

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích
Zdravotně sociální fakulta

**Individuální plánování s uživateli Chráněného bydlení Proutek
v Jindřichově Hradci.**

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Autor práce : Marta Hornáčková
Studijní program: Rehabilitace
Studijní obor: Rehabilitační – psychosociální péče o postižené děti, dospělé
a seniory
Vedoucí práce : Mgr. David Urban, Ph.D.

Datum odevzdání práce: 4. května 2012

Abstrakt:

V současné době je problematika individuálního plánování s uživateli sociálních služeb velice diskutované téma, které je chápáno jako základní kámen v poskytování kvalitní sociální služby. Je ukotveno v zákoně č.108/2006 Sb., o sociálních službách, kde je uložena povinnost plánovat průběh služby s uživatelem a to s ohledem na jeho potřeby a přání, tak aby byl s naplňováním a uskutečňováním individuálních plánů spokojen. Individuální plánování patří také do důležitých standardů kvality, které je potřeba splňovat, aby byla služba poskytována kvalitně, efektivně a v souladu s posláním a cíli organizace a přitom respektovala individuální potřeby uživatele.

Cílem mé bakalářské práce je zjistit, jakým způsobem je prováděno individuální plánování s uživateli chráněného bydlení Proutek v Jindřichově Hradci, jehož klientelou jsou lidé s mentálním postižením. Za účelem naplnění cíle popíši v teoretické části práce co je individuální plánování, jaká má specifika, metody a postupy v sociální práci s mentálně postiženými uživateli, zdůrazním předpoklady pro úspěšné plánování s klienty s mentálním postižením. Zaměřím se i na osobu pracovníka, který provádí individuální plánování, jak je proškolen, jakými zásadami by se měl během plánování řídit, aby byla zajištěna již výše zmiňovaná kvalita služby dle standardů.

V praktické části se konkrétně zaměřím na uplatňování důležitých předpokladů pro kvalitní individuálního plánování pro uživatele s mentálním postižením v chráněném bydlení. Formou polořízených rozhovorů se čtyřmi asistenty, kteří realizují individuální plánování v bydlení, budu zjišťovat způsob realizace plánování ve službě, dále hodnotit pozitiva případně negativa, která při individuálním plánování s touto specifickou skupinou uživatelů mohou nastat.

Výstupem mé bakalářské práce je zhodnocení realizace individuálního plánování ve službě. Srovnání práce asistentů a poukazování na dobrou praxi v poskytování kvalitního individuálního plánování s uživateli s mentálním postižením a to se zaměřením na aplikaci zásadních předpokladů plánování využitelných i pro jiná zařízení s podobným typem služby.

Abstract:

A very much debated topic is currently an issue of the individual planning with users of social services. It has been seen as a cornerstone in a rendition of the first-rate social service. It is legitimized in the Law No. 108/2006 Coll., on social services, where an obligation to plan a course of the service with the user is imposed with a respect to his/her needs and wishes so that he/she could be satisfied with an implementation and realization of the individual plans. The individual planning also belongs to important quality standards, that must be met so that the service could be provided on a high quality level, effectively and in accordance with the mission and goals of the organization while respecting the individual needs of the users.

The aim of my thesis is to find out in which way the individual planning is carried out with users of the sheltered housing “Proutek” in Jindřichův Hradec, whose clientele are people with mental disabilities. In the theoretical part, in order to achieve the objective, I will describe the individual planning, what specifics it has, methods and practices in the social work with mentally handicapped users, I will emphasize prerequisites for a successful planning with clients with mental disabilities. I will focus on the person of the worker who is engaged in the individual planning, how much he/she has been trained, which principles he/she should follow in the planning course to ensure the already above mentioned quality of the service in accordance with the standards.

In the practical part I will specifically focus on an implementation of important preconditions for the high-quality individual planning for the users with mental disabilities in the sheltered housing. Through semi-controlled interviews with four assistants who realize the individual planning in the housing, I will find out the way of an implementation of the planning in the service, further I will evaluate positives as well as negatives which can occur during the individual planning with this specific group of users.

An output of my bachelor thesis is an evaluation of the individual planning implementation in the service. A comparison of the assistants' work and pointing out a good practice in a rendition of the first-rate individual planning with users with mental

disabilities, focused on an application of principal planning prerequisites usable also for other establishments with a similar type of the service.

Prohlášení:

Prohlašuji, že svoji bakalářskou práci „*Individuální plánování s uživateli chráněného bydlení Proutek v Jindřichově Hradci*“ jsem vypracovala samostatně pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu citované literatury.

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb., v platném znění, souhlasím se zveřejněním své bakalářské práce, a to v nezkrácené podobě elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce. Souhlasím dále s tím, aby toutéž elektronickou cestou byly v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 Sb. zveřejněny posudky školitele a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledku obhajoby kvalifikační práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé kvalifikační práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

V Českých Budějovicích dne 4.5.2012

Marta Horňáčková

Poděkování:

Ráda bych poděkovala Mgr. Davidovi Urbanovi, Ph.D. za odborné vedení mé bakalářské práce, za cenné rady a připomínky. Dále bych chtěla poděkovat zaměstnancům chráněného bydlení Proutek v Jindřichově Hradci za ochotu spolupracovat a všem respondentům za ochotu odpovídat na mé otázky v rozhovorech. V neposlední řadě bych chtěla poděkovat své rodině, která mi byla po celou dobu studia oporou.

OBSAH:	7
Úvod	10
1. SOUČASNÝ STAV	11
1.1 Osoby s mentálním postižením	12
1.1.1 Typologie uživatele pro službu chráněného bydlení.....	12
1.2 Chráněné bydlení pro osoby s mentálním postižením	13
1.2.1 Obecná charakteristika chráněného bydlení.....	13
1.2.2 Legislativní rámec chráněného bydlení dle Zákona 108/2006 Sb.	14
1.2.3 Chráněné bydlení Proutek v Jindřichově Hradci.....	14
1.3 Individuální plánování	15
1.3.1 Individuální plánování – obecná charakteristika.....	16
1.3.2 Individuální plánování pro osoby s mentálním postižením.....	17
1.3.3 Klíčový pracovník a individuální plánování v chráněném bydlení Proutek.....	18
1.4 Předpoklady a podmínky pro individuální plánování ve službě	21
1.4.1 Prostředí pro individuální plánování.....	21
1.4.2 Udržení pozornosti uživatele.....	22
1.4.3 Vztah klíčového pracovníka a uživatele.....	24
1.4.4 Zachování práv a důstojnosti uživatele.....	25
1.4.5 Nezávislost a autonomie uživatele.....	27
1.4.6 Verbální a nonverbální komunikace.....	28
1.4.7 Psychohygienu klíčových pracovníků, supervize.....	30

1.4.8 Shrnutí.....	31
2. CÍL PRÁCE A VÝZKUMNÉ OTÁZKY	33
2.1 Cíl práce.....	33
2.2 Výzkumné oblasti.....	33
3. METODIKA.....	35
3.1 Technika sběru dat.....	35
3.2 Charakteristika zkoumaného vzorku.....	35
3.3 Proces sběru dat.....	35
3.4 Metodika vyhodnocování dat.....	36
4. VÝSLEDKY.....	38
4.1 Předpoklady pro individuální plánování dle názoru a zkušeností klíčových pracovníků chráněného bydlení.....	38
4.2 Vliv prostředí na průběh individuálního plánování.....	39
4.3 Prostředky, které klíčový pracovník užívá k udržení pozornosti uživatele při individuálním plánování.....	40
4.4 Vztah klíčového pracovníka a uživatele v individuálním plánování...	41
4.5 Zachování práv a důstojnosti uživatele během individuálního plánování.....	43
4.6 Respektování autonomie a nezávislost uživatele během individuálního plánování.....	45

4.7 Prostředky verbální a neverbální komunikace používané při individuálním plánování.....	47
4.8 Vliv psychohygieny klíčového pracovníka na průběh individuálního plánování a role supervize.....	49
4.9 Zpětná vazby uživatelů na průběh plánování služby s klíčovými pracovníky.....	51
5. DISKUZE	53
6. ZÁVĚR.....	62
7. SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ.....	65
8. KLÍČOVÁ SLOVA.....	68
9. PŘÍLOHY	69

ÚVOD

Při výběru tématu mojí bakalářské práce jsem se chtěla věnovat problematice, kterou znám ze své praxe z bývalého zaměstnání, a o které jsem přesvědčena, že je hodna pozornosti a hlubšího prozkoumání v rámci této práce. Druhou významnou skutečností, pro kterou jsem se rozhodla zvolit toto téma je, že při studiu na Zdravotně sociální fakultě v Českých Budějovicích jsem měla možnost se s problematikou nejen konkrétně individuálního plánování, ale i s celkovou situací a přístupem k lidem s postižením seznámit z teoretického hlediska, které se opírá o legislativní rámec zákonů a předpisů. Chtěla jsem využít při psaní práce obou pohledů a udělat si celkový obrázek o tom, jak by se měly sociální služby poskytovat a jak jsou skutečně poskytovány v konkrétním zařízení – v chráněném bydlení pro uživatele s mentálním postižením Proutek v Jindřichově Hradci.

Na začátku zpracování práce jsem si stanovila cíl, kterým jsem se snažila zjistit, jakým způsobem je prováděno individuální plánování s uživateli s mentálním postižením v chráněném bydlení Proutek v Jindřichově Hradci. Na základě tohoto cíle byly studiem odborné literatury stanoveny teoretické předpoklady pro individuální plánování s uživateli s mentálním postižením a na základě kvalitativního výzkumu bylo zjišťováno, zda realizace individuálního plánování v bydlení odpovídá těmto teoretickým předpokladům.

V teoretické části jsem se v první kapitole snažila definovat, kdo je osoba s mentálním postižením. Na to navazuje další kapitola věnovaná popisu chráněného bydlení, kde tyto osoby žijí. Ve třetí kapitole teoretické části jsem se zaměřila na obecnou charakteristiku individuálního plánování, v části kapitoly na konkrétní popis plánování služby v bydlení a na osobu klíčového pracovníka. V poslední kapitole teoretické části jsem podrobně rozepsala jednotlivé předpoklady pro individuální

plánování s osobami s postižením, které byly vymezeny studiem odborné literatury. Vymezeno bylo celkem sedm důležitých oblastí a předpokladů, které tvoří rámec zásad pro úspěšné plánování služby. Jedná se o oblasti: prostředí pro plánování služby, udržení pozornosti uživatele, vztahu klíčového pracovníka a uživatele, respektování práv a důstojnosti uživatele, dále respektování autonomie a nezávislosti uživatele, prostředky komunikace s uživatelem a role supervize v plánování služby.

V praktické části práce bylo prostřednictvím kvalitativního výzkumu, metodou dotazování a technikou polostrukturovaných rozhovorů s klíčovými pracovníky zjišťováno, zda realizace individuálního plánování v chráněném bydlení odpovídá naplňování předpokladů vymezených odbornou literaturou. Celkový obraz o kvalitě poskytovaných služeb jsem doplnila zpětnou vazbou od všech uživatelů chráněného bydlení v Jindřichově Hradci. Zjišťována byla technikou polořízených rozhovorů s uživateli.

V diskuzi jsem porovnávala a konfrontovala výsledky rozhovorů s klíčovými pracovníky služby s poznatky z odborné literatury a mými osobními názory na danou problematiku.

V závěru práce jsem shrnula získané výsledky, zhodnotila pozitiva negativa v individuálním plánování v chráněném bydlení Proutek a poukázala na náměty a zkušenosti, které by v plánování s uživateli mohly využít i jiné organizace s podobným typem služby.

1. Současný stav

Člověk přichází na svět s určitou výbavou, se kterou si po celý svůj život musí vystačit, nějakým způsobem ji využít a zúročit ve svůj prospěch. Nerozhoduje o ní jedinec, který si ji na svět nese, geneticky mají podíl na tom, jací jsme, rodiče, někdy zasáhnou do vývoje vnější, někdy vnitřní faktory, které ovlivní to, kdo a jací vlastně budeme. Ne ke všem byla příroda a okolnosti příznivé a tak mezi námi žijí lidé, kteří navzdory nepřízni osudu, nesou svou jinakost a odlišnost se všemi radostmi i starostmi života, které mají. Zkušenost, že jiné cesty nikam nevedou, někdy sama od sebe vede k řešení, která se vyznačují především tím, že berou osoby s postižením vážně, důvěřují jim, mají pro ně pochopení a nechávají jim vlastní odpovědnost a iniciativu (Pörtner, 2009, s.10).

1.1 Osoby s mentálním postižením

Jak jsem již naznačila výše, je jinakost či odlišnost lidí s mentálním postižením někdy výrazně patrná, jindy při běžném kontaktu nemusíme mít ani tušení, že potkáváme člověka s mentálním postižením. Závisí to na stupni a hloubce postižení. Obecně rozlišujeme čtyři úrovně mentálního postižení – lehká, středně těžká, těžká a hluboká. Jedná se o postižení schopností poznávacích, komunikačních, motorických a sociálních. Jde o postižení vývojové a nevratné. Charakterizovat budu jen pásmo lehké a střední mentální retardace, protože uživateli této služby mohou být lidé s postižením do stupně středně těžké mentální retardace a to proto, aby byli schopni zvládat režim a způsob života mimo ústavní péči, konkrétně v chráněném bydlení.

Charakteristikou pro osoby s lehkou mentální retardací je opožděný řečový vývoj, hlavní problémy se vyskytují až s nástupem do školy. Většina jedinců je plně nezávislá v sebeobsluze a je schopna vykonávat jednoduchá zaměstnání. V sociálně

nenáročném prostředí se dokáží pohybovat bez omezení a problémů. Velký význam má u těchto klientů výchovné prostředí (Valenta, 2007, s. 39-40).

Charakteristika pro osoby se středním stupněm mentální retardace - myšlení a řeč jsou výrazně omezené, stejně jako schopnosti sebeobsluhy. Klienti vyžadují chráněné prostředí (tj. hlavně chráněné bydlení a zaměstnání) po celý život. Možnosti edukace se omezují na trivium, řeč bývá obsahově chudá i v dospělosti, někdy dokonce zůstává na nonverbální úrovni. Postižení psychického vývoje je často kombinované epilepsií, neurologickými, tělesnými, smyslovými a dalšími duševními poruchami. (Valenta, 2007, s. 39-40).

Přesto všechno mají lidé s mentálním postižením stejné základní potřeby jako lidé bez postižení - chodit do školy se svými vrstevníky, mít smysluplnou práci, bezpečný domov, rodinu a přátele, cítit svobodu v rozhodování. K naplnění svých potřeb potřebují lidé s mentálním postižením podporu a otevřenost většinové společnosti. Nástupem individualizovaných služeb je práce s uživatelem efektivnější, řeší se jeho konkrétní situace, kde uživatel vstupuje do všech fází rozhodovacího procesu (Gulová, 2011, s. 33).

1.2 Chráněné bydlení pro osoby s mentálním postižením

Lidé s mentálním postižením se dovednosti pro běžný život nenaučí jen pouhým pozorováním, jako jejich vrstevníci bez postižení. Nemívají ve svém přirozeném prostředí ani tolik prostoru pro vykonávání a nacvičování běžných činností např. praní, vaření, nákupy atd. V menší míře také navazují sociální vztahy s ostatními lidmi. Proto se stává, že až v dospělosti začínají nacvičovat nejrůznější samostatné aktivity, které běžná populace provádí již od dětství či dospívání (Matoušek, 2005, s. 117). Chráněné bydlení je vhodným prostředím pro výše zmíněné nácviky sociálního jednání a chování, pro získávání praktických dovedností péče o svou osobu, domácnost a své záležitosti.

1.2.1 Obecná charakteristika chráněného bydlení

Chráněné bydlení je služba, která je poskytována klientele, která zvládá určité úkony v péči o svou osobu samostatně nebo s dopomocí asistenta či blízké osoby, jak bylo řečeno v předcházející kapitole. Zákon 108/2006 Sb. § 51 říká, že je to pobytová služba poskytovaná osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu zdravotního postižení nebo chronického onemocnění, včetně duševního onemocnění, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby. Chráněné bydlení je formou skupinového popř. individuálního bydlení. Chráněné bydlení je domovem pro lidi s postižením, kde je kladen maximální důraz na rozvoj jejich samostatnosti. Je to alternativa k ústavní péči. Uživatelé se učí starat o domácnost, uplatňovat své zájmy a potřeby, vyřizovat své osobní záležitosti, věnují se svým koníčkům, učí se cestovat aj, to vše za asistence pracovníků služby (Matoušek, 2007, s.97). Konkrétními druhy činností, které jsou v chráněném bydlení poskytovány, jsou obsahem další kapitoly.

1.2.2 Činnosti v chráněném bydlení dle Zákona 108/2006 Sb.o sociálních službách:

- Poskytnutí stravy nebo pomoc při jejím zajištění
- Poskytnutí ubytování
- Pomoc při zajištění chodu domácnosti
- Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti
- Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
- Sociálně terapeutické činnosti
- Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

1.2.3 Chráněné bydlení Proutek, o.s. v Jindřichově Hradci

Proutek, o.s. je neziskovou organizací poskytující sociální služby pro klienty s lehkým a středně těžkým stupněm mentálního postižení. Výše uvedenými činnostmi umožňují

pracovníci chráněného bydlení žít uživatelům život co nejvíce podobný životu jejich vrstevníků. Chráněné bydlení se nachází ve dvou bytech na sídlišti Vajgar a ve dvou bytech ve Václavské ulici. V každém bytě žijí tři uživatelé, z nichž někteří mají samostatný pokoj nebo sdílí pokoj maximálně s jedním spolubydlícím. Společnou mají kuchyni, kde se pravidelně střídají v přípravě stravy pro sebe i spolubydlící. (Chráněné bydlení Proutek,2011).

Každodenně je v každém ze středisek (Vajgar i Václavská) poskytována asistence, která je zajišťována vždy jedním asistentem na dva byty, který pomáhá uživatelům bytů zvládat denní činnosti týkající se zajištění chodu domácnosti, nakupování, vaření, úklidu, dále pak s obstaráváním osobních záležitostí, návštěvami u lékařů apod. (Chráněné bydlení Proutek, 2011). V bytech na Vajgaru bydlí uživatelé, kteří nepotřebují takový rozsah podpory jako ve Václavské.

V obou hradeckých bydleních se střídají celkem čtyři asistenti, na jednu směnu po jednom sloužícím asistentovi na každém bydlení, takže všichni čtyři jsou v pravidelném kontaktu se všemi uživateli obou bydlení. Toto vzájemné propojení a komunikace v týmu a zároveň komunikace týmu asistentů s uživateli je velice důležitá pro dobrou informovanost a přehled situace, atmosféry, potřeb a požadavků obyvatel bydlení. Svá přání, potřeby a požadavky vznášejí uživatelé hlavně přes individuální plánování, které je zajišťováno klíčovými pracovníky, či-li přidělenými asistenty. Zabývat se jím budu v následující kapitole. Plánování služby, jako proces, kontakt, dialog, ve kterém se setkává na jedné straně uživatel, na druhé klíčový pracovník, v sobě zúročuje veškerou kulturu, hodnoty a kvality pracovního týmu i celé organizace.(Haicl, Haiclová, 2011, s. 21). Nejde jen o to, jak naplánovat službu, jak bude vypadat. Je potřeba, aby dohodnuté cíle směřovaly k posílení sociálního začlenění člověka (Johnová, 2011, s. 25).

1.3 Individuální plánování

Individuální plánování je základem pro poskytování kvalitních sociálních služeb. Umožňuje pochopit a pojmenovat cíle a potřeby člověka jako uživatele služby a společně najít nejlepší cestu k jejich naplnění, čímž se napomáhá k rozvoji samostatnosti a lepšímu uplatnění v budoucím životě (Uzlová, 2010, s. 81).

1.3.1 Individuální plánování obecná charakteristika

Individuální plánování je formální i neformální příležitost, jak rozvíjet vztahy, kvalitu ve službě. Je to příležitost k dialogu uživatele a pracovníka služby, je to způsob, jak být vzájemným partnerem, jak vést oboustranný dialog (Haicl, Haiclová, 2011, s. 23). Obecně je to vyjádření nějakého přání, potřeby, cíle, který má uživatel a chtěl by jej realizovat. V užším pojetí se jedná o jakýsi kontrakt nebo dojednání toho, jakým způsobem bude poskytována podpora konkrétnímu uživateli v naplňování daného cíle či potřeby (Haicl, Haiclová, 2011, s. 26).

Poskytovatel sociální služby k zajištění individuálního plánování potřebuje mít proškolené pracovníky - tzv. klíčové pracovníky, kteří na základě svých osvojených dovedností, zkušeností dokážou efektivně pracovat s uživateli, provázet je na cestě ke splnění cílů, dokážou pracovat s emocemi, které tuto cestu provází, umí používat způsoby a techniky, které uživateli usnadní naplňování a realizaci potřeb a přání. Klíčovým pracovníkem by měla být vždy osoba pracující s uživatelem v přímé péči, který je s ním v denním kontaktu. Funkce klíčového pracovníka spočívá ve vyjednávání s uživatelem o rozsahu a podobě poskytované sociální služby. Jde tedy o setkávání se uživatele a klíčového pracovníka, kde výstupem je dojednání o míře podpory a způsobu poskytování služby, o míře zapojení uživatele, ale i jiných článků realizačního týmu v rámci organizace popř. jiných služeb (Vítová, 2011, s.116). Na klíčové pracovníky jsou kladeny určité požadavky týkající se předpokladů pro výkon jejich práce, proto se snaží poskytovatelé sociálních služeb o profesionalizaci dle zákona o sociálních službách, kterou lze naplnit zaškolováním a doškolováním v nejrůznějších odborných vzdělávacích zařízeních, kterých je na trhu mnoho.

O individuálním plánování se zmiňuje nejen zákon o sociálních službách, ale rozpracováno je i v prováděcí vyhlášce zákona, kde je podrobně konkretizováno v jednotlivých standardech a jejich kritériích.

1.3.2 Individuální plánování pro osoby s mentálním postižením

Zákonná povinnost plánovat službu se realizuje u všech uživatelů sociálních služeb s nejrůznějšími typy postižení, výjimkou nejsou ani osoby s mentálním postižením. Mají potřeby, zájmy, cíle jako kterýkoli jiný člověk a vzhledem k jejich postižení je důležité a potřebné jim v jejich plánech poskytnout podporu a pomoc. Samozřejmě, že je třeba přistupovat ke každému uživateli individuálně, podle jeho možností, respektovat jeho možnost a schopnost samostatně se rozhodovat o tom, čeho chce dosáhnout. Možnost rozhodovat se je pro každého člověka důležitá, platí to i pro uživatele, kteří jsou zbaveni způsobilosti k právním úkonům, protože i oni se v některých věcech mohou rozhodovat samostatně, bez opatrovníka (Bicková, Hrdinová, 2011, s. 48). Poskytovatel by měl vytvořit takové podmínky, které uživatele v tomto rozhodování podpoří a pomohou mu (Bicková, Hrdinová, 2011, s. 49). Významnou složkou individuálního plánování je podpora a posilování kompetencí uživatele, který získává plánováním nejen dovednost rozhodnout o svém cíli, ale i schopnost podle svých možností sám naplánovat a za asistence pracovníka zrealizovat naplánované, čímž se stává aktivním spolutvůrcem plánu. Je to výrazné posilování autority a identity uživatele, které přispívá k rozvoji jeho osobnosti. Významné je pro uživatele i to, že vystupuje jako rovnocenný partner ve vztahu ke klíčovému pracovníkovi, zná svá práva a povinnosti, které mu jsou podle jeho schopností sdělena a vysvětlena (Hauke, 2011, s. 18). Uživatel zároveň nabývá jakéhosi bezpečí, kdy ví, co se bude odehrávat, za jakých podmínek, jakou měrou k tomu přispěje sám, jakou měrou asistent, či tým. Pro uživatele služby je klíčový pracovník často nejen partnerem, ale také důvěrníkem (Vítová, 2011, s.115).

Ze zákona přímo vyplývá povinnost (§ 88 písm. f): „ *Plánovat průběh poskytování sociální služby podle osobních cílů, potřeb a schopností osob, kterým poskytují sociální služby, vést písemné individuální záznamy o průběhu poskytování sociální služby a hodnotit průběh poskytování sociální služby za účasti těchto osob, je-li to možné s ohledem na jejich zdravotní stav a druh poskytované sociální služby, nebo za účasti jejich zákonných zástupců.*“

1.3.3 Klíčový pracovník a individuální plánování v chráněném bydlení Proutek

Role klíčového pracovníka jako důvěrníka a partnera úzce souvisí se zaměřením individuálního plánování na vztah, který je základem v přístupu zaměřeném na člověka. Tento vychází z myšlenek Carla Rogerse, mezi jehož hlavní myšlenky patří to, že člověk je individualitou, která prochází neustálým vývojem, člověk má právo na vlastní důstojnost, respekt svojí jedinečnosti (Staňková, 2011, s. 44). Z tohoto přístupu orientovaného na uživatele vychází individuální plánování v chráněném bydlení Proutek v Jindřichově Hradci. Někteří autoři mluví o tomto plánování jako i individualizovaném plánování, jiní jako o plánování osobní budoucnosti (Matoušek, 2007, s.122).

Klíčovní pracovníci, kteří zajišťují individuální plánování s uživateli služby, se řídí stejnými pravidly a zásadami týkajícími se plánování s osobami s mentálním postižením, které jsem již zmínila v předešlé kapitole. Při výběru klíčového pracovníka k určitému uživateli jsou zohledněny vzájemné sympatie, dobrá komunikace mezi oběma, dále to, zda se dobře znají a do jisté míry vědí, co od sebe mohou očekávat, jakým způsobem reagují na danou situaci. O tom, kdo bude pro daného uživatele klíčovým pracovníkem, po zohlednění uvedených hledisek, rozhodne vedoucí chráněného bydlení. Samozřejmě, že volba nemusí být konečná, právo na změnu mají obě strany, jak uživatel, tak pracovník. V případech, kde se později ukáže, že vztah klíčového pracovníka a uživatele je nevyhovující, je nutné pracovníka změnit (Johnová, 2008).

Každý klíčový pracovník, aby mohl kvalitně a zodpovědně realizovat individuální plánování, musí splňovat určité předpoklady a musí být dostatečně

proškolen a doškolen. Průběžné vzdělávání pracovníků je jednou z podmínek smysluplné práce. Tento výcvik je důležitou součástí pro udržení výkonnosti a morálky (Úlehla, 2007, s.116). O.s. Proutek se věnuje svým zaměstnancům v tomto směru zodpovědně. Předpoklady pro plánování s uživateli s mentálním postižením jsou testovány už při výběrovém řízení na místo asistenta v bydlení. Každý asistent je zároveň klíčovým pracovníkem. Přijímaný pracovník je postaven před modelovou situací, která může při individuálním plánování, ale i běžně v reálu nastat a musí ji adekvátně zvládnout. Modelové situace jsou rovněž stěžejním prostředkem interního doškolení asistentů v dovednostech individuálního plánování. Pravidelně ve zhruba čtvrtletních cyklech jsou organizovány školící schůzky s vedoucím vzdělávací sekce. Ten má na starosti profesionalizaci vlastních klíčových pracovníků. Modelové situace navrhuje jednak sami klíčový pracovníci, kteří se s nimi setkali v přímé práci s uživateli nebo je navrhne vedoucí jako potenciálně možné, které by mohly nastat. Společně se situace rozeberou, navrhnou možné způsoby adekvátních reakcí a upozorní se na možná rizika. Velice často se osvědčilo, že klíčový pracovníci mohli z těchto setkání čerpat zkušenosti a doporučení ostatních kolegů. Více než formální vzdělávání ve formě přednášek se ukazuje efektivnější, když je v organizaci někdo, kdo je schopen pracovníky sám vzdělávat, nacvičovat rozhovory v modelových situacích, ukazovat na příkladech, jak postupovat a na pozitivních pohledech posilovat jejich sebevědomí (Hauke, 2011, s.77). Všichni členové vzdělávací sekce organizují vzdělávací kurzy pro pracovníky v sociálních službách i z jiných organizací. Jsou odborně fundovaní k tomu, aby byli i svým zaměstnancům v individuálním plánování oporou. Mimo vzdělávací činnost uvnitř Proutku jezdí asistenti na zákonem požadované roční 24 hodinové školení do jiných vzdělávacích agentur, kterých je v současnosti mnoho. Cílem absolvování daného kurzu je kromě přípravy na práci v sociální službě také osvojení etických principů pro práci v sociálních službách. Pracovník, který má potřebné znalosti a dovednosti, dokáže porozumět uživatelům a pomoci při realizaci jejich potřeb a plánů. Z hlediska profesionální přípravy klíčových pracovníků dělá o.s. Proutek maximum. Organizace zajišťují vlastní proškolení zaměstnanců. Kvalita práce pracovníků záleží na jejich osobních vlohách a kvalitě vedení odborným pracovníkem (Matoušek,2005,

s.120). Vniveč by ale vyšla snaha vedení organizace v odborné přípravě těchto pracovníků, kdyby neměly určité osobní předpoklady, které jsou základem pro práci s touto klientelou. Mezi hlavní patří umění naslouchat, schopnost odpovídající komunikace, ochota pomáhat, schopnost empatie, vcítění se do situace a potřeb, pocitů člověka, tolerance a respekt k člověku a k jeho jedinečnosti, v neposlední řadě vztah k lidem s mentálním postižením. Jak jsem již psala výše, všechny tyto předpoklady jsou důležité pro práci s uživateli chráněného bydlení. Jsou dále rozvíjeny, jsou hlavními podmínkami pro správné využití metod a technik práce s těmito lidmi. Je potřeba trpělivosti a vytrvalosti ze strany pracovníka. Přesto pomáhat těmto lidem dokáže člověka naplnit a uspokojit, i malé úspěchy ukazují, že ta práce má smysl.

Smysl práce je ale i v tom, že pracovník bude v dobré fyzické i psychické pohodě, aby byl schopen dobře a s ochotou vykonávat svou práci. V organizacích poskytujících sociální služby jakou Proutek je, je velmi významnou pomocí pracovníkům provádění supervizí, ať už pro jednotlivce – managerská supervize nebo pro tým pracovníků – skupinová supervize. Supervizí v kontextu sociálních služeb rozumíme podporu pracovníka či týmu při řešení obtížných situací prostřednictvím nezávislého odborníka (Haicl, Haiclová, 2011, s.189). V chráněném bydlení jsou supervizemi míněna společná pravidelná setkávání asistentů, vedoucích bydlení a nezávislého supervizora – v tomto případě psychologa. Probírají se témata, která se vážou k práci s uživateli bydlení. Jedná se nejčastěji o problémové situace, do kterých se dostal klíčový pracovník při plánování nebo při běžné asistenci uživateli. pokud pracovník přijde s takovou zakázkou, tým spolupracovníků téma rozebere a společně navrhne způsob řešení. Na supervizi se prezentují příklady dobré praxe, které jsou motivací a pozitivním vzorem pro řešení podobných situací.

Celkově je možno říci, že individuální plánování výrazně přispívá ke kvalitě poskytovaných služeb, k větší spokojenosti uživatelů i pracovníků v organizaci. Individuální plánování přináší zvýšení účinnosti služby – každý ví, co má dělat a jak a proč (Bicková, Hrdinová, 2011, s. 88). Výraznou měrou přispívá plánování služby také k angažovanosti uživatelů, kteří mohou díky hodnocení výsledků plánování kontrolovat

realizaci svých plánů a cílů. Vede uživatele ke snižování závislosti na službě a k jejich maximálnímu zapojení do běžného života(Bicková, Hrdinová, 2011, s.89).

Pro práci s osobami s mentálním postižením, s kterými je v chráněném bydlení Proutek individuální plánování vedeno, jsem se pokusila vymezit nejzásadnější předpoklady, které jsou potřeba brát do úvahy a uvědomovat si jejich působení pro to, aby bylo plánování efektivní, splnilo svůj účel a dostavily se očekávané výsledky. Jsou to soubory určitých zásad, které musí být respektovány pro zdárný průběh plánování. Charakteristiky, předpoklady a vztahy osob, které se plánování účastní. Dále vnější faktory, které mohou plánování ovlivnit, stejně tak i vnitřní postoje a osobní dovednosti. Výběr předpokladů jsem provedla hlavně na základě studia odborné literatury.

Na podkladě těchto předpokladů pro individuálního plánování jsou pokládány otázky v položených rozhovorech v praktické části mé bakalářské práce.

1.4 Předpoklady a podmínky pro individuální plánování ve službě

Osoby s mentálním postižením jsou specifickou skupinou, které jsou poskytovány sociální služby s ohledem na jejich schopnosti a úroveň chápání okolního světa.

1.4.1 Prostředí pro individuální plánování ve službě

Všeobecně lze říci, že člověk potřebuje pro svůj život důstojné a bezpečné prostředí, které odpovídá potřebám člověka a kde je zajištěno soukromí. Každý z nás si své prostředí, kde žije dovede vybrat sám, nějakým způsobem si ho utváří, zlepšuje a zdokonaluje ke své spokojenosti. Jsou ale mezi námi lidé s postižením, kteří potřebují různou měrou s vytvářením a přizpůsobováním prostředí, kde žijí, pomoci.

Pro osoby s mentálním postižením je prostředí, ve kterém žijí stejně důležité, jako pro lidi bez postižení. Poskytovatel je povinen vytvořit takové prostředí ve službě, aby bylo pro uživatele důstojné, bezpečné a bezbariérové. Zajištěno musí být i soukromí. S tím souvisí i zajištění materiální, technické a hygienické a v neposlední

řadě i personální obsazení – počet a odbornost pracovníků (Bicková, Hrdinová , 2011, s. 66). Prostředí, ve které, uživatelé bydlí a žijí by mělo být takové, aby odpovídalo jejich potřebám a aby se v něm cítili dobře, spokojeně, přirozeně. Standardy kvality – standard č. 13 říká, že poskytovatel poskytuje pobytové nebo ambulantní služby v takovém prostředí, které je důstojné a odpovídá okruhu osob a jejich individuálně určeným potřebám.

Předpoklady pro individuální plánování, které se týkají prostředí, ve kterém plánování probíhá, mají stejné požadavky. Přirozené, příjemné, uvolňující, navozující příjemnou atmosféru. Klidné, ničím nerušené, aby se uživatel mohl soustředit na rozhovor. Většina rozhovorů by měla probíhat ve známém nejlépe domácím prostředí uživatele. Velmi bezpečnou nabídku rozhovoru, komunikace nabízí filozofie Carla Rogerse, jenž doporučuje vytvořit pro klienta bezpečný prostor, ve kterém bude cítit účast a důvěru (Gulová, 2011, s 55). Uživatel není v tomto prostředí vyrušován a rozptylován okolními rušivými vlivy a je tím i zajištěno udržení pozornosti a tím pádem i průběh rozhovoru.

1.4.2 Udržení pozornosti uživatele

Při individuálním plánování s uživateli sociálních služeb není ve většině případů problém udržení pozornosti nebo vůbec samotného rozhovoru. Většina uživatelů ráda a ochotně komunikuje o svých potřebách a přáních, jsou schopni udržet pozornost a hovořit k probíranému tématu či problému.

Někdy je situace odlišná u lidí s mentálním postižením. Mají také své potřeby a přání, ve většině případů jsou ochotni a schopni o nich hovořit a s klíčovým pracovníkem je naplánovat a realizovat. Někdy je ale uživatel schopen mluvit o svých potřebách jen několika větami a přeskakuje mezi jednotlivými přáními, nedovede sám uspořádat myšlenky do nějaké souvislosti, takže co ho momentálně napadne, to chce či nechce do plánování začlenit a pozornost uživatele je tím pádem roztříštěná a nesoustředěná. Osoby s mentálním postižením mají problém udržet pozornost

záměrnou, která je vázána na vůli člověka. Pozornost je nestálá, snadno unavitelná, rozdělit ji na více činností je velice nesnadné. Člověk s mentálním postižením je schopen pozornost udržet mnohem kratší dobu než jeho zdraví vrstevníci (Michalík, 2011, s.124). Charakteristické pro tyto osoby je to, že po soustředění musí následovat odpočinek. Je úkolem klíčového pracovníka utřídit myšlenky uživatele, alespoň rámcově a udržet jeho pozornost postupně u jednotlivého přání nebo potřeby, aby bylo možné ji nějakým způsobem probrat, pohovořit o ní, popř. naplánovat její realizaci. Empatie se projevuje v aktivní introspekci. Svou všímavostí pracovník zjišťuje, jaké pocity se z rozhovoru indukují a jaké mají výsledky (Hájek, 2006, s.73).

Předpokladem pro tuto poměrně náročnou roli klíčového pracovníka je schopnost vyslechnout myšlenky uživatele a orientovat se ve sledu nesouvisejících přání a potřeb. Utřídit je a nenásilnou formou udržet uživatele u konkrétní myšlenky. Velice úzce souvisí s pravidly komunikace s lidmi s mentálním postižením – doptávání, zda dobře rozuměl řečenému, chvála za vyřčenou myšlenku. Během raných fází vaší práce často vyjadřujte komplimenty za cokoli pozitivního, co klient dělá (Úlehla, 2004, s. 49). Samozřejmě, že pochvala má velice pozitivní dopad na uživatelské sebevědomí, dokáže ale i částečně zpomalit tok jeho myšlenek a zastavit se u chválené myšlenky. Dotazováním se pomocí krátkých otázek, kterými se vracíme ke zmiňovanému uživatelem vyslovenému tématu, také napomáháme k tomu, abychom se společně vrátili, zamysleli se a pohovořili o tom, zda a jak cíl naplánovat a zrealizovat. Jsou to věty typu : Jak jste myslel to, co jste teď říkal? nebo Vysvětlíte mi, co si pod tím mám představit? Každé vyslovené přání v sobě skrývá nějakou uživatelskou potřebu. Od pracovníka se očekává, že bude s jeho přáními pracovat ve smyslu zjišťování potřeb, nikoli že bude plnit jeho přání (Merhautová, Mrazíková, 2011, s.139).

Na druhou stranu i mlčení ze strany pracovníka a nereagování na překotný tok myšlenek v některých situacích dokáže uživatele přibrzdit v hovoru. Mlčící pracovník pro uživatele může znamenat to, že se hovor asi neubírá správným směrem a tím, že pracovník verbálně ani neverbálně nereaguje, může uživatele zarazit, překvapit, znejistit, potažmo zastavit v nesouvislém povídání, čímž se pozornost uživatele může ustálit na jedné věci nebo myšlence. Výše zmíněné techniky jsou součástí profesionální

výbavy klíčového pracovníka a je na jeho zkušenosti posouzení situace, které z nich v dané situaci použije.

1.4.3 Vztah klíčového pracovníka a uživatele

Osoba klíčového pracovníka je zásadní pro individuální plánování. Klíčový pracovník je na základě zákona o sociálních službách určen uživateli služby pro plánování průběhu služby, pro hodnocení naplňování osobních cílů. Má určité kompetence, zastává většinou souběh rolí, nese zodpovědnost za plánování, za jeho dokumentaci a koordinaci a informovanost v týmu pracovníků (Vítová, 2011, s. 115). Je pro tuto činnost odborně vyškolen a v průběhu praxe doškolen, podporován a supervidován. Individuální plánování vychází z obvyklých lidských potřeb a hovořit o nich přirozeně předpokládá empatii. To však znamená opustit bezpečí profesionální role a navázat s klientem vztah založený na důvěře (Havrdová, Procházková, 2011, s. 67).

Pro uživatele služby pro osoby s mentálním postižením je klíčový pracovník často nejen partnerem pro naplňování a průběh služby, ale také důvěrníkem. Někým, na koho se může spolehnout, někdo, na koho se může kdykoli obrátit s jakýmkoli problémem. Klíčový pracovník mu dokáže buď sám pomoci, poradit, podpořit nebo pomoc a podporu zprostředkovat. Často je to jediná nebo jedna z mála osob, které se může svěřit, s kým se cítí bezpečně. Je proto velice důležité při přiřazování klíčových pracovníků uživateli brát na zřetel jejich dosavadní vztahy, sympatie či nesympatie, kvalitu komunikace. Pokud se vyskytnou ve vzájemné spolupráci nesoulad a dvojice není schopná komunikace, je lepší zvolit jiného klíčového pracovníka, na což má jak uživatel, tak pracovník právo (Vítová, 2011, s.116). Toto již bylo zmiňováno ve výše uvedené kapitole o plánování s uživateli chráněného bydlení Proutek.

Předpokladem pro dobrý a fungující vztah klíčového pracovníka a uživatele je již zmíněná kvalitní komunikace, vzájemné sympatie, důvěra a vzájemný respekt.

Pracovník by měl uživateli během plánování poskytovat podporu, motivaci, měl by společně s uživatelem průběžně hodnotit, zda skutečně směřují k naplnění cílů. Základním předpokladem pro kvalitní vztah klíčového pracovníka a uživatele je, respektování jedinečnosti každého člověka, to že prochází neustálým vývojem a že jako osobnost není nikdy zcela hotova. Dále, že každý člověk je svobodný a schopen uvědomovat si své pocity a řídit se jimi. Klíčový pracovník by měl být schopen přenést zodpovědnost za rozhodnutí a realizaci cílů a plánů co nejbližší k uživateli. Uživatel, co by dospělá osoba má nést zodpovědnost za svá rozhodnutí dle svých schopností a možností. Klíčový pracovník by neměl přebírat zodpovědnost za rozhodnutí uživatelů, bude se mu velmi těžko pracovat, ponese velkou zátěž a ne vždy to bude ku prospěchu uživatele (Hauke, 2011, s.81). V individuálním plánování je ve vztahu klíčového pracovníka a uživatele zásadní respekt práva na svobodné rozhodnutí. Člověk s lehkí formou postižení je schopen se s dostatečnou podporou rozhodnout téměř ve všech běžných záležitostech každodenního života (Sobek, 2007, s.84). Právům a zachování důstojnosti uživatel se dále věnuji v následující kapitole.

1.4.4 Zachování práv a důstojnosti uživatele

Základní lidská práva jsou garantována všem občanům ČR. Tato práva jsou zakotvena v Ústavě, v Listině základních práv a svobod a v mezinárodních úmluvách. Základní práva a svobody vymezují prostor, kde člověk jedná na základě své vůle a do něhož není nikdo oprávněn vstupovat – ani veřejná moc ani jednotlivec (Sobek, 2007, s. 13). Mezi základní lidská práva patří např. nedotknutelnost osoby, nedotknutelnost obydlí, právo na soukromí, zachování lidské důstojnosti, právo vlastnit majetek, právo na rodinný život, svoboda myšlení, svědomí a náboženského vyznání aj. K dalším lidským právům, která musí být ve společnosti ctěna, patří práva politická, hospodářská, kulturní a sociální. (Sobek, 2007, s. 14). Dodržování a respektování práv uživatelů služby patří nejen k základním předpokladům, ale je i jedním z ukazatelů kvality poskytované

služby, jejichž dodržování je zařazeno i do Standardů kvality poskytovaných služeb – Standard č. 2 a je kontrolováno inspekcí.

U osob s mentálním postižením platí, že mají zcela stejná práva jako všichni ostatní občané společnosti. Tyto osoby jsou nějakým způsobem oslabené v prosazování, zajišťování a uspokojování svých oprávněných zájmů a potřeb. Nejsou vždy schopni svá práva samostatně realizovat, naplňují je tedy za pomoci jiných. (Bicková, Hrdinová, 2011, s. 48). Dle Zákona č 108/2006 Sb. O sociálních službách, § 88 písm.c „je poskytovatel sociální služby povinen vytvářet podmínky, které umožní osobám, kterým poskytuje sociální služby, naplňovat jejich lidská práva i občanská práva a zamezit střetům zájmů těchto osob se zájmy poskytovatele sociální služby.“ Tyto požadavky zákona jasně vymezují to, aby nebyla porušována práva a svobody uživatelů, ale i to, že je třeba podporovat uživatele v aktivním naplňování svých práv. To je nezbytnou součástí skutečného sociálního začleňování člověka s mentálním postižením (Horecký, Tajanovská, 2011, s. 18). Člověk s mentálním postižením má další specifická práva zaručená zákonem o sociálních službách vyplývající ze smlouvy o poskytování sociální služby. Prakticky se tato povinnost projevuje v činnostech „ pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a obstarávání osobních záležitostí“ (Sobek, 2007, s. 18).

Předpokladem pro dobrou praxi v poskytování sociální služby v oblasti práv a svobod uživatelů je znalost legislativy a zákonů týkajících této problematiky a jejich dodržování. Dle standardů kvality musí mít poskytovatel stanoveny oblasti, ve kterých by mohlo dojít v souvislosti s poskytováním služby k porušení práv uživatelů. Jedná se hlavně o tyto oblasti: ochrana osobní svobody, soukromí, osobních údajů, nedotknutelnosti osoby, právo na svobodnou volbu povolání, ochranu před jakýmkoli druhu zneužívání, diskriminací apod. Současně je třeba si uvědomovat, že práva má také poskytovatel služby. I ta je nutné dodržovat. Písemně by měla být práva a povinnosti poskytovatele zaneseny do řádů, pravidel, apod. (Bicková, Hrdinová, 2011, s. 48). Pracovník by měl mít znalost práv a povinností jak uživatele služby, tak poskytovatele služby.

V individuálním plánování s uživateli s mentálním postižením je respekt práv a důstojnosti člověka, se kterým pracujeme, základním předpokladem dobré a partnerské

spolupráce. Tím spíše, že osoby s mentálním postižením o svých právech často ani nevědí. Poskytovatel služby, potažmo pracovník přímé péče by měl uživatelům dokázat práva nejen zajistit a dodržovat je a respektovat, ale dostatečně o nich uživatele srozumitelnou formou informovat a poučit. V individuálním plánování se dodržování výše uvedených práv týká především respektu vlastní vůle uživatele při stanovování cílů, kterých chce dosáhnout. Pracovník napomáhá tomu, aby v individuálním plánu byly skutečně cíle, které si stanovil uživatel a nikoli pracovník (Bicková, Hrdinová, 2011, s.49). existuje ale i právo na špatné rozhodnutí. V lepším případě se díky svým chybám učíme, získáváme zkušenosti, lépe zvládáme svůj život. Lidé s mentálním postižením by tu možnost měli také mít, prožít následky špatných rozhodnutí (Sobek, 2007, s.86). Samozřejmě se snažíme, aby chybných rozhodnutí bylo co nejméně, ale pokud bychom se snažili jim zabránit všemožně, připravili bychom uživatele o jeho svobodu, možnost učit se a žít jako dospělý člověk (Sobek, 2007, s.86).

Důstojnost u osob s mentálním postižením často snižuje při kontaktu nerespektování jeho dospělosti, tudíž nehovořit s ním jako s dítětem, dále automaticky takové osobě netykat. Je třeba respektovat i během individuálního plánování. Pokud je uživatel doprovázen asistentem, tak by se měli v komunikaci jiné osoby (lékař, úředník) obracet na uživatele, ne na asistenta. (Michalík, 2011, s.136). Pokud se tak neděje, měl by na to asistent upozornit.

1.4.5 Nezávislost a autonomie uživatele

Nezávislost a autonomie je další, velmi významným předpokladem pro profesionální poskytování sociální služby. Poskytovat uživatelům jen takovou podporu, která je odpovídající pro potřeby uživatele, a která spíše napomáhá k nezávislosti na službě a stále větší samostatnosti uživatele. Podporuje jeho schopnosti, rozvíjí je a stále více člověka s mentálním postižením začleňuje do běžného života. Každý uživatel je svébytnou osobností, je zapotřebí respektovat jeho hranice a přenechat mu možnost rozhodnout se a nést za své rozhodnutí odpovědnost (Bicková, Hrdinová, 2011, s.56).

Během individuálního plánování s lidmi s mentálním postižením se klíčový pracovník snaží jen nabízet možnosti v řešení konkrétní situace, neradí, co má uživatel dělat, jak přesně postupovat. K řešení se musí uživatel dopracovat sám, za asistence klíčového pracovníka. Pak je zajištěna jeho autonomie. Pokud pracovník předkládá alternativy řešení, sděluje jejich výhody či nevýhody, pak by měl mít uživatel dostatek informací ke kvalifikovanému rozhodnutí (Hauke, 2011, s.80). Svobodná vůle v rozhodování pro řešení problému či realizaci osobního cíle se ponechává s vědomím, že nelze vyloučit veškerá rizika, která jsou s rozhodováním uživatele spojena. Výjimkou jsou pouze ta rizika, která mohou ohrozit zdraví či život uživatele, pak je povinnost uživatele chránit a přijmout opatření, která nepřijatelnému riziku zabrání (Hauke, 2011, s.80).

1.4.6 Verbální a nonverbální komunikace

Zásadním předpokladem pro dorozumívání a navázání kontaktu člověka s člověkem je komunikace. Je to lidská schopnost používat výrazové prostředky pro utváření a udržování mezilidských vztahů, tvoří složitý proces výměny informací. (Klenková, 2006, s. 27). Komunikujeme buď slovně (verbálně) nebo mimoslovně (nonverbálně). Obě složky komunikace jsou úzce provázané a doplňují vzájemně obsah sdělované informace.

V individuálním plánování je komunikace s uživatelem velice důležitá. Zvolením správné formy komunikace a komunikačních prostředků dokážeme otevřít cestu ke klientovi tak, aby nám dobře rozuměl, aby byl schopen chápat obsah toho, co mu chceme sdělit a na druhou stranu, aby i on věděl, že pokud nám něco sděluje, tak je pracovníkem chápán a jeho sdělení je jasně zaregistrováno. Pokud tomu tak není a komunikační prostředky nejsou sladěny na stejnou úroveň, pak může nastat situace, kdy uživatel nerozumí tomu, co říká pracovník nebo naopak. Obecně proto platí přizpůsobit komunikaci věku, intelektovým schopnostem uživatele. Nezbytná je znalost specifík cílové skupiny, do které uživatel patří. Osoby s mentálním postižením mají omezené

abstrahování, tím je omezena i úroveň řečového projevu. Tyto osoby mají chudší slovní zásobu, občasnou echolálii (opakování řečeného, při čemž není pochopen obsah sdělení), dysgramatismus (používání nevhodných gramatických tvarů do řeči), nesprávná výslovnost, komolení slov, naučené slovní stereotypy neumí přenést do podobné situace (Michalík, 2011, s.130).

Při verbální komunikaci v individuálním plánování obecně dbáme na to, abychom používali srozumitelný jazyk, kterému je uživatel schopen dle svých schopností porozumět, bez zbytečných odborných výrazů. Mluvíme jasně, zřetelně, jednoduše a přehledně, aby se byl schopen uživatel v hovoru orientovat.

Neverbální komunikace je zastoupena v dorozumívání ve větší míře než verbální a je používána z velké části podvědomě. Může tak ukázat na emoční rozpoložení, postoje, sympatie, aj. Dokáže poskytnout cenné informace o člověku, ale někdy mohou být např. určitá gesta či postoje účelově nacvičena, aby zmátla okolí se záměrem zakrýt negativní vztahy a vlastnosti. Tyto projevy v komunikaci tvoří až 70 % informační výměny. (Slowík, 2010, s. 28).

U osob s mentálním postižením jsou výše zmíněná pravidla komunikace dodržována s ještě větším důrazem. Vzhledem k nižším intelektovým schopnostem těchto uživatelů je kladen důraz na složku verbální stejně jako na neverbální. Respektujeme uživatele jako rovnocenného partnera a přizpůsobíme mu způsob komunikace, který odpovídá jeho schopnostem dorozumět se a hlavně pochopit řečené. U osob s mentálním postižením se setkáváme také s nestandardními způsoby gestikulace, postoji těla nebo nepřiměřenou hlasitostí projevu, intonací, frázováním, což zahrnujeme do paralingvistických prvků komunikace. Často osoby s mentálním postižením mají sníženou slovní zásobu, tvoří různé agramatismy – tedy odlišnosti ve tvarech slov nebo ve složení vět. V těchto situacích je na místě se doptávat uživatele, zda mu pracovník dostatečně rozuměl, ubezpečit se, že ví, o čem klient hovoří a rozumí obsahu sdělení. Je časté, že lidé s mentálním postižením si nejsou vždy jasně vědomi, co skutečně si přejí, nedokáží to přesně vyjádřit. Uvědomí si to někdy až po té, co jim pracovník upřesňujícími otázkami pomůže najít a konkretizovat to, v čem by chtěli udělat změnu. (Pörtner, 2009.). Velice často osoby mentálním postižením mají potřebu vyjádřit

pochopení a empatii od pracovníka dotekem ruky (haptika). Znamená to pro ně projev důvěry a vcítění se do jeho problému nebo potřeby. (Slowík, 2010, s. 57).

Předpokladem pro úspěšné navázání a zvládnutí komunikace v individuálním plánování s osobami s mentálním postižením v chráněném bydlení je nutnost ovládat pravidla a zásady verbální i neverbální komunikace. Zásadní je ochota naslouchat. Reagovat na emocionální stránku v rozhovoru spíše než na obsahovou, soustředit se na rozpoznání i nevyslovených pocitových projevů a nabízet adekvátní podporu (Slowík, 2010, s. 61). Pracovník by měl mít zvládnuté a zažité techniky, které zpřehledňují a přizpůsobují řeč schopnostem osob s mentálním postižením. Patří mezi ně pomalé tempo řeči, používání jednoduchých slov a vět, vyhýbání se odborným nebo cizím výrazům. Po celou dobu hovoru by se měl ujistňovat, zda uživatel dostatečně chápe vše, co bylo řečeno. Tato ujistění je dobré opakovat poměrně často během hovoru, pracovník tím předejde tomu, že se uživatel v komunikaci „ztratí“. Pokud uživatel něčemu nerozumí, je potřeba zopakovat nepochopená sdělení, někdy i několikrát, pokud ani potom obsah nepochopí, je vhodné vysvětlit jej jinými slovy, jinými způsoby – obrázky, piktogramy (symbolické komunikační obrázky), znakem do řeči (gestikulace nebo jednoduché pantomimické vyjádření doplňující řeč) (Slowík, 2010, s. 71). Užitečné je také postupné shrnování informací, které jsou uživateli podávány, reflektovat je. S ohledem na specifika v komunikaci osoby s mentálním postižením je potřeba znát a umět používat přiměřené komunikační techniky a metody.

1.4.7 Psychohygienu klíčových pracovníků, supervize

Poskytování služeb osobám s mentálním postižením je bezesporu velice záslužná a důležitá práce. O to více je náročná na psychiku lidí, kteří ji dělají. Proto, aby svou práci mohli odvádět kvalitně, dobře a s uspokojením, musí být v dobré psychické kondici. Ve zvládnutí obtížných situací, které při práci s touto klientelou nastávají, výraznou měrou přispívá supervize, která pomáhá pracovníkovi prostřednictvím nezávislého odborníka problémy vyřešit, poskytuje mu podporu a náhled na problém tak říkajíc „zvenku“.

Praxe ukazuje, že pro podporu plánování služby, je supervizorní pomoc důležitá jak ve fázi přípravy klíčového pracovníka, tak i v průběhu přímé práce s uživatelem, kdy se dostává do obtížné situace. Supervize má pracovníka nejen vzdělávat, ve smyslu rozvoje pracovníkových dovedností, uvědomování si svých vlastních stavů, porozumění stavům uživatele. Má také pracovníka podporovat, pomoci mu zpracovat vlastní emoce, posilovat jeho důvěru v sama sebe. V neposlední řadě plní funkci kontroly kvality, poukazuje na normy a hodnoty (Haicl, Haiclová, 2011, s. 189).

Individuální plánování se bez supervizorního zajištění neobejde. Klíčovému pracovníkovi pomáhá v osobnostním i profesionálním růstu, v získávání sebedůvěry a jistoty, v posilování kompetencí. Supervize je podstatným zdrojem zpětné vazby jednak mezi klíčovým pracovníkem a uživatelem, ale i mezi pracovníkem a nadřízenými v organizaci.

Z individuálních supervizí, které se v chráněném bydlení Proutek provádějí, si pracovník odnáší podporu a pomoc při řešení konkrétních situací, na které během plánování služby nebo přímé péče s uživatelem narazil. Při skupinové supervizi, které se účastní celý tým asistentů – klíčových pracovníků všech uživatelů služby společně s vedoucím bydlení a psychologem – nezávislým supervizorem, se provádí případová forma supervize, kdy se v týmu probírá a řeší obtížné situace v individuálním plánování nebo v přímé péči. Navrhují se řešení, která jsou inspirací pro ostatní pracovníky. Vybraný způsob řešení je respektován celým týmem. Supervize nabízí možnost nahlédnout na situaci, která se obtížně řeší, z širších úhlů pohledu, odhaluje hlubší podstatu problému (Haicl, Haiclová, 2011, s.191).

1.4.8 Shrnutí:

V teoretické části práce jsem se snažila v jednotlivých kapitolách vymezit charakteristiky osob, kterých se individuální plánování týká, dále popsat zařízení, které službu poskytuje, stejně tak vysvětlit, co je individuální plánování a kdo ho s uživateli provádí. V závěru teoretické části práce jsem na základě odborné literatury vymezila důležité předpoklady pro plánování služby s uživateli s mentálním postižením tak, aby

svým rozsahem pokryly všechny oblasti a zásady, které by měli být pro kvalitní plánování respektovány a dodržovány. Používáním a respektováním všech předpokladů, které jsem již zmínila, a které jsem se snažila podložit studiem a citováním odborné literatury, bych se chtěla zabývat v praktické části mojí bakalářské práce. V polořízených rozhovorech s klíčovými pracovníky, kteří praktikují individuální plánování s uživateli služby chráněného bydlení pro osoby s mentálním postižením, bych chtěla ověřit důležitost naplňování výše zmiňovaných předpokladů pro individuální plánování s těmito uživateli. Jakým způsobem aplikují dané předpoklady, jak se jim daří na základě těchto předpokladů vlastní individuální plánování, jaká jsou pozitiva případně negativa při respektování či nerespektování těchto pravidel. Zpětnou vazbu, která se týká kvality individuálního plánování poskytované asistenty, budu zjišťovat rozhovory s uživateli, formou polořízeného rozhovoru.

2. Cíl práce a výzkumné oblasti

2.1 Cíl práce

Cílem práce bylo zjistit, jakým způsobem je prováděno individuální plánování s uživateli chráněného bydlení Proutek v Jindřichově Hradci. Za účelem naplnění tohoto cíle se zaměřím v praktické části na to, jakými zásadami se klíčoví pracovníci konkrétně v chráněném bydlení Proutek řídí při plánování služby, jakých prostředků využívají a do jaké míry jsou akceptovány teoretické předpoklady individuálního plánování s uživateli s mentálním postižením, které byly popsány v teoretické části práce.

S ohledem na tyto výzkumné cíle jsem si stanovila výzkumnou otázku:

Odpovídají zásady realizace individuálního plánování v chráněném bydlení teoretickým předpokladům pro kvalitní individuální plánování pro osoby s mentálním postižením?

2.2 Výzkumné oblasti

Jak realizují klíčoví pracovníci individuální plánování s osobami s mentálním postižením, bylo zjišťováno podle toho, jakým způsobem jsou aplikovány důležité předpoklady pro úspěšné a kvalitní individuální plánování v praxi. Každý jednotlivý předpoklad vymezený v teoretické části práce je jednou výzkumnou oblastí, na jejichž

praktické využití se dotazují v rozhovorech s klíčovými pracovníky služby. Předpoklady byly vymezeny studiem odborné literatury a týkaly se prostředí, kde individuální plánování probíhá, udržení pozornosti uživatele, vztahu klíčového pracovníka a uživatele, jakým způsobem jsou zajištěna při individuálním plánování práva uživatele, jak je respektována nezávislost uživatele, jaká je komunikace mezi klíčovým pracovníkem a uživatelem a jako poslední výzkumná oblast byl zkoumána psychohygiena pracovníků, supervize a její vliv na individuální plánování (příloha č.1).

Zpětnou vazbu na práci klíčových pracovníků při individuálním plánování jsem zjišťovala rozhovory s uživateli služby. Zkoumané okruhy se týkaly spokojenosti uživatele s klíčovým pracovníkem, toho, zda jsou dostatečně realizovány cíle uživatele v průběhu individuálního plánování a na závěr bylo zjišťováno, zda by uživatel chtěl na plánování něco změnit (příloha č. 2).

3. Metodika

3.1 Technika sběru dat

Práce byla zpracována formou kvalitativního výzkumu, metodou dotazování, využitím techniky polořízeného rozhovoru, pozorování a analýzy dokumentů. Kvalitativní výzkum je používán tam, kde je počet členů cílové skupiny malý, není tedy možné získat dostatečný počet respondentů pro kvantitativní výzkum (Miovský, 2006, s. 36). Všichni respondenti byli nakloněni ke spolupráci.

3.2 Charakteristika zkoumaného souboru

Výzkumný soubor pro zkoumání tvořili všichni asistenti z chráněného bydlení Proutek v Jindřichově Hradci, kteří provádí individuální plánování s uživateli služby. Celkem jsou čtyři, všechny jsou ženy. Pracují ve službě různě dlouho a s individuálním plánováním mají praktickou zkušenost právě až z nynějšího zaměstnání. Individuální plánování vedou každá se dvěma uživateli.

Pro zjišťování zpětné vazby na práci asistentů tvořili výzkumný soubor vždy dva uživatelé od každého klíčového pracovníka, byli to všichni uživatelé chráněného bydlení. Jednalo se o dvě ženy a šest mužů, se kterými byly vedeny polostrukturované rozhovory. Pro zachování anonymity byli uživatelé ve výsledcích rozhovorů označeni velkými písmeny A, B, C, D, E, F, G, H.

3.3 Proces sběru dat

Před samotnými položenými rozhovory jsem nejprve telefonicky kontaktovala všechny asistenty – klíčové pracovníky chráněného bydlení Proutek a domluvila si s nimi individuální schůzky, na kterých proběhly rozhovory. Všichni s rozhovory souhlasili. Tři z nich proběhly přímo na pracovišti, jeden rozhovor byl proveden u asistentky doma. Všem respondentům bylo nejprve vysvětleno, že všechny rozhovory budou prezentovány v mé bakalářské práci anonymně. Respondenti byli nejprve vyzváni, aby pohovořili o důležitých předpokladech individuálního plánování sami podle toho, které považují za důležité. Po té byli pokládány otázky na konkrétní předpoklady pro individuální plánování. Respondenti odpovídali spontánně a samostatně, jen u některých předpokladů byly položeny doplňující otázky a to pouze pro dovysvětlení řečeného nebo pro neporozumění v zadání otázky.

Respondenty – uživatele služby, kteří se vyjadřovali k individuálnímu plánování, jsem kontaktovala přes vedoucí chráněného bydlení, která mi zprostředkovala osobní jednání. Na něm jsme si domluvili konkrétní termín rozhovoru. S rozhovorem všichni souhlasili. Byli poučeni, že jejich odpovědi budou prezentovány v mé bakalářské práci a budou plně anonymní a pokud nebudou chtít na některé otázky odpovídat, budu to respektovat. Rozhovory proběhly v soukromí jejich bytů, bez jiných osob. V úvodu rozhovoru byli všichni uživatelé vyzváni, aby stručně pohovořili o individuálním plánování se svými klíčovými pracovníky. Potom byly pokládány podotázky týkající se zpětné vazby na práci jejich klíčových pracovníků, na které respondenti odpovídali (příloha č. 2). Během rozhovorů jsem se snažila pozorovat i jejich nonverbální reakce na pokládané otázky, které mi dokreslovaly vypovídané informace.

3.4 Metodika vyhodnocování dat

Záznamy rozhovorů byly zaznamenány pomocí průběžného zapisování hovoru podle jednotlivých zkoumaných okruhů. Kvalitativní výzkumníci používají pro záznam rozhovoru tzv. „ field notes“ , terénní poznámky (Disman, 2007,s. 312). Po té byly poznámky přepsány do elektronické podoby. Zjištěná data byla rozdělena do jednotlivých oblastí dle daného předpokladu a blíže popsána. Výsledky z položených rozhovorů jsou prezentovány podle toho, jak respondenti popsali realizaci jednotlivých předpokladů během plánování služby s přidělenými uživateli. Porovnání výsledků rozhovorů všech pracovníků je obsahem shrnutí.

Pro zjištění zpětné vazby a spokojenosti uživatelů služby s prací klíčových pracovníků byly provedeny rovněž položené rozhovory s klienty zařízení. Data zjištěná při průběžném zapisování rozhovorů byla přepsána do elektronické podob. Odpovědi uživatelů na jednotlivé otázky v rozhovoru byly porovnány a popsány ve shrnutí.

4. Výsledky

4.1 Předpoklady pro individuální plánování dle názoru a zkušeností klíčových pracovníků chráněného bydlení

Na úvodní otázku, jaké zásady a předpoklady jsou podle respondenta č.1 důležité pro kvalitní individuální plánování, odpověděl jen obecně, že je to čas jen pro klienta, který si stanovuje své cíle, kterých chce dosáhnout, přičemž záleží na schopnostech a možnostech uživatele. Za důležité považuje zpětnou kontrolu v plnění dohodnutého individuálního plánu. Osobně říká: *„Jiné podmínky nebo předpoklady už mě nenapadají, ale budu ráda odpovídat na vaše dotazy.“*

V úvodu rozhovoru respondent č. 2 pohovořil svými slovy o tom, čím, je pro něj individuální plánování. Charakterizoval zásady stručně: *„Pravidelnost, přiměřenost, pedagogické rady ve smyslu nácviků, individualita, názornost.“*

Respondent č. 3 vidí pod individuálním plánováním možnost a právo uživatele na změnu ve svém životě, je to čas věnovaný výhradně uživateli. Během schůzky panuje důvěryhodná atmosféra mezi pracovníkem a uživatelem. Individuální plánování chápe respondent: *„Jako pravidelné ničím nerušené setkávání, na němž se společnými silami snaží klíčový pracovník a uživatel najít návod na realizaci vytyčeného cíle.“*

Na úvodní otázku týkající se představy o individuálním plánování a předpokladech pro jeho kvalitní průběh mi respondent č. 4 řekl, že je to profesionální služba uživateli vycházející ze zákona. Jako předpoklady uvedl klidné a nerušené

prostředí, kde plánování probíhá, chuť uživatele komunikovat a jako poslední zdůraznil dobré odborné ale i lidské vedení – mínění tím byli nadřízení, kteří nejen individuální plánování s uživateli kontrolují, ale jsou i odbornou podporou.

4.2 Vliv prostředí na průběh individuálního plánování

Na otázku zda ovlivňuje individuální plánování prostředí, kde probíhá, odpověděla respondentka č. 1, že jistě a významně. Oba uživatele, s kterými vede plánování, si vybírají místo schůzky sami, je to vždy jejich pokoj v chráněném bydlení, kde se cítí v soukromí a bezpečí. Dále uvádí, že uživatelé zavírají i okna, nechtějí, aby je někdo při rozhovoru poslouchal a zároveň, aby je nerušil hluk z ulice. Doplnuje: *„Dokonce mi sami vyberou i místo, kam si mám sednout, kde se oni cítí dobře. Nejčastěji je to křeslo u konferenčního stolu, aby bylo pohodlí.“* Jako specifický rituál uvádí, že si společně připraví kávu nebo čaj. Pokud je zajištěný klid na schůzce, jsou oba uživatelé sdílní, ochotní komunikovat. Pro nerušený průběh schůzky bylo všemi stranami dohodnuto, že si vypnou mobilní telefony.

Podle respondenta č. 2 je to individuální. Zatím u obou uživatelů, se kterými vede individuální plánování, probíhalo vždy ve známém prostředí, nejčastěji vlastního pokoje popřípadě pokoje pro asistenty, ale vždy v jejich bytě. Cítí se tu bezpečně, je to pro ně určitý stereotyp zajišťující jistotu. Místo schůzky si vybírá sám uživatel.

Respondent č. 3 uvedl, že prostředí pro individuální plánování musí být nerušené, klidné, vybírá si ho uživatel, bývá to buď jejich pokoj nebo obývací pokoj nebo kuchyně. Oba uživatelé potřebují k plánování klid a ticho, bez rušivých elementů (vypnuté telefony, hudba, notebook). Co se prostředí týká, jako specifikum pro plánování s uživateli s mentálním postižením respondent uvádí: *„Tito uživatelé služby*

nemají příliš rádi změny, proto je vhodné místo pro plánování neměnit, provádět ho ve stejném prostředí.“

Respondent č. 4 hodnotí vliv prostředí jako zásadní, pokud uživatel nevyhovuje nebo je v něm rušen, nesoustředí se, je nervózní, nevolní se a špatně komunikuje. Oba uživatelé plánují s klíčovým pracovníkem ve svých pokojích, kde mají zajištěno nerušené soukromí. Respondent dodává: *„Pro zpříjemnění a uvolnění atmosféry si uděláme kávu nebo čaj, vyvětráme, pak se cítíme přirozeně a dobře.“* Ke specifickým klientelám s mentálním postižením a vlivu prostředí na plánování respondent opakuje, že zásadní je klid, soukromí, aby se uživatelé dokázali soustředit, protože jejich pozornost je v souvislosti s jejich postižením často roztráštěná.

4.3 Prostředky, které klíčový pracovník užívá k udržení pozornosti uživatele při individuálním plánování

Respondent č. 1 na tento dotaz odpovídá, že u jednoho uživatele nemá téměř žádné problémy s udržení pozornosti. Uživatel je schopen sám se udržet u tématu hovoru. Téma nebo cíl má zhruba promyšlený již před schůzkou s klíčovým pracovníkem. Jasně ví, co chce, pracovník jen pomáhá doladovat detaily realizace plánu. U druhého uživatele je těžké udržet pozornost a celkově i dynamický průběh plánování. Na začátku schůzky vždy jen mlčí, nemá připraveno žádné téma nebo cíl. Jeho pozornost a soustředění na plánování jsou zajištěny, až když pracovník připomene ze zápisu minulé schůzky cíle, které si uživatel naplánoval. Respondent č. 1 konkretizuje situaci: *„Struktura plánování pak vypadá tak, že bod po bodu z minulého plánování hodnotíme jeho plnění, což si uživatel zhodnotí sám a pak se ho doptávám na body, které se nedařilo splnit, co by v tom ještě chtěl udělat, popř. jak mu mohu pomoci. Zvolil si to sám, je dost pohodlný.“* Respondent č. 1 uvádí, že pozornost u tohoto uživatele musí během individuálního plánování udržovat neustálým doptáváním se na to, zda mu uživatel rozumí nebo naopak, zda pracovník správně pochopil klientova slova.

Respondent č. 2 uvádí: „*U svých uživatelů nemám problém s udržení pozornosti, spíše bychom potřebovali delší čas na schůzku, abychom všechno stihli probrat a naplánovat. Někdy doladujeme detaily i při běžné službě, mimo schůzku.*“ Oba uživatelé mají témata schůzky připravená, sami téměř schůzku vedou, takže jejich pozornost je velice koncentrovaná. Doptávají se jen na detaily v jednotlivých krocích realizace cíle.

U uživatele, se kterým vede plánování respondent č. 3, bylo velice složité udržet pozornost v tom smyslu, že přeskakoval z jednoho tématu na druhé, nebyl schopen udržet myšlenku a naplánovat jednotlivé kroky k realizaci cíle. Respondent č. 3 používal k udržení pozornosti několikeré opakování myšlenky, doptávání se pomocí otázek pro orientaci v hovoru (Rozumím tomu správně? nebo Kterého cíle se to týká? nebo Můžeš mi zopakovat, co pro ten krok uděláš? aj.). Respondentovi se osvědčilo spojení mluvené a obrázkové formy projevu, k tomuto dodává: „*Jednotlivé cíle jsme vepsali do kroužků, a pokud se začal uživatel odchylovat od tématu, stačilo ukázat na kroužek, který měl být na programu a sám se hned zorientoval a vrátil.*“ Pro udržení pozornosti musí být klid a ticho (vypnutý mobil, zavřená okna, schůzka v soukromí).

Respondent č. 4 uvádí, že má dva uživatele zcela rozdílnou schopnosti komunikovat s okolím. Jeden je nesdílný, často mlčící, kde jeho pozornost je spíš zaměřena na nějaký bod v místnosti, než na cíle a plány. Respondent č. 4 to řeší, doptáváním se (Víš, proč tu jsme? nebo Co bys chtěl v dohledné době podniknout?). Poměrně často využívá hodnocení minulé schůzky, co se podařilo nebo nepodařilo splnit. U druhého uživatele je pozornost tak roztráštěna, že: „*Jedním dechem navrhne uskutečnění výletu a než dokončí větu, už je bez jakékoli souvislosti u bortícího se vztahu se svou přítelkyní.*“ Klíčový pracovník používá pro udržení pozornosti tohoto uživatele připomínání a vracení se k původnímu tématu prostřednictvím krátkých vět (Zopakuj mi, jak budeš postupovat. nebo Počkej, nějak mi uniká souvislost.). Všechny mají za cíl uživatele zpomalit v překotném tempu plynutí myšlenek. Někdy respondent č. 4 volí prostředek pouhého mlčení, kdy se uživatel po chvíli sám zastaví, protože nepřichází žádná reakce ze strany pracovníka. Častým prostředkem pro „zpomalení“ uživatele je symbolické zvednutí ruky, značící stop. Uživatel na něj ihned reaguje.

4.4 Vztah klíčového pracovníka a uživatele v individuálním plánování

Respondent č. 1 odpovídá důrazně, že základem vzájemného vztahu je důvěra. Vztah k oběma uživatelům je sice pracovní, ale ze strany obou uživatelů cítí důvěru ve svojí osobu, i přes to, že byli respondentovi za účelem individuálního plánování oba uživatelé přiděleni. V počáteční fázi spolupráce se projevovala spíše nejistota z neznámého člověka, postupem času se důvěra začala budovat. „*U prvního uživatele trvalo několik měsíců, než mi byl schopen sdělit i intimní sdělení, které nikdo jiný z bydlení nevěděl, a přitom věděl, že pokud on sám nedá svolení, tahle informace se ven nedostane.*“ U druhého uživatele je důvěra v pracovníka brána jen odhadem. Uživatel moc nemluví, spíše jen přitakává, na dotaz změny klíčového pracovníka reaguje rezolutním nesouhlasem, což je také projevem důvěry. Respondent č. 1 dodává, že vždy dodržel dohodnuté věci s uživateli, čímž také výrazně podpořil vzájemný důvěryhodný vztah. Na doplňující otázku: „*Jestli cítí nějakou fixaci u obou uživatelů na svou osobu?*“ odpovídá: „*Necítím, protože realizaci svých plánů provádějí s kterýmkoli kolegou z bydlení a to bez žádných připomínek. Kdyby na mě byli fixovaní, asi by chtěli, abych s nimi všechno dělala sama.*“

Respondentovi č. 2 byli oba uživatelé přiděleni, přesto jsou vzájemné vztahy dobré, ani jedna ze stran neuvažovala o změně. Klíčový pracovník považuje uživatele za rovnocenného partnera, z toho pramení oboustranná důvěra. Na dotaz ohledně možnosti fixace uživatele na respondenta pracovník odpovídá: „*Nikdy jsem si to nepřipustila, ani u jednoho uživatele, s kterými plánuji, jsem nikdy nepostřehla žádný náznak. V pohodě se mnou plánují a realizace je třeba s úplně jiným asistentem.*“

Vztah respondenta č. 3 a uživatelů se různí. S prvním uživatelem je vztah důvěryhodný, založený na vzájemných sympatiích projevujících se ochotou komunikovat a otevřeně hovořit během individuálního plánování. Druhý uživatel má vztah s pracovníkem založený spíše na respektu. Na respektu klíčového pracovníka jako pomocníka v naplňování jeho cílů a potřeb. Respondent č. 3 si ponechává profesionální

odstup, ale na průběh a kvalitu plánování to podle jeho názoru nemá vliv. Komunikaci při schůzkách necítí nijak odlišnou oproti prvnímu uživateli. Pro úplnost respondent dodává: „*Mám ke každému jiný osobní vztah, jeden je založený na sympatiích, druhý na respektu individuality, ale nedovolím si přenést osobní pocity do práce.*“ Respondent č.3 uvádí, že druhý uživatel si prosadil změnu klíčového pracovníka, ale dodává: „*Bylo to jen na zkoušku, jako důvod změny uživatel uvedl to, že se mnou je spokojen, ale že ta nová je blondýna a ty on má rád. Po prvním plánování se vrátil zpátky ke mně.*“ Změna klíčového pracovníka byla uživateli umožněna, přesto že důvod změny nebyl nespokojenost s prací pracovníka. Respondent č. 3 se ale domnívá, že pokud by se požadavku uživatele nevyhovělo, mohlo by to mít dopad na individuální plánování ve smyslu nechuti komunikovat a plánovat s původním pracovníkem, potažmo i na jejich vzájemný vztah.

Respondent č. 4 tvrdí, že vztah má ke všem uživatelům stejný, snaží se o profesionální vztah. Pouze má k uživatelům, se kterými plánuje více povinností než k ostatním, tyto vyplývají pouze z toho, že s nimi provádí individuální plánování. S oběma uživateli má vztah založený na důvěře. V individuálním plánování si byli uživatelé a klíčový pracovník přidělení. Sympatie respondent do tohoto vztahu nemíchá.

4.5 Zachování práv a důstojnosti uživatele během individuálního plánování

Respondent č. 1 uvádí, že o právech uživatele obecně neinformuje, spíše práva uživatele zdůrazňuje v konkrétních případech nebo situacích, do kterých se dostávají během plánování služby. Respektuje základní lidská práva, na která má i uživatel s mentálním postižením právo. Jsou to hlavně právo na soukromí, na odpovídající bydlení, na samostatné rozhodnutí aj. První uživatel má celkem dobrý pojem o svých právech, je ve službě už dlouho a prakticky si vyzkoušel mnoho situací, kdy mu byla jeho práva či

práva jiných vysvětlena. Druhý uživatel i přes časté opakování a vysvětlování v otázce jeho práv nebo práv jiných osob se není schopen nijak sám orientovat. Na doplňující dotaz: „*Co právo na špatné rozhodnutí?*“ respondent č. 1 odpovídá, že i uživatel s mentálním postižením má nárok na špatné rozhodnutí a že je schopen se z něho daleko lépe poučit, než při dlouhém varování. Respondent č. 1 uvedl: „*Konkrétní kroky, které v tomto podniká, jsou dovysvětlování a ještě účinnější je podrobné rozkrokování realizace cíle a většinou sám uživatel narazí v určitém kroku na překážku, kde pozná, že to pro něj není bezpečné nebo že je to špatné, zkrátka se zarazí sám.*“ Úkolem asistenta je na tyto kroky uživatele dostatečně připravit.

Respondent č. 2 k tématu řekl, že se poučení o právech uživatele většinou vztahuje ke konkrétní situaci, která se řeší. Nejdůležitější oblast, kde se snaží respondent č. 2 dodržovat práva při individuálním plánování, je právo na vlastní rozhodnutí. To je pro smysl plánování zásadní. Respondent č. 2 dodává: „*Díky tomu, že mám oba uživatele téměř na stejné mentální úrovni, čímž chci říct, že jsou opravdu šikovní, mají poměrně slušný přehled o svých právech. O povinnostech se příliš nezmiňují.*“ Práva jsou oběma uživatelům vysvětlována na konkrétních případech a příkladech z okolí. Oba uživatelé jsou schopni se ozvat, pokud si myslí, že je jejich právo porušeno. Na doplňující otázku: „*Co právo na špatné rozhodnutí?*“ respondent č. 2 odpovídá: „*Mají na něj právo, jako každý člověk a dokonce se z něj víc naučí, než kdybychom si o tom hodiny povídali. V některém kroku k cíli sám narazí a nejsem to já, kdo mu to vymlouval, uživatel se pro to rozhodl sám a že je to špatné rozhodnutí, taky zjistil sám.*“

Respektování důstojnosti uživatelů označil respondent č. 3 jako jednu z hlavních zásad práce s osobami s mentálním postižením. Konkrétně uvedl, že k individuálnímu plánování patří důstojné prostředí, ve kterém probíhá, dále důstojné oslovování a jednání s uživatelem, tykání jen se souhlasem uživatele. O právech se respondent s uživateli snaží hovořit v konkrétních situacích, které nastaly nebo mohou nastat, aby se v nich snadněji orientovali. V individuálním plánování respektuje pracovník u uživatelů právo na soukromí, na vlastní rozhodnutí, na ochranu osobních údajů, uvádí na příkladu: „*Zápis z individuálního plánování má právo číst jen uživatel, klíčový*

pracovník, ostatní asistenti z bydlení a vedoucí bydlení. Je uložen ve složce v asistentském pokoji společně s osobní dokumentací uživatele.“ Respondent č. 3 respektuje i právo na to, že uživatel nechce do zápisu z individuálního plánování uvádět všechny informace, při závěrečném shrnujícím čtení má právo uživatel požádat o vyjmutí informace ze zápisu. Na doplňující dotaz týkající se práva na špatné rozhodnutí respondent souhlasně odpověděl, že na to uživatel právo má, dokonce je zdrojem poučení a následně učení, jak se příště zachovat jinak. Oba uživatelé pojem o svých právech mají, respondent dodává: *„Poměrně dobře znají svá práva, probírají se s nimi v každé situaci, která pro ně může být riziková, ale vzhledem ke svému postižení, špatně odhadnou dopad svého rozhodnutí a i přes doporučení asistenta většinou tu chybu stejně udělají.“*

Důstojnost uživatele respondent č. 4 plně respektuje např. tím, že bere vážně jeho plány a cíle, nevysmívá se jim, nedává najevo, co si o tom myslí, aby nesrážel jeho osobu, nesoudí ho. To že zachovává mlčenlivost je podle respondenta také výrazem zachování důstojnosti a zároveň i práva uživatele. Respondent č. 4 uživateli především zachovává právo na samostatné rozhodování a respektuje i právo na špatné rozhodnutí, které hodnotí jako veliký přínos pro život uživatele ve smyslu sociálního učení. Obecné dodržování lidských práv je pro respondenta samozřejmostí. Za kladné hodnotí respondent právo na stížnost uživatele. Respondent č. 4 uvádí: *„Dlouho se řešilo, kam umístit schránky na stížnosti, aby byla zajištěna anonymita stěžovatele. Jsou totiž stížnosti konkrétní, ale i anonymní. Jako nejlepší místo se nám jevila toaleta, tam je za normálních okolností každý sám.“*

4.6 Respektování autonomie a nezávislost uživatele během individuálního plánování

Respondent č. 1 během plánování toto respektuje tak, že oni sami vymyslí, jak postupovat v dané situaci, není to z hlavy pracovníka. Respondent č. 1 říká: „*Často se mě ptají, jak to teda mají udělat nebo jak bych to udělala já?*“ Asistent jim odpovídá na otázku otázkou, typu (Co myslíš? nebo Jak bys to udělal ty?), neradí jim. Informace se otázkou utřídí, uživatel je schopen většinou sám přijít touto cestou na nějaké (alespoň jedno) řešení a ve spolupráci s klíčovým pracovníkem se pak snaží přijít na další. Tím je zachována nezávislost a autonomie uživatele v rozhodování. Přenese se tím odpovědnost za rozhodnutí o volbě řešení na uživatele. Další aspekt nezávislosti vidí respondent č. 1 v tom, že prostřednictvím individuálního plánování jsou uživatelé vedeni k čím dál větší samostatnosti. Učí se zvládat různé životní situace a rozhodovat si o svém životě sami, tedy v rámci svých možností. To vede k stále větší nezávislosti na službě.

Uživatelé respondenta č. 2 už dobře znají individuální plánování, jsou ve službě dlouho, takže jen stručně dodává, že si schůzky vedou téměř samostatně. Jsou poměrně dost nezávislí na roli klíčového pracovníka v plánování svých cílů. Respondent č. 2 vysvětluje na příkladu: „*Pokud se plánuje výlet, oba uživatelé si sami zjistí spoje, obnos peněz na cestu, přesně mi řeknou, že musí mít kartičku ZTP, občanku, léky, zkrátka jen čekají na mé potvrzení, že je to tak.*“ Respondent č. 2 plně respektuje jejich autonomii a nezávislost právě v tom, že nezasahuje do realizace cíle, pouze v případě ohrožení jejich zdraví, či zdraví jiné osoby, což se stává minimálně. Dále pokud si o pomoc sami řeknou.

Autonomii respektuje respondent č. 3 tím, že během plánování je výběr témat hovoru plně v režii uživatele, nezávisle na vůli pracovníka. Jen na uživateli záleží, zda cíle bude chtít plnit. To že je naplánuje, neznamená, že si nemůže rozmyslet jejich realizaci. Za důležité respondent č. 3 pokládá přenesení odpovědnosti za uskutečnění plánu na uživatele, tím se autonomie a nezávislost podporuje nejvíce. Konkrétně respondent uvádí: „*Otevřeně říkám, že nikdo jiný to za tebe nerozhodne ani neudělá. Já jako asistent ti můžu podat pomocnou ruku ve věcech, které nezvládneš sám, ale to hlavní je na tobě samotném.*“ Nezávislost u prvního z uživatelů je do značné míry

omezena tím, že je téměř negramotný. Týká se to jen komunikace. V rozhodování, přenesení odpovědnosti a respektu jeho individuality se ničím neliší od ostatních uživatelů služby. Nezávislost a autonomie jsou v těchto ohledech plně respektovány.

Názor respondenta č. 4 je, že uživatelé nejsou zcela nezávislí. Jsou závislí, každý v jiném rozsahu, na službě. Autonomii a nezávislost uživatele v individuálním plánování respondent respektuje hlavně v tom, že nepřebírá odpovědnost za to, jaké cíle si uživatel stanovuje a jakým způsobem je realizuje. „*Samozřejmě za pomoci a podpory klíčového pracovníka, který je povinen nastínit rizika dané situace a poučit uživatele o důsledcích jeho rozhodnutí.*“ doplnil respondent č. 4. Nezávislost uživatele je posilována neustálým učením chovat se a řešit konkrétní sociální situace. Uživatelé jsou poměrně nezávislí v sebeobsluze, ale rezervy mají v komunikaci s okolím, ve vyřizování osobních záležitostí, nákupů. V individuálním plánování zatím není nezávislost výrazná, oba se jí teprve učí (potřebují podporu při formulaci cílů, rozkrokování realizace).

4.7 Prostředky verbální a neverbální komunikace používané při individuálním plánování

Na oba způsoby komunikace si respondent č. 1 musí dávat pozor a hlídat si je, nemá je zautomatizované, protože nepracuje s uživateli příliš dlouho. Složitější pro něj je správně používat neverbální komunikaci. S prvním uživatelem je komunikace náročná, probíhá pomocí jednoduchých vět, často opakovaných. Někdy pomáhá symbolické slovo, které doplní nebo osvětlí význam myšlenky, jindy obrázková forma zápisu individuálního plánování. U druhého uživatele je komunikace snadnější, téměř vždy rozumí, co pracovník říká, někdy se sám doptá, čemu nerozuměl. Respondent č. 1 uvádí, že se snaží přizpůsobit komunikaci aktuálnímu stavu uživatelů: „*Když se usmívá, úsměv mu opětuji, když je smutný, zjistím proč asi, ale určitě nebudu překypovat vtípem a smíchem,*“ Na mou otázku: „*Co když se vás chce uživatel dotknout nebo chce od vás pohladit?*“ odpovídá respondent č. 1, že dotyky ani jiný blízký kontakt nepreferuje, udržuje si profesionální odstup, toleruje maximálně podání ruky. K celkové komunikaci

s uživateli respondent dodal, že nepoužívá odborná nebo cizí slova, často shrnuje informace pro lepší orientaci uživatele, doptává se, zda uživatel rozuměl tomu, co říká. Mluví pomalu a zřetelně, umí se přizpůsobit tempu řeči uživatele.

Respondent č. 2 má oba způsoby komunikace zautomatizované, má zkušenosti z předchozího zaměstnání, kde pracoval se stejnou klientelou. Z verbálních prostředků užívá přizpůsobení se tempu řeči uživatele, jednoduché věty, řeč bez cizích slov. Ujišťování, zda uživatel rozuměl řečenému, opakování, shrnování. I mlčení je pro respondenta dobrým prostředkem v komunikaci: *„Poskytuje nám oběma prostor, abychom si utřídili myšlenky. Vždycky počkám na klienta, aby začal mluvit první, zatím se mi nestalo, že by na mlčení plánování ztroskotalo.“* Z neverbální komunikace je pro individuální plánování důležitý pro respondenta č. 2 výraz v obličeji, úsměv. Dále posed přes roh stolu, aby se uživatel necítil, jako u výslechu a přitom byl vizuálně s uživatelem v kontaktu. Nepreferuje dotýkání se uživatele či nějaký blízký kontakt. Udržuje si striktně profesionální odstup, maximálně podání ruky.

Respondent č. 3 řekl, že používání obou složek komunikace má zautomatizováno, nijak zvlášť si nemusí hlídat ani verbální ani neverbální prostředky v hovoru. Z verbálních využívá přizpůsobení tempu řeči uživatele, tón hlasu – při emocionálně vypjatých situacích. Jasně a jednoduché slovní vyjádření, krátké věty, nepoužívá odborná a cizí slova, opakuje a shrnuje informace, doptává se otevřenými otázkami. Na doplňující dotaz: *„Jak pracujete s mlčením uživatele?“* respondent č. 3 odpovídá, že ho nevyvede z míry, spíše ho vnímá jako prostředek pro utřídění myšlenek v hlavě uživatele, jako čas na oddych nebo na jeho zklidnění. Pracovník dále dodává: *„Dřív jsem za mlčením hledala neochotu nebo nespokojenost uživatele s mou prací, po těch letech praxe vím, že to tak většinou není. Jen nabírají dech k další komunikaci.“* Z neverbálních prostředků používá respondent č.3 posed přes roh stolu čelem k uživateli, pokyvování a přitakávání hlavou, často používá gesta (palec nahoru, poplácání po ramenou) jako prostředek pochvaly. Mimiku tváře přizpůsobí emocionálnímu ladění situace nebo stavu uživatele. Výjimečně je ochoten uživatele i obejmout, pokud to vyplyne z nějaké emoce. Běžně je klíčový pracovník ochoten podat ruku.

O prostředcích neverbální komunikace respondent č. 4 ví, je proškolen, ale nejsou mu plně zautomatizovány. Snaží se kontrolovat si, aby příliš negestikuloval rukama, aby seděl správně čelem k uživateli, aby nechtěně nevstupoval do osobní zóny uživatele. Respondent č. 4 používá přiměřenou mimiku obličeje, kterou přizpůsobuje stavu a rozpoložení uživatele. Pokyvuje hlavou, což je výraz účasti a porozumění. Udržuje oční kontakt. Dotyky ani jiné projevy blízkosti s uživatelem nevyhledává. Jediný způsob účasti, kde zapojí i dotyk, je objetí kolem ramen v případě nějaké smutné, emocionální reakce. Z verbálních komunikačních prostředků nejčastěji používá přizpůsobení tempu řeči uživatele, jednoduché a krátké věty. Respondent nepoužívá v hovoru odborné ani cizí výrazy. Pokud uživatel slovu nebo slovnímu spojení nerozumí, hledá pracovník alternativu v jednodušším spojení nebo se ho třeba snaží uživateli nakreslit. V individuálním plánování využívá časté opakování a ubezpečování se, pomocí upřesňujících otázek, že uživatel rozuměl řečenému. Stejně tak i postupné shrnování během hovoru přispívá k lepší orientaci a pochopení ze strany uživatele. Respondent doplňuje: *„Často používám i mlčení jako prostředek zbrždění uživatele. Zabírá to skvěle. Uživatel se po chvíli svého monologu zastaví, protože se mu nedostává žádné reakce ze strany pracovníka. A když přidám gesto – pokrčená ramena nebo palec dolů, je uživateli jasné, že je něco jinak, než má být.“* Respondent č. 4 podporuje mluvený projev kresbou, gestem, symbolem. Z dalších verbálních prostředků uvádí používání návodných otázek (Jak bys to udělal? nebo Můžu ti nějak pomoci?).

4.8 Vliv psychohygieny klíčového pracovníka na průběh individuální plánování a role supervize

Se supervizí má respondent č. 1 dobrou zkušenost. Pomáhá mu v řešení složitějších situací při individuálním plánování. Případné dotazy vznáší ale pouze na individuální supervizi, kterou vede vedoucí bydlení, která má bohaté zkušenosti s individuálním plánováním. Dává přednost názoru interního odborníka, tedy zkušenějšího kolegy z bydlení, před názorem nezávislého supervizora v týmové supervizi, který není

z oboru. Větší podporu než od supervize, týkající se individuálního plánování, respondent č. 1 cítí v pravidelném interním školení klíčových pracovníků. Zde všichni klíčoví pracovníci z chráněného bydlení pod vedením lektora řeší a rozebírají pomocí modelových situací složitosti a obtížné momenty, které nastaly nebo mohou nastat v individuálním plánování. Stejný názor na tato setkání mají i ostatní tři respondenti. Na otázku psychohygieny respondent uvádí, že nepocituje její zásadní vliv na individuální plánování.

Respondent č. 2 považuje týmovou supervizi za místo, kde se dá případný problém z individuálního plánování řešit, ale nevyužívá to. Dotazy směřuje spíše na individuální supervizi s vedoucím bydlení, stejně jako respondent č. 1. K supervizi má celkově respondent č. 2 kladný vztah, je součástí jeho psychohygieny, uvítal by ji častěji než je v současné době poskytována. Vliv psychické pohody pracovníka na individuální plánování vnímá jako důležitý: *„Myšlenky mu nelétají někde mimo schůzku, může se plně soustředit na to, co uživatel říká.“* K doplňující otázce, jestli dodržuje svou psychohygienu a je tím pádem uživateli dobrým pomocníkem a naslouchatelem dodává: *„Nosím si často práci domů v hlavě, ale pomáhá mi, když si o tom promluví s někým nezávislým, někým z venku.“* K supervizi respondent č. 2 dodal, že by zavedl supervizi bez vedoucí bydlení. Očekával by od toho větší otevřenost, než kterou cítí teď. Zkombinoval by ji např. s arteterapií, protože supervizi chápe jako čas pro asistenty. Tak by mu nejvíce pomohla.

Svou odpověď respondent č. 3 uvedl slovy: *„Pocit zatátých pěstí!“* Týkala se týmové supervize, protože respondentovi výrazně nevyhovuje supervizor. Často ji bojkotuje mlčením. Dotazy týkající se individuálního plánování respondent č. 3 vznáší, stejně jako oba předchozí respondenti, na individuální supervizi nebo na schůzce s lektorem. Někdy to řešil i konzultací s kolegy z bydlení, popř. s vedoucí. Psychická pohoda podle něj vliv na plánování s uživateli má, hlavně v tom, že je schopen jim pak naslouchat a soustředit se na to, co říkají. Nemůže ale potvrdit, že supervize mu nějak výrazně psychohygienu poskytovala a v individuálním plánování už vůbec ne. Za hlavní důvod uvádí: *„Preferuji konzultaci se zasvěceným odborníkem, který plánování s osobami s mentálním postižením zná, než s nezávislým odborníkem mimo obor, který*

sice může přinést nový pohled na věc, ale potřebovala jsem poradit v konkrétní situaci, kroku a tam chyběla zkušenost práce s touto klientelou.“

Respondent č. 4 udává: *„Ze supervize mám smíšené pocity. Moc blahodárně na moji psychohygienu nepůsobí, ale je to v supervizorovi a částečně ve vedení bydlení. Nevyhovuje mi způsob práce supervizora, kdy ve svém systemickém přístupu chytá za každé slovíčko a chce jeho smysl upřesnit, pak se dostáváme v debatě úplně někam jinam, než jsme chtěli.“* Také respondent č. 4 nepřináší svá témata z individuálního plánování na týmovou supervizi. Občas na individuální, ale nejčastěji na schůzku s interním lektorem, jako všichni respondenti. Tento klíčový pracovník přiznává, že si spoustu záležitostí ze služby, potažmo i z individuálního plánování nosí v hlavě a nedokáže se zcela oprostít od hledání řešení mimo službu. Konzultuje to často s kolegy. Respondentovi č. 4 toto výrazně pomáhá. Osobní pocity a případné problémy do individuálního plánování nemíchá. Zatím se mu to daří. Na práci s uživateli během schůzek k plánování to vliv nemělo.

4.9 Zpětná vazba uživatelů na průběh plánování služby s klíčovými pracovníky

Na první otázku v rozhovoru odpovídali shodně všichni dotazovaní uživatelé, že jsou spokojeni se svým klíčovým pracovníkem i s tím, jak vede individuální plánování. Uživatel A s úsměvem dodává: *„Mám jí moc rád a pokaždé se na schůzku moc těším.“* Odpovědi ostatních uživatelů byly podobné. Z neverbálních projevů (úsměv, rozjasnění očí, radostný výraz) všech respondentů bylo patrné, že osoba jejich klíčového pracovníka je jim příjemná. S průběhem plánování jsou také všichni spokojeni. Uživatel H slovně ohodnotil práci svého klíčového pracovníka: *„ Super, jde nám to spolu dobře. Dávám jí jedničku.“* Verbální projev doplnil zdviženým palcem nahoru.

Na druhou otázku, jestli svému klíčovému pracovníkovi uživatelé dobře rozumí a chápou, co jim říká, také shodně všichni odpověděli, že ano, rozumí. Uživatelé B a C dodali, že někdy se zeptají, ale jen na detaily. Většinou mluví asistenti jasně. Uživatel H

přiznává: „ *Já to někdy hned nepochopím, ale asistentka mi to pak nakreslí nebo ukáže na obrázku a já už to chápu.*“ Na doplňující otázku, jestli se to stává často, uživatel odpověděl, že jen občas. S komunikací s asistentkou nemá větší problémy.

Na otázku, jestli uživatelům individuální plánování pomáhá plnit jejich cíle a plány opět všichni odpověděli, že určitě ano. Uživatel D uvádí: „ *Byl jsem dřív v ústavu a nikdy před tím jsem tak necestoval. Naplánuju si výlet, asistentka mi pomůže, abych na nic nezapomněl a už jedu. Cestování to je moje.*“ Většina uživatelů hovoří o cestování, zprostředkování kontaktu s jejich rodinami, koncerty a jiné kulturní akce, s jejichž naplánováním a realizací pomáhá klíčový pracovník během individuálního plánování. Nikdo z dotazovaných uživatelů nevyslovil, že by nebyly jeho cíle a potřeby v souvislosti s plánováním služby naplňovány. Jediným omezením jsou finanční prostředky, které mají uživatelé k dispozici, ale to klíčový pracovník ovlivnit nemůže. Uživatel E uvádí: „ *Jo já bych pořád někam jezdila, ale nemám na to penízky. S asistentkou jsme pár výletů už naplánovali, ale odložili jsme je, až na tom budu líp.*“

Na poslední otázku, zda by chtěli uživatelé na individuálním plánování něco změnit, všichni odpověděli, že v zásadě nic. Uživatel F říká: „ *Chtěl bych ho mít každý týden.*“ Usmívá se a dodává: „ *To je asi blbost, neměl bych asi co plánovat, ale mám rád kafičko a to, že je asistentka jenom moje.*“ Všichni dotazovaní se vyjádřili podobně, že by neměnili klíčového pracovníka ani systém a průběh plánování. Struktura schůzky se u každého z uživatelů tvořila v průběhu času na základě vzájemné dohody klienta a klíčového pracovníka. Plánování probíhá podle jejich představ, nic měnit nechtějí. Pokud uživatelé nějakou změnu chtějí, domluví se osobně s klíčovým pracovníkem a společně změnu provedou. Uživatel C uvádí: „ *Jo měnily se časy schůzek, to není problém. Někdy mi to prostě nevyjde, tak se s asistentkou domluvím na jindy. Taky jsem chtěl, aby mi nejdřív přečetla to, co jsme naplánovali minule a udělala to. Když něco chci, tak to řeknu. Nikdy mi neřekla, že to nejde.*“ Drobné úpravy průběhu plánování služby si klíčoví pracovníci a uživatelé domlouvají individuálně během schůzek. Zásadní změny v plánování uživatelé nechtějí.

Dotazovaní uživatelé jsou osobami s mentálním postižením a jako takoví jsou snadno ovlivnitelní ve svých názorech a hodnoceních. V rozhovorech nebyli nijak

ovlivňování mou osobou. Na otázky odpovídali velice spontánně. Patrné byly i neverbální projevy respondentů, které doplňovaly kladné hodnocení průběhu individuálního plánování.

5. Diskuze

Ve své bakalářské práci jsem se snažila zjistit, jakým způsobem je prováděno individuální plánování s uživateli s mentálním postižením. Pro svůj výzkum jsem si vybrala chráněné bydlení Proutek v Jindřichově Hradci. K uživatelům služby je zde přístupováno na základě rogersovského přístupu, který je v současné době, podle mého názoru, velice dobrou cestou k tomu, jak uživateli dobře porozumět, poznat, pochopit a akceptovat jeho jedinečnou individualitu a na tomto základě kvalitně poskytovat sociální službu. Jak uvádí Nykl, on sám považuje přístup zaměřený na člověka za nejdůležitější objev 20. století (2004). Přístup orientovaný na člověka, v tomto případě na uživatele služby chráněného bydlení Proutek, prolíná všechny činnosti, které jsou předmětem a náplní poskytování sociální služby. Jednou a velmi významnou součástí je individuální plánování s uživateli, do něhož se rogersovský přístup promítá velmi zásadně, a myslím si, že nese své ovoce práce. Rogers tvrdí, že aby byl podporován osobnostní růst, je důležité dodržovat tři základní podmínky; opravdovost, důvěra a empatické porozumění (1998). Během rozhovorů s respondenty jsem se o takovém přístupu k uživatelům přesvědčila. Respekt, důvěra a empatie k osobě s mentálním postižením je základním přístupem asistentů – klíčových pracovníků v chráněném bydlení. Během výzkumu jsem zjišťovala, na základě jakých zásad a předpokladů pracovníci individuální plánování s uživateli provádí. Zda je služba schopna prostřednictvím klíčových pracovníků cíle a plány uživatelů naplňovat, jakým způsobem jejich realizace probíhá a na jakých zásadách je postavena. Osobní cíl vychází vždy od uživatele a úlohou klíčového pracovníka je rozpoznat, jak mu v jeho realizaci může služba pomoci (Bicková,Hrdinová, 2011, s.91)

Zjištěné informace jsem porovnala s poznatky z teoretické části práce. V ní jsem podle odborné literatury stanovila sedm okruhů, oblastí či předpokladů, které je třeba pro kvalitní individuální plánování dodržet a respektovat.

V úvodu rozhovorů, které jsem pro účely výzkumu prováděla s asistenty chráněného bydlení Proutek, mě osobně zajímalo, jaké zásady a předpoklady pro individuální plánování jsou pro ně důležité. Po té aby sami vymezili předpoklady, bez kterých by podle jejich názoru plánování nebylo hodnotné a přínosné. Většina z nich se omezila jen na charakteristiku individuálního plánování, ve dvou odpovědích zaznělo, že je to čas jen pro klienta. Podle mého názoru je to výraz respektování jeho osoby, soukromí, výraz toho, že je naším partnerem. Tento názor uvádí i Sobek. Člověk s mentálním postižením není pasivní příjemce péče, ale je aktivním partnerem v procesu plánování služby (2007). Jeden respondent uvedl jako důležité prostředí, které je pro uživatele známé, důvěryhodné. Většina hovorů by měla probíhat v domácím prostředí uživatele (Hauke, 2011, s. 90). Souhlasím s tím, že je to jeden ze zásadních předpokladů plánování. Překvapil mě názor dvou pracovníků, že na přední místo staví kontrolu plnění individuálního plánování a jeden ze zmíněných dokonce kontrolu ze strany vedení. Nemyslím si, že je to až tak zásadní pro samotný průběh plánování, spíše pro celkové hodnocení plánování či poskytování služeb. Reflexe ze strany klíčového pracovníka a zpětná vazba od uživatele jsou, myslím, dostatečnou kontrolou úspěšnosti plánování. Shrnutí a hodnocení plnění dohodnutých plánů je součástí závěru každé schůzky individuálního plánování mezi klíčovým pracovníkem a uživatelem a je také zapsáno v zápisu o průběhu schůzky. Úspěšnost v realizaci cíle je do jisté míry ukazatelem úspěšného plánování jak pro uživatele, tak pro organizaci. Matoušek uvádí, že spokojenost klienta je jedním z ukazatelů hodnocení a v případě negativního hodnocení uživatelů má vedení přezkoumat důvody a vyvodit závěry (2007).

K prvnímu předpokladu, na který jsem se už konkrétně během rozhovoru dotazovala, týkající se prostředí pro individuální plánování, všichni respondenti shodně odpověděli, že je důležité. Důležité je ve smyslu zachování soukromí, kde je přítomen jen uživatel s klíčovým pracovníkem. Nikdo jiný neslyší, o čem vzájemně oba hovoří, co je předmětem individuálních cílů a přání uživatele. Druhou zásadou pro vhodné

prostředí individuálního plánování je podle výpovědí respondentů to, aby schůzka nebyla rušena okolními vlivy, jako je hluk, hudba, zvuk telefonu aj. V nerušeném prostředí probíhá komunikace mezi uživatelem a klíčovým pracovníkem přirozeně. Uživatel se může soustředit na pracovníka, na to, co mu říká, na co se ho pracovník ptá. Může v klidu přemýšlet, jak mu odpoví nebo se ho zeptá, zkrátka oboustranná komunikace probíhá nerušeně. Respondenti č. 2 a č. 4 uvádějí, že pro pohodu a příjemné prostředí si společně udělají kávu nebo čaj. Označili to jako pravidelný rituál. Je to jeden z prostředků, jak se uživateli přiblížit a navodit atmosféru důvěry, ukázat uživateli, že jsou během schůzky rovnocennými partnery. Podobně popisuje atmosféru schůzky i Hauke. Pracovník zajistí příjemné a ničím a nikým nerušené prostředí, nabídne uživateli kávu, čaj a ubezpečí se, že mu nic nechybí (2011). Výběr místa schůzky nechávají všichni respondenti na uživateli, respektují právo na volbu takového prostředí, kde se uživatelé cítí jistě a bezpečně. Nejjistěji se cítí ve svých bytech či pokojích. Respondent č. 3 ještě dodává, že uživatelé nemají rádi změny, proto není vhodné místo schůzky často měnit. U všech uživatelů probíhá individuální plánování v jejich bytech, čímž je v podstatě toto tvrzení podpořeno.

Druhý okruh výzkumu se zabýval používáním prostředků pro udržení pozornosti uživatelů. Zde se výpovědi jednotlivých respondentů rozcházel. Důvodem bylo především to, že každý klíčový pracovník plánuje s uživateli s různým stupněm mentálního postižení. Každý uživatel je individualitou, má rozdílný temperament. Někdo má problémy s udržením pozornosti velké, jiný nepatrné. Uživatelé s lehkou formou mentálního postižení nemají takové problémy se soustředěním se na hovor, jsou schopni ho vést víceméně sami, sami mají promyšlené, co chtějí naplánovat, jaké cíle plnit. S osobami na středním stupni postižení je udržení pozornosti náročnější. Jsou často mlčící, mají omezenou slovní zásobu, nechápou obsah sděleného. Pozornost je roztříštěná, někdy zaměřená spíše na nějakou věc v místnosti, než na pracovníka a rozhovor s ním. Michalík shodně uvádí, že pozornost lidí s mentálním postižením je nestálá, snadno unavitelná a těžce rozdělitelná na více činností (2011). Všichni respondenti uvedli, že pro udržení pozornosti uživatele používají stejné prostředky. Doptávání se, zda uživatel rozuměl řečenému, opakování tématu, o kterém se naposledy

hovořilo, používání krátkých otázek pro orientaci v hovoru (Můžeš mi zopakovat, co pro to uděláš?). Respondentovi č. 3 se pro udržení pozornosti u tématu osvědčilo spojení mluvené a obrázkové formy projevu. Pokud se toto podaří skloubit, je to významným prostředkem nejen pro udržení pozornosti, ale i pro zlepšení komunikace mezi uživatelem a klíčovým pracovníkem. Tento názor podporuje Slowík, který říká, že v některých případech je vhodné využít augmentativní (podpůrné) prostředky jako obrázky, gesta, názorné předměty ke srozumitelnější komunikaci (2010). Jako další se zmiňuje o využití jiného z těchto prostředků respondent č. 4, který využívá gesto, jako symbol, jako znak do řeči, který je srozumitelný a akceptovaný uživatelem. Člověk s mentálním postižením si dokáže při dostatečném trénování zapamatovat význam daného symbolu a při použití v obdobné situaci nemá problém s porozuměním.

Ve třetím okruhu výzkumu se respondenti opět všichni shodovali, že základní a jediný možný vztah mezi klíčovým pracovníkem a uživatelem, je vztah založený na důvěře. Vzájemná důvěra se buduje postupně. Se stále častějším setkáváním a poznáváním jeden druhého. Je základem pro to, aby vůbec uživatel komunikoval, byl sdílný a ochotný se pracovníkovi otevřít. Potvrzuje to i Vítová, když říká, že klíčový pracovník je pro uživatele nejen partnerem, ale důvěrníkem. Je někým, kdo mu pomáhá, rozumí mu, s kým se cítí bezpečně (2011). U každého uživatele je doba nabývání důvěry jinak dlouhá. Respondent č. 1 uvedl, že aby získával důvěru uživatele, musí vždy dodržet, na čem se domluví. Žádný z uživatelů nechce v současné době svého klíčového pracovníka měnit. Bylo to zjištěno z rozhovorů s jednotlivými uživateli (příloha č. 2). Respondent č. 3 má osobní vztah k oběma uživatelům zcela různý, jeden založený na sympatiích, druhý na respektu. Na kvalitu individuálního plánování to podle něj nemá vliv. Myslím si, že opravdový profesionální přístup k práci, potažmo k individuálnímu plánování, by neměl klíčového pracovníkovi dovolit jakkoli zvýhodňovat jednoho uživatele před druhým na základě sympatií. Všichni dotazovaní respondenti to potvrdili. V odpovědích všech respondentů na otázku možné fixace uživatele na klíčového pracovníka v individuálním plánování jasně zaznělo, že ji nijak nepocítují. Zdůvodnili svá tvrzení tím, že uživatelé naplňují své naplánované cíle jak s klíčovým pracovníkem, tak s kterýmkoli jiným asistentem v chráněném bydlení.

Funguje dobře týmová spolupráce pracovníků i předávání informací týkajících se individuálního plánování. Merhautová shodně uvádí, že význam týmové spolupráce se naplní, když z ní má užitek a profit uživatel (2011). Vztah mezi klíčovým pracovníkem a uživatelem byl zkoumán také ze strany uživatelů a během rozhovorů s nimi bylo zjištěno, že všichni uživatelé mají vztah se svým pracovníkem dobrý, věří mu, individuální plánování s ním je baví, těší se na něj. S prací jsou spokojeni. Nikdo z dotazovaných uživatelů nechce klíčového pracovníka měnit.

Ve čtvrtém výzkumném okruhu, podle mého názoru jednoho z nejdůležitějších pro kvalitní individuální plánování, týkajícího se dodržování práv a zachování důstojnosti osob s mentálním postižením v rámci individuálního plánování, se shodli všichni respondenti na tom, že důstojnost a práva uživatelů se snaží vždy respektovat. Nejen základní lidská práva, ale i speciální, pro uživatele služby, které jsou definovány ve smlouvě o poskytování sociální služby a jsou zaručena zákonem o sociálních službách. Zákon 108/2006 Sb. o sociálních službách stanoví: „*Sociální služby musí být poskytovány v zájmu osob a v náležitě kvalitě takovými způsoby, aby bylo vždy důsledně zajištěno dodržování lidských práv a základních svobod.*“

Všichni respondenti se shodli, že vysvětlují a učí uživatele jejich právům na konkrétních příkladech a situacích, které se během individuálního plánování vyskytnou. Vzhledem ke schopnosti omezeného abstraktního myšlení osob s mentálním postižením by nemělo význam nějak obecně seznamovat uživatele s jejich právy. Nejlépe se je naučí chápat v názorné situaci, kdy konkrétně vidí, na co právo mají, v čem by mohlo být eventuálně porušeno, ale i druhý pohled na to, jakým způsobem by oni sami právo v dané situaci mohli porušit. Souhlasím s touto praxí a myslím si, že forma konkrétního příkladu je přiměřená schopnostem chápání u těchto osob. Jako zásadní právo opět hodnotí všichni respondenti právo na vlastní rozhodnutí, které je základem individuálního plánování. Jak uvádí Sobek, i osobám s mentálním postižením umožňuje respekt k jejich právům žít svobodný a naplněný život, učí je rozhodovat si o svém životě podle vlastní volby (2007). S tím ale úzce souvisí právo na špatné rozhodnutí, na které má podle všech dotazovaných respondentů právo jak člověk s mentálním postižením i člověk bez postižení. Jako pozitivum hodnotím to, že se umožní touto

cestou uživatelům, aby si vyzkoušeli v praxi dopady špatných rozhodnutí a vlivem zkušeností, byť špatnými, se posunuly dopředu v procesu sociálního učení. V životě lidí bez postižení je to běžná zkušenost a mile mě překvapilo, že se v rámci začleňování osob s mentálním postižením do běžné společnosti, tato praxe v chráněném bydlení běžně děje. Samozřejmě, že musí být vydefinována a dostatečně vysvětlena rizika špatného rozhodnutí, o tom se během rozhovorů zmínili všichni respondenti. Zvláště pak, aby nedošlo k ohrožení života a zdraví uživatelů i jiných osob. Jako další pozitivum v respektování práv hodnotím v chráněném bydlení přístup pracovníků a vedení k možnosti podání stížnosti, na cokoli a kohokoli, s čím nebo s kým jsou uživatelé nespokojeni. Zmínil se o tom pouze respondent č. 4, ač je to podle mého názoru velice důležité. Originální a pro další organizace dobře využitelný je nápad umístění schránky na stížnosti na vnitřní straně dveří od toalet. Zde je zajištěna naprostá anonymita stěžovatele.

V dalším výzkumném okruhu týkající se respektování autonomie a nezávislosti uživatelů se všichni respondenti vyjádřili, že toto naplňují tím, že při individuálním plánování si cíle stanovuje výhradně uživatel, klíčový pracovník nic nerozhoduje a zásadně neradí uživatelům, co mají dělat, jak se zachovat. Nesoudí jejich cíle a potřeby. Pomáhá jen uživateli naplánovat jednotlivé kroky k realizaci. Všichni respondenti se snaží o to, aby prvotní návrhy, jak dosáhnout cíle, vzešly od uživatele, až když nemá uživatel další způsob realizace plánu, po tom se snaží navrhnout možnosti, u kterých sděluje asistent výhody či nevýhody. Aby uživatel měl dostatek informací pro kvalifikované rozhodnutí (Hauke, 2011, s. 80). Všichni dotazovaní se shodli, že je úkolem pracovníka poučit uživatele o rizicích, která provází jednotlivé kroky v dosahování cíle. Myslím si, že je to příklad dobré praxe. Uživatelé se tím učí nejen být nezávislí na rozhodnutí jiných, ale především to, že pokud jsou schopni se sami rozhodnout, za rozhodnutí si nesou i odpovědnost. Ze zpětné vazby od uživatelů služby je patrné, že není problém naplánovat jakýkoli cíl. Respekt pracovníků k přáním a potřebám uživatelů je dle uživatelů maximální. Sobek k tomuto uvádí, že dobře zpracovaný plán vede ke spokojenosti uživatelů a tím dostávají od služby skutečně to, co potřebují (2009).

Poslední okruh výzkumu, který se týká přímé práce s uživateli v individuálním plánování, se zaměřuje na prostředky komunikace. Respondenti č.1 a č. 4 nemají plně zautomatizované prostředky neverbální komunikace a při schůzkách s uživateli si na ně musejí dávat pozor. Zbývající dva respondenti pracují s komunikačními prostředky automaticky. Všichni respondenti využívají ke komunikaci mimiku, gestiku, posturiku. Omezeně pracují s haptikou. Doteky žádný s respondentů běžně nepreferuje, maximálně podání ruky. S tímto názorem se neztotožňuji. Haptika je podle mého názoru jedním z prostředků, kdy můžeme uživatele v emocionálně vyhraněných situacích zklidnit, navodit u něj pocit bezpečí, účasti a pochopení. Taktilní formy dorozumívání (dotyky, objetí, pohazení) doporučuje pro osoby s mentálním postižením i Slowík, protože napomáhají vytvoření dobré komunikační atmosféry a lidem s omezenými řečovými schopnostmi umožňují vyjádřit to, co slovy říci neumí (2010). Pouze respondenti č. 3 a č. 4 jsou ochotni ve výjimečných situacích (vypjaté emoce) uživatele např. vzít kolem ramen. Na otázku, proč je tomu tak, jsem došla k názoru, že respondenti, kteří nepracují s prostředky haptiky, mohou dotyky vnímat jako narušování své osobní zóny, což pro ně může být nepříjemné. Nejsou proto také ochotni vstupovat do osobní zóny uživatele. Respondenti č.1 a č. 2 přímo označili tento postoj za profesionální odstup. Respondenti jsou v oblasti komunikace dostatečně proškoleni a doškolení. Všichni používají stejné nebo alespoň podobné prostředky verbální komunikace. Jednoduchá slovní pojení, pomalé tempo řeči, řeč bez cizích a odborných výrazů, otevřené otázky, shrnování informací aj. Zajímavého mě bylo zjištění, že při individuálním plánování většina z respondentů pracuje s pauzou, chvilkovým mlčením, kdy uživatel ani pracovník nehovoří. Myslela jsem si, že mlčení musí oba aktéry vyvést z míry, znervóznit je. Nutně musí ticho znamenat, že je něco špatně. Od respondentů se mi dostalo zcela jiného hodnocení. Pauza nebo mlčení je pro některé z uživatelů jen čas proto, aby si utřídili myšlenky v hlavě, pro některé je to čas na odpočinek, protože se snadno soustředěním na plánování unaví, potřebují chvíli relaxovat. Michalík řadí „významové ticho“ mezi nejvýznamnější modulační faktory řeči společně s dynamikou promluvy, intonací, rytmem řeči (2011). Pro jednoho uživatele služby je to naopak prostředek proto, aby zvolnil v překotném tempu řeči a nesouvislém navazování myšlenek.

Respondent č. 4 využívá při verbální komunikaci s jedním uživatelem ještě obrázkovou formu dorozumívání, používání symbolu (palec nahoře). Usnadňuje mu tím orientaci v hovoru a pomáhá pochopit obsah sdělení. Celkově mohu konstatovat, že respondenti bohatě využívají verbálních i neverbálních komunikačních prostředků. V rozhovorech s uživateli služby, jsem byla ubezpečena, že uživatelé během individuálního plánování klíčovým pracovníkům většinou rozumí dobře. Pokud něco nechápou, tak je to pracovníkem zopakováno, vysvětleno. Shodli se na tom všichni dotazovaní respondenti z řad uživatelů. Jeden z uživatelů uvedl, že komunikuje s asistentem vedle verbálního projevu i formou alternativní – kresbou, někdy za použití obrázků, které symbolizují či vysvětlují obsah nebo význam řečeného.

Posledním z okruhů mého výzkumu byl význam supervize v individuálním plánování a psychohygiena klíčových pracovníků. Supervize je v plánování služby důležitá nejen pro růst klíčového pracovníka, ale i pro zpětnou vazbu jeho práce (Haicl, Haiclová, 2011, s. 190). Názory respondentů se zásadně odlišovaly. Respondent č. 1 má dobrou zkušenost se supervizí, pomáhá mu zvládat náročné situace individuálního plánování. Respondent č. 2 ví, že tuto možnost má, ale nevyužívá ji. Respondent č. 3 supervizi bojkotuje mlčením, nevyhovuje mu supervizor. Respondent č. 4 má pocity smíšené, také mu supervizor výrazně nesedl. Společné mají všichni respondenti to, že dotazy a problémy z individuálního plánování vnášejí občas do individuálních supervizí, kde je konzultují s vedoucí bydlení. Nejvíce jim pomáhají v nesnázích individuálního plánování školení s interním lektorem, který se specializuje na zvyšování kompetencí a dovedností klíčových pracovníků při plánování s uživateli. Všichni respondenti se shodli na tom, že na základě praktických příkladů a modelových situací, si v praxi vyzkouší různé techniky, využijí rady a náměty kolegů. Myslím si, že je to velice užitečná forma vzdělávání pracovníků uvnitř organizace, která se projeví v lepší, kvalitnější a profesionálnější práci s uživateli. Ta povede k větší spokojenosti uživatelů a na základě toho k lepšímu hodnocení celé sociální služby. Je škoda, že v organizaci, která má tak dobře propracované interní vzdělávání pracovníků a systém supervizí, nefunguje supervize přece jen tak, jak by měla. Od dvou respondentů zaznělo, že to pramení z nespokojenosti s osobou supervizora. Myslím si, že by tyto hlasy měly být

vyslyšeny a měla by být zjednána náprava ve smyslu konzultace se supervizorem nad metodami jeho práce, eventuálně zvážit jeho výměnu. Pokud týmu jako celku neposkytuje supervizor potřebnou podporu, neřeší-li zakázky podle zadání pracovníků, mívá se tím, podle mého názoru, účinek celé supervize. Jak uvádí Kopřiva, účelem supervize je odpovídat na dotazy týkající se problémů, které ve vztahu k uživatelům mohou nastat. Cílem supervize je dospět ke správnému postupu, který je správný nikoli obecně, ale je správný pro pracovníka v konkrétní dané situaci (2006). Respondent č. 3 přišel se zajímavým námětem, že pokud je supervize chápána jako čas pro klíčové pracovníky, navrhoval by supervizi bez účasti nadřízených pracovníků - vedoucí bydlení, aby byla atmosféra otevřenější. Vyhovovalo by mu kombinovat ji např. s arteterapií nebo nějakou jinou formou relaxace. K psychohygieně uvedli respondenti každý své způsoby relaxace. Na individuální plánování podle názoru všech respondentů nemá zásadní vliv jejich aktuální psychické rozpoložení, dokážou oddělit osobní záležitosti od práce s uživateli.

6. Závěr:

Ve své bakalářské práci jsem se zabývala tématem individuálního plánování s uživateli s mentálním postižením v chráněném bydlení Proutek v Jindřichově Hradci. Ač se na první pohled nezdá, je to téma poměrně široké, které zabíhá do všech oblastí života uživatelů této sociální služby. Individuální plánování prolíná službu v celé její šíři. Od jednání se zájemcem o službu, přes dojednávání rozsahu pomoci a podpory uživateli služby, až po konkrétní individuální plánování s klíčovým pracovníkem legislativně vymezené vyhláškou 505/2006 Sb., standardem č. 5: Individuální plánování průběhu sociální služby. Poslednímu jmenovanému jsem se podrobně věnovala ve své práci.

V praktické části práce byly výsledky výzkumu získávány formou kvalitativního výzkumu, technikou pořízených rozhovorů s asistenty chráněného bydlení, kteří jsou zároveň i klíčovými pracovníky pro individuální plánování s uživateli služby. Rozhovory byly zaměřeny na realizaci individuálního plánování, kde jsem zjišťovala, na základě jakých předpokladů a zásad provádí plánování s uživateli služby. Výzkumné okruhy byly rozděleny podle jednotlivých předpokladů, které byly stanoveny na základě studia odborné literatury v teoretické části práce. Výzkumných okruhů bylo celkem sedm. V okruzích byly zohledněny všechny důležité zásady a prostředky pro úspěšné, kvalitní a profesionální individuální plánování, tak aby bylo uživatelům zajištěno naplňování jejich osobních cílů a potřeb a zároveň, aby bylo naplňováno poslání sociální služby a aby vše probíhalo v rámci legislativy zákona o sociálních službách. V rozhovorech jsem se dotazovala na výzkumné okruhy týkající se prostředí pro individuální plánování, na prostředky k udržení pozornosti uživatelů, na vztah

klíčového pracovníka a uživatele, na respektování práv a důstojnosti uživatele, na respektování autonomie a nezávislosti uživatele, na způsoby a prostředky komunikace, na roli supervize a vliv psychohygieny na individuální plánování s osobami s mentálním postižením.

Na výzkumnou otázku, jestli odpovídají zásady realizace individuálního plánování v chráněném bydlení teoretickým předpokladům pro kvalitní individuální plánování s osobami s mentálním postižením, odpovídám na základě výsledků výzkumu, že ve většině teoretických předpokladů se praktická realizace individuálního plánování s uživateli chráněného bydlení shoduje. Vymezení stejných i rozdílných výsledků v jednotlivých výzkumných okruzích, stejně tak jako poukázání na dobrou praxi, pozitiva, negativa, popř. návrh řešení, vše je popsáno v následujícím odstavci.

Zjistila jsem, že zásady pro individuální plánování s uživateli s mentálním postižením v chráněném bydlení Proutek v Jindřichově Hradci jsou ve většině výsledků zkoumaných okruhů totožné s předpoklady pro úspěšné individuální plánování, které byly vybrány na základě studia odborné literatury. Shodné byly zásady realizace plánování s teoretickým předpokladem v klidném a nerušeném prostředí pro individuální plánování. Rovněž ve využití prostředků pro udržení pozornosti uživatele se praktické zkušenosti pracovníků shodovaly s teoretickými předpoklady. Třetí okruh zabývající se vztahem klíčového pracovníka a uživatele také potvrdil teoretický předpoklad, že je založen především na důvěře. K tomuto okruhu byla doplněna zároveň zpětná vazba od uživatelů služby, která potvrdila data zjištěná od klíčových pracovníků. Všechny výpovědi uživatelů shodně potvrzovaly dobrý, důvěryhodný vztah se svým klíčovým pracovníkem, s jeho prací jsou všichni uživatelé spokojeni. V oblasti dodržování práv a důstojnosti uživatelů byly zásady rovněž shodné s teoretickými předpoklady. Vyzdvihla bych jen respektování práva uživatele na stížnost v bydlení. Je podrobně propracovaná písemnou i obrázkovou formou a líbil se mi nápad umístění schránek na stížnosti na toaletách pro maximální zajištění anonymity stěžovatele. Tento námět by mohl být inspirací i pro jiné organizace. Podle zjištěných dat platí i u dalšího okruhu výzkumu, respektování autonomie a nezávislosti uživatele, shoda s teoretickým předpokladem. Taktéž u prostředků komunikace s uživateli. Jedna neshoda

v komunikaci s uživateli oproti teoretickému předpokladu byla v oblasti neverbální komunikace, konkrétně ve využití haptiky. Podle mého názoru jsou v této formě kontaktu klíčových pracovníků s uživateli značné rezervy, které se vhodnou formou interního doškolení či absolvováním externího kurzu, dají posílit. Ovšem pokud je pracovník ochoten akceptovat možné narušení jeho osobní zóny. Pokud by toto nebyl ze zásady ochoten přijmout, což si myslím, že je hlavním důvodem nynějšího stavu, v podstatě se mu to nedá nařídit a musí nahradit tuto formu komunikace jinou. Nejrozporuplnějším byl výzkumný okruh týkající se role supervize. Chráněné bydlení má kvalitně propracovaný systém supervizí, od týmové, přes individuální, jistým druhem supervize by mohly být brány i schůzky s interním lektorem ohledně individuálního plánování. V tom vidím pozitivum a možný vzor pro jiné organizace s obdobným typem služby. Co ale vnímám jako negativum je, že management bydlení nevnímá nespokojenost poloviny asistentů se supervizorem, ať už se to týká jeho postupů a metod práce nebo i čistě jeho osoby. Minimálně bych doporučila zahájit vyjednávání se supervizorem o jiných vhodnějších metodách jeho práce na supervizi, který bude akceptován všemi asistenty. Pokud by byla intervence neúspěšná a nespokojenost asistentů přetrvávala, uvažovala bych o změně supervizora. Supervizor by měl pracovat na zakázkách supervidovaných a pokud to tak není, supervize se míjí účinkem. V tom si myslím, že má chráněné bydlení Proutek rezervy.

Celkově si dovoluji tvrdit na základě výsledků svého výzkumu, že individuální plánování v chráněném bydlení Proutek v Jindřichově Hradci probíhá profesionálně. Na základě respektování zásad pro úspěšné plánování je dosahováno vysoké kvality v poskytování sociální služby uživatelům s mentálním postižením. Tato moje tvrzení jsou podpořena i výsledky rozhovorů s uživateli služby, kteří jsou s průběhem služby spokojeni, hodnotí ji kladně. Ve všech zjišťovaných oblastech, které se týkají realizace individuálního plánování, jsou uživatelé spokojeni, k práci klíčových pracovníků nemají zásadní výhrady.

Náměty, možnosti a zkušenosti s poskytováním služeb osobám s mentálním postižením v chráněném bydlení Proutek v Jindřichově Hradci mohou využít ve své praxi i jiné organizace. Inspirovat se úspěchy v práci asistentů při individuálním

plánování, ale využít také možnosti vyvarovat se určitým rizikům, které v individuálním plánování mohou nastat.

7. Seznam použité literatury :

1. BICKOVÁ, L., HRDINOVÁ, D., 2011. Lidská práva v kontextu individuálního plánování. In: KOLEKTIV AUTORŮ, *Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách*. Tábor. Asociace poskytovatelů sociálních služeb. ISBN 978-80-904668-1-4
2. BICKOVÁ, L., HRDINOVÁ, D., 2011. Význam a přínos individuálního plánování pro organizace. In: KOLEKTIV AUTORŮ, *Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách*. Tábor. Asociace poskytovatelů sociálních služeb. ISBN 978-80-904668-1-4
3. ČESKO. Zákon č.108/2006 ze dne 14.6.2006 O sociálních službách [online]. Dostupné z: http://www.mpsv.cz/files/clanky/6195/zakon_108_2006.pdf.
4. DISMAN, M., 2007. *Jak se vyrábí sociologická znalost*. Praha: Karolinum. ISBN 978-80-246-0139-7
5. GULOVÁ, L., 2011. *Sociální práce*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-3379-1
6. HAICL, M., HAICLOVÁ, V., 2011. Individuální plánování v sociálních službách ČR. In: KOLEKTIV AUTORŮ, *Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách*. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb. ISBN 978-80-904668-1-4
7. HAICL, M., HAICLOVÁ, V., 2011. Supervize a plánování služby. In: *Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách*. Tábor. Asociace poskytovatelů sociálních služeb. ISBN 978-80-904668-1-4
8. HÁJEK, K., 2006. *Práce s emocemi pro pomáhající profese*. Praha: Portál. ISBN 80-7367-107-7.
9. HAUKE, M., 2011. *Pečovatelská služba a individuální plánování*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-3849-9.

10. HAVRDOVÁ, Z., a KOLEKTIV., 2010. *Hodnoty v prostředí sociálních služeb a zdravotních služeb*. Praha: Fakulta humanitních studií Univerzity Karlovy. ISBN 978-80-87398-06-7.
11. HAVRDOVÁ, Z., PROCHÁZKOVÁ, M., Sledování změn v prožívání pracovníků v průběhu zavádění individuálního plánování služby v pobytovém zařízení pro seniory. *Sociální práce*. 2011, č.3. s. 67. Brno. AVSP. ISSN 1213-6204
12. HORECKÝ, J., TAJANOVSKÁ, A., Sociální služby v ČR. In: KOLEKTIV AUTORŮ. *Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách*. Tábor. Asociace poskytovatelů sociálních služeb. ISBN 978-80-904668-1-4
13. Chráněné bydlení v Jindřichově Hradci. Proutek.cz [online]. ©2005-2011 [cit. 2012-01-28] Dostupné z: http://www.proutek.cz/chranene-bydleni/#J.Hradec_CHB
14. JOHNOVÁ, M., Individuální plánování – utajovaná síla sociální práce. *Sociální práce*. 2011, č. 3, s. 25. Brno: AVSP. ISSN 1213-6204.
15. JOHNOVÁ, Milena, Individuální plánování pro lidi se zdravotním postižením. In: *Kvalita v praxi [online]*. 2008.05.30 [cit.2012-03-28]. Dostupné z: <http://www.kvalitavpraxi.cz/zpravodajstvi/individualni-planovani-pro-lidi-se-zdravotnim-postizenim.html>
16. KLENKOVÁ, J., 2006. *Logopedie*. Praha: Grada. ISBN 80-247-1110-9
17. MATOUŠEK, O. a KOLEKTIV., 2005. *Sociální práce v praxi*. Praha: Portál. ISBN 80-7367-002- X.
18. MATOUŠEK, O., a KOLEKTIV., 2007. *Sociální služby*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-310-9.
19. MATOUŠEK, O., 2001. *Základy sociální práce*. Praha: Portál. ISBN 80-7178-473-7.
20. MERHAUTOVÁ, J., MRAZÍKOVÁ, R., 2011. Jak individuálně plánovat. In: KOLEKTIV AUTORŮ, *Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách*. Tábor. Asociace poskytovatelů sociálních služeb. ISBN 978-80-4668-1-4
21. MIOVSKÝ, M., 2006. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada. ISBN 80-247-1362-4
22. NYKL, L., 2004. *pozvání do rogersovské psychologie. Přístup zaměřený na člověka*. Brno: Barrister & Principal. ISBN 80-86598-69-1

23. PITÁKOVÁ, Jana, Sociální rehabilitace – možnosti v praxi. *Sociální služby* [online]. 2011.roč.XIII,č.2[cit.2012-04-04] ISSN 1803-7348 Dostupné z: <http://www.socialnisluzby.eu/assets/Uploads/unor11web3.pdf>.
24. PÖRTNER, M., 2009. *Na osobu zaměřený přístup v práci s lidmi s mentálním postižením a s klienty vyžadujícími trvalou péči*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-582-0.
25. PÖRTNER, Marlis, Psychoterapie pro lidi s mentálním postižením na základě přístupu zaměřeného na člověka. In: *Kvalita v praxi* [online]. 2008. 02.29 [cit.2012-03-29] Dostupné z: <http://www.kvalitavpraxi.cz/co-je-noveho/psychoterapie-pro-lidi-s-mentalnim-postizenim-na-zaklade-pristupu-zamereneho-na-cloveka.html>.
26. ROGERS,C.,R., 1998. *Způsob bytí*. Praha: Portál. ISBN 80-7178-233-5
27. SLOWÍK J., 2010. *Komunikace s lidmi s postižením*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-691-9.
28. SOBEK, J., 2007. *Práva lidí s mentálním postižením*. Praha: Portus. ISBN 978-80-239-9399-8
29. SOBEK, Jiří, Osobní cíl v individuálním plánování. *Sociální služby* [online]. 2009. roč. XI. č. 1,s. 9 [cit. 2012-04-06]. ISSN 1802-0046. Dostupné z: <http://www.socialnisluzby.eu/assets/pdf/socialni-sluzby-1-2009.pdf>
30. STAŇKOVÁ, M., Role klíčového pracovníka v domově pro seniory. *Sociální práce*. 2011.č.3 s. 44. Brno. AVSP. ISSN 1213-6204
31. ÚLEHLA, I., 2007. *Umění pomáhat*. Praha: SLON. ISBN 978-80-86429-36-6.
32. UZLOVÁ, I., 2010. *Asistence lidem s postižením a znevýhodněním*. Praha: Portál. ISBN 978- 80-7367-764-0.
33. VALENTA, M., O., MÜLLER, 2007. *Psychopedie*. Parta. ISBN 978-80-7320-099-2.
34. VÍTOVÁ,M. 2011. Jsem klíčový pracovník. In: *Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách*. Tábor. Asociace poskytovatelů sociálních služeb. ISBN 978-80-904668-1-4

8. Klíčová slova:

chráněné bydlení

mentální postižení

individuální plánování

klíčový pracovník

uživatel

komunikace

supervize

důstojnost

9. Přílohy

Příloha č. 1: Námět na rozhovor s klíčovými pracovníky

Příloha č. 2: Námět na rozhovor s uživateli služby

9. Příloha č. 1 – Námět na rozhovor s klíčovými pracovníky

- **Ovlivňuje prostředí průběh individuální plánování?**
Kdo volí prostředí pro IP a jaké?
Jaké specifické požadavky jsou kladeny na prostředí pro IP s osobami s mentálním postižením?
- **Jakými prostředky udržíte pozornost uživatele při individuálním plánování?**
Má váš uživatel problémy s udržením pozornosti a jaké?
Jakými specifickými prostředky udržujete pozornost u svého uživatele?
- **Jaký je vztah váš (klíčového pracovníka) a uživatele?**
Jak byste charakterizoval váš vztah s uživatelem, co je jeho základem?
Co fixace na pracovníka?
- **Jak zajišťujete během plánování zachování práv a důstojnosti uživatele?**
Jak informujete uživatele o jeho právech?
Co právo na samostatné rozhodnutí?
Co právo na špatné rozhodnutí?
- **Jak při individuálním plánování respektujete nezávislost a autonomii uživatele?**
Jakými prostředky zajišťujete autonomii a nezávislost uživatele?
- **Jaké prostředky verbální a neverbální komunikace při plánování používáte? Proč?**
Používáte prostředky komunikace automaticky? Popište situace, kdy tomu tak není.
- **Ovlivňuje psychohygienu vás jako klíčového pracovníka při individuálním plánování? Pomáhá vám supervize při řešení obtížných situací v individuálním plánování?**
Co děláte pro vlastní psychohygienu?
Co očekáváte od supervize? Plní vaše očekávání? Využíváte ji?

Příloha č. 2: Námět na rozhovor s uživateli služby

Jsou uživatelé služby spokojeni s realizací individuálního plánování?

- Jste spokojen(a) s tím, jak klíčový pracovník vede individuální plánování?
- Jste spokojen(a) s komunikací klíčového pracovníka?
- Pomáhá vám individuální plánování realizovat vaše cíle?
- Chtěl(a) byste na individuálním plánování něco změnit?