

UNIVERZITA JANA AMOSE KOMENSKÉHO PRAHA

MAGISTERSKÉ PREZENČNÍ STUDIUM

2017–2019

DIPLOMOVÁ PRÁCE

Michaela Malá

Andragogické aspekty práce osobního asistenta

Praha 2019

Vedoucí diplomové práce: PhDr. Bohumír Fiala

JAN AMOS KOMENSKY UNIVERSITY PRAGUE

MASTER FULL-TIME STUDIES

2017–2019

DIPLOMA THESIS

Michaela Malá

Andragogical aspects of personal assistant work

Prague 2019

The Diploma Thesis Work Supervisor: PhDr. Bohumír Fiala

Prohlášení

Prohlašuji, že předložená diplomová práce je mým původním autorským dílem, které jsem vypracovala samostatně. Veškerou literaturu a další zdroje, z nichž jsem při zpracování čerpala, v práci řádně cituji a jsou uvedeny v seznamu použitých zdrojů.

Souhlasím s prezenčním zpřístupněním své práce v univerzitní knihovně.

V Praze dne 13. 2. 2019

Michaela Malá

Poděkování

Ráda bych poděkovala vedoucímu své diplomové práce PhDr. Bohumíru Fialovi za trpělivost, vstřícnost a poskytnuté odborné rady, které napomohly k vypracování této diplomové práce.

Anotace

Práce rozebírá andragogické aspekty práce osobního asistenta. Skládá se z teoretických východisek a výzkumné části. Úkolem teoretického úseku je komplexní zpracování tématu osobní asistence z obecného hlediska. V úvodu je představena historie sociální práce a vznik služby osobní asistence jak v zahraničí, tak v České republice. V dalších kapitolách již dochází k terminologickým vysvětlením pojmů a postupů souvisejících s osobní asistencí. Praktická část se snaží představit službu osobní asistence z personálního hlediska prostřednictvím sekundární analýzy dokumentů ve společnosti Asistence o. p. s. V poslední kapitole je popsán doplňující kvalitativní výzkum, zaměřující se na osobní asistenty, který pomocí strukturovaných rozhovorů zjišťuje motivaci a spokojenost osobních asistentů s touto profesí a vliv této činnosti na jejich osobnostní rozvoj.

Klíčová slova

Koordinátor, osobní asistence, pomáhající profese, sociální práce, sociální služba, tělesné postižení.

Annotation

The thesis analyzes andragogical aspects of personal assistant work. It consists of theoretical presumptions and a research part. The goal of the theoretical section is the complex investigation on the topic of personal assistance in general terms. The introduction of the thesis presents the history of social work and the emergence of personal assistance services both abroad and in the Czech Republic. The following chapters are explaining the terminology and procedures related to personal assistance. Practical part is introducing the personal assistance service from the personal point of view through the secondary analysis of documents available in the non-profit organization Asistence o.p.s. In the last chapter there is a supplementary qualitative research focusing on personal assistants. Through structured interviews, the motivation and satisfaction of personal assistants with their profession and the influence of this activity on their personality development is determined.

Keywords

Coordinator, helping professions, personal assistance, physical disability, social service, social work.

OBSAH

ÚVOD.....	10
TEORETICKÁ ČÁST.....	12
1 OSOBNÍ ASISTENCE A HISTORIE VZNIKU TÉTO SLUŽBY	12
1.1 Sociální služba	12
1.2 První náznaky osobní asistence ve světě	14
1.3 Vznik asistence v ČR.....	15
1.4 Změna zákona	16
2 OSOBNÍ ASISTENCE A JEJÍ FUNGOVÁNÍ DNES.....	18
2.1 Definice osobní asistence	18
2.2 Ve znění zákona a vyhlášek.....	19
2.3 Typy osobní asistence.....	20
2.4 Rozdíl mezi osobní asistencí a pečovatelskou službou	21
2.5 Služby osobní asistence	22
2.6 Význam osobní asistence.....	25
2.7 Zásady a principy poskytování služeb O. A.	26
2.8 Cílová skupina osobní asistence	27
3 SPECIFIKA PRÁCE OSOBNÍHO ASISTENTA	28
3.1 Práce v sociálních službách	28
3.1.1 Pomáhající profese.....	29
3.1.2 Specifika pomáhajících profesí.....	30
3.1.3 Etický rozměr sociálního pracovníka.....	31
3.2 Syndrom vyhoření soc. pracovníka	32
3.2.1 Supervize jako způsob učení dospělých	34
3.3 Předpoklady pro práci osobního asistenta	35
3.3.1 Tělesné předpoklady	35
3.3.2 Osobnostní předpoklady	35
3.3.3 Kvalifikační požadavky	36
3.3.4 Motivace pro práci osobního asistenta.....	37
PRAKTICKÁ ČÁST	40
4 METODOLOGIE VÝZKUMU.....	40

4.1 Výzkumné šetření	41
----------------------------	----

5 ANALÝZA PERSONÁLNÍHO ZAJIŠTĚNÍ OSOBNÍ ASISTENCE NA PŘÍKLADU KONKRÉTNÍ ORGANIZACE..... 42

5.1 Asistence o. p. s.	42
5.1.1 Cíle Asistence o. p. s.....	42
5.1.2 Organizační struktura Asistence o. p. s.....	43
5.2 Přijímání nových zaměstnanců	44
5.2.1 Požadavky na pozici osobního asistenta.....	44
5.2.2 Náplň práce osobního asistenta.....	45
5.2.3 Formální úkony při přijímání.....	45
5.2.4 Dokumentace pracovníka	46
5.3 Zaškolování nových osobních asistentů	47
5.4 Koordinace pracovníka	49
5.5 Hodnocení práce osobních asistentů.....	51
5.5.1 Význam hodnocení	51
5.5.2 Forma a postup hodnocení	51
5.5.3 Mzda, odměny a benefity.....	52
5.6 Péče o zaměstnance	54
5.6.1 Bezpečnost a ochrana pracovníků.....	54
5.6.2 Vzdělávání	55
5.6.3 Podpora osobních asistentů.....	56
5.7 Shrnutí výsledků	58

6 PROFESNÍ ŽIVOT OSOBNÍCH ASISTENTŮ, JEJICH MOTIVACE A SPOKOJENOST..... 59

6.1 Cíl výzkumu.....	59
6.2 Metoda výzkumu	59
6.3 Proces získávání a zpracování dat	60
6.4 Představení zkoumaného vzorku	61
6.5 Analýza výzkumného šetření.....	62
6.5.1 Brigáda/praxe při studiu sociální práce.....	62
6.5.2 Smyslupnost.....	63
6.5.3 Různorodost.....	64
6.5.4 Kolektiv	65

6.5.5 Personální podpora	65
6.5.6 Obohacení sebe samého.....	67
6.6 Shrnutí výsledků	68
ZÁVĚR	70
SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ.....	72
SEZNAM OBRÁZKŮ	76

ÚVOD

Přes všechnu moderní technologii novodobého světa, kdy nám snad všechno ukáží vychytralé aplikace, se stále nemůžeme podívat do budoucnosti. Nikdo z nás nepředpoví ani neodhadne, zda osud lidskému životu připravil, či nepřipravil nejrůznější komplikace. V životě každého z nás se tak může objevit překážka, na kterou nebudou naše síly stačit. Pro takové lidi je pak svoboda hodně vzdáleným pojmem a jejich existence je odkázána na pomoc druhých.

Pro znevýhodněné jedince je mnohdy velmi obtížné začlenit se mezi intaktní společnost, získat práci, přátele, trávit svobodně svůj volný čas apod. Zkrátka bez pomoci druhých žít plnohodnotný život de facto nejde. Naštěstí už několik let existuje služba osobní asistence, která umožňuje handicapovaným lidem žít kvalitní život navzdory jejich postižení. Právě zmíněný druh pomoci, kdy osobní asistent pomáhá klientům plnit životní sny a cíle, představuje předmět této diplomové práce.

Téma „*Andragogické aspekty práce osobního asistenta*“ si autorka práce zvolila prvotně z důvodu zainteresovanosti na této problematice. Sama totiž nějaký čas působila v rámci organizace Asistence o. p. s. jako dobrovolník a poté brigádně na pozici osobního asistenta. Vše, co se v této práci objeví, je jí známé a má s tím osobní zkušenost. Dalšími důvody byla touha po hlubším poznání této potřebné profese, jež může být autorce práce v průběhu života užitečné, rozhodne-li se tomuto tématu věnovat i v budoucí praxi. V neposlední řadě stojí také snaha o zasvěcení čtenáře do problematiky záslužné práce osobního asistenta. Práce je atypická tím, že se v ní spojují dva obory: andragogika a speciální pedagogika.

Práce se dělí na dvě části – teoretická východiska a výzkumnou část. K tomu, aby se dala dostatečně uchopit její zásadní problematika, tedy rozpracovat konkrétní pracovní pozici, bylo potřebné seznámit čtenáře se službou osobní asistence z obecného hlediska. Teoretická část se tedy zabývá uvedením oblasti sociální práce a pomáhajících profesí, kam tento druh služby spadá. Představuje komplexní zpracování tématu osobní asistence a poukázání na její nezbytnost v životě lidí, již se ocitli v nepříznivé životní situaci. V průběhu prvních kapitol se čtenář po seznámení s historií sociální práce

dozvídá o vzniku služby osobní asistence jak v zahraničí, tak v České republice. Dále teoretická část nabízí definice této služby nejen dle různých autorů, ale i ve znění zákona a vyhlášek. Rozebírá veškeré typy služby, její význam, zásady a principy a charakterizuje cílovou skupinu. Třetí kapitola je zaměřená již na samotného pracovníka a popisuje předpoklady potřebné pro práci osobního asistenta, jeho etický rozměr, motivaci a způsoby předcházení syndromu vyhoření.

Praktická část se snaží představit službu osobní asistence z personálního hlediska. Prostředkem k získání informací o pracovní pozici osobního asistenta byla sekundární analýza dokumentů ve společnosti Asistence o. p. s. V průběhu celé páté kapitoly se tak čtenář seznamuje s veškerými personálními procesy spojenými s výkonem této služby. Po krátkém představení organizace si už bude umět představit, jak probíhá přijímání a zaškolování pracovníků, jejich koordinace, hodnocení a péče. Poslední, šestá kapitola obsahuje doplňující kvalitativní výzkum, zaměřený na osobní asistenty. Cílem poslední části je zjistit pomocí strukturovaných rozhovorů motivaci a spokojenost osobních asistentů s touto profesí a vliv této činnosti na jejich osobnostní rozvoj. Stejně jako analýza dokumentů i jednotlivé rozhovory probíhaly v rámci konkrétní organizace Asistence o. p. s.

Během posledních let prošla služba osobní asistence velkými změnami. Před revolucí v České republice jako by neexistovala a teprve poté se systém sociálních služeb začal modernizovat. Především díky novému zákonu o sociálních službách 108/2006 Sb. je osobní asistence moderní službou nabízející pomoc všem lidem bez rozdílu. Tento druh profese je na jedné straně velmi zajímavý, smysluplný a potřebný, ale na straně druhé je zároveň velmi psychicky i fyzicky náročný, někdy i smutný a zejména málo finančně ohodnocený. Přes veškeré mínusy je důležitý fakt, že díky tomuto druhu pomoci může mnoho osob s handicapem žít plnohodnotný život ve svém přirozeném prostředí a zapojovat se do každodenních činností společenského života.

TEORETICKÁ ČÁST

1 OSOBNÍ ASISTENCE A HISTORIE VZNIKU TÉTO SLUŽBY

Z úvodního textu je zřejmé, že tak potřebný obor sociální práce má některé jedince obloukem, aniž by si uvědomili jeho důležitost. A právě vzhledem k nezbytnosti tohoto humanitního oboru se v první podkapitole budeme záměrně věnovat pojmu sociální služba, pod který osobní asistence spadá. Na historickém příkladu lze pozorovat, jak hluboké má tato disciplína kořeny a kde všude ji lze v průběhu dějin lidstva najít.

Po krátkém uvedení svébytného oboru sociální práce autorka přejde ke klíčovému pojmu osobní asistence, který se bude snažit vymezit a popsat. Přiblíží také, jak se tato služba postupně stala moderní a jak ji v dnešní době může využívat bez rozdílů kdokoliv.

Autorka této práce si dovoluje velmi často čerpat informace od velmi silné ženy, jejíž knihy se opírají o vlastní zkušenost. Jedná se o paní Janu Hrdou, která ochrnula roku 1982 po těžké automobilové nehodě. Navzdory těžkému životnímu údělu se nevzdala a začala se věnovat oblasti, která jí najednou byla blízká, tedy problematice lidí s postižením. Navzdory tehdejšímu komunistickému režimu a běžné praxi ukládat nemocné do ústavů si dokázala zajistit pečovatelskou službu placenou ministerstvem zdravotnictví až domů. Tímto krokem se zasloužila o post zakladatelky osobní asistence u nás a dnes jí mnozí mohou děkovat za zkvalitnění svých životů. (Kastnerová, 2004)

1.1 Sociální služba

Osobní asistence je moderní sociální služba. Pokud bychom chtěli hledat původ sociální práce, museli bychom jít hodně daleko. Počátky této pozoruhodné disciplíny totiž sahají až do období prvobytně pospolné společnosti. To, k čemu můžeme historicky tento obor přirovnávat, je známé křesťanské krédo pomoc bližnímu svému. (Gulová, 2011) Na druhou stranu je ale pravda, že tato zamýšlená pomoc nebyla nikdy

prvotně směřovaná k osobám s postižením, nýbrž spíše k sirotkům a chudým. Stát zase poskytoval podporu především vojenským vysloužilcům, a tak pomoc ostatním zůstávala víceméně v rukou náboženských uskupení. Pomoc lidem, kteří to ale opravdu potřebovali, spočívala pak zejména v pomoci a podpoře poskytovanými rodinnou a okruhem nejbližších. (Hrdá, 2006)

Pokud bychom chtěli zmínit, co mělo na vývoji sociální práce značný podíl, jednalo by se jednoznačně o různá světová náboženství, o nichž můžeme říci, že položila základy této disciplíny. Ať už se bavíme o judaismu, křesťanství, islámu či buddhismu, u všech těchto idejí byl a stále je přisuzován velký význam rodině a společenské solidaritě. Další důležitou složkou spoluutvářející sociální práci byly různé zákoníky, které začaly vznikat již za doby prvních států v období před naším letopočtem a obsahovaly části ochraňující slabé. (Gulová, 2011)

Prvky sociální péče najdeme i u dávných starověkých myslitelů, u nichž se propojuje již zmiňované náboženství s filosofií a hledá se cosi dobrého a žádoucího v lidském životě. Pohybujeme se tudíž oblasti principů ctnosti a mravnosti, kterými se zabývali sofisté a velcí filosofové, jako byli například Sokrates, Platon či Aristoteles. (Gulová, 2011)

Zkrátka historie sociální práce je opravdu bohatá a sahá do daleké historie. Jelikož však není cílem této diplomové práce zkoumat historii zmiňovaného oboru, přesuneme se v době o několik století dál a zaměříme se na dobu, kdy je možné vidět sociální práci jako samostatně existující obor. Ačkoliv nám historie ukazuje mnoho snah o řešení sociálních problémů, teprve politika 19. století si začíná uvědomovat potřebu rovného a spravedlivého přístupu ke všem lidem. Právě v tuto dobu se sociální práce poprvé formuje jako svébytná vědecká disciplína. (Matoušek, 2007)

Sociální práce jako služba dnes

Pod pojem sociální služby spadá v anglosaském pojetí vše, co poskytuje výhody lidem majícím problém. Předpisy České republiky takto pojmenovávají pouze nápomocné služby pro druhé, ne dávky a regulaci. Systém finanční podpory spadá pod pojem sociální podpora. Vedle toho lze sociální služby našeho státu rozdělit na státní a nestátní. První typ sociálních služeb je vždy regulován státem, ale umožňuje i svěřeni

moci nestátním organizacím či pospolitosti občanů. Druhý, nestátní typ tvoří soukromoprávní sociální služby, vzniklé na základě státního povolení či smlouvy o podpoře. V druhém případě je nezbytně nutná koncese státu, jelikož handicapovaní jakožto zranitelnější část obyvatelstva potřebují veřejnoprávní ochranu. (Matoušek, 2007)

1.2 První náznaky osobní asistence ve světě

Nyní již přecházíme ke klíčovému slovu této diplomové práce, a tím je osobní asistence jako moderní sociální služba. Stejně jako jsme se v předchozí kapitole zabývali historií sociální práce, poohlédneme se i za prvními krůčky, které vedly ke vzniku osobní asistence.

První náznaky této sociální služby bychom mohli najít na konci šedesátých let minulého století ve Spojených státech amerických, konkrétně v kalifornském Berkley, kde ze snahy několika kamarádů vzniklo hnutí Independent Living¹. Za jeho zakladatele se považuje Edward Verne Roberts jakožto první student, který studoval na berkleyské univerzitě navzdory svému závažnému tělesnému postižení. Jeho život by nebyl možný bez dýchacího přístroje, který musel nosit stále s sebou. To pro něj však nebylo překážkou. Odmítal žít v nemocnici či ústavu a být tak odkázán na pomoc druhých. K této myšlence se přidali i jeho další, podobně znevýhodnění spolužáci a společně bojovali za plnou rovnoprávnost lidí s postižením a intaktní společnosti. (Hrdá, 2006)

Skupina jeho přátel vyzdvihující tuto myšlenku, si začala říkat Rolling Quads neboli valící se kvadrouši. Postupně se hlavní principy Independent Living šířily napříč světem. Představitelé této skupiny si přáli, aby lidstvo pochopilo, že i lidé s jiným společenským postavením mají právo na sebeurčení. Následkem toho by pak byla podpora, která by jim toto právo umožňovala uplatňovat. (Hrdá, 2004)

„Jedním z hesel, které hnutí razí je: Nejlepším odborníkem na život s postižením je sám člověk, který postižení má. Při pomoci, při různých akcích, při organizování čehokoliv, co se týká života osob s postižením, je třeba se podřídít jeho potřebám a přáním.“ (Hrdá, 2006, str. 16)

Výše zmíněná skupina „valících se kvadroušů“ roku 1969 vybuodovala program Strategie nezávislého života a následně i úplně první Centrum nezávislého života.

¹ Independent Living, v překladu sebeurčující život (Hrdá, 2004)

V rámci tohoto zařízení fungovaly služby pro osoby s handicapem, jako jsou například poradenství, informační pomoc a zprostředkování osobní asistence. V průběhu následujících let se o tento program začaly zajímat další a další státy a vzniklo i Evropské hnutí sebeurčujícího života ENIL (The European Network of Independent Living). (Hrdá, 2004)

Ed Roberts je tak oficiálně považován za zakladatele osobní asistence. Dnes již existuje kampus Eda Robertse, jehož koncept se rozvinul po jeho smrti v roce 1995. Tehdy se sešli představitelé městské rady, Univerzity Berkley a další vedoucí pracovníci působící v oblasti lidí s tělesným postižením a jednali o nejlepším možném navázání na Edův odkaz. Shodli se, že nejlepší cestou bude podpora organizací, kterým pomáhal, a další rozšiřování myšlenek nezávislého životního hnutí, které prosazoval. Rozhodli o vytvoření centra zaměřeného na podporu spolupráce a zlepšení služeb a příležitostí pro osoby se zdravotním postižením na místní i celosvětové úrovni. (The Ed Roberts Campus / About, online, cit. 2018-25-10)

1.3 Vznik asistence v ČR

Úplně poprvé se Česká republika setkala s osobní asistencí roku 1989 po příjezdu pana Kadlece do Hodonína. Tento muž, který po vážném úrazu v emigraci v Německu skončil na vozíku, přijel na naše území ze SRN s vlastním asistentem. (Hrdá, 2004)

Osobní asistence jako taková se však rozjela až o rok později, kdy k nám zavítaly holandské zástupkyně již zmiňovaného Independent Living, konkrétně Marry van Dongen a Tine Kowenhoven. Ty u nás představily několik zásad tohoto hnutí Pražské organizaci vozíčkářů (dále jen POV), která se rozhodla je začít prosazovat i u nás. Praktický základ k využívání osobní asistence členové POV získali od švédských zástupců stockholmského sdružení STIL. (Hrdá, 2004)

Za vznik osobní asistence v České republice tak vděčíme Zdence Hanákové a Petru Vojtíkovi, kteří přizpůsobili pravidla dle svých představ a roku 1991 začali poskytovat osobní asistenci 10 klientům POV. (Hrdá, 2006)

Na tomto místě se musíme vrátit k již zmiňované Janě Hrdé, která v Československu patrně jako první okusila tuto sociální službu. Její placenou osobní asistenci zaštiťoval okresní ústav sociálních služeb, takže mohla ve svém životě fungovat nadále i po úmrtí své matky. Tehdy se ukázalo jako velmi zajímavé, že zásady osobní asistence u Jany se

shodovaly s těmi z Independent Living, aniž by o nich paní Hrdá cokoliv věděla. Tento fakt naznačoval, že to, co potřebují lidé s postižením ve světě, potřebují i handicapovaní u nás. (Hrdá, 2006)

Nakonec tedy spojila Jana Hrdá síly s pracovníky POV a společně začali usilovat o rozšíření a uzákonění osobní asistence v České republice. To se nakonec povedlo zákonem 108/2006 Sb., o sociálních službách, v němž čeští zástupci vytvořili pravidla založená na hlavních principech Independent Living a k tomu se opírající o opravdové potřeby vozíčkářů. Díky jejich snahám se tak postupně přidávali další a další zájemci o poskytování osobní asistence. (Hrdá 2004)

1.4 Změna zákona

„Do roku 2006 byly sociální služby poskytovány na základě zákona č. 100/1988 Sb., o sociálním zabezpečení, který byl upraven a doplněn vyhláškou č. 182/1991 Sb. Obě tyto normy však stále méně odpovídaly aktuálním potřebám sociálních služeb.“ (Procházková, Solárová, 2014, str. 39)

Po velkých snahách se osobní asistence konečně dočkala uzákonění a její pravidla a základní pojetí se tak shrnula v zákoně 108/2006 Sb., O sociálních službách a v jeho prováděcí vyhlášce Ministerstva práce a sociálních věcí č. 505/2006 Sb. (Procházková, Solárová, 2014) Podrobnější znění zákona bude probráno později.

Na předchozích kapitolách můžeme vidět postupný vývoj osobní asistence. Před rokem 1989 se vše řídilo podle monopolu na poskytování sociálních služeb. Sociální pomoc vykonával stát, a to včetně všech služeb, které jsou dnes společností svěřené rodině, obcím či jiným nestátním institucím. Osoby s postižením pouze pasivně přijímaly institucionální péči a neexistovalo, že by jakkoli rozhodovaly či se spolupodílely na její podobě. Pracovníci poskytující sociální péči neměli stanovené žádné kompetence a nefungoval ani systém dovednostně-znalostního rozvoje pracovníků v sociálních službách. Převažovala institucionální povaha sociální pomoci, která stavěla handicapované jedince do role obyvatel ústavů, o které je potřeba pečovat. Díky různým zahraničním vlivům a v důsledku politických a ekonomických změn se postupně vyvíjela filosofie této sociální služby. Po roce 1989 se mnohé změnilo, a to zejména ve vztahu mezi poskytovateli sociálních služeb a jejich uživateli. Největší proměnou prošla především pobytová zařízení, kde se hlavní bod zájmu přesunul

z kvality ubytování na kvalitu služeb. Uživatelé terénní služby, která do roku 1989 víceméně neexistovala, měli spolurozhodovací právo. Všechny služby se najednou začaly řídit podle jejich potřeb a zdravotně postižení jedinci se tak začali svým způsobem života pomalu vyrovnávat intaktní společnosti. (Procházková, Solárová, 2014)

2 OSOBNÍ ASISTENCE A JEJÍ FUNGOVÁNÍ DNES

Jedním z trendů dnešní doby je začleňování handicapovaných osob do běžného života. K úspěšnému naplnění této myšlenky je třeba zajistit osobám zdravotně postiženým potřebné podmínky a oporu. Jednou z významných složek takovéto podpory je velmi specifická služba osobní asistence. Jejím posláním je podat nápomocné ruce znevýhodněným osobám. Poskytovanou pomoc si uživatel řídí podle svých vlastních potřeb. Díky tomu může žít svůj život takovým způsobem, jak by mu to bylo dovoleno jeho zdravotním stavem. V tomto ohledu je služba osobní asistence zcela výjimečná.

2.1 Definice osobní asistence

Osobní asistenci vysvětluje mnoho různých definic, které na tuto službu pohlížejí z různých úhlů pohledu. V předchozí kapitole byla čtenáři představena historie této služby. Než přejdeme k její zákonné definici, zaměříme se na její vymezení ze strany jednotlivých autorů.

Nežli začneme osobní asistenci definovat, pohlédneme na ni z opačné strany. Jana Hrdá (2001, s. 9) uvádí pro lepší pochopení to, co tato služba nepředstavuje. „*Osobní asistence není nadstandard (nadúroveň), neznamená jen číst klientovi knížku, nebo ho doprovázet na procházky. Také to není pouhá úklidová či donášková služba, ani třeba cvičení či masáž.*“

Matoušek (2013) popisuje osobní asistenci jako službu určenou lidem se sníženými schopnostmi v určitých oblastech života. Těmi může být kupříkladu péče o vlastní osobu či o domácnost. Nepochybně sem řadíme i pohybování se a využívání veřejných míst, dále kontakt s rodinnými příslušníky a širší společností. Jádrem myšlenky osobní asistence je podpora člověka při zvládnání denních činností, které by dokázal vykonat sám, pokud by neměl zdravotní postižení. Znevýhodněný jedinec může službu využívat ve svém přirozeném prostředí, v závislosti na svých aktuálních potřebách. Osobní asistence je tedy poskytována v místě bydliště, na pracovišti, ve vzdělávacím středisku apod.

Jednoduchá, avšak velmi výstižná je definice Ivy Uzlové (2010), která vysvětluje, že: „*Osobní asistence bývá definována jako komplex služeb, jejichž cílem je pomoci*

člověku se zdravotním postižením zvládnout s podporou osobního asistenta ty úkony, které by dělal sám, kdyby mohl. “

Funkčnost a efektivitu této služby ukazuje i fakt, že napříč různými státy stále dochází ke zvyšování počtu osobních asistentů. To dokazuje, jak díky osobní asistenci může nespočet osob se zdravotním postižením žít plnohodnotný život ve svém přirozeném prostředí. Tento druh legitimní formy pomoci lze dokonce označit jako nákladově nižší, než je jakákoliv forma ústavní péče. (Novosad, 2006)

2.2 Ve znění zákona a vyhlášek

Zákon 108/2006 Sb., o sociálních službách, § 39 určuje osobní asistenci lidem se sníženou soběstačností, jejíž příčinou může být věk, chronická choroba či jakýkoliv typ zdravotního postižení. Zkrátka je tato služba poskytována lidem, kteří by se ve svém běžném životě neobešli bez pomoci druhých. Osobní asistence nemá žádnou časovou restrikcii, je umožňována lidem v jejich přirozeném sociálním prostředí a nabízí pomoc v takových činnostech, které člověk potřebuje.

Osobní asistence myšlená zákonem 108/2006 Sb., v odstavci 1 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,*
- *pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.“*

Zákon o sociálních službách si uchoval pár hlavních zásad z již zmiňovaného Independent Living. Autorka práce si dovoluje vyzdvihnout především dvě z nich, které považuje za nejvýznamnější. První zásadou je demedikalizace, která nepovažuje handicapovanou osobu za nemocnou, ale vidí ji jako člověka s určitou sociální potřebou. Zákon pak přiděluje různé stupně závislosti podle schopnosti zdravotně postiženého vykonávat různé úkony. Další zásadou je deinstitucionalizace. Tento princip se týká toho, že handicapovaný člověk odkázaný na život v ústavech či jinak

podobných zařízeních má možnost si takovéto služby objednávat a řídit sám, bez mezičlánku. (Hrdá, 2004)

2.3 Typy osobní asistence

V následující podkapitole si představíme dva základní typy osobní asistence, jak je ve své příručce uvádí Jana Hrdá (2006). Záměrně nezmiňuji další druhy, jako je kupříkladu asistence školní, která svou podstatou nezapadá do této diplomové práce. Pedagogická asistence se řídí zvláštním zákonem a patří do sektoru školství. Následující text se zaměří pouze na osobní asistenci spadající pod sociální poradenství.

Sebeurčující osobní asistence

Jak již napovídá název, sebeurčující asistence je plně v režii jejího uživatele. Uskutečňují se při ní tzv. čtyři D Independent Living (viz kapitola 1). Hlavní podstatou je absence řízení osobní péče ze strany zaštitujících organizací. Osobní asistenti nejsou v tomto případně odborně vyškoleni a jsou vedeni pouze ze strany klienta. Základní podmínkou užívání sebeurčující asistence je schopnost uživatele vyškolit si osobního asistenta, následně ho vést a organizovat jeho práci. Pokud toho zdravotně postižený není schopen, musí využívat jiný druh sociální péče. Tento typ můžeme označit jako vhodný pro osoby potřebující zejména služby fyzických osob, které podle zákona nepotřebují žádnou kvalifikaci.

Řízená osobní asistence

Řízená osobní asistence je většinou využívána osobami vyžadujícími specializovanou péči. Nejčastěji se jedná o osoby s mentálním postižením, které si vlivem svého handicapu nejsou schopny asistenta samy řídit. Školení a vedení práce už má na starost organizace, která sociální služby poskytuje. Tento druh péče vyžaduje oproti sebeurčující asistenci odbornou přípravu ze strany osobních asistentů. Ta je dána zákonem, který určuje podmínky právnickým osobám. Jedním z předpokladů práce řízeného osobního asistenta je jeho příslušná kvalifikace pro tento typ povolání.

2.4 Rozdíl mezi osobní asistencí a pečovatelskou službou

V myslí laika, jenž se neorientuje v problematice sociálních služeb, může snadno dojít k záměně pojmu osobní asistence a pečovatelské služby. Z toho důvodu je bude následující podkapitola upřesňovat a vysvětlí rozdíl mezi nimi.

Osobní asistence i pečovatelská služba poskytují pomoc klientům na základě jejich potřeb. Péče o klienty je však asi jediné, co mají zmíněné služby společné. V ostatních oblastech poskytování pomoci dochází k odlišnostem, ať už se jedná o provozování služeb, požadavků na osobního asistenta či status uživatele služby.

K vysvětlení pojmu osobní asistence došlo v této práci již v předchozích kapitolách. Nyní přistoupíme k vysvětlení pečovatelské služby, jak ji definuje Slovník sociální práce. „*Pečovatelská služba je sociální služba, kterou se zabezpečuje potřebná péče o osobu, její výživu a domácnost. Podle z. 108/2006 je poskytována osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, a rodinám s dětmi, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby. P. s. poskytuje základní hygienickou péči, jednoduché ošetrovatelské úkony, pomoc při zajištění, přípravě a podávání stravy a při údržbě domácnosti i zprostředkování kontaktu se společenským prostředím. P. s. lze poskytovat v domácnostech, v zařízeních p. s., kterými jsou zejména střediska osobní hygieny, prádelny a zařízení pro denní pobyt.*“ (Matoušek, 2008, s. 133)

Na základě publikace Jany Hrdé (1997) si ukážeme rozdíl mezi osobní asistencí a pečovatelskou službou. Pro lepší pochopení byly vytvořeny tři základní oblasti, ve kterých dochází k nejvýraznějším odlišnostem.

Schopnosti jednotlivce

Jedním z největších rozdílů je postavení klienta v rámci služby. Pečovatelská služba má jasně vymezené úkony, které vykonává. Tyto činnosti nemůže uživatel nikterak měnit. V osobní asistenci je však velká část činností řízena klientem. Práci osobního asistenta si handicapovaný, pokud mu to zdravotní stav dovolí, řídí sám v souvislosti se svými aktuálními potřebami.

Zdravotní péče x kvalitní život ve společnosti

Pečovatelská služba je charakteristická spíše svou orientací na zdravotní stránku. Klientovi se často dostává léčebné péče, ačkoli ji v dané chvíli výrazně nepotřebuje. S uspokojením záležitostí fyziologických se tak do pozadí dostávají potřeby sociální. Oproti tomu stojí osobní asistence, která není pouhým poskytnutím pomoci za účelem přežití jedince. Jejím hlavním smyslem je poskytnout člověku navzdory jeho handicapu možnost prožívat kvalitní život odpovídající věku i společenskému postavení.

Prostory

Další oblastí, ve které můžeme spatřit rozdíl mezi těmito druhy služeb, jsou prostory. Ty jsou zapotřebí v rámci pečovatelské péče, která poskytuje své služby uvnitř různých zařízení. Osobní asistence však k výkonu své práce nepotřebuje žádné provozovny. Pomoc probíhá v místech, kde se uživatel momentálně nachází, a k jejímu výkonu není potřeba žádného materiálního ani technického vybavení. Funguje tam, kde je zrovna třeba.

2.5 Služby osobní asistence

Hygiena, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, pomoc při prosazování práv a zájmů, při zajištění chodu domácnosti, poskytnutí informací apod. Takové je rozdělení základních služeb dle zákona. (Kozlová L., 2005) Mimo již vyjmenované základní činnosti lze podpořit klienta i při dalších aktivitách, jako jsou například kurzy či pobyty v lázních a v nemocnicích.

Základní činnosti při poskytování osobní asistence vymezuje § 5 dle vyhlášky č. 505/2006 Sb., osobní asistence. První oblastí je pomoc při zvládnutí běžných úkonů pro vlastní osobu, kam patří pomoc při stravování, oblékání, podpora s prostorovou orientací a samostatným pohybem. Druhou kategorií, kterou zákon asistentům určuje, je pomoc při osobní hygieně, tedy sprchování, použití toalety, ale také při přípravě jídla a pití. Dalším okruhem činností jsou úkony zajišťující chod domácnosti, tj. nejen úklid a údržba, ale také běžné pochůzky a nakupování. Čtvrtou oblastí jsou činnosti aktivizační, vzdělávací a výchovné. Osobní asistent pomáhá v rodinných záležitostech, včetně péče o dítě. Pomáhá upevňovat mezilidské vazby a podporuje sociální začleňování handicapovaného. Mimo to také upevňuje klientovy motorické, sociální

a psychické schopnosti a dovednosti. Předposlední úlohou osobního asistenta je zprostředkovávat uživatelům kontakt se společenským prostředím, takže doprovázet klienta všude, kde je to nutné, tzn. do školy, do zaměstnání, k lékaři či do volnočasového zařízení. Konečně je důležité zmínit potřebu pomáhat při uplatňování práv a při obstarávání osobních záležitostí.

Trochu starší a odlišné rozdělení lze najít u Jany Hrdé. Na základě jejích publikací (1997, 2011) lze rozdělit služby osobní asistence do následujících sedmi kategorií.

Péče o osobu

Osobní péče zahrnuje především zajištění základních fyziologických potřeb, které mají v lidském organismu nejvyšší prioritu. Patří sem zejména osobní hygiena, stravování, oblékání a přemísťování se. Nepřetržité uspokojování těchto potřeb tvoří nejdůležitější část práce osobních asistentů. Při plánování konkrétních služeb tak na prvním místě stojí pomoc na toaletě, při sprchování, při oblékání, podávání jídla a polohování klienta během dne i noci

Doprava klientů

Biologickými potřebami to však jen začíná. Nejen lidé z intaktní společnosti, ale i handicapovaní jedinci potřebují zvládnout různé pochůzky, jednání na úřadech, návštěvy lékařů či rehabilitaci. Přesuny klientů mohou být často náročné vzhledem k množství bariér na našich cestách. Nejčastěji se jedná o nerovnosti v terénu, schody, úzké prostory a nebariérové budovy. Úkolem osobního asistenta je tyto zábrany v rámci možností překonávat. K dopravě handicapovaných lze využívat městskou hromadnou dopravu, která je nízkopodlažní či poskytuje využití speciální zvedací plošiny.

Pomoc v domácnosti

Pokud nejsou tzv. pololimitní úkony provedeny každý den, neohrožují klienta na životě, i když jsou však pro kvalitní život jedince velmi důležité. Do této sekce činností patří nakupování, praní, žehlení, úklid bytu, vaření a další úkony spojené s péčí o domácnost. V rámci této kategorie může klient zažádat dokonce i o pomoc s dětmi. Nejedná se však o činnost výchovnou, ale pouze o podporu při běžných úkonech, které by postižený sám nezvládl.

Pomoc při studiu

Osobní asistent může poskytovat podporu také lidem, kteří chtějí dosáhnout vzdělání. Nemohli by tak však učinit bez pomoci při dopravě do školy a ze školy, při přesunech v rámci vyučování a při základních biologických potřebách během školní docházky. Středoškolské a vysokoškolské studium vyžaduje tzv. seburčující asistenci, kdy klient je schopný rozhodovat sám za sebe. Nejvhodnější je v tomto případě podpora z řad spolužáků, jejichž asistence může být mnohem efektivnější, a to zejména při pomoci se zajišťováním studijních materiálů a zaznamenávání přednášek.

Pomoc při zaměstnání

Pokud jde o zaměstnání osob s postižením, úkolem osobního asistenta není pomáhat klientovi ve výkonu práce, nýbrž mu pouze umožnit a co nejvíce zjednodušit pracovní činnost.

Pomoc ve volném čase

V sociálních službách je tato kategorie všeobecně považována za nadstandard. Volný čas však tvoří nedílnou součást našich životů a u postižených, kteří často nemají žádné zaměstnání, to platí o to více. Pod osobní asistenci spadá i tento druh pomoci, který může být vykonáván prostřednictvím vyhledávání zájmových organizací a pomoci s výběrem volnočasových kroužků, obstarávání lístků na kulturní akce a následný doprovod na místo jejich konání. Volnočasové činnosti jsou u handicapovaných jedinců mnohdy největším zdrojem faktorů ovlivňujících rozvoj jejich osobnosti. Tvoří tak nesmírně důležitou část jejich života, která přináší pocit sebeuplatnění, radosti a štěstí.

Kurzy a pobyty

Některé výhody nabízejí nejrůznější podoby kurzů a pobytů pro handicapované. První výhodou může být odpočinek pro osoby blízké, které se o postižené jedince starají. Doba strávená na pobytu či kurzu může být pro ně přínosná. Dalším kladem je možnost zažít něco nového. Handicapovaní jedinci často nemají tolik možností, a proto může pro ně pobyt znamenat plno nových poznatků, nových lidí a tím pádem i zážitků. Úloha osobního asistenta v rámci těchto volnočasových pobytů spočívá v pomoci s osobní hygienou, oblékáním, stravováním a přesunech z místa na místo.

Přehled výše zmíněných činností je poněkud obecný. Kromě jejich srozumitelného popisu je třeba zdůraznit, že veškeré činnosti musí probíhat výlučně dle instrukcí a přání klienta. Pokaždé záleží především na jeho konkrétních požadavcích a na míře jeho postižení.

2.6 Význam osobní asistence

„Daruješ-li člověku rybu, nakrmíš ho na den, naučíš-li ho lovit, dáš mu potravu pro celý život.“ (čínské přísloví)

Osobní asistence je pro zdravotně postiženého člověka cestou vedoucí k samostatnému životu a způsobem, jak vykompenzovat vlastní postižení. Tato služba pomáhá naplňovat práva a potřeby handicapovaných lidí. Hlavním cílem je umožnit člověku běžný život ve společnosti.

Osobní asistence pomáhá osobám, které se ocitly v nepříznivé sociální situaci v důsledku svého zdravotního postižení. Díky této službě mohou klienti vykonávat činnosti, které by v případě absence handicapu zvládli sami. Osobní asistence je tak jakousi kompenzací činností, které jedince v životě omezují. Hlavní význam spočívá v tom, že si uživatel sám může stanovit náplň práce. Bez osobní asistence by pro handicapovaného člověka bylo skoro nemožné v řadě případů vůbec existovat. (Kozlová L. 2005)

Smyslem osobní asistence je zajistit soběstačnost uživatele, nebo podpořit rozvoj soběstačnosti, setrvání v přirozeném prostředí a zachování vlastního životního stylu, a to celé s pomocí v přirozeném prostředí, kde jedinec žije, pracuje, vzdělává se, apod. Osobní asistence je vykonávána v předem stanoveném rozsahu, nikoli výčtem činností. (Městské centrum sociálních služeb a prevence, 2004)

Pokud se díváme na osobní asistenci jako na část sociální služby, je jejím posláním: *„zejména podpořit schopnosti klienta řešit situaci, ve které se nachází, přijmout a pracovat s problémy, jež ho obklopují, a v daném problému se vyvíjet a pracovat na zlepšení současného stavu. Dále zprostředkovat klientovi kontakt na subjekty, které mu pomohou, poskytnout mu zdroje, služby a příležitosti.“* (Gulová L., 2011, s. 30)

Za významnou část osobní asistence lze považovat fakt, že je tato služba poskytována bez omezení času, v přirozeném prostředí a při činnostech, které dané

osoby potřebují. To je také jeden z hlavních prvků, kterým se osobní asistence (mimo jiné) odlišuje od pečovatelské služby.

2.7 Zásady a principy poskytování služeb O. A.

Osobní asistence by jakožto sociální služba měla odpovídat hlavním zásadám sociální práce. V Bílé knize o sociálních službách je vytyčeno sedm vůdčích principů. Tím prvním je nezávislost a autonomie. Každá služba by měla respektovat rozdíly mezi lidmi a uznávat každého jedince jako jedinečnou bytost. Každý jedinec či organizace poskytující osobní asistenci musí usilovat o zajištění klientovy důstojnosti, individuality, odpovědnosti a také práv. Druhým principem je integrace jedince. Každá sociální skupina by měla v co největší míře usilovat o začlenění jedince do běžné společnosti, tzn. pomoci klientům dělat ve svém životě běžné činnosti, jak je tomu v intaktní společnosti. Znamená to pracovat, chodit do školy, nakupovat, aktivně trávit volný čas, starat se o sebe i o domácnost apod. Třetí zásadou sociální služby je respektování lidských potřeb. Jednou z charakteristik osobní asistence je orientace na klienta. Tento druh práce je poskytován za účelem klientovy spokojenosti, ne kvůli potřebám poskytovatele služeb. Dalším principem je partnerství. Aby mohla vzniknout a dále existovat efektivní sociální služba, je třeba spolupráce napříč všemi sektory společnosti. Podmínkou úspěšné pomoci handicapovaným je tedy fungující komunikace od jednotlivců až po státní správu a samosprávu. Pátý princip spočívá v naplňování standardů kvality. S tím úzce souvisí následující důvěra klientů ve službu, kterou přijímají. Aby mohla být splňována jistá pravidla, je potřeba konkrétních znalostí a dovedností u pracovníků vykonávajících tuto profesi. Předposledním východiskem je rovnost. Ani v sociálních službách se nesmí objevovat diskriminace a je třeba rovného přístupu ke službě pro každého člověka, tedy bez ohledu na původ, typ postižení, věk, způsob života, víru či sexuální orientaci. Poslední, sedmý princip se nazývá národní standardy, rozhodování v místě. Postup při poskytování služeb plyne z potřeb jednotlivců a společnosti. Rozhodnutí o tom, co je poskytováno, komu a jakým způsobem, musí být provedeno na úrovni jednotlivce a komunity. Hlavní úlohu tedy musí hrát obce, jelikož poskytování služeb plyne z potřeb jednotlivce a společnosti. (Vilítová, 2003)

Pokud bychom se podívali do metodik různých organizací poskytujících službu osobní asistence, zjistili bychom, že se shodují s hlavními principy z Bílé knihy. Na závěr je však nutno připomenout ty nejzákladnější principy charakteristické pro osobní asistenci tak, jak byly zmíněny v předchozí podkapitole. Jsou jimi nezávislost a samostatnost klientů. Nezávislost nespočívá v tom, že by si klienti byli schopni všechny potřeby uspokojit sami, ale očekávají možnost rozhodovat o svém životě a o tom, jak bude služba osobní asistence vypadat, že za ně tedy nebudou rozhodovat druzí.

2.8 Cílová skupina osobní asistence

Uživatel osobní asistence neboli klient je podle Matouška (2008, s. 83) subjektem využívajícím sociální služby. Tím může být rodinný příslušník, rodina, či skupina.

Cílová skupina osob, kterým je poskytována osobní asistence, je základním způsobem vymezena již v zákoně 108/2006 Sb., o sociálních službách, přesněji v § 39. Je zde uvedeno, že *„osobní asistence je terénní služba poskytovaná osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby“*.

Cílová skupina služby osobní asistence je tedy velmi široká a zahrnuje osoby s různým druhem a stupněm postižení. Obecně prospěšná společnost Asistence, jejíž analýza bude předmětem praktické části této diplomové práce, poskytuje službu osobní asistence lidem s tělesným a kombinovaným postižením ve věku 16–64 let na území hlavního města Prahy.

Tělesné postižení se podle H. Grubera a V. Lendla (1992) projevuje přetrvávajícími či stálými nápadnostmi v pohybových schopnostech s trvalými nebo hojnými vlivy na kognitivní, sociální a emocionální výkony. Veřejností je motorický handicap tělesně postiženého člověka vnímán jako naprosto zjevný a nepřehlédnutelný. Hlavním znakem tělesného postižení je tedy porucha motoriky. Jedná se o postižení horních, či dolních končetin.

Kombinované postižení lze popsat jako jistý komplex lidských omezení jako celku ve všech jeho prožitkových vrstvách a výrazových možnostech. K omezení dochází v oblasti schopností kognitivních, emociálních, tělesných, sociálních a komunikačních. (Vítková, M. a kol., 2004)

3 SPECIFIKA PRÁCE OSOBNÍHO ASISTENTA

Jak jsme se dočetli v první kapitole, sociální práce ve smyslu cílené pomoci potřebným byla v průběhu historie typická spíše pro péči o chudé v kláštorech, v „Božích domech“, útulcích pro sirotky, ve „špitálech“ apod. Sociální práce dnešního pojetí se však začala rozvíjet až ve 20. století. Nepatří ovšem k zaměstnáním přinášejícím vysoký zisk. Stát může poskytnout motivaci jedině formou snížení, či dokonce úplného vyloučení daňových břemen pro soukromoprávní subjekty. Hlavním důvodem provozování těchto služeb tak bývá nejčastěji filantropie². (Matoušek, O., 2007)

3.1 Práce v sociálních službách

„Sociální pracovník v ČR je definován v z. 108/2006 jako pracovník vykonávající sociální šetření, zabezpečující sociální agendy včetně řešení sociálně právních problémů, poskytující sociální poradenství, provádějící analytickou a koncepční činnost v sociální oblasti, odborné činnosti v zařízeních služeb sociální prevence, depistážní činnost, poskytující krizovou pomoc, sociální poradenství a sociální rehabilitaci. Zákon definuje i předpoklady k výkonu povolání sociálního pracovníka, k nimž patří způsobilost k právním úkonům, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost (vyšší odborné vzdělání nebo vysokoškolské vzdělání).“ (Matoušek, O., 2008, s. 201)

„Odbornost sociálního pracovníka se vyznačuje tím, že je schopen se znalostí základů sociologie, psychologie, zdravotní, práva a sociální politiky diagnostikovat konkrétní potřeby konkrétního člověka a navrhnout řešení. Sám však neposkytuje psychologické, zdravotní, právní nebo jiné specifické odborné služby, ale odkazuje klienta na příslušné odborníky – psychologa, právníka apod.“ (Matoušek, O., 2007, s. 180)

² Filantropie je „dobročinné pomáhání, lidumilnost, láska k člověku“ (Mikuláš, R., 2007, s. 158).

3.1.1 Pomáhající profese

Nejen sociální práce, ale také řada jiných povolání spočívá v pomoci druhým. Jsou jimi kupříkladu zdravotní sestry, pečovatelky, psychologové či pedagogové. Tyto profese vyžadují od člověka určitou odbornost, tedy jakýsi soubor znalostí a dovedností, kterých je třeba pro výkon daného povolání. Jistou diferenciací oproti jiným povoláním je velmi důležitá část sociální práce – „lidský vztah mezi pomáhajícím profesionálem a jeho klientem“. *„Pacient potřebuje věřit svému lékaři a cítit lidský zájem od své ošetrovatelky, žák si chce vážit svého učitele, klienti by rádi důvěřovali sociální pracovníci. Tato myšlenka je obsažena v rozšířeném názoru, že v těchto profesích je hlavním nástrojem pracovníka jeho osobnost.“* (Kopřiva, K., 1997, s. 14)

Relativně nový je termín pomáhající profese. Obecně jde o zaměstnání, které se orientuje na potřeby člověka a jejich základní jednotkou je jednání s druhým člověkem, zaměřující se na řešení problémů a poskytování potřebné pomoci. Dalším podstatným znakem je orientace na individuální potřeby klientů. Pokud bychom se zaměřili na potřeby lidí jako cečku, mohli bychom ve výsledku považovat za pomáhající profesi například i politiku. (Michalík, 2011)

Karel Kopřiva ve své knížce (1997, s. 14) přibližuje jistý projekt, ve kterém účastníci kurzu supervizorů sociální práce popisují schopnou sociální pracovníci. Nejčastější byly odpovědi zahrnující:

- zájem o klienta,
- pozitivní přístup,
- vyjádření porozumění,
- atmosféra bezpečí a jistoty,
- nepřesvědčování o opaku klientových myšlenek,
- upozadění sebe sama při jednání s klientem,
- komunikace s institucemi v zájmu svého klienta apod.

Tento velmi zkrácený výčet charakteristik dobré sociální pracovnice nám ukazuje hlavní požadavky na práci v sociálních službách. Pokud bychom si přečetli všechny reakce dotazovaných, našli bychom mezi odpověďmi i požadavek odbornosti. Potřebu vědomostních předpokladů však účastníci kurzu uváděli nejméně a až na posledních místech. Na základě předchozího šetření lze jednoznačně určit základní složku pomáhajících profesí, a tím je vztah ke klientovi.

3.1.2 Specifika pomáhajících profesí

Zamysleme se hlouběji nad každým povoláním, existujícím na této planetě. Nepochybně by se u každého z nich dal vytvořit seznam nebezpečí spojených s jejich výkonem. Každá profese má svá rizika a každá z nich se dá určit jako pomáhající druhým. Jan Michalík (2011, s. 14) ve své knize představuje hlavní specifika pomáhajících profesí:

Speciální vzdělání

V dnešní době je u této skupiny pracovníků běžné vysokoškolské vzdělání. Některým profesím to již dokonce určuje zákon. Pouze výjimečně (např. zrovna u osobních asistentů, kteří jsou předmětem této práce) se objevují zaměstnanci se vzděláním středoškolským.

Střed zájmu

Jak již bylo naznačeno v úvodu, cílem pomáhajících profesí, a tedy i sociální práce je orientace na individuální potřeby jedince. Řešení otázek dotýkajících se celé skupiny samozřejmě není vyloučené, ale na prvním místě musí stát vždy problémy jednotlivce.

Praxe a další vzdělávání

Tato oblast je důležitá, pokud člověk vykonává profesi, ve které se dostává do přímé interakce s jinou osobou. Může to být člověk nazývaný jako klient, uživatel či pacient. V každém případě je nutná doba určená pro zácvik. Jelikož v pomáhajících profesích není žádný případ zcela totožný, je nutné si předem projít rozmanitou škálu nuancí.

Struktura osobnosti pracovníka

Tato oblast zahrnuje vlastnosti, motivaci, hodnoty a další předpoklady pracovníka, které lze shrnout pod pojem „sociopsychické“. Mezi nejvýznamnější aspekty v pomáhajících profesích patří empatie, trpělivost, ochota, tolerance, stabilita osobnosti apod.

Vyšší riziko syndromu vyhoření

O problému vyhoření budeme mluvit podrobněji v jiné kapitole. Skutečností však je, že výkon profese spojený s řešením problémů cizích lidí vede k postupné degradaci profesionality pracovníků.

Etické normy

Vztahy pracovníků a klientů jsou v pomáhajících profesích upraveny etickými zásadami. Ty jsou dvojího druhu. Jednak mají formu psaných kodexů a jednak odkazují na zvyklosti a praxi. Výhodou tohoto systému je snadná kontrolovatelnost a vymahatelnost normativních pravidel. Nevýhodou je nemožnost pružného reagování na ojedinělost každé situace v důsledku nadměrně vztahových pravidel.

Komunikační schopnosti

Řadíme sem obecné komunikační předpoklady, ale i zvládání specifických komunikačních pravidel, plynoucích z náplně činnosti dané profese. Do této kategorie náleží i schopnost zjednodušovat složitou a odbornou problematiku do podoby služby srozumitelné klientovi. V neposlední řadě jde o zvládání alternativních technik komunikace u lidí se speciálními potřebami.

3.1.3 Etický rozměr sociálního pracovníka

Antika, středověk, renesance až současnost. Ve všech těchto etapách naší existence si lidé na tomto světě pokládali otázky týkající se dobra a zla. Etika sociální práce představuje souhrn pozitivních hodnot a norem, které se vytvářely v průběhu několika století a různě se rozšiřovaly podle toho, jak se tento obor vyvíjel. Sociální pracovník vystupuje jako prostředník mezi uživatelem služby a společností. Práce v tomto oboru je ojedinělá a její konání může značně ovlivnit život člověka i celé společnosti. Právě z tohoto důvodu je nutné svázání zaměstnance sociálních služeb etickým kodexem, který mu zamezuje ubližovat klientovi. (Gulová, 2011)

Slovník sociální práce (Matoušek, 2008, s. 55) uvádí, že *„etika sociální práce je soubor mravních zásad, které by měl pracovník v sociálních službách dodržovat. V současnosti je v západních zemích formalizován do podoby kodifikovaných pravidel schválených profesní komorou, či jinou reprezentativní národní asociací sociálních*

pracovníků. Tato pravidla fixují žádoucí způsob profesionálního chování, zejména s ohledem na náročné, resp. konfliktní situace.“

První snahy sestavit etický kodex bychom našli v třicátých letech dvacátého století. Ale teprve v roce 1988 byl vytvořen první etický kodex, který následně roku 1988 přepracovala Mezinárodní federace sociálních pracovníků. Později, roku 1990, se objevila jiná skupina, která stanovila Deklaraci etických zásad sociální práce. Oba tyto návrhy byly nakonec v roce 1992 sjednoceny. Vzniklý dokument sloužil členským orgánům Mezinárodní federace sociálních pracovníků a zahrnuje devět principů sociální práce. Tyto zásady tvoří rámec a obsah sociální práce. (Gulová 2011)

Devět principů sociální práce:

- Nezávislost,
- osvobození od represe a podřadných životních podmínek,
- protidiskriminační přístup,
- demokracie a lidská práva,
- spoluúčast klientů,
- ochrana integrity klientů,
- sebeurčení,
- odpor proti násilí,
- osobní zodpovědnost.

Tyto zásady umožňují sociálním pracovníkům pracovat s klientem v souladu s lidskými právy. V dokumentu najdeme požadavek na spolupráci klienta při řešení problémů a na jeho sebeurčení. Asi největší nárok kladený na sociálního pracovníka, představuje zásada osobní zodpovědnosti. Odborník musí umět vyhodnocovat vzniklé situace a používat vhodná opatření (tamtéž).

3.2 Syndrom vyhoření soc. pracovníka

V předchozích kapitolách již byla zmíněna problematika pomáhajících profesí. Tato velmi specifická práce může člověku dodat velké množství energie. Bohužel ale častěji dochází k opačnému jevu. Zaměstnanci v tomto odvětví jsou přetíženi množstvím lidí, o které se musejí starat, často nemají dobré podmínky pro práci a musí čelit soucitu. Energie pro práci tak začne klesat a práce se nedaří.

„Je-li naše energická bilance dlouhodobě záporná (nemáme-li zdroje radosti v životě a nejsme-li dobře zakotveni v těle), dostaneme se do stavu, pro který se ustálil termín syndrom vyhoření.“ (Kopřiva, 1997, s. 101)

U pracovníků působících v pomáhajících profesích dochází k tzv. syndromu vyhoření velmi často. Pracujícími myslíme jak profesionály, tak i dobrovolníky. Syndrom vyhoření je komplex různých charakteristických příznaků, které vznikají na základě vzájemného působení podmínek práce a subjektivních očekávání zaměstnance. Prakticky každý člověk pracující v pomáhajících profesích má po určité době některé projevy tohoto postižení. (Matoušek, 2003)

Definici tohoto stavu podávají např. Pines a Aronson (in Křivohlavý, 2001, s. 113), kdy: *„Vyhoření je formálně definováno a subjektivně prožíváno jako stav fyzického, citového (emocionálního) a duševního (mentálního) vyčerpání, způsobeného dlouhodobým pobýváním v situacích, které jsou emocionálně mimořádně náročné. Tato emocionální náročnost je nejčastěji způsobena spojením velkého očekávání s chronickými situačními stresy.“*

Mezi hlavní projevy syndromu vyhoření patří deprese, lhostejnost, cynismus, minimalizace kontaktu, ztráta sebedůvěry, časté nemoci a tělesné potíže. (Kopřiva, 1997) Lidé postižení tímto syndromem začínají ztrácet zájem o případ, neangažují se ve vztahu s klientem a práce pro ně začíná být krajně nepříjemná. Pracovníkům se vytrácí schopnost tvořivě pracovat, klesá míra empatie, začínají lpět na postupech a namísto osobní pomoci preferují administrativu. Postupně se zvyšuje skeptický pohled na tento druh povolání s důrazem na nízké mzdy. (Gulová, 2011)

Křivohlavý (2001) rozlišuje subjektivní a objektivní projevy syndromu vyhoření. Subjektivní část zahrnuje mimořádnou únavu, snížené sebevědomí a špatné sebehodnocení plynoucí z pocitů vlastní neschopnosti. Následují problémy s pozorností, časté podráždění a značný negativismus. Vyhořelý člověk je charakteristický svou pesimičností a podceňováním sám sebe. Ztrácí veškerou energii a nedokáže se pro nic rozhodnout. Se svými problémy si nedokáže poradit a sebemenší námaha je pro něho nadlidskou činností. Člověk s tímto syndromem žije v neustálém napětí, i když nic nedělá. Oproti tomu stojí objektivní příznaky, projevující se trvale sníženou výkonností. Té si mohou všimnout rodinní příslušníci, uživatelé služeb, či spolupracovníci.

Pracovníka trpícího syndromem vyhoření lze identifikovat také na základě emočně chladného a lhostejného jednání s druhými lidmi. (Křivohlavý, 2001)

Klíčem k nápravě a prevenci je kvalitní a dlouhodobá příprava na profesi. Praxe je v tomto oboru velmi důležitá, jelikož někteří pracovníci tvrdí, že jim trvalo pět let, než se začali v profesi orientovat. Jedna z nejdůležitějších věcí v rámci prevence syndromu vyhoření je výcvik potřebných sociálních dovedností. Tento fakt potvrzuje i nový sociální zákon, který určil povinnost absolvovat nejrůznější semináře v minimálním rozsahu 26 hodin za rok. Dalším preventivním krokem jsou jasná ustanovení v organizaci. Přesně definované poslání, metody a náplň práce jsou základem předcházení syndromu vyhoření. Neopomenutelnými typy prevence jsou specifické zácviky nových pracovníků, průběžné supervize a případové konference. Úlevu může také přinést omezení administrativy či snížení pracovního úvazku. (Gulová, 2011)

3.2.1 Supervize jako způsob učení dospělých

Jedna z cest k tomu, aby se předešlo syndromu vyhoření, je supervize. Hawkins a Shohet (in Matoušek, 2003) tento pojem vysvětlují na základě vztahu mezi supervizantem, tedy pracovníkem, který je supervidován, a supervizorem, tedy odborníkem, který supervizi provádí. Během celého procesu podává supervizant selektivní a subjektivní zprávy o některých momentech své práce. Nejčastěji jsou jimi různé pocity a příběhy týkající se třetí osoby, tedy klienta. Supervizor mu následně pomáhá oddělovat jeho fantazii, stvořenou subjektivním zaujetím pro případ, od reality a snaží se zlepšit jeho celkovou profesionální stránku.

Napříč odbornou literaturou bychom našli různé pohledy na cíle supervize. Jedním z nich je např. zajistit dobrou kvalitu služeb klientům v dané organizaci. (Rollová, 1999) A tak bychom mohli pokračovat dál. Většina autorů se však shoduje v tom, že za prioritní prvek supervize se označuje profesionální rozvoj pracovníka. Souběžně s rozšiřováním jeho dovedností mu má supervize pomáhat řešit složité případy a vyrovnávat se s pracovním stresem. (Matoušek, 2003)

Supervize existuje jako individuální skupinová. Důležité je to, že všechny tyto formy mají svá pravidla. Ať již má tedy jakoukoliv podobu, můžeme supervizi označit jako způsob učení dospělých. Vztah k lidem se totiž nedá učit jiným způsobem než osobním kontaktem. Dospělí se učí jinak než děti, chtějí své učení vést sami. Učí se

to, co potřebují nyní, ne to, co by měli použít někdy v budoucnu. Supervizor jako učitel praxe sehrává tedy v pomáhajících profesích velmi významnou roli. (Kopřiva, 1997)

3.3 Předpoklady pro práci osobního asistenta

Osobním asistentem se může stát každý, kdo se pro tuto práci rozhodl a splňuje požadavky klienta nebo poskytovatele sociální služby. (Uzlová, I., 2010)

Aby byla osobní asistence uspokojující, je třeba určitých osobnostních předpokladů pracovníka vykonávajícího tuto profesi. Je třeba si uvědomit, že osobnost samotného asistenta představuje klíčovou roli, kterou nemůže zastávat každý. Existuje několik důležitých vlastností a schopností, kterými by měl osobní asistent disponovat. Pro lepší přehlednost budou všechny asistentovy předpoklady v této kapitole rozděleny do tří skupin. Rozebereme si dispozice týkající se osobnostních dispozic, tělesných možností a odborných znalostí.

3.3.1 Tělesné předpoklady

Nároky na tělesnou kondici osobního asistenta závisejí na klientově handicapu a na jeho hmotnosti. Asistent musí být šikovný a obratný k tomu, aby zvládal požadované úkoly. Je mu zapotřebí dostatečné síly, aby mohl pomáhat s pohybem klienta. Zároveň by měl být také zdravý, případná jeho nemoc by mohla při výkonu osobní asistence ohrozit klienta. Při přijímání osobního asistenta je důležité, aby si dané úkony prakticky vyzkoušel. Teprve po praktickém zácvičku je možné rozhodnout o jeho přijetí, či nepřijetí. (Hrdá, J., 2001)

3.3.2 Osobnostní předpoklady

Určitou výhodou jsou zajisté duševní předpoklady, díky kterým se osobnímu asistentovi budou lépe řešit případné problémy a těžkosti. Pokud ale tato dispozice chybí, jakékoliv pozdější potíže se mohou stát pro pracovníka úskalím. Správný asistent by měl mít především pozitivní postoj, a to nejen k uživateli služby, ale i k osobní asistenci obecně. Neméně důležitá je motivace a vlastní přesvědčení o tom, co a proč dělá. Měl by být vstřícný, vlídný trpělivý a laskavý. Nezbytným předpokladem pro toto zaměstnání je také zodpovědnost a spolehlivost. Vztah mezi osobním asistentem a klientem by měl být vždy rovnocenný. Je třeba umět tolerovat rozdílné názory a jiné

postupy při vykonávání běžných činností, než jsou ty, které by asistent ve svém životě uznával. Oproti tomu je však také důležité zmínit vlastnosti, které by asistent v žádném případě mít neměl. Patří sem mimo jiné agresivita, sklony k manipulaci s druhými, chorobná závislost, nervozita, výbušnost, podrážděnost, netrpělivost, přecitlivělost a přílišná podezíravost. (Hrdá, 2001)

Podle L. Gulové (2011) je v osobní asistenci velice důležitá empatie a s ní spojená upřímnost a vstřícnost ke klientovi. Díky hluboké empatii lze pochopit klientovy pocity, následně lze také působit efektivně a profesionálně. Osobní asistence zastává jedno mravní úsloví: „*Co nechceš, aby jiní činili tobě, nečiň ty jim!*“ V případě této pomáhající profese však lze toto rčení rozšířit: „*Co byste vy sám chtěl, po čem toužíte, umožněte i druhému, třeba i on si to přeje.*“ Nesmíme ale opomenout slovo třeba, které nám připomíná, že se nejedná o vnučování. Empatie ale bohužel může přinést také bolest. Nést břemena druhých není zrovna lehké a ne každý dokáže pohled na postižené snést. Mohl by přijít nezdravý soucit a strach z příchodu podobného osudu. Takoví lidé nejsou pro výkon tohoto povolání vhodní a neměli by být přijati. Paní Uzlová (2010) řadí do popředí osobnostních předpokladů navíc schopnost komunikovat a domluvit se s druhými lidmi.

3.3.3 Kvalifikační požadavky

Procházková (2014, s. 19) ve své knize rozděluje profesní kompetence sociálních pracovníků do tří kategorií podle oblastí, v nichž se prakticky nejvíce uplatňují:

- „*Kompetence ve vztahu ke klientům.*
- *Kompetence ve vztahu k pracovní organizaci a pracovnímu týmu.*
- *Kompetence ve vztahu k systému sociálních služeb.*“

V této práci se zabýváme pracovní pozicí osobního asistenta, pro kterou jsou požadovány předpoklady především ve vztahu ke klientům. Požadavky na odbornost osobního asistenta závisí vždy na tom, kdo je uživatelem služby, kdo je zaměstnavatelem a jaký druh osobní asistence bude vykonáván. Pro výkon sebeurčujícího typu osobní asistence se nevyžaduje žádná kvalifikace. Při řízené osobní asistenci je tomu však naopak. Určitá způsobilost a vnější koordinace asistentů je v tomto případě nezbytná. Příslušné vzdělání pro asistenci různým skupinám lidí s postižením se vyžaduje podle účelu. Jedním z účelových souborů jsou např. tělesně

postižení. Tito jedinci obvykle službu řízené osobní asistence nevyužívají, jelikož jejich asistenti nemusí být nikterak zvlášť vyškoleni. Osoby s potížemi hybnosti nemají problém si sami osobní asistenci instruovat. K tělesnému handicapu se však často přidává i mentální, tak vzniká postižení kombinované. V tuto chvíli je zapotřebí řízené asistence, jelikož lidé s kombinovanou formou si nedokáží svou pomoc sami koordinovat. Pracovník osobní asistence by měl umět zacházet s imobilním člověkem a pomocnými kompenzačními pomůckami. K získání takovýchto znalostí a dovedností obvykle postačí absolvování kurzu s příslušným zácvikem. (Hrdá, 2004)

Závazné požadavky na kvalifikaci osobního asistenta vznikly dnem přijetí zákona o sociálních službách. Pokud chce osoba pracovat v pozici osobního asistenta, musí podle zákona o sociálních službách § 116 splňovat požadavky na tzv. pracovníka v sociálních službách. Hlavní podmínky pro výkon této profese představují bezúhonnost, způsobilost k právním úkonům a způsobilost zdravotní a odborná. Odborná kvalifikace se dokládá úředně ověřenou kopií dokladu o vzdělání. (ZSS, 2006)

„Pracovníci poskytující asistenci spadají do profesní skupiny terénních sociálních pracovníků neboli sociálních pracovníků (§ 109 zákona č. 108/2006) / do skupiny terénních pracovníků neboli pracovníků v sociálních službách (§ 116, odst.1c zákona č. 108/2006) / či dalších odborných pracovníků (§ 115, odst. 1, písmeno e) zákona č. 206/2009 Sb., kterým se mění zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, a některé další zákony).“ (Metodika činnosti asistentů při jednání s policií a dalšími úřady, 2010, s. 16)

3.3.4 Motivace pro práci osobního asistenta

Motivace je *„proces řídicí síly odpovědné za zahájení, usměrňování, udržování a energetizaci zacíleného chování. Síly mohou být fyziologické, jako je hlad, žízeň, sex, sebezáchova, nebo psychologické, jako je touha uspět a potřeba někam patřit.“* (Hartl, 2004, s. 141)

Mít motivaci a vědět, proč chci dělat právě tuto práci. To je v oboru sociální práce nesmírně důležitý faktor. Jednou z nejsilnějších pohnutek osobního asistenta by měla být vnitřní potřeba pomáhat druhým. Problém však nastává tehdy, když se tato pohnutka ukáže spíše jako deklarovaná (prohlášená) než skutečná. Žadatelé o tuto práci

často uvádějí potřebu pomáhat druhým v motivačních dopisech, aniž by si uvědomovali, co taková pomoc obnáší. (Uzlová, 2010)

Jana Hrdá ve své publikaci (2001) seznamuje čtenáře s několika typy nevhodné motivace podle D. Antonové. Ta rozděluje osobní asistenty podle charakteru a ukazuje, jak každý může ovlivnit negativně výkon osobní asistence, ba dokonce narušit osobnost klienta.

- Pečovatel – takový asistent se ke svému klientovi chová, jako by to byl nemohoucí člověk, který není schopen žádného rozhodnutí. Uživatele služby se neptá, co a jak by si přál dělat, ale činí daná rozhodnutí za něj. Ať již úmyslně, nebo neúmyslně tak vyřazuje klientovy schopnosti, které by mohl i přes své zdravotní postižení využívat. V takovém případě závisí na klientovi samotném, zda se nechá asistentem ovládat, nebo se dokáže ohradit.
- Ochránář – tento typ osobního asistenta se snaží klienta uchránit téměř od všeho. Přenáší na něj svůj vlastní strach z věcí okolo a vsugerovává mu svůj negativní životní přístup, že venku je zlý a nepřátelský svět, před kterým ho musí chránit. Nejčastěji mají sklony k ochranářství lidé se špatnou zkušeností, tj. osoby, které ztratily své blízké či jimž někdy v minulosti bylo ublíženo.
- Postižen profesí – asistent naprosto posedlý svým zaměstnáním, který není schopen přeorientovat se na jinou část obyvatelstva. Lidé tohoto typu cítí nutkavou potřebu se o někoho starat a chovají se k postiženému jedinci jako k dítěti. Často se jedná o starší asistenty nebo bývalé pedagogické pracovníky, kteří se již nedokáží přeměrovat na dospělé lidi.
- Asistent řešící své osobní problémy v práci – velmi komplikovaný typ pracovníka, který se velmi špatně napravuje. Pro tohoto asistenta je typické řešit během výkonu práce své osobní neúspěchy, rozebírat své problémy, špatné sebevědomí, apod. Při komunikaci s klientem se chová roztěkaně, upřednostňuje své problémy před jeho a léčí si na něm komplex méněcennosti. Původem takového chování jsou nejčastěji problémy z dětství.
- Osamělý – asistentovu rozhodnutí navázat blízký vztah s klientem by mělo předcházet důkladné promyšlení dané věci. Postižení jedinci stejně jako lidé z intaktní společnosti touží po lásce, která ale častokrát několik let nepřichází.

Z pozdějšího možného přerušení vztahu by tak u klienta mohlo vzniknout vážné trauma.

- Hledač sebeuplatnění – tento druh osobního asistenta skrývá několik typů dohromady. Pokud si představíme, že takový člověk má všechny z výše zmíněných faktorů, je smutné, že právě on se chce uplatnit v pozici osobního asistenta.

Po výčtu nevhodných motivačních vzorců se autorka zabývá ještě pozitivní motivací. Mluví tedy o lidech, kteří mají opravdový zájem pomáhat druhým. Tato seriózní potřeba pomoci může plynout kupříkladu z náboženských přesvědčení. V takovém případě je však třeba dbát na to, aby nedošlo k nucenému přesvědčování uživatele služby o správnosti asistentovy víry.

Pracovat na pozici osobního asistenta je velmi náročná činnost, která vyžaduje řadu osobnostních předpokladů. Nikdo z nás však není dokonalý, a proto je třeba zvláště při této profesi procházet zpětným hodnocením. Osobní asistenti by měli alespoň dvakrát ročně projít supervizí či řešit problémy související s výkonem profese s odborníkem. V každém případě by měl být osobní asistent především člověk vyvážený a připravený pomoci klientovi k tomu, aby dostal vše, co mu náleží.

PRAKTICKÁ ČÁST

V praktické části se autorka diplomové práce dostává ke klíčovému popisu pracovní náplně osobní asistence. K prozkoumání dané oblasti byla zvolena analýza sekundárních dokumentů konkrétní organizace, ve které je výzkum prováděn. Pomocí metodik, norem, manuálů a vnitřních předpisů budou postupně popsány veškeré personální aspekty práce osobního asistenta v organizaci Asistence o.p.s.

4 METODOLOGIE VÝZKUMU

Obsahová analýza se v této diplomové práci zaměřuje kvalitativním směrem, ačkoliv jistí autoři uvádí, že „*obsahová analýza je postup kvalitativně kvantitativní.*“ Reichel (2009, s. 127) Tentýž autor zmiňuje, že „*pokud teprve hledáme, co a jak bude třeba analyzovat a jaké fenomény apod. pro nás budou relevantní, půjde o kvalitativní přístup.*“

Analýza dokumentů se řadí ke standardním aktivitám kvantitativního i kvalitativního výzkumu. Umožňuje nám vstup do světa informací, do kterého bychom se jinou metodou těžko dostali. Dokumentem označujeme veškeré psané záznamy, jako jsou knihy, deníky, noviny, záznamy z projevů funkcionářů apod. Z toho vyplývá obrovská výhoda rozmanitosti ve zkoumání. Jinou výhodou spatřujeme v nemožnosti výskytu chyb či zkreslení faktů, objevujících se u jiných výzkumných technik. Při rozhovoru, pozorování, měření či testování může výzkumník ovlivnit myšlení a chování zkoumaných osob. V analýze dokumentů lze subjektivitu badatele spatřit pouze při výběru dokumentů, nikoli však v obsažených informacích. (Hendl, 2008)

Stejně jako jiné výzkumné metody, tedy i analýza dokumentů podléhá jistým pravidlům zpracování, přičemž by tento proces rozboru písemností měl probíhat dle těchto fází:

- 1) „*Začíná se definicí výzkumné otázky,*

- 2) *definuje se to, co se bude považovat za dokument. Podle této definice se bude postupovat určitým způsobem při sběru dokumentů. Snažíme se vyhledat všechny relevantní dokumenty,*
- 3) *provádí se pramenná kritika (externí a interní posouzení dokumentů),*
- 4) *následuje interpretace dokumentů zaměřená na hledání odpovědi na položené otázky a vypracování zprávy.*“ (Hendl, 2005, s. 132)

4.1 Výzkumné šetření

Pro účel analýzy dokumentů Asistence o. p. s. byly zvoleny jednotlivé kategorie, vytvořené na základě předmětu této diplomové práce. Jednotlivé oblasti byly v dokumentech sledovány z obecného hlediska.

Klíčovými kategoriemi byly zvoleny následující:

- Asistence o. p. s.,
- přijímání nových zaměstnanců,
- zaškolování nových zaměstnanců,
- koordinace pracovníka,
- hodnocení práce osobních asistentů,
- péče o zaměstnance.

Veškeré elementy byly v dokumentech vyhledávány tak, aby se vždy vztahovaly k jedné ze skupin respondentů, tedy osobním asistentům. Zvolenými dokumenty Asistence o. p. s., které byly analyzovány pro účel výzkumného šetření diplomové práce, se staly následující:

- Základní listina Asistence o. p. s.,
- pravidla pro ochranu práv,
- předpis OA/XXX/2018/v1,
- předpis OA/1/2018/v1,
- předpis OA/2/2018/v1,
- pracovní profil,
- pracovní smlouva,
- dokument BOZP,
- manipulace a pohyb s vozíkem a manipulace se zvedákem,
- ergozácvik (přesuny, polohování, pomůcky).

5 ANALÝZA PERSONÁLNÍHO ZAJIŠTĚNÍ OSOBNÍ ASISTENCE NA PŘÍKLADU KONKRÉTNÍ ORGANIZACE

V předchozích kapitolách teoretické části došlo k adekvátnímu uvedení do oblasti sociální práce. Pomocí teoretických poznatků byla čtenáři představena služba osobní asistence z obecného hlediska. Následující kapitola se již zabývá daným tématem hlouběji a popisuje různé aspekty pracovní pozice osobního asistenta z personálního hlediska. Analýza vnitřních dokumentů organizace poskytuje čtenářům úplně jiný a zajímavější pohled, podávající již konkrétní informace o zkoumaném zaměstnání.

5.1 Asistence o. p. s.

Asistence o. p. s. je registrovaný poskytovatel sociálních služeb sídlící stejně jako všem známý Jedličkův ústav na pražském Vyšehradě. Již 24 let je společností poskytující sociální pomoc na území hlavního města Prahy lidem s tělesným a kombinovaným postižením ve věku od 16 do 64 let, kteří v důsledku svého handicapu potřebují pomoc druhé osoby. U znevýhodněných jedinců se snaží podpořit samostatný život v jejich běžném prostředí. Asistence o. p. s. zajišťuje programy osobní asistence, sociální rehabilitace, dobrovolnický program, ergoterapii a poradenství. Mimo jiné se členové této obecně prospěšné společnosti věnují také aktivnímu zlepšování životních podmínek lidí s postižením v Praze. O inovaci usilují zejména v oblasti odstraňování bariér ve veřejné dopravě a zvýšení příspěvků na péči. Posláním této organizace je rozpouštět vnitřní i vnější bariéry v životě lidí s postižením. (Asistence o. p. s. / základní informace, online, cit. 2018-20-12)

5.1.1 Cíle asistence o. p. s.

Hlavní záměry společnosti Asistence o. p. s. si autorka práce dovolila shrnout do tří základních bodů.

- Prvním cílem společnosti poskytující sociální služby je zajistit klientům možnost vykonávat běžné činnosti, a to i přes svůj handicap.

- Další úkolem je napomáhat postiženým jedincům k aktivnímu zapojení se do společnosti ve všech životních oblastech, ať už jde o vzdělání, trávení volného času, vyhledání zaměstnání, navštěvování kulturních akcí či sportovní vyžití.
- Jako poslední, ale neméně důležitá je úloha zprostředkování kontaktu s vrstevníky, přáteli a všemi lidmi, kteří mohou být pro individuální rozvoj jedince užiteční. Na straně druhé je důležité nezapomenout vytvářet přátelské prostředí v intaktní společnosti, která bude vstřícná k jedincům s různým typem znevýhodnění. (Asistence o. p. s. / základní informace, online, cit. 2018-20-12)

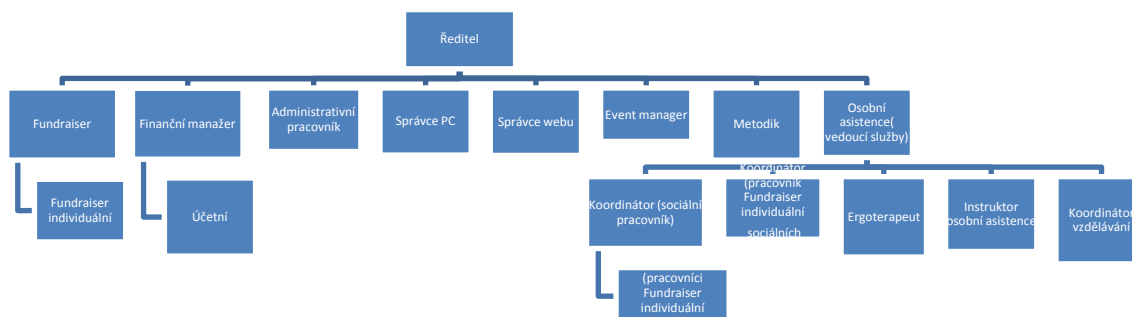
5.1.2 Organizační struktura asistence o. p. s.

Z dokumentů předložených k analýze je zřejmé, že služba osobní asistence je z personálního hlediska zajištěna skupinou pracovníků, která je vždy řízena vedoucím služby. Sladění služeb s klienty a případně jejich blízkými má na starost tým koordinátorů osobní asistence. Koordinátorem je sociální pracovník, který je přímým nadřízeným pracovníků v sociálních službách, tedy osobních asistentů. Samotné asistence v rámci služby jsou již zajišťovány týmem osobních asistentů (pracovníků v sociálních službách). Jejich zcvik a odbornost obstarávají instruktoři osobní asistence. Pracovní metody služeb jsou utvářeny ve spolupráci s metodikem. Vyjma zaměstnanců v přímé péči se na chodu společnosti podílejí pracovníci managementu, mezi něž patří zejména ředitel, finanční manažer, administrativní pracovnice a zaměstnanci fundraisingu³.

Organizační strukturu společnosti Asistence o. p. s. nejlépe vystihuje následující schéma. (Předpis OA/XXX/2018/v1, s. 2)

³ Fundraising= lze přeložit jako „*pěstování fondů*“. Tento proces zajišťuje finance a další prostředky nutné pro chod společnosti. Často bývá spojován s neziskovým sektorem (Boukal, P., 2013, s. 15).

Obrázek 1: Organizační struktura Asistence o. p. s.



Zdroj: Předpis OA/XXX/2018/v1, 2018, s. 2

Z předchozího schématu je vidět, na koho se zaměstnanec na pozici osobního asistenta v případě potřeby obrací. Stěžejní je pro něj klíčový koordinátor, který je jeho přímým nadřízeným. S ním může osobní asistent řešit veškeré pracovní záležitosti. Případnou nespokojenost či stížnost na koordinátora podává zaměstnanec vedoucímu služby osobní asistence. Problémy v oblasti manuálního zacházení s klienty či s jejich pomůckami řeší instruktoři. Záležitosti kolem kurzů, školení a jiných vzdělávacích aktivit obstarávají koordinátoři vzdělávání. Koordinátor však není pouze klíčovým pracovníkem pro podřízené osobní asistenty, ale i pro klienty. Každý koordinátor má na starost skupinu klientů, se kterými řeší jejich situaci a vytváří individuální plán.

5.2 Přijímání nových zaměstnanců

V rámci výběrového řízení existují pro specifikaci požadavků pracovní profily jednotlivých pozic. Součástí této charakteristiky je náplň práce, vztahy nadřízenosti a podřízenosti a kvalifikační, osobnostní a jiné požadavky. Tento pracovní profil musí být osobním asistentem potvrzen při podpisu pracovní smlouvy.

5.2.1 Požadavky na pozici osobního asistenta

O základních požadavcích a předpokladech pro výkon osobního asistenta jsme se dozvěděli již v teoretické části, v podkapitole 3.3. Výčet požadavků organizace Asistence o. p. s. se nikterak neliší od již jmenovaných. Kvalifikační požadavky

podléhají nutnosti vzdělání, které vyžaduje zákon 108/2006 Sb., o sociálních službách, jak byl popsán v kapitole 3.3.3. Mezi osobností požadavky řadí pracovní profil pozice osobního asistenta na prvních místech trpělivost a respekt ke klientovi, jeho volbě i životu. Dalším nárokem je schopnost zaměstnance pracovat v týmu, spolupracovat s ostatními a nebát se požádat o radu. Poslední, avšak neméně důležitou výbavou osobního asistenta, jsou komunikační dovednosti. Dorozumívání je potřebné zejména u klientů, a to včetně těch, kteří mají při komunikaci potíže. Komunikovat však pracovník musí umět také s dalšími osobami, jako je například klientova rodina. Ostatními požadavky, označenými jako další, jsou dle Asistence o. p. s. zdravotní způsobilost, fyzická zdatnost a trestní bezúhonnost.

5.2.2 Náplň práce osobního asistenta

Jak již bylo řečeno, před podepsáním pracovní smlouvy musí nastupující pracovník souhlasit s obsahem náplně práce osobního asistenta. Tato stručná charakteristika mu určuje následující činnosti:

- poskytovat přímou péči uživatelům služby osobní asistence,
- pravidelně informovat své klíčové koordinátory o průběhu jednotlivých asistencí,
- spolupracovat a plánovat asistence se svými koordinátory podle pravidel kooperace,
- v řádně stanoveném termínu odevzdávat náležitě vyplněný výkaz práce,
- vzdělávat se podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách,
- pravidelně se účastnit supervizí, intervizních setkání, školení a dalších akcí pořádaných společností Asistence o. p. s.
- dle pokynů nadřízeného vykonávat i další úkoly spojené s náplní pracovní pozice osobního asistenta.

5.2.3 Formální úkony při přijímání

Se vstupem do zaměstnání jsou spojené základní formality, které je třeba před zahájením pracovní činnosti nového asistenta naplnit. Ty můžeme rozdělit na úkony konané před podpisem pracovní smlouvy, nejpozději při sepsání smlouvy či nejpozději v den nástupu do práce.

Před podpisem smlouvy

Před podpisem pracovní smlouvy je nutná zdravotní lékařská prohlídka, která posoudí zdravotní způsobilost, či nezpůsobilost budoucího zaměstnance k práci. Žádost o vstupní prohlídku předává nastávajícímu asistentovi vedoucí služby. Již vyplněný formulář pak pracovník předává administrativnímu oddělení či ekonomickému manažerovi při podpisu smlouvy. Další povinností vedoucího služby je předat asistentům před podepsáním smlouvy dva školicí dokumenty k BOZP. Na ně navazuje test, který nastávající osobní asistent odevzdává vyplněný a podepsaný finančnímu manažerovi či administrativní pracovníci. Školicí dokumenty si ponechává ve svém vlastnictví.

Nejpozději při sepsání smlouvy

Nejpozději při sepsání smlouvy je třeba předložit dva hlavní dokumenty. Aktuální výpis z rejstříku trestů, který nesmí být starší než tři měsíce, a ověřenou kopii dokladu o nejvyšším dosaženém vzdělání. Obě tyto písemnosti předává nastávající asistent opět buď administrativní pracovníci, nebo finančnímu manažerovi. Posledním krokem, který musí být učiněn nejpozději při sepsání smlouvy, je souhlas s pracovním profilem. Jak již bylo zmíněno výše, profil předává koordinátor novému zaměstnanci, který jej podpisem smlouvy potvrzuje.

Nejpozději v den nástupu do práce

Nejpozději v den nástupu do pracovního poměru podepisuje nový zaměstnanec pracovní smlouvu. Tu lze ztvrdit společně s finančním manažerem, vedoucím služby nebo s ředitelem. V případě HPP či DPČ předkládá finanční manažer asistentovi k vyplnění i list nového zaměstnance.

5.2.4 Dokumentace pracovníka

U každého zaměstnance se individuálně provádí písemná a elektronická dokumentace.

Písemná složka osobních asistentů vedená administrativními pracovníky obsahuje:

- stejnopis pracovní smlouvy podepsaný oběma stranami,
- pracovní profil pozice osobního asistenta stvrzený podpisem pracovníka,

- list nového zaměstnance, je-li pracovní poměr sjednán na HPP či DPČ,
- ověřenou kopii dokladu o nejvyšším dosaženém nebo relevantním vzdělání,
- kopii originálu výpisu z rejstříku trestů,
- posudek zdravotní způsobilosti pro výkon zaměstnání,
- záznam dokládající proškolení zaměstnance o BOZP a PO,
- průběžné hodnocení pracovníka, vyplněné dotazníky a kariérní plán,
- zaškolovací formulář,
- potvrzení o absolvování dalšího vzdělávání.

Elektronická dokumentace je vedena finančním manažerem, který pracuje v programu eEquip. Do této složky získává asistent heslo po podpisu smlouvy u klíčového koordinátora. V rámci tohoto programu je do složky umožněn vzdálený přístup. Elektronická dokumentace zahrnuje:

- veškeré vložené dokumenty, mezi něž patří například: manipulace s vozíkem, manipulace se zvedákem, manuál pro asistenty, ergo-zácvik, pracovní profil, formulář výkazu práce apod.,
- rozvrh osobních asistencí na aktuální a nadcházející týden, včetně jejich instrukcí,
- veškeré záznamy o absolvování dalšího vzdělávání,
- aktuality a důležité informace, které jsou vkládány do programové nástěnky,
- koordinátorovy záznamy o průběhu práce s klientem + výstupy hodnocení.

5.3 Zaškolování nových osobních asistentů

Každý osobní asistent je povinen před vstupem do práce projít úvodním zácvikem a zaškolením, který mu má především pomoci připravit se na novou pracovní pozici. Celý proces zaškolování obsahuje celkem 3 fáze:

Zácvik č. 1

První zácvik probíhá pod vedením instruktora či instruktorky. Délka tohoto školení bývá obvykle 2–4 hodiny, a to v závislosti na počtu osob. Zácvikem č. 1 však mohou procházet najednou maximálně dva noví pracovníci. V úvodu setkání předává instruktor asistentovi základní zásady komunikace s klientem. Dorozumívání totiž tvoří základ celé osobní asistence. Po úvodním rozhovoru se již přechází do terénu, kde začíná hlavní obsah zaškolování. Tím je práce s mechanickým a elektrickým vozíkem.

Instruktor učí pracovníka zacházet s vozíkem při jízdě na různých površích, ukazuje mu způsob překonávání obrubníků a jiných překážek v terénu. Po zvládnutí základní manipulace přichází na řadu pohyb v dopravních prostředcích. Osobní asistent se tedy naučí zacházet s invalidním vozíkem v metru, tramvaji i autobusu, pozná veškeré úkony spojené s nástupem i výstupem. Po zvládnutí práce s oběma typy vozíků se v této fázi zácviku seznámí osobní asistent ještě se zvedákem a manipulací s ním. Tím končí úvodní zaškolování, z kterého si pracovník odnáší také dokument nazvaný Manipulace a pohyb s vozíkem a manipulace se zvedákem.

Zácvik č. 2

Druhým zácvikem provází nové zaměstnance ergoterapeutický pracovník, který v Asistenci o.p.s. doplňuje tým osobní asistence. Délka školení opět závisí na počtu osob, kterých může být na jednu lekci maximálně pět. Obvykle činí doba zácviků 1,5–5 hodin. První oblastí učení jsou přesuny klientů a jejich následná manipulace na lůžku. Při manipulacích ergoterapeutka nedbá pouze na bezpečí klientů, nýbrž i na zdraví osobních asistentů. Učí je takovému zacházení, které předchází vzniku onemocnění. Především jde o správné držení těla jako prevence vady páteře. Dalším obsahem tohoto zácviků jsou hygienické úkony a používání pomůcek pro jejich účely. V poslední fázi se pak ergoterapeut věnuje také ukázce rizikových situací a představuje osobním asistentům způsoby jejich řešení. Nejčastějšími kritickými okolnostmi bývá epileptický záchvat, dušení či pád klienta. Po ukončení školení je pracovníkovi opět k dispozici dokument, tentokrát s názvem Ergozácvik (přesuny, polohování, pomůcky).

Zaškolení

V poslední části celého procesu zaškolování dochází k seznámení se osobního asistenta se svým klíčovým koordinátorem. Ten mu v průběhu jedné hodiny vysvětluje veškeré aspekty pojící se s výkonem profese osobní asistence. Pracovník tak dostává informace o službě, organizaci a pracovní náplni. Seznamuje se s pravidly spolupráce s koordinátorem a ostatními pracovníky společnosti Asistence o. p. s. Učí se pracovat s programem eQuip, ve kterém najde vše, co je pro výkon osobní asistence potřeba vědět. Nakonec si koordinátor se svým novým podřízeným projde veškeré metodiky

a ujišťuje se, že pracovník všemu rozumí. S ukončením zaškolovacího procesu může pracovník využít veškeré dokumenty uložené v eQuipu.

5.4 Koordinace pracovníka

Každému osobnímu asistentovi přísluší jeho klíčový koordinátor. Tento pracovník Asistence o. p. s. je pro osobního asistenta jakýmsi poradcem, podporujícím ho v práci s klienty i v provozních záležitostech. Současně je ale také kontrolorem, který dohlíží na jeho práci a poskytuje zaměstnanci zpětnou vazbu. Dále se koordinátor stará o hodnocení asistentových pracovních výkonů, o rozvoj jeho osobnosti a dává podněty k dalšímu vzdělávání. Především však koordinuje asistentovu práci a je pro něj prvním člověkem, na něhož se může v případě jakýchkoliv problémů obrátit. Důvodem pro jejich komunikaci by však neměly být pouze překážky vzniklé při práci, ale i pouhé sdílení získaných zkušeností, zhodnocení realizovaných asistencí apod. Je vhodné, aby se klíčový koordinátor se svým asistentem potkal vždy minimálně jednou za měsíc a probral s ním vše, co je potřeba. Schůzku je vhodné domluvit předem, aby si mohl koordinátor pro pracovníka vyhradit dostatek času. Pokud má ale pracovník potíže, může přijít bez předchozí domluvy kdykoliv v pracovní době koordinátorů od 9 do 17 hodin. O víkendu a svátcích jsou telefony všech koordinátorů automaticky přesměrovávány na pracovníka, který má v té době službu.

Koordinátor jako přímý nadřízený osobního asistenta řídí a plánuje jeho práci. Plán asistencí se tvoří každý týden. Osobní asistent musí vždy do úterního večera zaslat e-mailem nebo jinak zprávu o svých časových možnostech, které jsou závazné. Dochází-li později k opakovanému rušení asistencí naplánovaných podle zasláných časových možností, může to vést k ukončení spolupráce. Podle údajů od asistentů koordinátoři následně sestavují plán asistencí na další týden. Obvykle ve čtvrtek pak přijde všem pracovníkům SMS, která je informuje o hotovém rozpisu asistencí dostupném v eQuipovém programu. Pokud pracovník nemá internet, smí zažádat koordinátory o zaslání služeb v SMS zprávě. Pokud s rozložením svých asistencí zaměstnanec souhlasí, potvrdí rozpis v programu eEquip.

Řízení osobního asistenta

Následující blok uvádí 4 zásady, kterými se asistent při své práci řídí:

Pracovní smlouva

Osobní asistent se při své práci řídí především pracovní smlouvou, která mu prostřednictvím pracovního profilu vymezuje základní předpoklady a požadavky na práci asistenta.

Vnitřní pravidla

Vedle pracovní smlouvy musí dodržovat veškerá vnitřní pravidla služby, která jsou pro osobního asistenta závazná. Obsahují postupy, které se vyžadují při vzniku obtížných situací. Všechny tyto předpisy lze najít v dokumentech v profilu asistenta v eQuipu. Konkrétně se jedná o Pravidla pro ochranu práv, Pravidla pro střety zájmů, Pravidla pro řešení mimořádných situací a Manuál pro asistenty.

Koordinátorovy pokyny

Koordinátor své zaměstnance jak podporuje, tak i řídí. Plánuje mu služby, ale také může osobního asistenta požádat o spolupráci, o účast na setkáních a jiných akcích. Ve všech těchto případech je osobní asistent povinen koordinátorovy pokyny respektovat. Zaměstnanec služby musí také sledovat eEquipovou nástěnku, na niž jsou vkládány důležité informace a aktuality.

Klientovy instrukce

Ke každému klientovi se vztahuje individuální seznam instrukcí. Ten vzniká po dohodě koordinátora s příslušným klientem či jeho rodinnou. Veškeré pokyny k tomu, jak by asistence u konkrétního klienta měla vypadat, najde osobní asistent v již zmiňovaném programu eEquip. Instrukce je třeba důkladně prostudovat, zapamatovat si je a následně se jimi při vykonávání osobní asistence řídit. Našel-li by pracovník v pokynech nějaké nedostatky, informuje o tom svého koordinátora.

5.5 Hodnocení práce osobních asistentů

5.5.1 Význam hodnocení

Jedním z nejdůležitějších nástrojů k udržení a zvyšování kvality služby osobní asistence je hodnocení pracovníků. To je prováděno zpravidla se všemi osobními asistenty, kteří vykonávají profesi déle jak 3 měsíce. Hlavní smysl v provádění hodnocení můžeme na základě dokumentů rozdělit na přínosy:

I. Pro osobní asistenty

Hodnocení zjednodušeně představuje pro pracovníky smysluplnou zpětnou vazbu. Dílčí posudky jsou pro osobního asistenta příležitostí k zamyšlení se nad svou vlastní profesí. Pracovník tedy spatřuje možné nedostatky své práce a získává nadhled do budoucna nejen v poskytování služeb klientům, ale také ve spolupráci s dalšími zaměstnanci osobní asistence. Na hodnoticím setkání většinou navazuje proces plánování rozvoje, který může být pro pracovníka výbornou motivací.

II. Pro organizaci

Jak již bylo řečeno v úvodu této podkapitoly, nejdůležitější význam hodnocení spočívá v udržení si kvality v poskytování služeb osobní asistence. K tomu je potřeba kvalitní pracovní síla, k jejímuž rozvoji dopomáhá právě vytváření posudků na práci. Vedoucí pracovníci si na základě výsledků hodnocení vytvářejí mapy vzdělávacích potřeb asistentů a další podklady sloužící pro plán kariéry. Pro klíčového koordinátora je hodnocení prostředkem k vlastní kontrole svých požadavků a především k hlubšímu poznání svého podřízeného. Více informací o pracovníkovi totiž může vést k posílení vztahu mezi klíčovým koordinátorem a osobním asistentem. Důsledky hodnocení mívají dopad i na rozvoj celé služby či organizace.

5.5.2 Forma a postup hodnocení

Hodnocení pracovníka se skládá ze dvou hlavních částí, dotazníku a pohovoru. Tento proces probíhá vždy jednou ročně, většinou mezi červnem až říjnem. Nesmíme však zapomenout na úvodní část celého hodnocení, a tím je průběžné pozorování. Klíčový koordinátor sleduje práci osobního asistenta po celý rok. Během každé schůzky

či telefonátu poznává svého podřízeného a vytváří si první posudky. Následný proces hodnocení pak pouze prohlubuje jeho informace.

První fází celého procesu je tedy vyplnění dotazníku, a to části sebehodnocení a části, kterou hodnotí koordinátor. Zkoumání pracovníka je zaměřené především na oblast spolupráce a průběh asistencí. Dále se pak dotazník zajímá o pracovníkovu osobnost, jeho hranice, psychohygienu a zjišťuje ztotožnění se s principy služby osobní asistence.

Dotazník je v další fázi podkladem k hodnoticímu rozhovoru mezi koordinátorem a asistentem.

Druhou fází je hodnoticí pohovor, o kterém koordinátor osobního asistenta informuje nejpozději tři týdny předem. Po společné domluvě na konkrétní schůzce mu zároveň vedoucí posílá hodnoticí dotazník, který má asistent do setkání vyplnit a poslat e-mailem. Na osobní schůzku již koordinátor přichází s vytištěným dotazníkem, do kterého si v průběhu celého setkání doplňuje vlastní poznámky. Klíčový nadřízený si s osobním asistentem prochází jednotlivé části dotazníku a diskutuje o jednotlivých hodnoceních. Po osobním setkání koordinátor přepisuje kompletní výzkum asistenta, a to včetně svých poznámek a závěrů, do formuláře a ukládá jej do eEquipové dokumentace pracovníka. Originál dotazníkového formuláře se skartuje.

V hodnocení zaměstnanců se také odrážejí výsledky dalšího vzdělávání, které proběhlo v minulém roce. Koordinátoři tedy na základě získaných informací zjišťují, zda přispělo ke zlepšení či rozvoji osobního asistenta. Z toho plyne fakt, že na proces hodnocení přímo navazuje plán vzdělávání pracovníka, který je vytvořen na základě identifikovaných potřeb dalšího rozvoje. Koordinátoři pak tyto výstupy předávají pracovníkům z oblasti plánování vzdělávání, kteří podle nich vytvářejí nabídku pro osobní asistenty na další kalendářní rok. Mimo již zmíněné mohou výstupy hodnocení posloužit také jako podnět pro změny v praxi, k inovacím v úkolech, pravidlech či ve spolupráci s týmem či nadřízeným.

5.5.3 Mzda, odměny a benefity

Osobní asistenci lze ve společnosti Asistence o. p. s. vykonávat dohodou o provedení práce (dále jen DPP), dohodou o provedení činnosti (dále jen DPC) či pracovní smlouvou. U DPP činí hrubá mzda 130Kč za hodinu a je možné odpracovat

maximálně 300 hodin za kalendářní rok. Zaměstnanci v tomto pracovním poměru nevzniká nárok na dovolenou ani nemocenskou. U DPČ dosahuje hrubá mzda částky 140Kč za hodinu. Ani u tohoto typu pracovního poměru zaměstnanci nenáleží dovolená. Vzniká však nárok na nemocenskou v případě, že jeho příjmy přesahují částku 2500 Kč za měsíc. Povolený rozsah odvedené práce představuje maximálně polovina stanovené týdenní pracovní doby. U pracovního poměru pracovní smlouvou je hrubá mzda stejná jako u DPČ a nebo je stanovena pevná měsíční částka v pracovní smlouvě. Zaměstnanci náleží 25 dní dovolené a má nárok na nemocenskou.

Mzda je všem osobním asistentům určena v jejich pracovní smlouvě. Na základě předpisu zkoumané společnosti byl vytvořen následující přehled všech proplácených činností:

- skutečná odpracovaná doba osobní asistence s klientem,
- vyjma asistencí, které na sebe přímo navazují, je ke každé asistenci připočítávána cesta plus třicet minut,
- za asistence začínající před sedmou hodinou ranní náleží pracovníkovi příplatek 130 Kč,
- za asistence po 22. hodině náleží pracovníkovi 40% příplatek,
- o víkendu a o svátcích přísluší příplatek 130 Kč. V případě, že asistent odpracuje o víkendu více jak čtyři hodiny, náleží mu 260 Kč, a v případě osmi hodin a více 390 Kč,
- pracovníkovi náleží částka v hodnotě jedné hodiny osobní asistence v případě, pokud ji klient zrušil později než 24 hodin před jejím začátkem. Měla-li být asistence delší než 2 hodiny, proplácí se 2 hodiny služby. Pokud je to možné, může koordinátor namísto zrušené práce zajistit asistenci jinou, nebo zadat práci na doma,
- osobním asistentům se proplácí také účast na poradách, supervizích a na dalším vzdělávání. V těchto případech však neplatí proplácení cesty.

Pokud to finanční situace společnosti Asistence o. p. s. dovoluje, přidělují se asistentům i odměny. Ty se vyplácí vždy dvakrát ročně, v měsících květen a listopad. Výši odměn zpravidla schvaluje vedoucí služby na základě podkladů koordinátorů, kteří je navrhují s ohledem na počet a dobu asistencí, jejich průběh, spolupráci a účast na poradách a supervizích.

Organizace zkoumaná v této diplomové práci nabízí svým zaměstnancům následující benefity:

- „ 25 dní dovolené u HPP,
- *yoga (rehabilitační cvičení pro zaměstnance zdarma),*
- *slevy v TaKavárně na čaj a kávu,*
- *jedenkrát za 3 měsíce se koná neformální setkání mimo prostory Asistence o. p. s., kterého se účastní vedoucí služby, koordinátoři a asistenti, kteří mají zájem.“*
(Předpis OA/XXX/2018/v1, s. 15)

Opomíjeno není ani morální oceňování, jehož důležitost si pracovníci této společnosti uvědomují, a proto ho nezapomínají vystihnout ani ve svých dokumentech. Oceňovat lze jednotlivé asistenty formou jmenovitých ocenění za výkon či přínos pro organizaci, dále osobním poděkováním za práci či uvedením pracovníka jako dobrého příkladu při různých prezentacích.

5.6 Péče o zaměstnance

5.6.1 Bezpečnost a ochrana pracovníků

Před podpisem pracovní smlouvy předává vedoucí služby novému asistentovi dva školící formuláře k BOZP. Následně pracovník podstupuje test, který se po sepsání smlouvy zakládá do osobní dokumentace.

V návaznosti na kritéria Standardů kvality sociálních služeb, kdy má poskytovatel služeb mít písemně definovány nouzové a havarijní situace, vytvořila organizace Asistence o. p. s. Metodiku krizových a havarijních situací. Tento dokument seznamuje osobní asistenty s možnými nežádoucími situacemi, které mohou nastat při poskytování této sociální služby. Každá krizová situace je důkladně popsána a obsahuje rady a postupy řešení. Mezi takové situace může patřit například:

- rozbitý či vybitý invalidní vozík,
- odmítnutí klienta ukončit osobní asistenci,
- zranění klienta během poskytování služby,
- situace, kdy se v průběhu asistování něco ztratí,
- fyzické či verbální napadení pracovníka klientem,
- havárie

- apod.

Dalším dokumentem vytvořeným v zájmu ochrany a péče o zaměstnance jsou Pravidla pro řešení situací střetů zájmů, tedy okolností, které neohrožují osobního asistenta na životě, ale mohly by ovlivnit jeho další působení v organizaci či jeho duševní zdraví. Následně si ukážeme některé případy střetu zájmů.

- Pravidla pro kamarádké a příbuzenské vztahy s klienty určují zákaz stát se klíčovým asistentem klienta, k němuž má pracovník blízký vztah.
- Klienti si nemohou pro svou asistenci vybírat konkrétní pracovníky.
- Kapitola zabývající se využíváním zakazuje pracovníkům osobní asistence nabízet klientům jakékoliv služby či produkty.
- Další situací, kterou vedení Asistence o. p. s. ošetřuje, je časté obdarovávání klientů. Osobní asistent by neměl klientům osobně dávat žádné věci, jelikož by to mohlo vyvolat vznik závislosti na konkrétním pracovníkovi.
- Stejně tak pracovník nepřijímá dary od klientů či jejich rodin. V žádném případě si nebere peníze! Pokud by si to klient důrazně přál, může tak učinit přes ředitele organizace či oddělení fundraisingu.
- Pracovníci během poskytování služeb dodržují pravidla osobní asistence, nemluví o jiných klientech ani o skutečnostech týkajících se organizace.

Jakýmsi bonusem v rámci péče o zaměstnance je zajištění různých hygienických a zdravotních pomůcek pro výkon profese. Každý osobní asistent si může do kanceláří Asistence o. p. s. neomezeně docházet pro hygienické rukavice, ochranné roušky, jednorázové zástěry či dezinfekce. Některé pomůcky jsou uloženy i u klientů v domácnosti. V rámci ochrany zdraví propůjčuje organizace při obtížných asistencích bederní pásy pro zpevnění zad.

5.6.2 Vzdělávání

Oblast dalšího vzdělávání osobních asistentů mají na starost koordinátoři vzdělávání. Ti zajišťují pracovníkům min. 24 výukových hodin ročně. Krátit tento rozsah lze pouze ve spojitosti se začátkem pracovního poměru v rámci kalendářního roku. Druhou výjimku představuje případ, kdy si asistent dodělává kvalifikační 150hodinový kurz pro pracovníka v sociálních službách.

Z podkapitoly hodnocení již víme, že veškerý seznam kurzů a školení sestavují pracovníci v oblasti vzdělávání na základě podkladů z hodnocení asistentů. Jednotlivé kurzy pořádá samotná organizace Asistence o. p. s. v průběhu celého roku. Výstupem těchto kurzů bývá osvědčení. Zaměstnanci pracující ve společnosti více jak tři roky či asistenti na HPP si navíc ve spolupráci se svými koordinátory vybírají 8 nebo 16 hodin vzdělávání mimo kurzy Asistence o. p. s. Maximální hodnota těchto výukových programů však nesmí přesáhnout 2000 Kč (na 8 hodin). Tímto typem vzdělávání mimo organizaci může být akreditovaný kurz, odborná stáž, školicí akce či konference. Veškerá potvrzení o absolvování kurzů či školení náleží osobnímu asistentovi. Kopii tohoto tiskopisu zakládá koordinátor vzdělávání do profilu pracovníka v eEquipovém programu.

Další vzdělávání slouží jako prostředek k osobnímu rozvoji zaměstnance. Učení však nemá dopad pouze na samotného pracovníka, nýbrž je přínosem i pro organizaci. Pokud je vzdělávání efektivní, vede ke zkvalitnění služeb, tudíž i k větší prestiži společnosti.

5.6.3 Podpora osobních asistentů

V případě potřeby může osobní asistent kdykoliv požádat svého koordinátora o využití odborné podpory. V některých případech je účast na takovýchto akcích pracovníkům nařízena. Níže si rozebereme následujících devět možných způsobů odborné podpory zaměstnanců.

Setkání s novými asistenty

Tato forma porady je určena asistentům, kteří mají odpracovaný první měsíc služby. Setkání je povinné a shromáždí se na něm všichni asistenti, vedoucí služby, koordinátor a instruktor. Ti si mezi sebou navzájem předávají zkušenosti a diskutují o různých situacích. Jako podklad pro diskuzi jim slouží metodiky, které si měl nový osobní asistent před setkáním prostudovat.

Metodická podpora

Tento druh péče je zaměřen na naplňování požadavků Standardů kvality sociálních služeb a pomoc při tvoření pravidel a metodik. Metodické vedení je zabezpečováno

interními pracovníky Asistence o. p. s., kteří mohou oslovit osobní asistenty s žádostí o spolupráci. Tento druh pomoci může spočívat například ve vyjádřeních k navrhovaným postupům práce či popisu situací z praxe.

Případové vedení

Forma podpory, jejímž obsahem jsou konzultace ohledně postupů a možností práce s klienty a jejich okolím. Dále se prodiskutovávají nestandardní situace a navrhují se možné způsoby jejich řešení. To všechno pod vedením určeného metodika.

Intervizní setkání

Druh schůzky organizovaný především pro klienty, u kterých dochází k opakovaným problémům či dlouhým a složitým asistencím. Takové setkání organizuje koordinátor, který by měl přizvat také dotčené osobní asistenty.

Konzultace s instruktorkami

Tato forma setkání může být organizována ze strany koordinátorů, kteří na tato shromáždění zvou konkrétní asistenty. Není však výjimkou i opačný případ, kdy instruktory osloví samotní asistenti, kteří mají zájem o zopakování či ujasnění si postupů práce s vozíkem, se zvedákem a podobně.

Podpora konzultantky pro rodinu

Interní zaměstnanec společnosti Asistence o. p. s., který je v pozici rodinného konzultanta, poskytuje rodinám klientů podporu při řešení problémů. Spolu s blízkými příslušníky klienta konzultují konkrétní situace, účastní se skupinových akcí či intervizí.

Supervize

Tento druh odborné podpory vyžaduje vedení externího kvalifikovaného pracovníka. Supervize se konají s výjimkou letních prázdnin vždy jedenkrát za měsíc. U HPP a DPČ se osobní asistenti sloužící nad 50 hodin za měsíc musí těchto setkání účastnit minimálně jednou za dva měsíce. Pracovníci na DPP a DPČ, jejichž odpracovaná měsíční doba je nižší než 50 hodin, se supervize účastní minimálně jednou ročně. Termíny jednotlivých supervizí jsou zapsány již předem na celý školní rok

a asistenti se na ně přihlašují pomocí aplikace Doodle. Pokud z řad pracovníků vzejde žádost, může být zorganizována i speciální supervize mimo pravidelný rozpis, která může být individuálního, či skupinového rázu.

Další nárazová odborná podpora

Je možné využití nárazové odborné porady s nezávislým odborníkem či specialistou na konkrétní témata a oblasti. Těmi mohou být například právníci, lékaři, zdravotní sestry, pracovníci pečující o osoby umírající, zaměstnanci ve službách s lidmi s duševním onemocněním a podobně. Ti všichni se dají v případě specifických potřeb jednotlivců i týmu povolát a sjednat s nimi jednorázové či opakované setkání.

Obecné porady

Posledním typem péče o zaměstnance jsou pravidelné porady, pevně stanovené v systému. Kromě pravidelných setkání lze dle potřeby zorganizovat i porady nárazové a operativní. V rámci služby osobní asistence se pořádají jedenkrát za týden porady vedoucích služby a koordinátorů. Toto setkání trvá minimálně 1,5 hodiny a v případě potřeby se na něj mohou přizvat i osobní asistenti na HPP. V rámci porady se řeší provozní a klientská témata. Druhým typem jsou pak povinné porady s osobními asistenty, které se konají jedenkrát měsíčně a mají rozsah dvou hodin. Těchto setkání se účastní vedoucí služby, koordinátoři, asistenti a v případě potřeby kdokoli další. Obsahem porady jsou provozní a asistentovy záležitosti.

5.7 Shrnutí výsledků

V průběhu celé této kapitoly byly pomocí sekundární analýzy dokumentů organizace Asistence o. p. s. detailně popsány veškeré aspekty práce osobního asistenta. Čtenář tak mohl získat hlubší informace o službě osobní asistence z personálního hlediska, zahrnující proces přijímání a zaškolování pracovníků, jejich dokumentaci, řízení, hodnocení a péči. Profese osobního asistenta je velmi náročná a vyžaduje řádné a organizované zajištění ze strany vedení společnosti. Dle informací uvedených výše lze kladně ohodnotit personální podporu osobních asistentů ve zkoumané organizaci Asistence o. p. s. Společnost má v návaznosti na obtížnost dané profese dostatečně propracovaný systém péče o zaměstnance.

6 PROFESNÍ ŽIVOT OSOBNÍCH ASISTENTŮ, JEJICH MOTIVACE A SPOKOJENOST

Hlavním cílem výzkumné části byla analýza dokumentů firmy Asistence o. p. s., která nám pomohla poodhalit základní personální aspekty práce osobního asistenta. V závěru celého výzkumu se však autorka práce rozhodla ještě pro doplňující rozhovory, které podají zpětnou vazbu předchozí analytické části. Pomocí cílených otázek se bude autorka snažit zjistit, zda jsou pracovníci osobní asistence spokojeni se současným personálním nastavením a co je pro výkon této profese motivuje.

6.1 Cíl výzkumu

Hlavní výzkum této diplomové práce si kladl za cíl představit čtenářům službu osobní asistence z personálního hlediska. Pomocí analýzy sekundárních dokumentů organizace jsme mohli získat podrobnější přehled o pracovní pozici osobního asistenta. Následující doplňující kvalitativní výzkum navazuje na předchozí část. Jeho cílem je zjistit motivaci a spokojenost osobních asistentů s touto profesí. Dalším záměrem průzkumu je rozpoznání vlivu práce osobního asistenta na jeho osobnostní rozvoj. V návaznosti na výše zmíněné cíle byly vytvořeny jednotlivé výzkumné otázky. Jejich objasnění čtenář najde v kapitole Analýza výzkumného šetření.

6.2 Metoda výzkumu

Nejvhodnější metodou pro doplňující zkoumání byl uznán kvalitativní výzkum neboli proces zkoumající jevy a problémy v přirozeném prostředí. Hlavním účelem sběru dat pomocí rozhovorů je získat souhrnný obraz jevů, založený na skutečných údajích a speciálním vztahu mezi tazatelem a respondentem. Cílem kvalitativního výzkumu není pouhé získání informací, nýbrž také porozumění lidskému chápání a poznávání. (Švaříček, 2007) To potvrzuje i Gavora (2000, s. 32), který za jeden z cílů kvalitativního výzkumu označuje: „porozumět člověku, tedy především chápat jeho vlastní hlediska – jak on vidí věci a posuzuje jednání.“

Autorka práce původně zamýšlela použít polostrukturovaný rozhovor, který dovoluje průběžné přizpůsobování připravených otázek. Vzhledem k charakteru tohoto podvýzkumu však byla nakonec zvolena metoda strukturovaných rozhovorů, která se používá v případě nutnosti minimalizování variací otázek kladených respondentovi. Podle odborné literatury je strukturovaný interview vhodnou metodou v případě nedostatku času na jednotlivé tazatele a nemožnosti výzkum v budoucnu opakovat. Tato technika se vyznačuje použitím řady pečlivě formulovaných otevřených otázek, díky jejichž nepružnosti se data získaná v jednotlivých rozhovorech příliš strukturně neliší. Následná data se tak díky soustavě jednotlivých témat snadněji analyzují. (Hendl, 2016)

6.3 Proces získávání a zpracování dat

Po vybrání vhodné metody byl na základě výzkumných cílů pečlivě sestaven soubor otázek. Jednotlivé dotazy se autorka práce snažila formulovat co nejsrozumitelněji a nejvýstižněji. Následným krokem bylo oslovení pěti osob pracujících na pozici osobního asistenta v organizaci Asistence o. p. s. S každým z nich bylo sjednáno osobní setkání, v jehož průběhu se uskutečnil plánovaný rozhovor. Respondenti dostali vyhovující prostor k zodpovězení všech otázek. U nikoho se nestalo, že by dotazu nerozuměl nebo na něj nedokázal reagovat. Dle úsudku autorky práce se jí povedlo navodit v průběhu rozhovorů pocit důvěry a pochopení. Situaci nikterak nenarušoval ani fakt, že na základě souhlasu respondentů byl celý rozhovor nahráván na diktafon. Délka jednotlivých setkání se pohybovala průměrně okolo 25 minut.

Následujícím krokem bylo doslovné přepsání všech pěti rozhovorů, což je pro kvalitativní analýzu jeden ze základních předpokladů. K rozkrývání dat byla použita metoda otevřeného kódování. Při prvním setkání s daty prováděla autorka práce otevřené kódování, při němž se lokalizují hlavní témata a přiřazují se jim jednotlivá označení. Tato témata jsou zpočátku na nízké abstrakční úrovni. Výzkumník seznam témat postupně třídil a organizoval. (Hendl, 2016)

Otevřené kódování se podle Švaříčka a Šed'ové (2007) objevuje ve velmi široké stupnici kvalitativních projektů díky své jednoduchosti a účinnosti. Tato technika spočívá v rozbití textu na samostatné jednotky, kterým se přidělují jména. Jednotlivé složky mohou být označeny slovem, sledem slov, větou či odstavcem. Pro všechny

takto vzniklé jednotky se vytvoří určitý kód, tedy pojmenování anebo symbol a poté může začít badatel s novými názvy dále pracovat.

Na základě zmíněné definice otevřeného kódování byly přepsané rozhovory důkladně prozkoumány a rozřazeny do jednotlivých kategorií. Celkem vzniklo 6 témat, která byla na základě získaných dat pojmenována. Dalším krokem bylo tzv. vyložení karet. Tuto metodu popisuje Švaříček a Šedřová (2007) jako uspořádání vzniklých kategorií do linky. Na základě takového seřazení lze sestavit text, který je v podstatě převyprávěním obsahu individuálních kategorií. Vzniklý popis jednotlivých skupin již nalezneme v kapitole „Analýza výzkumného šetření“.

6.4 Představení zkoumaného vzorku

Následující kapitola má za úkol představit čtenáři hlavní rysy všech pěti participantů výzkumu. Ty autorka práce vybírala způsobem, který zaručí zastoupení různého pohlaví, věku, vzdělání i délky praxe. Během výzkumu se tedy čtenáři naskytou různé pohledy odlišných typů lidí. Všichni dotazovaní jsou pracovníky organizace Asistence o. p. s. Autorka práce tak učinila záměrně, aby kvalitativní výzkum navazoval na analýzu personálních aspektů pozice osobního asistenta v dané společnosti. Následné rozhovory tak tvoří zpětnou vazbu autorčina základního výzkumu. Vzhledem k šetření prováděným v konkrétní organizaci by mohlo v případě uvedení hlubších charakteristik dojít k identifikaci jednotlivých pracovníků. V rámci anonymity tedy seznámím čtenáře pouze se základními informacemi o respondentech, které označuji číslem.

Jak již bylo řečeno, rozhovory proběhly celkem s pěti respondenty, jejichž věk se pohyboval mezi 21–38 lety. Šlo o dva muže a tři ženy. Nejmladší respondentka je 21letá studentka vysoké školy. Na pozici osobního asistenta brigádně pracuje již 2 roky. Dotazovaným č. 2 je muž ve věku 25 let. Ačkoliv se v oblasti sociální práce pohybuje již déle, jako osobní asistent působí teprve 2 roky. Má vysokoškolské vzdělání a osobní asistence je jeho hlavním zaměstnáním. Další respondentkou je 28letá žena se středoškolským vzděláním, která na pozici osobního asistenta působí již třetím rokem. Předposlední participantkou na výzkumu je opět žena, tentokrát ve věku 33 let. Jde opět o absolventku vysoké školy, která v organizaci působí již čtvrtým rokem. Skupinu respondentů uzavírá 38letý muž, který na pozici osobního asistenta funguje již dlouho. Stejně jako u prvních dvou dotazovaných jde o vysokoškoláka.

6.5 Analýza výzkumného šetření

V následující kapitole si popíšeme jednotlivé skupiny, které vznikly při použití techniky otevřeného kódování. Hlavními kategoriemi jsou: Brigáda při studiu, smysluplnost, různorodost, kolektiv, podpora a obohacení sebe samého.

V průběhu analytické části práce jsou účastníci výzkumu označeni písmenem **R** (respondent) a číslem 1–6, které představuje pořadí, v jakém byly rozhovory realizovány.

6.5.1 Brigáda/praxe při studiu sociální práce

První otázka celého rozhovoru pátrala po způsobu, kterým se participanti výzkumu dostali k práci osobního asistenta. Ačkoliv byl ke zkoumání vybrán vzorek odlišných typů lidí, odpovědi na úvodní otázku se u všech respondentů až překvapivě shodují.

Počátky práce osobního asistenta spadají skoro u všech do období studia. R3 a R4 se s tímto typem služby setkali poprvé v rámci školní praxe na střední škole. „*Absolvovala jsem týdenní praxi v Asistenci o. p. s., která mě tak nadchla, že jsem hned týden nato šla na pohovor*“ (R3). Stejně tak i R4 uvádí, že „*v rámci praxe v jedné nejmenované organizaci, jsem si měla možnost vyzkoušet manipulaci s vozíčkářem. Šlo o jednoduché přemístění, mně ale hned došlo, že toto je ten směr, kterým se chci vydat. A tak jsem si dohledala osobní asistenci a přihlásila se*“. To R1 a R2 začali pracovat na pozici osobního asistenta ještě dříve, než se ve studiu na vysoké škole k praxím dostali. „*Při nástupu na vysokou školu jsem si potřebovala najít brigádu. Plno studentů z vyšších ročníků mělo zkušenosti s asistencí. Šla jsem to tedy zkusit a chytlo mě to*“ (R1). Na základě všech odpovědí lze odhadnout, že nejčastěji se lidé k tomuto druhu profese dostávají přes počínající brigádnickou činnost. Osobní asistence je pro studenty výhodná díky časovým možnostem. Pomoc klientům si mohou individuálně naplánovat v závislosti na svém rozvrhu, a to všechno za dostačující finanční obnos, který se shoduje s běžným typem brigád. To potvrzuje i R2: „*Viděl jsem to jako brigádu za příjemné peníze a ještě k tomu je tu ta smysluplnost! Jestli si mám za stejné peníze vybrat práci ve fastfoodu, nebo přivýdělek, kterým mohu někomu pomoci, je výběr jasný.*“ V jediném případě se asistent ke zmíněné pracovní pozici nedostal přes své studium, a to R5. Ten po absolvování vysoké školy hledal možnost uplatnění v rámci

programu pro práci v zahraničí, který mu nabídl „možnost tři měsíce pracovat na táboře pro lidi s mentálním postižením mimo ČR. Po návratu do Čech jsem tuto zkušenost chtěl dále rozvíjet. Práce s mentálně postiženými je však psychicky velmi náročná. Pomalými krůčky jsem se tak dostal k práci osobního asistenta lidí s postižením“.

Na základě získaných odpovědí lze spatřit vysoký podíl souvislosti práce osobního asistenta se studiem sociální práce. 4 z 5 respondentů byli dříve studenty této akademické disciplíny na střední či vysoké škole. Výjimku tvoří R5, který vystudoval obor úplně jiného typu. I u něj však k výkonu práce osobního asistenta nakonec přispěli studenti. „Pokud mám povědět, kdo nebo co byl impuls, tak to byli moji kamarádi – studenti Jaboku – sociálně pedagogické a teologické školy, kteří již asistovali.“

6.5.2 Smysluplnost

Každý andragog by měl vědět, že pokud chceme mít veselého zaměstnance podávajícího vysoké výkony, musí jedinec v dané práci spatřovat smysl. To, že je smysluplnost základním faktorem vnitřní motivace, potvrzuje výrok R3, která říká: „V asistenci vidím smysluplnou práci a to je asi mojí největší motivací.“ Podobně odpovídali všichni dotazující. Kromě R3 však smysluplnost nezařadil v motivačním žebříčku na první místo nikdo.

Pro R5 je osobní asistence nejen prací, ale také „náplní volného času, činností, která má pozitivní dopad na společnost“. Tím se ukazuje i jakýsi profil osobního asistenta. 3 z 5 respondentů poukázali na časté oceňování profese zvenku. Zpětná vazba je pro pracovníky v sociálních službách důležitá. Tuto skutečnost výborně potvrzuje příběh R1: „Od té doby, co asistuji, až do teď, jsem se setkávala s pozitivním hodnocením mého okolí. Lidé moji práci obdivují a to mě obrovsky motivuje. Jako by mě v tu chvíli podporoval celý svět, je to skvělé!“

Z teoretické části práce již známe hlavní cíle osobní asistence. Je hezké v rámci rozhovorů zjistit, jak se s těmito záměry jednotliví pracovníci ztotožňují. Pro R3 znamená asistence „pomáhat lidem k tomu, aby vedli svobodnější život, mohli si najít nové koníčky, navštěvovat koncerty, chodit do práce, samostatně bydlet, jezdit na puťák a spát v přírodě“. Ostatní respondenti vidí tuto službu stejně. Odměnou je pro ně myšlenka, že bez jejich pomoci by klient nebyl tak šťastný, jak ho mohou vidět při svobodném pohybu v jeho přirozeném prostředí. „Vždy si řeknu, že se ten člověk beze

mě nikam nedostane. Tato slova mě dokáží donutit vstát brzy ráno, nebo jet přes půlku města jen na 15 minut asistence. Díky těmto slovům odcházím z práce vždy s dobrým pocitem“ (R2).

6.5.3 Různorodost

Nuda a stereotyp. Dva strašáci všech zaměstnanců. Stále se opakující činnosti každý den jsou pro pracovníky dříve či později hlavním demotivátorem. Celodenní klikání do počítače však v roli osobního asistenta nezažijete. Jak uvádí R4: *„Každý klient a každá asistence se stává neskutečně výjimečným okamžikem a zkušeností.“* *„Práce samotná bývá velmi různorodá a člověk je při ní nucen řešit zajímavé životní situace“ (R5).* Této skutečnosti si jsou vědomi 3 z 5 participantů výzkumu. R3 vyzdvihuje jako klad osobní asistence možnost uplatňovat vlastní kreativitu. *„Je zábavné, jak se člověk během práce ocitá v situacích, kdy musí zastat různorodé role.“* Smyslem osobní asistence není dělat věci za druhé, ale pomoci klientům, aby danou činnost zvládli sami. V tomto případě musí osobní asistent často zapojit vlastní kreativitu, aby zapojil handicapované do potřebných aktivit. *„Pořád vymýšlím, jak by to můj klient mohl dokázat sám. Stávám se tedy jakýmsi projektantem, který během sezení v obýváku přemýšlí, jak to udělat, aby člověk s postižením rukou dokázal sám otevřít dveře na terasu“ (R3).*

Různorodá však tato profese není pouze v pracovních úkonech, *„ale i v reakcích okolní společnosti na člověka s postižením“ (R3).* 2 z 5 respondentů poukazují na pozitivní, ale i negativní zkušenosti s okolním světem. *„Jsou 3 typy lidí. Jedni, kteří mají obrovskou snahu vám pomoci. Druzí, kteří tvoří střed, při zpozorování vozíčkáře prchají pryč. A třetí jsou ti neochotní“ (R1).* Lidé v intaktní společnosti by si měli uvědomovat, že navzdory svému postižení mají handicapovaní lidé stejné právo na život jako oni. Stejně jako každý člen společnosti chtějí žít svobodný život bez omezení. Dále je důležité respektovat určitá pravidla, která byla vytvořena na podporu lidí s omezenou možností pohybu. *„První a poslední část vagónu metra je určena lidem se sníženou možností pohybu, pro cyklisty apod. Samozřejmě to skoro nikdo nedodržíje. Už několikrát se mi stalo, že jsme s klientem čekali ve špičce asi 15 minut na metro, než nám lidé udělali pro nástup místo. S výtahem je to podobné“ (R4).*

6.5.4 Kolektiv

Vztahy hrají v životě člověka významnou roli, a to zejména na pracovišti. Prostředí, ve kterém pracujeme, je výrazným faktorem výkonu práce. V odpovědích respondentů se tento činitel projevil velmi výrazně. Na základě všech rozhovorů lze jednoznačně označit dobré mezilidské vztahy na pracovišti jako největší motivační složku osobních asistentů tohoto výzkumu. Každý z pěti dotazovaných věnoval největší část svého rozhovoru popisu dobrého kolektivu. „*Hlavními motivačními prvky byla a je celková atmosféra asistence (koordinátorky, zázemí, spolupracující asistenti, přístup klientů k asistentům)*“ (R4). Jeden z participantů se v průběhu rozhovoru zastavil a položil si sám sobě otázku: „*Co je pro mě osobní asistence? Skvělý kolektiv lidí, kteří vykonávají stejnou práci*“ (R5).

Výzkum ukázal velkou sílu v pracovních vztazích Asistence o. p. s., kterou dle zjištění organizace posiluje společnými setkáními či akcemi. Osobní asistenti mají s koordinátory i spolupracovníky výborný vztah. „*Jsmo parta lidí, kteří se pravidelně schází mezi sebou včetně klientů. Nejsme ani tak spolupracovníci jako spíš druhá rodina*“ (R1). Dle předchozích výpovědí lze říci, že dobrý kolektiv je jedním z důvodů, proč jednotliví pracovníci setrvávají ve výkonu této profese. „*Osobní asistence je často psychicky i fyzicky náročná, ale vždycky vím, že pokud mě něco trápí, mohu to s kýmkoliv z našeho týmu probrat. A to mě při asistenci pořád drží*“ (R3).

Do dobrého kolektivu nezahrnují osobní asistenti pouze vedení Asistence o. p. s. spolu se svými spolupracovníky, nýbrž i klienty. Respondenti udávají, že někteří klienti jsou pro ně zároveň přáteli, s kterými nemají problém strávit ani mimopracovní dobu. „*Je to vlastně takovej můj kámoš, kterému za peníze pomáhám*“ (R5). Ve všech druzích zaměstnání se člověk setkává s lidmi milými, ale bohužel i nepříjemnými. Výjimku netvoří ani osobní asistence. U většiny dotazujících však převládá ta příjemnější část klientů nad těmi náročnějšími. „*Nikdy si nemůžete sednout úplně s každým, v rámci Asistence o. p. s. jsou ale klienti naučeni asistentovi říkat na rovinu věci, které se mu nelíbí. To, že se nebojí říct svůj názor, je super. Ostatně oni si tu službu platí*“ (R1).

6.5.5 Personální podpora

Poslední otázka celého rozhovoru požadovala po participantech zhodnocení celkového personálního zajištění osobní asistence ze strany Asistence o. p. s. Zajímavé

bylo, že se nikdo z respondentů nepozastavil nad hodnocením formou finančních odměn. Pouze R3 krátce uvedla „že je asistence adekvátně finančně ohodnocena“. V rámci zajištění této pracovní pozice všichni pracovníci uváděli popis podpory ze strany koordinátorů a pracovníků vedoucích různé typy porad. „*Personální zajištění si myslím je skvělé. V Asistenci sedí fajnová mladí lidé, kteří tuto práci dělají skvěle!*“ (R4) I další zaměstnanci osobní asistence vyjadřují spokojenost se spoluprací s koordinátory, kteří jsou pro ně klíčoví v řešení jakýchkoliv problémů. „*Nikdy se mi nestalo, že bych se setkal s neochotou řešit jakýkoliv ode mě vzešlý impuls. Koordinátorky jsou vždy vstřícné a snaží se pomoci tak, aby výsledek vyhovoval oběma stranám – nám i klientům*“ (R5).

Výše uvedená vstřícnost vedení organizace dost možná souvisí i s nedostatkem osobních asistentů. Handicapovaných osob, které potřebují pomoc, je bohužel v rámci Prahy velké množství. Sociální práce nepatří mezi právě vysněné profese, tudíž počet osobních asistentů není uspokojivý. Asistence o. p. s. je ráda za každého pracovníka, váží si ho a chce si ho udržet co nejdéle. Tento fakt se poté odráží v jednání organizačního managementu k jednotlivým asistentům. Na základě rozhovorů lze potvrdit spokojenost všech zaměstnanců s péčí a podporou Asistence o. p. s. Jak uvádí R4, pozitivní přístup ze strany zaměstnavatele nepřináší člověku pouze dobrý pocit, ale také přináší jistotu pracovního místa. „*Vím, že pokud neprovedu opravdu zásadní přestupek proti pravidlům, nebudou mě chtít vyhodit. Jistota pracovního místa, kde to dneska najdete?*“

Jediné rozdílnosti, které se v rámci výzkumu vyskytovaly, byly v názorech na supervize. Pouze dva z pěti respondentů ji hodnotili kladně. „*Jsem moc ráda za možnost supervizí, které jsou podle mě velmi důležité.*“ Tak hodnotí tento druh podpory pracovníků R4. Druhá participantka hodnotí kladně supervize pouze za předpokladu, že jsou individuálního rázu. „*Supervize jsou úžasná věc, pokud se jedná o setkání mezi mnou a supervizorem. Člověk může probrat všechno, co má na srdci. Jestli ale něco nemám ráda, tak to jsou supervize skupinové. Ačkoliv máme mezi sebou s mnoha spolupracujícími přátelský vztah, na supervizích se mohou objevit i asistenti, které důvěrně neznám. Mezi více lidmi je mi nepříjemné cokoli řešit či vystupovat se svými názory*“ (R3). Ostatní 3 participanty však vidí tento druh podpory naprosto rozdílně. Jejich postoj k supervizím vystihuje výrok R2: „*Jestli je něco, co nemám fakt rád, jsou*

to supervize. Když mám nějaký problém, je pro mě nejlepší řešit ho s mými přáteli z osobní asistence či s koordinátorkami.“

6.5.6 Obohacení sebe samého

„Asistenci vnímám obohacující nejen pro klienty, ale i pro asistenty samotné“ (R1). Poslední kategorií zkoumanou pomocí kódování je obohacení. Následující podkapitola bude odpovědí na část výzkumného cíle, který se zajímá o vliv osobní asistence na rozvoj člověka. Jednotliví respondenti uvádějí jako velký přínos kvantitu nových zkušeností, které díky výkonu služby získávají. Řešení náhodně vzniklých situací, konflikty s neochotnou částí společnosti, překonávání překážek v dopravě, „každá asistence mi něco dá“ (R5). První obohacující přínos osobní asistence jsme již zmínili v podkapitole 6.5.4. Kolektiv. „Díky asistenci jsem poznal opravdu zajímavé lidi a nová přátelství“ (R2). Jedním z dalších přínosů jsou nové přístupy k životu. „Myslím, že člověku tato práce hodně otevře oči a začne třeba svět vnímat jiným způsobem. A ačkoliv člověk nechce, (možná vlivem společnosti či zkušenosti) jsou v nás určitým způsobem zakořeněné určité bariéry. A asistence je naprosto odbourá a pošle na novou cestu, kdy ty bariéry společně překonáváte s klientem“ (R3). Po delším trávení času s lidmi s postižením si člověk více váží svého zdraví, svobodného pohybu a nezávislosti na druhých lidech. To určitým způsobem mění celý přístup k životu. Řada osobních asistentů následně mění životní styl směrem ke zdravějšímu. Pohledem jedince se znevýhodněním lze vidět intaktní společnost z úplně jiného úhlu. Další zisk souvisí s podkapitolou 6.5.3 Různorodost. Tři z pěti respondentů udávají, jak je řešení nových situací posunuje směrem dopředu. „Každý den řešíte něco jiného. Během asistence se například vypustí duše u vozíku či upadne nějaká součástka. Další den vám nezastaví autobus a další bezbariérový jede až za dlouho. Třetí den se klientovi začne chtít na záchod, když v dohledu žádné WC není. Jiný den nefunguje výtah. Jsou chvíle, kdy i klienti mají špatné dny a nejsou na tom psychicky zrovna dobře. To všechno vyžaduje rychlou a pokud možno správnou reakci na nově vzniklou situaci. Dříve jsem nebyl schopný řešit v rychlosti vůbec nic. Asistence mě však hodně naučila a vytrénovala. Pokud se dnes něco takového stane, bez sebemenších obav jsem schopen reakce“ (R3). Dle jednotlivých výroků se ženy vykonávající osobní asistenci zdají být plašší a stydlivější. Všechny tři respondentky uvádějí, jak si před začátkem výkonu této

profese nedokázaly samy nic zařídit. „Byla jsem hrozně uzavřená do sebe. Bála jsem se kontaktu s cizími lidmi. Pokud jsem měla něco vyřizovat, zvláště někomu volat, odhodlávala jsem se celé dny. A oslovit pro radu někoho na ulici? V Praze? To ani náhodou! Dneska už ale tohle všechno ovládám. Veškeré situace vzniklé při osobní asistenci vás donutí jednat. Průběhem času jsem se otrkala a dnes už volám lidem bez přípravy a nedělá mi problém poprosit kohokoliv na ulici o pomoc“ (R1). Tomu odpovídají i odpovědi zbylých dvou žen výzkumu, kdy R4 přidává ještě jedno pozitivum, které jí osobní asistence přinesla: „Při asistování skvěle poznáte Prahu, a co je ještě důležitější, naučíte se v ní orientovat. Jsem ten typ nepražáka, který než někam dojel, koukal půl hodiny do mapky. S lidmi na vozíku nebo jinak handicapovanými jedinci jsem projela napříč celou Prahu a teď už všude jezdím z paměti jako rodilý obyvatel Prahy.“

R3 a R4 uvádějí jako část vlastního obohacení různé typy vzdělávání, které Asistence o. p. s. nabízí. „Oceňuji povinné vzdělávání, které se Asistence o. p. s. snaží dělat zajímavé. Ne pouze v tom smyslu, abychom splnili zákonem povinné hodiny, ale abychom si z toho opravdu něco donesli“ (R3). Již z předchozí analýzy organizačních dokumentů je patrné, že se osobní asistenti vzdělávají nemálo, a dle odpovědí ve výzkumu lze toto učení ohodnotit kladně. R2 oceňuje navíc od Asistence o. p. s.: „že poskytuje kurz pracovníka v sociálních službách těm, kteří nemají vzdělání. Myslím to tak, že si ho nemusí shánět nikde sami“ (R4).

6.6 Shrnutí výsledků

Zrealizováním jednotlivých rozhovorů se podařilo získat potřebné odpovědi na výzkumné cíle. Výroky jednotlivých respondentů se až na výjimky překvapivě shodovaly. Osobní asistence se ukázala být vhodnou brigádou pro studenty. Za adekvátní finanční obnos si lze rozvrhnout pracovní dobu dle školního rozvrhu a dalších možností. Tak vypadaly začátky osobní asistence skoro všech respondentů. Až na jednoho dotazovaného studovali všichni respondenti v minulosti obor sociální práce. Cílem doplňujícího kvalitativního výzkumu bylo zjistit motivaci a spokojenost osobních asistentů se svou profesí. Na základě jednotlivých odpovědí vznikly 3 hlavní motivační oblasti. Nejvýznamnějším motivátorem osobních asistentů je dle výzkumu kolektiv. Každý z respondentů přikládá celkové atmosféře na pracovišti největší význam. Mezi

dobrý pracovní tým zařazují všichni koordinátorky, vedení organizace, ostatní spolupracovníky a také klienty. Druhou vnitřní pohnutkou osobního asistenta je smysluplnost tohoto povolání. Každého participanta na výzkumu naplňuje možnost pomáhat potřebným. Myšlenka toho, že bez jejich práce by řada jedinců s postižením nemohla žít kvalitní a svobodný život, jim dodává sílu a přesvědčení. Osobní asistence je činnost sice psychicky i fyzicky náročná, avšak záslužná, což si uvědomuje i široká společnost, která často pracovníkům v pomáhajících profesích vyjadřuje obdiv. Pocit uznání zvenku je dle výzkumu pro osobní asistenty velmi důležitý a tvoří významnou část jejich motivace. Třetí oblastí stimulů je různorodost. Velká část pracovníků si váží absence stereotypní nudné práce a užívá si proměnlivost každodenních činností a rolí, které musejí zastávat.

Druhý cíl výzkumu se snažil zjistit vliv osobní asistence na rozvoj osobnosti. I zde se objevují pozitivní výsledky. U všech respondentů dochází k obohacení sebe i celkového přístupu k životu. Lidé pracující v pozici osobního asistenta si následně více váží vlastního zdraví a svobody, čemuž přizpůsobují další životní styl. Díky osobní asistenci v organizaci Asistence o. p. s. si řada zaměstnanců našla nové přátele. Různorodost každodenních situací jim přinesla zdokonalení komunikačních dovedností, pohotového jednání, efektivního řešení situací anebo třeba orientačního smyslu. K osobnímu rozvoji přispívá i povinné vzdělávání, které se dle výzkumu snaží Asistence o. p. s. dělat zajímavě.

Na základně všech rozhovorů lze hodnotit personální zajištění osobní asistence velmi kladně. Pracovníci jsou s vedením spokojeni. Oceňují podporu ze strany koordinátorů, jistotu pracovního místa a celkovou péči o svou osobu. Je překvapivé, jak se každý zaměstnanec ztotožňuje s cíli organizace, které spočívají v pomoci lidem žít svůj svobodný a plnohodnotný život. Bez tohoto přesvědčení by asi práci osobního asistenta nešlo dlouhodobě vykonávat.

ZÁVĚR

Hlavním cílem této diplomové práce bylo představit čtenáři službu osobní asistence z personálního hlediska jako službu, díky níž různě znevýhodnění jedinci mohou žít svobodný život ve svém přirozeném prostředí. Nic takového by však nebylo možné bez hlavních aktérů pomoci druhým, tedy osobních asistentů. Právě na ně se příslušná práce orientovala.

Aby však čtenář mohl proniknout do světa osobní asistence, nastiňuje mu teoretická část práce hlavní oblasti sociální práce a obecné aspekty zkoumané pracovní pozice. Teprve v praktickém úseku autorka práce přešla k podrobnějšímu zkoumání zaměstnanců tohoto typu služeb. Konkrétní šetření bylo prováděno ve vybrané organizaci, jíž byla Asistence o. p. s. Zde probíhala na základě vnitřních dokumentů analýza pracovní pozice osobního asistenta. Prostudováním jednotlivých písemností vznikl souhrnný rozbor dílčích aspektů personálního zajištění osobní asistence. Pro zjištění, zda daný systém vedení pracovníků ve firmě funguje, byl realizován ještě doplňující kvalitativní výzkum. Konkrétně se formou strukturovaných rozhovorů zaměřených na osobní asistenty zkoumala jejich motivace a spokojenost s pomáhající profesí. Poslední otázka setkání s participanty výzkumu se snažila podhalit vliv této činnosti na jejich osobnostní rozvoj. Celkem bylo pořízeno 5 rozhovorů, které byly vyhodnoceny metodou otevřeného kódování. Vzhledem k nízkému počtu respondentů nelze považovat výsledky tohoto zkoumání za obecně platné, ale přesto nám umožňují velmi hluboký náhled pod povrch sociálních služeb.

Klíčovou částí celé práce je výzkumný úsek. Z prvního šetření vyplývá, že Asistence o. p. s. má kvalitně vytvořený systém personální péče o zaměstnance. Osobní asistence jako pomáhající profese je pozice velmi uznávaná a její pracovníci jsou „nedostatkovým zbožím“ na trhu práce. Tento fakt si zkoumaná společnost dostatečně uvědomuje, a věnuje tak příslušnou péči veškerým metodikám a postupům práce osobních asistentů. Následující kvalitativní výzkum, který zjišťoval efektivnost těchto systémů, potvrdil účinnost a spokojenost příslušných zaměstnanců. Všichni z respondentů hodnotili svou společnost velmi pozitivně. V závěru se jako velké překvapení ukázalo, jak moc se jednotliví pracovníci ztotožňují s cíli osobní asistence.

Výkon této služby je pro ně smyslupnou činností, která je naplňuje. Výzkum ukázal jako největší motiv dobré pracovní prostředí dané organizace, které Asistence o. p. s. prohlubuje pořádáním častých akcí a událostí, kterých se osobní asistenti rádi účastní. Další významnou pohnutkou byla vykódována různorodost práce, která poskytuje pracovníkům možnost uplatit svou kreativitu a nedovoluje jim ustrnout ve stereotypu. V rámci hodnocení personálního zajištění společnosti si respondenti nejvíce chválili ohromnou podporu zejména ze strany koordinátorek, které jim pomáhají při řešení jakýchkoli problémů. V neposlední řadě bylo zjištěno, že osobní asistence rozvíjí každou osobnost. Díky všem výše zmíněným kategoriím se pracovníci osobnostně a profesně rozvíjejí a posunují směrem dopředu.

Problémem při psaní této diplomové práce byl neuspokojivý počet literárních zdrojů. Jedinou autorkou, která se opravdu podrobně zabývala osobní asistencí, je často zmiňovaná Jana Hrdá, první žena, která v České republice zakusila opravdové formy placené osobní asistence. Na tuto dámu se často odkazují i další autoři píšící na toto téma. Veškeré základní informace tak pocházejí od ní. Zbytek lze hledat v zákonech, normách a standardech kvality sociálních služeb. Pokud bychom však chtěli najít nějakou aktuální odbornou literaturu, zabývající se hlouběji osobní asistencí, mohli bychom ji spočítat na prstech jedné ruky.

V této diplomové práci dochází k propojení andragogiky s dalšími vědami. Názorně lze vidět, jak se andragogické aspekty uplatňují v sociální práci a jak moc je tato věda obsáhlá. Stejně jako ve všech firmách i v sociální sféře je potřeba efektivního vzdělávání všech pracovníků a péče o ně. Bez rozvoje asistentových znalostí a schopností by se klientům těžko dostávalo kvalitního života. Avšak nejen pro zaměstnance sociální služby je andragogika prospěšná. Také pro uživatele osobní asistence má tento obor značný přínos. Znevýhodněným jedincům, kteří přes svůj handicap mívají často problémy se zaměstnavatelností, odmyká andragogika další vzdělávací šanci a zvyšuje tak možnost dalšího uplatnění.

SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

Seznam použitých českých zdrojů

- BOUKAL, P., 2013. *Fundraising pro neziskové organizace*. Praha: Grada. Expert (Grada). ISBN 978-80-247-4487-2.
- GAVORA, P., 2000. *Úvod do pedagogického výzkumu*. Brno: Paido. Edice pedagogické literatury. ISBN 80-85931-79-6.
- GULOVÁ, L., 2011. *Sociální práce: pro pedagogické obory*. Praha: Grada, 2011. Pedagogika (Grada). ISBN 978-80-247-3379-1.
- HARTL, P., 2004. *Stručný psychologický slovník*. Praha: Portál. ISBN 80-7178-803-1.
- HENDL, J., 2005. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Praha: Portál. ISBN 80-7367-040-2.
- HENDL, J., 2008. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. Druhé, aktualiz. vyd. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-485-4.
- HENDL, J., 2016. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. Čtvrté, přepracované a rozšířené vydání. Praha: Portál. ISBN 978-80-2620982-9.
- HRDÁ, J., 2006. *Osobní asistence, poradenství a zprostředkování*. Praha: Asociace poraden pro zdravotně postižené. ISBN 80-239-6415-1
- HRDÁ, J., 2004. *Osobní asistence. Příručka postupů a rad pro poskytovatele. Standardy kvality sociálních služeb promítnuté do praxe poskytování osobní asistence všem cílovým skupinám uživatelů*. Praha: Pražská organizace vozíčkářů. ISBN neuvedeno
- HRDÁ, J., 2001. *Osobní asistence. Příručka postupů a rad pro osobní asistenty. Speciální informace o tomto typu služby občanům, kteří potřebují ke svému životu pomoc druhé osoby*. Praha: Pražská organizace vozíčkářů, 2001. ISBN neuvedeno

- HRDÁ, J., 1997. *Osobní asistence, příručka postupů a rad pro klienty*. Praha: Pražská organizace vozičkářů.
- KOPŘIVA, K., 1997. *Lidský vztah jako součást profese: psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese*. 2., rozš. a přeprac. vyd. Praha: Portál. ISBN 80-7178-150-9.
- KOZLOVÁ, L., 2005. *Sociální služby*. V Praze: Triton. ISBN 80-7254-662-7.
- KŘIVOHLAVÝ, J., 2001. *Psychologie zdraví*. Praha: Portál, s. 279. ISBN 80-7178-551-2.
- MATOUŠEK, O., KŘIŠŤAN A., ed., 2013. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0366-7.
- MATOUŠEK, O., 2003. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál. ISBN 80-7178-548-2.
- MATOUŠEK, O., 2008. *Slovník sociální práce*. Vydání druhé. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-368-0.
- MATOUŠEK, O., 2007. *Základy sociální práce*. Vyd. 2. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-331-4.
- MICHALÍK, J., 2011. *Zdravotní postižení a pomáhající profese*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-859-3.
- MIKULÁŠ, R., 2007. *Školní slovník cizích slov*. Bratislava: Příroda s. r. o. ISBN 978-80-07-01491-6.
- MINISTERSTVO VNITRA ČESKÉ REPUBLIKY, ODBOR BEZPEČNOSTNÍ POLITIKY, 2010. *Metodika činnosti asistentů při jednání s policií a dalšími úřady*. Praha.
- NOVOSAD, L., 2006. *Východiska a principy realizace služeb osobní asistence v ČR*. Liberec: Technická univerzita. ISBN 80-7372-050-7

PROCHÁZKOVÁ, L. a K. SAYOUD SOLÁROVÁ., 2014. *Speciální andragogika: texty k distančnímu vzdělávání*. Brno: Paido. ISBN 978-80-7315-254-3.

ŠVARŤÍČEK, R. a K. ŠEĎOVÁ., 2007. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál. ISBN 978-80-73673130.

REICHEL, J., 2009. *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*. Praha: Grada. Sociologie (Grada). ISBN 978-80-247-3006-6.

ROLLOVÁ, J., 1999. *Supervize v dětských střediscích Diakonie*. Zpravodaj Diakonie ČCE. Ročník 3.

UZLOVÁ, I., 2010. *Asistence lidem s postižením a znevýhodněním: praktický průvodce pro osobní a pedagogické asistenty*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-764-0.

VÍTKOVÁ, M., 2004. *Kapitoly z personálního řízení pro neziskové organizace*. Hradec Králové: Gaudeamus. ISBN 80-7041-678-5.

Seznam použitých zahraničních zdrojů

ED ROBERTS CAMPUS. *About* [online]. [cit. 2018-10-11]. Dostupné z:
http://www.edrobertscampus.org/about/about_ed.html

GRUBER, H. a V.LENDL, 1992. *Allgemeine Sonderpädagogik. Grundlagen des Unterrichts für Schüler mit Schulschwierigkeiten und Behinderungen: ein Studien-und Arbeitsbuch*. 2. vyd. Wien: Verlag Jugend & Volk Ges.m.b.H. ISBN 978-3-7100-0003-4.

Seznam použitých internetových zdrojů

Asistence o. p. s.: *Služba osobní asistence* [online]. [cit. 2019-04-01]. Dostupné z:
<http://asistence.org/osobni-asistence>

KASTNEROVÁ, I. *Jana Hrdá žije s postižením, ne s handicapem* [online]. [cit. 2019-02-01]. Dostupné z: <http://www.kadel.cz/dchp/aktuality/zprava.asp?id=219>

VILÍTOVÁ, M. *Bílá kniha o sociálních službách*. Praha: MPSV, 2003. [online]. [cit. 2018-10-12]. Dostupné z:http://www.mpsv.cz/files/clanky/736/bila_kniha.pdf

Seznam použitých ostatních zdrojů

Vyhláška 505/2006 Sb. kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.

Zákon 108/2006 Sb. O sociálních službách

SEZNAM OBRÁZKŮ

Seznam obrázků

Obrázek 1: Organizační struktura Asistence o. p. s.	44
--	----

BIBLIOGRAFICKÉ ÚDAJE

Jméno autora: Michaela Malá

Obor: Andragogika (Mgr.)

Forma studia: prezenční

Název práce: Andragogické aspekty práce osobního asistenta

Rok: 2019

Počet stran textu bez příloh: 62

Celkový počet stran příloh: 0

Počet titulů českých použitých zdrojů: 28

Počet titulů zahraničních použitých zdrojů: 2

Počet internetových zdrojů: 4

Vedoucí práce: PhDr. Bohumír Fiala