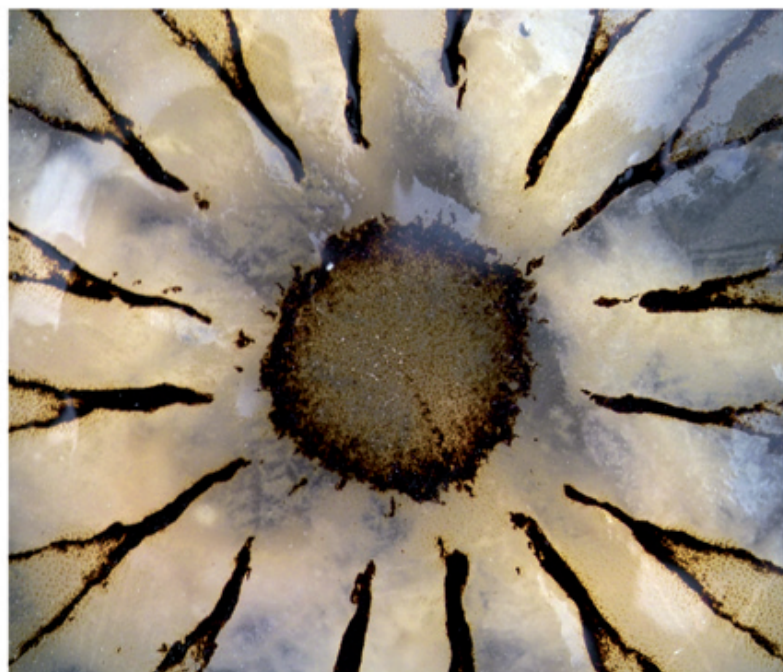


Marcela Hauke

Pečovatelská služba a individuální plánování

Praktický průvodce



Upozornění pro čtenáře a uživatele této knihy

Všechna práva vyhrazena. Žádná část této tištěné či elektronické knihy nesmí být reprodukována a šířena v papírové, elektronické či jiné podobě bez předchozího písemného souhlasu nakladatele. Neoprávněné užití této knihy bude **trestně stíháno**.

Používání elektronické verze knihy je umožněno jen osobě, která ji legálně nabyla a jen pro její osobní a vnitřní potřeby v rozsahu stanoveném autorským zákonem. Elektronická kniha je datový soubor, který lze užívat pouze v takové formě, v jaké jej lze stáhnout s portálu. Jakékoliv neoprávněné užití elektronické knihy nebo její části, spočívající např. v kopírování, úpravách, prodeji, pronajímání, půjčování, sdělování veřejnosti nebo jakémkoliv druhu obchodování nebo neobchodního šíření je zakázáno! Zejména je zakázána jakákoliv konverze datového souboru nebo extrakce části nebo celého textu, umisťování textu na servery, ze kterých je možno tento soubor dále stahovat, přitom není rozhodující, kdo takovéto sdílení umožnil. Je zakázáno sdělování údajů o uživatelském účtu jiným osobám, zasahování do technických prostředků, které chrání elektronickou knihu, případně omezují rozsah jejího užití. Uživatel také není oprávněn jakkoliv testovat, zkoušet či obcházet technické zabezpečení elektronické knihy.





Copyright © Grada Publishing, a.s.

Upozornění pro čtenáře a uživatele této knihy

Všechna práva vyhrazena. Žádná část této tištěné či elektronické knihy nesmí být reprodukována a šířena v papírové, elektronické či jiné podobě bez předchozího písemného souhlasu nakladatele. Neoprávněné užití této knihy bude trestně stíháno.

PEČOVATELSKÁ SLUŽBA A INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ

Praktický průvodce

Bc. Marcela Hauke

Recenzent: Mgr. Ivan Ůlehla

© Grada Publishing, a.s., 2011

Obrázky podle podkladů dodaných autorkou překreslil Karel Mikula.

Cover Photo © fotobanka allphoto, 2011

Vydala Grada Publishing, a.s.

U Průhonu 22, Praha 7

jako svou 4432. publikaci

Odpovědná redaktorka Mgr. Ivana Podmolíková

Sazba a zlom Karel Mikula

Počet stran 136

1. vydání, Praha 2011

Vytiskly Tiskárny Havlíčkův Brod, a. s.

Názvy produktů, firem apod. použité v knize mohou být ochrannými známkami nebo registrovanými ochrannými známkami příslušných vlastníků, což není zvláštním způsobem vyznačeno.

Postupy a příklady v této knize, rovněž tak informace o lécích, jejich formách, dávkování a aplikaci jsou sestaveny s nejlepším vědomím autorů. Z jejich praktického uplatnění ale nevyplývají pro autory ani pro nakladatelství žádné právní důsledky.

ISBN 978-80-247-3849-9 (tištěná verze)

ISBN 978-80-247-7534-0 (elektronická verze ve formátu PDF)

© Grada Publishing, a.s. 2012

Obsah

Poděkování	9
Předmluva	11
Co v knize nenajdete	14
1 Úvod k individuálnímu plánování	15
1.1 Co to je individuální plánování	16
1.2 Význam individuálního plánování	17
1.2.1 Význam individuálního plánování pro uživatele	17
1.2.2 Význam individuálního plánování pro poskytovatele	18
1.3 Péče a podpora	20
2 Legislativní rámec	23
3 Komunikace při jednání se zájemcem o službu	28
3.1 Pravidla pro jednání se zájemcem	30
3.2 Pravidla pro jednání se zájemcem vyžadujícím specifický přístup při poskytování informací	35
3.2.1 Komunikace s osobou se sluchovým postižením	35
3.2.2 Komunikace s osobou se zrakovým postižením	37
3.2.3 Komunikace při doprovodu osoby se zrakovým postižením	38
3.2.4 Komunikace s osobou se syndromem demence	38
3.3 Jednání se zájemcem s demencí	41
3.4 Pravidla pro odmítnutí zájemce	43
3.5 Zjišťování potřeb zájemce	45
3.5.1 Úvod ke zjišťování potřeb	45
3.5.2 Otázky Ivana Úlehly	47
3.5.3 Nastavování potřeb ze zjištěných schopností	48
3.5.4 Standardizované testy	50
4 Smlouva o poskytování pečovatelské služby	52
4.1 Vybraná ustanovení zákona o sociálních službách při uzavírání smluv	55

4.2	Vybraná ustanovení občanského zákoníku při uzavírání smluv	57
4.3	Vnitřní pravidla pro uzavírání smlouvy	60
4.4	Vzor smlouvy	61
4.5	Projednání smlouvy	68
4.6	Podepisování smlouvy	70
4.7	Vnitřní pravidla stanovená poskytovatelem pro poskytování pečovatelské služby	71
5	Individuální plánování – personální a organizační zajištění	74
5.1	Klíčový pracovník	75
5.1.1	Kdo je klíčový pracovník	75
5.1.2	Požadavky na pozici klíčového pracovníka	76
5.1.3	Práva a povinnosti klíčového pracovníka	78
5.1.4	Vyjasnění pozice klíčového pracovníka	78
5.2	Metody práce	83
5.2.1	Analýza (rozbor) dokumentace	83
5.2.2	Pozorování	83
5.2.3	Rozhovor	84
5.3	Vedení rozhovoru s uživatelem	86
5.3.1	Zásady vedení rozhovoru	86
5.3.2	Fáze rozhovoru	89
5.4	Osobní cíle	94
5.4.1	Zjišťování osobního cíle	95
5.4.2	Princip SMART	97
5.4.3	Dlouhodobé a krátkodobé cíle	97
5.4.4	Plánování kroků k naplnění cíle	101
5.5	Tvorba individuálního plánu	102
5.5.1	Uživatel odmítá písemné plánování	108
5.5.2	Plánování s uživatelem a jeho opatrovníkem	109
5.6	Přehodnocení individuálního plánu	109
5.7	Tvorba rizikových plánů	111
5.8	Co ještě...	112
6	Ukázky z plánování	114
6.1	První krok – jednání se zájemcem o službu	115
6.2	Druhý krok – smlouva o poskytování služby	119
6.3	Třetí krok – tvorba individuálního plánu	121
6.4	Čtvrtý krok – přehodnocení plánu	123

7 Slovníček pojmů	124
Přílohy	127
Příloha č. 1: Záznam o průběhu poskytovaných služeb	127
Příloha č. 2: Rizikový plán	128
Příloha č. 3: Test základních všedních činností (ADL)	129
Příloha č. 4: Test instrumentálních všedních činností (IADL)	130
Literatura	132
Rejstřík	134

Poděkování

Chtěla bych poděkovat především svým zaměstnancům za jejich profesionální a zároveň lidský přístup k našim uživatelům a dát jim tímto najevo, jak moc si vážím jejich práce i jich samotných. Bez jejich odvahy přijmout společně se mnou změny, které rok 2007 přinesl, by dnes péče a podpora poskytovaná našim uživatelům nebyla na tak vysoké úrovni. Zpětná vazba od těch, kterým zajišťujeme pečovatelskou službu, nám dává povzbuzení do další práce, že jdeme správným směrem. Způsob, jakým zejména pečovatelky a sociální pracovníce přistupují k uživatelům, jakým probíhá individuální plánování v naší organizaci, není vůbec běžný. Je to přidaná hodnota, která z nich činí výjimečné osobnosti a z naší pomoci vysoce kvalitní a jedinečnou službu. Jsem hrdá na svůj tým, v němž nás pojí společný příběh o pomáhání a pomoci.

Měla jsem možnost v životě poznat pár výjimečných lidí, kteří ovlivnili můj profesní život. Ať už to byla Olga Medlíková, úžasná lektorka, lidé kolem Neziskovek.cz, ale zejména Ivan Úlehla, jehož učení se prolíná celou touto knihou. Neumím najít ta správná slova, která by vyjádřila, jak moc si vážím toho, že mohu z jejich znalostí a zkušeností čerpat, a tak jim pouze s pokorou děkuji, že mi stáli v cestě, když jsem tu svoji hledala.

Ač to nebývá příliš běžné, využívám tohoto prostoru k poděkování „úředníkům“ na odboru sociálních věcí na Krajském úřadě Královéhradeckého kraje. Dlouhá léta nabízejí poskytovatelům sociálních služeb nebyvalou podporu při tvorbě a zavádění standardů kvality. Je národním zvykem na úředníky pohlížet spíše negativně, ale já mám pozitivní zkušenosti s přístupem lidí na zmiňovaném úřadě a ráda bych jim poděkovala za to, že boří mýty o sobě samých. Setkávám se tam vždy s ochotou a podanou rukou. Mají společný cíl – skutečný rozvoj sociální práce a co nejvyšší úroveň poskytovaných služeb. Vždy tam najdu partnera k diskuzi a toho si velmi cením.

Nakonec bych ráda poděkovala také své rodině. Bez svého manžela a maminky bych nemohla práci věnovat takový čas a prostor, jako to celou dobu činím. Jsem jim vděčná za podporu, kterou mi denně dávají najevo. A že to se mnou vždy nemají jednoduché, by mohli sami vyprávět. Osobní a pracovní život se mi velmi prolíná, což vyžaduje obrovskou trpělivost a porozumění od všech, kteří jsou mi nablízku.

Předmluva

Vážené kolegyně, vážení kolegové, milí čtenáři,

dostává se vám do rukou kniha, která má ambice být nápomocna na vaší cestě naplňování standardů kvality poskytovaných služeb, a to standardů týkajících se individuálního plánování. Nabízí neotřelý pohled na tuto problematiku. Opírám se především o své dlouholeté zkušenosti z práce se seniory v pečovatelských službách a z tvorby standardů, o svou lektorskou činnost zaměřenou na individuální plánování v pečovatelských službách a o zkušenosti z inspekce poskytování sociálních služeb.

Když v roce 2007 vstoupil v účinnost zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, těžce jsem bojovala s vnitřním přijetím individuálního plánování u naší cílové skupiny, respektive s tvorbou individuálního plánu. Tak jako mnozí z vás ani já jsem nechápala, jak a proč vůbec mám s naším uživatelem tvořit individuální plán a ještě k tomu na základě osobního cíle. Na základě jakého osobního cíle! Pamatujete na začátky? Zeptat se našeho uživatele na to, jaký cíl v životě má, tak si přinejmenším poklepal významně na čelo. Jaký že cíl on může ještě mít! Inspektoři nám v tápání rovněž nepomáhali. Chtěli po nás stanovovat vzosné cíle u lidí, kteří měli úplně jiné starosti než plánovat svou budoucnost, neboť věděli, že jejich budoucnost je převážně krátká. Postupem doby si každý z nás nějakou cestu k individuálnímu plánování našel, bohužel však velmi často jenom formální. Přitom poskytovatelé s uživatelem individuálně plánují a v mnohých organizacích plánovali i bez zákona o sociálních službách. Tak proč toho nevyužít! Jen je potřeba učinit onen poslední krok a vnitřně přijmout individuální plánování, respektive tvorbu individuálního plánu za přirozenou a nedílnou součást naší práce s uživatelem. Kniha detailně popisuje standard č. 3, 4 a 5. Najdete v ní dále různé formuláře, vzory smluv, odpovědi na otázky, jak stanovovat osobní cíle, jak zjišťovat potřeby uživatele, jak psát individuální plány, a mnoho dalších užitečných rad a odpovědí.

Nemohu se pustit do samotného popisu jednotlivých standardů, aniž bych Vám neosvětlila svůj přístup k člověku. Tváří v tvář stárnutí a umírání bývám konfrontována se smyslem života. Vždy si uvědomuji, že život jednoho dne skončí, a je pro mě velmi důležité, v každém

okamžiku, vědomí, že jsem ho nežila nadarmo. Smyslem mého života je moje rodina a práce, která mi onen smysl poskytne. Nepotřebuji k životu bohatství, domy, krásné oblečení. To, co ale nutně potřebuji, je vědomí, že mohu a umím pomáhat. Celý svůj dospělý život, více či méně úspěšně, pomáhám lidem, kteří nemají tolik sil, odvahy, možností a schopností, aby si dokázali pomoci sami. Dostat se do problémů či na ono pomyslné dno lidské společnosti je tak jednoduché! Hluboce se mylí ti, kteří se domnívají, že jim se to stát nemůže. Můj postoj k člověku vychází z respektu k jedinečnosti a bezpodmínečného přijetí každé bytosti. Proto mě velmi oslovil systemický přístup, ke kterému mě přivedl Ivan Úlehla během dvouletého výcviku socioterapie. Ivanovi vděčím za jiný pohled na určité aspekty práce s uživatelem. Moje práce, díky němu, získala dosud nepoznanou úroveň profesionality a jinou zodpovědnost. Rozhovory se mi dnes vedou podstatně lépe. Mnohem efektivněji se dostávám ke zjišťování potřeb a cílů uživatele a možností jejich uspokojování. Mám k dispozici sady otázek, které mi při rozhovoru s uživatelem ulehčují práci.

Jak řekl Steve de Shazer, *klient je expert na vlastní život, terapeut (v našem pojetí sociální pracovník, klíčový pracovník nebo pečovatelská) je expert na rozhovor*. A rozhovor je tou nejzákladnější metodou naší práce s uživatelem.

Často máme tendence uživateli říkat, co má dělat, v domnění, že mu tím pomáháme. Ale většinou je to tak, že mu nutíme způsoby řešení, které mu nejsou vlastní, které ani nechce, ale obává se nám říct, že to chce jinak. Toto je tím citlivější, čím více je závislý na naší službě, nebo řekněme, čím více je závislý na péči druhé osoby. Většinou však sám ví, jak by chtěl svou situaci řešit. Dejme mu prostor toto vyjádřit a hledejme s ním cesty k naplnění jeho potřeb tak, jak to vyhovuje jemu, nikoliv nám. Při práci s uživatelem mějme vždy na paměti naši pozici, ujasňujeme si, kde zrovna stojíme, zda pomáháme, nebo kontrolujeme. Toto rozlišení je důležité pro naši další práci. Jedná se v podstatě o rozlišení držitele problému – ten, kdo je držitelem problému, by problém měl rovněž řešit. Jestliže je držitelem problému uživatel, poté my stojíme v pozici „pomáhání“, uživatele zplnomocňujeme a pouze ho provázíme a nabízíme možnosti řešení jeho problému. Pokud je však držitelem problému pracovník, poté jde o kontrolu a uživatel je „podřízený“ pracovníkovi. Práci v tomto případě odvádíme za uživatele. Uvedu jednoduchý příklad, se kterým se snad všichni setkáváme v pečovatelských službách. Pan Novák žije ve svém domku, kde prožil

celý svůj život, vychoval tam své děti a dnes, když už je sám, tak tam žije jen se svými vzpomínkami. Domek by potřeboval rekonstrukci, pan Novák se myje v umyvadle, protože nemá koupelnu, úklid moc nezvládá, ale pomoc odmítá, zásady racionální výživy mu také nic moc neříkají, oblečení, co má na sobě, už také není nejnovější. Občas si s kamarády zajde na jedno pivo a tak si žije celkem spokojeně doma, spolu s pár slepičkami a pejskem. Jednoho dne nás navštíví jeho děti a dožadují se umístění do domu s pečovatelskou službou nebo do domova pro seniory. Z jejich pohledu žije nedůstojně a potřebuje péči. Z našeho profesionálního pohledu si také myslíme, že by potřeboval dohled a že by mu v zařízení sociálních služeb bylo lépe. Vždyť by měl celodenní stravu, čisté prádlo a čistou postel. Co na to vše však říká pan Novák? Ten to vidí zcela jinak – on je doma spokojený a nic nepotřebuje. A navíc – kam by dal slepičky a svého psího kamaráda? Čí problém tedy máme řešit? Pana Nováka? Jeho problém to, jak se zdá, není. Problém v tom vidí děti a částečně i my. Pokud se pustíme do „kontroly“ (a v tomto případě by to kontrola byla), budeme mít proti sobě uživatele, který nás bude vnímat jako vetřelce. Bude nespolupracovat a nakonec z toho nebude mít nikdo žádný prospěch. A to vše pro to, že my máme představy, jak by měl člověk žít. Sociální konstruktivismus patří k moderním filozofickým směrům, podle kterých neexistuje nic, co by bylo možné označit za jedinou možnou realitu. Existuje pouze subjektivní realita, jedinečný životní příběh a s každým převyprávěním tento příběh pozměňujeme.

Přesto se však v naší práci bez kontroly neobejdeme – vezmeme si uživatele s různým stupněm demence. Přimlouvám se však za to, abychom vždy měli na paměti jedinečnost každého člověka, přistupovali k němu bez předsudků a jednali s ním skutečně jako s rovnocenným partnerem, pokud to jen trochu jeho zdravotní stav umožňuje.

Mám naději, že kniha bude průvodcem na vaší nelehké cestě individuálního plánování.

S úctou všem pomáhajícím pracovníkům

Marcela Hauke

Co v knize nenajdete

- Zaručený a jediný správný návod, jak individuálně plánovat a projít tak bez problémů inspekcemi poskytování sociálních služeb
- Detailní teoretická východiska
- Hluboké filozofické myšlenky

Knih nabízí čtenáři příklady dobré praxe a dlouholeté zkušenosti z individuálního plánování, zejména se seniory. Každá organizace má svou historii, vlastní zkušenosti a jedinečný postoj k cílové skupině a k individuálnímu plánování. Musí si tedy najít svou cestu, která jí bude vyhovovat. Kniha je ukázkou toho, jak může také vypadat individuální plánování. Je však na čtenáři, aby si z ní vybral to, co mu bude vyhovovat a co bude pro jeho práci přínosem.

Vzhledem k tomu, že kniha je určena všem zaměstnancům, kteří se na individuálním plánování podílejí, volila jsem jazyk co nejsrozumitelnější bez zbytečného používání cizích slov. Teoretická východiska, zejména systemický přístup, zde zmiňuji jen velmi okrajově, abych čtenáře neodradila a nezbavila ho chuti číst dále.

1 Úvod k individuálnímu plánování

Individuální plánování je v mnohých organizacích „strašákem“ dodnes, a to zejména individuální plán samotný. Pečovatelky¹ se často ptají, jak mají stanovovat osobní cíle u uživatelů, kteří jsou na sklonku svého života? Jak má vypadat správný individuální plán? Jak plánovat u osob s poruchami komunikace nebo u osob s demencí? K čemu vůbec individuální plánování slouží? Mnohde je individuální plánování pouze formální, vedení ani zaměstnanci nevěří plánování samotnému a nedoceňují jeho význam. Všichni se poté velmi trápí a děsí se příchodu inspekce poskytování sociálních služeb². Mou snahou je, aby si čtenář na konci této knihy oddechnul a řekl, že individuální plánování je tak přirozené a prosté.

Základem všeho je uvědomit si, kde stojíme my, jaké je naše místo, jaké jsou naše mantinely, co chceme, můžeme a smíme či umíme a kdo stojí proti nám. V každém případě máme proti sobě v převážné většině rovnocenného partnera. Nemůžeme mu vnucovat naše představy o tom, jak by měl vypadat jeho život a co by měl po nás chtít, případně, jak by se měl chovat. Pokud si uvědomíme, že jen člověk sám ví, jak má jeho život vypadat, a tuto kompetenci mu ponecháme, poté nám přijde jako zcela přirozené se zájemcem či uživatelem jednat stejným způsobem, jakým bychom chtěli, aby někdo jiný jednal s námi. Hlavně si, prosím, nepřiměřené chování osob, jimž nabízíme či poskytujeme služby, neberme osobně. Věřte mi, že osobní cíle má každý člověk, i člověk, který umírá. Nebojme se těžkých a složitých témat. Někdy stačí, když jsme „pouze“ připojeni k druhému člověku, nasloucháme a dáváme najevo zájem o jeho těžkosti. Celé individuální plánování je o způsobu vedení rozhovoru a respektu k jedinečnosti každé lidské bytosti. Vedení rozhovoru má svůj řád a svá pravidla, která musí pracovník dodržovat. V opačném případě jde o obyčejné sousedské povídání si bez cíle, které neřeší profesionální rovinu naší práce a neřeší ani problémy uživatelů.

-
- 1 Omlouvám se pečovatelům mužům. V textu používám především ženské pojmenování profese pro převážující zastoupení žen v tomto oboru. Samozřejmě, že řádky jsou určeny i mužům pečovatelům. Prosím, nehleďte v tom nic diskriminujícího či stigmatizujícího, je to pouze pro zjednodušené označování profese.
 - 2 Inspekce poskytování sociálních služeb – dále jen „inspekce“.

Než se pustíme do individuálního plánování, neodpustím si poslední poznámku: Abychom mohli jakoukoliv sociální službu poskytovat, musíme mít zájemce o službu „Jednání se zájemcem o službu“, který **se nachází v nepříznivé sociální situaci**. Jedině tak můžeme hovořit o poskytování sociální služby na základě zákona o sociálních službách. To je nutné si vyjasnit a zdůvodnit hned na začátku. Potřebujeme tedy odpověď na otázku, co je tou nepříznivou sociální situací u konkrétního zájemce? Pamatujeme, že nenahrazujeme běžně dostupné veřejné služby, jako je například úklidová firma či rozvoz obědů. Také pamatujeme, že nepříznivou sociální situací není věk člověka nebo jeho zdravotní postižení. Dále si musíme odpovědět na otázku, zda právě naše služba je tou, která mu pomůže efektivně tuto nepříznivou situaci řešit.

V následujících podkapitolách nabízím čtenáři výklad těchto pojmů:

- Definice individuálního plánování
- Význam individuálního plánování
- Péče a podpora

1.1 Co to je individuální plánování

Individuální plánování je jeden z nejdůležitějších instrumentů zajištění kvality poskytovaných služeb.

Cíle individuálního plánování:

- Poskytovat sociální službu v co největším zájmu uživatele
- Přizpůsobit ji jeho specifickým podmínkám, požadavkům, možnostem a schopnostem, osobním cílům
- Zapojit uživatele do procesu plánování i výkonu samotné služby

Individuální plánování je proces, ve kterém uživatel a poskytovatel hledají cíle, které bude uživatel ve spolupráci s poskytovatelem dosahovat – budou tedy hledat „cíl společné práce“. Tento „cíl společné práce“ je popis toho, jak bude vypadat změna nepříznivé situace, v níž se uživatel nachází. V závislosti na dohodnutém cíli je pak naplánován postup, jak tohoto cíle bude postupně dosaženo.

Služby jsou plánovány individuálně s ohledem na vnitřní možnosti a schopnosti uživatele tak, aby byly podporou a aby směřovaly k maximální možné míře jeho samostatnosti a nezávislosti. Cílem poskyto-

vání služeb je zachovávat v dohodnuté míře takový způsob života, na jaký byl uživatel zvyklý před začátkem využívání služby. Tam, kde to pro zdravotní omezení není možné, je cílem sociálních služeb zajistit důstojný a bezpečný život v domácích podmínkách. Je to neustále se opakující proces, který je podrobně vysvětlený v dalších kapitolách.

Velmi zkráceně lze říci, že individuální plánování služeb začíná jednáním se zájemcem o službu (standard č. 3), následuje sepsání smlouvy o poskytování pečovatelské služby (standard č. 4) a pokračuje poté standardem č. 5, tedy samotným individuálním plánováním, na jehož vrcholu stojí kvalitně vypracovaný individuální plán. Poskytovatel nesmí zapomínat, že individuální plánování se však prolíná všemi ostatními standardy. Pohled na individuální plánování jako na standard číslo tři až pět je tedy značně zúžený, ale pro naše potřeby postačující.

Výsledkem individuálního plánování služeb s uživatelem je písemně zpracovaný individuální plán u každého uživatele (v knize naleznete příklady individuálních plánů).

1.2 Význam individuálního plánování

Udělejme pokus: Vezměte si papír, naznačte si na něm tři sloupečky. Do jednoho si nadepište „význam plánování pro uživatele“, do druhého „význam plánování pro poskytovatele“ a do třetího „co negativního přineslo individuální plánování oběma stranám“. Možná dojdete k zajímavým výsledkům, při kterých si uvědomíte, že do sloupce „co negativního přineslo individuální plánování oběma stranám“ nebudete, kromě administrativní zátěže, schopni nic dále napsat, ale ostatní sloupce se Vám budou hemžit popisky. Význam plánování pro obě skupiny, tedy pro uživatele i pro poskytovatele, je nesmírný. Skoro bych chtěla říci, že individuální plánování je „alfou a omegou“ naší práce s uživatelem.

1.2.1 Význam individuálního plánování pro uživatele

- Uživatel vystupuje jako rovnocenný partner.
- Uživatel má možnost a právo se rozhodnout, zda jím oslovená služba mu pomáhá naplňovat jeho představy o potřebné pomoci.

- Znamená pro uživatele větší bezpečí – ví, na čem se domluvil s poskytovatelem, ví, jak služba bude probíhat a v jakém časovém rozmezí.
- Zná svá práva a povinnosti (poskytovatel je povinen je uživateli sdělit).
- Zvyšuje jeho kompetence v oblasti rozhodování a přijímání zodpovědnosti za volby ve svém životě – uživatel není tedy pasivním příjemcem sociální služby, ale je spoluodpovědný za dohodnutý průběh služby na základě dohodnutých osobních cílů (resp. cílů vzájemné spolupráce uživatele a poskytovatele).

1.2.2 Význam individuálního plánování pro poskytovatele

- Pro poskytovatele znamená plánování rovněž větší bezpečí – ví, na čem se domluvil s uživatelem, má obranu proti jeho požadavkům, které nejsou zahrnuty v plánu.
- Všichni zaměstnanci postupují stejným způsobem v souladu s individuálním plánem, aniž by každý nový (nebo zastupující) zaměstnanec teprve zjišťoval u uživatele, jakým způsobem chce služby poskytovat.
- Je prostředkem pro stanovení kapacity služby.
- Je kontrolním mechanismem k efektivnímu využívání služby a pracovní doby.
- Je prostředkem ke zvyšování kvality služby a změně v nabídce služeb, a to na základě zjišťovaných potřeb, přání uživatelů a jejich osobních cílů.
- Je jedním z mechanismů pro tvorbu rozvojových plánů organizace.

Jistě naleznete i další klady individuálního plánování. Musím říct, že mi dlouho trvalo ztotožnit se s individuálním plánováním, a to zejména s tou částí, kdy se služby nastavují dle osobních cílů uživatele. Vývoj však nejde zastavit a dnes si uvědomuji nesporný význam individuálního plánování s každou cílovou skupinou bez výjimky. Že je to spojeno s velkým nárůstem administrativy, je rovněž jisté. To, co organizace limituje v individuálním plánování, bývají zejména zdroje:

- časové
- personální
- finanční

Poskytovatelé často namítají, že na plánování nemají čas ani dostatek lidí. Také namítají, že individuální plánování odmítají i uživatelé samotní. Je pravda, že individuální plánování určitý čas vyžaduje. Zejména na počátku, než se plánování v organizaci „vžije“, je nutné s časovou rezervou počítat. Plánování je však součástí naší práce a poskytovatel je povinen svým zaměstnancům tento čas poskytnout. Některé organizace to řeší tak, že zaměstnanci „dělají plánování“ ve svém volnu, nebo se „individuálně plánuje“ pouze formálně. Výsledek vypadá poté tak, že klíčový pracovník vytvoří podle svého individuální plán a přinese ho uživateli k podpisu. Vysvětlí mu, aby to podepsal, protože to „zákon po něm chce“. Některí zaměstnanci pečovatelských služeb udávají, že individuální plánování odmítají i uživatelé samotní. Moje zkušenosti jsou však zcela odlišné. Jen málo uživatelů našich služeb si nechce popovídat. Vždyť nemusíme uživateli říkat, „že spolu musíme udělat plán, protože to po nás chce zákon, a kdyby to záleželo na nás, tak bychom žádný plán nedělali, a že tedy ať uživatel řekne, jaký má cíl“. Takto se skutečně k žádné spolupráci nedostaneme. Jak jinak zní následující rozhovor: „Paní Vomáčková, měla byste příští týden chvilku čas? Ráda bych Vás navštívila a popovídala si o tom, co Vás trápí, co bychom mohli pro Vás udělat jinak nebo lépe.“ Nebo: „Dlouho jsem s Vámi nehovořila a chtěla bych vědět, co se u Vás změnilo a jak se daří. Vidám Vás smutnou, myslím si, že máte nějaké trápení. Třeba bych Vám mohla být v něčem prospěšná? Stále jsme ve shonu a mezi péčí není čas si v klidu popovídat...“ Jistě naleznete mnoho vhodných formulací, jak „se pozvat na návštěvu“, promluvit si, zjistit potřeby, možnosti, cíle a sepsat plán, nebo jeho revizi. Je důležité důsledně plánovat i u uživatelů, se kterými máme podepsanou smlouvu „pouze“ na dovoz obědů. Bývá totiž otázkou času, kdy se služba, vzhledem k cílové skupině poskytovatelů pečovatelských služeb, bude rozšiřovat o další úkony. Přehodnocení individuálních plánů zde nemusí být tak časté (například stačí jednou za rok), ale mělo by být rovněž důsledné.

Problém vidím v počtu pečovatelek, které zajišťují přímou péči a bývají zároveň klíčovými pracovníky. Z rozhovorů s poskytovateli a mých výzkumů vyplývá, že není vzácností, když pečovatelka coby klíčový pracovník má „na starosti“ dvacet pět a více uživatelů. Srovnáme-li to s počty uživatelů připadajících na jednoho klíčového pracovníka v domovech pro seniory, je to číslo obrovské. V domovech pro seniory připadá dva až pět uživatelů na jednoho klíčového pracovníka. A to

si musíme uvědomit další skutečnost. Na rozdíl od péče v domovech pro seniory má klíčový pracovník v pečovatelských službách výrazně ztíženou situaci tím, že se péče nezajišťuje soustředěně na jednom místě. Je rozptýlená v celém terénu působnosti poskytovatele, mnohdy to není ani v jednom městě.

Snížení počtu uživatelů na jednoho klíčového pracovníka je podmíněno tím, že poskytovatelé musí rozšířit počet svých zaměstnanců. A zde narážíme na finanční a provozní limity dané organizace. Pokud však chceme péči a podporu poskytovat na profesionální úrovni, musí se toto číslo snížit. Klíčový pracovník by neměl být pouhým vykonavatelem nasmlouvaných úkonů. Měl by být tím, kdo koordinuje péči u uživatele, je jeho důvěrníkem a průvodcem nelehkým životním obdobím. Vzhledem k tomu, že pozici klíčových pracovníků zastávají často pečovatelky se základním vzděláním či s výučním listem, je třeba se zaměřit na kontinuální vzdělávání těchto zaměstnanců. Mělo by být zaměřené především na poznání problematiky jednotlivých cílových skupin a vedení rozhovorů za účelem zjišťování potřeb a tvorby individuálního plánu.

1.3 Péče a podpora

O těchto dvou pojmech se často diskutuje. Hovoří se o tom, že bychom spíše než péči měli našim uživatelům poskytovat podporu. Jaký je v těchto pojmech rozdíl?

Péče je vnímána jako pasivní přijímání jednotlivých úkonů uživatelem, kdy pečovatelka za uživatele vykonává dohodnuté úkony.

Podpora je naproti tomu považována za aktivní prvek v zajišťování péče, kdy je uživateli poskytnutá pouze nezbytná podpora, tedy pomoc při zajišťování takových úkonů nebo jejich částí, které uživatel skutečně nezvládá.

V pečovatelských službách se uplatňují oba typy, to znamená, že poskytujeme jak péči, tak podporu. Vezměme si uživatele převážně ležícího – zde těžko můžeme hovořit o podpoře při poskytování jednotlivých úkonů péče o domácnost nebo o vlastní osobu. Zde se jednoduše postaráme o domácnost, tedy pečujeme – uklidíme, zajistíme nákup, stravování, výměnu plenkových kalhotek a další úkony, na kterých se společně dohodneme, neboť jich uživatel není schopen pro své zdravotní omezení.

Naproti tomu vyjednáváme o podpoře v případě, kdy je pro uživatele velmi obtížné přinést si těžký nákup nebo uklidit celou domácnost. Podpora je zajištěna tím, že se s uživatelem dohodneme, že malý nákup, například pečivo a drobné věci pro denní spotřebu, si pořídí sám (pokud vyhodnotíme spolu s uživatelem, že je schopen si drobné věci nakoupit sám), my zajistíme nákup jednou za týden, kdy přivezeme mléka, vody a další pro uživatele těžké věci. Nebo tento úkon pomůžeme zajistit tak, že mu poskytneme doprovod služebním vozem a za nákupem ho dovezeme, aby si mohl sám vybrat potřebné potraviny či jiný sortiment. Následně mu pomůžeme velký nákup dopravit domů. Podobně je to s úklidem. Pomůžeme uklidit to, co sám nezvládá, neuklízíme to, co zvládne vlastními silami. Tím mu pomáháme udržovat se v aktivitě a z uživatele se nestává pouze pasivní příjemce služby.

Občas narážíme i na nepochopení uživatelů – často nestojí o to, abychom vyjednávali podporu, chtějí, abychom za ně úkony zkrátka provedli. Pokud požadují zajistit dovoz obědů, tak skutečně chtějí dovézt oběd, nestojí o zjišťování a plánování toho, jak s ním zajede služba nakoupit potraviny a potom mu bude podporou při vaření. Pokud potřebuje uklidit domácnost, tak opět chce, aby výsledkem byla čistá domácnost, jak ji zažíval v době, kdy ještě byl plně schopen tento úkon vykonávat sám. Opravdu nestojí o řešení, že služba umyje podlahy a setře prach z vyšších prostor, kam již nedosáhne.

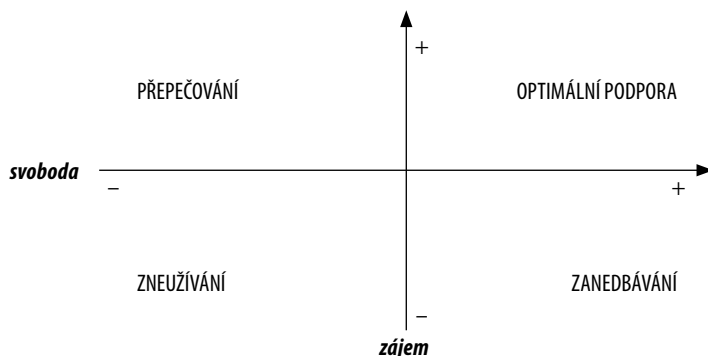
Zde je velmi důležitá a nezastupitelná úloha sociálního pracovníka, který vede uživatele k vědomí odpovědnosti sám za sebe a k větší aktivizaci. Tím oddaluje jeho zvětšující se závislost na druhé osobě. Opět jsme však u způsobu vedení rozhovoru a pochopení celé problematiky.

Přesto musím říct, že není až tak důležité, jestli používáme pojmy „péče“ nebo „podpora“, ale mnohem důležitější je fakt, jak tyto pojmy vnímáme a jaký vztah máme k uživateli.

Pokud pracovník správně nevyhodnotí míru nutné, tedy optimální podpory, může na jedné straně docházet k „přepečování“, na straně druhé k zanedbávání uživatele tak, jak to ukazuje obrázek 1 podle Johna O'Briena s následnou citací textu:

„Poskytování optimální podpory bude vždy výsledkem vyvažování dvou směrů: projevením zájmu o člověka a ponecháním svobody člověku. Pro poskytnutí dobré služby je třeba obojího v dostatečné a vyvážené míře (viz pravá, horní část schématu). Dáme-li uživateli služby příliš

*svobody bez zájmu, dojde k zanedbání, naopak málo svobody a mnoho zájmu znamená přepečování, malý zájem spojený s nedostatkem svobody vede ke zneužívání.*³



Obr. 1 Poskytování optimální podpory (podle Johna O'Briena)

3 JOHNOVÁ, M. *Individuální plánování pro lidi se zdravotním postižením* [online]. Únor 2008 [cit. 2010 – 01 – 23]. Dostupný na [www: <http://www.kvalitavpraxi.cz/res/data/005/000636.pdf>](http://www.kvalitavpraxi.cz/res/data/005/000636.pdf)