

**Univerzita Hradec Králové**

Filozofická fakulta

Ústav sociální práce

**Chráněné bydlení – sociální služba pro lidi  
s mentálním postižením**

Diplomová práce

Autor: Bc. Alice Chlebounová

Studijní program: N6731 Sociální politika a sociální práce

Studijní obor: Sociální práce

Forma studia: Kombinovaná

Vedoucí práce: Mgr. Zuzana Truhlářová, Ph.D.

Hradec Králové, 2018



## Zadání diplomové práce

**Autor:** Alice Chlebounová

**Studium:** U16066

**Studijní program:** N6731 Sociální politika a sociální práce

**Studijní obor:** Sociální práce

**Název diplomové práce:** **Chráněné bydlení - sociální služba pro lidi s mentálním postižením**

Název diplomové práce Sheltered housing - social servise for peopl with mental disability  
AJ:

### **Cíl, metody, literatura, předpoklady:**

Diplomová práce se bude zabývat tématem chráněného bydlení jako možnosti pobytové sociální služby pro lidi s mentálním postižením. V teoretické části budou vymezena základní tematická východiska vycházející z nejnovějších poznatků a platné legislativy. Cílem empirické části práce bude pomocí případové studie zmapovat proces realizace chráněného bydlení v Domově na zámku Bystré a výstupem bude návrh ideálního modelu realizace chráněného bydlení pro klienty s vyšší mírou podpory v Domově na zámku Bystré.

MATOUŠEK, Oldřich a kol. Sociální služby: Legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení. 1. vyd. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-310-9. MICHALÍK, Jan a kol. Zdravotní postižení a pomáhající profese. 1. vyd. Praha: Portál, 2011. ISBN 978-80-7367-859-3. ŠVARCOVÁ, Iva. Mentální retardace: vzdělávání, výchova, sociální péče. 1. vyd. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-506-7.

Garantující pracoviště: Ústav sociální práce,  
Filozofická fakulta

Vedoucí práce: Mgr. Zuzana Truhlářová, Ph.D.

Datum zadání závěrečné práce: 27.4.2017

## **Prohlášení**

Prohlašuji, že jsem tuto diplomovou práci vypracovala samostatně pod vedením vedoucí diplomové práce a uvedla jsem všechny použité prameny a literaturu.

V České Třebové dne 15.03.2018

## **Poděkování**

Ráda bych touto cestou poděkovala Mgr. Zuzaně Truhlářové, PhD., za odborné vedení mé diplomové práce a za cenné připomínky a rady, které mi vždy trpělivě, s ochotou a pochopením poskytovala.

## **Abstrakt**

CHLEBOUNOVÁ, Alice. *Chráněné bydlení - sociální služba pro lidi s mentálním postižením*. Hradec Králové : Filozofická fakulta, Univerzita Hradec Králové, 2018, 105 s. Diplomová práce.

Diplomová práce se zabývá tématem chráněného bydlení jako možnosti pobytové sociální služby pro lidi s mentálním postižením. Práce je rozdělena na dvě hlavní části.

Práce začíná teoretickým vymezením základních pojmů a definic, které jsou důležité pro uchopení problému. Tato část práce se zaměřuje na základní charakteristiku sociálních služeb pro lidi s mentálním postižením, popíše rizika institucionalismu a věnuje se velmi aktuálnímu tématu současné doby a tím je proces transformace a deinstitucionalizace ústavní péče v České republice.

Druhá kapitola je věnována specifikům chráněného bydlení v kontextu pobytových sociálních služeb. Nejprve je zde uvedena základní charakteristika a činnosti v chráněném bydlení a následně jsou zde uvedeny typy chráněného bydlení. Následující kapitoly podrobně popisují chráněné bydlení v Domově na zámku Bystré.

Druhá část diplomové práce je část metodická. Tato část je zaměřena na samotný výzkum ve vybrané organizaci. Jsou zde uvedeny cíle práce a charakteristika použitých metod a technik sběru dat. Dále se tato část věnuje organizaci výzkumu, zpracování dat, interpretaci dílčích výzkumných cílů a získání odpovědi na hlavní výzkumnou otázku. Nakonec jsou zde uvedeny závěry z výzkumného šetření a doporučení pro praxi, což je návrh ideálního modelu chráněného bydlení pro klienty s vyšší mírou podpory v Domově na zámku Bystré.

**Klíčová slova:** chráněné bydlení, mentální postižení, sociální služby, pobytová služba

## **Abstract**

CHLEBOUNOVÁ, Alice. *Protected housing - a social service for people with mentally challenged*. Hradec Kralove : Faculty of Arts, University of Hradec Kralove, 2018, 105 pp. Diploma thesis.

The diploma thesis deals with the topic of sheltered housing as a possibility of social housing services for people who are mentally challenged. The thesis is divided into two main parts.

The work begins with a theoretical definition of the basic concepts and definitions that are important to the problem. This part of the thesis focuses on the basic characteristics of social services for people with mental disabilities, describes the risks of institutionalisation and devotes itself to an important current topic of the present time which is the process of transformation and deinstitutionalisation of institutional care in the Czech Republic.

The second chapter is dedicated to the specifics of sheltered housing in the context of residential social services. First of all, the basic characteristics and activities in protected housing are described along with the types of sheltered housing. The following chapters describe in detail the sheltered living in Domov na zamku Bystre.

The second part of the diploma thesis is the methodology. This section focuses on the research itself in a selected organization. The objectives of the thesis and the characteristics of methods used and techniques of data collection are presented. Further, this part is devoted to the organization of research, data processing, interpretation of partial research objectives and to obtaining an answer to the main research question. Finally, the findings from the research survey and practice recommendations are presented, which is the proposal of an ideal model of sheltered housing for clients with a higher level of support in Domov na zamku Bystre.

Key words: sheltered housing, mental handicap, social services, support service

## Obsah

<b>Úvod .....</b>	<b>9</b>
<b>1 Institucionální sociální péče o osoby s mentálním postižením v ČR.....</b>	<b>11</b>
1.1 Legislativní vymezení .....	12
1.2 Základní charakteristika sociálních služeb pro osoby s mentálním postižením.....	13
1.3 Rizika institucionalismu .....	17
1.4 Proces transformace a deinstitucionalizace ústavní péče v ČR.....	19
1.4.1 Proces transformace DNZ Bystré .....	22
<b>2 Specifika chráněného bydlení v kontextu pobytových sociálních služeb ...</b>	<b>23</b>
2.1 Základní charakteristika a činnosti chráněného bydlení .....	23
2.2 Typy chráněného bydlení .....	24
2.3 Chráněné bydlení DNZ Bystré.....	25
2.3.1 Popis objektu a časová dostupnost služby chráněného bydlení DNZ Bystré.....	28
2.3.2 Úhrady za služby v chráněném bydlení DNZ Bystré.....	29
2.4 Cílová skupina chráněného bydlení DNZ Bystré.....	31
2.5 Cíle služby chráněného bydlení DNZ Bystré.....	34
2.6 Volba uživatelů pro chráněné bydlení.....	35
2.6.1 Klienti chráněného bydlení z domova pro osoby se zdravotním postižením DNZ Bystré .....	35
2.6.2 Klienti chráněného bydlení DNZ Bystré z rodinného prostředí.....	37
<b>2.7 Individuální práce s klienty v chráněném bydlení DNZ Bystré.....</b>	<b>40</b>
2.7.1 Pracovníci přímé péče .....	41
2.7.2 Klíčový pracovník .....	41
2.7.3 Individuální plán .....	43
<b>2.8 Denní program klientů chráněného bydlení DNZ Bystré .....</b>	<b>47</b>
<b>3 Shrnutí teoretické části .....</b>	<b>49</b>

<b>4 Metodologie výzkumného šetření.....</b>	<b>51</b>
4.8.1 Doporučení pro praxi .....	80
<b>Závěr .....</b>	<b>85</b>
<b>Seznam tabulek a grafů.....</b>	<b>87</b>
<b>Soupis použité literatury .....</b>	<b>88</b>
<b>Seznam příloh .....</b>	<b>92</b>



## Úvod

Pro zpracování své diplomové práce jsem zvolila téma chráněného bydlení jako sociální služby pro lidi s mentálním postižením. Volba tématu vychází z mé profese sociální pracovníce v domově pro lidi se zdravotním postižením s cílovou skupinou lidí s mentálním postižením, kdy naše organizace poskytuje sociální službu chráněné bydlení již od roku 2010.

**Cílem této diplomové práce je zmapovat proces realizace chráněného bydlení v organizaci Domov na zámku Bystré. Na základě teorie a praxe provést analýzu procesu realizace chráněného bydlení formou případové studie a navrhnout ideální model chráněného bydlení pro klienty s vyšším stupněm závislosti v DNZ Bystré.**

Chráněné bydlení je poměrně nová forma poskytované pobytové sociální služby, která reaguje na vývoj změn ve společnosti a na její požadavek změn ústavní péče na péči v komunitním prostředí. Každý z nás dostane v životě možnost uspořádat si ho podle vlastních představ. Ne každému je toto dopřáno, jsou lidé, kteří nemohou žít bez podpory druhých. Mezi takové lidi patří i lidé s mentálním postižením. Jedním způsobem, jak jim jejich život ulehčit a zkvalitnit je i život v chráněném bydlení, kde se s klienty pracuje individuálně a tato služba je nastavena dle jejich schopností a dovedností. I malé zlepšení klienta v jakékoliv oblasti je přínosem nejen pro něj, ale i pro pracovníky této služby.

Práce začíná teoretickým vymezením základních pojmů a definic, které považuji za důležité pro uchopení problému. Tato část práce se zaměřuje na základní charakteristiku sociálních služeb pro lidi s mentálním postižením, popíše rizika institucionalismu a věnuje se velmi aktuálnímu tématu současné doby a tím je proces transformace a deinstitutionalizace ústavní péče v České republice. Poslední kapitolou této části práce je proces transformace v Domově na zámku Bystré.

Druhá kapitola je věnována specifikům chráněného bydlení v kontextu pobytových sociálních služeb. Nejprve je zde uvedena základní charakteristika a činnosti v chráněném bydlení a následně jsou zde uvedeny typy chráněného bydlení. Následující kapitoly podrobně popisují chráněné bydlení v Domově na zámku Bystré. V jednotlivých podkapitolách práce je popsáno místo, kde je tato sociální služba poskytována a jak se klienti podílí na úhradě této sociální služby. Cílová skupina chráněného bydlení Domova na zámku Bystré a cíle služby chráněné bydlení jsou rozepsány v další podkapitole. Dále

je zde rozpracována volba uživatelů pro chráněné bydlení a podrobně popsána individuální práce s klienty v chráněném bydlení zaměřená na pracovníky přímé péče, klíčové pracovníky a individuální plánování. Poslední kapitolou této části diplomové práce je popsání denního programu klientů chráněného bydlení v Domově na zámku Bystré. Teoretická část je ukončena shrnutím.

Druhá část diplomové práce je část metodická. Tato část je zaměřena na samotný výzkum ve vybrané organizaci. Jsou zde uvedeny cíle práce a charakterizují zde použité metody a techniky sběru dat. Dále se tato část věnuje organizaci výzkumu, zpracování dat, interpretaci dílčích výzkumných cílů a získání odpovědi na hlavní výzkumnou otázku. Nakonec jsou zde uvedeny závěry z výzkumného šetření a doporučení pro praxi, což je návrh ideálního modelu chráněného bydlení pro klienty s vyšší mírou podpory. Tento model může sloužit jako návrh nebo inspirace pro další nastavení, do budoucna rozšiřující se, sociální služby chráněné bydlení v DNZ Bystré.

## **1 Institucionální sociální péče o osoby s mentálním postižením v ČR**

Pojem institucionální péče je synonymum pojmu ústavní péče. Pod tímto pojmem si můžeme představit péči o lidi se zdravotním postižením, která je jim poskytována v ústavech, v jejímž důsledku dochází k izolovanosti od širšího společenství. Lidé jsou nuceni ke společnému soužití a v těchto ústavech nemají dostatečnou moc nad svými životy a nad rozhodnutími důležitými pro jejich život, která se jich týkají. (Manuál transformace ústavů, 2013)

Institucionalizací můžeme nazvat proces, při kterém se souhrn ústavních pravidel, zvyklostí, očekávaných a akceptovaných vzorců chování stává pro průběh služby důležitější, než orientace na individuální potřeby jednotlivců, které má služba naplňovat. Ústavní režim nutí klienti pod přímým či nepřímým tlakem podřizovat se potřebám ústavního řádu. (Manuál transformace ústavů, 2013)

V každém zařízení sociálních služeb se objevují znaky organizace s institucionalizovaným vnitřním systémem. V pobytovém zařízení jsou lidé z řad poskytovatelů, tedy ti, co určitým způsobem „něco dělají“ a uživatelé. Poskytovatelé i uživatelé znají svá práva a povinnosti, znají svoje role v organizaci a svoje místo na stratifikačním žebříčku. Všichni znají psaná a nepsaná pravidla, obyčejně fungující uvnitř organizace a zvyky jednotlivých členů. Všichni uvnitř organizace znají ustavený způsob chování, což můžeme nazvat institucí. (Vávrová, 2010)

Matoušek (2003b, s. 253) ústavní péči definuje jako: *„Péče poskytovaná klientům profesionály (případně také dobrovolníky) v ústavním zařízení. Má rozmanité podoby a cíle – od poskytování náhrady chybějícího domova či chybějícího a jinak nedostupného komplexu služeb až po represivní reakci společnosti na nepřijatelné způsoby chování.“*

Zdravotní postižení definuje zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách jako *„tělesné, mentální, duševní, smyslové nebo kombinované postižení, jehož dopady činí nebo mohou činit osobu závislou na pomoci jiné osoby.“* (Zákon č. 108/2006 Sb., 2006)

Švarcová (2006) dodává, že postupem doby se názory společnosti mění. Dříve byl standardní názor, že lidé s mentálním postižením patří do ústavu a ten, kdo se rozhodl pečovat o člověka s mentálním postižením doma, byl považován za blázna. Ale jak se vyvíjela společnost, začal se měnit pohled a názor na lidi se zdravotním postižením. Pro tuto skupinu obyvatel se začala prosazovat stejná lidská práva a svobody a začaly vznikat

služby, jejichž základním posláním je umožnění žít život srovnatelný s životem ostatních lidí. (Pipeková, 2006a)

### 1.1 Legislativní vymezení

Sociální služby patří do resortu Ministerstva práce a sociálních věcí České republiky (MPSV ČR). Hlavním úkolem MPSV je příprava dlouhodobých systémových opatření a příslušných právních předpisů a podpora rozvoje kvality poskytovaných sociálních služeb. Jde například o podporu: - plánování sítě sociálních služeb v krajích a obcích opírající se o zjištěné potřeby lidí - zvyšování odbornosti a kvality poskytovaných služeb s důrazem na ochranu práv uživatelů služeb - občanských a svépomocných aktivit, tj. neziskového sektoru. (www.mpsv.cz)

**Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách**, v §3, písmeno a) definuje sociální službu jako „*činnost nebo soubor činností zajišťujících pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení*“. (Zákon č. 108/2006 Sb., 2006)

Podle Sokola a Trefilové (2008) je stěžejním cílem zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách co nejširší podpora procesu sociálního začleňování a sociální soudržnosti společnosti. Podle autorů musí být pomoc poskytovaná prostřednictvím sociálních služeb dostupná, efektivní, bezpečná, hospodárná a kvalitní a mezi priority při poskytování těchto služeb jednoznačně patří ochrana základních lidských práv a svobod uživatele sociální služby, individualizace služby, odbornost a provozní zabezpečení.

Základní zásady zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách jsou uvedeny především v jeho §2. Jsou to bezplatné sociální poradenství pro každého, zachování lidské důstojnosti a respekt k lidským a občanským právům a oprávněným zájmům, individuální přístup, aktivizace k samostatnosti, podpora při zakotvení v přirozeném sociálním prostředí, rovnoprávnost a dobrovolnost. (Čámský, Sembdner, Krutilová, 2011)

Zákon o sociálních službách upravuje: 1. podmínky poskytování podpory a pomoci osobám v nepříznivé sociální situaci prostřednictvím sociálních služeb a příspěvku na péči; 2. jednotlivé druhy sociálních služeb; 3. rozsah činností, které musí každá poskytovaná služba zajišťovat; 4. podmínky registrace; 5. výkon veřejné správy v oblasti sociálních služeb; 6. inspekce poskytování sociálních služeb; 7. předpoklady pro výkon

činnosti v sociálních službách; 8. kvalifikační předpoklady pro výkon sociálního pracovníka a pracovníka v sociálních službách. (Sokol, Trefilová 2008)

Zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb. v §115 vymezuje okruh pracovníků, kteří v sociálních službách vykonávají odbornou činnost. Služby jsou personálně zajištěny především sociálními pracovníky, pracovníky v sociálních službách, zdravotnickými pracovníky, pedagogickými pracovníky a dalšími odbornými pracovníky, kteří přímo poskytují sociální služby. (Zákon č. 108/2006 Sb., 2006)

V souladu se zákonem o sociálních službách 108/2006 Sb. byla vydána vyhláška **č. 505/2006 Sb. ze dne 15. listopadu 2006**, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. Tato vyhláška se vnitřně dělí na osm částí: 1. způsob hodnocení úkonů péče o vlastní osobu a úkonů soběstačnosti pro účely stanovení stupně závislosti; 2. rozsah úkonů poskytovaných v rámci základních činností u jednotlivých druhů sociálních služeb a maximální výše úhrad; 3. zdravotní stavy vylučující poskytování pobytových sociálních služeb; 4. kvalifikační kurz pro pracovníky v sociálních službách; 5. hodnocení plnění standardů kvality; 6. zvláštní oprávnění zaměstnance obce; 7. přechodná ustanovení; 8. účinnost. (Sokol, Trefilová 2008)

## **1.2 Základní charakteristika sociálních služeb pro osoby s mentálním postižením**

*„Sociální služby pomáhají lidem žít běžným životem, umožňují jim pracovat, nakupovat, navštěvovat školy, navštěvovat místa víry, účastnit se aktivit volného času, starat se sám o sebe a o domácnost apod. Zaměřují se na zachování co nejvyšší kvality a důstojnosti jejich života. Sociální služby jsou poskytovány jednotlivcům, rodinám i skupinám obyvatel. Mezi nejpočetnější skupiny příjemců sociálních služeb patří zejména senioři, lidé se zdravotním postižením, rodiny s dětmi, ale také lidé, kteří z různých důvodů žijí "na okraji" společnosti.“ (www.mpsv.cz)*

Koldinská in Matoušek (2011) rozděluje sociální služby podle zákona o sociálních službách 108/2006 Sb. na sociální poradenství, služby sociální péče a služby sociální prevence. Tyto služby se mohou poskytovat jako pobytové, ambulantní nebo terénní.

Lidé s mentálním postižením mohou využít širokou škálu sociálních služeb podle toho, jaké jsou jejich schopnosti, dovednosti, zdravotní stav a jakým způsobem je rodina

schopna zajišťovat péči. Mohou využít sociální zařízení s denním, týdenním nebo celoročním pobytem.

Lidé s mentálním postižením mohou využít následující služby:

#### 1. Pobytové sociální služby:

**Domov pro osoby se zdravotním postižením**, §48, zákona 108/2006 Sb. o sociálních službách - v domovech pro osoby se zdravotním postižením se poskytují pobytové služby osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu zdravotního postižení, jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby. Služba je celoroční a je v ní zajištěna komplexní 24 hodinová péče o klienty. Domovy pro osoby se zdravotním postižením také mohou cílovou skupinu zaměřit na určitý typ postižení, pohlaví, věk či kombinaci několika postižení najednou.

Mezi základní činnosti domova pro osoby se zdravotním postižením patří poskytnutí ubytování a stravy, pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu, pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu, výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, sociálně terapeutické činnosti a pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí. (Zákon č. 108/2006 Sb., 2006)

**Chráněné bydlení**, §51, zákona 108/2006 Sb. o sociálních službách – podrobný popis sociální služby chráněné bydlení viz. kapitola 2.

**Týdenní stacionář**, §47, zákona 108/2006 Sb. o sociálních službách - v týdenních stacionářích se poskytují pobytové služby osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku nebo zdravotního postižení, a osobám s chronickým duševním onemocněním, jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby. (Zákon č. 108/2006 Sb., 2006)

Mezi základní činnosti týdenních stacionářů patří poskytnutí ubytování, poskytnutí stravy, pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu, pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu, výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, sociálně terapeutické činnosti, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí. (Zákon č. 108/2006 Sb., 2006)

**Odlehčovací služba**, §44, zákona 108/2006 Sb. o sociálních službách – odlehčovací služby jsou terénní, ambulantní nebo pobytové služby poskytované osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, o které je jinak pečováno v jejich přirozeném sociálním prostředí; cílem služby je umožnit pečující fyzické osobě nezbytný odpočinek. (Zákon č. 108/2006 Sb., 2006)

Mezi základní činnosti odlehčovacích služeb patří pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu, pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu, poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy, poskytnutí ubytování v případě pobytové služby, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, sociálně terapeutické činnosti, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí, výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti. (Zákon č. 108/2006 Sb., 2006)

## 2. Terénní sociální služby:

**Osobní asistence**, §39, zákona 108/2006 Sb. o sociálních službách – osobní asistence je terénní služba poskytovaná osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby. Služba se poskytuje bez časového omezení, v přirozeném sociálním prostředí osob a při činnostech, které osoba potřebuje. (Zákon č. 108/2006 Sb., 2006)

Mezi základní činnosti osobní asistence patří 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 č. 108/2006 Sb., 2006)

**Podpora samostatného bydlení**, §43, zákona 108/2006 Sb. o sociálních službách - podpora samostatného bydlení je terénní služba poskytovaná osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu zdravotního postižení nebo chronického onemocnění, včetně duševního onemocnění, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby. (Zákon č. 108/2006 Sb., 2006)

Mezi základní činnosti podpory samostatného bydlení patří pomoc při zajištění chodu domácnosti, výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, zprostředkování kontaktu se

společenským prostředím, sociálně terapeutické činnosti, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí. (Zákon č. 108/2006 Sb., 2006)

**Pečovatelská služba**, §40, zákona 108/2006 Sb. o sociálních službách - pečovatelská služba je terénní nebo ambulantní služba poskytovaná osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, a rodinám s dětmi, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby. Služba se poskytuje ve vymezeném čase v domácnostech osob a v zařízeních sociálních služeb. (Zákon č. 108/2006 Sb., 2006)

Mezi základní činnosti pečovatelské služby patří pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu, pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu, poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy, pomoc při zajištění chodu domácnosti, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím. (Zákon č. 108/2006 Sb., 2006)

### 3. Ambulantní sociální služby:

**Centrum denních služeb**, §45, zákona 108/2006 Sb. o sociálních službách - v centrech denních služeb se poskytují ambulantní služby osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby. (Zákon č. 108/2006 Sb., 2006)

Mezi základní činnosti centra denních služeb patří pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu, poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy, výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, sociálně terapeutické činnosti, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí. (Zákon č. 108/2006 Sb., 2006)

**Sociálně terapeutické dílny**, §67, zákona 108/2006 Sb. o sociálních službách - sociálně terapeutické dílny jsou ambulantní služby poskytované osobám se sníženou soběstačností z důvodu zdravotního postižení, které nejsou z tohoto důvodu umístitelné na otevřeném ani chráněném trhu práce. Jejich účelem je dlouhodobá a pravidelná podpora zdokonalování pracovních návyků a dovedností prostřednictvím sociálně pracovní terapie. (Zákon č. 108/2006 Sb., 2006)

Mezi základní činnosti při poskytování sociálních služeb v sociálně terapeutických dílnách patří pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu, poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy, nácvik dovedností pro zvládnání péče



o vlastní osobu, soběstačnosti a dalších činností vedoucích k sociálnímu začlenění, podpora vytváření a zdokonalování základních pracovních návyků a dovedností. (Zákon č. 108/2006 Sb., 2006)

**Denní stacionář**, §46, zákona 108/2006 Sb. o sociálních službách - v denních stacionářích se poskytují ambulantní služby osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku nebo zdravotního postižení, a osobám s chronickým duševním onemocněním, jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby. (Zákon č. 108/2006 Sb., 2006)

Mezi základní činnosti v denních stacionářích patří pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu, pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu, poskytnutí stravy, výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, sociálně terapeutické činnosti, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí. (Zákon č. 108/2006 Sb., 2006)

### **1.3 Rizika institucionalismu**

Základní uspořádání moderní společnosti je postaveno na faktu, že člověk spí, hraje si, pracuje, baví se na různých místech, s různými lidmi, v různý čas. V totální instituci všechny oblasti života probíhají na stejném místě, pod dohledem stejné autority. Ke všem členům skupiny se přistupuje stejně a po všech se vyžadují tytéž činnosti. Všechny denní činnosti jsou přesně naplánovány a řízeny systémem předpisů a takto vynucené aktivity jsou prováděny tak, aby se naplnily vytyčené cíle instituce. (Goffman, 1961)

*„Ústav je do jisté míry světem pro sebe, ostrovem soběstačného řádu, v němž je život omezenější a předvídatelnější než v okolním sociálním prostředí ... Ústav je vždy pokusem o umělý domov, asyl ... Ústavy mají svůj folklor, mají svůj slovník, svou atmosféru ... vůči vnějšímu světu jsou více či méně uzavřené; vstup do nich je kontrolovaný.“* (Mühlpachr, 2001, s. 19, 20, 21)

Jak uvádí Grunewald (2003, s. 3) *„Nikdo by nechtěl žít v ústavu, tak, jak jsou k takovému životu nuceni lidé s postižením. Nikdo by si nezvolil život v odloučení od svých milovaných a mimo přízeň otevřené společnosti. Nikdo by nechtěl trávit svůj život v závislosti na lidech, které si sám nezvolil.“*

Dle Michalíka (2011) jsou domovy s celoročním pobytem největším sociálním a psychologickým problémem. Podle Cháby (1994), který ústavní podmínky chápe jako nesvobodné, vyplývá rizikovost ústavní péče právě z faktoru péče, která zbavuje klienty možnosti volby.

Pokud člověk žije v ústavu, který spolu s ním obývá současně několik desítek lidí, nevyhne se problémům, které takové soužití přináší. Matoušek (1999, in Valenta, 2012) uvádí několik rizikových faktorů, patří mezi ně především to, že uživatelé ztrácí soukromí, protože nemají samostatné pokoje. Každý musí brát ohled na své spolubydlící, kteří vždy nemají stejnou mentální úroveň. Denní režim se podřizuje režimu ústavu a tím dochází k odříznutí od společenského života.

Za konkrétní nebezpečí ústavní péče Matoušek (1999) považuje hospitalismus, strukturu kolektivů, ponorkovou nemoc, šikanování, zneužívání klientů a ztrátu soukromí.

**Hospitalismus** Matoušek (1999, s. 118) vymezuje jako „*stav dobré adaptace na umělé ústavní podmínky doprovázený snižující se schopností adaptace na neústavní „civilní“ život.*“ Jinými slovy můžeme říct, že pokud mají klienti všechno zaopatřené a zařízené, nemusí se o nic starat, mají naplánované aktivity a práci někým jiným, postupně ztrácí zájem o lidi, o svět, zhoršují se jim schopnosti komunikace a nezřídka přichází regrese čili návrat do ranějších vývojových stádií.

Mezi další rizika ústavní péče uvádí Matoušek (1999) **homogenní kolektivy**. Velké, uzavřené společenství lidí jednoho pohlaví těžko může vést k regulaci chování jednotlivců, spíše to vede k nežádoucím interakcím ve skupině. Velký vliv na chování má také nepřítomnost druhého pohlaví a s tím spojená nemožnost prožívání mužských a ženských rolí.

**Ponorková nemoc** ze stereotypního prostředí, ze kterého není úniku, je dalším výrazným rizikem vznikajícím v uzavřených ústavech. Lidé se stávají agresivnější, vztahovačtější a klesá míra jejich tolerance a snášenlivosti. (Matoušek, 1999)

V uzavřených institucích se nezřídka objevuje **šikana** jako prostředek uspokojení potřeb a naplnění práv jednotlivce. Do šikanování nesebevědomých, slabých, odlišných či nemocných lidí se mohou zapojit klienti, ale i personál. Na šikanování navazuje i **zneužívání klientů**. Zneužívání může mít podobu psychického, fyzického či sexuálního

násilí. Nezřídká se zneužívání projevuje také jako používání moci a kontroly nad nesoběstačným klienty. (Matoušek, 1999)

**Ztrátu soukromí** Matoušek (1999) nazval daní za pobyt v ústavu. Je to neustálé nucené přizpůsobování se podmínkám ústavu, jeho režimu a ostatním spolubydlícím, které si člověk nemohl sám vybrat. Jedinec nemá ani minimální vlastní osobní prostor, může docházet k regulaci soukromých věcí i financí.

Grunewald (2003, s. 4) to shrnuje slovy „*Trauma situace, kdy je člověk nedobrovolně oddělen od svých rodičů, přátel a známého prostředí domova, vede k hlubokému přesvědčení o vlastní nechtěnosti a bezmocnosti, o tom, že člověk je spíše věcí než jedinečnou lidskou bytostí. Samotné prostředí ústavu vytváří další handicap, které člověka poznamenají na celý život. Jedná se zejména o narušení citového a sociálního vývoje jednotlivce. To, že má nějaký člověk se silným mentálním postižením potíže s vyjádřením svých pocitů, nijak nevylučuje rozvinutý citový život. Je-li člověk uzavřen v ubohém a jednopohlavním prostředí a trpí-li nedostatkem osobního života, samostatnosti a ohledu k jeho osobní integritu, naruší to rozvoj jeho normálního citového života.*“

Podobný názor mají i Mulheir a Browne (2007), kteří poukazují na to, že četné studie dokumentují skutečnost, pokud lidé vyrůstají v ústavech, tak se u nich často projevují znaky zpoždění v emocionálním, fyzickém, sociálním a kognitivním vývoji.

Smékal (2002) vidí vliv ústavu na rozvoj člověka především v omezování příležitosti k samostatnosti a tvořivosti a ve vytváření příliš jednotvárného života s nedostatkem životních zkušeností, právě na základě omezeného životního prostoru. Vliv izolace na rozvoj jednotlivců je podmíněn věkem, chováním personálu, kvalitou poskytované péče také formou této izolace.

#### **1.4 Proces transformace a deinstitucionalizace ústavní péče v ČR**

Do roku 1989 se z klientů sociálních služeb stávali jakési neurčité kategorie svěřenců, chovanců, pacientů nebo-li lidí, jejichž existence byla v rozporu se zájmy socialistické „reality“. Tím, jak bylo prezentováno, že o tyto lidi se musí pečovat, celoživotně na ně výchovně a pracovní působit, tím se posilovala role „ústavního modelu“. Všichni klienti nosili stejné oblečení, boty, jedli ve stejný čas stejné jídlo a měli třeba např. na postelích

stejné povlečení. Dřívější společnost tak považovala za běžné a správné tyto lidi zavírat do ústraní, aby nebyli moc na očích většinové společnosti. (Čámský, Sembdner, Krutilová, 2011)

Procesem **transformace a deinstitucionalizace** pobytových sociálních služeb bylo na základě usnesení vlády č. 127 ze dne 21. února 2007 pověřeno Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR. Stěžejním dokumentem pro Českou republiku, který vláda schválila, je „Konceptce podpory transformace pobytových sociálních služeb v jiné druhy sociálních služeb poskytované v přirozené komunitě uživatele a podporující sociální začlenění uživatele do společnosti“. Konceptce byla vypracována v souladu se strategickými materiály z oblasti sociálních služeb v ČR – Národním akčním plánem sociálního začleňování na léta 2006-2008 a 2008-2010, Bílou knihou v sociálních službách a zákonem č. 108/2006 Sb. o sociálních službách. Dále je tato konceptce je v souladu s českým právním řádem a Listinou základních práv a svobod. (Čámský, Sembdner, Krutilová, 2011)

Tento proces transformace a deinstitucionalizace pobytových sociálních služeb byl reakcí na celospolečenskou dění po roce 1989. Prvními nositeli těchto změn byly většinou nově vznikající nestátní organizace, v jejichž čele stáli zejména rodiče dětí s postižením. Tito lidé si nedokázali představit, že by svoje dítě měli svěřit někomu, v té době fungujícímu, zařízení ústavní péče. (Kulichová, 2010)

Matoušek (2003b, s. 45) pod pojmem **deinstitucionalizace** chápe „*Neústavní formy péče, dobře klientovi dostupné a nevytrhující klienta z jeho přirozeného prostředí.*“ Podobně tento pojem chápe i Adamec in Manuál transformace ústavů (2013, s. 15), který tvrdí, že „*Deinstitucionalizace sociálních služeb znamená změnu (transformaci) institucionální (ústavní) péče v péči komunitní. Je to změna, která usiluje o to, aby i uživatelé sociálních služeb žili ve svém domově a životem podle své vlastní volby tak, jak je to ve většinové společnosti běžné.*“

Jak uvádí US. General Accounting Office (cit podle Segal, 1995) proces deinstitucionalizace sleduje několik konkrétních cílů. Mezi hlavní patří zabránění nadbytečnému přijímání a držení klientů v institucích ústavního typu. Dalším cílem je hledání a rozvíjení vhodné (komunitní) alternativy bydlení, léčení, vzdělávání

a rehabilitace pro ty jedince, kteří institucionalizovanou péčí nezbytně nepotřebují. Posledním cílem je zlepšení podmínek péče těm, kteří se bez ní neobejdou.

K hledání alternativ k ústavní péči přispělo především podle Segala (1995) to, že se náklady na ústavní péči k poměru k jejím alternativám neustále zvyšují. Sociální vědci dokumentují negativní dopady ústavní péče, neustále se rozvíjejí občanská práva a rozvíjí se systém veřejné pomoci, který umožňuje nahrazení funkcí ústavů pomocí systému finančních příspěvků.

**Transformací** pobytových sociálních služeb můžeme nazvat „*proces změny řízení, financování, vzdělávání, místa a formy poskytování sociálních služeb tak, aby výsledným stavem byla péče v běžných životních podmínkách.*“ (Čámský, Sembdner, Krutilová, 2011, s. 45)

V současné době vývoj sociálních služeb směřuje ke zlepšení péče o osoby se zdravotním postižením a to i s tím nejtěžším, kteří žijí v domovech pro osoby se zdravotním postižením. Hledají se především nové postupy a trendy v péči o tyto jedince, které se dají vyjádřit třemi základními pojmy – **integrace, normalizace a humanizace**.

**Integrace** je základem pro zkvalitňování poskytované péče osobám s mentálním postižením. S tímto pojmem se v Evropě pracuje již od 70. let minulého století. (Tutt, 2006)

Novosad integraci chápe ve dvou základních směrech. Prvním směrem je asimilační směr integrace, kdy se znevýhodněná minorita ztotožní s identitou majority, přijme její normy existence a splyne s proudem dění ve společnosti. Druhým směrem je adaptační směr integrace, kdy je jejím základním rysem to, že integrace je společným problémem lidí s postižením i bez postižení, je založena na partnerském vztahu, který je novou významnou hodnotou pro obě strany. (Novosad, 2000)

**Normalizace** je další používaný pojem v péči o osoby se zdravotním postižením. Vyjadřuje skutečnost, že jedinec s postižením má právo na normální život jako ostatní lidé bez postižení. Poslední pojem **humanizace** se může chápat jako něco, co nesouvisí pouze s péčí o postižené, ale ve spojitosti se společností, která v těchto lidech vidí rovnoprávné členy, kteří vyžadují ve srovnání s ostatními více pozornosti, čímž se jim může do jisté míry kompenzovat jejich odlišnost. (Švarcová, 2006)

#### **1.4.1 Proces transformace DNZ Bystré**

Domov na zámku Bystré (dále jen DNZ Bystré) je, spolu s dalšími pěti zařízeními Pardubického kraje, zahrnut do projektu „Transformace pobytových služeb v Pardubickém kraji“. V roce 2014 byl ustanoven transformační tým, který začal intenzivně pracovat na vytvoření plánu Transformace služby Domov pro osoby se zdravotním postižením v DNZ Bystré. V průběhu vytváření plánu se vedoucí a klíčoví pracovníci individuálně setkávali s jednotlivými klienty, aby je seznámili s podstatou transformačního procesu, mapovali jejich potřeby a přání, a společně s nimi a s jejich opatrovníky plánovali změnu. V roce 2015 byl transformační plán schválen.

Cílem transformačního plánu DNZ Bystré je i nadále poskytovat takové sociální služby, které klientům umožní žít v přirozeném prostředí společnosti. Služby budou poskytovány na základě individuálního přístupu, respektování práv a budou odpovídat potřebám a možnostem klientů. Hlavním cílem transformace je postupné opuštění současné hlavní budovy organizace DNZ Bystré, což je zámek. Objekt zámku je pro budoucí poskytování kvalitních sociálních služeb nevhodný z hlediska bariérovosti, velké finanční nákladnosti provozu, rozlehlosti a soustředění velkého počtu lidí se stejným handicapem na jednom místě. Mezi hlavní transformační záměry patří analýza situace klientů ve vztahu k jejich individuálním potřebám, sociálním vazbám, dovednostem a individuálním možnostem; zvyšování samostatnosti; příprava stávajících klientů na samostatnější život v komunitě; poskytování sociální služby klientům v bytech, které svým vzhledem, polohou ani kapacitou nijak nevybočují z běžných společenských standardů; podpoření klientů ve využívání veřejných služeb a návazných sociálních služeb; zvýšení kvality života osob se zdravotním postižením.

## **2 Specifika chráněného bydlení v kontextu pobytových sociálních služeb**

Služba chráněného bydlení je zakotvena v zákoně o sociálních službách č. 108/2006 Sb., v platném znění a jeho prováděcí vyhlášce č. 505/2006, v platném znění. Je to jedna z nejmodernějších forem sociálních služeb, která nabízí lidem se zdravotním postižením způsob bydlení, blízký se co nejvíce k běžnému způsobu života většinové společnosti.

Jak uvádí Pipeková (2006b) první projekty, které realizovaly chráněné bydlení se v České republice, se začaly objevovat již po roce 1989 a jejich pozvolný rozvoj reagoval podle Rady (2006) na rostoucí nabídku sociálních služeb ze strany nestátních neziskových organizací, které začaly vznikat po roce 1990. Od roku 2007, kdy vešel v účinnost zákon o sociálních službách, je sociální služba chráněného bydlení legislativně vymezena a definována následně: „*Chráněné bydlení je pobytová služba poskytovaná osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu zdravotního postižení nebo chronického onemocnění, včetně duševního onemocnění, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby. Chráněné bydlení má formu skupinového, popřípadě individuálního bydlení.*“ (Zákon č. 108/2006 Sb., §51, 2006)

### **2.1 Základní charakteristika a činnosti chráněného bydlení**

Chráněné bydlení je možné provozovat v bytě nebo rodinném domě, který je součástí běžné zástavby a patří poskytovateli sociální služby. Bydlí v něm jeden nebo více klientů, kteří se podle svých schopností a dovedností podílí na chodu domácnosti. Služby jsou klientům poskytovány individuálně podle potřeby. Sociální služba chráněného bydlení je vhodná pro klienty trvale postižené nebo dlouhodobě nemocné, kteří potřebují pomoc a podporu, ale nevyžadují ústavní pobyt s plným zaopatřením. Klienti chráněného bydlení tvoří především lidé s mentálním postižením a lidé chronicky duševně nemocní. (Matoušek, 2003b)

Dále Matoušek (2011) uvádí, že je potřeba důrazně se zaměřit na všechny formy chráněného bydlení, protože je to cesta účinné obrany proti nárůstu potřebnosti ústavní péče, vzhledem ke stárnutí populace s ohledem na spojení humánnosti zabezpečení péče a zároveň její ekonomické efektivity.

Rada (2006, s. 8) definoval chráněné bydlení jako „sociální službu, která zajišťuje lidem se zdravotním postižením samostatné a nezávislé bydlení.“

Chráněné bydlení umožňuje člověku s postižením zůstat v běžném prostředí a v něm i využívat služby jako běžní občané. Obyvatelé chráněného bydlení jsou vedeni k co možná největší samostatnosti, odpovědnosti za své chování a k tomu, aby se v co možná největší míře podíleli na rozhodování o věcech, které se jich týkají. Tento způsob života pomáhá navazovat, podporovat a udržovat přirozené sociální vazby a kontakty.

Vyhláška 505/2006 Sb., v platném znění, podrobně definuje základní činnosti poskytované v sociální službě chráněné bydlení. Patří mezi ně poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy, poskytnutí ubytování, pomoc při zajištění chodu domácnosti, výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, sociálně terapeutické činnosti a pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí. (Vyhláška 505/2006 Sb., [on line], 2006)

## 2.2 Typy chráněného bydlení

Chráněné bydlení je sociální služba vhodná pro lidi se všemi stupni mentálního postižení. Pokud se člověk s mentálním postižením rozhodne využít možnosti využívání sociální služby chráněné bydlení, má možnost vybrat si z několika typů chráněného bydlení tak, aby mu služba co nejvíce vyhovovala. Sociální služba chráněné bydlení se neustále vyvíjí, níže uvádím nejaktuálnější a nejvíce dostupné členění chráněného bydlení.

**Chráněné bydlení v rámci sociálních služeb** – tato forma bydlení využívá samostatného bydlení, které je vybudované v rámci sociální ústavní péče. Klienti se v tomto chráněném bydlení podřizují nastavenému dennímu režimu, který je úzce spjat se životem a aktivitami v ústavu. Klienti mají ve svém životě větší soukromí, výrazně důstojnější podmínky pro bydlení, pracovníci, kteří jim poskytují pomoc a podporu, jim nabízejí individuální přístup a práci v menších skupinkách. (Pipeková, 2006b)

**Domovy rodinného typu** – jedná se většinou o byty, které fungují nezávisle v činžovních domech. V každé bytové jednotce je zhruba jeden asistent na 3 - 4 klienty. Celkový počet klientů v jednom bytovém domě by neměl přesáhnout 20 osob z toho důvodu, aby se nevytratila rodinná atmosféra. Tento typ bydlení poskytuje jednu výhodu a tou je soukromí klientů, které umožňuje odlišné přístupy k individualitám každého klienta.



Pokud sociální službu chráněné bydlení využívá klient s přidruženým tělesným postižením, není v těchto bytech problém přizpůsobit prostředí typu postižení. (Pipeková, 2006b)

**Chráněné byty** – v tomto případě jde o úplnou integraci člověka s mentálním postižením do klasického způsobu bydlení, do bytové zástavby převážně městského typu. Služba je individuálně nastavena tak, aby byly zajištěny všechny potřeby vyplývající z postižení klienta. V jednotlivých bytech žije 1 – 5 klientů, kterým pracovník pomáhá při vedení domácnosti. Den klienti tráví ve stacionářích nebo chráněných dílnách. V tomto typu bydlení je maximálně respektováno soukromí a osobnost klienta. (Pipeková, 2006b)

### **2.3 Chráněné bydlení DNZ Bystré**

DNZ Bystré je zařízením sociálních služeb, jehož zřizovatelem je Pardubický kraj. V současné době poskytuje čtyři sociální služby – domov pro osoby se zdravotním postižením, chráněné bydlení, podpora samostatného bydlení a sociálně terapeutické dílny. ([www.dnzbystre.cz](http://www.dnzbystre.cz))

Již v roce 2010 začal DNZ Bystré s postupnými kroky v rozvolňování pobytové sociální služby domov pro osoby se zdravotním postižením. Vzniklo první chráněné bydlení pro devět klientů s vysokým stupněm samostatnosti blížící se k životu běžné rodiny. Tito klienti žili ve dvou domech v běžné zástavbě, které jsou ve vlastnictví zřizovatele, ve čtyřech dvoulůžkových bytech a v jednom bytě jednolůžkovém. V tomto prvním chráněném bydlení byla klientům poskytována mírná podpora spíše formou poradenství. Pracovník přímé péče do bytů docházel zpravidla 1x týdně, většinou odpoledne nebo po vzájemné dohodě častěji, noční služby se v chráněném bydlení nesloužily. Podpora byla nastavena podle individuálních potřeb klientů. Klienti tohoto chráněného bydlení docházeli do terapeutických dílen domova, kde pracovali pod vedením pracovního instruktora. ([www.dnzbystre.cz](http://www.dnzbystre.cz))

V roce 2011 došlo k navýšení kapacity chráněného bydlení na deset klientů. Sociální služba chráněné bydlení je stále poskytována ve dvou domech.

V roce 2012 se kapacita chráněného bydlení snížila na osm klientů, protože dva klienti odešli do terénní sociální služby podpora samostatného bydlení. Služba chráněné bydlení je poskytována již pouze v jednom domě.

V roce 2013 se kapacita služby chráněné bydlení zvýšila na devět klientů.

V roce 2014 je kapacita služby stále devět klientů. Celý bytový dům, ve kterém je poskytována sociální služba chráněného bydlení, prošel celkovou rekonstrukcí. Pracovníci poskytující sociální službu chráněné bydlení se začínají připravovat na poskytování služby chráněné bydlení s 24 hodinovou podporou, protože na začátku roku 2015 se plánují přechody klientů z Domova pro osoby se zdravotním postižením (dále jen DOZP). Klienti s nejnižší mírou podpory stávajícího chráněného bydlení se v průběhu roku 2014 začali připravovat na přechod do terénní sociální služby podpora samostatného bydlení. Na uvolněná místa budou přecházet klienti z domova pro osoby se zdravotním postižením, kterým bylo v rámci mapování potřeb, přání, cílů, vazeb a vztahů nabídnuto využívání sociální služby chráněné bydlení. Tyto přechody klientů jsou v souladu se záměrem schváleného transformačního plánu DNZ Bystré.

Rok 2015 byl rokem velkých změn v poskytování sociální služby chráněné bydlení. Chráněné bydlení poskytuje 24 hodinovou službu jedenácti klientům s vyšší mírou podpory, kteří doposud využívali službu domov pro osoby se zdravotním postižením v DNZ Bystré. Změny nastaly také ve způsobu poskytování služby. Klienti si celodenní stravu, mimo obědů ve všední den, zajišťují sami nebo s podporou pracovníků. Dále se s pomocí a podporou pracovníků sami starají o domácnost, zahradu, sami si nakupují.

V roce 2016 zaznamenala sociální služba chráněné bydlení změny, které vyplynuly z potřeb klientů. Služba chráněné bydlení je poskytována deseti klientům, což je podle kritérií transformace pobytových sociálních služeb maximální počet osob v jednom domě. Bydlením v menším počtu lidí se klienty podařilo přiblížit k běžnému standardnímu životnímu stylu. Nácvikem a upevňováním dovedností v běžných každodenních situacích si klienti postupně zvykají na samostatnější život a na přijímání zodpovědnosti za své chování a toleranci k druhým lidem. Zhruba od poloviny roku si klienti, s podporou pracovníků, již zajišťují celodenní stravu, včetně obědů, sami z vlastních surovin. Klienti se dle svých možností podílí na všech činnostech souvisejících s přípravou jídla, s úklidem svých pokojů a bytů, s údržbou společných prostor a okolí domu a s pracemi na zahradě. ([www.dnzbystre.cz](http://www.dnzbystre.cz))

Rok 2017 je rokem stabilnějším. Služba chráněné bydlení je poskytována již s bohatými zkušenostmi, klienti i personál je již ustálen. Žádné velké změny se neplánují, pokračuje se v naplňování individuálních plánů klientů a cílů služby. ([www.dnzbystre.cz](http://www.dnzbystre.cz))

Tabulka a grafy znázorňují vývoj počtu klientů a jejich průměrný věk od začátku poskytování sociální služby chráněné bydlení v období 2010 – 2017.

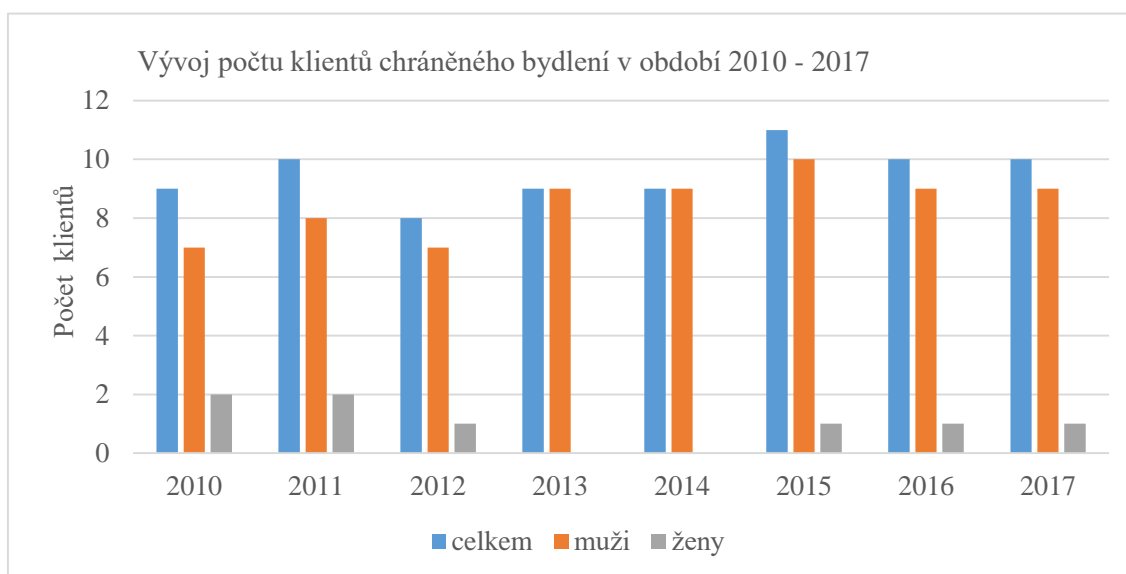
**Tab. 1** Vývoj počtu klientů chráněného bydlení v období 2010 – 2017

rok	celkem	muži	ženy	Ø věk
2010	9	7	2	44,3
2011	10	8	2	43,8
2012	8	7	1	45,6
2013	9	9	0	45,8
2014	9	9	0	46,8
2015	11	10	1	36,1
2016	10	9	1	39,3
2017	10	9	1	40,3

(zdroj: vlastní)

Pozn: Data byla získána z výročních zpráv DNZ Bystré v letech 2010 až 2017 a z průběžné evidence dat sociální pracovnice DNZ Bystré

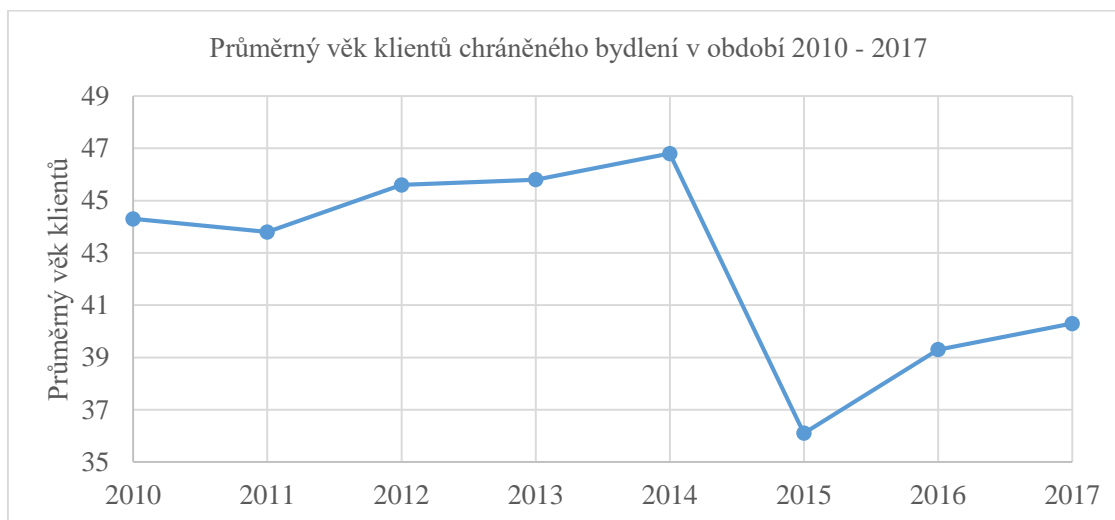
**Graf 1** Vývoj počtu klientů chráněného bydlení v období 2010 – 2017



(zdroj: vlastní)

Pozn: Data byla získána z výročních zpráv DNZ Bystré v letech 2010 až 2017 a z průběžné evidence dat sociální pracovnice DNZ Bystré

**Graf 2** Průměrný věk klientů chráněného bydlení v období 2010 – 2017



(zdroj: vlastní)

Pozn: Data byla získána z výročních zpráv DNZ Bystré v letech 2010 až 2017 a z průběžné evidence dat sociální pracovnice DNZ Bystré

### 2.3.1 Popis objektu a časová dostupnost služby chráněné bydlení DNZ Bystré

Domov na zámku Bystré poskytuje celoroční pobytovou sociální službu chráněné bydlení v rodinném domě v Bystrém. Služba chráněné bydlení má celkovou kapacitu 10 lůžek, a protože doba poskytování podpory a péče je zcela odvislá od potřeb uživatelů služby, služba chráněné bydlení je poskytována 24 hod denně. Všechny prostory chráněného bydlení odpovídají požadavkům materiálně-technického standardu pro služby sociální péče poskytované pobytovou formou, vydaného MPSV 1. května 2016. Charakterem se prostory přibližují co nejvíce běžným domácnostem. Prostory jsou přizpůsobeny tak, aby v nich mohly být provozovány všechny potřebné činnosti spojené s pobytovou sociální službou, ve které je kladen důraz na potřebnou péči a individuální přístup ke každému z klientů. Jedná se o pobytovou službu komunitního typu, která naplňuje standardy kvality sociálních služeb.

Rodinný dům v Bystrém je pomyslně rozdělen na tři části. V přízemí domu je skupinová domácnost 3 + kk pro tři klienty s vyšší mírou podpory, v 1. patře domu jsou dva byty

1 + kk pro tři klienty s vlastním kuchyňským koutem, koupelnou a toaletou. V přístavbě rodinného domu jsou dvě individuální domácnosti 2 + kk (dva jednolůžkové pokoje, společná kuchyňka a koupelna s toaletou) se samostatným vchodem, celkem pro čtyři klienty, se společnými prostory.

Tento rodinný dům má společné prostory: prádelnu, sušárnu, kotelnu, půdní prostory, sklepy, zahradu a dvůr, pergolu. Prostory pro zaměstnance jsou vyčleněny v rodinném domě (pracovna se šatními skříněmi a pracovním zázemím pro pracovníky přímé péče, sprcha a toaleta, skladové prostory).

Organizace DNZ Bystré poskytuje standardní vybavení všech bytů a pokojů v chráněném bydlení. Za standard se v tomto případě považuje lůžko, dle potřeby polohovatelné popř. s antidekubitní matrací, chránič matrace, uzamykatelný noční stolek, šatní skříň se zabudovaným trezorkem, stůl nebo pracovní stůl, židle. Každý klient má právo vybavit si svůj pokoj nebo byt svým vlastním nábytkem a doplňky. Pracovníci respektují jeho přání, potřeby, donesené vzpomínkové předměty a vkus při vyzdobení pokoje nebo bytu.

V kuchyni nebo kuchyňském koutu lze používat lednici, mrazák, kuchyňskou linku, varnou deskou nebo vestavěnou troubou (dle velikosti kuchyňské linky).

Prádelna rodinného domu je vybavena pračkou a sušičkou. Pro trávení volného času je na zahradě k dispozici altán, zahradní nábytek, houpačka a gril. K udržování zahrady na chráněném bydlení je možno použít sekačku na trávu a zahradní nářadí.

Sociální služba chráněné bydlení má možnost využívat automobil Dacia Logan z projektu „Sociální automobil“.

### **2.3.2 Úhrady za služby v chráněném bydlení DNZ Bystré**

Významným příjmem lidí s mentálním postižením je příspěvek na péči. Ten je definován v zákoně č. 108/2006 Sb. o sociálních službách §7 takto: *„Příspěvek na péči (dále jen „příspěvek“) se poskytuje osobám závislým na pomoci jiné fyzické osoby. Tímto příspěvkem se stát podílí na zajištění sociálních služeb nebo jiných forem pomoci podle tohoto zákona při zvládnutí základních životních potřeb osob. Náklady na příspěvek se hradí ze státního rozpočtu.“* (Zákon č. 108/2006 Sb., 2006)

Příspěvek na péči se vždy vyplácí osobě s postižením, která si o něj zažádala na krajské pobočce Úřadu práce. Výše příspěvku na péči pro osoby starší 18 let věku je v I. stupni 880,- Kč, ve II. stupni 4 400,- Kč, ve III. stupni 8 800,- Kč a ve IV. stupni závislosti 13 200,- Kč.

Protože v chráněném bydlení v DNZ Bystré jsou klienti s vyšší mírou podpory a přidruženými zdravotními komplikacemi, je tato služba poskytována 24 hodin denně. Klientovi je účtována pouze taková podpora a péče, kterou potřebuje a která je přesně vydefinována v jeho plánu péče. Vykázanou péči si klienti chráněného bydlení hradí ze svého příspěvku na péči.

Dalším příjmem lidí s mentálním postižením je invalidní důchod, který je jim vyplácen z Okresní správy sociálního zabezpečení. Z tohoto příjmu si klienti hradí ubytování a ostatní výdaje spojené s bydlením a stravou ve chráněném bydlení.

Ve vyhlášce 505/2006 Sb. v platném znění, v §17 je stanovena maximální výše úhrady za poskytování sociální služby chráněné bydlení takto:

*Maximální výše úhrady za poskytování chráněného bydlení činí*

*a) za úkon uvedený v odstavci 1 písm. a)*

*1. 170 Kč denně za celodenní stravu,*

*2. 75 Kč za oběd,*

*včetně provozních nákladů souvisejících s přípravou stravy,*

*b) 210 Kč denně celkem za úkony uvedené v odstavci 1 písm. b), včetně provozních nákladů souvisejících s poskytnutím ubytování,*

*c) 130 Kč za hodinu, podle skutečně spotřebovaného času nezbytného k zajištění úkonů, za úkony uvedené v odstavci 1 písm. c) až h); pokud poskytování těchto úkonů, včetně času nezbytného k jejich zajištění, netrvá celou hodinu, výše úhrady se poměrně krátí. (Zákon č. 108/2006 Sb., 2006)*

V sociální službě chráněné bydlení v DNZ Bystré je v současné době stanovena úhrada za ubytování ve výši 170,- Kč za dvoulůžkový pokoj a 175,- Kč za jednolůžkový pokoj. Výše úhrady za poskytnutou péči dle skutečně spotřebovaného času nezbytného k zajištění úkonu je stanovena na 95,- Kč za hodinu/1 pracovník. Úhrada za pomoc s přípravou stravy je stanovena na částku 95,- Kč za hodinu/1 pracovník.

V případě, že vyúčtovaná částka za skutečně poskytnuté úkony péče v chráněném bydlení bude vyšší, než výše přiznaného příspěvku na péči, má klient možnost při sjednání Smlouvy o poskytnutí sociální služby požádat o platbu úhrady pouze do výše přiznaného příspěvku na péči. (www.dnzbystre.cz)

## **2.4 Cílová skupina chráněného bydlení DNZ Bystré**

Cílová skupina sociální služby je podle Matouška (2003b, s. 39) „*Skupina definovaná nepříznivou sociální situací, které je určena sociální služba. Tato nepříznivá situace může být vyvolána věkem, nemocí, zdravotním postižením, životními návyky, nepříznivým prostředím, ohrožením ze strany jiných osob a jinými příčinami.*“

Chráněné bydlení je sociální služba, která má velký význam, především pro lidi s mentálním postižením. Tito lidé bydlí v chráněném bydlení a navštěvují různá centra a instituce zabývající se zaměstnáváním a organizací volného času pro osoby se zdravotním postižením. Rozsah služeb v chráněném bydlení je přímo úměrný potřebám a míře závislosti jejich obyvatel. (Švarcová, 2006)

Chráněné bydlení je podle Matouška (2003b, s. 37) vhodné pro „*klienty trvale postižené nebo dlouhodobě nemocné, kteří potřebují terapeutickou podporu, ale jejich stav nevyžaduje ústavní pobyt s plným zaopatřením.*“

Z této definice vyvozují, že se jedná především o lidi s mentálním a duševním postižením. Pro účely této diplomové práce popíší základní rozdělení typů mentálního postižení.

Mentální retardace je vrozená a trvalá. V populaci se vyskytují zhruba 3 % lidí s mentálním postižením. Vágnerová (2008, s. 289) mentální retardaci definuje jako „*postižení rozumových schopností, které se projeví neschopností porozumět svému okolí a v požadované míře se mu přizpůsobit.*“

### Lehká mentální retardace F70 IQ 50-70

V dospělosti tito lidé dokáží uvažovat v nejlepším případě na úrovni dětí středního školního věku. Myšlení a řeč mají konkrétní, ale nejsou schopni myslet abstraktně. Při respektování jejich možností jsou schopni se učit a dosáhnout určité samostatnosti. Zvládnou jednodušší práce pod dohledem a s podporou. (Vágnerová, 2008)

### Středně těžká mentální retardace F71 IQ 35-49

Tito lidé myslí zhruba na úrovni předškolních dětí bez pravidel logiky. Verbální projev bývá chudý, většinou špatně artikulují. Učení probíhá formou mechanického podmiňování četným opakováním. V oblasti sebeobsluhy jsou schopni si osvojit základní a jednoduché dovednosti. V pracovním uplatnění jsou schopni vykonávat pouze jednoduché pracovní úkony nevyžadující přesnost a rychlost. Lidé se středně těžkou mentální retardací potřebují trvalý dohled. (Vágnerová, 2008)

### Těžká mentální retardace F72 IQ 20-34

Lidé s těžkou mentální retardací uvažují na úrovni batolete, v dospělosti jsou schopni chápat pouze základní vztahy a souvislosti. Řeč se někdy nevyvine vůbec, a pokud ano, tak se naučí pouze několik špatně artikulovaných slovních výrazů, které navíc používají nepřesně. V sebeobsluze zvládnou pouze základní úkony a pokyny. Učení vyžaduje dlouhodobé úsilí a i tak je značně limitováno. U lidí s těžkou mentální retardací jde většinou o kombinované postižení, často trpí epilepsií a jsou závislí na péči jiných lidí. (Vágnerová, 2008)

### Hluboká mentální retardace F73 IQ 0-19

V tomto případě jde většinou o kombinované postižení, kdy poznávací schopnosti jsou téměř nevyvinuty. Tito lidé jsou schopni maximálně rozlišit známé a neznámé podněty, na které reagují libostí či nelibostí. Nejsou vyvinuty ani základy řeči. V tomto případě jde o naprostou závislost na péči jiných lidí, většinou v ústavech sociální péče. (Vágnerová, 2008)

Cílovou skupinou v chráněném bydlení v DNZ Bystré jsou osoby od 18 let věku s lehkým a středně těžkým mentálním postižením, které mohou mít přidružené tělesné nebo smyslové postižení lehčího stupně.

Služba chráněné bydlení v DNZ Bystré pobytovou sociální službu neposkytne, jestliže přidruženou vadou osoby je též závažná duševní porucha nebo porucha chování ve smyslu mezinárodní klasifikace nemocí.

Tabulka a graf znázorňují změny ve složení klientů s priznaným příspěvkem na péči od začátku poskytování sociální služby chráněné bydlení v roce 2010 do roku 2017.



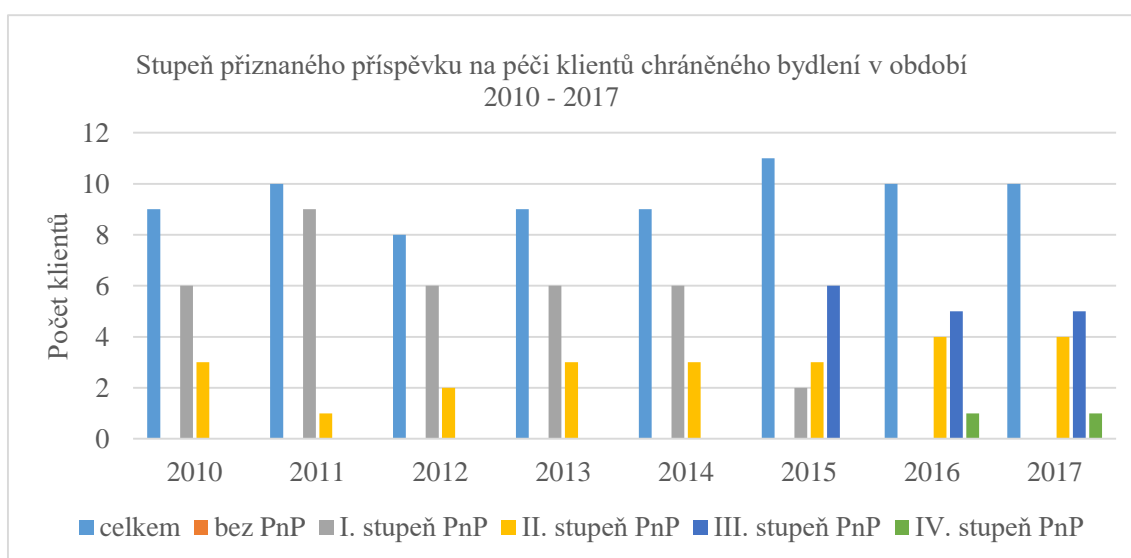
**Tab. 2** Stupeň přiznaného příspěvku na péči klientů chráněného bydlení období 2010 – 2017

rok	celkem	bez PnP	I. stupeň PnP	II. stupeň PnP	III. stupeň PnP	IV. stupeň PnP
2010	9	0	6	3	0	0
2011	10	0	9	1	0	0
2012	8	0	6	2	0	0
2013	9	0	6	3	0	0
2014	9	0	6	3	0	0
2015	11	0	2	3	6	0
2016	10	0	0	4	5	1
2017	10	0	0	4	5	1

(zdroj: vlastní)

Pozn: Data byla získána z výročních zpráv DNZ Bystré v letech 2010 až 2017 a z průběžné evidence dat sociální pracovnice DNZ Bystré

**Graf 3** Stupeň přiznaného příspěvku na péči klientů chráněného bydlení v období 2010 – 2017



(zdroj: vlastní)

Pozn: Data byla získána z výročních zpráv DNZ Bystré v letech 2010 až 2017 a z průběžné evidence dat sociální pracovnice DNZ Bystré

## 2.5 Cíle služby chráněné bydlení DNZ Bystré

Posláním služby chráněné bydlení je realizace samostatného bydlení s podporou, za účelem sociální integrace lidí s mentálním postižením do běžné společnosti. Podpora spočívá především v dlouhodobém upevňování a rozvíjení osobních a společenských návyků a pracovních dovedností.

Pomocí dílčích cílů chce organizace DNZ Bystré naplnit hlavní cíl a tím je obnovení standardního životního stylu a schopnosti žít samostatně a zodpovědně.

Dílčí cíle sociální služby chráněné bydlení jsou:

- Podpora klientů při zvládnutí každodenní péče o sebe sama - osobní hygiena a péče o svůj zevnějšek.
- Podpora klientů při zvládnutí chodu domácnosti – pomoc a podpora v rozvíjení konkrétních dovedností a rozumových schopností klientů spojených s běžným chodem domácnosti.
- Podpora klientů při uplatňování jejich práv, svobod a oprávněných zájmů- zejména pomoc a podpora při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a při vyřizování běžných záležitostí.
- Podpora klientů při využívání veřejně dostupných služeb – pomoc a podpora v kontaktu s úřady, soudy, poštou, bankou, lékařem, orientace ve městě, orientace v čase, orientace v cestování a jízdních řádech, ve využívání informačních zdrojů.
- Podpora klientů v zapojení se do pracovních aktivit – využívání nabídky pracovního uplatnění na otevřeném trhu práce a podpora při využívání návazných sociálních služeb v Bystrém a okolí.
- Podpora klientů při smysluplném využívání volného času – podpora v hledání aktivit, zajištění podmínek pro přiměřené vzdělávání.
- Podpora klientů při začleňování do života ve městě, udržování a upevňování vztahů s rodinou, navazování nových kontaktů a přátelství. ([www.dnzbystre.cz](http://www.dnzbystre.cz))

Při poskytování sociální služby chráněné bydlení jsou v DNZ Bystré uplatňovány tyto zásady:

- Individuální přístup – různí klienti mají různé schopnosti a potřeby.
- Důstojnost – respektování práv klientů.
- Nezávislost – podpora klientů v nezávislosti na poskytované sociální službě.
- Diskrétnost – pracovníci dbají na dodržování mlčenlivosti o zjištěných skutečnostech.
- Včasnost – sociální služba se snaží dle svých možností a možností klienta řešit jeho potřeby v co nejkratším čase.
- Rovnost a nestrannost- stejný přístup ke všem klientům (neupřednostňování klientů).
- Týmová práce a jednotnost přístupu.
- Přizpůsobivost – míra sociální služby se mění v závislosti na potřebách klientů.
- Kvalita – sociální služba je zajišťována odbornými pracovníky, kteří si stále zvyšují své odborné znalosti a praktické zkušenosti. ([www.dnzbystre.cz](http://www.dnzbystre.cz))

## **2.6 Volba uživatelů pro chráněné bydlení**

Nejen cílová skupina, ale i volba uživatelů do chráněného bydlení je velice důležitá pro efektivní a bezpečné poskytování této služby.

Podle Rady (2006) jsou zásadní dvě kritéria pro volbu uživatelů chráněného bydlení. Prvním z nich je, že klienti musí patřit do stejné cílové skupiny a podle druhého kritéria musí všichni klienti chráněného bydlení dosahovat přibližně stejné úrovně samostatnosti a soběstačnosti. Pokud by byli přijati klienti, kteří nesplňují tyto oba zásadní předpoklady, mohlo by to způsobit vážné problémy při zabezpečení služby chráněné bydlení.

### **2.6.1 Klienti chráněného bydlení z domova pro osoby se zdravotním postižením DNZ Bystré**

V rámci transformace pobytových sociálních služeb v jiné druhy sociálních služeb jsou v domovech pro osoby se zdravotní postižením postupně vytipováni klienti pro odchod z domova do jiných forem bydlení či služeb. Pro každé zařízení, které plánuje přechody klientů do sociální služby s menší mírou podpory, je velice důležité, aby mělo zpracováno plány přechodu vytipovaných klientů a byly zmapovány jejich potřeby a plány. Plány

přechodu mají za úkol pomoci všech zúčastněným osobám k bezpečnému a promyšlenému přechodu člověka do nové služby.

Plán přechodu by měl obsahovat oblasti, které jsou pro jeho úspěšnou realizaci klíčové.

Patří mezi ně:

- Jak pracovat s klientem, aby byl společností přijímán, tzn., aby ovládal společensky přijatelné chování a aby zvládl společensky ceněné role, jako např. spolupracovník, dobrý soused atd.
- Jak připravit klienta na nové situace tak, aby byly pro něho bezpečné, tzn., zmapovat rizika, důkladně je popsat a vytvořit systém jejich nápravy a prevence
- Jak zajistit klientovi kvalitní lékařskou péči, tzn., mít dostatek informací o zdravotním stavu, zmapovat vhodné lékaře, zmapovat medikaci a zajistit dostatečnou míru podpory pro zajištění kvalitní zdravotní péče
- Najít pro klienta nejvhodnější pracovní uplatnění mimo jeho bydliště
- Zmapovat kde a s kým chce klient bydlet, tzn., jaké sociální vazby chce klient zachovat a komu chce být i nadále nablízku
- Zmapovat, po čem klient touží, co je jeho přáním a co chce ze svého dosavadního života zachovat
- Zmapovat, v čem klient potřebuje pomoci, v čem se potřebuje zdokonalit, tak, aby mohl co nejsamostatněji žít
- Porovnat, jak se shodují přání klienta s jeho schopnostmi a navrhnout kroky, které mu pomohou jeho kompetence posílit
- Porovnat co si myslí klient, že zvládne sám, co umí, co ho baví s tím, v čem a jak potřebuje podle pracovníků pomoci v každodenním životě
- Zmapovat možnosti trávení volného času klienta po přestěhování
- Odhalit klientovi silné stránky
- Doplnění dalších skutečností klíčovým pracovníkem, důležitých pro klienta a pro zvýšení kvality jeho života a zajištění bezpečnosti v nové službě (www.instand.cz)

V rámci transformačního procesu DNZ Bystré, při mapování situace klientů v sociální službě domov pro osob se zdravotním postižením, jejich potřeb, přání, cílů, vazeb a vztahů, projevilo několik klientů zájem o službu chráněné bydlení. Pracovníci DNZ

Bystré věnovali velkou pozornost zpracování plánů přechodu, ve kterých byly naplánovány a postupně realizovány jednotlivé kroky k posílení dovedností a návyků potřebných pro samostatnější život ve službě s nižší mírou podpory.

Pracovníci klienty podporovali v rozvoji samostatnosti, motivovali je k zvládnutí činností, které podporují sociální začleňování. Klienti si podle svých schopností a dovedností osvojovali dovednosti v oblastech péče o domácnost, cestování veřejnými dopravními prostředky, prohlubovali si znalosti v oblasti hospodaření s penězi a zapojovali se do dalších běžných činností. Pracovníci DNZ Bystré klienty podporovali v maximálním využití svého potenciálu, v rozvoji a upevňování svých dovedností, schopností a návyků. Dalším, neméně důležitým krokem, byla komunikace s opatrovníky. Opatrovníci klientů, kteří byli vytipováni do sociální služby chráněné bydlení a kteří projeví zájem službu využívat, byli přímo zapojeni do plánování změn v životě svých opatrovanců a opatrovanek. Opatrovníci byli podrobně seznámeni s procesem transformace zařízení DNZ Bystré a byly s nimi vedeny rozhovory na téma budoucího využívání sociální služby chráněné bydlení. V případě nejasností se pracovníci DNZ Bystré snažili zodpovědět všechny jejich dotazy a reagovat na jejich připomínky.

### **2.6.2 Klienti chráněného bydlení DNZ Bystré z rodinného prostředí**

Rodina je pro každého z nás tím nejpřirozenějším prostředím pro život. Ve své rodině se cítíme v bezpečí, hledáme v ní útěchu, jistotu a je pro nás zdrojem energie, zkušeností a také vzorců chování k druhým.

Když se v rodině narodí dítě s mentálním postižením, je to velmi traumatizující skutečnost, která je považována za jednu z nejbolestivějších událostí v životě člověka. Pro rodiče to obvykle znamená velký šok, které vzápětí vystřídá úzkost, strach a obavy, ale také pocity studu a nezdědka i pocity viny. (Švarcová, 2006)

Podle Švarcové (2006) u člověka s mentálním postižením hraje rodina důležitou roli i v dospělosti. Hlavním úkolem rodiny je naučit člověka s mentálním postižením co největší samostatnosti, tak aby v dospělosti mohl žít život nejsamostatněji a nejsmysluplněji.

Většinu rodičů dospělého člověka s mentálním postižením, kteří se dostávají do staršího věku, spojuje společná obava o budoucnost svého dítěte. Rodiče jsou si vědomi závislosti

mentálně postiženého potomka na péči druhých a zároveň svých ubývajících sil. Dokud to rodiče zvládají, tito lidé zůstávají v rodině. Rodina ale mnohdy člověka s mentálním postižením, byť dospělého, stále vnímá jako dítě, které je potřeba ochraňovat a ve všech směrech o něj pečovat. Tito lidé jsou více sociálně izolováni, hlavně v kontaktech se svými vrstevníky. Dost často také dochází k umělému udržování a posilování role závislého dítěte, o němž rozhodují jiní. Rodiče často ani nenapadne, že jejich potomek by mohl o něčem rozhodovat, v něčem se osamostatňovat či dokonce se učit novým věcem. Důsledkem pak bývá nesoběstačný, na změny nepřipravený jedinec, pro kterého je změna prostředí tak stresová, že mu brání v jeho adaptaci na ni. Pokud rodina plánuje přechod svého potomka s mentálním postižením do chráněného bydlení, je velice důležité, aby příprava začala již v rodině. A to nejen postupným učením různých domácích činností. (Vágnerová, 2008)

Důležité je postupné seznamování se službou chráněného bydlení. Jezdit nebo chodit do objektu, kde je tato služba poskytována na prohlídky, postupné seznamování s obyvateli, s pracovníky, s denním režimem. Pokud je to možné a služba to umožní, jsou velmi vhodné krátkodobé pobyty za účelem postupné adaptace na prostředí a jiný způsob života. Po přechodu do chráněného bydlení je velice důležité, aby zůstal zachován kontakt s rodinou, vazby se všemi členy rodiny a aby byla rodina zapojena do života člověka v chráněném bydlení.

V chráněném bydlení DNZ Bystré je pouze jeden klient, který přišel do této služby z rodinného prostředí. Tento klient měl podanou žádost do chráněného bydlení, když se uvolnilo místo, byl osloven s nabídkou nástupu k pobytu, kterou využil. Tento klient se sám rozhodl, že chce bydlet mimo rodinu, jako dospělý samostatný muž. Jeho adaptace na změnu prostředí probíhala velice dobře, protože vazby s rodinou zůstaly zachovány v takové míře, že to vyhovuje jak klientovi, tak rodině.

Tabulka znázorňuje počty klientů, kteří přešli do sociální služby chráněného bydlení z domova pro osoby se zdravotním postižením a z rodiny a změny počtů klientů omezených ve svéprávnosti a svéprávných v chráněném bydlení v období 2010 – 2017.

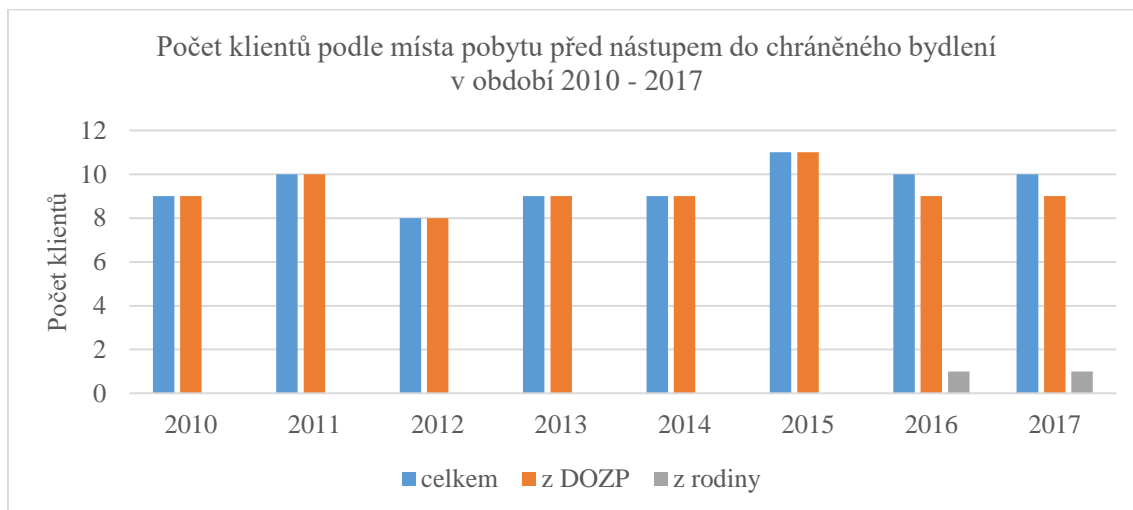
**Tab. 3** Počty klientů podle místa pobytu před nástupem do chráněného bydlení a počty klientů omezených ve svéprávnosti a svéprávných v období 2010 - 2017

rok	celkem	z DOZP	z rodiny	omezení ve svéprávnosti	svéprávní
2010	9	9	0	4	5
2011	10	10	0	5	5
2012	8	8	0	3	5
2013	9	9	0	4	5
2014	9	9	0	5	4
2015	11	11	0	9	2
2016	10	9	1	9	1
2017	10	9	1	9	1

(zdroj: vlastní)

Pozn: Data byla získána z výročních zpráv DNZ Bystré v letech 2010 až 2017 a z průběžné evidence dat sociální pracovnice DNZ Bystré

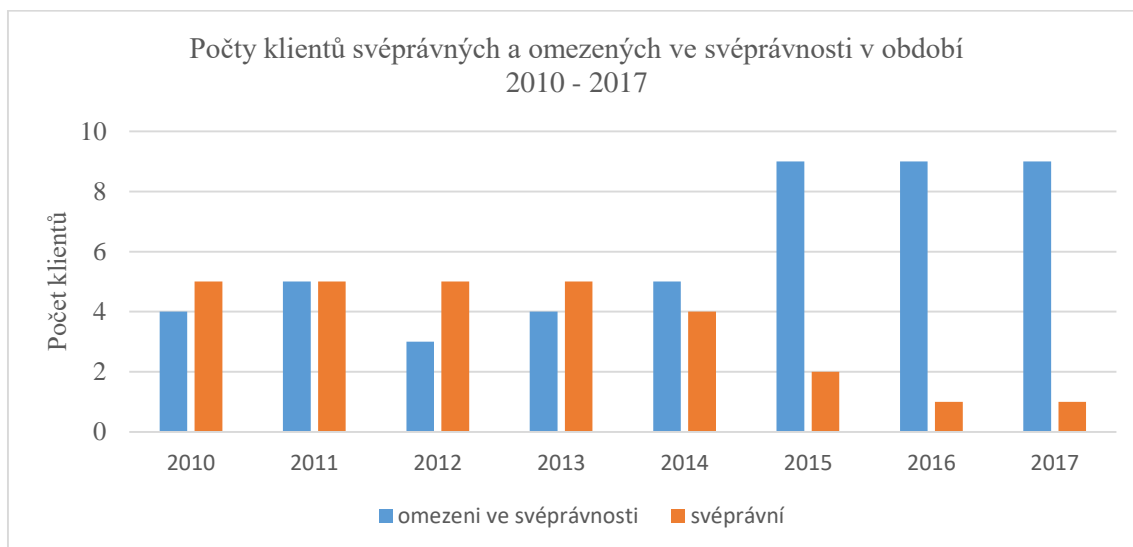
**Graf 4** Počty klientů podle místa pobytu před nástupem do chráněného bydlení v období 2010 - 2017



(zdroj: vlastní)

Pozn: Data byla získána z výročních zpráv DNZ Bystré v letech 2010 až 2017 a z průběžné evidence dat sociální pracovnice DNZ Bystré

**Graf 5** Počty klientů svéprávných a omezených ve svéprávnosti v období 2010 – 2017



(zdroj: vlastní)

Pozn: Data byla získána z výročních zpráv DNZ Bystré v letech 2010 až 2017 a z průběžné evidence dat sociální pracovnice DNZ Bystré

## 2.7 Individuální práce s klienty v chráněném bydlení DNZ Bystré

Každý člověk je jedinečný, neopakovatelný a má svá práva a povinnosti. Člověk s mentálním postižením není výjimkou. Mezi jeho práva patří například právo dospět osobnostně i společensky, odejít od rodičů a žít jako dospělý. Ve většině případů to sám nezvládne a má proto právo, aby mu někdo pomohl k samostatnějšímu a nezávislejšímu životu.

Poskytovatelé sociálních služeb mají zákonnou povinnost plánovat průběh poskytování sociální služby tak, aby byly naplněny osobní cíle a potřeby uživatele s ohledem na jeho schopnosti a dovednosti. Další zákonnou povinností poskytovatelů sociálních služeb je vést písemné individuální záznamy o průběhu poskytování sociální služby a za účasti uživatelů, s ohledem na jejich zdravotní stav a druh poskytované sociální služby, nebo za účasti jejich opatrovníků průběh sociální služby hodnotit a hodnocení a výstupy zapisovat do písemných individuálních záznamů. (Zákon č. 108/2006 Sb., 2006)



### **2.7.1 Pracovníci přímé péče**

Sociální službu chráněné bydlení zajišťují pracovníci přímé péče. Tito lidé jsou samou podstatou chráněného bydlení a bez jejich přítomnosti by tato sociální služba nemohla naplňovat svoji koncepci a ideu.

Rozsah poskytování přímé péče uživatelům chráněného bydlení se odvíjí od typu chráněného bydlení a od skladby jejich uživatelů. Práce pracovníka v přímé péči je založena na pomáhání lidem jako jednotlivcům a vychází z individuálního přístupu ke každému člověku s mentálním postižením. Všichni pracovníci přímé péče, kteří zajišťují službu chráněné bydlení, by měli mít dobré znalosti všech klientů, kteří tuto sociální službu využívají. Právě na základě znalostí jednotlivých klientů je možno sestavit takovou nabídku aktivit, v jejichž rámci bude docházet k všestrannému rozvoji klientů tak, aby docházelo k postupnému snižování jejich závislosti na péči druhé osoby. Pracovníci přímé péče v tomto případě zastávají funkci rádce, pomocníka, advokáta klienta, ale také přítele, který klienta bezvýhradně přijme jako hodnotnou bytost, je k němu vstřícný, otevřený a ve svém chování je opravdový a sám sebou.

V chráněném bydlení DNZ Bystré je práce zajištěna devíti pracovníky v sociálních službách v souladu se zákonem o sociálních službách č.108/2006 Sb., § 116 odst. a) b). Úsek přímé péče tvoří pracovníci přímé obslužné péče a výchovné nepedagogické činnosti. Vedoucí pracovník přímé péče organizuje rozpis směn a zodpovídá za svěřený úsek v rozsahu stanoveném jmenováním a náplní práce.

### **2.7.2 Klíčový pracovník**

V zákoně č. 108/2006 Sb. o sociálních službách a ve vyhlášce 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení tohoto zákona je uzákoněna povinnost pro poskytovatele sociálních služeb určit každému uživateli zaměstnance pro individuální plánování průběhu sociální služby a pro hodnocení naplňování osobních cílů. Pro takového pracovníka se zažil název „klíčový pracovník“. Klíčový pracovník nese zodpovědnost za plánování a průběh služby. Je to člověk, který je zaměstnavatelem vybrán, většinou je to někdo, kdo je v přímém denním kontaktu s klientem, tuto činnost má v náplni práce a je pro ni dále vzděláván a podporován. (Vítová in Kolektiv autorů, 2011)

Klíčový pracovník plní také důležitou funkci ve vztahu s klientem. Plní funkci důvěrníka, někoho na koho se klient může kdykoliv obrátit, řešit s ním své problémy a trápení, svěřit se mu, klientovi rozumí a umí mu zprostředkovat pomoc. Při výběru klíčového pracovníka pro konkrétního klienta je velmi důležité znát dosavadní vzájemné vztahy, kvalitu vzájemné komunikace a sympatie nebo nesympatie. V případě, že si klient a klíčový pracovník „nesednou“, tato dvojice není schopná konstruktivní komunikace, vládne mezi nimi napětí a arogance, klient, ale i pracovník mají právo na změnu klíčového pracovníka. (Vítová in Kolektiv autorů, 2011)

Funkce klíčového pracovníka je v organizaci velice důležitá a nezastupitelná. Klíčový pracovník nese zodpovědnost za individuální plány, jejich realizaci a vyhodnocení naplňování osobních cílů klienta. V případech, kdy je komunikace s klientem ztížena, mnohdy nemožná, je pro plánování služby nepostradatelný. Mezi základní funkce klíčového pracovníka patří pomoc klientům s formulací potřeb a osobních cílů, určení si priorit, podpora klienta při využití jeho vlastních silných stránek k naplnění potřeb a dosažení jeho cílů, projednávání s klientem poskytování služby, podpory a péče, ověřování průběhu služby, spokojenosti s ní a potřebnost dojednané péče. V případě potřeby reaguje na všechny změny týkající se klienta v kontextu podpory a péče a poskytováním informací dalším členům realizačního týmu pro plánování služby zajišťuje a koordinuje poskytování přiměřené podpory. (Vítová in Kolektiv autorů, 2011)

Pozice klíčového pracovníka klade na pracovníky vysoké nároky, především na jeho znalosti, schopnosti, dovednosti a postoje. Klíčový pracovník by měl dobře **znát** poslání poskytovatele, cíle služby, principy plánování služby, lidské potřeby, hranice služby, způsoby zjišťování osobních potřeb a cílů, metody, postupy a proces plánování služby, cílovou skupinu a její specifika, práva uživatelů, povinnosti poskytovatele a rozdíl mezi podporou a péčí. Klíčový pracovník by měl **umět** ovládat umění vedení nedirektivního rozhovoru, naslouchání, vnímání uživatele a porozumění jeho situaci, podporovat uživatele při formulování potřeb a osobních cílů a identifikovat jeho potřeby. Měl by umět přizpůsobit komunikaci uživateli a jeho schopnostem, být empatický, zvládat rizikové situace, unést nepříznivou situaci uživatele, týmově spolupracovat, organizovat a sebereflektovat a odmítat neoprávněné požadavky. Další oblast, ve které by klíčový pracovník měl být kompetentní je oblast etiky. Měl by umět rozlišit, jaké informace, získané při individuálním plánování sociální služby, jsou pro plánování potřebné

a důležité, jaké informace přenést do realizačního týmu a jaké informace by měly zůstat mezi uživatelem sociální služby a klíčovým pracovníkem. (Vítová in Kolektiv autorů, 2011)

Klíčový pracovníci v chráněném bydlení DNZ Bystré jsou lidé, kteří klienty znají nejlépe a jsou s nimi v nejužším kontaktu. Všichni klienti naopak znají svého klíčového pracovníka, vědí, že v případě nějakého problému či nedorozumění za ním mohou přijít a požádat ho o pomoc. Pokud si klient a klíčový pracovník nerozumí nebo nejsou spolu schopni komunikovat, klienti vědí, že mohou požádat i jeho změnu.

### **2.7.3 Individuální plán**

Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, v §88, písm. f, ukládá poskytovatelům sociálních služeb povinnost „ ... *plánovat průběh sociální služby podle osobních cílů, potřeb a schopností osob, kterým poskytují sociální služby, vést písemné individuální záznamy o průběhu poskytování sociální služby a hodnotit průběh poskytování sociální služby za účasti těchto osob, je-li to možné s ohledem na jejich zdravotní stav a druh poskytované sociální služby, nebo za účasti jejich zákonných zástupců ...*“. (Zákon č. 108/2006 Sb., 2006)

Další povinnosti poskytovatelů sociálních služeb vymezuje Příloha č. 2 k vyhlášce 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, a to především standard č. 5 Individuální plánování sociální služby a jeho jednotlivá kritéria. (Haičl in Kolektiv autorů, 2011)

Johnová (2011, s. 5) individuální plán nazývá jako „*nástroj, který sociálním pracovníkům pomáhá ujasnit si, co vlastně mají dělat.*“

Haičl a Haičlová (in Kolektiv autorů, 2011) pod pojmem plánování služby rozumí domlouvání postupu poskytování služby mezi pracovníkem a uživatelem služby. Ve většině případů je to předem domluvený, cíleně zaměřený dialog pracovníka, který je odpovědný za plánování služby a uživatele služby. Ve vzájemné spolupráci vyhodnocují průběh poskytované služby a plánují, jakým způsobem bude poskytování služby pokračovat a reagovat na potřeby a cíle uživatele. Výstupem takového rozhovoru je sjednaný a písemně zaznamenaný individuální plán.

Haicl a Haiclová (in Kolektiv autorů, 2011) individuální plánování rozdělují do čtyř základních modelů. Prvním je model zaměřený na dosahování cílů. Tento model patří mezi nejstarší uváděné a jeho základem je vycházení z cílů, které si stanovil uživatel. Při vytváření individuálního plánu pracovník, který s uživatelem službu plánuje, již dojednává konkrétní kroky, kterými se k cíli dospěje. Mezi nejčastěji používané pojmy při tomto typu plánování je „dlouhodobý“ a „krátkodobý“ cíl a výsledkem je stanovení dlouhodobého cíle uživatele a jednotlivých dílčích kroků, kterými se k cíli dospěje.

Druhým modelem je model zaměřený na dialog a uživatele služby. Tento model se může zjednodušen nazvat „tady a teď“. Pozornost pracovníka i uživatele je zaměřena na dojednání konkrétní podpory v oblastech, kterou si sám stanoví uživatel. Pracovník dialogem o jeho potřebách se snaží uživatele podpořit, aktivizovat jeho zdroje a nabízet adekvátní podporu. (Haicl, Haiclová in Kolektiv autorů, 2011)

Model vycházející ze schémat počítačové podpory je třetí model, který do sociálních služeb přináší softwarové firmy zabývající se programy pro poskytovatele sociálních služeb. Základem tohoto modelu je v zadávání okruhu potíží uživatele do počítačového programu, kdy program sám nabízí možnosti podpory. Poté pracovník spolu s uživatelem tyto možnosti konzultuje a dojednává konkrétní podporu. Riziko tohoto modelu spočívá ve formálním zadávání podpory bez účasti uživatele a virtuálně sjednaném plánu konkrétních úkonů poskytnutých uživateli. (Haicl, Haiclová in Kolektiv autorů, 2011)

Čtvrtým a posledním modelem individuálního plánování je model expertní. V tomto modelu individuálního plánování je pozice pracovníka spojena s „mocí“ nad uživatelem, kdy pracovník si uchovává odstup a expertní pozici a mezi typické postupy patří získávání osobních a sociálních anamnéz a práce s dokumentací uživatele. (Haicl, Haiclová in Kolektiv autorů, 2011)

Každé individuální plánování, chráněné bydlení nevyjímaje, vychází z poslání organizace a okruhu osob, kterým je služba určena. V chráněném bydlení DNZ Bystré jsou klienti s vyšší mírou podpory a od toho se odvíjí proces individuálního plánování, který je v tomto chráněném bydlení podle rozdělení Haicla a Haiclové (in Kolektiv autorů, 2011) zaměřen na dosahování cílů. Pro individuální plánování je nezbytně nutné mít dobře zmapované potřeby a přání klientů, neboť klienti s mentálním postižením často neumí nebo nejsou schopni svoje potřeby a přání správně identifikovat. Hlavní podstata

individuálního plánování v chráněném bydlení DNZ Bystré spočívá ve stanovení cílů, které jsou většinou zaměřeny na podporu klientů v soběstačnosti a realizaci jejich zájmů a zálib.

### Osobní cíle

Osobní cíl je *“to, čeho chce uživatel prostřednictvím služby dosáhnout“* (Zavádění standardů, 2003, s. 45). V sociálních službách ale nemůžeme osobní cíl chápat v obecném slova smyslu, např. chci se perfektně naučit anglicky. Osobní cíl je zde chápán jako rovnost v možnostech, tzn. každý může chodit do jazykového kurzu, nikoli ve výsledku. Rada (2006) uvádí, že je také potřeba myslet na skutečnost, že každý osobní cíl musí klientovi prospívat, jinak se v opačném případě z individuálního plánu stává obyčejný a nudný dril a prostředek k šikanování.

Charakteristiky a kritéria, které by měl mít dobře naformulovaný osobní cíl, jsou podle dokumentu Zavádění standardů (2003) přehledně zpracovány v tabulce č. 4.

**Tab. 4** Kritéria a obsah osobních cílů klienta

Osobní cíl klienta	
Kritérium	Obsah
Cíl musí být pro klienta <b>významný</b>	Pokud bude cíl společné práce pro klienta důležitý a osobně přínosný, bude daleko snáze angažovat na cestě k jeho dosažení a pracovníka bude žádat o spolupráci. Klient pak bude mít pocit, že mu pracovník rozumí, respektuje jej a má zájem mu pomoci
Cíl musí být <b>malý</b>	Osobní cíl klienta musí být tak malý, aby ho bylo možné ve stanovené době dosáhnout. Pro klienta je přínosnější si stanovit několik malých cílů, které jsou splnitelné, než jeden velký, ale problémově splnitelný.
Cíl musí být <b>konkrétní, zaměřený na chování</b>	Neurčité cíle, jako např. být šťastný, neumožňují ověřit, zda jich již bylo dosaženo. Lépe zformulovaný cíl může znít např. takto: budu šťastná, když v neděli najdu sílu vstát z postele a jít na procházku
Cíl se musí týkat <b>výskytu</b> , nikoli nepřítomnosti něčeho	Klienti téměř vždycky vědí, co nechtějí. Cíl se ale musí týkat toho, co klient chce. To se dá zjistit, ověřit a klientovi to přinese naplnění jeho přání – cíle.

Cíl musí <b>pojmenovat začátek</b> , ne jen jeho konec	Na začátek nestačí skončit s tím, co bylo. Je potřeba naučit se krok po kroku dělat věci jinak než doposud, příjemnějšími způsoby.
Cíl musí být <b>realistický</b>	Mnoho klientů má tendenci dávat si velké žádoucí, i když často nesplnitelné, cíle. Úkolem klíčového pracovníka je dojednat první kroky, které zvyšují šanci na dosažení velkého a těžkého cíle.

(zdroj: vlastní)

## Rizikové plány

V sociální službě chráněné bydlení, kde jsou klienti vedeni k co možná nejvyšší míře samostatnosti, se mohou vyskytnout různé rizikové situace. Lidé s mentálním postižením se v životě setkávají v podstatě se stejnými riziky jako lidé bez postižení.

Jak uvádí Sobek (2010) při samotném posuzování a vyhodnocování rizik mají lidé s mentálním postižením problém riziko a jeho následky správně rozeznat a vyhodnotit. Tito lidé jsou mnohdy nesamostatní, nerozhodní a nezkušení z důvodu dlouholetého pobytu v institucionální péči, kdy měli velmi omezené možnosti kontaktu s běžným sociálním prostředím, situacemi a vztahy. Jejich jednání je často nepředvídatelné, zvláště ve stresových a nečekaných situacích.

Pro snižování rizik je velmi důležité, aby měl klient možnost získat zkušenosti při setkávání se s přiměřeným rizikem a na jejich základě se naučit sám nebo s potřebnou podporou pracovníků tato rizika zvládat. (Merhautová, Mrazíková in Kolektiv autorů, 2011)

Rizikový plán je samostatnou částí individuálního plánu a je určen k minimalizaci rizik, spojených s klientovými aktivitami, a ke zvládnutí rizikových situací. Individuální plán vytváří prostor pro stanovení míry rizika, v němž klíčoví pracovníci s klientem dohodnou podobu potřebné individuální podpory. Vymezení míry rizika spočívá v definování nebezpečných situací, které mohou v případě uživatele nastat. Zpracují se postupy s popisem jednotlivých kroků, jak riziko minimalizovat a jak rizikovým situacím předcházet. Cílem je také dosažení maximálně možné autonomie klienta v zacházení s rizikem a převzetí (spolu)odpovědnosti za to, co dělá, o co usiluje – samozřejmě s přihlédnutím k možnostem a limitům klienta i poskytovatele.

## 2.8 Denní program klientů chráněného bydlení DNZ Bystré

V chráněném bydlení DNZ Bystré funguje opakující se denní program, který má pro klienty několik významů. Dává jejich životu určitý řád - v tomto významu denní program pro klienty představuje hlavní a orientační body, které jim umožňují orientaci a členění dne na jednotlivé fáze. Další význam denního programu je pro klienty v tom, že pravidelně opakující se činnosti jim dávají pocit jistoty a opory. Klienti vědí, co se má v kterou denní dobu dělat, vědí, co bude následovat a to je něco, co je pro lidi s mentálním postižením velice důležité. Pravidelnost a pevná struktura může na některé typy postižení klientů pozitivně působit. Posledním a neméně důležitým významem denního programu je, že dává klientům smysl jejich života. Klienti mají během dne povinnosti, které svým charakterem odpovídají činnostem vykonávaným v běžných domácnostech. Plněním těchto činností se jim nenásilnou formou předává informace o tom, že život není jenom zábava, ale také práce a povinnosti. Na druhou stránku, klienti jsou na svoji práci a to, co vykonali nebo zvládli, náležitě hrdí a pyšní.

Průběh dne, rozpis služeb pracovníků chráněného bydlení a harmonogram prací na chráněném bydlení vytváří podmínky, kterými se klienti přibližují běžnému dennímu rytmu každodenního života. I když standardní dny probíhají podle nastaveného denního režimu, denní program je flexibilní a pružný a je možno ho změnit buď na základě rozhodnutí pracovníků, nebo po předchozí vzájemné domluvě s klienty. Denní program se také může flexibilně upravovat o víkendech nebo svátcích. V tyto dny je program dne volnější, klienti si vstávají podle vlastního uvážení, den je zaměřen spíše na relaxaci, odpočinek či příležitost k výletům, návštěvám nebo sportovním aktivitám.

Pro přehlednost jsem hlavní klíčové body denního programu chráněného bydlení DNZ Bystré shrnula do níže uváděné tabulky č. 5.

**Tab. 5** Denní program chráněného bydlení

Denní program klientů chráněného bydlení		
Čas	Aktivita	Činnosti
6:30 - 7:00	Ranní vstávání	Klienti se budí samostatně nebo s podporou pracovníků

7:00 - 8:00	Ranní hygiena a snídane		Pracovníci poskytují podporu při ranní hygieně, při užití léků (zajistí dohled nad správným užitím), při přípravě snídane a svačiny do zaměstnání, při úklidu a mytí nádobí po snídani
8:00 - 12:00	8:00	Odchod do zaměstnání	Klienti, kteří mají smlouvu v sociálně terapeutických dílnách, odchází do zaměstnání
	8:00 - 9:30	Dopolední činnosti	Klienti, kteří zůstávají v bytech, vykonávají s podporou pracovníků běžné činnosti - nákup potravin a osobních potřeb, vyúčtování nákupu, úklid pokojů a společných prostor, praní prádla, plánovaná návštěva lékaře
	9:30 - 12:00	Příprava oběda	Pracovníci poskytují podporu při přípravě oběda pro klienty chráněného bydlení a při úklidu kuchyně a pracovní plochy po vaření
12:00 - 13:00	Oběd		Pracovníci poskytují podporu při vydávání/servírování oběda, při nácviu správného stolování, při mytí a úklidu nádobí po obědě, při užití léků
13:00 - 18:00	13:00	Odchod do zaměstnání	Klienti, kteří mají smlouvu v sociálně terapeutických dílnách, odchází do zaměstnání
	13:00 - 15:00	Odpolední činnosti	Klienti, kteří zůstávají v bytech, vykonávají s podporou pracovníků běžné činnosti - nákup potravin a osobních potřeb, vyúčtování nákupu, úklid pokojů a společných prostor, praní, věšení a úklid vypraného prádla, plánovaná návštěva kadeřnice, pedikérky, lékaře, atd.
	15:00	Příchod ze zaměstnání	Klienti, kteří mají smlouvu v sociálně terapeutických dílnách, přichází ze zaměstnání
	15:00 - 18:00	Volnočasové činnosti	Pracovníci poskytují podporu klientům při přípravě odpolední svačiny/ vaření kávy, trávení volného času dle svých zájmů, při práci a relaxaci na zahradě, při plánování a sestavení jídelníčku na další týden, při doprovodu na vycházku po Bystrém, návštěvy kamarádů
18:30 - 19:30	Večerní činnosti		Pracovníci poskytují podporu klientům při přípravě večere, při umývání a úklidu nádobí po večeri, při večerní hygieně, při užití léků
19:30 - 21:30	Aktivity pro volný čas		Volno - klienti mají "čas pro sebe" - sledování televize, poslech rádia, atd.
21:30	Večerní činnosti		Začíná noční klid, klienti jsou ve svých pokojích nebo bytech

(zdroj: vlastní)



### 3 Shrnutí teoretické části

Teoretická část práce je rozdělena do dvou větších kapitol.

V teoretické části diplomové práce jsem vymezila základní pojmy a definice, které považuji za důležité pro uchopení problému. Zaměřila jsem se na základní charakteristiku sociálních služeb pro osoby s mentálním postižením a popsala rizika institucionalismu, která se úzce váží na ústavní péči. Zabývala jsem se procesem transformace a deinstitucionalizace ústavní péče v České republice, což považuji v současné době za aktuální téma a popsala proces změny poskytování sociálních služeb. Úkolem toho procesu je, aby uživatelé pobytových sociálních služeb mohli prožít svůj život v důstojných podmínkách a aby se mohli, podle svých možností a schopností, podílet na rozhodování se o svém životě. Následně jsem popsala proces transformace organizace Domov na zámku Bystré, kterým tento poskytovatel sociálních služeb prochází od roku 2014.

V druhé části diplomové práce se zabývám specifiky chráněného bydlení v kontextu pobytových sociálních služeb a jeho ukotvení v Zákoně o sociálních službách. Definovala jsem základní charakteristiku a činnosti chráněného bydlení a popsala typy chráněného bydlení, které mají možnost lidé s mentálním postižením v České republice využít.

V následujících podkapitolách 2.3 až 2.8 jsem formou případové studie podrobně popsala sociální službu chráněné bydlení v Domově na zámku Bystré. Zaměřila jsem se na místo, kde je tato sociální služba poskytována a na úhrady za poskytnuté služby v tomto chráněném bydlení. Popsala jsem cílovou skupinu chráněného bydlení Domova na zámku Bystré a cíle služby chráněné bydlení. Pokusila jsem se podrobně rozpracovat volbu uživatelů pro chráněné bydlení a podrobně popsat individuální práci s klienty v chráněném bydlení se zaměřením na pracovníky přímé péče, klíčové pracovníky a individuální plánování. V poslední části diplomové práce jsem popsala denní program klientů chráněného bydlení v Domově na zámku Bystré.

Na teoretickou část diplomové práce navazuje empirická část, kde je popsána základní technika sběru dat - polostrukturované rozhovory, které jsem doplnila technikou analýzy dokumentů. Cílem empirického šetření je zjistit názory na proces realizace chráněného bydlení v organizaci Domov na zámku Bystré z pohledu pracovníků, klientů a na základě

rozhovorů s pracovníky přímé péče, klienty a analýzy dokumentů vytvoření návrhu ideálního modelu chráněného bydlení pro klienty s vyšší mírou podpory v DNZ Bystré.

## 4 Metodologie výzkumného šetření

V následujících kapitolách vysvětlím zvolenou výzkumnou strategii, její metody a také techniky sběru dat, potřebných pro výzkumné šetření. Dále se zaměřím na popis výběru vhodných respondentů a na interpretaci a vyhodnocení dat, které získám z výzkumného šetření.

Pro dosažení stanoveného cíle, kterým je zmapování konkrétního způsobu realizace chráněného bydlení v organizaci Domov na zámku Bystré, jsem se rozhodla použít kvalitativní výzkumnou strategii – kvalitativní výzkum a jako design kvalitativního výzkumu jsem si vybrala případovou studii.

### 4.1 Kvalitativní výzkum

Pro zpracování empirické části diplomové práce jsem zvolila **kvalitativní výzkumnou strategii**. K výběru této strategie mě vedla má snaha o komplexní zkoumání a hlavně porozumění přirozené realitě chráněného bydlení, které poskytuje organizace DNZ Bystré.

*„Kvalitativní výzkum je proces hledání porozumění založený na různých metodologických tradicích zkoumání daného sociálního nebo lidského problému. Výzkumník vytváří komplexní, holistický obraz, analyzuje různé typy textů, informuje o názorech účastníků výzkumu a provádí zkoumání v přirozených podmínkách.“* (Creswell, 1998, s. 12 in Hendl, 2005, s. 50)

Jak také uvádí Hendl (2005), kvalitativní přístup je vhodný pro získání hloubkového popisu případu, kdy se nezůstane pouze na jeho povrchu, ale se zohledněním kontextu, lokální situace a podmínek, se sledují jeho příslušné procesy a jeho vývoj.

Kvalitativní výzkumnou strategii budu realizovat prostřednictvím **případové studie**.

### 4.2 Design kvalitativního výzkumu

**Případová studie** patří mezi základní výzkumné designy, které jsou využívány jako tradiční způsob porozumění sociálním jevům. Podle Sedláčka (2007) můžeme případovou studii definovat jako empirický design se smyslem podrobného zkoumání

a porozumění jednomu nebo více případům. Tato definice se shoduje s Hendlem (2005, s. 104) podle kterého v případové studii „jde o zachycení složitosti případu, o popis vztahů v jejich celistvosti.“

Pro účely diplomové práce se v rámci typologie případových studií jedná o **případovou studii procesu v organizaci**, která podle Hendla (2005) zkoumá vnitřní záležitosti, procesy změn a adaptace firem a organizací a **případovou studii deskriptivní**, která má podat co nejkompaktnější popis daného jevu. (Hendl, 2005; Sedláček, 2007)

#### 4.2.1 Výzkumné fáze případové studie

První fází případové studie je určení výzkumného tématu a výzkumných otázek. V této fázi se zvolí jev, který bude výzkumník zkoumat a který se specifikuje pomocí výzkumných otázek. Následuje výběr případu, určení metod sběru a analýzy dat. V této fázi se rozhoduje, jakým způsobem se vybere případ, jaké se použijí techniky sběru a analýzy dat a výzkumník zajišťuje, aby získal kvalitní a nezkreslená data. Třetí fází je příprava sběru dat. Pro tuto fázi je charakteristický plán výzkumu s postupem sběru dat, termíny a místy. Čtvrtou fází je sběr dat. Ten probíhá systematicky z mnoha zdrojů a neustále se mezi daty a případem udržuje vztah. Jednotlivé fáze sběru dat se zaznamenávají. Předposlední fází je analýza a interpretace dat. V této fázi se data zkoumají a hledá se propojení s výzkumnými otázkami. Poslední fází je příprava zprávy s cílem vyhotovit zprávu o případu v celé jeho komplexnosti. (Hendl, 2005)

#### 4.3 Cíl výzkumného šetření a výzkumné otázky

Pro zahájení výzkumného procesu – případové studie je důležité a zásadní, určení účelu výzkumu a definování výzkumných otázek. (Hendl, 2005; Sedláček, 2007)

Maxwell (2005, cit. podle Šed'ová, 2007b) definoval tři druhy cílů:

(1) Intelektuální – jakým způsobem projekt přispěje k rozšíření všeobecného poznání. Cílem je popsat konkrétní způsob realizace chráněného bydlení ve vybrané organizaci a přinést tak poznatky o stále se rozšiřující sociální službě chráněného bydlení.

(2) Praktický – budou výsledky nějakým praktickým způsobem využity? Získaná data z výzkumu mohou být zohledněna při rozhodovacím procesu o dalším nastavení služby chráněné bydlení.

(3) Personální – jak práce na výzkumu obohatí výzkumníka samotného. Získané informace mi mohou pomoci v mém profesním životě.

Po stanovení jednotlivých cílů se zaměřím na formulaci hlavního výzkumného cíle a hlavní výzkumné otázky.

**Hlavním výzkumným cílem (HVC)** je zmapovat konkrétní způsob realizace chráněného bydlení v organizaci Domov na zámku Bystré. Na základě teorie a praxe provést analýzu procesu realizace chráněného bydlení formou případové studie a navrhnout ideální model chráněného bydlení v DNZ Bystré.

**Hlavní výzkumná otázka (HVO), ke které jsem na základě definování hlavního cíle výzkumu došla, je:** Jaké jsou názory na proces realizace chráněného bydlení v organizaci DNZ Bystré z pohledu pracovníků a klientů a jsou v rámci realizace sociální služby chráněné bydlení DNZ Bystré naplňovány zveřejněné cíle služby?

**Hlavní výzkumnou otázku jsem rozpracovala do pěti dílčích výzkumných otázek (DVO):**

**První dílčí výzkumná otázka (DVO1):** Jaký mají pracovníci názor na zavedený denní režim v chráněném bydlení v kontextu práce s klientem?

Cílem této dílčí výzkumné otázky bylo zjistit, jak sami pracovníci subjektivně vnímají zavedený denní režim v chráněném bydlení, ve kterém pracují, v kontextu práce s klientem. Tento cíl bude zjišťován pomocí polostrukturovaných rozhovorů s pracovníky chráněného bydlení DNZ Bystré.

**Druhá dílčí výzkumná otázka (DVO2):** Jaký mají klienti názor na zavedený denní režim v chráněném bydlení v kontextu spolupráce s pracovníky?

Cílem této dílčí výzkumné otázky bylo zjistit, jak klienti chráněného bydlení DNZ Bystré subjektivně vnímají zavedený denní režim, v kontextu spolupráce s pracovníky. Tento cíl

bude zjišťován pomocí polostrukturovaných rozhovorů s klienty využívající sociální službu chráněného bydlení DNZ Bystré.

**Třetí dílčí výzkumná otázka (DVO3): Jak klíčový pracovník reflektuje svoji roli v kontextu personálního zabezpečení služby chráněné bydlení?**

Cílem této dílčí výzkumné otázky bylo zjistit názory pracovníků na svoji roli klíčového pracovníka v kontextu personálního zabezpečení sociální služby chráněné bydlení. Tento cíl bude zjišťován pomocí polostrukturovaných rozhovorů s pracovníky chráněného bydlení DNZ Bystré.

**Čtvrtá dílčí výzkumná otázka (DVO4): Jak vidí klient roli klíčového pracovníka v kontextu personálního zabezpečení služby chráněné bydlení?**

Cílem této dílčí výzkumné otázky bylo zjistit názory klientů na roli klíčového pracovníka v kontextu personálního zabezpečení sociální služby chráněné bydlení. Tento cíl bude zjišťován pomocí polostrukturovaných rozhovorů s klienty využívající sociální službu chráněného bydlení DNZ Bystré.

**Pátá dílčí výzkumná otázka (DVO5): Jak jsou realizací chráněného bydlení DNZ Bystré naplňovány zveřejněné cíle služby?**

Cílem této dílčí výzkumné otázky bylo zjistit, jak jsou současnou realizací chráněného bydlení, v kontextu práce s klientem, naplňovány zveřejněné cíle sociální služby. Tento cíl bude zjišťován analýzou individuálních plánů klientů, kde budou stanoveny určené indikátory, dále bude provedena komparace zjištěných údajů.

#### **4.3.1 Transformace dílčích výzkumných otázek do tazatelských**

Ke každé dílčí výzkumné otázce jsem přiřadila sadu otázek tazatelských. Otázky jsem použila při rozhovorech s pracovníky a klienty chráněného bydlení DNZ Bystré. Pro analýzu dokumentů jsem zvolila indikátory, kterými budu zjišťovat vymezené oblasti v individuálních plánech klientů.

Před finální podobou tazatelských otázek jsem provedla podle doporučení Dismana (2009) **předvýzkum**, jehož cílem je ověření srozumitelnosti a jednoznačnosti otázek.

Předvýzkumu se zúčastnili dva respondenti – jeden pracovník a jeden klient. Provedeným předvýzkumem jsem si ověřila doporučení Šed'ové (2007b), že tazatelské otázky mají být dostatečně široké a zároveň směřovat ke stanovenému cíli pomocí detailně zkoumaného jevu z pohledu subjektivního vnímání a prožívání respondentů. Následně jsem otázky upravila a zredukovala jejich počet.

**Tab. 6** Transformace dílčích výzkumných otázek do tazatelských otázek

Hlavní výzkumná otázka HVO	Dílčí výzkumné otázky DVO	Výzkumná technika / informant	Tazatelské otázky TO a indikátory jednotlivých oblastí IND
Jaké jsou názory na proces realizace chráněného bydlení v organizaci DNZ Bystré z pohledu pracovníků a klientů a jsou v rámci realizaci sociální služby chráněné bydlení DNZ Bystré naplňovány zveřejněné cíle služby?	<b>DVO1</b> Jaký mají pracovníci názor na zavedený denní režim v chráněném bydlení v kontextu práce s klientem?	Polostrukturované rozhovory Pracovníci	TO1 TO2 TO3 TO4 TO5
	<b>DVO2</b> Jaký mají klienti názor na zavedený denní režim v chráněném bydlení v kontextu spolupráce s pracovníky?	Polostrukturované rozhovory Klienti	TO6 TO7 TO8 TO9 TO10
	<b>DVO3</b> Jak klíčový pracovník reflektuje svoji roli v kontextu personálního zabezpečení služby chráněné bydlení?	Polostrukturované rozhovory Pracovníci	TO11 TO12 TO13 TO14 TO15
	<b>DVO4</b> Jak vidí klient roli klíčového pracovníka v kontextu personálního zabezpečení služby chráněné bydlení?	Polostrukturované rozhovory Klienti	TO16 TO17 TO18 TO19 TO20
	<b>DVO5</b> Jak jsou realizací chráněného bydlení DNZ Bystré naplňovány zveřejněné cíle služby?	Analýza dokumentů	IND1 IND2 IND3 IND4 IND5 IND6 IND7

(zdroj: vlastní)

Sada tazatelských otázek, které budou sloužit k vedení polostrukturovaného rozhovoru s pracovníky a sada indikátorů, které budou sloužit ke komparaci dokumentů – individuálních plánů:

**DVO1 Pracovníci:**

**TO1:** Jak vám vyhovuje v současnosti zavedený denní režim na chráněném bydlení?

**TO2:** Jak byste popsal všední den a víkend pracovníka na chráněném bydlení?

**TO3:** Co je pro klienty v chráněném bydlení nejsložitější a co jim naopak nedělá potíže?

**TO4:** V jakých oblastech klientům nejvíce pomáháte?

**TO5:** Odpovídá podle vás denní program (jeho složení, struktura, činnosti) podstatě a cílům chráněného bydlení?

**DVO2 Klienti:**

**TO6:** Jak byste popsal svůj všední den a víkend v chráněném bydlení?

**TO7:** Co děláte, když máte volno, jaká je vaše nejoblíbenější činnost?

**TO8:** Co všechno jste se naučil v chráněném bydlení?

**TO9K:** Co se vám líbí v chráněném bydlení a co byste naopak změnil?

**TO10:** V čem všem vám během dne pomáhají pracovníci?

**DVO3 Pracovníci:**

**TO11:** Jaký je váš názor na funkci klíčového pracovníka v rámci chráněného bydlení?

**TO12:** Co pro vás znamená být klíčovým pracovníkem?

**TO13:** Daří se podle vás, klientům naplňovat svoje cíle definované v individuálním plánu?

**TO14:** Jak probíhá spolupráce pracovníků a klientů při naplňování cílů individuálního plánu?

**TO15:** Mění se postupem času individuální plány klientů? A pokud ano, jak?



#### **DVO4 Klienti:**

**TO16:** Víte, kdo je váš klíčový pracovník a co dělá?

**TO17:** Když s pracovníkem individuálně plánujete, jak to probíhá?

**TO18:** K čemu myslíte, že vám slouží individuální plán, proč ho máte?

**TO19:** Víte, jaké máte cíle v plánu a kdo je navrhuje?

**TO20:** Co děláte proto, abyste stanovené cíle naplnil, a pomáhá vám s tím někdo?

#### **DVO5**

**IND1:** rozvoj sebeobsluhy

**IND2:** pomoc při zvládání chodu domácnosti

**IND3:** podpora při uplatňování práv a oprávněných zájmů

**IND4:** podpora při kontaktu s úřady

**IND5:** podpora při zapojení se do pracovních aktivit

**IND6:** podpora při využívání volného času

**IND7:** podpora při začleňování se do života ve městě

#### **4.4 Volba případu a výběr výzkumného vzorku**

Vzhledem k výběru výzkumného designu případové studie byl výběr případu záměrný, protože, jak uvádí Sedláček (2007, s. 103) je nezbytné, aby „*vybraný objekt měl vlastnosti, které badatel chce sledovat*“. Jedná se **případ typický (reprezentativní)**, a to organizace Domov na zámku Bystré. Tato organizace poskytuje sociální službu chráněné bydlení od roku 2010. Vzhledem k tomu, že v této organizaci pracuji na pozici sociální pracovníce již několik let, danou službu, pracovníky i klienty, dobře znám. To vše mi umožnilo a usnadnilo přístup do terénu a samotný výzkum.

Podle Hendla (2005) jsem jako první provedla **vzorkování**, kdy jsem se rozhodovala, s jakými pracovníky a klienty budu provádět rozhovory. Stanovila jsem si základní

kritéria, protože jak uvádí Rubín a Rubínová (2005 in Švaříček, 2007a) je důležité, aby účastníci výzkumu měli bohaté životní zkušenosti se zkoumaným jevem.

Pro realizaci výzkumného šetření s **pracovníky** chráněného bydlení jsem si stanovila kritéria takto:

- doba působení v chráněném bydlení delší než 2 roky
- pracovník je zároveň klíčovým pracovníkem

Pro realizaci výzkumného šetření s **klienty** chráněného bydlení jsem si, s ohledem na cílovou skupinu (lidé s mentálním postižením) a intelektové a vyjadřovací schopnosti klientů, stanovila kritéria takto:

- délka pobytu v chráněném bydlení delší než 1 rok
- alespoň částečné vyjadřovací schopnosti

**Výběrový soubor** nakonec tvořili čtyři pracovníci a tři klienti chráněného bydlení DNZ Bystré. Informativní přehled informantů je uveden v tab. 7.

**Tab. 7** Informativní přehled informantů

<b>Informant</b>	<b>Pohlaví</b>	<b>Doba působení/pobytu v chráněném bydlení</b>
P1	Žena	3 roky
P2	Žena	2,5 roku
P3	Žena	4 roky
P4	Žena	3 roky
K1	Muž	5 let
K2	Muž	3 roky
K3	Žena	3 roky

(zdroj: vlastní)

Pro **analýzu dokumentů** jsem zvolila individuální plány všech klientů chráněného bydlení. V plánech jsem komparovala a analyzovala jednotlivé oblasti, které odpovídají jednotlivým cílům sociální služby chráněného bydlení.

#### 4.5 Realizace výzkumného šetření a etické otázky

Pro realizaci výzkumného šetření jsem zvolila **polostrukturované rozhovory** s otevřenými otázkami, které doplním **analýzou dokumentů**.

Podle Švaříčka (2007b, s. 13) je „*cílem hloubkového a polostrukturovaného rozhovoru získat detailní a komplexní informace o studovaném jevu*“. Rozhovor z očí do očí Švaříček (2007c, s. 184) považuje za „*prostředek k získání hlubokého vhledu do subjektivního světa daného jedince*“.

Hendl (2005) považuje techniku analýzy dokumentů za výhodnou z hlediska jejich dosažitelnost bez ohledu na dobu, jejich nevtíravost a také to, že informace jsou většinou pečlivě zpracované. Analýza dokumentů je vhodná jako doplnění poznatků získaných jinou cestou. Za dokumenty se podle Hendla (2005, s. 204) považují „*taková data, která vznikla v minulosti, byla pořízena někým jiným než výzkumníkem a pro jiný účel, než jaký má aktuální výzkum*“.

Vlastní realizace výzkumného šetření probíhalo od září 2017 do ledna 2018 na základě povolení ředitele Domova na zámku Bystré a se souhlasem jednotlivých pracovníků a klientů. Potvrzení o udělení souhlasu s rozhovory a nahráváním jsou založena v archívu autora a je možné si je vyžádat.

Během přípravné fáze v měsících září až říjen 2017, jsem zvolila výzkumnou metodu a stanovila si předběžný časový harmonogram výzkumu. V listopadu a prosinci 2017 jsem prováděla sběr dat. V prosinci 2017 a v lednu 2018 jsem data zpracovávala, analyzovala a interpretovala.

Rozhovory s pracovníky proběhly na jejich pracovišti, formou *fase to fase*, po předchozí domluvě na čase a místě rozhovoru v místnosti, která nám zaručovala soukromí. Délka jednotlivých rozhovorů byla zhruba 30 až 45 minut.

Rozhovory s klienty proběhly v jejich bytech nebo pokojích, tam, kde to dobře znají a cítí se tam bezpečně. Během rozhovoru jsem klienty, z důvodu udržení pozornosti, záměrně usměrňovala a v případě potřeby otázky opakovala či přesněji vysvětlila. Délka jednotlivých rozhovorů se odvíjela od komunikačních a intelektových schopností jednotlivých klientů, rozhovor trval průměrně 15 až 20 minut. Informanti také souhlasili s nahráváním na mobilní telefon. Po ukončení každého rozhovoru, v době, kdy jsem si

ještě dokázala vybavit neverbální projevy, pomlky, zvýšení hlasu informantů, jsem z důvodu podrobného vyhodnocování dat zvolila **doslovnou transkripci**, doplněnou vlastními poznámkami. (Hendl, 2005)

**Etickými dimenzemi výzkumu** jsem se zabývala po celou dobu jeho trvání. Jak uvádí Švaříček (2007a), každý výzkumník, který zkoumá člověka a jeho působení, by měl uvažovat nad výsledky svého bádání, zejména pak nad uveřejněním závěrů.

**Důvěrnost** chápu jako vedení výzkumu tak, aby nedošlo k žádné újmě jeho účastníků. Před začátkem každého rozhovoru jsem informanty ujistila o zachování mlčenlivosti, zaručení anonymity a o tom, že kdykoliv v průběhu rozhovoru ho mohou ukončit. Všichni byli také ujistěni o tom, že rozhovory budou použity pouze pro účely mé diplomové práce.

Dbala jsem na to, abych získala od všech informantů před začátkem rozhovorů **poučený souhlas**. U pracovníků se souhlas týkal rozhovorů a jejich nahrávání. U klientů se souhlas týkal rozhovorů, jejich nahrávání a nahlédnutí do individuálních plánů. Dále jsem v poučeném souhlasu uvedla, že zjištěná data budou použita výhradně pro účely mé diplomové práce. (Švaříček, 2007a)

Jako poslední uvádí Švaříček (2007a) **zpřístupnění práce účastníkům výzkumu**. Všem účastníkům výzkumu jsem nabídla možnost seznámit je s vyhodnocenými daty výzkumu. Všichni informanti – klienti tuto nabídku odmítli. Informanti – pracovníci s nabídkou souhlasili. Jako jeden z důvodů uvedli získání nových pohledů, podnětů a doporučení pro jejich další profesní působení v sociální službě chráněné bydlení.

#### **4.6 Analytický proces zpracování dat**

Po realizaci výzkumného šetření jsem získala obsáhlý soubor přepsaných textů technikou **doslovné transkripce**. Podle Švaříčka (2007c) je tato fáze velmi časově náročná, ale nezbytná, protože výzkumník se v průběhu analýzy k datům opětovně vrací, pročítá je a data si může podtrhávat, zvýrazňovat či přidávat poznámky.

Data bylo třeba dále uspořádat, zorganizovat a vyhodnocovat. Podle Hendla (2005, s. 226) „*analýza dat případové studie nemusí vycházet z nějakého zvláštního přístupu*“. S přepsanými texty jsem dále pracovala způsobem **otevřeného kódování**. Pomocí kódování se text rozloží na jednotky – kódy. Po dokončení kódování jsem získala seznam

kódů a mohla jsem začít se **systematickou kategorizací**. V této fázi jsem seskupovala kódy podle podobnosti nebo jiné vnitřní souvislosti. Šed'ová (2007a)

Během systematické kategorizace se pro každou dílčí výzkumnou otázku vynořilo několik základních **kategorií**, které mi pomohly interpretovat odpovědi na jednotlivé dílčí výzkumné otázky. Z jednotlivých odpovědí na dílčí výzkumné otázky vzešla odpověď na hlavní výzkumnou otázku.

#### **4.7 Interpretace a vyhodnocení dat**

##### **DVO1: Jaký mají pracovníci názor na zavedený denní režim v chráněném bydlení v kontextu práce s klientem?**

Při zjišťování odpovědí na tuto otázku jsem na základě kódování odpovědí informantů zjistila tyto kategorie:

- a) denní činnosti
- b) náročnost služby

##### **ad a) denní činnosti**

Služba chráněné bydlení funguje již od roku 2010, kdy službu chráněné bydlení využívali klienti s nejnižším stupněm závislosti. Od roku 2015 jsou na chráněném bydlení klienti s vyšším stupněm závislosti a zdravotnímu specifiky, které vyžadují 24 hod službu. Všichni dotazovaní pracovníci uváděli, že v současné době jim zavedený denní režim na chráněném bydlení vyhovuje. **P1** „*no, teď už konečně je to tady zajetý, takže vyhovuje*“, **P3** „*ale jak to tady funguje, jak tady máme zavedený ty postupy, ty si myslím, že jsou dobrý*“, **P2** „*Podle mého je současnej zavedenej režim na chráněnkou adekvátní tomu, jaký tu jsou klienti*“, **P4** „*máme už to zajetý tak, že už to má nějaký řád a tak... začátky byly ale dost těžký*“. Pracovníci mají stanovený harmonogram pracovní doby, rozdělený na ranní/denní službu, odpolední službu, noční službu a službu o víkendu. Všechny činnosti (Tab. 5 Denní program chráněného bydlení) se během dne odehrávají automaticky a v souladu s harmonogramem prací, zároveň ale v návaznosti na potřebách a naplánovaných činnostech klientů. **P4** „*ve všední den zařizují se doktoři, nákupy, lékárna, pochůzky, úřady*“. Na všech činnostech související s denním provozem a fungováním chráněného bydlení se v rámci svých možností podílejí klienti. **P2** „*jsou*

*prostě činnosti, který zatím pořád nezvládá... já nevím, třeba úplně samostatně roztrídít prádlo do pračky a dát ho prát... pořád musíme u nich stát a dohlížet, jak a co kam dávají“*, **P3** „*no, když to neuměj, tak tam aspoň s náma jsou a dívají se, co děláme“*, **P1** „*zapojujeme je (klienty) do všeho, vaření, úklidy, prádlo... každé prostě podle toho, co zvládne“*. Denní program pro pracovníky chráněného bydlení znamená jistou šablonu, kterou je potřeba, v rámci kontextu celé služby, dodržovat. **P4** „*máme tady rozepsaný, co se má každé den dělat a to se prostě musí stihnout“*. Z odpovědí pracovníků vyplynulo, že ve většině případů všední dny probíhají podle nastaveného harmonogramu prací. Pokud se naplánuje nějaký program, který by nějakým způsobem zasáhl do denního režimu, např. celodenní výlet, je pouze na domluvě mezi pracovníky a klienty, jak se to uskuteční. Veškeré takovéto plány a nápady jsou samozřejmě dopředu konzultovány s pracovníky a klienty, kterých se to týká, ale také s vedoucí služby. **P3** „*když je dopředu naplánovaný nějaký výlet nebo akce, tak si ty práce musíme rozdělit na jiné dny a celý si to tady přeorganizovat“*, **P2** „*ale my si to tady říkáme dost dopředu, takže v tom není problém“*.

Rozdíl mezi denními činnostmi v pracovní dny a o víkendu dotazovaní pracovníci vidí hlavně v obsahu a počtu činností, které se ten den mají udělat. **P2** „*no, to je celkem jednoduchý ... víkendy, nechodí se na nákupy, po doktorech, klienti nechodí do dílny (myšleno sociálně terapeutické dílny) je čas jít odpoledne ven nebo někam jet, na zájmovou činnost, věnovat se jim“*. **P1** „*pracovní den je určitě náročnější, musí to být rychlejší, víkendová služba je klidnější, někteří klienti jezdí pravidelně domů a to je pak hodně znát, že je tu jich méně“*.

V čem se shodli všichni dotazovaní pracovníci a co hodnotí jako nejvíce pozitivní je schopnost vyjít si vzájemně vstříc a domluvit se. **P1** „*jsme tady dobrá parta, vzájemně si pomáháme“*, **P4** „*docela dobře to funguje mezi náma, občas to někde zaskřípe, ale většinou se shodneme“*.

#### **ad b) náročnost služby**

Po rozkrytí otázky, co vše může spadat do pojmu náročnost služby, pracovníci shodně identifikovali personální zabezpečení služby, klienti s vysokou mírou podpory a stále narůstající administrativa. V současné době je služba na chráněném bydlení ve dne i v noci zabezpečena jedním pracovníkem. Na výpomoc odpoledne chodí pracovník

pouze tehdy, pokud je na chráněném bydlení plný počet klientů (někteří klienti jezdí na několikadenní návštěvy rodiny) nebo jsou naplánované náročnější akce. **P2** „Vem si, ty musíš jít s jedním klientem k doktorovi a teď ti tady zůstanou sami klienti, co nejdou do dílen (myšleno sociálně terapeutické dílny) ... no je nás tady málo na to, jaký tady máme složení klientů“, **P3** „Jako dobrý, ale někdy se to nestihá všechno najednou, když tady sloužím v jednom“, **P4** „Víkedy jsou klidnější, nechoděj (klienti) do dílny, když sloužíme v jedny, tak ten víkend je pro nás fakt náročněj, to se nezastavíš“.

Dalším prvkem, který má vliv na náročnost služby je v tomto chráněném bydlení složení klientů. Chráněné bydlení v DNZ Bystré v současné době využívá 10 klientů, z toho 4 klienti mají II. stupeň PnP, 5 klientů III. stupeň PnP a jeden klient má IV. stupeň PnP. Někteří z klientů mají specifické zdravotní obtíže, které mají neoddiskutovatelný vliv na náročnost služby. **P3** „tady je složení klientů horší než mají jinde, tady jim fakt musíš poskytovat o hodně víc podpory, než když jsme byli v jiných zařízeních, tam byli klienti na tom o hodně líp mentálně i fyzicky, než jaký máme tady, tady je hodně klientů s tou vysokou mírou podpory a to je prostě pak o hodně těžší“. **P2** „nejsložitější pro ně, celkově, když mají cokoli něco úplně sami udělat“. **P4** „nejvíc pomáháme při přípravě jídla, úklidu a někomu i s hygienou“, **P1** „nejvíc hygiena, aspoň připomenout, dohlédnout a pak hlavně doprovody. Tady v tom chránětku bydlí deset klientů, ale úplně samostatně, že si někam zajdou, tak to zvládnou jenom tři, ty ostatní se fakt musí pořád doprovázet“. Narůstající administrativa je dalším prvkem, který má vliv na vnímání průběhu služby jako náročné. Na tom se shodli všichni dotazovaní pracovníci. **P3** „no ty papíry ... to je děs ... je toho čím dál víc, no to se snad nebudu ani vyjadřovat, vždyť to znáš ...“. **P4** „já se někdy doma v noci probudím a vyděsím se, co jsem zase zapoměla někomu nebo někam zapsat, ty papíry mě ničej ... za chvíli budeme pořád jenom něco vyplňovat a popisovat a na práci s lidma nám už nezbyde čas“. **P2** „no to je děsný, já dělám papíry o noční a stejně to nestihám, přes den nemám šanci, to se tady nezastavíš ...“.

**Odpovědí na první dílčí výzkumnou otázku tedy je, že pracovníci chráněného bydlení vnímají v současnosti zavedený denní režim na chráněném bydlení v kontextu práce s klientem jako dobře nastavený, který vyhovuje jak pracovníkům a z jejich pohledu i klientům. V chráněném bydlení v DNZ Bystré funguje nastavený pravidelný denní program, který je pracovníky dodržován. Všechny činnosti mají**

pracovníci již zaběhnuté, a i když se ve výzkumu primárně zaměřili na četnost denních činností, které musí každý den vykonávat v návaznosti na naplánované činnosti i mimořádné události spojené s klienty. Dotazovaní pracovníci ve výzkumném šetření uvedli, že v současnosti zavedený denní program považují za dobře nastavený. Dotazovaní pracovníci dále společně identifikovali další prvky náročnosti služby, mezi které řadí hlavně vyšší stupeň závislosti klientů, zdravotní specifika některých klientů a personální zabezpečení služby. Všichni dotázaní pracovníci dále shodně uvedli, že pociťují časový nátlak z důvodu čím dál více zvyšující se administrativní zátěže, a to nejen, klíčových pracovníků.

## **DVO2: Jaký mají klienti názor na zavedený denní režim v chráněném bydlení v kontextu spolupráce s pracovníky?**

Při zjišťování odpovědí na tuto otázku jsem na základě kódování odpovědí informantů zjistila tyto kategorie:

a) denní činnosti

b) povinnosti

### **ad a) denní činnosti**

Každodenní opakující se činnosti dávají klientům oporu, něco, co je jim již známé a o čem vědí, jak bude pokračovat, či se vyvíjet. Pevně stanovená struktura dne je pro klienty s určitým typem zdravotního postižení základem pro jejich psychickou stabilitu a úspěšné zvládnutí nároků této služby. **K2** „*líbí se mi tu, nechci nic měnit*“, **K1** „*jsem tu spokojený, měl jsem ty záchvaty, už je neci a za druhý, co bych změnil ve fungování baráku...asi nic, pracovnice jsou hodný, pomáhají nám*“. **K3** „*já se nechci vrátit na zámek, ani za nic, mě to tady vyhovuje ... pracovnice, kamarádi... dobře to tady funguje*“.

Z odpovědí dotazovaných klientů dále vyplynulo, že dodržování denního režimu nevnímají jako něco násilného nebo nepřirozeného, ale jako přirozenou součást dne a jejich života. **K1** „*...ten tejdén začíná pondělím, což je pracovní tejdén do pátku, no a já mám pracovní dobu takovou, že chodím do dílny dělat košíky, chodím do kavárny a dělám v kavárně, v kavárně roznáším kávu, čaj, kofolu, preso, ten jak se to menuje, je to takový žlutý a sobota a neděle se liší tak, že v sobotu odpočíváme po pracovním týdně a neděle si děláme různé aktivity, to znamená, že se díváme na televizi nebo že se jdeme*



*projit“.* Pro klienty je důležité vědomí, že tu jsou stále pracovníci, kteří jim pomáhají se orientovat v průběhu dne. **K3** „*pracovník, ten co tu slouží, mi vždycky řekne, kam mám jít a řekne mi, že už jo...nevím kolik je hodin...“.* **K2** „*po snídani jdu do dílen (sociálně terapeutických) a pak přijdu na vaření (klient pomáhá pracovníkovi při vaření oběda) a pak zas třeba mi připomene, že jdu k doktorovi...já si to nepamatuju“.* Veškeré činnosti, které se během dne v domě vykonávají, kopírují fungování běžné domácnosti. Pracovníci klienty zapojují do činností, které již ovládají a v těch, co se učí nebo si je zdokonalují, jim poskytují přiměřenou podporu. **K1** „*pracovníci pomáhají ... nastíním větší nákupy...je to taky s tou svéprávností svázaný, protože člověk, kterej to od píky nedělal, neumí nic, takže je takovej jako mimo“,* **K2** „*s prádlem, nevím kolik prášku“,* **K3** „*v peněžním hospodaření“.*

Dotazovaní klienti se na otázku rozdílnosti v denních činnostech v pracovní den a o víkendu shodli, že víkend vnímají jako čas pro odpočinek a relaxaci. **K2** „*dívám se na televizi v sobotu a v pracovní dny se nedívám, protože se pracuje“.* Víkend dotazovaní klienti vnímají jako čas pro sebe, pro své záliby a zájmy, ale také čas na své přátele a kamarády. **K1** „*já když mám volnou aktivitu, tak se zajímám se o kocoura Mikiho...nevím kolik má roků ..., kupuju mu žrádlo a hladím ho, je to můj kamarád“* a taky „*věnuju se svému koníčku, což jsou vláčky a jednou bych chtěl cestovat jako ostatní ale není mi to umožněno, protože já stárnu a cíl bude zhoubej jakoby oddalovaný, knížky, časopisy, ale chtěl bych do budoucna cestovat, protože to vidím v televizi jak nastupujou lidi ...“.* Někteří klienti tráví volný čas nejraději ve společnosti druhých, jako např. **K3** „*jdu za T. a povídáme si spolu“,* jiný zase preferují samotu **K2** „*sedím na dvorku a piju kafe ... když je venku zima tak se dívám na televizi, nejraději mám pohádky“.*

## **ad b) povinnosti**

Denní činnosti, které klienti chráněného bydlení vykonávají, ať už sami nebo s podporou pracovníků, jim dávají poznání, že v životě není pouze zábava, ale také povinnosti, které je potřeba si plnit. Starosti o domácnost berou velmi zodpovědně, všichni dotazovaní klienti chápou všechny povinnosti a zodpovědnost, kterou tato forma bydlení přináší. **K2** „*Musím se starat sama o sebe víc, takhle jak to mám, tak mi o vyhovuje“,* potvrzuje to i odpověď **K3** „*no musíme to dělat, abychom měli hezký bydlení“.*

Odpovědi dotazovaných klientů se shodovali na činnostech jako např. úklid pokoje, praní prádla, pomoc při vaření, které jsou jejich povinnostmi a které musí vykonávat sami. Všechny tyto činnosti se klienti chráněného bydlení museli postupně učit úplně od začátku, protože v domově bylo všechno zajištěno. Na úklid byla uklízečka, na vaření byla centrální kuchyně, na prádlo byla prádelna a tak dále. Klienti chráněného bydlení v této službě udělali za dobu, co jí využívají, obrovský pokrok. **K1** „*naučil sem se ... vařit, škrabat brambory, loupat cibuli, česnek, loupat vajíčka, míchat ten vaječnej ten ... já jsem se naučil okrajovat brambory...*“. **K2** „*chodím sama nakupovat, teď chodím, sama uklízím pokoj*“. **K3** „*sám si vytírám, meu nádobi, zametám ... už umím dát prádlo do pračky*“.

Klienti chráněného bydlení mezi své povinnosti zařadili nejen manuální činnosti, ale také způsoby chování a mezilidské vztahy. V chráněném bydlení jsou pracovníky vedeni a podporováni v respektu k druhým lidem, k trpělivosti, k dodržování společenských pravidel a k udržování a upevňování pracovních návyků. **K3** „*musím chodit do práce (myšleno sociálně terapeutické dílny) jako každěj normální člověk ... to se musí*“, **K2** „*když něco chci, tak třeba musím někdy počkat, když je tady M. ... tak musím počkat a pak už je to dobrý*“. **K1** „*někdy se tady hádáme, ale pak nám J. vysvětlí, že tak to nejde, že se musíme domluvit*“.

**Odpovědí na druhou dílčí výzkumnou otázku tedy je, že klienti chráněného bydlení vnímají v současnosti zavedený denní režim na chráněném bydlení v kontextu práce s pracovníky jako dobře nastavený, který jim vyhovuje.**

Z výzkumného šetření vyplývá, že klienti chráněného bydlení životem v chráněném bydlení neustále posilují své kompetence a dovednosti. Téměř všichni současní klienti chráněného bydlení (jeden klient nastoupil do chráněného bydlení z rodiny) před nástupem do této služby žili spoustu let v domově pro lidi se zdravotním postižením (dříve ústavy sociální péče), ve velké skupině, kde nebyl prostor pro individualitu a osobní rozvoj. Změnou ve způsobu poskytování služby se klientům otevřel úplně nový rozměr života. Klienti mají možnost spolurozhodovat o svém životě, co budou dělat, co budou jíst, jak chtějí trávit svůj volný čas. I když ve velké většině oblastí svého života stále potřebují podporu pracovníků, změnu ve svém životě klienti popisují jako velkou,

pozitivní, lepší a to, jak je v současnosti nastavena služba jim vyhovuje a nechtějí na tom nic měnit.

### **DVO3: Jak klíčový pracovník reflektuje svoji roli v kontextu personálního zabezpečení služby chráněné bydlení?**

Při zjišťování odpovědí na tuto otázku jsem na základě kódování odpovědí informantů zjistila tyto kategorie:

a) zodpovědnost

b) povinnosti

#### **ad a) zodpovědnost**

Dotazovaní pracovníci uváděli, že pozice klíčového pracovníka je pro ně velmi důležitá a pro fungování sociální služby chráněné bydlení má tato pozice nezastupitelné místo. Všichni dotazovaní pracovníci se shodli na velké zodpovědnosti jako klíčového pracovníka vůči klientovi. **P1** „*v chráněnkou je klíčák pro klienta nejdůležitější osoba, on je mu podporou ve všem, je průvodcem službou, a teď se ta role klíčáka posunula o kus dál*“.

Jak uvedl **P2** „*jsem takovej druhej mozek klienta, musíš o něm všechno vědět, všechno sledovat a hlídat, jim to je jedno, oni to neřeší, že maj někam jít, v kolik hodin a tak*“, s tímto výrokem souhlasí i další dotazovaný pracovník **P3** „*všechno musíš mít v merku, oni ti neřeknou, že nemej bundu nebo že maj rozbitý boty*“. Protože složení klientů v tomto chráněném bydlení je náročné, označili dotazovaní pracovníci tuto pozici jako velmi zodpovědnou i v tom smyslu, že často mají problém oddělit práci a soukromí. **P2** „*doma přemýšlím, abych nezapomněla, co musím, komu musím, abych nezapomněla něco někomu přihlásit, odhlásit*“. Dotazovaní pracovníci uváděli svoji osobní odpovědnost v posilování schopností klientů v životě a přirozeném prostředí. **P4** „*musíš mu pomáhat, třeba ho navízt co a jak*“. Z řady rolí, které pracovníci identifikovali ve vztahu ke klientům, vyzdvihovali roli poradce a důvěrníka. **P2** „*oni na nás spoléhají, že jim vždycky poradíme*“, **P3** „*myslím, že důvěřuje všem pracovnícům tady, ale pokud je něco zásadního, tak jde jenom za mnou*“.

Jako klíčový pracovníci vnímají velkou zodpovědnost za individuální plánování a naplňování vytyčených cílů klientů. Klíčový pracovník je z pohledu organizace tím, jehož prostřednictvím klienti naplňují své osobní cíle. Z pohledu sebe samých, je pro ně funkce klíčového pracovníka velmi zavazující a de facto i jakýmsi nástrojem práce s klientem. **P2** „ve většině případů by sami ty svoje cíle nezvládli“. **P4** „no ono přes ty cíle se s nima dá docela dost udělat“. Neméně zajímavý je i pohled pracovníků a jejich vnímání prostředků k dosažení cílů. **P3** „někomu stačí jen tak lehce ho vést, třeba jen radou, aby si dosáhl toho, co potřebuje a s někým musíš od píky až do konce“. Mezi další důležité faktory označili dotazovaní pracovníci složení cílů a jejich postupné změny, v souvislosti se zvyšující se samostatností klientů. **P1** „plány se mění, jsou ty cíle někdy trochu složitější a liší se náročností“. Pokud je cíl svým způsobem pro klienta atraktivní, jeho plnění je pro něj jednodušší a potvrzují to i odpovědi pracovníků **P2** „jo, ale záleží, jaký to jsou cíle. Pokud to je něco, jako třeba naučit se uklízet si pokoj, tak to je moc nebaví a je to vidět. Ale pokud je to něco jako domluvit si výlet do ZOO, tak to bys viděla, jak spolupracujou“ a **P3** „no, záleží jak je cíl, pokud je to něco, po čem klient touží nebo to chce, tak s tím naplněním není problém“.

#### **ad b) povinnosti**

Všichni dotazovaní pracovníci uváděli, že funkce klíčového pracovníka spočívá nejen v odpovědnosti, ale především v povinnostech, které s tím souvisí. Klíčový pracovník je klientovi „průvodcem“ službou. Zjišťuje, vyhodnocuje a poskytuje mu potřebnou míru podpory v naplňování jeho potřeb, pomáhá mu se začleněním do kolektivu a zjišťuje jeho zájmy a přání. Pracovníci uváděli na otázku role klíčového pracovníka v kontextu práce s klientem převážně oblast pomoci a podpory klienta. Protože v tomto chráněném bydlení jsou klienti s vyšší mírou podpory, pracovníci primárně uváděli oblast sebeobsluhy, péče o domácnost, stravování, zdraví, podpory ve finanční oblasti a podporu v oblasti mezilidských vztahů. **P2** „musím se o toho svého klienta postarat prakticky ve všem, co sám nezvládne. Nákupy, léky, doprovody všude a hlavně peníze. Tady (na chráněném bydlení) není nikdo, kdo by si sám zvládl obstarávat peníze“. Tyto oblasti potvrzuje i další dotazovaný pracovník **P4** „u těch mých klientů jsou to hlavně peníze, potom nákupy a taky neustále připomínání chování se venku na veřejnosti“ a **P3** „klíčák má pod palcem hodně

*věcí, u mě jsou například na prvním místě léky, X. má dost těžký psychiatrický léky, musím se postarat naprosto o všechno“. Z odpovědí pracovníků také vyplynulo, že klíčový pracovník odpovídá za finanční depozita klientů, za vyúčtování nákupů, za nákupy potravin a drogerie tak, aby klientovi nic nechybělo, za návštěvy lékařů. P1 „klíčák má tady takových povinností, že mu z toho je někdy až ouzko, ale když ty lidi na nás spoléhají a hlavně si to nejsou schopni sami pohlídat a zařídit. To je prostě tím jaký tady máme složení klientů“.*

Po doplnění otázky jako další důležitý aspekt ovlivňující roli klíčového pracovníka dotazovaní pracovníci uváděli spolupráci s ostatními pracovníci. Pro kvalitní zajištění služby je zásadní mít sehraný personál, který má jednotné přístupy ke klientům. P2 „mezi pracovníky ... ostatním to řeknu nebo napíšu na nástěnku, co chci, předáváme si to mezi sebou“, P1 „a když klíčák nemůže, tak se domluví s ostatními pracovníky a poprosí je o jednotný přístup, aby jeden to dělal tak a druhý zas tak, to ne ... musím říct, že tady to fakt funguje“.

**Odovědí na třetí dílčí výzkumnou otázku tedy je, že klíčový pracovník reflektuje svoji roli v kontextu personálního zabezpečení služby chráněné bydlení jako velmi důležitou a pro správné fungování sociální služby nepostradatelnou.**

Z výzkumného šetření vyplývá, že v chráněném bydlení je klíčový pracovník důležitou součástí pracovního týmu, který zabezpečuje službu. Z výzkumu dále vyplynulo, že v roli klíčového pracovníka často převažuje role jakéhosi „pomocníka“ uživatele sociální služby, jehož hlavním úkolem je koordinovat poskytované služby stanovenému klientovi tak, aby docházelo k naplňování zásad a principů poskytování sociální služby chráněné bydlení. Klíčový pracovník zároveň odpovídá za plánování, průběh poskytování sociální služby, vytváření individuálního plánu klienta a za jeho pravidelné vyhodnocování a aktualizaci. Pro všechny dotazované pracovníky je také velmi důležitý vztah s klienty založený na důvěře, která je pro ně velmi zavazující.

**DVO4: Jak vidí klient roli klíčového pracovníka v kontextu personálního zabezpečení služby chráněné bydlení?**

Při zjišťování odpovědí na tuto otázku jsem na základě kódování odpovědí informantů zjistila tyto kategorie:

a) klíčový pracovník

b) pomoc a rada

#### **ad a) klíčový pracovník**

Z výzkumného šetření vyplynulo, že všichni dotazovaní klienti znají svého klíčového pracovníka a považují ho za člověka, za kterým mohou jít v případě jakéhokoliv problému. **K1** „já mám M., věřím ji... trápení ... svěřím se“, **K2** „no, prostě jsem si na ni zvykl, je ho hodná paní H., já bych ji neměnil“. Pro klienty chráněného bydlení je velmi důležité povědomí o osobě, která jim v případě potřeby pomůže řešit jejich trápení nebo problém. S klíčovým pracovníkem mají dotazovaní klienti spojené individuální plánování a vytváření plánu. Při individuálním plánování je kladen důraz na individualitu klienta a partnerství a vzájemný vztah s klíčovým pracovníkem. Výsledný individuální plán je výsledek komplexní spolupráce na procesu dojednávání, plánování a organizování dalšího způsobu poskytování služby chráněné bydlení. Individuální plán má svoje místo v životě každého obyvatele chráněného bydlení, jak uvádí **K3** „individuální plán je takovej jako jízdní řád našeho života“. Na otázku vytyčování osobních cílů v individuálním plánu se odpovědi klientů různily. I když jsou klienti chráněného bydlení pravidelně seznamováni s účelem individuálního plánování, všichni dotazovaní klienti měli problém s pojmoslovím týkající se individuálního plánování. Po doplnění a vysvětlení otázek týkajících se individuálního plánování a cílů, formulacemi, které korespondovali s mentálními a vyjadřovacími schopnostmi dotazovaných klientů, vzešly tyto odpovědi **K2** „cile znám a navrhuju si je sám ... protože člověk si ho sám nesesmolí, vždycky si ho sesmolí s někým, abychom si ho porovnali s dřívějšíma individuálníma plánama, třeba 20 let starýma“, **K1** „nevím cíle ve svém plánu ... je mi jedno, jaký mám cíle“, **K2** „nevím ...co mě řekne J.“. V případě stanovení cílů hraje klíčový pracovník roli nejen rádce, ale také průvodce. **K2** „někdy nevím, tak mi M. nějakou navrhne, no a když se mi nelíbí řeknu, že chci jinej, nenechám si ho líbit“ nebo **K3** „když nevím, tak mi M. nějaký povídá a já si vyberu“.

## **ad b) pomoc a rada**

Z odpovědí dotazovaných klientů vyplynulo, že klienti od pracovníků očekávají především pomoc a radu ve svých životních záležitostech, ale také v základních denních činnostech. Každý klient je jedinečný, míra podpory je u každého jiná. **K3** „*pomáhá mi s penězma, nákupama, doktorama, lékama a já už nevím*“. Dotazovaní klienti považují klíčového pracovníka za svého pomocníka při naplňování svých cílů vytyčených v individuálním plánu. Spolupráce klienta a klíčového pracovníka je základem pro naplňování cílů sociální služby chráněné bydlení. Míra zapojení klientů je závislá na míře mentálního postižení, ale také na „atraktivnosti“ stanoveného cíle. Klient **K2** „*já s snažím to naplňovat, protože když budu stát na místě jako zaraženej patník, tak to ukazuje to, že se bojím, když pracuju na tom, tak je to ...snažím se co nejvíc bejt samostatnej a dělat si sám*“ se snaží v rámci svých možností po celou dobu platnosti individuálního plánu pracovat na vyplnění svých cílů, zatímco **K1** „*co dělám?... nedělám nic*“. Fungování klíčových pracovníků je podle dotazovaných klientů velmi důležité, každý klient v tom svém klíčovém pracovníkovi vidí nejen rádce, ale také přítele, pomocníka i učitele. **K3** „*když nevím, tak jdu za J. a ta mi řekne, co tam mám a co mám dělat*“, podobně to vidí i **K1** „*já mám H. a ta mi se vším pomáhá, jsem rád, že ji mám*“. Vnímají je jako běžnou, neoddelitelnou součást jejich života, jako určitý „doplňek“, jehož přítomnost jim dodává odvalu, sebevědomí a pomáhá jim na jejich cestě za větší samostatností.

**Odpovědi na čtvrtou dílčí výzkumnou otázku tedy je, že klienti roli klíčového pracovníka v kontextu personálního zabezpečení služby chráněné bydlení vnímají jako osobu, která je pro něho nepostradatelná a v jeho životě velmi důležitá.**

Při vyhodnocování tohoto dílčího cíle jsem došla k závěru, že pro klienty je klíčový pracovník velmi důležitou osobou v jejich nejbližším okolí, člověk, za kterým mohou jít v případě jakéhokoliv problému. Klíčový pracovník klientům pomáhá v každodenních činnostech týkající se jejich sebeobsluhy, péče o domácnost, ve finančních otázkách, poskytuje jim doprovod na akce nebo při vyřizování různých záležitostí.

Po vyhodnocení odpovědí klientů týkajících se individuálního plánování je pro ně role klíčového pracovníka zásadní, vnímají ho jako rádce, učitele, pomocníka a hlavně jako pevnou součást jejich života. Z odpovědí klientů chráněného bydlení vyplynulo, že

klíčový pracovník je důležitou součástí individuálního plánování, které má vliv na další nastavení způsobu poskytování služby a podpory klientů v závislosti na jejich postupném zvyšování kompetencí a seberealizace.

### **DVO5: Jak jsou realizací chráněného bydlení DNZ Bystré naplňovány zveřejněné cíle služby?**

Při zjišťování odpovědí na tuto otázku jsem se na základě analýzy dokumentů – individuálních plánů klientů chráněného bydlení zaměřila na jednotlivé oblasti v individuálních plánech, které odpovídají jednotlivým cílům sociální služby chráněné bydlení.

**Tab. 8** Komparační tabulka indikátorů jednotlivých oblastí individuálních plánů klientů chráněného bydlení DNZ Bystré

<b>Indikátory</b>	<b>Co klienti zvládnou sami</b>	<b>Podpora pracovníků</b>
<b>IND1 Rozvoj sebeobsluhy</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- obléknout a svléknout se</li> <li>- obout se</li> <li>- zavázat tkaničky</li> <li>- zapnout zipy, knoflíky</li> <li>- upravit se</li> <li>- provedení osobní hygieny</li> <li>- samostatně použít toaletu</li> <li>- vyčistit zuby</li> <li>- oholit</li> <li>- vyčistit uši, ostříhat nehty</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- úprava vzhledu</li> <li>- výběr oblečení vzhledem k počasí, příležitosti</li> <li>- dopnout knoflíky, zipy</li> <li>- provedení hygieny</li> <li>- nastavit teplotu vody při sprchování</li> <li>- očista po použití WC</li> <li>- dočistit zuby</li> <li>- doholit</li> <li>- ostříhat nehty a vyčistit uši</li> <li>- chystání léků do lékovky</li> </ul>
<b>IND2 Pomoc při zvládnání chodu domácnosti</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- stlaní a převlékání postele</li> <li>- běžný úklid</li> <li>- praní prádla v automat. pračce</li> <li>- malý nákup potravin a drogerie</li> <li>- obsluha malých domác. spotřebičů</li> <li>- příprava teplých a studených nápojů</li> <li>- příprava jednoduchých jídel</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- velký úklid</li> <li>- údržba domácích spotřebičů</li> <li>- praní prádla v automat. pračce</li> <li>- žehlení</li> <li>- velký nákup potravin</li> <li>- nákup oblečení, obuvi</li> <li>- vaření oběda</li> </ul>
<b>IND3 Podpora při uplatňování práv a oprávněných zájmů</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- účast na volbách</li> <li>- docházka k obvodnímu lékaři, zubaři</li> <li>- komunikace s rodinou (telefon, mail, dopis)</li> <li>- sledování TV</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- sociální poradenství</li> <li>- hospodaření s penězi</li> <li>- vyřizování osobních dokladů</li> <li>- doprovod k obvod. lékaři, zubaři a specialistovi</li> <li>- objednání k lékaři</li> <li>- komunikace s rodinou (telefon, mail, dopis)</li> </ul>
<b>IND4 Podpora při kontaktu s úřady</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- komunikace s opatrovníkem</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- jednání na úřadech, na soudu</li> <li>- komunikace s opatrovníkem</li> </ul>



<b>IND5 Podpora při zapojení se do pracovních aktivit</b>	- práce na zahradě - docházka do STD - práce v zácvikové kavárně	- práce na zahradě - práce v zácvikové kavárně
<b>IND6 Podpora při využívání volného času</b>	- ovládání PC, TV - ovládání telefonu a telefonování - vyhledávání společ. akcí - vycházky - návštěva knihovny - odpočinek na zahradě	- ovládání PC, TV - vyhledávání společ. akcí - doprovod na vycházky a akce - doprovod do bazénu - ovládání telefonu a telefonování - využívání hromadné dopravy
<b>IND7 Podpora při začleňování se do života ve městě</b>	- návštěva pošty, kadeřnice - účast na akcích města, ZUŠ	- doprovod na akce města, ZUŠ - objednávání ke kadeřnici

(zdroj: vlastní)

Z komparační tabulky je zřejmé, že naplňování jednotlivých cílů služby se odvíjí od schopností a dovedností jednotlivých klientů.

První dílčí cíl sociální služby chráněné bydlení je podpora klientů při zvládnání každodenní péče o sebe sama. Tento dílčí cíl se zaměřuje na osobní hygienu a zvládnání péče o svůj zevnějšek a činnosti s tím spojené.

Při srovnávání oblastí týkajících se podpory klientů při zvládnání každodenní péče o sebe je zřejmé, že míra podpory klientů se při zvládnání osobní hygieny postupně snižuje. Klienti se snaží většinu úkonů týkajících se péče o vlastní osobu zvládnout bez pomoci nebo pouze s mírnou pomocí pracovníků „*v oblasti osobní hygieny je mu poskytována mírná podpora, stačí poradit nebo připomenout...*“. Největší posun dopředu nastal v oblasti provádění osobní hygieny a samostatného používání toalety. V oblasti jemných motorických činností, jako je např. zapínání knoflíků, zipů, stříhání nehtů, příprava léků do lékovek atd., ve většině případů, klienti potřebují stále podporu pracovníka „*sám se oholí, stříhání nehtů provádí pracovník...*“, „*léky si připravuje sám, ale s dohledem pracovníka, občas má problém s pūlením tablet*“, „*pracovník popřípadě dopne knoflíky nebo zip*“. Jako další oblast, ve které se klienti stále více osamostatňují, je výběr vhodného oblečení vzhledem k počasí nebo příležitosti „*obléká se příliš teple, často má na sobě několik vrstev oblečení*“.

Druhý dílčí cíl sociální služby chráněné bydlení je podpora klientů při zvládnání chodu domácnosti – tato oblast se týká pomoci a podpory v rozvíjení konkrétních dovedností a rozumových schopností klientů spojených s běžným chodem domácnosti.

V této oblasti je zřejmý velký posun klientů k větší míře samostatnosti. Klienti si sami, s podporou pracovníků, z vlastních surovin zajišťují celodenní stravu, včetně obědů.

Podílí na všech činnostech souvisejících s přípravou jídla, od plánování stravy, sestavení jídelníčku, nákupu potravin, přes jednoduché pomocné práce při vaření až po úklid pracovní plochy a přípravy ke stolování. Pravidelnou činností si klienti také více osvojují dovednosti v obsluze kuchyňských spotřebičů „*rád pomáhá při vaření, snídaně a studené večeře si chystá sám*“, „*ovládá mikrovlnku, varnou konvici*“.

Další posun klientů je v oblasti údržby a úklidu svých pokojů a bytů. Pravidelný malý úklid si všichni klienti zajišťují sami, případně s podporou nebo pomocí pracovníků „*do úklidu se zapojuje, pracovník dohlíží na kvalitu, pokud je potřeba, poradí mu*“, „*převléknout postel dovede sám*“, „*do úklidu se aktivně zapojuje*“. Klienti chráněného bydlení dovedou si převléknout lůžkoviny, ustlat postel, setřít prach, umýt podlahu apod. S podporou pracovníků se učí správně používat a dávkovat čisticí prostředky. S pracemi, jako je například mytí oken, pomáhají pracovníci. Svě osobní prádlo si klienti perou s podporou pracovníků sami „*s podporou pracovníka ho roztrídí a vloží do pračky, pracovník ho podpoří ve správném dávkování prášku*“. Ve společných prostorách domu jsou klientům k dispozici dvě automatické pračky a sušička na prádlo. Opakovanými nácviky si klienti prohlubují dovednosti v obsluze automatické pračky a sušičky, jako je nastavení programu a dávkování pracích prostředků „*pracovník ho podpoří při zapnutí pračky, vyjmutí prádla z pračky a v zapnutí sušičky*“. S podporou pracovníků, dovedou vyprané prádlo pověsit na šňůry a po uschnutí ho posbírat, složit a uklidit si ho do skříně „*zcela samostatně dokáže prádlo pověsit, sundat a poskládat*“.

Na údržbě společných prostor v domě, okolí domu, dvorku a zahrady se podílejí všichni klienti CHB společně, každý dle svých dovedností.

Třetí dílčí cíl sociální služby chráněné bydlení je podpora klientů při uplatňování jejich práv, svobod a oprávněných zájmů. Tento cíl se zaměřuje zejména na pomoc a podporu při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a při vyřizování běžných záležitostí.

Klienti jsou pracovníky podporováni při uplatňování svých práv při každodenních činnostech, kdy je respektováno jejich soukromí a intimita. Klienti se mohou svobodně rozhodnout, co si např. obléknou, co budou jíst, jakou práci budou v ten den vykonávat, jak budou trávit volný čas, apod. „*na většinu věcí má svůj názor, podle něhož se řídí*“, „*dokáže si velice přesně říct, co by rád dělal*“. V chráněném bydlení každý měsíc pravidelně probíhají hodnotící a monitorovací schůzky, kde se klienti mohou svobodně

vyjádřit k poskytování sociální služby chráněné bydlení, mohou zde vyjádřit svá přání, potřeby, obavy nebo podněty, které souvisí se službou. Další nedílnou součástí poskytování služby chráněné bydlení je podpora klientů v hospodaření s finančními prostředky, která je jim, ve spolupráci s opatrovníkem, poskytována prostřednictvím pracovníků chráněného bydlení a sociální pracovnice „*pravidelně se účastní kurzu hospodaření s penězi*“.

Čtvrtý dílčí cíl sociální služby chráněné bydlení je podpora klientů při využívání veřejně dostupných služeb. Tato oblast se týká pomoci a podpory v kontaktu s úřady, soudy, poštou, bankou, lékařem, orientace ve městě, orientace v čase, orientace v cestování a jízdních řádech a ve využívání informačních zdrojů.

Klienti mají svobodný přístup k informacím, které získávají ze sdělovacích prostředků jako je televize, rozhlas, denní tisk, a pracovníci klientům, kteří neumí číst nebo čtou s obtížemi, individuálně poskytují podporu při zprostředkování těchto informací srozumitelnou formou „*rád si čte noviny, někdy potřebuje radu pracovníka s vysvětlením pojmů*“, „*navštěvuje knihovnu*“. Klientům je také v průběhu služby poskytována individuální podpora při jednání na úřadech a institucích. Posun nastal u několika klientů v samostatném využívání služeb kadeřnice a pedikérky nebo třeba i pošty v městečku Bystré „*pracovník poskytne podporu při objednání a P. si tam už pak dojde sám*“. Další změny nastaly u klientů v oblasti nakupování. Několik klientů se již naučilo samostatně nakupovat v místním obchodě, pekárně nebo drogerii „*menší nákupy už zvládne zcela samostatně*“. S podporou pracovníků docházejí klienti na vyšetření k obvodnímu lékaři a ke stomatoložce do jejich ordinací v centru města. Klientům je podpora poskytována i při využívání služeb místní lékárny „*v doprovodu pracovníka si v lékárně nakupuje léky sám*“, jeden klient chráněného bydlení si své záležitosti v lékárně zařizuje sám, bez pomoci pracovníků. Klientům byl v průběhu roku zajištěn také doprovod na vyšetření k odborným lékařům mimo Bystré, např. do Poličky, Svitav, Litomyšle.

Pátý dílčí cíl sociální služby chráněné bydlení je podpora klientů v zapojení se do pracovních aktivit – naplní tohoto cíle je využívání nabídky pracovního uplatnění na otevřeném trhu práce a podpora při využívání návazných sociálních služeb v Bystrém a okolí.

K posunu uživatelů služby chráněného bydlení došlo i v aktivitě zaměřené na pracovní činnost. Všichni klienti služby chráněného bydlení navštěvují Sociálně terapeutické dílny v Bystrém, kam pravidelně dochází každý pracovní den od 8:00 do 15:00 hod. V Sociálně terapeutických dílnách se klienti učí zodpovědnému přístupu k práci, pozitivní pracovní morálce a pravidelnému režimu dne. Klientům je v dílnách nabízeno několik možností pracovních aktivit, od výroby svíček, mýdel, keramiky, pletení košíků a textilních sedáků, až po práci se dřevem a papírem „*plete sedáky, vyrábí svíčky, vytváří keramiku, pomáhá v obchodě*“. Klienti se mohou svobodně rozhodnout, jaké činnosti se budou věnovat. Součástí těchto dílen je i obchůdek, kde klienti pomáhají obsluhovat nakupující. Někteří klienti si osvojili docházku do dílen natolik, že je jim již umožněno chodit do dílen a zpět sami, bez doprovodu pracovníků „*projevil zájem chodit do STD, podílí se na výrobě papírových výrobků*“, „*do dílen chodí rád, pracuje po celou dobu*“.

Uplatnění na volném trhu práce není pro současné klienty chráněného bydlení aktuální z důvodu středního a vyššího stupně postižení a potřeby celodenního dohledu pracovníků.

Šestý dílčí cíl sociální služby chráněného bydlení je podpora klientů při smysluplném využívání volného času. Tento cíl se zaměřuje na podporu v hledání aktivit a zajištění podmínek pro přiměřené vzdělávání.

Klienti mají možnost se samostatně rozhodovat, jak stráví svůj volný čas s ohledem na svá přání, potřeby a možnosti. Pro relaxaci na zahradě mohou využít velkou pergolu s houpačkou, kde mohou v létě, s podporou pracovníků, grilovat maso nebo opékat párky „*rád chodí na vycházky, účastní se společenských akcí, jezdí na výlety*“, „*rád sedí na dvorku, vyhledává společnost kamarádů*“, „*baví ho poslouchat čtení knih a posedět venku na houpačce*“. Jeden klient zvládne samostatně chodit na vycházky po městě Bystrém a okolí, ostatní klienti využívají doprovodu pracovníků, ať už z důvodu bezpečnosti, jistoty nebo proto, že se sami nedokáží venku zorientovat. Pro dlouhé zimní večery pracovníci chráněného bydlení připravují nabídku aktivit, jako je např. hraní společenských her, předčítání, vyrábění, zpívání a hraní na hudební nástroje „*velice rád zpívá a poslouchá čtení z knížek*“. Klienti se také rádi zúčastňují sportovních a společenských akcí, pořádaných jinými poskytovateli sociálních služeb, ale třeba i městem nebo základní uměleckou školou v Bystrém „*pokaždé využije příležitost*“.

*účastnit se akcí ve městě“*. Tyto akce si klienti vyhledávají sami nebo jim nabídku zprostředkovávají pracovníci *„dokáže si sám najít akce, kterých by se chtěl zúčastnit“*. Klienti také rádi využívají možnosti návštěvy bazénu s mořskou vodou v Bystrém nebo knihovny, kam si klienti podle svých přání chodí půjčovat knihy, ze kterých jim po večerech pracovnice předčítají. Jeden klient se stal pravidelným čtenářem a má v místní knihovně svou čtenářskou průkazku.

Sedmý dílčí cíl sociální služby chráněné bydlení je podpora klientů při začleňování do života ve městě, udržování a upevňování vztahů s rodinou, navazování nových kontaktů a přátelství.

V průběhu roku jsou klienti podporováni při začleňování do běžného života ve městě formou účasti na kulturních, sportovních a společenských akcích, které se konaly ve městě Bystré, jako jsou např. návštěva poutě, návštěva fotbalového utkání, různé výstavy pořádané městem. K upevňování a navazování nových vztahů s obyvateli města Bystré přispěl i Den otevřených dveří na chráněném bydlení, o který byl zájem ze strany rodin současných klientů, zájemců o službu chráněné bydlení i veřejnosti *“s oblibou navštěvuje společenské akce pořádané městem“*,

Pracovníci chráněného bydlení klientům také poskytují individuální podporu a pomoc při udržování kontaktu s rodinou a přáteli. Několik klientů dokáže samo telefonovat, ale potřebují např. pomoc s vytočením správného čísla nebo přijmutím hovoru *„několikrát týdně si telefonuje s maminkou a bratry“*, *„velice často jezdí domů“*, *„obsahu telefonu zvládá s podporou“*. Jeden klient také využívá internet a s rodinou komunikuje pomocí e-mailu. Několika klientům pracovníci poskytují podporu při psaní dopisů nebo pohledů rodině nebo kamarádům *„kontakt s rodinou je hlavně formou psaní dopisů, které zprostředkovává klíč. pracovník“*. Opatrovníci a rodiče jsou během roku pravidelně zváni na akce, které domov pravidelně pořádá - Zámecké slavnosti, Adventní trhy, setkání s rodiči a opatrovníky. Pracovnice zprostředkovávají nejen telefonické kontakty, ale také osobní setkání klientů s rodinnými příslušníky, nebo jejich známými. Jednoho klienta, doprovodila klíčová pracovnice na návštěvu za maminkou, která ze zdravotních důvodů za svým synem nemůže přijet do Bystrého. Jiné klientce, která našla svého otce prostřednictvím pořadu České televize Pošta pro tebe, klíčová pracovnice poskytla opakovaně, v průběhu léta, doprovod tak, aby se mohla se svým otcem setkat. Klienti také

stále udržují kontakty s kamarády, kteří zůstali ve službě DOZP nebo odešli do služby podpora samostatného bydlení.

**Hlavní cíl** chráněného bydlení je obnovení standardního životního stylu a schopnosti žít samostatně a zodpovědně.

Pracovníci chráněného bydlení podporují klienty v činnostech, které vedou k udržení nebo rozvoji jejich osobních a sociálních dovedností. Veškeré činnosti v rámci sociální služby směřují k maximálnímu rozvoji jejich kompetencí a dovedností a k co největší samostatnosti jak v péči o sebe a svoji domácnost, tak v pracovním uplatnění a v neposlední řadě i v realizaci volnočasových a sportovních aktivit.

**Odpovědí na pátou dílčí výzkumnou otázku je, že realizací sociální služby chráněné bydlení DNZ Bystré jsou postupně naplňovány zveřejněné cíle služby.**

Individuální plány slouží v chráněném bydlení jako vodítko při poskytování této služby, vychází z přání a potřeb uživatelů a jsou postaveny zejména na jejich schopnostech, možnostech a dovednostech. Průběh sociální služby chráněné bydlení je plánován tak, aby uživatel mohl mít možnost ovlivňovat její průběh a měnit osobní cíle, kterých chce prostřednictvím poskytované sociální služby dosáhnout. Prostřednictvím osobních cílů jednotlivých klientů zároveň dochází k naplňování stanovených cílů sociální služby chráněné bydlení.

#### **4.8 Zodpovězení hlavní výzkumné otázky a doporučení pro praxi**

Cílem této práce je zjistit názory na proces realizace chráněného bydlení v organizaci Domov na zámku Bystré z pohledu pracovníků a klientů a na základě rozhovorů s pracovníky přímé péče, klienty a analýzy dokumentů vytvoření návrhu ideálního modelu chráněného bydlení pro klienty s vyšší mírou podpory v DNZ Bystré.

Pomocí komparace odpovědí informantů, kterými byli pracovníci a klienti chráněného bydlení DNZ Bystré se mi podařilo odpovědět na jednotlivé dílčí výzkumné otázky a tím získat odpověď na hlavní výzkumnou otázku:

**Jaké jsou názory na proces realizace chráněného bydlení v organizaci DNZ Bystré z pohledu pracovníků a klientů a jsou v rámci realizaci sociální služby chráněné bydlení DNZ Bystré naplňovány zveřejněné cíle služby?**

Ve výzkumném šetření jsem se snažila zanalyzovat, jak pracovníci a klienti vnímají současné nastavení sociální služby chráněné bydlení DNZ Bystré. Výzkum se uskutečnil za pomoci polostrukturovaných rozhovorů s pracovníky a klienty a analýzi individuálních plánů všech klientů chráněného bydlení. Z výzkumu vyplynulo, že obě skupiny dotazovaných vnímají zavedený denní režim jako vhodně nastavený vzhledem ke složení klientů v tomto konkrétním chráněném bydlení.

Z výzkumu dále vyplynulo, že chráněné bydlení DNZ Bystré poskytuje péči klientům se středním až těžším mentálním postižením, s přidruženým tělesným postižením a se zdravotními specifiky, kteří potřebují ze strany pracovníků vyšší míru pomoci a podpory. Pracovníci klientům poskytují takovou míru podpory ve všech oblastech jejich života, kterou vzhledem ke svému postižení potřebují, tak, aby mohli žít způsobem života, který se přibližuje způsobu života jejich vrstevníků. Pracovníci při podpoře klientů reflektují míru kontroly a pomoci umožňující klientům převzít zodpovědnost za své životy.

Pracovníci, kteří pracují v chráněném bydlení, ve kterém byl prováděn výzkum, ve svých odpovědích uváděli situace, ve kterých každodenně klientům pomáhají a které každý den řeší. Nejčastěji byla uváděna pomoc a podpora v hospodaření s finančními prostředky, pomoc v péči o domácnost a při přípravě a zajištění stravy. Pracovníci také identifikovali neméně důležitou oblast mezilidských vztahů, ve které klientům poskytují odpovídající podporu při řešení každodenních vztahů a situací. V odpovědích se objevuje problematika náročnosti služby z hlediska složení klientů, nárůstu administrativy a personálního zabezpečení služby.

Dále z výsledků výzkumu vyplynulo, že i když pracovníci ke klientům přistupují jako partneři v dialogu, kteří mají společný cíl a tím je co největší samostatnost a soběstačnost, jsou si vědomi limitů, které klienty omezují v jejich rozvoji. Pracovníci připouští, že klienti v tomto chráněném bydlení nebudou nikdy schopni žít zcela samostatně a vždy budou potřebovat jejich pomoc a podporu.

Z odpovědí klientů vyplynulo, že v současnosti nastavený režim na chráněném bydlení jim vyhovuje a nechtějí na něm něco měnit. Pokud by měli k poskytování služby nějaké

připomínky nebo podněty, mají možnost svůj názor vyjádřit na pravidelných hodnotících a monitorovacích schůzkách. Tyto schůzky se konají pravidelně 1x za měsíc a účastní se jich klienti chráněného bydlení, vedoucí služby chráněné bydlení a sociální pracovníce. Dále z rozhovorů s klienty vyplynulo, že i když jsou v chráněném bydlení spokojeni, služba jim vyhovuje po všech stránkách, někteří by se rádi stali zcela samostatní ve všech oblastech svého života. Pro vyhodnocení odpovědí klientů jsem musela brát v potaz úroveň mentálního postižení jednotlivých dotazovaných klientů i to, že většina z nich nemá objektivní náhled na svoje mentální omezení a svoje schopnosti často nadhodnocují.

Vhodným nastavením poskytování péče v pobytové sociální službě chráněné bydlení se postupně daří přiblížit klientům běžný způsob života a rozvíjet jejich schopnosti a dovednosti. Pracovníci reflektují na potřeby klientů a individuálním přístupem jim poskytují potřebnou míru podpory. Jednají s nimi jako se sobě rovnými a respektují jejich důstojnost.

#### **4.8.1 Doporučení pro praxi**

V navrhnutém modelu chráněného bydlení jsem popsala opatření a jednotlivé body, které považuji za podstatné v nastavení této služby a která jsou, podle mého názoru, pro tuto službu klíčová při naplňování poslání, cílů a především smyslu chráněného bydlení. Všechny tyto body by měla mít organizace zpracovány a popsány v interních dokumentech, metodikách a směrnicích.

#### Návrh ideálního modelu chráněného bydlení pro klienty s vysokou mírou podpory

##### ***1. Definování sociální služby chráněné bydlení***

Vydefinování služby chráněné bydlení vzhledem k veřejnosti a zřizovateli. Komu je služba určena vzhledem k jeho nepříznivé sociální situaci a na jaké oblasti potřeb tato služba reaguje.

##### ***2. Vymezení cílové skupiny***

Komu jsou a komu nejsou služby chráněného bydlení určeny. Pokud se plánuje složení klientů s vyšší mírou podpory, do vymezení a zveřejnění cílové skupiny je vhodné zakomponovat i potřebu 24 hodinové péče pracovníků.



### ***3. Stanovení hlavního a dílčích cílů organizace/služby***

Záměry a cíle organizace vychází z poslání, cílové skupiny uživatelů a způsobu poskytování sociálních služeb. Dlouhodobé cíle jsou definovány ve veřejném závazku a vychází z individuálních a osobních cílů našich klientů.

Cíl je výsledek toho, co děláme nebo chceme dělat. Cíle musí být v souladu s posláním služby a musí být výstižné pro ty, kterých se budou týkat. Organizace by měla mít stanoven hlavní cíl služby a dílčí cíle, kterými by měla dosahovat naplňování poslání služby.

### ***4. Definování oblastí poskytovaných služeb***

Seznam oblastí poskytovaných služeb, které služba chráněné bydlení zajišťuje v souladu s vyhláškou 505/2006, Sb., kterou se provádí některá ustanovení zákona o sociálních službách.

### ***5. Stanovení výše úhrad za poskytování sociální služby chráněné bydlení***

Přehledně uspořádaný sazebník úhrad za poskytování sociální služby chráněné bydlení dle vyhlášky č. 505/2006 Sb. § 17, kterou se provádějí ustanovení zákona č. 108/2006 Sb. v platném znění. Úhrada za chráněné bydlení by se měla skládat z výše úhrad za poskytnutí ubytování včetně provozních nákladů; výše úhrad za poskytnutí stravy a výše úhrad za poskytnutou péči. V sazebníku úhrad by měla být ošetřena situace, kdy vyúčtovaná částka úhrady za skutečně poskytnuté úkony péče v chráněném bydlení bude vyšší, než výše přiznaného příspěvku na péči.

### ***6. Provozní doba služby***

Časová dostupnost služby – doba poskytování podpory a péče v chráněném bydlení je zcela odvislá od zajištění potřeb klientů služby. Pokud se plánuje složení klientů s vyšší mírou podpory a zdravotními specifikacemi, je nezbytně nutné zajistit přítomnost pracovníků v přímé péči po celých 24 hodin.

### ***7. Složení klientů chráněného bydlení***

Aby sociální služba chráněné bydlení kvalitně naplňovala své poslání a cíle je zapotřebí dodržet několik základních bodů. Jedním z nich je i složení klientů. Základním předpokladem je, aby do chráněného bydlení přicházeli klienti, kteří nepotřebují stálou

ošetřovatelskou péči (zdravotníka) a kteří jsou schopni samostatné přípravy a aplikace léků. Dalším předpokladem kvalitně poskytované služby je složení klientů zhruba na stejné mentální úrovni. V případě, že složení klientů nebude věnovaná dostatečná pozornost, může nastat situace, že klientům s vyšší mírou podpory bude věnována péče a podpora na úkor klientům s nižší mírou podpory. Pokud jsou klienti přibližně na stejné mentální úrovni, odráží se to i na jejich spolupráci, komunikaci a participaci na celém průběhu služby.

### **8. Personální zajištění služby**

Personálním zajištěním služby chráněné bydlení chápeme počet pracovníků s ohledem na ekonomickou udržitelnost služby, charakter služby, cílovou skupinu, počet a složení klientů v chráněném bydlení. Sociální službu chráněné bydlení zajišťují především pracovníci přímé péče (pracovník v sociálních službách) a sociální pracovník.

Pracovník v sociálních službách (dále jen PSS) je definován v §116 zákona 108/2006 Sb. o sociálních službách v platném znění, který vykonává činnosti dle vyhlášky 505/2006 Sb. v platném znění. PSS zajišťuje přímou podporu a pomoc klientům chráněného bydlení v jejich přirozeném prostředí, nepřímou pomoc a další činnosti přímo i nepřímo související se zajištěním služby chráněné bydlení. PSS také plní roli klíčového pracovníka a s klienty individuálně plánuje.

Sociální pracovník je definován v §110 zákona 108/2006 Sb. o sociálních službách v platném znění, který vykonává činnosti dle vyhlášky 505/2006 Sb. v platném znění. Sociální pracovník je odborník na cílovou skupinu chráněného bydlení a jeho role v chráněném bydlení spočívá v koncepční a metodické činnosti.

### **9. Materiální a technické zabezpečení služby**

Chráněné bydlení je poskytováno formou skupinového nebo individuálního bydlení.

Technické, hygienické a materiální vybavení prostor určených pro poskytování sociální služby chráněné bydlení odpovídá legislativnímu rámci a také kritériím transformace (viz Kritéria sociálních služeb komunitního charakteru a kritéria transformace a deinstitucionalizace, vydané MPSV 2016) a Materiálně-technickému standardu pro služby sociální péče poskytované pobytovou formou (viz Doporučený postup č. 2/2016, vydaný MPSV 2016).

Klienti chráněného bydlení mají možnost vybavit si byt nebo pokoj vlastním nábytkem a vybavením dle svých přání a představ. V případě, že v chráněném bydlení jsou klienti s pohybovými či smyslovými vadami lehčího typu, je potřeba zázemí a prostory služby adekvátně upravit, např. bezpečnostní madla a zábradlí, nájezdy, plošiny, širší dveře, protiskluzové podlahové krytiny, dostatečné osvětlení. Další vybavení chráněného bydlení odpovídá počtu pracovníků a také potřebám klientů.

### ***10. Stanovení vnitřních pravidel služby***

Vnitřní pravidla sociální služby chráněné bydlení stanovují základní pravidla pobytu osob, kterým jsou poskytovány sociální služby. Pravidla jsou závazná pro všechny klienty, zaměstnance a návštěvníky sociální služby chráněné bydlení.

Vnitřní pravidla vycházejí ze zásad zachování lidské důstojnosti a autonomie klientů sociálních služeb, z respektu k jejich názorům a rozhodnutím a kladou důraz na dodržování základních lidských práv a svobod, ostatních práv podle platného právního řádu České republiky a mezinárodních dokumentů, kterými je Česká republika vázána.

Vnitřní pravidla vychází ze zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách v platném znění a vyhlášky 505/2006, Sb., kterou se provádí některá ustanovení zákona o sociálních službách a jsou v souladu s platnými právními normami a dalšími vnitřními předpisy organizace.

Je vhodné mít zpracovaná vnitřní pravidla v alternativní komunikační formě pro klienty s vyšším stupněm mentálního postižení pro usnadnění komunikace při seznamování a opakovaném připomínání znění těchto pravidel.

### ***11. Pracovní postupy a harmonogramy práce***

Podle přílohy č. 2 vyhlášky 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, kritérium č. 1 - Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb, bod c), musí mít poskytovatel písemně zpracovány pracovní postupy, podle kterých postupuje a které zaručují řádný průběh poskytování sociální služby. Všechny tyto pracovní postupy jsou zaneseny do interní dokumentace organizace poskytující sociální službu chráněné bydlení. V pracovních postupech a harmonogramech práce jsou popsány postupy všech vykonávaných prací, které vykonávají pracovníci přímé péče na chráněném bydlení v souladu s bezpečnostními a hygienickými předpisy. Pracovní postupy by měly popsat

především oblasti: stravování; bydlení; osobní hygieny; léků a lékařů; hospodaření s finančními prostředky; nakupování; cestování; pracovní činnosti; volného času; jednání na úřadech. Všechny pracovní postupy práce reflektují individuální míru podpory či pomoci klientovi v jednotlivých poskytovaných úkonech zpracovaných v individuálních plánech a účast klientů, v rámci svých možností, na všech činnostech vykonávaných v chráněném bydlení.

### ***12. Metody práce s klienty***

Metody práce s klienty zahrnují přímou práci za přítomnosti klienta, činnosti vykonávané ve prospěch klienta v jeho nepřítomnosti a skupinovou práci.

Přímá práce za přítomnosti klienta – výkon všech činností uvedených ve vyhlášce 505/2006 Sb., pomoc a podpora klienta ve všech oblastech, které sám nezvládne nebo zvládne pouze s dopomocí, související přímo s poskytováním sociální služby chráněné bydlení.

Činnosti vykonávané ve prospěch klienta v jeho nepřítomnosti – prosazování zájmů klientů chráněného bydlení a ochrana jejich práv.

Skupinová práce – skupinová práce s klienty chráněného bydlení.

### ***13. Návazné služby***

Pokud sociální službu chráněné bydlení budou využívat klienti s vyšší mírou podpory, nepředpokládá se jejich uplatnění na volném trhu práce. V tom případě je žádoucí zmapovat nabídku dalších subjektů poskytujících ambulantní sociální služby, např. sociálně terapeutické dílny nebo sociální rehabilitace a navázat s nimi spolupráci. Cílem této spolupráce je dlouhodobě a pravidelně podporovat člověka s mentálním či kombinovaným postižením k rozvoji a růstu samostatnosti, nezávislosti a soběstačnosti, aby si zachoval či nabyl pracovní a sociální dovednosti, které vycházejí z jeho individuálních potřeb.

## Závěr

V předkládané diplomové práci s názvem *Chráněné bydlení – sociální služba pro lidi s mentálním postižením* byly zodpovězeny všechny dílčí výzkumné otázky a jejich vyhodnocením i hlavní výzkumná otázka. Tím byl splněn hlavní cíl výzkumu a to zmapování konkrétního způsobu realizace chráněného bydlení v organizaci Domov na zámku Bystré. Na základě teorie a praxe jsem provedla analýzu procesu realizace chráněného bydlení formou případové studie a pokusila jsem se navrhnout ideální model chráněného bydlení v DNZ Bystré pro klienty s vyšší mírou podpory.

Diplomová práce je popisem faktů a skutečností, které se dotýkají života lidí s mentálním postižením v chráněném bydlení. 90. léta minulého století představovala příchod nových forem sociálních služeb, včetně těch orientovaných na komunitní formy bydlení pro lidi s postižením. Mezi ně patří i sociální služba chráněné bydlení, která zaznamenala dynamický rozvoj kvality a kvantity nabízených a poskytovaných služeb, orientujících se na jedinečnost každého člověka, jeho individuální potřeby, přání a jeho lidskou hodnotu.

Chráněné bydlení umožňuje žít lidem s mentálním postižením takovým způsobem života, jakým běžně žijí jejich vrstevníci. Všichni klienti chráněného bydlení, kde byl prováděn výzkum (pouze jeden klient přišel z domácího prostředí) před nástupem do konkrétního chráněného bydlení žili od mládí v ústavní péči, která jim zajišťovala veškerý servis. V ústavu měli všechno zajištěno, nemuseli se starat o přípravu jídla, nevěděli, jak se nakupuje, jak se vaří, kde se pere prádlo. Pracovníci ústavu jim organizovali volný čas, nabízeli hromadné aktivity pro celou skupinu. Individualita byla potlačena, soukromí, intimita a vlastní názor se neuznávali. Lidé v ústavu sociální péče byli pouze pasivními příjemci péče, bez možnosti projevit svoji individualitu, jedinečnost a svoje silné stránky.

Po nástupu do nového typu sociální služby chráněné bydlení po tyto lidi nastala velká změna. Museli se naučit a osvojit si nové dovednosti, učili se být samostatnější, soběstačnější, zodpovědnější. Proces osamostatnění u těchto lidí bývá zdlouhavý a náročný. Pracovníci chráněného bydlení poskytují klientům takovou míru podpory, aby mohli využít všechny své schopnosti a dovednosti v co možná nejvyšší míře. Pomáhají klientům zvládat každodenní péči o sebe sama, o svoji domácnost, podporují je při využívání volného času, při využívání veřejně dostupných služeb, při navazování

a udržování kontaktu se společenským prostředím a rodinou a pomáhají jim rozvíjet a udržet jejich pracovní dovednosti a návyky.

V práci je popsána problematika procesu realizace sociální služby chráněné bydlení v konkrétní organizaci Domov na zámku Bystré z pohledu pracovníků a klientů. Z provedených polostrukturovaných rozhovorů s pracovníky a klienty a z analýzy dokumentů vzešly zajímavé výsledky. Z rozhovorů s pracovníky vyplývá, že ke klientům přistupují jako partneři, kteří mají společný cíl a tím je co největší samostatnost a soběstačnost. Zároveň ale pracovníci připouští, že klienti v tomto chráněném bydlení nebudou nikdy schopni žít zcela samostatně a vždy budou potřebovat jejich pomoc a podporu. Z rozhovorů s klienty vyplynulo, že i když jsou v chráněném bydlení spokojeni, služba jim vyhovuje po všech stránkách, rádi by se stali zcela samostatní ve všech oblastech.

Chráněné bydlení je v principu určeno lidem se všemi stupni mentálního postižení. Nežádka panují mylné představy, že život v chráněném bydlení zvládnou pouze lidé s lehčí formou postižení. Zkušenosti však ukazují, že tento typ sociální služby je schopen reagovat i na potřeby lidí s těžším stupněm postižení. V praxi pak záleží na konkrétním nastavení služby, které pružně reaguje na složení klientů a potřebnou míru poskytované péče, na okolnostech a situaci, na potenciálním klientovi, tak i na konkrétním zařízení.

Ve své diplomové práci jsem si vědoma toho, že jsem popsáním realizace chráněného bydlení v Domově na zámku Bystré plně nevystihla všechny jeho aspekty a možné charakteristiky. Domnívám se, že vzhledem k náročnosti tématu a dané oblasti by se komplexnější výzkumné zpracování mohlo stát námětem pro další výzkumníky a další bádání.

Tato diplomová práce by mohla být přínosem především pro pracovníky chráněného bydlení a může sloužit jako návrh nebo inspirace pro další nastavení, do budoucna rozšiřující se, sociální služby chráněné bydlení v Domově na zámku Bystré pro klienty s vyšší mírou podpory.

## Seznam tabulek a grafů

**Tab. 1** Vývoj počtu klientů chráněného bydlení v období 2010 – 2017

**Tab. 2** Stupeň přiznaného příspěvku na péči klientů chráněného bydlení období 2010 – 2017

**Tab. 3** Počty klientů podle místa pobytu před nástupem do chráněného bydlení a počty klientů omezených ve svéprávnosti a svéprávných v období 2010 - 2017

**Tab. 4** Kritéria a obsah osobních cílů klienta

**Tab. 5** Denní program chráněného bydlení

**Tab. 6** Transformace dílčích výzkumných otázek do tazatelských otázek

**Tab. 7** Informativní přehled informantů

**Tab. 8** Komparační tabulka indikátorů jednotlivých oblastí individuálních plánů klientů chráněného bydlení DNZ Bystré

**Graf 1** Vývoj počtu klientů chráněného bydlení v období 2010 – 2017

**Graf 2** Průměrný věk klientů chráněného bydlení v období 2010 – 2017

**Graf 3** Stupeň přiznaného příspěvku na péči klientů chráněného bydlení v období 2010 – 2017

**Graf 4** Počty klientů podle místa pobytu před nástupem do chráněného bydlení v období 2010 - 2017

**Graf 5** Počty klientů svéprávných a omezených ve svéprávnosti v období 2010 – 2017

## Soupis použité literatury

### Monografie:

ČÁMSKÝ, Pavel; SEMBDNER, Jan; KRUTILOVÁ, Dagmar. *Sociální služby v ČR v teorii a praxi*. 1.vyd. Praha: Portál, 2011. ISBN 978-80-262-0027-7.

Česko. Zákon č. 108 ze dne 14. března 2006, o sociálních službách. *Sbírka zákonů ČR*. 2006, částka 37, s. 1257-1289. ISSN 1211-1244.

DISMAN, Miroslav. *Jak se vyrábí sociologická znalost*. 3. vyd. Praha: Univerzita Karlova, 2009. ISBN 978-80-246-0139-7.

GOFFMAN, Erving. *Asylums: Essays on the Social Situation of Mental Patients and Other Inmates*. Garden City: Anchor Books. 1961.

HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. 1. vyd. Praha: Portál, 2005, 408 s. ISBN 80-7367-040-2.

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

*Manuál transformace ústavů*. 1. vyd. Praha: MPSV, 2013. ISBN 978-80-7421-057-0.

MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Metody a řízení sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2003a. ISBN 80-7178-548-2.

MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Sociální služby: Legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. 2. aktual. vyd. Praha: Portál, 2011. ISBN 978-802-6200-413.

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

MATOUŠEK, Oldřich; KOLÁČKOVÁ, Jana; KODYMOVÁ, Pavla. *Sociální práce v praxi: Specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. 1. vyd. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-002-X.

MATOUŠEK, Oldřich. *Ústavní péče*. 2. rozš. a přeprac. vyd. Praha: SLON, 1999. ISBN 80-85850-76-1.



- MÜHLPACHR, Pavel. *Vývoj ústavní péče: filosoficko - historický pohled*. 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita, 2001. ISBN 80-210-2512-3.
- MICHALÍK, Jan a kol. *Zdravotní postižení a pomáhající profese*. 1. vyd. Praha: Portál, 2011. ISBN 978-80-7367-859-3.
- NOVOSAD, Libor. *Základy speciálního poradenství: Struktura a formy poradenské pomoci lidem se zdravotním postižením nebo sociálním znevýhodněním*. 1. vyd. Praha: Portál, 2000. ISBN 80-7178-197-5.
- PIPEKOVÁ, Jarmila. *Kapitoly ze speciální pedagogiky*. 1. vyd. Brno: Paido, 2006a. ISBN 80-7315-120-0.
- PIPEKOVÁ, Jarmila. *Osoby s mentálním postižením ve světle současných edukativních trendů*. Brno: MSD, 2006b. ISBN 80-86633-40-3.
- RADA, Marek. *Chráněné bydlení pro lidi s mentálním postižením: Praktický průvodce*. 1. vyd. Blansko: Hnutí Humanitní Pomoci, 2006.
- SEDLÁČEK, Martin. Případová studie. In ŠVAŘÍČEK, Roman; ŠEĎOVÁ, Klára a kol. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách: pravidla hry*. 1. vyd. Praha: Portál, 2007. s. 96 – 112. ISBN 978-80-7367-313-0.
- SEGAL, S. P. *Deinstitutionalization*. In EDWARDS, R. L. et al *Encyclopedia of social work*. 1. A-E 20th ed. Washington: NASW Press and Oxford University Press, 2010. ISBN: 978-0-19-531036-8.
- SOBEK, Jiří a kol. *Práce s rizikem v sociálních službách: příručka pro zaměstnance a poskytovatele sociálních služeb*. 1. vyd. Praha: Portus Praha, 2010. ISBN 978-802-5468-890.
- SOKOL, Radek; TREFILOVÁ Věra. *Sociální pracovník v rezidenčních zařízeních sociálních služeb*. Praha: ASPI, 2008. ISBN 978-80-7357-316-4.
- SMĚKAL, Vladimír; MACEK, Petr. *Utváření a vývoj osobnosti: Psychologické, sociální a pedagogické aspekty*. 1. vyd. Brno: Barrister & Principal, 2002. ISBN 80-85947-83-8.

ŠEĎOVÁ, Klára. Analýza kvalitativních dat. In ŠVAŘÍČEK, Roman; ŠEĎOVÁ, Klára a kol. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách: pravidla hry*. 1. vyd. Praha: Portál, 2007a. s. 207 – 247. ISBN 978-80-7367-313-0.

ŠEĎOVÁ, Klára. Proces kvalitativního výzkumu a jeho plánování. In ŠVAŘÍČEK, Roman; ŠEĎOVÁ, Klára a kol. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách: pravidla hry*. 1. vyd. Praha: Portál, 2007b. s. 51 – 82. ISBN 978-80-7367-313-0.

ŠVARCOVÁ, Iva. *Mentální retardace: vzdělávání, výchova, sociální péče*. 3. přeprac. vyd. Praha: Portál, 2006. ISBN 80-7367-060-7.

ŠVAŘÍČEK, Roman. Kritéria kvality kvalitativního výzkumu. In ŠVAŘÍČEK, Roman; ŠEĎOVÁ, Klára a kol. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách: pravidla hry*. 1. vyd. Praha: Portál, 2007a. s. 28 – 50. ISBN 978-80-7367-313-0.

ŠVAŘÍČEK, Roman. Kvalitativní přístup a jeho teoretická a metodologická východiska. In ŠVAŘÍČEK, Roman; ŠEĎOVÁ, Klára a kol. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách: pravidla hry*. 1. vyd. Praha: Portál, 2007b. s. 12 – 27. ISBN 978-80-7367-313-0.

ŠVAŘÍČEK, Roman. Metody sběru dat. In ŠVAŘÍČEK, Roman; ŠEĎOVÁ, Klára a kol. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách: pravidla hry*. 1. vyd. Praha: Portál, 2007c. s. 142 – 206. ISBN 978-80-7367-313-0.

TUTT, R. *The far side of the SEN inclusion debate*. Education Journal. Sep 2006. s. 9.

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

VALENTA, Milan; LEČBYCH Martin; MICHALÍK, Jan. *Mentální postižení v pedagogickém, psychologickém a sociálně-právním kontextu*. 1.vyd. Praha: Grada, 2012. ISBN 978-80-247-2829-1.

*Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe: Průvodce poskytovatele*. 2. vyd. Praha: MPSV Praha, 2003. ISBN 80-86552-66-7.

#### **Periodika:**

JOHNOVÁ, Milena. Individuální plánování – utajovaná síla sociální práce. *Sociální práce / Sociálna práca*. 2011, roč. 2011, č. 3, s. 142. ISSN 1213-6204.

VÁVROVÁ, Soňa. Institucionalizace jako překážka sociální inkluze osob se zdravotním postižením. *Sociální práce / Sociálna práca*. 2010, roč. 10, č. 4, s. 67-75. ISSN 1213-6204.

KULICHOVÁ, Romana. Transformace a deinstitucionalizace pobytových sociálních služeb z pohledu MPSV. *Sociální práce / Sociálna práca*. 2010, roč. 12, č. 12/10, s. 26-27. ISSN 1803-7348.

### **Internetové zdroje:**

*Domov na zámku Bystré*. [online]. [cit. 2017-11-10]. Dostupné z: <http://www.dnzbystre.cz/o-nas>

GRUNEWALD, Karl. *Zavřete ústavy pro mentálně postižené*. [online]. 2003 [cit. 2017-06-30]. Dostupné z: <http://www.kvalitavpraxi.cz/res/archive/001/000182.pdf?seek=1188218595>

CHÁB, Milan. *Ústav = instituce*. [online]. 1994 [cit. 2017-06-30]. Dostupné z: <http://www.kvalitavpraxi.cz/res/archive/000138.pdf?seek=1186579262>

*Metodika přípravné a realizační fáze přechodu uživatelů sociálních služeb*. [online]. 2015. [cit. 2017-08-03]. Dostupné z: [http://www.instand.cz/dokumenty/metodika-pripravne-a-realizacni-faze-prechodu-uzivatelu-socialnich-sluzeb\\_201308211115092.pdf](http://www.instand.cz/dokumenty/metodika-pripravne-a-realizacni-faze-prechodu-uzivatelu-socialnich-sluzeb_201308211115092.pdf)

MULHEIR, G., BROWNE, K. *De-institutionalising and Transforming Children's Services: A Guide to Good Practice*. [online]. 2007 [cit. 2017-06-30]. Dostupné z: [https://www.crin.org/en/docs/Deinstitutionalisation\\_Manual\\_Daphne\\_Prog\\_et\\_al.pdf](https://www.crin.org/en/docs/Deinstitutionalisation_Manual_Daphne_Prog_et_al.pdf)

*Sociální služby*. [online]. 2016 [cit. 2017-06-28]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/18661>

*Vyhláška 505/2006 Sb. ze dne 15. listopadu 2006, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách*. [online]. 2006. [cit. 2017-06-28]. Dostupné z: [http://www.mpsv.cz/files/clanky/13639/505\\_2006\\_2015.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/13639/505_2006_2015.pdf)

## **Seznam příloh**

**Příloha č. 1** Vzor informovaného souhlasu s prováděním výzkumu v organizaci

**Příloha č. 2** Vzor informovaného souhlasu k rozhovoru pro účely diplomové práce

**Příloha č. 3** Přepsaný rozhovor s pracovníkem

**Příloha č. 4** Přepsaný rozhovor s klientem

**Příloha č. 5** Pracovní list

## **Příloha č. 1**

### **Vzor informovaného souhlasu k rozhovoru pro účely diplomové práce**

01.11.2017

Česká Třebová

#### **Žádost o souhlas s prováděním výzkumu**

Vážený pane řediteli,

obracím se na Vás se žádostí o souhlas s prováděním výzkumu ve Vašem zařízení. Výzkum bude součástí mé diplomové práce na téma „*Chráněné bydlení – sociální služba pro lidi s mentálním postižením*“.

Výzkum bude probíhat formou polostrukturovaných rozhovorů s vybranými pracovníky přímé péče a klienty a analýzou dokumentů individuálních plánů klientů vztahujících se k dané problematice v měsících listopad - prosinec 2017.

Výstupy z výzkumného šetření a moji diplomovou práci Vám ráda poskytnu, pokud o ně budete mít zájem.

Věřím, že mé žádosti vyhovíte.

Děkuji

Alice Chlebounová

## Příloha č. 2

### Vzor informovaného souhlasu k rozhovoru a nahlédnutí do individuálního plánu pro účely diplomové práce

#### Informovaný souhlas pro účely diplomové práce Alice Chlebounové

Jméno klienta: .....

Opatrovník: .....

Já, níže podepsaný/á ..... dávám tímto souhlas k rozhovoru, nahrávání a nahlédnutí do individuálního plánu. Informace z těchto rozhovorů a IP budou použity pouze pro účely vypracování diplomové práce Alice Chlebounové, studentky Ústavu sociální práce Univerzity Hradec Králové. Název diplomové práce je „*Chráněné bydlení – sociální služba pro lidi s mentálním postižením*“.

.....

.....

Datum

Podpis

### **Příloha č. 3**

#### **Přepis rozhovoru s pracovnící chráněného bydlení.**

**V:** Ahoj, nejdřív bych ti chtěla moc poděkovat, že jsi tady zůstala po práci a dala souhlas s tímhle rozhovorem.

**P1:** „Jo, to je v pohodě, nevadí mi to.“

**V:** Jak vám tady vyhovuje v současnosti zavedený denní režim na chráněném bydlení?

**P1:** „Hm, hm, no tak já si myslím, že v současný době už to tady právě máme zavedený tak, že nám to vyhovuje. Už jsme si našli systém, už si zvykli i klienti, protože to pro ně byla taky velká změna. Ze začátku tu byly velký zmatky, oni například nevěděli, jestli mají jít do dílen (myšleny sociálně terapeutické dílny) nebo jestli mají dopolední činnost tady na chráněnkou. Ted' už to má nějaký řád, když někdo potřebuje něco jinak, tak už si umíme poradit, jsme flexibilní a dovedeme si to zařídit podle té situace. Jsme tady dobrá parta, vzájemně si pomáháme ... no, ted' už konečně je to tady zajetý, takže vyhovuje.“

**V:** A jak dlouho trvala ta přechodová doba?

**P1:** „No, to bylo opravdu dlouho, já bych řekla tak že možná aj tak skoro ten rok, než si to sedlo.“

**V:** Jak byste popsal všední den a víkend pracovníka na chráněném bydlení?

**P1:** „Pracovní den je určitě náročnější, musí to bejt rychlejší, víkendová služba je klidnější, někteří klienti jezdí pravidelně domů a to je pak hodně znát, že je tu jich málo. Třeba právě ranní činnosti. Klienti se musí nasnídat, ranní hygiena, někteří si jdou i ráno nakoupit k snídani, no a aby byli na osmou v dílnách (STD), takže to musí být takový rychlejší. Jinak těch činností v průběhu pracovního týdne je víc, protože odpoledne jsou další ty činnosti. Třeba návštěvy lékařů, pedikérky, kadeřnice, přes léto práce na zahradě a to je potřeba stihnout, protože to je udělat. Prostě se musí zapojovat všichni a je to prostě náročný. Víkendová služba je, myslím si, pohodovější. Jednak klienti se ráno můžou vyspat jak chtějí, nemusejí vstávat, nejdou do práce, takže pohodička, spí si jak dlouho každé chce, někdo si rád poleží. Pak je jich tady i víkendu málo, protože někteří klienti jezdí na víkend domů. To je taky znát, že je jich tu málo. A tím, že je ten víkend takovej zájmovější, že si každé může zvolit činnost, jakou by chtěl dělat, tak někdo je

*u sebe na pokoji, nemá potřebu se sdružovat. Někteří už fakt pochopili, že to je jejich pokoj a nemaj tendenci se pořád sdružovat a opravdu ten volný čas tráví tak, jak si představují.“*

**V: A jak to tady máte personálně zajištěný?**

**P1:** *„No, ve všední den je tu jedna na denní službu a jedna přichází na odpoledne, no a na noc je tu jedna pracovnice. A o víkendu, když tu jsou všichni klienti, tak tu jsou dvě pracovnice, každá má na starosti jednu domácnost. A na noční jenom jedna na celý barák. Ale je to flexibilní, taky podle toho, kolik je tu klientů. Když je tu míň klientů, jsou doma, tak ty služby krátím a přijde sem pracovnice jenom na tu dobu, která je nejnáročnější. Prostě máme směny tak, aby se to dalo zvládnout a samozřejmě, aby bylo na klienty dost času.“*

**V: Co je pro klienty v chráněném bydlení nejsložitější a co jim naopak nedělá potíže?**

**P1:** *„Nejsložitější? No nejsložitější je ... si myslím ... ty peníze. Oni už si zvykli, že je mají u sebe, ale stejně si to pořád ještě neumí spočítat a rozvrhnout tak, aby jim to vyšlo na celý měsíc. Ve chvíli, kdy se jim dají peníze na nákup, tak jsou schopní je utratit za cokoliv, hlavně, aby nakupovali. Je jim jedno, že nemají máslo, mlíko, že si nemaj z čeho udělat snídani nebo večeři. Prostě hlavně nakupovat, ale jenom cukr, kafe, sušenky, kofoly, párky a tak, prostě uspokojit nějakou svou okamžitou potřebu. Nedovedou si spočítat, že ty peníze jim musí vystačit na jídlo, drogerii a tak. Tak to je asi pro ně největší problém. A co jim dělá nejmenší problém? Docela dobře a rychle si zvykli, že má každé svou domácnost. Že si tam dělají ty své věci, snídani, večeři, pak si to po sobě uklidí. I to praní prádla ... to bylo pro ně úplně něco novýho. Oni to na domově vůbec neznali a teď už většina z nich dovede dát aj ten prášek a zapnout ji. Jako ty manuální práce jsou pro ně jako jednodušší než to, kde musí přemýšlet a uvažovat. No, to je taky problém. To chování ...někdo je tady tři roky a stejně do teď nepochopil, že se nemůže chodit k někomu do pokoje, jak se mu zachce a dodržovat nějaký soukromí. To je taky většinou důvod jejich konfliktů. Prostě jak tu máme klienty s tímhle těžším postižením, tak jim to prostě nedochází a nechápou to, že nemůžou lítat po baráku, kam se jim zachce a vybíhat ven a děsit lidi, pořvávat na chodníku a tak. Nebo třeba v autobuse ... někde s nima jedeme a někteří klienti na lidi pořád sahají, pořád se jim na něco ptají a těm lidem je to*



*nepříjemný a některý se i boje, já se jim nedivím. A můžeš jim to říkat pořád dokola, jak se mají chovat a stejně je to marný.“*

**V: V jakých oblastech klientům nejvíce pomáháte**

**P1:** *„Určitě hospodaření s penězi, s tím potřebujou pomoc všichni naši klienti. Ani jeden není schopnej si peníze obstarat sám. Potom pomoc s hygienou, ta péče o člověka sama sebe, aspoň připomenout, dopomocť. Zapojujeme je (klienty) do všeho, vaření, úklidy, prádlo... každě prostě podle toho, co zvládne, oni to sice zvládnou udělat sami, ale stejně se to skoro všem musí aspoň připomínat. A taky nejvíc hygiena, aspoň připomenout, dohlídnout a pak hlavně doprovody. Tady v tom chráněnkú bydlí deset klientů, ale úplně samostatně, že si někam zajdou, tak to zvládnou jenom tři, ty ostatní se fakt musí pořád doprovázet. Ostatní budou toho pracovníka potřebovat vždycky. Opravdu ty doprovody nebo objednání ke kadeřnici, k lékaři a tak. Já je nechci podceňovat, ale myslím si, že tyhle lidi budou potřebovat v těchhle oblastech podporu pracovníků pořád. Nikdy nebudou schopní žít úplně samostatně, to určitě ne. Oni mají svoje limity a přes to prostě nejede vlak.“*

**V: Odpovídá podle vás denní program (jeho složení, struktura, činnosti) podstatě a cílům chráněného bydlení?**

**P1:** *„No (uvolněný smích), my se snažíme dělat všechno proto, aby to fakt odpovídalo. Myslím si, že tak jak jsme si to na začátku nastavili a mluvili jsme o tom, jak by ta služba měla vypadat, tak doufám, že postupnýmá krokama se k tomu přibližujeme a to, co to nese s sebou, tak nás jenom posiluje a podle toho se snažíme tu službu vylepšovat, tak aby tady bylo klientům, ale i pracovníkům dobře.“*

**V: Jaký je váš názor na funkci klíčového pracovníka v rámci chráněného bydlení?**

**P1:** *„No, v chráněnkú je klíčák pro klienta nejdůležitější osoba, on je mu podporou ve všem, je průvodcem službou, a teď se ta role klíčáka posunula o kus dál. On mu vlastně pomáhá úplně ve všem, co ten klient nezvládá, on je vlatně podporou při všem, je to takovej jeho průvodcem tou službou. Ze začátku, když jsem přišli a bylo to pro úplně něco jinýho, tak klíčovej pracovník se jim opravdu intenzivně věnoval. Doprovázel je všude, říkal jim, co se bude dít a ...ta role klíčovýho pracovníka se posunula ještě o kus dál. Pracovník ... opravdu snaží se, třeba ...třeba ohledně těch léků...aby měl dostatek léků, aby měl všechny prohlídky co má mít, aby si klient připravil správně ty léky a ty léky*

*správně užíval. Zaznamenává ty dobré, ale taky ty špatný věci ohledně klienta, aby na tom pak mohli spolu pracovat. Prostě bez toho klíčového pracovníka to tady nejde, to prostě ne. Jednak taky i pro ty klienty. Aby měl každý svého klíčového pracovníka je fakt, ale fakt důležitý. Teď už ty klienti vědí, že když maj nějaký problém, tak vědí, že můžou jít za tím svým klíčákem a řeší to s ním. Oni teda vědí, že to můžou říct jakýmukoliv pracovníkovi, ale vědí, že prostě mají toho svého klíčáka a ten je pro ně.“*

**V: Co pro vás znamená být klíčovým pracovníkem?**

**P1:** *„No, klíčák má tady takových povinností, že mu z toho je někdy až ouzko, ale když ty lidi na nás spoléhaj a hlavně si to nejsou schopni sami pohlídat a zařídit. To je prostě tím jaký tady máme složení klientů. Klíčovej pracovník má hodně práce, to je pravda, klíčovej pracovník vede veškerou tu dokumentaci ke klientovi, vykazování úkonů péče a vlastně všechno, co se týká klienta. Jestli je správně vykázána péče podle individuálního plánu, pokud se něco změní, hned to zanést do plánu péče, zpracovávat a aktualizovat rizikový plány a tak. Když to srovnám s prací klíčáka v dozpěčku (domově pro osoby se zdravotním postižením) a tady, tak je to o hodně, ale opravdu o hodně větší práce a odpovědnost. Pro mě osobně to znamená ještě větší zodpovědnost za toho klienta a o hodně víc práce.“*

**V: Daří se podle vás, klientům naplňovat svoje cíle definované v individuálním plánu?**

**P1:** *„No, každej ten cíl si klient stanovuje sám a rozhodně je rozdíl, co je to za cíl. Ale je pravda, že s tím, jak se ty klienti přestěhovali sem na chráněňko, tak z počátku si tady s tím klíčovým pracovníkem stanovovali cíle spíš praktický, že jo. Třeba co se týče úklidu bytu nebo pokoje, obsluhy spotřebičů a tak. Prostě aby tu službu zvládli. A tyhle cíle trvali někomu dýl a někdo to zvládl v kratším čase, ale taky to zvládl. No a pak jsou tady ty cíle, co jsou přání klientů. A i když mají podporu těch klíčáků, tak se jim někdy nedaří ty cíle naplnit. To jsou hlavně ty přání jako kontakty s rodinou, která nemůže nebo nechce ty kontakty udržovat. Nebo třeba mezilidský vztahy, tady klient měl přání jezdit za přítelkyní. A i když se snažíme, tak to prostě nějak často nejde pořešit. Jednak přítelkyně je daleko a taky třeba je to otázka peněz. No a to se jim špatně vysvětluje, třeba i to, že ta přítelkyně už nemá zájem, prostě to nechápou a pořád si trvají na svém.“*

**V: Jak probíhá spolupráce pracovníků a klientů při naplňování cílů individuálního plánu?**

**P1:** *“Spolupráce pracovníků je, protože když má klient nějaký cíl, při kterém si osvojuje nějakou činnost nebo dovednost a má stanovenou nějakou podporu, nějaký kroky k tomu naplnění cíle, tak je potřeba, aby to ty ostatní pracovníci věděli a řekli si to mezi sebou a dodržovali jednotný postup, aby mu pomáhali všichni stejně. Ta spolupráce těch pracovníků je fakt důležitá, a když klíčák nemůže, tak se domluví s ostatními pracovníkama a poprosí je o jednotný přístup, aby jeden to dělal tak a druhý zas tak, to ne ... musím říct, že tady to fakt funguje, tady si ty informace předávají. Ze začátku jsme měli takový plán, že jednou za měsíc se sejdem a ty informace si předáme. Jenže pak jsme zjistili, že ten provoz tady je fakt náročnější a že potřebujeme dělat jiný věci a svolávat poradu jednou měsíčně jsme nestíhali. Tak jsme si ten způsob předávání informací stanovili jinak. Každá pracovnice, když potřebuje, tak to ostatním řekne, třeba že má nový plán u toho a toho nebo že potřebuje, aby se to s tímhle klientem dělalo takhle nebo tady u toho klienta mám změnu, prosím přečtěte si to a tak. Víš, ono je taky něco jiného, když je velkej kolektiv pracovníků, ale tady to jde, tady je nás osm plus vedoucí, takže se tady prakticky pořád potkáváme. Je to prostě menší kolektiv.“*

**V: Mění se postupem času individuální plány klientů? A pokud ano, jak?**

**P1:** *“Určitě je tady rozdíl. Když si to vezmu zpátky, jak jsme psali individuální plány na zámku, když jsme byli, tak takový to základní, takový to gró, co má klient za cíl, jak k tomu dojde a jestli se to podařilo naplnit nebo nepodařilo, jestli se v něm bude pokračovat dále nebo nebude, tak ta základní myšlenka toho plánování, tak ta zůstává stejná. Ale byly ty plány takový jako stručnější, asi obsahovali jenom ty jako cíle, ale nebyli asi tak podrobnější. Plány se mění, jsou ty cíle někdy trochu složitější a liší se náročností, současně době jsou ty plány o hodně podrobnější, propracovanější, v těch plánech je prostě všechno. Když by teď přišla nová kolegyně, tak ji na ty plány taky odkážeme. Při tom zaučování dostane informace o službě, o tom jak to tu funguje, o klientech a samozřejmě si na všechno nevzpomeneš, tak ji odkážeš na ty plány, který máme fakt podrobně vypracovaný, kde se o tom člověku dozví zásadní věci. Co ten člověk dovede, v čem potřebuje pomoc, v čem se mu pomáhá, co je pro něj důležitý. Teď ty plány tady máme opravdu hodně podrobný ...to už vidíš i na tý dylce toho plánu. Dřív na zámku*

*to byly třeba jen dva listy, teď ty plány mají šest, sedm i víc listů, oboustranně popsaných. Je tam daleko víc informací, je podrobnější. Je to tím jak se vyvíjí to chráněno, tak tam buď oblasti potřeb přibývají nebo se mění nebo úplně zaniknou.“*

## **Příloha č. 4**

### **Přepis rozhovoru s klientem chráněného bydlení**

**V: Jak byste popsal svůj všední den a víkend v chráněném bydlení?**

**K1:** *“No tak...ten tejdén začíná pondělím, což je pracovní tejdén do pátku, no a já mám pracovní dobu takovou, že chodím do dílny (sociálně terapeutické dílny) dělat košíky, chodím do kavárny a dělám v kavárně, v kavárně roznáším kávu, čaj, kofolu, preso, ten jak se to menuje, je to takový žlutý a sobota a neděle se liší tak, že v sobotu odpočíváme po pracovním týdnu a neděle si děláme různé aktivity, to znamená, že se díváme na televizi nebo že se jdeme projít. To znamená ... můžeme se projít i v pracovním týdnu, ale musíme to říct pracovníkům... abychom to mohli ... no, vykonat tu vycházku.“*

**V: Co děláte, když máte volno, jaká je vaše nejoblíbenější činnost?**

**K1:** *“No, já když mám volnou aktivitu, tak se zajímám o kocoura Mikiho, což je převzatej kocour od L.,nevím, kolik má roků, kupuju mu žrádlo a hladím ho, je to můj kamarád a protože jsem jeho pániček, tak se zajímám jestli má hodně jídla a tak. Když zjistím, že má málo jídla, že není krmení, tak vyberu z bankomatu peníze s paní B. (opatrovnící) a ty použiju, né na žádnéj...na žádnéj jako alkohol, ale to na ...ne jako tohle, ale na to krmení pro kočky. Protože kočky potřebujou jíst jako my lidi a já mám rád Mikiho a je to jako takovej můj miláček, že jsem si už od malička přál nebo když jsem nastupovat do zámku, tak moje přání bylo mít zvířátko, což mě nebyl umožněno... nikdy... protože dříve byl jinej režim. Eee ...jako... jestli to víte...moje přání stále je ...je to jako potlačenej cíl to je... jako mít zvířátko, že se chci o něj starat. No a jinak se věnuju svému koníčku, což jsou vláčky a chtěl bych jednou cestovat, jako cestujou ostatní lidi a není mi to stále umožněný, protože já stárnu a ten cíl bude jako stále víc zhoubnej a bude to jako pořád oddalovaný.... mám knížky, časopisy, ale chtěl bych do budoucna cestovat, protože to vidím v televizi jak nastupujou lidi, říkám si, proč já takhle nejezdím, kvůli čemu je mě to zbaveno, to nevím.“*

**V: Co všechno jste se naučil v chráněném bydlení?**

**K1:** *“Naučil sem se ... vařit, škrabat brambory, loupat cibuli, česnek, loupat vajíčka, míchat ten vaječnej ten ...no ten...tu vaječnou směs. Pak jsme se naučili škrabat brambory, okrajovat, já jsem se naučil okrajovat brambory. Akorát ještě neumíme*

*ovládat tohleto (ukáže na varnou desku), to by musely študovaný lidi, který jsou jako učňové, který by nás museli ... my jsme jezdili do Poličky na vaření (kurz vaření v SOU), ale nedošli jsme samozřejmě až tak daleko k té vařící plotně, že tam to někde skončilo, nevím, z jakýho důvodu to skončilo. Taky si sám si chodím dobíjet kredit ... na poštu. No, a taky si sám uklízím v pokoji, utírám prach, vytírám.“*

**V: Co se vám líbí v chráněném bydlení a co byste naopak změnil?**

**K1:** *“Jsem tu spokojený, měl jsem ty záchvaty, už je neci a za druhý, co bych změnil ve fungování baráku...asi nic, pracovnice jsou hodný, pomáhají nám, no mě se tu líbí...jak to ... tady moc. Co bych změnil ... co bych změnil...nevím ...kdyby se to převedlo na peníze., protože to je jako, je to taková hra ....prostě je to právě to, že bych si přál a to je moje přání stále a to mám i v individuálních plánech, že chci být jako svéprávněj člověk a né jako nějakej herec, kterej hraje divadlo. No a co bych změnil ... jednoho klienta...ten nás tady hrozně štve. Já chci mít svůj klid. No a někdy se tady hádáme, ale pak nám J. vysvětlí, že tak to nejde, že se musíme domluvit.“*

**V: V čem všem vám během dne pomáhají pracovníci?**

**K1:** *“Pracovníci pomáhají ... nastíním větší nákupy...je to taky s tou svéprávností svázaný, protože člověk, kterej to od piky nedělal, neumí nic, takže je takovej jako mimo...takže je jako takovej.... V peněžním hospodaření, to jako ještě jo. K lékařům mě objednáva H., že nevím jaký tam je číslo, že každej ten ... jak se to jmenuje...lékařskej tenhle má jiný číslo a kdybych třeba zmáčnul jiný číslo...dojdu si tam sám. Já třeba co se týká mytí oken... pomáhá pracovník, protože já mám ty záchvaty a já se bojím, abych neměl záchvat a nespádnul sem.“*

**V: Víte, kdo je váš klíčový pracovník a co dělá?**

**K1:** *“Je to H...je to pěkný jméno. Zajednáva nákupy, zajednáva doktory, zajednáva pedikúru, ale prostě jsme na ni zvyklý. Je to za jedno hodná paní H., že já ji mám rád, já bych ji neměnil za nikoho jinýho...nikoho jinýho nechci. Já ji věřím, že když mám problém, tak jí to řeknu.“*

**V: Když s pracovníkem individuálně plánujete, jak to probíhá?**

**K1:** *“To H. přijde a povídáme si spolu. Já říkám, co je mým přáním a H. o tom se mnou mluví a pak to tam napíše. No a pak zase se to musí dělat, jako aby to bylo naplněný. H. je moc hodná.”*

**V:** **K čemu myslíte, že vám slouží individuální plán, proč ho máte?**

**K1:** *“No je to takovej jako jízdni řád našeho života. Protože co se tam nesesmolí a vždycky se to sesmolí s někým. Je to abychom prostě porovnali dřívější individuální plány...20 let stará plány...když jsme byli jako malý kůzlata na zámku, promiňte mi to slovo...a teď když jsme takový velký. Já si myslím, že když je tam třeba napsaný, tak se tam podívám a vidím, že to tam napsaný není.”*

**V:** **Víte, jaké máte cíle v plánu a kdo je navrhuje?**

**K1:** *“Já vím, jaký mám cíle, sám si je navrhuju... protože to tak chci a chci si říkat, co chci.”*

**V:** **Co děláte proto, abyste stanovené cíle naplnil, a pomáhá vám s tím někdo?**

**K1:** *“Já se snažím to naplňovat, protože takhle, když budu stát na jednom místě, jak zaraženej v trní, tak vlastně to ukazuje to, že se bojím, že se vlastně bojím...prostě když pracuju na tom, tak vlastně je to to, abych se posunul, abych třeba bydlel sám, protože když nebudeš na sobě pracovat, což mě říkal pan S., tak nikdy sám bydlet nebudeš, budeš furt pod korytem dospělých a budou furt do tebe rejpat. Pokud já budu jen zalezlej a nebudu pro to nic dělat, musím se sebou furt něco dělat...nó, věci bych si chtěl zařizovat sám.”*

## Příloha č. 5 Pracovní listy

### Hlavní cíl sociální služby:

Hlavním cílem je obnovení standardního životního stylu a schopnosti žít samostatně a zodpovědně.

### Dílejší cíle sociální služby:

1. Podpora klientů při zvládnání **každodenní péče o sebe sama**- osobní hygiena a péče o svůj zevnějšek. *A, B, C, D, M*
2. Podpora klientů **při zvládnání chodu domácnosti** – pomoc a podpora v rozvíjení konkrétních dovedností a rozumových schopností klientů spojených s běžným chodem domácnosti (úklid, praní prádla, nakupování, vaření, údržba domácích spotřebičů, hospodaření s penězi, péče o domácí zvíře, údržba okolí domu a společných prostor atd.). *E, F, G, H, P, J, K, L*
3. Podpora klientů **při uplatňování jejich práv, svobod a oprávněných zájmů**- zejména pomoc a podpora při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a při vyřizování běžných záležitostí. *I, J, V*
4. Podpora klientů **při využívání veřejně dostupných služeb** – pomoc a podpora v kontaktu s úřady, soudy, poštou, bankou, lékařem, orientace ve městě, orientace v čase, orientace v cestování a jízdních řádech, ve využívání informačních zdrojů. *K, L, M, O, T, U*
5. Podpora klientů v **zapojení se do pracovních aktivit** – využívání nabídky pracovního uplatnění na otevřeném trhu práce a podpora při využívání služby Sociálně terapeutické dílny v Bystrém (dále jen STD), spolupráce s jinými subjekty (např. AC dílny, Rytmus Chrudim). *N, S*
6. Podpora klientů při smysluplném **využívání volného času** – podpora v hledání aktivit, zajištění podmínek pro přiměřené vzdělávání. *R*
7. Podpora klientů **při začleňování do života ve městě, udržování a upevňování vztahů s rodinou**. navazování nových kontaktů a přátelství. *U, V*



DVO5 cíle služby INDI 202VOJ SEBEDBSLUHY

<p>9</p> <p>A</p>	<p>Ranní vstávání</p>	<p>V této oblasti potřebuje mírnou podporu pracovníka. Večer <b>poměrně pozdě usíná</b> ( sleduje televizi, nebo poslouchá rádio ) a proto je nutné ho upozornit na to, že je již hodně hodin a je mu <b>doporučeno, aby šel spát. Ráno potřebuje informaci pracovníka, kolik času má před odchodem do dílen, aby vše stihl.</b> Tonda vstává přibližně kolem 7.00 hod. Při příchodu pracovníka je již většinou vzhůru, provádí ranní hygienu, nebo si připravuje snídani. O víkendu vstává sám, kdy chce, orientuje se v čase, dokáže rozlišit víkend a všední den.</p>	<p>A</p> <p>B</p> <p>C</p> <p>D</p>
<p>B</p>	<p>Zvládání běžných úkonů péče o vlastní péči</p>	<p>Potřebuje mírnou podporu pracovníka, <b>někdy potřebuje poskytnout podporu při výběru vhodného oblečení. Oblékně a svlékně se sám.</b></p>	
<p>10</p> <p>A</p>	<p>Ranní vstávání</p>	<p>Milan, se budí bez budíku. I když je vzhůru, vyčkává na lůžku až do příchodu pracovníka. Vzhledem k jeho rituálům mu vše déle trvá, proto je nutná <b>opakovaná slovní podpora a to několikrát za sebou. Připomínat mu oblékání, stání postele, větrání.</b> Čaj i snídani si nachystá zcela sám, potřebuje čas a neustále <b>slovně podporovat.</b> V současné době má nového spolubydliče, což mu hodně pomáhá při včasném odchodu do dílny. Ten také odchází do dílny denně ráno i odpoledne a slovně Milana podporuje.</p>	
<p>B</p>	<p>Zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu Volba vhodného oblečení, oblékání, svlékání, obouvání, zouvání, úprava vzhledu</p>	<p><b>Fyzicky se oblékně i svlékně, ale potřebuje vše několikrát připomenout.</b> V poslední době je ráno mnohem rychlejší. <b>Obutí i zutí obuvi také zvládá, tkaničky si zaváže, opět se slovní podporou.</b> Pokud pracovník odejde a vrátí se za několik minut, často je Milan stále u stejného úkonu. Úprava vzhledu, <b>opět slovní připomenutí.</b> Večer je potřeba <b>připomenout</b> výměnu prádla. Na běžné užívání si oblečení vybírá sám. Při zvláštní příležitosti <b>potřebuje s výběrem pomoci.</b></p>	
<p>C</p>	<p>Osobní hygiena</p>	<p>Základní hygienické návyky má osvojeny, osobní hygienu <b>zvládá se slovní podporou.</b> Je velmi čistotný, velmi často si myje ruce, někdy až přehnaně často a dlouho. <b>Potřebuje pomoci s holením, doholit neholená místa. V poslední době je v této oblasti samostatnější, někdy se již oholí sám, stačí slovní podpora. Zuby si čistí sám,</b> nezvykle dlouho. <b>Je třeba ho upozornit na to, aby si na kartáček dával menší množství pasty a délku čištění zubů se snažit pohlídat, neboť by si mohl způsobit bolestivé zranění dásní. I přes slovní domluvu pracovníka má přesně nastavené, jak dlouho si je bude čistit.</b> <b>Při stříhání nehtů a čištění uší potřebuje pomoc,</b> tyto činnosti provádějí většinou jedenkrát týdně rodiče. Hygienické potřeby si <b>nakupuje s podporou</b> pracovníka. Má je <b>uložené v koupelně a na svém pokoji.</b> Občas si hygienu doveze z domova. K provádění hygieny používá sprchový kout. Při sprchování si sám reguluje teplou vodu. <b>Je třeba připomenout délku sprchování.</b></p>	
<p>D</p>	<p>Používání WC</p>	<p><b>WC používá zcela samostatně.</b></p>	