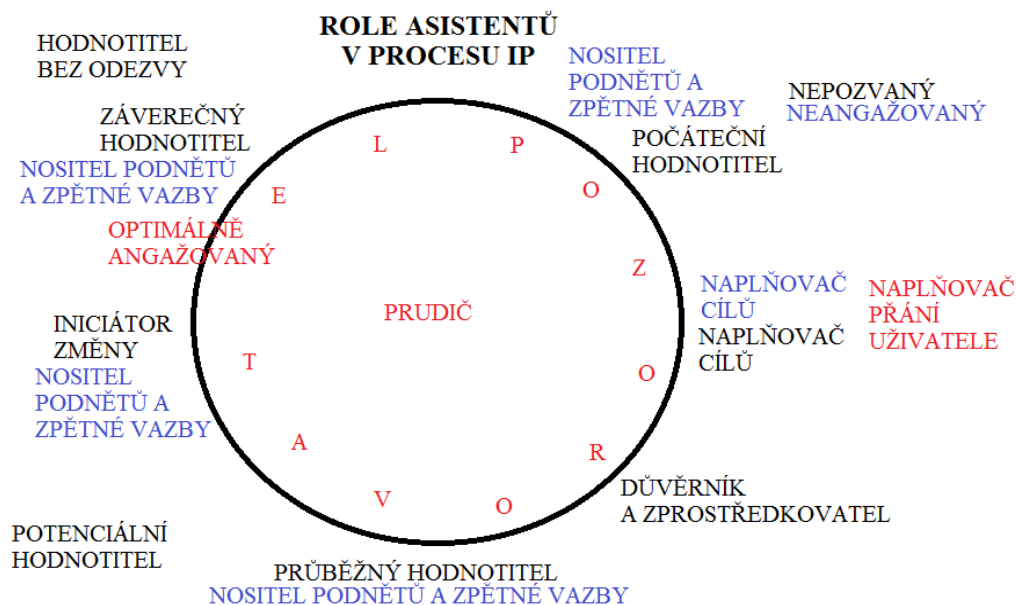
Ze srovnání ohniskových skupin vyplývá, že při obou z nich participanti zmínili a popsali několik stejných základních zdrojů informací, tedy Osobní profil, Rizika, Individuální plán/Cíle, Zprávy asistentů, fotku a osobní setkání s uživatelem, i když se konkrétní obsah diskuze ve vztahu k těmto zdrojům mezi ohniskovými skupinami mnohdy lišil. Kromě toho během byly během ohniskových skupin zmíněny také zdroje, které nebyly společné, ale naopak byly vždy zmíněny jen v jedné ohniskové skupině.

### 9.3.2 Role asistentů v procesu individuálního plánování

Na srovnání výsledků ohniskových skupin, týkajících se tématu zdrojů informací pro asistenty, naváže srovnání výsledků souvisejících s rolmi asistentů v procesu individuálního plánování.

Vztahy rolí identifikovaných během analýzy jednotlivých ohniskových skupin, které vyplynuly ze srovnání obou skupin, jsou znázorněny na Obrázku 5. k zobrazení výsledků srovnání byl využit původní obrázek, který ukazoval role asistentů identifikované při analýze ohniskové skupiny 1. Do tohoto obrázku byly barevně dopsány role z ohniskové skupiny 2. Kategorie, tedy role asistentů v procesu individuálního plánování, které jsou znázorněny modrou barvou, mají přibližně stejný obsah jako dané role z ohniskové skupiny 1, u kterých jsou napsány. Role nesoucí červenou barvu byly identifikovány jen u ohniskové skupiny 2.

Z Obrázku 5 tedy vyplývá, že stejnými nebo podobnými rolmi jsou v obou ohniskových skupinách role *Nepozvaný* a *Neangažovaný*; a *Naplňovač cílů* (v obou skupinách se stejným názvem). Dále jde o roli *Nositel podnětů a zpětné vazby* z ohniskové skupiny 2, ke které se vážou 4 role z ohniskové skupiny 1, a to *Počáteční hodnotitel*, *Průběžný hodnotitel*, *Iniciátor změny* a *Závěrečný hodnotitel*.



Obrázek 5: Srovnání ohniskových skupin – role asistentů v procesu IP

I když jde o stejné nebo podobné role, měl jejich popis v každé ohniskové skupině svá specifika.

*Roli Nepozvaný* participantů v ohniskové skupině 1 popisovali slovy, že k individuálnímu plánování nebyli přizváni nebo do něho nebyli zapojeni. K roli *Neangažovaný*, která byla identifikována u ohniskové skupiny 2, jeden participant uvedl, že jsou asistenti „*bokem*“ a informace se dozvídají zprostředkovaně, což přibližně odpovídá roli *Nepozvaný*. Dvě participantky z ohniskové skupiny 2 ale tuto roli popisovali spíše jako nezapojení, které nezpůsobují např. koordinátoři, ale ony samy, protože uvedly, že by se zapojily více, ale nestalo se tak např. z časových důvodů.

Role *Naplňovač cílů* byla popsána u obou ohniskových skupin stejně – asistent pomáhá naplnit uživateli cíle, které jsou uvedeny v Individuálním plánu. Pouze u ohniskové skupiny 1 jedna participantka v souvislosti s touto rolí uvedla, že má asistent v procesu individuálního plánování nejdůležitější roli.

Roli *Nositel podnětů a zpětné vazby* popisovali participanté během diskuze v ohniskové skupině 2 často obecně, takže ji lze vztáhnout ke všem čtyřem výše zmíněným rolím z ohniskové skupiny 1, které se týkají poskytování zpětné vazby. v ohniskové skupině 2 byla ale nejvíce patrná role, kterou můžeme přirovnat k roli *Závěrečný hodnotitel*, jež se vztahuje k ohniskové skupině 1, protože její náplní je poskytování zpětné vazby např. při ukončení programu nebo v termínu určeném pro naplnění cíle. Během diskuze participantů v ohniskové skupině 2 tuto roli jeden participant zmínil, když uvedl, že se jeho podněty nikdy nikam nepromítly, a jedna participantka vyjádřila, že neví, co se s její zpětnou vazbou dále dělo, jestli si ji vůbec někdo přečetl. Tyto dva aspekty můžeme vztáhnout k roli *Hodnotitel bez odezvy*, popsané participanty v ohniskové skupiny 1, která vyjadřuje, že asistenti neví, co se s jejich podněty dále dělo a zda k něčemu byly.

Role, které se vztahují jen k ohniskové skupině 1, jsou *Důvěrník a zprostředkovatel*, *Potenciální hodnotitel* a *Hodnotitel bez odezvy*. U poslední zmíněné role to ale není tak jednoznačné, protože se k ní vztahuje část jiné role z ohniskové skupiny 1, což bylo popsáno výše. Mezi role identifikované pouze v ohniskové skupině 2 patří *Pozorovatel*, *Naplňovač přání uživatele*, *Prudič* a *Optimálně angažovaný*.

Stejně jako u tématu zdrojů informací, i u tohoto tématu, týkajícího se rolí asistentů v rámci individuálního plánování, byly identifikovány stejné nebo podobné kategorie, stejně tak jako odlišné. v obou ohniskových skupinách se objevila role spočívající v tom, že nejsou do individuálního plánování dostatečně zapojeni, dále role vyjadřující naplňování cílů, a nakonec role týkající se poskytování zpětné vazby.

Tato kapitola velmi podrobně popsala výsledky analýzy nejprve ohniskové skupiny 1 a následně ohniskové skupiny 2. u obou ohniskových skupin se výsledky týkaly zdrojů

informací pro asistenty a posléze rolí asistentů v procesu individuálního plánování. Nakonec byly stručně popsány stejné znaky a rozdíly ve výsledcích obou ohniskových skupin. Následující kapitola na výsledky naváže a bude se věnovat především zodpovězení výzkumných otázek a diskuzí nad výsledky výzkumu.

## 10. Diskuze

Tato kapitola se bude zabývat odpověďmi na výzkumné otázky, dále bude obsahovat diskuzi nad výsledky výzkumu, což bude zahrnovat jejich konfrontaci s teorií, a poslední část se bude věnovat úvahám nad limity výzkumu.

### 10.1 Zodpovězených výzkumné otázek

Jak již bylo uvedeno na začátku části této práce, která se zabývá výzkumem, byly formulovány dvě výzkumné otázky. První výzkumná otázka zněla: Co ví asistenti o zdrojích pro svou práci s uživateli sociálních služeb ve SPOLU Olomouc? A druhá výzkumná otázka byla formulována takto: Jak vnímají asistenti SPOLU Olomouc svou roli v procesu individuálního plánování?

Co se týče první výzkumné otázky, účastníci výzkumu, tedy asistenti v organizaci SPOLU Olomouc, identifikovali během diskuze několik zásadních zdrojů. Zásadních proto, že byly zmíněny v obou ohniskových skupinách, a také proto, že jim účastníci při diskuzi věnovali poměrně velkou pozornost. Můžeme tedy říci, že asistenti vědí o zdrojích pro svou práci s uživateli sociálních služeb nejméně to, že mají k dispozici dokumenty Osobní profil, Rizika, Zprávy asistentů nebo Rozhovorové listy, Individuální plán nebo Cíle, dále také fotografie uživatelů a nakonec osobní setkání, které je pro ně také zdrojem, i když se nejedná o zdroj v podobě dokumentu jako u ostatních zdrojů. Kromě těchto zdrojů, kterých se týkala diskuze v obou ohniskových skupinách, byly v jednotlivých ohniskových skupinách popsány také další zdroje, např. Medailonek, Komunikační slovníčky, Mapy, Doporučení, informace od koordinátorů, rodičů nebo opatrovníků uživatelů nebo od ostatních asistentů apod. u většiny zdrojů účastníci popisovali, jaké informace tam lze najít nebo jaký mají na daný dokument názor, např. zda je užitečný či nikoli, v čem jim pomáhá apod. Kromě jednotlivých zdrojů účastníci mluvili také např. o tom, že je důležitý způsob zpracování dokumentů, aktualizace dokumentů, stejně tak jako informování asistentů o aktualitách, např., co se týče změny zdravotního stavu uživatele. i když v obou ohniskových skupinách nezazněly stejné zdroje informací, můžeme říci, že vzhledem k tomu, že bylo mezi ohniskovými skupinami identifikováno alespoň několik shodných základních zdrojů informací, asistenti mají mnoho informací o zdrojích pro svou práci, dokážou je specifikovat a formulovat svůj názor na ně.

Druhá výzkumná otázka se týká toho, jak asistenti vnímají své role v procesu individuálního plánování. Účastníci během ohniskových skupin popsali několik rolí, které podle jejich názoru znamenají, co v rámci procesu individuálního plánování dělají a jaké

v něm mají postavení. v každé ohniskové skupině bylo identifikováno několik specifických rolí, které se v jiné ohniskové skupině neobjevily, ale co se týče shody participantů z obou ohniskových skupin, byly formulovány čtyři role, které jsou pro obě ohniskové skupiny společné. Co se týče rolí, u kterých je zřejmé, že se v nich participanti cítí jako součást procesu individuálního plánování, jsou to role, kdy asistenti pomáhají uživateli naplňovat cíle uvedené v individuálním plánu a poskytují podněty a zpětnou vazbu např. koordinátorům k plnění cílů i celkově k individuálnímu plánu. z rolí, jejichž obsah nebo popis se neslučují s účastí na individuální plánování nebo se s ní slučují jen částečně, se jedná o roli, kdy asistent podá podnět k individuálnímu plánu, ale neví, co se s ním dále děje, protože jeho účinky sám nezaznamenal a nikdo mu o nich nepodal informaci, a o roli, kdy asistent nevnímá, že by byl do individuálního plánování vůbec nějakým způsobem zapojen. Můžeme tedy říci, že asistenti své role vnímají pozitivně, tedy jako součást individuálního plánování, ale také negativně, kdy se individuální plánování příliš neúčastní

## 10.2 Diskuze nad výsledky výzkumu

Nyní budou výsledky výzkumu, které byly podrobně představeny v předchozí kapitole, konfrontovány s teorií popsanou v první části této práce.

Co se týče zdrojů informací pro asistenty, participanti mluvili o několika zdrojích, z nichž jedním z nich byl *Osobní profil*. Uváděli, že je zde popsáno, co uživatel zvládá a nezvládá, co se týče různých oblastí života, např. čtení a psaní, hygieny, svlékání a oblékání, stravování, komunikace apod. a jsou tam i informace např. o alergiích. Tyto popsané charakteristiky se shodují s teoretickým popisem tohoto dokumentu (str. 43-44). Participant také uváděli, že jsou tam informace o tom, čeho se daný uživatel bojí, ale z teoretického popisu nevyplývá, že by byla v tomto dokumentu tato informace obsažena. Jedna participantka uvedla, že je v Osobním profilu popsáno, jak se k uživateli dostat, jak ho oslovovat a co má a nemá rád, což odpovídá spíše obsahu dokumentu *Medailonek* (str. 43). Tento dokument byl explicitně zmíněn jen v ohniskové skupině 2 a to jedním participantem, který uvedl, že jsou tam informace o tom, co uživatel má a nemá rád, jak ho oslovovat a jestli preferuje tykání nebo vykání. v teorii je také popsáno, že součástí Medailonku je i *fotografie*, o které mluvili participant v obou ohniskových skupinách, aniž by zmínili, součástí kterého dokumentu fotografie je, nebo zda je ve složce zařazena samostatně.

Co se týče dokumentu *Rizika a doporučení* (str. 44), část s riziky, popř. jejich předcházením nebo řešením, byla identifikována v obou ohniskových skupinách, ale jen



v ohniskové skupině 1 participanti explicitně uvedli, že ve složce jsou také doporučení, ale nebyli si jistí, jestli stojí samostatně nebo jsou součástí jiného dokumentu.

O zdroji *Cíle uživatele* (str. 40) mluvili participanti v obou ohniskových skupinách a nazývali jej „*Cíle*“ nebo „*Individuální plán*“, popř. „*IPěčko*“. Obsah tohoto dokumentu, který popisovali participanti v ohniskové skupině 1, přibližně odpovídal obsahu teoretickému popisu, participanti ale neuvedli, že součástí plánu jsou i kompetence a úkoly jednotlivých osob a termín revize. Participanti také uváděli, že součástí nejsou kroky k naplnění cíle, což také odpovídá teorii, kde je uvedeno, že kroky mohou být v plánu uvedeny nebo si je může s uživatelem naplánovat sám asistent (str. 44).

Participanti mluvili také o *Zprávách asistentů* a *Rozhovorových listech*. v ohniskové skupině 1 participanti Zprávy spojovali jen s pobytovými programy, v druhé ohniskové skupině o nich participanti hovořili i v souvislosti jednodenními programy (které jsou, stejně jako pobytové programy, součástí služby ARP) a s Osobní asistencí. Podle informací od vedoucích služeb (str. 44) jsou ale součástí složky uživatele jen Zprávy z asistencí ve službě Osobní asistence. Ve službě Aktivizační a rozvojové programy byly Zprávy a Rozhovorové listy obsaženy ve složce dříve, ale nyní se pracovníci snaží o to, aby informace z nich přenášeli do ostatních dokumentů, a celé Zprávy asistentům již k dispozici nedávají. Asistenti si tedy této změny buď při načítání složky uživatele nevšimli, nebo již dlouho složku uživatele nenačítali, protože jim např. už delší dobu nepřibyl žádný nový uživatel.

Participanti při obou ohniskových skupinách uváděli rozdílné informace o tom, jestli je součástí složky uživatele jeho *diagnóza*, popř. *celá lékařská zpráva*, někteří participanti tvrdili, že ano, jiní, že nikoliv. Dle popisu jednotlivých zdrojů podle vedoucí služeb zřejmě diagnóza součástí složky uživatele není, protože nebyla uvedena v obsahu ani jednoho ze zdrojů.

Participanti mluvili také o zdrojích, které vedoucí služeb vůbec neuvedli. Jsou to *Komunikační slovníčky* a *Mapy*. Participanti zmínili, že jsou tyto dokumenty ve složkách jen některých uživatelů a navíc jsou poměrně nové, začali se teprve zavádět. Důvod, proč tyto zdroje nejsou uvedené v teorii, ale participanti je identifikovali, je zřejmě ten, že ještě nejsou oficiální součástí složky uživatele, protože je to nová záležitost.

Participanti především ohniskové skupiny 2 zdůrazňovali také *osobní setkání* s uživatelem a *informace od dalších osob*, např. koordinátorů, ostatních asistentů a opatrovníků nebo rodičů uživatelů. Tyto zdroje lze považovat za samozřejmé a přirozené, protože jsou součástí běžného kontaktu s těmito osobami. Navíc jsou ale některé tyto zdroje

zakotveny i teoreticky, a to např. schůzka s klíčovým pracovníkem nebo schůzka se zástupcem/opatrovníkem uživatele (str. 45)

Ačkoli nejsou mezi zdroji informací v teorii zařazeny kurzy pro asistenty, protože byl kladen důraz především na zdroje v podobě dokumentů, participanti z ohniskové skupiny projeví zájem také o zdroje ve formě specifických kurzů, např. o kurz Sexualita a vztahy lidí s postižením 2.

Co se týče rolí asistentů v procesu individuálního plánování, jak již bylo uvedeno při zodpovězení výzkumné otázky, participanti se napříč oběma ohniskovými skupinami shodli na čtyřech rolích, z nichž dvě odpovídají teoretickým východiskům, a to *pomoci uživatelům s plněním cílů* a *dávání podnětů klíčovým pracovníkům*. Díky těmto dvěma rolím byli asistenti v teorii popsáni jako nejdůležitější osoby a „hybatelé“ celého procesu. (str. 30, 32, 42). Jako nejdůležitější označila asistenty i jedna participantka ohniskové skupiny 1. Za ne příliš konzistentní s teorií ale nelze považovat další dvě role, které participanti popsali, a to tu, kdy asistent sice dává podněty, ale *neví, co se s nimi dále děje*, a tu, kdy se *asistent jako součást* procesu individuálního plánování *nevnímá*.

Kromě rolí, u kterých byla nalezena shoda napříč oběma ohniskovými skupinami, byly participanty popsány také další role, které v teoretických východiscích nejsou uvedeny. Asistent podle participantů také pozoruje uživatele, naslouchá uživateli a zprostředkovává informace od něho koordinátorům a také plní přání uživatele, což znamená, že pokud uživatel nechce pracovat na cílech z individuálního plánu, asistent toto respektuje a dělá a uživatel to, o co má uživatel zájem. Ačkoli např. role *Důvěrníka* není popsána v teorii v této práci, můžeme se s ní setkat např. ve výzkumu, který byl prováděn s klíčovými pracovníky domovů pro seniory a jejich metodickými vedoucími. Pracovníci popisovali různé role klíčových pracovníků, mezi nimiž byla role *důvěrníka a partnera klienta*, tedy osoby, které věří a na kterou se klient může kdykoliv obrátit. (Staňková, 2011, 49-52) Ačkoli se v popsáném výzkumu nejedná o sociální služby pro osoby s mentálním postižením, ale pro cílovou skupinu seniorů, a participanti výzkumu jsou klíčovými pracovníky nebo metodickými vedoucími, lze mezi uvedeným výzkumem a výzkumem popsáním v této práci vidět alespoň tenkou pojící čáru, protože se stále týká o osob, se kterými klienti tráví mnoho času a mají s nimi vytvořený určitý vztah.

Další role, která byla zmíněna jen v jedné ohniskové skupině a neobjevuje se v teorii, vyjadřuje to, že by asistent podával podněty častěji, ale potřebuje větší zájem a iniciativu nadřízených pracovníků. Poslední dvě role nelze v teorii nalézt navíc pravděpodobně proto, že vyjadřují spíše to, jak participanti hodnotí své zapojení, tedy tak, že vnímají své zapojení do

procesu individuálního plánování jako optimální nebo že se zapojují příliš a do některých věcí „vrtají“.

Tato část tedy shrnula, které aspekty z výsledků výzkumu lze spatřovat i v teoretických východiscích v této práci a které jsou s nimi naopak konfliktu nebo se v nich vůbec neobjevují.

### 10.3 Úvahy nad limity výzkumu

Tato podkapitola zakončí část této práce, která se týká výzkumu, tím, že popíše jeho limity.

Jeden z limitů výzkumu autorka spatřuje především v tom, že výzkumný soubor nebyl tak obsáhlý, jak očekávala. Ačkoli výsledná data jsou velmi bohatá, a to jak na kvalitu informací, tak také na jejich kvantitu, mohla být data, v případě, že se výzkumu účastnilo více participantů, ještě pestřejší a obsáhlejší a obsahovat tak některé nové skutečnosti a pohledy, které by výzkumná témata ještě více osvětlily a rozšířily. Jak již ale bylo uvedeno v kapitole o výzkumném souboru, přes snahu autorky sehnat co nejvíce participantů, to nebylo lehké, protože kontakt potenciálních participantů výzkumu probíhal vzhledem k jejich velkému počtu jen skrz e-mail od vedoucí služby ARP a autorka neměla k dispozici konkrétní jména asistentů a kontakty na ně, tudíž je nemohla přímo oslovovat. Záleželo tedy na osobní vůli a zájmu asistentů účastnit se, který ale nebyl tak vysoký, jak se původně očekávalo.

Další slabou stránkou výzkumu je to, že se zaměřuje na dvě rozdílná témata, tedy téma zdrojů informací a rolí v individuálním plánování. Ačkoli se během průběhu ohniskových skupin a následné analýzy ukázalo, že jsou tato dvě témata do určité míry propojená, např. tím, že asistenti dávají zpětnou vazbu k plnění cílů, kterou lze následně nalézt např. ve zprávách z asistencí, stále jde o témata, která jsou obsáhlá sama o sobě. v důsledku toho jsou popsány výsledky velmi rozsáhlé, protože bylo v důsledku dvou témat identifikováno i více kategorií. Pokud by se výzkum zabýval jen jedním tématem, počet kategorií by byl menší, protože by spolu více dat navzájem souviselo, než tomu bylo o dvou oddělených tématech. Na druhou stranu ale cíl výzkumu vzešel ze zakázky organizace SPOLU Olomouc, tedy z toho, co organizace považovala za užitečné a zajímavé, co se týče výzkumného zkoumání. Pokud by se tedy práce zabývala nakonec jen jedním z nabízených témat, organizace by byla „ochuzena“ o zajímavá zjištění, která mohou být nápomocná pro další rozvoj organizace.

Tato kapitola zakončila část práce, která se zabývá popisem výzkumu, a zodpověděla výzkumné otázky, srovnala výsledky výzkumu s teorií a nakonec zhodnotila limity výzkumu. Celá práce, včetně výzkumu, bude shrnuta a uzavřena následujícím závěrem.

## Závěr

Tato diplomová práce se zabývala zdroji pro práci asistentů v organizaci SPOLU Olomouc a jejich postavením v procesu individuálního plánování. Cílem této práce bylo zmapovat informovanost asistentů o zdrojích pro svou práci s uživateli sociálních služeb ve SPOLU Olomouc a zjistit, zda se cítí být součástí procesu individuálního plánování tamtéž.

Nejprve byla teoreticky popsána obecná témata, jako cílová skupina lidí s mentálním postižením a sociální služby, dále téma bližší cíli práce, a to individuální plánování. Nakonec se práce zabývala nejužším tématem, které se explicitně pojilo k cíli práce, a to organizací SPOLU Olomouc.

Poté se práce soustředila na výzkum a popsala jeho cíle a výzkumné otázky, použité metody a etický rozměr výzkumu, výběr a charakteristiku výzkumného souboru a realizaci výzkumu. Nakonec byly představeny výsledky analýzy dat, zodpovězeny výzkumné otázky provedena diskuze nad výsledky výzkumu.

Co se týče použitých metod, byly provedeny dvě ohniskové skupiny spojené s pozorováním, které probíhaly s asistenty pracujícími v organizaci SPOLU Olomouc. v ohniskové skupině 1 byli asistenti, kteří jsou v organizaci kratší dobu než rok a půl, v ohniskové skupině 2 asistenti pracující v organizace déle než rok a půl. Výzkumný soubor byl vybrán metodou záměrného (účelového) výběru. Analýza dat byla provedena metodou interpretativní fenomenologické analýzy.

Jak již bylo uvedeno v kapitole představující cíle výzkumu, cíl této práce byl užší, než cíl výzkumu, protože kromě zmapování informovanosti asistentů o zdrojích pro jejich práci usiloval „jen“ o zjištění, zda se asistenti cítí součástí procesu individuálního plánování. Cíl výzkumu se oproti cíli celé práce zaměřoval na to, jak asistenti vnímají své role v procesu individuálního plánování. v průběhu výzkumu byl původní cíl, tedy cíl práce, doplněn změněným cílem výzkumu, který se na téma postavení asistentů v rámci individuálního plánování dívá více zeširoka a dává tak více prostoru pro kvalitativní analýzu.

Co se týče výsledků výzkumu, v souvislosti s informovaností asistentů o zdrojích informací, které mají pro svou práci, participantů výzkumu identifikovali v obou ohniskových skupinách několik základních zdrojů informací, popsali jejich obsah a také vyjádřili své názory např. ohledně jejich užitečnosti. Objevovali se ale také některé nesrovnalosti, týkající se např. názvů dokumentů, toho, zda je daný dokument ve složce uživatele zařazen samostatně nebo je součástí jiného dokumentu. o jednom zdroji se někteří participantů

vyjádřili v tom smyslu, že je součástí složky, jiní naopak tvrdili, že nikoliv. v obou ohniskových skupinách byl také identifikován zdroj informací, který už určitou dobu ve složkách uživatelů zařazen není. a také byly jmenovány dva dokumenty, které nejsou teoreticky popsány v první části práce. v souvislosti se zdroji informací participanti také vyjádřili, že je velmi důležitá aktualizace dokumentů, že by byli rádi vždy informováni např. o důležitých změnách týkajících se uživatelů a že by uvítali také určité specifické vzdělávací kurzy.

Na základě těchto výsledků lze organizaci doporučit zaměření na včasnou aktualizaci dokumentů, která může být dle jedné participantky prováděna např. kontrolou aktuálnosti informací v terénu. Dále by asistenti uvítali, aby byli informováni o změnách, a to ať už v souvislosti s konkrétním uživatelem nebo v souvislosti s celkovou změnou složek uživatelů, např. zařazení nebo naopak vypuštění některého dokumentu. Dále by bylo vzhledem k přáním asistentů, dobré uskutečnit či zprostředkovat určité kurzy, které jsou podrobněji popsány ve výsledcích výzkumu.

V souvislosti s tématem rolí asistentů v procesu individuálního plánování bylo asistenty v jednotlivých ohniskových skupinách popsáno několik rolí. z těchto rolí, se čtyři objevovaly v obou ohniskových skupinách. Obsah rolí, které lze považovat za přímo spojené s procesem individuálního plánování, je pomoc uživatelům s naplňováním cílů a dávání podnětů a zpětné vazby koordinátorům. Další dvě role jsou s individuálním plánováním spojeny jen částečně nebo vůbec. Jde o roli, kdy asistent neví, co se dále děje s jeho zpětnou vazbou, jestli byla k něčemu užitečná, a také roli, kdy se asistent jako součástí individuálního plánování necítí. Kromě těchto rolí shodných v obou ohniskových skupinách byly popsány ještě role *Důvěrníka a zprostředkovatele*, *Pozorovatele* nebo *Naplňovače* přání uživatele, kdy asistent v případě, kdy se přání uživatele neshoduje s individuálním plánem, upřednostňuje to, o co má uživatel zájem. Cíl této práce se zajímal o to, zda se asistenti cítí součástí individuálního plánování. Na toto nelze jednoznačně odpovědět, protože záleží na mnoha okolnostech, např. na očekáváních a zkušenostech asistenta, na fázi individuálního plánování s daným uživatelem, na přístupu koordinátorů apod. Vzhledem k popsaným rolím asistentů lze ale říci, že se výsledky mírně přiklánějí k tomu, že se asistenti jako součást individuálního plánování cítí, i když vždy záleží na konkrétních okolnostech.

Organizaci SPOLU Olomouc lze na základě těchto výsledků doporučit, aby se snažila asistentům poskytovat zpětnou vazbu o tom, co se dále děje s jejich podněty k individuálnímu plánování i celkově ke složce uživatele a aby se asistenty do procesu individuálního plánování zapojovala co nejvíce. Asistenti by si také přáli, aby, co se týče jejich podnětů, přicházela

iniciativa častěji od organizace, např. přes e-mail formou dotazu, zda mají asistenti nějaké nové informace, nebo formou pozvánky na diskuzi asistentů o aktualitách.

Výsledky tohoto výzkumu mohou být přínosné nejen pro organizaci SPOLU Olomouc jako zdroj pro její rozvoj, ale mohou být také inspirací pro další výzkumy. Jednou z možností by mohl být kvantitativní výzkum stavějící na výsledcích tohoto výzkumu, který by zjišťoval, do jaké míry se jednotliví asistenti identifikují s danými rolmi. Dosáhlo by se tak zjištění, které role jsou nejčastější a které naopak málo frekventované. Další alternativou by mohlo být provedení podobného kvalitativního výzkumu o zdrojích pro pracovníky nebo o jejich rolích v individuálním plánování např. v jiné organizaci. Uvedená výzkumná zjištění nemají však význam jen pro praxi, ale lze je uplatnit také v teorii, jako jedno z teoretických východisek vnímání rolí v individuálním plánování mezi pracovníky, kteří sice pracují v přímé péči s uživateli, ale nejsou klíčovými pracovníky.

## Bibliografický seznam

- BAREŠ, Pavel. 2010. Priority krajů a obcí pro oblast sociálních služeb pro seniory a osoby se zdravotním postižením. Sociální práce/Sociální práce, č. 4, s. 76-84. ISSN 1213-6204.
- BEDNÁŘ, Martin. 2012. Kvalita v sociálních službách. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci. ISBN 978-80-244-3069-0.
- BEDNÁŘ, Martin. 2014. Manuál zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe. Olomouc: CARITAS – Vyšší odborná škola sociální Olomouc. ISBN 978-80-87623-10-7.
- BICKOVÁ, Lucie a Dana HRDINOVÁ. 2011. Proces individuálního plánování. In: Kolektiv autorů. (eds.) Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky. ISBN 978-80-904668-1-4.
- ČÁMSKÝ, P., D. KRUTILOVÁ, J. SEMBDNER, P. Sladký. 2008. Manuál pro tvorbu a zavádění standardů kvality poskytovaných sociálních služeb. Praha: Centrum sociálních služeb Praha.
- HAICL, Martin a Veronika HAICLOVÁ. 2011. Individuální plánování v sociálních službách ČR. In: Kolektiv autorů. (eds.) Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky. ISBN 978-80-904668-1-4.
- HENDL, Jan. 2005. Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace. Praha: Portál. ISBN 80-7367-040-2.
- HORECKÝ, Jiří a Andrea TAJANOVÁ. 2011. Sociální služby v ČR. In: Kolektiv autorů. (eds.) Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky. ISBN 978-80-904668-1-4.
- HORECKÝ, Jiří. 2011. Klíčový pracovník v kontextu katalogu prací. In: Kolektiv autorů. (eds.) Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky. ISBN 978-80-904668-1-4.
- HRUŠKOVÁ, H., O. MATOUŠEK a E. LANDISCHOVÁ. 2010. Sociální práce s lidmi s mentálním postižením. In: MATOUŠEK, O., P. KODYMOVÁ a J. KOLÁČKOVÁ. (eds.) Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-818-0.
- HUTAŘ, Jan. 2007. Sociální služby a pomoc v hmotné nouzi. Praha: Národní rada osob se zdravotním postižením ČR. ISBN 978-80-903640-4-2.
- JOHNOVÁ, Milena. 2008. Individuální plánování pro lidi se zdravotním postižením. Sociální práce/Sociální práce, č. 1, s. 53-57. ISSN 1213-6204.

- JOHNOVÁ, M., M. HAIFO, P. KLÍMA, A. CHÁBOVÁ a E. BROŽOVÁ. 2008. Individuální plánování. In: MINISTERSTVO PRÁCE a SOCIÁLNÍCH VĚCÍ ČR. Standardy kvality sociálních služeb. Výkladový sborník pro poskytovatele. Výstupy z tematických diskusních setkání a práce odborných týmu pro jednotlivé oblasti Standardů kvality sociálních služeb. Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR.
- KOUTNÁ KOSTÍNKOVÁ, Jana a Ivo ČERMÁK. 2013. Interpretativní fenomenologická analýza. In: ŘIHÁČEK, T., I. ČERMÁK, R. HYTYCH a kol. (eds.) Kvalitativní analýza textů: čtyři přístupy. Brno: Masarykova univerzita. ISBN 978-80-210-6382-2.
- LUDÍKOVÁ, Libuše. 2012. Základy speciální pedagogiky. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci. ISBN 978-80-244-3092-8.
- MALÍK HOLASOVÁ, Věra. 2014. Kvalita v sociální práci a sociálních službách. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-247-4315-8.
- MATOUŠEK, Oldřich a Pavel HARTL. 2003. Nároky sociální práce a syndrom vyhoření. In: MATOUŠEK, Oldřich a kol. (eds.) Metody a řízení sociální práce. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0041-3.
- MATOUŠEK, Oldřich. 2008. Slovník sociální práce. Praha: Portál. ISBN 978-80-736-7368-0.
- MATOUŠEK, Oldřich. 2011. Typologie sociálních služeb podle cílových skupin. In: MATOUŠEK, Oldřich a kol. (eds.) Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0041-3.
- MATOUŠEK, Oldřich a Kristina KOLDINSKÁ. 2011. Úvod. In: MATOUŠEK, Oldřich a kol. (eds.) Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0041-3.
- MIOVSKÝ, Michal. 2004. Diplomové práce v oboru psychologie. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, Filozofická fakulta. ISBN 80-244-0880-5.
- MIOVSKÝ, Michal. 2006. Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu. Praha: Grada Publishing. ISBN 80-247-1362-4.
- MORGAN, David L. 1997. Focus Groups as Qualitative Research: Planning and Research Design for Focus Groups. SAGE Research Methods [online] [cit. 2019-04-03] Dostupné z: <https://pdfs.semanticscholar.org/6895/650998233a7bb52efcdaa39b0e42d2102f3c.pdf>
- MORGAN, David L. 2001. Ohniskové skupiny jako metoda kvalitativního výzkumu. Boskovice: Albert. ISBN 80-85834-77-4.
- MPSV. Registr poskytovatelů sociálních služeb. [online] [cit. 2019-03-03] Dostupné z: [http://iregistr.mpsv.cz/socreg/hledani\\_sluzby.do?zaok=&sd=soci%C3%A1ln%C4%9B+aktiviza%C4%8Dn%C3%AD+slu%C5%BEby+pro+seniory+a+osoby+se+zdravotn%C](http://iregistr.mpsv.cz/socreg/hledani_sluzby.do?zaok=&sd=soci%C3%A1ln%C4%9B+aktiviza%C4%8Dn%C3%AD+slu%C5%BEby+pro+seniory+a+osoby+se+zdravotn%C)



- NAVRÁTIL, Pavel a Libor MUSIL. 2007. Posouzení životní situace klienta – jak na to! Sociální práce/Sociálna práca, č. 1, s. 117-121. ISSN 1213-6204.
- NAVRÁTIL, Pavel. 2007. Posouzení životní situace: Úvod do problematiky. Sociální práce/Sociálna práca, č. 1, s. 72-86. ISSN 1213-6204.
- NEDOMOVÁ, Eva. 2014. Fáze přístupu. In: ŠPILÁČKOVÁ, Marie a Eva NEDOMOVÁ. (eds.) Úkolově orientovaný přístup v sociální práci. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0726-9.
- NEDOMOVÁ, Eva. 2014. Základní pojmy přístupu. In: ŠPILÁČKOVÁ, Marie a Eva NEDOMOVÁ. (eds.) Úkolově orientovaný přístup v sociální práci. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0726-9.
- NOVOSÁD, Libor. 2009. Poradenství pro osoby se zdravotním a sociálním znevýhodněním. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-509-7
- PIPEKOVÁ, Jarmila. 2006. Kapitoly ze speciální pedagogiky. Brno: PAIDO. ISBN 80-7315-120-0.
- SIROVÁTKA, Tomáš a Bent GREVE. 2016. Innovation in Social Services: The Public-Private Mix in Service Provision, Fiscal Policy and Employment. New York: Routledge. ISBN 13: 978-1-138-27060-2.
- SLOWÍK, Josef. 2007. Speciální pedagogika. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-247-1733-3.
- SLOWÍK, Josef. 2010. Komunikace s lidmi s postižením. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-691-9.
- SPOLU Olomouc. Aktivizační a rozvojové programy. Spoluolomouc.cz [online] © 2008 cit. [2019-03-03] Dostupné z: <http://www.spoluolomouc.cz/poskytovane-sluzby/aktivizacni-a-rozvojove-program>
- SPOLU Olomouc. Aktuality. Spoluolomouc.cz [online]. © 2008 cit. [2019-03-03] Dostupné z: <http://www.spoluolomouc.cz/aktuality>
- SPOLU Olomouc. Osobní asistence. Spoluolomouc.cz [online] © 2008 cit. [2019-03-03] Dostupné z: <http://www.spoluolomouc.cz/poskytovane-sluzby/osobni-asistence>
- SPOLU Olomouc. Poslání, principy, cíle. Spoluolomouc.cz [online] © 2008 cit. [2019-03-03] Dostupné z: <http://www.spoluolomouc.cz/zakladni-informace/vize-poslani-cile>
- SPOLU Olomouc, Sociální rehabilitace – Dokážu to sám / sama – skupinový program. Spoluolomouc.cz [online] © 2008 cit. [2019-03-03] Dostupné z:

<http://www.spoluolomouc.cz/poskytovane-sluzby/socialni-rehabilitace-dokazu-to-sam-mama>

SPOLU Olomouc, Sociální rehabilitace – podporované zaměstnávání. Spoluolomouc.cz [online] © 2008 cit. [2019-03-03] Dostupné z:

<http://www.spoluolomouc.cz/poskytovane-sluzby/socialni-rehabilitace-podporovane-zamestnavani>

SPOLU Olomouc. Sociální rehabilitace – program Tranzit. Spoluolomouc.cz [online] © 2008 cit. [2019-03-03] Dostupné z: <http://www.spoluolomouc.cz/poskytovane-sluzby/socialni-rehabilitace-program-tranzit>

SPOLU Olomouc. Struktura organizace. Spoluolomouc.cz [online]. © 2008 cit. [2019-03-03]. Dostupné z: <http://www.spoluolomouc.cz/zakladni-informace/struktura-organizace>

STAŇKOVÁ, Markéta. 2011. Role klíčového pracovníka v domově pro seniory. Sociální práce/Sociální práca. č. 3, s. 44 – 55. ISSN 1213-6204.

ŠELNER, Ivo. 2012. Fenomén člověk s postižením. Olomouc: CARITAS – Vyšší odborná škola sociální Olomouc. ISBN 978-80-87623-6-0.

ŠVARCOVÁ, Iva. 2006. Mentální retardace: vzdělání, výchova, sociální péče. Praha: Portál. ISBN 80-7367-060-7.

THOMAS, David a Honor WOODS. 2003. Working with People with Learning Disabilities: Theory and Practise. London: Jessica Kingsley Publishers. ISBN 1-85302-973-4.

TOMEŠ, Igor. 2010. Úvod do teorie a metodologie sociální politiky. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-680-3.

ÚSTAV ZDRAVOTNICKÝCH INFORMACÍ a STATISTIKY ČR. 2018. Mezinárodní statistická klasifikace nemocí a přidružených zdravotních problémů. Desátá revize. Praha: Ústav zdravotnických informací a statistiky České republiky. ISBN 978-80-7472-168-7.

VÁGNEROVÁ, Marie. 2008. Psychopatologie pro pomáhající profese. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-414-4.

VALENTA, Milan. 2011. Lidé s mentálním postižením a jinou duševní poruchou. In: MICHALÍK, Jan. a kol. (eds.) Zdravotní postižení a pomáhající profese. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-859-3.

VALENTA, Milan. 2012. Koncept mentálního postižení a terminologie. In: VALENTA, M., J. MICHALÍK a M. LEČBYCH a kol. (eds.). Mentální postižení v pedagogickém, psychologickém a sociálně-právním kontextu. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-247-3829-1.

VÍTOVÁ, Marcela. 2011. Jsem klíčový pracovník. In: Kolektiv autorů. (eds.) Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky. ISBN 978-80-904668-1-4.

Vyhláška č. 505 ze dne 15. listopadu 2006, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. Zákony pro lidi [online] © AION CS, s.r.o. 2010-2019 [cit. 2019-02-02] Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-505>

WATSON, David a Janice WEST. 2006. Social Work Process and Practice: Approaches, Knowledge and Skills. Basingstoke: Palgrave Macmillan. ISBN 13: 978-1-4039-0585-7.

Zákon č. 108 ze dne 14. března 2006 o sociálních službách. Zákony pro lidi [online] © AION CS, s.r.o. 2010-2019 [cit. 2019-02-02] Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108/zneni-20190401>

## Seznam obrázků

Obrázek 1: Proces individuálního plánování .....	28
Obrázek 2: Personální struktura organizace SPOLU Olomouc .....	39
Obrázek 3: Kategorie – ohnisková skupina 1 – role asistentů v procesu IP .....	80
Obrázek 4: Kategorie – ohnisková skupina 2 – role asistentů v procesu IP .....	108
Obrázek 5: Srovnání ohniskových skupin – role asistentů v procesu IP .....	124

## Seznam tabulek

Tabulka 1: Participanti v ohniskové skupině 1 .....	56
Tabulka 2: Participanti v ohniskové skupině 2 .....	56
Tabulka 3: Kategorie – ohnisková skupina 1 – zdroje informací .....	61
Tabulka 4: Kategorie – ohnisková skupina 2 – zdroje informací .....	89
Tabulka 5: Srovnání ohniskových skupin – zdroje informací – stejné a podobné kategorie .....	121
Tabulka 6: Srovnání ohniskových skupin – zdroje informací – odlišné kategorie .....	122

## Seznam zkratk

apod. – a podobně
atd. – a tak dále
ASU – Aktivní sociální učení
APZ – Agentura podporovaného zaměstnávání
ARP – Aktivizační a rozvojové programy
IP – Individuální plánování
např. – například
OSA – Osobní asistence
popř. – popřípadě
SPOLU Olomouc – SPOLU Olomouc, z.ú.
SR – Sociální rehabilitace

## Seznam příloh

Příloha 1: Informovaný souhlas

Příloha 2: Sebereflexe zkušenosti autorky práce s výzkumným tématem

Příloha 3: Ukázka dvou fází analýzy – *počáteční poznámky a formulování tzv. rodičích se témat*

Příloha 4: Ukázka fáze analýzy – *hledání souvislostí napříč tématy* – část seznamu témat

Příloha 5: Ukázka fáze analýzy – *hledání souvislostí napříč tématy* – prostorová reprezentace

## **Příloha 1: Informovaný souhlas**

### **Informovaný souhlas**

Dobrovolně prohlašuji, že souhlasím s účastí na realizované ohniskové skupině (neboli fokusové skupině, focus group), která je vedena moderátorkou Stanislavou Vrágovou. Souhlasím s použitím informací získaných v průběhu ohniskové skupiny pro výzkum, který je součástí diplomové práce již jmenované moderátorky a zároveň autorky práce na téma Asistent jako flexibilní aktér procesu poskytování sociálních služeb ve SPOLU Olomouc. Souhlasím, že všechny údaje budou zpracovány i publikovány v anonymní podobě.

Prohlašuji, že jsem byl/a seznámena s cílem, metodami a postupy, které budou při výzkumu použity. Před zahájením výzkumu mi bylo umožněno zeptat se na cokoli v ohledně tohoto výzkumu a na základě těchto otázek jsem dostal/a srozumitelnou odpověď. Byl/a jsem informován/a o možnosti z výzkumu kdykoliv odstoupit.

Informovaný souhlas je vyhotoven ve dvou stejnopisech, z nichž každá strana obdrží jeden.

V..... dne.....

Podpis respondenta .....

Podpis autorky práce.....

## **Příloha 2: Sebereflexe zkušenosti autorky práce s výzkumným tématem**

### **Sebereflexe**

#### **Motivace**

- Bývalá práce v organizaci – znám mnoho uživatelů i pracovníků, chci pomoci organizaci se na základě výzkumných zjištění zlepšit.

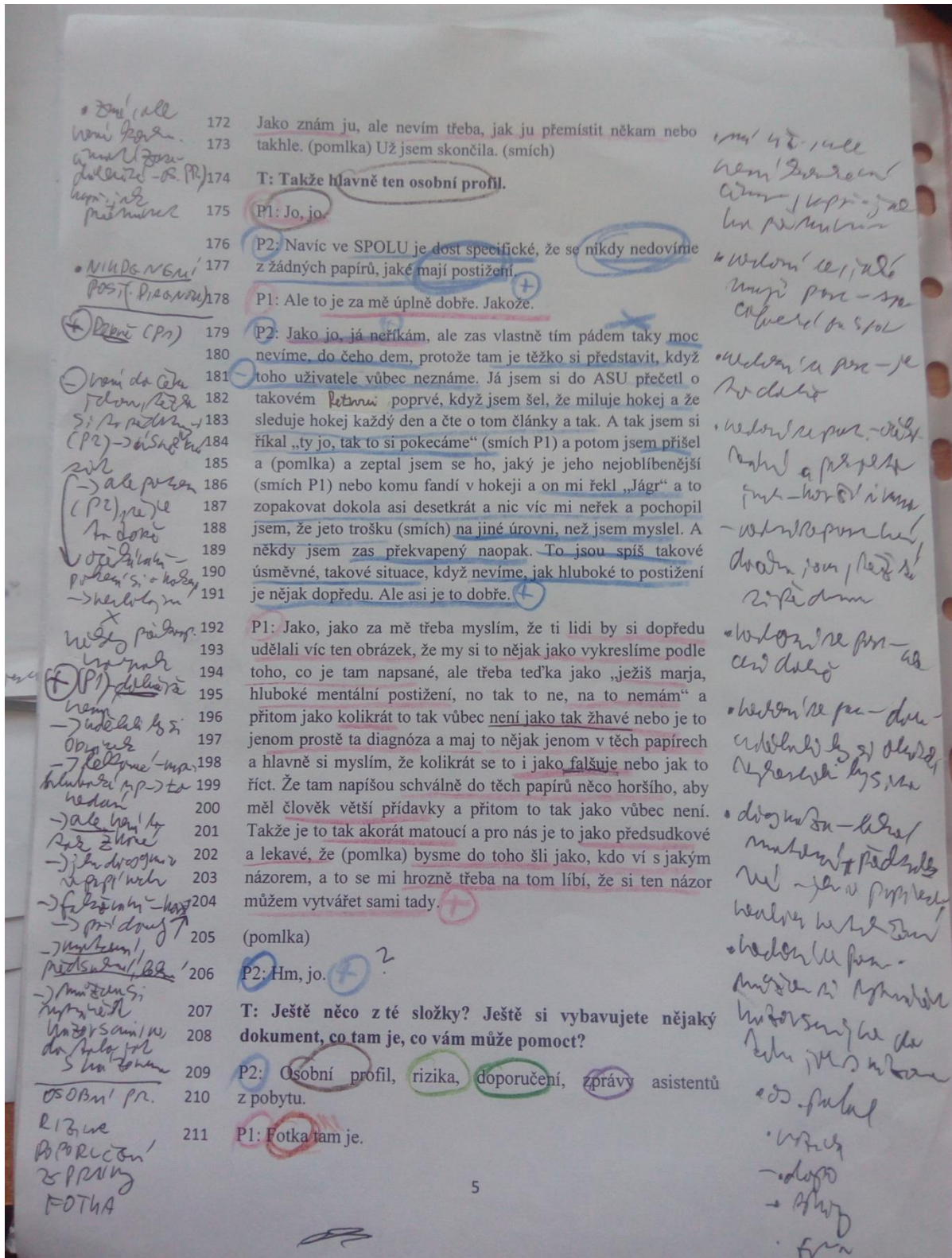
#### **Zdroje prekonceptí**

- Pracovní zkušenosti v organizaci – to, o čem participanti mluví, většinou také znám, s některými sdílím stejný nebo podobný názor, některé věci vidím jinak, ale zároveň si už spoustu věcí nepamatuji a nedokážu si vybavit, jak jsem to vnímala, když jsem pracovala jako asistentka.
- Teorie – jsem ovlivněná i teorií, kterou čtu a zpracovávám do této práce, tzn., že teoreticky vím, co mají např. zdroje informací obsahovat, jak se přesně jmenují, jak probíhá individuální plánování apod.
- Nedokážu od sebe někdy oddělit tyto dva pohledy – zkušenosti z práce a teorii – když se mě někdo zeptá na názor, napadají mě nějaké myšlenky, u kterých si nejsem jistá, jestli pochází z mé vlastní zkušenosti nebo je mám z teorie.

#### **Plusy a minusy zkušenosti s prací v organizaci**

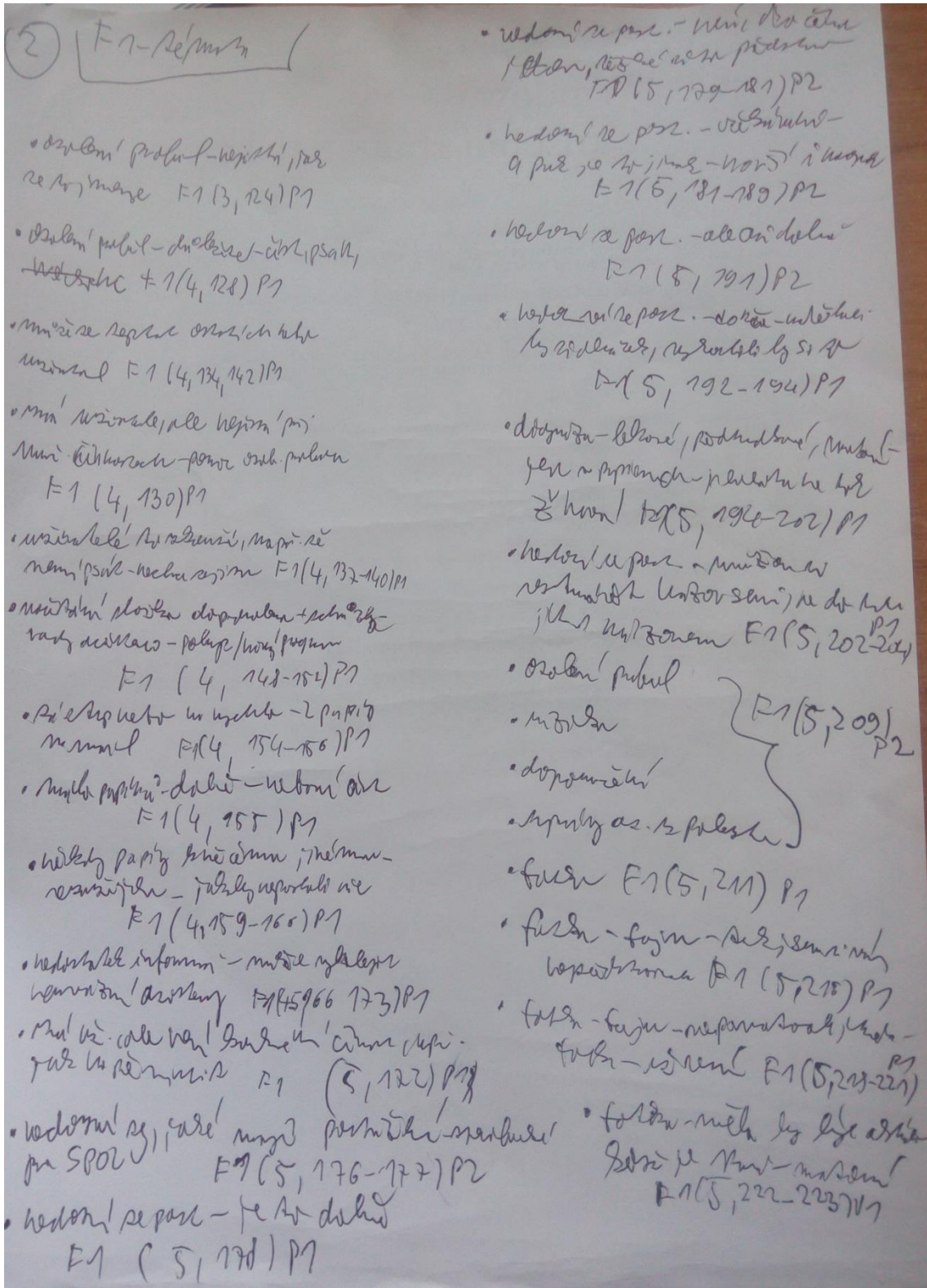
- + Rozumím tomu, co participanti říkali, vím, co mysleli tím, když mluvili, např. o ASU.
- + Znáám se s nimi, jsme „naladěni na stejnou vlnu“, proto jim nedělá problém mluvit se mnou otevřeně.
- Měla jsem tendenci při diskuzi také vyjadřovat svůj názor nebo nabízet jiný pohled, zmínit to, co participanti např. ještě nezmínili, proto jsem se musela kontrolovat, protože by to mohlo ovlivnit výsledky výzkumu.
- S tím souvisí i tendence nepoužívat při procesu analýzy přesná slova participantů, ale měnit je podle toho, jak by to mělo být podle teorie nebo podle toho, jak si to pamatuji já (např. zprávy z pobytů – zprávy z pobytových programů), tuto tendenci také musím kontrolovat, protože by výsledky nebyly tolik autentické a mohly by být zkreslené.

### Příloha 3: Ukázka dvou fází analýzy – počáteční poznámky a formulování tzv. rodících se témat





**Příloha 4: Ukázka fáze analýzy – hledání souvislostí napříč tématy**  
**– část seznamu témat**



**Příloha 5: Ukázka fáze analýzy – hledání souvislostí napříč tématy  
– prostorová reprezentace**

