

Seznam příloh

Příloha č. 1: Ukázka praktického cvičení podle Solovské (2013) na téma *Zaměstnání*.

Příloha č. 2: Komunikační zásady s člověkem s mentálním postižením podle Michalíka (2011).

Příloha č. 3: Zpracování metody časového snímku dne pro pracovní pozici konzultanta.

Příloha č. 4: Zpracování metody časového snímku dne pro pracovní pozici osobního asistenta.

Příloha č. 5: Osnova otázek pro rozhovory.

Příloha č. 1: Ukázka praktického cvičení podle Solovské (2013) na téma Zaměstnání.

Solovská, V.: *Rozvoj dovedností dospělých lidí s mentálním postižením*. Praha: Portál, 2013 (s. 184).

Praktické cvičení na téma *Různá zaměstnání*

Úvod:

Klient se seznámí s různými druhy zaměstnání, uvědomí si, jaká zaměstnání vykonávají lidé v jeho bezprostředním okolí. Prostřednictvím pantomimy bude různá zaměstnání předvádět nebo naopak hádat, jaké povolání mu předvádí druhý člověk.

Požadované schopnosti:

- Představitost
- Schopnost uvědomit si nejdůležitější charakteristiku a předvést ji.

Pomůcky:

- Obrázky, fotografie nebo pexeso znázorňující různá povolání.
- Různé předměty a oblečení využitelné jako rekvizity.
- Schopnost porozumět obsahu obrázku nebo fotografie.

Postup:

1. Povídejte si s klientem o tom, jakou práci vykonávají jeho blízcí. Ptejte se ho také na detaily jejich zaměstnání, např. jaké pomůcky či pracovní nástroje při práci využívají, kde pracují, jestli klient rozumí tomu, co je náplní jejich práce. Případné nejasnosti mu objasněte.
2. Pokuste se v obrázcích či fotografiích najít ta zaměstnání, která odpovídají bodu 1. Můžete takové obrázky také sami vyrobit.
3. Nechte klienta vybrat tři obrázky. Povídejte si o znázorněných povoláních stejně jako v bodu 1.
4. Vyzvěte ho, aby vám jedno ze tří vybraných povolání předvedl. Může k tomu využít různé rekvizity a oblečení. Počítejte s tím, že může předvést jen jeden pohyb, ale také rozehrát dlouhou scénku. Nedávejte mu žádná omezení a nechte ho také mluvit a používat různé zvuky. Pokuste se uhodnout předváděné zaměstnání, jakmile se vám to podaří, předvedte mu, jak byste ho zahráli vy.
5. Rozšiřujte postupně repertoár přehrávaných zaměstnání. Vycházejte nejprve z obrázku, které máte k dispozici, později nechte volbu na fantazii klienta. Role herce a hádajícího střídejte.
6. Vysvětlete klientovi, v čem spočívá podporované zaměstnávání či chráněné pracovní místo.

Možné variace aktivity:

Abyste klientovi přiblížili různá zaměstnání ve skutečnosti, pokuste se domluvit s lidmi z jeho okolí, zda byste je mohli na pracovišti navštívit.

Praktické cvičení na téma *Jak najít zaměstnání?*

Úvod:

Klient se seznámí s možnostmi, kde může hledat nabídku zaměstnání, a naučí se, jak se v těchto nabídkách orientovat.

Požadované schopnosti:

- Schopnost logického myšlení.

Pomůcky:

- Inzertní časopisy.
- Letáky pracovních agentur.
- Internet.
- Materiály úřadu práce.

Postup:

1. Pokud je klient zaměstnán, zeptejte se ho, jak si práci našel, zda je někdo, kdo mu s tím pomáhal. Pokud zaměstnán není, ptejte se, zda ví, jak by zaměstnání mohl najít a na koho by se mohl obrátit. Pravděpodobně bude třeba mu s tím pomoci, je proto vhodné být předem připraven a zjistit dostupné zdroje v místě bydliště.
2. Vyberte si nejprve jeden zdroj poskytující informace o nabídce zaměstnání. Vysvětlete klientovi, jak se v něm orientovat (pokud umí číst), objasněte mu, co obvykle obsahují vstupní požadavky (dosažené vzdělání, praxe, specifické dovednosti...) a také co nabízí zaměstnavatel (mzda, typ úvazku či pracovní smlouvy), upozorněte ho na rizikové typy nabídek. K objasňování pojmů můžete využít informační brožury vydávané úřady práce, ministerstvem práce a sociálních věcí. Obdobné materiály, určené zejména pro budoucí absolventy, bývají volně dostupné také na studijních odděleních vysokých škol.
3. Postupně klienta seznamujte s dalšími informačními zdroji.
4. Upozorněte ho na existenci agentur pro podporované zaměstnávání a sociální rehabilitaci, které se zaměřují na spolupráci s lidmi znevýhodněnými na otevřeném trhu práce.

Příloha č. 2: Komunikační zásady s člověkem s mentálním postižením podle Michalíka (2011).

MICHALÍK, J. a kol.: *Zdravotní postižení a pomáhající profese*. Praha: Portál, 2011 (s. 135).

Přístup v rozvíjení vzájemné komunikace:

- Chovejte se k lidem s postižením adekvátně jejich věku.
- Pokud máte pocit, že člověk s mentálním postižením potřebuje vaši podporu, můžete ji nabídnout, ale počkejte, až bude váš návrh přijat. Nezačínejte „velet“ a dělat za něj všechno sami.
- Pamatujte, že ne všichni lidé s mentálním postižením mají nutně velké potíže v komunikaci, a ne všichni lidé, kteří v komunikaci problém mají, mají zároveň mentální postižení.
- Naladění: Věnujte čas vytvoření bezpečné atmosféry a budování důvěry.
- Aktivně naslouchejte, nechte partnera povídat bez přerušování, udržujte přiměřeně oční kontakt, dejte najevo svůj zájem a ochotu komunikovat.
- Pokud jste přestali partnerovi rozumět, pokud je jeho sdělení velmi dlouhé nebo rychlé, přerušujte jej citlivě (zopakováním toho, čemu jste rozuměli).
- Mluvte tváří v tvář, pomalu a zřetelně a konkrétně, nepoužívejte složitá a příliš abstraktní slova, cizí slova, květnatá souvětí.
- Nedávejte mnoho informací najednou.
- Využívejte nejprve otevřených otázek. V případě, že vám partner nerozumí, můžete mu nabídnout výběr z několika možností.
- Dejte vždy dostatek času na odpověď, nebojte se ticha.
- Ověřujte si v průběhu rozhovoru, jak vám bylo rozuměno.
- Pokud partnerovi nerozumíte, zeptejte se znovu. Pokud stále nerozumíte, žádejte vysvětlení jiným způsobem.
- Když upadá pozornost partnera, přerušte rozhovor nebo ukončete domlouvání stručným shrnutím doposud řečeného.
- Ptejte se lidí v okolí člověka s postižením, kdy se komunikace daří, jak s ním komunikují oni.
- Pro zaměření pozornosti či zklidnění používejte dotek, pohlazení rukou atd.
- Vysílejte jasné signály, když odcházíte, ukončujete konverzaci... Pokud se typ komunikace opakuje, je vhodné jejich počátky a ukončení „ritualizovat“.

Vhodné způsoby navázání kontaktu:

- Projevení zájmu.
- Všímejte si neverbálních projevů vašeho partnera.
- Pojmenujte to, co podle vás váš partner dělá, cítí, myslí.
- Přijměte a rozvíjejte sdělení, téma vašeho partnera.
- Ptejte se na to, co je pro tázaného zajímavé. Využívejte otevřených otázek.
- Nebojte se konstruktivní kritiky. Pokud kritizujete, kritizujte aktuální chování, a nikoliv osobu.
- Nepředpokládejte automatické přenesení dovedností z jedné oblasti do druhé, i když jsou si v mnohém podobné.
- Chvalte za jakýkoliv pokrok i za snahu, oceňujte zapálení a chuť. Chvalte vždy konkrétně a adresně, aby bylo jasné, za co je člověk chválen.

Příloha č. 3: Zpracování metody časového snímku dne pro pracovní pozici konzultanta.

Časový snímek dne-konzultant ve službě Podpora samostatnosti (*sociální služba: sociální rehabilitace*).

Pondělí:

09:00-10:15 Individuální nácvik s klientem A v jeho domácnosti (péče o domácnost, bezpečnost při vaření), základní sociální poradenství (klient by měl zájem o službu osobní asistence)

10:15-10:45 Cesta od klienta do kanceláře Fosy

10:45-11:00 Předávání informací s vedoucím služby (organizační domluva)

11:00-12:00 Zápisy do dokumentace z předešlého nácviku, vyřizování elektronické pošty, metodická příprava na nácvik s klientem mimo domácnost

12:00-12:30 Přestávka na oběd

12:30-13:15 Cesta za klientem B

13:15-14:30 Individuální nácvik dovedností s klientem B v jeho domácnosti a v obchodě s potravinami (jak zacházet s penězi a jak nakupovat)

14:30-15:15 Cesta zpět do kanceláře Fosy

15:15-15:30 Organizace dalšího pracovního dne, zápisy do diáře

15:30-17:00 Zápisy do dokumentace klientů, příprava a pročitání individuálního plánu uživatele na následující den, domlouvání se s asistentem kvůli doprovodu klienta na nácvik orientace do kanceláře Fosy.

Pondělní pracovní den konzultanta:

- **přímá práce** (osobní práce s klientem, např. nácviky, metodické programy, sestavování a práce na individuálních plánech klientů) ...210 minut
- **nepřímá práce** (práce v zájmu klienta, ale bez jeho přítomnosti, např. předávání informací ohledně klienta s ostatními pracovníky, vytváření pomůcek, porady ke konkrétním uživatelům, cesty za klientem apod.) ...150 minut
- **ostatní práce** (např. domlouvání se s kolegy ohledně organizace služby, tvorba metodik, porady, zápisy z porady, vzdělávání pracovníka apod.) ...90 minut
- celkem 7,5 hodin

Pondělní den konzultanta probíhal běžně a bez problémů. Konzultant s prvním klientem pracuje již delší dobu a oba jsou tedy na sebe zvyklí a spolupracovali bez potíží. Velmi pozitivně hodnotím citlivé vedení klienta tak, aby neměl pocit, že ho konzultant k něčemu tlačí. Klient dostává od konzultanta prostor a čas. Nácvik probíhal v atmosféře respektu ke klientovým potřebám, v jeho tempu a ve formě vhodné komunikace tak, aby se klient necítil pod nátlakem, ale aby zároveň byl nácvik prováděn systematicky a efektně. Následná práce v kanceláři už byla v rychlejším a hektičtějšímu tempu z důvodu vyřízení administrativních věcí v časové tísně kvůli dalšímu odpolednímu nácviku. I přes hektičnost byla ale činnost konzultanta dobře zorganizovaná a bylo znát, že pracovník je zkušený a orientuje se rychle v administrativě. Nácvik s dalším klientem probíhal částečně v jeho domácnosti a v obchodě. S tímto klientem spolupracoval konzultant také ve velmi dobré atmosféře, avšak musel ho více motivovat a vést k větší samostatnosti, protože klient má obavy a stres z lidí v obchodě a

špatně se orientuje v prostorách, kde se nachází více lidí. I přes počáteční stres ze strany klienta, konzultant vhodnou komunikací a svou přítomností dokázal psychické napětí klienta z části odbourat. Zde se ukazuje, jak je nezbytné uplatňovat skutečně individuální přístup ke každému klientovi zvlášť. Jen takto a za pomoci dalších technik či metod práce je možná změna a spolupráce v nácvicích dovedností. Po skončení nácviku dále pokračovala opět administrativní činnost konzultanta v kanceláři až do skončení pracovní doby, opět bez komplikací či změn v pracovním plánu. Celý pracovní den konzultanta hodnotím jako velmi dobře organizačně zvládnutý a velmi se mi líbil přístup a způsob práce s klientem.

Středa:

09:00-09:45 Organizační činnost v kanceláři Fosy (metodická příprava na individuální nácvik dovedností s klientem, vyřizování elektronické pošty, příprava smlouvy pro nového klienta ve službě Sociální rehabilitace a příprava na pohovor s tímto klientem a jeho matkou)

09:45-10:15 Cesta za uživatelem A

10:15-11:15 Individuální nácvik dovedností v domácnosti a blízkém okolí uživatele A (nácvik cestování)

11:15-11:30 Krátké shrnutí a zhodnocení proběhlého nácviku s uživatelem A

11:30-12:00 Cesta zpět do kanceláře Fosy

12:00-12:30 Předávání informací mezi pracovníky (domlouvání s vedoucí služby ohledně změn v individuálním plánu klienta, návrh zlepšení průběhu individuálního nácviku pro konkrétního uživatele, metodická a organizační příprava na skupinový program Tématické odpoledne pro celkem 7 klientů ve službě Podpora samostatnosti, včetně organizace doprovodů těchto klientů do kanceláře Fosy a poté zpět na pomoci asistentů)

12:30-13:00 Přestávka na oběd

13:00-14:30 Porada konzultantů v sociální rehabilitaci a vedoucí služby, přítomnost asistentů je někdy také nutná, ale ne vždy

14:30-15:00 Cesta za uživatelem služby

15:00-16:00 Individuální nácvik dovedností s klientem B v jeho domácnosti (jak se postarat o svou domácnost), krátké sociální poradenství ohledně možnosti trávení volného času se svými vrstevníky a možnosti nabízených kurzů jiných organizací)

16:00-16:30 Cesta zpět do Fosy

16:30-17:30 Zápisy z individuálních nácviků, organizace příštího dne, vyřizování elektronické pošty a zápis z odpolední porady.

Středeční pracovní den konzultanta:

- **přímá práce** ...135 minut
- **nepřímá práce** ...285 minut
- **ostatní práce** ...60 minut
- celkem 8 hodin

Středa začala pro konzultanta administrativní činností v kanceláři. Opět pozitivně hodnotím jeho organizované a systematické jednání při plnění poměrně velkého množství administrativních úkonů. Konzultant nejdříve vyřídil záležitosti, které byly akutní a čekaly ho v následujícím dnu (příprava smlouvy pro nového klienta a příprava úvodního a informačního rozhovoru s ním spojená). Vyřizování elektronické pošty se nestihlo a bylo tedy vyřízeno až v závěru dne. Dopolední nácvik

s klientem probíhal opět částečně v jeho domácnosti a venku. S tímto klientem pracuje konzultant již dlouho, jak bylo poznat z jejich vzájemné a přátelské komunikace. Líbilo se mi, že konzultant procvičil pomocí komunikace a různých pomůcek s klientem jeho dosavadní pokrok, tím klient získal sebevědomí a oživil si již nabyté zkušenosti, a dále se pak snáze navazovalo na samotný nácvik. Po nácviku se konzultant vracel do kanceláře Fosu, kde ho čekalo opět dost administrativních a organizačních záležitostí, jako např. řešení s kolegy ohledně individuálního plánu jednoho klienta (pokusit se o změnu v plánu z důvodu větší motivace klienta, který byl delší dobu nemocný, a tak se nácviky musely přerušit, čímž došlo k jakési stagnaci celého procesu a cílů stanovených v individuálním plánu klienta). Konzultant si dále krátce shrnul svůj program skupinového nácviku dovedností tzv. *Tématické odpoledne*, a připravil si na jednu hromádku všechny podklady a zápisky k tomu určené. Po polední přestávce následovala týdenní porada konzultantů za přítomnosti a vedení vedoucího ve službě Podpora samostatnosti. Řešily se témata jako např. příprava skupinového programu Týden samostatnosti, který je organizačně velmi náročný, připomínky konzultantů v oblasti práce s klienty, zástupy a organizace služby, blížící se supervize a plnění plánů pro vzdělávání a jiné. Po poradě následoval další nácvik dovedností s klientem v jeho domácnosti. Trénovala se sebeobsluha při běžných denních úkonech v domácnosti a také zásady bezpečnosti např. při vaření či manipulaci s elektrickými přístroji. Sociální poradenství, které proběhlo v závěru nácviku, spočívalo v následku klientových přání a společného řešení těchto jeho potřeb k uskutečnění a realizaci. Klient měl přání trávit svůj volný čas nějakou aktivitou, která by ho bavila a chtěl být mezi svými vrstevníky nebo mít svého osobního asistenta a s jeho pomocí např. navštěvovat kulturní akce či chodit na procházky se svým psem. Konzultant navrhl možné řešení a nápady, s tím, že další týden se domluví konkrétněji podle toho, k jaké činnosti a variantě trávení volného času se klient přikloní. Podle toho, jak se rozmyslí, bude dále konzultant postupovat. V tomto bodě mě trochu překvapilo, že si konzultant ohledně domluvy nic nepoznamenal. I kdyby si byl jistý, že nezapomene, myslím, že by bylo lepší, aby si poznámku udělal. I pro klienta by to mohlo být vyjádřením konzultantovi spolehlivosti, pečlivosti a zájmu. Po nácviku následovala opět administrativní práce v kanceláři až do skončení pracovní doby. Konzultant musel dohánět činnosti z dopoledne, takže pracoval velmi rychle, avšak pečlivě. Nejvíce času věnoval zápisu z odpolední porady. I tento pracovní den konzultanta hodnotím jako velmi dobře organizačně zvládnutý i přesto, že byl skutečně povinnostmi plně nabitý. Z tohoto důvodu pracoval konzultant přesčas o 30 minut, aby zvládl vše potřebné.

Pátek:

09:00-10:00 Individuální plánování průběhu služby v kanceláři Fosu s klientem A (vyhodnocování plnění individuálního plánu)

10:00-10:15 Doprovod klienta A domů (výjimečně doprovází konzultant, tento doprovod byl poskytnut konzultantem z důvodu blízkosti kanceláře Fosu)

10:15-10:30 Cesta zpět do kanceláře Fosu

10:30-12:30 Informační schůzka s novým klientem (vysvětlení obsahu smlouvy, představa o klientových cílech, seznámení s individuálním plánem...), základní sociální poradenství o doplňkových a souvisejících službách ve spřátelených organizacích - vzdělávacích i volnočasových

12:30-13:00 Přestávka na oběd

13:00-14:00 Příprava prostor kanceláře Fosu (zasedací místnost) pro odpolední skupinový program *Tématické odpoledne* na téma „*Jak si povídat se známými lidmi*“ (vždy jednou za měsíc je tento skupinový nácvik dovedností povinný)

14:00-15:30 Skupinový nácvik dovedností na téma „*Jak si povídat se známými lidmi*“

15:30-16:15 Rozloučení se s klienty a úklid zasedací místnosti po skupinovém programu

16:15-16:45 Zápis ze skupinového programu

16:45-17:15 Zápis týdenních pracovních činností do systému e-Quip.

Páteční pracovní den konzultanta:

- **přímá práce** ...285 minut
- **nepřímá práce** ...105 minut
- **ostatní práce** ...75 minut
- celkem 7,75 hodin

Páteční den konzultanta tentokrát začal v kanceláři prací na individuálním plánu s klientem. Tento klient má špatnou orientaci a nemůže cestovat sám, a tak ho do Fosy doprovodila jeho maminka, která pak dále pokračovala do zaměstnání. Bylo předem s konzultantem domluveno, že klienta výjimečně doprovodí zpět domů on, a to i z důvodu, že tento klient bydlí velmi blízko kanceláře Fosy, tudíž nejde o velkou časovou ztrátu pro konzultanta. Jinak tyto doprovody běžně vykonávají asistenti. Konzultant shrnul cíle v individuálním plánu a poté společně s klientem vyhodnocovali tyto cíle, respektive jejich naplnění či nenaplnění. V případě nenaplnění jednoho konkrétního cíle probírali, jak tohoto cíle dále dosáhnout. Konzultant navrhl řešení v úpravě dosavadního nenaplněného cíle a rozdělení na menší kroky k jeho snazšímu dosažení, což klient uvítal. Tento krok hodnotím jako velmi vhodný z důvodu větší motivace klienta k dosahování vytyčených cílů, které pro něj mohou být někdy náročnější a tím pádem i stresující. Ne vždy klient totiž přiznává, že jím stanovené cíle jsou pro jeho možnosti dosažitelné nebo má v začátku sestavování plánu naopak cíle neúměrně vysoké k jeho možnostem a dovednostem. Je tedy na konzultantovi toto hodnotit a vhodně uzpůsobit v individuálním plánu tak, aby byly stanovené cíle pro klienta v rámci jeho možností a aby pro něj případné neúspěchy nebyly demotivující. Konzultant podle domluvy doprovodil klienta domů a po návratu se do kanceláře Fosy ho čekala informační schůzka s novým klientem. Práce se týkala uvítání klienta, představení společnosti Fosa, o.p.s., seznámení klienta se službami a možnostmi, které tyto služby nabízí, vysvětlení obsahu smlouvy, vysvětlení postupů, jak se sestavuje individuální plán a proč je důležitý, nastínění metod práce při nácvicích dovednostech, rozhovor o klientových představách a přáních apod. Pozitivně hodnotím konzultantův přístup k novému klientovi. Konzultant vystupoval jako příjemný, přátelský a profesionální. I zde byly patrné jeho zkušenosti, především v celkové komunikaci s klienty a v jeho širokém rozlehu, co se sociálního poradenství týká. Po informační schůzce měl konzultant polední přestávku na oběd. Po polední přestávce následovala příprava zasedací místnosti v kanceláři Fosy ke skupinovému programu s klienty (tzv. Tématické odpoledne). S přípravou pomáhal další konzultant a jeden asistent. Konzultant s pomocníky připravili místa k sezení, malé občerstvení a pomůcky nutné k programu (tabuli, psací potřeby, různé tématické předměty, fotky, obrázky a jiné např. k vysvětlení nebo ke hraní scének). Programu se účastnilo celkem 7 klientů, které běžně na program doprovází a popř. i zpět domů asistenti (ne osobní asistenti ze služby Osobní asistence, ale asistenti ze služby podpora samostatnosti) nebo dobrovolníci. Tyto doprovody byly předem zorganizované a domluvené s konzultantem i klienty. Program začal s lehkým zpožděním kvůli udržení jednoho klienta. Nejdříve konzultant (vedl celý program) přivítal klienty a nabídl jim místo k sezení. Následovalo krátké organizační a informační sdělení (občerstvení, toalety...), a poté mohl program začít. Celý skupinový program se nesl v duchu debaty, spolupráce, komunikace a sdílení pocitů. Jde o vzdělávací program zábavným a praktickým způsobem. Po skončení programu následovalo rozloučení a poděkování za účast a pozornost. Když klienti odešli (za pomoci doprovodu asistentů či dobrovolníků), konzultant uklidil zasedací místnost a v závěru svého pracovního dne chtěl ještě stihnout nezbytnou administrativní činnost. Provedl tedy zápis ze skupinového nácviku a zapsal své zbývající a dosud nezapsané pracovní aktivity do systému e-Quip. Nakonec zkontroloval diář s plánem na příští týden (práce s diářem) a zhruba si rozplánoval a zorganizoval příští pracovní týden. Průběh a vedení skupinového nácviku konzultantem hodnotím jako velmi zdařilý a skutečně profesionální. Konzultant dává klientům prostor a čas, zároveň vede a poskytuje podporu v jejich osobních cílech. Také citlivě reaguje na jejich připomínky a klade důraz na srozumitelnost celého nácviku. Podle mého názoru celou aktivitu zvládl výborně z profesionálního i lidského hlediska. Je velmi těžké vést skupinový nácvik pro lidi s mentálním postižením tak, aby je bavil a byl jim v praktickém životě užitečný. Jako další plus na skupinovém programu hodnotím, jak konzultant zvládl zasadit celý nácvik do určitého tématu, které mělo předem jasný koncept a organizační strukturu, takže nácvik nebyl chaotický, nejistý či jinými podobnými prvky negativně ovlivněný. Všimla jsem si i velmi pozitivního přijetí celého průběhu programu ze strany klientů, kteří se podle jejich slov na program těšili. Celkově nácvik hodnotím jako kvalitně a profesionálně zvládnutý. Zvlášť se mi líbilo spojení vzdělávací části s tou praktickou a zábavnou. V tomto programu pro klienty vidím velký přínos.

Příloha č. 4: Zpracování metody časového snímku dne pro pracovní pozici osobního asistenta.

Časový snímek dne-osobní asistent ve službě Osobní asistence (*sociální služba: osobní asistence*).

Pondělí:

07:45-08:30 Doprovod klienta z jeho domova do zaměstnání (chráněné dílny)

08:30-09:00 Cesta do kanceláře Fosy

09:00-09:15 Čekání na domluvu s konzultantem, příprava diáře na organizaci směn

09:15-09:45 Organizační domluva s konzultantem ohledně směn (zástup za nemocnou osobní asistentku)

15:30-16:00 Cesta za klientem do zaměstnání

16:00-16:45 Doprovod klienta ze zaměstnání domů

16:45-17:00 Asistence klientovi při příchodu domů (pomoc se zouváním a odstrojením)

Pondělní pracovní den osobního asistenta:

- **přímá práce** (osobní práce s klientem, např. pomoc a podpora při každodenních úkonech klienta, doprovody, pomoc v domácnosti nebo s hygienou, podpora při trávení volného času) ...105 minut
- **nepřímá práce** (jde např. o předávání informací/schůzky s konzultantem či vedoucí služby kvůli uživateli, zápisy, přejezdy mezi klienty, přípravy na asistence) ...75 minut
- **ostatní práce** (porady, vzdělávání, schůzky s konzultantem či vedoucí služby např. kvůli sestavování rozvrhu směn či hodnocení práce asistenta, vyplnění výkazu práce) ...0 minut
- celkem ...3 hodiny

První den v pracovním týdnu zahájil osobní asistent svoji práci doprovodem klienta z jeho domova do zaměstnání. Asistence probíhala bez problémů a komplikací. Zdálo se, že klient cestu znal a cestoval asi takto velmi často. Asistent si klientem přátelsky povídal a bylo zřejmé, že spolupracují už delší dobu, že se dobře znají a mají k sobě důvěru. I přes komunikaci si klient všiml dění okolo sebe a na přechodu se vždy zastavil na červenou nebo se rozhlédl. Tyto momenty bezpečnosti asistent pečlivě hlídal a nijak nezasahoval do jednání klienta. Nechal mu důvěru v jeho schopnosti. Velmi pozitivně hodnotím tuto jejich spolupráci a domnívám se, že je to výsledek jejich dlouhodobé práce, zkušeností a toho, že se dobře oba dva znají. Po doprovodu klienta jel asistent do kanceláře Fosy, aby se domluvil s konzultantem (konzultantem ve službě Osobní asistence, ne ve službě Podpora samostatnosti). Osobní asistent se se svým nadřízeným (konzultantem) domlouval na pracovním plánu pro příští týden. Z důvodu nemoci některých osobních asistentů byl asistent požádán o převzetí dvou asistencí navíc. Společně se nad diářem domluvili a zapsali změny v plánu a rozpisu směn. Jejich vzájemná komunikace probíhala v atmosféře dobrých vztahů a působila na mě velmi přátelsky. Osobní asistent byl ochotný vzít směny navíc bez problému. Odpoledne jel osobní asistent pro téhož klienta do zaměstnání, aby ho doprovodil domů. Při příchodu do domácnosti klienta mu asistent pomohl s odstrojením, kvůli jeho špatné pohyblivosti. Dále už se o klienta postarala jeho rodina. Práce a přístup osobního asistenta ke klientovi byl vlídný a přátelský, zároveň ze strany asistenta také profesionální. Také bych ocenila celkový styl komunikace s klientem, který byl přirozený a srozumitelný. Osobní asistent jednal s klientem jako s dospělým člověkem, tedy podle zásad společnosti Fosa, o.p.s. (s respektem a úctou k lidské individualitě). Líbilo se mi, že asistent i přes neustálou komunikaci sledoval důležité drobnosti, jako např. zda se klient rozhlédne, než vstoupí do silnice a zda sleduje dopravu a orientuje se ve spojích MHD, kterými se dopravuje do zaměstnání a domů. Tento den osobní asistent pracoval pouze s jedním klientem.

Úterý: (úterní směna byla zvolena místo středeční z toho důvodu, že osobní asistent na středu neměl naplánovanou žádnou asistenci)

12:00-12:30 Vyplňování výkazu práce v kanceláři Fosy

12:30-13:00 Cesta za uživatelem do jeho domácnosti

13:00-15:00 Asistence u klienta doma (pomoc s hygienou a samoobsluhou při stravování, čtení z časopisu a poslech hudby)

Úterní pracovní den osobního asistenta:

- **přímá práce** ...120 minut
- **nepřímá práce** ...0 minut
- **ostatní práce** ...30 minut
- celkem ...2,5 hodiny

V úterý osobní asistent vyplňoval svůj výkaz práce v kanceláři Fosy, o.p.s. I když to není nutné, vyplňovat výkaz v kanceláři, je to možné, zvláště když např. končí konec měsíce a výkaz se musí odevzdávat nadřízenému nebo v případě, že asistentovi navazuje poté nějaká činnost v kanceláři (např. porada, domluva s konzultantem...). Po vyplnění výkazu práce jel osobní asistent za klientem do jeho domácnosti, kde probíhala asistence v oblasti péče o vlastní osobu a volnočasové aktivity. Tento klient byl upoután na invalidní vozík, tedy jeho pohyblivost byla minimální. Opět bylo znát, že asistent klienta zná a ví, co dělat a jak navázat komunikaci. V tomto případě byla klientem mladá žena a osobním asistentem též žena, takže pomoc s osobní hygienou byla možná. Bylo znát, že asistence klientovi s osobní hygienou (WC, sprcha...) byla pro osobního asistenta velmi fyzicky náročná. I přesto jí společně zvládly dobře. Líbilo se mi, že osobní asistent na klienta stále přátelsky mluví a informuje ho o všech krocích, které budou následovat. Klient tak ví, co čekat a může v rámci svých sil schopností alespoň z části asistentovi pomoci. I přes dobrou spolupráci bylo znát nemalé fyzické vyčerpání obou. Následovala pomoc se stravou, respektive s přípravou, která byla pouze na asistentovi. Klient se pak s lehkou pomocí asistenta sám stravoval. Po jídle následovala volnočasová a odpočinková aktivita. Fyzicky náročný byl pro asistenta přesun klienta z vozíku na lůžko. Oceňuji asistentovu techniku a zručnost, se kterou klientovi lehce pomohl na postel. Klient si přál poslouchat chvíli hudbu a číst z knihy a časopisu od asistenta. Pozitivně hodnotím na celé asistenci především komunikaci mezi asistentem a klientem. Líbila se mi míra pomoci asistenta klientovi tak, aby mu ponechal činnosti, které klient zvládne sám. Nepřevzal tedy zbytečně za klienta všechny úkony, ale nechal mu důvěru v jeho vlastní schopnosti, a díky tomu se klient může více snažit a trénovat některé svaly či dovednosti. Na celé spolupráci bylo podle mého názoru klíčové právě to, že se klient i asistent znají, mají spolu pravidelné asistence, a tak vědí, jaké mají oba možnosti, a asistent přirozeně vyčítí, kde má klient hranice svých možností (co ještě zvládne, a co už ne). Dále se mi velmi líbil styl komunikace asistenta ke klientovi-byl přirozený, přátelský, citlivý a přitom jasný a srozumitelný. Asistent poskytoval klientovi potřebnou podporu a zároveň mu ponechal autonomii.

Pátek:

08:00-08:30 Doprovod klienta A do zaměstnání

14:15-14:45 Cesta s klientem B do Společnosti Duha na schůzku se sociální pracovnící

15:00-16:00 Čekání na klienta B (tento mezičas osobní asistent naplní psaním zápisů z předchozích asistencí, sepsání seznamu otázek a oblastí k prodiskutování na schůzi s konzultantem a vedoucím, práce s diářem)

16:00-16:30 Doprovod klienta B ze Společnosti Duha domů (při cestě osobní asistent tiše pozoroval klienta, zda správně reaguje na dopravu a zda si všímá okolí – např. zda sleduje semaforey, rozhlíží se na přechodu, zjišťuje správný spoj a směr cesty...)

Páteční pracovní den osobního asistenta:

- **přímá práce** ...90 minut
- **nepřímá práce** ...60 minut
- **ostatní práce** ...0 minut
- celkem ...2,5 hodiny

Páteční den osobního asistenta začal doprovodem klienta do zaměstnání (chráněné dílny). Klient ani osobní asistent příliš nekomunikovali. Z mého pohledu se jednalo o rutinní doprovod bez většího zainteresování. Téměř celou dobu strávili v metru, tudíž ani mnoho příležitostí k hovoru nebylo možných. Po této asistenci navazovala další práce asistentovi až v odpoledních hodinách. Měl tedy do té doby volno, které se nijak nezapočítává do jeho odpracovaných hodin. Odpoledne asistent vyzvedl dalšího klienta v pobytovém zařízení, aby ho doprovodil na schůzku se sociální pracovnící v jiné organizaci poskytující sociální služby. Osobní asistent doprovázel tohoto klienta potom zpátky do pobytového zařízení, kde klient bydlí. Asistent tedy počkal v čekárně organizace na klienta, jehož schůzka se sociální pracovnící trvala hodinu, a tento čas vyplnil činnostmi, jako jsou např. zápisy z asistencí, seznam bodů k prodiskutování na schůzce s konzultantem a na intervizi, práce s diářem-organizace asistencí...). Tyto činnosti jsou započítatelné do jeho odpracovaných hodin jako práce nepřímá a ostatní. Zde už komunikace mezi klientem a osobním asistentem byla lepší. Klient nepotřeboval přílišnou pomoc při nastupování nebo vystupování z dopravních prostředků, ale bylo znát, že váhal, jakým směrem a jakým spojením jet. Osobní asistent velmi citlivě toto tápání vycítil a nenásilným způsobem pomohl klientovi při rozhodování. Oceňuji přístup asistenta jako velmi empatický, líbilo se mi, že sám nerozhodl, kudy a jak se pojedje, ale že nechal prostor pro uvažování klienta. Považuji za velmi profesionální přístup právě to, že nerozhoduji za klienta, ale ponechám mu čas a důvěru k jeho vlastnímu rozhodnutí. Takto pojatá osobní asistence je podle mého názoru správná a splňuje zásady i hodnoty služby Osobní asistence. Osobní asistent není člověk, který řídí a rozhoduje, ale který pomáhá a podporuje v rozhodnutích i v běžných činnostech dospělého člověka. A to podle mého tento osobní asistent plně splnil. Celkově hodnotím asistenci jako perfektně zvládnutou.

Příloha č. 5: Osnova otázek pro rozhovory.

Osnova otázek pro rozhovory se zaměstnanci společnosti Fosa, o.p.s.

Oblast 1:

1. Řídíte svou pracovní činnost podle Vnitřních metodik práce? Jsou vám nápomocné při řešení nově vzniklých nebo jakkoliv nezvyklých situací a problémů nejen v praxi? Pokud ne, uveďte prosím, kde nebo u koho hledáte pomoc a informace v případě problému nebo nejasného postupu práce.
2. Co nebo kdo vám celkově při vaší práci nejvíc pomáhá? A jak tento způsob podpory při vašem pracovním výkonu hodnotíte?
3. Zhruba v jakém poměru je orientačně vaše činnost dělena mezi práci v praxi s klientem a mezi práci v kanceláři (administrativní činnost)? Můžete uvést orientační odhad v procentech.
4. Jaké nejčastější aktivity podle svého názoru ve své profesi vykonáváte?

Oblast 2:

5. Jak hodnotíte vaší pracovní pozici po stránce psychické náročnosti? (velmi náročná, náročná, lehce náročná, nenáročná, nevím). Cítíte se pracovní nadměrně zatížen? (ano, někdy ano, spíše ne, ne, nevím).
6. Jak hodnotíte vaší pracovní pozici po stránce fyzické náročnosti? (velmi náročná, náročná, lehce náročná, nenáročná, nevím)
7. Máte k dispozici nějaké zdroje pro zvládnání psychické pracovní zátěže? Pokud ano, uveďte prosím, o jaké se jedná. Pokud ne, popište, jakým způsobem je o vás po psychohygienické stránce ze strany zaměstnavatele jinak postaráno.
8. Kde, popř. u koho hledáte pomoc či podporu při řešení problémů? A je vám vždy pomoc ochotně a účelně poskytnuta?
9. Jaké psychické a jiné schopnosti či vlastnosti by podle vás měl mít pracovník na vaší pracovní pozici?

Oblast 3:

10. Jak hodnotíte úroveň služeb ve společnosti Fosa, o.p.s. obecně? Jak hodnotíte kvalitu služeb konkrétně ve vašem typu služeb (v Podpoře samostatnosti a Osobní asistenci)? (velmi kvalitní, kvalitní, průměrně kvalitní, ne příliš kvalitní, nekvalitní, nevím). Pokud hodnotíte službu jako nekvalitní, uveďte prosím, proč a co tento fakt podle vás způsobuje?
11. Jaké materiální zázemí ke své činnosti potřebujete? Je kancelář plně a funkčně vybavena vzhledem k povaze vaší práce? Je v tomto směru něco, co vám chybí nebo by bylo zapotřebí změnit?
12. Jak hodnotíte úroveň a způsob dalšího vzdělávání ve vaší profesi? (velmi kvalitní a dostačující, kvalitní, ne příliš kvalitní, nekvalitní, nevím). Považujete další vzdělávání za důležité pro váš pracovní obor? (ano, ne, nevím). Pokud ne, prosím uveďte důvod, proč si myslíte, že tomu tak je.
13. Myslíte si, že způsob zaškolení do profese souvisí s následnou kvalitou poskytování služeb pracovníkem? Považujete zácvik a zaškolení za důležitý proces?
14. Jste celkově spokojeni ve svém zaměstnání? Pokud vám něco schází nebo vadí, co to je?
15. Jaké jsou vaše profesní plány/vyhlídky do budoucnosti v této společnosti? (např. chystáte se v nejbližší době odejít nebo plánujete postup na vyšší pozici?)

