

# Metodika pro účastníky vzdělávacího programu pro pracovníky v přímé péči o uživatele

**Datum** Leden 2013

**Klient** Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR

**Zakázka** Národní centrum podpory transformace sociálních služeb

**Aktivita** 3.1.4 Vytvoření a realizace vzdělávacích programů  
Vzdělávací program pro pracovníky v přímé péči o uživatele



OPERAČNÍ PROGRAM  
LIDSKÉ ZDROJE  
A ZAMĚSTNANOST



PODPORUJEME  
VAŠI BUDOUCNOST  
[www.esfcr.cz](http://www.esfcr.cz)

## **Metodika pro účastníky vzdělávacího programu pro pracovníky v přímé péči**

Vydalo: Ministerstvo práce a sociálních věcí České republiky, Na Poříčním právu 1, 128 00 Praha 2  
[www.mpsv.cz/cs/7058](http://www.mpsv.cz/cs/7058)

Publikace byla vytvořena Národním centrem podpory transformace sociálních služeb v rámci projektu Ministerstva práce a sociálních věcí ČR Podpora transformace sociálních služeb. Činnost Národního centra podpory transformace sociálních služeb zajistila firma 3P Consulting s.r.o. Zpracování publikace zajistil subdodavatel zakázky Vzdělávací centrum pro veřejnou správu ČR, o.p.s.

### Autorský kolektiv

Iveta Beranová, Radka Čebišová, Zuzana Durajová, Lada Furmaníková, Martin Holub, Petra Kačirková, Maroš Matiaško, Jindřich Racek, Barbora Rittichová, Denisa Slašťanová, Viktor Štáštka  
Lucie Stanická, Zuzana Thürlová

Obsah

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Úvodní slovo</b> .....  | <b>5</b>  |
| <b>Modul 1: 10 kroků transformace</b> .....  | <b>7</b>  |
| Úvod do transformace.....  | 7         |
| Co je transformace?.....   | 7         |
| Co je deinstitucionalizace?.....   | 8         |
| Projekt Podpora transformace sociálních služeb .....                                       | 8         |
| Role Národního centra podpory transformace sociální služeb.....                            | 8         |
| Deset kroků transformace – co to znamená?.....   | 9         |
| Krok č. 1 osvěta.....  | 9         |
| Krok č. 2: Řízení procesu.....   | 10        |
| Krok č. 3: Národní analýza.....  | 10        |
| Krok č. 4: Místní analýza.....   | 10        |
| Krok č. 5: Plánování služeb.....   | 11        |
| Krok č. 6: Plánování přesunu zdrojů.....   | 11        |
| Krok č. 7: Příprava a přestěhování zaměstnanců.....  | 12        |
| Krok č. 8: Příprava a přestěhování klientů.....  | 12        |
| Krok č. 9: Logistické plánování přesunu.....   | 13        |
| Krok č. 10: Sledování a hodnocení.....   | 13        |
| Zdroje informací.....  | 14        |
| <b>Modul 2: Právní kontext</b> .....   | <b>15</b> |
| Co je odpovědnost?.....  | 15        |
| Kdy je jednání protiprávní?.....   | 16        |
| Škoda a příčinná souvislost.....   | 16        |
| Kdy je jednání zaviněné?.....  | 16        |
| Jaké jsou druhy odpovědnosti?.....   | 17        |
| Občanskoprávní odpovědnost.....  | 17        |
| Trestněprávní odpovědnost.....   | 20        |
| Pracovněprávní odpovědnost.....  | 21        |
| Kdy odpovídá zaměstnanec za škodu?.....  | 22        |
| Kdy za škodu odpovídá zaměstnavatel?.....  | 22        |
| V jakém rozsahu se hraří škoda?.....   | 23        |
| Jiné druhy odpovědnosti.....   | 23        |
| Jak upravuje odpovědnost zákon o sociálních službách?.....                                 | 24        |
| Slovník pojmů.....   | 24        |
| Novinky v opatrovnictví podle nového Občanského zákoníku.....                              | 25        |
| Zdroje Informací.....  | 25        |
| <b>Modul 3: Individuální plánování</b> .....   | <b>27</b> |
| Individualizace sociální služby.....   | 27        |
| Individuální plánování zaměřené na člověka.....  | 28        |
| Plánování s lidmi s vysokou mírou podpory.....   | 29        |
| Hodnocení procesu plánování.....   | 30        |
| Zdroje informací.....  | 31        |
| <b>Modul 4: Metody práce s uživatelem dle jeho individuálních potřeb</b> .....             | <b>32</b> |
| Alternativní a augmentativní komunikace (dále jen AAK).....                                | 32        |
| Základní metody AAK: Systémy bez pomůcek.....  | 34        |
| Základní metody AAK: Systémy s pomůckami.....  | 35        |
| Piktogramy.....  | 36        |
| Komunikační systém Bliss.....  | 37        |
| Komunikační tabulky a knihy.....   | 38        |
| Základní principy AAK.....   | 41        |
| Zdroje informací.....  | 42        |
| Alternativní a augmentativní komunikace s klientem se smyslovým a tělesným postižením..... | 43        |
| Zdroje informací.....  | 45        |

|  |           |
|--|-----------|
| Preterapie .....   | 45        |
| Zdroje informací .....   | 48        |
| Nácvik sociálních dovedností .....                               | 49        |
| Strategie podpory .....  | 52        |
| Metodika nácviku .....   | 53        |
| Zdroje informací .....   | 54        |
| <b>Modul 5: Podpora uživatelů v transformačním procesu .....</b> | <b>55</b> |
| Podpora pracovních dovedností .....                              | 55        |
| Co může pomoci? .....  | 55        |
| Podporované zaměstnání .....                                     | 56        |
| Příklady dobré praxe .....                                       | 57        |
| Podpora uživatele v samostatném bydlení .....                    | 59        |
| Sociální služby z pohledu uživatele (podpora versus pomoc) ..... | 60        |
| Zapojení uživatelů do běžné komunity .....                       | 61        |
| Příklad dobré praxe .....  | 62        |
| Zdroje informací .....   | 65        |

## Úvodní slovo

**Účelem této metodiky** je umožnit absolventům Vzdělávacího programu pro pracovníky v přímé péči o uživatele využívat nabyté znalosti a dovednosti. Metodika poslouží také novým zaměstnancům jako nástroj k seznámení se s problematikou transformace sociálních služeb. Vedení zařízení umožní metodika seznámit se se získanými znalostmi účastníků programu, které lze využít v rámci dalšího rozvoje kompetencí pracovníků v přímé péči, zejména v transformačním procesu.

### **Metodika pomáhá konkrétně v naplňování těchto vzdělávacích cílů:**

- pochopení procesu transformace jak v obecné rovině, tak především po praktické stránce,
- orientace v problematice návazných sociálních služeb,
- zvládnutí podpory klientů v přípravě na změnu,
- zvládnutí přípravy klientů a zaměstnanců do nového typu služeb s využitím zkušeností zařízení, které již tímto procesem prošly nebo procházejí,
- osvojení komunikace pracovníků přímé péče s cílovou skupinou a její rodinou v procesu transformace,
- uvědomění si transformace jako pozitivní příležitosti pro zkvalitnění života klientů sociálních služeb,
- schopnost rozpoznání rizik a jejich eliminace v transformačním procesu,
- získání přehledu v problematice ochrany práv uživatelů a právní odpovědnosti lidí zbavených způsobilosti,
- pochopení, jak aplikovat problematiku práv cílové skupiny v praxi,
- zvládnutí problematiky individuálního plánování zaměřené na člověka,
- osvojení nástrojů individuálního plánování,
- získání přehledu o metodách individuální práce s uživatelem s mentálním, zdravotním nebo kombinovaným postižením,
- získání návodů a doporučení, jak metody pomáhají uživateli,
- informovanost o způsobech zavedení metod v podmínkách zařízení,
- získání informací a inspirací, jak prakticky podpořit uživatele v rozvoji praktických dovedností,
- pochopení rozdílu v přístupu k uživateli „podpora nebo pomoc“,
- seznámení se s tím, co je tým uživatele a jak posilovat pozitivní vazbu s uživatelem,
- získání přehledu o rizicích spojených se zapojením uživatele do většinové společnosti a osvojení dovedností či způsobů, jak s těmito riziky pracovat.

Jednotlivé části metodiky vycházejí z obsahu vzdělávacího programu a z materiálů Národního centra podpory transformace sociálních služeb. Národní centrum je součástí projektu MPSV ČR Podpora transformace sociálních služeb.

Struktura vzdělávacího programu pro pracovníky přímé péče v celkové délce 40 vyučovacích hodin:

1. Modul - „**10 kroků transformace**“
2. Modul - **Právní kontext**
3. Modul - **Individuální plánování**
4. Modul - **Metody práce s uživatelem dle jeho individuálních potřeb**
5. Modul - **Podpora uživatelů v transformačním procesu**

## Modul 1: 10 kroků transformace

Autoři: Mgr. Iveta Beranová, Mgr. Petra Kačírková, Mgr. Jindřich Racek

**Klíčová slova:** transformace, obvyklý způsob života, změna myšlení, od péče k podpoře uživatelů, zlepšení kvality života, změna, komunikace a osvěta, analýza, podpora uživatelů v transformačním procesu, zdroje, přesun, rozvoj kompetencí uživatelů a pracovníků v přímé péči v procesu transformace, role Národního centra, plánování, nová služba, síť služeb, návazné služby.

**Cíl modulu:** seznámit účastníky s procesem transformace jak v obecné rovině, tak především po praktické stránce. **Důraz** je kladen na uvědomění si pozitivní příležitosti a možných rizik, na která je během procesu třeba klást zřetel.

### Koncept:

- Úvod, představení záměru tréninku
- Co je deinstitucionalizace, transformace
- Proces transformace a jeho součásti:
- Část 1 Komunikace
- Část 2 Řízení procesu
- Část 3 a 4 Analýza na národní a místní úrovni
- Část 5 Plánování služeb
- Část 6 Plánování přesunu zdrojů
- Část 7 Příprava a přemístění zaměstnanců
- Část 8 Příprava a přemístění klientů
- Část 9 Logistické plánování procesu
- Část 10 Sledování a hodnocení procesu
- Diskuze, vyhodnocení, naplnění očekávání, závěr

### Úvod do transformace

#### Co je transformace?

**Transformace ústavní péče je změna služeb umožňující lidem s postižením žijícím dosud v ústavu, žít v běžných životních podmínkách za současného zlepšení kvality jejich života.**

Transformace sociálních služeb je proces, ve kterém zanikají původní ústavní služby pro lidi s handicapem, a jsou nahrazovány jinými způsoby podpory a pomoci tak, aby tito lidé mohli žít v přirozeném prostředí životem, který se co nejvíce blíží životu jejich vrstevníků bez handicapu za současného zachování existence organizace, která tyto služby poskytuje. (Kostečka)\*

S náležitou podporou mohou lidé s postižením žít v běžných domácnostech, převzít odpovědnost za svůj život a zvládat péči o sebe a domácnost tak, jak to dělají ti, kdo v ústavech nežijí. Mohou chodit do zaměstnání, pěstovat své záliby nebo se stýkat s přáteli z okolí. Lidé s postižením díky transformaci přecházejí z velkých ústavů do bytů či rodinných domů v běžné zástavbě a **žijí způsobem života, který je obvyklý pro jejich vrstevníky.**

Transformace sociálních služeb je souhrn procesů změny

- řízení
- financování
- vzdělávání

- místa a způsobu poskytování služeb tak, aby výsledným stavem byla péče v běžných životních podmínkách

### Co je deinstitucionalizace?

Projekt by měl nastartovat proces změn, které mají svou technickou a etickou stránku.

#### Etická stránka

- čím menší zařízení, tím méně se porušují práva a tím více se naplňují potřeby klientů (dodržování lidských práv, individuální podpora a partnerský přístup)
- respektování individuální potřeby klienta, i té nejsložitější

#### Technická stránka

- přechod na menší bytové jednotky (malé domácnosti – maximálně rodinná velikost)
- dělí proces na prvky, aby se všechno dobře naplánovalo a mohlo běžet

### Projekt Podpora transformace sociálních služeb

Cílem projektu je podpořit přechod lidí s postižením z velkokapacitních ústavních služeb do bydlení a služeb v běžném prostředí.

Projekt realizuje odbor sociálních služeb a sociální práce Ministerstva práce a sociálních věcí ČR.

Projektu se účastní 32 ústavních zařízení z celé ČR, která poskytují služby cca 3 800 lidem s postižením. Na projektu spolupracují všechny kraje České republiky (Hlavní město Praha se vzhledem k podmínkám Evropského sociálního fondu účastní vybraných aktivit).

Součástí projektu je také Národní centrum podpory transformace sociálních služeb, které vzdělává a podporuje účastníky transformačního procesu.

Projekt přispívá k plnění Koncepce podpory transformace pobytových sociálních služeb v jiné typy sociálních služeb, poskytovaných v přirozené komunitě a podporující sociální začlenění lidí s postižením do společnosti, která byla přijata usnesením vlády České republiky č. 127 dne 21. února 2007.

Projekt je financován z Evropského sociálního fondu a státního rozpočtu České republiky prostřednictvím Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost.

Více o projektu: <http://www.mpsv.cz/cs/7058>.

Po skončení projektu bude proces transformace pokračovat, je to dlouhodobá záležitost.

Důsledkem transformačního úsilí vzniká více variant služeb. Zejména se zvyšuje poskytování sociálních služeb v přirozených (domácích) podmínkách – (terénní služby, pečovatelská služba). V důsledku toho nebude využívat služeb zařízení tolik klientů, více osob bude moci zůstat v domácím prostředí. Dochází i ke změně přístupu ke klientům, do popředí se dostává problematika respektování práv osob (standardy kvality v sociálních službách, otázka způsobilosti k právním úkonům, opatrovnictví, zaměstnávání).

Transformace se týká nejenom zařízení v resortu MPSV, ale zároveň zasahuje i do resortu zdravotnictví (kojenecké ústavy, psychiatrické léčebny) a školství (dětské domovy, výchovné ústavy atd.). Do transformačního procesu jsou zařazeny i děti. V současnosti je připravena novela zákona o sociálně právní ochraně dětí, která mění stávající systém péče o ohrožené děti v ČR (posiluje prevenci, včasnou pomoc ohroženým rodinám, zvyšuje podporu pěstounské péče apod.).

### Role Národního centra podpory transformace sociálních služeb

Národní centrum podpory transformace sociálních služeb pomáhá vzděláváním a metodikou 32 organizací, které umožňují lidem s postižením přejít z velkých ústavních služeb do bydlení a života v běžné společnosti. Národní centrum je součástí projektu MPSV ČR Podpora transformace sociálních služeb.

Národní centrum podporuje zapojené organizace a kraje posílením personálních kapacit potřebných pro zvládnutí transformačního procesu: v každé zapojené organizaci má odborného pracovníka na 0,5 úvazku a v každém zapojeném kraji pracovníka na 1,0 úvazku.



Národní centrum vzdělává pracovníky zapojených organizací a dalších institucí podílejících se na transformaci služeb sociální péče. Zajišťuje vícedenní vzdělávací programy a řadu jednorázových seminářů a workshopů, které přispívají ke sdílení zkušeností a informací nezbytných pro úspěšný průběh transformace.

Národní centrum poskytuje konzultace a metodickou podporu při tvorbě transformačních plánů a investičních projektů, které umožňují praktickou realizaci transformace.

Národní centrum vytváří analytické a metodické nástroje, které reflektují dosavadní průběh transformace a přispívají k jeho pokračování i pro další lidi s postižením, které žijí ve velkokapacitních institucích.

Národní centrum informuje o transformačním procesu a podporuje veřejnou diskuzi o deinstitucionalizaci služeb sociální péče.

Národní centrum zahájilo svou činnost v listopadu 2010 na základě veřejné zakázky Ministerstva práce a sociálních věcí.

Řízení, personální zajištění a realizaci řady konkrétních aktivit Národního centra zajišťuje společnost 3P Consulting. Na činnosti Národního centra se také podílejí:

- sdružení Hestia, které poskytuje supervizi zapojeným organizacím, krajům a pracovníkům MPSV a školí intervizory v zařízeních
- společnost Vzdělávací centrum pro veřejnou správu ČR, která zajišťuje vybrané vzdělávací aktivity
- sdružení Quip – Společnost pro změnu a společnost Akademie produktivity a inovací, které se podílejí na tvorbě analýz.

Při realizaci aktivit spolupracuje Národní centrum s řadou odborníků z dalších organizací, které se věnují transformaci sociálních služeb pro lidi s postižením. Aktivity Národního centra budou probíhat do března 2013.

### **Deset kroků transformace – co to znamená?**

Know - how vychází z britské organizace LUMOS. Jedná se o zobecněný (univerzální) popis procesu transformace, tak, aby se dal použít v různých zemích. Proces je rozčleněn do menších částí, aby se na nic nezapomnělo, aby se jím dalo lépe projít a předejít chybám. Je to vlastně takové zarámování procesu včetně časové linie. Jednotlivé části se vzájemně prolínají a nastupují různě v průběhu procesu.

### **Krok č. 1 osvěta**

**Důležité je komu (cílová skupiny) co, jak, kdy a kdo sdělí.**

Komunikační strategie – **3 úrovně:**

- národní
- krajská
- místní

**Pracovníků v přímé péči se týká především komunikace na místní úrovni**

Cílové skupiny komunikace pro pracovníky v přímé péči jsou:

- uživatelé
- opatrovníci, zákonní zástupci, rodiče, rodinní příslušníci
- vedení organizace, přímí nadřízení
- místní komunita

### **Konkrétní příklady z praxe:**

Pokud začneme pozdě informovat místní komunitu (v nové i stávající komunitě), může docházet ke vzniku různých námětů, dohadů, sepisování petic, předem nepřátelským postojům, vyloučení klientů, kteří se budou chtít vrátit zpět, protože se nebudou cítit v novém bydlišti dobře apod.

Podcenění komunikace se zaměstnanci – vznikají fámy, může dojít k negativnímu ovlivňování klientů. Je dobré zmapovat obavy zaměstnanců, uskutečnit informativní schůzky vedení se zaměstnanci (ředitel, pracovník kraje – vedoucí odboru). Dát pracovníkům možnost vyjádření, prostor pro dotazy, vhodná je i anonymní schránka na dotazy a připomínky. Je nutné zdůraznit, že změna se neděje, protože by se špatně pracovalo s klienty, ale protože systém tak jak je nastaven neodpovídá současným nárokům sociálních služeb.

Důležitá je včasná komunikace s odbory.

Klienti sociálních služeb – pozor na příliš časně informování, může se zdát, že se dlouho nic neděje, nastává časté dotazování. Zpočátku spíše obecnější informace.

### **Krok č. 2: Řízení procesu**

**Cíl:** nastavit jasné schéma řízení procesu s vymezením kompetencí a odpovědností jednotlivých subjektů na všech úrovních procesu.

Národní úroveň - představit nastavení řízení projektu - řídicí orgán

Krajská úroveň - regionální transformační tým (RTT)

- zapojit všechny důležité subjekty- sleduje principy a základní hodnoty

Místní úroveň - multidisciplinární transformační tým (MTT) - manažer, ekonom, účetní, personalista, odborník pro práci s klienty, uskutečnění projektu.

#### **Příklad:**

Sociální pracovníci v zařízení by se měli dohodnout s vedením, co bude v jejich kompetenci, co by měli dělat, za co budou zodpovídat, s kým budou spolupracovat (koordinátor v zařízení, krajský koordinátor). Mělo by být jasně nastaveno: kdo za co bude zodpovídat – co bude vedení zařízení chtít po pracovnících v přímé péči.

### **Krok č. 3: Národní analýza**

#### **Analýza stávajícího systému**

- **označení rizikových skupin** (např. dítě s poruchou autistického spektra)
- **způsob práce** existujících služeb, jejich limity a rozvojové plány
- **co se děje s klienty** (během přípravy v zařízení, po opuštění instituce)
- **důvod, proč se klienti do instituce dostávají**
- **finanční toky**
- **legislativa** – co je možné a nemožné ve stávající legislativě
- jaké je **vzdělávání a kvalifikace pracovníků**
- jaký je **přístup / postoj veřejnosti**
- **analýza zdrojů**
- **analýza systému řízení** – efektivita systému, kontrola kvality

### **Krok č. 4: Místní analýza**

**ANALÝZA INSTITUCE** (analýza „toku“ klientů institucí) – průměrná délka pobytu, proč byli přijati a odkud, proč byli propuštěni a kam, kontakt s rodinou ano/ne, míra potřeby podpory aj.

**MÍSTNÍ ANALÝZA** – analýza zdrojů v dosahu instituce, které by bylo možné využít - např. přehled služeb, které v okolí existují a s kterými by bylo možné navázat spolupráci, využívat jejich služby

Zjišťujeme např.

- v jakém stavu je původní budova, jestli pro ni v budoucnu bude nějaké jiné využití (nesmí se v ní po opuštění provozovat žádná pobytová sociální služba – např. bývalé ÚSP změnit na domov pro seniory),
- počty klientů,
- kontakty s rodinou,
- z kterých oblastí klienti do zařízení přišli,
- jejich věk, míra podpory,
- počet a struktura zaměstnanců,
- majetek, majetek využitelný pro provozování nové služby,

- současné provozní náklady,
- příjmy organizace,
- mapování sítě stávajících sociálních služeb v regionu apod.

### **Krok č. 5: Plánování služeb**

**Cíl:** uvědomit si potřebnost široké, provázané sítě služeb

Přestěhování klientů do jiného prostředí, není jen o vytvoření nového bydlení, ale souvisí s vytvořením celé další sítě služeb. Jde o to více se orientovat na využívání zdrojů v komunitě, více využívat terénních služeb. V případě dětských klientů se snažit vytvořit takové podmínky, aby dítě nemuselo bezpodmínečně využívat pouze pobytovou službu, podporovat rodinu – umožnit napojení na denní stacionáře, poskytovat odlehčovací služby, možnost profesionálního pěstounství pro postižené děti.

Síť služeb by měla být široká, vznikají možnosti např. navázat spolupráci s již existujícím chráněným bydlením v lokalitě, stejně tak s chráněnými dílnami, se socioterapeutickými dílnami.

Na začátku transformačního procesu budeme potřebovat více pracovníků, v určitém časovém úseku bude souběžně provozována služba v původním zařízení (bude dobíhat) a zároveň se bude zajišťovat provoz v nových objektech, kde bude třeba vynaložit více úsilí v období aklimatizace a adaptace osob na nové životní podmínky i nové pracovní podmínky a náplň práce zaměstnanců. Později by se počet zaměstnanců měl snížit.

Abychom mohli plánovat nové sociální služby, musíme mít zmapované i zdroje. Je třeba vědět, jak jsme na tom v oblasti financování služby, jaké máme zaměstnance, majetek a vybavení, které je možno v nové službě využít. Dále je třeba znát nabídku sociálních služeb v regionu, i v širším okolí, znát možnosti navázání spolupráce s jinými sociálními službami. Dále počet evidovaných zájemců o službu (žádostí) – zda existují i neumístění klienti. Měli bychom mít zmapovanou potřebnou míru podpory uživatelů, odkud klienti do služby přišli, jak dlouho službu využívají, kontakty s rodinou, věková struktura, sourozenci v zařízení, partnerské vztahy, atd.

Nebezpečí – v některých případech by se mohlo stát, že je snaha klienty přepečovávat – poskytovat jim větší míru podpory, než kterou opravdu potřebují, a to proto, aby nedocházelo ke snižování stavu zaměstnanců.

#### **Jak postupovat?**

- Předem musíme mít zmapované **zdroje** (zaměstnance, vybavení, finance).
- Vycházíme z **analýzy organizace a místní analýzy** (míra podpory klientů, kontakty s rodinou, doba pobytu, věková struktura, partnerské vztahy, nabídka sociálních služeb v regionu,....).
- Nutno **zohlednit dlouhodobou perspektivu** – např. plánujeme služby pro postižené děti, co potom až vyrostou? Plánujeme služby pro klienty ve středním věku, co potom, až zestárnou?
- Plánovat takové **služby, které zajistí rodinné, běžné prostředí a pocit bezpečí**.
- Na začátku bude třeba vynaložit více úsilí v **období adaptace** klientů na nové podmínky a pracovníků na nové náplně práce.
- V určitém časovém úseku bude současně dobíhat služba ve stávajícím zařízení a rozjíždět se služba nová – zvýšené náklady.

**Příklad:** Extrém – z důvodu udržení stávajícího stavu zdravotních sester byl vydán pokyn sondovat klienty s vysokou mírou podpory, kteří sondu doposud nepotřebovali.

Počítat s tím, že se služba vyvíjí. Je třeba brát v úvahu i výhled, být připravený na jinou skladbu klientů – klienti se mění, stárnou. Příklad: Dětské klienty dospějí a místo školního vzdělávání budou potřebovat např. pracovní uplatnění, denní programy, chráněné dílny atd. Pokud plánujeme služby pro dospělé klienty – co potom až zestárnou?

### **Krok č. 6: Plánování přesunu zdrojů**

**Cíl:** kvalitní personál je největším bohatstvím každé organizace. Pracovníci v přímé péči nejlépe klienty znají a jejich úkolem je zajistit, aby klient prošel procesem transformace s pocitem jistoty a bezpečí a byl co nejvíce na změnu připraven.

#### **Je třeba zdůraznit:**

Důvodem, proč dochází k transformaci a věci se mění, není špatná práce s klienty, ale nevyhovující systém, který je přežitý a neumožňuje poskytovat službu s ohledem na individuální potřeby klienta a respektovat práva klientů.

### Co je potřebné pro přesun?

**Zdroje finanční - provozní náklady** – je důležité ochránit stávající rozpočet, abychom s ním mohli počítat v nových službách – budou nutné další přechodné náklady, ty lze odhadnout na základě dobrého plánu.

**Zdroje materiální** - postele, sprchová lůžka, zvedáky, počítače, některý nábytek, služební automobily.

**Zdroje lidské** - zájmem organizace je, co nejvíce pracovníků převést do nových služeb.

Budeme samozřejmě potřebovat i jednorázové **Investiční zdroje** – na pořízení pozemků, výstavbu budov, vybavení domácností, nákup praček, sušiček prádla, myček nádobí, nábytku.

### Krok č. 7: Příprava a přestěhování zaměstnanců

**Cíl:** zvládnutí změny v přístupu ke klientům (od pečovatelského k partnerskému)

#### Co nastává při oznámení plánovaných změn?

- **Strach - obava ze změny** - nepřijdu o pracovní místo? Nesníží se mi výplata? Budu muset dělat něco, co nechci?
- **Mít obavy je naprosto přirozené, vyžadujte odpovědi od vedení, získejte sebevědomí.**
- **Management musí podporovat proces přípravy personálu**, struktura předávání informací od shora dolů – management informuje střední personál, ten informuje nižší personál (pozor na zkreslování informací).
- Uvědomit si, že se nejedná pouze o změnu místa, ale o **změnu myšlení – přechod od pečovatelského přístupu k přístupu partnerskému.**
- Je třeba se připravit na změny, na novou náplň práce, získat nové kompetence potřebné pro práci v nových podmínkách (řízení služebních vozidel, základy práce na PC a další).

#### Formy podpory pracovníků v přímé péči:

- Supervize, intervize (supervize „kontrola a poskytování poradenství“, intervize „vzájemná podpora mezi zaměstnanci a předávání dobrých zkušeností“ viz slovník cizích slov).
- Vzdělávání (modul pro pracovníky v přímé péči).
- Stáže v jiných zařízeních.
- Další vzdělávání (zážitková školení, práce se specifickými skupinami klientů, alternativní a augmentativní komunikace, standardy...).

### Krok č. 8: Příprava a přestěhování klientů

**Cíl:** zajistit, aby se klient cítil bezpečně, aby při přechodu do nového typu služby nedošlo ke klientově újmě.

Velice důležitá je komunikace: Je nutno s klienty hovořit, pravidelně je vhodným způsobem informovat. Je třeba nové informace sdělovat promyšleně, postupně. Komunikaci musíme přizpůsobit schopnostem a možnostem klienta, můžeme si pomoci různými prostředky. Někteří klienti zvládají jednoduché texty, lze využít alternativní komunikace, obrázkového materiálu, fotografií apod.

Příprava klientů by měla probíhat zejména prostřednictvím klíčových pracovníků, ke kterým mívají klienti logicky nejbližší vztah. Obracet by se měli také na koordinátora transformace, pracovníka, který má za úkol komunikaci s klienty, vyřizování stížností, dále na sociální pracovníky a vedoucí pracovníky v přímé péči i na ředitele. Významnou součástí přípravy klientů jsou i opatrovníci a rodinní příslušníci, kteří mají na celkový postoj klienta ke změně v jeho životě významný vliv.

Určité skupiny klientů vyžadují speciální a důkladnější přípravu, každá skupina má svá specifika. Je nutné nepodcenit komunikaci s klienty s nejtěžšími formami postižení, kteří verbálně nekomunikují, a může se zdát, že jejich přestěhování proběhne bez problémů a s minimální přípravou. Bývají to lidé, kteří jsou fixováni na stávající personál a je třeba jim dodávat pocit bezpečí, snažit se, aby se do nové služby společně s nimi přemístil i personál, na který jsou zvyklí. Tím by se snížilo riziko hrozícího traumatu ze změny prostředí.

Také lidé ve starším věku (senioři) často špatně snášejí změny.

Je třeba se zaměřit i na přípravu klienta z hlediska získávání nových kompetencí, které dosud nepotřeboval, ale které bude třeba zvládnout v nových podmínkách. Jedná se např. o manipulaci s finančními prostředky, dále samostatné cestování, samostatný pohyb v okolí, příprava jednoduchých pokrmů, ovládání jednoduchých elektrospotřebičů, zapojení do chodu domácnosti, zvládnání vyšší míry soběstačnosti a sebeobsluhy.

Někteří klienti mohou klást odpor, jelikož si za léta „opečovávání“ zvykli na určité pohodlí a jistotu. Ne všichni se těší „jak si budou moci radostně sami uvařit a uklidit“.

Klient by měl být průběžně na přechod připravován. Osvědčily se i návštěvy jiných zařízení, kde klienti už žijí v nových domcích nebo bytech, aby měli možnost vidět v realitě, že mohou žít také jinak než

doposud. Umožnit jim absolvovat návštěvu budoucího bydliště, jet se podívat jak pokračuje stavba, mít možnost podílet se na výběru vnitřního vybavení pokoje, nábytku, barvu závěsů, záclony, vymalování pokoje – nechat ho vybrat z katalogu z více možností.

Je dobré, aby se také podílel tím, že si něco pořídí ze svých úspor, nemusí mít všechno úplně nové – může si přestěhovat i starší nábytek a nově se zařídit až postupem času. Pokud je schopen se podílet na přestěhování, je ideální ho zapojit – naložit oblečení, v novém bydlení si vybalit a uložit svoje věci apod.

**Během celého procesu by měl mít klient pocit bezpečí – to je nejdůležitější úkol pracovníků v přímé péči!**

Někdy pomáhá (tam, kde je to technicky možné) vytvořit cvičné domácnosti – ještě ve stávajícím zařízení sestěhovat klienty k sobě v novém složení, v jakém budou bydlet v nových objektech. Toto umožní sžít se v nové sestavě ještě před nastěhováním.

Zpočátku těsně před přestěhováním zkusit jít do nového bydlení třeba na odpoledne, na víkend (nemusí to být v plném počtu) – je to vlastně takový zkušební provoz.

#### **Příklad - Zkušenosti z DDS Slatiňany:**

- a) Je třeba počítat s určitým adaptačním obdobím v nových službách než si klienti i personál zvyknou na nové podmínky a dojde k vyladění, vychytání nedostatků, zvládnutí situací, které jsme nepředpokládali. Pokud zpočátku některý klient špatně zvládá pobyt v novém prostředí, je třeba vydržet a snažit se zvládnout počáteční obtíže, nepřestěhovávat ho příliš brzy. U nás adaptační období trvalo zhruba rok.
- b) Pracovníci se obávali, že volně přístupná lednice bude velkým lákadlem a bude docházet k „vyjídání“ - zpočátku tomu tak skutečně bylo.
- c) Složení domácnosti jsme pečlivě plánovali a promýšleli, přesto se stalo to, že někteří klienti se přes všechnu snahu nesžili s kolektivem a byli jsme nuceni je přestěhovat jinam.
- d) V současné době by se žádný klient, který žije v nových domcích, už nechtěl vrátit do ústavní budovy. Zároveň by se nechtěli vracet ani pracovníci.
- e) Za čas se potřeby klientů mohou měnit – někteří se posunou dál. V domku chráněného bydlení jsme začínali se 24 hodinovou službou, po třech měsících se zrušila noční směna a v současné době se zkouší jeden den o víkendu pouze namátková kontrola. Naopak s přibývajícím věkem se začínáme v některých domcích potýkat s tím, že nám přestávají klienti zvládat schody do patra.

#### **Krok č. 9: Logistické plánování přesunu**

**Cíl:** týmová práce k zajištění souběžně plynoucích aktivit

Pokud máte **plán** (víte, co chcete dělat, jaké služby, který personál, které klienty budete přesouvat) - je nutné udělat **harmonogram**, kde budou všechny aspekty, jako např.:

- **Příprava místa / objektu** - kdy se vymaluje, kdy se přiveze nábytek...
- **Příprava a přesun klientů** - kdy se půjdou podívat do nového objektu, kdy půjdou vybrat nábytek, kdy začne kontakt s náhradní rodinou (v případě dětí), zajistit včas souhlas opatrovníků / zákonných zástupců
- **Trénink a přesun personálu** – kdy se začne tak, aby byl připraven před spuštěním služby
- **Zajištění provozu** (praní, vaření, úklid) - jak se bude zajišťovat strava, úklid

Během tohoto procesu musí paralelně běžet mnoho aktivit – proto pozor, aby se na něco nezapomnělo. Je nutné věci dobře načasovat, přesně nastavit kdo za co odpovídá, aby se činnosti nedublovali. Nezapomenout na „krizový scénář“.

#### **Krok č. 10: Sledování a hodnocení**

Sledování a hodnocení je důležitá součást procesu.

- **Je třeba stanovit časové intervaly**, ve kterých se bude **proces hodnotit a revidovat**.
- Snahou je **nastavit** takové **nástroje sledování**, aby byly srovnatelné (Národní centrum podporuje zařízení zapojená v projektu metodikou „Evaluace nového stavu uživatelů“ - Jak uživatelé v novém prostředí prospívají)?

### Zdroje informací

- MPSV Doporučený postup č. 1/2010 Posuzování míry nezbytné podpory uživatelů
- MPSV Doporučený postup č. 7/2009 Základní zjišťované údaje pro posuzování uživatelů
- Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění
- Vyhláška č. 505/2006 Sb., v platném znění
- Kol.: Hodnocení kvality služeb poskytovaných v ústavech přímo řízených, Praha, MPSV 2001
- Kol.: Hodnocení kvality služeb poskytovaných v komplexu služeb chráněného bydlení, Praha, MPSV 2001
- Metodická příručka způsobilých výdajů pro programy spolufinancované ze strukturálních fondů a Fondu soudržnosti na programové období 2007 – 2013
- <http://slovník-cizích-slov.abz.cz>
- [www.proutek.cz](http://www.proutek.cz) (\*Kostečka)

## Modul 2: Právní kontext

Autoři: Mgr. Zuzana Durajová, JUDr. Maroš Matiaško, Mgr. Barbora Rittichová, Mgr. Denisa Slašťanová

**Klíčová slova modulu:** způsobilost k právním úkonům, přestupek, příčetnost, omezování práv, protiprávní jednání, škodlivý následek, zavinění, příčinná souvislost, jednání úmyslné a nedbalostní, způsobená škoda, trestněprávní odpovědnost, pracovněprávní odpovědnost, úmysl, opomenutí právní povinnosti, prevenční povinnost, krajní nouze, náležitý dohled, nutná obrana, opatrovník, přiměřená opatrnost, náležitý dohled, svépomoc, smlouva, nouzové a havarijní situace.

**Cíl modulu:** umožnit účastníkům orientovat se v problematice ochrany práv uživatelů a právní odpovědnosti lidí zbavených způsobilosti.

### Koncept:

Seznámit účastníky s druhy odpovědnosti a rozdíly mezi nimi.

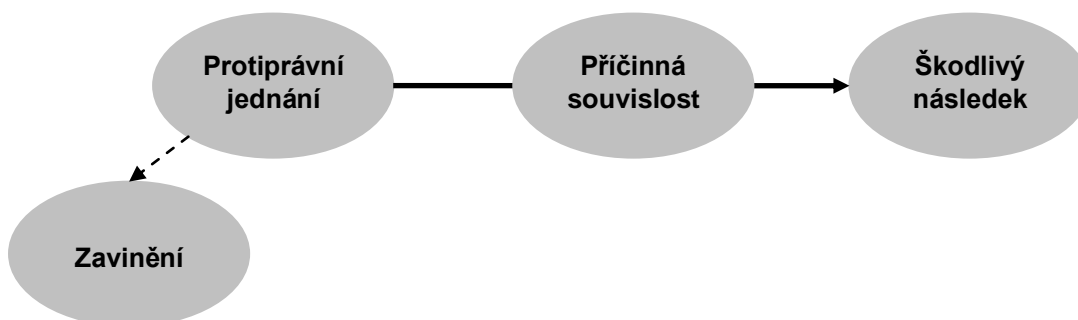
Ukázat účastníkům, nakolik může poskytovatel omezovat práva klientů, co hrozí poskytovateli a jeho pracovníkům v případě nepřiměřeného zásahu do práv klientů, jaký je vztah mezi způsobilostí k právním úkonům, opatrovnictvím a odpovědností, konkrétní otázky odpovědnosti např. kouření, omezování osobní svobody, zdravotnická péče, atd.

Umožnit účastníkům ověřit si získané poznatky v oblasti odpovědnosti formou řešení praktických případů a následné diskuze.

### Co je odpovědnost?

Asi každý z nás se již setkal s pojmem odpovědnost, nebo s některým z jeho tvarů. O člověku, který dokáže dostát svým závazkům, říkáme, že je zodpovědný, naopak o člověku, který nedomýšlí důsledky svých činů, obvykle říkáme, že je nezodpovědný. Můžeme pocítovat odpovědnost za svého slabšího kamaráda, nebo nám může zákon nařizovat být zodpovědný, jako je tomu u odpovědnosti rodičů za své děti. Odpovědnost může mít tedy podobu určité lidské vlastnosti či ctnosti, může být naším vnitřním pocitem nebo morální normou, ale i právně určeným vztahem. V tomto materiálu se budeme věnovat jenom právní odpovědnosti, tedy těm vztahům, jenž zákon za odpovědnost považuje, a které jsou díky tomu i právně vynutitelné.

Je mnoho definic právní odpovědnosti, zjednodušeně můžeme říct, že odpovědnost je „**druhotná právní povinnost, která vznikla tomu, kdo porušil jinou, prvotní právní povinnost**“. Prvotní právní povinnost může vycházet zejména ze zákona (například povinnost nepáchat trestný čin), nebo z jiné právní skutečnosti (typicky nějaká smlouva ujednaná mezi stranami). Ten, o kom mluvíme, že je zodpovědný, tj. ten komu vzniká druhotná povinnost, například z nějaké smlouvy, je nazýván **subjekt**. Subjektem v tomto případě je tedy ta osoba, která měla splnit určitou povinnost, ale ji nesplnila. Odpovědnost by měla zejména vést k odstranění škodlivého následku, který vzniká tím, že někdo si neplní své povinnosti, v tomto případě mluvíme o tzv. reparaci neboli reparační funkci odpovědnosti. Kromě reparace plní odpovědnost i funkci jakési sankce za to, že subjekt porušil svou prvotní povinnost.



K tomu, aby vznikla odpovědnost podle práva, musí být splněny určité podmínky, anebo můžeme mluvit o určitých předpokladech. Tyto předpoklady a jejich souvislost je znázorněna na předchozím obrázku. Prvním je tzv. **protiprávní jednání**, které vede k určitému **škodlivému následku**. Mezi protiprávními jednáními někoho a škodlivým následkem musí být **příčinná souvislost**. Zároveň si musíme uvědomit, že protiprávní jednání závisí na tzv. **zavinění**, tedy na určitých duševních schopnostech toho, kdo jedná. O všech těchto podmínkách si blíže povíme na následujících stránkách.

### **Kdy je jednání protiprávní?**

Nejdůležitější podmínkou pro vznik odpovědnosti je, že musí jít o protiprávní jednání, tedy takové jednání, které zákon zakazuje. To však neznamená, že musí jít jenom o jednání aktivní, tedy nějakou činnost, aktivitu, či určitý pohyb, například hození kamene do výlohy se šperky. Protiprávním může být i opomenutí právní povinnosti, tedy zdržení se určité činnosti, pohybu, například v případě, že maminka nekrmí své novorozené dítě. Musíme si, ale uvědomit, že za určitých okolností nelze spravedlivě požadovat, aby subjekt nesl odpovědnost za své jednání, a to navzdory tomu, že jinak by takové jednání bylo protiprávní. Například pokud hoří sousedův dům a oheň se nebezpečně přibližuje k jeho stodole a bezprostředně hrozí, že od jeho stodoly se chytí místní zámek, který je národní kulturní památkou. V tomto případě je spravedlivé stodolu zbořit a zachránit zámek, a to navzdory tomu, že za jiných okolností by zboření stodoly bylo protiprávní.

Mezi okolnosti, které protiprávnost, a tedy i samotnou odpovědnost vylučují, patří zejména **svépomoc**, jednání v **krajní nouzi**, případně **nutné obraně**. Náš příklad se zámkem a stodolou by byl jednáním v krajní nouzi a sousedé, kteří by zbořili stodolu, by nejednali protiprávně a tudíž by ani nebyli odpovědní.

### **Škoda a příčinná souvislost**

O škodlivý následek neboli škodu půjde vždy, pokud je jednáním porušen právem chráněný zájem, tedy pokud vznikne určitá materiální, nebo i nemateriální újma. Škodou tedy vedle peněžní škody, nebo škody na věci může být i újma na zdraví nebo společenském uplatnění. Naopak, pokud protiprávní jednání nevede ke vzniku škody, nevzniká odpovědnost.

Příčinnou souvislost nazýváme přímý vztah mezi protiprávním jednáním a škodou. Pokud někdo jednal protiprávně a jinému vznikla škoda nezávisle na tomto jednání, nelze mluvit o odpovědnosti. V případě žaloby na soud musí ten, kdo je žalobcem prokázat, že protiprávní jednání vedlo bezprostředně ke vzniku škody.

### **Kdy je jednání zaviněné?**

Abychom mohli mluvit o tom, že někdo je odpovědný za své jednání, musí mít k tomuto jednání určitý vnitřní vztah, který nazýváme **zavinění**. Vzpomeňme si, že i v běžných situacích říkáme, že někdo něco chtěl udělat, případně že byl srozuměn s tím, že jeho činnost nebo pasivita povede k nějakému následku. V právním jazyce jde o tzv. **volní prvek** (od slova vůle) zavinění. Kromě volního prvku se zavinění skládá i z prvku **rozumového**, neboli intelektuálního. Tento prvek souvisí s tím, že ne každý člověk si je schopen uvědomovat k čemu nějaké jednání směřuje, a že jeho jednání je protiprávní. Například většinou lidé s těžším mentálním postižením nechápou, že nějaké jejich jednání povede ke vzniku škody. Chybí-li jeden z těchto prvků, například z důvodu duševní poruchy, nemůžeme mluvit o zavinění, a tedy ani o odpovědnosti.

Proto je právě otázka zavinění velmi důležitou v případě poskytování sociálních služeb a odpovědnosti uživatelů, protože většina uživatelů má duševní postižení, v právním jazyce tzv. **duševní poruchu**. Při zproštění odpovědnosti z důvodu duševní poruchy se musí vždy zkoumat konkrétní okolnosti případu a zdravotní stav člověka v době protiprávního jednání. Je důležité vědět, že **odpovědnost za protiprávní jednání není závislá na způsobilosti člověka k právním úkonům**, tedy, že člověk, který je způsobilosti zbaven, nebo mu jí soud omezil, může být také odpovědný.

Musíme si rovněž uvědomit, že zavinění se nezkoumá u každého druhu odpovědnosti. Jsou takové druhy odpovědnosti, které vznikají bez ohledu na něčí zavinění. Jedním příkladem je odpovědnost státu za škodu, kterou způsobí nějaký státní orgán při výkonu úřední moci. V praxi sociálních služeb, ale většinou jde o druhy odpovědnosti, kde se zavinění zkoumat bude. Pokud tomu tedy je, zkoumá se v řízení před soudem, jestli subjekt věděl, že jde o protiprávní jednání a jestli tímto jednáním chtěl způsobit škodu.



Podle spojení těchto dvou prvků pak rozlišujeme jednání na **úmyslné** a **nedbalostní**. Toto rozlišení je zejména důležité například u některých trestných činů, protože trestní zákoník většinou vyžaduje něčí úmysl proto, abychom mohli mluvit o trestném činu a trestněprávní odpovědnosti.

### Jaké jsou druhy odpovědnosti?

Dosud jsme se bavili o odpovědnosti obecně a zároveň jsme si řekli, že existuje více druhů odpovědnosti. V této části si uvedeme, jaké druhy odpovědnosti rozeznává náš právní řád a jaké jsou mezi nimi rozdíly. Odpovědnost můžeme dělit v zásadě v rámci dvou velkých oblastí, a to na odpovědnost ve sféře soukromé, typicky otázka vztahů například mezi sousedy, rodinnými příslušníky, firmami, apod. A dále na odpovědnost ve sféře veřejné, tj. vztahy mezi námi a státem, například městským úřadem nebo policií ČR, pokud máme tu smůlu, že jsme dostali na auto botičku pro špatné parkování. Názorně si to dělení můžeme uvést takto:

#### SOUKROMOPRÁVNÍ ODPOVĚDNOST

- za škodu
- z prodlení
- z bezdůvodného obohacení
- za vadu věci
- za zásah do nehmotného statku (čest, důstojnost ...)

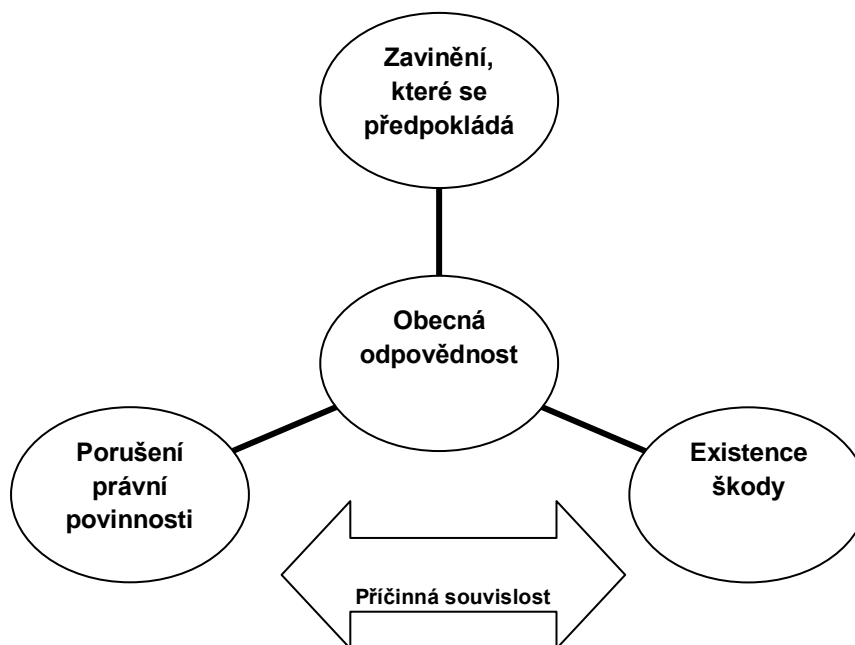
#### VEŘEJNOPRÁVNÍ ODPOVĚDNOST

- trestní
- správní (administrativní)
- disciplinární

### Občanskoprávní odpovědnost

V sociálních službách je jednou z nejdůležitějších odpovědností tzv. občanskoprávní odpovědnost. Tato odpovědnost a právní vztahy, které z této odpovědnosti vznikají, jsou upraveny zejména v občanském zákoníku, který byl přijat ještě v Československu v roce 1964. Občanskoprávní odpovědnost za škodu poskytuje ochranu zejména majetkovým vztahům, ale stanovuje sankce i za porušení tzv. osobních vztahů, například v případě urážky mezi politiky, dále v případě ohrožení života, zdraví a jiných nehmotných statků. Ústředním pojmem této odpovědnosti je **škoda**. Můžeme odlišit **škodu na věcech, na majetku**, například jde o škodu na pračce způsobenou použitím nesprávného pracího prášku, a **škodu na životě, zdraví**, například pokud vás jiný řidič zraní svou neopatrnou jízdou. Škoda se hradí v penězích, pokud jí odpovědná osoba neodčiní uvedením v předešlý stav. Je zřejmé, že v některých případech uvedení v předešlý stav možné nebude. Určení výše škody na věci vychází z ceny v době poškození nebo ztráty této věci. Konkrétně se hradí skutečná škoda i ušlý zisk.

Všichni se musíme chovat tak, aby ke škodě na majetku nebo na životě nedocházelo. Kromě morálního závazku, jde i o závazek právní, protože různé právní předpisy nám stanovují tzv. **obecnou prevenční povinnost**. Ze standardů kvality poskytovaných sociálních služeb rovněž vyplývá, že poskytovatel sociálních služeb by si měl upravit otázku nouzových a havarijních situací (Standard č. 14). Výše jsme si uvedli, že rozeznáváme několik druhů odpovědnosti. I v rámci občanskoprávní odpovědnosti mluvíme o různých odpovědnostech. Základní je tzv. **obecná odpovědnost**, která je upravena v ustanoveních § 420 a § 420a občanského zákoníku. Předpoklady pro vznik této odpovědnosti jsou:



Při této odpovědnosti sehrávají významnou roli smlouvy, směrnice a interní předpisy. Výše jsme si uvedli, co to je právní povinnost a porušení této povinnosti, co to je škoda i příčinná souvislost. Rovněž jsme si uvedli, co to je zavinění. V případě této odpovědnosti, ale musíme pamatovat na to, že zavinění se předpokládá. To znamená, že je nutné se z této odpovědnosti vyvinít, tj. prokázat, že jsem jednal nezaviněně. To je nutné prokazovat před soudem.

Pro odpovědnost poskytovatele sociálních služeb, ať už jako právnické nebo fyzické osoby je důležité ustanovení § 420 odst. 2 občanského zákoníku. Podle tohoto ustanovení:

*„Škoda je způsobena právnickou osobou anebo fyzickou osobou, když byla způsobena při jejich činnosti těmi, které k této činnosti použili. Tyto osoby samy za škodu takto způsobenou podle tohoto zákona neodpovídají; jejich odpovědnost podle pracovněprávních předpisů není tím dotčena.“*

Toto ustanovení znamená, že škoda, kterou způsobí například pracovník v sociálních službách, se přičítá poskytovateli sociální služby. Nicméně poskytovatel se může podle zákoníku práce domáhat po zaměstnanci náhrady této škody a může jeho jednání řešit i jako důvod pro případnou výpověď.

Kromě obecné odpovědnosti, občanský zákoník upravuje i případy tzv. zvláštní odpovědnosti. Těchto případů je několik a některé si uvedeme, protože mají pro oblast sociálních služeb svůj význam. Jde zejména o:

- Odpovědnost za škodu způsobenou okolnostmi, které mají původ v povaze přístroje nebo jiné věci, jichž bylo při plnění závazku použito § 421a OZ
- Odpovědnost za škodu způsobenou těmi, kteří nemohou posoudit následky svého jednání §§ 422 a 423 OZ
- Odpovědnost za škodu způsobenou úmyslným jednáním proti dobrým mravům § 424 OZ

Co se týče odpovědnosti za **škodu způsobenou okolnostmi, které mají původ v povaze přístroje nebo jiné věci, jichž bylo při plnění závazku užito**, jde o odpovědnost, ze které se nelze vyvinít, zavinění se vůbec nezjišťuje. Avšak nevylučuje se spoluzavinění poškozeného, například vlastní nesprávnou manipulací. Samotný název této zvláštní odpovědnosti obsahuje slovo závazek, kterým se myslí existence smlouvy. V oblasti sociálních služeb má tato odpovědnost své místo, například

pokud by došlo ke škodě na zdraví uživatele sociální služby způsobené vadou polohovacího lůžka. V takovém případě by odpovídal za škodu poskytovatel sociálních služeb.

### **Odpovědnost uživatelů sociálních služeb**

Zatím jsme se ne bavili o odpovědnosti uživatelů sociálních služeb. Jejich odpovědnost se bude řídit zejména úpravou **odpovědnosti za škodu způsobenou těmi, kteří nemohou posoudit následky svého jednání**. Jde o takovou škodu, která je způsobená protiprávním úkonem osoby, která není vzhledem ke svému **věku** nebo **duševnímu stavu** tzv. **deliktně způsobilá**. Tato odpovědnost je v sociálních službách velmi důležitá, proto se jí budeme věnovat podrobněji.

### **Deliktní způsobilost**

Nejdříve si vysvětlíme, co znamená deliktní způsobilost. Uživatel sociálních služeb, například uživatel se středně těžkým mentálním postižením bude odpovídat za škodu, pokud byl v daném konkrétním případě schopen **rozeznat** následky svého jednání a **ovládnout** toto své jednání. Obdobně jako u zavinění, máme tady dvě složky, přičemž stačí k tomu, aby nebyl uživatel odpovědný, pokud chybí jedna složka. Abychom to neměli tak jednoduché, zákon v případě této odpovědnosti počítá s tím, že tyto osoby, typicky jsou to děti a osoby s mentálním postižením, jsou pod **náležitým dohledem**. Vzniká tak následně otázka, kdo vykonává náležitý dohled a co to vlastně znamená?

### **Náležitý dohled**

Zákon přímo neurčuje, kdo je osobou povinnou vykonávat dohled, přihlíží se ke konkrétním okolnostem. Povinnost vykonávat dohled mají ze zákona například opatrovníci, ze smlouvy o sociálních službách lze dohled dovodit i poskytovatelům sociálních služeb. Pokud klient žije v residenčním zařízení, tak logicky nelze požadovat po opatrovníkovi, aby přímo vykonával nějaký dohled. Proto v případě sociálních služeb je dohled z veliké části důležitou otázkou pro poskytovatele, resp. zaměstnance poskytovatele sociálních služeb.

Co to dohled je, není jednoduché zodpovědět, protože zákon neuvádí žádnou definici náležitého dohledu. Nicméně soudy ve svých rozhodnutích určily, co považují za náležitý dohled. Tak například:

*„Náležitým dohledem“ podle ustanovení § 422 odst. 2 OZ není možno rozumět takový dohled, který by byl za normálních okolností osobami dohledem povinnými vykonáván stále, nepřetržitě a bezprostředně (na každém kroku), neboť v takovém případě by byla zákonem předpokládaná možnost zproštění odpovědnosti těchto osob prakticky vyloučena. Při úvaze o tom, zda osoby dohledem povinné náležitý dohled nezanedbaly, je nutno vzít zřetel i na některé okolnosti týkající se osoby podléhající dohledu (např. věk, povahové vlastnosti a celkové chování)“.* (R 4/1970).

Okolnosti týkající se osoby podléhající dohledu (věk, chování, povahové vlastnosti, míru postižení), je důležité brát v úvahu v každém jednotlivém případě. Nelze paušálně určit, kdo bude podléhat jakému dohledu. Upozorňujeme, že **otázka omezení nebo zbavení způsobilosti k právním úkonům s tímto vůbec nesouvisí!** Náležitý dohled by měl být vykonáván tak, aby neporušoval práva osoby, nad kterou je vykonáván. Náležitý dohled musí být pro uživatele, co možná nejméně omezující, ale na druhou stranu uživatel nesmí být nepřiměřeně ohrožen. Jde o to najít určitý balanc. Jako pomůcka nám může sloužit tzv. **přiměřená opatrnost**. Co to je přiměřená opatrnost? Pojem vysvětluje ve své zprávě Ombudsman:

**Přiměřenou opatrnost** lze charakterizovat jako takovou opatrnost, která by byla za normálních podmínek dostatečná k tomu, aby průměrný klient ústavu (pokud pracovník klienta nezná) nebo konkrétní klient (pokud jej pracovník dostatečně zná) nebyl nějakým předvídatelným způsobem ohrožen. ... Přiměřené riziko je přijatelné, pokud tedy lze osvědčit, že u konkrétního klienta bylo uděláno vše proto, aby k žádné újmě za normálních okolností nedošlo, nelze např. za úraz činit odpovědným pracovníky ústavu. **Pojistky ve smyslu, když klient nikam nepůjde, nemůže se mu nic stát, vedou k nepřiměřenému omezování autonomie klienta, byť je to samozřejmě pro ústav mnohem jednodušší.** Je nutno ale pamatovat, že takovýto postup by mohl nastat až po vyčerpání jiných, méně omezujících prostředků či kroků (právě pojmenování rizikových situací, vypracování postupů, jak riziko minimalizovat – např. nácvikem apod.).

Můžeme tak shrnout, že jde o opatrnost, která dostačuje k tomu, aby nebyl uživatel služby ohrožen předvídatelným způsobem. **Pro stanovení přiměřeného rizika je důležité individuální plánování**, které zahrnuje rizikové faktory a možné rizikové situace.

Zkusme si teď představit, jaké scénáře ohledně odpovědnosti uživatele služby a poskytovatele můžou nastat, a jaký by byl postup. Nejdříve si vymezme postup zkoumání, kdo bude za nějakou škodu odpovědný:

1. Prokáže se, že škodu způsobil uživatel sociální služby se středně těžkým mentálním postižením.
2. Soud prozkoumá, zda existuje někdo, kdo měl nad touto osobou vykonávat náležitý dohled.
3. Osoba povinná vykonávat dohled, v našem případě poskytovatel sociální služby, nese odpovědnost samostatně nebo společně a nerozdílně s osobou, která škodu způsobil. To záleží na delikt ní odpovědnosti osoby, která škodu způsobil (srov. níže).
4. Poskytovatel sociální služby má možnost se zprostit odpovědnosti, pokud jako osoba povinná vykonávat dohled prokáže, že dohled nebyl zanedbán.

Názorně si tuto situaci a různé scénáře můžeme ukázat v tabulce:

| Byl člověk způsobilý k protiprávnímu jednání?  | Zanedbal člověk, jenž měl vykonávat povinný dohled tuto povinnost? | Kdo bude odpovědný?   |
|--|--|---|
| Člověk <b>jednal</b> v duševní poruše.   | Člověk, jenž měl vykonávat povinnost, <b>nezanedbal</b> .          | Odpovědný nebude <b>nikdo</b> .   |
| Člověk <b>jednal</b> v duševní poruše.   | Člověk, jenž měl vykonávat povinnost, <b>zanedbal</b> .            | Odpovědný bude <b>člověk, jenž měl vykonávat dohled</b> .                                 |
| Člověk <b>nejednal</b> v duševní poruše, byl si vědom svého jednání a mohl ho ovládnout. | Člověk, jenž měl vykonávat povinnost, <b>nezanedbal</b> .          | Odpovědný bude <b>člověk, který způsobil škodu</b> .                                      |
| Člověk <b>nejednal</b> v duševní poruše, byl si vědom svého jednání a mohl ho ovládnout. | Člověk, jenž měl vykonávat povinnost, <b>zanedbal</b> .            | Odpovědný bude <b>člověk, který způsobil škodu i člověk, který měl vykonávat dohled</b> . |

### Trestněprávní odpovědnost

Úpravu trestněprávní odpovědnosti nalezneme v trestním zákoníku, který určuje, které činy škodlivé pro společnost jsou zároveň činy trestné, a stanovuje za páchaní těchto činů sankce. Trestní zákoník chrání hodnoty a zájmy, na jejichž zachování má společnost zvláštní zájem, např. život, zdraví, osobní svobodu apod. Postih podle trestního práva by měl být až **poslední možností** a uplatňovat by se měl až v případech, kdy nepostačuje uplatnění odpovědnosti podle jiného právního předpisu, typicky za přestupek, odpovědnost občanskoprávní, pracovněprávní apod.

Důležité je vymezit, kdo by mohl být pachatelem trestného činu. V souvislosti s poskytováním sociálních služeb přichází v úvahu uživatel sociální služby, zaměstnanci poskytovatele, opatrovník nebo třetí osoby. Pachatelem může být pouze **fyziická osoba**, odpovědnost právnických osob trestní zákoník nezná. Pachatel musí v době spáchání trestného činu splňovat podmínku věku (15 let) a musí být **příčetný**. Co to je nepřičetnost definuje trestní zákoník v § 26 a jde o stav, ve kterém pachatel pro duševní poruchu, jež je zde v době spáchání trestného činu, nemůže buď **rozpoznat** protiprávnost

svého jednání, nebo toto jednání **ovládnout**. Je nutno zdůraznit, že psychický stav pachatele se bude posuzovat nikoliv jako jeho obecný psychický stav, ale jeho stav v době spáchání trestného činu. **Z toho tedy vyplývá, že nezáleží na tom, zda je pachatel trestného činu omezen nebo zbaven způsobilosti k právním úkonům, i tak může za své protiprávní jednání odpovídat, pokud bude prokázáno, že byl v době spáchání trestného činu příčetný.**

Trestní zákoník definuje různé trestné činy, které jsou členěny do vícera oblastí, podle chráněného zájmu, např. život, zdraví, majetek, apod. V níže uvedené tabulce naleznete přehled trestných činů, které mohou být důležité v sociálních službách.

| SKUPINY TRESTNÝCH ČINŮ   | JEDNOTLIVÉ TRESTNÉ ČINY   |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Trestné činy proti životu.</li> <li>Trestné činy proti zdraví.</li> <li>Trestné činy ohrožující život nebo zdraví.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>usmrcení z nedbalosti</li> <li>ublížení na zdraví/těžké ublížení na zdraví</li> <li>neposkytnutí pomoci</li> </ul>         |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Trestné činy proti svobodě, právům na ochranu osobnosti, soukromí a listovnímu tajemství.</li> </ul>                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>zbavení/omezování osobní svobody</li> <li>neoprávněné nakládání s osobními údaji</li> <li>poškození cizích práv</li> </ul> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Trestné činy proti lidské důstojnosti v sexuální oblasti.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>znásilnění</li> <li>sexuální nátlak</li> </ul>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Trestné činy proti rodině a dětem.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>týrání svěřené osoby</li> <li>týrání osoby žijící ve společném obydlí</li> </ul>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Trestné činy proti majetku.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>krádež</li> <li>zpronevěra</li> <li>porušení povinnosti při správě cizího majetku</li> <li>poškození cizí věci</li> </ul>  |

### Pracovněprávní odpovědnost

Pracovněprávní odpovědnost najdeme zakotvenou převážně v zákoníku práce. Podmínkou vzniku pracovněprávní odpovědnosti je, aby vznikla škoda, tato škoda musí vzniknout při plnění pracovních úkolů nebo v přímé souvislosti s nimi v důsledku porušení povinnosti či na základě jiné právní skutečnosti. Úprava pracovněprávní odpovědnosti má hodně společného s úpravou občanskoprávní odpovědnosti. Dělí se na prevenční povinnost, obecnou odpovědnost a zvláštní odpovědnost. V pracovním právu se rozlišuje odpovědnost podle subjektů tohoto vztahu na **odpovědnost zaměstnance** a **odpovědnost zaměstnavatele**.

### Co je to prevenční povinnost?

| ZAMĚSTNAVATEL  | ZAMĚSTNANEC  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>musí zajišťovat svým zaměstnancům takové pracovní podmínky, aby mohli řádně plnit své pracovní úkoly bez ohrožení zdraví a majetku</li> <li>zjistí-li závady, je povinen učinit opatření k jejich odstranění</li> <li>může z důvodu kontroly majetku provádět kontrolu věcí vnášených anebo odnášených zaměstnanci, případně samotných zaměstnanců</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>zaměstnanec: musí si počínat tak, aby nedocházelo ke škodám na zdraví, majetku ani k bezdůvodnému obohacení</li> <li>na hrozící škodu je povinen upozornit</li> <li>pokud to vyžaduje situace, je povinen zakročit (ne pokud mu v tom brání důležitá okolnost nebo by ohrozil sebe nebo jiné).</li> <li>pokud zaměstnanec zjistí, že nemá vytvořeny potřebné pracovní podmínky, má povinnost to oznámit nadřízenému, resp. vedoucímu zaměstnanci</li> </ul> |

## Kdy odpovídá zaměstnanec za škodu?

**Obecná odpovědnost** je vymezena v zákoníku práce v ustanovení § 250, dle kterého:

*„Zaměstnanec odpovídá zaměstnavateli za škodu, kterou mu způsobil zaviněným porušením povinnosti při plnění pracovních úkolů nebo v přímé souvislosti s ním.“*

Jestli škodu způsobil také zaměstnavatel, odpovědnost zaměstnance se poměrně omezí. Co to vlastně znamená „při plnění pracovních úkonů nebo v přímé souvislosti s ním“? Odpověď najdeme například v komentáři k zákoníku práce. **Plněním pracovních úkolů** se rozumí výkon pracovních povinností vyplývajících z pracovního poměru či jiná pracovní činnost vykonávaná na příkaz zaměstnavatele. Úkony **v přímé souvislosti s plněním pracovních úkolů** jsou ty, které jsou potřebné k výkonu práce a úkony během práce obvyklé nebo nutné před počátkem práce nebo po jejím skončení a úkony obvyklé v době přestávky v práci na jídlo a oddech konané v objektu zaměstnavatele a dále vyšetření ve zdravotnickém zařízení prováděné na příkaz zaměstnavatele nebo vyšetření v souvislosti s noční prací, ošetření při první pomoci a cesta k nim a zpět. Takovými úkony však nejsou cesta do zaměstnání a zpět, stravování, vyšetření nebo ošetření ve zdravotnickém zařízení ani cesta k nim a zpět, pokud není konána v objektu zaměstnavatele. V přímé souvislosti s plněním pracovních úkolů je školení zaměstnanců organizované zaměstnavatelem nebo odborovou organizací, popřípadě orgánem nadřízeným zaměstnavateli, kterým se sleduje zvyšování jejich odborné připravenosti.

To, že škodu zavinil zaměstnanec, prokazuje zaměstnavatel (ochrana zaměstnance jako slabší strany vztahu), s výjimkou odpovědnosti za schodek na svěřených hodnotách a odpovědnosti za ztrátu svěřených předmětů. Tyto zvláštní druhy odpovědnosti zaměstnance mohou existovat pouze na základě dohody uzavřené mezi zaměstnancem a zaměstnavatelem o odpovědnosti k ochraně hodnot svěřených zaměstnanci k vyúčtování.

**Odpovědnost osob stížených duševní poruchou** vymezuje ustanovení § 261 odst. 1 zákoníku práce, podle kterého:

*„Zaměstnanec, který je stížen duševní poruchou, odpovídá za škodu jím způsobenou, je-li schopen ovládnout své jednání a posoudit jeho následky.“*

Znovu zde vidíme rozumovou a volní složku, kdy už v případě absence jen jedné z nich, zaměstnanec nebude za své jednání odpovídat. Jiná situace ovšem nastane v případě, že se zaměstnanec uvede vlastní vinou do stavu, kdy nebude schopen ovládnout své jednání a posoudit jeho následky, například alkohol, návykové látky. V takovémto případě se odpovědnost tohoto zaměstnance nevylučuje.

## Kdy za škodu odpovídá zaměstnavatel?

**Obecná odpovědnost** zaměstnavatele je vymezena obdobně jako odpovědnost zaměstnance. Zaměstnavatel odpovídá zaměstnanci za škodu, která mu vznikla při plnění pracovních úkolů nebo v přímé souvislosti s nimi porušením právních povinností nebo úmyslným jednáním proti dobrým mravům. Zaměstnavatel ale odpovídá i za škodu, která vznikla zaměstnanci mimo plnění pracovních úkolů, pokud mu jí způsobili zaměstnanci téhož zaměstnavatele jednající jeho jménem při plnění pracovních úkolů nebo v přímé souvislosti s nimi, nebo úmyslným jednáním proti dobrým mravům. Pokud ale zaměstnavatel prokáže, že škodu zavinil také zaměstnanec, jeho odpovědnost se poměrně omezí.

Co se týče **odpovědnosti na odložených věcech**, tak zaměstnavatel odpovídá zaměstnanci za škodu na věcech, které se obvykle nosí do práce<sup>1</sup> a které si zaměstnanec odložil při plnění pracovních úkolů nebo v přímé souvislosti s nimi na místě k tomu určeném.

Vznik škody musí zaměstnanec oznámit do 15 dnů ode dne, kdy se o škodě dozvěděl, jinak mu právo na náhradu škody zanikne.

### V jakém rozsahu se hradí škoda?

| ZAMĚSTNAVATEL   | ZAMĚSTNANEC   |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>Hradí zaměstnanci skutečnou škodu uvedením v předešlý stav nebo v penězích.</li><li>Je-li škoda způsobená úmyslně, může zaměstnanec požadovat náhradu i jiné škody.</li><li>Za věci, které zaměstnanec obvykle nosí do práce a zaměstnavatel je nepřevzal do zvláštní úschovy, odpovídá zaměstnavatel <b>do částky 10 000 Kč</b>. Je-li škoda způsobena jiným zaměstnancem nebo vznikla škoda na věcech, které zaměstnavatel převzal do zvláštní úschovy, hradí zaměstnavatel škodu <b>v plné výši</b>.</li><li>Zaměstnavatel, který nahradil poškozenému škodu, má právo na náhradu vůči tomu, kdo poškozenému za tuto škodu odpovídá podle občanského zákoníku.</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>Škodu hradí zaměstnanec uvedením v předešlý stav nebo v penězích.</li><li>Výše požadované škody způsobené z nedbalosti nesmí přesáhnout u jednotlivého zaměstnance 4,5 násobek jeho průměrného měsíčního výdělku (neplatí u úmyslu, opilosti, zneužití návykových látek).</li><li>U škody způsobené úmyslně může zaměstnavatel požadovat navíc i ušlý zisk.</li><li>Pokud je odpovědných více zaměstnanců, zkoumá se míra jejich zavinění a podle toho hradí škodu poměrně.</li></ul> |

### Jiné druhy odpovědnosti

#### Co je to odpovědnost za přestupek?

Je upravena v zákoně č. 200/1990 Sb., o přestupcích, v platném znění, který spadá do odvětví správního práva.

**Přestupek** je definován jako zaviněné jednání, které porušuje nebo ohrožuje zájem společnosti, je za přestupek výslovně označeno v zákoně a nejde o správní delikt ani trestný čin. Pro odlišení přestupku od trestného činu je důležitá výše způsobené škody, menší společenská nebezpečnost přestupků a skutečnost, že použití trestněprávní sankce je až poslední možností.

<sup>1</sup> Do okruhu věcí, které se do práce obvykle nosí, patří svršky (tj. šatstvo, obuv), které zaměstnanci odkládají v šatně před zahájením práce, a to bez ohledu na jejich hodnotu, dále běžné osobní předměty, včetně šperků běžně nošených do práce, hodinky, tašky, mobily apod. Zaměstnanec prokazuje, že mu vnikla škoda a že tyto věci odložil u zaměstnavatele při plnění pracovních úkolů nebo v přímé souvislosti s ním na místě k tomu určeném (např. ve skřínce) nebo na místě, kam se obvykle odkládají. Podaří-li se zaměstnanci toto prokázat, odpovídá mu zaměstnavatel za škodu, i když z jeho strany byly dodrženy všechny povinnosti uložené právním předpisem, tedy i když škodu nezavinil a vznikla z objektivních příčin. Nezáleží na tom, zda škodu způsobil spoluzaměstnanec či jiná osoba. Této odpovědnosti se zaměstnavatel nemůže zprostit např. jednostranným prohlášením, že neodpovídá za obsah kapes šatstva nebo za věci odložené na věšáku, a to ani v případě, že by zaměstnanec podepsal prohlášení, že nebude uplatňovat nárok na náhradu škody na odložených věcech. V tomto případě by šlo o neplatný právní úkon.

| SKUPINY PŘESTUPKŮ   | JEDNOTLIVÉ PŘESTUPKY  |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Přestupky na úseku sociálních věcí.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>týkají se pouze průkazu mimořádných výhod</li> </ul>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Přestupky proti veřejnému pořádku.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>porušení nočního klidu, vzbuzení veřejného pohoršení, znečištění veřejného prostranství</li> </ul>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Přestupky proti občanskému soužití.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>ublížení na cti, tím, že někoho urazí nebo vydá v posměch, jinému z nedbalosti ublíží na zdraví, úmyslně naruší občanské soužití vyhrožováním újmou na zdraví, nepravdivým obviněním z přestupku, schválnostmi nebo jiným hrubým jednáním</li> </ul> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Přestupky proti majetku.</li> </ul>            | <ul style="list-style-type: none"> <li>úmyslné způsobení škody na cizím majetku krádeží, zpronevěrou, podvodem, zničením či poškozením věci</li> </ul>  |

### Jak upravuje odpovědnost zákon o sociálních službách?

Zákon o sociálních službách z roku 2006 (citován ve znění pozdějších předpisů) obsahuje ustanovení upravující **odpovědnost za správní delikty a přestupky**. Jako sankci za porušení povinností daných tímto zákonem ukládá převážně pokutu. Postihuje se například porušení mlčenlivosti, poskytování sociálních služeb bez oprávnění, neuzavření smlouvy o poskytování sociálních služeb, nevedení potřebné evidence, neoznámení opatření omezujících pohyb a další.

Tento zákon obsahuje i podmínky, za jakých **odpovědnost** právnické osoby, poskytovatele za správní delikt **zaniká**, konkrétně jde o § 108 zákona o soc. službách a ustanovení, na základě kterého je poskytovatel povinen uzavřít **povinné smluvní pojištění odpovědnosti**, konkrétně § 80 zákona o soc. službách.

### Slovník pojmů

|                            |   |
|----------------------------|---|
| <b>Krajní nouze</b>        | Stav, který představuje přímé ohrožení zákonem chráněného zájmu. Odvrácení tohoto stavu vylučuje odpovědnost. V právu občanském je podmínkou, že osoba jednající v krajní nouzi sama nevyvolala nebezpečí, které svým jednáním odvrací. |
| <b>Náležitý dohled</b>     | Nejde o stálý dohled, vykonávaný nepřetržitě a bezprostředně, na každém kroku. Náležitý dohled závisí od konkrétních okolností.   |
| <b>Nedbalost</b>           | Druh zavinění, rozlišuje se nedbalost vědomá a nedbalost nevědomá.  |
| <b>Nutná obrana</b>        | Jednání, kterým někdo odvrací přímo hrozící nebo trvající útok. Obrana musí být přiměřená způsobu útoku.  |
| <b>Odpovědnost</b>         | Sekundární (druhotná) právní povinnost, která vzniká osobě, která poruší primární (prvotní) právní povinnost vyplývající pro ni ze zákona nebo z jiné právní skutečnosti, např. ze smlouvy.   |
| <b>Odpovědnostní vztah</b> | Povinnost odčinit nebo uhradit působenou újmu.  |
| <b>Opatrovník</b>          | Zákonný zástupce osoby omezené nebo zbavené způsobilosti k právním úkonům.  |
| <b>Přiměřená opatrnost</b> | Opatrnost, která dostačuje k tomu, aby nebyl uživatel služby ohrožen předvídatelným způsobem.   |
| <b>Svépomoc</b>            | Je možnost ohroženého sám odvrátit, a to vlastními silami, neoprávněným zásahem jiné osoby, do svého práva. Zásah, musí být přiměřený zásahu, který hrozil.   |
| <b>Škoda</b>               | Je újma, která může být škodou na věcech, na majetku nebo na životě, zdraví.  |
| <b>Úmysl</b>               | Druh zavinění, rozlišuje se úmysl přímý a úmysl nepřímý.  |



|                                     |   |
|-------------------------------------|---|
| <b>Způsobilost k právním úkonům</b> | Schopnost vlastním jednáním nabývat práva nebo na sebe brát povinnosti. |
|-------------------------------------|---|

### **Novinky v opatrovnictví podle nového Občanského zákoníku**

Nový občanský zákoník č. 89/2012, který bude účinný k 1. 1. 2014 přináší nové způsoby ochrany člověka, jehož schopnost činit právní úkony je snížena. Smyslem nové právní úpravy je, aby lidé s duševním postižením nemuseli být nepřiměřeně omezováni ve svých právech a svém jednání. Zejména půjde o „nápomoc při rozhodování“, jež na rozdíl od dnešního opatrovnictví nebude navázána na **zásahy** do způsobilosti k právním úkonům.

### **Ve kterých oblastech bude opatrovník podle nového Občanského zákoníku rozhodovat?**

#### **Oblasti, ve kterých rozhoduje opatrovník spolu s člověkem a ve výjimečných případech samostatně:**

1. Právní úkony běžné povahy – například placení nájmu, chod domácnosti, vyzvedávání dávek sociální podpory
2. Běžná dispozice s majetkem
3. Běžné zdravotnické zákroky a přehlídky

#### **Oblasti, ve kterých opatrovník nerozhoduje:**

1. Úkony, které nejsou právními úkony – například kouření, stravování, vycházky apod.
2. Úkony osobní povahy – uzavření manželství, péče o děti
3. Pořízení, změna a zrušení závěti
4. Odebrání věci zvláštní oblíbenosti

#### **Oblasti, ve kterých rozhoduje opatrovník se schválením opatrovnickou radou:**

1. Změna bydliště člověka
2. Zdravotnické úkony neběžné povahy a hospitalizace
3. Nabytí nebo zcizení majetku vyššího než 100 násobek životního minima nebo 1/3 majetku člověka
4. Zápůjčka nebo úvěr v hodnotě podle bodu 3.

#### **Oblasti, ve kterých rozhoduje opatrovník se schválením soudu:**

1. Uzavření pobytové smlouvy o sociálních službách
2. Zavázat člověka k plnění vůči členovi opatrovnické rady
3. Dispozice s nemovitým majetkem
4. Dispozice s obchodním závodem
5. Uzavření smlouvy k trvajícimu nebo opakovanému plnění po dobu delší než 3 roky
6. Odmítnutí dědictví

### **Opatrovnická rada**

Novinkou bude Opatrovnická rada, tedy kolektivní orgán složený z opatrovance a jeho blízkých, jenž bude sloužit ke kontrole opatrovníka. Nejdůležitější změnou, kterou nový Občanský zákoník přinese, je to, že již nebude možné člověka zbavit způsobilosti k právním úkonům. Soud bude moci nadále jeho způsobilost jen omezit, a to za mnohem přísnějších podmínek, než je tomu teď.

### **Zdroje Informací**

- SLAŠŤANOVÁ, D., HANSLIAN, P. *Právní odpovědnost poskytovatelů sociálních služeb v procesu transformace sociálních služeb*. Metodika zpracovaná na základě zakázky MPSV v projektu „Podpora transformace sociálních služeb“ hrazeného z prostředků Evropského sociálního fondu, Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost a Státního rozpočtu České republiky. Brno: 2011. Dostupné online na: [http://www.mpsv.cz/files/clanky/10701/Pravni\\_odpovednost.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/10701/Pravni_odpovednost.pdf)

- VYSAKAJOVÁ, M., KAHLE, B. DOLEŽÍLEK, J. Zákoník práce s komentářem. Praha: ASPI, a. s., 2007.
- BĚLINA, M. Pracovní právo. 4. - vyd. Praha: C. H. Bek, 2010.
- BREJCHA, A. Odpovědnost v soukromém a veřejném právu. Codex Bohemiae, 2000.
- GERLOCH, A. Teorie práva. 4. opr. vyd. Plzeň: Aleš Čeněk, 2007.
- HAVRÁNEK, J. Teorie práva. 2. opr. vyd. Brno: Masarykova univerzita, 2004.
- HOLUB, M. a kol. Odpovědnost za škodu v právu občanském, pracovním, obchodním a správním. Praha: Linde, 2004.
- SOBEK, J. Práva lidí s mentálním postižením: příručka pro poskytovatele sociálních služeb. Praha: Portus, 2007.
- SOBEK, J.. Práce s rizikem v sociálních službách: příručka pro zaměstnance a poskytovatele sociálních služeb. Praha: Portus, 2010.
- Úmluva OSN o právech osob se zdravotním postižením, 2006.
- Zákon č. 100/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění
- Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění
- Zákon č. 141/1961 Sb., o trestním řízení soudním (trestní řád) , v platném znění
- Zákon č. 200/1990 Sb., o přestupcích, v platném znění
- Zákon č. 262/2006 Sb., zákoník práce, v platném znění
- Zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, v platném znění
- Zákon č. 40/2009 Sb., trestní zákoník, v platném znění
- Zákon č. 82/1998 Sb., o odpovědnosti za škodu způsobenou při výkonu veřejné moci rozhodnutím nebo nesprávným úředním postupem, v platném znění
- Zákon č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, v platném znění
- Zákon č. 89/2012, občanský zákoník, v platném znění

## Modul 3: Individuální plánování

Autoři: Martin Holub, Mgr. Viktor Štáštka

### Klíčová slova modulu:

proces plánování, přístup zaměřený na člověka, přizpůsobení klientovi, požadavek na individualizaci sociálních služeb, individuální plánování průběhu sociální služby, měnící se role pomáhajícího, individuální profil, kruh plánování

**Cíl modulu:** umožnit účastníkům orientovat se v problematice individuálního plánování.

### Koncept:

- Seznámit účastníky s teoretickými východisky IP - proč je důležité, jak může pomoci?
- Představit účastníkům hlavní prvky plánování zaměřené na člověka a jeho principy.
- Představit účastníkům některé nástroje používané v IP prostřednictvím cvičení a skupinových prací. Představit možnosti jejich využití.

### Individualizace sociální služby

Současné sociální služby kladou veliký důraz na individualizaci, na přizpůsobení se každému jednotlivému klientovi sociální služby a jeho specifickým požadavkům.

Tento princip dnes můžeme pozorovat ve všech důležitých oblastech - od sjednávání dané sociální služby, přes individuální plánování jejího průběhu s každým klientem, až například po snahu o přizpůsobování způsobu bydlení požadavkům jednotlivých klientů.

Smyslem současných sociálních služeb je poskytovat sociální služby lidem v sociálně nepříznivé situaci a poskytovat jim jen takovou míru podpory, kterou nutně potřebují s ohledem na své ostatní možnosti, schopnosti a dovednosti.

Pro správné poskytování služby je tedy klíčové klienta **(1.)** dobře poznat (zmapovat), **(2.)** zjistit jeho očekávání, zvyky a nenaplněné potřeby a díky tomu mu **(3.)** přizpůsobit službu na míru a **(4.)** naplánovat cestu možné změny sociálně nepříznivé situace.

### Obecný cíl sociálních služeb:

Podpora začlenění lidí v nepříznivé sociální situaci a předcházení jejich vyloučení ze společnosti.

### Výsledkem působení sociálních služeb má být:

- lidé využívají běžné zdroje (obchod, restaurace, kino apod.),
- lidé jsou součástí běžné komunity (inkluze),
- lidé žijí jako jejich vrstevníci (způsobem uznávaným společností),
- lidé žijí důstojně a jsou respektováni.

### Zákonné ukotvení

**Vyhláška 505/2006 Sb., v platném znění**

### Standard č. 5 – Individuální plánování průběhu sociální služby

- a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla podle druhu a poslání sociální služby, kterými se řídí plánování a způsob přehodnocování procesu poskytování služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.
- b) Poskytovatel plánuje společně s osobou průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíle a možnosti osoby.
- c) Poskytovatel společně s osobou průběžně hodnotí, zda jsou naplňovány její osobní cíle.
- d) Poskytovatel má pro postup podle písmene b) a c) pro každou osobu určeného zaměstnance.

Poskytovatel vytváří a uplatňuje systém získávání a předávání potřebných informací mezi zaměstnanci o průběhu poskytování sociální služby jednotlivým osobám.

**Ke splnění výše uvedených zákonných požadavků je nezbytné zejména:**

- mít v organizaci zavedené individuální plánování jako vzájemně provázaný systém všech lidí, složek a úseků podílejících se na práci s klientem,
- mít individuální plánování v písemné (grafické) a pravidelně aktualizované (pravdivé) podobě,
- nedělat individuální plánování jen „na oko“, ale používat ho jako aktivní nástroj při konkrétní práci s klientem (je-li individuální plánování jen vytváření „papírů pro papíry“, pak nám nepomáhá, ale naopak zdržuje).

**Úkol plánování**

Úkolem individuálního plánování je hledat, v čem spočívá konkrétní omezení uživatele oproti lidem v běžné populaci (mimo sociální služby) a kdy, v jakých situacích a jakým způsobem potřebuje dotyčný člověk naši podporu nebo pomoc. Na základě těchto zjištění mu potom tuto podporu nebo pomoc můžeme i poskytovat.

**Neplet'te si!**

**PLÁNOVÁNÍ**

proces, který zahrnuje všechny kroky vedoucí k poznání klienta a také k sestavení jeho individuálního plánu.

**PLÁN**

jen jeden výsledný produkt tohoto procesu (soubor jednotlivých kroků, které je nutné splnit k dosažení cíle klienta).

Tyto dva pojmy se často zaměňují a za plán se vydává něco, co ale ve skutečnosti nemá parametry plánu, tedy:

**CO se má stát, PROČ se to má stát (proč je to důležité pro klienta), všechny DÍLČÍ KROKY za sebou, které musí při změně nastat, KDO je za to zodpovědný a DO KDY se to stane.**

**Individuální plánování zaměřené na člověka**

Ústředním tématem přístupu zaměřeného na člověka je pojem normalizace sociální role. Tedy snaha o to, aby i lidé odkázaní na sociální služby mohli žít běžným způsobem života, a to ve všech jeho aspektech, jako je bydlení, práce a vzdělávání, volný čas, průběh dne a celého roku, mezilidské vztahy apod.

Tento přístup podle nás nejlépe reaguje na současné očekávání od sociálních služeb.

**Při individuálním plánování zaměřeném na člověka je třeba postupovat důsledně v souladu s těmito principy:**

- Zaměřte se na konkrétního člověka, na jeho předpoklady a schopnosti. Jakákoliv diagnóza stojí až na druhém místě!
- Do popředí stavte vlohky klienta a jeho silné stránky využitelné v podmínkách společenského života. Soustřeďte se na rozdílné životní zkušenosti místo na nižší výkon.
- Aktivně zapojte samotného člověka a jemu blízké, kteří ho velmi dobře znají.
- Při plánování životních změn naslouchejte přáním a potřebám tohoto člověka a z nich pak vycházejte. Možnosti stávající podoby sociální služby mohou být nedostačující.

- Kladte větší důraz na obhajování a vymáhání práv lidí s postižením. V tomto se zcela mění role pomáhajícího - z neomylného profesionála s právem posledního slova v naslouchající a respektující osobu, která spolupracuje s rodinou a přáteli klienta.

**Věci se dějí způsobem, který si vybral sám klient.**

**Mění se zažitá role pomáhajícího – není již vševěd, ale naslouchající a respektující osoba, která je pro klienta "pouhým" průvodcem v jeho životní etapě.**

**Klient je uprostřed celého dění!**

**A je-li uprostřed, pak je nejdůležitější osobou v celém procesu.**

**V procesu tohoto plánování se zaměřujeme na následující oblasti života klienta:**

**Hlavní:**

- domácnost
- společenský život (život v komunitě)
- vzdělávání
- práce
- zdraví a bezpečnost
- vztahy
- ochrana a sebeobhájkství
- chování a jednání

**A dále i konkrétnější, např.:**

- životní rytmus
- jídlo a pití a doba jídla
- rutiny a rituály
- noc
- vstávání
- koníčky, záliby, zájmy
- hudba, film, sbírání něčeho
- víkend, svátky
- nakupování

**V plánování zaměřeném na člověka se stále ptáme:**

Kdo jste vy, a kdo jsme ve vašem životě my?

Co můžeme společně udělat pro to, abyste se měl nyní a v budoucnu lépe?

**Plánování s lidmi s vysokou mírou podpory**

Přetrvávají stereotypy v myšlení, že klienti v sociálních službách **nechtějí** (nebo nemohou či nedokážou) spolupracovat, případně je spolupráce s nimi obtížná, protože se jedná o klienty s vysokou mírou podpory, u kterých se těžko poznává, v čem nemají naplněné své potřeby a jakou změnu by služba spolu s nimi měla plánovat.

Níže uvádíme některé tipy, které při takovém obtížném plánování mohou pomoci.

**1. Co když neumí (nemůže, nechce) klient mluvit?**

- Hodně a kreativně se ptejte ostatních lidí, co si myslí, že je pro klienta důležité.
- Ptejte se tolika lidí, kolika jen můžete (rodiny, přátel, sousedů, lidí ve službě, prodavačů v obchodě).
- Ptejte se ostatních klientů, kteří ho mají rádi.
- Když jste s klientem, všimněte si jeho očí, řeči těla, mimiky, zvuků atd.

- Přemýšlejte o tom, co sděluje klient svým chováním (komunikační tabulka).
- Začněte u jednoduchých věcí (ať ukazuje, co má rád a nerad – jídlo, pití atd.).
- Evidujte, co má klient rád a co nerad.

## **2. Jak máme vědět, jaké má klient sny a přání?**

- Zeptejte se ho (myslete na způsob komunikace s ním).
- Zeptejte se jiných lidí.
- Zkoušejte (pokus X omyl).
- Vycházejte z klientových dřívějších aktivit.
- Podívejte se na zájmy jeho vrstevníků.
- Nebojte se experimentovat – zkuste klienta spojit s lidmi s podobnými zájmy.
- Hledejte, co klienta rozesměje a co naopak.
- Přemýšlejte, co je pro klienta noční můrou a pak hledejte opak – únik.
- Jako vodítko lze využít i zájmy a aktivity rodiny klienta – zde ale opatrně.

## **3. Co když má klient nereálné cíle?**

- Přání a sny jsou u klientů důležité = respektujte je = není podstatné, jak často je mění, nebo zda jsou reálné.
- Někdy může být cíl vzdálený, ale jen přemýšlení o něm nám může pomoci nalézt cestu k uspokojení klienta (příklad: klient chce být závodníkem F1, ale díky jeho hendikepu to není možné; služba může ale zařídit, aby se klient svezl rychlým vozem, s přílbou a kombinézou).
- Neplýtvajte časem při činnostech, které klient dělat nechce.

## **4. Další tipy**

- Používejte obrázky, fotky, nahrávky, videa.
- Když se klient nechce nebo nemůže zúčastnit plánování, mějte s sebou alespoň jeho fotku nebo video, na kterém je.
- Udělejte plánovací setkání zábavné a jiné (občerstvení, které má klient rád, hudba, sejděte se tam, kde to má klient rád).
- Na setkáních buďte pozitivní.
- Používejte komunikační tabulku.
- Nezkoušejte všechno najednou.
- Neházejte předem „flintu do žita“ – každý klient má šanci.

## **Hodnocení procesu plánování**

### **Co dělat, když se vám práce nedaří nebo si nejste jistí, zda stále pracujete v přístupu zaměřeném na člověka?**

Buďte k sobě čas od času zdravě kritičtí a zkuste si odpovědět na následující otázky.

#### **1. Je klient vždy skutečně „uprostřed“?**

- Je klient přímo nebo nepřímo do plánování zapojen?
- Snaží se služba, aby se klient při plánování cítil dobře?
- Respektuje služba klientovo přání?
- Všimá si služba všech změn v životě klienta?
- Jsou nástroje plánování a plán samotný přizpůsobeny individuálním potřebám klienta?
- Je plán v rovnováze mezi tím „co je důležité člověku“ a tím „co je důležité pro člověka“?

#### **2. Je zapojena rodina a přátelé klienta?**

- Věděla rodina a přátelé, že probíhá plánování?
- Jak moc se rodina a přátelé chtěli zapojit?
- Jak moc bylo pohledům rodiny a přátel nasloucháno?
- Měla rodina a přátelé pocit, že jejich postřehy byly dostatečně zohledněny?
- Naslouchal jim každý?
- Jsou všechny názory zaznamenány?
- Existuje dohoda o tom, jak často má být rodina a přátelé kontaktováni?

### 3. Pomáhá plán klientovi budovat si místo v komunitě?

- Umožnil plán propojení činností klienta s ostatními lidmi?
- Identifikoval plán místní zdroje, kde by klient mohl prožívat svůj čas i mimo službu (kavárna, spolky...)?
- Existuje ochota zkoumat zdroje mimo službu?
- Má klient možnost sdílet činnosti a zájmy s druhými?
- Přemýšlí služba o tom, co klientovi jde a co nejde, aby se sama mohla neustále zlepšovat a zkoušet nové věci?

### 4. Snaží se služba plánováním přesahovat klasické (ústavní) možnosti?

- Cítí nyní klient větší šance a možnosti volby?
- Je plán rozšiřitelný?
- Jaké skutečné změny se dějí v životě klienta?
- Jak jsou sestaveny profesní profily pracovníků?
- Jaké nové požadavky na vzdělání pracovníků přineslo samo plánování?
- Je plán omezen možnostmi služby?
- Jak se služba díky plánování změnila?

### 5. Staví plán na neustálém naslouchání a učení?

1. Povídáme si s klientem a sledujeme jeho reakce na „akční plán“?
2. Zkouší služba různé nástroje plánování?
3. Konzultujeme proces plánování s kompetentními lidmi? Co nás naučili? Jak na to reagujeme?
4. Nezapomínáme na detaily?
5. Kontrolujeme, zda jsme s klientem na správné cestě?
6. Jsou nějaké problémy, na které jsme nereagovali?

### 6. Jak se ujišťujeme, zda je plán prováděn?

- Existuje „akční plán“, který obsahuje Kdo?, Co?, Kdy?
- Víme, co se bude dál dít a co k tomu potřebujeme?
- Hodnotíme plán pravidelně? Existují pro to termíny?
- Nosíme plány do týmu, pracujeme tam s nimi?
- Je ve službě někdo odpovědný za to, že budou plány udržovány při životě?
- Říkáme si o překážkách, a co s nimi uděláme?
- Slavíme úspěchy?

#### A ještě:

- Jsou dodržována práva klientů?
- Řeší se velmi osobní problémy klienta citlivě?
- Zohledňují se důležité rituály a rutiny klienta?
- Používá se při plánování jednoduchý jazyk?
- Respektuje se klientova individuální forma komunikace?
- Jsou informace na správných místech, ve správných nástrojích?

**Jestli ve většině otázek odpovídáte ANO, pak jste rozhodně stále na správné cestě.**

#### Zdroje informací

- PÖRTNER, M.: *Na osobu zaměřený přístup v práci s lidmi s mentálním postižením a s klienty vyžadujícími trvalou péči*. 1. vydání. Praha: Portál, 2009.
- QUIP – společnost pro změnu – <http://www.kvalitavpraxi.cz/>
- Helen Sanderson Associates – <http://www.helensandersonassociates.co.uk/>
- Vyhláška č. 505/2006 Sb. – Činnosti pro hodnocení schopnosti zvládat úkony péče o vlastní osobu a úkony soběstačnosti a odchylný způsob hodnocení těchto úkonů u osob do 18 let věku
- MPSV Doporučený postup č. 1/2010 Posuzování míry nezbytné podpory uživatelů
- MPSV Doporučený postup č. 7/2009 Základní zjišťované údaje pro posuzování uživatelů
- Postup MPSV 1/2011, Metodika posuzování míry nezbytné podpory

## **Modul 4: Metody práce s uživatelem dle jeho individuálních potřeb**

Autorky: Bc. Radka Čebišová, PhDr. Lada Furmaníková Ph.D., Mgr. Lucie Stanická

**Klíčová slova:** jiný způsob komunikace, komunikační kompetence, augmentativní komunikace, alternativní komunikace, systém bez pomůcek a s pomůckami, neverbální jazykový program Makaton, piktogramy, komunikační systém Bliss, komunikační kniha, vysoce individualizované metody, preterapie, komunikační reflexe, kontaktní chování, nácvik sociálních dovedností, zákonitosti učení, specifika komunikace s lidmi s kombinovaným smyslovým postižením

### **Cíl modulu:**

- Získat přehled o metodách individuální práce s uživatelem s mentálním, zdravotním nebo kombinovaným postižením.
- Ukázat si na praktických příkladech, jak metody pomáhají uživateli.
- Ukázat si na praktických příkladech, jak metody pomáhají v práci sociálního pracovníka.
- Získat přehled o tom, které metody lze zavést v podmínkách zařízení nyní, které jsou vhodné v rámci přípravy na přestěhování uživatelů a jejich život v nových podmínkách.

### **Obsah kurzu:**

Alternativní a augmentativní komunikace

Preterapie

Nácvik sociálních dovedností

### **Alternativní a augmentativní komunikace (dále jen AAK)**

**Autorka:** PhDr. Lada Furmaníková Ph.D.

Komunikace a interakce s druhými je jednou ze základních lidských potřeb (Kubová, 1997) a je také jedním ze základních prostředků socializace (Valenta, Müller, 2007). Proto je potřeba u lidí, kteří nejsou schopni efektivně komunikovat mluvenou řečí, hledat jiný způsob komunikace.

Co je tedy „alternativní a augmentativní komunikace (AAK)“? Takové způsoby komunikace, které nezahrnují přímou mluvenou řeč.

- **Augmentativní komunikace** = doplňkové nebo rozšiřující komunikační způsoby. Podporují sice částečně přítomné, ale pro běžné dorozumívání nedostatečné komunikační schopnosti. Obvykle mají podobu vizuální podpory (ve formě znaků, symbolů atp.), které napomáhají verbalizaci, vyjadřování nebo porozumění řeči.
- **Alternativní komunikace** = úplná náhrada běžné mluvené řeči (člověk používá alternativní způsob jako hlavní výrazový prostředek).

Cílem těchto metod není rozvinout nebo zlepšit mluvenou řeč, ale umožnit lidem, kteří nejsou schopni používat mluvenou řeč jako hlavní komunikační prostředek (Glennen, Decoste 1997, Light, 1989):

- získat komunikační kompetence, které jim umožní dosažení jejich komunikačních cílů nebo záměrů (mohu si říct, co potřebuji a vyjednat o tom),
- aby mohli vyjadřovat své potřeby a přání, vyjádřit, co se jim líbí nebo nelíbí, sdělit své pocity a popsat bolest,
- pokládat dotazy (nejen odpovídat a čekat, až se někdo zeptá),
- aby mohli zažívat v komunikaci sociální blízkost, sdílet s druhými a rozvíjet s nimi vztahy,
- aby si mohli s druhými lidmi vyměňovat informace,
- aby mohli naplňovat běžnou rutinu sociálních kontaktů.

**Cílem AAK tedy je, aby lidé mohli překonat ty projevy své poruchy nebo postižení, které závažně narušují jejich schopnost používat mluvenou řeč a aby tak mohli být více zapojeni do společnosti, mít vztahy s druhými lidmi a mohli více ovlivňovat svůj vlastní život.**

Důraz je tedy kladen na efektivnost a funkčnost komunikace - komunikace užitečná v každodenním životě, zejména při každodenních, běžných interakcích s druhými (Light, 1989).



K narušení schopnosti srozumitelně a efektivně komunikovat mluvenou řečí může (ale nemusí) dojít v důsledku těchto postižení a onemocnění:

1. Vrozených poruch (obrna, mentální postižení, poruchy autistického spektra...)
2. Získaných poruch (po mozkové cévní příhodě, úrazech, nádorech mozku...)
3. Degenerativních onemocnění (sklerózy, dystrofie, demence....)

Tito lidé pak obvykle přirozeně začínají v komunikaci s druhými používat tyto neverbální prvky:

- Gesta
- Psané texty, písmo
- Kreslení
- Výraz obličeje, mimika
- Kývání nebo otáčení hlavou (ano/ne)
- Fixace pohledu, pohledy (např. upřeně se dívají na předmět, který chtějí podat)
- Činnosti, akce (např. ukázání nebo odvedení druhého k předmětu)

AAK z těchto přirozených prvků vychází a jednotlivé metody využívají tyto prvky:

- Znaky
- Předměty
- Fotografie, obrázky
- Symboly
- Písmena, psaná slova, věty

Tyto prvky ve velmi různých a vysoce individualizovaných kombinacích tvoří tzv. **systém AAK**, který je souhrnem všech postupů a prostředků, kterým se konkrétní člověk dorozumívá. Obvykle tento systém vzniká postupně a kombinuje různé prvky z různých metod AAK a běžně používaných komunikačních prostředků (výrazy obličeje, gesta, částečně řeč nebo vokalizaci, obrázky, fotky, symboly ad.).

Zároveň tento systém obsahuje strategie a dovednosti člověka spojené s dovedností využít tento systém v komunikačních situacích (nestačí mít vytvořený systém komunikace, ale je potřeba ho umět používat).

Vzhledem k charakteru AAK (využívání fotografií, symbolů, obrázků...) je v praxi využívána celá řada **pomůcek**. Tyto pomůcky bývají jak mechanické (využívají se zejména různé typy komunikačních tabulek, kam se řadí jednotlivé „pojmy“), tak elektronické (např. různé typy pomůcek s hlasovým výstupem, kam je možné nahrát vzkazy, speciální software a další specializované počítačové vybavení, vč. speciálně upravených myší nebo klávesnic). I tyto pomůcky bývají značně individualizované.

Kromě komunikace mohou být tyto prvky a pomůcky využívány také jako:

- podpora strukturování času nebo prostředí pro osoby, které mají obtíže v orientaci (mohou sloužit k označování věcí nebo místností nebo k sestavování denních rozvrhů, postupů, návodů atp., Valenta, Müller, 2007) nebo
- ke zvýšení srozumitelnosti mluvené řeči nebo psaného textu pro osoby, které mají obtíže s udržení pozornosti nebo s pamětí. Verbální nebo psaná informace doplněná grafickým znázorněním (fotografií, piktogramem atp.) totiž umožňuje, aby řeč nebo text byl pro druhého „čitelnější“ a obsah sdělení déle udržitelný v paměti (Knapcová, 2006).

### **Výhody a nevýhody AAK**

AAK, stejně jako jakékoli jiné metody, má své výhody i nevýhody.

- Mezi výhody patří především skutečnost, že u lidí, kteří mají speciální potřeby, snižuje tendenci k pasivitě, zvyšuje možnosti jejich zapojení do vztahů, vzdělávání, práce, volnočasových aktivit a rozšiřuje možnosti při komunikaci. Pomáhá také k rozvoji a udržení kognitivních dovedností, umožňuje lidem samostatně rozhodovat a ovlivňovat tak svůj život (Kubová, 1997).
- Mezi nevýhody patří, že samo používání AAK je obvykle nápadné a odlišuje člověka od společnosti a že metody obvykle nejsou společensky příliš využitelné: uživatelé AAK se často domluví v rodině, s učiteli ve školách nebo s pracovníky v sociálních službách, ovšem nejsou schopni komunikovat s jinými lidmi nebo mimo tato prostředí (Light 1989). AAK je také náročnější na osvojení a od potencionálních uživatelů (rodiny, pracovníků ad.) může někdy vyžadovat zvládnutí metody (Light, 1989; Švarcová, 2011). AAK obvykle předpokládá

spolupráci s kompetentní osobou, která pomůže druhému alternativnímu systému porozumět, než ho začne používat v běžných komunikačních situacích (Kubová, 1997).

### **Základní metody AAK: Systémy bez pomůcek**

Tyto systémy využívají především gesta a manuální znaky, které obvykle slouží při mluvené řeči jako doprovodná vizuální informace, ale také jako podpora při vybavování slov, protože přenos samotného mluveného slova je velmi rychlý a obtížně zachytitelný.

- Gesta jsou přirozené, všeobecně srozumitelné pohyby a postavení obvykle rukou, která jsou v rámci společnosti užívána stabilně a mají význam slov.
- Znaky jsou oproti tomu kódy, které si člověk musí nacvičit a stabilně používat. V ČR je nejpoužívanější znakový jazyk Makaton a „Znak do řeči“.

Výhody znaků a gest

- Gesta a znaky je možné využít bezprostředně, není nutné mít k dispozici komunikační pomůcku.
- Je možné se dorozumívat na větší vzdálenost, při užívání komunikačních pomůcek je často nutné, aby byli komunikující v blízkém kontaktu.
- Gesta a znaky jsou kdykoliv k dispozici, není nutné je hledat nebo udržovat v pořádku (oproti např. komunikačním tabulkám nebo elektronickým pomůckám).

### **Makaton**

- Komunikační systém Makaton je neverbální jazykový program, který byl na počátku 70. let 20. Století vytvořen britskou logopedkou Margaret Wolkerovou a psychiatrickými konzultanty Kathrin Johnstonovou a Tonym Cornforthem z Královské asociace pro pomoc neslyšícím ve Velké Británii, jako metoda komunikace pro neslyšící dospělé lidi s mentálním postižením, avšak postupně se využívání tohoto systému rozšířilo i pro komunikaci osob různého věku s dalšími druhy nebo kombinacemi postižení.
- Tento dynamický systém využívá především manuálních znaků a symbolů, které mohou být doplněny mluvenou řečí a také jednoduchými černobílými symboly (Valenta, Müller, 2007).
- Manuální znaky jsou převzaty ze znakového jazyka neslyšících a dále upraveny tak, aby byly lehce ztvárnitelné a rozpoznatelné. V každé zemi jsou tyto znaky standardizovány a přizpůsobeny vlastnímu jazyku. Tímto způsobem byl Makaton adaptován i ze znaků českého znakového jazyka neslyšících (Klenková, 2006). Oproti znakové řeči neslyšících se znakují jen klíčová slova (Valenta, Müller, 2007).
- Slovník Makatonu obsahuje cca 350 základních znaků pro pojmy běžně užívané v každodenním životě.
- Aplikaci tohoto systému do praxe se v České republice věnuje Centrum augmentativní a alternativní komunikace (CAAK) Praha, které pořádá ve spolupráci s Diakonií ČCE výukové kurzy (Kubová, 1997).

Obr. - Ukázka znaků systému Makaton

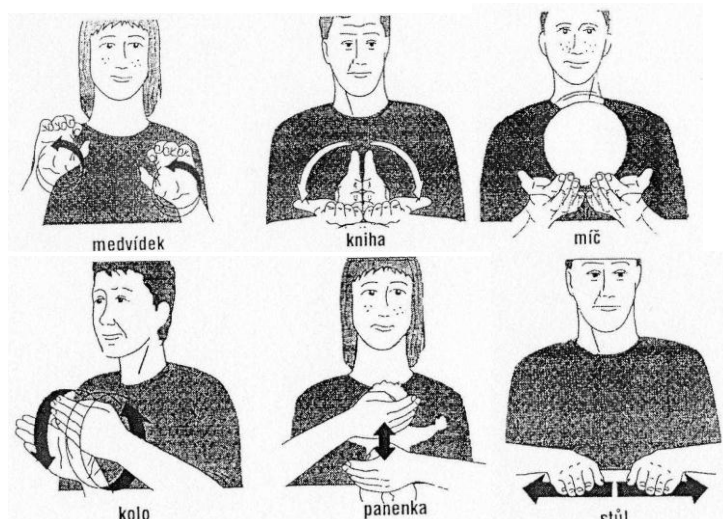


### **Znak do řeči**

- Znak do řeči je systém AAK, který užívá k doplnění mluvené řeči manuální znaky. Ve srovnání se znakovou řečí neslyšících je jednodušší a znakována jsou jen nejdůležitější slova ve větě. Je kompenzačním doplňkem řeči pro jedince s narušenou komunikační schopností (Janovcová, 2003).
- Vytvořil ho pod názvem Teng til tale (TTT) dánský speciální pedagog Larse Nygard. Do České republiky zavedly tento systém Kubová, Pavelová a Rádková, které vytvořily metodickou příručku pro užívání tohoto systému (obsahuje i základní slovník české verze manuálních znaků) a videokazetu se znaky tohoto systému.

- Cílem využívání této metody je rozšíření a usnadnění komunikace, zlepšení porozumění a postupné přivádění řeči mluvené (Janovcová, 2003).
- Oproti znakové řeči při používání metody znak do řeči není nutné precizní provedení pohybového vyjádření.
- Systém znaků není standardizován, je otevřený. Znaky je možné dále upravovat a přizpůsobit potřebám uživatele, postavení rukou a prstů je možné měnit (Janovcová, 2003).
- Současně se znaky užívá tento systém i pomocné komunikační prostředky, především vizuální kontakt, ukazování, všeobecně používané posunky, pantomimu, prstovou abecedu, mimiku a postoje těla (Janovcová, 2003).

Obr.: Ukázka znaků do řeči (Valenta, Müller 2007)



### Základní metody AAK: Systémy s pomůckami

V rámci AAK se používají neelektronické pomůcky, zejm. komunikační tabulky a knihy, a elektronické pomůcky (od jednoduchých pomůcek umožňujících záznam a reprodukci krátkých mluvených zpráv po složitý software a počítačové vybavení).

Velmi využívanými pomůckami jsou komunikační tabulky a knihy, protože jsou srozumitelné, poměrně jednoduché na výrobu a poměrně finančně nenáročné. Zahrnují obvykle různé graficky znázorněné pojmy (fotografie, piktogramy, symboly atp.), které umožňují, aby řeč byla pro člověka „čitelnější“ a obsah sdělení déle udržitelný v paměti. Řeč je pomíjivá, kdežto obrázky, fotografie, symboly, případně i psaná slova může komunikační partner na potřebnou dobu umístit člověku na viditelné místo nebo si je lidé mohou nosit s sebou (Knapcová, 2006).

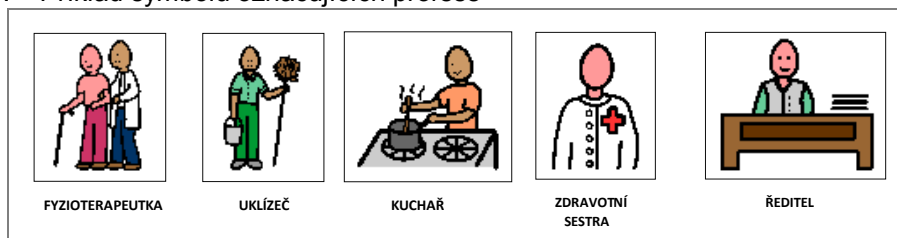
V AAK jsou rozlišována možná znázornění pojmů podle jejich možnosti reprezentace a abstraktnosti (tj. podle toho, jak jsou pro člověka rozpoznatelné, jak je jejich znázornění realistické):

1. předměty,
2. fotografie,
3. obrázky,
4. symboly (Piktogramy, Bliss, PCS.)
5. slova a písmena.

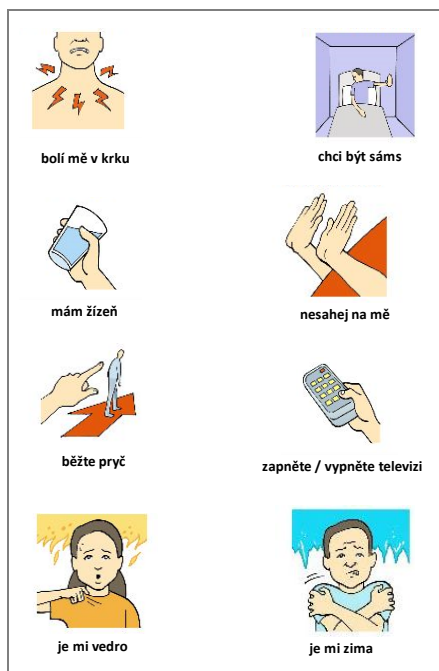
### PCS (Picture Communication Symbols)

- Systém AAK využívající grafických znázornění (piktogramů). Symboly využitě v této metodě jsou realistickými obrysovými kresbami, které mohou být jak barevné, tak černobílé.
- Byl vyvinut společností Mayer-Johnson, která je i autorem softwaru Boardmaker, který je určen pro práci se symboly a umožňuje jejich interaktivní zpracování. Tento software je dostupný i v české verzi.
- Zaváděním tohoto systému do praxe se v České republice zabývá zejména Centrum alternativní a augmentativní komunikace Praha.
- Symboly lze opět využít jak pro vytváření komunikačních knih, tak například pro vytváření pomůcek, návodů nebo zjednodušené formy dokumentů v rámci sociálních služeb.

Obr. – Příklad symbolů označujících profese



Obr. – Příklad využití symbolů pro základní pokyny při komunikaci s personálem pobytové sociální služby



### Piktogramy

- Piktogramy jsou zjednodušená, snadno vnímatelná a (často i mezinárodně) srozumitelná zobrazení skutečnosti (předmětů, činností atp.) (Klenková 2006:209). Běžně jsou užívány pro předávání instrukcí, příkazů, varování nebo usnadnění orientace bez vazby na řeč (Janovcová, 2003).

Obr. - Běžně užívané piktogramy



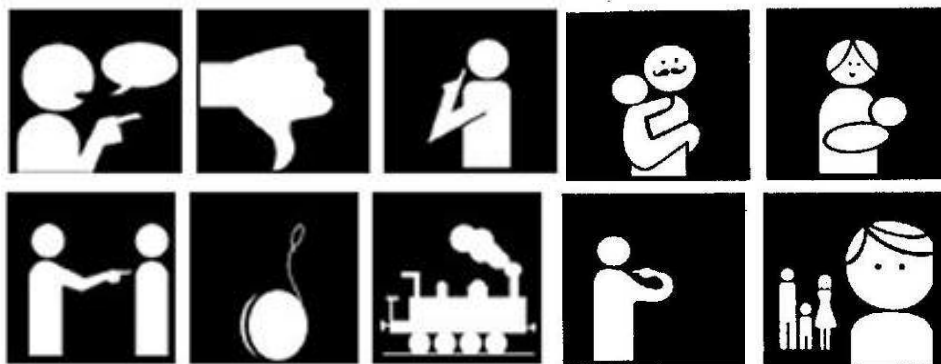
- Piktogramy jako metoda AAK využívá jednoduché grafické znaky (symboly) vytvořené psaním, kreslením, tiskem atd. (Janovcová 2003). Existuje mnoho typů piktogramů (v zahraničí je pro tento typ AAK používán termíny PIC – Pictogram Ideogram Communication), v České republice je nejvíce využíván model převzatý ze severní Evropy, tj. piktogramy s černým pozadím, na němž je bíle vytištěn jeden věcný význam.

Obr.: Ukázka piktogramů užívaných ve Skandinávii



- Českou verzi piktogramů a metodickou příručku a učebnici, vč. základního slovníku piktogramů, vytvořila Libuše Kubová (1997). V této podobě existuje cca 700 symbolů, které lze využívat různým způsobem (zejm. pro vytváření komunikačních tabulek a pracovních listů).

Obr.: Příklad piktogramů podle Kubové (1997)



- Piktogramy využívají především osoby s poruchami autistického spektra, s mentálním, tělesným i kombinovaným postižením (Janovcová, 2003), ale také lidé s vadami řeči a sluchu (Kubová 1997). Pomocí piktogramů mohou osoby, které nemohou užívat mluvenou řeč, sdělovat své pocity a potřeby, zvýšit kognitivní možnosti a piktogramy jim tak pomáhají při rozhodování a umožňují jim zapojení se do konverzace (Janovcová, 2003).
- Pro začátek je vhodné piktogramy doplňovat fotografiemi či názornějšími obrázky pro snazší pochopení. Začíná se od jednoduchých známých předmětů a činností, později tvoříme věty bez gramatických pravidel. Současně s piktogramy používáme vždy mluvenou řeč, často spolu s manuálními znaky. Práce s piktogramy slouží současně k procvičování motoriky, koordinace oko-ruka, pozornosti, koncentrace.

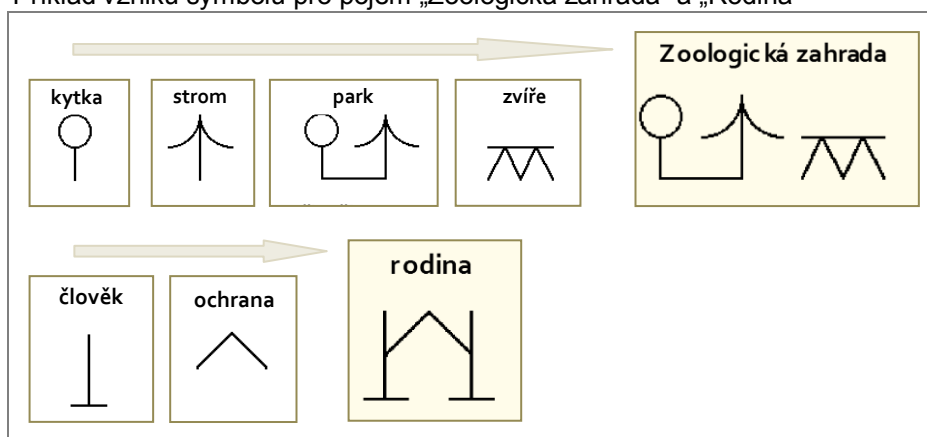
### **Komunikační systém Bliss**

- Statický systém, který pro komunikaci využívá grafické symboly (Švarcová, 2011).
- Vytvořen rakouským chemikem Ch. Blissem (nechal se inspirovat čínským obrázkovým písmem) jako systém pro mezinárodní komunikaci, ovšem k tomuto účelu nebyl nikdy využit.
- Začal být využíván až v 70. letech 20. století, kdy byl adaptován pro potřeby osob s omezenými pohybovými funkcemi, zejm. pro jedince s DMO (Valenta, Müller, 2007). Symboly BLISS jsou mezinárodně standardizovány.
- Symboly jsou založeny na významu, využívají omezené množství základních abstraktních tvarů, které mohou představovat nejen konkrétní pojmy (činnosti, věci atp.), ale také pojmy abstraktní (pocity, vztahy atd.).
- Jedná se o poměrně obtížnou metodu, která vyžaduje velkou míru abstrakce. To může být překážkou pro osoby se sníženými kognitivními schopnostmi (Janovcová, 2003; Valenta, Müller, 2007).

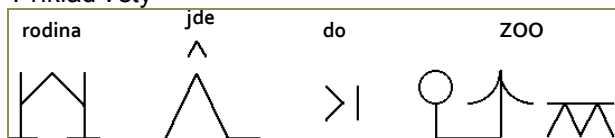
Obr. – Příklad symbolů Bliss



Obr. – Příklad vzniku symbolu pro pojem „Zoologická zahrada“ a „Rodina“



Obr. – Příklad věty



### Komunikační tabulky a knihy

Jsou jednoduchá, ale účinná cesta k záznamu toho, jak někdo komunikuje prostřednictvím svého chování. Každý, kdo je závislý na podpoře poskytované jinými lidmi, obzvláště potřebuje, aby bylo rozumět tomu, co říká.

#### Komunikační tabulka

| Když se děje toho: | Člověk dělá nebo říká: | Myslíme si, že to znamená: | Měli bychom udělat/děláme: |
|--------------------|------------------------|----------------------------|----------------------------|
|                    |                        |                            |                            |
|                    |                        |                            |                            |
|                    |                        |                            |                            |

## Doporučení pro práci s komunikačními tabulkami a knihami

- Vznikají uspořádáním, sestavením vybraných symbolů, slov, písmen, fotek atp. pro potřeby konkrétní osoby.
- Vybraný pojem (symbol, fotku, slovo) člověk označuje sám podle svých motorických možností ukázáním prstem, pěstí, pohledem, světelným paprskem umístěným na hlavě atp. Pokud člověk není schopen z důvodu omezení pohybových možností označovat sám, lze využít metodu tzv. scanování, kdy druhá osoba (např. rodič nebo pracovník) sleduje pohybem prstu jednotlivé symboly a člověk dává znamení, když je druhý na příslušném symbolu (např. mrknutím nebo kývnutím).
- Komunikační tabulka obvykle vzniká postupně a mění se (v závislosti na schopnostech klienta) v komunikační knihu. Je potřeba s tabulkou/knihou aktivně pracovat a její obsah doplňovat a aktualizovat podle momentálních potřeb, schopností a dovedností uživatele. Je vhodné uživatele do této přípravy a změn maximálně zapojovat.
- Komunikační tabulka/kniha může vzniknout s využitím běžných školních a kancelářských potřeb, zejména různých typů desek a pořadačů. Je ale také možné použít desky na hokejové kartičky umožňující oddělení jednotlivých pojmů a snadnou manipulaci s nimi, desky na vizitky z důvodu tuhosti desek a menšího formátu, ale také například různé typy fotoalb nebo desek na písmena a číslice.

## Facilitovaná (ulehčovaná) komunikace

je založena na mechanické podpoře ruky člověka, který chce něco sdělit. Umožňuje tedy jakékoliv osobě vyjádřit se tím, že ukáže na obrázek, předmět, písmeno či vyjádřit se celými větami na klávesnici. Jako komunikační metodu ji rozpracovala Australanka Rosemary Crossley v 70. letech. Cílem je omezit podporu ruky na nejmenší míru a nabídnout tak lidem možnost samostatnosti ve vlastním projevu. Tato metoda je nejrozšířenější v USA, Francii, Británii, Itálii a Belgii.

## Osvědčené postupy pro podporu komunikace

Zahrnují ochotu skutečně naslouchat a poznat, jakým způsobem dotyčný člověk komunikuje s vámi a jak vy s ním. Poskytnutí dobré podpory člověku vyžaduje usilovné rozvíjení jeho vlastních schopností a dovedností.

## Nositelé efektivní komunikace – komunikační partneři

Musejí umět naslouchat zvukům a po té slově, pozorovat – nejen tváře a výrazy ve tvářích, věnovat pozornost ostatním lidem, vystřídat se, aktivně se účastnit, mít zájem komunikovat.

## Komunikační partner

- musí umět rozpoznat snahu člověka o komunikaci a reagovat na ni
- znát způsoby, jak udržet a rozvíjet konverzaci s člověkem s postižením
  - *nepokládat pouze uzavřené otázky, na které je odpověď typu ano/ne*
  - *pokládat jen jednu otázku*
  - *neužívat negativní otázky*
  - *dát druhé osobě dostatek času na odpověď*
  - *umožnit „výměnu“ při komunikaci*

**Sociální pracovník potřebuje mít zároveň kontrolu, že člověk sdělení rozumí. Je třeba přijaté sdělení zopakovat a případně rozšířit.**

### Zobrazovací strategie

Pokud člověk využívá větší množství symbolů, nebo se i v malém množství obtížně orientuje, je nutné uvažovat nad koncepcí, jak bude sestavena komunikační tabulka/kniha, aby se zvýšila efektivnost práce s ní.

#### 1/ Seskupování symbolů:

Obvykle se při větším množství symbolů využívá různých typů kategorizací, např.:

- Podle témat (oblečení, místa, hygiena, bolest a nemoci, nákupy, jídlo a další.)
- Podle počátečních písmen
- Podle gramatických pravidel (přídavná jména, slovesa atp.)
- Kombinace

Pokud je kniha obzvlášť rozsáhlá, je možné, aby na jejím začátku byl obsah (zástupné symboly pro jednotlivé kategorie). Orientaci uživatele v knize i tabulce lze také zvýšit prostřednictvím odlišení barevného pozadí jednotlivých kategorií v řádcích nebo stranách.

#### 2/ Pořadí symbolů:

Při sestavování komunikační tabulky/knihy je vhodné nezapomenout, že některé vzkazy a informace je nutné přenášet urychleně bez zdlouhavého vyhledávání v komunikační knize.

Obr. – Ukázka z komunikační knihy pro seniora



#### 3/ Formát:

Velikost, vzhled a odolnost komunikačních pomůcek je opět závislý na schopnostech uživatele. Je nutné zohlednit motorické schopnosti (uchopit a uzvednout komunikační pomůcku, schopnost otáčet stránky atp.) nebo zrakové schopnosti (velikost obrázků a kartiček), aby bylo možné rozhodnout o velikosti pomůcek. U některých osob se ukazuje, že je vhodné komunikační tabulky, nebo jednotlivé symboly zalaminovat, aby se snížila možnost jejich poškození.

### Postup intervence

Výběr komunikační metody musí být vysoce individualizovaný, tak aby vždy aktuálně odpovídal možnostem a schopnostem člověka. I když by konkrétní, individuální komunikační systém (Klenková, 2006:208) neměl být založen na jedné metodě, strategii a jednom typu pomůcky, obvykle není doporučováno, aby nebyly využívány více než tři systémy současně (Janovcová, 2003).

Janovcová (2003) doporučuje reflektovat při výběru metod a přístupů:

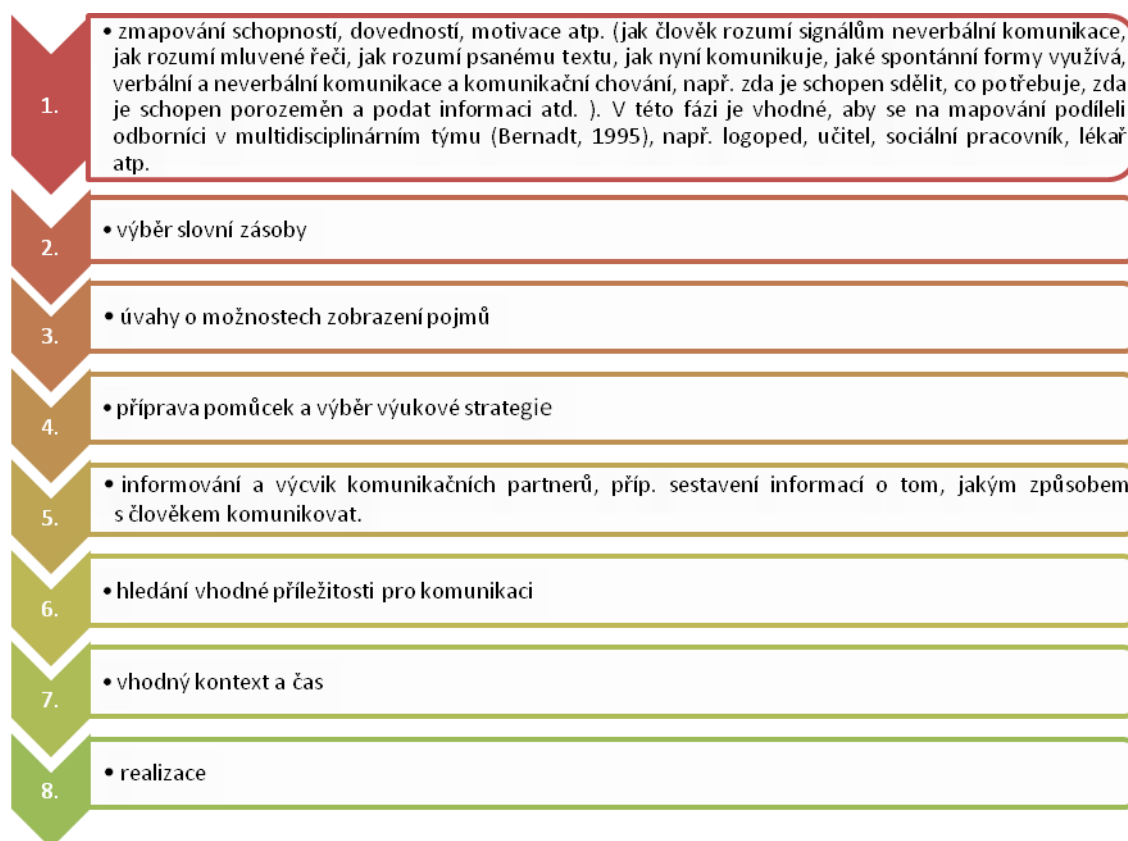
#### 1/ Informace o člověku

- Verbální dovednosti
- Fyzické dovednosti
- Stav smyslových orgánů
- Doba práceschopnosti
- Věk
- Předpoklad dalšího rozvoje
- Kognitivní schopnosti (paměť, pozornost, exekutivní schopnosti, závisí na nich kromě jiného schopnost porozumět symbolům, čtenářské dovednosti atp.)
- Potřeba a motivace ke komunikaci



- Podpora rodiny a personálu
  - Schopnost interakce
- 2/ Systémová hlediska
- Způsob přenosu (dynamický nebo statický)
  - Konicita (zřetelnost použitých znázornění, míra abstrakce)
  - Slovní zásoba (počet a rozsah symbolů nebo znaků v rámci systému)
  - Shoda s mluveným slovem

### Kroky:



### Základní principy AAK

(The Vermont Communication Task Force, 2003\*)

#### 1. AAK není jiný typ komunikace

AAK je stejná jako jakýkoli jiný způsob komunikace; funguje na stejných principech jako komunikace prostřednictvím mluvené řeči nebo slov. Je také ovlivňována stejnými faktory jako mluvená nebo psaná řeč (vztahy mezi lidmi, jejich schopnosti a dovednosti, prostředím, ve kterém se komunikuje atd.).

#### 2. AAK je multimodální

Když člověk komunikuje, obvykle kombinuje více prostředků. Používá slova, gesta, modulaci hlasu, mimiku, postoj těla a někdy využívá ke zvýšení srozumitelnosti i vizuální prostředky (fotky, schémata, psaný text atp.). Člověk, který komunikuje s využitím AAK, komunikuje obdobně. Jeho komunikace nezahrnuje jen jeden způsob (např. obrázky), ale je obvykle složena z mnoha různých forem. Je důležité, aby byly využívány všechny způsoby, které tento člověk ovládá, a zároveň je dál rozvíjet. Celkový způsob komunikace konkrétního člověka může být velmi složitý.

#### 3. AAK nezaručuje efektivní komunikaci

AAK sama o sobě nepomáhá "opravit" komunikaci. Jedná se spíše o využívání možností, které jí mohou do nejvyšší míry zlepšit.

#### 4. Zásadní role komunikačních dovedností partnera

Zatímco většina z nás je schopna komunikace s druhým člověkem bezprostředně využívat mluvené řeči, tak pokud druhý využívá alternativní, netradiční komunikační metody, je nutné, aby komunikační partner měl poněkud specifické znalosti a dovednosti.

Nejedná se jenom o znalost alternativních komunikačních metod (např. Makaton) nebo konkrétního komunikačního systému člověka (jak tento konkrétní člověk komunikuje, jaké formy a metody využívá a v jakých situacích), ale také o dovednosti související s komunikací jako takovou (schopnost rozpoznat, že druhý chce komunikovat, trpělivost a nutnost zpětné vazby o porozumění atp.).

#### 5. Týmová spolupráce je klíčová

Jediná osoba (samotný rodič, samotný speciální pedagog, samotný pracovník zařízení sociálních služeb ad.) není schopna dostatečně rozvíjet různé způsoby a strategie nutné pro efektivní komunikaci. Navíc může být takový přístup pro člověka se sníženými komunikačními schopnostmi značně matoucí. Je nutné, aby na rozvoji komunikace spolupracovaly veškeré subjekty, se kterými člověk komunikuje.

#### 6. Systém AAK není nikdy dokončený

Podobně jako v průběhu života rozvíjíme svou řeč a komunikační způsoby, rozvíjí se i způsob, jakým komunikují lidé s obtížemi v komunikaci. Tento rozvoj může být velmi rychlý (např. u osob, které jsou velmi motivovány ke komunikaci), ale také velmi pomalý (např. u osob, které mají celkově velmi snížené schopnosti a dovednosti). Je však nutné, aby systém vždy odpovídal potřebám a schopnostem konkrétních uživatelů (viz např. Vygotského koncept Zóny bezprostředního vývoje).

#### 7. Komunikace s blízkými.

AAK by měly užívat především osoby, které jsou pro člověka významné. Může se jednat o rodinné příslušníky, přátele, ale také personál v různých typech zařízení.

### **Doporučení osob, které využívají AAK, pro jejich komunikační partnery**

(The Vermont Communication Task Force, 2003\*):

1. Dávejte mi příležitost ke komunikaci v průběhu celého dne.
2. Umožněte mi komunikovat s druhými během celého dne.
3. Věřte tomu, že jsem zajímavý člověk a mám ostatním co říct.
4. Naslouchejte mi, když chci něco říct.
5. Může být důležité i to, co sdělují prostřednictvím mého těla.
6. Buďte trpěliví a počkejte, než dokončím své sdělení, i když to trvá dlouho.
7. Neptejte se mě jen na otázky, na které stačí odpovědět „ano“ nebo „ne“. Ptejte se mě otázkami typu „co, kde, kdy, proč a jak“.
8. Nechte mě dělat má vlastní rozhodnutí. Nerozhodujte za mě.
9. Říkejte druhým, že mají mluvit přímo na mě a ne na vás, když se mě chtějí na něco zeptat.
10. Nemyslete si, že vždycky víte, co chci říct.
11. Naučte se a rozumět všem způsobům, kterými komunikuji.
12. Naučte se používat mé komunikační pomůcky.
13. Naučte mě, jak používat můj komunikační systém.
14. Pomozte mi udržet mé komunikační pomůcky v řádném stavu.
15. Pomozte mi, aby mi mé komunikační pomůcky byly k dispozici, když je potřebuji.

### **Zdroje informací**

- ŠVARCOVÁ, I. Mentální retardace. Praha: Portál, 2011.
- JANOVCOVÁ, Z.: Alternativní a augmentativní komunikace. Brno: Masarykova univerzita, 2003.
- JANOVCOVÁ, Z.: Alternativní a augmentativní komunikace. Brno: Masarykova univerzita, 2010.
- LIGHT, J. Toward a definition of communicative competence for individuals using augmentative and alternative communication systems. *Augmentative and Alternative*, 1989.
- VALENTA, M., MÜLLER, O. Psychopedie. Praha: Parta, 2007.
- KUBOVÁ, L., PAVELKOVÁ, Z., RÁDKOVÁ, I. Znak do řeči. Praha: Tech-Market, 1999.
- KNAPCOVÁ, m., Výměnný komunikační systém, Praha: VOKS, 2006

- KUBOVÁ, L., Piktogramy – učebnice, Praha: Tech-market, 1997
- KLENKOVÁ, J. Logopedie. Havlíčkův Brod: Grada, 2006,
- SLOWÍK, J., Speciální pedagogika, Praha: Grada 20007,
- GLENEN S., DECOSTE, D.C.: The Handbook of Augmentative and Alternative Communication, London:Singular Publishing Group, 1997.

\*[HTTP://WWW.COMMUNICATIONMATTERS.ORG.UK/](http://www.communicationmatters.org.uk/); [HTTP://WWW.ATP.VT.GOV](http://www.atp.vt.gov)

### **Alternativní a augmentativní komunikace s klientem se smyslovým a tělesným postižením**

Autorka: Mgr. Lucie Stanická

Metody AAK můžeme uplatnit také při komunikaci s lidmi se smyslovým a tělesným postižením, u nichž je snížená schopnost dorozumívat se mluvenou řečí. Je však nezbytné vždy mít na zřeteli specifika, která vycházejí z konkrétního druhu postižení. Současně je vždy třeba se zamyslet, zda zhoršená schopnost verbální komunikace není právě důsledkem smyslového či tělesného postižení. U lidí se smyslovým a tělesným postižením často dochází ke zhoršení vyjadřovacích schopností, aniž by byl primárně postižen jejich intelekt. Zhoršení nastává také vlivem okolí, které neví, jak s nimi vhodně komunikovat.

Při komunikaci s člověkem se smyslovým postižením vždy vycházíme z osvědčených metod komunikace (v rodině, s blízkými,...) a současně nezapomínáme na použití vhodných kompenzačních zdravotních pomůcek – lupa, naslouchátko, vhodné ergonomické pomůcky apod.

Při řešení komunikace s člověkem se smyslovým a tělesným postižením je vhodné spolupracovat s poskytovatelem sociální služby nebo sdružením, které se specializuje na pomoc lidem s konkrétním druhem postižení (Tyfloservis, Lorm, SONS, Svaz neslyšících a nedoslýchavých ČR, Svaz tělesně postižených apod.).

### **Specifika AAK s lidmi se zrakovým postižením**

Dle závažnosti zrakového postižení je vždy třeba zvolit vhodnou kompenzační pomůcku – lupa, televizní lupa, podsvícený panel, počítač. Pakliže člověk se zrakovým postižením umí Braillovo písmo (speciální druh písma, který funguje na principu plastických bodů vytlačených do papíru), použijeme pro zjednodušení komunikace tento druh písma.

Co musíme mít na paměti při komunikaci s člověkem se zrakovým postižením:

- výstižný verbální popis situace a používaných pomůcek,
- umožnit klientovi seznámit se důkladně s pomůckami – nechat ho, ať si pomůcky prohlédne způsobem, který mu vyhovuje – natočením, přiblížením, prostřednictvím hmatu apod. – případně mu v tom i pomoci – navedením ruky apod.,
- zajistit dostatek silného, ale neoslňujícího světla při práci s pomůckami,
- využívat barevného kontrastu či podsvícení (u obrázků i u věcí),
- eliminovat efekty, které by mohly klienta rozptylovat – blikající osvětlení, prudké světlo apod.,
- často klienta oslovovat, aby věděl, že na něj hovoříme.

### **Specifika AAK s lidmi se sluchovým postižením a s lidmi nemluvicími**

Stejně jako u lidí se zrakovým postižením i u lidí s postižením sluchovým je potřeba zajistit vhodné kompenzační pomůcky usnadňující komunikaci – naslouchátko.

U lidí slyšících, kteří nemluví, je vhodné použít komunikátory s hlasovým výstupem – komunikační tabulky s hlasovým výstupem, počítač.

Co musíme mít na paměti při komunikaci s člověkem se sluchovým postižením:

- komunikovat s klientem tak, aby nám za každých okolností viděl do obličeje a na ústa,
- zřetelně artikulovat, při řeči otvírat ústa, hovořit pomalu,
- nemluvit na klienta, pokud se na nás nedívá nebo na nás nevidí,
- eliminovat efekty, které by mohly klienta rozptylovat – hluk, šum, rušné prostředí.

### **Specifika AAK s lidmi s kombinovaným smyslovým postižením**

Jedná se o lidi s kombinovaným postižením zraku a sluchu. Zpravidla jeden ze smyslů bývá postižen méně. Je proto třeba využít pro komunikaci tohoto smyslu, který často i sám klient pro komunikaci s prostředím upřednostňuje.

Podle způsobu komunikace hluchoslepých se rozlišuje (zdroj: [www.lorm.cz](http://www.lorm.cz)):

- skupina s využitím slovní formy řeči – zde se řadí osoby, které vládou kvalitní a plynulou formou řeči, kdy nemusí jít vždy o orální hlasitou řeč,
- skupina znaková – osoby, které dávají přednost znakové řeči, zpravidla se jedná o osoby s předřechovou ztrátou sluchu, tj. do osmi let věku,
- skupina němých – osoby, které neovládají ani slovní formu řeči ani znakovou řeč, často se jedná o osoby s přidruženou mentální retardací, děti s ranou HS, nebo dospělé osoby, které neměly možnost kontaktu se sociálním prostředím, život prožily v plné izolaci.

Podle kontaktu hluchoslepých s okolním světem se vymezuje:

- skupina taktilní – jedinci jsou vzhledem ke stupni duálního postižení odkázáni pouze na hmatový kontakt s okolím,
- skupina vizuální – zrakové funkce jsou natolik zachované, že umožňují kontakt s okolím,
- skupina auditivní – kontakt s okolím je zajištěn pomocí sluchového analyzátoru,
- kombinace předchozích – velice často se u jednotlivých hluchoslepých osob kombinují výše popsané způsoby kontaktu s okolím.

Co musíme mít na paměti při komunikaci s člověkem s kombinovaným smyslovým postižením:

- dle závažnosti postižení volíme takové formy komunikace, které klientovi nejvíce vyhovují a používáme je s přihlédnutím ke specifickým komunikace popsaným výše u lidí se zrakovým a lidí se sluchovým postižením, popř. volíme jejich kombinaci.

### **Specifika AAK s lidmi s tělesným postižením**

Při použití AAK u lidí s tělesným postižením je především potřeba věnovat pozornost vhodným kompenzačním a ergonomickým pomůckám. Ty je potřeba volit tak, aby klientovi umožnily co nejpohodlnější manipulaci s pomůckami. Paleta těchto pomůcek je velmi rozmanitá, od stabilizačních pásů trupu, přes ergonomické podpěrky ruky, hlavové ukazovátko až po speciální nástavce pro ovládání počítače.

U lidí s velmi těžkým tělesným postižením bývá pro komunikaci často používán pohyb hlavy (ano/ne), pohyb očí či očních víček nebo mimika (která může být i nepatrná).

### **Co musíme mít na paměti při komunikaci s člověkem s tělesným postižením:**

- pozorné naslouchání – je velmi důležité v případě špatné artikulace člověka s tělesným postižením,
- trpělivost a pozornost – člověk s tělesným postižením má často špatnou modulaci hlasu a obtížně tak rozeznáme, zda ukončil větu, zda se táže nebo nás o něco žádá apod.,
- uvědomit si, že příčinou obtížné komunikace nemusí být mentální stav člověka, ale právě jeho tělesné postižení,
- při komunikaci s člověkem na vozíku nebo na lůžku být v takové poloze, abychom hovořili tváří v tvář (sednout si naproti němu nebo k lůžku, dřepnout si apod.).

Obecně je vždy potřeba zajistit, aby na klienta při komunikaci působilo co nejméně rušivých elementů (hluk, shon, nepohodlí klienta apod.). Samozřejmostí by mělo být přizpůsobení svého komunikačního tempa klientovým potřebám.

### Zdroje informací

- BENDO VÁ, P., JEŘÁBKOVÁ, K., RŮŽIČKOVÁ, V. Kompenzační pomůcky pro osoby se specifickými potřebami. Olomouc: UP PedF, 2006.
- JANOTOVÁ, N.; ŘEHÁKOVÁ, K. Surdopedie. Komunikace sluchově postižených. Praha: SPN, 1990.
- KEBLOVÁ, A. Hmat u zrakově postižených. Praha: SEPTIMA, 1999.
- KEBLOVÁ, A. Sluch u zrakově postižených. Praha: SEPTIMA, 1999.
- KEBLOVÁ, A.. Kompenzační pomůcky pro zrakově postižené žáky ZŠ. Praha: SEPTIMA, 1999.
- KOPŘIVA, J. Lidský vztah jako součást profese: psychologické kapitoly pro sociální pedagogické a zdravotnické profese. Praha: Portál, 2006.
- KRAHULCOVÁ, B. Komunikace sluchově postižených. Praha: Karolinum, 2003.
- LUDÍKOVÁ, L. Vzdělávání hluchoslepých. Praha: Scientia, 2000.
- SLOWÍK, J. Komunikace s lidmi s postižením. Praha: Portál, 2010.
- VANČOVÁ, A. Edukácia viacnásobne postihnutých. Bratislava: Sapientia, 2001.
- VAŠŤATKOVÁ, J., VYHNÁLKOVÁ, P. Moderní trendy ve speciální pedagogice s přesahem do sociální sféry. Olomouc: Hanex, 2008.
- Společnost pro hluchoslepé - [www.lorm.cz](http://www.lorm.cz)

### Preterapie

Autorka: Bc. Radka Čebišová

**Preterapie** je metoda, která pomáhá při komunikaci s klienty, jejichž schopnost navázat nebo udržet psychický kontakt je narušena. Umožňuje například zlepšit komunikaci lidí, kteří žijí v domovech pro osoby se zdravotním postižením.

Preterapie prokázala, že může být užitečným nástrojem psychoterapie, ale i metodou, kterou lze využívat i při běžném provozu v organizacích pro osoby se zdravotním postižením, proto je přínosná jak pro psychology a psychiatry, tak pro každého, kdo v této oblasti působí: zdravotníci, sociální pracovníci, pracovníci přímé péče, rodiče atd.

Metoda preterapie, kterou vyvinul psycholog Garry Prouty, je velkým přínosem v oblasti psychoterapie zaměřené na člověka. Preterapie umožňuje navázání kontaktu s lidmi, kteří mívají nálepku „ nereaguje na terapeutické působení“.

Prouty za výchozí bod považuje „psychologický kontakt“ mezi terapeutem a klientem, který Carl Rogers specifikoval jako jednu z nutných podmínek terapeutického procesu. Právě tento kontakt může být některým lidem cizí, nezvládnou ho. Proutyho metoda je založena na principu **zrcadlení též reflektování**, což znamená, že terapeut klientovi zrcadlí to, co vnímá. Metodu zrcadlení poprvé v praxi použil Otto Rank. Opakoval to, co mu klienti sdělovali, aby lépe pochopil jejich způsob uvažování. Carl Rogers metodu zrcadlení rozšířil na emocionální rovinu, aby přesněji poznal pocity a prožitky svých klientů. Prouty tento princip rozvedl ještě dále a reflektování používá proto, aby pomohl klientům navázat kontakt s realitou, se sebou samými i s druhými lidmi.

V Evropě byl tento přístup přijat a dále rozvíjen především v Belgii, Itálii a Nizozemsku, od roku 1992 jej odborníci aplikují v Německu.

Preterapie je další stupeň ve vývoji myšlení a praxe zaměřené na člověka. Rogersův přístup k terapii byl založen na třech nutných předpokladech či postojích:

1. **Bezpodmínečné pozitivní přijetí** – znamená vřelý, přijímající, pečující postoj k člověku, kterému poskytujeme podporu, vstřícnost a upřímný zájem, ať je to kdokoli.
2. **Empatie** - je spojena s jasným vyjadřováním porozumění pro klientovu zkušenost.

3. **Kongruence** - emoční opravdovost, otevřené projevování pocitů terapeuta vůči klientovi.

Přítomnost a vyjadřování těchto přístupů, včetně nedirektivního zrcadlení klientových pocitů a sdělování významů, představuje základ terapie zaměřené na klienta. Toto splývání postojů a technik je považováno za posilující faktor pro sebeutváření a seberealizaci (Rogers).

Jako první podmínku terapeutického vztahu definuje Rogers **psychologický kontakt** (Rogers). Tato „první podmínka“ však bývá opomíjena. Preterapie je tedy vhodná především pro lidi, kteří nedokážou navázat kontakt, jelikož jejich *schopnost navázání kontaktu je omezená*.

### Psychologický kontakt

Psychologický kontakt je vymezen na třech úrovních:

- **Kontaktní reflexe**, tj. práce na straně terapeuta
- **Kontaktní funkce** - proces na straně člověka samotného
- Zlepšení kontaktu se hodnotí podle projevů **kontaktního chování**.

### Kontaktní reflexe

Kontaktní reflexe jsou techniky uskutečňování empatického kontaktu. Přicházejí ke slovu, když není navázán dostatečný kontakt pro realizaci terapie. Reflexe umožňují navázat kontakt mezi terapeutem a klientem, nedokáže-li klient navázat realitní, emocionální nebo komunikační kontakt. Tyto reflexe jsou velice konkrétní, realistické a duplikované.

Je nutné respektovat předřečové či nedostatečně jazykově vyjádřené pocity. Existuje pět druhů kontaktních reflexí:

1. **Situační reflexe** - sledujeme aktuální klientovu situaci, okolí a prostředí, v němž žije, a reflektujeme jeho chování.  
Příklad: Pan Petr se upřeně dívá na nějakou skvrnu na podlaze. Reflektujeme: „Díváte se na velkou skvrnu na podlaze“.  
Tento druh reflexí podněcuje kontakt s realitou.
2. **Obličejové reflexe** - díváme se člověku přímo do tváře a pozorujeme předexpresivní emoce.  
Příklad: „Pavel se usmívá“, „Pavel se tváří rozzlobeně“.  
Tento druh reflexí podněcuje kontakt na rovině emocí.
3. **Tělové reflexe** - pro některé lidi bývá typické bizarní držení těla, gesta, pohyby. Nežřídka se vyskytují nepřírozené a strnulé pozice. Můžeme je reflektovat slovně nebo tělesně.  
Příklad slovního zrcadlení: „Eva má ztuhlé tělo“, „Jana se kolébá“  
Příklad tělového zrcadlení: přesně opakujeme všechny pohyby, které člověk dělá.  
Tyto reflexe pomáhají lidem snáze žít ve svém těle a překonávat tělesné odcizení.
4. **Slovní reproduktivní reflexe** - nemálo lidí žije na předřečové úrovni. Vyjadřují se jen úlomkovitou řečí, v nesouvislých větách či jen ojedinělými slovy. Objevují se příznaky echolálie (opakování slov a vět) a neologismy. Pozorně nasloucháme a reflektujeme slovo, byť jeho významu nerozumíme, aby člověk byl přijat jako rovnocenný partner v komunikaci. Člověk tímto způsobem bývá povzbuzen a pak často svůj projev rozšíří.

Příklad: „(nesouvislý projev).....běžet, (nesouvislý projev).....strom, (nesouvislý projev).....papír“. Budeme reflektovat tři vyslovená slova. Příležitostně můžeme reflektovat i neverbální zvuky, což napomáhá rozvíjet komunikační kontakt.

5. **Zopakované reflexe** - ztělesňují základ opětovného kontaktu. Princip je prostý. Vidíme-li, že předchozí reflexe byla účinná, použijeme ji znovu. Zopakované reflexe mohou být dlouhodobé nebo krátkodobé.

Uvedených pět technik poskytuje člověku jakousi komunikační síť na různých úrovních, takže má dostatek příležitostí k tomu, aby vyjádřil, co potřebuje a mohl s námi navázat kontakt. Toto vše člověku pomáhá, aby se posunul z předkomunikačního stádia na úroveň exprese (vyjádření).

### **Kontaktní funkce**

Jsou označovány jako realitní, emocionální a komunikační kontakt. Jsou koncipovány jako funkce vědomí a utvářejí teoretické cíle preterapie. Účelem preterapie je z tohoto hlediska obnova a rozvoj **realitního, emocionálního a komunikačního kontaktu**.

**Realitní kontakt** je popsán jako uvědomění si „světa“. Konkrétně je tím myšleno uvědomování si lidí, míst, věcí a událostí. Setkáváme se s lidmi na úřadech, v letadle, na ulici a podobně. Lidé jsou nedílnou součástí naší reality. Všechno na světě obývá nějaké místo - já jsem tady, ty jsi tam, babička je na Moravě,...Kolem nás jsou spousty věcí - knihy, jídlo, slunce, hvězdy,.....s věcmi jsme v neustálém kontaktu. Události jsou naopak dočasné: „V létě jsem byla v Egyptě“. „O víkendu pojedu k rodičům“. Součástí naší reality je samozřejmě i čas.

**Emocionální kontakt** lze definovat jako uvědomění si svých nálad, pocitů a emocí. Nálady jsou těkavé, nemají dlouhého trvání. Například můžeme říct: „Dneska mám opravdu špatnou náladu“. Stává se, že ani nevíme, proč tu či onu náladu máme, přesto je přítomná. Pocity jsou specifitější, jsou přesněji vymezitelné, více přítomné a především mají konkrétní předmět: „Dneska jsem smutná, protože nemám čas na odpočinek“. Emoce jsou intenzivnější a obvykle se vztahují ke konkrétní události: „Jestli bouchneš babičku, strašně se rozzlobím“.

Emocionální kontakt se tedy vždy vztahuje k „JÁ“.

**Komunikační kontakt** je symbolickým vyjádřením reality (světa) a emocí (JÁ) určených druhým lidem prostřednictvím slov a vět či nějakého alternativního způsobu komunikace. Je to však víc než pouhý přenos informací, protože jeho součástí je smysluplné vyjádření našich prožitků světa a sebe samých pro druhé lidi.

### **Kontaktní chování**

Kontaktní prvky chování jsou takové změny chování, které se objevují jako výsledek posilování kontaktních funkcí prostřednictvím kontaktních reflexí.

Výsledek: Navázání realitního, emocionálního a komunikačního kontaktu. Realitní kontakt - slovní projev týkající se lidí, míst, událostí a věcí.

**Zdroje informací**

- PROUTY, G., Van WERDE, D., PÖRTNER, M. Preterapie. Praha: Portál, 2005.
- ROGERS, C. RANSOM. The Problem of Being Human. Lafayette: Real People Press, 1967.
- QUIP – společnost pro změnu – <http://www.kvalitavpraxi.cz/>



## **Nácvik sociálních dovedností**

Autorka: PhDr. Lada Furmaníková, Ph.D.

Lidé s postižením mohou využívat podporu ve všech základních životních oblastech: v oblasti bydlení, práce nebo vzdělávání, při využívání volného času nebo v oblasti vztahů. Ve všech těchto oblastech je možné využít podporu prostřednictvím nácviku sociálních dovedností, která umožní lidem s postižením získat a udržet si dovednosti potřebné pro běžný, každodenní život.

Tato podpora by měla vždy respektovat specifické potřeby cílových skupin i jednotlivců. Při nácviku sociálních dovedností je vhodné uplatňovat základní psychologické zákonitosti a didaktické zásady – a to i přesto, že k nácviku a přenosu nedochází ve vzdělávacích zařízeních, ale v oblasti sociálních služeb. Respektování zákonitostí a zásad totiž může zjednodušit a zefektivnit spolupráci mezi klientem a pracovníkem.

## **Psychologické zákonitosti učení**

### **1. Zákon motivace**

Při spolupráci pracovníka a klienta je motivace jedním z klíčových faktorů ovlivňujících celkovou efektivitu intervence. Zejména zpočátku musí být využíváno motivace, která vychází z vnitřních pohnutek člověka, než motivace vnější. Člověk s postižením musí rozumět tomu, proč nácvik probíhá, k čemu mu získá nové dovednosti bude. Různými formami vnější motivace můžeme v procesu spolupráce klienta jen podporovat.

Obvykle bývá užitečnější využívat různé formy pozitivní motivace, která zviditelní úspěch klienta nebo zážitek úspěchu posílí, než motivace negativní, kdy je jeho výkon motivován a provázen strachem z očekávání nepříjemností a sankcí. Protože zážitek úspěchu má velmi silný motivační účinek, pracovník by měl podpořit jeho vznik i u těch klientů, jejichž schopnosti a dovednosti jsou na nižší úrovni (např. volbou postupů, kdy se činnost dělí na menší úseky, v nichž může zažít úspěch). Naopak prožitek neúspěchu obvykle motivaci spíše snižuje, zvláště pokud je zážitek neúspěchu opakovaný nebo není vyvážen úspěchy.

### **2. Zákon zpětné aferentace**

Zpětná aferentace znamená konfrontaci stanoveného cíle s cílem skutečně dosaženým, tedy porovnávání předem stanoveného cíle spolupráce s tím, k čemu spolupráce skutečně vedla a jaké měla nakonec výsledky.

K tomuto srovnání je nejprve nutné splnění cíle vyhodnotit, a to v souladu s předem stanovenými kritérii. Pokud se jedná o plnění dlouhodobějších cílů, bývá obvykle efektivnější diskutovat o naplňování cíle a podávat zpětnou vazbu již v průběhu učení nebo nácviku. Tím lze nejen předejít zpevnění nesprávných vzorců v době, kdy nová dovednost nebo způsob chování ještě nejsou automatizované, ale také průběžně posilovat motivaci člověka ke splnění cíle a další spolupráci.

### 3. Zákon přenosu učení

Základem přenosu je zobecnění toho, co se člověk naučil takovým způsobem, aby byl schopen přenést nově naučené (např. novou dovednost) do podobné činnosti nebo prostředí.

Přenos dovedností a nových způsobů chování do jiných činností nebo prostředí bývá často kritickým bodem, protože vyžaduje určitou míru generalizace, abstrakce, vyhledání bodů, které jsou společné pro obě činnosti, jejich abstrahování a přenos do nových podmínek a situací – a právě tyto schopnosti mohou být u lidí s mentálním postižením omezeny. Přesto, že by tedy byl přenos dovedností do jiných situací nebo prostředí žádoucí, nelze očekávat, že k němu dojde automaticky. Je proto vždycky nutné zvážit, zda, v jakých oblastech a jakým způsobem může být nácvik realizován – a to zejména tam, kde nácvik neprobíhá v prostředí, v kterém bude činnost posléze realizována (např. příprava lidí, kteří budou odcházet z DOZP na život v běžném prostředí).

### 4. Zákon opakování

Opakováním dochází k fixaci nových návyků a dovedností. Lidé s mentálním postižením mohou mít různá omezení v oblasti paměti a pozornosti, a proto je potřeba počet i způsob opakování přizpůsobit jejich individuálním potřebám.

Valenta a Müller (2007) doporučují při opakování respektování následujících zásad:

- opakovat stejné věci různými způsoby, v různých podmínkách
- postupovat systematicky a způsobem, který je klientovi srozumitelný
- při opakování využívat pozitivní zpětné vazby (např. pochvala) tak, aby byl účinek správně vykonaného úkonu posílen
- frekvenci opakování volit individuálně, přizpůsobit ho člověku a také tomu, co má být naučeno (např. složitost úkonu)
- respektovat psychohygienické zásady, tj. při nácviku dodržovat přestávky, střídat činnosti, metody, prostředí atd.
- motivovat člověka s postižením (pozitivní zpětnou vazbou, poukazováním na využití dovednosti atd.)

### Didaktické zásady

Didaktické (výukové) zásady vycházejí většinou z výše uvedených psychologických zákonitostí učení. Zachycují a vyjadřují předpoklady a podmínky, kterými by se měl řídit proces nácviku sociálních dovedností. Jejich dodržování přispívá ke zvyšování jeho efektivity. Valenta a Müller (2007) definují obecné didaktické zásady, které je efektivní respektovat při nácviku s lidmi s mentálním postižením:

#### 1. Zásada uvědomělosti, aktivity a participace

Klienti sociálních služeb musí být v maximální možné míře a v různých podobách zapojeni do nácviku sociálních dovedností – tedy do naplňování svých cílů. Zapojení člověka by měl pracovník předpokládat a umožňovat, a pokud jsou osoby spíše pasivnější, měl by aktivně vytvářet situace, ve kterých klient dostane prostor pro partnerskou účast (Jesenský, 2000, s. 168). Tato zásada vyžaduje, aby osoby rozuměly významu získávaných vědomostí, znalostí a dovedností pro svůj běžný život, ale

také požadavkům, které jsou na ně kladeny (proč se mají toto učit tímto způsobem). Důraz je kladen na vlastní motivaci jedince. Pokud člověk není k zisku dovedností motivován, může se jej pracovník pokusit motivovat například prostřednictvím objasnění významu a smyslu navrhovaných cílů (k čemu mu dovednost bude, co tím získá).

## **2. Zásada názornosti**

To, co se má člověk naučit, co si má osvojit, by mu mělo být předkládáno tak, aby mohl do vnímání zapojit co možná nejvíce smyslů (zrak, sluch, hmat atd.). Uplatňování této zásady vede nejen ke zvýšenému zájmu osob, ale zejména k trvalejšímu zapamatování a dokonalejšímu osvojení učeného (Mužík, 2004).

Zásada upozorňuje, že nejčastěji vyžívaná metoda verbálního přenosu informací (výklad, tj. sdělím klientovi, jak má postupovat) nemusí být zejména u osob s mentálním postižením dostatečná. Proto je potřeba přenos a fixaci při nácviku dovedností podpořit nejen využitím vizuálních a audiovizuálních pomůcek (např. různá schémata a postupy, videa atp.), ale zejména realizací aktivit v běžném prostředí (zejména při nácviku specifických, rolových a instrumentálních dovedností). Tyto pomůcky nemusí být unifikované, jak je obvyklé ve školní prostředí, ale může je vytvářet i pracovník sám nebo ve spolupráci s klientem tak, aby odpovídaly jeho specifickým potřebám.

## **3. Zásada přiměřenosti**

Výběr postupů (jak bude nácvik probíhat) i organizační záležitosti (kdy, jak často, jak dlouho) musí odpovídat specifickým potřebám klienta, ale také jeho aktuálním dovednostem, zkušenostem a motivací. Přiměřený přístup pracovníka a volba postupu přímo souvisí s (ne)možností klienta zažít při nácviku úspěch a má tak vliv na jeho postoj k nácviku, k pracovníkovi i sobě samému. Čím méně člověk rozumí cílům učení, tím je nutno volit pestřejší a zajímavější postupy a také přizpůsobovat tempo výuky.

## **4. Zásada soustavnosti**

Zásada upozorňuje, že je nutné, aby si lidé osvojovali vědomosti, dovednosti a návyky v ucelené soustavě, systému, jehož prvky na sebe srozumitelně navazují. Nové poznatky a dovednosti musí být prezentovány tak, aby umožňovaly jejich postupné zařazování do systému a poznání jejich vzájemných vazeb. Nesmí jich tedy být příliš mnoho najednou; pokud se jedná o složitější úkon nebo informaci, je potřeba ji nejprve bezpečně fixovat (např. metodou bezchybného učení, viz níže). Právě systematické uspořádání usnadňuje zapamatování a snazší vybavování informace nebo dovednosti.

## **5. Zásada trvalosti**

Tato zásada je zaměřena na uchování a znovu vybavování poznatků a dovedností. Její naplňování přímo souvisí s dodržováním ostatních zásad, zejména se zásadou soustavnosti: pouze informace, které si osoba začlení do struktury nebo schématu, je možné udržet v paměti po delší dobu. Aby byly nové znalosti a dovednosti využitelné, musí pracovník podporovat záměrné zapamatování, logicky strukturovat věci, které se má člověk naučit a objasňovat význam nových znalostí a dovedností pro jeho běžný život (Mužík, 2004).

Podmínkou trvalého osvojení je také pochopení a dostatečné procvičování a opakování. Dovednosti a návyky však musí být nejen naučeny, ale i dále udržovány. Aktualizace, procvičování a využívání naučeného ve více či méně analogických podmínkách a situacích je podmínkou toho, aby se nově

vytvořené návyky, dovednosti a poznatky udržovaly. Naučené je upevňováno, pouze pokud osoba naučené dovednosti dále praktikuje ve svém životě.

### **6. Zásada uplatňování reedukačních a kompenzačních postupů a technických podmínek**

Tato zásada reflektuje, že obtíže osob s postižením a jejich důsledky v různých oblastech je možné ovlivnit prostřednictvím využíváním různých specifických postupů a úpravou podmínek (Jesenský, 2000). Tyto úpravy mohou zefektivnit proces spolupráce a mohou i dále posilovat soběstačnost a samostatnost osob s postižením.

### **7. Zásada orientace na praxi**

To, co se člověk učí, musí být přímo využitelné v běžném životě (Mužík, 2004). Člověk musí chápat, co je cílem spolupráce a jak nově naučené dovednosti a znalosti využije. Proto musí spolupráce maximálně zohledňovat představy a zkušenosti člověka.

### **8. Zásada aktuálnosti**

Učební materiál musí odpovídat aktuálním, reálným potřebám osoby (Mužík, 2004).

### **Bezchybné učení - Errorless Learning**

Bezchybné učení je metoda, která je využívána při nácviku sociálních a pracovních dovedností a která kompenzuje některé obtíže charakteristické pro osoby s mentálním postižením (zejména obtíže v oblasti verbálního učení a paměti). Tato metoda využívá implicitní, procedurální učení, které zahrnuje takové psychomotorické akce, které se opakují v nezměněných podobách a mohou být naučeny „bez přemýšlení“ nebo uvědomování.

Nácvik je založen na podrobné analýze úkonu nebo dovednosti člověka, které mají být naučeny. Jednotlivé, nejmenší a nejjednodušší kroky jsou pak opakovány a postupně nacvičovány.

### **Strategie podpory**

Hlavním cílem podpory je umožnit člověku, aby časem činnost vykonal zcela samostatně. Účelem tréninku je přejít od vyšší formy podpory k menší a nakonec k úplnému snížení, vytráčení podpory. Aktuálně zjišťujeme rozsah potřebné podpory a to tak, že nejdříve dáváme co nejmenší podporu (gestem, jemným dotykem), když nestačí, postupně podporu zvyšujeme. Podporu použijeme před činnostmi pouze výjimečně, po činnosti až v pozdější fázi tréninku

### **Klíčové otázky strategie podpory**

- jakou podporu poskytovat
- jak velkou podporu poskytovat
- kdy podporu poskytovat

## Základem je podpora během činnosti (simultánní nápověda)

### Výhody

- umožňuje samostatné rozhodování
- umožňuje mu předvést, co umí
- snižuje se chybovost
- minimalizuje narušení řetězce učení (nápověd a reakcí)

**Podpora vychází z potřeb člověka s postižením, ne z očekávání sociálního pracovníka** (tj. očekáváme, že klient to dokáže a zároveň zasahujeme, když je jednoznačné, že to nezvládne).

### Práce s chybou

Člověk udělá činnost tak rychle, že nestihneme včas předejít chybě

- pracovník, asistent se omluví (chyba, že nezasáhl včas)
- poskytne podporu, nápovědu k nápravě - „**zkuste to jinak**“

- *přenáší odpovědnost na člověka, zvyšuje jeho sebevědomí, umožňuje mu naučit se, jak z problému ven*

- poukáže na předešlý podnět (naváže znovu řetěz učení)

### Metodika nácviku

Zaznamenáváme, jakou podporu člověk potřeboval (slova, gesta), jaký krok zvládnul, případně co udělal špatně. Záznamy prioritně slouží ke sledování toho, jak se učí, pomohou při plánování tréninku, zajistí kontinuitu, pokud se pracovníci střídají, umožní předejít případným rizikům a může zajistit v určité podobě také sebekontrolu.

Pokud hodnotíme dosažení cíle, zaměřujeme se na rozlišení zvládnutí kroku x zvládnutí celé činnosti x opakované zvládnutí činnosti. Např. klient bude zvládat stlaní postele určitou rychlostí, po určité době nebude dělat víc než z % chyb.

### Analýza nácviku

Je vhodné vytvořit písemnou **analýzu nácviku**. Identifikujeme při ní **kritická místa** a **rozhodovací kroky**. Dále se určí kritérium **pro zvládnutí činnosti** (kdy člověk činnost skutečně zvládne), **čas** – jak dlouho bude trvat jeden tréninkový blok, v jakém **prostředí** budeme nacvičovat (přirozené, simulované nebo kombinované), jakou **motivaci** budeme používat (+ plán postupného odstraňování umělé motivace), jaká bude **struktura učení** (jaký druh řetězení použijeme), **způsob**, jak budeme později generalizovat naučenou činnost (rozšiřovat její zvládnutí v jiném prostředí, s jinými lidmi).

### Přirozené x simulované prostředí struktury učení (řetězení)

1. řetězení kompletního úkolu
2. učení po trsech
3. řetězení dopředu
4. zpětné řetězení
5. kombinovaná struktura učení

GENERALIZACE - způsoby, jak rozšířit výkon uživatele za hranice původních podmínek, za kterých byla dovednost vyučována

**Riziko závislosti na pracovníkovi, který připravuje klienta do nové služby, řešíme:**

- omezit pochvaly během učení (žádná zpráva = dobrá zpráva)
- omezit oční kontakt (očima sledujeme činnost)
- omezit osobní tón, emotivní komunikaci (nápovědy ve věčném tónu)

**Činnost, kterou nacvičujeme, má být věkově přiměřená, hned využitelná** (člověk si ji sám zvolil nebo s učením souhlasil).

**Zdroje informací**

- MUŽÍK, J. Androdidaktika. Praha: ASPI, 2004.
- JESENSKÝ, J. Andragogika a gerontagogika handicapovaných. Praha: Karolinum, 2000.
- VALENTA, M., MÜLLER, O. Psychopedie. Praha: Parta, 2007.

## **Modul 5: Podpora uživatelů v transformačním procesu**

Autorka: Bc. Zuzana Thürlová, DiS.

**Motto: S počáteční podporou to jde!**

**Klíčová slova:** pracovní uplatnění, podpora versus pomoc, běžný způsob života, učit se, pocit užitečnosti, podporované zaměstnání, legislativa zaměstnávání postižených osob, otevřený trh práce, nácvik dovedností, služba sociální rehabilitace, sociálně terapeutické dílny, motivace uživatele k pracovnímu uplatnění.

### **Cíl modulu**

- Získat informace, inspiraci a moci si vyzkoušet, jak prakticky podpořit uživatele v rozvoji praktických dovedností.
- Umět si kvalifikovaně odpovědět na otázky spojené se samostatným bydlením konkrétních uživatelů.
- Porozumět rozdílnému přístupu k uživateli (podpora nebo pomoc).
- Seznámit se s tím, co je tým uživatele, a posilovat pozitivní vazbu s uživatelem.
- Znat rizika spojená se zapojením uživatele do většinové společnosti a umět s těmito riziky pracovat.

### **Podpora pracovních dovedností**

**Úvod:** Otázka k účastníkům: Co pro nás osobně znamená mít zaměstnání?

Stejný význam má pracovní uplatnění i pro naše uživatele. Mít zaměstnání = další krok při zapojení do běžného způsobu života.

Význam placeného zaměstnání v běžné firmě (či chráněné dílně) mimo DOZP:

znamená vydělávat si peníze,

potkávat jiné lidi,

učit se od lidí, se kterými pracuji,

zvýšení sebevědomí,

získávání pocitu užitečnosti,

získávání praktických dovedností, např. samostatné cestování do zaměstnání, rozvoj měkkých dovedností jako je komunikace s vedoucím i kolegy, dodržování pravidel na pracovišti, přebírání odpovědnosti.

### *Práce ve skupinách*

Jaká je situace u Vás v zařízení? Pracující uživatelé mimo DOZP či se zapojují do činností i v rámci zařízení? Co a kde dělají? Kdo jim s tím pomáhá či pomohl? Jak probíhá spolupráce a s jakým výsledkem pro uživatele?

Účastníci definují důvody a překážky, které brání jejich uživatelům zapojit se do pracovního procesu mimo zařízení.

Pracovní skupina rozebírá jednotlivé překážky a hledá způsoby jejich zdoání. Lektor předává praktické návody a možnosti, jak podpořit uživatele při přípravě, získání pracovního uplatnění.

### **Co může pomoci?**

Jeden z argumentů: „naši uživatelé nepracují, protože je zde vysoká nezaměstnanost, málo práce, firmy nechtějí klienty zaměstnávat“.

Jak přesvědčit zaměstnavatele?

**Stát podporuje zaměstnávání lidí se zdravotním postižením a využívá k tomu následující nástroje:**

tzv. **“povinný podíl“**

- každá firma nad 25 zaměstnanců musí ze zákona zaměstnávat 4% lidí se zdravotním postižením (zákon č.435/2004 Sb., o zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů, §81) a pokud je přímo nezaměstnává – musí splnit tzv.

**náhradní plnění** (odebírání výrobků či služeb z chráněných dílen/ či od zaměstnavatelů zaměstnávajících více než 50 % zaměstnanců, kteří jsou osobami se zdravotním postižením, nebo

formou „pokuty“ odvod financí do státního rozpočtu) – pro firmu nejefektivnějším způsobem plnění povinného podílu je přímé zaměstnávání (finančně méně náročně + získá zaměstnance, který mu odvádí často méně kvalifikované a neoblíbené pracovní činnosti)

- finanční úlevy pro zaměstnavatele v podobě slevy na dani z příjmu (Zákon o dani z příjmu č.586/1992 Sb., ve znění pozdějších předpisů, § 35), které nejsou zanedbatelné: a) částku 18 000 Kč za každého zaměstnance se zdravotním postižením (invalidní v druhém a prvním stupni, osoba zdravotně znevýhodněná), b) částku 60 000 Kč za každého zaměstnance s těžším zdravotním postižením (invalidní v třetím stupni). Tyto částky se týkají plného úvazku; při snížení pracovního úvazku se úměrně snižuje i výše slevy na dani z příjmu)

- nižší mzdové náklady u lidí se zdravotním postižením, (Nařízení vlády č. 567/2006 Sb., o minimální mzdě, ve znění pozdějších předpisů, § 4): Zaměstnavatel může u zaměstnance se zdravotním postižením využít možnost snížení minimální mzdy: a) u zaměstnance v prvním a druhém stupni invalidity snížení o 25% (při plném úvazku mzda 6.000Kč hrubého), u zaměstnance ve třetím stupni invalidity snížení o 50% (při plném pracovním úvazku mzda 4.000 Kč hrubého).

- možnosti dotací od ÚP pro zaměstnavatele - běžné i pro chráněné dílny.

### **Kdo může pomoci s přechodem klientů do zaměstnání:**

#### **Agentury podporovaného zaměstnávání**

- agenturu poblíž daného zařízení je možné vyhledat na [www.unie-pz.cz](http://www.unie-pz.cz),
- zde je také možné získat mimo jiné bližší informace o službě Podporované zaměstnávání a legislativě týkající se zaměstnávání lidí se zdravotním postižením

**Jiní poskytovatelé sociálních služeb**, kteří se zaměřují na nácvik pracovních a sociálních dovedností:

- připravují uživatele na budoucí pracovní uplatnění (např. služba sociální rehabilitace, sociálně terapeutické dílny),
- poskytovatele těchto služeb je možné najít na internetu v **Registru poskytovatelů sociálních služeb**, <http://iregistr.mpsv.cz/>.

### **Podporované zaměstnání**

Co je podporované zaměstnávání (PZ)?

Smyslem PZ je vyrovnání příležitostí pro pracovní uplatnění lidí, kteří z důvodu zdravotního postižení nebo jiných znevýhodňujících faktorů mají ztížený přístup na otevřený trh práce a v důsledku toho mohou být nebo jsou omezení ve svém společenském uplatnění.

Zároveň PZ představuje významnou službu zaměstnavateli, kterému musíme také poskytnout potřebnou podporu, aby mohl takového člověka zaměstnat.

Základním principem PZ je oboustranná výhodnost, to znamená, že nabídka uchazeče o práci odpovídá potřebám zaměstnavatele a naopak.

Podporované zaměstnávání zastřešuje Česká unie pro podporované zaměstnávání a nadnárodní organizace Evropská unie pro podporované zaměstnávání (EUSE).

První agentura PZ začala pracovat v roce 1995. V současné době působí v České republice 52 agentur PZ, ve všech krajích kromě Plzeňského.

### **Role pracovníka sociálních služeb při podpoře uživatele**

*Zadání pro práci ve skupinách:*

Jaká je role pracovníka, při podpoře uživatele, který si chce najít práci? Co může pracovník sociálních služeb udělat pro to, abych podpořil uživatele při získávání pracovních návyků?

Ne každý uživatel vzhledem ke svým možnostem může získat pracovní uplatnění mimo zařízení. Je důležité, aby se uživatelé v rámci svých možností zapojili **za podpory pracovníků** do různých pracovních činností v rámci daného zařízení.

Cílem je osvojení nejenom konkrétní pracovní činnosti, ale také se zdokonalení v tzv. měkkých dovednostech (trénink pečlivosti, vlastní kontrola odvedené práce, přejímání zodpovědnosti, uvědomění si povinností apod.)



**Možnosti pracovního uplatnění:** chráněná dílna, běžná firma (příklady z praxe)

Uživatelé Agentury Osmý den, o. s. (převážně se jedná o lidi s mentálním postižením) pracují v různých firmách, které se liší počtem zaměstnanců (firmy rodinného typu, které mají 2-5 zaměstnanců až po nadnárodní firmy o velkém počtu zaměstnanců), zaměřením (např. služby, průmyslová výroba, zemědělství). Uživatelé v těchto firmách vykonávají různé pracovní činnosti, např. úklidové práce, zahradnické, pomocné dělnické práce, kompletační práce.

Příklady firem, kde se uživatelé uplatňují: restaurace, kavárny, školní jídelny, veřejné jídelny, rychlá občerstvení, veřejné služby (knihovny, školy, sportovní zařízení, nemocnice), výrobní firmy a další.

**Shrnutí**

Možnost pracovního uplatnění uživatelů (práce mimo zařízení či zapojení do pracovních činností v rámci zařízení) **má velký význam pro uživatele samotné**. Uživatelé se rozvíjejí, získávají nové zkušenosti a dovednosti. Je třeba mít toto na paměti a cíleně se tomu věnovat a podporovat uživatele při **tréninku činností**.

**Motivace uživatelů** k práci je velmi individuální a u každého uživatele je jiná. Jen v malé míře jsou motivací peníze. Většinou má větší váhu motivace, kterou je získání pocitu důležitosti, „nesedět“ pořád doma, dát si kávu s kolegy, mít pracovní uniformu, apod.

To, že člověk neumí číst, psát, je mu např. 45 let a nikdy nepracoval, není důvodem, abychom mohli dopředu říci, že **on pracovat nemůže**. Praxe dokazuje, že první zaměstnání může získat člověk i v 50 letech. Pro zaměstnavatele nemusí být překážkou, že uživatel neumí číst a psát.

Naši prací není hledat důvody a argumenty, proč ta daná věc nejde, ale spíše přemýšlet, jak překonat tyto překážky, jak by se to dalo udělat a podpořit uživatele v samostatnosti.

**Příklady dobré praxe**

**Význam vlastní motivace a podpory okolí při cestě k samostatnosti**

**Smysl příkladu:**

Příkladem pana Kroupy chceme poukázat na to, jak důležitá je při přechodu k samostatnému životu trpělivost a výdrž. Jak je důležité se nevzdát, i když se to na první pokus nepovede. Jakou sílu dokáže mít dobrý druh motivace, který ale často uživatel nějakou dobu hledá.

Stejně tak chceme poukázat na to, že v procesu deinstitucionalizace je důležité zapojení více stran a vzájemná spolupráce. Všechna práce neleží jen na pracovnících domova pro osoby se zdravotním postižením (DOZP). Je mnohem efektivnější, když se do procesu zapojí i další subjekty – poskytovatelé návazných terénních sociálních služeb, blízké osoby, zaměstnavatelé.

Navázání fungující spolupráce mezi DOZP a poskytovateli terénních sociálních služeb je často dlouhodobý proces a předpokladem je zájem obou stran o vytvoření efektivní spolupráce, která je v zájmu rozvoje uživatele dané služby. Druhou podmínkou je také to, že v dané lokalitě existuje síť navzájem na sebe navazujících sociálních služeb.

**Oblast dobré praxe:**

Komunitní systém a spolupráce s jinými organizacemi

**Výchozí situace**

Pan Kroupa (34 let) žije v ústavu po celý svůj život. Žije v malé domácnosti společně se svou přítelkyní. Nikdy neměl zaměstnání mimo ústav. Jen občasně vypomáhal v ústavu s úklidem a s prací v kuchyni. Jednalo se pouze o nárazové práce, když se panu Josefovi zrovna chtělo. Pracovníci ústavu se jej snažili namotivovat k tomu, aby si hledal zaměstnání, vyjednali mu i brigádu v jedné restauraci ve městě, poskytli mu podporu při dojíždění do práce a zpět. Pan Kroupa se zde osvědčil a měl možnost získat stálé zaměstnání, ale odmítl. Důvod? Nechtělo se mu, přestalo jej to bavit a chtěl být raději doma.

## **Způsob řešení**

Zlom přišel, když si jeho přítelkyně, ale i další obyvatelé ústavu začali za podpory Agentury Osmý den, o. s. hledat zaměstnání ve městě a byli v tom úspěšní. Pan Kroupa také zjistil, že když má člověk stálou práci a je na to připraven, může případně využít další služby o. s. Jurta a učit se bydlet sám mimo ústav. Za podpory pracovnice ústavu a své přítelkyně navštívil Agenturu Osmý den, o. s., která poskytuje službu Podporované zaměstnávání. Se slovy - „chci pomoci najít práci, chci pracovat jako má přítelkyně, vydělat si peníze a jít pak bydlet pryč z ústavu“ - požádal o pomoc pracovní konzultantku agentury.

Pan Kroupa ale neměl o své budoucí práci reálnou představu, nevěděl, co by chtěl a zvládl dělat. Proto mu byla doporučena v danou chvíli vhodnější služba spolupracující organizace o. s. Jurta, která poskytuje službu Sociální rehabilitace – pracovní trénink, a byl mu zprostředkován první kontakt – pracovní konzultantka Agentury mu telefonicky domluvila informační schůzku se sociální pracovnící v o. s. Jurta, na kterou jej doprovodila pracovnice DOZP.

Pan Kroupa nastoupil do služby Sociální rehabilitace v o. s. Jurta, kde si za podpory asistenta vyzkoušel různorodé pracovní činnosti. Zjišťoval, jaká práce mu jde dobře, baví jej a chtěl by si jí vydělávat peníze. Učil se i jiné dovednosti, potřebné pro budoucí zaměstnání: dodržovat pracovní dobu a přestávku, zkontrolovat si odvedenou práci, komunikovat s vedoucími dílen, samostatně dojíždět na pracovní trénink. Pan Kroupa se učil také vyplňovat pracovní docházku, jelikož ale neumí číst a psát, byl to dlouhodobější proces. Za podpory asistenta ho však zvládl a opakovaným tréninkem se naučil i svůj podpis. V průběhu služby byla sledována motivace a výdrž pana Josefa při dosažení jím vytyčeného cíle. Jelikož dělal velké pokroky, jezdil pravidelně několik měsíců do o. s. Jurta, učil se potřebné dovednosti, a hlavně jeho motivace byla stálá, byl pan Kroupa připraven na přechod do zaměstnání v běžné firmě. Pracovnice o. s. Jurta mu poskytla podporu při kontaktování návazné služby Podporované zaměstnávání Agentury Osmý den, o. s., předala tel. kontakt na pracovníci, společně vypracovali Doporučení do služby, ve kterém je shrnut průběh přípravy na práci a výsledky, kterých pan Kroupa dosáhl. Pana Kroupu doprovázela na první schůzku v agentuře opět pracovnice DOZP.

Poté pan Kroupa pravidelně docházel do Agentury na schůzky s pracovní konzultantkou, s jejíž podporou se učil vše potřebné pro nalezení a získání zaměstnání – např. sestavit si svůj životopis (jelikož neumí číst a psát, jeho úkolem bylo sehnat potřebné údaje do životopisu, který pak formálně sepsala a upravila pracovní konzultantka), telefonicky oslovovat firmy a ptát se na práci, připravit se na osobní pohovor.

Díky předchozí přípravě v rámci pracovního tréninku ve spolupracující organizaci měl pan Kroupa poměrně konkrétní představu o zaměstnání, které chce dělat, a brzy si práci našel. Nastoupil do firmy na dva dny v týdnu jako pomocný dělník v truhlárně a uklízeč. Ve svém prvním reálném zaměstnání zúročil dovednosti získané během pracovního tréninku v o. s. Jurta. Dokázal si vyjednat potřebné věci s vedoucím, kontroloval odvedenou práci, sám si hlídal čas přestávky a konec pracovní doby, naučil se rychle svou práci zorganizovat. I proto byla asistence na pracovišti ze strany pracovní konzultantky krátkodobá.

Pan Kroupa se osvědčil v práci, měl po zkušební době a chtěl udělat další krok, který si naplánoval se svou přítelkyní – bydlet mimo ústav. Agentura Osmý den, o. s. je seznámila s jejich možnostmi a zprostředkovala kontakt se sociální pracovnící o. s. Jurta, která zajišťuje službu Podpora samostatného bydlení, jejímž prostřednictvím může pan Josef a jeho přítelkyně realizovat své přání odstěhovat se z DOZP. Pan Kroupa, jeho přítelkyně, pracovníci o. s. Jurta a DOZP pracovali v průběhu půl roku na tom, aby přechod do samostatného bydlení byl plynulý. Mapovali současné dovednosti a míru potřebné podpory, aby si oba klienti byli jisti tím, co je bude čekat (včetně výhod, rizik a zodpovědností s tím spojených). Velkou částí práce bylo také překonávání obav pracovníků DOZP a opatrovníka pana Kroupy z toho, zda samostatné bydlení zvládnou. Klíčové při rozptýlení obav bylo odhodlání pana Kroupy a jeho partnerky. Nezastupitelnou úlohu sehrála i pravidelná komunikace všech zúčastněných, která byla zacílena na předcházení všem možným rizikům spojeným se samostatným bydlením.

Pan Kroupa a jeho přítelkyně začali postupně přebírat zodpovědnost za svůj další život – např. kontaktovali majitele bytů, za podpory sociální pracovníce o. s. Jurta absolvovali prohlídky vybraných bytů, jednali s realitní kanceláří, svědomitě vybírali byt i s ohledem na to, že mají dva domácí mazlíčky, sháněli a postupně nakupovali drobné vybavení do domácnosti, plnili domluvené úkoly.

### Výsledek změny

Pan Kroupa pracuje přes rok ve svém prvním stálém zaměstnání, chodí do práce 4 dny v týdnu a domlouvá se s vedoucím, že by si úvazek zvýšil ještě o jeden den. Práce jej baví a ani jednou nepřišel s tím, že by to chtěl „zabalit“ a být raději doma. Zaměstnavatel je s jeho prací spokojen. Pan Kroupa již služeb Agentury nevyužívá, jelikož dosáhl svého cíle.

Na pracovišti získal přirozenou podporu v podobě vedoucího, na kterého se obrací pro radu i v mimopracovních záležitostech.

Má za sebou půl roku ve službě Podpora samostatného bydlení, kdy se on i jeho přítelkyně intenzivně za podpory pracovníků o. s. Jurta a DOZP připravují na přechod do svého vlastního pronajatého bytu ve městě, nyní jsou před podpisem nájemní smlouvy a stěhování je na spadnutí. Pan Kroupa si je vědom výhod i rizik spojených se samostatným bydlením mimo ústav.

Dle našeho názoru urazil velký kus cesty. Není to ten váhavý člověk jako dříve, který u ničeho dlouhodobě nevydržel. Už druhým rokem za podpory několika spolupracujících organizací a jejich návazných služeb směřuje za svým cílem, který se nezměnil – má zaměstnání a chystá se opustit ústav a žít se svou přítelkyní ve svém bytě ve městě. Na jeho cestě k samostatnosti mu jsou zároveň oporou i motivací jeho přítelkyně, vedoucí v práci, pracovníci o. s. Jurta, Agentury Osmý den, o. s. a DOZP.

### Doporučení a zkušenosti

#### Co je zásadní nebo klíčové pro úspěch změny

Motivace člověka (pana Kroupy) ke změně, která často musí uzrát; konání a úspěchy lidí v okolí kolem pana Kroupy (kamarádi z ústavu, kolegové v práci, přítelkyně); podpora pracovníků z ústavu, kteří překonali počáteční skepsi a kteří zprvu neviděli jeho cíle jako reálné; podpora uživatele z více stran (neziskové organizace, DOZP, zaměstnavatel, osoba blízká); čas věnovaný předchozí systematické přípravě, díky níž je pak změna méně náročná jak pro uživatele, tak pro pracovníky, kteří jej podporují (pracovní trénink před nástupem do práce, motivační schůzky předcházející přestěhování do vlastního bytu).

#### Obtížné momenty, překážky, rizika nebo kritická místa

U pracovníků, kteří poskytli podporu uživateli v dané oblasti opakovaně a bez úspěchu, to může vést k tomu, že nad ním zlomí hůl. Je třeba si uvědomit, že jeden, dva neúspěchy nejsou důvod k tomu, aby nebyla podpora uživateli poskytována. Je třeba vydržet a zkusit hledat jiný způsob, jak klienta motivovat.

#### Další případy, kdy se popsany postup osvědčil

V praxi se tento model přechodu uživatelů mezi navzájem navazujícími službami jednotlivých organizací osvědčil: pracovní trénink v o. s. Jurta → podporované zaměstnávání Agentury Osmý den, o. s. → podpora samostatného bydlení o. s. Jurta. Díky předchozí pracovní přípravě si uživatelé uvědomují své možnosti, ověří se jejich motivace, mají reálnější představu o své budoucí práci, jejich přechod do placeného zaměstnání je mnohem snadnější a efektivnější – udrží si práci dlouhodobě a spokojenost je jak na jejich straně, tak na straně zaměstnavatele.

### Podpora uživatele v samostatném bydlení

#### Zadání skupinové práce

Co pro vás znamená bydlet samostatně? Nyní to vztáhněme na své uživatele: je samostatné bydlení pro každého? Diskuze: ANO či NE a proč?

Na konkrétním příkladu nácviku dovednosti v bydlení (např. péče a provoz domácnosti, zajištění jídla, péče o domácnost, úklid). Každá skupina má jednu službu (DOZP, CHB, PSB\*, pokud bude v rámci transformace tato služba otevírána). Skupina se má na vybrané činnosti (zajištění jídla, úklid domácnosti, úklid svého pokoje) podívat ze dvou různých pohledů: *pohled uživatele* (jak on se v dané službě podílí na zajištění jídla či na úklidu), *pohled pracovníka v přímé péči* (jak on se v dané službě podílí na zajištění jídla pro uživatele či na úklidu jejich pokojů, bytů).

### Shrnutí

Přechod uživatelů do jiných forem služby (např. do CHB) přináší změny jak pro uživatele samotné, tak pro pracovníky:

**uživatelé** mají více povinností spojených např. s chodem domácnosti, očekává se od nich větší zapojení a přebírání zodpovědnosti.

Pracovníci přecházejí z pozice pomáhajícího pečujícího pracovníka do pozice pracovníka podporujícího.

Pracovníci uživatele podporují v oblastech, ve kterých to v rámci služby DOZP nebylo potřeba, např. stravování.

V DOZP se o přípravu a výdej jídla starají servisní pracovníci, ve službě CHB musí pracovník poskytnout uživateli podporu při zajištění jídla. Naplánovat nákup, asistovat při nakupování a přípravě jídla.

Je důležité mít na paměti, že i když uživatel zůstává dále ve službě DOZP, i zde je třeba co nejvíce v rámci možností uživatele i daného zařízení **přenášet zodpovědnost na uživatele**. Uživatel má práva, ale také povinnosti.

Podporovat uživatele v zapojení do běžných činností znamená dále jej rozvíjet, což ale bez cílené podpory pracovníka není možné!

Naši práci není hledat důvody a argumenty, proč ta daná věc nejde, ale spíše přemýšlet, jak překonat tyto překážky, jak by se to dalo udělat a podpořit uživatele v jeho dalším rozvoji a cestou za samostatností.

Inspirace pro pracovníky

„**Klub samostatně bydlících**“ může být aktivním nástrojem pro sdílení zkušeností, úspěchů, obav mezi uživateli navzájem. Uživatelé mají mimo jiné možnost si např. nacvičit zvládání rizik v samostatném bydlení, společně řešit krizové situace (např. zneužívání, manipulace apod.). Obsah klubu si utváří uživatelé samotní, pracovník má roli moderátora, přináší další podněty, podporuje členy skupiny.

### Sociální služby z pohledu uživatele (podpora versus pomoc)

**Pomoc versus podpora** v sociálních službách je trend říkat podpora, ztrácí se často hlavní význam tohoto slova. Je důležité správně vnímat obsah těchto slov, umět je v praxi naplňovat, vědět z jakých důvodů v dané situaci volím pomoc a ne podporu.

*Práce ve skupinách + prezentace výstupů ostatním účastníkům:*

3 skupinky, každá z nich má modelovou situaci. Popište, jak jedná pracovník, který pomáhá a pracovník, který podporuje.

**Podpora** je často mnohem náročnější než poskytnutí pomoci a to z následujících důvodů: časová náročnost, trpělivost pracovníka, limity daného zařízení, obavy o zdraví uživatele a pracovníkova následná odpovědnost za něj.

Všechny tyto „překážky“ se dají zdolat a zase je to jen o nás, zda chceme hledat možná řešení (někdy i nestandardní). Musíme si uvědomovat, proč je to pro uživatele tak důležité, abychom se v tu chvíli chovali profesionálně a nebrzdili uživatele v jeho dalším rozvoji.

Pokud při tréninku daných činností volí pracovník přirozenou míru podpory, poskytuje tím nejlepší službu uživateli, jakou poskytnout může. Dochází tak k rozvoji jeho dovedností, po opakovaném tréninku zvládá dané činnosti samostatně či jen s minimální podporou.

Na druhou stranu naše zkušenost je taková, že sami uživatelé očekávají spíše pomoc než podporu, je pro ně jednodušší a navíc to mají zažitě, vyzkoušené, plnit zadané úkoly než přebírat zodpovědnost za rozhodování. Pracovník musí být „ostrážitý“ a nenechat se uživatelem „manipulovat“ a nedělat věci za něj.

Dávání prostoru a „volnosti“ uživatelům, můžeme vnímat jako naše vlastní nebo uživatelovo ohrožení. V rámci toho spíše proto volíme pomoc než podporu. Je pro všechny strany důležité se o obavách a rizicích bavit, zamýšlet se nad tím, jak jim předcházet.

*Skupinová práce:*

Modelová situace od účastníků: kdy volíte raději pomoc místo podpory ze strachu o uživatele či o sebe samotné?

Návaznost na modul č. 2 (Právní kontext) + modul č. 3 (Individuální plánování).

PODPORA versus POMOC

Výstup z předešlé skupinové práce. Účastník si poznamená do tabulky níže výstupy z diskuze

| <b>Z POHLEDU PRACOVNÍKA V PŘÍMÉ PÉČI</b>                            |   |
|---|---|
| <b>Proč volím pomoc? Co mi to přináší?<br/>(+)</b>                  | <b>Když zvolím pomoc – co mě jako pracovníkovi to bere?<br/>(-)</b> |
| <b>Z POHLEDU UŽIVATELE SLUŽBY</b>                                   |   |
| <b>Co přináší – dává našemu uživateli fakt, že mu pomáháme? (+)</b> | <b>Co ztrácí náš uživatel, když mu pomáháme?<br/>(-)</b>            |

**Shrnutí**

Poskytnutím přirozené míry podpory našim uživatelům při nácviu jednotlivých dovedností (např. od samostatného oblékání až po zajištění chodu domácnosti), dochází k rozvoji jejich dovedností.

Podporujeme uživatele:

- při získávání samostatnosti,
- přijetí zodpovědnosti za svá rozhodnutí,
- při zapojení se do činností pro většinu společnosti naprosto běžných.

Podporovat uživatele je často pro pracovníka náročné.

Zvláště na počátku tréninku určitých dovedností. Pokud ale vytváříme, přináší to užitek nejenom uživateli ale i nám. Cílený nácvik znamená, že po určité době zvládne činnost uživatel sám, bez podpory pracovníka.

Přehnanou pomocí zneschopňujeme naše uživatele a bráníme jim v rozvoji.

Je třeba si uvědomovat, kdy pomáhám a kdy podporuji a případně z jakého důvodu upřednostňuji pomoc před podporou.

Podporovat uživatele znamená často umožnit mu prožít i méně příjemný zážitek, který je pro něj, ale do budoucna poučením (řízená míra rizika). Stejně jako pro nás, tak i pro naše uživatele platí, že „**chybami se člověk učí**“.

**Zapojení uživatelů do běžné komunity**

Nejsložitější částí transformačního procesu je vlastní zapojení uživatelů do běžné komunity. Jedná se o završení předchozích kroků transformace.

Pro úspěšné zapojení lidí s mentálním postižením do běžného života je klíčové:

1. budování týmu uživatele a jeho zapojení při naplňování cílů uživatele - posilování pozitivních vazeb,
2. diskutovat a tak předcházet rizikovým situacím, se kterými jsme se v praxi sami setkali + co pozitivního přináší život v komunitě

Důležitost **vytváření vztahů** – podpora přirozených vazeb: ne všechna práce leží na bedrech pracovníků, je třeba ale vytvářet osoby v okolí našich uživatelů, které mohou být nápomocny a zapojit je do procesu návratu uživatelů do běžné komunity.

### *Zadání skupinové práce*

S kým se setkávají Vaši uživatelé, kdo ovlivňuje jejich život, je jejich kamarádem, kdo jim pomáhá v dalším rozvoji, nebo by do toho mohl být zapojen?

Přirozená podpora uživatelů přichází často od lidí, od kterých bychom to nečekali (paní uklízečka, vrátný, kolega z práce, prodavačka v místním obchodě, soused, dobrovolník, ...). Naší prací je tyto vztahy podporovat a někdy i trochu korigovat, aby nedocházelo k tomu, že to co tak dlouho budujete a s uživatelem trénujete, přijde vniveč. Vysvětlit týmu uživatele rozdíl mezi pomocí a podporou a jaký důsledek to může mít, pokud uživatele budou přehnaně "hýčkat". Přehnanou pomocí (i když s dobrým úmyslem) mohou zase našeho uživatele "zneschopnit".

### **Jak můžeme posilovat vztah okolí k našim uživatelům?**

Tak, jak se na veřejnosti chováme k našim uživatelům, tak se k nim budou chovat a přistupovat k nim i ostatní lidé.

Při budování týmu uživatele je třeba nezapomínat na poskytovatele jiných návazných sociálních služeb. Je potřeba mít přehled o sociálních službách v okolí.

### **Rizikové situace, které našim uživatelům přináší život v komunitě – v běžné společnosti**

#### *Zadání skupinové práce*

Vyjmenujte rizika, která hrozí našim uživatelům žijícím v běžné společnosti, z čeho máte obavy? Co se s tím dá dělat? Společná diskuze nad danými riziky.

### **Zkušenosti z praxe**

Naši uživatelé žili v poměrně bezpečném prostředí v rámci daného zařízení, chráněni před negativními vlivy a reakcemi okolní společnosti. V průběhu přechodu do jiného typu služby je třeba počítat i s možnými nástrahami a nepříjemnostmi. Naší prací je uživatele připravit na tyto situace. Není jednotná rada, jak těmto rizikům předcházet. Jediné co můžeme udělat, je **cílená prevence**. Probírat jednotlivé situace s uživateli, dát jim radu, jak postupovat, vysvětlovat důsledky jejich chování.

### **Příklad dobré praxe**

#### **Cesta za samostatným životem může začít i v 50 letech**

Na příkladu paní Květy chceme ukázat, že na přechod z ústavní péče do samostatného života není nikdy pozdě. Chceme tak bořit mýty, že „na takové změny jsou už dost staří, to nezvládnou“. Stejně tak chceme otevřeně poukázat na největší úskalí, která jsou s touto změnou spojena. Rádi bychom také povzbudili pracovníky ústavních zařízení, kteří budou své uživatele podporovat při přechodu do samostatného života: "Všechno jde, když se chce, i když je to někdy dlouhá cesta".

### **Výchozí situace**

Paní Květa (50 let) žila v ústavu po celý svůj dosavadní život. Poprvé jsme se (pracovníci Agentury Osmý den, o. s. – služba Podporované zaměstnávání) s ní setkali ve chvíli, kdy si chtěla začít hledat zaměstnání. Hlavní motivací pro ni byly vlastní peníze. Personál i vedení ústavu ji v hledání práce podporovali, byli však skeptičtí ohledně výsledku celé 'akce'. Důvodů bylo několik: paní Květa měla nějaké pracovní zkušenosti například s úklidem, ale chyběla jí pečlivost, která je pro práci uklízečky klíčová; paní Květa dojížděla pouze s doprovodem; nebyla v mládí vzdělávána, tudíž nečetla a nepsala. Zaměstnání se však podařilo najít a paní Květa nastoupila na částečný úvazek jako uklízečka na základní škole. Několik měsíců byla podporována asistentem přímo na pracovišti. Posléze ještě několikrát změnila zaměstnání, zejména z důvodu ztráty motivace, která zapříčinila i snížení jejího pracovního výkonu.

Dnes paní Květa pracuje již pátým rokem jako uklízečka pro o. s. Spirála. Ve chvíli, kdy paní Květa měla rozběhnutou svou pracovní kariéru, chtěla udělat další krok – jít samostatně bydlet mimo ústav. Pracovnice agentury, která Květu podporovala při hledání zaměstnání, jí zprostředkovala kontakt na občanské sdružení Jurta, které poskytuje službu Podpora samostatného bydlení. Po 50 letech strávených po různých ústavních zařízeních to bylo od paní Květy opravdu odvážné rozhodnutí. Paní ředitelka ústavu i klíčový pracovník paní Květy ji, i přes mnoho obav, v jejím rozhodnutí podporovali.

### **Způsob řešení**

Paní Květa nastoupila do služby Podpora samostatného bydlení o. s. Jurta. Dostala asistenta, který ji prováděl celým procesem přechodu z ústavu do vlastního bytu i postupným zvyšováním dovedností nutných pro samostatný život. Paní Květa se přestěhovala do bytu o velikosti 2+1 v běžné městské zástavbě. Byt sdílela s jednou spolubydlící. Každá z žen měla vlastní pokoj, sociální zařízení s kuchyní bylo prostorem společným. Kromě každodenního nácviку běžných dovedností jako vaření, úklid domácnosti, péče o sebe a nakupování, se podpora paní Květy zaměřila na několik klíčových oblastí:

### **Čtení, psaní, počítání**

Paní Květa se naučila některé velmi základní úkony jako například podepsat se tiskacím písmem celým jménem. V dalších věcech potřebovala podporu a věděli jsme, že trvalou. Bylo domluveno, že pokud přijde dopis, paní Květa zavolá asistentovi, který jí ho přečte. Řešili jsme však i situace, kdy si paní Květa při nakupování neuměla přečíst, o jaký výrobek se jedná, případně nerozlišila, je-li levný či drahý. Nakonec však sama přišla s řešením této situace. Když se jí asistent ptal, jak některé výrobky, v kterých se orientuje, rozlišuje, uvedla, že podle barvy nebo nějakého symbolu na obalu apod. Tuto metodu pak společně rozšířili i na ostatní zboží. Využívali ji také, když chtěla paní Květa koupit levnější výrobek. Hledala pak zboží se značkou 'euroshop'. Asistent také paní Květu vysvětlil, jak pracují obchodní řetězce, například že do úrovně očí se dávají nejdražší výrobky a čím níže jdeme v regálu, tím méně zboží stojí. Paní Květa měla také odvahu se zeptat, pokud si nevěděla rady. Řešila tak například situaci, kdy se změnil obal známé potraviny. Obdobně si paní Květa poradila i při vážení zeleniny. Když měla i po několikaměsíčním nácviку potíže rozeznat některé symboly, například obrázek okurky od cukety, tak jednoduše požádala někoho, aby jí zeleninu zvážil.

### **Samostatnost**

Paní Květa volala asistentovi, případně paní ředitelce ústavu či svému bývalému klíčovému pracovníkovi kvůli každé maličkosti, a to mnohokrát denně. Například: "Jaký hrnec si mám vzít na špagety?" Úkolem asistenta bylo rozvíjet samostatné rozhodování paní Květy, což dělal dotazováním namísto nabízení hotových řešení. Tedy: "A jaký hrnec myslíš, že je vhodný?" místo "Použij ten největší, co máš." Kromě toho také asistent paní Květu podporoval ve schopnosti rozlišit, které situace jsou závažné, nebo dokonce krizové, kvůli kterým má volat a které důležité nejsou.

Později se ukázalo, že i když paní Květa rozpoznala, že situace není naléhavá nebo ji dokonce uměla sama řešit, telefonovala asistentovi, protože se nudila a cítila se osamělá. Tento problém byl uspokojivě vyřešen ve chvíli, kdy za Květou docházela dobrovolnice, která s ní aktivně trávila volný čas (například výletem, návštěvou restaurace či kina apod.)

### **Jiný režim**

Paní Květa měla ze života v ústavu hluboce zakořeněny některé návyky, například 'v šest hodin se koupu a poté převlékám do pyžama'. Může se to zdát úsměvné, ale v běžném životě jí pak nutkání tento starý režim dodržovat způsobovalo komplikace. Pokud si šla paní Květa po práci něco vyřídit na úřad a poté ještě nakoupit, nestihla být doma do šesti hodin a měla pak často tendenci odkládat své záležitosti na další den. Pokud musela být mimo domov déle, byla nervózní a rozladěná. Tento problém se vyřešil trpělivým přístupem asistenta, vysvětlováním a samozřejmě časem. Paní Květa si postupně zvykla na to, že si svůj čas může organizovat podle svého.

Podobně byla paní Květa zvyklá, že se do ústavu vše kupovalo po kartonech, a proto, když ze začátku nakupovala, tak ve velkém balení, například krabici past na zuby. Potřebu koupit další pasty měla již ve chvíli, kdy jí ještě deset zubních past zbývalo. Asistent paní Květu pomáhal reálně odhadnout potřebné množství zboží pro jednoho člověka (jednu domácnost).

## Finance

Když žila paní Květa v ústavu, hospodařila jen s minimální částkou peněz, a to s kapesným, za které si kupovala kávu a sladkosti. Nemusela se starat o to, zda má dostatek peněz na jídlo či zaplacený nájem. To se změnilo, když se přestěhovala do svého bytu. Za podpory asistenta se učila rozvrhnout peníze na nákupy a nutné platby spojené s chodem domácnosti tak, aby se jí nestalo, že poslední dny před vydáním dalších peněz od opatrovníka, nebude mít za co si nakoupit jídlo. Pomocí „obálkového systému“, vydáváním peněz na kratší období a podrobného plánování za podpory asistenta se naučila paní Květa samostatně a s rozvahou hospodařit s částkou na celých 14 dní.

### Situace, která je výsledkem změny

Paní Květa bydlí samostatně čtvrtým rokem a z toho již druhým rokem bez podpory asistenta (služby Podpora samostatného bydlení). Velmi dobře se o sebe umí postarat, zejména co se týče úklidu domácnosti, nakupování, vaření. Umí řešit běžné problémy, které život přináší. Opatrovník ji podporuje ve vyřizování osobních záležitostí v situacích, kde je potřeba dovednost čtení a psaní, přiděluje Květě peníze vždy na období 14 dní, se kterými paní Květa ale hospodaří samostatně a s penězi vychází.

Paní Květa bydlí nyní sama, ve volném čase chodí do města, navštěvuje kamarádky, které zná z práce a také ze služby Podpora samostatného bydlení. Paní Květa si postupně vytvořila svůj vlastní režim, ve kterém žije, a domnívám se, že žije spokojeně. Pokud ji dnes náhodně potkám ve městě, nerozliším ji mezi ostatními lidmi. Je civilně oblečená, na svůj věk vypadá velmi dobře. Pokud se s ní zastavím na kus řeči, hovoří o běžných věcech, ptá se mě, jak se mám (nepadá mi kolem krku a nesnaží se mě políbit jako kdysi, udržuje si vhodný distanc) a sama vypráví, jak se daří jí. Její vyprávění se ale netočí pouze okolo toho, co měla k obědu (jak bylo běžné, když žila v ústavu), hovoří o tom, jak bylo v práci, co si koupila nového, kde se byla podívat, jaké řeší starosti apod. Já si po rozhovoru s ní uvědomuji, že to není jen o práci asistenta a podpoře opatrovníka, ale že člověka přirozeně formuje a "vychovává" také každodenní život ve většinové společnosti, který nabízí množství podnětů a příležitostí nasbírat zkušenosti.

### Doporučení

#### Co je zásadní, nebo klíčové pro úspěch změny, bez čeho se nelze obejít?

Motivace člověka (paní Květy) ke změně a s tím související ochota podstoupit riziko a překonat překážky; podpora pracovníků z ústavu, kteří jsou často jedinými blízkými osobami pro uživatele služby a jejich názor a postoj má pro uživatele váhu; maximální možné zatažení uživatele do vlastního rozvoje (viz příklad, kdy paní Květa přichází s tím, jak je možné rozlišit výrobky, i když neumí číst), asistent nemusí znát řešení každé situace, uživatel je často zná sám, stačí mu jen pomoci na to přijít; pro změnu je také důležitý dostatek času a prožitá zkušenost (respektive mít možnost učinit zkušenost).

Nezapomeňte zmínit obtížné momenty, překážky, rizika nebo kritická místa.

Když jsme přišli na to, že v praktické rovině vše bude fungovat - péče o domácnost, samostatné nákupy, finance, najednou je tu větší oříšek - přirozená potřeba člověka po uspokojivém citovém životě, životě mezi přáteli, s partnerem, se kterým člověk může trávit svůj volný čas, sdílet radosti a starosti.

#### Shrnutí

Je důležité zaměřit se na budování týmu uživatele. Podpora přichází často od lidí, od kterých bychom to nečekali. Tým je přínosný nejenom pro uživatele, ale i pro nás jako pro pracovníky. Nejsme na to sami. Nezapomínejme na poskytovatele sociálních služeb v okolí (příspěvkové organizace i neziskové organizace).

Život v komunitě přináší i možná rizika a musíme se smířit s tím, že před vším naše uživatele neochráníme. Je třeba se cíleně zaměřit na prevenci! I špatná zkušenost, kterou uživatel udělá, je pro něj poučením do budoucna

Život v běžné společnosti přináší více pozitivního než negativního.



### **Zdroje informací**

- Česká unie pro podporované zaměstnávání, [www.unie-pz.cz](http://www.unie-pz.cz)
- Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, Registr poskytovatelů sociálních služeb,
- <http://iregistr.mpsv.cz/>
- Zákon č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, v platném znění
- Zákon č. 586/1992 Sb., o daních z příjmů, v platném znění
- Nařízení vlády č. 567/2006 Sb., o minimální mzdě

#### *\*zkratky*

*Domov pro osoby se zdravotním postižením (DOZP),  
Chráněné bydlení (CHB),  
Podpora samostatného bydlení (PSB).*