

Univerzita Hradec Králové

Ústav sociální práce

Bakalářská práce

2015

Pavčina Černá

Univerzita Hradec Králové

Ústav sociální práce

Sociální práce jako nástroj podpory osob
s mentálním postižením v Domově sociálních
služeb Skřivany

Bakalářská práce

Autor: Pavlína Černá
Studijní program: B 6731 Sociální politika a sociální práce
Studijní obor: Sociální a charitativní činnost
Vedoucí práce: Mgr. Martina Macková, Ph.D.

Hradec Králové

2015

UNIVERZITA HRADEC KRÁLOVÉ
Ústav Sociální práce
Akademický rok: **2014/2015**

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE
(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Pavčina Černá**
Osobní číslo: **U122**
Studijní program: **B6731 Sociální politika a sociální práce**
Studijní obor: **Sociální a charitativní práce**
Název tématu: **Sociální práce jako nástroj podpory osob s mentálním postižením v Domově sociálních služeb Skřivany**
Zadávající katedra: **Oddělení sociální práce a sociální politiky**

Z á s a d y p r o v y p r a c o v á n í :

Hlavním cílem práce je odhalit možnosti intervencí sociální práce při péči o osoby s mentálním postižením ve vazbě na sociálně politická opatření a podmínky konkrétního zařízení. Teoretická část bude obsahovat základní informace o charakteru a potřebách cílové skupiny, o specifickém působení sociálního pracovníka a o vybraném domově sociálních služeb. Praktická část se zaměří na zjištění spokojenosti klientů s kvalitou poskytované služby, přičemž bude využita technika rozhovoru. Studijní zdroje: Domov sociálních služeb Skřivany, <http://www.usp-skrivany.eu/>. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, MATOUŠEK, Oldřich a kol.: Metody a řízení sociální práce., Praha: Portál, 2008.

Rozsah grafických prací:

Rozsah pracovní zprávy:

Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná**

Seznam odborné literatury:

Vedoucí bakalářské práce:

Mgr. Martina Macková, Ph.D.

Oddělení sociální práce a sociální politiky

Datum zadání závěrečné práce: 6. února 2014

Termín odevzdání bakalářské práce: 31. března 2015

JUDr. Miroslav Mitlöhner, CSc.
ředitel

dne

L.S.

Mgr. Zuzana Truhlářová, Ph.D.
vedoucí katedry

Prohlášení

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

V Hradci Králové dne:

Pavλίna Černá

Poděkování

Děkuji všem, kteří mi poskytli pomoc a podporu při realizaci této práce, zvláště pracovníkům Domova sociálních služeb ve Skřivanech. Za odborné vedení, rady, trpělivost a porozumění děkuji vedoucí práce Mgr. Martině Mackové, Ph.D. Poděkování patří i mé rodině, která mi poskytla zázemí pro psaní této práce.

Abstrakt

Černá, Pavlína. *Sociální práce jako nástroj podpory osob s mentálním postižením v Domově sociálních služeb Skřivany*. Hradec Králové, 2015. 69 s.: Bakalářská práce. Univerzita Hradec Králové, Ústav sociální práce. Vedoucí práce: Mgr. Martina Macková, Ph.D.

Bakalářská práce se zabývá nástroji sociální práce, které jsou uplatňovány v Domově sociálních služeb ve Skřivanech.

Práce je rozdělena na dvě hlavní části. Na část teoretickou a část praktickou. Hlavním cílem mé bakalářské práce odhalit možnosti intervencí sociální práce při péči o osoby s mentálním postižením ve vazbě na sociálně politická opatření a podmínky konkrétního zařízení. První část představuje teoretické vymezení postižení cílové skupiny klientů a konkrétních nástrojů sociální práce, definuje pojmy mentální retardace, práva, integrace, dále představuje sociální práci s jednotlivcem rodinou, skupinou a komunitou. Představuje opatření v rámci sociální politiky a definuje pojem sociální služby. V teoretické části bakalářské práce se dále věnuji konkrétnímu domovu pro osoby se zdravotním postižením, který se nachází ve Skřivanech. Popisuji jeho historii a uplatnění sociální práce v praxi.

Obsahem empirické části je vymezení hlavního cíle, ze kterého vycházejí dílčí cíle. Pro tuto práci jsem zvolila kvalitativní metodu výzkumu, kterou jsem v této části popsala a zaznamenala konkrétní situace klientů. Na závěr jsme provedla shrnutí výsledků výzkumného šetření.

Klíčová slova: mentální retardace, práva, integrace, vzdělávání, zaměstnávání, role pracovníka

Annotation

ČERNÁ, Pavlína. Social work as a tool for the support of persons with mental disabilities in social services Skřivany, 2014. 69 p.: Bachelor thesis. University of Hradec Králové, Department of Social Work. Supervisor: Mgr. Martina Macková, Ph.D.

Bachelor thesis deals with the instruments of social work, which are applied in Social Care Home in Skřivany.

The work is divided into two main parts. Theoretical and practical part. The main aim of my thesis is the investigation of client satisfaction with services in the homes of social services. The first part presents a theoretical definition of disability of the clients and specific tools of social work, defines the terms of mental retardation, rights, integration. It also presents the social work with individual families, groups and the community. It introduces a measure of social policy and defines social services. The theoretical part of the thesis is also dedicated to specific homes for persons with disabilities, which is located in Skřivany. I describe its history and application of social work practice.

The empirical part contains the definition of the main objective of which there are the individual targets. For this work I chose a qualitative research method, which I describe in this section and noted the particular situation of clients. Finally, I carried out a summary of the research results.

Keywords: mental retardation, rights, integration, education, employment of the target group and service workers

Obsah

Úvod	3
1 Osoby s mentálním postižením	5
1.1 Mentální retardace.....	5
1.2 Specifika potřeb osob s mentálním postižením.....	7
1.3 Práva lidí s mentálním postižením	7
2 Profesionální podpora osob s mentálním postižením.....	11
2.1 Proces integrace	11
2.2 Možnosti uplatnění sociální práce.....	12
2.2.1 Sociální práce s jednotlivcem.....	12
2.2.2 Sociální práce s rodinou	13
2.2.3 Sociální práce se skupinou	13
2.2.4 Sociální práce s komunitou	13
2.3 Opatření realizovaná v rámci sociální politiky.....	14
2.3.1 Příspěvek na péči.....	14
2.3.2 Invalidní důchod.....	15
2.3.3 Mimořádné výhody	15
2.3.4 Sociální služby	16
3 Domov sociálních služeb Skřivany – příklad praxe.....	20
3.1 Charakteristika zařízení.....	20
3.2 Úloha sociálního pracovníka v Domově sociálních služeb Skřivany	21
3.3 Možnosti intervencí sociální práce u klientů ve vybraném zařízení	22
3.3.1 Integrace klientů.....	22
3.3.2 Vzdělávání klientů.....	23
3.3.3 Zaměstnávání klientů	25
4 Shrnutí teoretické části.....	27
5 Empirická část.....	28
5.1 Příprava a realizace výzkumného šetření a předvýzkumu	28
5.2 Formulace hlavního výzkumného cíle a dílčích cílů.....	29
5.3 Transformace výzkumných cílů do tazatelských otázek	30
5.4 Metodologie výzkumného šetření	31
5.5 Shrnutí výsledků předvýzkumu.....	32
5.6 Charakteristika výzkumného vzorku.....	32
5.7 Organizace a průběh výzkumu	33

5.8	Rizika výzkumu	34
6	Analýza a interpretace výsledků výzkumu.....	35
6.1	Dílčí výzkumný cíl 1: Zjistit, jak klienti Domova sociálních služeb Skřivany hodnotí možnosti integrace do společnosti.....	35
6.2	Dílčí výzkumný cíl 2: Zjistit míru spokojenosti klientů Domova sociálních služeb Skřivany s možnostmi vzdělávání v rámci zařízení.	38
6.3	Dílčí výzkumný cíl 3: Zjistit míru spokojenosti klientů Domova sociálních služeb Skřivany s možnostmi zaměstnávání v zařízení i mimo něj.	39
6.4	Odpověď na hlavní výzkumný cíl	41
7	Shrnutí empirické části.....	42
	Diskuze a závěr	43
	Seznam grafických schémat.....	45
	Seznam použité literatury:.....	46
	Internetové zdroje:	47
	Legislativa:	47
	Další zdroje:	48
	Seznam použitých zkratk.....	49
	Seznam příloh.....	I
	Příloha A: Kazuistika klienta	II
	Příloha B: Zodpovězené tazatelské otázky.....	V

Úvod

Téma bakalářské práce jsem si vybrala z osobního zájmu, jelikož se pohybuji v oblasti poskytování sociálních služeb již čtrnáct let. Během této doby mě ovlivnily změny, které byly realizovány v rámci sociální politiky, protože i taková opatření jsou směřována k lidem s mentálním postižením, o které pečuji.

Sociální práce disponuje nástroji, které slouží ke zlepšení podmínek jedince v nepříznivé životní situaci. Tyto nástroje jsou aplikovány u klientů Domova sociálních služeb Skřivany (DSS Skřivany) a jsou nedílnou součástí poskytovaných služeb. Z hlediska vývoje lze říci, že se vztah ke klientům vyvíjel a v současnosti má své nezastupitelné místo spojené s profesionálním přístupem pracovníka. Není opomíjená lidská důstojnost, práva a jedinečnost člověka s mentálním postižením, který se může rozhodovat sám za sebe. Dnes mají klienti širokou nabídku služeb a jsou poskytovány podle míry jejich postižení.

Cílem bakalářské práce je odhalit možnosti intervencí sociální práce při péči o osoby s mentálním postižením ve vazbě na sociálně politická opatření a podmínky konkrétního zařízení. Při zpracování práce jsem využila i své osobní zkušenosti, které jsem získala během své praxe v DSS Skřivany.

Hlavní cíl budu zkoumat pomocí tří dílčích cílů. Prvním dílčím cílem chci zjistit, jak klienti DSS Skřivany hodnotí možnosti integrace do společnosti. Druhý dílčí cíl má zjistit míru spokojenosti klientů DSS Skřivany s možnostmi vzdělávání v rámci zařízení. Předmětem třetího dílčího cíle je zjistit míru spokojenosti klientů DSS Skřivany s možnostmi zaměstnávání v zařízení i mimo něj.

Vzhledem k vytyčenému cíli budou rozhodující odpovědi klientů DSS Skřivany, které budu zkoumat a analyzovat. Volím proto kvalitativní výzkumnou strategii, abych mohla zohlednit vnímání jejich pocitů a myšlenek. Jako techniku sběru dat jsem vybrala rozhovor.

Bakalářská práce jako celek je členěna na dvě části. Teoretická část se skládá ze čtyř kapitol. První kapitola je věnována charakteristice osob s mentálním postižením, specifikům jejich potřeb a právům. V druhé kapitole se zabývám profesionálním

podporou osob s mentálním postižením, procesem integrace, možnostmi uplatnění sociální práce a popisují opatření realizovaná v rámci sociální politiky. Třetí kapitola je věnována konkrétnímu zařízení DSS Skřivany, která čtenáři přiblíží jeho současnou praxi. Dále je popsána charakteristika zařízení, úloha sociálního pracovníka a možnosti intervencí sociální práce u klientů tohoto zařízení. Čtvrtá kapitola shrnuje teoretickou část.

Pracovala jsem s odbornou literaturou z oblasti sociální práce, speciální pedagogiky, s interními dokumenty DSS Skřivany, internetem a použila jsem příslušnou legislativu. Zároveň jsem využila postřehy a zkušenosti z praxe v tomto zařízení a pro přiblížení cílové skupiny uvádím i kazuistiku klientky, která v tomto zařízení žije.

V empirické části vysvětlím, jaký druh výzkumu zvolím, bude popsána organizace a jeho průběh, představím cílovou skupinu, reálná rizika výzkumu a následně budu získaná data analyzovat a získané údaje interpretovat.

Moje práce může poskytnout pracovníkům DSS Skřivany zpětnou vazbu na spokojenost klientů s poskytovanými službami a tuto informaci využít při plánování nových možností intervencí této služby.

1 Osoby s mentálním postižením

V této kapitole představím pojem mentální retardace (MR) a její specifika a specifika potřeb osob s mentálním postižením. Využiji poznatky ze své praxe, které vzešly z činností, které jsem s klienty vykonávala, z pozorování a rozhovorů. Budu se věnovat i právům, která nelze v žádném případě těmto jedincům upřít, a která jim zaručují jejich důstojnost.

1.1 Mentální retardace

„Mentální retardace je souhrnné označení vrozeného defektu rozumových schopností. Postižení je definováno jako neschopnost dosáhnout odpovídajícího stupně intelektového vývoje (méně než 70 % normy), přestože byl takový jedinec přijatelným způsobem výchovně stimulován.“ (Vágnerová, 2002, s. 146). Touto nemocí trpí přibližně 3 % obyvatelstva, přičemž absolutní počet není znám. Mentálně postižení jedinec se vyznačuje charakteristickými osobnostními rysy a je to svébytný subjekt. (Švarcová, 2001).

Schopnosti mentálně postižených jedinců se liší. Pro jejich rozvoj je velmi důležité rozvíjet jejich dovednosti či udržovat dovednosti, které jsou již naučené. Nutností je opakování a trpělivý přístup k těmto jedincům. Často bývají emočně nestabilní a jejich emoce bývají vyjadřovány jak kladně, tak i záporně. Takovým projevem je agrese fyzická či slovní, která často vyplývá z neuspokojení jejich potřeb, které spadají do oblasti jak fyzické, tak i duševní. Obě oblasti mohou být naplňovány, důležité je, aby jejich potřebám okolí porozumělo. Je nutné si uvědomit, že základní lidské potřeby jsou univerzální pro každého z nás.

Jak uvádí Vágnerová (2002) lidé často nevědí, jak k těmto jedincům přistupovat, drží si odstup, aby nedošlo k trapným situacím. Společnost někdy svádí se chovat k těmto jedincům jako k dětem, aniž by tomu odpovídaly věkem. Tento infantilní přístup je však zcela nevhodný a snižuje osobnost člověka. Mezi hlavní znaky mentální retardace patří nízká úroveň rozumových schopností, která se projevuje nedostatečným rozvojem myšlení, omezenou schopností učení a je důsledkem obtížnější adaptace na běžné podmínky. Toto postižení je vrozené a trvalé, přestože je v závislosti na etiologii možné určité zlepšení. Fischer (2008) dodává, že lze stav postižení zlepšovat vhodným edukačním a terapeutickým přístupem.

Od roku 1992 vstoupila v platnost 10. Revize Mezinárodní klasifikace nemocí, podle které se mentální retardace dělí do šesti kategorií. „*Tito jedinci se projevují (ve větší či menší míře) společnými znaky, jejichž individuální modifikace závisí na druhu mentální retardace, její hloubce a rozsahu.*“ (Švarcová, 2001, s. 27).

Ve své praxi se setkávám hlavně se skupinou dospělých jedinců s lehkou, středně těžkou a těžkou mentální retardací. Ve své práci tedy využiji i vlastních zkušeností a poznatků.

U **lehké mentální retardace** se IQ pohybuje přibližně mezi 50 – 69. Tito jedinci většinou dosáhnou komunikativní úrovně řeči v každodenním životě, i když k jejímu osvojení dochází později. Umí podle svých schopností udržet rozhovor. Obtíže se u nich vyskytují při teoretické práci ve škole, kdy mívají specifické problémy se čtením a psaním. (Švarcová, 2001). Bývají velmi dobře manuálně zruční a často patří mezi jejich zájmy ruční práce, vaření a práce na zahradě. Dokážou dobře vyjádřit své potřeby, učit se novým věcem a často rádi navazují vztahy s druhými. Jejich sebeobslužné činnosti bývají na dobré úrovni, často potřebují pouze slovní podporu. Vyskytuje se úzkostnost a zvýšená sugestibilita a impulzivnost. „*U osob s lehkou mentální retardací se mohou individuálně v různé míře projevit i přidružené chorobné stavy, jako je autismus další vývojové poruchy, epilepsie, poruchy chování nebo tělesné postižení.*“ (Švarcová, 2001, s. 27).

U **středně těžké mentální retardace** IQ dosahuje hodnot 35 – 49. Jedinci mívají omezené chápání situací a obsahově je řeč chudá. Někteří z nich jsou schopni jednoduché konverzace, naopak někteří se nenaučí mluvit nikdy. Mohou se však naučit používat gestikulaci a některé z forem nonverbální komunikace. (Švarcová, 2001). V DSS Skřivany je např. využívána alternativní a augmentativní komunikace, při které někteří klienti využívají piktogramů, jejichž rozsah se odvíjí od míry jejich schopností. Mají osvojeny jen základy psaní, čtení, počítání, většina z nich se zvládne podepsat a hospodařit s odpočítanou finanční hotovostí. V sebeobslužných činnostech je nutný dohled a dopomoc. Mohou vykonávat jednoduchou manuální práci a rozvíjet si tak motorické dovednosti, které mohou využít např. ve své domácnosti. Sociální schopnosti jsou částečně omezeny a hůře vyjadřují své potřeby.

U **těžké mentální retardace** se IQ pohybuje v pásmu 20 – 34. U těchto lidí lze vypěstovat jednoduché hygienické návyky a zvládají základní sebeobslužné činnosti.

Často bývá omezena řeč a možnosti vzdělávání jsou také omezeny. Mají sklony k prudkému impulzivnímu jednání a vzhledem ke snížené motorice se také objevuje kombinované postižení. (Švarcová, 2001).

U **hluboké mentální retardace** je IQ nižší než 20. Neuropsychický vývoj jedinců je celkově omezen, většinou mívají omezení v pohybu, bývají inkontinentní a mívají somatické vady. Běžné se vyskytuje i epilepsie a smyslové vady, při dobrém vedení může jedinec dosahovat i základní dovednosti. (Švarcová, 2001).

Jiná mentální retardace stanovuje stupně intelektové retardace pomocí obvyklých metod velmi nesnadně, zvláště z důvodu vyskytujícího se přidruženého sensorického či somatického poškození. Bývá převážně u nevidomých, neslyšících a jedinců s těžkými poruchami chování a s tělesným postižením. (Švarcová, 2001).

Do kategorie nespecifikované mentální retardace jsou zařazeni jedinci s mentálním postižením, u kterých byla prokázána MR. Pro nedostatek informací, však nelze tohoto jedince zařadit do žádné z výše uvedených kategorií. (Švarcová, 2001).

1.2 Specifika potřeb osob s mentálním postižením

Obecně platí, že lidé s mentálním postižením mají stejné potřeby jako lidé bez postižení. Rozdílem je však to, že k jejich naplňování je zapotřebí podpory, kterou jim poskytuje rodina nebo pracovníci různých organizací. Bez ohledu na míru postižení je důležité dbát na to, aby bylo jejich potřebám porozuměno a mohly být naplňovány podle jejich představ v jejich přirozeném prostředí. To, aby tito „pečující“ dokázali vnímat potřeby druhých je zapotřebí, aby byli zvláště citliví a uvědomovali si, že jejich potřeby jsou zcela individuální. O těchto přístupech ve své knize pojednává Pörtner (2009), kde hovoří o povzbuzování, které je přínosné i u malých úspěchů, které posiluje jejich sebevědomí. Mít takový přístup, který posouvá jeho problémové chování a zaměřuje se na to, co bude dalšího. Potřebují se rozhodovat sami za sebe a mít možnost volby ve svém každodenním životě, ve kterém získávají zkušenosti prostřednictvím nabídnuté pomoci pečovatелů. Zkušenosti jim pak přináší nové zážitky a je jim poskytována taková podpora, kterou potřebují při svých denních činnostech.

1.3 Práva lidí s mentálním postižením

„Lidská práva představují nejpodstatnější subjektivní práva a svobody, která souzaručena ústavními zákony a přijatými mezinárodními smlouvami o lidských

právech.“ (Pipeková, 2006, s 41). S pojmem lidská práva je spojován termín svoboda, kterým není myšleno konat libovolně vše, nýbrž tak, abychom neškodili druhým. Filosoficky lze tento pojem chápat jako rozvíjení kvality lidského života, jeho hodnot, inteligence, schopností a respektování důstojnosti lidské bytosti. (Kahoun, 2009). „*Základní myšlenkou lidských práv je rovnost všech lidí v jejich důstojnosti – pro její dosažení člověk potřebuje svobodu, neoddělitelně svázanou s odpovědností tak, aby uplatňováním práv a svobod jednoho člověka nebyla dotčena či omezena svoboda a práva druhých.*“ (Kahoun, 2009, s. 52).

V současné době se zvyšuje podvědomí o právech lidí s mentálním postižením. Je nutné si uvědomit, že i lidé s mentálním postižením mají stejná práva a jejich respektování je základem uspořádání každé společnosti. V 60. letech 20. století se formuje myšlenka Evropské ligy společností mentálně handicapovaných, jejímž cílem je hájit zájmy těchto lidí na základě jejich práv, bez ohledu na národnost, rasu či přesvědčení. (Švarcová, 2001). Důležitým mezníkem o povědomí práv lidí s postižením bylo přijetí Valným shromážděním OSN Deklarace práv mentálně postižených osob. Jsou zde deklarována následující práva, kdy má mentálně postižený mít v nejvyšší možné míře stejná práva jako ostatní lidské bytosti, právo na zdravotní péči a vhodnou fyzikální terapii, jakož i na takovou výchovu, readaptaci a vedení, které mu umožní rozvinout v maximální možné míře jeho možnosti a schopnosti, ekonomické zabezpečení a slušnou životní úroveň. Podle svých možností produktivně pracovat nebo se zabývat jinou užitečnou činností, a pokud je to možné, má mentálně postižený žít v kruhu své vlastní rodiny nebo v rodině opatrovníka a účastnit se různých forem společenského života. V rodině, ve které žije, mu má být poskytována pomoc a je-li umístěn do specializovaného zařízení, mají být prostředí a podmínky života v něm odpovídat normálním podmínkám života, jak je to jen možné. Dále má právo na kvalifikovaného opatrovníka, pokud to vyžaduje ochrana jeho dobra a zájmů, ochranu před jakýmkoli vykořisťováním, zneužíváním nebo ponižujícím zacházením. Je-li předmětem soudního stíhání, má mít právo na zákonný proces s plným uznáním svého stupně odpovědnosti, který vyplývá z jeho mentálního stavu. Jestliže někteří postižení nejsou schopni účinně využívat souhrnu svých práv v důsledku hloubky svého postižení a jestliže se ukáže potřeba omezit tato práva buď částečně, nebo úplně, pak musí postup používaný za účelem omezení nebo zrušení těchto práv chránit postiženého zákonně proti jakékoli formě zneužití. Tento postup by měl být založen na

hodnocení kvalifikovaných znalců, kteří by posoudili sociální způsobilost postiženého. Omezení nebo zrušení práv má být podrobena periodickým revizím a musí být odvolatelné u vyšších institucí. Bez ohledu na další specifikace je každý člověk ve smyslu práva považován za fyzickou osobu. U fyzické osoby pak rozeznáváme způsobilost k právům (a povinnostem), způsobilost k právním úkonům a způsobilost k protiprávním úkonům. (Pipeková, 2006). Za způsobilost k právním úkonům považujeme rozsah schopnosti jedince nabývat práv a brát na sebe povinnost v právních vztazích. (Kahoun, 2009). V minulosti bylo běžné zbavovat lidi s mentálním postižením způsobilosti k právním úkonům. Nebyla výjimkou zařízení, kde byli klienti zbavováni této způsobilosti s nástupem do zařízení.

„Způsobilost k právům a povinnostem – právní subjektivita – vzniká u každého lidského jedince narozením a zaniká smrtí. Této způsobilosti k právům a povinnostem nemůže být lidský jedinec žádným způsobem zbaven ani mu nemůže být omezena.“
[Dostupné z <http://www.epravo.cz/top/clanky/rizeni-o-zbaveni-zpusobilosti-kpravnim-ukonum-6982.html>, cit. 31. 8. 2014].

„Společnost, která respektuje lidská práva a povinnosti respektuje potřebu lidí žít životem, který respektuje a chrání hodnotu a důstojnost každé lidské bytosti.“
(Švarcová 2001, s. 14).

Švédsko se stalo zemí, ve které vzešla myšlenka mít své právo na sebeurčení. Tu založila skupina mladých lidí s mentálním postižením, přičemž začalo být respektováno jejich právo na vyjádření vlastních názorů, pocitů a představ o životě. Tito lidé jsou označováni jako sebeobhájci a jsou mluvčími za svá práva, vyjadřující své potřeby, přání, učí se novým věcem a mohou se stát samostatnějšími. Sebeobhájce může svobodně sdělit, co ho trápí, s čím potřebuje poradit a je důležité, aby znal i své povinnosti a zodpovědnost. Je přínosné jejich setkávání, kde mohou otevřeně hovořit v menších či větších skupinách a vyměňovat si své názory. (Pipeková, 2006).

Mentálně postižení jedinci mají svá specifika, která vyplývají z jejich postižení. Jejich podpora záleží na úrovni jejich schopností, které se dají ovlivnit vhodným působením. Důraz je kladen na uspokojování jejich potřeb, kterým by mělo jejich okolí porozumět. Tak jako ostatní jedinci jsou chápáni v celé své lidské důstojnosti a mají práva jako všichni ostatní. Tato práva jim umožňují mít stejné příležitosti ve společnosti a

umožňují jim se seberealizovat a stát se tak součástí celku. O tom, jak být „nevyčleněn“ popisují v následující kapitole.

2 Profesionální podpora osob s mentálním postižením

Dnešním trendem v přístupu u lidí s mentálním postižením je jejich začleňování do společnosti. Mít stejné šance pro všechny je projevem vyspělé společnosti, která zaručuje kvalitu života a nese zodpovědnost za poskytnutí pomoci těmto jedincům. Dává příležitost k **integraci** a možnosti seberealizace, která je pro jedince s postižením významným ukazatelem jeho osobního růstu. Příklad uvádím v kazuistice klientky DSS Skřivany viz. Příloha A.

2.1 Proces integrace

Pojem integrace znamená začlenění jedinců s postižením do společnosti a je – li tento pojem rozšířen na úplnou sociální integraci, můžeme o těchto jedincích hovořit tak, že prožívají stav společenské a osobní svobody s možností udržování kontaktů v běžné populaci. (Matoušek, Kolářková, Kodymová, 2010). Takto si jedinec může značně zvýšit kvalitu svého života a integrace mu může poskytnout pozitivní prožívání z přijetí společnosti. Mít rovné šance je dnes již běžným trendem a dává tak postiženému příležitost k seberealizaci a uplatnění se ve společnosti.

Předpokladem integrace je, že jedinci s postižením budou běžně zaměstnáni a budou využívat služeb dle míry svého postižení. Také navazování vztahů v běžném prostředí již prvním krokem k integraci a měla by začít již v dětském věku. (Matoušek, Kolářková, Kodymová, 2010).

Integrace by měla vytvářet takové soužití, aby přinášela pocit sounáležitosti a účastníci vnímali ve skupině svoji pozici. V případě, že je jedinec straněn společností, vyplývají rizika z izolace, vyrovnání se s hendikepem a malé vůle k prosazování se. Více vnímají svoji odlišnost a chybí možnost srovnávání se zdravými jedinci.

Proto, aby byla integrace úspěšná, musí pracovníci zařízení dbát na to, aby byla pro klienta sužby bezpečná a byl tak ochráněn útoků ze strany společnosti ve formě ponižování či soucitu. (Matoušek, Kolářková, Kodymová, 2010). Hovoříme – li o integraci v kontextu žáků, jedná se o začleňování žáků do běžných škol, v nichž se vzdělávají žáci bez postižení. Je však nutné vytvořit vhodné podmínky, což klade zvýšené nároky na vzdělavatele. (Švarcová, 2001).

Jedním z východisek sociální práce se zdravotně znevýhodněnými je snaha o prosazení do běžné populace nejen v materiální sféře, ale i zapojení do života majoritní populace, např. od izolace k socializaci a integraci. (Matoušek, Koláčková, Kodymová, 2010). Ze své praxe v DSS Skřivany mohu uvést příklad, kdy klienti dle svého přání a finančních prostředků využívají nabídky relaxačních pobytů v lázních Bohdaneč. Každoročně se několik z nich účastní tohoto pobytu, který zahrnuje „balíček“ procedur, ve kterém mají možnost navštívit solnou jeskyni, plavecký bazén, saunu, dopřát si Kneippovu koupel, různé masáže aj. Místní zaměstnanci se ke klientům chovají velmi mile a dostává se jim péče, která je srovnatelná s péčí ostatních návštěvníků lázní. Ve volných chvílích se účastní i nabídkových aktivit ve formě tanečního večírku nebo jezdí hromadnou dopravou do blízkých Pardubic. Tento pobyt se stal velmi oblíbený a má dobrý vliv na fyzický i psychický stav klientů. Navazování nových sociálních kontaktů je pro ně neméně přínosné a přináší i získávání nových dovedností, které získávají kontaktem s běžnou populací.

2.2 Možnosti uplatnění sociální práce

Sociální práce se profesionálně zabývá lidskými vztahy v návaznosti na výkony sociálních rolí. Podporuje sociální fungování klienta v situaci, kde je taková potřeba vyjádřena a vnímána individuálně či skupinově. (Matoušek a kol., 2011).

2.2.1 Sociální práce s jednotlivcem

Každý jedinec si zaslouží úctu, pochopení a vyjádření své individuality. Pracovník, který pomáhá klientovi s jeho problémem, se stává jeho prostředníkem. Vytvářejí tak vztah, ve kterém se setkávají a hledají cestu k vyřešení problému. Pracovník by měl proto vidět u svého klienta pozitivní vlastnosti a posilovat jeho schopnosti a dovednosti. Pomoci mu reflektovat postoje k sobě samému i k jeho okolí. To, že se dokáže „napojit“ na jeho problémy mu dodává pocit jistoty. Lze ji získat např. aktivním nasloucháním, při kterém jsou vnímány pocity klienta. Umět nabídnout vidět sdělované záležitosti jiným úhlem nabízí např. shrnováním, kdy reflektuje klíčové sdělené prvky. Je nutný profesionální předpoklad pracovníka, kdy se vylučuje lhostejnost o problematiku klienta či nadměrně pečující přístup. (Matoušek a kol., 2008).

2.2.2 Sociální práce s rodinou

Předpokladem sociálního pracovníka je, že umí aktivně naslouchat a umí se vcítit do rodinné situace tak, aby poskytoval účinnou podporu a pomoc. Rodina by měla dostat prostor k tomu, aby své problémy zformulovala, řešení problému má pak přednost před řešením problému, který vnímá v rodině sociální pracovník. Pro jeho zjišťování existují **ukazatelé funkcí rodiny** jako např. kulturní a hodnotová orientace rodiny, stav domácnosti, nasycení základních potřeb jednotlivých členů, funkčnost manželského systému, styl komunikace, zaměstnání rodičů, hodnocení vývoje dítěte aj. Typy služeb se dělí podle délky trvání (krizové až dlouhodobé), podle prostředí (poskytované v rodině, komunitním centru), podle metody práce s rodinou (poradenství, odborně vedená terapie, svépomocné skupiny) a podle toho, co dalo podnět k práci s rodinou (rozdvodová situace, ohrožení dítěte). (Matoušek a kol., 2008).

2.2.3 Sociální práce se skupinou

Sociální skupiny vede sociální pracovník, který vede skupinu podle jejího zaměření a svým působením dosahuje cílů, které si skupina určí. Slouží k tomu, aby se jednotlivci se svým problémem necítili osamoceni. Skupina tak nabízí jedinci prostor pro vyjádření jeho názorů, myšlenek a prostřednictvím členů skupiny získává i náhled na vlastní problém a hledání jeho řešení. Každý člen se stává částí celku a snaží se svými názory druhému prospět, přičemž pracovník podporuje vývoj skupiny. (Matoušek a kol., 2008).

2.2.4 Sociální práce s komunitou

Komunitu vede komunitní pracovník, který poskytuje svým členům emocionální a praktickou pomoc. Komunita má mnoho podob. Tvoří se např. tím, že lidé mají vztah k místu, v němž mají příbuzenské a přátelské vazby nebo staví na pilířích sdílených hodnot, společných zájmech či problémů. Obecně platí, že komunitní práce podporuje změnu místního společenství a aktivuje samotné členy ke změně a řešení vlastního problému. Každá situace je však jiná a vyžaduje zcela odlišné řešení situace. (Matoušek a kol., 2008). Práce s mentálně postiženými lidmi je zaměřena na preventivní pomoc, která může být v podobě poskytnutí potřebné sociální služby a může i předcházet životním situacím, jako je např. sociální izolace. Komunita se

vyznačuje také zapojením dobrovolníků, vzájemným vypomáháním a směřováním sociální péče do blízkého okolí se sousedskou výpomocí. (Mühlpachr, 2006).

Sociální práce pracuje jak s jednotlivcem, tak i několika členy, kteří jsou součástí větší či menší skupiny. V rámci sociální politiky jim pak napomáhá řešit jejich nepříznivou životní situaci, která vyžaduje specifický přístup samotného pracovníka. Nemůžeme však opomenout ani roli opatrovníků, kteří zastávají zájmy svých opatrovanců. Ze své praxe mohu uvést, že tuto roli plní především rodiny klientů, kteří jednájí v jejich prospěch a jsou nápomocni v různých oblastech jejich života. Důležitou pomoc k řešení nepříznivé situace poskytují i další opatření, která popisují v následující kapitole.

2.3 Opatření realizovaná v rámci sociální politiky

Sociální politika je vždy součástí určitého společenského celku a vzhledem k tomu, že je vystavována tlakům určitých politických sil, tak jim také i podléhá. Zaměřuje se na popis různých sociálně politických opatření, institucí, institutů jako je např. nemocenské a důchodové pojištění, podpory v nezaměstnanosti aj. (Krebs, Durdisová Poláková, Žižková. 1997). O některých opatření týkajících se cílové skupiny se zmíním v následující kapitole a uvedu příklady možností poskytování sociální služby.

2.3.1 Příspěvek na péči

Základními právními předpisy jsou **zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách**, ve znění pozdějších předpisů a **vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách**, ve znění pozdějších předpisů.

Jedná se o dávku poskytovanou státem osobě v nepříznivé životní situaci, která je závislá na pomoci druhé osoby. Tato dávka umožňuje osobě, aby si dle svého přání a volby zajistila potřebnou pomoc prostřednictvím jiné fyzické či právnické osoby stanovené zákonem nebo některé ze sociálních služeb, popřípadě kombinací obou těchto forem. Výše přiznaného příspěvku se odráží od míry soběstačnosti osoby, kde je zároveň posouzený i její nepříznivý zdravotní stav, přičemž se jedná o omezení ve smyslu duševních, smyslových či fyzických schopností. (Králová, Rážová, 2012).

Při posuzování stupně závislosti se u osoby hodnotí především to, jak zvládá základní životní potřeby jako je např. mobilita, orientace, komunikace, stravování, oblékání a obouvání, tělesná hygiena, výkon fyziologické potřeby, péče o zdraví, osobní aktivity

a péče o domácnost (péče o domácnost se neposuzuje u osob do 18 let). Toto vymezení schopností stanovuje vyhláška č. 505/2006 sb., kde je definována výše příspěvku pro osoby do 18 let věku v rozsahu 3 000 Kč – 12 000 Kč podle typu závislosti od jednoho do čtvrtého stupně a dále pro osoby starší 18 let věku v rozsahu od 800 Kč do 12 000 Kč, rovněž podle stupně závislosti. [Dostupné z <http://www.portal.mpsv.cz/soc/ssl/prispevek>, cit. 23. 1. 2015].

2.3.2 Invalidní důchod

Jedná se o dávku, za kterou se považuje ztráta pravidelných příjmů, nikoliv kompenzace vrozeného či získaného zdravotního postižení. Výši tohoto důchodu definuje zákon č. 155/1995 sb. (Poláková, Durdisová, Krebs, Žižková, 1997).

„Podmínky nároku na invalidní důchod (§ 38 zákona o důchodovém pojištění)

Pojištěnec má nárok na invalidní důchod, jestliže nedosáhl věku 65 let a stal se

- a. invalidním a získal potřebnou dobu pojištění, pokud nesplnil ke dni vzniku invalidity podmínky nároku na řádný starobní důchod, popřípadě, byl-li přiznán předčasný trvale krácený starobní důchod, pokud nedosáhl důchodového věku, nebo
- b. invalidním následkem pracovního úrazu.

Invalidita (§ 39 zákona o důchodovém pojištění)

Pojištěnec je invalidní, jestliže z důvodu dlouhodobě nepříznivého zdravotního stavu nastal pokles jeho pracovní schopnosti nejméně o 35 %.

Jestliže pracovní schopnost pojištěnce poklesla

- a. nejméně o 35 %, avšak nejvíce o 49 %, jedná se o invaliditu prvního stupně,
- b. nejméně o 50 %, avšak nejvíce o 69 %, jedná se o invaliditu druhého stupně,
- c. nejméně o 70 %, jedná se o invaliditu třetího stupně.“ [Dostupné z <http://www.mpsv.cz/cs/619>), cit. 23. 1. 2015]

2.3.3 Mimořádné výhody

Žádost o mimořádné výhody se podává na příslušné krajské pobočce Úřadu práce ČR.

Získání těchto výhod a jejich výše je dle Holečkové (2013) následovné. Průkaz osoby se zdravotním postižením lze získat na základě správního řízení. Nárok na průkaz označený symbolem „TP“ (**průkaz TP**) má osoba se středně těžkým funkčním postižením pohyblivosti nebo orientace a osobu s poruchou autistického spektra. Jedná se o osobu, která má např. problémy při chůzi okolo překážek na nerovném terénu, dále osobu se zhoršenou orientací v exteriéru. Nárok na průkaz „ZTP“ (**průkaz ZTP**) má osoba s těžkým funkčním postižením pohyblivosti nebo orientace, včetně osob s poruchou autistického spektra. Tato osoba zvládá např. se značnými obtížemi chůze v exteriéru pouze na krátké vzdálenosti a má značné obtíže i s orientací. Na průkaz ZTP/P (**průkaz ZTP/P**) má osoba se zvláště těžkým funkčním postižením pohyblivosti či orientace s potřebou průvodce, včetně osob s poruchou autistického spektra. Tímto postižením se vyznačuje např. osoba, která má značné obtíže chůze v domácím prostředí a v exteriéru není schopna samostatné chůze. Zdravotní stavy, které se považují za podstatné omezení schopnosti pohyblivosti a orientace stanovuje vyhláška č. 388/2011 Sb., o provedení některých ustanovení zákona o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením.

Příspěvek na mobilitu je opakovanou nárokovou dávkou, která činí 400 Kč za kalendářní měsíc, což činí maximálně 4 800 Kč za rok. Nárok na ní má osoba, která je nucena docházet k lékaři, na rehabilitaci a jiná místa, přičemž jí činí potíže s orientací ve městě a je pro ni neschůdné využívání veřejných dopravních prostředků.

Příspěvek na zvláštní pomůcku je poskytován osobám, které z důvodu svého zdravotního stavu používají nějakou pomůcku. Tyto pomůcky jim pak napomáhají např. získávat informace či umožňovat sebeobsahu. Jedná se o jednorázovou dávku a jeho výše je od 1 000 Kč do 350 000 Kč.

2.3.4 Sociální služby

Základními právními předpisy jsou **zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách**, ve znění pozdějších předpisů a **vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách**, ve znění pozdějších předpisů.

Sociální služba zajišťuje potřebné činnosti či jejich soubor k pomoci a podpoře osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení. (Barťonová, Vítková, 2007). Kahoun (2009) dále uvádí sociální službu v oblasti jejího

poskytování, a to v oblasti **sociálního poradenství, sociální péči a služby sociální prevence**.

Sociální služby jsou poskytovány lidem v nepříznivé životní situaci, do které se dostali z důvodu špatné životní situace. Ta vzniká např. nepříznivým zdravotním stavem, stářím, trestnou činností a jinými životními situacemi, vedoucími ke konfliktu se společností. Finanční zajištění těchto osob poskytuje zákon o sociálních službách č. 108/2006 sb., který nabyl účinnosti 1. 1. 2007. Přinesl řadu změn v pojetí samotné služby a podmínek jejího poskytování prostřednictvím služeb sociální péče, které jsou poskytovány v domácím prostředí nebo v zařízeních sociálních služeb. (Králová, Rážová, 2012).

Sociální služba je poskytována jako služba komerční na základě kontraktu mezi poskytovatelem a uživatelem nebo služby poskytované v zájmu veřejnosti, a to v kategorii veřejných služeb. Cílem takovéto služby je zlepšit kvalitu života člověka, ochraňovat ho před riziky společnosti a také ho do společnosti začleňovat. Tyto služby jsou řízené v České republice ministerstvem práce a sociálních věcí (MPSV). Zřizovatelem těchto služeb jsou obce, kraje a MPSV. Financování těchto služeb je kryto z rozpočtu subjektu a dotace získávají prostřednictvím krajských úřadů. V případě, že zřizovatelem je nestátní nezisková organizace, dotace na svou činnost získávají z rozpočtů obcí, krajů a ministerstev a nemají na ně právní nárok. Mezi nestátní poskytovatele sociálních služeb patří občanská sdružení, obecně prospěšné společnosti a církevní právnické osoby. Zvláštním druhem jsou pak nadace, které činnost poskytovatele financují, ale službu neposkytují. (Matoušek a kol., 2011).

Poskytovatelé služeb dbají na kvalitu života svých klientů a vytvářejí plány na rozšiřování svých služeb tak, aby dosahovali jejich spokojenosti. Proto mají dnes sami klienti těchto zařízení možnost službu hodnotit a zájmem poskytovatele by mělo být i zjišťování této skutečnosti zcela běžně. Poskytovatelé si kladou do svých cílů vize a krátkodobé či dlouhodobé cíle, které tyto organizace rozvíjejí a přispívají tak k důstojnému životu svých klientů.

Vzhledem k tomu, že je tato práce zaměřena na lidi s mentálním postižením, ráda bych přiblížila sociální službu, která je poskytována této cílové skupině v domově pro osoby se zdravotním postižením či domově se zvláštním režimem, tj. služba pro lidi

s postižením. Služby se řídí standardy kvality sociální služby¹ a poskytují služby dle míry postižení klientů v různých podobách. Vše se odvíjí od schopností klientů, kteří mají možnost využívat následujících služeb:

„**Chráněné bydlení** – bývá zřizováno mimo ústavní bydlení a podporuje samostatnost v domácnosti a styk se společenským prostředím. **Denní, týdenní stacionáře** – klienti navštěvují toto zařízení ze svých domovů, a jsou jim nabízeny aktivity, které se zaměřují na vzdělávání a aktivizační činnosti. **Podpora samostatného bydlení** – klienti žijí v domácnostech a jejich podpora je zaměřena právě na udržování jejího chodu. Aktivity jsou podporovány ve styku se společenským prostředím. **Centra denních služeb** – zahrnují podporu v oblasti hygieny, stravování, výchovné, vzdělávací a aktivitách, které udržují styk se společenským prostředím. **Pečovatelská služba** – vedle klientů se zdravotním postižením je poskytována tato služba i seniorům. Jedná se o pomoc v domácnostech, která je zaměřena na hygienu a sebeobslužné činnosti. **Odlehčovací služby (respitní péče)** – zajišťuje kompletní péči o osobu v její domácnosti nebo v pobytovém zařízení. Přebírají roli pečovatele a snižují tak zátěž na členy rodiny. **Průvodcovské a předčitatelské služby** – využívají klienti, jejichž zdravotní postižení narušuje komunikaci a orientaci. **Osobní asistence** - u tohoto typu služby má asistent spoluúčast na vyjádření potřeb klienta zvláště, když se jedná o těžší formu mentálního postižení. Nadále mu vypomáhá s běžnými úkony při sebeobslužné činnosti. **Sociálně terapeutické dílny** – klienti, kteří nemají možnost pracovat na otevřeném trhu práce dostávají příležitost své schopnosti a dovednosti udržovat v těchto dílnách, které jsou „cvičnými“ pracovišti. Asistent klientovi vypomáhá s nácvičkou dovedností a poskytuje mu přiměřenou podporu. **Svépomocné skupiny** – pomoc je směřována na psychickou pomoc klientů a může být prosazovat zájem klientů vůči jiným subjektům. **Poradenská centra pro zdravotně postižené** – klientům je nabízena pomoc v oblasti práv a prosazování zájmů. Služba je poskytována i rodinám klientů.“ (Matoušek a kol., 2011).

Toto je pouze obecná nabídka. Domov sociálních služeb poskytuje služby chráněného bydlení a sociálně terapeutické dílny. Služby jsou poskytovány dle míry postižení klientů, které jsou definovány již při nástupu do zařízení a po dobu adaptace se upravují podle jejich potřeb. Klientovi je vytvořen individuální plán, na jehož základě

¹ Mají soubor dohodnutých kritérií, kterým je posuzována kvalita sociální služby (Matoušek a kol., 2008).

se odvíjí jeho potřebná péče v oblasti hygieny, stravování, aktivizačních činností, uplatňování práv aj. Je vymezena potřebná míra podpory, podle které jsou klientovi služby poskytovány. Především se tak zneschopňování či přetěžování klienta a klíčový pracovník, který je klientovi určen zpravidla při nástupu, (později se klient může rozhodnout pro změnu) dbá na to, aby míra potřebné podpory byla d.održována. Klíčový pracovník by měl být i v roli „důvěrníka“, který zprostředkovává i jeho přání a podílí se na realizaci osobních cílů, které jsou průběžně vyhodnocovány. Je důležité podotknout, že klíčový pracovník není zcela jediný, který se podílí na plnění individuálního plánu klienta, ale pracuje v týmu pracovníků, kteří znají a mají dostupnou dokumentaci klienta. Klient do ní může kdykoliv nahlédnout a určit osoby, které nemohou.

Individuální plány se stanovují krátkodobě či dlouhodobě a klient se může kdykoliv rozhodnout pro jejich změnu. Zde je velmi důležitý přístup pracovníků, kteří by měli dbát a respektovat stávající schopnosti a dovednosti klienta.

Zvláštním druhem činností, které sociální služby poskytují, jsou fakultativní služby, které nejsou v základní nabídce zařízení. Jde tedy o činnost vykonanou pro klienta „nadstandardně“ a proto je poskytována za určitý poplatek. (Králová, Rážová, 2012).

Pro zmapování potřeb sociálních služeb pro občany v dané lokalitě je vytvořen postup, který se označuje jako komunitní plánování. Účastní se ho uživatelé, poskytovatelé a zadavatelé sociálních služeb a o jeho výsledcích je informována veřejnost. Cílem je reagovat na stávající problémy komunity a podání návrhu na změnu. Plán poté probíhá v šesti fázích od její přípravy až jeho realizaci.(Matoušek a kol., 2011).

V kapitole jsem představila možnosti uplatnění sociálních služeb. Klient může využívat služeb dle vlastní volby a individuálních potřeb. Využívání takovýchto služeb je vždy předmětem smlouvy mezi klientem a poskytujícím těchto služeb. Příklad uvedu v následující kapitole, která se vztahuje na konkrétní zařízení.

3 Domov sociálních služeb Skřivany – příklad praxe

V této kapitole bych ráda uvedla příklad praxe domova, který poskytuje služby 88 ženám a 2 mužům. Jedná se o domov, který má dlouhou historii, jehož provoz byl zahájen 1. 7. 1964 jako pobytová sociální služba mládeži pod záštitou tehdejšího odboru sociálních věcí Okresního národního výboru v Hradci Králové. Prvními obyvateli domova bylo 13 dívek.

3.1 Charakteristika zařízení

„Domov sociálních služeb Skřivany je zřízen jako samostatná příspěvková organizace s právní subjektivitou za účelem poskytování sociálních služeb osobám v nepříznivé situaci – mentálně postiženým osobám. Služba je poskytována v souladu s následující legislativou, kterou definuje zákon 100/1998 Sb. o sociálním zabezpečení v platném znění, zákon č. 114/1998 o působnosti orgánů ČR v sociálním zabezpečení v platném znění, vyhláška MPSV ČR č. 182/1991, kterou se provádí zákon o sociálním zabezpečení a zákon ČNR o působnosti orgánů ČR soc. zabezpečení v platném znění, zákon č. 108/2006 o sociálních službách v platném znění, vyhláška č. 505/2006 Sb. v platném znění, zákon č. 110/2006 o životním a existenčním minimu v platném znění a zákon č. 101/2002 o ochraně osobních údajů.“ (Štefán, 2013. s. 1).

Cílovou skupinou sociální služby domova pro osoby se zdravotním postižením jsou osoby s mentálním postižením, případně též s kombinovanými vadami od 18 let věku výše, které se nacházejí v důsledku svého zdravotního stavu v nepříznivé sociální situaci, a jejichž podporu při realizaci úkonů běžného denního života již není možno trvale zajistit prostřednictvím podpory rodiny ani terénních či ambulantních služeb. Jejich podpora je poskytována v souladu se standardy kvality sociálních služeb a jejich poskytování probíhá v domácnostech rodinného typu tak, aby se život klienta maximálně přiblížil běžnému způsobu života (Štefán, 2013).

Zařízení poskytuje dva typy služeb: **Chráněné bydlení** (§ 51 zák. č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v platném znění) a **Domov pro osoby se zdravotním postižením** (§ 48 zák. č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v platném znění). Dále je uživatelům poskytována v souladu s § 36 zákona ošetřovatelská a rehabilitační péče a zabezpečena zdravotní péče. Uživatelům mohou být dle § 35 zákona fakultativně při poskytování sociální služby zajišťovány další činnosti.

V domově jsou poskytovány klientům následující **služby**: ubytování, strava, pomoc při zvládnání 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. [Dostupné z <http://www.usp-skrivany.eu/poskytovane-socialni-sluzby/domov-pro-osoby-se-zdravotnim/>, cit. 9. 11. 2014].

DSS Skřivany poskytuje sociální službu, která se řídí principy individuálního přístupu, dbá na dodržování základních lidských práv, podporuje uživatele ve vědomí vlastní odpovědnosti, podporuje jeho integraci do společnosti, respektuje jeho právo volby, respektuje jeho soukromí a zajišťuje aktivity v oblasti vzdělávání, sportovního, společenského a kulturního vyžití. Služby jsou poskytovány odborně a bezpečně.

Zařízení si za dobu své existence vybudovalo četné partnerské vztahy a je zapojeno do asociací a sdružení jako je např. Asociace poskytovatelů sociálních služeb, Sdružení pro pomoc mentálně postiženým, České hnutí speciálních olympiád, Český svaz mentálně postižených sportovců, Sportovní klub tělovýchovné jednoty Slavoj Skřivany. Členství DSS Skřivany v těchto organizacích přináší uživatelům možnost účasti na akcích těmito organizacemi pořádaných, případně získat dotační prostředky na jednotlivé akce. (Štefán, 2011).

3.2 Úloha sociálního pracovníka v Domově sociálních služeb Skřivany

Sociální pracovník zajišťuje potřeby administrativního, právního a sociálního charakteru pro klienty zařízení. Bývá první kontaktní osobou, se kterou se setkává žadatel o službu, a která za spoluúčasti vrchní sestry navštíví klienta v jeho domově a provádí sociální šetření. Sociální pracovnice vypracovává smlouvu, na jejímž základě je klient přijat do zařízení a spolupodílí se na vytvoření jeho individuálního plánu. V domově má nezastupitelnou roli jako komunikátor s opatrovníky.

„Sociální pracovník vykonává řadu činností v sociální oblasti, ke kterým musí být odborně způsobilý a musí splňovat předpoklady pro výkon jeho povolání jako je způsobilost k právním úkonům, bezúhonnost, zdravotní a odborná způsobilost.“ (Kahoun, 2009, s. 362). Pro jeho další profesní rozvoj je zajišťována pravidelná podpora supervizora a umožněny stáže v jiných zařízeních podobného typu.

Toto povolání nese i předpoklad osobního přístupu ke klientovi a vedle odbornosti by měl umět klientovi porozumět, vcítit se do jeho situace a přizpůsobit se tempu klienta. Práce sociálního pracovníka není zaměřena pouze na klienta, ale i na vztahy s jeho rodinou, blízkými a veřejností. Jeho přístup spočívá v profesionální pomoci, kdy zastává zájmy klienta a podporuje ho v jeho běžných záležitostech i jeho možných speciálních potřebách. Klient potřebuje důvěru, cítit se bezpečně a přijímaný. (Kopřiva, 1997).

3.3 Možnosti intervencí sociální práce u klientů ve vybraném zařízení

Chceme – li, aby jedinci s mentálním postižením žili **plnohodnotným životem**, musíme jim umožnit podmínky pro seberealizaci, kvalitní využití volného času a poskytnout příležitosti, aby se těchto aktivit účastnili i mimo zařízení. Tyto skutečnosti spatřuji jako významné pro hodnocení spokojenosti klientů v daném zařízení. Lze tak předejít jejich možné izolaci v ústavních zařízeních. Příklady některých těchto aktivit uvádím v následujících podkapitolách a těchto poznatků využívám ze své praxe v DSS Skřivany. Některé z nich jsou předmětem výzkumného šetření.

3.3.1 Integrace klientů

Zařízení nabízí klientům aktivity podporující sociální začleňování, samostatnost a motivaci k využívání služeb i mimo zařízení. Činnosti se zaměřují na podporu sebevědomí a získávání nových zkušeností, zážitků a dovedností, se kterými se mohou setkat např. cestováním hromadnými dopravními prostředky. Je nutné podotknout, že je vždy nutné zvážit možnosti klienta a přihlídnout k míře jeho postižení. V případě nabízené aktivity má klient právo si zvolit, zda se jí bude účastnit. Přeje-li si klient poznat něco nového, je třeba brát v úvahu patřičná rizika. Z tohoto důvodu mají klienti vytvořený tzv. rizikový plán, který zahrnuje jeho individuální rizika vyplývající z aktuálního stavu, kdy je posuzována jeho sociabilita, meze a ohrožení jeho bezpečnosti a zdraví, přičemž je brána v potaz jeho míra soběstačnosti i silné a slabé stránky. Jeho silné stránky jsou podporovány tak, aby se snižovala dle možností závislost na službě.

Klientům jsou nabízeny pravidelné aktivity a jednorázové akce, které jsou realizovány s podporou pracovníků. Mezi ně patří **pravidelné aktivity** jako je např. rehabilitační plavání v Poděbradech, rekreační ježdění na koních v Zadražanech, využívání služeb v obci i mimo ní – kadeřník, pedikúra, kosmetika, pošta, obchody, knihovna, masérské

služby. V nabídce jsou i **jednorázové aktivity** jako např. jednodenní výlety různého zaměření (turistika, cyklistika), návštěva kavárny, kina, účast na společenských a sportovních akcích, tuzemské a zahraniční rekreace, návštěva plaveckých bazénů, historických památek a výstav.

Klienti se aktivit účastní s pracovníky, samostatně nebo se svými partnery. Někteří klienti cestují samostatně za účelem např. nákupu, návštěvy svoji rodiny i za prací. Pro jejich bezpečí mají mobilní telefon, kterým si případně zavolají pomoc, jestliže se dostanou do situace, která se pro ně stává neřešitelnou. U většiny klientů zařízení je nutný doprovod, ale pracovníci se snaží podporovat co největší míru jejich samostatnosti. Vedou je k činnostem tak, aby byly zaměřeny prakticky, tudíž je běžné, že si klient umí objednat kávu a zákusek, zakoupí si jízdenku v dopravním prostředku a umí nakládat s odpočítanou finanční hotovostí. Velmi oblíbený se stal nákup s odpočítanou částkou v místním obchodě, kde si klienti nakupují zboží pro svoji potřebu, převážně v podobě drobných cukrovinek, kávy, čaje a limonád.

Klienti jsou v okolí velmi dobře přijímáni a setkávají se s pochopením a respektem místních občanů. Služby jsou jim nabízeny stejně jako ostatním obyvatelům obce a tuto zkušenost mají i mimo obec. Také jsou dobře přijímáni dětmi školního věku. Myslím si, že na dětskou populaci má pozitivní vliv integrace postižených jedinců do systému vzdělávání.

3.3.2 Vzdělávání klientů

V roce 2011 byla v DSS Skřivany podpořena myšlenka o celoživotním vzdělávání klientů. Tato aktivita začala probíhat jednou týdně dvě hodiny. V současné době se střídají dvě malé skupiny po šesti až osmi klientech (výjimkou je období červenec – srpen).

Cílem je nabídnout takové vzdělávací aktivity, které zajistí nejen udržení získaných vědomostí a dovedností, ale i jejich další rozvoj. Vzdělání zprostředkovává klientům odpovídající formu učení v souladu s požadavky na celoživotní vzdělávání populace a podporuje pozitivní přístup k vyhledávání informací z různých zdrojů, jejich propojení a systematizaci. Cílem je vést klienty k vyjádření vlastního názoru a jeho prezentaci, formulaci vlastních myšlenek, vzájemné naslouchání, porozumění a klidné komunikaci. Ve vzdělávání jsou uplatňovány následující metody, které Brzková

(2011) využívá v učení. **Informačně receptivní**, ve kterých se jedná o předávání informací formou výkladu, vysvětlování, popisu, ilustrací, učebnicemi, filmem apod. Osvojení poznatků závisí na schopnostech, zkušenostech a vlastnostech klienta. **Slovní**, při kterých se uplatňuje vypravování, sdělování, vysvětlování a podobné verbální projevy řeči. **Práce s textem** představuje zpracovávání textových informací, jejichž využití směřuje k osvojení nových poznatků, k jejich rozšíření a prohloubení, popř. k jejich upevnění, fixaci - jde o metodu, v níž dominuje učení (učení z textu). Prostřednictvím textu klient získává podněty i ke svým dalším samostatným aktivitám, např. k pozorování, experimentování atd. Práce s textem spočívá nejenom v zapamatování prezentovaných informací, ale zejména v postupném vytváření a zdokonalování dovedností klientů využívat textových informací při řešení různě náročných úloh a problémů. Metoda práce s textem nevede pouze k osvojení si technické nebo metodické dovednosti, ale zahrnuje též vytvoření pozitivního postoje a vztahu ke knize vůbec. **Předvádění a pozorování** je při primitivním učení nic jednoduššího než ukázat předmět hodný zájmu, předvést činnost, která vede k naplnění jeho funkce. Předvádění ovšem, má-li dosáhnout žádoucího účinku, vyžaduje od přihlížejícího zájem, soustředěné vnímání a cílevědomé pozorování. Metoda předvádění zprostředkovává klientovi prostřednictvím smyslových receptorů vjemy a prožitky, které se stávají stavebním materiálem pro následné psychické úkony a procesy. Má-li být demonstrace úspěšná, nelze podcenit ani význam slovního doprovodu. Vhodný slovní komentář řídí vnímání a pozorování, upozorňuje na takové stránky, vlastnosti nebo prvky jevu, které by jinak zůstaly bez povšimnutí. **Výuka podporovaná počítačem** je považována za jeden ze základních požadavků na vzdělání moderního člověka se považuje počítačová gramotnost, která mu má umožnit zvládat narůstající rozsah informací a pomocí počítačů umožnit řešit i velmi složité úkoly. Využití počítačů je mnohostranné, neboť může zajišťovat informační systém pro člověka s mentálním postižením, poskytuje strategické informace pro pedagogické pracovníky, je encyklopedickým zdrojem informací, pro učitele slouží také jako operační prostředek a diagnostický nástroj. **Učení v životních situacích** představuje systematickou, trvalou a zásadní orientaci na životní dění, na prožívání autentických příběhů a na řešení reálných problémů. Problémy, které klient řeší, často podněcují také jeho samostatnost a tvořivost, motivují ho k vyšším výkonům, k experimentování a ověřování nápadů a myšlenek. Uplatní se nejen kognitivní zájmy klienta, ale také i jeho manuální a technické schopnosti a dovednosti.

Klienti se učí podle míry svých schopností a jejich motivací je vysvědčení, které jim Mgr. Monika Brzková dvakrát ročně vypracovává. V průběhu roku pracují na zadaných úkolech a ověřují si tak své znalosti. Podle potřeby jim pomáhají klíčoví pracovníci a na přání klienta je účast na celoživotním vzdělávání i součástí jejich individuálního plánu. Jejich přístup je aktivní a podporuje jejich sebevědomí.

Vzdělávání zahrnuje i sociální učení, které zprostředkovávají především klíčoví pracovníci. Docházejí s klienty na úřady, knihovny, obchodu a restaurací, přičemž dochází k nácvičku sociálních dovedností. V případě návštěvy úřadů získávají zcela přirozeně povědomí o svých právech.

3.3.3 Zaměstnávání klientů

Domov podporuje své klienty při vyhledávání pracovních příležitostí a poskytuje jim nácvičku dovedností, které jim umožňují se zařadit na trh práce. V roce 2006 se třiceti třem z nich naskytla šance zapojení do projektu s názvem: Společný regionální operační program s názvem **Práce pro tebe**, který byl realizován v období říjen 2006 – červen 2008. Záměrem projektu byla snaha o zlepšení pracovních příležitostí pro lidi s mentálním postižením, kteří v důsledku svého zdravotního stavu mají ztížené podmínky pro získání zaměstnání. Na základě tohoto projektu došlo k nácvičku dovedností, kterými se klienti připravili na získání zaměstnání na volném trhu práce. Na nácvičku dovedností se podíleli klíčoví pracovníci a realizátor projektu, kteří tak přispěli k růstu kvality života této skupiny obyvatel a podpořili jejich integraci do společnosti. Během této doby si klienti osvojili potřebné pracovní návyky, získali znalosti o svých právech a povinnostech, zvládli se orientovat v potřebných dokladech a dokumentech, naučili se vyhledávat vhodné pracovní příležitosti s využitím zdrojů jako je např. denní tisk, mobilní telefon a internet. Dále navštívili úřady zabývajícími se trhem práce a nacvičili si cestování hromadnými dopravními prostředky. Nácvičku činností byl realizován v menších skupinách, přičemž bylo podpořeno sebevědomí klienta a byla zvýšena jeho motivace k využití nových dovedností k uplatnění se na volném trhu práce.

Podíváme – li se do historie, lze říci, že pracovní aktivity byly součástí domova již krátce po zahájení poskytování sociálních služeb v roce 1964. Uvádím výčet těchto aktivit až do současnosti: Železnobrodské sklo Nový Bydžov (1996 – 1969), Východočeské cukrovary – Rafinerie Skřivany (1968 – 1975), OBZOR – výrobní

družstvo invalidů Nový Bydžov (1970 – 1971), Kovoplast Chlumeck nad Cidlinou (1972 – 1991), Strojbal Skřivany (1978 – 1986), ZNAK – výrobní družstvo Hradec Králové (1979 – 1990), Tesla Hradec Králové (1979 – 1981), Jablonecké sklárny Nový Bydžov (1987 – 1991), Prokeš Nový Bydžov (1993 – 1994), Profit Běrunice (1994 – 2006), Firma Vojtek – stravovací zařízení Skřivany (1993 – 1994), Zemědělská družstva – Žlunice, Červeněves, Lhota pod Libčany, Sala Žiželice (1997 – 2000), NATIM (Juwital) Praha a.s. 2001 – dosud, Beads 4U Lázně Bělohrad 2005 – 2007, ÚSP pro mládež Chotělice 2011 – dosud, DSS Skřivany 2001 – dosud.

V současné době pracuje celkem třicet dva klientů pro firmu Juwital a.s., kteří kompletují vitamínové nápoje v chráněné dílně, která byla zřízena v areálu budovy domova. Další aktivitou je pro dvě klientky práce v prádelně v ÚSP Chotělice. Zde vykonávají činnosti jako je třídění, žehlení a ukládání prádla do košů. V DSS Skřivany pracují v prádelně také dvě klientky, které vykonávají podobné činnosti. Jeden klient pracuje v údržbě a dvanáct klientek vypomáhá s pomocnými pracemi v kuchyni. Pracovní aktivity probíhají s podporou zaměstnanců úseku a pracovníků sociální péče. Klienti pracují na základě pracovní smlouvy a jejich mzda je připisována na jejich osobní účty. Klienti umí dle míry svých schopností s finanční částkou hospodařit a svobodně si rozhodují o tom, jak se získanými prostředky naloží.

4 Shrnutí teoretické části

V teoretické části jsem uvedla charakteristiku osob s mentálním postižením, specifika jejich potřeb a práv v návaznosti na příslušnou legislativu. Zabývala jsem se profesionální podporou osob s mentálním postižením, procesem integrace a možnostmi uplatnění sociální práce s jednotlivcem, rodinou, skupinou, komunitou a rolí sociálního pracovníka. Profese sociálního pracovníka nese značné požadavky na přístup ke klientovi (jednotlivci) či skupině. Tento přístup je zásadní pro plánování a průběh služby, jehož předpokladem je vzájemná spolupráce. Poskytované služby jsou řešením nepříznivé situace klienta, a měly by zabránit jeho případnému sociálnímu vyloučení. Sociální služba, která je poskytována, by měla nést takovou míru podpory, která je do výše postižení klienta, a měla by podporovat a popř. rozvíjet jeho schopnosti. Úlohou sociálních služeb je především to, aby tyto služby byly poskytovány kvalitně.

Popsala jsem opatření realizovaná v rámci sociální politiky a uvedla jsem možnosti využívání mimořádných výhod a způsob jejich nabytí. Za důležitou pokládám třetí kapitolu, ve které jsem popsala praxi konkrétního zařízení a jeho možnosti intervencí sociální práce u klientů žijících v tomto zařízení. Představila jsem konkrétní činnosti a aktivity, které DSS Skřivany klientům poskytuje, ať už se jednalo o volnočasové aktivity nebo o pracovní činnosti spojené se získáváním finančních prostředků.

V návaznosti na teoretické východisko má výzkumné šetření za cíl zjistit spokojenost klientů s kvalitou poskytované služby, přičemž bude využita technika rozhovoru.

5 Empirická část

V praktické části bakalářské práce se seznámíme s hlavním cílem bakalářské práce a dílčími úkoly. Bude vymezena metoda výzkumu, sběr dat a jejich zpracování a také charakteristika respondentů.

Hlavní cíl praktické části práce je zaměřen na **zjištění spokojenosti klientů s kvalitou poskytovaných služeb**. Technikou rozhovoru jsou v ní prezentována data při realizaci výzkumného šetření. Vzhledem k mentálnímu postižení klientů byly rozhovory realizovány individuálně a byl pro něj vymezen dostatečný časový prostor. Tazatelské otázky byly rovněž přizpůsobeny zdravotnímu stavu klientů.

Realizací výzkumného šetření jsem chtěla získat informace od jedince, který je obyvatelem konkrétního zařízení a využívá nabídky poskytovaných služeb. Zajímalo mě, jak tráví svůj čas a jeho názor na tyto služby. Dále jsem se chtěla dozvědět, do jaké míry jsou pro něj přínosné.

5.1 Příprava a realizace výzkumného šetření a předvýzkumu

Pro realizaci výzkumného šetření jsem si připravila pro 6 vybraných respondentů formuláře s tazatelskými otázkami a vzhledem k ověření vhodnosti výzkumné metody a výzkumného nástroje jsem zvolila etapu **předvýzkumu**. „*Jeho úkolem je orientovat se lépe v otázkách s výzkumem spojených nebo ověřit v praxi navrženou metodiku.*“ (Jandourek, 2001, s. 198).

Byla oslovena jedna klientka, u které jsem si formou polostrukturovaného rozhovoru ověřila sestavený seznam otázek. Ověřovala jsem si, zda takto sestavený seznam otázek je pro klienty dostatečně srozumitelný a zda přinese takové údaje, které jsou použitelné pro cíl výzkumného šetření. Dále jsem si ověřila časovou náročnost rozhovoru. Tato klientka byla následně i ve skupině respondentů, u kterých bylo provedeno výzkumné šetření.

Otázky jsem měla předem připravené a klientům byli pokládány ve stejném pořadí a individuálně. Klient nedostal žádný časový limit, takže odpovídal na otázky podle svých možností. Jejich odpovědi jsem zapisovala na předem připravený formulář. V průběhu rozhovoru jsem pozorně naslouchala a dotazovala se tak, aby dotazovaný poznal, že o něj mám zájem. Udržovala jsem si neutrální postoj k obsahu sdělovaných dat a ponechala jsem jim klid na promyšlení a zodpovězení otázky. Během rozhovoru jsem také sledovala pohyby a mimiku klientů.

Vzhledem k tomu, že cílovou skupinu tvoří lidé s mentálním postižením, považovala za důležité mít s nimi osobní kontakt a individuálně se jim přizpůsobit. Myslím si, že volba kvalitativní výzkumu je pro moji práci a toto téma nejvhodnější metodou.

5.2 Formulace hlavního výzkumného cíle a dílčích cílů

Hlavním cílem práce je odhalit možnosti intervencí sociální práce při péči o osoby s mentálním postižením ve vazbě na sociálně politická opatření a podmínky konkrétního zařízení.

Hlavním výzkumným cílem (HVC) je zjistit spokojenost klientů s poskytovanou službou v Domově sociálních služeb Skřivany. Tento HVC budu zkoumat pomocí 3 dílčích výzkumných cílů.

Dílčí výzkumný cíl 1 (DVC 1): Zjistit, jak klienti Domova sociálních služeb Skřivany hodnotí možnosti integrace do společnosti. Integraci do společnosti se věnuji v kapitole 3.3.1 a pro tazatelské otázky vycházím z praxe zařízení. Tazatelské otázky budou směřovány k možnostem využívání účasti na společenských akcích, využívání hromadné dopravy, veřejných služeb a účasti na rekreačních pobytech.

Dílčí výzkumný cíl 2 (DVC 2): Zjistit míru spokojenosti klientů Domova sociálních služeb Skřivany s možnostmi vzdělávání v rámci zařízení. Vzdělávání klientů s mentálním postižením se věnuji v kapitole 3.3.2 a pro tazatelské otázky vycházím rovněž z praxe zařízení. Budu zjišťovat spolupráci s pedagogickým pracovníkem a možnosti prostředků, které slouží ke vzdělávání.

Dílčí výzkumný cíl 3 (DVC 3): Zjistit míru spokojenosti klientů Domova sociálních služeb Skřivany s možnostmi zaměstnávání v zařízení i mimo něj. Zaměstnávání v zařízení i mimo něj se věnuji v kapitole 3.3.3, kde popisuji praxi zaměstnávání klientů v její historii až po současnost. Tazatelskými otázkami chci zjistit možnosti pracovního uplatnění klientů v zařízení i mimo něj.

5.3 Transformace výzkumných cílů do tazatelských otázek

Hlavní výzkumný cíl	Dílejší cíle	Indikátory	Tazatelské otázky (TO)
Hlavním cílem práce je zjistit spokojenost klientů s poskytovanou službou v Domově sociálních služeb Skřivany.	DVC 1: Zjistit, jak klienti Domova sociálních služeb Skřivany hodnotí možnosti integrace do společnosti.	Účast na kulturních akcích	TO 1: Navštěvujete kino, divadlo a účastníte se společenských zábav?
		Využívání hromadné dopravy	TO 2: Máte možnost jezdit vlakem nebo autobusem?
		Využívání veřejných služeb	TO 3: Chodíte si nakupovat do obchodu, navštěvujete poštu nebo využíváte služby kadeřnictví a masáže?
		Účast na rekreačních pobytech	TO 4: Jezdíte na rekreace?
	DVC 2: Zjistit míru spokojenosti klientů Domova	Spolupráce s pedagogickým pracovníkem	TO 5: Učíte se tady podobně jako ve škole?

	sociálních služeb Skřivany s možnostmi vzdělávání v rámci zařízení.	Prostředky ke vzdělávání	TO6: Učíte se z učebnic a máte možnost chodit na počítač?
	DVC 3: Zjistit míru spokojenosti klientů Domova sociálních služeb Skřivany s možnostmi zaměstnávání v zařízení i mimo něj.	Pracovní činnost v Domově sociálních služeb Skřivany	TOP 7: Máte možnost chodit do zaměstnání u vás v domově?
		Pracovní činnosti mimo Domov sociálních služeb Skřivany	TO 8: Máte možnost chodit do zaměstnání i mimo domov a jakou práci byste si představoval/a?

Tab. 1: Transformační tabulka: Vlastní

5.4 Metodologie výzkumného šetření

Pro tento výzkum jsem zvolila kvalitativní výzkumnou strategii. Vybranou technikou sběru informací je **rozhovor**, neboli **interview**. „Metoda empirického soc. výzkumu sloužící k získání dat, při které školený tazatel klade osobně a ústně otázky dotazovanému, aby tak řízeným způsobem obdržel informace.“ (Jandourek, 2001, s. 112).

Jak uvádí Hendl (2005) **kvalitativní výzkum** se provádí delším a intenzivnějším kontaktem s terénem nebo situací jedince nebo skupiny jedinců. Provádí se na základě situace, která je jedinci nebo skupině naprosto běžná a vyplývá z jeho každodenních činností. Hlavním úkolem je popsat proč lidé v daném prostředí jednájí určitým způsobem, jak organizují své aktivity a interakce. Uvádí, že při výzkumu a řešení otázek jsou používány dvě hlavní obecné metody, které jsou dány dvojicemi analýza – syntéza a induktivní – deduktivní postup. Analýza se vyznačuje

rozdělením celku na jeho komponenty, v syntéze jde pak o složení části do celku s popisem hlavních organizačních principů. Dedukcí lze postupovat od obecného k jedinečnému, od obecného k obecnému nebo od jedinečného k jedinečnému. Indukce je používána k převedení pravidelností v datovém materiálu do obecného pravidla. Dále pak Reichel (2009) doplňuje, že se jedná se o záměrnou plánovitou činnost, která vyžaduje systematický postup, kterým jsou vyloučeny nahodilé kroky.

Hlavní skupina **metod** sběru dat v empirickém výzkumu je naslouchání, kladení otázek a získávání jejich odpovědí. Dotazování v obecné rovině zahrnuje různé typy **rozhovorů**, dotazníků, škál a testů, přičemž se tyto metody mohou používat samostatně. Kvalitativní rozhovor vyžaduje citlivý přístup a interpersonální porozumění. (Reichel, 2009).

Empirické šetření bylo provedeno **technikou** polostrukturovaného rozhovoru s klienty DSS Skřivany. Existuje střední cesta v podobě polostrukturovaného dotazování, které má definovaný účel, určitou osnovu a předostí je pružnost celého procesu získávání informací. (Hendl, 2005). Jak uvádí Reichel (2009) jedná se o rozhovor pomocí návodu, částečně řízený a vyznačuje se tím, že je předem připraven soubor otázek, který nemá striktně stanovené pořadí.

5.5 Shrnutí výsledků předvýzkumu

Na základě předvýzkumu nebyly zjištěny jakékoliv nejasnosti a nesrovnalosti. Klientka položeným otázkám rozuměla a odpověděla na ně tak, aby výsledky rozhovoru mohly být použity do výzkumného šetření. Z předvýzkumu také vyplynulo, že klient bude potřebovat dostatečný časový prostor.

5.6 Charakteristika výzkumného vzorku

Jako účastníky výzkumu jsem zvolila osoby s lehkým a středně těžkým mentálním postižením, u kterých je předpoklad porozumění obsahu jejich odpovědí. Výběr se odvíjel od jejich momentálních časových možností a psychického rozpoložení. Ve výběru pohlaví byl výběr omezen skutečností, že z celkového počtu klientů DSS Skřivany jsou pouze 2 muži.

Pro přehlednost jsem do práce uvedla klienty pod zkratkami, podle toho, zda vypovídal muž či žena, je zkratka doplněná o M nebo Ž. Jak uvádí tabulka, věk klientů je v rozmezí 34 let do 57 let obou pohlaví a délka pobytu od 2 do 23 let.

klient s mentálním postižením	klient č. 1	klient č. 2	klient č. 3	klient č. 4	klient č. 5	klient č. 6
pohlaví	Ž1 žena	Ž2 žena	Ž3 žena	M4 muž	Ž5 žena	Ž6 žena
věk	39 let	57 let	55 let	57 let	56 let	34 let
typ postižení	střední	střední	lehké	střední	střední	střední
délka pobytu v zařízení	8 let	17 let	22 let	19 let	23 let	2 roky

Tab. 2: Charakteristika klientů: Vlastní

5.7 Organizace a průběh výzkumu

Na rozhovor jsem přišla v předem domluvený den a stanovený čas. Požádala jsem pracovníky, aby vybraným klientům plánovaný rozhovor připomenuli. Pracovníkům jsem stručně popsala obsah bakalářské práce a jejího cíle. Dotazovaným klientům jsem vysvětlila, z jakého důvodu přicházím.

Výzkum jsem provedla v DSS Skřivany, Dr. Vojtěcha 503 52. Rozhovory probíhaly v listopadu a prosinci 2014 v přirozeném prostředí klientů. K rozhovorům se vyjádřili kladně a ve čtyřech případech mě klienti požádali, zda by rozhovory mohly probíhat v soukromí jejich pokojů.

Klienti byli velmi sdílní a sympatizovali s projevem zájmem o jejich osobu. Předávali nadměru informací, které byly spojeny s vyjádřením kladných emocí.

Otázky jsem si připravila na formuláře začátkem listopadu 2014. Odpovědi na ně jsem zaznamenala bezprostředně a k jejich vypracování došlo během měsíce ledna 2015.

Při rozhovorech byly použity tazatelské otázky, které jsou uvedeny v transformační tabulce č. 1. Těchto 8 předem připravených otázek bylo vytvořeno dle dílčích cílů. Otázky byly směřovány ke klientům tak, aby byla získána jejich důvěra a cítili se bezpečně. Jejich obsah byl propracován tak, aby jim poskytnut srozumitelnou formou a setkali se s výrazy a pojmy, kterým jim jsou známé.

Časově jsem rozhovory přizpůsobila odpolednímu programu a rozhovor byl veden s klientem, který se nezúčastňoval žádné z právě probíhajících aktivit. Na jejich odpovědích se odráželo jejich psychické rozpoložení a zdravotní stav, který vidím i jako možná rizika výzkumu.

5.8 Rizika výzkumu

Při výzkumném šetření jsem se setkala s riziky výzkumu, která mohly ovlivnit průběh a výsledky rozhovorů. Obě tyto situace následně uvádím.

Při realizaci výzkumu jsem se setkala se situací, kdy mi klient sdělil, že je unavený po léčích. Získala jsem tedy nejistotu v zahájení rozhovoru. Rozhodla jsem se mu dát časový prostor na rozmyšlení, který krátce přerušil souhlasem k zahájení rozhovoru.

Dalším rizikem byly odjezdy klientů na vánoční pobyty do rodin. Od pracovníků jsem si tedy nechala poradit s výběrem klientů a zaměřila jsem se na skupinu, která tráví vánoční svátky v zařízení.

6 Analýza a interpretace výsledků výzkumu

HVC: Zjistit spokojenost klientů s poskytovanou službou v Domově sociálních služeb Skřivany.

6.1 Dílčí výzkumný cíl 1: Zjistit, jak klienti Domova sociálních služeb Skřivany hodnotí možnosti integrace do společnosti

Ke zjištění tohoto cíle jsem použila tazatelských otázek TO 1, TO 2, TO 3 a TO 4. Cílem bylo se zaměřit na oblasti, ve kterých má klient možnosti navazovat kontakty s vnějším okolím a přirozeně se začleňovat do běžné populace. Tyto oblasti jsem vybrala dle praxe DSS Skřivany, kterou jsem čtenáři přiblížila v kapitole 3.3.1.

TO1: Navštěvujete kino, divadlo a účastníte se společenských zábav?

Klientka Ž1: *„Jezdím na zábavu do Rokytnice. Mám tam maminku, tak se tam vidíme. Je tam i Láďa, to je její přítel. Baví mě tancovat a umím zpívat Lucku Bílou. Do kina nechodím, to ne.“*

Klientka Ž2: *„Jela jsem na zábavu s Cejnarem. Bylo nás tam hodně a dostali jsme tam kafičko a zákusek. Tady chodím k důchodcům, když mají muziku a vidím se tam s Haničkou, která tady pracovala. V zimě ale nechodím, bojím se, že upadnu.“*

Klientka Ž3: *„Měli jsme ples k založení ústavu, ale bylo tam moc lidí. Radši bych byla doma. Umím si uvařit kafe a pudink. Do kina jsme jeli s Olinkou na ty Babovřesky s Vondráčkovou.“*

Klient M4: *„Vedle mě bydlí moje přítelkyně Eva. V létě jsme si koupili na balkón židličky a stůl. Byli jsme spolu i v lázních v Bohdanči. Na tancování chodíme. Slávek nám tady dělá zábavy a jezdí sem kluci z Chotělic. Viš, tam jsem dřív byl, než jsem se přestěhoval za Evičkou sem do Skřivan.“*

Klientka Ž5: *„V divadle jsme byli na pohádce. Šli jsme pěšky do Bydžova. Moc netancuju a nemám kluka.“*

Klientka Ž6: *„Jezdí za mnou Jarda, tak tancujeme. Janička zavolá do Chotělic a on přijede. Vždycky mu dám dárek. Na Vánoce jsem mu koupila voňavku.“*

TO 2: Máte možnost jezdit vlakem nebo autobusem?

Klientka Ž1: *„No jezdím. Do Bydžova a do Hradce. Už si umím koupit lístek a ukážu ho ve vlaku. Taky jezdím sama do práce.“*

Klientka Ž2: *„Vlakem ne, to mě bolí kyčel, když lezu do vlaku. Autobusem jsme byli v Hradci nakupovat.“*

Klientka Ž3: *„Někdy jezdíme.“*

Klient M4: *„S Evičkou jezdíme za bráchou do Jičína nebo na hrob tátovi.“*

Klientka Ž5: *„Umím sama dojet do Bydžova. Nacvičovala jsem to s Radkou.“*

Klientka Ž6: *„V zimě to klouže, to nejezdím. Jinak jo, ale potřebuju na to peníze. Ty mi dá Olinka.“*

TO3: Chodíte si nakupovat do obchodu, navštěvujete poštu nebo využíváte služeb kadeřnictví a masáží?

Klientka Ž1: *„Na masáže k nám chodí Kvasnička. Kupuju si kafe, cukr a vody v Hrušce, ale musí jít se mnou Radka. No Katka mi dělá melír, koukej.“*

Klientka Ž2: *„Chodím, kupuju si, co chci. Mám na to právo. Říkala mi to sestra. Spolu chodíme taky nakupovat.“*

Klientka Ž3: *„Kupuju si kredit na poště. Mám neomezené volání. V obchodě nakupuju co je v akci, už mám sto tisíc.“*

Klient M4: *„Koupil jsem kávovar a termosku. Na poštu chodím pro los, to jako že můžu vyhrát milión. S Evičkou jezdíme na výlety a stavujeme se na jídle. Taky to musím zaplatit. Chodím na masáže k Drobnému, jeho máma u nás pracovala.“*

Klientka Ž5: *„Strihá mě Káťa tady ve Skřivanech. Už k ní chodím dlouho. Umím tam dojít sama a dát jí peníze. Víím, kde to je. Nad ní bydlí Jitka. Vedle je obchod a tam si kupuju hygienu. Mám ráda ten krém, co voní.“*

Klientka Ž6: *„V obchodě mají Jihlavanku a jogurty. Jahodový nemůžu, jsem alergická na jahody. Hanička mi tam kupuje i cigarety. Kouřím tři denně. Na masáže chodím na úřad k Drobnému, masíruje mi krk a záda. To je úleva. Už mě z těch juwíků bolí za krkem.“*

TO 4: Jezdíte na rekreace?

Klientka Ž1: *„Jo, jezdíme. Byli jsme v Borovničce na táboře.“*

Klientka Ž2: *„No, někdy. Moje sestra jezdí pořád. Byla i u moře.“*

Klientka Ž3: *„Jednou jsem byla u moře. Bála jsem se do vody, tak jsem sbírala ty...mušle. Chodili jsme na zmrzlinu a nejvíc mi chutnala čokoládová. Taky jsme byli na lodi. Hrozně to houpalo a bylo mi blbě. Byl tam kapitán a ukazoval nám, jak řídí loď. Taky bych to uměla.“*

Klient M4: *„Jsem říkal...byl jsem sám s Evičkou v Bohdanči. Jednou i v Poděbradech, ale to už je dávno. Chodili jsme pít tu vodu.“*

Klientka Ž5: *„Na rekreace jezdím jenom se sestrou. Mám na to právo. Byla jsem s ní v Krkonoších. Pili jsme mlíko od krávy a viděla jsem vodopády.“*

Klientka Ž6: *„Přihlásila jsem se na hory. Už mně Janička sbalila tašku a dá mi peníze, abych si mohla dát palačinku. Budu spát s Maruškou. Asi nás poveze Bernej.“*

Shrnutí dílčího výzkumného cíle 1: Prostřednictvím odpovědí na tazatelské otázky bylo následně analyzováno, že všech 6 klientů má zkušenost s návštěvou kina, divadla nebo společenské akce. Z odpovědí také vyplynulo, že se jich účastní podle své volby a tyto aktivity mají spojené se setkáváním přátel nebo rodiny.

Cestování hromadnou dopravou využívá také plný počet klientů, liší se pouze v cestování s doprovodem a bez doprovodu. Z odpovědí klienta M4 a klientky Ž5 vyplynulo, že cestují samostatně. Klientka Ž5 uvedla, že tuto dovednost získala nácvikem.

Následně bylo zjišťováno, zda mají klienti možnost chodit do obchodu, navštěvovat poštu nebo využívat služeb kadeřnictví a masáží. Z odpovědí vyplynulo, že nakupovat chodí všech 6 klientů, dále 2 navštěvují poštu, 2 využívají kadeřnických služeb a 3 masáží.

Z rozhovorů vyplynulo, že klienti mají zkušenosti s využíváním nabídek k účasti na rekreacích. Klientka Ž5 uvedla, že možnost rekreace v zařízení nevyužívá, ale jezdí se svoji sestrou. V tomto případě je to volba samotné klientky, která má možnosti rekreace i mimo nabídku DSS Skřivany. Za velmi dobrý příklad považuji odpověď klienta M4, který uvádí, že jezdí se svoji přítelkyní do lázní bez doprovodu pracovníků.

Z odpovědí je zřejmé, že nabídka aktivit je pro klienty DSS Skřivany pestrá a mají možnost jí využívat dle své volby a přání. Žádný z klientů se nevyjádřil, že by mu v nabídce nějaká aktivita chyběla nebo měl pocit, že je málo zajímavá.

6.2 Dílčí výzkumný cíl 2: Zjistit míru spokojenosti klientů Domova sociálních služeb Skřivany s možnostmi vzdělávání v rámci zařízení.

Ke zjištění tohoto cíle jsem použila tazatelských otázek TO 5 a TO 6. Cílem bylo zjistit, zda má klient možnosti ke vzdělávání v rámci zařízení a jakou formou se vzdělávání realizuje. Zaměřila jsem se i na to, jak je vzdělávání pro klienta významné.

TO5: Učíte se tady podobně jako ve škole?

Klientka Ž1: *„Já ne, chodila jsem v Jaroměři. Umím počítat a psát. Nejrady si ale kreslím a chodím do keramiky.“*

Klientka Ž2: *„Hmm... To ne, na školu už jsem stará.“*

Klientka Ž3: *„Chodím k Monice. Čteme a povídáme si o prezidentovi. Umím počítat a mám Slabikář. Dostala jsem i vysvědčení se samýma jedničkama.“*

Klient M4: *„Holky chodí k Monice, ale já ne. Já už všechno umím a sem na to starej.“*

Klientka Ž5: *„Chodila jsem do školy u nás. Jezdila jsem autobusem. Psali jsme na tabuli.“*

Klientka Ž6: *„Hmm...“*

TO6: Učíte se z učebnic a máte možnost chodit na počítač?

Klientka Ž1: „*To ne, na počítač chodí jenom Květa.*“

Klientka Ž2: „*Hhm...*“

Klientka Ž3: „*Na počítač sem chodil Lukáš, ale to už je dávno. Monika mi koupila Slabikář. Ukážu ti ho.*“

Klient M4: „*Počítač, jo?*“ *Jééé, to není na mě.*“

Klientka Ž5: „*No máme tady počítač.*“

Klientka Ž6: „*To jsou knížky. Počítač je dole. Květa tam píše.*“

Shrnutí dílčího výzkumného cíle 2: Z rozhovorů z oblasti vzdělávání se vyjádřila pouze klientka Ž3, která využívá aktivity vzdělávání a využívá i učební pomůcku. Dále je zřejmé, že mají klienti povědomí o možnosti vzdělávání. Z jejich odpovědí je zřejmé, že tato aktivita pro ně není příliš významná.

6.3 Dílčí výzkumný cíl 3: Zjistit míru spokojenosti klientů Domova sociálních služeb Skřivany s možnostmi zaměstnávání v zařízení i mimo něj.

Ke zjištění tohoto cíle jsem použila tazatelských otázek TO 7 a TO 8. Cílem bylo zjistit, zda má klient/ka možnost pracovního uplatnění v zařízení i mimo něj.

TO 7: Máte možnost chodit do zaměstnání u vás v domově?

Klientka Ž1: „*Chodím pomáhat do kuchyně. Magda je na mě moc hodná, vždycky mi uvaří kafe. Já tam loupu brambory a myju nádobí. Mám peníze na kontě a kupuju si, co chci. Třeba céděčka s Hložkem.*“

Klientka Ž2: „*No, jako pracuju za peníze v kuchyni. Meju nádobí, utírám stoly, a když je sanitární den, tak to mejeme úplně všechno. Naučila jsem se vařit a tady na baráku pomáhám s palačinkama. Dávám na ně marmeládu, ale nejradši je mám s nugetou.*“

Klientka Ž3: „*Dělám juwíky. Musím jich dát 5 do sáčku a Maruška je zavaří. To je jednoduchý. Dělám to každý den do oběda a pak mám volno.*“

Klient M4: „*Pracuju s chlapama v údržbě. Než jsem přišel sem, tak jsem dělal zedničinu. To bys koukala holčičko, jak mi to šlo. Co já se nastavěl baráků a nadělal*

fasád. No pak sem se rozved a žena mi vzala všechny peníze. Tady mám ale Evičku, to je hodná holka. Ta zase chodí makat do kuchyně. Za peníze si kupujeme jako všechno co chceme. Můžeš se podívat ke mně na pokoj. Mám tam spoustu věcí.“

Klientka Ž5: „ V létě tady pracujeme na zahradě. Starám se o bylinkovou zahrádku. Za to ale peníze nemám. Mám smlouvu na juwíky, to mi jde. Mám službu na recepci a taky tady na baráku umím umývat nádobí a prostírám na snídani a večeři. Pomáhám vychovatelkám a říkají, že jsem šikovná.

Klientka Ž6: „Mám smlouvu na juwíky, ale teď sem byla nemocná, tak sem nechodila. Byli tady a koukali se, jak to umíme. V dílnách to je dobrý. Sedíme a pijeme kafe, když je svačina.“

TO 8: Máte možnost chodit do zaměstnání i mimo domov a jakou práci byste si představoval/a?

Ž1: „ Jezdím do Chotělic do prádelny. Pořebují nás tam na třídění prádla a zkoušela jsem i mandlovat. Tak chodím do prádelny i do kuchyně. To je co? Do Chotělic jezdím autobusem. Už to umím a schovávám si jízdenky. Ukazuju je Olince.

Ž2: „Mohla bych pracovat v domově důchodců. Mám ráda babičky a povídala bych si s nima. Sestra mi říká, že pracovat nemusím. Sestra chodí do práce a vydělává peníze.“

Ž3: „Ne, ne. Já bych už nikde jezdit nechtěla. Dělam juwíky a tady to znám.“

M4: „ Tady jezdím s prádlem a s Berným se starám o park. Nikde bych nešel.“

Ž5: „Učili jsme se, jak si hledat práci. Byli jsme i na úřadě, ale nic jsme nenašli. Chtěla bych pracovat v mateřské školce. Mám ráda děti. Ségra pracuje v pojišťovně.“

Ž6: „ Pracovala bych v obchodě. Líbí se mi, že tam pořád chodí lidi. Povídala bych si s nima. Nevím, jestli by mě vzali.“

Shrnutí dílčího výzkumného cíle 3: Z rozhovorů vyplynulo, že je v současnosti 1 klientka zaměstnána mimo zařízení, 3 klientky by se rády zapojily do pracovního procesu mimo zařízení a 2 klienti by práci mimo zařízení nevyhledávali.

Klienti vědí o možnostech zaměstnávání na volném trhu práce.

6.4 Odpověď na hlavní výzkumný cíl

Hlavní výzkumná otázka byla zaměřená na zjištění spokojenosti klientů DSS Skřivany s kvalitou poskytovaných služeb. Získanými odpověďmi jsem zjistila spokojenost klientů s poskytovanou službou. Tuto spokojenost s poskytovanými službami jsem zjistila skrze dílčí cíle, které měli odhalit možnosti intervencí sociální práce při péči o osoby s mentálním postižením ve vazbě na sociálně politická opatření a podmínky konkrétního zařízení.

V oblasti vzdělávání jsem došla k závěru, že vzdělávání není pro klienty tak významné. Přesto spatřuji tuto nabídku za důležitou v tom, že zařízení DSS Skřivany podporuje své klienty v udržování a získávání nových vědomostí formou celoživotního vzdělávání.

Klienti odpovídali otevřeně a dostatečně sebevědomě. Byli velmi dobře orientovaní v dotazovaných oblastech a odpovídali velmi ochotně. Míra informací byla dostatečná k celkovému zjištění spokojenosti a časový prostor vymezený pro rozhovory byl dostačující. Bylo zřejmé, že klientům imponoval zájem o jejich osobu a možnost vyjádření svého názoru v nich vyvolával kladné emoce. Je zřejmé, že klienti mají dostatečné možnosti k integraci do společnosti, vzdělávání i zaměstnání. Záleží však na jejich volbě a do jaké míry chtějí tyto možnosti využívat. Z odpovědí také vyplývá, že se mohou rozhodovat podle své volby a mají právo se vyjádřit ke svému rozhodnutí.

Odpovědi klientů byli velmi zajímavé a byla jsem příjemně překvapená jejich názory na život a postoje ke společnosti. Jednoznačně z nich vyplývá, že jsou akceptovanými a přijímanými jedinci. Z odpovědí také vyplývá, že DSS Skřivany poskytuje klientům dostatečné možnosti využití nabídek ve zmíněných oblastech. Dobrým příkladem je např. možnost docházení do obchodu za běžnými nákupy s poskytnutím doprovodu a hospodaření s finančními prostředky dle potřeby klientů.

Výsledkem kladného zhodnocení s poskytovanou službou v DSS Skřivany lze říci, že jsou tyto služby poskytovány kvalitně a přispívají ke spokojenosti klientů.

7 Shrnutí empirické části

Skrze dílčí cíl jedna jsem se snažila zjistit, jak klienti Domova sociálních služeb Skřivany hodnotí možnosti integrace do společnosti. Klienti mají možnosti, které jim napomáhají být součástí běžné společnosti. S touto nabídkou pracují a využívají ji dle své volby. Omezením není ani jejich zdravotní stav, jelikož jim je zajišťována podpora v doprovodu pracovníků.

Dílčím cílem dvě jsem zkoumala míru spokojenosti klientů Domova sociálních služeb Skřivany s možnostmi vzdělávání v rámci zařízení. Tato aktivita se zdála být pro většinu klientů nevýznamná, preferují jiné aktivity či mají představu takovou, že se vzdělávat vzhledem k věku již nemusí a více vědomostí již nepotřebují.

V dílčím cíli tři jsem se zaměřila na zjištění míry spokojenosti klientů Domova sociálních služeb Skřivany s možnostmi zaměstnávání v zařízení i mimo něj. Klienti znají možnosti pracovního uplatnění na volném trhu práce a zároveň jsou někteří z nich zaměstnání v zařízení. Možnost pracovního vyžití je pro ně atraktivní a z odpovědí vyplývá, že mají o pracovní činnost zájem. Ať už se jedná o práci v zařízení či mimo něj, otázkou zůstává, jak je reálné pro ně získat zaměstnání na volném trhu práce podle jejich požadavků a možností současné nabídky zaměstnání.

Diskuze a závěr

V bakalářské práci jsem se snažila odhalit možnosti intervencí sociální práce při péči o osoby s mentálním postižením ve vazbě na sociálně politická opatření a podmínky konkrétního zařízení.

V úvodu teoretické části jsem nejprve představila pojmy jako např. osoby s mentálním postižením, specifika jejich potřeb, práva a profesionální podpora těchto osob. V oblasti možností uplatnění sociální práce jsem se věnovala sociální práci s jednotlivcem, skupinou, rodinou a komunitou. Poté jsem se věnovala sociálním službám obecně, uvedla jsem možnosti dávek pro osoby se zdravotním postižením a zaměřila jsem se například na to, jaké činnosti jsou poskytovány v domovech sociálních služeb dle příslušné legislativy. Pak už jsem představila konkrétní zařízení DSS Skřivany, které poskytuje sociální služby klientům s mentálním postižením a kombinovanými vadami. Představila jsem zařízení včetně jeho historie a služeb, které poskytuje. Dále možnosti intervencí, kde jsem popsala proces integrace, vzdělávání a zaměstnávání klientů. Byla popsána role sociálního pracovníka, který zajišťuje, aby byla služba klientům poskytována dle příslušné legislativy. Pro zajímavost jsem čtenáři představila v kazuistice i klientku DSS Skřivany.

V praktické části jsem shrnula hlavní cíl výzkumného šetření, dílčí cíle, z toho vycházející hlavní a dílčí výzkumné otázky. Byla popsána metoda výzkumného šetření, pro kterou jsem zvolila techniku polostrukturovaného rozhovoru. Ověřila jsem si, že volba polostrukturovaného rozhovoru byla vhodnou volbou, jelikož se klienti mohli vyjadřovat způsobem, který jim je blízký. Domnívám se, že bylo pro klienty výhodou, že rozhovory proběhly na místě, které jim je dobře známé. V empirické části jsem shrnula výsledky předvýzkumu, který jsem prováděla z důvodu, abych si ověřila, zda jsou otázky sestavené tak, aby jim klienti rozuměli. To bylo důležité k tomu, abych získala odpovědi k mému cíli. Zároveň jsem si ověřila i časovou náročnost. Během předvýzkumu jsem nezjistila nejasnosti, proto jsem zůstala u prvotně sestavených otázek. Popsala jsem místo, kde rozhovory probíhaly a samotný průběh šetření. Pomocí odpovědí jsem u klientů hledala odpověď na hlavní výzkumný cíl, kterým bylo zjištění spokojenosti klientů s kvalitou poskytovaných služeb.

Ve výzkumném šetření jsem došla k závěru, že klienti jsou spokojeni s kvalitou poskytované služby, využívají nabídek, které jim DSS Skřivany poskytuje a z jejich odpovědí je zřejmé, že se této nabídce účastní ve větší míře aktivně. Podle mého názoru jim účast na aktivitách přináší i nové možnosti seberealizace a ovlivňuje jejich psychickou pohodu.

Klienti odpovídali a reagovali se zájmem a bezprostředně na položenou otázku. Myslím si, že i v případě jejich nespokojenosti by se uměli vyjádřit a uměli by popsat, co si přejí.

V oblasti vzdělávání bych doporučila se více věnovat vzdělávání na počítači formou praktického využívání získávání informací např. vyhledávání receptů na vaření, spojů hromadné dopravy apod. Tyto informace bych pak směřovala na praktické využití v běžném životě.

Z výzkumu vyplývá, že toto zařízení má dostatečné podmínky pro poskytování možností intervencí a klienti jsou spokojeni s kvalitou poskytované služby. Příklad praxe DSS Skřivany mohu doporučit i pro ostatní zařízení tohoto typu.

Předpokládám, že výsledky z rozhovorů by mohly být přínosné i pro plánování nových možností intervencí služby DSS Skřivany.

Seznam grafických schémat

Tab 1: Transformační tabulka

Tab 2: Charakteristika klientů

Seznam použité literatury:

BARŤONOVÁ, Miroslava; VÍTKOVÁ, Marie. *Strategie ve vzdělávání dětí a žáků se speciálními vzdělávacími potřebami: texty k distančnímu vzdělávání*. 2. vyd. Brno: Paido, 2007. 247 s. ISBN 978-80-7315-158-4

FISCHER, Slavomil; ŠKODA, Jiří. *Speciální pedagogika: edukace a rozvoj osob se somatickým, psychickým a sociálním znevýhodněním*. 1. vyd. Praha: Triton, 2008. 205 s. ISBN 978-80-7387-014-0

HENDL, Jan: *Kvalitativní výzkum: Základní metody a aplikace*. 1. vyd. Praha: Portál, 2005, s. 408. ISBN 978-80-262-0041-3

JANDOUREK, Jan. *Sociologický slovník*. 1.vyd. Praha: Portál, 2001. s. 288. ISBN 80-7178-535-0

KAHOUN, Vilém a kol. *Sociální zabezpečení: vybrané kapitoly*. 1.vyd. Praha: Triton, 2009. 443 s. ISBN 978-80-7387-346-2

KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese: psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese*. 4 vyd. Praha: Portál, 1997. 147 s. ISBN 80-7178-429-X

KRÁLOVÁ, Jarmila; RÁŽOVÁ, Eva. *Sociální služby a příspěvek na péči*. 3. vyd. Ostrava: Anag, 2012. 423 s. ISBN 978-80-7263-559-7

MATOUŠEK, Oldřich a kol.: *Slovník sociální práce*. 2. vyd. Praha: Portál, 2008, 288 s. ISBN 978-80-7367-368-0

MATOUŠEK, Oldřich a kol.: *Metody a řízení sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2008, 384 s. ISBN 80-7178-548-2

MATOUŠEK, Oldřich a kol.: *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. 2. vyd. Praha: Portál, 2011, 200 s. ISBN 978-80-262-0041-3

MATOUŠEK, Oldřich; KOLÁČKOVÁ, Jana; KODYMOVÁ, Pavla. eds. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. 2. vyd. Praha: Portál, 2010, 352 s. ISBN 978-80-7367-818-0

MÜHLPACHR, Pavel. ed. *Sociální práce jako životní pomoc*. 1. vyd. Praha: MSD, 2006, 228 s. ISBN 80-86633-62-4

PIPEKOVÁ, Jarmila. *Osoby s mentálním postižením ve světle současných edukativních trendů*. 1 vyd. Brno: MSD, 2006. 208 s. ISBN 80-86633-40-3

POLÁKOVÁ, Olga; DURDISOVÁ, Jaroslava; KREBS, Vojtěch; ŽIŽKOVÁ, Jana. *Sociální politika*. Praha: CODEX Bohemia, 1997. 328 s. ISBN 80-85963-33-7

PÖRTNER, Marlis. *Na osobu zaměřený přístup v práci s lidmi s mentálním postižením a s klienty vyžadujícími trvalou péči*. 1 vyd. Praha: Portál, 2009. 175 s. ISBN 978-80-7367-582-0

REICHEL, Jiří. *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*. 1 vyd. Praha: Grada, 2009. 192 s. ISBN 978-80-247-3006-6

ŠVARCOVÁ, Iva. *Mentální retardace*. 1 vyd. Praha: Portál, 2001. 184. ISBN 80-7178-506-7

VÁGNEROVÁ, Marie. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. 3 vyd. Praha: Portál, 2002. 146 s. ISBN 80-7178-678-0

Internetové zdroje:

Invalidní důchody. *MPSV ČR*. [online]. 31. 8. 2011 [cit. 23. 1. 2015]. Dostupné z <http://www.mpsv.cz/cs/619>

Příspěvek na péči. *MPSV ČR*. [online]. 2. 1. 2015 [cit. 23. 1. 2015]. Dostupné z <http://portal.mpsv.cz/soc/ssl/prispevek>

Řízení o způsobilosti k právním úkonům. *epravo.cz*. [online]. 9. 5. 2001 [cit. 31. 8. 2014]. Dostupné z <http://www.epravo.cz/top/clanky/rizeni-o-zbaveni-zpusobilosti-k-pravnim-ukonum-6982.html>

Poskytované služby. *DSS Skřivany*. [online], [cit. 9. 11. 2014]. Dostupné z <http://www.usp-skřivany.eu/poskytovane-socialni-sluzby/domov-pro-osoby-se-zdravotnim>

Legislativa:

Zákon č. 108/206 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů

Zákon č. 100/1998 Sb., o sociálním zabezpečení v platném znění

Zákon č. 155/1995 sb., o důchodovém pojištění

Vyhláška č. 505/2006 sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona

Vyhláška č. 388/2011 sb., o provedení některých ustanovení zákona o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením.

Další zdroje:

ŠTEFÁN, Slavomil. *Seznam spolupracujících institucí a veřejných služeb: metodický pokyn č. D38*, 2013. 12 s.

ŠTEFÁN, Slavomil. *Veřejný závazek Domova sociálních služeb Skřivany: metodický pokyn č. D1*, 2013. 8 s.

Seznam použitých zkratk

DSS Skřivany: Domov sociálních služeb Skřivany

MR: mentální retardace

MPSV: ministerstvo práce a sociálních věcí

HVC: hlavní výzkumný cíl

DVC 1: první dílčí výzkumný cíl

DVC 2: druhý dílčí výzkumný cíl

DVC3: třetí dílčí výzkumný cíl

M: muž

Ž: žena

TO: tazatelská otázka

Seznam příloh

1. Příloha A: Kazuistika klienta
2. Příloha B: Zodpovězené tazatelské otázky

Příloha A: Kazuistika klienta

Osobní anamnéza: Jiřinka se narodila 23. 1. 1979 v Hradci Králové. Ve dvou měsících věku byla umístěna do kojeneckého ústavu, kde bylo lékařem konstatováno zanedbání péče. I přesto byla navracena po půlročním pobytu zpět do rodiny. Ve dvou letech začala chodit do jeslí, kde se převážně stranila ostatních, byla často neupravená, nemytá, s vyrážkou na hýždích, stále se pomočovala a měla často hlad. Byl zostřen dohled lékaře a sociálních pracovníků nad poměry v rodině. Ty byly zjištěny jako naprosto nevyhovující a také vztah rodičů k dítěti byl označován za negativní. Jiřinka však nadále setrvala v domácí péči, až v roce 1983 byla provedena kontrola v pedagogicko – psychologické poradně a byla popsána diagnóza – středně těžká mentální retardace s podílem deprivace a zanedbanosti. Dále bylo požadováno umístění v ústavu sociální péče. Do ústavu byla přijata nouzově, z důvodu rodinné situace, kde začala navštěvovat přípravku pomocné školy.

V roce 1991 byla na žádost rodičů propuštěna zpět do domácí péče. Další informace o Jiřince jsou až z roku 1995, kdy opakovaně navštěvovala gynekologickou poradnu pro podezření na graviditu. Ta se potvrdila a jako otce dítěte označila vlastního otce. V průběhu těhotenství žila u rodičů. Problém, který Jiřinka vnímala, byl ten, když otec odmítnul při porodu zavolat sanitku a zavolať ji až její bratr. Jiřinka tedy v květnu 1996 porodila zdravou holčičku, avšak druhý den po porodu byla neklidná, hrubá a mluvila o tom, co se stalo: „To mi udělal táta, ten ošklivý pitomec...pálil cigaretou...nesměla jsem mluvit...táta zakázal...“ Na základě tohoto obvinění bylo podáno trestní oznámení na otce Jiřinky za znásilnění nezletilé dcery. Jiřince byla dcera odebrána a dána do kojeneckého ústavu. Poté Jiřinka nastoupila do Ústavu sociální péče pro mládež do Skřiván, kde žije dodnes. Jiřinka musela během několika let podstoupit několik soudních jednání a zasáhla ji i odluka od její dcery, která je dnes v adoptivní rodině.

Dnes žije na domku s 11 dalšími klientkami, má svoji klíčovou pracovníci, která se stará o její potřeby a podporu ji zajišťují i ostatní pracovníci přímé péče. Opatrovníkem je obec Skřivany. Má přiznaný příspěvek na péči 2. stupně a doprovodem se umí pohybovat po obci a cestovat hromadnou dopravou. Ráda poslouchá hudbu a vyšívá. Umí se orientovat pouze v prostředí, které zná a časově se orientuje částečně. Má naučené základní hygienické návyky, které vykonává s podporou a je spíše introvertní typ. Přes svoje životní zkušenosti je mírné povahy,

ale neunes křik a dominantní postavení ostatních klientů domova. V případě, že se dostane do takové situace, velmi snadno se rozčílí a její psychika je nestabilní. Trvá jí i několik hodin, než se zklidní. Během této doby napadá slovně i fyzicky ostatní. V této situaci pomáhá odpoutání a převedení pozornosti na její zálibu – a to je poslech hudby nebo vyšívání.

Z nabídky aktivit ráda využívá rehabilitační plavání v Poděbradech, má ráda tanec, rekreační ježdění na koních, zapojuje se do ergoterapie a muzikoterapie.

Na domečku se zapojuje do běžného chodu domácnosti. Umí umýt a utřít nádobí a postará se o pořádek ve svém pokoji. V rámci nácvikových dovedností se učí obsluhovat elektrické spotřebiče v domácnosti a vypomáhá s přípravou jídla. Velmi ráda jí a trvá si na svém stereotypu popíjet kávu o třetí hodině odpolední.

Rodinná anamnéza: Pochází z úplné rodiny, má staršího bratra narozeného roku 1977. Její bratr vychodil základní školu a v současné době pracuje v dřevařském průmyslu.

Otec se narodil 9. 11. 1948 v Trutnově. Od svých mladých let se léčí s psychickým onemocněním – psychózou. V minulosti pracoval jako pomocný dělník a nyní je v invalidním důchodě.

Těhotenství i porod matky klientky proběhl bez komplikací a byl spontánní. Z tohoto již druhého těhotenství se narodila Jiřinka vážící 3000 g a měřící 50 cm. Dítě bylo po porodu zdrávo a s matkou po týdenním pobytu propuštěno domů.

V současné době Jiřinka rodinu nenavštěvuje. Otec o Jiřinku projevuje zájem a každý měsíc ji telefonicky kontaktuje. Jiřinka ho oslovuje „tatínek“ a po jeho zavolání se cítí dobře, protože je o ní projeven zájem. Otec občas kontaktuje sociální pracovníci s přáním, aby se Jiřinka mohla podívat domů, a dožaduje se informace, kolik má Jiřinka financí. Po sociálním šetření bylo shledáno, že podmínky pro bydlení jsou zcela nevyhovující a soudně je styk otce s dcerou zakázán. Její rodina žije v současnosti v Nové Pace.

Oblast vzdělávání: Jiřinka navštěvovala Pomocnou školu, která byla zřízena při ÚSP Skřivany. Dosahovala podprůměrných výsledků. V současné době se umí podepsat, počítat do osmi, v čase se orientuje částečně a pozornost udrží krátkodobě. Pro udržení jejich stávajících dovedností dochází do Kurzu celoživotního vzdělávání pod

vedením speciálního pedagoga, který externě pracuje pro DSS Skřivany. Její vzdělávání je zaměřeno na věcné učení, jednoduché počty a skládání slabik. Klíčová pracovnice se zaměřuje na vzdělávání v oblasti sociálních dovedností např. cestování hromadnou dopravou, hospodaření s odpočítanou finanční částkou a nácvik komunikačních dovedností.

Pracovní uplatnění: před sedmi lety byla zařazena do projektu, který byl zaměřen na vyhledávání pracovního místa pro lidi s handicapem. Během dvou let se učila pracovním návykům, cvičně vykonávala pomocné práce v kuchyni DSS Skřivany a navštívila několik pracovišť formou stáží. Byla velmi motivovaná získat práci a nejvíce ji oslovila práce v kuchyni. Bohužel však nedošlo k nalezení vhodného pracoviště.

V současné době pracuje v chráněné dílně DSS Skřivany, kde kompletuje vitamínové nápoje pro firmu Juwital s.r.o. Pracuje na základě pracovní smlouvy 4 hodiny denně. Tato práce ji baví a naplňuje.

Příloha B: Zodpovězené tazatelské otázky

1. Navštěvujete kino, divadlo a účastníte se společenských zábav?
Jezdíme na pátarou do Koblenice. Máme samy pracovníky, tak se tam vidíme. Je samá káča, to je její přítel. Ona má samou a u nás má káču káču. Dívka pochodila, to ne.
2. Máte možnost jezdit vlakem nebo autobusem?
Je jezdim. Je káča a do Bunde. U nás u nás káču, káču a káču to je káča. Káču jezdim sama do Bunde.
3. Chodíte si nakupovat do obchodu, navštěvujete poštu nebo využíváte služeb kadeřnictví a masáže?
Na masáže káču chodí káču. Káču si káču, káču a káču, káču, ale musí jít do Bunde. Je káča má káču, káču, káču.
4. Jezdíte na rekreace?
Je jezdim. Dá se jít do Bunde na káču.
5. Učíte se tady podobně jako ve škole?
Je ne, chodila jsem do školy. U nás káču a káču káču a káču do Bunde.
6. Učíte se z učebnice a máte možnost chodit na přednášky?
Je ne, na káču chodí jenom káču.
7. Máte možnost chodit do zaměstnání u vás v domově?
Chodíme sama do káču. Máte je na káču, káču, káču, káču. Je samá káču, káču a káču káču. Máte káču, káču a káču si co káču. Máte káču a káču.
8. Máte možnost chodit do zaměstnání i mimo domov a jakou práci byste si představovali?
Jedim do káču do káču. Máte na káču, káču a káču. Máte káču a káču do káču. To je káču. Do káču jezdim káču. Máte káču a káču si káču. Máte je káču.

1. Navštěvujete kino, divadlo a účastníte se společenských zábav? *Ne, jsem na pokročilém věku. Bylo nás tam hodně a dostali jsme tam kafe a čaj. Taky chodím k důchodcům, když mají narozeniny a přidáme tam s kavičkou, třeba party pro pracovníky. V zimě ale nechodím, bojím se je upravit.*
2. Máte možnost jezdit vlakem nebo autobusem? *Vlakem ano, to mě hodně baví, protože jsem si vlakem. Autobusem jsem byla v Brně, nakupoval.*
3. Chodíte si nakupovat do obchodu, navštěvujete poštu nebo využíváte služeb kadeřníků a masážů? *Chodím, kupuju si to, co chci, na to jsem. Kadeřník mi to dělá. Spolu chodíme taky nakupovat.*
4. Jezdíte na rekreaci? *Na pobyt. To je něco, já se potěším. Bylo to v létě.*
5. Učíte se tedy podobně jako ve škole? *Ano, ano. To nej, to bych nechtěla!*
6. Učíte se z učebnic a máte možnost chodit na počítač? *Ano, ano.*
7. Máte možnost chodit do zaměstnání u vás v domově? *Pro, jako pracuju pro penze a kuchyni. Měje nádobu, všechno to to je. Je to v domově, tak to máme úplně všechno. Pracuju tam jsem se, což je to, co bych jsem tam s jídlem a s tím. Dětem tam, to má všechno, ale nejedná se, mělo by se, mělo by.*
8. Máte možnost chodit do zaměstnání i mimo domov a jakou práci byste si představovali? *Pro, jako bych pracovala v domově důchodců. Mám práci, práci a práci, práci si přimám. Takže mi třeba, že pracovat nemůžu. Takže chci do práce a vyšetřit peníze.*

1. Navštěvujete kino, divadlo a účastníte se společenských zábav? *Měli jsme ples & patoběhni školama, ale bylo tam moc lidí. Školsi byli kyfu demus. Honim si srazili kyfu a pusinky. Do kina jsme jeli a šli nakup nakup (zakazky) a Vondračková.*

2. Máte možnost jezdit vlakem nebo autobusem? *řadky jecháme.*

3. Chodíte si nakupovat do obchodu, navštěvujete poštu nebo využíváte služeb

kadeřnictví a masáží? *Kupujeme si kradle pro peníze. (dávám je na masáže, rodinu). K obchodu nakupujeme co je v obli, už máme kradle.*

4. Jezdíte na rekreace? *Jednou jsem byla v moře. Měla jsem se rodit, ale jsem stihala by... moře. Chodili jsme na proměnlivé a rájové mi chudnala / zohlednění. Vždy jsme byli pro děti. Pracoval jsem jako a bylo mi Albe. Bylo jsem kupovala a udávala mám, jak řídit děti. Taky byla pro peníze.*

5. Učíte se tady podobně jako ve škole? *Chodím k vyučitelce. Čítáme a proměnlivé si a prodáváme. Konečně počítáme a máme klatické. Dostali jsme si doporučení se pomýšlet jednovědoma.*

6. Učíte se z učebnic a máte možnost chodit na počítač? *Pro počítač jsem chodil Luchty, ale to mi je drahé. Měla mi poskytl. Klatické. Ukažte mi to.*

7. Máte možnost chodit do zaměstnání u vás v domově? *Školam jsem byl. Mámim jít do 5 do škol a pracovat je poručí. To je jednovědoma. Školam, se každé den se oběd a jak mám robita.*

8. Máte možnost chodit do zaměstnání i mimo domov a jakou práci byste si

představovali? *Ne, ne. Já bych se, mi kila jechal pracovat. Školam jsem byl a každý se jechal.*

* Školní práce kupujeme jako předem ušité. Můžeme se podívat bez
míst pro pohyby. Máme jasně přepracované.

1. Navštěvujete kino, divadlo a účastníte se společenských zábah? *Raději mě bydle' moje
přítelkyňe Eva. V létě jsme si koupili na kolečkové předložky křeslo. Byli
jsme spolu i v Jankovickách v Bohdanečích. Pro paměť máme chodíme. Když
mám každý svého partnera a jezdí se mi kluci v křesle. Když tam jsem
dávám být, má jsem se předstírala za křeslo, jsem to křeslo.*
2. Máte možnost jezdit vlakem nebo autobusem? *V křesle jezdíme za předstíranou
do jídelny, nebo na křeslo katedry.*
3. Chodíte si nakupovat do obchodu, navštěvujete poštu nebo využíváte služeb
kadeřnictví a masáže? *Koupit jsem křeslo v Bečkově. Pro poštu chodím
pro pos, že jako to mítánu vytrádit miličku. V křesle jezdíme na
výlety a přehrájeme se na jídelně. Takto, že musím přepřít. Chodím
na masáž k děložnímu, jeho máma je naše pracovnice.*
4. Jezdíte na rekreaci? *Jsme přitah. Byl jsem s křeslem v Bohdanečích,
Jankovickách a v Bečkově, kde se mi předstíraně křeslo jsem přitah, že máma*
5. Učíte se tady podobně jako ve škole? *Raději chodí ke Miroslavě, ale já se
předstíraně učím a jsem pro to starší.*
6. Učíte se v učebnicích a máte možnost chodit na počítač? *Počítač je? Já se používám mě.*
7. Máte možnost chodit do zaměstnání u vás v domově? *Pracuju jako křeslo a v učebnicích.
Má jsem přitah, že jsem dítka předstíraně. To bys křeslo
křeslo, jak mi to stě. Co já se používám křeslo a máma jezdí.
Pro já jsem se používám v křesle, mi předstíraně používám. Když máma *
v křesle, že je křeslo křeslo. Já jsem chodí máma do kuchyně.*
8. Máte možnost chodit do zaměstnání i mimo domov a jakou práci byste si
představovali? *Když jezdíme s předstíraně a v křesle se používám
o práci. Předstíraně přitah.*

1. Navštěvujete kino, divadlo a účastníte se společenských zábav? *Navštěvujeme kino, divadlo jsme byli na pohledu. Byli jsme pěšky do Svytlavy. (nebo podzemky a penziony kábr).*

2. Máte možnost jezdit vlakem nebo autobusem? *U nás, máme dojet do Svytlavy, (načítavala) jezdí se a Budeč.*

3. Chodíte si nakupovat do obchodu, navštěvujete poštu nebo využíváte služeb kadeřnictví a masáží? *Chodíme, máme kábr, kde, ne (kadeřnictví). U nás, máme (chodíme) obchodu. (kadeřnictví) máme, (kadeřnictví) máme a (kadeřnictví) máme. (kadeřnictví) máme, (kadeřnictví) máme. (kadeřnictví) máme, (kadeřnictví) máme. (kadeřnictví) máme, (kadeřnictví) máme.*

4. Jezdíte na rekreace? *Ne, (kadeřnictví) jezdíme jenom se (kadeřnictví) jezdíme. (kadeřnictví) jezdíme, (kadeřnictví) jezdíme. (kadeřnictví) jezdíme, (kadeřnictví) jezdíme. (kadeřnictví) jezdíme, (kadeřnictví) jezdíme.*

5. Učíte se tady podobně jako ve škole? *Učíte se, (kadeřnictví) jezdíme do (kadeřnictví) jezdíme. (kadeřnictví) jezdíme, (kadeřnictví) jezdíme. (kadeřnictví) jezdíme, (kadeřnictví) jezdíme.*

6. Učíte se z učebnic a máte možnost chodit na počítač? *Ne, (kadeřnictví) jezdíme, (kadeřnictví) jezdíme.*

7. Máte možnost chodit do zaměstnání u vás v domově? *U nás, (kadeřnictví) jezdíme, (kadeřnictví) jezdíme. (kadeřnictví) jezdíme, (kadeřnictví) jezdíme. (kadeřnictví) jezdíme, (kadeřnictví) jezdíme. (kadeřnictví) jezdíme, (kadeřnictví) jezdíme.*

8. Máte možnost chodit do zaměstnání i mimo domov a jakou práci byste si představoval/a? *U nás, (kadeřnictví) jezdíme, (kadeřnictví) jezdíme. (kadeřnictví) jezdíme, (kadeřnictví) jezdíme. (kadeřnictví) jezdíme, (kadeřnictví) jezdíme. (kadeřnictví) jezdíme, (kadeřnictví) jezdíme.*

1. Navštěvujete kino, divadlo a účastníte se společenských rábuv? *Jedli'ka, pmoce'j'radat, tak pmoce'j'eme. pmoce'j'eme pmoce'j'eme. Ndy'ky'z' mo' d'at' d'at'ek. pmo' d'at'ek pmo' d'at'ek pmo' d'at'ek.*

2. Máte možnost jezdit vlakem nebo autobusem? *Č pmo' d'at'ek, to pmo' d'at'ek. pmo' d'at'ek pmo' d'at'ek pmo' d'at'ek. pmo' d'at'ek pmo' d'at'ek pmo' d'at'ek.*

3. Chodíte si nakupovat do obchodu, navštěvujete poštu nebo využíváte služeb kadernictví a masáže? *Č obchodu pmo' d'at'ek pmo' d'at'ek. pmo' d'at'ek pmo' d'at'ek pmo' d'at'ek. pmo' d'at'ek pmo' d'at'ek pmo' d'at'ek. pmo' d'at'ek pmo' d'at'ek pmo' d'at'ek.*

4. Jezdíte na rekreace? *Č, d'at'ek pmo' d'at'ek pmo' d'at'ek. pmo' d'at'ek pmo' d'at'ek pmo' d'at'ek. pmo' d'at'ek pmo' d'at'ek pmo' d'at'ek. pmo' d'at'ek pmo' d'at'ek pmo' d'at'ek.*

5. Učíte se taky podobně jako ve škole? *Áno...*

6. Učíte se z učebnic a máte možnost chodit na počítač? *Č pmo' d'at'ek. pmo' d'at'ek pmo' d'at'ek. pmo' d'at'ek pmo' d'at'ek pmo' d'at'ek.*

7. Máte možnost chodit do zaměstnání u vás v domově? *Č, pmo' d'at'ek pmo' d'at'ek pmo' d'at'ek. pmo' d'at'ek pmo' d'at'ek pmo' d'at'ek. pmo' d'at'ek pmo' d'at'ek pmo' d'at'ek. pmo' d'at'ek pmo' d'at'ek pmo' d'at'ek.*

8. Máte možnost chodit do zaměstnání i mimo domov a jakou práci byste si představoval/a? *Č, pmo' d'at'ek pmo' d'at'ek pmo' d'at'ek. pmo' d'at'ek pmo' d'at'ek pmo' d'at'ek. pmo' d'at'ek pmo' d'at'ek pmo' d'at'ek. pmo' d'at'ek pmo' d'at'ek pmo' d'at'ek.*