



Osobní asistence jako alternativa klecových a síťových lůžek

II.

Poskytování osobní asistence
uživatelům do té doby nuceným
k pobytu v klecových či síťových lůžkách


Osobní asistence jako alternativa klecových a síťových lůžek

II.

**Poskytování osobní asistence
uživatelům do té doby nuceným
k pobytu v klecových či síťových lůžkách**

Autoři textů:

**Mgr. Martin Haicl
Mgr. Romana Kulichová
Mgr. Hana Bartoníčková**



Tento dokument byl vytvořen s finanční podporou Evropské unie a České republiky. Obsah tohoto dokumentu je plně v zodpovědnosti příjemce grantu a nelze jej v žádném případě považovat za oficiální stanovisko České republiky a Evropské unie.

Chtěl bych velmi poděkovat Krajskému úřadu Středočeského kraje, všem spolupracovníkům, osobním asistentům a klientům, ředitelům a pracovníkům ústavů, kteří se projektu účastnili a kteří spoluvytvářeli jeho průběh.

Jmenovitě chci poděkovat PhDr. Ireně Tomešové a Mgr. Haně Bartoníčkové, lektorkám projektu. Především za to, že mi byly v nepřehledných okamžicích důležitou oporou. Jejich cenné připomínky spoluvytvářely průběh a výsledky projektu.

Mé velké poděkování patří Mgr. Romaně Kulichové, která nejen trpělivě připravovala organizační zajištění projektu, ale svým lidským úsilím přispívala, aby se úmysly proměňovaly v činy.

Velkou úctu a poděkování chci rovněž vyjádřit osobním asistentům - Marii Böhmové, Jarce Ďurišové, Martině Jirotkové, Zdeňce Matouškové-Chritiové, Marii Molhancové, Milušce Novotné, Nadě Svatošové, Jakubu Husákovi a Zdeňku Vlčkovi za lidskost, opravdovost a osobní iniciativu, se kterou do projektu šli a ve které setrvali. Výsledky projektu jsou výsledky jejich práce.

Má hluboká úcta patří také těm ředitelům ústavů, kteří často v nelehkých finančních, prostorových a personálních podmínkách vytvářeli a vytvářejí podmínky pro důstojný a běžný život klientů.

Poděkování patří Středočeskému kraji a jeho představitelům za to, s jakou odvahou a transparentností se do řešení složité problematiky restriktivních opatření pustili, a za trvalou a všestrannou podporu, kterou věnují udržitelnosti a rozvíjení výsledků projektu.

Martin Haicl

Obsah

O projektu (Mgr. Romana Kulichová)

Úvod	8
Výběr osobního asistenta (Mgr. Martin Haicl)	9
Požadavky na osobního asistenta	10
Východiska při výběru	10
Potřeby klienta	10
Nároky organizace a pracovního týmu	10
Vlastní potřeby asistenta	12
Co ukázaly zkušenosti	12
Kvalifikační předpoklady a vzdělání	12
Věk	13
Muž / žena	14
Osobnost asistenta	14
Vědomosti	16
Dovednosti	16
Zdravotní a psychický stav	17
Výběr osobního asistenta	17
Nástroje a postupy, které mohou organizaci při výběru	
zájemců o práci osobního asistenta pomoci	18
Podmínky organizace	18
Příprava osobního asistenta (Mgr. Martin Haicl)	20
Účastníci přípravy	20
Cíle lektorského týmu	20
Zásadní přístupy a podmínky přípravy osobních asistentů	20
Obsah a forma vzdělávací podpory	21
Průběh přípravy (Mgr. Martin Haicl)	23
První dny na pracovišti	23
Úvodní kurz	24
Představení účastníků	24
Pocity z prostředí, ve kterém osobní asistent bude pracovat	25
Pocity z kontaktu s klientem	25
Identifikace vzdělávacích potřeb účastníků	26
Rozpoznávání potřeb – technika pozorování	26

Rozpoznávání potřeb klientů – technika empatie	27
Hledání hranic (práce s tělem)	27
Identifikace potřeb klienta (shrnutí, prezentace)	28
Seznámení s alternativní a augmentativní komunikací	28
Emoce při práci s klientem	29
Co bude po skončení projektu	30
Vedení – provázení	30
Tvorba osobního plánu	30
Potřeby další podpory a sebedopory	31
Práce s literaturou	31
Záznam průběhu osobní asistence	31
Konzultace v ústavu	32
Metody, které byly při konzultaci používány	32
Nejčastější význam konzultací v organizaci	33
Konzultační setkání skupiny osobních asistentů a supervize	34
I. Konzultační a supervizní setkání	34
Cíl setkání	34
Kontraktování	34
Program	35
Zajímavé výstupy ze supervize:	35
Co je potřeba, aby na péči o klienta navazovali ostatní členové pracovního týmu	35
Jak postupovat, když zdravotní péče o klienta nefunguje	35
Individuální plán	36
II. Konzultační a supervizní setkání	36
Cíl setkání	36
Program	36
Osobní asistence jako nástroj řešení problematiky	
klecových a síťových lůžek	37
Aktuální potřeby osobních asistentů	37
Osobní asistent a jeho odbornost (samostatnost)	37
Jak dlouho může osobní asistent pracovat u jednoho klienta	38
Jak by mohla vzdělávací podpora a příprava asistentů pokračovat	38
Jak účastníci viděli projekt	39
Přílohy — Osobní asistence (Mgr. Hana Bartoníčková)	41
— Použitá literatura	47

Projekt „Podpora poskytovatelů ve Středočeském kraji při odstraňování opatření omezujících pohyb osob“

Mgr. Romana Kulichová

Realizace projektu Středočeského kraje „Podpora poskytovatelů ve Středočeském kraji při odstraňování opatření omezujících pohyb osob“ započala v listopadu 2005 za podpory finančních zdrojů Phare 2003 RLZ a státního rozpočtu České republiky.

Projekt je jednou z aktivit, která směřuje ke zvýšení kvality sociálních služeb ve Středočeském kraji, a je v podstatě úzce zaměřen na odstranění klecových a síťových lůžek z ústavů sociální péče a domovů důchodců zřizovaných Středočeským krajem.

Za používání restriktivních opatření byla Česká republika v posledních letech mnohokrát kritizována ze strany mezinárodních organizací soustřeďujících se na ochranu lidských práv. Čeští odborníci ale stejné výtky vznášejí již od roku 1989; zejména v souvislosti se standardy kvality sociálních služeb se téma ochrany lidských práv stalo aktuálním.

Projekt si stanovil následující cíle:

1. postupné odstranění klecových a síťových lůžek v zařízeních zřizovaných Středočeským krajem;
2. zavedení humánních metod práce s klienty umístovanými do těchto lůžek v situacích, kdy by jinak byla ochranná lůžka použita;
3. podpora poskytovatelů sociálních služeb ve vypracování individuálních plánů uživatelů ochranných lůžek vedoucích k postupnému odstranění těchto lůžek;
4. podpora poskytovatelů sociálních služeb při vytváření potřebného materiálního zázemí umožňujícího odstranění klecových a síťových lůžek.

Projekt účastníkům přinesl aktivity a podporu v těchto oblastech:

1) Vzdělávání:

- managementu organizací s cílem formulovat vizi a rozvojové cíle v oblasti používání restriktivních opatření klecovými a síťovými lůžky;
- klíčových pracovníků a dalších pracovníků v přímé péči tak, aby dokázali zjistit potřeby a osobní cíle uživatelů a naplánovat efektivní podporu; aby znali současné požadavky na zajištění kvalitní péče o uživatele;
- osobních asistentů s cílem připravit je na práci s uživatelem i zapojení do života organizace.

2) Experiment:

- využití osobní asistence pro uživatele v klecovém či síťovém lůžku mělo dokázat, zda a do jaké míry lze zajistit v podmínkách současných ústavů prostřednictvím osobní asistence alternativu

k umístění klientů do klecového či sítového lůžka. Vyškolení osobní asistenti po dobu 3 měsíců pracovali s klienty, vůči kterým byla tato forma restrikce používána.

3) Konzultace, supervize:

- byly poskytovány průběžně po celou dobu trvání projektu, a to jak ředitelům zařízení a dalším vedoucím pracovníkům, tak osobním asistentům či klíčovým pracovníkům.

V průběhu projektu se jednoznačně ukázalo, že osobní asistence je alternativou, způsobem, jak řešit situaci lidí, vůči nimž jsou uplatňována restriktivní opatření formou klecových či sítových lůžek. U všech klientů, kteří byli zařazeni do experimentu a v plném rozsahu jej využili, došlo k výraznému zvýšení kvality života. Lze z toho usoudit, že pokud věnujeme uživateli pozornost osobní asistencí, není ochranné lůžko potřeba. Spolu s příznivými výsledky projekt ukázal, že poskytovatelé i zřizovatel organizací mají velkou vůli výsledky projektu zachovat a rozvíjet. V tomto smyslu je nejvhodnějším důkazem skutečnost, že díky podpoře Středočeského kraje i aktivně poskytovatelů **osobní asistence u klientů, kteří jsou ohroženi restrikcí ochrannými lůžky, pokračuje**. A její pokračování se předpokládá i nadále.

Na druhé straně se ukázalo, že osobní asistence nemůže být jediným a univerzálním řešením problematiky klecových a sítových lůžek. Naléhavé se jeví otázky prostředí zařízení, soukromí, počtu ubytovaných uživatelů v prostředí, cílových skupin, řízení organizací a pracovních týmů, vizí a koncepcí.... Stejně tak se ukázalo, že problematiku restriktivních opatření nelze zužovat pouze na používání ochranných lůžek. Projekt přinesl mimo jiné uvědomění, že nejočividnější restrikce ochrannými lůžky zmizely, ale že bude potřeba věnovat velkou pozornost a energii tomu, aby ochranná lůžka nebyla spontánně či plíživě nahrazena jinými způsoby omezení pohybu. Znamená to především výzvu pro poskytovatele, aby svou citlivost pro téma restriktivních opatření zvyšovali.

Propojení výše zmíněných aktivit vedlo ke snížení počtu klecových a sítových lůžek (z 52 v počátcích projektu na 3 k 1. 6. 2006). Aktivity v oblasti ochrany lidských práv lidí v ústavním prostředí však pokračují. Zkušenosti z projektu otevřely další témata a prostory, kterým je třeba se zodpovědně věnovat.

Projekt bude uzavřen 31. 8. 2006.

Publikace **Osobní asistence jako alternativa klecových a síťových lůžek - Poskytování osobní asistence uživatelům do té doby nuceným k pobytu v klecových či síťových lůžkách**, kterou otevíráte, prezentuje postupy a zkušenosti, které lektorský tým získal a uplatňoval při přípravě a provázení skupiny osobních asistentů, kteří se účastnili tříměsíčního experimentu v ústavech sociální péče Středočeského kraje.

Experiment si kladl za úkol vyzkoušet, zda osobní asistence dokáže klientovi ústavů sociální péče zajistit alternativu života v ochranném lůžku. Výsledky tříměsíčního experimentu následně jednoznačně potvrdily, že osobní asistence vedla k významnému – v některých případech naprosto zásadnímu – zkvalitnění života uživatele. Zároveň se ukázalo, že klient, jehož uspokojování potřeb věnoval pozornost osobní asistent, restrikci klecovým či síťovým lůžkem nepotřeboval.

Je nezbytné zmínit, že text „**Poskytování osobní asistence uživatelům do té doby nuceným k pobytu v klecových či síťových lůžkách**“, který Vám předkládáme, velmi úzce navazuje na metodiku „Alternativní přístupy v péči o osoby, vůči nimž jsou uplatňována restriktivní opatření formou klecových a síťových lůžek“.

Obsahově tvoří obě publikace jistý chronologický a logický celek.

První metodika je věnována tomu, co by se měl osobní asistent naučit, aby dokázal uživatele bezpečně a kvalitně provázet. Jde především o dovednosti, spojené s rozpoznáváním potřeb uživatele (i s velmi hlubokým postižením) a nabízením vhodné podpory. Metodika obsahuje i základní odborné informace a studijní materiály, které mohou být užitečné současným či budoucím osobním asistentům, jejich zaměstnavatelům či dalším pracovníkům, kteří poskytují podporu restrikci ohroženému uživateli. Odborné informace (mentální retardace, autismus) pocházejí z aktuálně dostupné literatury, čímž čtenáře na tuto literaturu upozorňují a směřují k jejímu hlubšímu prostudování.

Metodika navazující – **Poskytování osobní asistence uživatelům do té doby nuceným k pobytu v klecových či síťových lůžkách** popisuje, shrnuje a komentuje postupy, které lektorský tým používal při přípravě osobních asistentů. Klade si tedy za úkol seznámit odbornou veřejnost s postupy, které byly - v rámci několikaměsíčního experimentu - při přípravě a průběžné podpoře osobních asistentů úspěšně použity. Získané zkušenosti a postupy však nejen zaznamenává, ale v případě potřeby i rozvíjí k dalšímu praktickému použití.

Publikace vznikla jako jeden z výstupů projektu „Podpora poskytovatelů ve Středočeském kraji při odstraňování opatření omezujících pohyb osob“, který se uskutečnil v období listopad 2005 – srpen 2006 za podpory finančních zdrojů Phare 2003 RLZ a státního rozpočtu České republiky.

Mgr. Martin Haiel

Výběr osobního asistenta

Mgr. Martin Haicl

Experiment v rámci projektu spočíval ve zprostředkování osobní asistence klientům, vůči kterým byla používána restriktivní opatření formou klecových a sítových lůžek (a to soustavně, i po dobu několika let). Osobní asistenti měli být zaměstnáni a vyškoleni z prostředků projektu s tím, že pokud se tato forma podpory osvědčí, bude osobní asistence pokračovat tak, že závazky plynoucí z realizace převezme zřizovatel zařízení a samotní poskytovatelé sociálních služeb.

V projektu nebyly předem stanoveny jasné kvalifikační, odborné a osobnostní požadavky na osobní asistenty. Výběr asistentů prováděli ředitelé organizací. Asistenti se poté stali zaměstnanci projektu na dobu 3 měsíců, byli tedy v zařízeních v pozici „externistů“.

Lze se domnívat, že výběr asistentů ovlivnily tři zásadní faktory:

- Časový tlak (výběr a přijetí asistenta bylo potřeba provést ve velmi krátké době 2 – 3 týdnů od vytvoření pozice)
- Omezená doba pracovní smlouvy (3 měsíce)
- Relativně dobré mzdové podmínky

Část ředitelů vzhledem k podmínkám projektu dala přednost osvědčeným bývalým pracovníkům zařízení (např. v důchodovém věku). Část ředitelů naopak přijala pracovníky vně organizace. Někteří využili databáze úřadů práce.

Pro projekt bylo zaměstnáno celkem 9 osobních asistentů; další 2 osobní asistenti byli zaměstnáni přímo zařízeními a v projektu byli pouze vyškoleni. Výběr asistentů pro projekt probíhal následovně: dvě osobní asistentky se o nabídce pracovního místa v zařízení dozvěděly od známých, tři osobní asistenti pocházeli z řad bývalých zaměstnanců (byli zařízením osloveni), tři osobní asistenti byli „v evidenci zařízení“ (byli to zájemci, kteří se ucházeli o práci v zařízení již dříve a zanechali tu své osobní údaje). Dva osobní asistenti byli známými někoho z personálu a jeden osobní asistent byl zaměstnancem zařízení.

Po několikaměsíční zkušenosti s působením osobních asistentů v organizaci, jejich pracovními výsledky a potřebnou podporou můžeme pojmenovat faktory, které při výběru asistentů mohou hrát důležitou roli.

Je nezbytné konstatovat, že osobním asistentem v podmínkách ústavu sociální péče nemůže být každý pracovník, uchazeč o zaměstnání. V každém případě je práce osobního asistenta zpravidla náročnější než pozice pracovníka sociální péče. Rozdíl je v tom, že pracuje mnohem více samostatně, musí odolávat větším rizikům stereotypu, musí dlouhodoběji zvládat vztah k jedinému klientovi, nemůže se opřít o podporu pracovního týmu. Celkově lze říci, že práce osobního asistenta klade velké nároky na sebereflexi, sebedoporu, vztahy, hranice, samostatnost a kreativitu.

Z hlediska původní vazby na zařízení se neosvědčil průběh osobní asistence ani v jednom případě tam, kde byl asistent placen ze zdrojů zařízení (2). V jednom případě pocházel asistent z okruhu známých pracovníků zařízení a byl přijat na pozici osobního asistenta, ve druhém byl dočasně na tuto práci převeden.

■ Požadavky na osobního asistenta – Východiska při výběru

Osobní asistent v ústavu sociální péče je člověk, který přichází do kontaktu nejen s vlastními potřebami, ale také s potřebami klienta, pracovního týmu a organizace. Musí tedy vyhovovat nárokům, které jsou na něj kladeny z různých stran:

- Potřeby klienta
- Nároky organizace a pracovního týmu
- Vlastní potřeby pracovníka – osobního asistenta

Potřeby klienta

Osobní asistence je velmi specifickým vztahem mezi klientem a pracovníkem. Snad nikdy a nikde jinde neplatí více, že osobní asistent by měl být schopen naplňovat potřeby klienta a fungovat v dlouhodobém a pozitivním vztahu. To klade samozřejmě velké nároky na výběr takového pracovníka. Před výběrem osobního asistenta je tedy nezbytné si uvědomit, jakou osobnost by klient potřeboval. Nebo naopak – jaké vlastnosti či způsoby jednání asistenta mohou spíše způsobit komplikace a poruchy vzájemného vztahu. Máme na mysli neschopnost asistenta snášet některé typické projevy uživatele (agrese, zvláštnosti v hygieně, způsoby projevu a jednání), ambice asistenta, specifické potřeby kontaktu (vzdálenost, blízkost), způsoby kontaktování. Nepochybně podstatnou okolností při výběru je také fyzická, psychická a zdravotní vybavenost asistenta. Měla by odpovídat potřebám klienta.

Nároky organizace a pracovního týmu

Osobní asistent se pohybuje v prostředí stávajícího pracovního týmu a organizace. Potíž jeho role spočívá v tom, že převážnou část pracovní doby prožívá s klientem, se kterým vytváří specifický vztah. Nemá tedy tolik příležitostí realizovat své potřeby vůči pracovnímu týmu a pracovní tým nemůže očekávat, že pracovník – osobní asistent - bude schopen plnit v týmu stejnou roli jako běžný pracovník. Pracovní týmy v organizacích bývají různé. I tady doporučujeme pečlivě zvážit, jaká osobnost v osobě osobního asistenta přichází. Příchod osobního asistenta může v týmu vyvolat velmi různé reakce. Stává se, že osobní asistent se díky intenzivnímu vztahu, který s klientem v některé fázi naváže, vymezuje vůči pracovnímu týmu. Nebo se stává, že pracovní tým vnímá přítomnost osobního asistenta jako ohrožení a jeho případné pozitivní výsledky jako důkaz vlastního selhání. Potom má tendenci činnost asistenta degradovat. Na to asistent reaguje tak, že zvolí práci v izolaci, nebo izolaci neunes a místo klientovi dává přednost týmu...

Celkově považujeme za nezbytné, aby se manažer organizace zamyslel nad situací a specifickými potřebami týmu a vybíral takovou osobnost, která dokáže v podmínkách týmu existovat, nebo si životní podmínky vytvořit. Samozřejmě, že ideální je taková konstelace, kdy asistent dokáže být s klientem i s týmem, přinášet podněty týmu i přijímat podněty od týmu. Rovněž je ideální, když vedení organizace a týmů dokáže vztahy mezi asistentem a týmem podporovat.

Na odborném semináři projektu „Podpora poskytovatelů ve Středočeském kraji při odstraňování opatření omezujících pohyb osob“, který se konal v Praze dne 12. 7. 2006, diskutovali účastníci o zkušenostech ze specifického postavení osobního asistenta v organizaci – ústavu sociální péče. Z diskuse vyplývají mimo jiné následující důležité náměty k roli osobního asistenta v rezidenčních zařízeních sociálních služeb:

- *Osobní asistent má v pracovním týmu specifické postavení. Na jedné straně je od týmu do jisté míry oddělen, neboť plní úkoly samostatně a je v neustálém kontaktu s uživatelem. Nemůže tedy například pružně týmu vypomáhat nebo tým nemůže na osobního asistenta delegovat své běžné úkoly. Na druhé straně je osobní asistent nedílnou součástí prostředí a týmu. A jako takový má v týmu stejné a rovnocenné postavení jako ostatní pracovníci.*
- *Ukazuje se, že výsledky práce osobního asistenta je třeba chápat jako výsledky celého týmu. (Bartoničková, H.: „Není osobního asistenta bez týmu a naopak.“)*
- *Osobní asistent zpravidla vyvíjí viditelnou iniciativu pro vytváření podmínek kvalitnějšího života klienta, zavádění dobré praxe a změn do způsobu péče (podpory) o klienta. Tato často osobní iniciativa asistenta může narážet na dosavadní praxi v organizaci a vyvolat i konfliktní situace. Účastníci diskuse se shodli, že takový konflikt v týmu je dokonce žádoucí a může uvést záležitosti do pohybu. A uvádět záležitosti do pohybu se dokonce od osobního asistenta očekává.*
- *Je nezbytně důležité, aby osobní asistent dokázal o způsobech, postupech a výsledcích své práce s pracovním týmem diskutovat. Jde o předávání informací, vzájemnou výměnu zkušeností a postupů dobré praxe. Pracovní tým by měl postupy vytvořené osobním asistentem přebírat a zavádět do vlastní praxe. V této fázi – při prosazování postupů dobré praxe – sehrává mimořádně důležitou roli vedení týmu a vedení organizace.*
- *Pracovní tým je třeba na příchod osobního asistenta do organizace připravit. Tým potřebuje jasné informace o smyslu jeho práce, kompetencích, podmínkách a pravidlech, přínosu pro klienta, organizaci i tým.*
- *Ukázalo se, že při příchodu osobního asistenta do organizace se pracovní tým musel vyrovnávat s jeho „odlišnou“ rolí. Někdy se objevily projevy žárlivosti, obavy, že asistent je placen z peněz týmu, představy, že osobní asistent má méně práce a více peněz, má lepší pracovní dobu (podle potřeb klienta), je mu věnována větší péče (lektorský tým). Asistenti se s tímto museli v průběhu vyrovnávat. Téma většinou zaznívalo na individuálních konzultacích.*
- *Osobní asistence je především službou pro klienta. Ukazuje se, že bude potřeba vyvíjet trvalé úsilí, aby osobní asistence nebyla vnímána, nebo dokonce v praxi realizována jako prostředek (způsob) sloužící uspokojení potřeb a zájmů zařízení, např. k ulehčení chodu zařízení. Velkou zodpovědnost v této oblasti nese management organizace, který organizováním činnosti a řízením pracovníků musí zabezpečit, aby osobní asistence byla službou klientovi. Obnáší to unést a zpracovat významnou situaci střetu zájmů.*

Účastníci diskuse doporučili při přípravě týmu pracovníků na příchod osobního asistenta následující postup:

- *Dojít s týmem (nejlépe v týmové diskusi) k formulování potřeby řešit situaci uživatele osobní asistencí.*
- *Vyzdvihnout prospěšnost osobní asistence – jaké výhody osobní asistence přinese týmu a klientovi.*
- *Seznámit tým s principy a využitím osobní asistence. Např. že už je běžná ve školství, co je jejím smyslem, jak vypadá, jaké má cíle...*
- *Vysvětlit týmu náplň práce osobního asistenta na pracovišti.*
- *Vysvětlit důvody a pravidla možné flexibilní pracovní doby osobního asistenta.*

- Vysvětlit odlišnosti činnosti osobního asistenta od běžného pracovníka přímé péče.
- Stanovit jasné kompetence osobního asistenta, seznámit tým s těmito kompetencemi.
- Stanovit pravidla řízení, vedení a podpory osobního asistenta. Tj. kdo osobního asistenta úkoluje, řídí, kontroluje, podporuje. (Zajistit, aby se služebně starší pracovníci přímé péče se nedomnívali, že mají oprávnění osobního asistenta úkolovat.)
- Věnovat pozornost případným dotazům, nejasnostem a obavám v týmu.

Vlastní potřeby asistenta

Ani asistent se na pozici osobního asistenta v ústavu sociální péče nedostává náhodou. Čím více si je schopen uvědomovat své vnitřní pohnutky a motivy k práci osobního asistenta, tím větší existuje naděje, že neuvízne v pastích pomáhající profese – vztazích, přebírání odpovědnosti, přepečování, vyhoření, odmítnutí klienta, rezignaci, střídání rolí oběť – zachránce – persekutor atp. Tomuto aspektu lze věnovat velkou pozornost při výběru osobního asistenta a v přijímacím řízení.

■ Požadavky na osobního asistenta – Co ukázaly zkušenosti

Zkušenosti z projektu – experimentu – ukázaly, že při výběru osobního asistenta je vhodné vzít v úvahu následující faktory:

- Kvalifikační předpoklady a vzdělání
- Věk
- Zdravotní stav
- Muž / žena
- Osobnost
- Vědomosti
- Dovednosti
- Postoje
- Psychický stav

Kvalifikační předpoklady

Kvalifikační předpoklady a vzdělání tradičně patří mezi klíčové faktory pro výběr pracovníka. Prozatímní zkušenosti z projektu však naznačují, že **kvalifikační předpoklady a vzdělání** není zcela nezbytné přesně ohraničovat. Výsledky projektu totiž neukazují, že by existovaly zásadní významné souvislosti mezi výsledky osobních asistentů a jejich vzděláním. Dva z asistentů bohatě využívali své odborné vědomosti (zdravotní sestra a zdravotní bratr). Ukázalo se, že odborné vědomosti, které si do práce s klientem přinesli, byly výhodou. Další asistent studoval dálkově vysokou školu pedagogickou. Prokazoval velmi dobrou schopnost pracovat samostatně, pracovat s odbornou literaturou, vzdělávat se a aktivně hledat řešení. Na druhé straně velmi dobrých výsledků byli schopni dosáhnout i osobní asistenti bez odborného či úplného středního vzdělání.

Přiměřený kvalifikační limit pro výběr osobního asistenta spatřuji v pásmu středního a úplného středního vzdělání. (Domníváme se, že dobrých výsledků může dosáhnout také výjimečná osobnost s např. základním vzděláním. Máme na mysli takové osobnosti, kterým se středního vzdělání nedostalo spíše nedopatřením, nebo průběhem životních událostí. Při zájmu o práci osobního

asistenta by se takový zájemce měl prokázat vysokou připraveností doplnit si vzdělání.) V každém případě by měl být výběr pracovníka na pozici asistenta, který má pouze základní nebo odborné vzdělání, mnohem pečlivější. Zejména by pracovník měl splňovat všechny ostatní požadavky na kompetenci. Kompromisy se mohou stát velmi rizikovým faktorem a nemusejí se organizaci vyplatit.

Zajímavým přínosem pro klienta může být i pracovník s vyšším odborným, příp. vysokoškolským vzděláním. V případech těchto zájemců doporučujeme zaměřit pozornost na ambice. Možným rizikem budoucího vztahu a výkonu práce osobního asistenta mohou být přirozené ambice vysokoškolačka, které klient s hlubším postižením nemusí naplňovat. Podobným rizikem může pro klienta být situace, kdy si ambiciózní asistent začne v organizaci budovat zázemí pro vlastní kariéru s výhledem na trvalé místo. V tomto střetu zájmů hrozí, že místo svého klienta upřednostní zájmy vlastní, např. tím, že nedostatečně hájí zájmy klienta, aby se nedostal do sporu s vedením či pracovním týmem.

Vzhledem k malým zkušenostem nemůžeme aspekty kvalifikace a vzdělání zatím příliš zevšeobecňovat. Při výběru asistenta je proto vhodné postupovat odpovědně a pečlivě zvažovat veškeré souvislosti.

Právní ukotvení osobních asistentů, požadavky při jejich přijetí i změnu v požadavcích na vzdělání přináší zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, který nabude účinnosti 1.1.2007. Není přitom v této chvíli zřejmé, zda se v budoucnu bude osobní asistence v rezidenčních službách profilovat jako samostatná a svébytná pracovní pozice a sociální služba (osobní asistent – osobní asistence), anebo jako přístup – způsob poskytování služby, který budou provádět pracovníci přímé péče v příslušných pozicích („pracovník sociálních služeb“ – osobní asistence). Je však nepochybné, že v jedné nebo druhé podobě osobní asistenci místo v rezidenčních službách patří.

Věk

Ukázalo se, že příliš nízký a naopak příliš vysoký věk jsou rizikovými faktory. Příliš nízký věk osobního asistenta může přinášet lidskou nezralost a rizika, že asistent těžce ponese konfrontaci s reálnou praxí organizace. Může reagovat příliš emotivně, může se příliš vymezovat od pracovního týmu, může příliš chtít dokázat pracovníkům svůj úspěch a smysl činnosti, nebo naopak – může být pohlcen stávajícími silnými osobnostmi, vůči kterým se nedokáže prosadit. Specifickým problémem jsou přenosové vztahy. V řadě zařízení jsou týmy tvořeny převážně ženami. Mnoho právě takových týmů má vůči uživatelům hluboce zakořeněné způsoby, které jsou založeny na modelu jednání matka – dítě. A v pasti takového vztahu může jednoduše uvíznout i mladý osobní asistent – mladá osobní asistenta. (Velké matky nehledí, nerozlišují. Moc si získávají a uchovávají stále stejným způsobem.)

Mladí osobní asistenti se mohou zpočátku projevit velkou energií a motivací, existuje však riziko, že nebudou dostatečně stabilní, aby sjednaný kontrakt dokončili. Nebo nemusejí ustát veškerá rizika vztahu s klientem, ztroskotat v roli záchránce, neunést tlak na své hranice ze strany klienta.

Naopak jiným rizikem je příliš vysoký věk osobního asistenta. Zkušenosti ukazují na sice vynikající výsledky, kterých asistenti dosáhli díky životním zkušenostem a odborným vědomostem a dovednostem. Rizikem se ukázala unavitelnost. Neustálý dohled nad klientem spojený často se špatnými pracovními podmínkami (např. neochota týmu spolupracovat a převzít na chvíli péči

o klienta) může vést k obrovské únavě, až zvýšené nemocnosti. Pozice osobního asistenta rovněž znamená velkou psychickou zátěž. Oč odpovědněji někteří pracovníci - asistenti k plnění úkolů přistupovali, o to hůře se jim dařilo opustit se od starostí, odpočívat a regenerovat. Důkazem je, že žádný z osobních asistentů důchodového věku, kterého projekt zaměstnal, neměl zájem v práci pokračovat. Přestože výsledky, kterých dosáhli, byly velmi slibné a lektorským týmem vysoce ceněné.

Po skončení tříměsíčního pracovního období sdělovaly osobní asistentky důchodového věku (60 a více let) pocity vyčerpání a únavy a osobní asistenci ukončily. Více než polovinu asistentů tvořila věková kategorie 20-32 let a další část spadala mezi tyto dvě věkové kategorie. Z věkové kategorie 20-32 let pokračovali po skončení tříměsíční experimentální fáze v asistenci téměř všichni osobní asistenti a osobní asistentky. U věkové kategorie mezi 32 – 60 lety došlo u obou zbývajících osobních asistentů k ukončení osobní asistence v průběhu projektu (asistenti zaměstnaní zařízeními).

Muž – žena

Dalším faktorem, který při výběru osobního asistenta hraje významnější roli, je uvědomění, zda klient potřebuje asistenta muže či ženu. Zkušenosti ukazují, že většina sledovaných klientů měla potíže s dodržováním hranic, a tudíž vhodnějším osobním asistentem – reprezentantem role, která hranice do života přináší - byl muž. Ve skutečnosti však to, co klienti do své blízkosti potřebovali, byl „mužský prvek“. „Mužský prvek“ mj. spojujeme se schopností přinášet hranice, prosazovat hranice, činit tak otevřeně a přímo. Stejně jako s připraveností zkoumání a dobývání vnějšího světa. Potřebu „mužského prvku“ v rezidenčních službách spatřujeme jako protiváhu přílišného tlaku „ženského prvku“, který v organizaci a péči o klienty převládá. Je nezbytné však říci, že:

- Finanční podmínky osobních asistentů nejsou pro muže - živitele rodin – zajímavé.
- Pokud osobní asistent - muž není nositelem „mužského prvku“ a „mužského jednání“, situaci (potřeby) klienta jeho přítomnost nijak neřeší.

Za úspěšné jsme považovali ty asistentky – asistenty, kteří dokázali uplatňovat mužský prvek tím, že do vztahu s klientem, který právě toto potřeboval, přinášeli hranice, dokázali chránit své hranice a respektovat hranice klienta. Zároveň podporovali klienta v kontaktování s vnějším světem. Za projev mužského prvku jsme rovněž považovali, když asistent dokázal lépe snášet klientovy agrese a příměji vyjadřovat svůj postoj k nim.

Osobnost asistenta

Nedokážeme přesně říci, jaký typ osobnosti je pro pozici asistenta v ústavu sociální péče nejvhodnější. Extroverze, nebo introverze hraje roli v tom, jakou osobnost konkrétní klient potřebuje. Domnívám se, že spíše lze požadavky na osobnost asistenta vymezit jeho osobní zralostí. Osobní zralost spatřuji v přiměřeném:

- Vztahu k sobě
- Vztahu ke klientovi
- Vztahu k práci
- Vztahu k organizaci
- Vztahu k týmu

Jako rizikové hodnotím výraznější nevyváženosti v některé z těchto oblastí (například):

- Přehnaný vztah k sobě (egoismus), či naopak přehlížení svých potřeb.
- Malá schopnost pečovat o sebe, odpočívat, nacházet a doplňovat energii.
- Zachraňování klienta.
- Ulpívání v bezmoci.
- Vnucování vlastních cílů.
- Lhostejnost k situaci klienta.
- Přehnaná zodpovědnost.
- Fanatismus.
- Nevyváženost soukromého života - práce jako jediný smysl života.
- Tvůrčí neschopnost - mechanické plnění úkolů.
- Vydělávání na živobytí bez vědomí hlubšího smyslu z činnosti.
- Strach z chybování a rizik.
- Strach ze ztráty místa.
- Malá schopnost prosadit se.
- Nízká schopnost komunikovat, vyjadřovat se.
- Nezáměr o společné hodnoty týmu a organizace.
- Izolovanost od týmu.
- Nezdravá revnivost.

Jako vítané a užitečné spatřuji kompetence osobního asistenta v následujících oblastech:

- Pocity – schopnost pracovníka mít v situaci odpovídající pocity a veřejně hovořit o těchto pocitech.
- Myšlení – samostatné, konstruktivní, vycházející z aktuálního dění, schopnost samostatně řešit situace, přinášet netradiční řešení.
- Jednání – adekvátní situacím.
- Rozumové schopnosti – řešit situace, porozumět situaci klienta, pracovat samostatně, pracovat s literaturou, rozumět pokynům nadřízených, vyjadřovat se, provádět záznamy, předvídat, řešit předvídatelné situace.
- Kreativita - vytvářet a ověřovat hypotézy, hledat netradiční řešení.
- Tělesná zdatnost – schopnost poskytovat klientovi podporu v nejrůznějších situacích.
- Odolnost vůči stresu – klid, rozvaha, schopnost přiměřeně odolávat krizovým situacím, předcházet stresovým situacím, dokázat řešit stresové situace.
- Komunikace – schopnost hovořit o sobě, o klientovi, schopnost naslouchat, přiměřeně se prosazovat. Příjemný neiritující mluvní projev. Soulad verbální a neverbální komunikace. Přiměřená neverbální komunikace.
- Odpovědnost.

Výstupy z diskuse v pracovní skupině na odborném semináři projektu „Podpora poskytovatelů ve Středočeském kraji při odstraňování opatření omezujících pohyb osob“, který se konal v Praze dne 12. 7. 2006. Účastníci přinesli k očekávaným vlastnostem osobních asistentů, kteří provázejí uživatele, vůči nimž jsou uplatňována restriktivní opatření, mj. následující náměty:

Vhodné:

- *Empatie, laskavost, pozitivní přístup, spolehlivost, cílevědomost, důslednost, vyrovnanost, kreativita, flexibilita, trpělivost, fyzické předpoklady.*

Nevhodné:

- *Egoismus, nervová labilita, manipulativnost, agresivita, hrubost.*

Vědomosti

Ukázalo se, že vědomosti osobního asistenta z oblasti zdravotnictví, pedagogiky či psychologie jsou výhodou. Při výběru pracovníka – osobního asistenta - není nezbytné tyto vědomosti rovnou požadovat, ale je nezbytné, aby byl pracovník schopen si vědomosti následně osvojit. Nejčastějšími způsoby osvojení je samostudium literatury, účast na kurzech a vzdělávacích akcích.

Při výběru osobního asistenta je proto nezbytné ověřit, zda uchazeč o práci je schopen se učit, vyhledávat a získávat nové informace, resp. jaký postoj k této záležitosti zaujímá. Např. dotazem, jak pracuje a zda je zvyklý pracovat s literaturou, příp. jak vidí svou účast na školeních. Odmítavý nebo pasivní uchazeč může být nositelem potenciální rizika.

Nevýhodou může být, když osobní asistent má sice zajímavé vzdělání, ale příliš lpí na způsobech, které jej profilovaly - např. zdravotnickém přístupu, pedagogickém přístupu atp. Osobní asistence je totiž svým způsobem uměním. A jako takové potřebuje překračovat rámeček všeho, co by je mohlo svazovat rigiditou.

Výstupy z diskuse v pracovní skupině na odborném semináři projektu „Podpora poskytovatelů ve Středočeském kraji při odstraňování opatření omezujících pohyb osob“, který se konal v Praze dne 12. 7. 2006. Účastníci přinesli k očekávaným vědomostem osobních asistentů, kteří provázejí uživatele, vůči nimž jsou uplatňována restriktivní opatření, mj. následující náměty:

Znalost problematiky konkrétního postižení klienta, znalost základních pedagogických metod a přístupů, znalost základní sociálně-právní problematiky, znalost přístupů potřebných k dalšímu rozvoji klienta, znalost postupů při prevenci a zvládnutí agrese, zvládnutí alternativní komunikace, znalost plánování služby, základní zdravotnické minimum, vybrané psychologické + psychiatrické znalosti, znalost postupů při psychohygieně.

Dovednosti

Za stěžejní dovednosti osobního asistenta v ústavech sociální péče považujeme:

- Empatie
- Pozorování
- Rozpoznání potřeb klienta
- Plánovat službu
- Realizovat plán
- Rozpoznání svých potřeb
- Rozpoznání vlastních pocitů
- Sebereflexe
- Mít vztah s klientem
- Mít vztah s pracovním týmem
- Komunikovat s klientem, týmem, nadřízenými
- Pracovat samostatně
- Požádat si o podporu
- Přiměřeně se prosadit
- Pracovat samostatně a zároveň být otevřený podnětům z okolí a pokynům nadřízených
- Zvládat náročnější situace
- Zpracovávat vlastní emoce, prožitky – i negativní emoce (strach, vztek, zloba, úzkost, nejistota)

- Vytvářet si realistická očekávání, mít otevřenost vůči životu, používat tvůrčí přístup, mít schopnost překonávat překážky a přeměňovat problémy v příležitosti, respektovat hranice, podporovat autonomii. Být diskrétní.

V rámci výběrového řízení lze zjišťovat, zda si uchazeč tyto dovednosti přináší, anebo zda má předpoklady tyto dovednosti získat.

Výstupy z diskuse v pracovní skupině na odborném semináři projektu „Podpora poskytovatelů ve Středočeském kraji při odstraňování opatření omezujících pohyb osob“, který se konal v Praze dne 12. 7. 2006. Účastníci přinesli k očekávaným dovednostem osobních asistentů, kteří provázejí uživatele, vůči nimž jsou uplatňována restriktivní opatření, mj. následující náměty:

Aplikace teoretických znalostí do praxe, poskytovat podporu, pozorovat, komunikovat, prosadit cíle klienta v organizaci, maximálně využít prostor v organizaci pro rozvoj klienta, pracovat v týmu, naslouchat, udržet si nadhled.

Zdravotní a psychický stav

Osobní asistent by měl být celkově zdravý, bez rizik a viditelných či dlouhodobých nemocí. Práce osobního asistenta je velmi náročná a v případě psychické nepohody, nebo ne-dobrého zdravotního stavu může pracovníka poškodit. Existuje riziko, že obtížnost práce asistenta může působit i na stabilizované, ale přetrvávající zdravotní potíže.

Práce asistenta může být namáhavá také po tělesné stránce – nároky na pohyb, chůzi, rychlost reakcí a obratnost. Často jsou kladeny nároky na páteř – zvedání klienta. Osobní asistent potřebuje přiměřeně zdravý zrak a sluch.

Z psychického hlediska není vhodné, aby osobní asistent trpěl silnější neurotickou poruchou, měl sklony k depresivitě, byl nepřiměřeně egoistický, emotivní, impulzivní, bojácný, měl potíže s hranicemi, byl vyhořelý. Stejně tak je pro osobního asistenta rizikové, když řeší potíže nepřiměřeným požíváním alkoholu, kouřením velkého množství cigaret či medikací.

■ Výběr osobního asistenta

Výběr osobního asistenta doporučuji provádět s největší pečlivostí. Vzhledem k nárokům, které jsou na tuto profesi kladeny, doporučujeme **dlouhodoběji** sledovat:

- zájemce, kteří se hlásí na práci do zařízení,
- pracovníky, kteří tam již pracují, a vyhodnocovat, kdo by práci osobního asistenta mohl vykonávat.

V případě přijímání pracovníka na pozici osobního asistenta (pokud nemá organizace takového asistenta již předem vytipovaného), doporučuji vždy **vybírat z většího množství zájemců** toho nejvhodnějšího. Klíčem a prvním krokem k výběru vhodného asistenta je uvědomění, jakou osobnost organizace ke klientovi vlastně hledá a jaké bude mít požadavky na kompetence pracovníka. Podcenění těchto kroků, nebo nedostatečné ověřování kompetencí uchazeče o práci může přinést organizaci značné potíže. Je nepochybné, že rozvinutí kvalitního systému výběru pracovníků stojí organizaci jisté úsilí.

Nástroje a postupy, které mohou organizaci při výběru zájemců o práci osobního asistenta pomoci:

- Dotazník – osobní údaje, průběh zaměstnání, vzdělání.
- Profesionální životopis – podrobnosti ke vzdělání, průběhu profesní kariéry.
- Potvrzení lékaře o schopnosti vykonávat práci.
- Pozorování – vzhled, úprava, dynamika pohybů, energie, neverbální komunikace (obrana, dominance, soulad verbálního a neverbálního vyjadřování, přiměřenost mimiky, tenze, tělesná vybavenost atp.)
- Rozhovor – očekávání pracovníka, reakce na požadavky organizace, dotazování k průběhu předchozích zaměstnání, motivace, ambice, cíle, uvědomění silných a slabých stránek, úzkosti a obavy, zkušenosti s klienty či postiženými, zkušenosti s pracovním týmem, zkušenosti s nadřízenými, ověření vědomostí, hodnot a postoje. Otázky na tělo. Dovednosti komunikace. Schopnost se posadit, schopnost provázet, empatie, práce s potřebami klienta i vlastními, kreativita, hranice, samostatnost, vzdělávací potřeby...
- Dobrovolnická praxe – reakce z kontaktu s klientem, dovednost kontaktu, dodržování a respektování hranic, iniciativa, samostatnost, podpora – péče, reagování v situacích, kooperace s týmem, komunikace...
- Modelové situace (uchazeči ve skupince, s pracovníky organizace) např. „Vedení a provázení“, „Uklidnění rozzlobeného klienta“, „Klient chce něco jiného, než chci já“, atp. (Sleduje se: prosazení se, respektování hranic, chránění vlastních hranic, asertivita, agrese, týmová spolupráce, reakce na stres, reakce na ohrožení, pocity, uvědomění si vlastních pocitů a jejich adekvátnost, přiměřenost reakcí, schopnost vyjadřovat své pocity, schopnost brát ohled na klienta).
- Testy osobnosti – z bohaté literatury vybrat např. testy na agresivitu, schopnost prosazení se, odpovědnost, samostatnost, trpělivost, důslednost, komunikativnost. Organizace si vybere test podle aktuální potřeby, jaký důležitý aspekt (vzhledem ke klientovi, potřebám pracoviště, či předpokládaným rizikům asistenta) potřebuje zjistit.
- Psychologické či odborné personální poradenství – je možné spolupracovat s agenturou, která se zabývá personálním poradenstvím. Agentura pomůže zpracovat profil hledaného pracovníka a vybrat nejvhodnějšího adepta. Firmy personálního poradenství pracují za úhradu, která pro klienty z nekomerční sféry nemusí být dostupná.

Výstupy z diskuse v pracovní skupině na odborném semináři projektu „Podpora poskytovatelů ve Středočeském kraji při odstraňování opatření omezujících pohyb osob“, který se konal v Praze dne 12. 7. 2006. Účastníci při výběru osobních asistentů doporučili:

- Stanovit jasné požadavky na kompetence osobního asistenta.
- Provádět vstupní pohovor.
- Požadovat dobrovolnickou zkušenost v organizaci (např. 2 – 3 dny).
- Využít testovacích postupů.

Podmínky organizace:

Při dojednávání pracovních podmínek doporučuji ujednat:

- Délku kontraktu. Pracovní působení osobního asistenta u konkrétního klienta nemůže trvat stejně dlouho jako běžné pracovní poměry. Vzhledem k intenzitě vztahu hrozí mnohem více rizik. Proto se doporučuje preventivně a zavčas osobní asistenty vyměňovat. Chráníme tím klienta i pracovníka – osobního asistenta. V dlouhodobém vztahu se zpravidla postupně objevují stereotypy, nuda, agrese pracovníka, agrese klienta, závislosti, úniky pracovníka, neuvědomělá zloba, vyhoření. Někdy se tyto příznaky vyvíjejí plíživě, jindy nastoupí velmi rychle. Důleži-

tým příznakem překročení únosné délky kontraktu bývá i zhoršení zdravotního stavu asistenta či nemocnost.

- Doporučujeme dojednat se zájemcem, že délka kontraktu by neměla překročit 1, maximálně 2 roky. Rovněž je dobré předem projednat s pracovníkem jeho pracovní perspektivu v organizaci. Ukazuje se, že průběh osobní asistence může poškodit obojí extrém – když pracovník žádnou perspektivu nespaturuje, nebo když si je svou perspektivou příliš jistý. Následná práce s asistentem proto zahrnuje nejen monitorování jeho potřeb, vztahu s klientem, ale také otevření řešení jeho perspektivy.
- Účast na vzdělávání podle potřeb asistenta, klienta a organizace.
- Účast na supervizích.
- Samostudium.

Příprava osobního asistenta

Mgr. Martin Haicl

Systém přípravy osobních asistentů spočíval především ve vzdělávací a supervizní podpoře. Přípravu a podporu osobních asistentů, jak byla v rámci projektu realizována, můžeme rozdělit do čtyř základních fází (forem):

- První dny na pracovišti.
- Úvodní kurz (podpora kompetencí, komunikační a sociální dovednosti, rozpoznání potřeb klienta, uvědomění vlastních výchovných či terapeutických cílů, tvorba individuálního plánu, skupinová práce, uvědomování vlastních pocitů, myšlenek, procesů a stavů, atp.).
- Konzultační setkání skupiny osobních asistentů s lektory.
- Konzultační setkání na pracovišti.

■ Účastníci přípravy

Účastníci příprav byli pracovníci – osobní asistenti, kteří se zúčastnili 3 měsíčního experimentu v ústavech sociální péče. Cílem experimentu bylo ověřit hypotézu, že osobní asistence může být vhodnou alternativou klecového lůžka. Respektive potvrdit, že klient, kterému je věnována pozornost (např. prostřednictvím osobní asistence), nepotřebuje bezprostřední ochranu restriktivním opatřením.

■ Cíle lektorského týmu

Lektorský tým vstupoval do podpory přípravy osobních asistentů s těmito hlavními cíli:

- Zjišťovat potřeby osobních asistentů a poskytovat podporu k jejich uspokojení.
- Podporovat osobní asistenty v rozpoznávání potřeb klientů.
- Zjišťovat potřeby klientů a podporovat osobní asistenty ve vytváření takových individuálních plánů, které budou na tyto potřeby reagovat.
- Podporovat růst sociálních a komunikačních dovedností osobních asistentů.
- Podporovat sebeuvědomování osobních asistentů.
- Podporovat osobní asistenty při zpracovávání emocí a zajištění osobní psychohygieny.
- Podporovat osobního asistenta v dovednosti konstruktivně a efektivně spolupracovat s vedením organizace a pracovním týmem.
- Rozpoznat a předcházet rizikovým situacím.
- Podporovat osobní asistenty při překonávání obtížných situací.

■ Zásadní přístupy a podmínky přípravy osobních asistentů

Podporu při přípravě osobních asistentů zajišťovali tři lektori. Konkrétní akci zpravidla zajišťovala dvojice lektorů. Lektorský tým využíval Gestalt přístupu (viz metodika Alternativní přístu-

py v péči o osoby, vůči nimž jsou uplatňována restriktivní opatření formou klecových a síťových lůžek) a supervizích technik. Zaměření lektorského týmu na Gestalt terapii významně ovlivňovalo výběr postupů a technik při práci s osobními asistenty a způsob vedení skupiny. Vzdělávacích akcí se rovněž účastnil odborný pracovník – zástupce zřizovatele. V případě potřeby konzultoval lektorský tým se zadavatelem další postup.

Příprava osobních asistentů se zpravidla uskutečňovala na dvoudenních setkáních. Lektorský tým zvolil dvoudenní setkání především proto, že umožnilo ucelenější a déletrvajícím soustředění pozornosti, větší koncentraci energie, neformální kontaktování se mezi členy skupiny a lektorským týmem, rozvoj skupinových procesů.

Pro setkání bylo vybíráno prostředí mimo ústav. Účastníci museli na místa setkání dojíždět. Dojíždění na vzdělávací akce mimo bydliště a pracoviště bývá spojeno s příležitostí odstoupit od „běžných“ osobních a pracovních starostí. Základním požadavkem na prostředí setkání bylo klidné místo, prostor pro skupinovou i individuální práci, prostor pro techniky a experimenty práce s tělem a modelové situace, prostor pro neformální setkávání. Organizačnímu zajištění projektu se vždy vhodné a inspirující prostředí podařilo nalézt. Zejména prostředí Jůnova statku (podkrovní místnost) vytvořilo velmi inspirativní, bezpečnou a důvěrnou atmosféru.

Časový program setkání většinou přesáhl „běžnou pracovní dobu“. Pracovní program se často – po volbě účastníků – protáhl do pozdních večerních hodin. Limitem pro ukončení bývala únava. Po skončení programu zpravidla pokračovali účastníci neformálními diskusemi, které tvořily velmi důležitou součást setkání.

Skupina účastníků – osobních asistentů - měla 10 – 11 členů. Tento vcelku optimální počet umožňoval živou, tvůrčí a konstruktivní diskusi mezi účastníky. Zajišťoval jednak dostatečný prostor jednotlivým účastníkům, ale také pluralitu názorů a podnětů.

Na vzdělávacích akcích měli účastníci zajištěno ubytování a stravování.

Obsah a forma vzdělávací podpory

Obsah, forma a průběh vzdělávací podpory se tvořil v průběhu experimentu a samotných setkání. Vycházel z aktuálních potřeb účastníků, skupiny a dění v projektu a ve skupině. Lektorský tým měl sice připravenou představu, co by chtěl účastníky učit a naučit (viz Cíle lektorského týmu), ale primárně tuto svou představu neprosazoval. Spíše čekal, až se u účastníků tato potřeba objeví. Lektorský tým skupinu účastníků ponejvíce facilitoval (citlivě podporoval ve vlastní aktivitě).

Základním momentem při vytváření vzdělávacích akcí bylo kontraktování programu s účastníky. Lektorský tým víceméně nabízel jednotlivé druhy a způsoby podpory, jakož i témata. O výběru témat a postupů zpravidla účastníci rozhodovali hlasováním. Tímto způsobem lektorský tým zajistil, že průběh vzdělávacích akcí bude vycházet ze skutečných potřeb účastníků. Takto chtěl zároveň lektorský tým názorně předvádět, jak mají i osobní asistenti postupovat vůči svým klientům. V případě potřeby však lektor vstoupil (nebo byl připraven vstoupit) do průběhu vzdělávací akce i větší autoritou. Skupina účastníků byla velmi aktivní, spolupracující a tvůrčí. Lze předpokládat, že jiná konstelace účastníků by měla velký vliv na průběh přípravy. Skupina by prosadila jiná témata, prosadily by se jiné osobnosti.

Tento způsob práce kladl větší nároky na flexibilitu lektorského týmu a jeho schopnost reagovat na různé situace, které účastníci přinášeli. Pro lektorský tým byla velkou výhodou a základní podmínkou důvěrná znalost problematiky práce s těžce postiženými klienty, prostředí a problematiky ústavů a situace pracovníků a pracovních týmů.

Průběh přípravy

První dny na pracovišti

Mgr. Martin Haicl

Úvodním krokem při přípravě osobního asistenta byly jeho první dny na pracovišti. Projekt byl připraven tak, aby po nástupu na vytvořenou pozici strávil osobní asistent 3 dny na pracovišti. V tomto období neměl být pověřován žádnými zásadními úkony a činnostmi. Spíše šlo o to, aby se seznámil s klientem, prostředím, pracovním týmem a jeho postupy. A aby si vytvořil prvotní představy o své budoucí činnosti, svých potřebách, resp. potížích, se kterými se v roli osobního asistenta setká a které bude muset překonávat. Tímto se osobní asistenti dostali do přímého kontaktu s realitou. Ujasnění jejich role, upřesnění činnosti a odpovědi na množství otázek, které měli, jim měl přinést úvodní kurz.

Průběh přípravy

Úvodní kurz

Mgr. Martin Haicl

Úvodní kurz účastníků experimentu – osobních asistentů – se konal v Jünově statku a byl naplánován na dva dny. Podmínky a průběh setkání vystihují výše uvedené přístupy lektorského týmu. Dále budou zmíněny některé zajímavé a důležité fáze či momenty kurzu.

Celkově lze říci, že účastníci přicházeli do kurzu plni nejistoty, otázek a očekávání. Setkání s klienty a pracovištěm v nich často vyvolalo různé a silné pocity a nejistá očekávání. Stejně tak jejich nejistotu vyvolávala neujasněná budoucnost jejich pracovní pozice a obavy, zda ukončení osobní asistence nepoškodí klienty, kteří si na pozornost a podporu zvyknou.

Lektorský tým seznámil účastníky se smyslem a průběhem projektu a průběhem experimentu, jehož byli součástí. V úvodu dostali účastníci rovněž informaci, že v průběhu vzdělávací přípravy bude převažovat workshopová a skupinová forma práce. Obsah a průběh aktivit bude vzájemně dojednáván.

■ Představení účastníků

Smyslem a cílem úvodní techniky bylo dostat účastníky do vzájemného kontaktu a seznámit se. Účastníci zaujali pozici v kruhu. Byli vyzváni, aby se rozdělili do dvojic a vzájemně se představili. Obsahem seznámení bylo:

- jak se jmenují.
- v jakém zařízení budou pracovat.
- jak se k pozici osobního asistenta dostali.
- čeho by chtěli s klientem dosáhnout.

Poté, co se takto ve dvojicích zkontaktovali a seznámili, představil každý účastník ostatním ve skupině toho druhého, s nímž hovořil. Lektoři podporovali sdělování účastníků, podporovali důvěru, otevřenost a bezpečnou atmosféru. Probíhaly první interakce a kontakty mezi účastníky.

Z techniky a obsahu sdělení vplynula pro skupinu následující zajímavá témata, která lektoři zapsali a nabídli k pozdější diskusi:

- hranice zodpovědnosti
- reálnost očekávání
- individuální supervize
- agresivita klientů.

Z vyjádření účastníků vyplynulo, že úkolem osobních asistentů je:

- pochopit a odhadnout potřeby klienta,
- naučit se rozlišovat mezi vedením a provázením, umět vhodně používat vedení a provázení,
- naučit se pracovat s vlastní agresivitou.

■ Pocity z prostředí, ve kterém osobní asistent bude pracovat

Smyslem této techniky bylo umožnit sdílení pocitů, které osobní asistenti zažívali první dny na pracovišti. Tyto pocity se mohly týkat klientů, prostředí, spolupracovníků, procesů v organizaci. Účastníci byli vyzváni, aby prostředí, ve kterém se v ústavu ocitli, charakterizovali pomocí tří slov.

Skupina sdílela následující pocity a hodnoty:

- *radost, šok, nedůvěra personálu (práce osobního asistenta je zbytečná)*
- *domov, veselost, hravost, dobrá nálada, bezelstnost dětí, harmonie*
- *strach, radost, vůně, závislost na personálu*
- *přátelství, pach, útulnost*
- *vůně, čisto, pořádek, menší prostor*
- *strach, přátelská atmosféra, jistota, rodina*
- *prostor, čistota, strach, co bude dál*
- *klec, přítulnost některých klientek, agresivita*
- *radost, stísněnost (malé prostory, hodně klientů), málo podnětné prostředí, stres, ztráta důstojnosti*
- *napětí, překvapení, krásný interiér.*

Lektoři podporovali účastníky v diskusi o těchto pocitech a uvědoměních, která z nich pro osobní asistenty vyplývají. Pro řadu účastníků z diskuse o sdílení pocitů vyplynulo jasné osobní sdělení či poselství.

■ Pocity z kontaktu s klientem

Smyslem této techniky bylo umožnit osobním asistentům bezpečně sdílet pocity, které zažívali při prvních kontaktech se svými klienty.

Účastníci a skupina pracovali s těmito sdělenými pocity:

- *radost*
- *stesk po matce, chaos,*
- *úzkost,*
- *beznaděj,*
- *smutek,*
- *nejjistota,*
- *strach,*
- *lítost,*
- *touha (naučit se chodit).*

Lektoři podporovali účastníky ve schopnosti prožívat a sdílet své pocity, potvrzovali je v oprávněnosti mít tyto pocity a uvědomování si, co existence právě těchto pocitů pro jejich práci osobního asistenta znamená.

■ Identifikace vzdělávacích potřeb účastníků

V této fázi úvodního školení již lektori do jisté míry poznali situaci a potřeby osobních asistentů, stejně tak osobní asistenti si začali uvědomovat potřeby vlastní. Další technikou bylo oddělené setkání lektorů a účastníků kurzu. Obě skupiny hledaly odpověď na otázku, co by se potřebovali osobní asistenti v další části kurzu dozvědět. („Jakému tématu se chci věnovat, co se chci naučit, dozvědět, prožít?“) Po půlhodině mluvčí obou skupin prezentovali výstupy. Skupina osobních asistentů následně hlasováním dávala tématům preference, aby se rozhodlo, kterým námětům se opravdu věnovat.

Náměty, které prezentovala skupina osobních asistentů:

- hry, jak vyplnit volný čas, jak opustit stereotyp
- naučit se vnímat agresi jako pozitivní prvek
- jak odnaučit od klece
- jak udržet naučené schopnosti
- co bude dál, až osobní asistenti odejdou.

Náměty, které prezentoval lektorský tým:

- jak rozpoznat potřeby klientů (i hraní)
- má pozice / role v zařízení
- já a moje role v zařízení
- vedení klienta – ne/direktivní přístup
- rozpor v přístupu já / tým
- čeho reálně mohu dosáhnout za 3 měsíce
- já a mé emoce
- agresivita klientů
- má ochrana před ní
- prosazování hranic já / klient
- záznamy práce
- kdo mi pomůže
- osobní asistent – co dělá
- péče o autistické klienty
- alternativní a augmentativní komunikace.

■ Rozpoznávání potřeb – technika pozorování

Důležitou dovedností osobních asistentů je rozpoznávat a orientovat se v potřebách klienta, resp. vytvářet si hypotézy o těchto potřebách. Většina klientů těchto osobních asistentů však nehovořila hlasitou řečí a nemohla tedy o svých potřebách vyjednávat. Jednou z možností, jak může osobní asistent nahlédnout do okamžité situace klienta a jeho potřeb a reagovat účinnou intervencí, je pozorování. Účastníci kurzu si tedy vyzkoušeli, jak se jim daří rozpoznat potřeby, pocity, situaci druhého na základě pozorování.

Instrukce k technice: Rozdělte se do dvojic. Vždy jeden z dvojice je aktivní, druhý pasivní. Dvojice si sedne proti sobě. Aktivní člen dvojice pozoruje druhého člena dvojice. Snaží se rozpoznat

a pojmenovat, jak se asi druhý z dvojice cítí, co by potřeboval. Když má hypotézu o situaci druhého z dvojice zformulovanou, sdělí ji svému partnerovi nahlas a zeptá se ho, zda-li tomu tak ve skutečnosti také je. Poté se vystřídají. Pasivní člen dvojice se stává aktivním. Lektorský tým předvedl skupině použití této techniky.

Po skončení práce ve dvojích skupina společně sdílela své pocity a uvědomění z techniky. Závěrem se všichni členové skupiny vyjádřili k otázce: „Co jsem si o sobě při této technice uvědomil?“ Lektorský tým podporoval sdílení a uvědomování členů skupiny.

▀ Rozpoznávání potřeb klientů – technika empatie

Další technikou, kterou si účastníci s cílem naučit se rozpoznávat potřeby klienta vyzkoušeli, bylo vcítění do situace klienta.

Instrukce: „Představte si, že se nacházíte v situaci vašeho klienta. Pokud to půjde, propůjčte si na chvíli jeho situaci. Půjčte si jeho tělo, prostředí, ve kterém žije, obklopte se lidmi, kterými je obklopen... Představte si, že jste to vy, kdo je tím klientem. Prožijte si na chvíli, jak by se vám v jeho situaci žilo. Umístěte se do situace, ve které se nachází... Prožijte si svůj den...“

Nyní se, prosím, zamyslete nad otázkami:

„Jak by se vám žilo?“

„Co byste potřebovali?“

„Co by vás potěšilo?“

„Co by vám vadilo?“

Účastníci ve skupině sdíleli zážitky, pocity a odpovědi. Byli vyzváni, aby si na závěr udělali poznámky o možných potřebách klienta (o hypotéze potřeb).

▀ Hledání hranic (práce s tělem)

Jednou z klíčových kompetencí osobního asistenta je jeho dovednost zaujímat kontaktní hranici mezi sebou a klientem. Jde o schopnost pracovníka zaujímat přiměřenou blízkost a vzdálenost od klienta. Optimálně by mělo jít o takovou vzdálenost, na které mezi pracovníkem a klientem dochází ke kontaktu (kontaktní energii), přičemž je ale hranice bezpečná a umožňuje oběma stranám dostatečnou autonomii. Lidé se svou potřebou kontaktní vzdálenosti liší. Cílem cvičení bylo umožnit účastníkům pocítit, poznat a uvědomit si svou vlastní kontaktní hranici, své potřeby, dynamiku a tendence při fyzickém přibližování se k jinému člověku. Zároveň bylo cílem techniky naučit účastníky pozorovat, jak lidé reagují, když je jejich „bezpečná“ hranice překračována.

Účastníci dostali zadání, aby se rozdělili do dvojic, které si ve dvou řadách stouply proti sobě. Byli zároveň informováni, že se jedná o neverbální experiment, a požádání, aby nehovořili. Vždy byla aktivní jedna řada. Poté se vystřídali.

V průběhu experimentu byli účastníci požádáni, aby prozkoumali své hranice kontaktu a tělesné pocity, které v nich jednotlivé fáze experimentu vyvolávají.

Účastníci dostávali pokyny:

„Přibližujte se pomalu ke svému protějšku. Hledejte místo – vzdálenost, ve které tělesně cítíte, že se dostáváte s protějškem do kontaktu. Uvědomujte si pocity, kterými tuto vzdálenost poznáte. Zkoušejte si tuto vzdálenost.“

„Experimentujte, co se s vámi či vaším partnerem ve dvojici děje, když je vzdálenost větší či menší.“
 „Vyhledejte vzdálenost, která je pro vás kontaktní.“

„Najděte vzdálenost, o které si myslíte, že je optimální pro váš protějšek. Nyní ten, který byl dosud pasivní, si může tím, že se přiblíží nebo vzdálí, sám určit vzdálenost, která mu vyhovuje. Všimněte si, k jaké změně došlo.“

Poté se aktivní řada stala pasivní a naopak.

Po skončení experimentu si dvojice sdělovaly své zážitky, pocity a uvědomění.

Účastníci byli nakonec vyzváni, aby se každý zamyslel nad následujícími otázkami:

- Podle čeho jsem poznal svou hranici kontaktu?
- Podle čeho jsem poznal svou hranici bezpečí?
- Podle čeho jsem poznal hranici kontaktu partnera?
- Podle čeho jsem poznal hranici bezpečí partnera?
- Co se dělo před a za hranicí kontaktu? Jaké jsem měl pocity?
- Co jsem zjistil o svých hranicích kontaktu?

Následně společně skupina sdílela odpovědi účastníků. Lektori podporovali prožívání pocitů a uvědomění.

■ Identifikace potřeb klienta (shrnutí, prezentace)

Prezentace technik. Účastníci se seznámili s tím, jakým způsobem je možné identifikovat potřeby klienta, který nekomunikuje, resp. si vytvářet hypotézy o těchto potřebách. Lektori účastníkům vysvětlili postup a případně předvedli ukázkou. Technikami se podrobně zabývá metodika Alternativní přístupy v péči o osoby, vůči nimž jsou uplatňována restriktivní opatření formou klecových a sítových lůžek.

1. pozorování
2. empatická fantazie
3. dialog pracovník + pracovník (empatická fantazie)
4. imaginativní rozhovor
5. dotazování referující osoby
6. studium dokumentace
7. podpora vnějšího odborníka

■ Seznámení s alternativní a augmentativní komunikací

Účastníci se v rámci prezentace seznámili se základními pojmy a způsoby alternativní a augmentativní komunikace (dále AAK). Prezentace zdůraznila význam AAK jako příležitosti pro vyjá-

dření vůle klienta (výběr), dojednávání (plánování a struktura činnosti), příležitosti pro lidský kontakt (např. sdílení minulých zážitků).

Alternativní a augmentativní systémy jako prostředek dorozumění (členění podle náročnosti abstrakce):

- *Konkrétní reálný předmět (symbol činnosti) – bota, hrníček, potravina.*
- *Konkrétní symbolický předmět (symbol činnosti) – panenka (hra), autíčko (jízda autem).*
- *Fotografie konkrétních předmětů, činností.*
- *Fotografie jako obecné vyjádření předmětů činností (např. autobus – jízda „nějakým“ autobusem, nikoliv tím konkrétním, který je na fotografii).*
- *Obrázek – symbol předmětu, činnosti.*
- *Posunek – symbol předmětu, činnosti.*
- *Ikona a piktogram – symbol předmětu, činnosti.*
- *Mluvené slovo .*
- *Písmo.*
- *Komunikační tabulka.*
- *Individuální komunikační tabulka a její tvorba.*
- *Komunikační tabulky – kapesní systém, nástěnný systém.*

■ Emoce při práci s klientem

Účastníci ve skupině sdíleli téma emoce při práci s klientem. Lektori facilitovali diskusi, která se dotýkala následujících témat: s jakými emocemi se mohou při práci s klientem setkat, jaké emoce mohou nastat u osobních asistentů samotných a v jakých situacích, jaké emoce mohou přicházet z okolí, z jakých emocí mají obavy, prožívání jakých emocí je pro účastníky obtížné, co jim pomáhá emoce zpracovat a situaci řešit...

Z diskuse vyplynulo, že emoce nás upozorňují na to, že se děje něco pro nás důležitého. Pomáhají nám identifikovat naši situaci, kontaktem s emocemi můžeme prožít vlastní pocity a situaci následně zpracovat rozumem. Emoce patří do života i do vztahu osobního asistenta a klienta.

Je dobře, když osobní asistent je v kontaktu se svými emocemi. Je výhodné, když dokáže s emocemi bezpečně zacházet. Znamená to vyjádřit emoce:

- ve správnou dobu
- na správném místě
- v přiměřené síle
- po správnou dobu.

Rizikem se stává, když osobní asistent (pracovník v sociálních službách):

- Neuvědomuje si své emoce
- Nedovoluje si mít emoce (potlačuje)
- Reaguje nepřiměřenými emocemi
- Reaguje nepřiměřenou silou emocí
- Zaměňuje adresáta svých emocí.

Zpracování emocí, které u pracovníků pomáhajících profesí vznikají, pomáhá řešit sebereflexe a supervize.

Co bude po skončení projektu

Účastníci měli velkou potřebu nalézt jistotu, že jejich práce nebude zbytečná a že po skončení projektu bude o klienty náležitě postaráno. Zejména je trápila otázka, zda uživatelé, kteří si zvyknou na podporu asistenta, nebudou trpět, pokud bude asistence ukončena. Popravdě lektorský tým nebyl schopen garantovat a zaručit, jaké kroky budou podniknuty k udržitelnosti výsledků. Účastníky zcela neuklidňovala deklarace záměru a závazku zřizovatele, že pokud se výsledky osvědčí, bude osobní asistence pokračovat a rozvíjet se. Domníváme se, že k uklidnění účastníků došlo až po opakovaném vysvětlování záměrů a harmonogramu projektu v širším kontextu společenských změn a záměrů zřizovatele zařízení. Důležitým momentem – a možná i okamžikem zvratu – bylo prohlášení lektorského týmu a zástupce zřizovatele, že hodlají klienty, kteří byli do projektu vybráni, dlouhodobě sledovat a monitorovat bez ohledu na pokračování nebo nepokračování asistence. Stejně jako vyvíjet všemožný tlak na ředitele organizací, aby hledali zdroje a vytvářeli podmínky pro kvalitní péči o zmíněné klienty.

Vedení – provázení

Účastníkům byla nabídnuta technika na uvědomění rozdílu mezi vedením a provázením klienta. Vedení bylo definováno tak, že pracovník prosazuje svůj záměr o tom, čeho by mělo být dosaženo. Provázení je podporou, kdy pracovník až na výjimky nepřináší vlastní cíle, ale podporuje uživatele v dosažení cílů, které si klient stanovuje samostatně.

Účastníci dostali instrukci, aby se rozdělili do dvojic. Každá dvojice si měla připravit dvě krátké neverbální modelové situace:

- Pracovník vede klienta.
- Pracovník provází klienta.

Poté, co odehrály modelovou situaci všechny dvojice, hovořily spolu o svých prožitcích. Nakonec prožitky společně skupina sdílela a pokoušela se definovat rozdíl mezi vedením a provázením. Účastníci se shodli, že stěžejní technikou, kterou se budou ke svým klientům vztahovat, bude provázení. Lektorský tým poskytoval účastníkům (i účastníci sobě navzájem) podporu ke sdílení prožitků a uvědomění. V některých případech i reflexi. Reflexe se nejčastěji týkala takového modelového jednání, které spočívalo v nepřiměřeném prosazování, agresivitě, nebo naopak neprosazení se v situaci, kdy prosazení se bylo na místě. Významná část sdílení patřila vyjadřování pocitů.

Tvorba osobního plánu

Zásadním okamžikem úvodního kurzu byla příprava individuálních plánů klientů. Osobní asistenti byli vyzváni, aby připravili realistický plán své činnosti na období následujících 14 dnů. Plán podpory uživatele měl vycházet z těchto aspektů:

- Co klient chce? Jak konkrétně budu podporovat naplnění jeho chtění?
- Co klient potřebuje? Jak budu konkrétně podporovat naplnění těchto potřeb?
- Co chci s klientem dělat? Co chci klienta naučit? Jak konkrétně budu postupovat?
- Jak a v jakých situacích budu klienta provázet?
- V jakých situacích chci klienta chránit a bránit?
- Co dělat nechci a nebudu?

Každý z účastníků zpracoval náměty na činnost v nadcházejících čtrnácti dnech. Lektorský tým poskytoval reflexi k těmto cílům, případně je doplňoval. Účastníci se vzájemně inspirovali. Osobní asistenti byli vyzváni, aby si plán zaznamenali.

■ Potřeby další podpory a sebepodpory

Účastníci byli rozděleni do skupinek a identifikovali své potřeby další podpory. Hledali a sdíleli odpovědi na otázky z následujících okruhů:

- Jak budu reflektovat průběh osobní asistence?
- S kým odpovědným budu hovořit o průběhu asistence, zjištěných potřebách klienta, výsledcích mé práce, případně potížích?
- Jakou podporu potřebuji od lektorského týmu?
- Jakou podporu potřebuji od pracovního týmu v organizaci? Jak si o podporu mohu říci?
- Jakou podporu potřebuji od nadřízených? Jak si o tuto podporu mohu říci?
- Jakou podporu potřebuji od sebe? Mohu si tuto podporu dát?

Účastníci sdíleli výstupy. Lektorský tým poskytoval reflexi a podporoval účastníky k nalézání přirozených zdrojů podpory.

■ Práce s literaturou

Účastníci dostali k dispozici a nahlédnutí aktuální publikace z oblasti péče o mentálně postižené, o osoby s autismem, osoby s hlubokým postižením, psychosomatiky, komunikace a neverbální komunikace, alternativní a augmentativní komunikace, problematiky pomáhajících profesí atp.

■ Záznam průběhu osobní asistence

Účastníci byli požádáni, aby prováděli pravidelné záznamy o průběhu osobní asistence. Záznam měli provádět jednou za 2- 3 dny. Byla dohodnuta struktura záznamu:

- datum
- potřeby klienta
- významná činnost
- posuny
- potíže + řešení
- zajímavosti
- příp. má sebereflexe.

Pro zvýšení bezpečí osobních asistentů bylo doporučeno, aby reflexe výsostně osobní povahy, které by obnášely sdělování důvěrných a velmi osobních pocitů, myšlenek, uvědomění, potřeb, nápadů, prožitků ... zaznamenávali do svých vlastních osobních deníků. Tyto deníky měly sloužit jako příležitost ventilace, ujasnění pocitů a myšlenek, zdroj pro individuální supervizi. Zejména bylo doporučeno, aby osobní asistenti využili záznamů do svých osobních deníčků, které lektorský tým považuje za nedotknutelný osobní majetek asistentů, v situacích potíží a zvýšeného napětí.

Průběh přípravy

Konzultace v ústavu

Další formou podpory poskytovatelů a osobních asistentů, která se v průběhu projektu uskutečňovala, byly konzultace v ústavu. Podpora měla podobu několikahodinové návštěvy konzultanta – lektora přímo na pracovišti.

Cílem této podpory bylo:

Poskytnout podporu osobnímu asistentovi při:

- Plánování služby (náměty, zpětná vazba, řešení obtížných situací...).
- Komunikaci s týmem a zapojení pracovního týmu do návazné péče a podpory.
- Komunikaci s vedením organizace.
- Prosazení širších a dalších následných opatření v organizaci (zajištění soukromí, řešení vize a rozvojových cílů, organizační opatření v organizaci, zajištění potřeb osobních asistentů).
- Podpora asistenta při řešení obtížných situací.

Provést kontrolu průběhu osobní asistence – prověřit na místě situaci klienta, ověřit, zda odpovídá referování o postupu se skutečnou situací.

Nabídnout supervizi.

Konzultace se u každého klienta uskutečnila 1x – 2x, v některých případech ještě čteněji. Zpravidla se uskutečnila po dohodě konzultanta, osobního asistenta a ředitele organizace. Interval mezi konzultacemi byl 1 – 1,5 měsíce. Většina se uskutečnila na přání osobního asistenta. Na druhé straně, některé byly uskutečněny z podnětu konzultantů – lektorů. Podnětem byla buď potřeba zjistit z časového odstupu, jak probíhá osobní asistence a jaké má výsledky, nebo nutnost lektorského týmu na místě ověřit některé skutečnosti.

Atmosféra při konzultacích bývala velmi pracovní a konstruktivní. V drtivé většině byl průběh konzultací podpořen skutečností, že mezi konzultantem a osobním asistentem vznikl vztah založený na důvěře, úctě a odpovědnosti za společný cíl. Nejednou se mezi konzultantem a osobním asistentem vytvořil lidský vztah. (Tento proces vytváření vztahu byl velmi podobný – paralelní proces – procesu, kterým osobní asistent vytvářel svůj vztah se svým klientem.) Jednání otvírala i citlivá témata, často měla supervizní charakter. Z toho důvodu zůstávala část informací pouze mezi osobním asistentem a konzultantem.

Metody, které byly při konzultaci používány:

- pozorování klienta
- pozorování práce osobního asistenta

- metody plánování služby
- studium dokumentace (deníku osobního asistenta)
- rozhovor s osobním asistentem
- rozhovor s členy pracovního týmu
- rozhovor s managementem
- poradenství
- supervize.

■ Nejčastější význam konzultací v organizaci:

Ověřit kontaktem reálnou situaci klienta. Konzultant ji mohl vnímat svými smysly a udělat si úplnější obrázek o situaci. Tím mohl také poskytovat efektivnější a kvalitnější zpětnou vazbu a podporu k reálné situaci klienta.

Konzultant byl ve vztahu prvkem:

- kontrolním
- podpory osobního asistenta – potvrzení jeho kroků a činnosti
- ocenění pokroku organizace
- podpory plánování služby a podpory
- podpory prosazení potřeb osobního asistenta a asistenta uvnitř organizace.

Forma nezávislé odborné podpory se velmi osvědčila a mohla by být využita i při práci s jinými ohroženými skupinami klientů.

Průběh přípravy

Konzultační setkání skupiny osobních asistentů a supervize

Poslední ze základních forem podpory osobních asistentů v průběhu jejich přípravy byla konzultační setkání skupiny osobních asistentů a lektorů.

Setkání se uskutečnila jako dvoudenní. Podmínky pro tato setkání přibližuje dřívější kapitola o základních přístupech lektorského týmu. V průběhu experimentu se uskutečnila dvě taková setkání. Jako zajímavost můžeme uvést, že hlavním impulsem pro tato setkání byla vyjadřovaná potřeba samotných osobních asistentů.

I. Konzultační a supervizní setkání

Cíl setkání:

- poskytnout osobním asistentům informace o průběhu a pokračování projektu
- monitorovat průběh osobní asistence
- vytvořit individuální plán pro uživatele na další období
- poskytnout potřebnou podporu osobním asistentům (vzdělávací, supervizní)
- sdílet a prožít příklady dobré praxe.

Kontraktování:

Na začátku setkání vyjádřily obě skupiny očekávání, jakým tématům by se mělo v průběhu setkání dostat pozornosti. Skutečný program byl sestaven výběrem a seřazením těchto témat podle naléhavosti.

Témata navržená osobními asistenty:

Rehabilitační pomůcky, zdravotní problémy, pravomoc osobních asistentů, jak řešit problémy v týmu pracovníků, špatný zdravotní stav klientů, pochybnosti o kvalitě lékařské péče, obavy otevřeně hovořit, referování o výsledcích a úspěších práce s klienty, práce se staršími klientkami, inspirace a náměty pro další aktivity, alternativní a augmentativní komunikace, sledování videokazety – příklady dobré praxe, plenky do bazénu pro dospělé klienty, práce se vzdorem u klienta.

Témata navržená lektory:

Vyhodnocení dosavadního průběhu osobní asistence - práce s deníky, plánování služby s uživatelem na další období, supervize dle potřeb osobních asistentů, vzdělávací potřeby v týmech organizací (příprava na další aktivity projektu), projednání organizačních záležitostí (pokračování osobní asistence po skončení projektu, exkurze dobré praxe – Sluneční domov).

Program:*První den:**Vývoj potřeb klienta (práce s deníkem osobního asistenta)*

- zásadní aktivity
- pokroky
- potíže

Referování o průběhu osobní asistence (týmová diskuse)

- stav klienta na začátku
- počáteční plán
- poskytnutá podpora / co děláte
- výsledky - pokroky
- potíže

*Pomůcky**Alternativní a augmentativní komunikace**Burza nápadů**Supervize**Druhý den:**Shrnutí z prvního dne**Organizační záležitosti*

- Shlednutí videokazety
- Vzdělávací potřeby týmu
- Plánování služby

*Tvorba individuálního plánu na další období (jeden měsíc).***Zajímavé výstupy ze supervize:****Co je potřeba, aby na péči o klienta navazovali ostatní členové pracovního týmu:**

- dobré vztahy
- informovat členy pracovního týmu (srozumitelně, jasně, zajímavě)
- zapojit do řešení vedení týmu (požádat o podporu)
- podělit se s členy týmu o výsledky
- podmínkou je fungující řízení v organizaci
- uznání důležitosti ostatních členů týmu.

Jak postupovat, když zdravotní péče o klienta nefunguje:

1. Zapisovat zjištěnou situaci klienta spolu s doporučením (nebo žádostí, co má být učiněno) do knihy hlášení nebo jiné oficiální dokumentace v zařízení.

2. Zároveň informovat nadřízené o situaci klienta, žádat opatření, příp. doporučovat opatření. Postupovat podle hierarchie v organizaci. Žádat nadřízeného o stanovisko. Podle výsledku jednat – řešit situaci dál. Postup v bodech:

- informace o tom, co se děje (osobní asistent)
- formulace požadavku (osobní asistent)
- odpověď (odpovědní pracovníci)
- další postup – další krok k řešení (týmová porada, vyšší nadřízený), nebo vyčkání realizace opatření.

3. Je-li ohrožen život klienta, má každý občan povinnost poskytnout první pomoc, příp. přivolat rychlou záchrannou službu. Není třeba stanoviska nadřízených.
4. V případě potíží s komunikací uvnitř organizace, či řešením situace klienta, požádat projektový tým o konzultaci či mediaci.
5. Osobní asistenti mají také v krajním případě možnost požádat o pomoc při řešení zdravotní situace klienta zřizovatele (metodická či kontrolní podpora, podpora při koordinaci a zajištění zdravotní péče v regionu).

Individuální plán

Individuální plán uživatele pro další období – jeden měsíc – byl zpracováván s pomocí následující struktury, která pomohla zvědomit potřeby uživatele a záměry osobních asistentů:

- Ideální péče o klienta podle osobních asistentů
 - o prostředí
 - o spolubydlící
 - o pracovníci
 - o péče / podpora.
- Potřeby klienta – setkání teď prostřednictvím techniky:
 - o empatie (empatické fantazie)
 - o imaginativní rozhovor k zapojení
 - o analýza potřeb.
- „Jaké konkrétní kroky učiním k uspokojení potřeb klienta?“
- Co chci klienta naučit?
 - o „Jaké konkrétní kroky učiním pro dosažení tohoto cíle?“
- „Jak budu klienta provázet?“
- „Jaké učiním kroky k tomu, abych získal pracovní tým pro spolupráci a přebírání postupů dobré praxe?“

II. Konzultační a supervizní setkání

Druhé konzultační a supervizní setkání se uskutečnilo jako jednodenní pracovní schůzka.

Cíl setkání:

- monitorovat a sdílet průběh osobní asistence
- vytvořit individuální plán pro uživatele na další období
- poskytnout potřebnou podporu osobním asistentům (vzdělávací, supervizní)
- řešit organizační záležitosti projektu.

Program:

1. Jaká je situace osobního asistenta.
2. Jaká je situace klienta.
3. Další plán pro klienta:
 - co se ne/dařilo
 - potřeby klienta teď
 - individuální plán na 1 měsíc
 - situace v užívání klecového/sítového lůžka.

4. Doporučení (pro pokračovatele, pokud osobní asistent končí).
5. Osobní asistence jako nástroj řešení problematiky klecových a síťových lůžek. (Diskuse o výsledních experimentu, zda osobní asistence je účinným nástrojem k řešení situace klientů v klecových (síťových) lůžkách.
6. Další témata.

Osobní asistence jako nástroj řešení problematiky klecových a síťových lůžek

Účastníci se v diskusi shodli, že tříměsíční experiment zcela potvrdil, že osobní asistence je nástrojem, který poskytuje alternativu pobytu uživatele v klecovém či síťovém lůžku. U žádného z klientů neselhala osobní asistence jako náhrada za aktuální restriktivní opatření. Na druhé straně se účastníci shodli, že poskytnutí osobního asistenta neřeší veškerou situaci klienta. Ukázalo se, že zároveň s osobní asistencí (úvazek jednoho asistenta) je třeba zejména řešit problematiku prostředí klienta (soukromí, klid, bezpečí, odpovídající spolubydlící) a péče o klienta v době nepřítomnosti osobního asistenta.

Účastníci se rovněž shodli, že řešení problematiky klientů, vůči nimž jsou uplatňována opatření klecovými či síťovými lůžky, je zásadní prověrkou odborných, organizačních, komunikačních a lidských schopností pracovníků a zejména managementu organizace. Existuje přímá úměra mezi těmito kvalitami v organizaci a schopností efektivně řešit problematiku velmi ohrožených klientů.

Aktuální potřeby osobních asistentů

Náměty osobních asistentů: „Co potřebujeme?“

- Od organizace, ve které pracujeme: informace o konkrétním postižení klienta, vzdělávací podporu.
- Od zřizovatele: supervize, být nadále v kontaktu – s projektovým týmem.
- Od projektového týmu: být v kontaktu.

Náměty lektorského týmu: „Co si lektorský tým myslí, že nyní asistenti potřebují?“

- supervize
- náměty pro práci s klientem
- metodické vedení
- metodický dohled Středočeského kraje
- podporu při plánování služby
- konkrétní činnosti
- zpracování dlouhodobých a krátkodobých cílů
- zavést do organizace metodiku plánování služby s klientem
- jasné informace od zaměstnavatelů o budoucnosti vlastní pracovní pozice
- vymezení pozice osobního asistenta, zejména do jaké míry řídí sám sebe, nebo je řízen (může očekávat metodickou podporu) zvenku (organizace, zřizovatel, externí metodik)
- další vzdělávání a dlouhodobou podporu v oblasti alternativní a augmentativní komunikace.

Osobní asistent a jeho odbornost (samostatnost)

Zajímavá diskuse se rozvinula při řešení otázky, zda budoucí osobní asistenty připravovat jako pracovníky, kteří budou pracovat pod vedením, anebo s velkou mírou samostatnosti. Účastníci se shodli, že osobní asistent by měl být připravován na samostatnou práci. Znamená to, že by neměl očekávat detailní metodické vedení.

Tento postoj osobních asistentů lektorský tým interpretoval jako odraz reálné situace, ve které se nyní osobní asistenti v ústavech sociální péče ocitají. I v průběhu projektu se ukázalo, že vnitřní zdroje v organizaci (metodické, odborné, řídicí) často nedokázaly osobnímu asistentovi poskytovat účinnou metodickou pomoc.

Příprava osobních asistentů jako pracovníků, kteří dokáží kvalitně pracovat s velkou mírou samostatnosti, by do budoucna znamenala zvýšit nároky na výběr i přípravu osobních asistentů. Na druhé straně – nemenší úsilí by stála i příprava kvalitních odborníků, kteří by dokázali metodicky vést osobní asistenty (pracovníky přímé péče) zevnitř organizací.

Jak dlouho může osobní asistent pracovat u jednoho klienta

Z hlediska přípravy osobního asistenta (efektivita vložených prostředků) bude rovněž nezbytné stanovit, jak dlouho může osobní asistent pracovat u jednoho klienta. Je nepochybné, že v dlouhodobém kontaktu se postupně projevují rizika, která mohou snížit dynamiku – kvalitu péče, nebo dokonce klienta poškodit (únava, vyhoření osobního asistenta, ohrožení stereotypem, nuda).

Skupina diskutovala o této problematice. Nedospěla k jednotnému názoru.

Podle lektorského týmu je optimální doba kontraktu (pracovní smlouva na pozici osobního asistenta ke konkrétnímu uživateli) jeden rok. V ideálním případě může být prodloužena o další rok. Lektorský tým se ale domnívá, že po této době již s největší pravděpodobností rizika z dlouhodobého vztahu převáží nad klady. Výjimky, samozřejmě, mohou existovat. Lektorský tým zároveň vyslovil názor, že nic nebrání, aby byl kvalitní osobní asistent využit pro podporu jiného klienta, který osobní asistenci potřebuje, anebo zaměstnán jako pracovník v přímé péči. Tím by organizace zúročila prostředky, které do přípravy osobního asistenta vložila.

Jak by mohla vzdělávací podpora a příprava asistentů pokračovat

Projekt – tříměsíční experiment s využitím osobních asistentů v ústavech sociální péče při řešení situace klientů v klecových a síťových lůžkách – netrval tak dlouho, aby bylo možné stanovit jednoznačné závěry o vzdělávacích potřebách osobních asistentů.

Výstupy projektu však ukazují, že zvolený přístup při přípravě osobních asistentů přinesl zamýšlené výsledky.

K podstatným znakům přístupu k přípravě patřilo:

- propojování vzdělávací, poradenské a supervizní podpory
- kontraktování a přizpůsobování obsahu a forem podpory aktuálním potřebám osobních asistentů
- akcentování dovedností porozumět potřebám klientů a plánovat službu
- podpora komunikativních a sociálních dovedností osobního asistenta
- podpora dovedností osobního asistenta provázet
- podpora sebereflexe a osobního růstu asistenta
- zapojování osobního asistenta do systému organizace
- pružnost při potřebě supervize či konzultace
- lektoři znali klienty a podmínky v organizaci
- individuální i skupinová práce.

Otázka zní, jaké vzdělávací potřeby budou asi mít osobní asistenti v dalším období. Domníváme se, že:

- Nadále bude trvat potřeba na setkávání skupiny osobních asistentů (výměna zkušeností, sdílení výsledků i starostí, vzájemné ocenění za dobré výsledky, příp. supervize, podpora podle aktuálních potřeb).
- Individuální supervize. (Osobní asistenti se v prostředí ústavů i při práci s klientem budou dostávat do obtížných situací. V jejich řešení je může podpořit dostupná a pravidelná supervize.)
- Individuální vzdělávání. (Řada osobních asistentů si uvědomuje vlastní vzdělávací potřeby, zdrojem těchto potřeb může být situace klienta, osobního asistenta, pracovního týmu nebo atmosféra v organizaci.)
- Metodická podpora na pracovišti. (Osobní asistenti budou zákonitě konfrontováni nejen s úspěchem svého působení, ale také s neúspěchy, potížemi. Snížit tato rizika může metodická podpora, která bude vycházet z konkrétní znalosti klienta, prostředí i osobnosti asistenta.)
- Kontrola. (Situace klientů, vůči nimž jsou uplatňována restriktivní opatření, je velmi vážným společenským, lidským, odborným i etickým problémem. Dynamiku v procesu zlepšování situace může přinést i trvalá pozornost zřizovatelů formou kontroly poskytovatelů a činnosti osobních asistentů. Domníváme se, že v této oblasti bude potřeba vytvořit efektivní kontrolní nástroje. Pravidelná kontrola by měla směřovat ke kvalitě péče o každého klienta s rizikem ohrožení restriktivními opatřeními.)

Podle vyjádření účastníků semináře „Podpora poskytovatelů ve Středočeském kraji při odstraňování opatření omezujících pohyb osob“, který se konal v Praze dne 12. 7. 2006, je průběžná další supervize osobních asistentů velmi nutná. Témata supervize budou vycházet ze širokého spektra nástrah v činnosti osobních asistentů – např. prevence vyhoření, podpora a vedení osobního asistenta, fyzická a psychická náročnost pozice, postavení osobního asistenta v pracovním týmu a týmové vztahy, potřeby klienta a způsob poskytování služby atp.

■ Jak účastníci viděli projekt

Na závěr odborného semináře dne 12. 7. 2006, na kterém se sešli ředitelé, klíčoví pracovníci, osobní asistenti, zástupci zřizovatele a lektori projektu, se každý z účastníků pokusil 1 – 3 slovy vyjádřit své „Setkání s projektem“. Tedy jednoduše – zastřešit to, co během uplynulého roku při odstraňování restriktivních opatření zažil.

Z vyjádření účastníků, tak jak postupně přicházela, vznikl následující text:

„Jak jsem potkal(a) projekt“.

*Celá šťastná
Za pět minut dvanáct
Pět minut po dvanácté
Dobrá práce
Nové poznatky a zkušenosti
Nebyli jsme sami
Nejsme sami
Otevřelo nám to oči
Pro blaho klientů*

*Nezávislá cesta
Potřebná změna
Jenom chtít
Odstartování
Porozumění a důvěra
Všechno jde, když se chce
Hutné téma
Zapojení do života
Zkouška – soucit – milost
Naděje
Světýlko v tunelu
Dobrý pocit
Smysluplná práce
Meč
Pěknej nářez
Má zodpovědnost.*

(12. července 2006, Praha)

Příloha 1

Osobní asistence (Mgr. Hana Bartoníčková)

Definice osobní asistence

Osobní asistence je terénní sociální služba poskytovaná osobě, která z důvodu zdravotního postižení, chronického onemocnění či snížení soběstačnosti z důvodu věku ke zvládnání každodenního života potřebuje pomoc jiné fyzické osoby. Tato osoba vykonává službu osobní asistence osobně a podle potřeb osoby, jíž službu poskytuje.

Osobní asistence je jedním z druhů sociálních služeb, která se snaží v co možná nejvyšší míře kompenzovat důsledky zdravotního znevýhodnění. Osobám se sníženou soběstačností umožňuje žít takový způsob života, který se co nejvíce blíží „běžnému způsobu života“. To znamená, že osobní asistence umožňuje člověku, který ke svému každodennímu životu potřebuje pomoc druhé osoby, žít v jeho domácím prostředí, umožňuje mu vykonávat zaměstnání, studovat, starat se o děti, využívat možnosti volného času, „zažívat přátele jako přátele“ a nikoli jako někoho, od koho přichází pomoc atd.

Osobní asistence dopomáhá k samostatnému a soběstačnému životu osvobozenému od bezprostřední závislosti na nejbližším okolí či odborné péči. Skrze osobní asistenci dochází k uspokojování těch potřeb, jejichž uspokojení si osoba se zdravotním znevýhodněním nemůže v důsledku zdravotního znevýhodnění zajistit sama.

Jako taková může osobní asistence zahrnovat následující úkony pomoci:

- pomoc při zvládnání úkonů péče o vlastní osobu - osobní hygiena, toaleta, oblékání, pohyb (doprava, doprovod, přesuny, vstávání, ukládání, polohování v noci), pomoc při přijímání potravy apod.
- pomoc při zabezpečování bezprostředního okolí, ve kterém osoba se zdravotním postižením žije – tj. nákupy a příprava jídla, péče o prádlo a oděv, úklid domácnosti, topení a údržba domácnosti, včetně pomoci s péčí o nedospělé osoby apod.
- pomoc při navazování a udržování styku se společenským okolím - pomoc při komunikaci, při hospodaření, při studiu a zaměstnání, při zájmových aktivitách, při prosazování práv a zájmů, výchovné, vzdělávací a aktivizační služby, pochůzky a jednání atd.
- pomoc při seberealizaci a sebeuskutečňování osoby se sníženou soběstačností jako jedinečné lidské bytosti.

Historický původ osobní asistence a principy osobní asistence

Idea osobní asistence vznikla v rámci hnutí tzv. „Independent Living“, do češtiny překládaného jako „Hnutí nezávislého způsobu života“. „Hnutí“ vzniklo ke konci šedesátých let 20. století

v Kalifornii jako svépomocné sdružení těžce postižených mladých lidí, kteří se snažili osvobodit se od závislosti na institucích a odbornících, kteří jim poskytovali péči. Tito lidé za pomoci osobní asistence začali studovat na univerzitě v Berkeley a svá studia také dokončili. Svým úsilím chtěli dát najevo, že nejsou pouhým objektem odborné péče, ale skupinou, která je schopna řídit a vést svůj život podle svých vlastních představ a potřeb. Pracovně svoje uskupení nazvali „Rolling Quads“ - „valčíci se kvadrouši.“ Z jejich úsilí později vzniklo celosvětové hnutí „Independent Living“, které se začalo prosazovat i v širší praxi právě nárokem na život mimo ústavní zdi i nezávisle na péči nejbližší rodiny. Osobní asistence se stala prostředkem, který jim v tom měl pomáhat.

Principy osobní asistence vycházejí z filosofie hnutí „Independent Living“. Základním tématem je nezávislost a samostatnost. To neznámá, že osoba s postižením má žít sama a zcela nezávisle na ostatních. Podle hnutí „Independent Living“ jsou osoby se zdravotním postižením nezávislé, pokud mají možnost volby (výběru), možnost přijímat rozhodnutí, možnost přebírat zodpovědnost a riskovat a možnost manažerovat svůj vlastní život. (Repková, 2002)

Základní principy fungování osobní asistenci vymezují tzv. „4 D“ osobní asistence:

1. Princip delimitace – osobní asistence není vymezena taxativně v čase určenými výkony, osobní asistence se vykonává podle potřeb klienta nehledě na předem určenou dobu, kdy má být úkon vykonán.
2. Princip deprofesionalizace – asistenti nejsou profesionálové na zdravotní postižení a život svého klienta.
3. Princip demedikalizace – osoba s postižením není nemocná, nepotřebuje trvalou lékařskou péči. Lékaře vyhledává pouze v případech zdravotních těžkostí, které odborný lékařský zásah potřebují.
4. Princip deinstitucionalizace – osobní asistence umožňuje život mimo ústavní prostředí a přímé řízení osobní asistence uživatelem.

(Hrdá, Šroňková, 1996)

Druhy osobní asistence:

Osobní asistenci se podle charakteristik dělí do několika typů. Podle míry schopnosti osoby se zdravotním postižením určovat a organizovat průběh osobní asistence a podle míry oprávnění řídit osobní asistenci na straně osobního asistenta se rozlišuje osobní asistence sebeurčující a řízená.

- Sebeurčující asistence je určena těm osobám, které jsou schopny si osobní asistenci podle svých potřeb, možností a zájmů řídit. Jsou tedy schopny: o službu osobní asistence požádat (úřad, organizaci), asistenci si zorganizovat (určit si, k čemu asistenci potřebují, kdy a v jaké míře, u některých organizací či v některých státech musí být schopni si i sami asistenta nalézt) a jsou schopni svého asistenta vést - jsou schopni mu říci, co, kdy a jak potřebují a výkonu jeho práce řídit. Do výkonu služby osobní asistence nemusí zasahovat žádná jiná venkovní autorita a asistence probíhá tak, jak si ji oba účastníci ve vzájemném vztahu určí. Plnou zodpovědnost za průběh nese uživatel.
- Řízená osobní asistence je pak určena těm jedincům, kteří z důvodu závažnosti zdravotního postižení či jeho důsledku nejsou schopni sami osobní asistenci řídit. Zodpovědnost za pláno-

vání a průběh osobní asistence má osobní asistent, který je pro svou funkci školen či příslušně vzdělán. Osobní asistence vychází a přímo reaguje na potřeby a možnosti klienta. Asistent je tu ten, kdo v zájmu a ve prospěch klienta koordinuje „kdy, kde, co a jak“ bude probíhat.

Z hlediska časového lze provést dělení osobní asistence na nepřetržitou celodenní osobní asistenci (asistent pomáhá při všech činnostech i v nočních hodinách), nárazovou asistenci (pomoc je poskytována o víkendech či dovolených), na pravidelnou asistenci (asistent doprovází klienta do školy, zaměstnání, pomáhá s přípravou jídel), na občasnou asistenci (např. asistent pomáhá při jednání na úřadech). Podle druhu činností, při kterých je asistence vykonávána, dále rozlišujeme osobní asistenci školní, pracovní, volnočasovou a domácí. Podle toho, pro jakou cílovou skupinu osob je asistence vykonávána, se setkáváme s dělením na asistenci pro zrakově postižené, pro neslyšící, sluchově postižené, duševně nemocné, pro osoby s tělesným postižením, pro osoby s mentálním postižením apod.

„Vztahy“ v osobní asistenci

Zaměstnavatelsko pracovní právní vztah v osobní asistenci

Osobní asistence je pracovní–právní vztahem, založeným na smluvním vztahu mezi příjemcem sociální služby a poskytovatelem sociální služby. Příjemce sociální služby osobní asistence je buď přímým zaměstnavatelem svého asistenta nebo jeho služby využívá přes třetí subjekt, který s asistentem vstupuje do pracovní–právního vztahu a asistenta si pro výkon osobní asistence najímá. Ve skutečnosti však platí, že zaměstnavatelem, tedy tím, kdo o průběhu vlastní osobní asistence rozhoduje, je příjemce služby. Pokud osoba se sníženou soběstačností není schopna o sobě a průběhu osobní asistence rozhodovat či je její rozhodovací schopnost v důsledku postižení omezena, platí, že asistence probíhá v souladu a ve prospěch jejích chráněných zájmů, práv a potřeb.

Podle toho, zda se příjemce služby osobní asistence stává přímým zaměstnavatelem svého asistenta a nebo zda mezi ním a asistentem stojí třetí účastník procesu osobní asistence – soukromá agentura, nezisková organizace a nebo státní instituce a podle toho, kdo službu osobní asistence hradí, lze popsat následující modely osobní asistence:

A) osobní asistence soukromoprávního charakteru

- uživatel služby osobní asistence je zaměstnavatelem osobního asistenta a ze svých vlastních zdrojů si službu financuje,
- uživatel získává asistenci skrze soukromou agenturu, která asistenta zaměstná, ale službu financuje uživatel,
- zaměstnavatelem asistenta je nestátní nezisková organizace, uživatel se na platbě služby podílí.

B) osobní asistence veřejnoprávního charakteru

- asistenta zaměstnává a plně nebo částečně hradí obec nebo státní instituce.

Ve světě funguje osobní asistence na principu některého z výše uvedených modelů např. ve Švédsku, Finsku, Rakousku, Norsku, Dánsku, Německu, Rakousku, Velké Británii, Nizozemí, Belgii, Maďarsku, Slovensku, USA.

Za výkon služby osobní asistence v rámci pracovní–právního vztahu náleží osobnímu asistentovi finanční odměna. Finanční odměna zamezuje vzniku emocionální pozice dárce a vděčného obdarovaného a vytváří prostor pro oboustranně citově neutrální a nezávislý pracovní vztah. Finanční

odměna by měla být natolik přiměřená, aby nevzbuzovala pocity nedocení, nepřiměřenosti či viny a umožňovala mezi oběma subjekty rovnocenný a vyvážený vztah.

Citové vztahy v osobní asistenci

Vedle roviny pracovní-právní vstupuje do procesu osobní asistence také i rovina citová. Osobní asistence je svým pojetím poměrně výjimečná služba, ve které dochází k velmi blízkému (těsnému) kontaktu dvou lidí, v němž se vzájemnému emocionálnímu rozechvění není možné vyhnout. Určitá mezilidská sympatie obou stran a schopnost „vzájemně si vyhovět“ se zdá být nezbytným předpokladem pro fungování osobní asistence. Obstarávání tak intimních potřeb, jaké osobní asistence obnáší, není možné přenechat člověku, který je uživateli služby krajně nesympatický a k němuž nemá schopnost pojmout nezbytnou důvěru. Proto platí, že pokud je toho uživatel schopen, o osobě osobního asistenta si rozhoduje sám.

Přílišné rozvíjení citové vazby a navazování osobní vztahů nad rámec pracovní-právní povahy osobní asistence však může vést k problémům ztráty či narušení principu vzájemné nezávislosti a soběstačnosti. Proto navazování příliš blízkých vazeb mezi příjemcem služby osobní asistence a osobním asistentem může být považováno i za ne zcela žádoucí.

Požadavky na asistenta a na klienta – kdo se může stát osobním asistentem a kdo může být příjemcem služby osobní asistence

Požadavky na osobního asistenta

Osobním asistentem se v podstatě může stát každý člověk. V zásadě platí, že výběr osobního asistenta si uživatel služby provádí sám. Většina organizací provozujících službu osobní asistence po uchazeči o práci osobního asistenta požaduje splnění určitých podmínek. Může to být čistý trestní rejstřík, přiměřené výsledky psychologického testování vhodnosti pro práci osobního asistenta, přiměřená motivace, vhodné osobnostní charakteristiky, fyzická odolnost apod. Protože mezi uchazeči o práci osobního asistenta se mohou vyskytnout i lidé, pro něž je práce osobního asistenta nevhodná, lze každému zájemci o službu osobní asistence doporučit, aby si neznámého člověka nechal „prozkoušet, ověřit“. Za překážky pro výkon osobní asistence na straně uchazečů o post osobního asistenta lze např. považovat nevhodnou motivaci jako touhu se finančně obohatit, osobnostní charakteristiky jako touhu ovládat, být na někom závislý, snaha uspokojovat si citové vazby či neuspokojivé soukromé vztahy, agresivní a impulsivní jednání, emoční labilita, vztahovačnost, egocentrismus apod. A jaké vlastnosti by osobní asistent mít měl nebo mohl? Úspěšnému kandidátovi na pozici osobního asistenta by zcela určitě neměla chybět určitá míra empatie, schopnost nadhledu a humoru, trpělivost, ochota se v některých věcech podřídit, zodpovědnost, spolehlivost, schopnost spolupráce a schopnost upozadění uspokojování vlastních přání a potřeb v daném okamžiku popř. jiné. V neposlední řadě jde o schopnost přijmout samotnou roli osobního asistenta - souhra rolí příjemce služby osobní asistence a osobního asistenta coby poskytovatele služby je totiž nezbytně nutná pro zdárný průběh osobní asistence.

Požadavky na příjemce služby osobní asistence

Příjemcem služby osobní asistence se může stát každý člověk, který splnil předem daná a známá kritéria pro vznik nároku na tuto službu či který je schopen si tuto službu z vlastních zdrojů financovat. Pro příjemce služby osobní asistence poměrně stejně platí charakteristiky uvedené

k osobě osobního asistenta. Vedle schopnosti navázat mezilidský vztah je nezbytným předpokladem schopnost si vlastní osobní asistenci řídit, organizovat, určovat či schopnost využívat možností, které osobní asistence nabízí.

Možnosti využití osobní asistence u osob s mentálním postižením

Smyslem osobní asistence u osob s mentálním postižením je trvalé celoživotní doprovázení při jejich začleňování do společnosti a pomoc a ulehčení rodinám, které se o takového člena rodiny trvale či opakovaně starají. Důležitou roli může mít osobní asistence i v ústavech sociální péče, kde je vzhledem k těžšímu mentálnímu postižení vhodný individuální a cílený přístup. Napomoci také může při přechodu z ústavu sociální péče do neústavního prostředí, jako je např. chráněné bydlení, chráněné pracoviště apod. Průkopníkem komunitního života s lidmi s mentálním postižením a s tělesným postižením je zakladatel hnutí „Archa a víra a světlo“, Kanadán Jean Vanier.

Černá a Kvapilík (1990) uvádějí, že osobní asistence u lidí s mentální retardací může být zaměřena mimo jiné na pomoc při nácvičce časové a prostorové orientace, jako je „určení hodin“, vysvětlení a ukotvení časových pojmů („ráno“, „poledne“, „večer“, „noc“), které lze spojit s konkrétními zážitky, v prostorové orientaci jde o zážití pojmů „nahore“, „dole“, „před tebou“, „za tebou“, „vpravo“ apod., stejně jako i orientace při pravidelném přesunu z jednoho místa na druhé.

Situace osobní asistence v České republice

K 31.5.2006 není osobní asistence jako sociální služba upravena žádným obecně závazným účinným právním předpisem, není tedy nárokovou sociální službou. Přestože osobní asistence v České republice není zákonně nároková sociální služba, je provozována, a to na základě zákona č. 100/1988 Sb., o sociálním zabezpečení ve znění pozdějších předpisů ponejvíce nestátními neziskovými organizacemi. Ty nejčastěji osobní asistenty zaměstnávají jako na dohodu o provedení práce či o pracovní činnosti podle zákoníku práce. Jinou možností je vykonávat osobní asistenci na základě živnostenského oprávnění.

Vedle neziskového sektoru participují na osobní asistenci také státní subjekty. Úřady práce např. na základě zákona č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti ve znění pozdějších předpisů v rámci ustanovení o veřejně prospěšných pracích mohou na základě dohody zaměstnavatelům finančně přispívat na mzdu osobního asistenta, pokud se osobním asistentem stává osoba, která byla vedena v evidenci uchazečů o práci a pokud se vznikem pracovně právního poměru mezi osobním asistentem a jeho zaměstnavatelem vytváří nové pracovní místo. Protože k využití této možnosti nemají úřady žádnou povinnost, využívají ji jen některé obce a města. V rámci formálního vzdělávacího systému se prosazuje i poskytování školní osobní asistence.

Ke změně situace s osobní asistencí v České republice by mělo dojít od 1.1.2007, kdy by účinností měl nabýt zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a jeho prováděcí vyhláška. V tomto zákoně je osobní asistence nově definována a zakotvena jako „terénní sociální služba poskytovaná osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby. Služba se poskytuje bez časového omezení, v přirozeném sociálním prostředí osob a při činnostech, které osoba potřebuje.“ (Zákon č. 108/2006 Sb., § 39, odst. č.1)

Konflikty, psychohygiiena, supervize

Činnost osobní asistence je po psychické i fyzické stránce poměrně náročná práce. V bezprostřední blízkost dvou lidí přirozeně dochází k emocionálním střetům, rozladám, nejasnostem. Supervizní skupina osobních asistentů může být dobrým nástrojem uvolnění vzniklého napětí, výměny zkušeností, sdílení dojmů a pocitů, prevencí konfliktů či nástrojem řešení konfliktů již vzniklých. Každá organizace provozující osobní asistenci by neměla osobní asistenty nechávat v jejich roli osamělé, ale měla by jim nabízet odborné supervizní vedení. Klienti osobní asistence by také měli mít možnost v případě potřeby kdykoli kontaktovat odbornou pomoc.

- Askheim, O., P.: Personal assistance for disabled people – Norwegian experience*, In: International social welfare, 1999, str. 111-119
- Bartoničková, H.: Vztah osobního asistenta a klienta osobní asistence v rámci procesu osobní asistence z pohledu osobního asistenta*, Postupová práce, Katedra sociální práce, FF UK, Praha, 2002
- Bartoničková, H.: Konflikty v procesu seburčující osobní asistence. Konflikty mezi klientem a jeho osobním asistentem*, Diplomová práce, Katedra sociální práce, FF UK, Praha, 2004
- Combrink, B.: Behinderte Menschen sind Experten in eigener Sache*, In: Deutsche Zeitschrift für Sozialarbeit 11+12/96, str. 324-327
- Čechová, R.: Osobní asistence osobám se zdravotním postižením, Výběr možností pro klienty služeb osobní asistence*, Diplomová práce, Pedagogická fakulta UK, Praha, 2001
- Černá, M., Kvapilík, J.: Zdravý způsob života mentálně postižených*. Avicenum, 1990, Praha
- Fresh, U.: Systémy osobní asistence v Německu*, In: Občasník o svépomoci zdravotně postižených, 4/1994
- Hanáková, Z.: Pražská organizace vozíčkářů*, In: Legislativa pro zdravotně postižené a jejich integrace do společnosti, VIII. celostátní seminář se zahraniční účastí, Benešov u Prahy, Sdružení zdravotně postižených v ČR, Praha, 1997, str. 205
- Hrdá, J., Šroňková, M.: Osobní asistence jako jedna z cest k samostatnému životu, informace o péči o občany se zdravotním postižením*, POV, Praha, 1996
- Hrdá, J.: Osobní asistence, příručka postupů a rad pro klienty, informace o péči o občany se zdravotním postižením*, POV, Praha, 1997
- Hrdá, J.: Osobní asistence, příručka rad pro osobní asistenty*, POV, Praha, 2001
- Kánská, K.: Osobní asistence u lidí s myopatií*, Bakalářská práce, 2005
- Kozel, V.: Osobní asistence: moderní sociální služba*, Diplomová práce, Katedra sociální práce, FFUK, Praha, 2002
- Národní plán vyrovnávání příležitostí pro občany se zdravotním postižením, Schválený usnesením vlády ČR č. 256 ze dne 14. dubna 1998*
- Repková, K.: Osobná asistencija v podpore nezávislosti lidí so zdravotným postihnutím*, Československá psychologie, ročník XLVI, číslo 4, 2002, str. 299-322
- Šourek, B.: Osobní asistence – téma k diskusi*, In: Můžeš, 4/1995, str. 5
- Šourek, B.: Osobní asistence – téma k diskusi*, In: Můžeš, 6/1995, str. 10-11
- Šourek, B.: Osobní asistence – téma k diskusi*, In: Můžeš, 7-8/1995, str. 5
- Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách*
- Zákon č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů*



V roce 2006 vydal Středočeský kraj, Zborovská 11, Praha 5

www.kr-stredocesky.cz

Grafická úprava a tisk: grafický ateliér Leonardo spol. s.r.o.