



Domov Háj

Asistence při přechodu do nové služby

(příprava pracovníků přímé péče v rámci transformace služby DOZP)

Vytvořeno v rámci projektu “Na cestě” realizovaného na podporu transformace ústavní služby v Domově Háj, p. o. v letech 2019 až 2021



Úvod

Pokud má dojít k opravdové deinstitucionalizaci ústavu, musí se změnit přístup jeho pracovníků. Pracovníci ústavu většinou nemají znalosti, dovednosti a někdy ani předpoklady pro poskytování kvalitní individualizované podpory. Aby transformace nebyla jen přestěhováním ústavu do „domečků“, musí služba v rámci transformace intenzivně pracovat na vzdělávání a výcviku pracovníků služby.

V textu najdete informace vycházející z našich snah (selhání i úspěchů) o zavedení dobré praxe v asistenci. Pokusili jsme se naše experimenty (mnohdy docela „živelné“) shrnout do jakéhosi systému – jak by mohla vypadat naše práce na změně teď, když už máme něco za sebou. Je potřeba počítat s tím, že takto komplexně pojatý proces nemáme odzkoušený. Není to tedy návod, spíš možná inspirace, jak se dá pracovat na otevření cesty ke změně (na překonání překážek v zavádění dobré praxe).

Tento text je určen primárně pro sociální/vedoucí pracovníky služby, kteří budou pomáhat asistentům se změnou přístupu.

O Domovu Háj

Domov Háj je příspěvková organizace Kraje Vysočina. V době před transformací Domov Háj poskytoval dospělým lidem s mentálním a kombinovaným postižením sociální službu „domov pro osoby se zdravotním postižením“ v ústavní budově u Ledče nad Sázavou (původně se jednalo o ÚSP pro mentálně postižené muže) a také v komunitním bydlení ve Světlé nad Sázavou (rodinný dům pro 6 klientů). Komunitní bydlení fungovalo od roku 2012 a bylo vlastně takovým pilotním projektem, který transformaci svým způsobem prošlapal cestu. Samotná transformace Domova Háj započala v roce 2015 a byla naplánovaná jako kompletní – v ústavní budově nebude služba pokračovat. V době vzniku tohoto textu (léto 2021) proces transformace stále ještě probíhá, klienti naší služby se postupně stěhují do nově vybudovaných rodinných domů na Havlíčkobrodsku. Do konce roku 2021 by mělo být hotovo (alespoň co se opuštění ústavní budovy týká).



Komplikace na startu a překážky na cestě (k dobré praxi v asistenci)

Pracovníci ústavu mají opravdu hodně složitou startovní pozici, když se chtějí nebo musí (což je asi častější) pustit do práce na změně vlastního přístupu ke klientům služby.

Ústav je zpravidla „svět sám pro sebe“, takže jeho pracovníci většinou nemají možnost zažít, jak vlastně vypadá dobře poskytovaná asistence v běžném prostředí. Mnohdy si ani nedokáží představit, jak by vlastně mohl vypadat život člověka s mentálním postižením mimo ústav. Nemají zkušenost s tím, co může člověk s mentálním postižením zvládnout, když má vhodnou podporu (když dostane šanci a přiměřenou pomoc). Chybí jim tedy celkem logicky i motivace k práci na změně. Pokud si vypůjčíme jazyk procesu změny, tak se pracovníci často nacházejí ve fázi prekontemplace – neuvažují o tom, že zdrojem „problémů“ může být jejich vlastní přístup, příčinu vidí jinde (v klientech, v podmínkách ústavu, v rozhodnutích vedení...).

Pokud už se pracovníci dostali dál a objeví se pochybnosti o kvalitě ústavního přístupu, není většinou po ruce nikdo, kdo by je podpořil k dalším krokům vedoucím ke změně přístupu (chybí systémová podpora). I když mají pracovníci možnost externího vzdělávání zaměřeného na dobrou praxi, bývá pro ně složité přenést získané poznatky do vlastní praxe, resp. nepromítnou se dostatečně do systémového nastavení podoby asistence klientům. Na tom má lví podíl velmi omezený počet sociálních pracovníků působících v ústavu (mnohdy jeden na celý ústav), kteří jsou vesměs vytížení ústavní administrativou a nemůžou se dostatečně věnovat podpoře pracovníků přímé péče, resp. zavádění změn ve službě.

Pokud i přes nepříznivé ústavní prostředí pracovníkovi vydrží chuť pomáhat klientům, tak pravděpodobně bude postupovat spíše intuitivně, podle svého osobnostního nastavení. Bude tedy nejspíš vstřícný a pozorný, vyhoví klientům, když něco chtějí – nakoupí, naplánuje výlet, domluví víc peněz u sociální pracovnice... Ale bohužel, taková přirozená forma pomoci většinou nevede ke zvyšování kompetencí a samostatnosti klienta (klient sice má hodného asistenta, ale pořád nedělá věci sám za sebe).

Situaci dále komplikuje zústavnění klientů služby. Klienti si časem zvyknou na ústavní podmínky a podle toho se také vyvíjejí jejich dovednosti, často ne úplně žádoucím směrem. Pro pracovníky pak může být složité domlouvat se s klienty na změnách ve způsobu podpory (např. že nedostanou plný servis v oblastech, kde mohou dělat věci sami za sebe).

Shrnuto –

- pracovníkům ústavu chybí náhled na problematičnost ústavní péče, tudíž i motivace ke změně
- pracovníci ústavu pomáhají klientům intuitivně (jak jsou zvyklí z osobního života)
- není dostatečná systémová podpora změny uvnitř služby – nejsou na to lidi (sociální pracovníci/vedoucí)
- klienti jsou zústavnělí a nespolupracují na změně



Jak by se to dalo rozehýbat – co jsme zkoušeli a jak nám to (ne)fungovalo

Systémová změna těžko může přijít „zdola“ (od pracovníků přímé péče), takže musí přijít „shora“ (od vedení služby).

V týmu sociálních pracovníků a vedoucích jsme proto vytvořili dokument „co naše organizace požaduje po asistentech“ (neboli „požadavky“; najdete v příloze na konci textu). Šlo nám o přehledné, srozumitelné a závazné popsání/stanovení principů asistence a jejich aplikaci v praxi – potřebovali jsme nějaký „pevný bod“, který by šel využít k „zapáčení“ při snaze o změnu přístupu. „Páčení“ pak probíhalo nejen v rovině zaškolování asistentů, ale také v rovině hodnocení asistentů ze strany vedoucích. Asistenti dostali od vedení jasné sdělení – tohle je váš budoucí styl práce, pomůžeme vám naučit se ho (je jasné, že přístup nepůjde jen tak „přepnout“) a budeme vás podle těchto „požadavků“ hodnotit (což může mít do budoucna důsledky i pro udržení si pracovního místa v transformované službě).

Týmová práce na „požadavcích“ byla hodně důležitá – je zásadní, aby střední management rozuměl „požadavkům“ a přijal je za vlastní (můžeme tak být autentičtí, když o „požadavcích“ budeme mluvit s asistenty).

Pro zaškolování do „požadavků“ jsme si vytvořili pomůcku – **natočili jsme si krátká videa** ze zinscenované situace (asistent má pomáhat klientovi, který si vaří kafe). Scénka se opakovala v různých verzích, kdy se lišil přístup asistenta – nejvíc jsme uplatnili scénku přepečování (asistent klienta vlastně k ničemu nepustil) a scénku s nedostatečnou podporou (klient si musel poradit sám, zvládl to, ale bylo to pro něj rizikové). Také jsme pro srovnání měli video ze skutečné asistence klientovi v obdobné situaci.

S asistenty jsme pak v malých skupinách (sociální pracovník coby školitel plus 2 až 4 asistenti) videa rozebírali a dávali je do souvislosti s „požadavky na asistenty“. Většina asistentů byla schopna rozpoznat nežádoucí přístup a diskutovat o tom, jak by se to dalo udělat jinak. Školitel zároveň upozorňoval, o kterých bodech z „požadavků“ se právě bavíme – aby ukázal, že „požadavky“ nejsou jen další nicneříkající papír, ale jsou reálně propojené s praxí. Rozbor posloužil i jako dílčí náhled na schopnosti asistentů (jejich dispozice pro dobrou praxi) a také jako „oslí můstek“ ke skutečnému individuálnímu plánování (nejen formální vyplňování papírů; chceme vědomé nastavování podpory a domlouvání se na tom s klientem).

Zahájili jsme také **individuální hodnocení asistentů na základě „požadavků“**. Nejdřív proběhla příprava v týmu vedoucích/sociálních pracovníků – u každého asistenta jsme na základě našich zkušeností s ním zhodnotili, jak se mu daří nebo nedaří naplňovat „požadavky“ a taky co by asi potřeboval, aby se mohl zlepšit/posunout. Následoval rozhovor s asistentem (přímý nadřízený + soc. pracovník), při kterém jsme se asistenta doptávali, jak se mu z jeho pohledu daří postupovat v souladu s „požadavky“ a případně jsme ho konfrontovali s tím, jak to vidí vedoucí pracovníci. Na začátku jsme si s asistentem vysvětlili, že účelem hodnocení v této chvíli není „vozit se po něm“ (když jsme ho nový přístup ještě pořádně nenaučili) – je to spíš reflexe současné situace; „kritika“ přijde až časem. Z pohledu metodického vedení asistentů bylo důležité vidět, jakou mají jednotliví asistenti schopnost sebereflexe a jak reagují na zpětnou vazbu ze strany vedoucího. Vysvětlili jsme také, že toto hodnocení je začátkem systematické práce na posunu k dobré praxi, tj. bude se opakovat a budou z něj vyplývat úkoly pro asistenta (na čem ještě zapracovat).



Rozbory videa a hodnotící rozhovory mohou být funkčním „otvírákem“ na zakonzervovaný stav přístupu, ale samy o sobě nestačí na zavedení žádoucích postupů do každodenní praxe.

Je potřeba ukázat asistentům, jak aplikovat „požadavky“ v běžných situacích, které s klienty zažívají. Tj. sociální pracovník/vedoucí funguje jako model – musí být schopen předvést dobrou praxi, jinak to pro asistenty zůstane v kategorii „další teoretická blbost“. **Vytvořili jsme si podmínky, ve kterých bylo možné ukázat nový přístup** – vymezili jsme si místa a časy, kdy bylo možné fungovat „jeden na jednoho“ (individuálně se věnovat klientovi), a také prostor na práci se skupinou klientů (vyzkoušet si individuální podporu v rámci skupiny a zároveň ošetřovat skupinovou dynamiku). Asistent nejprve mohl sledovat sociálního pracovníka při podpoře (nezasahoval do asistence, jen se díval). Pak se o tom společně pobavili, probrali důležité aspekty v této konkrétní asistenci (opět s provázáním na „požadavky“). Příště už se role prohodily – asistent pomáhal, sociální pracovník sledoval (a případně korigoval přístup asistenta). Tyto „náslechy“ probíhaly opakovaně, aby se asistent mohl upevnit v dobré praxi.

V naší službě se výše uvedený postup podařilo aplikovat jen částečně, zejména praktické zaučení do asistence jsme plošně nedokázali dotáhnout do konce (zůstalo spíš u experimentů v rámci projektu). Je možné, že nebyť covidu, tak jsme se dostali dál... Ale velkou roli určitě sehrála i nedostatečná zkušenost našich pracovníků s důsledným zaškolováním a metodickým vedením, resp. systémově nedostatečně ošetřené interní vzdělávání a vedení asistentů. Pokud to bude i váš případ, zvažte pomoc externistů-odborníků v dané oblasti – mohou vám pomoci nastartovat celý proces a udržet ho v chodu (provázet vás, zatímco se u vás dobrá praxe bude zabydlovat).

Jako „otvírák“ můžou dobře fungovat také některé kurzy, které dělají organizace zaměřené na podporu samostatnosti lidí s mentálním postižením – je potřeba vybrat si ty zážitkové, kdy si asistenti budou moci vyzkoušet požadovaný přístup pod odborným vedením. Takový kurz může „nahlodat“ i asistenty, kteří od vás inovativní přístup nepřijímají (aneb „doma není nikdo prorokem“).

Obdobě mohou zapůsobit i stáže v kvalitních pobytových službách, které jsou poskytované v běžném prostředí – asistenti uvidí, že se dá přistupovat k pomoci i jinak, a že to je funkční.

U kurzů i stáží ale počítejte s tím, že asistenti nebudou do značné míry schopni přenést si získané poznatky do vlastní praxe, resp. dostat je systémově do služby. Obzvláště v situaci, kdy u vás ještě převládají ústavně smýšlející pracovníci (asistent-inovátor nejspíš zažije náraz do zdi).

Co ještě dodat?

Požadavkem na změnu přístupu klademe na asistenty velký nárok – je to cesta do nejistoty, učení se novým věcem, obavy mohou být velké... Budou nejspíš docela pracovat emoce, takže je potřeba postupovat „na citovku“ (aspoň zpočátku moc nekritizovat, spíš vysvětlovat, chválit i za snahu, „chybami se člověk učí“...). Je dobré o tom otevřeně s asistenty mluvit a jasně ukázat, že jste připraveni podporovat je během změny.

Pokud se necítíte pevní v kramflecích v téhle oblasti, tak je dobré přiznat to sobě i asistentům a vyhledat si podporu (vzdělávání, konzultace...). Pro asistenty je to model, jak pracovat s vlastními



nedostatky zkušeností a dovedností – vy si řeknete o externí podporu, oni si řeknou vám (vedoucím/sociálním pracovníkům).

Šanci na úspěch dost ovlivní míra důvěry mezi asistentem a vedoucím/soc. pracovníkem, resp. kvalita jejich profesního vztahu. Je potřeba zapracovat na tom, aby asistenti věděli, že je podpoříte a mohou se na vás obracet i s „problematickými věcmi“, aniž by dostali vyhubováno. Je to úplně stejné jako ve vztahu klient-asistent.

Je dobré začít s asistenty, kteří jsou otevření změně, resp. nejsou vyloženě v opozici. U nás jsme nejprve pracovali s vybranými aktivizačními pracovníky, ukázalo se to jako dobrá volba – z podstaty své pracovní pozice byli připravenější pracovat s klienty jinak. Bohužel se nám moc nepovedlo, aby vyškolení pracovníci přenášeli dobrou praxi dál. Dílem to bylo právě kvůli tomu, že aktivizační pracovníci měli jinou náplň práce, a tedy i čas „hrát si“ s novým přístupem – asistenti (pracovníci přímé péče) se s tím úplně tak neztotožnili. A taky za to může dost nevhodně načasovaná epidemie covid-19, která přišla právě ve chvíli, kdy se změny začaly opravdu rozjíždět.

V dalším textu najdete pár našich „tipů a triků“ – čím si můžete pomoci při aplikaci výše uvedeného postupu. A taky několik příkladů našich experimentů s asistencí, které jsme provedli v rámci projektu „Na cestě“ i před jeho realizací.



Dvě přirovnání, která mohou pomoci při vysvětlování principů asistence

1. Dát člověku rybu x naučit ho chytat ryby

Znáte staré čínské přísloví „dej člověku rybu – nasytíš ho na jeden den, nauč ho chytat ryby – nasytíš jej na celý život“? Je to dobrá metafora pro poslání sociálních služeb – máme posilovat kompetence našich klientů, aby byli pokud možno schopni vypořádat se vlastními silami s tím, co je potkává (i s tím, co je hendikepuje). Když budu dávat lidem ryby, budou na mě závislí. Když jim ryby přestanu dávat, co budou dělat? Umřou hladu?

Potíž je v tom, že jednání směřující k uschopnění druhého člověka („naučit chytat ryby“) vyžaduje mnohem víc úsilí a vlastně i dovedností, než je potřeba k jednorázové přímé pomoci, byť třeba opakované („dávat rybu“). Navíc „dostávat rybu“ je vlastně taky docela pohodlné, obzvlášť když je to dobrá ryba a můžu se spolehnout na pravidelnou dávku. Ale i špatná ryba je pro někoho přijatelnější než se sám snažit a tu dobrou rybu si obstarat.

V ústavu běžně „dáváme rybu“ den za dnem. Je to docela jednoduché, zvládne to skoro kdokoli. Často to tak dělají i rodiče dětí s mentálním postižením (MP). Když rodič přestane být schopen „dávat rybu“, musí začít „dávat rybu“ někdo jiný – jejich dítě totiž nikdo „nenaučil chytat ryby“. Podobné je to s lidmi s MP, kteří vyrůstali v dětském domově.

Bohužel „dáváme rybu“ i lidem, kteří si „můžou nachytat ryby sami“. Takový přístup je ovšem v rozporu se smyslem sociálních služeb.

Pokud máme dobře asistovat, tak potřebujeme umět i to „naučit chytat ryby“. U lidí s postižením můžeme zjistit, že i přes různé nácviky a pomůcky v „chytání ryb“ nebudou nikdy úplně soběstační, že budou přeci jen potřebovat nějakou pomoc. Naším úkolem je zjistit jakou přesně pomoc potřebuje, a tu pak poskytnout. Je obrovský rozdíl mezi „dát rybu“ a „pomáhat pravidelně člověku s cestou k řece, kde si tu rybu chytne sám“.

Je ale potřeba nehnat tento přístup do extrému, který by nebyl funkční v běžném životě – někdy je prostě nutné udělat něco za klienta (když si ověříme, že na to opravdu nemá schopnosti/nemá potřebné podmínky pro samostatnost v dané činnosti), ale je potřeba si to uvědomovat a nedělat to zbytečně (vědět, proč to dělám).

Pro ilustraci z naší ústavní praxe – „uvařím si sám“:

Ústavní realita – Klient J. má lehké mentální postižení, motoriku má v podstatě v pořádku. V rámci ústavu dostává celodenní stravu (strava odebíraná z vedlejší nemocniční kuchyně). Jídlo si nepřipravuje, maximálně si namaže chleba předložený k snídani/večeři. Často kritizuje kvalitu jídla, chtěl by něco jiného. Někdy dodané jídlo ani nejí. Když je doma u mámy, tak kouká na to, jak jídlo připravuje. Občas jí s něčím pomáhá (vaření i nákupy). Chodí si samostatně nakupovat do kiosku potravin (housky, salám,...).

Experiment v rámci projektu – Když J. nechutná dodávané jídlo, tak by si mohl zkusit připravit něco sám? Přistoupil na to – dva dny v týdnu si zkusí jídlo obstarat svépomocí (s asistencí). Ukázalo se, že sice má představu o surovinách pro různé jídla, ale chybí mu detailnější znalosti (třeba jaký druh mouky použít, kolik čeho bude potřebovat). Neumí se řídit receptem. Dokáže nakoupit v samoobsluze, ale v detailech je hodně nejistý – mámě jen pomáhal s nákupem, samostatně si kupoval jen drobnosti.



V kuchyni sice vystupuje sebejistě, ale je vidět, že hodně improvizuje – že nemá vlastní zkušenosti s děláním věcí v kuchyni (např. nepoužívá nástroje běžným způsobem, protože mu to nikdo nikdy neukázal a netrénoval s ním – jen loví z paměti, jak to asi dělala máma). Např. miluje rohlíky se zapečeným sýrem navrchu, vždycky je u mámy jí – ale nikdy si je sám nepřipravoval... Neuvědomuje si některá rizika při vaření (např. horké nádoby by položil na plastový povrch). Bylo vidět, že není zvyklý řídit si proces vaření – strukturovat si, co dělat nejdřív, co potom. Postupně (během pár týdnů) si zvykl na to, že jsme v kuchyni sice s ním, ale že vaří opravdu on. Jak J. nabíral zkušenosti bylo možné stáhnout se při asistenci víc do pozadí a jen čekat, až si řekne o pomoc. Po měsíci už skoro nepotřeboval pomoc, když vařil jemu známé jídlo.

Výstupy – Zjistili jsme, že J. je schopný uvařit si úplně bez pomoci jednoduchá jídla, včetně oběda. Ale nechtělo se mu ve vaření pokračovat, i když mu vlastní jídlo chutnalo – prý tím strávil hrozně času a byl pořád sám a jedl pořád to samé... nic z toho nebyla objektivně pravda. Bylo zřejmé, že by raději dosáhl změny v kvalitě dodávaného jídla (které má bez práce). Vnímá to tak, že to zkusil a povedlo se mu to (naučil se to), a tak to považoval za hotové. Dokud mu někdo uvaří, tak si prostě vařit nebude, i když to znamená nadávat na kvalitu a někdy to třeba vůbec nesníst...

2. Řidič x spolujezdec

V humanizovaném ústavu jsou klienti zapojováni do různých činností. Vyjma těch nejšíkovnějších klientů, kteří zvládnou dělat věci úplně samostatně (proč jsou vlastně v ústavu, když jsou tak samostatní?), personál řídí průběh těchto činností – dává klientům pokyny, rozděljuje úkoly, určuje klientům role, kontroluje kvalitu a taky odměňuje (nebo trestá) za odvedenou práci. Klienti vykonávají dílčí činnosti, které jim pracovník přidělí – „**klienti pomáhají pracovníkovi**“. Když o tom klienti i pracovníci mluví, tak pravidelně používají množné číslo – vařili jsme, uklízeli jsme, prali jsme... je to prostě „společná akce“ pracovníka a klienta.

Dobře je to vidět na aktivizačních činnostech (v dílnách) – celé to vypadá dobře, je u toho dobrá nálada, všechno klape, výsledný produkt je výborný. Ale... zjednodušeně a hrubě řečeno – aktivizační pracovník vlastně jen „dělá klientům zábavu“. Hybatelem (příčinou) celé akce je pracovník, klienti se „jen vezou“. Samostatnosti je v tom pramálo – ta vyžaduje vlastní iniciativu (aktivitu bez vyzvání), sebeřízení (jít krok za krokem k cíli), sebekontrolu.

Problém takové „společné akce“ (asistent a klient společně dělají něco, co klient potřebuje) je v tom, že nevytváří podmínky pro dosažení samostatnosti klienta ve vykonávané činnosti.

Malá odbočka k teorii – člověk s MP se neučí stejně jako dítě bez postižení. Nemá takovou schopnost učit se nápodobou (vlastně ani zaměřit se na ty podstatné informace/děje) a potřebuje k naučení se činnosti mnohem víc praxe (opakování činnosti). Taky má potíže se zobecňováním – přizpůsobení již získané dovednosti v obdobných situacích.

Takže když klienta zvyklého na „společnou akci“ při smažení řízků necháme v kuchyni samotného, tak si nejspíš nebude vědět rady – čím vůbec začít, kterou mouku vzít, jak rozklepnout vajíčko, počítat s cáknutím horkého oleje, nepřipálit to... protože to všechno vlastně vždycky řídil a dělal asistent a klient třeba jen obaloval (a zbytek vaření už nezvládal pobrat).



Pokud to myslíme s dobrou praxí v asistenci (a tudíž co největší samostatností lidí s MP) vážně, musíme zase provést trochu duševní gymnastiky a **obrátit role** – aby klient byl hybatelem akce (tím, kdo to celé řídí) a asistent byl jen jako dílčí pomoc s věcmi, které klient sám nezvládne. Tedy: „**klient dělá co potřebuje, asistent mu pomáhá**“.

Je jasné, že většina klientů bude mít s prohozením rolí potíže. Je to podobné, jako když celý život jezdíte autem jako spolujezdec a najednou se po vás chce, abyste byli řidič... taky to nepůjde samo – budete potřebovat pomoc, někdo vám to musí vysvětlit, ukázat... ale **nikdy se nenaučíte řídit, dokud nebudete sami za volantem a nezískáte potřebné dovednosti na základě vlastní zkušenosti**. Pro lidi s MP mohou být i běžné činnosti (které se lidé bez postižení naučí „za pochodu“) v kategorii „naučit se řídit auto“. A stejně jako vy to řízení auta pravděpodobně časem zvládnete (když budete mít motivaci), tak i člověk s MP může zvládnout dělat běžné věci sám za sebe (když bude mít dostatečnou motivaci). A co by mohlo být pro „notorického spolujezdce“ dostatečným impulzem a motivací, aby začal řídit? Nabízí se: „přestat ho konečně vozit“ 😊 Stejně tak dokud budeme dělat věci za klienty, nikdy se je nenaučí dělat sami.

Je potřeba přestat vnímat lidi s MP jako „věčně neschopné děti“ a kriticky si zhodnotit, kde jsme asi udělali chybu, že jsme jim neumožnili využívat vlastní schopnosti a včas je nepřipravili na samostatný život...

Pro ilustraci z naší ústavní praxe – „tousty“:

Ústavní realita – Klientka L. je v rámci ústavu brána jako ta s těžším postižením, dostává veškerý servis. Pohybuje se pomalu s pomocí mechanického vozíku, ale dokáže se docela dobře domluvit a ruce jí slouží (v aktivizačních dílnách je šikovná, taky pomáhá v prádelně). Ráda jí. V ústavu dostává hotové jídlo od personálu (celodenní strava odebíraná z vedlejší nemocniční kuchyně). Občas s aktivizačními pracovníky a dalšími klienty něco ukuchtí – tradičně třeba cukroví na Vánoce.

Experiment v rámci projektu – Když má L. ráda jídlo a je šikovná na ruce, nemohla by si nějaké jídlo přichystat sama? Rozhodli jsme se to vyzkoušet – s L. a s dalšími klienty jsme se pustili do zkoušení přípravy jídla. Nakonec jsme se rozhodli zapracovat na samostatné přípravě toustů (v toustovači). To je docela snadné a tousty jsou oblíbená rychlovka (třeba k večeři). Ukázalo se, že L. s dílčí pomocí dokáže nakoupit v samoobsluze potraviny na tousty a tousty si připravit (včetně obsluhy toustovače). Po devíti nácvicích už zvládá toust skoro sama (pořád se zlepšuje).

Výstupy – Když si L. dokáže připravit tousty (a s pomocí si dojí na nákup), tak proč to vlastně nedělá? Proč si nepřipravuje svoje jídlo aspoň z části? Protože to nezapadá do ústavního řádu – hradí si celodenní stravu a není možné odhlásit si třeba snídaně nebo večeře. Taky nemá přístup do kuchyně. A personál nemá čas se jí individuálně věnovat, hlavně na nákupy není čas jezdit. Ale po přestěhování do komunitního bydlení, když budou obchody blízko, kuchyň přístupná a mimo obědy nebudou hotové jídlo odebírat... to by šlo? Jasně že by to šlo, jen to musíme L. umožnit a vhodně jí pomáhat s tím, co nezvládne úplně sama. Ale dá se to taky úplně zazdít, ty tousty L. dávat hotové pod nos a vymýšlet jí aktivizační rukodělné činnosti...



Pro ilustraci z naší ústavní praxe – „kavárna“:

Ústavní realita – Klienti považovaní za ty „s vysokou mírou podpory“ (s těžším postižením) dostávají po obědě kávu. Přichystá ji s předstihem personál pro všechny klienty na patře – připraví hrnky na táč, nadávkuje kávu, dá vařit vodu, zalije kávu, osladí, nechá vychladnout a podá klientovi hotový a bezpečný nápoj do ruky (nebo pomůže s vypitím). Klienti tak nemusí dělat vlastně nic kromě vypítí kafe.

Experiment pokračující v rámci projektu – Část těchto klientů (skupina plus minus 9 lidí) si začala od pondělí do pátku chodit dělat kafe mimo svoje oddělení do „kavárny“ (volný pokoj se stoly, židlemi, vybavením pro přípravu kávy). Pomáhaly jim aktivizační pracovnice. Klienti měli možnost podílet se na přípravě své kávy – připravit si hrnečky (každý svůj), dát si do nich kávu (kdo poznal svůj pytlík, tak si ho bral sám), naplnit rychlovarnou konvici vodou, sklidit po sobě ze stolu, umýt hrnky. Někteří nejschopnější (co vlastně nepatřili „na vysokou míru podpory“) mohli i zalévat kafe horkou vodou. Pracovníci na všechno dohlíželi, rozdávali úkoly, dávali některým klientům jejich pytlík s kávou, většině klientů zalévali kafe horkou vodou (nebo pověřili ty schopnější, aby to udělali) a dávali pozor, aby klienti nepili kafe moc horké. Bylo to příjemné a bezpečné posezení, i když občas byly dohady či pytlík s kafem to je. Byla to „společná akce“.

Asi po roce takového fungování jsme se v rámci projektu rozhodli zkusit posunout samostatnost klientů o kus dál. Nastínili jsme klientům, že je teď nebudeme tolik řídit, ale budeme tam pro ně, kdyby potřebovali pomoc. Že budeme pasivnější, nebudeme do toho tak aktivně vstupovat. Umožnili jsme všem klientům dělat maximu činností každý sám za sebe.

Ukázalo se, že většina lidí ve skupině si nedokáže kafe samostatně uvařit „od začátku do konce“, ani si neumí říct o pomoc. Při pasivnějším přístupu asistentů se iniciativy chopila nejschopnější klientka a obsloužila ostatní – ti pak dělali ještě méně věcí sami za sebe, než když to celé řídili asistenti. Někdy ale až tak aktivní nebyla a kafe zalila jen sobě. Nebo na kafe vůbec nešla. To pak někdy zbytek skupiny seděl u nezalitých hrnků a jenom koukal. Nebo třeba někdo dal vařit vodu, ale po uvaření už pro ni nikdo nedošel... Objevila spousta dalších dílčích potíží, které předtím automaticky řešili asistenti (předcházeli jim).

Výstupy – Pro asistentky i klienty bylo obtížné přejít do nových rolí. Asistentky musely přemáhat svou přirozenou touhu pomáhat (pečovat), takže si nějaký čas „musely sedět na ruku“, aby rovnou nezasahovaly a třeba jen slovně podpořily klienty. Klienti museli zpracovat to, že najednou musí vyvinout snahu, když něco (kafe) chtějí. Také se ukázalo, že je potřeba řešit individuálně potíže každého klienta – hledat společně s ním pro něj cestu, jak to kafe zvládnout. Bylo potřeba reagovat na jinou dynamiku ve skupině, když asistent přestal být středobodem dění.

Během několika týdnů si to celé sedlo – klienti začali být mnohem samostatnější a asistentky přišly na to, že je vlastně docela fajn „jen tak sledovat, jak se klientům daří...“ (a pomáhat jen v nezbytných případech).



Vytvoření podmínek pro uvedení teorie do praxe

Samostatné domácnosti x samostatnost klientů

V rámci ústavní budovy jsme už před začátkem transformace vyčlenili část prostoru jako dvě „samostatné domácnosti“ (SD) – SD tvořila jedna chodba s šesti pokoji (po dvou klientech, s vlastní koupelnou a záchodem; celkem 12 klientů), vlastní kuchyní, jídelnou, obývacím, pračkou. SD byla oddělená „vchodovými dveřmi“ od zbytku budovy, klíče od dveří měli jen obyvatelé domácnosti (a personál). Záměrem bylo přiblížit život obyvatel SD běžnému prostředí a běžnému fungování – měli se více zapojovat do obstarání si svých běžných věcí. Místo celodenní stravy odebírali z ústavní kuchyně jen obědy, zbytek stravy si obstarávali s pomocí asistentů. Uklízeli si vlastní pokoje i společné prostory. Nedávali vlastní prádlo do ústavní prádelny, ale prali si ho v pračce na SD. Měli rozdělené „služby“ na SD – kdo kdy co bude dělat.

SD sice přinesla klientům větší soukromí a možnost zapojit se do starosti o svoje věci, ale nepřinesla opravdové zaměření na osamostatnění/uschopnění klientů. Asistenti postupovali stylem „společná akce“, kdy aktivita vycházela od pracovníků a na nich také spočívala zodpovědnost – řídili chod domácnosti i jednotlivé činnosti (úkolovali klienty a dohlíželi na plnění služeb). Překážkou ve větší autonomii klientů SD byla i velikost skupiny – 12 lidí se spolu jen těžko může dohodnout, resp. rozhodují ti neaktivnější. Navíc na SD sloužil jen jeden asistent, takže větší individualizace podpory nebyla možná. Problémem zůstala vzdálenost ústavu od města/obchodů – na nákup jídla pro celou SD jezdili pracovníci s klienty 2x týdně autem, nákup v lepším případě probíhal opět stylem „společná akce“ (tak velký nákup byl pro klienty příliš náročný, navíc se na něj klient vzhledem ke střídání „služeb“ dostal jen jednou za čas).

Model naší SD tedy nebyl úplně vhodný pro realizaci dobré praxe v asistenci – i přes značný posun od běžné ústavní praxe zůstalo stále moc překážek pro práci na uschopnění klientů.

Kavárna x samostatnost

Vzhledem k nepřijímání nových klientů do ústavní budovy po započetí transformace Domova Háj se časem uvolnilo několik pokojů (když klient zemřel nebo odešel jinam). Rozhodnutím naší paní ředitelky dostali aktivizační pracovníci ústavu na starost vytvoření „kavárny“ pro část klientů s těžším postižením v jednom z neobsazených pokojů. Prvotním záměrem bylo umožnit klientům normálnější fungování při přípravě a konzumaci tradiční poobědové kávy, což se podařilo. Změna přístupu pracovníků ale byla jen částečná – dostali se od „dám klientovi hrnek s vlažnou kávou do ruky“ ke „klient se podílí na přípravě kávy“. Dál už ne.

Pro část klientů se tak zase o kousek zlepšily podmínky v ústavu, ale samo o sobě toto opatření nevedlo k dobré praxi v asistenci. Teprve v rámci projektu „Na cestě“ došlo k posunu – aktivizační pracovníci se pod vedením sociálního pracovníka pustili do systematické práce na změně přístupu. Podmínky byly vhodnější než na SD – skupina klientů byla menší, asistovali dva pracovníci, bylo možné více přizpůsobovat materiální podmínky v kavárně, pracovníci měli čas na přípravu a měli přímé vedení (člověkem se zkušenostmi v podpoře samostatnosti lidí s mentálním postižením). Pro proces učení se



novému přístupu bylo dobré, že se jednalo o relativně jednoduchou činnost, časově i prostorově omezenou – vznikly tak trochu „laboratorní podmínky“, kde se dalo poměrně snadno zaměřovat na jednotlivé principy dobré praxe.

Na této jednoduché činnosti bylo také možné vyzkoušet si proces individuálního plánování průběhu služby, resp. plánování asistence. Skupina klientů byla dostatečně malá a asistovaná činnost dostatečně jednoduchá, aby se dalo zaměřit na každého klienta jednotlivě (indi. práce na rozvoji soběstačnosti v kavárně) a zároveň se zabývat skupinovou dynamikou v kavárně (podpora fungování skupiny).

Tento způsob práce na změně přístupu se osvědčil. Pracovníci pochopili přínosy (pozitiva pro klienty i pro asistenty) a začali rozvíjet svoje dovednosti v asistenci. Dokázali pak přenášet nový přístup i do jiných činností mimo kavárnu – často je ale limitovaly ústavní podmínky, takže museli „slevovat“ z kvality asistence (což pro ně bylo demotivující).

Pro ilustraci z naší ústavní praxe – „zkoušíme to s káfe systematicky“:

Ústavní realita – Aktivizační pracovníci (dále jen „AP“; alias ZVNČ, dříve vychovatelé) dělají pro klienty různé dílny, klienti tam s různou mírou dobrovolnosti docházejí a věnují se dané aktivitě (většinou klasické ruční práce – keramika, pletení košíků, „tvoření“ u stolu, práce se dřevem). AP taky organizují pro klienty výlety a různé akce v rámci meziústavní spolupráce (sportovní turnaje, plesy atd.). Návčiku dovedností s cílem větší soběstačnosti klientů se nikdo systematicky nevěnuje. Ani v rámci „samostatných domácností“, kde se klienti více podílejí na zajištění si základních věcí (jídlo, praní, úklid), neprobíhají systematické návčiky (spíš se jedná o „společnou akci“ – viz výše).

Experiment v rámci projektu – Rozvíjíme předchozí příklad s „kavárnou“.

Aktivizační pracovníci v rámci projektu začali experimentovat s osamostatňováním klientů v různých oblastech (klasické dílny tedy ustoupily do pozadí). V domově jsme měli sociálního pracovníka s potřebnými zkušenostmi, který tým AP vedl. Sociální pracovník inicioval cílený přístup při práci na změnách.

Když jsme dali klientům prostor pro vlastní aktivitu, ukázalo se celkem jasně, že se v rámci přípravy kávy každý z nich potýká s nějakým svým „problémem“, který se nevyřeší sám od sebe. Dali jsme si tedy práci (dali hlavy dohromady v rámci porady, psali jsme si výstupy na flipchart) a u každého klienta ve skupině „kavárníků“ si identifikovali činnost nebo dílčí dovednost, ve které selhává, resp. překážku, která mu brání ve větší samostatnosti v rámci kavárny. Pak jsme přemýšleli, jak by se s tím dalo klientovi pomoci. U každého jsme něco vymysleli, nebylo to ani tak těžké. Domluvili jsme se, co kdo udělá (kdy co kdo vyzkouší/domluví s klienty/připraví pomůcky/...). Domluvili jsme se na zaznamenávání toho, co jsme vyzkoušeli (co a jak se klientům dařilo) a dali jsme si termín, kdy si vyhodnotíme výsledky.

Příklady, co jsme cíleně řešili:

- Někteří klienti si nepoznávali svoje pytlíky nebo plechovky s kávou (popsané jmény) a docházelo ke konfliktům, když si brali z cizího – zkusili jsme všem polepit barevným papírem velké plechovky na kafe, každý měl svou barvu (vybírali a lepili jsme společně s klienty). Zabralo to u všech; i u klientky, která neuměla názvy barev. Konflikty o kafe přestaly, zlepšila se atmosféra ve skupině.



- *Jedna klientka se neustále ujišťovala, zda dělá něco dobře, i když měla činnost dobře zvládnutou – bez potvrzení pracovníka nepokračovala v činnosti (potvrzování jsme dělali automaticky). S klientkou jsme to probrali a začali jsme všichni reagovat jinak než dosud – nepotvrzovat, jen povzbudit, že ví, jak na to. Zabralo to, po čase už se nepotřebovala ptát. Byla zjevně spokojená (sebejistější).*
- *Jedna klientka dělala věci za ostatní, i když si o ně neříkali. Když jsme jí na upozornili, tak byla naštvaná. Zkusili jsme jí vysvětlit, proč to není dobrý nápad (že je potřeba, aby ostatní uměli věci sami za sebe). A že může nadále pomáhat na požádání a dělat v rámci kavárny jiné užitečné věci, které ostatní nedokážou. Postupně se na nás přestala zlobit, když jsme ji upozornili a taky už tolik nedělala za ostatní. Ale nadšená z toho úplně nebyla.*

Výstupy – AP se naučili, že cílené plánování a vyhodnocování vede k výsledkům. A že se dají v celkem dohledném čase měnit i věci, které se dřív zdály neměnné (že jsou klienti prostě takoví). Naučili se postupovat jednotně při cílené práci s klientem. Zjistili, že záznamy z poskytnuté služby mohou být užitečné – po měsíci bychom jinak nebyli schopni vysledovat posuny u jednotlivých klientů.

Klienti zažili jiný (podporující) přístup pracovníků a taky pocit vlastního úspěchu při zvládnutí překážek. Klienti vypadali spokojeně i přes vyšší nároky z naší strany (museli se víc snažit, něco dělat).

Tréninková kuchyňka x samostatnost

V rámci projektu „Na cestě“ jsme v uvolněném pokoji vytvořili improvizovanou kuchyni se základním vybavením – cílem bylo vyzkoušení nového přístupu v asistenci a umožnění individuálních nácviků přípravy jídla. Podmínky tedy byly nastaveny tak, aby klienti měli co nejméně překážek při práci v kuchyni, aby se dostali ke všemu potřebného bez nutnosti pomoci asistenta. Od počátku také bylo plánováno, že si klienti vyzkouší „postaráni se o vlastní jídlo“ jakožto komplexní proces – od rozhodnutí, co budou jíst, přes nákup jídla (s tím spojené věci jako nákupní seznam, peníze, fungování v obchodě, ukládání jídla), přípravu jídla, servírování, až po konzumaci. Tento přístup byl pro klienty zcela nový, stejně tak pro asistenty – dosud neměli možnost vyzkoušet si komplexní činnosti a asistenci při nich.

Tento přístup se ukázal jako vysoce efektivní – asistenti se výrazně posunuli v chápání dobré praxe a klienti dostali příležitost plně využívat svých schopností. Dohromady to celé dávalo smysl – asistenti viděli, jak se klienti rozvíjejí, což je dál motivovalo k aplikaci žádoucích postupů. Zároveň si asistenti vyzkoušeli situaci, kdy po nějakém čase nácviku narazili na skutečné limity klientů (tedy nejen na nedostatek zkušeností klienta). Mohli zažít celý proces nastavování podpory – od prvotní analýzy, přes nácviky, až po dohodnutí běžné pomoci v dané činnosti.

Pro ilustraci z naší ústavní praxe – „tousty 2“:

Ústavní realita – Klienti považovaní za ty „s vysokou mírou podpory“ (s těžším postižením) dostávají všechno jídlo hotové až „pod nos“. Neúčastní se žádné fáze zajištění si stravy (plánování, nákupy, vaření, servírování). Většina z těchto klientů ale nemá tak těžké postižení, které by je z těchto činností vyloženě vyřazovalo (mají dostatečnou jemnou motoriku, lze se s nimi o běžných věcech domlouvat bez AAK).

Experiment v rámci projektu – Se čtyřmi klienty „s vysokou mírou podpory“ jsme začali zkoušet přípravu různých jídel v tréninkové kuchyni. Frekvence byla nastavená na dvakrát týdně vaření + dvakrát týdně



nákup jídla. Po několika týdnech experimentování (vaření různých jídel) jsme se rozhodli vyzkoušet, kam až se klienti dostanou, když se budeme soustředit na dosažení samostatnosti v přípravě jednoho jídla. Vybrali jsme tousty udělané v toustovači, aby to bylo jednoduché a dosažitelné v rozumném čase. Klienti pracovali většinou ve skupině, ale každý se věnoval přípravě svého toustu. Asistenti jim individuálně pomáhali, aby si našli a naučili se vlastní funkční postupy pro dílčí činnosti (např. jak otevřít obal od sýru, jak zavřít toustovač s vloženým toustem...). Několikrát proběhl i individuální nácvik zaměřený na zvládnutí dílčí činnosti, která byla pro klienta obzvláště náročná.

Výstupy – Citujeme ze záznamu (vyhodnocení) experimentu: „Přípravu toustu za cca 9 nácviků (ve skupině) zvládli natolik, aby dokázali individuálně toust připravit je s velmi malou, příp. žádnou asistencí. Při delším nácviku/během praxe by jistě dosáhli dalšího zlepšení. Navíc ani nepracovali v optimálním prostředí (např. nevhodně umístěná zásuvka – bylo by fajn mít prodlužku s vypínačem na stole). A ještě ke všemu se naučili zacházet s asistentem (říkat si, co potřebují)!“

Nikomu ze čtveřice netrvalo připravení toustu déle než 15 minut.

Bylo zjevné, že tito čtyři klienti byli v oblasti zajištění si stravy těžce přepečovaní ústavním systémem. S tím ostatně museli asistenti průběžně bojovat – pro některé pracovníky přímé péče a zdravotní sestry bylo alarmující, že by klienti měli sníst dva tousty za týden navíc k běžné stravě (!!!) Viděli jen možná kila navíc, ale naprosto opomíjeli fakt, že se klienti museli docela dost snažit, než si ten toust mohli sníst (takže vydali násobně víc energie než při pasivním čekání, až jim někdo jídlo dá pod nos).

Peníze mimo depozitní účet x samostatnost

Odklon od ústavního hospodaření s penězi klientů (veškeré peníze měla automaticky na starosti sociální pracovnice) započal již před realizací projektu „Na cestě“. Postupně jsme přešli na systém, kdy klientům pomáhali s hospodařením jejich klíčoví pracovníci (KP). Úkolem KP bylo připravit s klientem rozpočet na měsíc (finanční plán), na základě kterého předal sociální pracovník peníze klienta KP do pokladny. Jednalo se o zbytek z příjmu po zaplacení úhrady za službu, nebo jen část tohoto zůstatku.

Postupně se ukázalo, že i přes úvodní instrukce jednotliví KP pomáhali klientům velmi rozdílně dle svých osobních návyků nebo svého pohledu na věc. Stávalo se, že KP vytvářeli měsíční rozpočet bez klienta nebo se ho jen zeptali, co by chtěl koupit (ale nepracovali s ním na porozumění hospodaření, nepustili klienta k vlastnímu rozdělování peněz mezi jednotlivé položky rozpočtu). Někteří KP sice klienta k plánování přibírali, ale prosazovali svou představu navzdory vůli klienta. Vznikaly tak konflikty mezi klientem a KP, kterým se dalo předejít.

V rámci projektu jsme tedy udělali další kolo instruktáže KP (interní školení), ve kterém jsme propojovali pomoc v hospodaření s penězi s „požadavky na asistenty“. Pro některé pracovníky bylo obtížné přijmout ztrátu totální kontroly nad penězi klienta – tito KP potřebovali dlouhodobější vedení sociálním pracovníkem.

Samotné přiblížení peněz ke klientovi (tedy vytvoření podmínek pro větší samostatnost klienta) tedy nestačí, je potřeba vytrénovat pracovníky, aby „požadavky“ aplikovali i v oblasti financí.



Pro ilustraci z naší ústavní praxe – „důchod do ruky“:

Ústavní realita – Všem klientům ústavu chodil celý důchod na depozitní účet, který všem spravoval sociální pracovník – platil za klienty úhradu, léky, vydával klientům „kapesné“... Bylo to tak i u svéprávných klientů, prostě u všech bez rozdílu. K penězům jsme je vlastně moc nepouštěli.

Experiment v rámci projektu – S vybranými klienty jsme prošli „kurz finanční gramotnosti“, aby získali náhled na to, jak to funguje s jejich penězi – kde se berou, kdo a jak s nimi nakládá, jak se s penězi hospodaří... Následně jsme vybrali dva „proškolené“ klienty, kteří nebyli omezeni ve svéprávnosti a neměli sklony k nadměrnému utrácení svých peněz (oba nekuřáci, což bylo dost znát). Těmto klientům jsme nabídli, že si budou hospodařit s celým svým důchodem, a nikdo je nebude omezovat (tudíž ale i zodpovědnost za dobré hospodaření bude na nich). Klienti byli zpočátku nejistí, protože se nikdy předtím k celému svému důchodu nedostali – vždycky za ně hospodařil někdo jiný (rodíče nebo ústav). Potřebovali ujistit, že jim všechno vysvětlíme a pomůžeme jim naučit se vše potřebné. Oba do toho nakonec šli. Navazovali jsme na kurz, takže bylo snadné začít s měsíčními rozpočty na celý důchod – měli plnou kontrolu nad rozpočtem, takže měli i možnost nezaplatit za službu nebo léky se všemi důsledky. Oba ale přistupovali ke svým penězům rozumně, uvědomovali si potřebnost některých plateb.

Výstupy – Ukázalo se, že oba klienti dokáží mít pod kontrolou veškeré své peníze a nakládat s nimi dlouhodobě udržitelně. Potřebovali jen minimální pomoc s plánováním, výhledově by potrebovali pomoc jen v případě nečekaných výdajů nebo změn podmínek.

Tihle dva byli jen „špičkou ledovce“ – i spousta jiných klientů by dokázala nakládat se svými penězi dlouhodobě udržitelně, byť třeba s větší pomocí. Proč jsme jim tedy vlastně při nástupu do ústavu jejich peníze „sebrali“?!

Tento experiment nás ujistil v tom, že i v oblasti hospodaření s penězi můžeme a musíme klienty podporovat v maximální samostatnosti.



Rozbor videa z asistence

Natočili jsme tři scénky s klientem naší služby, který se účastnil experimentů s asistencí v rámci projektu „Na cestě“. Schválně jsme vybrali klienta, který dle ústavního nastavení potřeboval „vysokou míru podpory“, i když byl schopný zvládnout spoustu věcí. Chtěli jsme mimo jiné ukázat, co může takový klient zvládnout, když nemá ústavní servis. Klient zároveň dobře dokázal spolupracovat jako „herec“.

Ve všech třech scénkách byla zachycena stejná situace (individuální asistence při přípravě kávy), ale pokaždé s jiným přístupem. V jedné scénce byl asistent sice milý, ale těžce klienta přepečovával – k ničemu ho vlastně nepustil, zároveň ho ale hodně chválil za snahu a samostatnost. Ve druhé scénce asistent klienta nechal dělat si kafe bez jakékoli skutečné pomoci, i když to vedlo k nepřiměřenému riziku pro klienta (opaření). Třetí scénka ukazovala pokus o dobrou praxi, ale asistent ještě neměl dobře naučené dovednosti (nebyl důsledný v domlouvání se na podpoře, mírně nerespektoval tempo klienta, byl zjevně nervózní z rizika podstupovaného klientem). Jedno video trvalo cca 2 minuty.

Asistentům jsme pustili nejdřív přepečovávací scénku se zadáním „jen se teď dívejte, pak řeknete svoje dojmy z asistence“. Asistenti většinou hned viděli, že klient sám za sebe nedělá téměř nic. Někdy spontánně vyplynula diskuse o kvalitě asistence (pokud byli přítomní pracovníci vnímaví a nebyli příliš zakořenění v ústavní praxi). V diskusi jsme kladli otázky typu:

Proč myslíte, že to ten asistent dělá právě takhle? Co dělá takový přístup s klientem? A pomáhá vlastně asistent nebo ne? Čí potřeby vlastně asistent řeší (svoje/klienta)? Jak poznáte, v čem přesně potřebuje klient pomoc? Co znamená „řídít si asistenci“?

Pokud asistenti nebyli moc vnímaví nebo ochotní diskutovat, pustili jsme tu samou scénku podruhé, tentokrát jsme se zaměřili na propojení s dokumentem „požadavky na asistenty“. Zadání bylo „když uvidíte některý z principů uvedených v požadavcích, resp. jejich porušování, tak řekněte stop; video zastavíme a probereme situaci“. Ve scénce se daly dobře identifikovat oblasti uschopňování klienta, pozornosti k potřebám klienta a také oblast uplatňování kontroly. Asistenti většinou dokázali správně identifikovat porušovaný princip, probrali jsme pak tento konkrétní aspekt asistence.

U ještě méně aktivních/nepříliš vnímavých pracovníků jsme video při opakovaném shlédnutí zastavovali my a ptali se, co se v dané situaci vlastně děje. Někdy asistenti potřebovali hodně pomoci s pojmenováním toho, co vidí, resp. s uvědoměním si, co vlastně vidí (z pohledu požadovaných principů).

V diskusi se dá jít tak do hloubky, jak je to s přítomnými pracovníky možné a potřebné. S některými pracovníky jsme se nedostali o moc dál než k poznání, že asistent dělá za klienta i věci, které by klient mohl zvládnout. A že to klientovi nejspíš neprospívá. Jindy jsme mohli jít do větších detailů a např. podrobněji zkoumat okamžik, kdy asistent příliš rychle startuje do pomoci klientovi, i když klient už začíná vyvíjet aktivitu – bylo možné diskutovat např. o tom, co se dá preventivně udělat, abychom dokázali respektovat tempo klienta (tj. „jak si sednout na ruce, když mám sklony vrhat se na pomoc“).

Důležité bylo dostat se k tomu, že nevhodný přístup asistenta může frustrovat klienta natolik, že bude agresivní (případně autoagresivní) – a bavit se o tom, jak většinou reagují pracovníci ústavu na



takové chování (nevidí příčinu u sebe; zjednodušeně – onálepkují klienta jako agresivního, záznam se dostane k psychiatrovi, ten navyšuje medikaci...).

Druhou scénku (s nedostatečnou podporou klienta) jsme pak pouštěli jako „opačný extrém“, pro kontrast – pracovníci většinou dobře rozpoznali problematické momenty, kdy hrozilo klientovi opaření. Po diskusi k první scénce už bylo celkem snadné identifikovat porušované principy – zejména „pozornost k potřebám klientů“ a nedostatek respektu ke klientovi (asistent nevhodně komentoval činnost klienta, aniž pro něj reálně něco udělal). Tahle scénka se dala dobře využít k diskusi o „samostatnost x bezpečí klienta“, o zodpovědnosti a uplatňování kontroly. A také o tom, jak postupovat, když mám asistovat klientovi, kterého ještě dobře neznám (jak se domlouvat na podpoře...).

Důležité bylo dostat se k tomu, že při podpoře samostatnosti klienta je potřeba ošetřovat rizika vyplývající z činnosti. Jinak hrozí (krom zranění), že klient po jedné špatné zkušenosti (kvůli svému strachu/obavám) odmítne vykonávat činnost samostatně, a to možná „navždycky“.

Z druhé scénky bylo také jasně vidět, že klient si dokázal kávu připravit zcela sám. A pokud by asistent jen trochu zapřemýšlel, dalo by se minimalizovat či eliminovat riziko opaření, takže by klient vůbec nepotřeboval přítomnost asistenta při této činnosti. Pro některé asistenty to bylo dost objevné.

Ke třetí scénce jsme se při prvním sezení u videa vlastně nikdy nedostali. Dala by se dobře využít při dalším školení o asistenci, kdy už by pracovníci byli pokročilejší.



Příloha:

Co naše organizace požaduje po asistentech

Asistent se vždy snaží naplňovat cíle služby a pracovat podle daných zásad/principů služby.

Motto: „Nejde o to, mít rychle hotovo, ale dobře asistovat.“

1) Asistent vnímá klienta jako dospělého člověka se vším všudy, co k tomu patří –

- nebere klienta jako objekt péče
- oslovuje klienta přiměřeně jeho věku
- pomáhá klientovi žít jako jiní dospělí
- dává si pozor, jak mluví o klientovi v jeho přítomnosti (důstojně, s respektem)

2) Asistent respektuje, že dům/domácnost je domovem klientů –

- chodí tam „jen“ asistovat, ne bydlet
- nechává klienty nastavovat pravidla soužití v domácnosti
- „neokupuje“ prostor klientů (svoje věci mají pouze na určeném místě v domácnosti)
- nepoužívá věci klientů pro osobní potřebu (vybavení ani spotřební materiál)
- nechává klienty rozhodovat o vzhledu domácnosti (dekoracích, rozmístění nábytku atd.)

3) Asistent pracuje v civilním/běžném oblečení –

- převléká se do jiného oblečení (ale také civilního/běžného) jen v nezbytných případech (např. při pomoci s hygienou, kdy se nelze vyhnout namočení oblečení)

4) Asistent se snaží maximálně „uschoptovat“ klienty –

- nedělá věci za klienty – pomáhá klientům dělat věci samostatně (asistent k tomu dává potřebnou podporu)
- respektuje tempo klientů
- nechává klienty vykonávat činnost, i když výsledek není perfektní
- hledá cesty, jak umožnit klientovi být co nejsamostatnější
- nechává (a učí) klienta řídit si asistenci
- při podpoře klienta používá nedirektivní přístup (nerozkazuje klientovi)
- dává klientům prostor dělat si věci po svém (myslet a rozhodovat sám za sebe), dává jim k tomu potřebnou podporu (např. probere důsledky a rizika rozhodnutí)

5) Asistent je pozorný k potřebám klientů –

- zůstává co nejdéle v kontaktu s klienty (na dohled, na doslech)
- netráví čas v zázemí pro pracovníky, pokud to není nezbytně nutné
- je připraven pohotově reagovat na situace vznikající v domácnosti
- je po celou pracovní dobu k dispozici klientům
- soukromý mobilní telefon nechává v zázemí (použije ho jen v nutných případech, nikoli pro zábavu)

6) Asistent dokáže držet hranice při práci s klientem –

- dokáže se neagresivně (asertivně a pevně) vymezit vůči nepřijatelnému chování klienta (např. slovní agresivitě klienta nebo nechtěnému dotýkání se asistenta)
- umí klientovi vysvětlit omezení daná službou i běžnými společenskými pravidly; zvládne vyřešit s klientem situace, kdy není možné splnit klientovo přání

7) Asistent kontroluje klienta, jen když je to nutné a domluvené –

- při kontrole klienta jedná s respektem, neagresivně
- nechová se jako rodič k dítěti



- *doдрžuje postup domluvený s klientem*
- **8) Asistent vnímá klienta zejména přes jeho kladné stránky –**
- *hledá na klientovi to dobré/pozitivní*
- *využívá při asistenci klientovy silné stránky*
- *nezasekává se na negativním hodnocení klienta*
- **9) Asistent nepřenáší na klienty vlastní frustraci –**
- *nevybízí si na klientovi svoje napětí z náročné asistence*
- *netrestá klienta odpíráním podpory (ani jiným způsobem)*
- *svoje osobní problémy si neřeší ve vztahu s klienty*