

UNIVERZITA KARLOVA V PRAZE

1.lékařská fakulta

DIPLOMOVÁ PRÁCE



Praha 2007

Hrabalová Klára

Univerzita Karlova v Praze
1.lékařská fakulta
Klinika rehabilitačního lékařství
Praha 2007

DIPLOMOVÁ PRÁCE

Možnosti využití modelových činností pro volbu povolání pro lidi s psychotickým onemocněním.

Model activities- possible utilisations for vocational selection for people with psychotic disease.

Autor: Hrabalová Klára

Vedoucí diplomové práce: Bc. Jana Pluhaříková- Pomajzlová

Oponent diplomové práce: Doc. MUDr. Jiří Votava, CSc.

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci, s názvem „Možnosti využití modelových činností pro volbu povolání pro lidi s psychotickým onemocněním“ vypracovala samostatně, za pomoci uvedené literatury. Souhlasím s publikováním celé nebo části této práce.

V Praze 17.7.2007

.....
Hrabalová Klára

Hrabalová Klára

Tato práce vznikla díky prázdninové praxi, kterou jsem strávila v o.s. Green Doors. Děkuji proto 1. lékařské fakultě UK, že mi umožnila tuto praxi absolvovat. Děkuji všem, kteří mi pomáhali při psaní této diplomové práce. Bc. Janě Pluhařikové- Pomajzlové za vedení práce, za pomoc a vstřícnost při zjišťování údajů a za odborné konzultace. Dále celému kolektivu v o.s. Green Doors za pomoc při praktické části a za jejich zkušenosti a rady. Poděkování patří mým rodičům, kteří mi umožnili studovat tuto školu a za jejich podporu.

Obsah

Úvod	7
------------	---

Teoretická část

1. Předpracovní rehabilitace	11
1.1 Terminologie	11
1.1.1 Ergodiagnostika	
1.1.2 Předpracovní rehabilitace	
1.1.3 Pracovní rehabilitace	
1.2 Oblasti předpracovní rehabilitace	12
1.3 Možnosti ergoterapeutického hodnocení	12
1.4 Představení způsobů vyhodnocování činností a nástrojů k tomu používaných	13
1.4.1 Specifické testy používané při hodnocení v předpracovní rehabilitaci.	
1.4.1.1 The Jacobs Prevocational Skills Assessment- JPSA	
1.4.1.1.1 Úkoly obsažené v Jacobs Prevocational Skills Assessment	
1.4.1.2 Model lidského zaměstnávání, Model of Human Occupation – MOHO	
1.4.1.2.2 Worker role interview (WRI)	
1.4.1.2.2.1 Obsah WRI	
1.4.1.2 Používané hodnocení a testy v ergodiagnostice ergoterapeutů	
1.5 Rámce vztahů, metody a přístupy aplikované v ergoterapii	17
1.5.1 Behaviorální rámec vztahů	
1.5.2 Kognitivně behaviorální metoda	
1.5.3. Psychoanalytický model	
1.5.4. Humanistický model	
2. Modelové činnosti.....	22
2.1 Vysvětlení pojmů	22
2.1.1 Manuál pro modelové činnosti má obsahovat	
2.1.2 Časové zatížení testovaného	
2.1.3 Používání kompenzačních pomůcek	
2.1.4 Příklady modelových činností:	
2.1.5 Dílna pro modelové činnosti	
2.1.5.1 Základní vybavení dílny, místnosti pro modelové činnosti	
2.2 Využití modelových činností	24
2.2.1 Modelové činnosti mohou sloužit k	
2.3 Rozdělení modelových činností	25
2.3.1 Dělení modelových činností	
2.4 Vytváření modelových činností	26
2.4.1 Analýza aktivity	
2.4.2 Adaptace činnosti	
2.5 Hodnocení modelových činností	26
2.5.1 Typy hodnocení	
2.5.2 Nástroje používané k hodnocení modelových činností	
2.5.2.1 Hodnocení modelových činností	
2.5.2.2 Hodnocení pracovních dovedností	
2.5.2.3 Škála hodnocení pracovních dovedností	

2.5.3 Druhy hodnocení v pracovní rehabilitaci	
2.5.3.1 Standardized Assessment of Work Behavior	
2.5.3.2 Functional Assessment Inventory	
2.5.3.3 VALPAR	
2.5.3.4 Job Performance Evaluation Form	
2.6 Možné přístupy, jak by se mohlo pracovat s modelovými činnostmi	33
2.6.1 W. Antony- Boston University's Psychiatric Rehabilitation Model	
2.6.2 R. P. Lieberman- University of Medicine	
2.6.3 Bennet-Shepherd- Great Britain	

Praktická část

3. Obecně k výběru a popisu modelových činností	37
3.1 Výběr profesí	37
3.2 Popis procesu tvorby modelových činností	37
3.3 Charakteristika vybraných profesí	37
3.3.1 Profese v oblasti pohostinství, gastronomie, cestovní ruch (číšník/ce)	
3.3.2 Profese v oblasti administrativní a správní činnost (administrativní pracovník)	
3.3.3 Profese v oblasti obchodu (prodavač/ka)	
3.4 Analýza vybraných nejtypičtějších aktivit, činnosti	42
3.5 Hodnocení modelových činností (způsob hodnocení)	43
4. Ukázka modelových činnosti- samotná činnost	46
4.1 Testování	46
4.2 Hodnocení modelové činnosti	48
5. Výstup praktické části.....	49
Diskuze	52
Závěr	54
Použitá literatura	55
Příloha- Modelové činnosti	57
Příloha 1: „Úkol v oblasti administrativní a správní činnost“	57
Příloha 2: „Úkol v oblasti pohostinství, gastronomie, cestovní ruch“	59
Příloha 3: „Úkol v oblasti obchodu“	77

Úvod

V naší kultuře je zaměstnání důležitým měřítkem hodnoty člověka a výrazně určuje jeho postavení ve společnosti. Jestliže práci nemá, považujeme jeho způsob života za neobvyklý. Mnohdy nás ale nenapadne, že příčina nemusí být právě v lenosti či nezájmu pracovat jak si to často vysvětlujeme. V životě se mohou vyskytnout situace, které nemůžeme ovlivnit a které výrazně působí na náš život. Jednou z nich může být duševní onemocnění. To může člověka na čas vytrhnout z běžného života, každodenních zvyklostí i zaměstnání. Návraty pak mohou být obtížné. Člověk se potýká s mnoha problémy a někdy potřebuje naší pomoc, aby si mohl znovu uspořádat vlastní hodnotný život.

Tato práce se zaměřuje právě na člověka v takovéto situaci, který se snaží vrátit do běžného života a do svého či nového zaměstnání, společnost vytvořila síť komunitní péče, která nabízí mimo jiné služby pracovní rehabilitace, jejichž cílem je poskytnout poradenství a pomoc v překonání obtíží při návratu do zaměstnání či nastoupení do zaměstnání zcela nového. Pracovní rehabilitace využívá řadu metod nácviků a tréninku k obnově pracovních dovedností. Jednou z možností jak přispět ke zkvalitnění rehabilitačních služeb mohou být i modelové činnosti zaměřené na volbu povolání, jež jsou stěžejním tématem této práce.

Modelové činnosti jsou převážně doménou ergoterapeutů a v předpracovní rehabilitaci hrají důležitou roli, protože jsou významným nástrojem jak pro diagnostiku, tak i pro trénink pracovních dovedností.

V *teoretické části* uvádíme základní informace o předpracovní rehabilitaci a možnostech ergoterapeutického hodnocení, modelových činnostech, o tom co modelové činnosti obecně jsou, čím se zabývají, jak a k čemu se dají využít, jak se hodnotí, dále jaké jsou druhy modelových činností, a v neposlední řadě jaké jsou možné přístupy, metody jak by se dalo pracovat s modelovými činnostmi.

Po ukončení teoretické části jsme vytvořili *část praktickou*, která obsahuje popis výběru zvolených profesí pro tvorbu modelových činností, profese byly vybrány ze statistik o.s. Green Doors, dále z jakého důvodu jsme se rozhodli vybrat zrovna tyto profese, popis procesu tvorby modelových činností, poté je na řadě charakteristika vybraných profesí, která vznikla za pomoci kartoték profesí, dále jsme zmínili hodnocení k vytvořeným modelovým činnostem a výstup k praktické části.

Práce je ukončena diskuzí a závěrem. V příloze poté uvádíme námi sestavené a k práci použité modelové činnosti.

Hlavním *cílem práce* je vytvoření složitějších, více kreativních a odpovědných modelových činností zaměřených na volbu povolání, trénink, pro využití v pracovní rehabilitaci v o.s. Green Doors. Klienti jsou lidé převážně s diagnózou schizofrenie. Modelové činnosti zaměřené na volbu povolání, trénink jsou vytvořeny pro konkrétní pracovní místa nabízená v „Programu osobního pracovního rozvoje“ v rámci o.s. Green Doors.

„Program osobního pracovního rozvoje je určen pro lidi se zkušeností s psychotickým onemocněním, pro lidi, kteří jsou motivovaní a aktivně na sobě chtějí pracovat. Dále pro ty, kteří potřebují informace a podporu v hledání svého budoucího pracovního uplatnění. Program nabízí možnost lépe se poznat, uvědomit si své zájmy, schopnosti, dovednosti, a to co je pro nás důležité. Informace o práci, profesích, požadavcích na pracovníky, potřebné kvalifikaci, pracovních podmínkách, situaci na trhu práce apod. Nabízí pomoc přiřadit si to, co o sobě víme a zjistíme k možným profesím. Podporu v rozhodování o svém budoucím pracovním uplatnění a doporučení, jaké první kroky můžu udělat při hledání zaměstnání“.
(www.greendoors.cz, 2007).

Díky „Programu osobního pracovního rozvoje“ si klient můžou vyzkoušet některé modelové činnosti a zjistit tak, v čem, v jakých dovednostech, schopnostech se má ještě zdokonalit, aby mohl pracovat v odvětví, ve kterém by se rád uplatnil. Modelové činnosti jsou důležité při rozhodování se osoby s duševním onemocněním, na jaké povolání se hodí, jaké zaměstnání by klienta bavilo, nebo které naopak preferuje. Díky těmto vytvořeným modelovým činnostem si zvolenou profesi klient může vyzkoušet, a poté se rozhodnout, jaké zaměstnání by chtěl v budoucnu vykonávat, za pomoci terapeuta má možnost činnost trénovat a po skončení rehabilitace v o.s. Green Doors do zaměstnání posléze možná i nastoupit.

V „Programu osobního pracovního rozvoje“ již mají vypracované některé modelové činnosti pomáhající při volbě povolání a k tréninku pracovních dovedností klientů. Touto prací jsme sbírku o.s. Green Doors obohatili, rozšířili o další modelové činnosti zaměřené na vyzkoušení si různých typů modelových činností.

Zvolili jsme si téma zaměřené na volbu povolání, protože pro osoby s psychotickým onemocněním není příliš příležitostí si vyzkoušet činnosti, zaměstnání, které by rády vykonávaly, není k tomu dostatečná metodika. Jednou z možností jak by si zvolené povolání mohly vyzkoušet je vytvoření modelových činností pro volbu povolání. Nejde jen o to, aby si člověk s postižením našel práci, ale jde v prvé řadě o to, aby ho to dané zaměstnání uspokojovalo, a aby se v té práci udržel a nestal se opět nezaměstnaným.

Tato práce není pouze ergodiagnostická, ale nabízí způsoby, přístupy, metody, směry jak pracovat s modelovými činnostmi. Každý přístup či směr by se k vytvoření modelové činnosti postavil poněkud jinak. A tyto postoje, mimo jiné, bychom vám rádi v této práci ukázali. Poté už je jen na terapeutovi, ke kterému směru či přístupu bude inklinovat, a který jemu či klientovi bude nejvíce vyhovovat.

Teoretická část

V začátku teoretické části bychom rádi uvedli několik informací o rehabilitaci jako takové a dále o předpracovní rehabilitaci a jejím rozdělení. Obě tyto oblasti nám připadají velice důležité pro celkový pohled na teoretickou část.

„Rehabilitace je obnova optimálního nezávislého a plnohodnotného tělesného a duševního života osob po úrazu, nemoci nebo zmírnění trvalých následků nemoci nebo úrazu pro život a práci člověka“. (WHO)

Další definice, kterou bychom rádi zmínili je: „Rehabilitace znamená pomoci lidem s psychiatrickou nebo psychosociální poruchou a/nebo omezením úspěšně a spokojeně žít, učit se a udržovat sociální vztahy v prostředí dle vlastního výběru s co nejmenší mírou profesionální pomoci“. (Boston, Centrum pro psychiatrickou rehabilitaci)

Jako část celospolečenského systému, je rehabilitace nazývána také rehabilitace ucelená, a představuje koordinovanou činnost všech složek společnosti s cílem znovu zařadit člověka postiženého na zdraví následkem nemocí, úrazu nebo vrozené vady do aktivního života. S tímto systémem jsme konfrontováni na úrovni zdravotnické, sociální, kulturní, pedagogické, pracovní, technické, legislativní, ekonomické, organizační a politické. (Pfeiffer, J.- Votava, J.- Švestková)

1. PŘEDPRACOVNÍ REHABILITACE

Předpracovní hodnocení vychází z pochopení všech interferujících vlivů na funkční výkon. (Hemphill – Pearson, 1999)

Tento směr zdůrazňuje zdravý způsob života, funkční hodnocení a hodnocení pacientova průběhu nemoci. Přikláníme se k názoru, že ergoterapeutické hodnocení duševního zdraví je na vzestupu.

Je mnoho druhů hodnocení, které můžeme najít v ergoterapeutické literatuře. Musíme se v různých hodnocení orientovat, abychom v tu danou chvíli použili to správné hodnocení. Terapeuti sbírají dokumenty, nástroje z různých důvodů. Používají speciální hodnocení dbají na důkladné prostudování teorie daného hodnocení. Používají například hodnocení- „Bay Area Functional Assessment“ , které je založené na „Model of Human Occupation – MOHO“ (Model lidského zaměstnávání,). Kielhofner, představitel MOHO, prezentuje ve svém modelu člověka jakožto otevřený systém, který je ve vzájemné interakci s prostředím, plynule ho mění a zároveň je měněn (modifikován)- viz MOHO.

1.1 Terminologie

1.1.1 Ergodiagnostika

Ergodiagnostikou se míní vyšetření zbytkového pracovního potenciálu

Pod tímto označením vznikl na počátku 80. let program hodnocení osob se zdravotním postižením s cílem vytvořit předpoklady pro jejich pracovní uplatnění, ale i samostatný život.

Původně se na tomto programu podílela Klinika rehabilitačního lékařství I.LF UK a podnik Meta. Podobné programy se označují jako předpracovní hodnocení (prevocational assessment), na které by měla navazovat předpracovní rehabilitace, prováděná především ergoterapeuty. Na ergodiagnostickém hodnocení se podílí celý rehabilitační tým: rehabilitační lékař, fyzioterapeuti, ergoterapeuti, psycholog, sociální pracovníci, dle potřeby i logoped, speciální pedagog, protetický technik.

Ergodiagnostické testování se zaměřuje nejen na pracovní začlenění, ale také na udržení či zlepšení kvality života. Důležité je podrobné psychologické vyšetření. Pravidelně se provádějí zátěžové testy, nejčastěji bicyklová a rumpálová ergometrie.

1.1.2 Předpracovní rehabilitace

Nácvik pracovních dovedností - činnost zaměřená na získání a udržení vhodného zaměstnání.

1.1.3 Pracovní rehabilitace

Provádění pracovní činnosti na tréninkovém pracovišti je definována jakou souvislá činnost zaměřená na získání a udržení si vhodného zaměstnání osoby se zdravotním postižením, která zahrnuje zejména poradenskou činnost zaměřenou na volbu povolání, volbu zaměstnání nebo jiné výdělečné činnosti, teoretickou a praktickou přípravu pro zaměstnání a vytváření podmínek pro výkon zaměstnání nebo jiné výdělečné činnosti. Pracovní rehabilitaci zajišťuje na základě žádosti osoby se zdravotním postižením úřady práce a jež spolupracují s rehabilitačními středisky. Úřad práce ve spolupráci s osobou se zdravotním s postižením sestavuje individuální plán pracovní rehabilitace s ohledem na její možnosti a situaci na trhu práce. Pracovní rehabilitace může trvat nejdéle 24 měsíců.

1.2 Oblasti předpracovní rehabilitace

- **Volba povolání** (ujasnění si svých schopností a limitů, představy a přání, možnosti dané prostředím)
- **Hledání zaměstnání** (životopis, inzeráty, osobní setkání se zaměstnavatelem)
- **Provádění pracovní činnosti** (pracovní dovednosti, pracovní chování)
- **Plánování aktivit pro důchodový věk**

1.3 Možnosti ergoterapeutického hodnocení

- Rozhovor
- Pozorování
- Dotazníky (subjektivní představy o zaměstnání)
- Specifické testy

1.4 Představení způsobů vyhodnocování činností a nástrojů k tomu používaných

1.4.1 Specifické testy používané při hodnocení v předpracovní rehabilitaci.

Kromě běžných rehabilitačních postupů, užívaných při hodnocení klientů, byly do ergodiagnostiky zařazeny i některé speciální testy.

Je to především Hodnocení podle paní Jacobsové (p. Jacobsová - americká ergoterapeutka, zabývající se pracovní rehabilitací). Tento test je speciálně určen pro osoby s mentálním postižením. Skládá se z několika činností, které sledují určité pracovní schopnosti, pracovní chování a fyzické dovednosti. Test přeložil a pro naše poměry upravil prof. J. Pfeiffer..

1.4.1.1 The Jacobs Prevocational Skills Assessment- JPSA

Hodnocení předpracovních dovedností podle Jacobsové vyvinula v roce 1979 paní Karen Jacobs pro hodnocení mládeže s poruchami učení. Jde o standardizovaný nástroj.

Hodnocení předpracovních dovedností podle Jacobsové je screeningové hodnocení, které nám ukáže na slabé a silné stránky klienta ve fyzických dovednostech, pracovních schopnostech a pracovním chování. Doba administrace 1-2 hodiny (závisí na psychomotorickém tempu klienta), předpokládaná doba interpretace testu - 0,5-1 hodina (podle zkušeností terapeuta).

Hodnocení se skládá z 15 úkolů (některé úkoly se dělí na další podúkoly) zaměřených více či méně na fyzické dovednosti či kognitivní schopnosti. Každý úkol má časový limit, po jeho překročení terapeut přeručí klienta a přejde k následujícímu úkolu. Terapeut zadává úkoly verbálními, psanými či vizuálními instrukcemi (dle manuálu). Instrukce jsou jednoduché (jedna informace) nebo vícestupňové (obsahují několik informací). Podklady pro závěrečné hodnocení klienta získává terapeut vlastním pozorováním klienta během vykonávání úkolů, pracovního postupu, hodnocením kvality provedení a rychlosti provedení. Terapeut má k dispozici pracovní formulář, v kterém je zaznamenáno, které položky se v daném úkolu mají hodnotit. Pozorně sledujeme v kterých položkách má klient obtíže, a naopak, které zvládá bez problémů. (Jacobs, K.)

Ze získaných informací terapeut sestaví silné a slabé stránky klienta. V případě plánované následné rehabilitace navrhne krátkodobý a dlouhodobý plán terapie a nebo navrhne vhodné pracovní uplatnění či vzdělání. Dle výsledků hodnocení je možné navrhnout různé adaptace, které usnadní klientovi vykonávat určité činnosti.

1.4.1.1.1 Úkoly obsažené v Jacobs Prevocational Skills Assessment

Třídění předmětů podle tvaru, řazení karet podle abecedy, šroubování šroubů a zatloukání hřebíků, třídění předmětů na obrázku podle smysl, orientace na mapě a po budově podle psaných instrukcí, schopnost manipulace s penězi, orientace na složenec, orientace v čase - praktické využití, postoj k práci, tělesné schéma, sešívání kůže, jednoduchá příprava potravy. (Jacobs, K.)

1.4.1.2 Model lidského zaměstnávání, Model of Human Occupation – MOHO

Tento model pochází z USA a jeho autorem je G. Kielhofner. Kielhofner prezentuje ve svém modelu člověka jakožto otevřený systém, který je ve vzájemné interakci s prostředím, plynule ho mění a zároveň je měněn (modifikován).

System je uspořádán hierarchicky. Je složen ze subsystémů vůle, zvyklostí a výkon (dovednosti). Tyto subsystémy spolu spolupracují na vytváření chování. To znamená, že systém se řídí podle nároků situace, v nichž se jedinec ocitá, nikoli podle dané struktury. Chování je tedy někdy přímo výsledkem motivace (subsystém vůle), někdy pouze naučené (ze zvyku- subsystém zvyklostí) a jindy je určeno jen úkolem a vedeno nutností výkonu (subsystém výkonu). Bez porozumění všem třem subsystémům nemůžeme plně rozumět chování jedince. (Špačková, K.)

Sběr dat – instrumenty MOHO

Za účelem sběru dat byla vytvořena řada instrumentů, které jsou založeny na teorii MOHO. Hodnotí se jimi klient, tj. všechny subsystemy, dále klientovo prostředí a vliv, jaký má na klienta a prostředí klientovo zdravotní postižení.

Kielhofner hovoří o tom, že v průběhu intervence se uplatňují instrumenty standardizované (structured methods of data gathering) i nestandardizované (situated methods of data gathering) a že terapeut, který používá MOHO jako teoretický rámec pro svoji praxi, může pro sběr dat o klientovi, vedle instrumentů vytvořených speciálně pro MOHO, používat také jiné instrumenty, které poskytnou stejně relevantní informace.

Pro MOHO byly dosud vytvořeny tři druhy metod hodnocení, a to: pozorování (observational measures), osobní dotazníky (self-report questionnaires and checklists) a strukturované rozhovory (structured interviews). (Špačková, K.)

Kielhofner dává velký důraz na prostředí člověka, které na něj působí, člověk se ho snaží prozkoumat a to mu dává příležitost k aktivitám. Tento model je silně založen na aktivitách člověka a je aplikovatelný na všechny druhy postižení.

1.4.1.2.2 Worker role interview (WRI)

Veloze, Kielhofner a Fisher vytvořili Worker Role Interview (WRI) v roce 1990 s cílem doplnit stávající instrumenty, používané pro (před)pracovní hodnocení pracovníků se ZP, o dosud opomíjený psychosociální aspekt. WRI zahrnuje semi-strukturovaný rozhovor a bodovou škálu, která podává přehled silných a slabých stránek klienta. WRI se používá při vstupním hodnocení klienta na začátku terapeutického procesu v kombinaci s instrumenty, které jsou zaměřené na funkční hodnocení schopností, tj. na výkon klienta. (Špačková, K.)

Klient se ZP při rozhovoru hovoří o tom, jak vnímá své dovednosti a omezení, jaký význam pro něj má jeho pracovní role, jak podle jeho názoru zdravotní postižení ovlivnilo ostatní role v jeho životě, hovoří o svých zvycích, o tom, jak vnímá pracovní prostředí. Terapeut tak získá představu, jaké překážky (psychosociální, prostředí) ztěžují pracovníkovi se ZP úspěšný návrat do zaměstnání. (Špačková, K.)

1.4.1.2.2.1 Obsah WRI

Semi-strukturovaný rozhovor obsahuje 28 doporučených otázek, vztahujících se k 6 oblastem, jež jsou definovány v MOHO. Jsou to: součásti subsystémů vůle a zvyklostí a prostředí. Tyto oblasti zahrnují dohromady 17 položek (Vnímání vlastní účinnosti- odhadne dovednosti a omezení, očekávání pracovního úspěchu, přijímání odpovědnosti, Hodnoty- oddanost práci a cíle související s prací, Zájmy- práce klienta baví, věnuje se zálibám, Role- identifikace se s pracovní rolí, odhadne pracovní nároky, vliv dalších rolí, Zvyky- pracovní návyky, každodenní rutina, přizpůsobuje zvyky, aby snížil obtíže, Prostředí- vnímání pracoviště, vnímání rodiny a známých, vnímání nadřízeného, vnímání spolupracovníků). (Špačková, K.)

Terapeut se může v průběhu rozhovoru odklonit od doporučených otázek a klást i jiné relevantní otázky.

1.4.1.2 Používané hodnocení a testy v ergodiagnostice ergoterapeuty

- Hodnocení funkčního potenciálu horních končetin (rozsah, taktilní cití, hluboké cití, stereognosie, síla, JM, rychlost, výdrž)
- Hodnocení funkčního potenciálu dolních končetin.
- Hodnocení soběstačnosti (pADL, iADL, používání pomůcek, hodnocení soběstačnosti ve vztahu k zaměstnání- přístupnost WC, mobilita po pracovišti, doprava do zaměstnání)
- Hodnocení kognitivních funkcí
- Hodnocení sensorických funkcí
- Nošení, zvedání břemene- test občasného, častého a stálého zvedání břemene
- Hodnocení bolesti.
- Hodnocení subjektivních dovedností
- Pracovní polohy
- Modelové činnosti (viz. Modelové činnosti)

1.5 Rámce vztahů, metody a přístupy aplikované v ergoterapii

Metody zaměřené na psychosociální dysfunkce.

V této části práce vám budou představeny vybrané teorie, které jsou navzájem kompatibilní a mohou být aplikovány v určité oblasti praxe.

Všechny níže zmíněné modely respektují základní teorie ergoterapie, pohled na člověka jako na aktivní bytost, všechny respektují teorie rolí a zaměstnávání, jejich cílem je zlepšit výkon zaměstnávání.

Stejně tak, jak je duševní nemoc proměnlivá, mohou se měnit i přístupy terapeutů v průběhu práce s klientem, práce s modelovou činností.

Terapeuti mají k dispozici různé přístupy pro porozumění událostí a jejich vysvětlení, pro volbu intervencí a obhajobu svých rozhodnutí, pro dorozumívání se s ostatními odborníky.

Důležitým aspektem je časování jednotlivých intervencí, která vyházejí z různých přístupů. Potřebujeme zjistit, co klient v daný moment potřebuje a mít možnost danou službu nebo intervenci použít.

Teoretické modely a přístupy jsou podkladem naší práce, tvoří základnu, o kterou se můžeme při sestavování a hodnocení modelových činností opírat.

Především je důležité vědět, v jakém modelu, v jakém přístupu se v kontaktu s klientem pohybujeme, na základě čeho volíme naše intervence a co s sebou tato volba nebo přístup přináší. Pokud se pohybujeme v jednom modelu nebo přístupu, měli bychom vědět, proč tak činíme.

Vždy bychom měli mít možnost si zvolit jiný přístup, každý člověk a každá situace může vyžadovat, potřebovat, něco jiného.

1.5.1 Behaviorální rámec vztahů

Zaměřuje se na chování- jedinec je studován pouze skrze pozorovatelné konání. Podle této metody by byly modelové činnosti tvořeny pro nácvik reakcí na podněty, které chování v určité situaci podporují nebo potlačují. Metoda tvrdí, že veškeré chování je naučené, učení probíhá jako odpověď na reakce, přicházející z prostředí nebo vznikají daným chováním. Kroky modelových činností by byly zjednodušeny na sled jednotlivých odpovědí- kroků, které mohou být naučeny odděleně, což by nám pomohlo při terapii klienta.

Využívání behaviorální metody je zejména při problémech jedince způsobených nesprávným učením tj. nevhodnými reakcemi, při léčbě fobií nebo anxiety a závislostí. Jedince bychom tedy díky modelovým činnostem učily správné reakce.

Behaviorální modifikace :

- Určení přesných cílů, které má pacient dosáhnout. Obsahuje podrobnou analýzu činností, aby mohly být odděleny a cvičeny jednotlivé části
- Určení odměny následující po úspěšném výkonu
- Navozování situací, kdy je příležitost pro dané chování
- Tak jak se chování upevňuje, postupné vynechávání nebo omezování odměn

Další prostředky a techniky :

programované učení, odměna/trest, pozitivní/ negativní odměna, nápověda, modelování sociálních situací

Výhody behaviorálního chování jsou, že jsou stanoveny přesné cíle, dosažení cílů je měřitelné během vykonávání činností, učení nezávisí nutně na pacientově motivaci a spolupráci, techniky mohou být uzpůsobeny podle pacientových potřeb, jednotlivé dovednosti mohou být učeny v malých krocích

Nevýhodami behaviorálního chování jsou ty, že aplikace behaviorálních technik je časově náročná, speciální výcvik terapeutů, naučené chování nemůže být generalizováno a může vymizet, pokud není posilováno, ignoruje se emoční a kognitivní vysvětlení chování, striktní používání pozitivní/negativní zpětné vazby (prvek trestu)- etický problém.

1.5.2 Kognitivně behaviorální metoda

Založena na principu že myšlení, mentální procesy, emoce a chování jsou úzce propojeny. Informace z prostředí ovlivňují kognitivní funkce.

Využívání kognitivně behaviorální metody je zejména u poruch pozornosti, dále u poruch kognitivních funkcí, u anxioz, depresí, obsesí, fobií, u kompulsivních nebo negativních myšlenkových procesů, dále u onemocnění vyvolaných stresem. Nevhodná je pro pacienty s poruchami paměti a s poruchami osobnosti.

Skrze modelové činnosti bychom klientovi pomohli poznat jeho negativní emoce. Pomohli bychom mu vytvořit si spojení mezi negativní emocí a negativní myšlenkou, dále pochopit jak negativní myšlení utlumuje činnosti, rozvinout si schopnost obrany před negativním myšlením. Hlavním cílem by bylo nahradit negativní myšlenky pozitivními, využít metodu řešení problémů k nalezení řešení a odměnit sám sebe za úspěch, což je také velice důležité a málo kdo to dělá.

Prostředky a techniky :

„domácí úkoly“: deník, kognitivní úlohy, relaxační techniky, stres management, nácvik asertivity, nácvik řešení problémů, nácvik chování, hraní rolí;

Metody nabízí praktické postupy, které pomáhají pacientovi identifikovat prvky v myšlení. chování, které by chtěl změnit, navrhuje postupy, jak toho dosáhnout, opomíjí interpretaci „nevědomých“ příčin chování (nevědomý podklad chování, nevyužívá psychoanalýzu ani psychoterapii), terapie je proto pro pacienty přijatelnější, a v neposlední řadě se opírá o současnost a je zaměřen do budoucna. Minulost je přijímána, ale nevysvětluje se.

Nevýhodami jsou komplexnost a to že jsou techniky založeny na hypotézách, které nemohou být „dokázány“.

1.5.3. Psychoanalytický model

Založený na předpokladu, že osoba není schopna racionálního výběru. Chování je řízeno nevědomými pohnutkami a emocemi. Zkušenosti z minulosti a prožívání lze analyzovat, a tak vysvětlit současné chování a emoce.

Role analytika se pohybuje od neutrální k řídicí a od reflektivní k aktivně interpretující nebo interaktivní. (Freud- uspokojování potřeb, Adler- touha po moci, Jung- sny a symboly, archetypy, Sullivan- vztah k objektům, Winnicott- vztah matky a dítěte atd.)

Použití této metody je u anxiózních stavů, afektivních poruch, sexuálních dysfunkcí, u poruch integrity osobnosti a u fobií.

Prostředky a techniky:

- Kreativní, projektivní techniky – výtvarné techniky (arteterapie), sochařství, drama (psychodrama) , pantomima, hudba (muzikoterapie), tanec (taneční a pohybová terapie)
- Individuální, skupinová terapie
- Pacientova/terapeutova interpretace
- Uvolnění / relaxace

Metoda se zaměřuje na emoce a vztahy, dále uvolňuje a zpřístupňuje nevědomí materiál, což je *výhodou*. *Nevýhodou* pak naopak je obtížné stanovení cílů nebo problémů- subjektivnost procesu, proces je pomalý, na výsledky se musí „čekat“, závislost pacienta na terapeutovi, efektivnost psychoterapie nebyla prokázána objektivními studiemi, odborné znalosti terapeuta, přeceňování, nesprávná interpretace může poškodit pacienta.

Modelové činnosti by byly použity spíše k tréninku než-li k volbě povolání. Modelové činnosti by nám otevřely klientův zájem a emoce. Ukázaly by nám jak klient zvládá či nezvládá pracovní činnost, jak silné jsou jeho emoce a jak emoce ovlivňují jeho činnost.

1.5.4. Humanistický model

Založen na principu, že jedinec je posuzován jako celek ve vztahu k prostředí. Klient musí být ústředním článkem terapie. V tomto přístupu klient řídí vlastní terapii a má osobní zodpovědnost za svá rozhodnutí. Aktivita mají osobní význam pro klienta. Tím je klient pozitivně motivován, dochází k vývoji sebeúcty. Vědomí toho, že klient může rozhodovat a je schopen kontrolovat svůj život je základním předpokladem tohoto přístupu.

Jedinec má právo osobního rozhodování, je schopen kontrolovat svůj život, má možnost řídit terapii v co největší míře, klient sám určuje cíle terapie a aktivity. Klient by si sám určil co chce, aby modelové činnosti sledovaly, a jaký by měl být výstup terapeutické hodiny.

Terapeut vystupuje jako facilitátor, nabízí možnosti a informace tak, aby se klient mohl sám rozhodnout co chce, terapeut poté zajišťuje prostředky k dosažení cílů.

Použití této metody je u psychologických, u nedostatečné seberealizace, pozitivního hodnocení od okolí a u nedostatku sebedůvěry atd.

Prostředky a techniky:

- Poradenství
- Skupinová práce
- Hraní rolí
- Návěst asertivity
- Kreativní terapie
- Relaxace, jóga, meditace

Výhodami této metody jsou výsledky, které jsou většinou trvalé, dále pozitivně motivuje. Model je dynamický, holistický, flexibilní, což je velkou výhodou pro terapii.

Nevýhodami jsou neurčitá cíle, zdlouhavý proces, určitá nerealističnost (jedinec má kontrolovat svůj život), obtížnost v hodnocení výsledků.

2. MODELOVÉ ČINNOSTI

2.1 Vysvětlení pojmů

Modelové činnosti jsou převážně doménou ergoterapeutů a v předpracovní rehabilitaci hrají důležitou roli, protože jsou významným nástrojem jak pro diagnostiku, tak i pro trénink pracovních dovedností. Jedná se o činnosti, které jsou různě psychicky a fyzicky náročné. Volba vhodné modelové činnosti a její náročnost se odvíjí od postižení, předpokládaného zaměstnání či zájmů testovaného.

Náročnost jednotlivých činností může být dána, kromě obtížnosti vlastního úkolu, způsobem zadávání instrukcí (vizuální, verbální či psané instrukce), počtem účastníků na činnosti, klidným či hlučnějším prostředím, časovou náročností, intenzitou dopomoci a kontroly od terapeuta a podobně.

Všechny modelové činnosti by měly mít vytvořené limity a normy, aby ergoterapeut mohl odpovědně zhodnotit výkon testovaného. Při hodnocení se sleduje následující: proces výroby (hodnotí se jednotlivé složky potřebné k vykonání činnosti), kvalita výrobku, kvantita výrobku a neméně důležité je sebehodnocení testovaného.

Práce, kterou určí lékař spolu s ergoterapeutem, která se svou fyzickou a psychickou náročností co nejvíce podobá náročnosti a pohybům, jaké pojištěnec konal ve svém předchozím zaměstnání, kam se má vrátit, nebo eventuálně jinou práci, kterou je schopen vykonávat.

Doporučujeme při práci hodnotit- postoj k práci, počet potřebných informací. Dále vlastní pracovní výkon během ergoterapie, únavnost, přesnost, čistotu práce, zručnost. Při závěrečném hodnocení výrobku a spotřebovaného času vycházet ze stanovených, praxí ověřených hodnot (norem).

Nezbytné je zařízení místností stoly a židlemi s nastavitelnou výškou a vzájemně měnitelnými prvky.

Modelové činnosti se na jednotlivých pracovištích v České republice často liší, protože si každé pracoviště vytváří své vlastní.

2.1.1 Manuál pro Modelové činnosti má obsahovat:

- Název činnosti
- Pracovní postup
- Instrukce pro terapeuta (jakým způsobem má být činnost zadávána, úprava prostředí)
- Instrukce pro testovaného (vizuální, psané, slovní- zadávané terapeutem)
- Limity (časové omezení pro jeden kus, počet kusů za časovou jednotku, kvalita...)
- Materiál, pomůcky
- Formulář pro hodnocení (doporučené položky pro hodnocení)

2.1.2 Časové zatížení testovaného (časová zátěž)

Časová zátěž by měla být taková, aby ergoterapeut mohl zodpovědně se vyjádřit k toleranci zátěže.

2.1.3 Používání kompenzačních pomůcek

- Pro vykonávání vlastní činnosti
- Pomůcky potřebné pro ADL (upravené auto, mech.vozík,...), bezbariérovost

2.1.4 Příklady modelových činností:

- Objednávání požadovaného zboží do kavárny
- Vyplňování bankovního šeku
- Vytvoření tabulky v programu Microsoft Word
- Vyrobení poličky podle zadaných rozměrů
- Uvaření pokrmu dle receptu
- Vytvoření jídelníčku pro dětský tábor na týden

2.1.5 Dílna pro modelové činnosti

Dílna pro modelové činnosti slouží k objektivnímu zjištění pracovní výkonnosti rehabilitantů na modelových pracovních činnostech.

2.1.5.1 Základní vybavení dílny, místnosti pro modelové činnosti

Tuto dílnu je třeba vybavit tak, aby klient mohl být hodnocen jednak v pracích manuálních, jednak v pracích administrativních (intelektuálních), apod.

Modelové činnosti nemusí přesně odpovídat práci, kterou klient vykonával na svém původních pracovišti, ale jde o posouzení obecné výkonnosti, při znalosti jednotlivých pracovních operací. Práci v ergoterapeutické dílně či terapeutické místnosti potom upraví podle pozic a poloh, které odpovídají tomu, co klient vykonává. Pokud není této práce schopen, pokusí se ergoterapeut zkompenzovat úpravu pracoviště, eventuálně využitím pracovních (rehabilitačních) pomůcek. Jestliže je však zjevné, že nebude svoji práci moci vykonávat v plném rozsahu, ergoterapeut zjistí, jak velkého pracovního zatížení je schopen po stránce fyzické i časové alespoň v omezeném rozsahu. Zjistí-li se, že vůbec nemůže svoji předchozí pracovní činnost vykonávat určí, jaký jiný druh práce je klient schopen zvládnout.

Dílna modelových činností dodává centru léčebné rehabilitace jednu z nejdůležitějších informací vzhledem ke stanovení procent pracovního potenciálu a určení budoucího pracovního začlenění. (Ergoterapie a předpracovní rehabilitace, 2006)

2.2 Využití modelových činností

2.2.1 Modelové činnosti mohou sloužit k:

- Tréninku, k obnově pracovních dovedností
- Nácviku
- Hodnocení
- Stanovení silných a slabých stránek
- Ověření dovedností
- Volbě povolání
- K zjištění zájmu, hodnot, preferencí člověka
- K rozhodnutí mezi vybranými profesemi
- K posouzení pracovního výkonu, kapacity – bilanční dg.

- Popis, jak mohu v rámci těchto možností využití s klientem pracovat- popis hodiny, jak jí uspořádám, jak to klientovi nabídnu, jak s tím pracuji v průběhu hodiny, hodnotím já/klient/společně, zapojuji se v průběhu nebo jen pozoruji atd.

2.3 Rozdělení modelových činností

2.3.1 Dělení modelových činností

- **Činnosti, které mají vlastní smysl:** jedná se o činnosti, které jsou často časově náročnější (činnost může být rozdělena i do několika dnů). Provedením činnosti vznikne produkt, např. v dřevařské dílně- polička, v šicí dílně- zástěra, v administrativní dílně- databáze knihovny apod. Kromě vzniklého produktu je samozřejmě důležité hodnotit proces tvorby. Tento druh modelových činností je vhodný jak k diagnostice, tak i k tréninku pracovních dovedností a návyků, jako např. včasné příchody, výdrž po celou „pracovní dobu“, samostatnost při práci, soustředěnost na úkol apod. U tyto činnosti nemusí mít vztah k budoucímu zaměstnání pacienta, a to třeba z důvodu, že ještě nevíme, jaké zaměstnání bude klient vykonávat. Jde spíše o to, že diagnostikujeme komplexně jeho schopnosti a nebo při následné rehabilitaci trénuje jednotlivé dovednosti tak, aby došlo ke zvýšení funkce či k návratu na premorbidní úroveň.
- **Činnosti kopírující pracovní činnost:** v tomto případě víme, kde bude pacient pracovat, a snažíme se v tréninkovém prostředí simulovat jednotlivé činnosti z jeho pracovní náplně. Tento druh činností může sloužit jak k ergodiagnostice, tak i k tréninku.
- **Činnosti, které nemají vlastní smysl:** tyto činnosti jsou zaměřeny na diagnostiku. Jde zde o sledování jednotlivých dovedností, např. testování jemné motoriky pomocí zapichování špendlíků na přesně vyznačená místa, kdy se sleduje přesnost a počet zapíchnutých špendlíků v daném čase, nebo úkoly tužka- papír pro testování pozornosti, logického myšlení a paměti. (Ergoterapie a předpracovní rehabilitace, 2006)

2.4 Vytváření modelových činností

2.4.1 Analýza aktivity

Může nám pomoci pro snazší identifikování problémových oblastí, konkrétně zaměřená analýza činnosti na:

- Činnost z hlediska jejího provádění
- Na klienta a způsoby, jakými činnost provádí

S použitím analýzy provedeme rozbor na:

- Konkrétní
- Elementární složky

2.4.2 Adaptace činnosti

Přizpůsobení klientovi např.:

- Prostředí
- Pomůcky
- Materiálů
- Způsobu zadání

2.5 Hodnocení modelových činností

Hodnocení modelových činností je vlastně hodnocení práce, která se svou náročností (psychickou i fyzickou), co nejvíce podobá náročnosti a pohybům, jaké klient konal ve svém předchozím zaměstnání, kam se má vrátit nebo eventuálně jinou práci, kterou je schopen vykonávat.

Pracovní činnost se dá při testování fyzicky i intelektuálně různě stupňovat. Je nutné zavést několik poměrně standardizovaných prací, které ergoterapeut dobře zná, je schopen je porovnat s prací jiných osob, které v ergoterapii již pracovaly a které lze porovnat s jiným výkonem po stránce fyzické námahy a obratnosti.

K objektivnímu zjištění pracovní výkonnosti klientů slouží dílny pro modelové pracovní činnosti. (Ergoterapie a předpracovní rehabilitace, 2006)

Modelové činnosti nemusí přesně odpovídat práci, kterou klient vykonával na svém původním pracovišti, ale jde o posouzení obecné výkonnosti, při znalosti jednotlivých pracovních operací. Práce v ergoterapeutické dílně či terapeutické místnosti se potom upraví podle pozic a poloh, které odpovídají tomu, co klient vykonával. Pokud není práce schopen, pokusí se ergoterapeut zkompenzovat úpravu pracoviště. Jestliže je však zjevné, že nebude pacient svoji práci moci vykonávat v plném rozsahu, ergoterapeut zjistí, jak velkého zatížení je schopen po stránce fyzické i časové alespoň v omezeném rozsahu. Zjistí-li se, že vůbec nemůže předchozí pracovní činnost vykonávat, terapeut určí, jaký jiný druh práce klient zvládne. (Ergoterapie a předpracovní rehabilitace, 2006)

Pro správné hodnocení je potřeba znát normy pro vykonávání činnosti zdravé populace (časové limity, odchylky v přesnosti práce, výdrž, kvalita výrobku vyrobeného osobou...)

2.5.1 Typy hodnocení

- Proces výroby - hodnocení jednotlivých složek (senzomotorických...)
- Hodnocení kvality výrobku
- Hodnocení kvantity
- Sebehodnocení testovaného

2.5.2 Nástroje používané k hodnocení modelových činností

Nejprve uvádíme nástroj používaný k hodnocení modelových činností, který byl vytvořen na Klinice rehabilitačního lékařství v Praze. (Pfeiffer, J.- Votava, J.-Švestková)

2.5.2.1 Hodnocení modelových činností (Pfeiffer, J.- Votava, J.-Švestková)

Charakter činnosti

Postoj k činnosti

- a) pozitivní – velmi aktivní – snaživý
- b) dobrý – ukázněný – plní zadané úkoly
- c) negativní – pochybuje o významu – nekázeň – snaha se vyhnout

Manuální dovednosti

- a) dobré – zručné zacházení – racionální zacházení a postup
- b) snížení – menší obratnost – pracuje pomaleji
- c) nedostatečné – nešikovnost – neschopnost manipulace s nástroji

Sociální kontakt

intenzivní – spolupracuje, eventuálně pomáhá druhým, kooperativní

pasivní – nutné podněcování aktivit

hostinní, odmítá spolupráci, působí rušivě

Snášenlivost zátěže

a) dobrá – časovou jednotku zvládne bez únavy a bolesti

b) střední – po pracovní jednotce mírná únava, mírná bolest, která po krátkém odpočinku odezní

c) nedostatečná – po práci únava a bolest přetrvávající déle než 2 hodiny

Zapojení postižených částí těla

a) plné – postiženou část těla plně zapojuje

b) částečné – postiženou část zapojuje jen částečně

c) nedostatečné – postiženou část nezapojuje

Kvalita práce

a) výborná – pracuje bez chyb – kvalitní výrobky

b) dobrá – výskyt chyb – časté dotazy – menší kvalita výrobků

c) nedostatečná – množství chyb

Motivace k práci

a) výborná

b) částečná

c) nedostatečná

Vnímavost k dopomoci (k učení)

a) velmi dobrá, správně chápe i interpretuje, a realizuje instrukci

b) vyžaduje pravidelnou kontrolu a dohled

c) není schopen

Využití předchozí kvalifikace

a) je možné

b) je pravděpodobné

c) nutná rekvalifikace

Srovnáním těchto norem a jeho vlastního pracovního výkonu na ergoterapii spolu s předcházejícími vyšetřeními, určí jeho zbytkový pracovní potenciál.

(Pfeiffer, J.- Votava, J.-Švestková)

2.5.2.2 Hodnocení pracovních dovedností- vyhodnocení testu

Jméno klienta
RČ
Pojišťovna

Datum vyšetření :
Vyšetření provedl :
Místo konání :

STUPNICE HODNOCENÍ : 1 - Má s tím často velké problémy
2 - Spíše horší, často s tím má problémy
3 - Kolísavé, někdy dobré, někdy mám problémy
4 - Dobré, téměř bez problémů
5 - Výborné, nemá s tím nikdy problémy

Co hodnotíme :

- | | | | |
|------------------------|---|---------------------|---|
| 1. Porozumění : | A. mluvenému slovu
B. psanému slovu
C. instrukci, úkolu | 6. Chování : | A. nálada
B. mimika
C. sebekritika
D. sebedůvěra
E. úzkost, strach
F. komunikace
G. dovednosti
H. hygiena
I. tolerance
J. spolupráce
K. koncentrace
L. pozornost
M. náhled
N. perseverace
O. jiné |
| 2. Orientace | A. v čase
B. v prostoru
C. disponování s časem | | |
| 3. Motorika | A. jemná
B. hrubá
C. koordinace pohybů
D. koordinace ruka – oko
E. třes
F. jiné projevy | | |
| 4. Paměť | A. krátkodobá
B. dlouhodobá
C. vizuální
D. auditivní
E. zapamatování instrukce | | |
| 5. Plánování : | A. motorický plán
B. celková představa
C. plánování činnosti
D. organizace činnosti
E. činit rozhodnutí
F. řešit problém | 7. Práce : | A. kvalita, pečlivost
B. aktivita
C. rychlost, hbitost
D. samostatnost
E. motivace k práci
F. odpovědnost
G. spolehlivost
H. použití pomůcek
I. tolerance zátěže
J. dodržování prac. doby
K. schopnost vydržet u práce
L. fyzická kondice
M. zacházení s penězi |

Poznámky a závěr :

2.5.2.3 Škála hodnocení pracovních dovedností

- 1 – MÁM S TÍM ČASTO VELKÉ PROBLÉMY
- 2 – SPÍŠE HORŠÍ, ČASTO S TÍM MÁM PROBLÉMY
- 3 – KOLÍSAVÉ, NĚKDY DOBRÉ, NĚKDY MÁM PROBLÉMY
- 4 – DOBRÉ, TĚMĚŘ BEZ PROBLÉMŮ
- 5 – VÝBORNÉ, NEMÁM S TÍM NIKDY PROBLÉMY

Dodržování prac.doby,včasné příchody do práce	1	2	3	4	5
Soustředění	1	2	3	4	5
Paměť	1	2	3	4	5
Sebedůvěra	1	2	3	4	5
Schopnost vydržet u práce	1	2	3	4	5
Fyzická kondice,výkonnost	1	2	3	4	5
Rychlost,hbitost	1	2	3	4	5
Schopnost organizovat a plánovat si práci	1	2	3	4	5
Samostatnost	1	2	3	4	5
Spolehlivost a odpovědnost	1	2	3	4	5
Pečlivost (kvalita práce)	1	2	3	4	5
Aktivita (iniciativnost)	1	2	3	4	5
Nálada pracovat (motivace)	1	2	3	4	5
Ochota spolupracovat	1	2	3	4	5
Komunikace s cizími lidmi	1	2	3	4	5
Komunikace s kolegy	1	2	3	4	5
Komunikace s nadřízenými	1	2	3	4	5
Zacházení s penězi	1	2	3	4	5
Společenské chování	1	2	3	4	5
Hygiena a kultura stolování	1	2	3	4	5

2.5.3 Druhy hodnocení v pracovní rehabilitaci

Oblasti, které hodnotíme podle Creek (1997):

- Schopnosti, silné stránky, zájmy
- Oblasti dysfunkce- problémové oblasti
- Rovnováha v denních aktivitách
- Pracovní anamnéza- typy zaměstnání, práce, pracovní role
- Potenciál pro změnu
- Motivace

Proč hodnotíme:

- Pochopení problému
- Rozlišení individuálních potřeb klienta
- Zjištění základu pro pracovní rehabilitaci
- Hodnocení procesu pracovní rehabilitace

Hodnocení, která existují v pracovní rehabilitaci, lze rozdělit na oblasti podle toho, co se hodnotí:

- Volba práce
- Chování
- Dovednosti
- Kompetence

Instrumenty pro hodnocení:

- Zájmové dotazníky (např. Ashland Interest Inventory, WRIOT)
- Dovednostní testy (např. Standardized Assessment of Work Behavior, General Aptitude Test Battery)
- Testování pracovních dovedností (např. Valpar, Job Performance Evaluation Form)
- Situační hodnocení v zácvikových dílnách (nestandardizováno, výsledek často závisí na schopnostech pozorovatele).

2.5.3.1 Standardized Assessment of Work Behavior (Griffiths, 1973)

Hodnotí široké spektrum dovedností (použití nářadí a přístrojů, komunikaci, schopnost řídit se podle instrukcí). Položky jsou bodovány v rozpětí na škále od „silné stránky“ (např. vyhledává práci) po „slabé stránky“ (např. čeká až mu bude práce přidělena). Toto hodnocení je reliabilní a validní.

2.5.3.2 Functional Assessment Inventory (Crewe a Athelstan, 1984)

Další z hodnocení zaměřených na předpracovní rehabilitaci se širokým využitím pro většinu postižení. Zaměřuje se na hodnocení funkčních omezení. FAI hodnotí 7 hlavních funkčních oblastí: adaptace chování, motorické dovednosti, kognitivní, fyzické dovednosti, pracovní kapacita a kvalifikace.

2.5.3.3 VALPAR (Jacobs, 1991)

Jde o baterii používanou v předpracovní rehabilitaci pro hodnocení připravenosti klientů pro rehabilitační program. Hodnotí schopnosti klienta, nezbytné pro pracovní a předpracovní programy. Je složen ze 4 subtestů:

- Subtest 1 - vývojové hodnocení, které dokumentuje fyzické a percepční schopnosti klienta. Hodnotí např. manipulaci, manuální koordinaci, výdrž, práci na čas, rozsah pohybů, svalovou sílu, barevné rozlišení, percepci figura- pozadí, vnímání tvaru.
- Subtest 2 – je zaměřen na zhodnocení možností klienta uplatnění a jeho vhodnost pro zařazení do určitých pracovních programů.
- Subtest 3 – hodnotí interpersonální a sociální dovednosti a stanovuje problémové oblasti ve vztahu k budoucímu zaměstnání a k samostatnému bydlení.
- Subtest 4 – hodnotí administraci a manipulaci s penězi.

2.5.3.4 Job Performance Evaluation Form (Schulteis a Bond, 1993)

Jde o pětadvaceti položkový dotazník, který hodnotí 4 hlavní kategorie:

1. Pracovní připravenost (docházka, pracovní hygiena apod.)
2. Pracovní postoje (např. odpovědnost, flexibilitu apod.)
3. Interpersonální vztahy (např. kooperace a schopnost sociálních interakcí se spolupracovníky)
4. Kvalita práce a provedení (schopnost sledovat instrukce, přesnost apod.)

Každá položka je hodnocená na třibodové škále (potřeba zlepšení, splnění požadavků a vysoce uspokojujivé provedení).

2.6 Možné přístupy, jak by se pracovalo s modelovými činnostmi

V této kapitole vám představíme rehabilitační směry, které jsou hlavními principy psychiatrické rehabilitace. Představujeme principy myšlení, v kterých může terapeut pracovat. Přístupy zde uvádíme, proto, protože je můžeme uplatnit i v ergoterapii, například k sestavení či hodnocení modelových činností. V každé v níže uvedené kapitole uvádíme možné přístupy vhodné k sestavení modelové činnosti a k následnému hodnocení.

Dozvíte se o konceptech a hlavních postavách těchto přístupů, dále o jejich myšlenkách, které nesou a rozvíjí je na univerzitách.

Jestliže probíhá jakákoli aktivita, je ovlivňována okolím, a to jak fyzickým tak sociokulturním. Činnost jednotlivce může být okolím buď potvrzena a schválena nebo odmítnuta. Změny fyzického a sociokulturního okolí mohou aktivitu jednotlivce buď utlumit anebo stimulovat. Tato neustálá interakce vytváří typický charakter a osobnost jednotlivce. (Antony, A.)

Vnější okolí je pro klienty důležité, může je ovlivnit či dokonce měnit.

2.6.1 W. Antony- Boston University's Psychiatric Rehabilitation Model

„Cílem psychiatrické rehabilitace je zlepšování, rozvíjení fungování lidí s psychiatrickým handicapem tak, aby mohli úspěšně žít, učit se a pracovat k vlastnímu spokojení, v prostředí podle vlastního výběru a s co nejmenší mírou profesionální pomoci.“ (Antony, A.)

Rehabilitace je procesem probíhajícím samostatně vedle léčebného procesu. Důraz je kladen na individuální vývoj klienta, který se stává žákem. Vychází z klientových přání a potřeb. pozornost je soustředěna na vzdělání klienta. Na počátku rehabilitace učíme klienta formulovat jeho cíle a určovat podmínky, za kterých je možno cíle dosáhnout. Věří tomu, že se lidé mohou učit a zlepšovat své dovednosti a schopnosti, že mohou snížit svou disabilitu. V tomto směru je tento přístup optimistický.

Modelové činnosti by byly postaveny na prvku rozvoje, ne na terapeutické bázi. Klient by byl především žák. Klient se může činnost naučit. Nepřizpůsobujeme prostředí klientovi, ale učíme klienta činnosti. Teoretická východiska vycházejí z toho, že současná psychiatrická léčba dokáže zmírnit nebo odstranit symptomy závažných psychiatrických poruch, nedokáže však zmírnit funkční deficity, které z poruchy vyplývají. Modelové činnosti by nesloužily k volbě povolání či k vyzkoušení si činnosti, ale k naučení se dané činnosti. Nepřizpůsobovali bychom prostředí klientovi, ale učili bychom klienta té dané činnosti.

Anthony navrhuje stanovení individuálních cílů pro klienta prostřednictvím multidisciplinárního týmu, na trénink specifických dovedností, vytvoření individuálního cíle společně s klientem, na vytvoření vztahu mezi klientem a terapeutem, na adaptaci prostředí a možnosti kaučování. Anthony navrhuje zaměřit se spíše na procesy, které probíhají v průběhu rehabilitace, než na samotné výstupy. Jak dále uvádí, je důležité zdůraznit spíše procesy lidské interakce jako základní cíl výzkumu v oblasti duševního zdraví, nikoli pouze výsledky intervence.

2.6.2 R. P. Lieberman- University of Medicine

R.P. Liberman, že výchozím bodem je řešení klientových problémů. Prostředkem k prevenci zhoršení klientova stavu je psychoedukativní metoda, vycházející z tzv. Libermanových modulů. Tyto moduly nabízejí klientovi možnost pochopit, z čeho se nemoc skládá, a naučit se žít se symptomy a doprovodnými okolnostmi jeho nemoci (zacházet s nimi), např. s psychotickými fenomény, s účinky léků apod. Klienta považuje za asertivního pacienta a rozpracovává podrobně trénink dovedností. Tento postup je závislý na pacientových rozumových a pedagogických schopnostech, schopnostech učit se.

V Los Angeles je hlavním představitelem Lieberman, klienta považuje za asertivního pacienta a rozpracovává podrobně trénink dovedností.

„Step by step systém“- krokový model podle Liebermana. Klasický Liebermanův koncept spočíval v postupných krocích v pracovní rehabilitaci. Nastoupení dalšího kroku bylo podmíněno dosažením kroku předchozího. V poslední době byl tento postup kritizován jako málo individuální přístup.

Rehabilitační kroky:

- Vyhodnocení pracovních schopností
- Příprava na práci (včetně Job klubu)
- Trénink sociálních (pracovních) dovedností
- Chráněná firma, sociální firma
- Přechodné zaměstnání
- Nalezení zaměstnání
- Podpora v zaměstnání

Terapeut, který by pracoval v tomto směru by preferoval, zvolil modelové činnosti vytvořené především k tréninku klientových dovedností, k jejich zlepšení a hodnocení.

2.6.3 Bennet-Shepherd- Great Britain

Bennet- Shepherd (Velká Británie): „Rehabilitace je proces, ve kterém je člověku s psychiatrickým handicapem pomoheno využít jeho/její zbývající schopnosti jak nejlépe je to možné, takže může fungovat na optimální úrovni v prostředí normálním jak je to jen možné.

Přístup z Velké Británie zdůrazňuje důkladné probádání možností, dovedností klienta před umístěním do pracovního poměru, soustředí se na klientův výběr a dává možnost, aby se klient cítil spokojeně se svým výběrem.

Důraz je kladen na prostředí. Klient by byl terapeutem, díky tomuto principu, veden k tomu, aby využíval toho, co mu jeho prostředí (okolí) nabízí. Nejdůležitější roli v tomto rehabilitačním směru hraje podpora a vedení klienta. Sociální diagnostika odhaluje různé klientovy role, klient si je osvojuje a učí se s nimi zacházet. Intervence se vztahují k zapojení klienta do společnosti. Snažíme se upravit prostředí tak, aby klient se svými zachovanými schopnostmi mohl fungovat co nejlépe, mohl své schopnosti udržovat a rozvíjet.

Britský model je představován G. Shepherdem a D. Bennettem. Britská tradice dává přednost pečlivě vytvořenému systému péče a úpravě prostředí, ve kterém klient – uvědomělý uživatel- žije. Bennet upozorňuje na to, že to, jak člověk reaguje a chová se v určité situaci, závisí na tom, v jakém je prostředí. Dovednosti naučené v chráněném a v podporujícím prostředí se automaticky nepřenesou do běžného nechráněného prostředí. Psychiatrická rehabilitace pomáhá lidem s dlouhodobými psychiatrickými problémy a postiženími zvýšit jejich fungování tak, aby byli úspěšní a spokojení v prostředí, které si vybrali k životu, s co nejmenší mírou trvalé profesionální podpory.

S Britským modelem se nejvíce ztotožňujeme a rádi bychom, aby námi vytvořené modelové činnosti byly vedeny tímto směrem. Modelové činnosti by se zaměřily na využití zbývajících schopností klienta, jak nejlépe by to bylo možné, aby poté klient mohl fungovat na optimální úrovni, v normálním prostředí. Klady bychom důraz na prostředí klienta a na to, jak jej má klient co nejlépe a nejvíce využít, a také, jak mu může jeho okolí při práci pomoci. Klient by si osvojoval určité role a tak se postupně zapojoval do společenského života, a též do jeho budoucího zaměstnání.

Praktická část:

3. OBECNĚ K VÝBĚRU A POPISU MODELOVÝCH ČINNOSTÍ

3.1 Výběr profesí

Nejčastějšími profesemi, o které mají klienti zájem nebo do nich po rehabilitaci v o.s. Green Doors odcházejí, jsou číšník/ce, administrativní pracovník a prodavač/ka. Tyto profese byly vybrány ze statistik o.s. Green Doors, od roku 2001- 2007, které nám byly poskytnuty z archivů o.s. Green Doors. Je to také zároveň nejčastější umístění klientů po skočení rehabilitace v o.s. Green Doors za tyto výše zmíněné roky.

Profese jsem se rozhodli vybrat, jelikož je o ně po ukončení rehabilitace v o.s. Green Doors největší zájem.

3.2 Popis procesu tvorby modelových činností

Modelové činnosti jsme vytvářely, s pomocí a inspirací v průvodci zaměstnáním a kartotéce profesí. Našli jsem zde důležité informace ke tvorbě vybraných profesí.

Dále na základě inspirace jinými činnostmi, vytvořenými v „Programu osobního pracovního rozvoje“.

S pomocí uvedených adres a odkazů, které jsou všem, bez rozdílu, dostupné:

- www.istp.cz- kartotéka profesí
- www.occupationsguide.cz
- www.startnatrhprace.cz
- ÚP, MPSV- seznam profesí

3.3 Charakteristika vybraných profesí

Ze statistik o.s. Green Doors vyplynulo, že klienti mají nejčastěji zájem o práci číšníka/ce, prodavač/ka a administrativní pracovník/ce. Tyto činnosti jsme níže charakterizovaly. Modelové činnosti jsme však vytvořily poněkud těžší, neshodují se přímo s charakteristikami těchto profesí.

3.3.1 Profese v oblasti pohostinství, gastronomie, cestovní ruch (číšník/ce)

3.3.2 Profese v oblasti administrativní a správní činnost (administrativní pracovník)

3.3.3 Profese v oblasti obchodu (prodavač/ka)

3.3.1.1 Profese v oblasti pohostinství, gastronomie, cestovní.ruch (číšník/ce)

Kdo to je a co dělá? Úkolem číšníka, resp. servírky, je obsluha hostů v gastronomických zařízeních.

Odborná příprava a certifikáty? Nejvhodnější přípravu pro tuto pozici poskytuje střední odborné vzdělání s výučním listem v oboru číšník, servírka. Jinou alternativu představuje úplné střední odborné vzdělání s vyučením i maturitou v oboru gastronomie, střední nebo střední odborné vzdělání bez maturity i výučního listu v oboru hotelnictví a turismus a střední odborné vzdělání s výučním listem v oboru kuchař-číšník, práce ve společném stravování. Existují i další vzdělávací cesty.

Co je náplní jeho práce? Pracovními činnostmi jsou přijímání a umístování hostů, poskytování rady při výběru pokrmů a nápojů, přijímání objednávek, servírování a vydávání pokrmů a nápojů, obsluha u pultu i u stolu, dokončování přípravy jídel u stolu (flambování, porcování apod.), spolupráce při sestavování jídelního a nápojového lístku, obsluha a údržba výčepního zařízení, ošetřování a nalévání nápojů, výroba míšených nápojů podle receptur a jejich servírování, účtování tržeb hostům, vč. příjmu šeků, úvěrových karet, účtování a převod cizích měn, vedení pokladny, příprava a aranžování místností a tabulí, účast na přípravě a obsluha při slavnostních akcích, přijímání, projednávání, příp. předávání reklamaci kuchyni či jinému oddělení.

Typová pozice na trhu práce? Ve čtvrtém čtvrtletí roku 2005 byla střední hodnota (medián) měsíční hrubé mzdy v České republice 12900 Kč a pohybovala se v rozmezí od 8900 do 18200 Kč. Tato hodnota byla vypočtena ze všech hodnot KZAM uvedených v Kartě pozice u položky 'Statistická klasifikace' a zahrnuje data z podnikatelské i nepodnikatelské sféry.

V jakém pracuje prostředí? Povolání je vykonáváno v restauracích, vinárnách, hostincích, kavárnách a dalších provozovnách gastronomických služeb. Je třeba počítat s prací na směny a někdy s nepříjemnými hosty.

S čím pracuje? Nejpoužívanějšími pracovními prostředky jsou na prvním místě vlastní ruce a nohy spolu s užitím mluveného slova. Dále některá barová zařízení, servírovací stolky apod.

Jaký by měl být a co by měl znát? Předpokladem pro úspěšný výkon povolání je vyučení, schopnost jednání s lidmi, trpělivost, kultivovaný zjev a vystupování, počítařské schopnosti, dobrá paměť a dobrý sluch, zdravé a zdatné nohy a schopnost učit se cizí jazyky, nebýt bacilonosičem. Nevhodné u občanů s těžšími vadami dolních končetin, s vadami a nemocemi páteře, s nemocemi kožními znemožňujícími udržování osobní hygieny nebo působícími neesteticky, s postižením centrálního nervstva s poruchami koordinace, s těžší poruchou zrakové ostrosti, s alkoholismem nebo toxikomanií v anamnéze a občany bacilonosiče.

Osobnostní požadavky? U této pozice jsou kladeny velmi vysoké požadavky na krátkodobou paměť a schopnost pracovat v týmu. Vysoké nároky jsou i na rozsah zrakového pole, rozlišování směru zvuku, udržování rovnováhy, rozlišování čichových podnětů, rozdělení pozornosti, písemný a slovní projev, přizpůsobivost, flexibilitu, sebekontrolu a sebeovládání, odolnost sensorické zátěži a kultivovanost vystupování a zevnějšku. Dále se objevují požadavky na rozlišování barev a barevných odstínů, rozlišování chuti, praktické myšlení, samostatné myšlení a samostatnost.

3.3.2.1 Profese v oblasti administrativní a správní činnosti (administrativní pracovník)

Kdo to je a co dělá? Úkolem administrativního pracovníka je zajišťování širokého rozsahu pomocných kancelářských činností.

Odborná příprava a certifikáty? Nejvhodnější přípravu pro tuto pozici poskytuje úplné střední odborné vzdělání s maturitou (bez vyučení) v oboru administrativa. Jinou alternativu představuje úplné střední odborné vzdělání s maturitou (bez vyučení) ve skupině oborů ekonomika a administrativa, úplné střední odborné vzdělání s maturitou (bez vyučení) ve skupině oborů podnikání v oborech, odvětví, úplné střední odborné vzdělání s maturitou (bez vyučení) ve skupině oborů obchod, úplné střední odborné vzdělání s maturitou (bez vyučení) ve skupině oborů právo, právní a veřejnosprávní činnost, úplné střední odborné vzdělání s

maturitou (bez vyučení) ve skupině oborů publicistika, knihovnictví a informatika a úplné střední vzdělání ve skupině oborů obecná příprava. Existují i další vzdělávací cesty.

Co je náplní jeho práce? Pracovními činnostmi jsou přepisování textů, vkládání dat do počítače prostřednictvím databázových či tabulkových editorů nebo různých účelově vytvořených programů, evidence došlé a odeslané pošty, vyřizování korespondence vedoucího a dalších pracovníků (popř. i cizojazyčné) včetně balíků a jejich příprava pro expedici, zakládání korespondence a dalších důležitých písemností, předpisů vyhlášek, zákonů a nařízení a vyhledávání v nich v případě potřeby (někdy se užívá pod názvem spisová služba), obsluha jednoduchých kopírovacích strojů, stenografování, pořizování záznamů z porad a jednání včetně přípravy potřebných podkladů a informací, zajišťování administrativní agendy a vedení evidence úkolů příslušného organizačního útvaru a sledování termínů jejich plnění, organizování návštěv, porad a seminářů včetně např. vaření a podávání kávy či dalšího občerstvení, plnění operativních úkolů (např. ubytování, jízdenky, obstarávání časopisů, donesení oběda, apod.).

Typová pozice na trhu práce? Ve čtvrtém čtvrtletí roku 2005 byla střední hodnota (medián) měsíční hrubé mzdy v České republice 17900 Kč a pohybovala se v rozmezí od 12200 do 29200 Kč. Tato hodnota byla vypočtena ze všech hodnot KZAM uvedených v Kartě pozice u položky 'Statistická klasifikace' a zahrnuje data z podnikatelské i nepodnikatelské sféry.

V jakém pracuje prostředí? Povolání je vykonáváno v místnostech kancelářského charakteru bez nepříznivých vlivů pracovního prostředí, je ovšem třeba počítat s vlnami nárazové práce podle požadavků nadřízených.

S čím pracuje? Pracovními prostředky jsou především výpočetní technika, telefon, fax, diktafon, kopírka.

Jaký by měl být a co by měl znát? Předpokladem pro úspěšný výkon povolání jsou administrativní dovednosti - rychlé psaní na klávesnici, ovládání výpočetní techniky, zejména využívání textových editorů, znalost pravidel pravopisu i pravidel pro úpravy korespondence a pro poštovní styk. Dále pak soustředěnost, dobrá paměť, trpělivost, spolehlivost, přesnost. Nevhodné pro občany s těžšími vadami páteře, s postižením centrálního nervstva s poruchou koordinací a funkcí, s poruchou řeči, s vadami sluchu.

Osobnostní požadavky? U této pozice jsou obvykle kladeny vysoké požadavky na krátkodobou paměť. Dále se objevují požadavky na rozlišování barev a barevných odstínů, koncentraci pozornosti, rozdělení pozornosti, dlouhodobou paměť, schopnosti pro procesy a události, praktické myšlení, samostatné myšlení, písemný a slovní projev, přizpůsobivost, sebekontrolu a sebeovládání, schopnost pracovat v týmu, schopnost přijmout odpovědnost, rozhodnost, odolnost vůči mentální zátěži, organizační schopnost, kultivovanost vystupování a zevnějšku, jistotu, pohotovost vystupování a schopnost sociálního kontaktu.

3.3.3.1 Profese v oblasti obchodu (prodavač/ka)

Kdo to je a co dělá? Úkolem prodavače je prodávat zboží. Prodavač je zpravidla zaměřen na určitý druh zboží. Např. na potraviny, smíšené zboží, drogerii, textil a oděvy, kuchyňské potřeby, stavebniny, motorová vozidla, umělecké předměty, starožitnosti atd. Tento druh zboží musí vždycky dobře znát, musí o něm umět dát zákazníkovi podrobné informace, musí se orientovat v hodnotě a v cenách příslušného zboží.

Odborná příprava a certifikáty? Nejvhodnější přípravu pro tuto pozici poskytuje střední odborné vzdělání s výučním listem v oboru prodavač, obchodník, obchodní provoz. Jinou alternativu představuje střední odborné vzdělání s výučním listem ve skupině oborů elektrotechnika, telekomunikační a výpočetní technika.

Co je náplní jeho práce? Pracovními činnostmi jsou - poskytování odborných poradenských služeb souvisejících s poskytováním všech nezbytných informací zákazníkovi, prodej zboží, jeho předvádění zákazníkovi, včetně jeho vystavování, aranžování a propagace a opatřování cenovkami, přijímání objednávek zákazníků, reklamaci a jejich vyřizování, kontrola regálů z hlediska kvantity, kvality a pestrosti zboží a jejich doplňování, přejímka, kontrola, skladování, ošetřování a inventarizace, obsluha pokladny, obstarávání hotovostních a bezhotovostních plateb, vedení a zpracovávání prodejní dokumentace, např. záručních listů, stvrzenek a dalších příslušných dokumentů.

Typová pozice na trhu práce? Ve druhém čtvrtletí roku 2006 byla střední hodnota (medián) měsíční hrubé mzdy v České republice 12600 Kč a pohybovala se v rozmezí od 9700 do 19900 Kč. Tato hodnota byla vypočtena ze všech hodnot KZAM uvedených v Kartě pozice u položky 'Statistická klasifikace' a zahrnuje data z podnikatelské i nepodnikatelské sféry

V jakém pracuje prostředí? Povolání je vykonáváno v pultových prodejnách, samoobsluhách, obchodních domech i ve stáncích většinou ve směnném provozu, na některých pracovištích resp. při prodeji některých druhů zboží je nutno počítat mastnotami a pachy (např. uzeniny), s prašností a jinými nečistotami (např. stavebniny), nebo s chemickými látkami (např. drogerie).

S čím pracuje? Nejpoužívanějšími pracovními prostředky jsou především pokladny, váhy, nože a jiná krájecí zařízení, balicí papír, manipulační vozíky, šikovní ruce a mluvené slovo.

Jaký by měl být a co by měl znát? Předpokladem pro úspěšný výkon povolání je vyučení, počítařské schopnosti, schopnost jednat s lidmi, kultivovaný zjev a vystupování, zručnost, trpělivost. Nevhodné pro občany s těžkými vadami pohybového ústrojí (horních a dolních končetin a páteře), ekzémy a dermatózami postihujícími zvláště ruce, onemocněním uší spojeným s výtoky, astma bronchiale s častými záchvaty, těžkými alergiemi (prach, nečistoty, chemické látky, potraviny), vadami srdce hemodynamicky významnými, závažnými plicními procesy, rozsáhlými křečovými žilami nebo opakovanými záněty žil, onemocněními s častými záchvaty s poruchami vědomí (epilepsie), pro občany bacilonosiče.

Osobnostní požadavky? U této pozice se objevují požadavky na rozlišování barev a barevných odstínů, rozsah zrakového pole, prostorové vidění, rozlišování tvaru předmětů, rozdělení pozornosti, krátkodobou paměť, schopnosti pro procesy a události, přizpůsobivost, sebekontrolu a sebeovládání, samostatnost, schopnost pracovat v týmu, schopnost přijmout odpovědnost, odolnost senzorické zátěži a schopnost sociálního kontaktu.

3.4 Analýza vybraných nejtýpějších aktivit, činnosti

Vytvořily jsme ke každé modelové činnosti:

- Manuál (pomůcky, pracovní postup, instrukce pro terapeuta)
- Instrukce pro testovaného (slovní- zadávané terapeutem)
- Limity (časové omezení)

3.5 Hodnocení modelových činností (způsob hodnocení)

Obecným cílem hodnocení je popsat dovednosti klienta a zdroje prostředí s respektem k jejich působení na klientův celkový rehabilitační cíl na základě pohledu a hodnocení klientem a důležitými lidmi v jeho okolí.

Hodnocení se zaměřujeme na sledování dovedností a zdrojů, které klient potřebuje k dosažení rehabilitačního cíle.

Před tím, než se s klientem pustíme do hodnocení, je užitečné zodpovědět si následující otázky:

- Proč chceme hodnotit?
- Co je cílem hodnocení? Co očekáváme, že nám (mě, klientovi, organizaci, okolí) hodnocení přinese? Jaké očekáváme výsledky?
- Na základě jaké hypotézy hodnocení prováníme? Jak může tato hypotéza ovlivnit výsledky hodnocení?
- Kdo si hodnocení vyžádal? Jak to ovlivní průběh a výsledky hodnocení?
- Jakou metodu či přístup zvolíme? A proč? Co očekáváme, že přinese?
- Co vše potřebujeme a chceme zjistit, ověřit, získat hodnocení?
- Umožní nám to zvolená metoda, nástroj?
- V jakém kontextu se v rámci vyšetření budeme pohybovat (do jaké role se tím dostaneme a jak to ovlivní spolupráci s klient)?
- Jak budeme s výsledky pracovat? Jak ovlivní naši spolupráci s klientem, jak je využijeme v rámci spolupráce?
- Co je třeba připravit na hodnocení? Jak je potřeba připravit sebe a jak je potřeba připravit klienta?
- Jaké jsou naše priority při hodnocení, na co klademe důraz, čemu věnujeme pozornost a proč?
- Jak naše osobní priority, nastavení, zkušenosti ovlivňují průběh a výsledky hodnocení? (Pomajzlová, J.)

Dále si zmíníme principy, které nám pomáhají při spolupráci a hodnocení modelových činností:

- Popisujeme situaci, ve které jste se ocitli. Ověřujte si, jak jí klient rozumí.
- Vyjasněme cíle hodnocení a ověřme si, jaký to bude mít význam pro klienta, jak tomu rozumí.
- Popisujeme, co budete přesně dělat, jaký bude průběh hodnocení, jak budeme pracovat s výsledky a záznamy.
- Ptejme se průběžně, co s klientem hodnocení dělá.
- Představme si, jak by nám bylo na místě klienta. Pojmenováváme pocity, které by jsme sami měli na místě klienta, klientovi to může přinášet úlevu, že jeho pocity jsou v pořádku.
- Mysleme na všechny okolnosti, které mohou ovlivnit průběh vyšetření a výkon klienta, jde o aktuální moment, situaci, výkon.
- Pokud dojdeme k nějakému výsledku, je užitečné klientovi vysvětlit, jak jsme k němu dospěli a co to může pro klienta znamenat. Ptejme se na to, co to pro klienta skutečně znamená, jak výstupům rozumí, jaký efekt to bude mít na jeho život.
- Dejme klientovi co nejvíce prostoru a kompetencí.

(Pomajzlová, J.)

Z výsledku hodnocení by klientům měly vyplynout otázky, které by měli být klientovi ku pomoci uvědomění si svých nedostatků či bariér, např.:

- Co všechno ovlivňuje můj pracovní výkon? Daly by se tyto faktory, okolnosti, rozdělit do nějakých kategorií?
- Které mě v pracovním výkonu podporují (vnitřní a vnější faktory)?
- Které mi brání odvádět kvalitní pracovní výkon (vnitřní a vnější faktory)?
- Co mě vede k tomu, abych se snažil práci odvést dobře, abych splnil úkoly?

Klienti mají hlavně problémy s rolemi, pravidly, návyky a dovednostmi potřebnými k fungování ve společnosti, z pohledu vůle, návyků a součástí konání. Tyto problémy se díky modelovým činnostem snažíme řešit.

Je důležité vytvořit prostředí, které umožní poznání a vývoj schopností a kontroly. Provádět poradenství, řešení problémů, abychom změnili maladaptivní životní styl vzhledem k zaměstnání.

Ergoterapeuté znají mnoho možností, jak hodnotit modelové činnosti, uvedeme zde proto, jen ty mezi kterými jsme se při sestavování našich modelových činností rozhodovali:

- **Rozhovor**- asi nejčastější forma hodnocení. Můžeme s klientem, necíleně povídat, kdy získáme různé informace, které nemusí být uspořádané a nemusíme se vždy dozvědět vše, co bychom potřebovali. Cílem takového rozhovoru není zpravidla zjistit informace, ale spíš prohlubovat vztah a navozoval důvěru a spolupráci s klientem. Můžeme se také rozhodnout pro *semi-strukturovaný rozhovor*, kdy máme předem jasné, co od klienta potřebujeme získat za informace, ale necháváme rozhovoru volnější průběh a rozhovor pouze usměrňujeme otázkami, které nám mohou dát odpověď na to co potřebujeme zjistit. *Strukturovaný rozhovor*- je to již direktivněji postavený rozhovor, kde vedeme klienta svými otázkami a prostor klienta po to, aby mluvil o tom, co potřebujeme, je menší.
- **Pozorování**- již při rozhovoru s klientem se na něj díváme a nějak přemýšlíme nebo usuzujeme o tom, jak na nás působí, jak se projevuje, jak se chová. Zpravidla nám kolem toho běží nějaké myšlenky hlavou, které buď vložíme do rozhovoru nebo je nějak protřídíme, uložíme na později nebo vypustíme jako nepodstatné. Pozorování můžeme provádět necíleně či cíleně.
- **Škály a stupnice, měření**- měřitelné hodnocení, které může ukázat míru schopnosti nebo dovednosti.

K hodnocení modelových činností jsme si zvolili pozorování, námi vybraných dovedností, schopností- předem jsme si pro sebe popsali, co všechno hraje v dané situaci roli, a co všechno klient potřebuje znát a umět, aby v modelové činnosti uspěl (rozkousovali jsme si činnosti na jednotlivé položky, které pak sledujeme).

Vytvořili jsme seznam dovedností, schopností, které u klienta budeme modelovými činnostmi sledovat a hodnotit, představuje to zároveň i hodnotící arch, který naleznete v příloze.

Před vytvořením modelových činností jsme si udělali analýzu modelových činností, jak přesně činnost postupuje a co vše potřebujeme umět a znát, abychom ji splnili. Lépe nám to pak pomůže rozumět možným chybám nebo potížím při provádění činnosti, nebo nám to také může pomoci uvidět, že úkol je složený z mnoha úkolů, kde pravděpodobně větší část už klient zvládá a má možná potíže pouze s některými částmi. Můžeme tak přesněji specifikovat problémovou oblast a přesně a konkrétně ocenit a najít zdroje klienta, které již má.

Hodnocení modelových činností se dá upravit. U každého klienta můžeme hodnotit, se zaměřit na jinou oblast, někteří mohou mít problémy v oblasti rozhodnosti, samostatnosti jiní zase problém se stresovou zátěží na ně samotné. V tomto směru je hodnocení námi vytvořených modelových činností flexibilní.

Při hodnocení musíme pamatovat na to, že to co hledáme nebo to, čemu budeme dávat pozornost, poroste. Musíme proto dávat pozor na to, na co jsme se zaměřili, ale přitom neopomíjet ostatní schopnosti či dovednosti, aby nám neunikli jiné důležité informace o klientovi, které by jsme díky zaměření se pouze na určité oblasti mohli opomenout.

4. UKÁZKA MODELOVÝCH ČINNOSTI– samotná činnost

4.1 Testování

Neměli jsme bohužel možnost, vyzkoušet všechny uvedené modelové činnosti, k dispozici jsme měli pouze jednu klientku a terapeuta.

Testování modelové činnosti jsme tedy nejprve provedli s terapeutem, který si modelovou činnost v „oblasti administrativní a správní činnost (administrativní pracovník)“ vyzkoušel. Díky tomuto vyzkoušení jsme si uvědomili nedostatky, které se v sestavené modelové činnosti nacházely, a mohly je tak přepracovat a opravit. Upravili jsem zadání úkolu, které bylo zpočátku až moc nekonkrétní, a přidali více stanovených hranic a upřesnění úkolu. Poté jsme tu samou modelovou činnost dali ke splnění klientovi, díky němuž jsme se utvrdili v tom, že úpravy byly nutné.

Klientce modelová činnost odpověděla na otázku, jestli by tuto profesi mohla v budoucnu vykonávat. Po vyzkoušení si modelové činnosti si uvědomila, že by práci v „oblasti administrativní a správní činnost“ vykonávat nemohla. Klientka je sice velice kreativní a

inteligentní žena, ale jak sama řekla, nezvládala by ten stres, který tuto profesi tolik provází.

Před uvedením modelové činnosti do praxe je důležité si modelové činnosti nejprve vyzkoušet na sobě, či na kolezích. Pomáhá, když „nehodnotíme“, ale spíše popisujeme, co vidíme. Vždy je třeba myslet na to, že nehodnotíme klienta, ale hodnotíme to, jak provádí úkol či činnost.

Při zadávání modelových činností by měl terapeut dodržovat určitou strukturu, která je pro celkovou terapii důležitá. Všeobecně pro všechny modelové činnosti jsme si zvolili několik pravidel pro terapeuta, pravidel, kterými by měla začínat všechna sezení určená ke tréninku či vyzkoušení modelových činností:

- Před začátkem terapeutického sezení si terapeut zjistí, zda je úkol proveditelný. Sám si modelovou činnost vyzkouší a zjistí tak jestli je činnost splnitelná či ne. Po zjištění, že tato činnost je proveditelná si připraví pomůcky potřebné k činnosti. Připraví si stopky, tužku a papír na poznámky o klientově práci, dále počítač a blok s tužkou pro klienta, kdyby jej na něco potřeboval, atd. Potom zadá modelovou činnost klientovi v klidné, ničím nerušené místnosti, aby se mohl klient soustředit jen na zadaný úkol.

Poté terapeut klientovi přečte či předloží instrukce na papíře a řekne: „Pozorně si zadání přečtete (poslechněte) a řekněte mi jestli jste něčemu nerozuměl.“ Dále ho upozorní, že je úkol časově omezen a proto má stopky, a že si bude během této činnosti zapisovat, jak klient pracoval, aby to nezapomněl pro pozdější zpracování. Terapeut počká až si klient instrukci (či zapíše poznámky ze slovního zadání) přečte a pak, pokud nemá klient nějaké otázky- Počká na odpověď a pokud klient nemá žádnou otázku, řekne: „ Prosím začněte.“ a zapne stopky. Dále již jen pozoruje klienta a zapisuje si, jak se klient choval, v čem měl problémy a naopak co mu šlo snadno. Pokud vyprší klientovi časový limit, terapeut to klientovi řekne a úkol ukončí. Pokud klient práci dokončí v čas, terapeut se ho zeptá, jak se mu pracovalo, v čem vidí své slabiny a jestli se mu úkol zdál obtížný či ne. A hlavně se terapeut zeptá jak se klient v této situaci, roli cítil a jestli si myslí, že by po této zkušenosti, vyzkoušení si té dotyčné role, mohl toto zaměstnání v budoucnu vykonávat.

Terapeut si může samozřejmě daný úkol upravit dle druhu postižení klienta i zadat lehčí formu a nebo jen část úkolu (např. nalézt objekt, v kterém by se mohla firemní akce konat- modelová činnost- v oblasti administrativní a správní činnosti). Může také stupňovat aktivitu ztížením podmínek pro vykonávání činnosti.

4.2 Hodnocení modelové činnosti

Ke každé modelové činnosti je vytvořeno jiné hodnocení, hodnocení podle zaměření profese. Ale co mají společné je, hodnocení stresových situacích a pracovních schopností, dovedností.

U profese v „oblasti administrativní a správní činnost“ je hodnocena schopnost odhadu, organizace práce, vytvoření si plánu, hospodaření s časem, schopnost koncentrace, schopnost improvizace, schopnost přizpůsobení se nové situaci, schopnost odhadnout informace, schopnost si informace získat, schopnost přijímání úkolu, schopnost zvážit efektivnost, schopnost úkol dokončit, schopnost zvládnutí stresu, přijetí odpovědnosti a schopnost prezentovat, předat myšlenky.

U profese v „oblasti pohostinství, gastronomie, cestovní ruch“ je hodnocena schopnost odhadu, organizace práce, schopnost činit rozhodnutí, kreativita, hledání řešení, schopnost pracovat samostatně, schopnost koncentrace, pozornost, soustředění, improvizace, přijetí zodpovědnosti a výdrž.

U profese v „oblasti obchodu“ je hodnocena schopnost odhadu, organizace práce, klientovi priority, schopnost činit rozhodnutí, schopnost pracovat samostatně, schopnost koncentrace, pozornosti, soustředění, improvizace, umět vycítit přání a potřeby žadatele, schopnost získat informace, které potřebují a přijetí zodpovědnosti.

Každý klient je jedinečný, a proto hodnocení modelových činností nemusí být stabilní, námi vytvořené, terapeut si hodnocení může změnit, či použít úplně jiné, to na které je při hodnocení modelových činností zvyklý, např. o.s. Green Doors v „Programu osobního pracovního rozvoje“ používají scale COTE. COTE scale = který obsahuje: 1) celkové chování- upravenost, neúčelné chování, úroveň aktivity, vyjadřování, odpovědnost, přesnost, orientaci, 2) osobní chování- míra nezávislosti, spolupráce, sebedprosazení, společenskost, chování, kterým si chce klient získat pozornost, negativní vazby od okolí, 3) chování při aktivitě- zapojení, zaměstnání aktivitou, koncentrace, koordinace, následování instrukcí, čistota při provádění aktivity, pozornost k detailu, řešení problému, ucelenost a organizace úkolu, schopnost učení během úkolu, zájem v aktivitě, zájem v dokončení aktivity, schopnost rozhodování, tolerance frustrace.

5. VÝSTUP PRAKTICKÉ ČÁSTI

Námi vytvořené modelové činnosti se dají použít nejen v o.s. Green Doors, ale i v jiných sdruženích, nejen v těch, se zaměřením na osoby s psychickým postižením. Modelové činnosti se dají přizpůsobit, dá se přizpůsobit jak styl zadání tak i samotné hodnocení činností.

Vytvořením těchto modelových činností pak budeme předcházet chybám ze strany klienta. Klient si profesi bude moci na nečisto vyzkoušet, a když poté přijde v jeho zaměstnání takováto či jiná stresová situace bude už vědět jak se zachovat a vyvaruje se tak stresové zátěži, která na něj v tu chvíli bude působit. Měli jsme možnost s klientkou vyzkoušet pouze jednu modelovou činnost, a to profesi „v oblasti administrativní a správní činnost (administrativní pracovník)“. Původně navržená modelová činnosti byla málo specifikovaná, podávala klientovi málo informací, museli jsme ji proto více specifikovat a přetvořit.

Původní zadání:

Úkol 1:

Zorganizování rautu či jednodenní akce pro zaměstnance naší firmy. Místo uvedené akce by mělo být poblíž Prahy, nebo přímo v Praze, dále musí být zajištěné občerstvení (nejlépe švédské stoly), hudba, program (hry či jiná zábava pro zaměstnance), a v neposlední řadě doprava těchto osob na místo akce.

Úkol 2:

Po čtvrt hodině do kanceláře přijde vedoucí (terapeut) a požádá klienta o nalezení co nejbližšího a nejpříjemnějšího spoje z Brna do Prahy pro jeho dceru.

Upravené zadání:

„Představte si, že by jste pracoval/a v kanceláři jako asistent/ka starosty městské části Prahy 4“. „Zkuste navrhnout raut pro zastupitelstvo městské části Praha 4 jako poděkování za roční spolupráci. Místo uvedené akce by mělo být poblíž Prahy, nebo přímo v Praze, dále musí být zajištěna hudba, občerstvení a program. K dispozici máte 100 000 Kč. Návrh prosím udělejte v elektronické podobě, aby bylo možné ho předat kolegům či starostovi k nahlédnutí“.

Modelovou činnost jsme po vyzkoušení s terapeutem a klientkou více specifikovali, přidali do ní více záchytných informací a „úkol 2“, úplně zrušili, nezdál se nám poté již vhodný.

S o.s.Green Doors jsme se však dohodli, že v budoucnu se k této modelové činnosti vytvoří „úkol 2“, v kterém bude muset klient, deset minut po pracování na „úkol 1“, zaznamenat vzkaz pro starostu, vzkaz z nahrávky (diktafonu) na papír, vznikne tím vyrušení z činnosti na „úkol 1“, a pro klienta tak nastane stresová situace, na kterou bude muset nějak reagovat.

Modelovou činnost jsme klientce ve středním věku, která trpí frustrací a úzkostmi, zadali ústně. Před samotným úkolem se terapeut klienta vždy zeptá jak se právě cítí, a co se v jeho životě změnilo od posledního setkání a dále to jestli souhlasí s vyzkoušením si modelové činnosti. Klientka již v „Programu osobního pracovního rozvoje“ absolvovala jednu z modelových činností, „balení balíčku“. Balení balíčku (manuální činnost, při které klient zabalí balíček a následně vypíše směrovací adresu, na kterou se má balíček poslat) pro ni bylo velice snadné, dokonce řekla: „Tuto činnost zvládne každý trouba“. Činnost se pro ní zdála lehká, jelikož tuto činnost velice dobře znala a vykonávala ji často. Poté co jsme ji zadali námi vytvořenou modelovou činností, zastavila se, a řekla: „tak tohle je úkol na úrovni, velice obtížný“. Z počátku jsme si s terapeutkami mysleli, že klientka úkol vzdá, vypadala velice stresovaná a vyděšená, ale po chvíli mlčení se pustila do práce. Stále, ale opakovala, že na provedení úkolu má málo času a že je to velice obtížný a pro ni stresující úkol. V průběhu pracování na úkolu však stres u klienty částečně opadnul.

Přejdeme-li tedy k samotnému úkolu. Úkol jsme klientce přečetly pouze jednou, klientka si po vyslechnutí úkolu zaznamenala pro sebe potřebné informace na papír. Samozřejmě je možnost úkol zadat i předtištěný na papíře či jinou formou, záleží na tom jak chceme, aby modelová činnost byla pro klienta obtížná, a co modelová činnost má za úkol sledovat. Úkol jsme tedy zadali slovně a klientka si sama zaznamenala potřebné informace, zadání jsme jí nemuseli opakovat. V průběhu úkolu klientka od nás nepotřebovala žádné informace, zcela samostatně pracovala na úkolu. Ke splnění úkolu používala internet. U této činnosti se předpokládá, aby klient uměl používat Microsoft Word a znal internet. Microsoft Word z důvodu napsání struktury rautu do počítače a internet k vyhledání si informací o zastupitelstvu městské části Prahy 4, a dalších potřebných k sestavení rautu. Kdyby klient neuměl používat počítač, či výše zmíněné programy, je tu poté možnost, strukturu rautu napsat ručně na papír a poté tento návrh předat starostovi. S tím, že by terapeut na sezení musel připravit nějaké materiály o zastupitelstvu městské části Prahy 4. Modelové činnosti si můžeme uzpůsobovat podle momentálních potřeb, vždy ku prospěchu klienta či hodnocení.

Díky tomu, že jsme nejprve modelovou činností „v oblasti administrativní a správní činnosti (administrativní pracovník)“ vyzkoušely s terapeutem a až poté s klientkou, jsme zjistili zajímavé informace, z kterých nám vyplynulo, že velice důležité je, si vyzkoušet modelové činnosti s více klienty, ne pouze s jedním. Každý klient bude postupovat při řešení a provádění úkolu trochu jinak. Možná pak dojdeme i k tomu, že není jedna jediná cesta, jak činnost provést a nedá se tedy říci, že jen jediná cesta je správná. Možná dojdeme k tomu, že podstatné je to, jestli je úkol ve výsledku splněn s požadavky, které na něj byly (včetně např. času) položeny nebo ne. Možná vám to pak umožní být otevřenější k různým možnostem a variantám provedení úkolu. Je mnoho variant jak úkol provést. Terapeutka úkol uchopila spíše tak, že rozvrhla plán rautu, napsala strukturu rautu a ke každé položce odpovídající ceny za provedené služby. Klientka však napsala pouze strukturu rautu, kde uvedla mnoho možných variant jak raut pojmout a sestavit. Vznikly nám tím dvě zcela odlišné možnosti jak modelovou činností, a její splnění, uchopit. Díky tomu objevíme to, jakým způsobem člověk u provádění úkolu či činnosti postupuje, kde můžeme najít přednosti či slabiny, které se pak dají v různých situacích buď využít nebo se jich spíše vyvarovat.

Je velice důležité se klienta po skončení činnosti na modelovém úkolu zeptat, jak se v té dané činnosti cítil, jak by výstup modelové činnosti podle klienta měl vypadat, aby s výsledkem byl spokojen. Dále jestli je se svým výsledkem spokojen, i když úkol není zcela dokončen, dále jaké si myslí, že má rezervy, co se mu naopak dařilo, a za co by se pochválil, v čem se cítí být jistý, a v čem naopak vidí své slabiny, a jestli na klienta dolehla závažnost úkolu či ne.

Po skončení modelové činnosti je velice důležité to, jak terapeut pojme, nebo jak se postaví k hodnocení klienta. Pokud chceme klienta podpořit či ohodnotit, musíme skutečně věřit tomu, co klientovi říkáme. Dá se velice snadno odhalit, pokud klienta jen chlácholíme a nedáváme mu plnohodnotnou zpětnou vazbu. V hodnocení klienta také velice pomáhá, když opakujeme některé úryvky jeho řeči (terapeut si může během pracování klienta na modelové činnosti zaznamenávat klientovi připomínky- klientovi přímé řeči), kdy tím dáváme najevo, že jsme slyšeli, co klient říkal. Užitečné je se také ptát, jestli jsme jeho řeči rozuměli správně a klidně jeho slova nahlas zopakovat, aby nám klient mohl odpovědět co slovy myslel. Důležité také je shrnuté informace, které jsme se od klienta dozvěděli, si ucelit a následně si naše zjištění nechat potvrdit od klienta. Utvrdit se v tom, o čem jsme vlastně během rozhovoru s klientem mluvili, a jestli jsme jeho slova pochopili a zaznamenali správně.

Diskuze

Cílem práce bylo vytvořit modelové činnosti reprezentující profese, které si lidé s psychotickým onemocněním, absolvující rehabilitaci v o.s. Green Doors, nejčastěji vybírají či do nich nejčastěji odcházejí. Dále ukázat možné přístupy, rámce jak je možno s modelovými činnostmi zacházet a jak je upravovat, vzhledem k prostředí či omezení klienta.

Díky této práci jsme se ujistili v tom, že modelové činnosti jsou pro osoby s psychotickým onemocněním velice důležité. Výzkumy ukazují, že osmdesát procent osob s duševním onemocněním vůbec nepracuje, dalších dvacet procent práci nalezne, a zároveň z těch dvaceti procent si práci udrží jen deset procent osob s duševním onemocněním, což jsou alarmující čísla, která by se neměla opomíjet. Budeme se snažit s pomocí o.s. Green Doors tyto čísla díky modelovým činnostem změnit. Je však otázkou jestli ta uvedená čísla změnit lze. Přece jenom prostředí, v kterém si klienti modelové činnosti budou zkoušet, se nedá srovnat s prostředím v novém zaměstnání. Klient zná terapeuta i prostředí, ve kterém si činnost zkouší- není v takovém stresu. Když se mu činnost nepovede tak se mu nic „nestane“, ale co v zaměstnání? Tam ho přece můžou vyhodit. Nový zaměstnanec je při nástupu do zaměstnání v poměrně náročné situaci. Kolegové se na něj dívají s nedůvěrou, zvědavostí a nevyslovenou otázkou „co umíš?“ Nový spolupracovník je pro ně cizím elementem a zdrojem nejistoty, neboť nevědí, jak dobře zapadne do týmu. „Bude schopen plnit své úkoly, nebude nám kazit naši práci, nebude pro nás konkurencí?“ mohou se vzájemně dohadovat. Pro nadřízené je nováček nerozlousknutým oříškem. I když ho přijali s tím nejlepším vědomím, stále nemají jistotu, že „ten nový“ zastane svou práci skutečně nejlépe, nenaruší týmovou práci a s okolím bude skutečně efektivně komunikovat. Na bedrech nadřízeného leží úkol nováčkovi s integrací pomoci, ale v každém zaměstnání to tak není. Všechno toto je velmi stresové a klient takový nátlak musí ustát, k tomu by mu měl také pomoci trénink či vyzkoušení si modelových činností, v průběhu terapie v o.s. Green Doors, v „Programu osobního pracovního rozvoje“.

Na počátku profesionálního uplatnění stojí volba povolání, která může být pro osoby s duševním onemocněním zpravidla daleko složitější než u osob bez postižení. Především jsou reálně omezeny možnosti výběru budoucího povolání, a to z důvodu zdravotních, či sociálních. Velmi důležitá je také reálná dostupnost povolání a přípravy na povolání.

Donedávna bylo arbitrárně určeno, které typy profesionální přípravy, a která povolání jsou přístupná těm kterým osobám s postižením, a která jsou naopak vyloučena. Takto zvenku administrativně přidělená povolání ve velmi malém výběru ještě velmi podstatně omezovala možnosti reálné volby osob s postižením. Navíc nebyl respektován fakt, že volba povolání závisí na osobních zájmech, zkušenostech a charakteristikách jedince, že souvisí s rodinnými tradicemi a vzory dítěte. Tento individuální prvek volby povolání nebyl vůbec brán v úvahu. Každý jedinec, i když je už předchozím vývojem částečně determinován při své volbě, má předpoklady pro výkon více povolání, i když pravděpodobně zájmově nějakým způsobem už vymezené. Kromě schopností, které určují možný dosažitelný stupeň úrovně povolání, např. vzdělání, zde působí také individuální představa sociální role, která je pro jedince osobně důležitá a je spojena s určitým typem profesionálních činností. Osoba s duševním onemocněním by měla mít možnost vyzkoušet si konkrétní činnosti a hledat samostatně nebo s dopomocí ergoterapeuta v řadě různých aktivit tu, která mu bude nejlépe vyhovovat, a tomu nám poslouží námi vytvořené modelové činnosti sloužící mimo jiné k volbě povolání či k tréninku klientem zvolené profese.

Pokud chceme s klientem podrobně projít proces, kterým při provádění činnosti nebo úkolu postupujeme, pokud si chceme my nebo klient ověřit, jak bude úkol zvládat jakoby „nanečisto“, kdy můžeme poté s klientem rozebírat to, jak on modelovou činnost vnímal, co se mu v ní dařilo a co ne, a jak se na to díval terapeut. Modelovými činnostmi můžeme podpořit přemýšlení o tom, jak v práci postupujeme, jaké jsou naše přednosti nebo obtíže. Taková práce může přinést témata pro přemýšlení o tom, co již klient zvládá, jaké jsou jeho zdroje a na čem je potřeba pracovat, co je třeba změnit. Při modelové činnosti je vždy třeba myslet na to, že není pouze cílem najít problémové oblasti, ale hlavně to, abychom našli zdroje a funkční kapacitu klienta, o kterou se již v tuto chvíli může opřít.

Je důležité modelové činnosti, které chceme s klientem absolvovat, si nejprve vyzkoušet na sobě či s pomocí kolegů. Umožní nám to lépe rozumět tomu, jak modelovou činnost může vnímat klient, zjistíme, co nám to přineslo a co ne a snáze pak budeme moci klientovi činnost nabídnout, jelikož s ním budeme mít vlastní zkušenost.

Pokud klienta hodnotíme, pomáhá, když popisujeme, co vidíme. Můžeme krok po kroku popsat, co klient dělal, co jsme viděli. Je třeba si uvědomit, že nehodnotíme klienta, ale to, jak modelovou činnost provádí. Toto by mělo být jasné nám i klientovi. Častokrát se může stát,

že toto opomeneme a neúspěch v modelovém úkolu může klient následně vnímat jako to, že je on např. špatný nebo neschopný. Je užitečné oddělovat to, jaká klient je nebo není od toho, jak provádí modelové činnosti.

Zjistili jsme, že je velice důležité počítat s časovou mezerou, která je potřebná k shrnutí klientovi práce, k povídání si o tom, jak postupoval při sestavování rautu. Měli bychom počítat minimálně s deseti minutami, které by klientovi měli postačit k rekapitulaci jeho výtvoru a až poté mít čas na zpětnou vazbu klienta.

Bohužel jsme, ale díky malé kapacitě klientů v „Programu osobního pracovního rozvoje“, kde v době práce na naší diplomové práci byla pouze jedna klientka, nestihli vyzkoušet všechny námi vytvořené modelové činnosti, ale pouze jen jednu.

Závěr

Dospěli jsme k závěru, že modelové činnosti jsou pro klienty absolvující rehabilitaci v o.s. Green Doors velice prospěšné a nezbytné.

Ověřili jsme si důležitost modelových činností pro osoby s duševním onemocněním, a také to, že práce, kterou během terapie v o.s. Green Doors (v nichž jsou zařazeny i modelové činnosti) absolvují, výrazně přispívá k jejich léčbě a zlepšuje jejich kvalitu života, kterou v ergoterapii upřednostňujeme a řadíme na první místa terapie.

Námi vytvořené modelové činnosti se dají použít nejen v o.s. Green Doors, ale i v jiných sdruženích, nejen v těch se zaměřením na osoby s duševním onemocněním. Modelové činnosti se dají přizpůsobit, dá se přizpůsobit jak styl zadání tak i samotné hodnocení činnosti.

Považujeme téma „Možnosti využití modelových činností pro volbu povolání pro lidi s psychotickým onemocněním“ za velmi prospěšné, za přínosné, jako možnost metody, formy práce, která přispěje k vyléčení osob s psychotickým onemocněním a k jejich návratu do pracovního procesu.

Použitá literatura:

- Antony, A.: Psychiatric Rehabilitation. Centre for Psychiatric Rehabilitation, Boston 1997
- Creek, J.: Occupational Therapy and Mental Health. Churchill Livingstone, London 1997
- Hagedorn, R.: Foundations for practise in Occupational Therapy. Churchill Living Stone, Second Edition, 1997
- Jacobs, K.: Occupational Therapy, Work-Related Programs and Assessment. Little Brown, 1991
- Kielhofner, G.: Conceptual Foundation of Occupational Therapy. Davis, Philadelphia 1997
- Pfeiffer, J.- Votava, J.-Švestková, O.: Činnost center rehabilitace. Praha, Ministerstvo zdravotnictví ČR 1997

Diplomové práce:

- Janatová, A.: Seznámení s hodnocením předpracovní dovedností dle Karen Jacobsové, 2003
- Jansen, F.- Staps,A.: My, myself and work. Pre-vocation assessment in Klub Jelení, 2002
- Pomajzlová, J.: Rehabilitační plánování. Lotyšsko, 2005
- Kohoutová, M.: Vyhodnocení kvality předpracovní rehabilitace v Klubu Jelení, 2004
- Kolblová, K.: Podmínky pracovního uplatnění osob se zdravotním postižením prostřednictvím ÚP, 2002
- Soldátová, M.: Rozbor používaných testů v rámci ergodiagnostického testování na KRL, 1998
- Špačková, K.: MOHO a jeho aplikace v předpracovní rehabilitaci, 2002

Studijní materiály získané během přednášek:

Ergoterapie a předpracovní rehabilitace, Klinika rehabilitačního lékařství, I.LF UK, 2006

Internetové odkazy:

www.mpsv.cz

www.occupationsguide.cz

www.startnatrhprace.cz

www.cmhed.cz

www.capz.cz

www.earlypsychosis.com

<http://www.unie-pz.cz/>

<http://www.istp.cz/charlie/expert2/act/index.act>

<http://www.afse.org.uk/>

<http://www.mhf.org.uk/>

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

„Úkol v oblasti administrativní a správní činnosti“

Pomůcky: počítač, internet, papír, pero, stopky

Instrukce:

- Nejprve se terapeut klienta zeptá, jak se ten den cítí a zda není něco nového od minulého setkání, domluví si délku setkání.
- „Dnes zkusíme jeden praktický úkol, na kterém si budete moci ověřit některé Vaše pracovní dovednosti“.
- „Při provádění úkolu budu měřit čas, to je jen pro naši představu, jak dlouho jste činnost prováděl.“ Na první návrh máte 30 minut“.
- „V průběhu Vaší práce si možná budu dělat poznámky, když mě napadne něco, co by mohlo být pro naši další práci užitečné, pokud s tím budete souhlasit“.
- „Až úkol dokončíte, ještě si o něm společně budeme povídat“.
- „Máte nějaké otázky“?
- „Můžeme začít“?

A)

„Představte si, že by jste pracoval/a v kanceláři jako asistent/ka starosty městské části Praha 4“.

„Zkuste navrhnout raut pro zastupitelstvo městské části Praha 4 jako poděkování za roční spolupráci. Místo uvedené akce by mělo být poblíž Prahy, nebo přímo v Praze, dále musí být zajištěna hudba, občerstvení a program. K dispozici máte 100 000 Kč. Návrh prosím udělejte v elektronické podobě, aby bylo možné ho předat kolegům či starostovi k nahlédnutí“.

- „Pokud nemáte žádné otázky, můžete začít a terapeut zapne stopky“.

Odpovědi na klientovi otázky pro terapeuta, pokud se na ně klient zeptá:

Kolik má zastupitelstvo členů? Podrobnější informace naleznete na internetu.

Kdy se má raut konat? Za měsíc, ode dnešního dne.

Jaká je adresa městské části Praha 4? www.praha4.cz

Praktický úkol: „Úkol v oblasti administrativní a správní činnosti“

Jméno klienta:

Jméno terapeuta:

Datum:

Čas:

A)

B)

Co sledujeme pozorováním:

- schopnost odhadu (vhodnost volby, řešení vzhledem k tomu, jak by to chtěl vedoucí)
- organizaci práce
- vytvořit si plán
- hospodaření s časem
- schopnost koncentrace
- schopnost improvizaci
- schopnost přizpůsobení se nové situaci
- schopnost odhadnout informace
- schopnost si informace získat
- přijímání úkolu
- schopnost zvážit efektivnost
- schopnost úkol dokončit
- schopnost zvládnání stresu
- přijetí odpovědnosti
- schopnost prezentovat, předat myšlenky

„Úkol v oblasti pohostinství, gastronomie, cestovní ruch“

Pomůcky: papír, pero, stopky, počítač, papíry s instrukcemi

Instrukce:

- Nejprve se terapeut klienta zeptá, jak se ten den cítí a zda není něco nového od minulého setkání, domluví si délku setkání.
- „Dnes zkusíme jeden praktický úkol, na kterém si budete moci ověřit některé Vaše pracovní dovednosti“.
- „Při provádění úkolu budu měřit čas, to je jen pro naši představu, jak dlouho jste činnost prováděl.“ Na první návrh máte 30 minut“.
- „V průběhu Vaší práce si možná budu dělat poznámky, když mě napadne něco, co by mohlo být pro naši další práci užitečné, pokud s tím budete souhlasit“.
- „Až úkol dokončíte, ještě si o něm společně budeme povídat“.
- „Máte nějaké otázky“?
- „Můžeme začít“?

A)

- „Když by jste pracoval/a jako číšník/ce, je možné, že byste dělal/a tuto práci“.
- Terapeut zadá instrukce:

„Sestavte a napište na počítači akční týdenní jídelní lístek podle nejnižší spotřeby poživatin za poslední měsíc. Na všechny Vámi vybrané výrobky dejte 20% slevu“.

Terapeut předá vytištěné papíry klientovi a řekne:

„Na těchto papírech máte jídelní a nápojový lístek, a na těchto druhých máte výpisy prodeje za poslední měsíc“.

- „Pokud nemáte žádné otázky, můžete začít a terapeut zapne stopky“.

B)

Po 10-ti minutách pracování na úkolu A, terapeut klientovi předá papír a nápísem „Dopis od zákazníka“ a řekne: „V ruce držím dopis od Vašeho zákazníka, posílá Vám jej Váš nadřízený. Na dopis máte ihned reagovat. Napsat jej na počítači a do 30-ti minut mi dopis předat nebo nechat uložený v počítači pod názvem „Dopis pro zákazníka“ .

- „Pokud nemáte žádné otázky, můžete začít“.

Odpovědi na případné otázky:

Co mám vlastně napsat? Musíte napsat zákazníkovi omluvný dopis, v kterém by ste mu měl vysvětlit svou situaci a popřípadě se omluvit za vzniklé problémy.

Jaký je písemný postup při vyřizování stížností? Terapeut předá klientovi papír- „Postup při vyřizování stížností je tento: “

Praktický úkol: „Úkol v oblasti pohostinství, gastronomie, cestovní ruch“

Jméno klienta:

Jméno terapeuta:

Datum:

Čas:

A)

Co sledujeme:

schopnost odhadu

organizaci práce

schopnost činit rozhodnutí

kreativitu

hledání řešení

schopnost pracovat samostatně

schopnost koncentrace

pozornost

soustředění

improvizaci

přijetí zodpovědnosti

výdrž

JÍDELNÍ LÍSTEK

Malé studené pokrmy

100 g Dušená šunka, okurek	49,-
100 g Maďarská klobása , okurek	55,-
150 g Utopenec	38,-
100 g Uzený bůček, hořčice, křen, kozí rohy	36,-
100 g Domácí uzené, hořčice, křen, kozí rohy	45,-
100 g Eidam, máslo	37,-
100 g Olomoucké tvarůžky, máslo, cibule	44,-
80 g Nivové hříbečky	40,-
80 g Nakládáný Hermelín	45,-
100 g Tatarský biftek, topinky 2 ks	99,-

Malé teplé předkrmy

2 ks Topinky česnekové	16,-
1 ks Napoleonská topinka, lutěnice, šunka, sýr	49,-
1 ks Topinka s vejcem a sýrem	49,-
1 ks Olomoucká topinka	55,-
150 g Domácí klobás, hořčice, křen, lutěnice	68,-
1 ks Bramborák s uzeným masem	70,-

Studené talíře

250 g Pivní talíř	110,-
500 g Sýrový talíř	190,-
500 g Nářezový talíř	240,-

Polévky

Dle denní nabídky	25,-
-------------------	------

Sýry a bezmasá jídla

150 g Sýrový špíz, obloha	85,-
300 g Sýrový mix, obloha	150,-
100 g Smažený sýr se šunkou, obloha	65,-
120 g Smažený Hermelín plněný Herkulem, obloha	69,-
120 g Smažený Hermelín , obloha	69,-
120 g Hermelín v bramboráku, obloha	80,-
100 g Smažená Niva, obloha	69,-
100 g Smažení tvarůžky, obloha	69,-
100 g Tvarůžky se šunkou v bramboráku, obloha	99,-
100 g Uzený sýr se slaninou v bramboráku, obloha	99,-
150 g Smažené žampiony, obloha	72,-
300 g Čili fazole	65,-
200 g Gratinovaná brokolice se sýrem, obloha	70,-
100 g Táborská omeleta s Nivou, obloha	59,-

Ryby

200 g Pstruh po mlynářsku, obloha	90,-
200 g Pstruh po třeboňsku, obloha	110,-
200 g Rybí filé na másle, obloha	79,-
200 g Rybí filé smažené, obloha	79,-
200 g Rybí filé zapečené, obloha	79,-

200 g	Filet z lososa na grilu, obloha	99,-
200 g	Filet z lososa Neseber, obloha	99,-
200 g	Císařský steak z lososa, obloha	115,-
200 g	Smažené kalamáry, obloha	95,-
Grilované steaky z drůbeže		
200 g	Kuřecí Zámecký steak	115,-
200 g	Kuřecí Dámský steak	115,-
200 g	Krůtí steak na šalvěji, obloha	109,-
200 g	Krůtí steak na roštu, obloha	109,-
200 g	Krůtí steak na rozmarýnu, obloha	109,-
200 g	Krůtí steak na slanině, obloha	109,-
200 g	Krůtí Labužnický steak	115,-
200 g	Krůtí steak Bonapart, obloha	109,-
200 g	Kuřecí Lion steak	115,-
200 g	Kuřecí Pfefer steak	115,-
Drůbeží maso		
100 g	Smažená kuřecí prsa, obloha	65,-
100 g	Přírodní kuřecí prsa, obloha	65,-
100 g	Kuřecí prsa s uzeným sýrem, obloha	75,-
150 g	Krůtí kostky s brokolicí a sýrem, obloha	95,-
150 g	Pikantní smažené kuřecí nugety, obloha	95,-
150 g	Kuřecí flamedr, obloha	99,-
150 g	Kuřecí prsa v bramboráku, obloha	105,-
150 g	Kuřecí prsa na žampionech, obloha	95,-
150 g	Kuřecí prsa po staročesku, obloha	99,-
150 g	Kuřecí prsa s hermelínovou omáčkou, obloha	99,-
150 g	Smažená kapsa plněná, obloha	105,-
150 g	Plněný kuřecí řízek, obloha	105,-
150 g	Kuře Kung-pao, obloha	89,-
150 g	Kuřecí kostky Mariana, obloha	99,-
150 g	Krůtí mēšec, obloha	99,-
200 g	Kuřecí koule, obloha	125,-
300 g	Drůbeží deska, obloha	159,-
Steaky z hovězího masa		
200 g	Hovězí Rychlý steak, obloha	125,-
200 g	Hovězí Kovbojský steak, obloha	125,-
200 g	Hovězí Chilli steak, obloha	125,-
200 g	Hovězí Pfeffer steak, obloha	220,-
200 g	Hovězí Bizoní biftek, obloha	220,-
300 g	Hovězí Chateaubriand steak, obloha	330,-
200 g	Biftek Klasik, obloha	210,-
Hovězí maso		
100 g	Smažená svičková, obloha	125,-
100 g	Svičkové řezy se šunkou, obloha	125,-
200 g	Ďábelská roštěná, obloha	125,-
200 g	Roštěná na roštu, obloha	105,-
Grilované steaky z vepřového		
200 g	Vepřové medailonky z panenky, obloha	129,-
200 g	Špilberkská panenka, obloha	135,-

200 g	Vepřová panenka pfeffer, obloha	135,-
200 g	Chalupářská panenka, obloha	135,-
200 g	Vepřový Kill Bill steak, obloha	125,-
200 g	Vepřový Kovbojský steak, obloha	125,-

Vepřové maso

100 g	Smažený řízek, obloha	65,-
100 g	Přírodní řízek, obloha	65,-
150 g	Smažený plněný řízek, obloha	105,-
150 g	Vepřový plátek na česneku, obloha	99,-
150 g	Vepřový plátek s Nivou, obloha	105,-
150 g	Vepřový flamendr, obloha	89,-
150 g	Vepřový plátek s tvarůžky, obloha	109,-
150 g	Guláš Rosnička, obloha	125,-
150 g	Medvědí tlapa, obloha	105,-
150 g	Hubertova panenka, obloha	115,-
150 g	Rolovaná panenka na špízu, obloha	120,-
300 g	Vepřová deska, obloha	165,-
300 g	Uzená kolena	160,-

Zapékané hrnce

200 g	Žarkoe ala Lola	160,-
200 g	Čilli hrnec	125,-
200 g	Myslivecký hrnec	185,-
200 g	Klobásový hrnec	145,-
200 g	Pikantní masový kotlík	170,-
200 g	Formanský hrnec	280,-

MEZINÁRODNÍ KUCHYNĚ

Italská

50 g	Carpaccio	75,-
200 g	Pizzailo Napolitana	125,-
200 g	Toskánské kuře	115,-
200 g	Vepřový kotlet Qattro Formaggi	125,-

Těstoviny

300 g	Pene	44,-
300 g	Fusili	44,-
250 g	Torteliny plněné krutím masem v tomatě	88,-
250 g	Torteliny plněné krutím masem v sýrové omáčce	99,-

Omáčky

Carbonara	45,-
Gorgonzola	45,-
Primavera	45,-
Puttanesca	45,-
Kuřecí sýrová	45,-

Mexická

150 g	Burritos	135,-
150 g	Taco classico	135,-
150 g	Fajitas, guacamole	139,-
150 g	Enchilada con pollo	135,-
200 g	Mexický špíz	155,-

200 g Grilovaná panenka 155,-

Saláty

200 g Rajčatový salát 45,-
200 g Okurkový salát 45,-
200 g Míchaný salát 49,-
200 g Míchaný salát se šunkou a sýrem 59,-
200 g Šopský salát 59,-
200 g Míchaný salát s jogurtem 59,-
200 g Řecký salát s olivami a sýrem 59,-
500 g Obědový salát s olivami (kuřecí maso, dressing) 95,-
500 g Obědový salát s vejcem (sýr, majonéza) 95,-

Moučníky

100 g Horké maliny se šlehačkou 55,-
2 ks Palačinky s lesními malinami 59,-
2 ks Palačinky se zmrzlinou 59,-
1 ks Banán se zmrzlinou a šlehačkou 58,-

Přílohy

200 g Vařené brambory m.m. 23,-
150 g Opékané brambory 23,-
150 g Americké brambory 27,-
150 g Selské brambory 27,-
150 g Šťouchané brambory 27,-
150 g Petrželové brambory, smetana, česnek 27,-
150 g Hranolky 23,-
3 ks Bramboráčky 23,-
200 g Bramborová kaše se sýrem 35,-
100 g Špenátové listy se smetanou 30,-
50 g Taco 25,-
50 g Smetanový křen 15,-
50 g Guacamole 45,-
1 ks Tortila 15,-
1 ks Pečivo 3,-

Nápojový lístek

Pivo:

Budvar 12°

0,3 l	- světlé	20,- Kč
0,5 l	- světlé	29,- Kč

Černé pivo Budvar 12°

0,3 l	- černé	20,- Kč
0,5 l	- černé	29,- Kč

Lahvová piva

0,33 l	Heineken	50,- Kč
0,33 l	Desperádo	80,- Kč
0,33 l	Corona	70,- Kč
0,33 l	Nealko pivo	30,- Kč

Aperitiv:

1 dcl	Martini (bianco,rosso,dry,bitter)	55,- Kč
1 dcl	Porto červené	80,- Kč
1 dcl	Campari	90,- Kč

Vína sudová červená:

0,5 l	Svatovavřínecké	85,- Kč
0,2 l	Svatovavřínecké	35,- Kč

Vína sudová bílá :

0,5 l	Vlašský Ryzlink	85,- Kč
0,2 l	Vlašský Ryzlink	35,- Kč

Další vína dle vinného lístku!!

Sekt:

Bohemia Demi	245,- Kč
Bohemia Brut	245,- Kč

Kořalka:

4 cl	Becherovka	40,- Kč
4 cl	Fernet	40,- Kč
4 cl	Slivovice	40,- Kč
4 cl	Rum tuzemský	35,- Kč
4 cl	Calvados Jean Loret	60,-Kč
4 cl	Absinth	80,- Kč
4 cl	Griotka	35,- Kč
4 cl	Vaječný koňak	35,- Kč

Rum:

4 cl	Capt. Morgan Spised Gold	55,- Kč
4 cl	Capt. Morgan Spised Black	55,- Kč

4 cl	Baaccardi	55,- Kč
<u>Vodka:</u>		
4 cl	Finská	45,- Kč
4 cl	Absolut	45,- Kč
4 cl	Smirnoff	45,- Kč
<u>Gin:</u>		
4 cl	Beefeater	50,- Kč
4 cl	Gordon´s	50,- Kč
4 cl	Seagrem´s	50,- Kč
<u>Tequila a Mezcala:</u>		
4 cl	Olmeca (silver-gold)	60,- Kč
4 cl	Mezcal Gusano Rojo	90,- Kč
<u>Likéry:</u>		
4 cl	Amaretto	50,- Kč
4 cl	Malibu	50,- Kč
4 cl	Bailey's	50,- Kč
4 cl	Jagermeister	50,- Kč
4 cl	Berentzen	45,- Kč
4 cl	Medovina	40,-Kč
4 cl	Southern Comfort	50,-Kč
4 cl	Curacao	50,-Kč
<u>Cognac:</u>		
4 cl	Remy Martin V. S. O. P.	150,- Kč
4 cl	Remy Martin V.S.	110,- Kč
4 cl	Hennessy V.S.O.P.	150,- Kč
4 cl	Hennessy V.S.	110,-Kč
4 cl	Armagnac	80,- Kč
4 cl	Metaxa	80,- Kč
<u>Irish Whiskey:</u>		
4 cl	Jameson	60,- Kč
4 cl	Jameson 1780 12 let	90,- Kč
4 cl	Kilbeggan	60,- Kč
4 cl	Black Bush	60,-Kč
4 cl	Buschmills	60,- Kč
4 cl	Buschmills Malt 10 let	90,- Kč
4 cl	Tulamore Dew	60,-Kč

Whisky & Bourbon:

4 cl	Ballantines	60,- Kč
4 cl	Ballantines 12 let	90,- Kč
4 cl	Johny Walker red	60,- Kč
4 cl	Johny Walker black 12 let	90,- Kč
4 cl	Chivas	90,- Kč
4 cl	Four Roses	60,- Kč
4 cl	Jack Daniels	70,- Kč
4 cl	Jim Beam	60,- Kč
4 cl	Medley's	60,-Kč
4 cl	Wild Turkey	60,-Kč
4 cl	Famous Grouse	60,-Kč
4 cl	Black-White	60,-Kč
4 cl	Grant's	60,-Kč
4 cl	Smugler	60,-Kč

Nealko:

0,3 l	Pepsi Cola	29,- Kč
0,3 l	Pepsi Light	29,- Kč
0,3 l	7-UP	29,- Kč
0,3 l	Tonic	29,- Kč
0,3 l	Soda	25,- Kč
0,33	Mattoni (láhev)	25,-Kč
0,33	Aquila neperlivá (láhev)	25,-Kč
0,25 l	Fanta (láhev)	29,-Kč
0,25 l	Bitter Lemon (láhev)	29,-Kč
0,25 l	Canada Dry (láhev)	29,-Kč
0,25 l	Juice černý rybíz (láhev)	29,-Kč
0,25 l	Juice višň (láhev)	29,- Kč
0,3 l	Juice Pfanner (jablko, pomeranč,multivitamin,hruška,ananas, grapefruit)	30,- Kč
0,2 l	Juice Granini	35,- Kč
0,3 l	Ice tea (Lemon,Peach)	30,- Kč
0,25 l	Red Bull	60,- Kč

Teplé nápoje:

Espresso	25,- Kč
Capucino	45,- Kč
Káva latté	45,-Kč
Káva alžírská	45,- Kč
Káva vídeňská	45,- Kč
Káva irská	60,- Kč
Čaj	25,- Kč
Čokoláda	35,- Kč
mléko	4,- Kč
svařák (červený, bílý)	45,- Kč

SPOTŘEBA - JÍDELNÍ LÍSTEK

Malé studené pokrmy

100 g Dušená šunka, okurek	110ks
100 g Maďarská klobása , okurek	550ks
150 g Utopenec	1038ks
100 g Uzený bůček, hořčice, křen, kozí rohy	236ks
100 g Domácí uzené, hořčice, křen, kozí rohy	405ks
100 g Eidam, máslo	27ks
100 g Olomoucké tvarůžky, máslo, cibule	41ks
80 g Nivové hříbečky	4ks
80 g Nakládany Hermelín	459ks
100 g Tatarský biftek, topinky 2 ks	9ks

Malé teplé předkrmy

2 ks Topinky česnekové	169ks
1 ks Napoleonská topinka. lutěnice, šunka, sýr	29ks
1 ks Topinka s vejcem a sýrem	419ks
1 ks Olomoucká topinka	95ks
150 g Domácí klobás, hořčice, křen, lutěnice	168ks
1 ks Bramborák s uzeným masem	710ks

Studené talíře

250 g Pivní talíř	12ks
500 g Sýrový talíř	19ks
500 g Nářezový talíř	1ks

Polévky

Dle denní nabídky	250ks
-------------------	-------

Sýry a bezmasá jídla

150 g Sýrový špíz, obloha	5ks
300 g Sýrový mix, obloha	1ks
100 g Smažený sýr se šunkou, obloha	100ks
120 g Smažený Hermelín plněný Herkulem. obloha	9ks
120 g Smažený Hermelín , obloha	59ks
120 g Hermelín v bramboráku, obloha	8ks
100 g Smažená Niva, obloha	6ks
100 g Smažení tvarůžky, obloha	9ks
100 g Tvarůžky se šunkou v bramboráku. obloha	19ks
100 g Uzený sýr se slaninou v bramboráku, obloha	29ks
150 g Smažené žampióny, obloha	2ks
300 g Čili fazole	5ks
200 g Gratinovaná brokolice se sýrem, obloha	0ks
100 g Tábořská omeleta s Nivou, obloha	5ks

Ryby

200 g Pstruh po mlynářsku, obloha	0ks
200 g Pstruh po třeboňsku. obloha	1ks
200 g Rybí filé na másle, obloha	79ks
200 g Rybí filé smažené, obloha	9ks

200 g	Rybí filé zapečené, obloha	7ks
200 g	Filet z lososa na grilu, obloha	9ks
200 g	Filet z lososa Neseber, obloha	0ks
200 g	Císařský steak z lososa, obloha	5ks
200 g	Smažené kalamáry, obloha	1ks

Grilované steaky z drůbeže

200 g	Kuřecí Zámecký steak	15ks
200 g	Kuřecí Dámský steak	11ks
200 g	Krůtí steak na šalvěji, obloha	10ks
200 g	Krůtí steak na roštu, obloha	29ks
200 g	Krůtí steak na rozmarýnu, obloha	19ks
200 g	Krůtí steak na slanině, obloha	111ks
200 g	Krůtí Labužnický steak	15ks
200 g	Krůtí steak Bonapart, obloha	109ks
200 g	Kuřecí Lion steak	11ks
200 g	Kuřecí Pfefer steak	11ks

Drůbeží maso

100 g	Smažená kuřecí prsa, obloha	165ks
100 g	Přírodní kuřecí prsa, obloha	165ks
100 g	Kuřecí prsa s uzeným sýrem, obloha	275ks
150 g	Krůtí kostky s brokolicí a sýrem, obloha	5ks
150 g	Pikantní smažené kuřecí nugety, obloha	55ks
150 g	Kuřecí flamedr, obloha	39ks
150 g	Kuřecí prsa v bramboráku, obloha	15ks
150 g	Kuřecí prsa na žampionech, obloha	5ks
150 g	Kuřecí prsa po staročesku, obloha	91ks
150 g	Kuřecí prsa s hermelínovou omáčkou, obloha	29ks
150 g	Smažená kapsa plněná, obloha	15ks
150 g	Plněný kuřecí řízek, obloha	15ks
150 g	Kuře Kung-pao, obloha	189ks
150 g	Kuřecí kostky Mariana, obloha	199ks
150 g	Krůtí mēšec, obloha	199ks
200 g	Kuřecí koule, obloha	125ks
300 g	Drůbeží deska, obloha	15ks

Steaky z hovězího masa

200 g	Hovězí Rychlý steak, obloha	12ks
200 g	Hovězí Kovbojský steak, obloha	15ks
200 g	Hovězí Chilli steak, obloha	12ks
200 g	Hovězí Pfeffer steak, obloha	2ks
200 g	Hovězí Bizoní biftek, obloha	2ks
300 g	Hovězí Chateaubriand steak, obloha	1ks
200 g	Biftek Klasik, obloha	0ks

Hovězí maso

100 g	Smažená svíčková, obloha	12ks
100 g	Svíčkové řezy se šunkou, obloha	15ks
200 g	Ďábelská roštěná, obloha	13ks
200 g	Roštěná na roštu, obloha	5ks

Grilované steaky z vepřového

200 g	Vepřové medailonky z panenky, obloha	12ks
200 g	Špilberkská panenka, obloha	13ks
200 g	Vepřová panenka pfeffer, obloha	13ks
200 g	Chalupářská panenka, obloha	15ks
200 g	Vepřový Kill Bill steak, obloha	11ks
200 g	Vepřový Kovbojský steak, obloha	9ks

Vepřové maso

100 g	Smažený řízek, obloha	165ks
100 g	Přírodní řízek, obloha	185ks
150 g	Smažený plněný řízek, obloha	15ks
150 g	Vepřový plátek na česneku, obloha	79ks
150 g	Vepřový plátek s Nivou, obloha	15ks
150 g	Vepřový flamendr, obloha	69ks
150 g	Vepřový plátek s tvarůžky, obloha	19ks
150 g	Guláš Rosnička, obloha	15ks
150 g	Medvědí tlapa, obloha	105ks
150 g	Hubertova panenka, obloha	25ks
150 g	Rolovaná panenka na špízu, obloha	10ks
300 g	Vepřová deska, obloha	6ks
300 g	Uzená kolena	29ks

Zapékané hrnce

200 g	Žarkoe ala Lola	1ks
200 g	Čilli hrnec	2ks
200 g	Myslivecký hrnec	5ks
200 g	Klobásový hrnec	4ks
200 g	Pikantní masový kotlík	1ks
200 g	Formanský hrnec	0ks

MEZINÁRODNÍ KUCHYNĚ

Italská

50 g	Carpaccio	7ks
200 g	Pizzailo Napolitana	25ks
200 g	Toskánské kuře	15ks
200 g	Vepřový kotlet Quttro Formaggi	5ks

Těstoviny

300 g	Pene	144ks
300 g	Fusili	24ks
250 g	Torteliny plněné krůtím masem v tomatě	68ks
250 g	Torteliny plněné krůtím masem v sýrové omáčce	699ks

Omáčky

Carbonara	5ks
Gorgonzola	15ks
Primavera	0ks
Puttanesca	0ks
Kuřecí sýrová	25ks

Mexická

150 g	Burritos	5ks
150 g	Taco classico	3ks

150 g	Fajitas, guacamole	0ks
150 g	Enchilada con pollo	5ks
200 g	Mexický špíz	1ks
200 g	Grilovaná panenka	0ks

Saláty

200 g	Rajčatový salát	65ks
200 g	Okurkový salát	14ks
200 g	Míchaný salát	149ks
200 g	Míchaný salát se šunkou a sýrem	259ks
200 g	Šopský salát	29ks
200 g	Míchaný salát s jogurtem	39ks
200 g	Řecký salát s olivami a sýrem	21ks
500 g	Obědový salát s olivami (kuřecí maso, dresing)	15ks
500 g	Obědový salát s vejcem (sýr, majonéza)	5ks

Moučníky

100 g	Horké maliny se šlehačkou	15ks
2 ks	Palačinky s lesními malinami	19ks
2 ks	Palačinky se zmrzlinou	12ks
1 ks	Banán se zmrzlinou a šlehačkou	28ks

Přílohy

200 g	Vařené brambory m.m.	423ks
150 g	Opékané brambory	323ks
150 g	Americké brambory	127ks
150 g	Selské brambory	121ks
150 g	Šťouchané brambory	27ks
150 g	Petrželové brambory, smetana, česnek	22ks
150 g	Hranolky	323ks
3 ks	Bramboráčky	23ks
200 g	Bramborová kaše se sýrem	5ks
100 g	Špenátové listy se smetanou	0ks
50 g	Taco	0ks
50 g	Smetanový křen	0ks
50 g	Guacamole	0ks
1 ks	Tortila	1ks
1 ks	Pečivo	29ks

Nápojový lístek

<u>Pivo:</u>		
	Budvar 12°	82 sudů
	Černé pivo Budvar 12°	62 sudů
<u>Lahvová piva</u>		
0,33 l	Heineken	5 lahví
0,33 l	Desperádo	9 lahví
0,33 l	Corona	7 lahví
0,33 l	Nealko pivo	35 lahví
<u>Aperitiv:</u>		
	Martini (bianco,rosso,dry,bitter)	6 lahví
	Porto červené	1 láhev
	Campari	1 láhev
<u>Vína sudová červená:</u>		
	Svatovavřínecké	23 lahví
<u>Vína sudová bílá :</u>		
0,5 l	Vlašský Ryzlink	51 lahví
<u>Sekt:</u>		
	Bohemia Demi	1 láhev
	Bohemia Brut	1 láhev
<u>Kořalka:</u>		
	Becherovka	4 láhve
	Fernet	3 láhve
	Slivovice	1 láhev
	Rum tuzemský	23 lahví
	Calvados Jean Loret	0 lahví
	Absinth	8 lahví
	Griotka	13 lahví
	Vaječný koňak	5 lahví
<u>Rum:</u>		
	Capt. Morgan Spised Gold	5 lahví
	Capt. Morgan Spised Black	0 lahví
	Baaccardi	0, 5 lahví
<u>Vodka:</u>		
	Finská	0, 5 lahví
	Absolut	4 láhve
	Smirnoff	4 láhve
<u>Gin:</u>		
	Beefeater	25 lahví
	Gordon's	0 láhve
	Seagrem's	0,15 láhve

Tequila a Mezcala:

Olmecca (silver-gold)	3 láhve
Mezcal Gusano Rojo	2 láhve

Likéry:

Amaretto	0,15 láhve
Malibu	0,45 láhve
Bailey's	5 lahví
Jagermeister	5,15 lahví
Berentzen	25 lahvi
Medovina	4 láhve
Southern Comfort	0 lahví
Curacao	0,5 lahví

Cognac:

Remy Martin V. S. O. P.	5 lahví
Remy Martin V.S.	1 láhev
Hennessy V.S.O.P.	0 lahví
Hennessy V.S.	0 lahví
Armagnac	0 lahví
Metaxa	0 lahví

Irisch Whiskey:

Jameson	6 lahví
Jameson 1780 12 let	0 lahví
Kilbeggan	0 lahvi
Black Bush	0,5 lahví
Buschmills	0 lahvi
Buschmills Malt 10 let	0 lahvi
Tulamore Dew	0 lahvi

Whisky & Bourbon:

Ballantines	1 láhev
Ballantines 12 let	0 lahvi
Johny Walker red	0 lahvi
Johny Walker black 12 let	0 lahvi
Chivas	0 lahvi
Four Roses	3 láhve
Jack Daniels	2 láhve
Jim Beam	1 láhev
Medley's	0 lahvi
Wild Turkey	0,15 lahvi
Famous Grouse	0,5 lahvi
Black-White	0 lahvi
Grant's	0 lahvi
Smugler	0 lahvi

Nealko: 2 litrové láhve

Pepsi Cola	129 lahví
Pepsi Light	219 lahví
7-UP	299 lahví
Tonic	29 lahví
Soda	295 lahví
Mattoni	25 lahví
Aquila neperlivá	25 lahví
Fanta	239 lahví
Bitter Lemon	29 lahví
Canada Dry	6 lahví
Juice černý rybíz	120 lahví
Juice višeň	36 lahví
Juice Pfanner (jablko, pomeranč,multivitamin,hruška,ananas, grapefruit)	36 lahví
Juice Granini	7 lahví
Ice tea (Lemon,Peach)	8 lahví
Red Bull	32 lahví

Teplé nápoje:

Espresso	226 šálků
Capucino	36 šálků
Káva latté	56 šálků
Káva alžírská	34 šálků
Káva vídeňská	45 šálků
Káva irská	6 šálků
Čaj	632 šálků
Čokoláda	24 šálků
mléko	0 šálků
svařák (červený, bílý)	27 šálků

Postup při vyřizování stížnosti je tento:

Při písemné stížnosti je postup v zásadě stejný jako při vyřizování stížností ústní. Přesto je nutné vzít v potaz určitá hlediska.

1. Rychlá odpověď do dvou dnů.
2. Uspokojivá odpověď během týdnů.

Nelze-li stížnost řešit okamžitě je důležité, aby host i přesto z hotelu obdržel promptní odpověď.

V některých situacích patrně může být nejlepším řešením na písemnou stížnost odpovědět ústně. Platí zde první čtyři rady pro vypořádání stížnosti ústní:

1. Poděkovat.
2. Vysvětlit, proč si stížnosti vážíte.
3. Omluvit se za chybu.
4. Slib, že se s tím okamžitě něco udělá.
5. Pokud dopis neobsahuje potřebné formace, požádat o ně.

Při písemné odpovědi, je nutné zákazníkovi odepsat osobně do dvou dnů. Měla by obsahovat nejméně následující hlavní body:

1. Sdělení, že je pro podnik důležitý.
2. Poděkování za stížnost.
3. Vysvětlení, proč si stížnosti vážíte.
4. Uznání jeho práva stěžovat si.
5. Omluvu.
6. Ujistění o promptním řešení.

Konečná odpověď by měla být dána co nejrychleji, nejdéle do dvou týdnů.

Dopis od zákazníka

V posledních letech, když jsme byli v Praze, jsme po každé s kamarády navštívili Vaši Restauraci U Hadaře, jíst každou sobotu u Vás byla pro nás pocta a potěšení. Dobrá, ale tím končím s chválou a začínám s tím proč Vám vlastně tento dopis píši. Nehorázné bylo už jen to, že jsme ve Vaší restauraci na obsluhu čekali poněkud dlouho, celých 15 minut, což je myslím, na čtyř hvězdičkovou restauraci, až moc. Poté nám číšník přinesl jídelní lístek, objednali jsme si jako vždy uzená kolena za 160 Kč. Za prvé se kolena nedají srovnat s koleny, která jsme dostávali v minulosti, ale to bych i přešel, ale to že nám číšník naučtoval o 130 Kč více, to už ne. Za 2 Kolena (2x160) a 7 piv (7x28,50) jsme měli zaplatit 650 Kč. Na mou otázku, jak k této nehorázné sumě došel odpověděl, že rozdíl je cena chleba. Myslím, že žádat 130 Kč za asi 10-12 krajíců chleba je trochu drzost. Poté se začal obhajovat tím, že se cena piva změnila. Ne, že by tento příběh byl v dnešní době něco zvláštního, ale to stačí k tomu, že se v budoucnu obejdeme bez Vašich kolen a Vaší restaurace. Otázka jenom je: jak daleko od centrum města musíme hledat restaurace, abychom našli korektní pohostinství?

S pozdravem Martin z Plzně

„Úkol v oblasti obchodu“

Pomůcky: papír, pero, stopky, počítač a internet, (tiskárnu)

Instrukce:

- Nejprve se terapeut klienta zeptá, jak se ten den cítí a zda není něco nového od minulého setkání, domluví si délku setkání.
- „Dnes zkusíme jeden praktický úkol, na kterém si budete moci ověřit některé Vaše pracovní dovednosti“.
- „Při provádění úkolu budu měřit čas, to je jen pro naši představu, jak dlouho jste činnost prováděl.“ Na první návrh máte 30 minut“.
- „V průběhu Vaší práce si možná budu dělat poznámky, když mě napadne něco, co by mohlo být pro naši další práci užitečné, pokud s tím budete souhlasit“.
- „Až úkol dokončíte, ještě si o něm společně budeme povídat“.
- „Máte nějaké otázky“?
- „Můžeme začít“?

A)

- „Když by jste pracoval/a jako prodavač/ka v obchodě, je možné, že byste dělal/a tuto práci“.
- Terapeut klientovi řekne: „Zde je počítač, který budete potřebovat ke své práci a předá klientovi dopis od zákazníka s napsanými instrukcemi. Poté terapeut řekne: „Pokud nemáte žádné otázky, můžete začít a terapeut zapne stopky“.

Odpovědi na případné otázky pro terapeuta, pokud se na ně klient zeptá:

Kde to mám hledat? www.vodafone.cz – nabídka telefonů,
www.katalogmobilu.cz - porovnání telefonů

Pro terapeuta: Správná odpověď je Sony Ericsson K750i, tarif Nabito 600, cena 1577Kč.

Praktický úkol: „Úkol v oblasti obchodu“.

Jméno klienta:

Jméno terapeuta:

Datum:

Čas:

A)

Co sledujeme:

schopnost odhadu, organizaci práce

klientovi priority

schopnost činit rozhodnutí

schopnost pracovat samostatně

schopnost koncentrace, pozornost, soustředění

improvizaci

umět vycítit přání a potřeby žadatele

schopnost získat informace, které potřebuji

přijetí zodpovědnosti

Dobrý den,

jsem klientem VODAFONE, a rád bych si ve Vaší prodejně koupil nějaký telefon, ale nevím jaký je pro mě ten nejlepší. Proto Vám píši a žádám o pomoc.

Rád bych, aby můj nový telefon měl MP3, kalendář, přehrávání videa, stopky, budík, USB, Bluetooth, poznámky, obrázky na displej, upomínky, Java, hry, přehrávání audia, kalkulačku, podporu Java TM pro stahování her a aplikací, FM rádio, infraport, Li-Pol 900 mAh, a hlavně, aby měl vestavěný fotoaparát (integrováný, 2 Mpx) a také, aby byl lehký cca do 105g. Nemusí mít výměnné kryty, business e-mail plus, přídatný fotoaparát, fax, převodník měn a EDGE.

Nemám momentálně žádný tarif, ale uvažuji o něm. Na Vámi vybraný telefon bych si tedy rád vzal i nějaký tarif, při kterém budu platit maximálně 900 Kč/měsíc, máte prosím nějaký takový v nabídce? Pokud ano, rád bych věděl cenu za minutu hovoru, cenu za sms, volné minuty nebo sms a v neposlední řadě cenu Vámi vybraného telefonu spolu s tarifem dohromady.

Rozmýšlím se mezi těmito typy telefonů- líbí se mi podle vzhledu, ale jinak o nich nic nevím.

Nokia 6288
Sony Ericsson K750i
Nokia 5500 Sport
Sony Ericsson K800i
Nokia 6131

Děkuji Vám velice za vyřízení a za Vámi nalezené informace.

S pozdravem Váš zákazník Karel Valouch

(pozn. po nalezení všech potřebných informací vytištěný či Vámi napsaný papír předejte terapeutovi nebo jej nechte uložený v počítači pod názvem „Karel Valouch“)