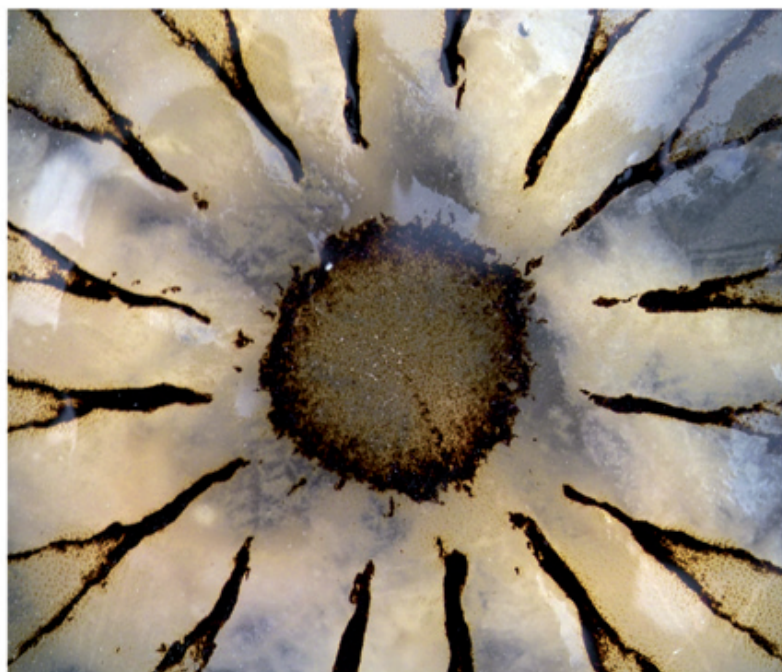


Marcela Hauke

Pečovatelská služba a individuální plánování

Praktický průvodce



Upozornění pro čtenáře a uživatele této knihy

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

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





Copyright © Grada Publishing, a.s.

Upozornění pro čtenáře a uživatele této knihy

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

PEČOVATELSKÁ SLUŽBA A INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ

Praktický průvodce

Bc. Marcela Hauke

Recenzent: Mgr. Ivan Ůlehla

© Grada Publishing, a.s., 2011

Obrázky podle podkladů dodaných autorkou překreslil Karel Mikula.

Cover Photo © fotobanka allphoto, 2011

Vydala Grada Publishing, a.s.

U Průhonu 22, Praha 7

jako svou 4432. publikaci

Odpovědná redaktorka Mgr. Ivana Podmolíková

Sazba a zlom Karel Mikula

Počet stran 136

1. vydání, Praha 2011

Vytiskly Tiskárny Havlíčkův Brod, a. s.

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

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

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

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

© Grada Publishing, a.s. 2012

Obsah

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

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

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

Poděkování

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

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

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

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

Předmluva

Vážené kolegyně, vážení kolegové, milí čtenáři,

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

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

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

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

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

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

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

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

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

S úctou všem pomáhajícím pracovníkům

Marcela Hauke

Co v knize nenajdete

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

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

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