

Obsah

1. Úvod.....	3
2. POHODA - organizace.....	4
3. Jak pracujeme.....	5
3.1. Přístup zaměřený na člověka.....	5
3.2. Práva a povinnosti.....	7
3.2.1. Práva člověka s postižením/klienta.....	8
3.2.2. Povinnosti klienta.....	10
3.2.3. Práva a povinnosti osobních asistentů.....	11
3.2.4. Kontrolní mechanismus při porušení práv klienta.....	12
3.3. Zásady poskytování služeb.....	14
3.4. Etika.....	15
3.4.1. Etický kodex.....	15
3.4.2. Etické problémy.....	17
3.4.3. Postup v eticky dilematických situacích.....	19
3.5. Komunikace.....	19
3.5.1. Desatero základních rad pro komunikaci s člověkem s psychózou.....	25
3.6. Organizace práce.....	26
3.6.1. Individuální plánování.....	26
3.6.2. Asistenti.....	27
4. Práce s rizikem.....	31
4.1. Co to je riziko?.....	31
4.1.1. Jak se učíme vlastnímu rozhodování a odpovědnosti?.....	32
4.1.2. Jak je to u lidí s mentálním postižením?.....	33
4.2. Jak vnímáme riziko.....	34
4.3. Úkoly poskytovatele.....	35
4.3.1. Kdo se práce s rizikem účastní.....	36
4.3.2. Cíl vyhodnocování rizika.....	36
4.3.3. Rizika a individuální plán.....	36
4.3.4. Jak zjišťujeme a vyhodnocujeme míru rizika.....	37
4.3.5. Návrh postupu s využitím konkrétního příkladu.....	37
4.3.6. Co to je přiměřené riziko?.....	39
4.3.7. Dokumentace.....	41
4.4. Rizika vs. práva.....	41
4.4.1. Spolupráce s opatrovníkem.....	42
4.4.2. Postupy v krizových situacích.....	43
5. Rezidenční program – chráněné bydlení.....	44
5.1. Poslání CHB.....	44
5.2. Cílová skupina chráněného bydlení.....	44
5.3. Cíle služby chráněné bydlení.....	44
5.4. Organizačně-personální zajištění.....	45
5.5. Program v chráněných bytech.....	46
5.6. Klientské dny.....	46
6. Program terénní osobní asistence – ASISTENT POHODY.....	48
6.1. Poslání Centra ASISTENT POHODY.....	48
6.2. Cílová skupina služeb programu ASISTENT POHODY.....	48

6.3. Cíl služeb terénní osobní asistence.....	48
6.4. Organizačně-personální zajištění.....	48
7. Ambulacní program – denní stacionář	51
7.1. Poslání denního stacionáře.....	51
7.2. Cílová skupina služeb denního stacionáře.....	51
7.3. Cíle denního stacionáře.....	51
7.4. Organizačně-personální zajištění.....	51
7.5. Program v DKC.....	52
7.5.1. Péče o vlastní osobu.....	53
7.5.2. Rozvíjení vědomostí-výuka.....	54
7.5.3. Trapeutické činnosti.....	54
7.5.4. Sociálně-terapeutické činnosti.....	55
7.5.5. Pracovní rehabilitace.....	56
8. Doprava.....	58
8.1. Cestování pražskou městskou hromadnou dopravou.....	58
8.1.1. Autobusy.....	58
8.1.2. Zvláštní autobusové linky.....	58
8.1.3. Tramvaje.....	59
8.1.4. Metro.....	60
8.1.5. Přehled jednotlivých tras a stanic.....	60
8.1.6. Výňatek z přepravního řádu.....	63
8.1.7. Zkušenosti asistentů a asistentek s MHD v Praze.....	66
9. Ze života.....	70
10. Užitečné odkazy.....	71
10.1. Důležitá telefonní čísla.....	71
10.2. Internetové stránky.....	71
11. Závěr.....	73

1. Úvod

Milé asistentky, milí asistenti,

jsme rádi, že Vám můžeme představit nové vydání Pomocníka, dnes už Průvodce asistenta. Jeho cílem je přiblížit Vám způsob práce, jednotlivé programy POHODY a také Vám předat poznatky a zkušenosti jak z vlastní práce s uživateli našich služeb, tak z pracovních cest do Velké Británie.

Věříme, že Vám, kteří se prostřednictvím tohoto průvodce poprvé setkáváte s prací asistentů a sociální službou lidem s mentálním postižením pomůže Průvodce získat patřičný vhled a orientaci v tomto druhu služeb.

Jako začínající asistenti, máte možnost dovědět se víc o našem přístupu ke člověku, o principech práce a programech, v nichž se obojí snažíme přímou prací s uživateli uplatňovat. Ať už se jedná o práci v terénu, ve společné domácnosti uživatelů, či během jejich denních aktivit.

Těm z Vás, kteří pracujete jako osobní asistenti v POHODĚ už mnoho let, chceme nabídnout možnost, zamyslet se nad dosavadním způsobem práce a také vám dát možnost inspirovat se novými poznatky.

Ať už vás ke čtení této brožury vedl kterýkoli z důvodů, doufáme, že Průvodce asistenta se pro vás stane užitečným zdrojem informací a nápadů. Vaše práce je důležitá pro ty, kteří s vaší podporou mohou naplňovat mnohé z toho o čem sní a co si přejí, způsobem, který je jim blízký.

Tým POHODY

2. POHODA - organizace

Poslání POHODY

POHODA poskytováním sociálních služeb podporuje normální, důstojný a plnohodnotný život občanů s mentálním a kombinovaným postižením, případně organickým poškozením mozku, v místní komunitě. Jde o služby, které maximálně posilují jejich soběstačnost a vlastní kompetence a respektují jejich osobnost, názory a individuální potřeby.

Cíl služeb POHODY

Cíl našich služeb je, abychom klienty podporovali k vědomí jedinečnosti každého z nich. Respektujeme je, jednáme s nimi jako s partnery, podporujeme jejich sebedůvěru. Pomáháme jim uvědomovat si své potřeby a představy o životě.

Lidem, kteří využívají našich služeb pomáháme, aby mohli být skutečně plnoprávními občany, mohli žít, bydlet, pracovat a trávit volný čas tak, jak je to běžné u dospělých lidí v české společnosti. Cílem našeho snažení tedy je poskytování takových sociálních služeb, které jsou v maximální míře přizpůsobeny individualitě uživatele a které respektují jeho potřeby.

Uvedené poslání a cíle realizujeme v těchto registrovaných službách:

- chráněné bydlení
- denní stacionář
- terénní osobní asistence
- odlehčovací služba.

3. Jak pracujeme...

3.1. Přístup zaměřený na člověka

Jaký pracovat, abychom opravdu pomáhali každému člověku žít samostatnější, svobodnější a spokojenější život? Naše organizace se snaží uplatňovat přístup zaměřený na člověka. Co to v praxi znamená? A na jakých principech je postaven?

V centru pozornosti je člověk takový, jaký je, jeho specifická přání, názory a to, co je důležité právě pro něj. Pomoc se nezaměřuje ani tak na postižení, prioritou zde není, aby byl skoro jako zdravý. Jde o to, aby nebyl pasivním objektem péče odborníků, ale aby on sám měl vliv na svůj život, aby mohl ovlivnit kde, s kým a jak bude žít a kdo mu bude poskytovat služby. Hlavní je, co on sám chce a potřebuje. Měl by mít možnost se co nejvíce aktivně účastnit normálního běhu života a co nejvíce se zapojit, a to v rozsahu, který se naučí zvládat.

Principy přístupu zaměřeného na člověka:

- činnosti člověka, jemu poskytované služby a podpora vycházejí z jeho potřeb, zájmů, zálib, silných stránek, schopností a snů
- člověk a lidé, kteří jsou pro něj důležití, jsou součástí plánování jeho života a mají možnost podílet se na informovaných rozhodnutích
- člověk má možnost smysluplné volby. Rozhodnutí zakládá na svých zkušenostech
- člověk používá, pokud možno, přirozené a komunitní podpory
- činnosti, podpora a služby posilují dovednosti, které pomohou člověku utvářet mezilidské vztahy, dosáhnout důstojnosti a respektu, začlenění do komunity
- příležitosti a zkušenosti člověka jsou maximalizovány
- individuální plán vytváří a aktualizuje uživatel a asistent v rámci spolupráce
- tento přístup směřuje ke spokojenosti člověka se svým životem, podporou, která se mu dostává a poskytovanými službami.

Organizace, která poskytuje sociální služby, nesmí v přístupu zaměřeném na jednotlivce postrádat POZITIVNÍ MYŠLENÍ a POZITIVNÍ OČEKÁVÁNÍ a to jak ve vztahu ke klientovi, k jeho rodičům a opatrovníkům, tak také k vlastním pracovníkům. Jen tam se může člověk cítit dobře, kde v něj věří. Jen tam se může rozvíjet, cítit se důležitý a oceňovaný.

V praktické rovině to znamená, že jako asistenti podporujeme uživatele zorientovat se v jeho vlastní životní situaci, porozumět a uvědomit si:

- **kdo jsem**, (podporujeme uživatele uvědomit si sebe sama, ptáme se ho jak se cítí, jaký má názor, jak by situaci řešil apod.)
- **kam patřím** (kde žije, kde chce žít, kým chce obklopen..)
- **kam směřuji**
- **čeho chci dosáhnout** (podpora uskutečnit změny, které si přeje).

Dále při práci, ve vztahu s uživatelem:

- zjišťujeme, jakou podporu od nás potřebuje, v čem si poradí sám
- v obtížných situacích jsme mu oporou, provázíme ho v jeho obavách, zprostředkujeme mu jiný pohled na situaci
- povzbuzujeme jej, aby se aktivně účastnil aktivit v komunitě, které sám upřednostňuje, ne jen těch, které jsou mu nabízeny v systému služeb
- podporujeme jej v samostatné volbě, výběru.

Následující tabulka ilustruje rozvoj sociálních služeb pro lidi s mentálním postižením směrem od ústavních zařízení k individualizované podpoře v běžném prostředí.

Tři fáze rozvoje služeb pro lidi s postižením Posun od ústavní péče k integraci lidí s mentálním postižením do společnosti			
Ústřední otázka	Období reforem ústavů	Období de-institucionalizace	Období členství v komunitě
Kdo je předmětem zájmu?	Pacient	Klient	Občan
Jaké je základní nastavení služeb?	Ústav	Skupinový domov, chráněná dílna, zvláštní školy nebo třídy	Domov jedince, celkové ekonomické prostředí, škola v sousedství
Jak jsou služby organizovány?	Vhodné zařízení a vybavení	Nepřetržitá možnost volby	Jedinečné uspořádání požadované každým jednotlivcem
Jaký je model poskytnutí služeb?	Opatrovnický/ lékařský	Vývojový/ Behaviorální	Individuální podpora
Jak se služby nazývají?	Péče	Programy	Podpory
Jaký model plánování se užívá?	Individuální plán péče	Individuální rehabilitační plán	Plán osobní budoucnosti
Kdo kontroluje plánovací proces?	Profesionál (velmi často lékař)	Interdisciplinární tým	Jedinec
Jaký je kontext přijímání rozhodnutí?	Standardy profesionální péče	Týmový konsensus	Osobní okruh podpory
Co má největší prioritu?	Čistota, zdraví, bezpečnost	Rozvoj schopností a řízení chování	Vlastní odhodlanost a vztahy

Tři fáze rozvoje služeb pro lidi s postižením Posun od ústavní péče k integraci lidí s mentálním postižením do společnosti			
Jaká jsou hlavní ohniska intervence?	Kontrola nebo léčba stavu	Změna jednání	Změna okolí a přístupu
Jaké je ohnisko standardů kvality?	Profesionální praxe a standardní péče	Programové dokumenty a dosažení cíle	Kvalita života, kterou zakouší daný jedinec
Jak hovoří poskytovatelé o svých službách?	Společenský přesah	Založené na komunitě	Společnost

Zdroj: Mariana van Teeffelen - Inclusion as an example of focusing on rights, CNF Quarterly Journal, květen 2004, překlad Jana Chaloupková.

Uplatňování přístupu zaměřeného na člověka není v českých podmínkách ještě stále běžnou praxí, proto ho uvádíme i v další revidované verzi Průvodce asistenta. V této souvislosti jsou pro nás povzbuzující zkušenosti ze zahraničních exkurzí, díky kterým máme možnost sledovat a přinášet nejnovější metodiku pro práci s lidmi s mentálním (i jiným) postižením. Naše služby chceme ještě víc orientovat na skutečné potřeby klientů. Tak, aby se z klientů stali naši partneři, možná kolegové a abychom naopak my asistenti pro ně stali nejen pomocníky, ale i skutečnými průvodci.

Inspiraci pro tyto myšlenky můžete najít především v následující kapitole.

3.2. Práva a povinnosti¹

Každý z nás má svá práva i povinnosti. Člověk s mentálním postižením není výjimkou. Mezi jeho práva patří například právo dospět osobnostně i společensky, odejít od rodičů a žít jako dospělý. Ve většině případů to sám nezvládne a má proto právo, aby mu někdo pomohl k samostatnějšímu a nezávislejšímu životu. Má právo na podporu, jejíž rozsah je závislý na jeho potřebách a přáních a na míře jeho postižení. Má právo navazovat přátelské – a pokud chce, tak i partnerské vztahy.

Člověk s mentálním postižením má garantována základní práva a svobody ve stejném rozsahu jako člověk bez postižení. Způsobilost k základním právům nemůže být nikdy a ničím omezena.

Zájmy klienta stojí vždy na prvním místě, nikdy nesmí být podřizovány např. zájmům organizace, zaměstnanců či zájmům dárců, ani zájmům rodičů či opatrovníků.

¹ <http://www.dobromysl.cz/scripts/detail.php?id=593>

Práce týmu Střediska TPR, 2007. Výstupy z práce týmu zpracovala Mgr. Lucie Hronová.
Sobek J. a kol.: Lidská práva v každodenním životě lidí s MP. Portus Praha, o.s. 2007
Sobek J. a kol.: Můžete si vybrat! Příručka o lidských právech. Portus Praha, o.s. 2007

3.2.1. Práva člověka s postižením/klienta

Člověk s postižením/klient má právo na:

- na svobodu pohybu, má právo se rozhodnout, zda se bude pohybovat v bytě, či mimo něj. V případě ohrožení zdraví či života má právo na doprovod
- na volbu místa pobytu, může si zvolit zařízení, ve kterém chce žít
- na možnost volby – rozhodovat o svém čase, s kým jej bude trávit, o aktivitách, o oblečení, o způsobu stravování, kdo mu bude pomáhat s hygienou a kdy a jak často se bude koupat, aj.
- na svůj názor
- na ekonomické zabezpečení a přiměřený životní standard, má právo na svobodnou volbu povolání, má právo práci odmítnout, má právo na odměnu za práci
- na kvalifikovaného opatrovníka, respektujícího zákonné normy a etické normy společnosti
- vlastnit majetek a fakticky s ním nakládat (užívat ho, zničit, spotřebovat aj.); další nakládání s majetkem jsou ovlivněny zbavením či omezením způsobilosti
- na zdravotní péči a vhodnou terapii, má právo si zvolit lékaře, být informován o léčbě a lécích, má právo být poučen o své nemoci, má právo léčbu odmítnout
- na zachování své lidské důstojnosti, osobní cti dobré pověsti a na ochranu svého jména
- na důstojné zacházení přiměřené věku, má právo dospět osobnostně i společensky, odejít od rodičů a žít jako dospělý. Pokud k tomu potřebuje pomoc druhé osoby, má právo na podporu, jejíž rozsah je závislý na jeho potřebách a přáních a na míře jeho postižení
- na přiměřenou podporu a motivaci vzhledem k jeho potřebám: k účasti na komunitním životě v oblasti bydlení, zaměstnávání, volného času, sportu, vzdělávání, jednání s úřady a navazování vztahů
- podporu a posilování sebevědomí a sebehodnocení. Má právo na pomoc při hledání možností seberealizace
- na ochranu před jakýmkoli vykořisťováním, zneužíváním nebo ponižujícím zacházením, před diskriminací a před jednáním, které nerespektuje jeho věk nebo se dotýká jeho sebeúcty. Je-li člověk s mentálním postižením soudně stíhán, má právo na zákonný proces s plným uznáním svého stupně odpovědnosti, který vyplývá z jeho mentálního stavu
- vyjadřovat se ke všemu, co se ho týká, svobodně se rozhodovat a spolurozhodovat. Má právo nést za své činy odpovědnost a učit se ze zkušenosti i chyb
- účastnit se všech jednání týkajících se jeho osoby, má právo na informace sdělované jemu srozumitelnou formou
- vědět vše, co je o něm rodičům, opatrovníku, soudu, lékaři, psychologovi atd. sdělováno a musí mít možnost se k tomu vyjádřit způsobem, který on sám uzná za vhodný a kterého je schopen
- na své soukromí, má právo mít kontrolu nad tím, kdo do jeho obydlí vstupuje,

má právo vybavit si své obydlí dle svého vkusu. Do práva na soukromí patří např. právo na zachování nedotknutelnosti intimní sféry, sexuálního života a sexuální orientace, právo na osobní identitu, jméno, příjmení, na důstojné oslovování, nedotknutelnost bydlení, ochranu osobních údajů, soukromí při provádění lékařských úkonů, a další. Klient má právo vést partnerský a rodinný život. Soukromí osoby zahrnuje její tělesnou i duševní integritu, včetně pohlavního života. Obavy o bezpečnost klienta jsou pochopitelné, nicméně nesmí ve své důležitosti převýšit práva na soukromí a zachování lidské důstojnosti

- na ochranu osobního a rodinného života, právo na partnerský a sexuální život, má právo na informace napomáhající ke správnému rozhodování v oblasti sexuálního vzdělávání, včetně informací o sexuálních praktikách, sexuálním zneužívání a sexuálně přenosných chorobách
- na podporu kontaktů s rodinou, přáteli, kamarády
- vybrat si svou vlastní spiritualitu, praktikovat svou víru, účastnit se duchovních aktivit a být součástí náboženské komunity podle svého výběru. Má právo na rozhodnutí neúčastnit se náboženských a duchovních aktivit
- podávat stížnosti a podněty, být informován o tom, kam se obrátit a jakým způsobem stížnost podat
- na komunikaci v partnerské rovině, na vykání, pokud se nedomluví obě komunikující strany na tykání
- na přiměřené riziko, které je přijatelné
- na žádost o změnu osobního asistenta
- být včas informován o změnách v asistencích vyplývajících z provozu jednotlivých pracovišť (např. vzdělávání týmu, supervize, pracovní neschopnost)
- být informován o aktuálních cenách všech služeb POHODY.

Jestliže klient není schopen účinně využít souhrnu svých práv v důsledku hloubky svého postižení a jestliže se ukáže potřeba omezit tato práva částečně, nebo úplně, pak musí postup používaný za účelem omezení nebo zrušení těchto práv chránit člověka zákonně proti jakékoli formě zneužití. Tento postup by měl být založen na hodnocení kvalifikovaných znalců, kteří by posoudili sociální způsobilost člověka s postižením. Omezení nebo zrušení práv má být podrobena periodickým revizím a je odvolatelné u vyšších institucí. Člověk s postižením má také právo požádat soud o vrácení způsobilosti k právním úkonům. Další informace o tom, co jsou to právní úkony a jaké jsou kompetence opatrovníků najdete v kapitole o rizicích (kapitola 4).

Zkušenosti britské organizace Speaking Up! při obhajobě práv lidí s postižením svědčí o důslednosti. Neboť stále existují oblasti, v nichž dochází k porušování základních práv lidí s postižením. V rámci projektu „Advokacie“ profesionální pracovníci (nejsou právníci) dohlížejí na dodržování práv lidí s postižením, podporují je v obhajobě svých práv a umožňují jim získávat zkušenosti tak, aby si příště v podobné situaci uměli poradit sami. Advokacie se zabývá několika tématy. Jedná se o:

- bydlení (otázka práv nájemníka, stěhování proti své vůli, aj.)
- přístup ke službám
- ochranu dětí, jejichž rodiče jsou lidé s mentálním postižením
- dodržování práv v ústavních či lékařských zařízeních.

Při obhajobě vždy platí následující pravidla:

- integrace
- podpora toho, co je člověku s postižením vlastní
- zvyšování odpovědnosti
- zaměření na klienta
- práce strukturovaná a jasná.

„Advokát“ se účastní rozhodovacího procesu u soudu, je přítomen při jednání s úřady, institucemi, pracovníky ústavních zařízení aj. Dohlíží na prosazení takového výsledku, který je pro daného klienta nejvhodnější. Sám nerozhoduje. Dbá na to, aby přání klienta bylo sděleno a neopomenuto. Snaží se klientům ukázat všechny možnosti pro informované rozhodnutí.

Přání lidí s hlubším postižením, nekomunikujícími verbálně, zjišťují metodou „watching brief“, tj. pozorováním, co je baví, o co se zajímají, a také doptáváním se blízkých lidí z jejich okolí. Zde se zaměřují na tři oblasti:

- schopnosti
- integrace v komunitě
- možnost žít život kontinuálně
- právo mít takového „advokáta“ vyplývá ze zákonů Velké Británie.

Další cestou, jak mohou lidé s postižením v rámci organizace Speaking Up! prosadit své potřeby, jsou tzv. parlamenty. Jejich podoba je inspirována skutečnými státními parlamenty. Zasedají zde lidé s postižením z různých obvodů. Jednotlivá zasedání jsou věnována konkrétním tématům jako např. bydlení, zaměstnání, individuální plány, bariéry, šikana, zneužívání aj. Členové parlamentu ve svém obvodu navštěvují jednotlivé organizace z oblasti sociálních služeb, či jejich klientům rozesílají dotazníky zaměřené na konkrétní téma. Poté si zvou do svých parlamentů veřejné představitele mající pravomoce v jednotlivých oblastech (členy vlády, parlamentu, zastupitelstva, zaměstnance dopravních společností aj.), předkládají jim své návrhy a výsledky z průzkumů. Hosté parlamentu si pak zvolí jednu z priorit, kterou se dle svých kompetencí snaží prosadit.

3.2.2. Povinnosti klienta

Povinností klienta je:

- respektovat smlouvu a z ní vyplývající podmínky spolupráce
- uzavřít ve spolupráci s asistentem individuální plán (IP)
- hradit služby dle aktuálního ceníku a stanovených pravidel
- informovat odpovědné pracovníky o všech závažných okolnostech (např. změny zdravotního stavu, psychického stavu, aj.), které mohou významným způsobem ovlivnit průběh asistence, bezpečí klienta, asistenta, popř. okolí a které jsou nosnými informacemi pro práci s rizikem.

3.2.3. Práva a povinnosti osobních asistentů

Asistenti mají tato práva a povinnosti:

- právo ze závažných osobních důvodů odmítnout poskytování služeb a zároveň má povinnost toto řešit v rámci intervize, týmové porady, supervize, konzultace s nadřízeným
- právo požádat o pomoc na supervizi, nadřízeného při konzultaci a kolegy o intervizi, kdykoli má tuto potřebu
- právo obrátit se na manažera projektu v případě nespokojenosti s jednáním nadřízeného. V případě neřešení situace má právo se svou stížností obrátit na ředitele organizace
- právo na vzdělávání ze strany organizace (nabídka školení, účast na kurzech, finanční podpora, náhradní volno na vzdělávání apod.)
- povinnost respektovat klienta takového, jaký je, jeho důstojnost a sebeúctu
- povinnost znát, respektovat a uplatňovat v praxi dokumenty organizace (závazné interní dokumenty, náplň práce, filozofii, etický kodex organizace, metodiku, práva a povinnosti klientů, práva a povinnosti osobních asistentů)
- povinnost co nejdříve hlásit svému nadřízenému závažné informace z asistencí (např. úraz, agrese, škoda na majetku, apod.)
- povinnost písemně zpracovávat průběh asistencí (vyhodnocování práce s klientem, práce s rizikem, krizové intervence)
- povinnost chránit klienta před jakoukoliv formou diskriminace, ponižování i před jednáním, které nerespektuje jeho věk nebo se dotýká jeho sebeúcty
- povinnost v případě porušování práv klienta ze strany asistenta tuto skutečnost hlásit svému nadřízenému či vedoucímu projektu, popř. vedení organizace, v případě neřešení situace správní radě organizace
- asistent respektuje právo klienta na přiměřené riziko a je povinen společně s klientem rizika vyhledávat a vyhodnocovat, poté je minimalizovat, práci s rizikem písemně zaznamenávat a aktualizovat
- povinnost klientovi vykat, tykání je možné po vzájemné domluvě, není přípustné jednostranné vykání či tykání z důvodů zachování partnerské roviny vztahu
- povinnost respektovat klientův věk, dospělost. Klient není dítě, není možné s ním a o něm mluvit jako o dítěti a používat výrazy, které se používají při výchově dětí (např. klient zlobí, neposlouchá...)
- povinnost poskytovat klientovi prostor pro jeho maximální možné zapojení do života a rozhodování o sobě samém, prostor pro možnost volby mezi různými alternativami
- povinnost zaměřovat se spíše na schopnosti, dovednosti a úspěchy klientů, než na jejich handicap a problémy
- povinnost komunikovat s rodinou klienta v partnerské rovině, založené na vzájemné úctě a respektu. Asistent nebyl nikdy v situaci konkrétního rodiče, konkrétního dítěte s postižením, nemůže posoudit všechny podmínky a aspekty a nemá právo kritizovat, natožpak odsuzovat chování rodičů, jejich vztah k dítěti, jejich výchovné metody, ani např. fakt, že dítě svěřili do ústavu, nebo že jej

nechávají jen doma nebo cokoli podobného. Při jakémkoliv týrání nebo zneužívání svěřené osoby (jde o trestný čin) i při podezření na něj, má asistent povinnost toto oznámit vedoucímu, řešit v týmu, na supervizi, s rodiči

- asistent podporuje a chrání všechny vztahy klienta s jeho rodinou. Nikdy se nevyjadřuje o nikom z klientových blízkých negativně, a to ani v případě, že tak činí sám klient. V rodině asistent zachovává neutralitu, nepřiklání se k názorům zúčastněných
- je svým jednáním příkladem klientům; asistent svým jednáním a vystupováním reprezentuje dobré jméno organizace
- má povinnost respektovat soukromí klienta
- má povinnost nehovořit s ostatními kolegy o klientovi v přítomnosti klienta
- má povinnost znát a dodržovat zákonné normy, které se týkají jeho pracovních povinností (např. Zákoník práce, Zákon o ochraně osobních dat, atd.)
- zná organizační schéma POHODY, ví přesně, kdo je za co v organizaci odpovědný, na koho se s konkrétními problémy obracet a kdo kterého pracovníka v nepřítomnosti zastupuje a vyřizuje jeho agendu
- má právo mít písemně stanoveny své povinnosti, kompetence i práva. Zároveň má povinnost je znát. Zná postupy pro uplatnění svých připomínek, nápadů, námětů nebo stížností. Ví, kdo ho v případě jeho nepřítomnosti zastupuje a koho naopak zastupuje on
- má povinnost zvyšovat si svou kvalifikaci, sledovat trendy ve své profesi a stále si doplňovat vědomosti z oblastí týkajících se pomáhající profese (sociální práce, psychologie, právo, pedagogika, zdravotnictví, atd.)
- absolvuje povinná školení a kurzy zajištěné organizací
- má povinnost znát a dodržovat pravidla psychohygieny
- má povinnost znát sociální síť klienta a spolupracovat s ní
- nemá právo ovlivňovat světový názor, náboženství, politické ani jiné preference klienta, pokud tyto neškodí ostatním
- nesmí klienta poškodit ani na něj vyvíjet jakýkoli nátlak či nějakým způsobem zneužívat jeho postižení, jeho závislosti či využívat svého postavení. Klient nesmí být k něčemu nucen, pokud nejde o ochranu jeho zdraví nebo o ochranu zdraví ostatních, případně pokud neohrožuje majetek. Pokud se kdokoli ze zaměstnanců dozví o takovém jednání, ať už ze strany kohokoli, má vždy povinnost toto řešit s nadřízeným, v rámci týmu, na supervizi, popř. o tom informovat vedení organizace. Pokud by se pochybnost ohledně jakéhokoli poškození klienta, nucení nebo nátlaku na něj, týkala vedení POHODY, nebo jeho oznámení v tomto směru nebylo vedením řešeno, je asistent povinen dát podnět k přešetření správní radě, která k tomuto účelu ustanoví komisi.

3.2.4. Kontrolní mechanismus při porušení práv klienta

Týká se situací při spolupráci s rodiči klientů, kdy si asistenti všimli, že rodiče porušují lidská práva, zanedbávají potomka aj. Co v takovém případě dělat?

Postup je následující:

- **ptáme se, doptáváme se – vyjasňování, intervence**

- máme na paměti, že klient si otázky nevyžádal
- to, že otázky vůbec klademe, dává klientovi možnost se nad věcí zamyslet. Třeba jej ani nenapadlo, že se děje něco zvláštního/nepatřičného
- intervencí vedeme klienta (rodiče) k přemýšlení, zda je pro něj osobní asistence úleva, zda se jejich břemeno rozloží

Příklady otázek:

„Jak vám do řešení vaší těžké situace zapadá osobní asistence, pomáhá vám?“

„Když tomu nerozumím a mám pochybnosti, - potřebuji se zeptat. Pokud se zeptat nemohu, nemohu Vám služby poskytovat kvalitně.“

motivujeme, přesvědčujeme

- snášíme takové argumenty, aby se situace, stav, přístup zlepšil
- když to klienta přesvědčí a zkusí to, je naděje, že u nového řešení zůstane

Příklady otázek:

„Existují i jiné způsoby, jak to dělat.“

„Já myslím, že není správně, že M. dáváte medikaci jinak.“

„Ten lékař asi nebude kvalitní, že M. ani nechce vidět.“

„Na možná další řešení Vaší situace se můžu ještě zeptat na supervizi.“

dohled

- když se nemůžeme spolehnout na to, co klient (rodič, opatrovník) říká; nepřesvědčil nás o tom, že pochopil závažnost situace. V takovém případě je vhodné, upozornit rodiče/klienta, že jsme na situaci nezapoměli a že ji hodláme dál řešit

Např.: „To jsem ráda, že jsem vás přesvědčila, abyste M. dávali léky dle předpisu lékaře. Přijdu se za čtrnáct dní podívat, jak se jí vede.“

převezmeme iniciativu

- v partnerské rovině spolupracujeme společně na stejné věci, a to na základě dohody. Kontrolou uplatňujeme vliv a moc daný rolí, zastupujeme organizaci a program. Nezbytnou součástí kontroly je ovšem pocit bezpečí. Musíme zvážit bezpečí rodiny i asistentů. Myslíme také na to, že máme jako občané ohlašovací povinnost. Nejdříve ale použijeme své nástroje : „Nelíbí se mi to, konzultovala jsem to s kolegy/ na supervizi. Zapojením naší služby do vaší rodiny se stává váš příběh věcí veřejnou“

- s odvoláním na toto zázemí: „Vaše jednání k dceři je nepřijatelné. Pojdme hledat jiné možnosti, protože když se nám to nepodaří, musíme se obrátit na veřejnost“
- příklady situací, kterých se kontrolní mechanismus týká: změna medikace bez předpisu lékaře, tělesná omezení, tresty, vyhrožování typu: „Někam tě zavřeme.“, aj.
- při jednání s lékaři mohou lékaře informovat. Např.: „Chodím do té a té rodiny, setkávám se s tímto. „Myslím si, že není v pořádku, aby... Můžete mi nějak pomoci/poradit, jak situaci řešit?“
- můžeme si od rodičů při prvokontaktu vyžádat lékařskou zprávu. „Abychom Vám mohli pomáhat tak, aby to pro Vás bylo efektivní, musíte nám poskytnout všechny důležité/relevantní informace“
- služba je od toho, aby pomáhala. A rodina je vždy největším expertem na svou situaci. Střet názorů přináší nové postupy, nová řešení. Když se s věcmi pracuje, přináší to pro zúčastněné úlevu.

Chceme zde také připomenout, že přístup k uplatňování práv u samotných klientů je spojen do velké míry s historií uplatňování práv v tomto státě.

O co víc se lidé v minulosti zříkali svých práv a odpovědnosti, o to méně je dnešní generace čtyřiceti- a víceletých lidí s mentálním postižením navyklá uplatňovat a prosazovat své zájmy.

Naše zkušenost ze zahraničí ukazuje, že klienti organizací s podobným zaměřením jako je to naše nesou maximální možnou míru odpovědnosti za svůj život. Této praxi se chceme ještě více přiblížit v každém z našich programů.

3.3. Zásady poskytování služeb

Zásady poskytování služeb jsou pro nás vodítkem a zároveň vymezením prostoru ve vztahu klient – asistent. Jsou odvozeny především z výše uvedených práv a povinností klientů i asistentů; čerpají i z etického kodexu naší organizace.

Zásady:

- **princip individuálního přístupu**
 - každý uživatel má právo na individuální poskytování služeb dle svých potřeb a požadavků
 - každý uživatel má právo na respektování jeho názorů, rozhodnutí, tempa a nesmí být vystavován nátlaku při jednotlivých denních činnostech
 - pracovníci vždy komunikují s uživatelem srozumitelně s ohledem na jeho rozumové schopnosti, komunikace nesmí uživatele urážet, ponižovat, vyvolávat obavy, strach a nejistotu
- **princip partnerství a spolupráce**
 - pracovníci jednájí na principech partnerství s uživatelem služby a jeho rodinnými příslušníky
 - pracovníci zprostředkovávají uživateli jiné dostupné služby, zvyšují tak jeho samostatnost a snaží se začlenit uživatele do místního společenství (Toulcův dvůr, Inventura, divadla, kina, výstavy, kurzy..a pod.)

- pracovníci podporují uživatele a umožňují mu věnovat se svým zálibám v oblasti sportu a kultury (hraní divadla, natáčení filmů, zpěv, malování, rukodělné práce..apod.)

- **princip uznání hodnoty uživatele**

- pracovníci respektují hodnotu a důstojnost každé lidské bytosti bez ohledu na její původ, rasu, postavení, pohlaví, postižení nebo náboženství
- pracovníci akceptují schopnosti a dovednosti uživatele a podporují jeho samostatnost
- dodržování práva uživatele
- pracovníci respektují právo uživatele na osobní svobodu, na volnost pohybu s ohledem na přiměřené riziko
- uživatel má právo na soukromí v oblasti osobních věcí a při hygieně
- pracovníci poskytují služby s vědomím práva uživatele na jeho ochranu před různými formami zneužívání a diskriminace (ponižování, zesměšňování, zastrašování)
- uživatel není vystavován neprofesionálnímu přístupu – není vnímán jako objekt poskytované péče, ale jako partner a zákazník
- asistenti se k uživateli nechovají povýšeně a nadřazeně, uživateli věnují náležitou pozornost a jeho požadavky nejsou vnímány jako obtěžování
- asistent nikoho z uživatelů nepřehlíží a nezanedbává
- asistenti nikdy neoznačují uživatele podle jeho chování, postižení či diagnózy (autista a pod.)

- **princip kvality a kontrolovatelnosti**

- kvalita poskytovaných služeb vyplývá ze spokojenosti uživatele, z vyhodnocení připomínek a stížností a je sledována pracovníky a vedoucím programem.

3.4. Etika

Oblast etiky a s ní spojených otázek řeší v naší organizaci etický kodex. Jeho smyslem je stanovit základní závazné etické principy ve vztahu k uživatelům, zaměstnavateli a ostatním kolegům v organizaci.

3.4.1. Etický kodex²

Obecné etické principy:

- **respektování práva na jedinečnost každého člověka** – pracovník respektuje důstojnost každého člověka bez ohledu na jeho původ, etnickou příslušnost, rasu či barvu pleti, mateřský jazyk, věk, zdravotní stav, pohlaví, sexuální orientaci,

² Etický kodex „SOS KaMaRád V POHODĚ“ zpracovaný Bc. Renátou Tumlířovou.

Etický kodex zpracovaný Michaelou Frycovou.

Etický kodex sociálních pracovníků České republiky.

Etický kodex o.s. DÍLNÝ TVOŘIVOSTI.

Základy speciálního poradenství“, L. Novosad, Portál, 2000.

Týmová práce – vlastní nápady a zkušenosti jednotlivých členů týmů.

ekonomickou situaci, náboženské a politické přesvědčení a bez ohledu na to, jak se podílí na životě celé společnosti

- **respektování práva na sebeurčení** – pracovník respektuje a podporuje práva a potřeby člověka svobodně a samostatně se rozhodovat a vybírat mezi možnostmi v takové míře, aby současně nedocházelo k omezení stejného práva druhých lidí.“ Pracovník vede klienta k vědomí vlastní odpovědnosti“
- **podporování práva na participaci a seberealizaci** – pracovník podporuje zapojení a účast člověka na dění v užší i širší komunitě tak, aby svůj život mohl ovlivňovat především on sám svým vlastním rozhodováním a jednáním. Pomáhá klientovi hledat možnosti jeho seberealizace a motivuje ho k účasti na komunitním životě.

Principy etického jednání pracovníka ke klientovi:

- **souhlas** – pracovník podporu a pomoc poskytuje pouze v případě souhlasu klienta/klientky, vyjma akutního ohrožení života klienta nebo jiné osoby. V průběhu kontaktování klienta/klientky mu/jí předá postup při uplatňování stížností
- **individuální přístup** – pracovník se snaží přistupovat ke každému klientovi jako k celostní bytosti, včetně jeho slabých a silných stránek. Vyžaduje se individuální přístup bez stereotypů a předsudků, a potřebná dávka empatie
- **partnerství** – vztah klienta, jeho rodiny a zaměstnanců je vztahem partnerským – tedy rovnocenným, založeným na vzájemné úctě a respektu
- **pozitivní hodnocení** – pracovník podporuje a posiluje sebevědomí a sebehodnocení každého klienta, staví na jeho schopnostech a silných stránkách. Klient má právo na pozitivní hodnocení své osoby. Pracovník uznává potřebu klienta volně vyjádřit své myšlenky, pocity a svou vůli, včetně myšlenek a pocitů negativních. Vychází z přesvědčení, že každý je schopen změny, růstu, vývoje
- **mlčenlivost a diskrétnost** – pracovník je povinen zachovávat mlčenlivost o skutečnostech, o nichž se dozvěděl v souvislosti s výkonem své práce a které se vztahují ke klientovi a této povinnosti jej nezprošťuje ani smrt klienta. Zachování důvěrnosti informací je nejen základním právem klienta a etickým závazkem pracovníka, ale i základem efektivní spolupráce. Toto právo klienta však není absolutní, limitem je odpovědnost pracovníka k sobě, zaměstnavateli, společnosti
- **bezúhonnost** – pracovník jedná bezúhonně, nezneužívá vztahu důvěry, nezneužívá svého postavení pro osobní obohacení. Je svým jednáním příkladem klientům
- **moc a autorita** – pracovník se svým jednáním může stát pro člověka, kterému poskytuje služby, příkladem a přirozenou autoritou. Charakter práce s lidmi s mentálním postižením však otevírá značný prostor pro zneužívání moci, vynucování autority, pro manipulace a budování závislosti na sobě. Takové jednání je s poskytováním služeb neslučitelné. Pracovník/pracovnice nezanášá do práce s klienty své osobní problémy, přesvědčení a postoje (náboženské, filosofické a pod.)
- **hranice** – pracovník rozeznává hranice mezi osobním a profesním životem. Pracovník neposkytuje přímé služby svým příbuzným a lidem, se kterými již

navázal vztah v jiné roli. Pracovník nikdy nenavazuje romantický či sexuální vztah se svým klientem, jeho příbuznými

- **zájem klienta** – zájmy klienta stojí vždy na prvním místě, nikdy nesmí být podřizovány např. zájmům organizace, zaměstnanců či zájmům dárců, ani zájmům rodičů či opatrovníků, pokud jsou tyto v rozporu se zájmy a preferencemi klienta
- **odbornost** – pracovník ručí za odbornou, odpovědnou a svědomitou péčí. Aktuálně vybírá ty metody podpory či služeb, které jsou z etického i odborného hlediska pro klienta nejvýhodnější.

Principy etického jednání pracovníka ve vztahu ke svému zaměstnavateli:

- pracovník plní své povinnosti vyplývající ze závazku k zaměstnavateli
- uplatňuje etický kodex ve své praxi na pracovišti
- ovlivňuje metodiku práce s uživateli, pracovní postupy s ohledem na nejvyšší úroveň poskytovaných služeb
- pracovník je vůči svému zaměstnavateli loajální. Každý zaměstnanec veškerým svým jednáním přímo nebo nepřímo organizaci reprezentuje.

Principy etického jednání pracovníka ve vztahu ke svým kolegům:

- respektuje znalosti a zkušenosti svých kolegů a dalších odborníků
- respektuje rozdíly v názorech a praktické činnosti kolegů a ostatních odborných pracovníků
- spolupracuje se svými kolegy ve prospěch klientů.

Principy etického jednání pracovníka ve vztahu ke svému povolání, odbornosti a sobě samému:

- neustále se snaží o udržení a zvýšení svojí odborné úrovně a kompetence
- zná zákony a závazné předpisy platné pro výkon jeho povolání
- spolupracuje s ostatními odborníky z celé sociální sítě
- je kritický k vlastní osobě, rozvíjí schopnost sebereflexe – kritické poznávání svých možností, schopností a kompetencí.

3.4.2. Etické problémy

Etické problémy:

- kterým klientům dát přednost a věnovat čas při poskytování péče či služeb
- kolik pomoci a podpory poskytnout, aby stimulovaly klienta ke změně postojů a k odpovědnému jednání a nevedly k jejich zneužití
- kdy a jak rozsah služeb omezovat a kdy s poskytováním služeb přestat.

Problémové okruhy

Jsou oblasti, které mají společného jmenovatele: vysokou pravděpodobnost střetu

zájmů, souvisejících s etickým kodexem. Jde především o tyto oblasti:

- **konflikt zájmů samotného pracovníka se zájmem klienta**

- hrozí, když asistent prosazuje své zájmy na úkor zájmu klienta: např. klient má zájem jet na výstavu, ale asistent ne a proto na výstavu nepůjdou; asistent nedodržuje metodiky přístupu zaměřeného na člověka - např. dělá věci za klienta, mluví za něj, vnucuje mu názor, nedává prostor pro vyjádření

- **konflikt zájmů klienta a jiného občana (i člena rodiny)**

- člen rodiny brání klientovi v prosazování svých zájmů: např. klient se chce osamostatnit v bydlení, člen rodiny mu v tom brání
- člen rodiny potlačuje potřeby klienta, které souvisí s jeho postižením: např. klient má specifické potřeby, či zájmy a člen rodiny je neuznává
- jiný občan - např. na úřadech, v obchodech - nemluví s klientem, ale s jeho doprovodem
- jiný občan či člen rodiny mluví za klienta: opatrovník rozhoduje za klienta i v oblastech, ve kterých nemá kompetence (nejen peníze, ale i kdo např. bude spolubydlící...), opatrovník se chová ke klientovi jako k dítěti

- **konflikt zájmů mezi organizací a klientem nebo skupinou klientů**

- klient (jeho opatrovník) nerespektuje požadavky organizace, pravidla či nebere do úvahy návrhy organizace
- klient (jeho opatrovník) chce po organizaci něco, co není v její kompetenci
- organizace nerespektuje specifika klienta
- při poskytování služby skupině, asistent nehledí na jednotlivce a jeho potřeby, ale spíše se zajímá o úkoly a problémy (např. všichni večeří v šest, místo toho, aby si každý povečeřel tehdy, když má hlad..)

- **konflikt zájmů klientů a ostatní společnosti**

- nejsou respektována práva klienta, ke klientovi je přístupováno jako k dítěti, nebo se záležitosti, které se týkají jeho, neřeší přímo s ním

- **konflikt zájmů mezi zaměstnavatelem a jeho pracovníky**

- v případě, že asistenti (zaměstnanci) chodí ke klientům navíc, např. jako dobrovolníci - což je podle pravidel dobrovolnictví nemožné
- zaměstnanci se neřídí etickým kodexem, asistenti, v případě, že vidí nedodržování práv klienta ze strany jiných pracovníků, to nenahlásí nadřízenému, nebo to neřeší
- organizace nutí pracovníky do něčeho, co je v rozporu s jejich přesvědčením.

3.4.3. Postup v eticky dilematických situacích

Pracovník v eticky rozporuplné situaci:

- definuje etické dilema, včetně hodnot a povinností, které jsou v konfliktu
- identifikuje koho (jakých osob, organizací) se dilema dotýká
- zváží všechny možné způsoby jednání, včetně pravděpodobných následků, přičemž vychází z vědomí obecně uznávaných etických principů ve společnosti, etického kodexu organizace, právních norem, používaných metod práce s klienty, a ze svých osobních hodnot a svědomí
- konzultuje situaci se svými kolegy, nadřízenými, případně externími odborníky (supervize)
- řešení dilematické situace zdokumentuje a zhodnotí v příslušné dokumentaci.

Závěrečná ustanovení

Závěrečná ustanovení etického kodexu:

- etický kodex a jeho změny zpracovává tým pracovníků, výkonný ředitel organizace, schvaluje správní rada
- podnět k přešetření možného porušení etického kodexu může podat kdokoli (zaměstnanec, dobrovolník, klient, opatrovník, dárce, veřejnost aj.)
- o porušení norem daných etickým kodexem rozhoduje komise jmenovaná správní radou (výkonný ředitel, předseda nebo jiný jmenovaný člen správní rady, zástupce zaměstnanců jmenovaný správní radou, zástupce klientů a ti klienti, jichž se daný problém týká)
- ten, kdo je z porušení norem nařčen, má právo být k jednání komise přizván a dostane možnost obhájit své jednání. Teprve po jeho vyslechnutí budou učiněny závěry
- závažné porušení etického kodexu může být důvodem ukončení nebo dokonce okamžitého zrušení pracovního poměru dle zákoníku práce
- k dodržování etického kodexu se svým podpisem pracovní smlouvy s organizací zavazuje každý zaměstnanec a dobrovolník POHODY.

Etický kodex je průběžně aktualizován. V platné verzi jej najdete na www.pohoda-help.cz.

3.5. Komunikace

Komunikace je nesporně nejdůležitějším nástrojem pro všechny, kteří pracujeme v přímé péči.

Je důležité uvědomit si, že každý z nás má sobě vlastní způsob komunikace. Odlišujeme se v dynamice řeči, intonaci, hlasitosti, ve výslovnosti, ve výběru slov, v užití nonverbálních projevů, atd.

Při komunikaci přemýšlíme o:

- **způsobu komunikace**

- **lidech:** v centru dění je klient a účastníci komunikace
- **informacích: způsobech předávání informací**
- **prostředí: jeho vlivu a vhodnosti**
- **procesu rozhodování se.**

V následujících řádcích se budeme blíže věnovat každému z uvedených bodů.

Jako první zmíníme způsoby komunikace. Ty, které na základě našich zkušeností považujeme za důležité jsou:

- oční kontakt, jak dobře se slyšíte
- práce s hlasem, intonace
- kývání hlavou
- optimální vzdálenost
- doteky
- jak pohodlně se cítíte
- jak jste pozorní a soustředění
- jak dobře rozumíte tomu, co se děje - doptávání se při nepochopení
- jak dobře se dokážete vyjádřit
- jak jste motivováni a nakolik máte zájem se dorozumět.

Uvědomujeme si, že způsob komunikace, je přirozeným mostem ke vzájemnému vztahu, jehož pilíři jsou důvěra, zájem, empatie a určitě vzájemné naladění se, resp. "naladění se na klienta".

Každý máme vlastní přístup, pocity a názory, které mohou ovlivňovat naše vidění a vnímání druhého člověka. Uvědomujeme si, jak jsou naše pocity a názory ovlivňovány lidmi, se kterými pracujeme, organizací, ve které pracujeme.

Interpretace toho, co nám chce klient sdělit mohou být různé, a i mylné, protože my všichni vidíme věci rozdílně. I když se to nemusí jevit jako důležité, informace je důležité zaznamenávat, sdílet, konzultovat.

Příběh Josefa

Josef je člověk s těžkým mentálním postižením a komunikuje pouze pomocí zvuků a pohybů. Při obědě mu asistenti podávají jídlo, střídají se podle směn. V diskusi s terapeutem vyšlo najevo, že jedna směna vnímá Josefovo hlučné chování ke konci jídla jako vyjádření, že by Josef chtěl přidat. Druhá směna si naopak myslí, že tím Josef vyjadřuje, že má dost. Různá interpretace tohoto chování způsobuje rozporuplné reakce okolí, a to nepomáhá rozvíjet Josefovy schopnosti.

Základní pravidla při komunikaci s člověkem s mentálním postižením nám radí:

- získejte si pozornost před tím, než začnete komunikovat
- zjistěte, zda klient slyší, vidí a jak se cítí

- ujistěte se, že používá předepsané sluchové pomůcky nebo brýle a že tyto pomůcky jsou v dobrém stavu
- mluvte zřetelně, aby člověk s postižením v případě potřeby mohl číst ze rtů
- mluvte jednoduše a jasně
- použijte znaky nebo gesta a obrázky k podpoře toho, co sdělujete
- ukažte, že jste seznámeni se způsobem komunikace klienta a že tento systém budete používat
- buďte pozorní a reagujte na co nejvíc komunikačních signálů
- poskytněte klientovi dostatek času na poslouchání a odpověď
- ošetřete komunikační prostor (volba prostředí, hluchnost, vzdálenost,...)
- zkontrolujte, že jste rozuměli správně, konzultujte se zúčastněnými a ostatními, kteří komunikují s tímto klientem
- nepředstírejte, že rozumíte, když tomu tak není
- mluvte s rodinou a okolím klienta, abyste zjistili víc o tom, jak se klient se dorozumívá
- nepřistupujte na to, aby okolí mluvilo za klienta
- nedovolte, aby okolí mluvilo na klienta přes Vás ("Jestlipak už dnes Anička jedla?")
- vraťte otázky na něj položené Vám, zpět ke klientovi
- při asistenci s klientem, který verbálně nekomunikuje, je důležité dobré pozorování a zápisy z asistencí, hledání významů pro určitý typ chování a vytvoření komunikační tabulky. Např.: když Martina zkříží nohy a dívá se do rohu místnosti, tak to znamená, že s něčím hodně nesouhlasí nebo že jí není dobře. Je dobré Martinu nechat několik minut o samotě a poté jí nabídnout nějaký nápoj a ptát se doplňujícími otázkami na situaci. Martina často odpoví kýváním hlavy.
- pokud se Vám komunikace s klientem nedaří, nevzdávejte to. Způsob jak spolu komunikovat jistě časem najdete.

Při komunikaci s lidmi s mentálním postižením je dobré vědět, že:

- může mít nezjištěné zdravotní problémy, které ovlivňují komunikaci (např. nedostatečný sluch, epilepsie, bolesti, fyzické problémy, které komplikují komunikaci. Může také užívat léky ovlivňující pozornost atd.)
- nerozumí všemu, co mu říkáme, může např. odpovídat pouze na tón hlasu, zachytí nebo porozumí pouze části řečeného, část může zapomenout, mohou odpovídat ano, i když nerozumí úplně, např. proto, že nechce působit potíže
- používá různé způsoby komunikace, např. neverbální komunikaci, znakovou řeč, komunikační knihy a tabulky se symboly a obrázky, elektronické pomůcky
- potřebuje čas na pochopení a odpovídání; některým lidem trvá delší dobu porozumět tomu, co říkáte, jiní mohou mít vadu řeči a potřebují tak více času na odpověď

- partneři v komunikaci často u lidí s mentálním postižením přeceňují jejich schopnost porozumět a mluví příliš komplikovaně, neodpovídající chování je často způsobeno tím, že oslovená osoba nepochopila o co jde, nebo na ni byly kladeny nevhodné nároky na porozumění ostatním
- partneři v komunikaci někdy nepoužívají všechny způsoby jak se dorozumět, a to v konečném důsledku může odradit od efektivního používání všech dovedností, způsobů komunikace.

Když chceme zjistit přání u klienta s těžkým MP:

- není nutné spěchat, dáváme si dostatek času
- nejlepším nástrojem jsou naše oči: pozorujeme co klienta baví, u čeho vydrží delší dobu, k čemu by rozvoj nebo podpora takového chování mohla být dobrá
- pamatujeme na to, že i malé cíle mohou vést k velkému kroku kupředu.

Příklady

Honza má velmi rád hračky, které vyluzují různé zvuky, hraje melodie apod. Sám je ovšem neuměl spustit. Asistentka vyzorovala, že Honza se velice snaží si hračky spustit sám, ale neví, jak na to. Začala s ním tuhle dovednost trénovat a výsledkem je, že si Honza už jednu hračku umí uvést do chodu sám.

Milan často pozoroval tekoucí kohoutek. Asistent si všiml, že Milan má rád vodu. Umožnil mu tedy výlet na loďce ve vodě. Milan byl spokojený, usmíval se.

V jednom ústavu žila klientka, která, kdykoli byla postavena na zem, přelezla k nejbližšímu radiátoru a strčila do něj ruce. Personál vnímal její chování jako důkaz jejího hlubokého mentálního postižení a nevěnoval mu pozornost, nezamyslel se nad ním.. Jedna ze studentek, která byla v tomto ústavu na praxi, jednou zkusila vzít klientčiny ruce do svých dlaní. Klientka se ihned zklidnila, začala se dokonce usmívat, položila si hlavu na studentčino rameno a začala si broukat. Nešlo jí o radiátor, ale o setkání s něčím nebo někým živým, symbolizované teplem.

Když jsme unaveni, situace je náročná, docházejí síly, můžeme si pomoci před asistencí:

- rekapitulací naší práce, naladěním se na asistenci
- zaměřením se na konkrétní asistenci (co dnes, jaký je plán, popř. alternativy plánu)
- duševní hygienou (dostatek odpočinku, spánku, pravidelná strava, pohodlí, přiměřený oděv, dobré vnitřní naladění, radost z tvorby) - to vše jako součást prevence syndromu vyhoření
- časovým horizontem – uvědomím si konečnost kontaktu s klientem („ted' se budu klientovi věnovat tři hodiny a pak si odpočinu, dám si něco dobrého, budu se moci věnovat sám sobě)
- přeformulováním významu v pozitivní (klient agresivní → klient plný energie, klient líný → klient rozvážný, sobecký klient → pozorný ke svým potřebám

a pod.), snažíme nahlédnout druhou, pozitivní stránku

- najít si něco, co nám je u klienta sympatické
- nesnažit se všechno vyřešit přemrštěnou odpovědností a spasisťelským komplexem: mohu přispět k tomu, že se situace může začít řešit
- kompetence vracím do rukou klienta, on je ten, kdo svou situaci má řešit a je za sebe zodpovědný, klient rozhoduje sám za sebe, ne my za něj.

Co se týká práce s informacemi, je mnoho způsobů, jak zpřístupnit informace člověku s mentálním postižením.

Pro inspiraci: informace může být psána a prezentována symboly nebo obrázky. Obrázky a fotografie mohou být použity k ilustraci psaného materiálu, a to např.: plány, rozvrhy hodin, jídelní lístky, recepty, pozvánky, letáky, deník cesty do práce. Je možné využít také např. video.

V blízké budoucnosti, inspirováni zkušeností ze zahraničí, chceme ještě více využívat tohoto způsobu komunikace. V individuálních plánech, v interiéru chráněných bytů, ve smlouvách a v dalších pomůckách, které umožní více porozumět často původně složitě formulovaným myšlenkám.

Lidé s mentálním postižením se mohou naučit nové dovednosti, orientovat se v nových situacích, hlavně když mají příležitost si to zkusit a když mají podporu, kterou potřebují. K největším změnám často přispívají partneři v komunikaci, změny v prostředí a více dostupných informací. Změny způsobu komunikace, úprava prostředí a různé způsoby předávání informací mohou zefektivnit komunikaci.

Dalším důležitým faktorem, který musíme brát v úvahu je prostředí.

Prostor kolem nás nesporně ovlivňuje komunikaci. Je tedy důležité přemýšlet o vhodnosti prostředí pro určitý typ komunikace, pro náročná témata, apod. Všimněte si, že:

- hluk komplikuje naslouchání a způsobuje napětí a nesoustředěnost
- v příliš velkých prostorách se lidé hůře slyší a vidí
- nepodnětné prostředí může ochuzovat o konverzační témata, naopak prostředí dotvářené květinami, obrázky a drobnostmi, na které se můžeme dívat a brát je do rukou, nám poskytne témata, o kterých se dá mluvit
- další lidé v místnosti vytváří pocit nedostatečného soukromí, a naopak v tichých prostorách, kde nikdo nevyrušuje, se komunikující cítí pohodlněji a lépe se soustředí
- nevhodné vybavení místnosti, např.: nepohodlné židle mohou působit nepříjemně a odvádět od komunikace
- pokud jsou v pokojích např. nápisy a znaky, lidé mohou být více nezávislí, např. můžeme dát obrázky nebo symboly na skříňky, abychom naznačili, co je uvnitř, použít šipky, nápisy, podle kterých lidé najdou cestu
- neuklizené a špinavé pokoje mohou vyvolat pocit bezcennosti a podřadnosti komunikujících, dobře udržované, uklizené prostředí ukazuje, že si lidí ceníme
- je dobré seznámit příchozího s novým prostředím, kde je WC, únikový východ, apod. Nabídnout nápoj, mít připravené papírové kapesníčky.

Posledním faktorem ovlivňujícím komunikaci je proces rozhodování se.

Platí, že schopnost správně se rozhodovat záleží na zkušenostech a příležitostech.

Člověk – jak asistent, tak uživatel našich služeb potřebuje okruh rozdílných zkušeností. Potřebuje o nich mluvit, potřebuje zpětnou vazbu k těmto zkušenostem, potřebuje příležitost rozhodovat se v různých situacích. Nejlepší čas učit se rozhodovat je, když jsme různými situacím přímo vystaveni.

Příběh Tomáše

Klient Tomáš a jeho asistent zkusili dvě odlišné aktivity: nákup v supermarketu a nákup v malém obchůdku. Zdálo se, že se Tomáš cítil lépe v obchůdku, kde ho prodavač pozdraví a pomůže mu vybrat ovoce. Asistent vyfotil supermarket a obchůdek a po každém nákupu si s Tomášem sedli a mluvili o nákupu. Nyní se Tomáš při nakupování obrací k obchůdku a ukazuje tak, kam chce jít.

I určitá rutina a zkušenosti pomůžou člověku s mentálním postižením zlepšovat se v rozhodování. Je důležité rozhodovat o reálných věcech a mít zkušenost i se špatným rozhodnutím a jeho důsledky. Je potřeba, aby příležitosti pro rozhodování dávaly smysl. Pokud nezáleží na tom, jak se rozhodnu, nikdy nebudu motivován rozhodovat se.

Asistence může být náročná i v důsledku:

- fyzických aspektů - zdravotního stavu klienta, rozsahu jeho postižení, přidružených psychiatrických onemocnění
- psychických aspektů - osobnostních vlastností, emocí, nálady, aktuální potřeby (hlad, žízeň, menstruační cyklus apod.)
- oděvu - oblečení okolních osob, oblečení klienta
- prostředí - město, venkov, příroda, byt, zaměstnání, dopravní prostředek
- aktuálního počasí a ostatních podmínek – teplota, osvětlení, hluchost, barvy aj.
- přítomnosti/nepřítomnosti dalších osob a jejich jednání
- předchozí zkušenosti klienta ve vazbě na konkrétní prostředí nebo na přítomné osoby.

Co nám může pomoci k lepšímu zvládnání problematického chování u klienta:

- poznání sebe sama
- klidné jednání
- pěstování zdravé sebejistoty/sebedůvěry, sebeúcty
- aktivní naslouchání
- snaha nejen slyšet, ale především porozumět
- citlivost vůči sebepojetí člověka
- rozpoznávání svých pocitů
- rozpoznávání pocitů druhých

- nepouštet se do boje o moc
- pozitivní myšlení
- vědomí, že nikdo nic nedělá „schválně“
- informace, že problematické chování je obvykle forma volání o pomoc
- vědomí, že problémový není klient, ale situace
- podpora, motivace člověka.

Jak můžeme po těžkých situacích ošetřit sami sebe:

- přehodnotit situaci
- vyjádřit pocity a emoce
- vyhledej sociální podporu
- hýbej se, sportuj
- používej relaxační techniky
- zkus humor
- rozptýl se, změň prostředí, klid
- nauč se novým dovednostem v žádaných oblastech
- soustřeď se na tady a teď
- pozitivně konotuj (pozitivně přeformuluj, zabarvi)
- jdi za svým supervizorem pro pomoc.

3.5.1. Desatero základních rad pro komunikaci s člověkem s psychózou

Zde vám nabízíme několik rad pro práci s lidmi s psychózou:

- pokud je klient v akutní fázi, mluvit na něj v co nejjednodušších větách, pomalu a klidně
- případnou bludnou produkci nepotvrzovat, bludy vyvracet, ale respektovat jeho pohled na svět („víte, já nemyslím, že by vás chtěl někdo zabít, myslím, že je to součástí Vaší nemoci, ale respektuji, že Vy to vidíte takto...“atd.)
- pokud jsme do bludů zahrnuti i my, snažíme se z nich dostat, s bludy nesouhlasíme
- klienta klidňujeme, ujistíme, že bude zase líp, že svět, jak ho teď vidí, není skutečný, že se mu opět uleví
- snažíme se s člověkem o situaci mluvit, jeho pocity a interpretace nikdy nebereme na lehkou váhu („ono to není tak zlé, to se Vám jenom zdá atd.)
- pamatujeme na to, že jsme pro člověka ztraceného v abstraktním světě psychózy mostem do reality, lidé s psychózou to cítí a jsou za podobnou podporu většinou rádi
- pokud klient mluví o sebevraždě, snažíme se s ním situaci rozebrat, doptáváme se na okolnosti („Už jste byl někdy v podobném stavu? Co Vám minule pomohlo?“)

Může to pomoci i teď? Pokud ne, co by mohlo teď pomoci? Ví o Vašich pocitech lékař? apod.)

- zůstáváme klidní, nepanikaříme, nevyhrožujeme hospitalizací ani léčebnou, nebagatelizujeme
- mýtus, že kdo o sebevraždě mluví, ten ji nespáchá, neplatí.

Klientovy halucinace nepotvrzujeme, halucinace lze lidem s psychózou vymluvit.

3.6. Organizace práce

Všechny programy a pracoviště POHODY pracují v týmech. Služby pro klienty jsou poskytovány na základě smlouvy, s ohledem na jimi (případně rodiči, opatrovníky) stanovené individuální plány (IP).

V rámci každého programu pořizují asistenti zápisy. V těch je kromě základních údajů zaznamenán průběh asistence-služby a pokroky v rámci individuálního plánu klienta.

Pracovní doba a další specifika jednotlivých programů jsou závislé od charakteru služeb. Ty jsou přiblíženy v kapitolách 5, 6 a 7.

Obvykle na podnět (žádost) klientů navazujeme spolupráci s různými organizacemi. V ideálním případě jenom pomůžeme zprostředkovat kontakt.

Do budoucna chceme zajistit, aby asistenti měli možnost pracovat v chráněných bytech a zároveň v programu terénní osobní asistence. Tak je to běžné i např. ve Velké Británii.

Každý z asistentů prochází úvodním zaškolením, důraz je kladen na průběžné vzdělávání, pracujeme pod supervizí.

3.6.1. Individuální plánování

Individuální plánování je proces důležitý především pro klienta. Ten si v jeho průběhu stanovuje svůj osobní cíl, způsoby a období, ve kterém jej chce dosáhnout.

Výsledkem individuálního plánování je individuální plán – IP. Sestavujeme jej na základě uzavřené smlouvy o poskytnutí sociální služby.

Individuální plán staví na specifických potřebách klienta.

Plánování se účastní: klient a klíčový asistent. Pokud si klient přeje přizvat k plánování ještě někoho dalšího (rodiče, opatrovníka, sousedku, kamaráda klienta), pak je to samozřejmě nejen možné, ale i vhodné.

Klíčovými pracovníky jsou v našich programech asistenti. Způsob jejich ustanovení a další náležitosti související s procesem individuálního plánování jsou popsány v příslušné dokumentaci.

V praxi pracujeme se třemi druhy plánů. V závislosti na cílech plánujeme dlouhodobě (jeden rok), na střednědobě (tři měsíce) i na krátkou dobu (zvolené období, do třech měsíců).

Rámcový dlouhodobý individuální plán

Cílem je stanovení osobního cíle uživatele na počátku poskytování služby a dále na období maximálně jednoho roku. Mapují se v něm oblasti, které uživatel zvládá zcela,

částečně, vůbec. Jeho revize se provádí jedenkrát ročně.

Příklad: chci se osamostatnit od rodiny, být samostatnější; najít si práci.

Střednědobý individuální plán

Vyplňuje se přibližně měsíc po nástupu uživatele do služby. Uživatel plánuje menší, dílčí cíle v horizontu maximálně tří měsíců. Revize probíhá po třech měsících, nebo podle domluvy s klientem.

Příklad: Chci cestovat samostatně do práce. Cíl se může skládat z několika dalších dílčích cílů, které si uživatel plánuje v krátkodobém individuálním plánu.

Krátkodobý individuální plán

Jedná se o stanovení konkrétních cílů a postupů jejich dosažení. Také s ohledem na rizikové situace. Plán je doplněn o vyhodnocení rizik, která hrozí. Revize do 1 měsíce, nebo jiné doby, kterou si klient zvolí.

Příklad: Dojít samostatně z domu do metra; dojet z Hůrky na Karlovo náměstí; dojet samostatně tramvají z Karlova náměstí na Náměstí Míru.

Když se jako klient zamýšlím nad tím, co je mým osobním cílem, přímo tak cítím zodpovědnost za svůj život.

Během stáží Londýně a Cambridge jsme zjistili, že v jednom z chráněných bydlení provádí individuální plánování zástupce manažera bytu. Ten pracuje na individuálních plánech všech obyvatel bytu a poté seznamuje ostatní pracovníky, na čem budou s uživateli pracovat.

Další zkušenost nám zprostředkovala sociální pracovnice města Cambridge. (Cambridgeshire County Council). Jako sociální pracovnice se podílí na tvorbě individuálního plánu společně s klientem a zástupci služby, kterou klient užívá. Z tohoto plánu poté sociální pracovnice určuje výši příspěvků na péči (v Anglii zavedli obdobný způsob poskytování příspěvků na péči jako u nás), ze kterých bude hrazena konkrétní činnost. Je-li s uživatelem vytvořen individuální plán bez sociální pracovnice, rozhoduje o poskytnutí finančních prostředků dodatečně. Posoudí, zda poskytne finance na všechny uživatelem zvolené služby, nebo plán omezí.

3.6.2. Asistenti

Na výběru pracovníků spolupracujeme také s psychologkou organizace. Máme jasně definované kroky příjmu nového pracovníka. Zda se nám výběr zaměstnance podařil, se většinou dozvíme v průběhu tříměsíční zkušební doby.

Zde jsou vyjmenovány ty z vlastností, které charakterizují "dobrého" asistenta:

- zájem o klienta
- empatie
- sebezkušenost - měl by znát své přednosti i limity, své možnosti

- aktivní naslouchání
- být u klienta - být bdělý, pozorný k potřebám druhého, být teď a tady a neřešit si své soukromí, starosti...
- klid - vnitřní klid dává možnost nepřehlédnout podstatné a reagovat adekvátně ve správnou chvíli, u zvláště neklidných klientů přispívá k jeho zklidnění (platí zde přímá úměra - čím více neklidu na straně klienta, tím více klidu na straně asistenta)
- zrcadlení
- akceptace, nepředpojatost, tolerance
- pozitivní naladění na klienta.

Přesné informace o dalších požadavcích kladených na asistenty v souvislosti s přijetím do zaměstnání blíže uvádíme v kapitolách jednotlivých programů.

Je důležité, abychom jako asistenti

- i celý tým znali své kompetence a hranice
- dokázali požádat o pomoc, když to potřebujeme - během supervize i v týmu
- znali klientův individuální plán obsahující ošetření rizik
- terapeuticky přistupovali ke krizovým situacím
- absolvovali výcviky, školení
- poznávali sami sebe, pracovali na svém vlastním vývoji.

Uvědomujeme si, že do práce s klientem se mohou přenášet, např.:

- nedostatečné proškolení v práci s klientem
- personální problémy na pracovišti
- osobní problémy (témata); podvědomé nebo potlačené motivy související s osobní historií asistenta (viz. příklad níže)
- příliš mnoho přesčasů
- nízká morálka zaměstnanců
- neznalost individuálního plánu klienta, nedostatečná práce s rizikem
- pocit stresu, přepracování, přerůstání věcí přes hlavu
- tlak na rychlé vykonání všech pracovních povinností
- neporozumění tomu, co je zneužívání
- nízká motivace k práci (chybí pochvala, odměna, možnost vzdělávat se, neodpovídající mzda).

Příklad

Asistentka má problémy s jedním z klientů, který je ve skupině dominantní, protože vyrůstala v rodině s dominantním otcem. Ten byl velmi kritický a nikdy nic neudělala jako dítě dobře k jeho spokojenosti. Otec dávno zemřel, asistentka tyto zážitky vytlačila z vědomí, nicméně vůči klientovi je naladěna skrytě negativně. Ten to cítí

a reaguje např. pomočováním. Chování je hodnoceno tak, že jí to klient dělá schválně, protože u jiného asistenta tyto problémy nejsou. Jakékoli řešení zaměřené na klienta tady selže, protože příčina je mimo něj. Asistentka přitom sama tento problém odhalit nemusí její jednání je podvědomé.

Jakou roli hrají hodnoty, postoje a osobní historie

Každý z nás si s sebou nosí svou osobní historii, soubor hodnot a postojů. Při práci s klienty se nám může stát, že narazíme na neuvědomované motivy nebo dávná bolavá místa vlastního nitra, tak že budeme se svými hodnotami i postoji příjemně či nepříjemně konfrontováni. Poznání a pochopení může způsobit změny našich hodnot a postojů. Pokud se nám podaří porozumět důvodům něčího chování (případně svého vlastního), může to způsobit změny našich hodnot a postojů ke klientovi (klientům). Změny v našich hodnotách a postojích mohou způsobit změny našeho chování vůči klientovi (klientům). To vše může způsobit změny v chování klienta.

Proč pracujeme jako osobní asistenti, osobní asistentky?

“To je vskutku zajímavá otázka. Kdyby cele zněla: Proč děláš osobní asistentku generálnímu řediteli ČEZu? – možná by po mě tazatel odpověď ani moc nechtěl a pokud náhodou ano, byla by dle mého vcelku jasná. Položíme-li ale otázku: Proč děláš osobní asistentku mentálně postiženým?, neubráníme se dojmu, že celá otázka vyznívá často spíše: Jsi normální? Přátelům odpovídám jednoduše: Baví mě to, studovala jsem „socku“ (sociální školu) a chtěla jsem to dělat... a ve skrytu duše doufám, že se mě nezeptají: Proč? Obávám se, že by následovalo jednoduché. Proto, jelikož jsem nebyla obdařena správným filozofickým myšlením a celá tato záležitost mi přijde nadmíru složitá. Jelikož je ale otázka položena a odpověď se přese vše vyžaduje, zkusím se na celou věc podívat jinak. Radši zavrhnu pohled zcela opačný – tedy Proč ne?, i mírně rezignovaný. Někdo to dělat musí. Co mi zbývá? Rozhodla jsem se na to jít od lesa - Co potřebuji od práce: nezabředávat do stereotypu; nenudit se; kontakt s lidmi; mít pocit, že je to, co dělám, k něčemu dobré (pocit užitečnosti); vydělat si peníze (k této potřebě by bylo v pravdě vhodnější jiné zaměstnání)... Když si dále promítnu svoji výchovu a jakým směrem se ubírá moje celoživotní vzdělávání se, zjišťuji, že by bylo krajně složité nedělat v sociálním sektoru – jelikož se k tomu prostě celý život nezadržitelně sunu. Věřte nebo ne, tohoto stigmatu, se jeden těžko zbavuje. A proč jsem si vybrala právě práci osobního asistenta? Naskytla se mi příležitost, já to zkusila a vlezlo mi to pod kůži. A poslední důvod, v pravidelných intervalech si říkám, že bych si měla najít „lépe placený job“ a pokaždé nějak prostě zůstanu a rozhodnutí ospravedlňuji slovy „kvůli lidem“ – a to stejnou měrou klientům i spolupracovníkům. Tak to k závěru a to nejlepším jsem si nechala nakonec!”

Bára Mádlová

“Na práci asistentky mě baví poznávat lidi, a díky této práci poznávat i sebe. Je užitečná pro vlastní rozvoj.”

Terka Mesteková

“Tato práce není fádni, není stereotypní, je různorodá. Je to hodně práce s lidmi, což

je velice zajímavé (ale také náročné). Tato práce má smysl – a je to na ní vidět, což je pro mne velice důležité.

Při této práci se musím vzdělávat, což je pro mne velký přínos a dále i pro klienty a v této práci se vzdělávání velice zúročí (školení, semináře).

Tuto práci mám ráda, protože je to taková třešnička na dortu, když vidím třeba posun po roce u klienta a vím v tu chvíli, že ta práce má smysl. Je to moje práce a je důležitá, tak jako je důležitý pro mne i náš tým, se kterým vše vytváříme.

Je to práce důležitá pro celou společnost. Hlavně vím, že v této práci se dá jít stále dál, uskutečňovat velké myšlenky.

Je to prostě zajímavá práce – spíš bych řekla, že poslání. Poslání, pracovat se všemi klienty poctivě, pravdivě a lidsky. Je to práce, při které se dá nahlédnout dál do lidské duše. Proto ji mám ráda. Je to práce s „člověkem“, cenná práce, ale i náročná.

Proto ji mám ráda.”

Jarka Hrabáková

”Jako asistentka pracuji, protože chci dělat něco, co má smysl a chci se cítit užitečná.”

Eva Brabencová

4. Práce s rizikem

Jste začátečníky v pomáhající profesi? Nevíte jak pracovat s rizikem při práci s uživatelem služby?

Jste asistentem již delší dobu, ale stále si nejste jisti, zda s rizikem pracujete správně? Zda zbytečně svého klienta neomezujete či neohrožujete?

V této části průvodce věnované rizikům bychom Vám chtěli předat své zkušenosti získané praxí v přímé práci s člověkem s postižením a ze zahraničních stáží v obdobných organizacích jako je POHODA.

V závěru kapitoly uvádíme důležité informace, které Vám pomohou ujasnit si svou roli, zodpovědnost, pracovní postupy, kterými můžete rizika identifikovat, předcházet jim, minimalizovat a vyhodnocovat je.

4.1. Co to je riziko?

„Riziko je historický výraz, pocházející údajně ze 17. století, kdy se objevil v souvislosti s lodní plavbou. Výraz „risico“ pochází z italštiny a označoval úskalí, kterému se museli plavci vyhnout. Následně se tím vyjadřovalo „vystavení nepříznivým okolnostem“. Ve starších encyklopediích najdeme pod tímto heslem vysvětlení, že se jedná o odvahu či nebezpečí, případně že „riskovat“ znamená odvážit se něčeho. „

Ze zkušenosti víme, že samotné slovo riziko na mnohé z nás působí negativně. Pokud začneme přemýšlet o rizicích, první nás obvykle napadnou situace jako je:

- úraz
- ztráta (života, partnera, přítele, postavení, zaměstnání, pověsti aj.)
- strach
- nebezpečí
- komplikace
- nedosažení požadovaného výsledku
- zhoršení současného stavu
- aj.

Těmto situacím se snažíme přirozeně vyhnout.

Riziko můžeme vnímat jako vztah mezi mírou následku (tj. co se může stát a nakolik to bude závažné) a pravděpodobností, že riziko nastane.

Stejně tak, jako neexistuje jen jedna situace, neexistuje také jen jedno dopodrobna definované riziko. To se liší vždy dle osoby, již se riziko týká, situace a prostředí.

Každá mince má však dvě strany. Stejně tak rizika a rizikové situace.

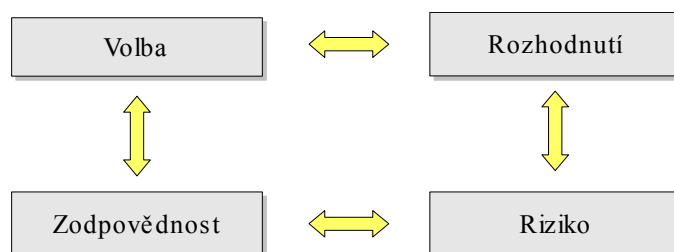
Je třeba zmínit také pozitivní stránku rizik. Jedná se o:

- posun (osobních hranic, v kompetencích, aj.)

- dosažení úspěchu
- pozitivní změnu
- adrenalin
- radost
- zkušenost
- sebevědomí
- samostatnost
- aj.

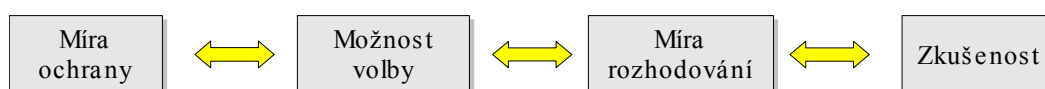
Jestliže by rizika nepřinášela něco pozitivního, pak by se vlastně nevyplatilo je podstupovat. Je ale nutné s nimi počítat a připravit se na ně.

Život je plný rizik. Ta nás mohou ohrozit (přecházení silnice, lezení na strom, řízení auta, kouření, aj.). Mohou nám znepríjemnit a zkomplikovat život. Jsou také zdrojem učení, nových zkušeností. Za běžných okolností jsme schopni si rizika uvědomovat a přibližně odhadnout jejich důsledky. Sami se rozhodujeme, zda do rizika vstoupit či nikoliv. Rizika jsou v úzkém vztahu také s volbou. Volíme tu nejlepší, pro nás nejlákavější cestu. Zvažujeme, zda nám podstupené riziko přinese zisk či ztrátu a podle toho volíme vhodné jednání. Svoboda rozhodování je ovšem spojena také se zodpovědností.



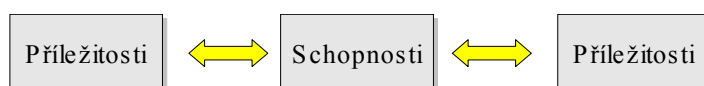
4.1.1. Jak se učíme vlastnímu rozhodování a odpovědnosti?

Schopnost nahlédnout na situaci, samostatně se rozhodovat, volit cestu, kterou se vydáme a umět se v situaci pohybovat jsme nezískali automaticky. Učíme se jí od narození. Potřebovali jsme k tomu mnohdy „odvážné“ rodiče. Ti nám dali prostor k tomu, abychom si určité situace s přijatelnými riziky vyzkoušeli a zkušenost „vložit do paměti“. Nejprve za nás rozhodovali rodiče, naše svoboda volby byla velmi malá. Rodiče posuzovali rizika podle svých zkušeností. Tak jak se jejich dítě vyvíjí, nepřetržitě přehodnocují jeho schopnosti a zvažují, zda mu umožní větší svobodu a samostatnost. Proto má pětileté dítě menší svobodu než dítě třinácti leté. Rodiče berou zodpovědnost za rizika na sebe, ale zároveň dovolí, aby i dítě neslo omezenou míru rizika. Tak děti získávají zkušenosti, které jim umožní dospět. (Slovenské přísloví zní: Kdo nikdy nevkročí do vody, nenaučí se plavat.)



4.1.2. Jak je to u lidí s mentálním postižením?

Lidé s mentálním postižením, kteří vyrůstají v domácím prostředí, jsou často ochraňováni až příliš. V důsledku toho nemají příležitost k sociálnímu učení a sbírání zkušeností. Proto se často nevyvíjejí stejně jako jejich zdraví vrstevníci. A to jak po biologické, tak sociální stránce. To způsobuje, že je s nimi po většinu jejich života jednáno jako s přerostlými dětmi. Nadále dostávají jen malé příležitosti k učení a získávání zkušeností z vlastních chyb. Není s nimi jednáno tak, jak je to u dospělých lidí běžné. Ti, kteří vyrůstají v ústavních zařízeních jsou v získávání zkušeností ještě více limitováni. Obě skupiny tak mají nedostatek schopností určit rizika, se kterými se mohou setkat. V důsledku nedostatku příležitostí jsou sekundárně omezováni tím, že nemohou se svým životem nakládat podle svých preferencí.



Je stále mnoho uživatelů, kteří vyrůstali a dlouhou dobu žili v systému, který byl založen na ústavní péči. Jen někteří lidé s postižením žili se svými rodinami. Přístup zaměřený na jejich individualitu, který vychází z jejich vlastních potřeb a přání, nebyl užíván. Neměli příležitost k rozhodování o sobě, ani k přijetí zodpovědnosti. Dnešní trend je jiný. Svou práci chceme docílit, aby i lidé s postižením získali kompetence, které jim náleží. Učíme se poskytovat jim potřebnou podporu. Vracení kompetencí má ale také svá rizika. Je nutné postupovat s respektem ke konkrétní osobě a k jejímu dosavadnímu životu. Nic se nesmí uspěchat.

Příklad:

V chráněném komunitním bydlení žil několik let pan Zbyněk. Před tím žil mnoho let v ústavní péči. S příchodem nového týmu pracovníků do chráněného bytu se zcela změnil i přístup k uživatelům. Ti rázem získali mnohem více volnosti a příležitostí k rozhodování. Zejména pan Zbyněk byl nadšený, i když zpočátku zdrženlivý. Asistenti začali nabízet možnosti výběru trávení volného času, vybavení pokoje, lidé si sami vybírali, co se bude vařit, víkendy byly aktivní. Spousta věcí se změnila v poměrně krátkém čase. Pan Zbyněk se chopil této příležitosti a začal odmítat věci, které mu zřejmě do té doby vadily. Odmítal chodit do denního stacionáře, méně se účastnil domácích prací v bytě. Zároveň byl lítostivější, plačtivý, více času trávil ve svém pokoji. Náhle se stalo něco nečekaného. Pan Zbyněk, který byl do té doby zcela nekonfliktní, ve večerních hodinách napadl asistentku, která ho na cosi upozorňovala. Poničil vybavení kanceláře a chodby. Nikdo tomu nemohl věřit. I on sám byl velmi překvapený. Byl tak rozrušený, že musel být hospitalizovaný na psychiatrii. Tým asistentů přemýšlel, čím se to mohlo stát. Nemohlo to být třeba tím, že po cca 50 letech se změnilo to, co pan Zbyněk znal, v čem měl jistotu, v čem léta žil? Přesto, že se jednalo o pozitivní změny, nebylo to všechno příliš rychlé? Myslíme si, že ano. Dnes už víme, že přílišnou horlivostí a snahou o rychlé změny můžeme člověku také uškodit, způsobit mu újmu.

4.2. Jak vnímáme riziko

- riziko neposuzujeme objektivně (do jejich posuzování se promítají naše zážitky z dětství a jiné zkušenosti)
- je volbou – často je s nikým nekonzultujeme a dlouhodobé následky vytěsňujeme (víme, že při rychlé jízdě autem může dojít k havárii, přesto jedeme rychle a neuvažujeme o tom, že se nehoda stane právě nám ...) Máme tendenci podceňovat riziko u činností, které děláme často, jsou nám známé
- přináší potěšení, závislosti (jídlo, kouření, alkohol, automaty ...)
- je osobní – pro někoho může být naše volba „hloupá“, pro nás však velmi důležitá.

Obvykle vstupujeme do rizika, jestliže očekáváme pozitivní přínos. A to z dlouhodobého či krátkodobého hlediska. Podle toho také rozhodujeme, zda má cenu riskovat. Většina z nás se rozhoduje automaticky bez přemýšlení. A ne vždy volíme to nejlepší rozhodnutí z hlediska dlouhodobého přínosu, protože krátkodobé uspokojení je pro nás mnohem větší motivací.

Příklad:

Naše potěšení z kouření nemůže ohrozit představa budoucího zdravotního rizika. Můžeme o těchto rizicích vědět, ale odmítáme je, nebo si je nepřipouštíme. „Vždyť přeci existují i teorie, které rizika spojená s kouřením popírají.“ Také stavíme na svých zkušenostech mnohem více než na „oficiálních“ zprávách. „Nakonec, babička kouřila celý život až do 95 let. Není jisté, že kouření způsobuje rakovinu. Možná to tak je a možná ne.“ Obecně bychom rádi věřili tomu, že ne.

Zdraví lidé podstupují rizika (např. nechráněný sex s novým partnerem) přesto, že vědí o riziku nechtěného otěhotnění a v horším případě o riziku nakažení virem HIV. Vesele podstupují obě rizika a slepě věří, že jsou nějak imunní.

Pokud se zamýšlíme nad vlastními riziky, bereme v úvahu většinou krátkodobé následky, ale u druhých lidí máme tendenci posuzovat následky dlouhodobé (sami porušujeme lékařem nařízenou dietu, ale od druhých chceme, aby ji dodržovali – aby byli zdraví). Pokusme se, abychom na lidi s mentálním postižením nebyli výrazně náročnější než na sebe.

Lidé s mentálním postižením jsou vystaveni stejným rizikům jako ostatní lidé. Díky svému postižení, kdy nedokáží vyhodnotit riziko obdobně jako většina z nás, se ale také mohou stát obětí šikanování a zneužívání (např. hrubé zacházení, přemrštěné nároky). Využít toho mohou lidé, kteří o ně pečují nebo ti, kteří zjistí, že jsou zranitelní. Někdy si riziko vůbec neuvědomují. Neumějí zpracovat zkušenosti z předchozích nezdarů, do riskantních situací vstupují opakovaně. A to v důsledku nedostatku učení a schopnosti riziko vyhodnotit – pro některé je to jednoduše příliš složité. Proto potřebují naši podporu a pomoc.

K tomu, abychom mohli být našim uživatelům se zdravotním postižením dobrými asistenty, je třeba mít k dispozici znalosti a informace. Často naši práci limituje fakt, že si nejsme jisti, kde začíná a kde končí naše zodpovědnost za klienta.

Pokud jde o zodpovědnost - v Anglii jsme se snad v každé organizaci setkali s tím, že uživatelé jsou nejen Ti kteří odebírají nějakou službu, ale také partnery při práci

na různých projektech. Lidé s postižením vystupovali sebevědomě a svou práci nám představovali se zájmem a patřičnou důležitostí. Možná i díky tomu, že nesou zodpovědnost za práci, kterou v organizaci vykonávají. A tudíž i za sebe. Vědí, že mají svá práva, ale také svou zodpovědnost. V našich podmínkách právě toto vědomí zodpovědnosti často chybí. Vždyť kolik lidí bez postižení si je vědomých své zodpovědnosti. Natož lidé, kteří donedávna nemohli doufat, že bude někdo chtít třeba znát jejich názor.

Shodli jsme se na tom, že velký podíl na situaci, která v naší společnosti panuje, má vývoj posledního půlstoletí, kdy se lidé naučili spoléhat a přenášet zodpovědnost na stát. Dokud si lidé nebudou zodpovědnost za své chování a svou osobu uvědomovat, bude velmi těžké jim dávat prostor k rozhodování, do té míry, do jaké by to bylo třeba.). Je potřeba mít na paměti slova, která jsou uvedena v britském vládním materiálu "Independence, choice and risk: a guide to best practice in supported decision making" ("Samostatnost, volba a riziko: průvodce k co nejlepší podpoře rozhodování:" „Lidé mají právo žít své života do té míry, dokud neomezují jiné lidi v konání téhož“.

4.3. Úkoly poskytovatele

Jako poskytovatelé služeb máme za úkol:

- pomoci lidem v tom, aby se mohli rozhodovat a měli kontrolu nad svými životy : každý jsme jedinečnou osobností; podpora musí být zaměřena na individuální potřeby člověka, na jeho přání a touhy
- připustit, že volba z možností může přinášet určitá rizika: někdy jen malá příležitost samostatně rozhodnout může člověku s postižením způsobit velkou změnu v kvalitě jeho života (rozhodování je na uživateli, což někdo nikdy nezažil)
- respektovat lidská práva: lidé mají základní právo žít, tak jak chtějí. Měli by být podpořeni, aby využili svých práv, ale zároveň, aby si uvědomili zodpovědnost, která je s právy spojena
- pomoci lidem s postižením porozumět jejich zodpovědnosti a důsledkům jejich rozhodování, včetně rizik: lidé potřebují být plně informováni o případných důsledcích svého rozhodování. Jen tak mohou počítat s možnými riziky a zvládat je. Předávání informací uživatelům musíme přizpůsobit jejich schopnostem. Obsahu musí porozumět tak, aby se mohli co nejlépe rozhodovat. Stejně důležité je, aby celý proces rozhodování byl správně zdokumentován
- připustit, že určité riziko vždy přetrvává. Pozor, aby naše snaha o odstranění i tohoto rizika nepřevážila nad potřebami a zájmy uživatele: to, že člověk s postižením začne využívat sociální službu, neznamená, že musí být vymýcena všechna rizika. Nikdy nemůžeme všechna odstranit, můžeme ale člověka podpořit tak, aby je zvládnul
- postupovat podle daných pravidel tak, aby byla zajištěna dostatečná ochrana člověka: zde musíme mít jistotu, že jsme zachovali rovnováhu mezi volbou uživatele - jeho právem na důstojný život a odstraněním zbytečných rizik, která by mohla vést k ublížení na zdraví či ztrátě života.

4.3.1. Kdo se práce s rizikem účastní

Základní tým tvoří – uživatel a klíčový asistent, přizvaní mohou být také: další zaměstnanci, vedoucí programu, ředitel, externí odborníci, lékaři, opatrovník, rodiče, kamarádi, kolegové z práce aj.

V britských podmínkách se řídí doporučením, že je pro uživatele bezpečné, jestliže se na rizika nahlíží v týmu odborníků z hlediska různých disciplin. Z hlediska psychologického, zdravotního, z hlediska osvojených dovedností apod.

4.3.2. Cíl vyhodnocování rizika

Naším cílem, je vytvořit pro své uživatele přiměřeně bezpečný prostor, který jim umožní dělat to, co sami zvládají, tak, aby měli příležitost učit se novým věcem.

Úkol poskytovatele není odstranit riziko úplně, ale pracovat s ním, snížit ho na co nejnižší míru, tedy na přijatelné riziko. (Běžně vykonáváme činnosti spojené s rizikem a běžně určitou míru rizika přijímáme).

Při práci s člověkem s mentálním a jiným postižením musíme počítat také s tím, že jeho míra zvládnutí určitých rizik je ovlivněna jak jeho schopností uvědomovat si rizika, tak mírou jeho postižení a zdravotním stavem. Vždy je třeba k němu přistupovat individuálně.

Od poskytovatele služby se však očekává přiměřená opatrnost. J. Sobek a kol. uvádějí, že „ přiměřená opatrnost je taková opatrnost, která je dostatečná k tomu, aby uživatel služby nebyl předvídatelným způsobem ohrožen“.

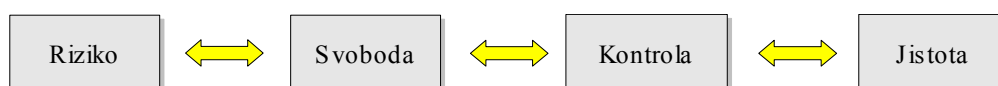
4.3.3. Rizika a individuální plán

Individuální plánování je základem pro vyhodnocování rizik. Uživatel se ve spolupráci se svým klíčovým osobním asistentem, případně dalšími přizvanými osobami, aktivně podílí na tvorbě vlastního individuálního plánu. Při určování svých cílů vytipuje rizikové oblasti, které je třeba ošetřit. Uživatel musí být dostatečně seznámen s tím, že již při podpisu smlouvy s POHODOU podepisuje přijetí přiměřeného rizika (posilování práv a svobod uživatelů s sebou nese určité riziko). Úkolem poskytovatele není toto riziko odstranit, ale pracovat s ním.

U rizik je nutné mít na paměti míru: **svobody x kontroly**

(Míru svobody uživatele a míru kontroly ze strany asistenta, poskytovatele služby. Snižováním míry kontroly zvyšujeme míru svobody.

U lidí s mentálním postižením je potřeba citlivě zvážit, jak velkou míru svobody jim můžeme poskytnout, abychom je neomezovali na jejich právech, nebo je naopak nevystavovali nepřiměřenému riziku. Je stále nutné hledat rovnováhu.



4.3.4. Jak zjišťujeme a vyhodnocujeme míru rizika

Rizikové situace vyplývají z mnoha příčin: limitované schopnosti a dovednosti uživatele, neznámé prostředí, náročný terén, frekventovaná doprava, nová činnost aj.

U konkrétního individuálního plánu se proto s uživatelem zamýšlíme nad tím, jakou míru podpory potřebuje, aby neublížil sobě ani druhým.

4.3.5. Návrh postupu s využitím konkrétního příkladu

Příklad: Uživatel Michal v individuálním plánu uvede, že by chtěl chodit plavat. Společně zjistíme, jaké pro něho bude mít plavání přínosy.

Přínosy rizikové situace: Michal se chce naučit plavat. Má rád vodu. Posílí to jeho kondici. Lékař mu plavání doporučuje. Michal rád chodí mezi lidmi.

Protože Michal do té doby plavat nechodil, zamyslíme se nad riziky.

Jaká jsou rizika:

- dezorientace v prostředí: Michal se špatně orientuje v prostředí, neví, jak by to zvládl sám v šatně a ve sprše
- epileptický záchvat: Michal trpí epilepsií
- uklouznutí: Michal se bojí, že na kluzké podlaze uklouzne
- utopení: Michal plavat neumí, může uklouznout a spadnout do vody.

Výše uvedená rizika pak musíme jednotlivě vyhodnotit: zda nejsou příliš vysoká. K vyhodnocení můžeme využít dvou pomůcek (níže uvedenou tabulku nebo graf). Pracujeme s pravděpodobností a následkem (jaká je pravděpodobnost, že Michal uklouzne a jaká je závažnost následku: zlomenina, modřina atd.).

Riziko=závažnost x pravděpodobnost. Míra rizika se nedá vypočítat, tabulka slouží jen pro inspiraci. Závažnost rizika roste, je-li ohroženo více lidí.

Základní otázka při práci s rizikem zní: Můžeme riziko odstranit, nebo kontrolovat?

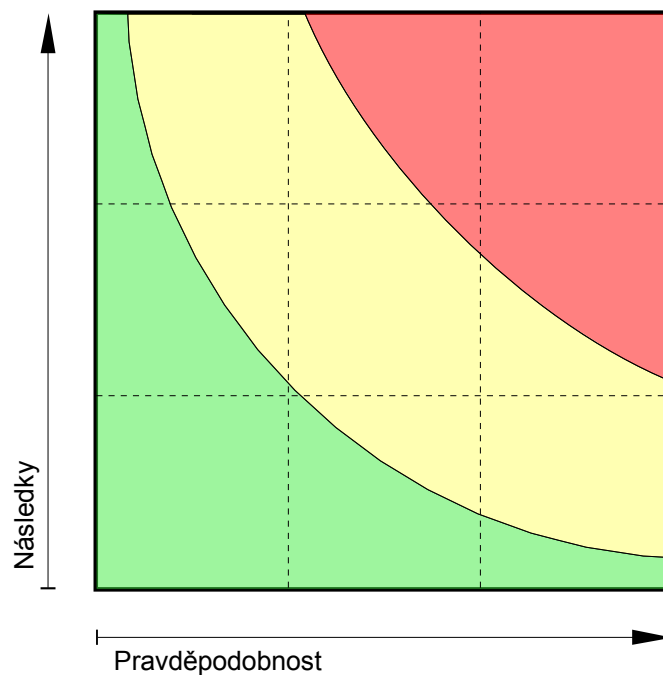
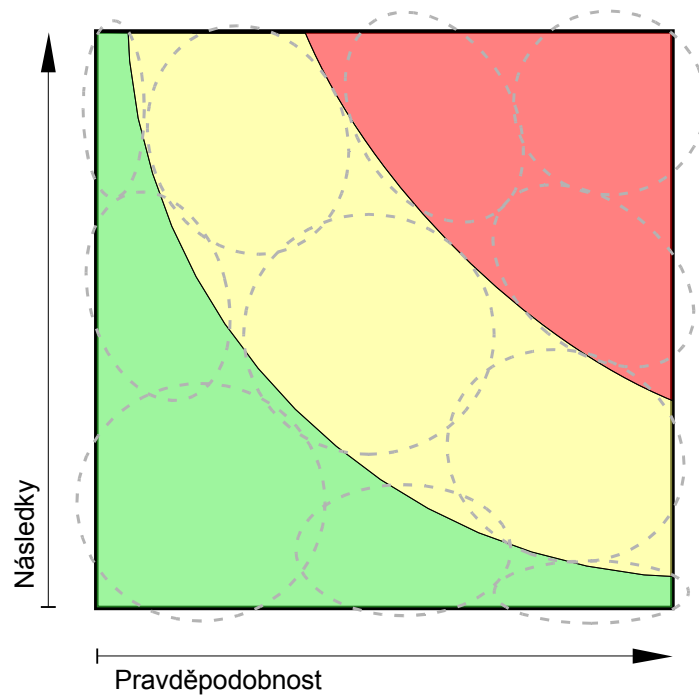
Jeden z možných způsobů vyhodnocování rizika je pomocí tabulky:

Následky:	Stupeň pravděpodobnosti, že k situaci dojde:
Přiměřené.....1	Nízký.....1
Kritická oblast.....2	Střední.....2
Nepřiměřené.....3	Vysoký.....3

Následky	Pravděpodobnost		
	nízká	střední	vysoká
Přiměřené	1	2	3
Kritická oblast	2	4	6
Nepřiměřené	3	6	9



Další možnosti jsou následující grafy:



Všechny rizikové situace si můžeme intuitivně zanést do tabulky, či grafu – do vyznačených kružnic. Například uklouznutí: pravděpodobnost jedna ku jedné. Uklouznutí může způsobit i zlomeninu, což je podle tabulky konkrétních následků

(uvedené níže), vyhodnocováno jako velmi významná situace.

Zelená barva – zachycuje rozsah přiměřeného rizika. Rizikové situace spadající do této oblasti nejsou pro uživatele významně nebezpečné. Přesto pracujeme s přiměřenou opatrností.

Pás žlutý představuje oblast kritickou. Zde musíme v každém případě vyhotovit plán řešení rizikové situace.

Červená výseč vyjadřuje nepřijatelnou oblast, do níž nevstupujeme. Nebezpečí je příliš veliké.

4.3.6. Co to je přiměřené riziko?

Uživatel přijímá princip práva na přiměřené riziko už ve smlouvě o poskytování služeb. S rizikem pracuje také v průběhu individuálního plánování. Přiměřeným rizikem myslíme ty oblasti, které vyhodnotíme (zvolenou metodou) jako přijatelné. Zahrnujeme sem také situace, které spadají do oblasti kritické. Tyto však jen za předpokladu, že jsme spolu s uživatelem našli nástroje, s pomocí kterých situace bezpečně zvládneme. Přiměřeným rizikem je i situace, kdy i přes minimalizaci rizik, k riziku dojde, ne však naším zaviněním.

Přiměřené riziko je:

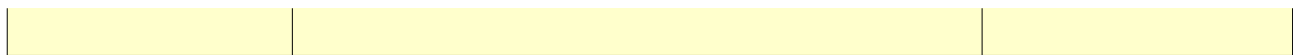
- riziko přijatelné u běžného občana
- riziko přijatelné ve vlastní rodině
- riziko odborně posouzené, minimalizované, zdokumentované.

Příklady:

Při chůzi po chodníku a zvládnání terénních nerovností na něm (ačkoliv jde o činnost pro většinu z nás běžnou) vždy hrozí riziko. I v případě dobrého zdravotního stavu, může dojít ke snížení pozornosti, nepředvídatelné překážce v chůzi, pádu a následně k úrazu. Při chůzi po přechodu pro chodce – každému hrozí riziko, že auto nezastaví na semaforu včas, že bude řidič nepozorný a dojde ke kolizi, atd.

Jako pomůcku jsme s kolegy zpracovali tabulku příkladů následků - podle jejich míry a vlivu na zdraví a finance.

Míra následku:	Následky na zdraví:	Následky finanční:
Velmi malá	škrábnutí, modřina, otlak, tříska	100,- Kč.
Malá	drobné krvácení, popálení 1.stupeň	ztráta kapesného; do 15% příjmu
Středně významná	vymknutý kotník, průjem, zvracení	ztráta měsíčního příjmu
Velmi významná	zlomenina, život neohrožující otrava	opakovaná ztráta měsíčního příjmu, ztráta úspor
Nepřijatelná	poláleniny 2. a 3. stupně, bezvědomí, trvalé zdravotní následky, otevřená zlomenina, poleptání, úraz vysokým napětím, smrt	dluhy, ztráta nemovitosti, exekuce, vězení



Pokud vyhodnotíme riziko jako přijatelné – není proč uživateli neumožnit aby se činnosti věnoval. Do nepřijatelného rizika nevstupujeme. Zvýšenou opatrnost věnujeme oblasti, která je označená jako kritická. Zde vždy musíme hledat možnosti, jak riziko snížit – tj. musíme vypracovat plán řešení rizikové situace - „Můj rizikový plán“.

Můj rizikový plán
Jméno a příjmení:
Jaká riziková situace může nastat?
Co se mi může stát?
Můžu někomu ublížit? ANO NE
Komu?
Jak?
Už se mi něco takového v minulosti stalo? ANO NE
Když ANO,co to bylo?
Vím, co se mi může stát? ANO NE
Když vím, co to je?
Jaký má tato situace pro mne význam? Co se stane, když nebudu mít možnost v této situaci přijmout přiměřené riziko?
Jak snížíme riziko na přijatelnou úroveň?
Jsou tyto kroky dostatečné, ke snížení rizika na přijatelnou úroveň? ANO NE
Můj podpis:
Podpis mého klíčového asistenta:
Podpis rodiče/opatrovníka/jiné osoby:*
Datum zpracování plánu:
Datum revize plánu:
*uživatel má možnost ke svému plánování přizvat kohokoliv si přeje

Příklady minimalizace rizik k případu Michala:

- Michala bude vždy do bazénu doprovázet dobrovolník (muž), který Michalovi pomůže najít skříňku v šatně, ukáže mu, kde je sprcha a přivede ho k bazénu. Dobrovolník zůstane s Michalem po celou dobu
- Michal s dobrovolníkem půjdou za plavčíkem a upozorní ho, že Michal trpí epilepsií. Požádají jej o zvýšenou pozornost.
- Michal bude mít na nohou mimo bazén plavecké boty s protiskluzovou podrážkou. Dobrovolník mu to bude připomínat, pokud na to Michal zapomene. Správce bazénu poučí dobrovolníka, který bude chodit s Michalem, jak má Michalovi v bazénu pomáhat.

- Určí se datum, kdy se bude "vymezení míry rizika" revidovat. Při revidování dochází většinou k tomu, že některá opatření jsou již zbytečná (Michal zvládá sám) a některá opatření budou nová (Michal bude chtít skákat z prkna).

4.3.7. Dokumentace

Zodpovědný pracovník vede kvalitní a srozumitelnou dokumentaci. Chrání tak uživatele, sebe i organizaci. Dokumentace je důkazním materiálem, s jehož pomocí můžeme obhájit své postupy. Řídíme se pravidlem „Co je psáno, to je dáno“. Později nebude důležité, na čem jste se společně domlouvali ústně.

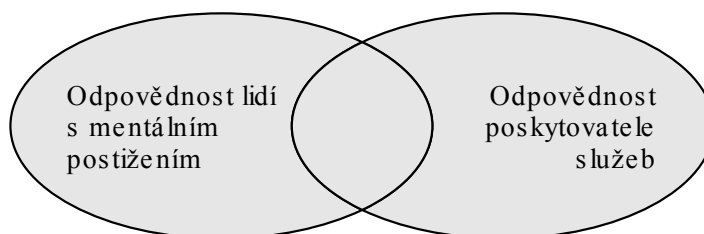
Cílem není "vytvořit papír". Dokumentace podpoří kontinuální práci s uživatelem. Je možné se k dohodnutým postupům vrátit, přehodnotit je, zjistit co se povedlo a co nikoliv. Dokumentace je také odrazovým můstkem informací pro nově příchozí pracovníky. Ti se seznamují s dosavadní prací s uživatelem. Zjišťují, které postupy se v individuálním případě osvědčily, které nikoliv.

V případě, že se uživateli něco stane a z dokumentace je patrné, že práce s riziky byla dostatečná a všechna opatření vedla k jejich minimalizaci, pak se nejedná o selhání či zanedbání ze strany pracovníka. Soudy z těchto informací vycházejí a obvykle tento způsob minimalizace rizik uznávají. Dokumentace je důležitý doklad také v případném prošetřování zanedbání péče. V soudní řeči se hovoří o naplnění povinného dohledu.

Důležité informace: „neznalost neomlouvá“, „opatrnosti není nikdy dost“, „nezdár není hanbou, hanbou je strach z pokusu“.

(Čerpáno z materiálu J. Sobka a kol.: „Práva lidí s mentálním postižením. Příručka pro poskytovatele sociálních služeb. Příručka pro zaměstnance sociálních služeb.“)

Zodpovědnost uživatele x poskytovatele služeb



4.4. Rizika vs. práva

Dospělí lidé, a to i lidé s mentálním postižením, jsou zodpovědní za sebe a své chování.

Míra trestněprávní i občanskoprávní odpovědnosti se posuzuje bez ohledu na to, zda se jedná o osobu, která byla omezena ve způsobilosti nebo zbavena způsobilosti k právním úkonům.

Každá fyzická osoba je podle občanského zákoníku zodpovědná za své jednání, pokud je schopná posoudit důsledky svého jednání.

Odpovědnost člověka s mentálním postižením:

ANO	NE
mohou-li posoudit následky svého jednání a své jednání ovládat	nemohou-li posoudit následky svého jednání a své jednání ovládat

4.4.1. Spolupráce s opatrovníkem

Člověku se zdravotním postižením je soudně ustanoven opatrovník v případě, kdy byl omezen či zbaven způsobilosti k právním úkonům. Opatrovník nemá právo rozhodovat o všech oblastech života člověka.

Opatrovník by neměl zasahovat do rozhodování člověka v oblasti jeho lidských práv. Ta nesmí být omezena nikým a ničím.

Opatrovník zastupuje člověka s postižením v oblasti právních úkonů v rozsahu, který stanoví soud.

Právní úkon je:

- nákup čehokoliv
- prodej čehokoliv
- podpis smlouvy
- pronájem bytu
- udělení plné moci
- sjednání půjčky
- souhlas s lékařským zákrokem
- uzavření sňatku aj.

Opatrovnictví neznamena převzetí odpovědnosti za život, zdraví nebo jednání zastoupeného.

V roli opatrovníka jsou často rodiče. Někteří mají sklony zasahovat do práv svých dětí. Úlohou poskytovatele je citlivé prosazování práv uživatele. S respektem ke zkušenostem a emocím rodičů. Snažíme se o spolupráci a postupně vysvětlujeme, umožňujeme rodičům změnit jejich přístup. Potřebují čas a také určitou pozornost. Často obětují svým dětem většinu svého života. Je pro ně těžké předat péči o své dítě někomu jinému.

Z hlediska práv a svobody uživatele jej poskytovatel může omezit jen v případě, kdy ohrožuje zdraví či život svůj nebo jiné osoby, kdy může dojít ke škodám na majetku či porušení zákona. (Předcházení hrozícím škodám je upraveno v § 415 občanského zákoníku, podle něhož "Každý je povinen počínat si tak, aby nedocházelo ke škodám na zdraví, na majetku, na přírodě a životním prostředí.")

Zasahovat do činnosti uživatelů bychom měli tehdy:

- jsou-li ohrožena práva ostatních
- je-li ohroženo zdraví (život)
- pokud by mělo dojít k porušení zákona

- pokud není schopen sám posoudit důsledky.

Při poskytování sociální služby musíme respektovat právo uživatele na osobní svobodu. Sem můžeme zahrnout:

- volba místa pohybu: nikdo by neměl žít na určitém místě proti své vůli. Tím pádem si každý může svobodně zvolit i jiné zařízení
- svoboda pohybu, pohyb v zařízení i mimo zařízení: nikdo nemůže být omezen v pohybu jak v rámci budovy, v rámci areálu, tak i mimo areál
- možnost volby: rozhodování o svém čase a o aktivitách, kterým se chci či nechci věnovat, o svém oblečení, o spolubydlícím
- volba stravování, zda budu kouřit, konzumovat alkohol. (Z praxe víme, že tyto otázky řešíme takřka nepřetržitě. K tomuto tématu veřejný ochránce práv ve své Zprávě uvádí, že v některých ústavech se například káva a cigarety vydávají lidem zbaveným způsobilosti k právním úkonům na příděl s odůvodněním, že se jedná o ochranu zdraví uživatele. Tak na sebe zařízení převzalo samo zodpovědnost za zdraví uživatele. Dále uvádí: „Ke zbavení způsobilosti k právním úkonům však nedochází proto, aby se osoba ochránila od škodlivých následků kouření, popř. nadměrného pití kávy.“

Omezení osobní svobody v důsledku zdravotního stavu je možné pouze ve zdravotnických zařízeních (nedobrovolná hospitalizace/psychiatrická detence).

Podrobnější informace o právech a povinnostech klientů a asistentů najdete v kapitole č. 3, v podkapitole 3.2.

(Pozn. Doporučujeme, abyste si výše uvedenou příručku, která je napsána ve dvou provedeních – pro poskytovatele přečetli, a čerpali z ní pro svou práci. Najdete tam mnoho užitečných rad i příkladů z praxe.)

4.4.2. Postupy v krizových situacích

Pro zajištění bezpečí pracovníků i klientů, se snažíme, aby každé pracoviště mělo vydefinované krizové situace a postupy, jak je řešit. Standardy kvality sociálních služeb hovoří o nouzových a havarijních situacích. Mělo by se jednat o pravděpodobné i méně pravděpodobné situace (požár, agrese zevnitř i zvnějšku, záchvat nebo úmrtí uživatele, povodně a jiné živelní události).

Každý program má svá specifika. Jiné krizové situace hrozí asistentovi, který je s uživatelem v terénu a odlišné situace mohou nastat v chráněném bydlení či denním stacionáři.

U každé definované situace je nezbytné vymezit kroky, které je třeba podniknout (komu volat: lékaři, hasičům, komu z organizace; co zajistit: na ulici, v bytě; koho zajistit; jak se chránit; kde jsou hranice pomoci; atd.)

Předpokladem je, že jsou tyto postupy dostupné všem zaměstnancům, kteří je znají a v případě potřeby se jimi řídí. V rámci bezpečnosti je dobré připravovat na tyto situace i uživatele služby.

V interních dokumentech také existuje pravidlo, jak situace, které proběhly, zdokumentovat, zaprotokolovat.

5. Rezidenční program – chráněné bydlení

5.1. Poslání CHB

Sociální služba chráněné bydlení poskytovaná o.s. POHODA vytváří pro osoby s mentálním postižením prostor k získání a upevňování schopností a dovedností umožňující jejich začlenění do společnosti.

5.2. Cílová skupina chráněného bydlení

Služba chráněného bydlení je určena pro dospělé občany mladšího, středního i vyššího věku s lehkým až středně těžkým mentálním a kombinovaným postižením. Zájemce posuzujeme individuálně, s přihlédnutím k jejich celkové situaci a zdravotnímu stavu.

5.3. Cíle služby chráněné bydlení

Cíl služby chráněné bydlení je zajistit svým uživatelům bydlení, ve kterém se za podpory asistentů učí:

- zvládat běžnou péči o vlastní osobu (hygienické návyky, udržování oděvu, prádla aj.)
- zvládat udržování domácnosti
- umět hospodařit s penězi
- nakupovat, připravovat jídla, stravovat se zdravě
- rozvíjet rozumové schopnosti
- rozvíjet pracovní dovednosti a návyky
- aktivně užívat volný čas – kultura, cestování, koníčky aj.
- porozumět sobě i druhým
- umět spolupracovat se spolubydlícími, asistenty, svým okolím
- navazovat a udržovat mezilidské vztahy (rodina, přátelé, sociální skupiny, aj.)
- užívat veřejných služeb
- uvědomit si důsledky svého chování
- uvědomit si a přijmout odpovědnost za své jednání
- být samostatný, samostatně se rozhodovat, uplatňovat své zájmy a práva
- orientovat se v okolí bydliště i v Praze – využívat prostředky MHD.

Cílem služby je postupné snižování míry podpory, motivace a podpora uživatele, který z důvodu zhoršení zdravotního stavu či věku nemůže své schopnosti a dovednosti rozvíjet, aby si získané kompetence a soběstačnost udržel co nejdéle alespoň v míře, která dovoluje jeho setrvání v chráněném bydlení.

5.4. Organizačně-personální zajištění

POHODA v současné době poskytuje službu chráněné bydlení ve čtyřech bytech. Jedná se o byty městské a magistrátní. Byty se nacházejí v městských částech: Praha 13 (ul. Kodymova), MČ Praha 2 (ul. Krátká), MČ Praha 10 (ul. Sokolská).

Týmy chráněných bytů tvoří asistenti, vedoucí bytů a jejich zástupci. Program provozně a metodicky zastřešuje manažer chráněného bydlení. Týmy vzájemně; jak mezi sebou, tak se sociální pracovníci; úzce spolupracují. Nezbytná je také spolupráce s kanceláří a ostatními programy a spolupracujícími organizacemi, především s DKC.

Každý tým zajišťuje dva chráněné byty. Asistenti pracují ve směnném provozu denních a nočních služeb. Asistence probíhá v bytech Kodymova I,II od odpoledních 13:00 hodin do ranních 7:30. V chráněném bydlení Krátká probíhá služba od 15:30 do 7:30 a v chráněném bytě Sokolská je celodenní asistence.

Vedoucí bytu sestavuje služby v bytě na základě preferencí asistentů a potřeb uživatelů, v souladu se zákoníkem práce. Je-li třeba provést ve stanovených službách změny, musí asistent o změnu požádat vedoucího bytu a nalézt za sebe náhradu, či navrhnout změnu služby za jinou.

Asistenti zapisují průběh služeb do bytové knihy. S kolegy komunikují služebním telefonem či prostřednictvím skypu. Týmy si předávají informace také e-mailem. Předávání informací musí probíhat tak, aby byl zajištěn chod bytu.

Kromě pravidelných porad zaměstnanců probíhají v jednotlivých bytech pravidelná setkání jejich obyvatel.

Práce v chráněném bydlení je náročná, proto jsou zvláště důležité pravidelné supervize.

Pro práci asistenta jsou vybíráni uchazeči, kteří splňují následující požadavky:

- dosažené vzdělání a praxe pracovníka v sociálních službách dle zákona č. 108/2006 Sb.
- výhodou je praxe s lidmi s mentálním postižením, ale i seniory
- schopnost pracovat samostatně i v týmu
- zájem dále se vzdělávat
- dobrá znalost práce na PC
- výhodou je řidičské oprávnění
- dobrý zdravotní stav (fyzický, psychický)
- zodpovědný přístup
- spolehlivost
- časová i pracovní flexibilita
- odolnost vůči stresu
- schopnost pracovat samostatně i v týmu
- schopnost komunikovat
- samostatné rozhodování.

V chráněném bydlení vznikají situace, které je asistent nucen řešit mnohdy samostatně bez konzultací. Mnoho situací vzniká nově. Pracovník vždy zvažuje, která

z cest vede k hlavnímu cíli (tj. zachování práv uživatele, jeho sebeurčení, nezávislosti, normálnímu životu) a neohrožuje nikoho ze zúčastněných. K ničemu uživatele nenutí a nemanipuluje jím ani jeho názory. Asistent musí být schopen soustavné sebereflexe. V tomto se tým pracovníků podporuje.

5.5. Program v chráněných bytech

Obyvatelé bytu vedou společnou domácnost. Všichni se dle svých schopností podílí na chodu bytu. Nic nevzniká „o nás bez nás“. Ať už se jedná o nákup, vaření, mytí nádobí, praní v automatické pračce, žehlení, úklid atd. Klienti se společně domlouvají na rozdělení služeb, které existuje v písemné podobě. Podle potřeby se rozpis služeb, který je k dispozici všem, mění a opět přizpůsobuje obyvatelům tak, aby se chodu domácnosti účastnili, ale nebyli omezováni či stresováni.

V brzkých ranních hodinách většina obyvatel odchází z bytu do podporovaného zaměstnání či na jiná pracoviště (pekárna, kuchyně, ekologická farma). Ostatní později odcházejí do denního stacionáře. Obědy mají pracující lidé zajištěny v práci, lidé se stacionáře docházejí do restaurace. Ostatní lidé se stravují doma. Jedná se o seniory a nemocné klienty, se kterými asistenti pobývají v bytě. Stejně tak o víkendech, dovolených, svátcích. Volný čas uživatelé tráví dle svých představ. Mají různé zájmy (kurz kamery, sebehájící skupiny, počítačový kurz, kurz vaření, aj.) Mohou zůstat i v bytě a věnovat se svým zálibám. Asistenti zajišťují také individuální doprovody.

Uživatelé obývají pokoje ponejvíce ve dvou. Mohou si vybrat, s kým chtějí pokoj sdílet. Jedná se o prostor, ve kterém by se měli cítit bezpečně a pohodlně. Ostatní prostory užívají společně. Osobní věci má uživatel zpravidla ve svém pokoji. Cennější majetek si může uložit na bezpečném místě u asistentů. Potraviny klienti nakupují společně podle týdenního jídelníčku, který sestavují dohromady a v němž každý má možnost navrhnout jídlo, na které má chuť. Denní nákupy se pak řídí stanoveným jídelníčkem. Z klientů většinou nakupuje ten, který je nejdříve doma nebo nemá žádnou odpolední aktivitu. Obyvatelé bytu vaří i jedí zpravidla společně, avšak kdo chce, nají se dříve nebo později.

Údržba vlastního pokoje je na každém uživateli. Jestliže asistenti zaznamenají, že úklid pokoje je nedostatečný, pracují s uživatelem tak, aby se učil svůj prostor udržovat. Nesmí docházet k poškozování majetku. Několikrát do roka probíhá velký úklid bytů (mytí oken, čištění koberců), který zajišťuje objednaná firma.

Jsmo si vědomi, že komunitní způsob chráněného bydlení i přes mnohá pozitiva má své nevýhody plynoucí ze skupinového způsobu života. Proto se snažíme, aby naši uživatelé trávili co možná nejvíce času dle svých individuálních preferencí. Usilujeme o odklon od skupinových aktivit.

5.6. Klientské dny

Klientké dny nabízejí prostor pro stanovování a částečně k naplňování individuálních plánů.

Cíl klientských dnů je individuální práce s uživatelem "jeden na jednoho". Jde o spolupráci uživatele a jeho klíčového asistenta. Společné trávení času je založeno na preferencích uživatele a dohodě s klíčovým osobním asistentem.

Uživatelé mají možnost zvolit si svého klíčového osobního asistenta. Je-li někdo

z asistentů zvláště oblíbený a chce jej jako klíčového asistenta více uživatelů, pak se společně domlouváme na další nejlepší variantě. Uživatelé mají často další variantu „v rukávu“. Klíčový osobní asistent je součástí týmu pracovníků v CHB. Asistenti mají obvykle dva klíčové klienty. Cíl je rozvoj uživatele, dosažení změn a cílů, které si vytyčí. Obsah klientského dne mohou tvořit kulturní akce, výlety, bruslení, houbaření, procházka, oběd, povídání, společná návštěva terapeuta, aj. Klíčový asistent podporuje uživatele v efektivním hospodaření s penězi, motivuje jej pracovat na oblastech, které je třeba posilovat, navrhuje řešení situací, pomáhá hájit jeho zájmy v komunitě. Společně spolupracují s ostatními členy týmu asistentů, s vedoucím chráněného bytu, manažerem programu, sociální pracovníci organizace, případně i veřejným opatrovníkem. Asistent je rádcem, partnerem, navrhuje vedoucímu projektu opatření, která je třeba učinit v zájmu uživatele. Spolu zařizují některé návštěvy lékařů (snažíme se, aby si rutinní lékařské kontroly, včetně předepisování léků, uživatelé zajišťovali sami), obstarávají oblečení a jiné větší nákupy osobních věcí.

Pro realizaci plánu a aktivit ve společnosti osobního asistenta mají uživatelé k dispozici osm hodin měsíčně. Tyto hodiny může uživatel po dohodě s asistentem absolvovat v jednom dni, nebo si hodiny rozdělit do více dní.

6. Program terénní osobní asistence – ASISTENT POHODY

6.1. Poslání Centra ASISTENT POHODY

Poslání Centra ASISTENT POHODY, je svým sociálními službami umožnit dospělým lidem s mentálním a kombinovaným postižením (případně organickým poškozením mozku) prožívat plnohodnotný a plnoprávný život.

6.2. Cílová skupina služeb programu ASISTENT POHODY

Služby programu ASISTENT POHODY jsou určeny dospělým lidem s mentálním postižením a duševním onemocněním, autismem, fyzickým postižením a osobám po organickém poškození mozku, žijícím na území hl. města Prahy a nacházejícím se v nepříznivé sociální situaci.

Zájemce posuzujeme individuálně, s přihlédnutím k jejich celkové situaci a zdravotnímu stavu.

6.3. Cíl služeb terénní osobní asistence

Cíl služeb terénní osobní asistence je, aby klient:

- byl podpořen v péči o vlastní osobu
- měl s podporou asistenta větší možnost pohybu
- měl zprostředkovanou komunikaci s okolím
- se lépe orientoval v běžném i pro ně novém prostředí
- se navzdory svému zdravotnímu stavu měl možnost zapojit do běžného života
- měl zprostředkovaný kontakt se svým okolím (rodina, přátelé, známí, jiné sociální skupiny).
- ovládal dovednosti vedoucí k jeho větší samostatnosti.

6.4. Organizačně-personální zajištění

Centrum ASISTENT POHODY se zabývá poskytováním osobní asistence a to jak v bytě klienta, tak v terénu (procházky, doprovody aj.). Naši asistenti a asistentky poskytují také odlehčovací službu. Tím je myšleno, že asistent se postará o klienta v době, kdy jeho rodič nebo jiná pečující osoba odpočívá, potřebuje si dojít na nákup nebo za kulturou. Starost rodiny tato služba doplňuje a pomáhá jí tak nést zátěž, kterou stálá pomoc člověku s postižením nesporně je.

Osobní asistenci poskytujeme pravidelně i nepravidelně. Při podpisu smlouvy se klient či jeho zástupce zavazují, kolik hodin od nás budou chtít závazně čerpat. Tuto sjednanou dobu mu garantujeme. Maximálně lze v našem centru čerpat 25 hodin asistence týdně. Větší čerpání je možné jen po dohodě s manažerkou projektu. Ve smlouvě je rovněž možné ošetřit i případné nepravidelné asistence. Jejich

poskytnutí však Centrum ASISTENT POHODY již negarantuje; neboť závisí na momentální kapacitě asistentů Centra.

Práci asistentů (cca 15) řídí konzultanti (2-3), program řídí vedoucí programu. Samozřejmostí jsou pravidelné supervize a průběžné vzdělávání všech zaměstnanců.

Pro práci asistenta jsou vybíráni uchazeči, kteří splňují následující požadavky:

Vzdělání dle zákona č. 108/2006 Sb o soc. službách, nebo stopadesátihodinový kurz a kurz pro práci osobního asistenta. Podmínkou je středoškolské vzdělání. Při přijímacím pohovoru hraje roli i schopnost empatie, ale hlavním kritériem pro přijetí je akceptace a zvnitřnění moderního přístupu k sociálním službám a ke klientům, uplatňování rozdílu mezi podporou a péčí.

Specifikem našeho pracoviště je, že asistenti musí po vstupu do práce absolvovat základní školení na témy: rizika, komunikace, etika, rizikové situace.

Do budoucna je pro nás inspirací zkušenost z Velké Británie. V organizaci Mencap pracují osobní asistenti zároveň v chráněných bytech a v terénní práci. Považují to za prevenci syndromu vyhoření. Oficiálně jsou týmy rozdělené, mají své koordinátory, ale jsou schopni a trénováni pracovat jak na bytech tak v terénu.

Jinak je systém práce podobný jako u nás. Asistenti pracují pod supervizí, věnují se jim metodici, které řídí manažer programu. Službu si hradí lidé sami, stojí 18 liber za hodinu. Peníze na službu dostávají klienti od sociálního úřadu. Levnějším službám nedůvěřují, protože nízká sazba předpokládá nízké náklady a to znamená málo supervize a málo odborného vedení pro asistenty. Platí, že dražší také znamená kvalitnější. Kontroly kvality jsou běžné a zkoumají kvalitu péče na místě, při práci s klienty, zaškolování nových zaměstnanců apod.

Systém rušení a objednávání asistencí je podobný jako u nás, výjimkou je, že v důsledku větší flexibility asistentů, může organizace pokrýt více zakázek – asistenty pracující v bytech mají jako zálohu.

Specifikum je, že se hledí i na náboženské rozdíly, takže např. k muslimovi by nikdy neposlali ženu a k muslimce muže. Organizace respektuje všechny zvláštnosti a vychází svým klientům maximálně vstřícně.

Spolupracujeme především s rodinou klienta. Pro terénní osobní asistenci je charakteristické, že asistent do rodiny klienta vstupuje velmi často. V této interakci je potřeba postupovat velmi citlivě. Asistent musí mít především na paměti, že přichází do rodinného systému zvenku a že jej tudíž nemůže znát úplně do hloubky. Jakákoli snaha o nějakou násilnou změnu (byť i hodně dobře míněnou) se může klientovi velice nevyplatit. Asistent musí mít stále na vědomí to, že klient je ten, kdo v rodině musí nějakým způsobem dál žít, že má s lidmi v ní určité vztahy, které potřebuje udržovat i po jeho odchodu.

Pro práci s klientem je spolupracující rodina ta nejlepší startovní čára pro dosažení jeho cílů a pro jeho autonomní rozhodování. Proto by měl asistent dělat následující:

- snažit se rodině klienta maximálně osvětlit, o co se v práci s ním/ s ní snažíme
- objasnit, jaké to bude mít výsledky, proč vlastně děláme to, co děláme
- jaké výhody pro rodinu naše práce s klientem/klientkou může přinést (usnadnění

péče...)

- snažit se rodinu do plánu klienta zaangažovat
- oceňovat rodinu za péči, kterou klientovi poskytují, dát najevo to, že si je vědom složitosti zajištění péče o člověka s postižením a že on je zde proto, aby situaci pomohl ulehčit.
- snažit se stát mezi rodičem a klientem, nepřidávat se na stranu ani jednoho z nich
- když něco asistent neví, ptám se rodiče, jak to dělá on
- v obtížných situacích (např. syn/dcera rozbíjí věci) či při rozdílném pohledu rodiče a asistenta hledat společně řešení a o věcech komunikovat spolu s rodiči – pozvat rodiče ke spolupráci, aby se necítil vyčleněn
- sdělovat rodičům důležité informace: co se událo při asistenci, jaký další krok jejich potomek učinil při seberozvoji či osamostatňování
- při důležitých krocích jejich potomka (změna bydlení, aj.) zapojit rodiče aktivně, aby měli pocit, že je to i jejich práce, že pokud dítě něco zvládne, tak to ukazuje, že oni jsou dobrými rodiči
- zvat rodiče na akce organizace
- udržovat „dobré vztahy s rodiči“ - poslat pohlednici či zavolat, když mají narozeniny, v novém roce, jsou-li v nemocnici
- držet partnerskou rovinu a rovnocenný vztah rodič – asistent

Rodiče své dítě znají nejlépe, celý život s ním žili a měli možnost jej poznat nejlépe.

Příklad z praxe:

Marie se ráda hrabe v zemi, v písku. Když vidí hřiště s pískovištěm bývá k neudržení. Její maminka to nevidí ráda, protože Marie je potom celá špinavá a ona má práci s praním. Za to, že se dcera ušpinila, vinila asistenty. Pozorováním klientčina chování došli asistenti k názoru, že Marii chybí kontakt s okolním světem, že se potřebuje ujistit, že když hrábne rukou do písku, že ho potom skutečně má plnou hrst a když ho z ní vypustí, spadne písek zase na zem. Když tuto informaci podali mamince, byla už mnohem ochotnější s asistenty spolupracovat.

7. Ambulaticí program – denní stacionář

7.1. Poslání denního stacionáře

Poslání denního stacionáře POHODY v Praze, je posilovat soběstačnost a vlastní kompetence dospělých lidí s mentálním postižením, poskytnout prostor k jejich seberealizaci, podporovat jejich osobní motivaci a další sociální růst vedoucí ke zlepšení kvality jejich života a maximálnímu možnému začlenění do společnosti.

7.2. Cílová skupina služeb denního stacionáře

Služby denního stacionáře jsou určeny dospělým lidem s lehkým, středně těžkým mentálním a kombinovaným postižením.

Zájemce posuzujeme individuálně, s přihlédnutím k jejich celkové situaci a zdravotnímu stavu.

7.3. Cíle denního stacionáře

Cíl denního stacionáře je s pomocí uživatelů vytvořit stabilní a podnětné prostředí, ve kterém se za pomoci asistentů učí:

- zvládat běžnou péči o vlastní osobu (hygienické návyky, udržování oděvu aj.)
- hospodařit s penězi
- nakupovat, připravit jídlo, stravovat se zdravě
- rozvíjet rozumové schopnosti
- rozvíjet pracovní dovednosti a návyky
- aktivně užívat volný čas – kultura, cestování, koníčky aj.
- porozumět sobě i druhým a samostatně se rozhodovat
- navazovat a udržovat mezilidské vztahy (rodina, přátelé, sociální skupiny, aj.)
- uvědomit si důsledky svého chování, znát svá práva, ale i povinnosti
- uvědomit si a přijmout odpovědnost za své jednání
- být samostatný, samostatně se rozhodovat, uplatňovat své zájmy a práva
- orientovat se v okolí stacionáře i v Praze – využívat prostředky MHD
- v případě potřeby požádat o pomoc.

7.4. Organizačně-personální zajištění

Tým denního stacionáře tvoří asistenti (3) a vedoucí programu. Úzce spolupracujeme se zaměstnanci chráněných bytů, sociální pracovníci a terapeuti. Obdobně jako u ostatních programů i my se setkáváme na pravidelných poradách, absolvujeme supervize a průběžně se vzděláváme.

V současnosti naše služby poskytujeme v několika menších místnostech, přičemž

naším cílem do budoucna je najít prostory, které budou svou velikostí více vyhovovat našim potřebám.

Služby denního stacionáře jsou poskytovány v pracovních dnech, obvykle od 7:00 do 16:00 hodin. Program ve stacionáři se řídí týdenním plánem, který je připravován vždy ve čtvrtek za spolupráce uživatelů a asistentů. Plán se skládá z činností, které se pravidelně opakují (např. pomoc v Toulcově dvoře, dramaterapie, muzikoterapie, tělocvik apod.) a činností, které vybíráme podle nabídky (divadla, výstavy aj..), počasí (výlety ven..), potřeby (pracovní činnosti, zakázky, aj..) nebo nálady (koho co napadne).

7.5. Program v DKC

- 7:00-8:00 přicházíme, vaříme čaj, připravujeme klub, čteme si noviny a povídáme..
- 8:00-8:30 povídání o včerejším dni, rozcvička, rozdělení denních úkolů a písnička
- 8:30-9:00 hry na procvičení hlavy nebo učení
- 9:00-9:30 umytí rukou a svačina
- 9:30-11:30 hlavní blok činností(práce, terapie, výlet, divadlo..)
- 11:30-12:00 umytí rukou a oběd
- 12:00-12:30 oddech (čtení, film, povídání, hry)
- 12:30-15:00 odpolední blok činností (terapie, vycházka, práce, hry..)
- 15:00-15:30 umytí rukou a svačina
- 15:30-16:00 úklid a odchod domů.

Každý uživatel sám vybírá z činností, které je nutné udělat (např. posláni dopisu, úklid, mytí nádobí) pro chod denního stacionáře. Vše je spolu s denním plánem zapisováno na tabuli, která visí ve stacionáři. Tam se pak také plnění úkolů průběžně kontroluje.

Každý z uživatelů má tedy právo se pro svůj denní program svobodně rozhodnout. Pokud se stane, že se např. přihlásí do divadla a v den představení se mu na něj nechce jít, zúčastnit se nemusí, peníze za lístek ale zaplatí (sám se rozhodl jít a lístky se kupují s předstihem) a v případě, že by v denním stacionáři nezůstával žádný z asistentů nezůstával, musí si službu připlatit jako osobní asistenci.

V případě, že se uživatel rozhodne některou z činností nevykonávat, samostatně si vybere jinou činnost, které se bude věnovat aby nerušil ostatní.

V denním stacionáři se i díky inspiraci zahraniční zkušeností, snažíme o to, aby co největší kompetence byly přesunuty do rukou uživatelů. Ti se v současnosti zapojují jak do plánování chodu stacionáře, tak do mnohých aktivit, které je potřeba v DKC zařídit. Jde např. o činnosti jako je nákup kancelářských potřeb, zasílání pošty, přepisování materiálů a podobně. Všechny tyto činnosti jsou prakticky součástí pracovní a sociální rehabilitace.

V praxi se nám osvědčuje práce s různorodou skupinou. Na jedné straně je těžší zaměstnat všechny uživatele s ohledem na míru jejich postižení, na stranu druhou je zde cítit přátelská atmosféra plná respektu jeden ke druhému. Uživatelé si své nedostatky uvědomují a navzájem si pomáhají.

Pro práci asistenta jsou vybírání uchazeči, kteří splňují následující požadavky:

Osobnostní předpoklady

- zralá osobnost schopná spolupráce s lidmi s mentálním postižením
- osobní nastavení spíše „průvodce“ než „pečovatel“
- schopnost vést, osobně se při práci angažovat a pozitivně motivovat
- schopnost pracovat v týmu, udržovat a rozvíjet zdravé vztahy mezi uživateli, kolegy a ostatními lidmi.
- aktivní a kreativní osobnost se zkušenostmi nejméně s jednou z následujících oblastí-divadlo, hudba, výtvarná výchova, tanec.

Profesní předpoklady

- vzdělání dle zákona, popřípadě zkušenost s prací s lidmi s MP a ochota vzdělání si doplnit
- pracovní nezávislost a schopnost iniciativně řešit problémy
- ochota pracovat dle rozhodnutí v týmu
- dobré zvládnutí stresových situací a pracovní nasazení 8 hodin denně
- výborná znalost češtiny.

Asistenti jsou do denního stacionáře vybírání tak, aby byl tým vyváženou kombinací různých osobnostních typů. To umožňuje uživatelům poznat v přirozené komunikaci různé typy lidí a naučit se s nimi jednat, také vybrat si z asistentů toho, který je mu povahou nejbližší. Tento vztah je přirozeným předpokladem vztahu: klíčový asistent-uživatel.

Z našeho pohledu je výběr asistenta a jeho působení na skupinu velmi důležitý. Při přijímání nového pracovníka jsme se proto snažili o co největší zapojení uživatelů do celého procesu výběrového řízení. Uživatelé tak s naší podporou a po přečtení různých inzerátů sami sestavovali svůj inzerát. Asistent dle jejich požadavků byl snědý, ztepilý španěl a asistentka dlouhonohá blondýnka. Bohužel žádný z uchazečů danému profilu neodpovídal, takže jsme nakonec museli přistoupit k původním požadavkům. Přesto, že by se mnohým lidem zdálo toto naše úsilí zbytečné, uživatelé si při práci a následných rozhovorech uvědomili, co je pro ně na asistentech důležité a byli aktivně vtaženi do celého procesu.

Cíle, které jsme si v denním stacionáři stanovili, se nám daří naplňovat činnostmi, které řadíme do oblastí:

7.5.1. Péče o vlastní osobu

- asistence při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu a nácvik soběstačnosti a dalších činností (vytvoření prostoru pro upevnění hygienických a stravovacích návyků, péče o vlastní vzhled - oblečení, úprava zevnějšku)
- pomoc při zajištění stravy – obědy, svačiny
- poskytnutí podmínek pro osobní hygienu (možnost WC, sprchy, šatny dle potřeb)

uživatelé)

- podpora aktivního přístupu uživatele ke svému zdraví a celkové fyzické kondici (rozhovory o zdravém stravování, možnostech pohybu, ranní rozcvičky, cvičení ve školní tělocvičně)
- dle přání uživatelů stravování probíhá v blízké restauraci s obsluhou. Je zřejmé zvýšené sebehodnocení uživatelů, vyplývající z pocitu vlastní hodnoty na základě kvalitativní změny prostředí i přístupu obsluhujícího personálu restaurace.

7.5.2. Rozvíjení vědomostí-výuka

- činnosti vedoucí k rozvoji, prohloubení či znovuobnovení kognitivních funkcí
- upevnění znalostí trivia, rozvíjení všeobecného přehledu
- asistent v rámci svého vzdělání, schopností a zkušeností poskytuje uživateli základní sociální poradenství, pomoc při obstarávání osobních záležitostí radou a doprovodem (návštěva veřejné instituce uživatelem, jako je knihovna, či úřad, starosti s vyřizováním administrativy osobních dokladů, návštěva lékaře apod.)
- pořádáním vědomostních olympiád a hraním zábavných her zvyšujeme zájem uživatelů o nové informace
- protože nemáme za cíl suplovat uživatelům školu, výuka probíhá spíše neformálním způsobem. Uživatelé mají své pracovní sešity, které si berou k ruce v případě, že by se rádi v něčem zdokonalili. Asistent pak pracuje s každým uživatelem samostatně na látce, která ho právě zajímá. Nejčastěji však informace předáváme formou her a hříček, které si často uživatelé sami připraví a poté hrají (např. Kufr, Riskuj a pod.).

7.5.3. Trapeutické činnosti

- mají za cíl stimulaci rozvoje vnitřního uvědomění a touhy rozvíjet celkovou kvalitu svého života. Trapeutické činnosti, které realizujeme:

muzikoterapie

- harmonizuje somatické a psychosomatické procesy, podporuje rozvoj komunikace a psychosociální procesy, je to také jedna z forem psychohygieny.. Vzhledem k tomu, že většina uživatelů má velmi ráda hudbu, postupně se v muzikoterapii učíme nejen poslouchat, ale i otevřít se a hudbu prožít ať už relaxací, tancem nebo sám aktivně s nástrojem v ruce. Jak řekl jeden náš uživatel: „Jéééééééééé..muzikoterapie. To poslouchám hudbu a je mi dobře!“

dramaterapie

- zvyšuje sociální interakci a interpersonální inteligenci, pomáhá uvolnit se, kontrolovat vlastní emoce, rozšiřuje repertoár vlastních rolí, rozvíjí představivost a koncentraci, posiluje sebedůvěru a sebeúctu atd.
- s uživateli pracují profesionální herci, kteří se snaží rozvinout jejich přirozený zájem a talent bez ohledu na míru postižení. Hrají u nás všichni. Začínali jsme v DKC v kroužku z židlí, dnes uživatelé chodí přímo na jeviště divadla. Není u nás důležitý výsledek (např. nacvičené představení), ale cesta k němu. Uživatelé

pracují především s hlasem, tělem, mimikou apod. Je znatelný nejen nárůst sebevědomí, ale i velký posun v komunikaci

ergoterapie

- napomáhá návratu ztracených tělesných i duševních funkcí, zabraňuje zhoršení stavu a navrácí je k samostatnosti
- pro některé klienty jsou běžné činnosti jako česání vlasů, krájení chleba, zašívání nebo třeba poskládání vlaštovky z papíru velmi náročné. Proto k nám do stacionáře dvakrát týdně dochází ergoterapeutka, která uživatelům pomáhá nejen si např. nakoupit, ale i rozmyslet si, kdy a co budou jíst, kolik sýra na chleba namazat aby zbylo na všechny krajíce a podobně.
- uživatelé si sami určují, co se chtějí a potřebují učít. Jeden takový seznam: škrábat brambory, vyšívát, navlékat korálky

arteterapie

- je jedním z psychoterapeutických postupů, ve kterém nejde o dokonalé dílo, ale o proces tvorby. Umožňuje navození kompenzačního procesu, zprostředkování kontaktu, přeformování stereotypů, komunikaci prostřednictvím výtvarného projevu, odstranění úzkostných stavů, socializaci nebo se nabízí jako způsob, jak ventilovat agresi. Vede ji zkušený arteterapeut

canisterapie

- využívá pozitivního působení psa na zdraví člověka, přičemž klade důraz především na řešení problémů psychologických, citových a sociálně-integračních a působení na fyzické zdraví člověka je u ní druhotné.

7.5.4. Sociálně-terapeutické činnosti

- instrumentální aktivity (orientace v běžném platebním styku, práce s telefonem a pod.)
- sociálně-terapeutické činnosti probíhají v DKC formou modelových situací s důrazem na podporu a rozvoj komunikačních dovedností jako důležitého socializačního prvku (trénink komunikace v různých životních situacích, slovní řešení problémových situací, nonverbální komunikace) a zároveň pomoc při řešení osobních problémů, vztahových záležitostí s okolím, rodinou a ostatními uživateli
- kulturní, společenské a sportovní vyžití uživatelů (návštěvy divadel, výstav, koncertů, výlety po Praze a okolí, cvičení) - to vše s velkým důrazem na sociokulturní rozvoj uživatelů vede k nenásilnému a naprosto normálnímu zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

Byť mají někteří uživatelé problémy s komunikací, pravidelně se ve stacionáři střídají při zvedání telefonů. Často je i pro nás velmi překvapivé, jak uživatel za normálních okolností téměř nemluví se do telefonu vzorně představí, ohlásí a bez problémů vyřídí vzkaz.

7.5.5. Pracovní rehabilitace

- asistence formou podpory a zdokonalování základních pracovních návyků a dovedností propojená s aktivizační činností (vytvoření komplexního přístupu k uživateli, vyhodnocení jeho pracovního potenciálu. Na základě společně vypracovaných individuálních plánů je pak cíl rozvíjet všemi dostupnými prostředky schopnosti a dovednosti vedoucí k možnosti zapojení do pracovního procesu)
- Práce a pocit vlastní důležitosti je pro každého z nás velmi důležitý. Naši uživatelé mají možnost vyrábět různé dekorační předměty.

V denním stacionáři se snažíme uživatelům poskytnout:

- **podporu**
 - snažíme se podporovat uživatele, aby se naučil samostatně a svobodně vyjadřovat své názory
 - podporujeme jej na cestě ke splnění jeho vlastních přání
 - podporujeme jej v navazování nových kontaktů a udržování stávajících (včetně kvalitní komunikace s rodinou)
 - podporujeme jej ve veškerých činnostech, které ho zajímají. Slovo podpora používáme mnohem častěji než slovo pomoc. V denním stacionáři slovo podpora považujeme za slovo vyjadřující mnohem více samostatné práce uživatele.

Např. jedna z klientek se rozhodla, že by ráda psala na počítači. Sedla si proto k počítači a začala přepisovat článek z novin. Práce jí moc nešla a tak s ní asistent zavedl rozhovor na téma „co potřebuji k psaní na počítači“. Nakonec si uživatelka sama uvědomila, že neumí číst, a tak prvním krokem ke splnění jejího snu bude získání právě této dovednosti. Článek má schovaný, sama si ho totiž přepíše.

- **motivaci**
 - pozitivní motivací se snažíme aktivizovat uživatele k činnostem, které mají např. z hrozby neúspěchu strach vyzkoušet
 - motivujeme je k rozvíjení vlastních schopností a kompetencí.

Uživatelka se nechtěla zdokonalovat v psaní na PC, protože si přišla pomalá a neohrabaná. Tato práce ji však bavila a velmi jí šla. Asistentka proto s uživatelkou rozebírala různé šance, které jí právě práce na PC skýtá. Nakonec společně přišly na to, že uživatelka by si velmi ráda našla kamarádku. To se jí sice v okolí nedaří, ale existují servery, kde je možné se seznámit a dopisovat si. Proto společně založily emailovou schránku, začaly se učit pracovat s internetem a netrvalo dlouho a z uživatelky se stala vášnivá písárka.

- **respektovat jeho soukromí**
 - respektujeme práva např. na osobní svobodu, svobodu v oblékání nebo svobodu chybvat
 - respektujeme špatnou náladu uživatele

Protože si uživatelé i asistenti do denního stacionáře často nosí své osobní věci, dohodli jsme se, že vytvoříme každému jeho vlastní prostor - krabici, kterou si libovolně ozdobí a nalepí na ni svoji fotografii nebo ji jinak viditelně označí. Tato krabice pak bude pouze jeho a může si do ní ukládat cokoliv co uzná za vhodné.

- **minimalizovat rizika**

- pomocí práce s riziky se takové situace snažíme spolu s uživatelem vytipovat, objektivně posoudit jejich závažnost a určit, zda je míra rizika v dané situaci pro uživatele přijatelná
- máme snahu zamezit závažným situacím, ale umožnit uživatelům nést přiměřené riziko.

Pokud si uživatelka velmi přeje samostatně nakupovat, není však schopna samostatného pohybu na ulici např. Z důvodu přejetí automobilem, domluvili jsme se, že bude nakupovat v samoobsluze naproti v ulici. Asistent s ní přejde silnici, uživatelka samostatně dle nacvičeného scénáře nakoupí a poté se opět s asistentem vrátí do stacionáře.

8. Doprava

8.1. Cestování pražskou městskou hromadnou dopravou

(stav v 1. čtvrtletí 2008)

Na linkách tramvají a autobusů jsou garantované nízkopodlažní spoje vyznačeny v zastávkových jízdnicích symbolem invalidního vozíku. Garance spočívá v tom, že označený spoj v jízdnicím řádu bude vždy proveden nízkopodlažním vozidlem.

8.1.1. Autobusy

Ke konci roku 2007 byly nízkopodlažní autobusy nasazeny na více než 100 linek pražské městské hromadné dopravy. Jednotlivé linky jsou vypsané u dopravního schématu „Přístupnost linek MHD pro osoby s omezenou schopností orientace a pohybu“, který je možné najít na internetovém odkazu: <http://www.dpp.cz/uzitecna-dopravni-schemata/>.

8.1.2. Zvláštní autobusové linky

Dále mají lidé s omezenou schopností pohybu možnost využívat dvě zvláštní autobusové linky, které spojují sídliště Černý Most II, Jižní Město II, Nové Butovice a Řepy s centrem města (Florencí), kde je umožněn vzájemný přestup. Na linky jsou vypravovány speciálně upravené autobusy, které mají rampy pro nakládání invalidních vozíků a nově i dva nízkopodlažní „Iris busy“. Jezdí pouze v pracovní den.

Trasy těchto linek

linka I1

CHODOV – U Kunratického lesa (Z) – Petýrkova – U Kunratického lesa (T) – Na Proutcích (T) – Mikrobiologický ústav (T) – V lískách (T) – Nemocnice Krč – Budějovická – Pankrác – Pražského povstání – Jedličkův ústav – I. P. Pavlova – Náměstí Republiky (T) – Florenc – Náměstí Republiky (Z) – Karlínské náměstí – Invalidovna – Palmovka – Poliklinika Vysočany – Rajská zahrada – Globus Černý Most – Černý Most - Breitcetlova – BRYKSOVA

Pozn.: Jezdí jen v pracovní dny. Vybrané spoje nejedou přes zastávky Globus Černý Most a Černý Most Mikrobiologický ústav, V lískách a Palmovka. V zastávce Florenc spoje vyčkáávají na linku č. 3.

linka I3

(ZLIČÍN) – HALENKOVSKÁ – SÍDLIŠTĚ ŘEPY – Slánská – K Fialce – Kodymova – Bucharova – Nemocnice Motol – Vypich – Břevnovská – Hradčanská – Malostranská – Řásnovka – Náměstí Republiky (Z) – Florenc – Náměstí Republiky (T) – Pražská tržnice – Nádraží Holešovice – Rokoska – Bulovka – Čertův vršek (x) – Madlina – Prosek – Poliklinika Prosek – SÍDLIŠTĚ ĎÁBLICE – (U SPOJŮ)

Pozn.: Jezdí jen v pracovní dny. Přes zastávku Pražská tržnice jedou jen vybrané

spoje. Vybrané spoje začínají v zastávce Sídliště Řepy.

V zastávce Florenc spoje vyčkávají na linku č. 1.

(Z) zastávka ve směru ZPĚT

(T) zastávka ve směru TAM

Cool tour linka a Cool tour pas

Každou první sobotu v měsíci vyjíždí autobusová Cool tour linka, která zajišťuje spojení mezi vybranými objekty Národního muzea a Národní galerie..

V provozu je mezi desátou a sedmnáctou hodinou.

Dopravní podnik vozí cestující zadarmo a návštěvníci normálně platí v jednotlivých expozicích. Mohou nicméně získat tzv. „Cool tour pas“, do kterého při návštěvě Národní galerie nebo Národního muzea v den, kdy k dané expozici zajíždí „cooltourní“ linka, obdrží razítka jednotlivých expozic. Návštěvníci, kteří v rámci Cool tour linky zavítají do všech expozic obou institucí a zaplní všechna políčka v Cool tour pasu, získají atraktivní věcnou cenu a vstup do posledního navštíveného objektu zdarma. Kromě toho je tento Cool tour pas hned po návštěvě první expozice opravňuje k významné slevě.

Více informací najdete na adrese:

<http://www.dpp.cz/cool-tour-linka/>

8.1.3. Tramvaje

V současné době najdeme nízkopodlažní vozy tramvají na více než deseti linkách v Praze.

Linky tramvají s nasazenými nízkopodlažními vozy:

linka	trasa	rozsah provozu
1	Petřiny–Spojovací	celotýdení
2	Petřiny–Červený Vrch	pracovní dny
3	Levského–Lehovec	celotýdení
7	Ústřední dílny DP–Kotlářka/Sídliště Řepy	pracovní dny
8	Podbaba–Nádraží Vysočany	celotýdení
10	Sídliště Řepy–Sídliště Ďáblice	celotýdení
12	Sídliště Barrandov–Palmovka	celotýdení
14	Sídliště Barrandov–Vozovna Kobylisy	celotýdení
19	Lehovec–Kubánské náměstí	pracovní dny
20	Divoká Šárka–Sídliště Barrandov	celotýdení
24	Radošovická–Kobylisy	celotýdení
25	Bílá Hora–Vozovna Kobylisy	celotýdení
26	Divoká Šárka–Nádraží Hostivař	celotýdení

8.1.4. Metro

Zatímco možnost nástupu z nástupiště do vlaku metra je vzhledem k charakteru nástupišť téměř bezbariérová, představuje větší problém přeprava imobilního cestujícího na nástupiště podzemní stanice.

Novější stanice, vybudované na přelomu 20. a 21. století, jsou stanice vybavené osobními výtahy. V některých starších stanicích byly osobní výtahy, nebo schodišťové plošiny zřízeny dodatečně. V dalších stanicích mohou cestující na invalidních vozících využít za asistence pracovníka metra upravené nákladní výtahy (ovšem k jejich využití je nutný doprovod pracovníka metra).

Aktuální stav bezbariérových zařízení najdete na adrese:

<http://www.dpp.cz/stav-bezbarierovych-zarizeni/>

Po registraci na stránkách Dopravního podniku <http://www.dpp.cz/registrace/>, si můžete aktivovat službu, která vás bude, formou SMS, informovat o změnách stavu bezbariérových zařízení.

8.1.5. Přehled jednotlivých tras a stanic

Trasa A	
Stanice metra	Bez/Bariérový přístup
Depo Hostivař	vždy funkční bezbariérový přístup
Skalka	bezbariérový přístup
Strašnická	bezbariérový přístup
Želivského	nepřístupná stanice eskalátory nahoru i dolů
Flóra	nepřístupná stanice eskalátory nahoru i dolů
Jiřího z Poděbrad	nepřístupná stanice eskalátory nahoru i dolů
Náměstí Míru	nepřístupná stanice eskalátory nahoru i dolů
Muzeum	bezbariérový přístup eskalátory nahoru i dolů
Přestup na trasu C	bezbariérový přístup výtah, eskalátory
Můstek	nepřístupná stanice eskalátory nahoru i dolů
Malostranské náměstí	nepřístupná stanice eskalátory nahoru i dolů
Hradčanská	nepřístupná stanice eskalátory nahoru i dolů
Dejvická	bezbariérový přístup eskalátory nahoru i dolů, pevné schody

Trasa B	
Stanice metra	Bez/Bariérový přístup
Černý Most	bezbariérový přístup
Rajská Zahrada	vždy funkční bezbariérový přístup
Hloubětín	bezbariérový přístup
Kolbenova	bezbariérový přístup
Vysočanská	bezbariérový přístup
Českomoravská	nepřístupná stanice
Palmovka	nepřístupná stanice
Invalidovna	nepřístupná stanice
Křižíkova	nepřístupná stanice
Florenc	bezbariérový přístup
Náměstí Republiky	nepřístupná stanice
Národní třída	nepřístupná stanice
Anděl	nepřístupná stanice
Smíchovské nádraží	bezbariérový přístup
Radlická	nepřístupná stanice
Jinonice	nepřístupná stanice
Nové Butovice	bezbariérový přístup
Hůrka	bezbariérový přístup
Lužiny	bezbariérový přístup
Luka	bezbariérový přístup
Stodůlky	bezbariérový přístup
Zličín	bezbariérový přístup

Trasa C	
Stanice metra	Bez/Bariérový přístup
Háje	výtah s doprovodem zaměstnance metra, pevné schody, eskalátory nahoru i dolů
Opatov	výtah s doprovodem zaměstnance metra pevné schody
Chodov	plošina, výtah pevné schody
Roztyly	výtah s doprovodem zaměstnance metra pevné schody
Kačerov	nepřístupná stanice pevné schody a eskalátor nahoru
Budějovická	výtah Z úrovně vstupu do metra na úroveň autobusů je možné využít výtahů v obchodních domech – Centrum Budějovická, nebo DBK. Mimo jejich pracovní dobu je bezbariérový výstup u polikliniky Budějovická – je však

	poměrně strmý.
Pankrác	bezbariérový přístup
Pražského povstání	nepřístupná stanice
Vyšehrad	Bezbariérový přístup je na nástupiště ve směru na Háje. Pokud chcete jet do centra, je možné jet metrem na stanici Pražského Povstání a přestoupit do soupravy ve směru Letňany. V případě, že jedete ve směru Háje – Letňany a chcete vystoupit na Vyšehradě, můžete jet na I.P.Pavlova a vrátit se na Vyšehrad. stanice s kolejemi mezi nástupišti
I. P. Pavlova	nepřístupná stanice, eskalátory nahoru i dolů
Muzeum	bezbariérový přístup Výtah se nachází u konce soupravy ve směru na Háje. pevné schody, eskalátory
PŘESTUP na trasu A:	- výtah - eskalátory
Hlavní nádraží	v současné době nepřístupná stanice pevné schody, eskalátory po rekonstrukci výtah stanice s kolejemi mezi nástupišti
Florenc	výtah pevné schody, eskalátory PŘESTUP na trasu B: - výtah - eskalátory
Vltavská	bezbariérový přístup
Nádraží Holešovice	výtah Výtah ústí do haly vlakového a autobusového nádraží. Pokud se potřebujete dostat na MHD, musíte od výtahu využít pozemní komunikace. pevné schody, eskalátory
Kobylisy	výtah Výtah se nachází u konce soupravy ve směru na Háje. eskalátory nahoru i dolů
Ládví	bezbariérový přístup
Střížkov	bezbariérový přístup stanice s kolejemi mezi nástupišti
Prosek	bezbariérový přístup stanice s kolejemi mezi nástupišti
Letňany	bezbariérový přístup

8.1.6. Výňatek z přepravního řádu

5. Přeprava osob s omezenou schopností pohybu a orientace Přeprava osob na vozíku pro invalidy.

1. Za osoby s omezenou schopností pohybu a orientace se dle Přepravního řádu považují zejména osoby postižené pohybově, zrakově, sluchově, osoby pokročilého věku, těhotné ženy, popř. osoby s mentálním postižením. Dopravce vyhrazuje a označuje pro osoby s omezenou schopností pohybu a orientace ve vozidlech metra, tramvají a autobusů nejméně 6 míst k sezení. Tato vyhrazená místa mohou ostatní cestující obsadit pouze v případě, kdy na ně neuplatňuje nárok cestující s omezenou schopností pohybu a orientace. Stojí-li v zastávce současně více vozidel, dopravce zajistí opětovné zastavení každého vozidla v úrovni označníku zastávky v případě, že se v zastávce nachází osoba na vozíku pro invalidy nebo osoba se slepeckou holí.
2. V provozu metra lze osoby na vozíku pro invalidy přepravovat pouze ve stanicích s bezbariérovým přístupem a ve stanicích vybavených osobními nebo upravenými nákladními výtahy nebo šikmými, popř. svislými plošinami. Přeprava osob na vozíku pro invalidy nebo přeprava vozíků pro invalidy není z bezpečnostních důvodů povolena na pohyblivých schodech.
3. Přeprava osob na vozíku pro invalidy v upravených nákladních výtazích je povolena pouze v doprovodu osoby starší 18-ti let, která musí být tělesně a duševně k tomuto doprovodu schopná, způsobilá k obsluze nákladního výtahu Dopravního podniku hl. m. Prahy, akciová společnost a znalá obsluhy vozíku.
4. Proškolení doprovodu osob na vozíku pro invalidy zajišťuje a Průkaz řidiče nákladního výtahu (průkazka) vydává služba Dopravního zařízení metra. Doprovod se musí prokázat dozorčímu stanice (přepravnímu manipulantu), od kterého převezme výměnou za tuto průkazku klíč od výtahu. Po uskutečnění přepravy výtahem odevzdá klíč stejnému zaměstnanci, který mu průkazku vrátí.
5. V provozu metra se mohou osoby na vozíku pro invalidy přepravovat samy ve stanicích s bezbariérovým přístupem, v osobních výtazích, na šikmých nebo svislých plošinách pro přepravu osob se sníženou mobilitou; u těchto zařízení nesmí být překročena stanovená nosnost.
6. Osoby na vozíku pro invalidy se přepravují na kterékoli plošině vozu metra.
7. V tramvajích a autobusech je možné přepravu osob na vozíku pro invalidy uskutečnit pouze s vědomím řidiče; na lanové dráze, dovoluje-li to obsazení vozidla. Osoba na vozíku pro invalidy si musí předem zajistit doprovod osob, které jsou schopny samostatně vozík naložit do vozidla a z vozidla jej vyložit (netýká se vozidel, u kterých lze použít nájezdovou rampu – výsuvnou nebo

výklopnou – a zvláště upravených autobusů vybavených zdvihací plošinou). Naložení vozíku s osobou na vozíku pro invalidy do vozidla a jeho vyložení musí být provedeno v době co nejkratší. Před zastávkou, kde hodlá vystoupit, oznámí osoba na vozíku pro invalidy nebo osoba doprovázející výstup z vozidla včas (nejpozději před zastavením vozidla v zastávce) dvojnásobným stisknutím tlačítka Znamení k řidiči nebo tlačítka, umístěného v dosahu osoby na vozíku pro invalidy (neplatí pro lanovou dráhu).

8. U tramvají vybavených nájezdovou rampou jsou vyhrazena místa pro vozíky pro invalidy; na plošinu vozidla lze umístit maximálně čtyři vozíky pro invalidy. Kombinace přepravy dětských kočárků a vozíků pro invalidy na plošině vybavené nájezdovou rampou nesmí přesáhnout počet čtyři.
9. V autobusech vybavených nájezdovou rampou nesmí být celkový počet současně přepravovaných kočárků a vozíků pro invalidy vyšší než dva.
10. U vozidel vybavených nájezdovou rampou musí cestující, pokud to obsazení vozidla umožňuje, uvolnit příslušný prostor pro manipulaci s touto rampou. Samostatná manipulace s nájezdovou rampou není cestujícím dovolena.
11. U vozidel vybavených nájezdovou rampou lze vysunout tuto rampu pouze v zastávkách se zvýšenou hranou nástupního (výstupního) prostoru; u vozidel vybavených tlačítkem pro žádost o vysunutí nájezdové rampy použije cestující na vozíku pro invalidy nebo jeho doprovod toto tlačítko před nástupem nebo výstupem.
12. U autobusů upravených pro přepravu osob na vozíku pro invalidy a vybavených zdvihací plošinou se cestující řídí pokyny zaměstnance dopravce.
13. Ve vozidlech nevybavených nájezdovou rampou lze přepravovat pouze mechanické vozíky pro invalidy; vozík pro invalidy musí být umístěn tak, aby nebyla ohrožena bezpečnost osob na vozíku pro invalidy ani ostatních osob.
14. Vozík pro invalidy musí být vybaven účinnou ruční brzdou znemožňující po celou dobu přepravy jeho samovolný pohyb (poloha "zabrzděno"). Je-li vozidlo vybaveno bezpečnostními pásy, zajistí se osoba na vozíku pro invalidy nebo ji zajistí její doprovod proti pádu těmito pásy.
15. Osoby na vozíku pro invalidy se přepravují:
 - v tramvaji třídvéřové: na zadní plošinu
 - tramvaji pětídveřové: ve středním článku
 - na lanové dráze: v kterémkoli oddíle vozu
 - v autobuse: na plošině u druhých dveří (u některých třídvéřových autobusů u třetích dveří)
16. Cestující se při nástupu řídí u nízkopodlažních vozidel mezinárodním symbolem

přístupnosti, u ostatních vozidel piktoqramem kočárku (neplatí pro metro a lanovou dráhu).

17. Prázdný vozík pro invalidy lze přepravit na určených místech ve vozidle a v provozu tramvají a autobusů jen se souhlasem řidiče (průvodce lanové dráhy).

18. Řidič nebo pověřená osoba odmítne přepravu osoby na vozíku pro invalidy nebo prázdného vozíku pro invalidy, pokud je prostor pro přepravu těchto vozíků nebo celé vozidlo plně obsazeno nebo pokud tato osoba nebo její doprovod nedodržel některé z ustanovení Smluvních přepravních podmínek.

19. Osoba na vozíku pro invalidy nebo osoba (osoby) doprovázející zodpovídají při přepravě za svou bezpečnost a musí dbát, aby nebyla ohrožena bezpečnost ostatních osob a nedošlo k poškození zařízení dopravce.

„Další povinnosti mají řidiči stanoveny vnitropodnikovými provozními předpisy, kdy řidič musí umožnit bezpečný nástup nebo výstup cestujících na vozíku pro invalidy, tedy vysunutím nebo vyklopením nájezdové rampy, pokud provozní podmínky v autobuse (obsazenost vozidla) dovolí přepravu cestujících na vozíku pro invalidy.“³

Pokud řidič v nízkopodlažním spoji není ochotný vysunout, nebo vyklopit nájezdovou plošinu nebo jsou jeho slovní projevy nevhodné, zaznamenejte si:

- datum a čas
- linku a evidenční číslo autobusu, nebo jeho registrační značku
- zastávku a směr jízdy

Tyto informace předejte na některý z následujících kontaktů:

adresa: Dopravní podnik hl. m. Prahy, a. s.

Podněty veřejnosti

Sokolovská 217/42

190 22 Praha 9

telefon: 296 192 067, 296 192 068, 296 192 033

fax: 296 192 070

e-mail: stiznosti.podnety@dpp.cz

Veškeré informace týkající se bezbariérového cestování najdete na adrese:
<http://www.dpp.cz/bezbarierove-cestovani/>

Dopravní schémata:

<http://www.dpp.cz/uzitecna-dopravni-schemata/>

3 Citace z dopisu DPP

Aktuální stav bezbariérových zařízení:

<http://www.dpp.cz/stav-bezbarierovych-zarizeni/>

Po registraci na stránkách Dopravního podniku: <http://www.dpp.cz/registrace/>, si můžete aktivovat službu, která vás bude, formou SMS, informovat o změnách stavu bezbariérových zařízení.

Další užitečné odkazy:

- <http://www.aktivnizivot.cz/aktivni-zivot/vylety-bez-barier/>
- <http://www.ceskaskola.cz/Ceskaskola/Ar.asp?ARI=104744&CAI=2123>
- <http://www.svaztp.cz/akce/231>
- www.euroklic.cz

8.1.7. Zkušenosti asistentů a asistentek s MHD v Praze

"Pro kolegy, osobní asistenty vozíčkářů, předkládám své zkušenosti z asistencí. Snad jim pomohou lépe zvládat jízdy s vozíkem, především v začátcích.

Při přepravě vozíčkáře je důležité nechat si dostatečnou časovou rezervu na přejezdy mezi jednotlivými spoji i na včasný dojezd do cíle. Ze zkušenosti vím, že je dobré si nechat v rezervě 50% času, který se běžně potřebuje na přejezd dané trasy.

Nerada jezdím spec.linkami autobusů, např. číslem 3 ze Zličína do centra. V zatáčkách mám co dělat, abych udržela na sedačce sebe, natož zajistila bezpečnost klienta. Kolem Motola a Břevnova je to pro mě adrenalinová cesta. Myslím si, že řidiči nejsou ohleduplní a jezdí stylem brzda plyn.

V autobusech si musí asistent dávat pozor, jestli řidič dobře nastavil bezpečnostní pásy klientovi. Stalo se, že řidič pás nedotáhl a kdybych si toho nevšimla, mohlo dojít k nehodě.

Metro se mi zdá v tomhle směru příjemnější, ale bohužel tam často bezpečnostní pásy chybí, takže musím klienta držet celou cestu vlastní silou. Ale když dám vozík kolmo ke směru jízdy a ještě těsně k přední stěně vozu, tak mám pocit, že je vozík dost stabilní a klient v bezpečí.

Nespolehlivé jsou plošiny ve stanici metra Smíchovské nádraží. Občas se stane, že jede jen ta od metra do podchodu a z podchodu na povrch nefunguje. Také jsou někdy problémy s jejím příjezdem dolů. Někdy se zastaví těsně před dojezdem do stanice a v tom případě se musí kontaktovat dozorčí stanice. Ten má s jejím ovládním zkušenosti a může pomoci.

Problém je také v tom, že lidé s oblibou nastupují prvními dveřmi metra, i když vidí, že nastupujeme s vozíkem. Někdy se diví, že musí uhýbat (potřebujeme větší manévrovací

prostor). Odpoledne je v centru často velký nával a asistent si musí v předstihu zajistit prostor pro výstup, aby nepřejel stanici.

Na trase B metra se mi někdy stává, že přední kolečka uvíznou v mezeře mezi nástupištěm

a vozem metra. Je tam velká mezera a vůz metra je výš než nástupiště. Je to otázka

cvíku,
ale pokud se střídají vozíky a každý má specifické ovládání, je to v kritických situacích náročné.

Abych zajistila bezpečnost klienta, snažím se, pokud to jde, sedět celou cestu u klienta, držet vozík a sledovat, jestli se neposunul k nějaké pevné překážce a klient nemá zhmožděné nohy. Klient to někdy hned nepostřehne a mohl by se zranit.

Je vhodné dávat pozor na klopení zatáček, protože vozík se naklání na opačnou stranu než vede zatáčka v kopcovitém terénu.

Asistent musí také sledovat terén před vozíkem, jestli tam není nějaká nebezpečná překážka nebo nerovnost - mohou tam zapadnou malá kolečka vozíku.

Pro klienta je dobré mluvit o záchytných bodech cesty, plánovat s ním průběh cesty, aby se jenom pasivně nevezl a lépe se orientoval v terénu.

Pokud známe trasu, popř. cíl cesty, je vhodné si předem najít strategické body (bezbar.WC - např.v McDonaldu nebo nákupních centrech se zvládá toaleta bez problémů).

Přeji všem kolegům i klientům šťastnou cestu."

Alice Nováková

"Mě osobně přijde mnohem jednodušší najíždět vozíkem bez plošiny, s vozíkem. Proto stojíme vždy hned na začátku zastávky, aby měl řidič dostatečný prostor k najetí. Stejně tak i při vystupování dávám řidiči avizo v dostatečném předstihu. Někdy se diví, že musí uhýbat (potřebujeme větší manévrovací prostor). Ve špičce je v centru často velký nával a asistent si musí v předstihu o ovšem musí řidič autobusu najet až těsně k obrubníku.

Ať už v autobusu, nebo v metru se snažím zbytečně nezabírat velký prostor. Přístup ostatních cestujících je pak mnohem pozitivnější a dá se tak předejít spoustě konfliktních situací.

V metru už zásadně nastupujeme prvními dveřmi, hned za řidičem. Nemůže se stát, že nás přehlédne a většinou máme dost času ve vagónu zaujmout správnou pozici."

K ostatním spolucestujícím se chovám slušně a ohleduplně. Ne všichni musí hned zaznamenat, že chceme nastoupit, nebo vystoupit.

I když je vozík přikurtován, snažím se ho v rámci možností ještě držet. Při prudších změnách rychlosti hlavně v autobusech dochází, sice k nepatrnému, zato dost prudkému pohybu vozíku. U klienta často z toho důvodu dochází k velmi stresujícím reakcím.

Je dobré, aby měl asistent s klientem neustálý kontakt, buď vizuálně (není to nejlepší, musím stát před vozíkem s klientem a nemám ho tudíž dostatečně pod kontrolou), nebo se snažit s klientem neustále komunikovat a rozptýlit tak jeho nepříjemné pocity z cestování. Vždy se posadím na sedadlo za vozík s klientem (je to lepší pozice k tomu, abych měl vozík maximálně pod kontrolou). Je to lepší i vzhledem ke komunikaci, protože lépe slyším, co klient říká.

Je dobré se ujistit, zda chce klient sedět ve směru, nebo v proti směru jízdy. Ne všem je to jedno.

Pokud je to možné, využíváme zvláštní linku autobusu pro vozíčkáře. Je to asi

nejpohodlnější způsob cestování. Často jsme v tomto autobuse jedinými pasažéry, a když ne, tak se občas seznámíme se zajímavými lidmi. Řidiči jsou vesměs mnohem ochotnější a vstřícnější než v ostatních autobusech. Nevýhodou je malé množství spojů (1x za hodinu, někdy i déle).“

Martin Bromek

“V době, kdy jsem začínala jezdit s lidmi na vozíku po Praze, bylo bezbariérových maximálně 5 stanic – obvykle s doprovodem pracovníka DP a na Jižním Městě. To znamenalo: naučit se jezdit po eskalátorech a mít zmapovanou Prahu podle klíče: pevné – jezdící schody a k tomu jsme se museli zamýšlet, jestli nás eskalátory nevyvezou jenom do podchodu k pevnému schodišti.

Platilo pravidlo – stanice s eskalátorem = bezbariérová stanice. To dnes už naštěstí neplatí – naopak, minulý týden jsem slyšela v televizi, že Národní třída, Staroměstská aj. jsou plně bariérové stanice.

My jsme měli Národní třídu nejraději, protože nás (jako téměř jediná) dostala na povrch bez jakýchkoliv problémů a ještě celkem do centra nákupů.“

Marně přemýšlím, jak se teď tak bez problémů dostanu právě do bývalého Máje – dnešního Tesca.

V době, kdy začínaly jezdit zvláštní autobusové linky to bylo velké ulehčení. I cestování bylo celkově příjemnější, protože je nevyužívalo moc lidí (ještě nebyli zvyklí) a přeci jenom bylo na silnicích méně aut, takže obsluha nebyla tak stresovaná a cesta poměrně ubíhala.

Dnes je využívání této linky poměrně dost stresující. Nejednou se mi stalo, že zůstala někde v koloně a přijela o dvě hodiny později; že na cestě více stála než jela (hodinová „jízda“ ve stojícím autobuse uprostřed Prahy je velice náročná hlavně v letních měsících).

Ještě náročnější situace nastává, když se sejde víc lidí. Někteří lidé pak přeseďadají z vozíků na sedačky, vozíky se skládají, v autobuse není k hnutí. Dokud jsem takové situace nezažila, nevěřila jsem.

Zatím ale nemám zkušenosti s novým Iris busem, proto se už na něj moc těším.

Velký klad zvláštních linek vidím v lepší funkčnosti bezpečnostních pásů, které hlavně jdou utáhnout. V běžných autobusech to obvykle moc dobře nefunguje. Dříve byly v autobusech místo pásů jen jejich torza, která byla dobrou sečnou zbraní a já bohužel byla svědkem úrazu způsobeného právě těmito nedostatky.

Nízkopodlažní autobusy jsou velkým ulehčením pro cestování s lidmi na vozíku. Plošinu si obvykle nenechávám vyndavat (jedině pokud konstrukce vozíku nedovoluje nastoupit bez ní). Pokud to situace dovolí, snažím se, aby měl vozík pevnou oporu ze dvou stran. Nejraději sedím, nebo stojím tak, aby na mě sedící člověk dobře viděl, ale abych zároveň mohla vozík dobře jistit. Obvykle ho jistím rukama i nohama, případně nastavuji přední kolečko tak, aby pohyb vozíku co nejvíce znemožňovalo tzv. „na štorc.“

Do vozů metra najíždím jako na obrubník (po zadních se zdvihnutými předními kolečky) a z metra buď stejným způsobem - „sdrncnu“, nebo pozadu, kdy mám opět na zemi pouze zadní kola. Tím se omezí možnost vzpříčení malých koleček mezi vůz a nástupiště.

Nerada nastupují úplně předními dveřmi, protože tam je vždy největší nával od dobíhajících cestujících. Mnohem pohodlnější to je uprostřed a ke konci vlaku.

Nemám ale ráda rekonstruované vozy metra s tyčí uprostřed dveří. Ta hodně překáží.”

Olga Wiždálková

”Často trávíme s klientem čas v okolí jeho bydliště. Na jedné asistenci jsme se rozhodli, že pojedeme do centra Prahy. Na metro jsme se dostali dobře (bydlí na stanici s výtahem), ale už v metru jsem si uvědomila, kde mohu vystoupit s vozíkem – kde vlastně jsou další výtahy. Florenc byla ta správná stanice. Protože bylo hezky, dohodli jsme se, že půjdeme pěšky k Andělu. Zanedlouho se ale objevil další problém. Klientovi se začalo chtít na záchod. Jenomže kde tady najdu bezbariérové WC?! Přes všechna úskalí jsme se spokojeně vrátili domů a měli jsme dobrý pocit z dlouhé procházky Prahou.”

Jarka Hrabáková

9. Ze života

Téměř na závěr několik perliček z úst klientů POHODY:

Pan Karel říká asistentce: "S vámi rozvážu pracovní poměr. Najdu si babu s dlouhýma nohama."

Pan Karel říká: "To je drahý maso, co? Stovku zaplatíš, pak jde člověk na záchod a je to pryč."

Asistentka se ptá paní Lídy: "Moji Pražané mi rozumějí, víte, kdo to řek?". Paní Lida odpovídá: „Já“.

Paní Marie se ptá asistenta: "Kdo má dneska noční?". Asistent říká: "Mirek". „A já je, spaste se, kdo můžete, ale rychle!"

Paní Marie říká asistentovi: "Já vás mám ráda. Vy jste hodnej. A když spíte, tak jste ještě hodnější."

Pan Karel říká asistentce: "Dietu na vás! Vy byste potřebovala velkej bič a malej dvůr."

Asistentka se ptá paní Lenky: „Lenko, nechcete zase obarvit vlasy?". „Kdepak, vypadala bych jako volavka."

Paní Lenka říká: "Jsem čistá jako komunista".

Paní Jarmila snídá celozrnné pečivo, a potichu si říká: „To je tvrdý!". Asistentka se proto ptá: „Paní Jarmilo, dá se to kousat?" Paní odpovídá: "Ano, ale jen trošičku."

Asistentka říká: "Jani, ty se na mě díváš, jako bys chtěla stokorunu v padesátnících." Jana odpovídá: "Chtěla bych tisícovku."

Paní Lída říká: "Zítra přijde Lucka, vono to je ještě mladý, je tomu 28 let."

Paní Mirka zpívá a pan Karel na to: "To je, jak když vraždí bejka."

Paní Lída říká: "Přijde Zuzička, koťátko, holčička. Ta žabka, děťátko."

10. Užitečné odkazy

10.1. Důležitá telefonní čísla

První pomoc	155
Pohotovost	_____
Psychiatrická léčebna	_____
Policie	158
Městská policie	156
Hasiči	150
Tísňové volání	112 (při rozsáhlejších mimořádných událostech)
Nonstop zámečnická služba	_____

10.2. Internetové stránky

<http://www.dobromysl.cz>

www.pecujici.cz

www.ligavozic.cz

www.autismus.cz

<http://www.gaudia.org/>

<http://neziskovky.cz/katalog/>

<http://www.csspraha.cz/>

<http://www.neziskovka.cz/cz/>

<http://www.cd.cz/index.php?action=section&id=51275>

<http://www.admentour.cz/?p=764&language=cs>

<http://www.domovypotrebnych.cz/default.php?kod=6>

<http://www.svaztp.cz/start/>

<http://www.filipiova.cz/publikace.html>

<http://www.osnoviny.cz/>

<http://www.osnoviny.cz/uzitecne-odkazy>

<http://www.zsahradka.cz/>

<http://www.cssz.cz/>

<http://www.rett-cz.com/>

<http://www.prvnikrok.cz/>

<http://www.petit-os.cz/>

http://brno.apla.cz/aplajm_links.htm

<http://www.modry-klic.cz/>

<http://www.infoposel.cz/>

<http://www.helpnet.cz/mentalni-postizeni>

<http://www.crho.org/clenske-organizace.php>

<http://www.alternativnikomunikace.cz/>

<http://brno.apla.cz/>

<http://www.alfabet.cz/>

<http://www.imy.cz>

11. Závěr

Děkujeme všem čtenářům a kolegům,

kteří se ubezpečili, že jejich postupy jsou v souladu s tím, co v textu nabízíme, nebo zjistili, že při své práci vycházejí ze společného základu. Všem, kteří text četli s otevřenou myslí a uvědomili si, že je stále co zlepšovat; že je dobré otevřít se změnám v přístupu či postupech, které doposud užívali.

Rádi jsme upoutali pozornost těch z Vás, kteří se práci v sociální službě nevěnujete, a přesto Vás text brožury zaujal.

Dík patří i kolegům, kteří zpracovali původní text Pomocník Asistenta, který nám byl odrazovým můstkem pro sestavení Průvodce Asistenta.

Přejeme vám, aby vás práce bavila, těšila a lidé, se kterými pracujete dělali pokroky nebo byli prostě jen v pohodě.

Tým POHODY

Průvodce asistenta

<http://www.pohoda-help.cz>

Editor:
Lubica Šefčíková

Autoři textu:
Jaroslava Hrabáková, Zuzana Zahradníková, Lucie Mervardová,
Štěpánka Matějková, Lubica Šefčíková, Olga Wižďálková, Eva Sládková

Jazykové korektury:
Lucie Mervardová, Olga Wižďálková, Kateřina Ličková

Grafická úprava:
Eva Grégrová

2. vydání, náklad 500 ks,

© **POHODA 2008**