

UNIVERZITA KARLOVA V PRAZE
HUSITSKÁ TEOLOGICKÁ FAKULTA

**Evaluace efektivity práce v zařízení Portus pro osoby
s mentálním postižením**

**An evaluation of work efficiency in Portus, an
organisation for people with mental disabilities**

DIPLOMOVÁ PRÁCE

VEDOUCÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE:

PhDr. Mgr. Monika Válková Ph.D.

VYPRACOVALA:

Bc. Eliška Svobodová

PRAHA 2020

Poděkování

Velice bych chtěla poděkovat paní PhDr. Monice Válkové za nemalou pomoc s realizací této diplomové práce. Dále děkuji organizaci Portus, jejím zaměstnancům, klientům i rodinným příslušníkům, kteří se taktéž podíleli na tvorbě práce vyplněním dotazníku a ochotnou spoluprací.

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem předkládanou práci „Evaluace efektivity práce v zařízení Portus pro osoby s mentálním postižením” vypracovala samostatně s použitím níže uvedené literatury a pramenů. Dále prohlašuji, že nebyla tato práce využita k získání jiného nebo stejného titulu.

V Praze dne

Bc. Eliška Svobodová

Anotace: Diplomová práce pojednává o tématu mentálního znevýhodnění, zásadách komunikace s touto cílovou skupinou, sociálních službách pro tyto osoby, syndromu vyhoření, který se v sociálních službách nemálo vyskytuje a konečně organizací Portus, která pracuje přes 20 let s lidmi s mentálním handicapem. V praktické části se hodnotí jednotlivé služby Portusu, jak ze strany zaměstnanců, tak i z pohledu klientely. Hodnocení vychází z dotazníků.

Annotation: The diploma thesis presents the topic of intellectual disability, principles of communication with this target group, social services, burnout syndrom, that often occurs in social workers, and finally Portus organization, that has been providing services to people with intellectual disabilities over 20 years. Social services of the organization are evaluated from both staff and service users point of view in practical part of the thesis. The evaluation is based on questionnaires.

Klíčová slova: Mentální retardace; Syndrom vyhoření; Zásady komunikace; Organizace Portus; Chráněné bydlení; Sociálně terapeutická dílna; Podpora samostatného bydlení

Key words: Mental retardation; Burnout syndrome; Principles of communication; Organization Portus; Protected housing; Social therapeutic workshop, Support for independent living

Obsah

SEZNAM ZKRATEK.....	1
ÚVOD.....	7
1. DEFINICE, POJMY A KLASIFIKACE OSOB S MENTÁLNÍM ZNEVÝHODNĚNÍM.....	9
1.1. Definice mentální retardace	9
1.2. Pojmy spojené s mentální retardací.....	10
1.3 Klasifikace mentální retardace.....	12
1.3.1. Lehká mentální retardace	13
1.3.2. Středně těžká mentální retardace	14
1.3.3. Těžká mentální retardace	15
1.3.4. Hluboká mentální retardace	16
1.3.5. Jiná mentální retardace	16
1.3.6. Nespecifikovatelná mentální retardace	17
2. SYNDROM VYHOŘENÍ	18
3. ZÁSADY KOMUNIKACE S MENTÁLNĚ POSTIŽENÝMI OSOBAMI.....	23
4. SOCIÁLNÍ SLUŽBY PRO OSOBY S MENTÁLNÍM ZNEVÝHODNĚNÍM	27
4.1. Ambulantní služby	28
4.2. Terénní služby.....	28
4.3. Pobytové služby	29
5. ORGANIZACE PORTUS PRAHA z. ú.	30
5.1. Vznik a poslání.....	30
5.2 Poskytované služby v Portus Praha z. ú.	32
5.2.1. Chráněné bydlení.....	33
5.2.2. Sociálně terapeutická dílna	35
5.2.3. Podpora samostatného bydlení (PSB).....	37
5.2.4. Sociální podnik „Dobroty s příběhem“	38
5.3. Metody používané v Portusu.....	39
5.4. Financování organizace	40
6. ŠETŘENÍ.....	41
6.1. Předvýzkum šetření	41
6.2. Metodologický postup šetření	41

6.3. Dotazníky.....	42
6.3.1. Dotazníky opatrovníků a rodinných příslušníků	43
6.3.2. Dotazníky zaměstnanců organizace Portus	44
6.3.3. Dotazníky klientů	56
6.4. Zpracování šetření	67
6.5. Výsledky šetření a návrhy na zlepšení.....	68
6.6. Doporučení pro praxi.....	70
6.7. Závěr šetření	71
ZÁVĚR	73
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....	75
Prameny:.....	75
Internetové zdroje:	77
PŘÍLOHY	79
ABSTRAKT	107
ABSTRACT	108

SEZNAM ZKRATEK

AAK	Alternativní a augmentativní komunikace
AAMR	American Association on Mental Retardation (Americká asociace mentální retardace)
ADHD	Porucha pozornosti s hyperaktivitou (zkratka anglického „Attention Deficit Hyperactivity Disorder“)
APOA	Asociace pro osobní asistenci
Apod	a podobně
ČR	Česká republika
DMO	Dětská mozková obrna
DS	Dawnův syndrom
hl. m.	Hlavního města
CHB	Chráněné bydlení
IQ	Intelligenční kvocient
LMD	Lehká mozková dysfunkce
MKN	Mezinárodní klasifikace nemocí
MPSV	Ministerstvo práce a sociálních věcí
MP	Mentální postižení
MR	Mentální retardace
MŠM	Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy
např	například
NS	Nespecifikovatelné mentální postižení

OPZ	Operační program zaměstnanost
OSVČ	Osoba samostatně výdělečně činná
OZP	Osoba zdravotně postižená
PAS	Porucha autistického spectra
Popř	Popřípadě
PSB	Podpora samostatného bydlení
s	strana
SPMP	Společnost pro podporu lidí s mentálním postižením
SPU	Specifická porucha učení
STD	Sociálně terapeutická dílna
TTT	Znak do řeči
ÚP	Úřad Práce
WHO	World Health Organization (Světová zdravotnická organizace)
z. ú.	Zapsaný ústav

ÚVOD

V první části diplomové práce se seznamujeme se základní terminologií mentálního znevýhodnění, definicemi a dělením. Poté se lehce dotkneme komunikačních zásad s touto cílovou skupinou, které se promítnou i do praktické části diplomové práce. Důležité je, abychom se vždy ujistili, že nám klient rozumí a snažili se použít co nejvíce přizpůsobenou mluvu jeho schopnostem a zvykům. Pokud to situace umožňuje, tak rozhovor vizualizujeme a doplňujeme o rekvizity, piktogramové obrázky, fotky a podobně.

Malá kapitola je věnovaná syndromu vyhoření, který je v oblasti sociální práce poměrně častým jevem. V kostce se tu dočteme o definici, příčinách syndromu, projevech, ale i prevenci, diagnostice a léčebných opatřeních, které jsou od stravovacích návyků, úpravy pracovního režimu, až po různá cvičení a terapie. Jsou zde vypsány rozdíly mezi depresí a burnout syndromu, jelikož to bývá častým terčem spekulací.

V nejrozsáhlejší kapitole jsou bližší informace o organizaci, která pracuje s mentálně znevýhodněnými osobami. Výběr organizace byl jasný, jelikož jsem několik let její pracovní součástí. Navíc se zde krásně vykreslují služby, jako jsou: chráněné bydlení, sociálně terapeutická dílna nebo terénní služba. Mimo jiné je mi vybraná služba blízká tím, že pracuje s menším počtem klientů, na rozdíl od ustavních zařízení. Je zde velký důraz na individualitu jedinců a dostatek prostoru pro osamostatňování a osvojování si různých činností. Hodně se pracuje s myšlenkou, aby lidé v chráněném bydlení žili životem, co nejvíce podobným tomu našemu. V praxi si to můžeme představit tak, že se klienti podílejí na veškerých činnostech spojených s péčí o domácnost, vlastní osobu apod. Do závěru zmíněné kapitoly jsem zařadila i sociální podnik Portusu, který dává možnost zaměstnání lidem s mentálním, ale i zdravotním znevýhodněním.

Druhá část diplomové práce je zaměřená právě na evaluaci jednotlivých služeb dané organizace. Pomocí dotazníků jsem se snažila zjistit spokojenost klientů, zaměstnanců v přímé péči, vedení, ale i opatrovníků s organizací, její profesionalitou, přístupem, službami a dalšími oblastmi. Hodnotila jsem každou službu jednotlivě a posléze porovnávala výstupy jak z jednotlivých služeb, tak i z celkového pohledu organizace. Dotazníky byly upravené do několika variant, dle oslovovaných respondentů a jejich náplně práce, popřípadě pracovního

zázemí. Klientům byly dotazníky upraveny na jednodušší otázky doplněné o piktogramové odpovědi. Škála odpovědí musela být v této variantě také jednodušší. V závěru šetření jsou shrnutá doporučení pro praxi, které mají být nápomocná pro samotné vedení organizace. Pokusila jsem se tato doporučení rozepsat s jednoduchým postupem samotné realizace. Díky podrobnému zachycení veškerých vyjádření pomocí grafických znázornění, bude možné do budoucna tyto výstupy dale používat a pracovat s nimi na případném zkvalitňování služeb.

Tato práce se snaží být přínosem nejen laické společnosti, lidem, kteří s touto cílovou skupinou jakkoli spolupracují, obzvlášť samotnému Portusu, ve kterém výzkum probíhal.

1. DEFINICE, POJMY A KLASIFIKACE OSOB S MENTÁLNÍM ZNEVÝHODNĚNÍM¹

1.1. Definice mentální retardace

Definice mentálního postižení je několik. S postupem času a větší osvětou problematiky docházelo k přetváření těchto vymezení významu. Někdy je do definic zařazen i souhrn příznaků nebo popis konkrétních problémů u těchto osob. Důležitost je přikládána, dle autorů, k jiným informacím, přesto podstata zůstává stejná, a to ta zásadní: „snížení intelektových schopností jedince.”

Zde je několik definic:

- AAMR (American Association on Mental Retardation) zveřejňuje tuto definici: *„Výrazné omezení v intelektových funkcích a také v adaptačním chování, což se projevuje ve schopnosti myslet v abstraktních pojmech, a v sociálních a praktických adaptačních dovednostech.“²*

U českých autorů se objevují tyto definice:

- *„Celkové snížení intelektuálních schopností osobnosti postiženého, které vzniká v průběhu vývoje a je obvykle provázeno nižší schopností orientovat se v životě. Projevuje se ve zpomaleném, zaostávajícím vývoji, v ohraničených možnostech vzdělávání a nedostatečné sociální přizpůsobivosti. Příznaky se mnohou projevovat samostatně nebo v různých kombinacích.“³*
- *„Snížená schopnost (disabilita) charakterizovaná výraznými omezeními v intelektových funkcích a také v adaptačním chování, což se projevuje ve schopnosti myslet v abstraktních pojmech, a v sociálních a praktických adaptačních dovednostech.“⁴*

¹ SVOBODOVÁ Eliška. *Chráněné bydlení pro osoby s mentální retardací*. Praha, 2016. Bakalářská práce. Univerzita Karlova, Husitská teologická fakulta. Vedoucí práce Doc. PaedDr. Olga Zelinková, CSc. s. 10-21

² ČERNÁ, M. *Česká psychopedie*, s. 80.

³ *Tamtéž*, s. 79.

⁴ *Tamtéž*, s. 80.

1.2. Pojmy spojené s mentální retardací

Mentální retardace je překládána jako zpoždění duševního vývoje, přesto definic tohoto termínu je mnoho. To, co zmíněné termíny spojuje, je: celkové snížení intelektových schopností jedince (neboli adaptace na prostředí). Tento termín se používá od roku 1959, kdy ho schválila konference WHO (světová zdravotní organizace).⁵ Osob s mentálním postižením je, dle pramenů v odborné literatuře i podle statistických úřadů, nejvíce ze všech skupin handicapovaných osob. Pohybuje se kolem 3% z celkového počtu populace (to je přibližně 300 000 lidí).⁶

Širším pojmem, než je mentální retardace, je **Mentální postižení**. Tento termín se používá v pedagogické dokumentaci a označuje každou osobu, která má IQ pod 85.⁷ Dle WHO je mentální postižení u osob, které dosahují výsledků IQ pod 70.

Znevýhodnění jedince (v porovnání s vrstevníky) se jinými slovy nazývá **Hendikep (handicap)**.⁸ Zde hraje určitou roli úroveň adaptability a míra edukace v dětství.

Etiologie MR⁹ neboli příčin, je několik. Rozhodující jsou vlivy prostředí, které se dělí na endogenní (vnitřní prostředí- genetika) a exogenní (vnější prostředí). Vrozená příčina je od narození, zatímco získaná je ta, která vznikla v průběhu života (úraz, infekce). Příčiny dle období vzniku jsou: prenatální (před porodem), perinatální (během porodu, a krátce po něm) a postnatální (v průběhu života). Nejčastější příčinou mentálního postižení je prenatální příčina, tedy vlivy vnějšího prostředí a samotná dědičnost. Downův syndrom (DS) je dědičné, genetické onemocnění, které se mezi svými onemocněními vyskytuje poměrně často (přibližně u 5 % obyvatelstva). Příčinou DS je zdvojení 21. chromozomu.¹⁰

Fetální alkoholový syndrom¹¹ je dalším příkladem etiologie MR. Zařazuje se do příčin podmínek prostředí, způsobených závislostí matky na alkoholu, popřípadě návykových látkách, kterou přenáší na plod dítěte. Tím je ohrožen mnoha důsledky, např. vrozenými vadami, poškozením CNS apod.

⁵ VALENTA, M, MÜLLER, O. a kol. *Psychopedie*, s. 14-19.

⁶ ŠVARCOVÁ, I. *Mentální retardace*, s. 32

⁷ Tamtéž, s. 15.

⁸ ŠVARCOVÁ, I. *Mentální retardace*, s. 26

⁹ Tamtéž, s. 51-57

¹⁰ DOWN SYNDROM. Dostupné z www.downsyndrom.cz

¹¹ NEŠPOR, K. *Alkohol a jiné návykové látky u žen*. Dostupné z www.alkoholik.cz

Výše vypsaná etiologie je pouze částečným výčtem příčin, jelikož značná část je nám neznámá. Nemálo autorů došlo ke shodě, že ne vždy je možné jasně stanovit přesnou příčinu vzniku MR. Možná právě proto, že bývají často v jejich kombinaci.

Termín **Idiot savant**¹² pochází z francouzského výrazu a používá se u osob s mentálním handicapem a mimořádnou jednostrannou schopností (nejčastěji v mechanické paměti).

Pseudooligofrenie¹³ se používá při: nepravé oligofrenii, sociální debilitě, sociální oligofrenii, pseudodebilitě nebo sociální slabomyslnosti. Dříve se toto pojmenování používalo na vyjádření výchovné a sociální zanedbanosti. Jedná se o získaný stav, který může být stavem přechodným, ale i trvalým.

Mentální subnorma, nebo také **Hraniční pásmo mentální retardace**¹⁴ (dříve **slaboduchost**), jsou chápány jako podprůměrné IQ (80-70). V tomto hraničním pásmu je značná část žáků ze speciálních (praktických) škol. Pro představu se jedná o 5 - 16% populace, i když jsou to čistě orientační výsledky s poměrně velkou škálou možného výskytu. Lze říci, že se jedná především o děti zanedbávané (ať už výchovně či sociálně), infantilní děti, děti s poruchami vědomí (epilepsií), děti s lehkou mozkovou dysfunkcí (LMD), děti s ADHD, DMO, oslabené, neurotické a nemocné děti, děti se smyslovými poruchami a děti se specifickou poruchou učení (SPU).¹⁵

Primární mentální retardace je vrozený typ MR. Jedinec se s diagnózou narodí, nebo jí získá do 2 let života od narození.

Sekundární MR je naopak získaná po 2. roce života.¹⁶

Termín **psychopedie**¹⁷ je součástí speciálně pedagogických disciplín a má za úkol edukovat osoby s mentálním a jiným duševním onemocněním. Zároveň zkoumá formativní a informativní vlivy na tyto osoby. V kostce lze říci, že má tento obor na starost: prevenci,

¹²BLATNÝ, M. *Temperament, inteligence, sebepojetí*. s. 70

¹³ŠVINGALOVÁ, D. *Úvod do teorie a praxe psychopedie*, s. 33

¹⁴VALENTA, M, MÜLLER, O. a kol. *Psychopedie*, s. 17

¹⁵VALENTA, M, MÜLLER, *tamtéž*.

¹⁶VALENTA, M. *Slovník speciální pedagogiky*. S. 301

¹⁷VALENTA, M, MÜLLER, O. a kol. *Psychopedie*, s. 6-7

edukaci, diagnostiku, rehabilitaci, inkluzi, terapii a socializaci osobám s mentálním a duševním onemocněním.

Etopedie se z psychopedie vyčlenila, byť mají hodně společného. To je fakt, že se zabývá osobami s mentálním postižením v kombinaci s poruchou chování (dle MKN-10). Dle Průchy se tento obor definuje v jeho Pedagogickém slovníku následovně: „*Etopedie je součástí sociální pedagogiky. Zabývá se výchovou, převýchovou, vzděláváním a zkoumáním dětí a mládeže sociálně narušené, nebo-li obtížně vychovatelné.*“¹⁸

1.3 Klasifikace mentální retardace¹⁹

WHO rozlišuje šest typů MR dle etiologie a hloubky postižení. Klasifikace dle WHO z roku 1992 (v ČR od roku 1993) se dělí na:

- | | | |
|---|------|-----------|
| • Lehkou mentální retardaci | F 70 | IQ 50-69 |
| • Středně těžká mentální retardace | F71 | IQ 35-49 |
| • Těžká mentální retardace | F72 | IQ 20-34 |
| • Hluboká mentální retardace | F73 | IQ pod 20 |
| • Jiná mentální retardace | F78 | |
| • Nespecifikovatelná mentální retardace | F79 | |

Zmíněná klasifikace vychází z výše inteligenčního kvocientu, a je jedním z nejdůležitějších ukazatelů vůbec. Tým odborníků, složený ze speciálních pedagogů, psychologů, lékařů, a sociálních pracovníků, diagnostikuje nejen dle této hodnoty, ale pomocí dalších aspektů. Dalším rozhodujícím kritériem je: aktuální situace jedince, zdravotní a psychický stav apod. Poté hodnotíme dle škály stupně adaptace v určitém prostředí (samostatnost či sebeobsluha), přizpůsobivost a intelekt schopností. Diagnostika mentálního

¹⁸ PRŮCHA, J. a kol. *Pedagogický slovník. Praha: Portál, 2003*

¹⁹ VALENTA, M, MŮLLER, O. a kol. *Psychopedie, s. 44-45.*

handicapu je dlouhodobým procesem, u kterého nestačí jen změřená hodnota inteligenčního kvócientu.²⁰ Níže je **vzorec**, který dříve sloužil pro vypočítání daného IQ. (Pro představu, pokud by 10leté dítě dosáhlo výsledků 12letého, jeho IQ by mělo hodnotu 120).

$$\text{Vzorec IQ} = \frac{\text{mentální věk}}{\text{chronologický věk}} \times 100$$

Časem se ukázalo, že vzorec není úplně spolehlivý, proto se přešlo na tzv: **odchytkové či deviační IQ testy (Wechslerovy inteligenční testy, Stanfordův- Binetův inteligenční test)**.²¹ Tyto hodnoty se porovnávají s průměrným IQ stejně staré populace.

1.3.1. Lehká mentální retardace

Lehká mentální retardace²² (F70): IQ 50-69

Tento typ bývá ve vyskytujícím se počtu nejčastější. Je uváděno, že jde až o 85 % všech MR. Lehké MP se v minulosti nazývalo slabomyslnost, lehká oligofrenie či debilita. Osoby s touto diagnózou jsou přibližně na úrovni dítěte v 8-11 letech. Často je u nich diagnostikovaná i další diagnózy, jako např: autismus, epilepsie, poruchy vývoje, poruchy chování, nebo tělesné postižení.

Ve většině případech jsou lidé s lehkou mentální retardací schopni užívat řeč za daným účelem a zvládat konverzaci, byť začínají s řečí později. Formální stránka řeči bývá často porušena.

V oblasti sebeobsluhy je většina osob s touto diagnózou plně soběstačná (příprava stravy, osobní hygiena, ošacení a péče o šaty, péče o domácnost..). Některým lidem stačí slovní podpora. Velkou roli v oblasti péče o vlastní osobu hraje výchova.

Problém většinou nastává při nástupu do školy. Požadavky základních škol jsou na ně náročné a je potřeba individuální výuky. Navíc je žádoucí poskytnout více času a podpory při

²⁰ŠVARCOVÁ, I. *Mentální retardace*, s 31-32

²¹ <https://www.iqtestonline.cz/vypocet-iq/> online IQ testy

²²ŠVARCOVÁ, I. *Mentální retardace*, s. 27-28

daných lekcích. Jedinci navštěvují speciální školy, speciální třídy v klasických školách nebo mají individuální vzdělávací plán (možný s asistencí) na běžných základních školách.

Zaměstnání na otevřeném trhu práce nacházejí hlavně na pozicích pomocných sil (mytí nádobí, loupání brambor..) nebo v sociálním podniku. Náplň práce se většinou přizpůsobuje jejich schopnostem, zároveň mají na některých pracovištích po boku osobu (asistenta), která má za úkol slovně podporovat ve výkonu práce a dohlížet na odvedení jejich práce.

Obtížné situace nastávají tehdy, když mají řešit náhlý problem či náročnou situaci v jejich životě (finance, zodpovědnost, úroveň bydlení, zdravotní péče, udržení zaměstnání). Často se projevují afektivně, labilně, úzkostně, impulzivně a mají zvýšenou sugestibilitu (snadno se ovlivní myšlenkou druhých lidí).

1.3.2. Středně těžká mentální retardace

Středně těžká mentální retardace²³ (F71): IQ 35-49

Tento typ se v minulosti nazýval jako středně těžká oligofrenie a imbecilita. Výskyt je v 10% z celého počtu MR a osoby dosáhnou úrovně dítěte v 5-8 letech. Jak tomu bylo u lehkého MP, tak je tomu i zde a dochází k přidruženým diagnózám: Autismus, vývojové poruchy, tělesné postižení, neurologické postižení (Epilepsie), ale může to být i onemocnění psychiatrické.

Výrazně se opoždí rozvoj řeči i chápání. Zmíněné oblasti jsou nevratně omezené do konce života.

Lidé se středně těžkou MR nezvládají gramatiku a mají potíže ve výslovnosti. Pouze část osob se naučí číst, psát a počítat.

V oblasti sebeobsluhy a manuálních činnostech potřebují podporu. Jednoduché úkony zvládají s jasnými pravidly a dohledem. Přesto potřebuje většina těchto osob podporu od

²³ ŠVARCOVÁ, I. *Mentální retardace*, s.28-29

druhého člověka do konce života. Často žijí v chráněném bydlení, navštěvují stacionáře a jako zaměstnání berou sociálně terapeutickou dílnu.

Mnohdy se u tohoto typu výrazně opozdí motorické funkce, ale mobilita je zachovaná. Součástí diagnózy jsou nemalé problémy v koncentraci pozornosti, chápání, změnami nálad, impulzivitou nebo zkratkovitým jednáním.

Důležité je, aby se v komunikaci volila vhodná slova, která jsou jasná, jednoduchá a klientovi známá. Jednoduché sociální aktivity mají osvojené, byť může být u jednotlivých osob odchylka. Z tohoto důvodu se nám nejvíce osvědčuje individuální přístup.

1.3.3. Těžká mentální retardace

Těžká mentální retardace²⁴ (F72): IQ 20-34

V historii nazývaná jako těžká oligofrenie, idioimbecilita nebo prostá idiocie. Vyskytuje se v 3,5 % z celkového počtu diagnostikovaných osob. Jedinci jsou na úrovni přibližně 3-6 letého dítěte. Bývají zde diagnostikovány poruchy chování, které se projevují stereotypními pohyby, sebepoškozováním či agresí.

Některé znaky jsou společné se středně těžkou MR, jen jsou ve výraznější míře. Oblast motoriky je do velké části poškozena a často dochází ke stagnaci řečového vývoje na předřečovou úroveň (jednotlivá slova). V praxi to znamená, že lidé s těžkým MP komunikují převážně jednoslovně a nonverbální komunikací, která může být doprovázena neartikulovanými výkřiky. V komunikaci je vhodné volit slova, která osoba znápoužívat jednoduché věty a pomůcky při komunikaci (předměty, obrázky..) a hlavně se ujišťovat, zda rozumí tomu, co chceme říct.

Oblast vzdělání, výchovy a rehabilitace je velmi omezená, ale ne nemožná! Pokud se začne s osvojováním znalostí včas, a bude se pravidelně opakovat, odrazí se to na jejich rozumových schopnostech, komunikaci, motorice, soběstačnosti, ale i oblasti sebeobsluhy.

²⁴ ŠVARCOVÁ, I. *Mentální retardace*, s 29.

Pravidelný nácvik zde hraje nesmírnou roli, přesto potřebují tyto osoby do konce života pomoc a podporu od druhých lidí.

1.3.4. Hluboká mentální retardace

Hluboká mentální retardace²⁵ (F73): IQ pod 20

Historické prameny hovoří také o hluboké oligofrenii, vegetativní idiocii a idiocii. Vyskytuje se nejméně z výše zmíněných druhů (u 1,5 %) všech mentálních retardací. Zmíněné osoby jsou na úrovni dítěte ve 3 letech a mladšího. Díky diagnóze dochází k těžkému omezení schopností porozumět požadavkům, instrukcím, a jejich vyhovění.

Motorika je do velké míry zasažená, takže je většina osob imobilních, inkontinentních, a nejsou schopni sebeobsluhy. Na místě je potřebná trvalá péče a dohled o tyto osoby, zároveň ale i zajištění základních životních úkonů.

Komunikace je v zásadě neverbální, doplněná o neologismy a výkřiky. Časté jsou afektivní sféry.

Možnost výchovy a vzdělání je do velké míry omezená. Přesto je potřeba mluvit k těmto lidem v jednoduchých větách, používat výhradně známá slova, a dávat najevo svou blízkost.

Často je hluboká MR v kombinaci s tělesným postižením, neurologickými diagnózami (epilepsie), poškozením zraku či sluchu, vývojovou poruchu nebo autismem.

1.3.5. Jiná mentální retardace

Jiná mentální retardace²⁶ (F78)

²⁵ ŠVARCOVÁ, I. *Mentální retardace*, s. 30

²⁶ *Tamtéž*, s. 30

Takový typ MR, kdy není možné stanovit stupeň intelektové retardace, nebo je to komplikované. Komplikací jsou myšlená další onemocnění, která brání v určení správné a konkrétní diagnózy nebo klasifikace. Jsou to například poruchy zraku, poruchy sluchu, neschopnost komunikace (z důsledku neosvojené řeči), při těžkých poruchách chování, u osob s těžkým autismem, nebo u osob s těžkým tělesným postižením.

1.3.6. Nespecifikovatelná mentální retardace

Nespecifikovatelná mentální retardace²⁷ (F79)

Diagnostikuje se u osob, kteří mají mentální postižení, ale informace jsou nedostatečné na to, aby se jedinec zařadil do některé z výše vyjmenovaných klasifikací. Oficiální zkratkou je pro tento druh mentální retardace NO. Někteří autoři spojují jinou mentální retardaci s nespecifickou mentální retardací.

V kódu klasifikace je zaznamenána i porucha chování (např: sebepoškozování, afektivní chování) Značí se přidáním číslice za kód klasifikace MR. Sledování projevů je důležité především pro jejich pracovní začlenění, ale i pro běžný život.²⁸

- 0 - Značí žádné či minimální poruchy chování
- 1 - Značí výrazné poruchy chování

Příklad: F70.1 Lehká mentální retardace s výraznými poruchami chování

U mentálně retardovaných osob se dělí chování na dva typy:

- Eretický typ - neklidný, hyperaktivní a verzativní typ osoby.
- Torpidní typ - apatický, netečný a hypoaktivní typ osoby.

²⁷ŠVARCOVÁ, I. *Mentální retardace*, s.30-31

²⁸Tamtéž, s. 36-37.

2. SYNDROM VYHOŘENÍ²⁹

Kapitolu o burnout syndromu jsem se rozhodla přidat, jelikož je v oblasti sociální práce poměrně častým jevem. Činnosti, kde je na denním pořádku meziliská interakce, často o náročných tématech, dokáže člověka unavit. Pokud máme být za odborníky a poradce, je na místě, abychom na sebe a svou psychohygienu mysleli. Syndrom vyhoření, burn out syndrom nebo také syndrom vyhaslosti je hlavně v pomáhajících profesích (lékaři, zdravotní sestry, sociální pracovníci, psychologové), ale i v dalších zaměstnáních (učitelé, policisté, telefonní operátoři, právníci..). Tato závažná diagnóza má za důsledek nezvládnání úkolů, pocity únavy či bezmoci, ale i beznadějí. Ztráta elánu k práci, k běžným životním událostem a radostem jsou základní projevy, stejně jako fyzické či emocionální vyčerpání. Vyjmenované projevy změny vaší chování v běžném každodenním životě. Tento stav se může objevit po několika týdnech, měsících ale i letech. Postihuje osoby v kterémkoli věku. Často se vyskytuje u lidí, kteří jsou ze své činnosti nadšení, motivováni a snaží se být co nejvíce úspěšní.

Zdá se, že syndrom vyhoření byl ve společnosti již od pradávna. Prvním autorem, který ho zmiňuje byl americký psychoanalytik Herbert J. Freudenberger,³⁰ který v roce 1974 vydefinoval syndrom jako nemoc z povolání. Dále používal „burnout” pojem u práce s narkomany v chronickém stadiu nebo u pracujících lidí, kteří měli projevy letargie, bezmoci a zoufalství.

Definice syndromu vyhoření je dle českého psychologa Jara Křivohlavého: „... je definován a prožíván jako stav tělesného, citového a duševního vyčerpání, způsobeného dlouhodobým pobýváním v situacích, které jsou emocionálně mimořádně náročné. Tato emocionální náročnost vzniká nejčastěji spojením velkého očekávání a s dlouhodobými situačními stresy.”³¹ V jednoduchém slova smyslu lze říci, že se jedná o stav chronického stresu. Stav jedince dále vede k celkovému vyčerpání, a v krajních případech až pocitům méněcennosti.³²

²⁹ ŠPAČKOVÁ, A. *Umění dialogu*, s.45-54

³⁰ <http://www.syndrom-vyhoreni.psychoweb.cz/> Syndrom vyhoření

³¹ KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak neztratit nadšení*. 1998.

³² <https://www.zzmv.cz/syndrom-vyhoreni> Zdravotnické zařízení Ministerstva vnitra

Fáze syndromu vyhoření jsou³³: Nadšení, stagnace, frustrace, apatie a vyčerpání.

- **Nadšení** se většinou projevuje u začínajících pracovníků, kteří mají neadekvátní očekávání oproti realitě. Často jsou zapálení jedinci v práci mnohem déle, než se očekává. Svou náplň práce plní na výbornou, navíc mnohdy přibírají další úkoly, které jsou nad rámec. Na úkor zaměstnání odsouvají do pozadí své volnočasové aktivity a záliby, o relaxaci nemluvě.
- **Stagnace** se objevuje ve fázi, kdy nadšení uvadá a daný zaměstnanec pocítuje svá omezení. Vrací se k „pouhému“ plnění povinných činností a práci navíc odmítá. Opět se snaží vrátit ke svým zálibám a volnočasovým aktivitám.
- Další fáze je taková, kdy jedinci řeší smysl práce a obecně efektivitu dané pomáhající činnosti. Vzhledem k tomu, že se za své pracovní období setkali s nespolupracujícími klienty, či jinými překážkami v dosahování a plnění cíle, dochází k **Frustraci**. Samotná frustrace se může projevit například spory s kolegy či nadřízenými, únavou, fyzickými změnami nebo emocionálními výkyvy.
- Pokud se osoba dlouhodobě potýká s frustrací, přejde tento stav do **Apatie**. Je to období bezmocnosti a beznaděje (helplessness & hopelessness = syndrom HH), kdy pracovník dělá pouze to povinné, o činnosti nad rámec své náplně nemá zájem. Práci bere pouze jako zdroj obživy a příjmu peněz, klienti ho z velké většiny pracovního času pouze „obtěžují“.
- Poslední z pěti fází syndromu vyhoření je právě zmíněné **Vyhoření**. V této fázi dochází k emocionálnímu vyčerpání, pocitům ztráty smyslu, či depersonalizace. To je stav, který se překládá jako: pocit ztráty sebe.

Příčiny vzniku jsou velice individuální. Nejčastěji se jedná o: nedostatek spánku či volného času, pracovní vytížení, perfekcionismus apod.

³³ Edelwich J, Brodski A. Burn-out. Stages of disillusionement in the helping professions, New York: Human Science Press, 1980.

Poté jsou to institucionální příčiny, které často neovlivníme. Řadí se sem: velká kontrola ze strany vedení, absence supervizí, rivalita mezi kolegy, nízká kvalifikace pracovníků, neadekvátní požadavky na výkonnost atd.

Projevy jsou z velké většiny případů vyzorovatelné. Pokud si všímáme, že jsme poslední dobou více unavení, úzkostní či podráždění, hůř spíme, nedokážeme se uvolnit, máme pocity zklamání a nedokážeme se vžít do potřeb klientů, začínáme o své práci pochybovat, tak je nejvyšší čas vzít si dovolenou. Pokud tyto projevy pocítujeme i po dostatečně dlouhém odpočinku, kdy jsme vypnuli od pracovních záležitostí a užívali si volné chvíle po boku nejbližších osob s činnostmi, které nás baví, tak je na čase vyhledat odbornou pomoc. Protože čím dříve začneme s řešením tohoto stavu, tím větší je pravděpodobnost, že se nám podaří problém vyřešit. Projevy mohou být i fyzického rázu, jako třeba: bolest hlavy, žaludku, zad či potíže s trávením. Dalšími symptomy jsou: pláč, deprese, nechůť docházet do zaměstnání, a nebo ztráta lidskosti při práci s klientem (bavení se na účet klienta, odmítavé nepochopení problematiky klienta..)

V diagnostické fázi je jedním z nejdůležitějších bodů zpětná vazba. Ta může být od kolegů v práci, nadřízených, supervizorů, ale i rodiny či přátel. Vlastní pohled na svou osobu je často zkreslený, proto bychom měli znát názor někoho dalšího.³⁴ Na internetu se dají dohledat různé varianty dotazníků na domácí testování, které Vám ihned po zodpovězení otázek sdělí, zda jste ohroženi burnout syndromem. Vyhodnocení je jednoduché, většinou spočívá ve sečtení bodů za odpovědi a následném přiřazení do jedné z několika vypsanych skupin s bodovou škálou. Zda jsou testy spolehlivé může být diskutabilní, ale pokud respondent odpovídá dle reality, měla by být spolehlivost výsledků vysoká. Jeden z možných dotazníků je k dispozici na webových stránkách Zdravotnického zařízení Ministerstva vnitra.

Léčebných a preventivních metod je mnoho. Záleží na našem přístupu k nim a na konkrétní fázi osobního rozpoložení, ve které se nacházíme. Primárně je důležité mít vůbec informace o tom, že může takový syndrom nastat a jak by to vypadalo, pokud by se u nás objevil. Nesmírnou roli hraje primární prevence, která se zaměřuje na již zmíněné volnočasové aktivity, sport nebo relaxaci. Neměli bychom proto zapomínat na čas, který má být určený pouze pro nás. I když trávení volného času s přáteli či rodinou, je další osvědčená preventivní metoda. V případě, že pocítujeme větší únavu, stres nebo napětí, je vhodné tyto příznaky

³⁴ TOTUM z.s. (<http://www.ostotum.cz/syndrom-vyhoreni>)

vnímat s dostatečnou vážností a dále s nimi dle toho pracovat. Jedna z možností, jak se vrátit zpět do fyzické i psychické pohody jsou například různá dechová cvičení, kam se dá zařadit i zpívání, které je úzce spjato s metodou mentálního aerobiku. Můžeme začít navštěvovat různé lekce jógy a meditace, kde je znovu součástí ásan (cviků) kontrola a důraz na dech, který se pomocí dechových cvičení prohlubuje a zpomaluje. Další funkční metodou je arteterapie. I když nejsme výtvarně nadaní, můžeme si zakoupit například antistresové omalovánky nebo jen tak čárat na papír, kterým následně zatopíme. Technik je opravdu mnoho, stačí si jen vybrat. Fyzické aktivity, pravidelnost režimu, vzdělání v oboru nebo v psychologii, ale i úprava jídelníčku jsou největšími kandidáty na pomoc v boji proti vyhoření. Během samotné terapeutické části se doporučuje eliminovat alkoholické nápoje, zvýšit příjem tekutin, hlavně čisté vody nebo vody s citronem, která skvěle funguje po ránu na náš organismus, jež ochladí. Můžeme vyzkoušet bylinkové čaje, které by měli obsahovat především mátu, meduňku či heřmáněk. Potraviny, které blahodárně působí na naše nervy jsou: brokolice, hlávkový salát, vejce, ořechy, maso, pomeranče, banány, hrušky či čokoláda.

V neposlední řadě se bude očekávat určitá změna v pracovním režimu. V praxi by to mohlo znamenat, že se naučíme otevřeně komunikovat o problémech a jejich možných řešeních, budeme pracovat na své profesionalitě třeba tím, že poslechneme zkušenější kolegy, využijeme služeb supervizí a intervizí, více budeme pracovat s termíny jako je kritika a pochvala; nenecháme sebou manipulovat, stanovíme si cíle a termíny jejich splnění. Lépe si zorganizujeme samotnou práci. Nutné je, abychom uměli předelegovat práci na kolegy, odmítnout práci navíc, na kterou momentálně nemáme kapacitu jí zvládnout. Neměli bychom se stydět říct si o pomoc, jak v kolektivu kolegů, tak i v domácnosti. Další možností je snížení úvazku a aktivit, který umožní prostor potřebného volného času pro svou osobu. Asi nejtěžší úkol celé lidské existence je, naučit se říkat „NE!“ Pro jednoho jednoduchý úkol, pro druhého práce na celý život. Pokud patříme do skupiny lidí, kteří s tím stále bojují, je nevyšší čas se tuto užitečnou vlastnost naučit. Nejenže se uleví nám, budeme čitelnější pro naše okolí! Přesto se některé syndromy vyhoření neobejdou bez pomoci odborníků, a to hlavně psychologů a psychiatrů. Jedná se převážně o případy, kdy je součástí této diagnózy navíc

deprese, nebo suicidální (sebevražedné) sklony. Známi psychiatr prof. Cyril Höschl uvádí, že je to moment, kdy nás nebaví volnočasové aktivity.³⁵

Jak rozpoznat depresivitu či úzkost od syndromu vyhoření? Možná se zdá, že jsou příznaky deprese a syndromu vyhoření podobné, přesto jej lze poměrně snadno od sebe rozeznat. U syndromu vyhoření jsou jasné fáze (výše zmíněné), které u depresí či úskostných stavů nejsou. Dále jedinec pocítuje vyčerpání, nechut' či demotivaci. U depresí jsou to: Beznaděj, emotivní stavy, suicidální sklony, zoufalost.. Pozor na neléčený burnout, který přechází do zmíněných depresí!³⁶

V některých případech nám ale opravdu nezbyde jiná varianta, než popřemýšlet nad tím, zda není čas pro změnu povolání. Protože i když to nemusí být na první pohled zřejmé, diagnózou vyhaslostí trpí nejen konkrétní jedinec, ale dotýká se to i osob v jeho okolí (rodina a klienti). Navíc jedinci trpící syndromem vyhoření jsou více náchylní k závislostem. Častěji hledají úlevu právě u alkoholu, tabáku či jiných návykových látkách.

Na závěr zmíním fakt, že se syndrom vyhoření může objevit i u osob, které nejsou zaměstnané. Výše vypsané příznaky mohou být v souvislosti s rodinnými či partnerskými vztahy.

Důležité je mít na paměti, že: „*Abychom mohli hrát, nesmíme vyhořet!*“³⁷

³⁵ Rozhovor na ČR Dvojka s psychiatrem Cyrilem Höschlem o syndromu vyhoření (<https://dvojka.rozhlas.cz/cyril-hoschl-jak-poznat-syndrom-vyhoreni-od-bezne-unavy-7604638>)

³⁶ <https://www.adicare.cz/> Centrum psychologické a psychiatrické péče

³⁷ <https://www.zzmv.cz/syndrom-vyhoreni> Zdravotnické zařízení Ministerstva vnitra

3. ZÁSADY KOMUNIKACE S MENTÁLNĚ POSTIŽENÝMI OSOBAMI³⁸

Jak uvádí Zora Janovcová ve své publikaci *Alternativní a augmentativní komunikace: „Komunikace s ostatními lidmi je pro člověka jednou z nejdůležitějších životních potřeb.“*³⁹ Bezesporu všichni máme rádi, když nás někdo aktivně poslouchá. Komunikace je každodenní činnost nás všech, proto si pojďme sdělit, na co si dávat pozor při hovoření s touto cílovou skupinou.

Na úvod je nutné zmínit, že pokud komunikujeme s dospělou osobou, je na místě vykání. Realita je taková, že se lidem s mentálním handicapem často tyká, bez ohledu na věk nebo na to, zda se osoby v interakci znají. Troufám si říct, že málokomu z nás by se líbilo, kdyby se s námi někdo bavil jako by námi pohrdal! Proto bychom měli dodržovat etická pravidla, a dokud o to samotní účastníci dialogu nepožádají, popřípadě s tím nesvolí, je na místě pouze a jenom vykání.

Důležitá oblast, nad kterou se nyní zamyslíme, je samotná komunikace a obsah sdělení. Samotné zahájení komunikace začíná zpravidla představením a podáním rukou. Snad je samozřejmé, že by tomu tak mělo být i v tomto případě. Nyní se zaměříme na komunikaci. V úvodu rozhovoru by mělo zaznít, o čem rozhovor bude a jaký bude jeho postup. S touto cílovou skupinou je potřeba volit vhodná slova. Nejlépe ta slova a slovní spojení, která klient zná. Věty by měly být krátké a jednoduché. Snažme se o vynechání cizích slov, odborných termínů nebo ironie. Pokusme se o stručný přenos důležitých informací. Mluva by měla být spíše pomalá s přirozeným tempem řeči, a pokud nemá komunikační partner problémy se sluchem, není potřeba zvyšovat na hlasitosti či důrazu. Pokud se nám klient snaží něco říct, zachovejme si trpělivost a klid. Není jednoduché myšlenky utřídit a následně publikovat, aby došlo k pochopení všech komunikačních stran. Správně bychom neměli hádat a dopňovat sdělení partnera, jelikož působí demotivujícím dojmem a může nám odsouhlasit i to, co sdělovat nechtěl. Neverbální komunikace hraje ve sdělení velkou roli. Řadí se sem: kinezika a gesta, mimika, posturika, haptika a proxemika. Dále se do neverbální komunikace bezesporu

³⁸ SVOBODOVÁ Eliška. *Chráněné bydlení pro osoby s mentální retardací*. Praha, 2016. Bakalářská práce. Univerzita Karlova, Husitská teologická fakulta. Vedoucí práce Doc. PaedDr. Olga Zelinková, CSc. s. 22-23

³⁹ JANOVCOVÁ, Z. *Alternativní a augmentativní komunikace* s. 15

řadí i oční kontakt, ale i oděv. Zkuste do komunikace přidávat příklady a v průběhu rozhovoru se ujišťujeme, že nám partner rozumí. Dalším pravidlem je, aby se vedla v komunikaci vždy jen jedna myšlenka. Budeme tím více čitelní pro komunikačního partnera. V závěru komunikace je vhodné se znovu ujistit, že Vám osoba rozuměla a vše chápe. Toho můžeme docílit pomocí konkrétních doptávacích otázek typu: „O čem se to bavíme?“ „Zopakujete mi, na čem jsme se domluvili?“ ...

Během interakce se dá odhadnout, do jaké míry bude potřeba sdělení vysvětlovat. Není dobré hovořit tímto způsobem s každým. Pokud vidíme, že se klient bez obtíží baví na stejné úrovni, není potřeba mluvu natolik zjednodušovat, a neustále se ujišťovat, zda vše chápe. Hovor s člověkem, který má MR může být doprovázen atypickými gesty nebo pohyby. Pokusme se nelekat těchto projevů a snažme se o to, aby nás to v obsahu sdělení neovlivnilo. Mnohdy tyto doprovodné znaky klient neovlivní. Pokusme se pohyby vytěsnit a o to více proniknout do samotného obsahu sdělení. Před koncem rozhovoru je ale zásadní zopakovat důležité informace, na kterých jsme se shodli, bez ohledu na komunikační dovednosti partnera. U osob, které nevyužívají slovní komunikaci je na místě sledovat: jejich gesta, výraz tváře a projevy chování.⁴⁰

Pokud budeme k rozhovoru využívat nějaké dokumenty, je vhodné, aby byly upraveny do jednodušší verze. Může zde být i doplňkový materiál ve formě piktogramů či fotek. V některých případech se využívají oba materiály (ve zjednodušené i plné formě). U textů, které jsou v jednodušší verzi se používá logo pro snadné čtení. Společně s klientem daný dokument projdeme, vysvětlíme si potřebné náležitosti a ujistíme se, že nás komunikační partner pochopil.

Závěrem je vhodné zmínit sugestibilitu osob s mentálním postižením. Snažíme se o vhodné volení typů otázek, a jejich vhodnost s ohledem na situaci. Volíme otázky, kterými neovlivníme odpověď klienta. Pokud je to možné, přizveme ke komunikaci s klientem osobu, se kterou se lépe znají. Vždy bychom se měli doptávat konkrétně klienta a ne jeho doprovodu, který je zde převážně pro pomoc při hovoru, podporu a pocit bezpečí klienta.⁴¹

Prostředí rozhovoru hraje nesmírnou roli. Snažme se proto o eliminaci rušivých elementů a navození příjemné atmosféry. Toho lépe docílíme pomocí empatie, trpělivosti,

⁴⁰ Zásady úspěšné komunikace s lidmi s mentálním postižením, Rytmus o.p.s. s. 8

⁴¹ BALKÓ, I. *Základy rétoriky pro sociální asistenty*. s. 68

respektu, přátelského přístupu či pocitu bezpečí. Opět zmíním, že dostatek času je velice důležitým motivem. Netlačíme na klienta s odpovědí, nedoplňujeme jej při obtížnějším vyjadřování, nespěcháme..

Nedávejme na první dojem, ani na klepy a dezinformace, které o daném člověku kolují. Vyhýbejme se předsudkům. Je příjemné prvně člověka poznat, a až následně si udělat vlastní úsudek. Nenechme se ovlivnit neverbálním projevem, který mnohdy brání tomu, abychom poznali osobnost klienta.

Možná se stane, že budou klienti emotivnější, než očekáváme. I tento projev může být součástí diagnózy. Zkusme být profesionály. Nejčastěji jde o smích či brek, ale může to být i křik nebo lítost. Předem se připravme na možné reakce klienta a nic nás nezaskočí.

U osob s poruchou autistického spektra (PAS) se používají piktogramy, které zachycují celý akt činností. Jedná se o několik obrázků po sobě jdoucích, které jasně krokují postup dané činnosti. Např: Obsluha na toaletě. Tato metoda se nazývá **alternativní a augmentativní komunikace (AAK)**⁴² a snaží se o kompenzaci projevů poruch a postižení u osob s handicapem. Slovo augmentativní pochází z latinského *augmentare* a znamená rozšiřovat. To znamená, že podporuje existující komunikaci. Alternativní komunikační systém používá náhradu mluvené řeči. Díky AAK se umožňuje lidem s poruchami komunikačního procesu aktivně dorozumívat a zapojovat do společenského života.⁴³ Dochází k usnadnění a rozšíření komunikace pro osoby, které mají méně srozumitelnou nebo znemožněnou řeč. Jedná se o pomůcku, která má za cíl budování mluvené řeči, optimalizovat její vývoj, ale hlavně nepotlačovat přirozené projevy řeči.

U osob, kde je porucha řeči, se mohou využívat různé metody⁴⁴ AAK, jako např: **piktogramy, Facilitovaná komunikace, TTT neboli znak do řeči, sociální čtení** nebo **Makaton**.⁴⁵ Jedná se o jazykový program, který podněcuje k rozvoji mluvené řeči, ale i porozumění pojmů u osob s komunikačními problémy. Původně vznikl pro děti s mentálním postižením a autismem, které nekomunikovaly řečí a hůře rozuměly. Později se začal využívat

⁴² <https://www.alternativnikomunikace.cz> Speciálně pedagogické centrum pro děti s vadami řeči

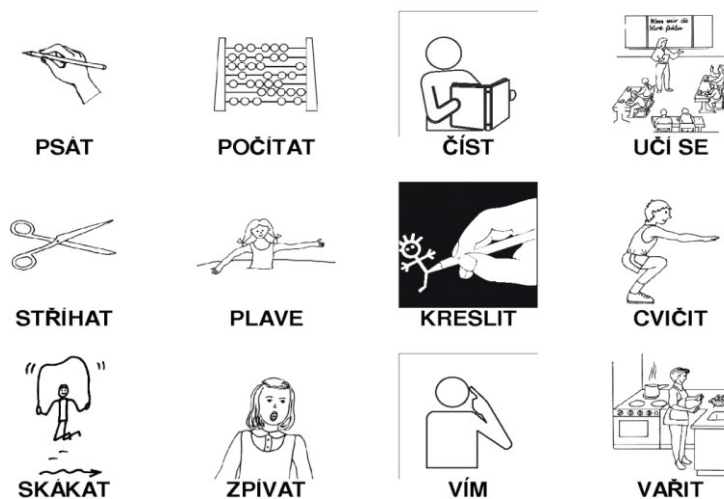
⁴³ JANOVCOVÁ, Z. *Alternativní a augmentativní komunikace* s. 16

⁴⁴ VALENTA, M, MÜLLER, O. a kol. *Psychopedie*, s. 181

⁴⁵ *Makaton byl navržen dle logopedky M. Wolkerové z Velké Británie. Při vzniku jí pomáhali psychiatři K. Johnstonová a T. Cornforth a z jejich jmen právě vzešel název „ MAKATON”*

i u neslyšících osob a dětí s artikulačními problémy. Konkrétně Makaton využívá kombinaci mluvené řeči a symbolu zároveň.

Obrázek č. 1: Makaton, obrázky s činnostmi⁴⁶



Obrázek č.2: AAK, postup činnosti (pro osoby s PAS a různými typy postižení)



⁴⁶Zdroj: Záznamový arch Makaton

4. SOCIÁLNÍ SLUŽBY PRO OSOBY S MENTÁLNÍM ZNEVÝHODNĚNÍM⁴⁷

Sociální služby jsou nedílnou součástí osob s mentálním znevýhodněním. Ať už žijí s rodinou, ve vlastním bytě či v konkrétní sociální službě, je více než pravděpodobné, že některou z níže vypsanych služeb za svůj život využijí.

Aby zmíněné služby efektivně pomáhali a poskytovali potřebnou pomoc a podporu, jsou zaštitěné Zákonem o sociálních službách (108/2006 Sb.)⁴⁸ Do tohoto zákona spadá: Příspěvek na péči, veškeré sociální služby, Inspekce poskytování sociálních služeb, pravidla mlčenlivosti, oblast financování sociálních služeb, realie přestupků, předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka, předpoklady pro výkon činnosti v sociálních službách, akreditace vzdělávacích zařízeních a akreditace vzdělávacích program a konečná ustanovení.

Druhy Sociálních služeb se dělí dle Zákona o sociálních službách 108/2006 § 32 na:

- Sociální poradenství: (§ 37) Jedná se o základní či odborné sociální poradenství pro osoby v nepříznivé sociální situaci.
- Služby sociální prevence: (§ 53) Mají předejít sociálnímu vyloučení osob, které jím jsou vyloučeny díky vzniklé aktuální tíživé situaci. Cílem je překonat tuto tíživou životní situaci. Zároveň ochránit společnost od vzniku a šíření nežádoucích společenských jevů.
- Služby sociální péče: (§ 38) Pomáhají se zajištěním fyzické a psychické soběstačnosti. Podporují život v přirazeném sociálním prostředí. Snaží se o zaojení do běžného života ve společnosti. Dále pracuje s důstojným prostředím a zacházením ve směru ke klientům.

⁴⁷ SVOBODOVÁ Eliška. *Chráněné bydlení pro osoby s mentální retardací*. Praha, 2016. *Bakalářská práce*. Univerzita Karlova, Husitská teologická fakulta. *Vedoucí práce* Doc. PaedDr. Olga Zelinková, CSc. s. 26-31

⁴⁸ Zákon o sociálních službách 108/2006 Sb.

Formy sociálních služeb⁴⁹ se dělí dle Zákona o sociálních službách 108/2006 § 33 na:

- Ambulantní služby
- Terénní služby
- Pobytové služby

4.1. Ambulantní služby

Jedná se o krátkodobé služby, které okamžitě stanovují svůj cíl i záměr. Většinou jsou tyto služby zakončeny do jednoho měsíce od uzavření zakázky. V ambulantních službách jsou pro osoby s mentálním postižením: Centra denních služeb, Denní stacionáře, Centra sociálně rehabilitačních služeb, Sociálně terapeutické dílny

Sociálně teraeutická dílna Portus (STD)

Dle zákona o sociálních službách, § 67 a vyhlášky č. 505/2006 Sb. jsou tyto služby poskytované osobám se sníženou soběstačností z důvodu zdravotního postižení nebo chronické nemoci. Osoby nejsou schopné uplatnit se na otevřeném trhu práce a proto dlouhodobě a pravidelně dochází do STD, kde nacvičují pracovní návyky a dovednosti. Mezi tyto činnosti se řadí: pomoc při osobní hygieně, zajištění stravy, nácvik pracovních návyků a dovedností, soběstačnosti a sociálního začlenění. Služba je bezplatná.

4.2. Terénní služby

Střednědobé služby, které mají jasně určený časový rámeček, ve kterém dochází k sjednání a plnění cílů. Většinou se jedná o horní hranici jednoho roku. V terénních službách jsou k dispozici pro osoby s mentálním postižením: Nízkoprahová zařízení, Pečovatelské služby, Osobní asistence, Odlehčovací služby, Podpory samostatného bydlení

⁴⁹ Zákon o sociálních službách 108/2006 Sb.

Podpora samostatného bydlení Portus (PSB)

Služba podpory samostatného bydlení je dle § 43 placenou sociální službou a slouží pro osoby se sníženou soběstačností z důvodu zdravotního postižení či jiného chronického onemocnění. Je zde potřeba jiné osoby, která pomáhá s dále vypsányými činnostmi: pomoc se zajištěním chodu domácnosti, zprostředkování sociálního kontaktu, výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, sociálně terapeutické činnosti, Raná péče a pomoc s uplatněním práv a zájmů.

4.3. Pobytové služby

Jde o dlouhodobé služby, které stanovují cíl v časovém období, kde většinou není limit horní hranice. Charakteristické jsou tyto služby tím, že poskytují i službu ubytování. V pobytových službách jsou k dispozici pro osoby s mentálním znevýhodněním: Týdenní stacionáře, Domovy se zvláštním režimem, Respitní pobyty, Chráněná bydlení

Chráněné bydlení Portus (CHB)⁵⁰

Služba CHB je definovaná zákonem o sociálních službách, § 51 a říká, že slouží pro osoby, které mají sníženou soběstačnost z důvodu chronického onemocnění nebo zdravotního postižení. Je zde potřeba pomoc jiné fyzické osoby, která pomáhá s těmito činnostmi: zajištění ubytování a stravy, chodu domácnosti, osobní hygieně, zprostředkování sociálního kontaktu, sociálně terapeutické činnosti, výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti a pomoc při uplatnění práv a zájmů.

⁵⁰KOZLOVÁ, L. *Sociální služby*, s. 23-32.

Zákon o sociálních službách 108/2006 Sb.

5. ORGANIZACE PORTUS PRAHA z. ú.

Slovo Portus pochází z latiny a znamená přístav/ útočiště.

5.1. Vznik a poslání

Původně občanské sdružení Portus vzniklo v roce 1988 v Horním Maxově z transformace místního ústavu sociální péče pro osoby s mentálním postižením. Právě tady se zrodila myšlenka vystavění chráněného bydlení někde v okolí Prahy.

Od roku 2001 bylo založeno sdružení Portus Praha, které myšlenku chráněného bydlení zrealizovalo, a zároveň se díky svým aktivitám zapojilo nejen do Středočeské působnosti, ale některými aktivitami i celorepublikově (jako například AKCE CIHLA-benefiční sbírka). Dnes má pod svým jménem dvě chráněná bydlení o celkové kapacitě devatenácti osob. Poskytují se zde odborné a kvalitní sociální služby, jak už tomu má být v případě registrovaných služeb. V obci Slapy nad Vltavou, kde jsou chráněná bydlení se také nachází výše zmíněná sociálně terapeutická dílna, která slouží nejen pro klienty těchto domů, ale je otevřená i veřejné klientele.

Zároveň organizace Portus Praha založila další službu pro osoby mentálně znevýhodněné, a to: Podporu samostatného bydlení. Jedná se o terénní sociální službu, která má působnost ve středních Čechách, a je poskytována v přirozeném prostředí zájemců o službu. V rámci dané služby se jedná i o doprovod k lékařům nebo třeba na úřad. Vzhledem k náročnosti uplatnění osob s mentálním znevýhodněním na otevřeném trhu práce se organizace rozhodla o zřízení sociálně terapeutické dílny (STD), kam velká část klientů dochází nejen za volnočasovými činnostmi, ale i pracovními nácviky. Někteří klienti navštěvují dílnu pravidelně, jiní využívají službu STD pouze k nácvikům činností, ve kterých se potřebují zdokonalit.

Aby toho nebylo málo, tak od roku 2005 funguje dceřiný sociální podnik DOBROTY S PŘÍBĚHEM, který zaměstnává devět osob se zdravotním postižením.

Na závěr poskytuje Portus Praha vzdělávání pro osoby v sociálních službách, ale i pro pedagogické pracovníky nebo firmy. Tento project funguje od roku 2013. Jedná se o akreditované kurzy MPSV a MŠMT.

Vzhledem k rušení novelizaci občanského zákoníku, která proběhla v roce 2014, musela nezisková organizace Portus Praha přejmenovat svou právní formu z občanského sdružení na zapsaný ústav. Kromě přejmenování právní formy to další změny prakticky nepřineslo.

Posláním organizace je „normalizace“ osob s mentálním znevýhodněním. Velká část skupiny lidí, žijících v chráněném bydlení, si prošla ústavní péčí a je jí chtě nechtě poznamenána. Bohužel v mnoha ohledech docházelo k utlačování lidských práv, osobního růstu ale i přání jedinců. Na všechny tyto stránky se Portus zaměřuje a snaží se klienty podpořit v sebeobhajování, svéprávnosti, plnění osobních cílů a přání. Velká podpora vede směrem k budování osobního růstu. Princip je v tom, že se snaží, aby jejich klientela žila stejným životem, jako kdokoliv z nás! I když to někdy může znamenat možné riziko nebo zklamání z neúspěchu. Je zde velký prostor pro to, aby si klient služby řekl, co chce mít za cíl nebo jaký je jeho názor či rozhodnutí. Může se jednat o zásadní lidské otázky typu: kde bude žít; nebo to mohou být běžná každodenní rozhodnutí: co si dá k obědu a nebo co si na sebe dnes oblékne.

Díky jasnému směřování organizace se po několika letech ukázalo, že pouze služba chráněného bydlení nestačí. Jelikož se klientela vede k co největší samostatnosti začaly se objevovat plány klientů žít v běžných domácnostech. Proto vznikla Podpora samostatného bydlení pomáhající osobám, které dříve bydlely v chráněném bydlení. Díky pravidelnému zapojení do činností se zvládli osamostatnit natolik, že dnes žijí v pronajatých bytech sami.

Všechny služby organizace Portus mají společné zásady. Jedná se o šest oblastí, které jsou: již zmiňovaná motivace k samostatnosti a nezávislosti, úcta k jedinečnosti klientů, respektování práv a individuálních potřeb, poskytování profesionálních služeb, přátelské prostředí i atmosféra a týmová práce.

5.2 Poskytované služby v Portus Praha z. ú.

V této neziskové organizaci je hned několik nabízených sociálních služeb. **Chráněné bydlení Fara a Vyhlídka** poskytují **pobytovou službu**. Tato služba funguje celoročně a liší se od sebe hlavně mírou poskytované podpory. Na Faře je 24 hodinová asistence, Vyhlídka má asistenci pouze během dne. Obyvatelé domácností musí splňovat podmínky organizace pro přijetí, která jsou: plnoletost, neagresivní chování a nezávislost na omamných a psychotropních látkách, diagnóza mentálního postižení. Dále je v podmínkách pro přijetí napsáno, že služba není pro rodiče s dětmi. V případě, že by zde některá z klientek otěhotněla, musela by do narození dítěte vyhledat jinou službu, kam by se po porodu přestěhovala. S veškerými podmínkami jsou klienti obeznámeni a pokud by taková situace nastala, dostanou při hledání vhodné služby podporu od zaměstnanců. Zájemci o tuto pobytovou službu vyplní formulář pro zájemce, který je dostupný na internetových stránkách Portusu. Po vyplnění formuláře se zájemce zařadí do listiny čekatelů. Samotný výběr klienta je pak dle bodové škály, kde se hodnotí míra postižení, soběstačnost, další diagnózy, ale i věk a pohlaví. Je to z prostého důvodu, aby co nejvíce zapadl do skupiny žijících obyvatel. Klade se důraz i na to, aby byla komunita klientů vyrovnaná na počet žen a mužů.

Jak už bylo zmíněno výše, při samostatnosti klientů bylo vhodné založit novou službu přímo u klientů (v terénu), kteří se odstěhovali do svých domácností. Řeč je o **terénní sociální službě Podpora samostatného bydlení**. Tato služba vznikla v roce 2017 a dá se říct, že je zatím na samém začátku. Přesto si troufám říci, že to nejhorší má za sebou. V prvních dvou letech se totiž musí nová služba financovat sama. Až s odstupem času se vyhodnocuje, zda má nová služba potenciál a své místo v síti služeb. Prozatím funguje v regionu Praha Západ, ale je dost možné, že pokud se bude zájem o tuto službu rozrůstat, může dojít ke zvětšení působnosti služby pro danou lokalitu.

Uplatnění osob s handicapem na otevřeném trhu práce je velmi obtížný. V situacích, kdy se aktivně pracuje na osobním růstu a samostatnosti je potřeba i pracovní uplatnění. Bohužel je zaměstnávání této klientely většinou spojeno s velkou podporou na pracovišti a

často doprovázeno asistencí během daných činností. Ne každý zaměstnavatel má chuť, prostředky a motivaci takovou část populace zaměstnat. Proto organizace pocítovala potřebu rozšířit rozsah svých služeb o další: **ambulantní službu Sociálně terapeutické dílny**, která s klienty pracuje nejen na volnočasových aktivitách, běžných nácvicích každodenních činnostech, ale právě i na nácvicích pracovních dovedností a vůbec režimu a povinnostem spojených se zaměstnáním. Dlouho si členové správní rady lámali hlavy pracovní činností, která by měla smysl a zároveň by byla klienty brána jako „práce“. Takto vznikla myšlenka **sociálního podniku Dobrot s příběhem**. Klientela v STD bude v rámci pracovního nácviku loupat česnek. Na této činnosti se skvěle ukazují pracovní podmínky, které se musí striktně dodržovat. Zároveň se jedná o činnost, která není postupy nikterak velice složitá a opakuje se stále stejně. Díky rutině dochází „pracovat“ do dílny i taková klientela, která by jen těžko našla uplatnění v běžném pracovním trhu. Naloupaný česnek dále putuje do podniku v Davli, který je otevřený od roku 2013, a kde se z něj vyrábějí nakládané pochutiny. I zde opět pracují osoby s mentálním znevýhodněním. Na rozdíl od STD se ale jedná o běžné pracovní místo. Dnes jsou Dobroty s příběhem celkem známé a zavázejí se do desítek restaurací, barů a kaváren nejen v Praze. Provozují sezónní občerstvení a díky sponzorům mají pojízdný foodtruck.

5.2.1. Chráněné bydlení

FARA

Jak název napovídá, jedná se o budovu, kde v minulosti žil místní farník. Nyní je to domov pro dvanáct klientů s mentálním znevýhodněním a dvě kočky. Během let se domácnost několikrát upravovala potřebám klientely. Tento prostor má organizace v nájmu přímo od římskokatolické farnosti. Není jisté, že zde bude sociální služba sídlit i v následujících desetiletích, ale zatím je tato poloha ideální. Chráněné bydlení Fara je přímo uprostřed vesnice a má velkou zahradu, kterou se snažíme maximálně využívat. Nejen, že se na ní přes letní sezónu pěstuje ovoce a zelenina, zároveň je zde altán, který slouží jako výborné relaxační místo a soukromí prostor pro samotáře. V tomto objektu je i budova Sociálně terapeutické dílny, kam velká část klientů přes týden dochází.

Úkolem asistentů na Faře je dát potřebnou míru podpory klientům v běžných každodenních činnostech jako je: vaření, úklid, praní, osobní hygiena.. Je zde kladen důraz na to, aby se obyvatelé co nejvíce zapojovali do veškerých činností. Klienti mají své jednotlivé vlastní pokoje, které se zařídily dle jejich přání a možností. Každý obyvatel má svého klíčového pracovníka, se kterým řeší různé volnočasové aktivity, doprovody k lékařům, ale i témata, která ho momentálně tíží.

V rámci domácnosti se pořádají různé akce, výlety a společenské události, díky kterým se snažíme propojit tuto cílovou skupinu s běžnou populací a hlavně místními obyvateli. Každým rokem se v areálu chráněného bydlení pořádá jednodenní festival, který má přitáhnout veřejnost, ukázat jim život klientů a zbourat některé mýty. Během tohoto festivalu vystupují různé kapely (i kapela Faraband, která je složena právě slapskými klienty), hrají se divadelní představení, pořádají se workshop.. Jsou zde různé stánky se zajímavými domácími výtvary nebo skvělým jídlem a pitím. V letošním roce měl proběhnout 10. ročník. Bohužel se díky pandemii koronaviru přesune jubilejní setkání na příští rok. Během Adventu se zde také pořádá Jarmark. Tato akce je pořádána ve spolupráci s obcí. Čerpání vánoční atmosféry pomocí trhů, stánků se skvělým jídlem, svařeným vínem, rozsvícením stromku a vystoupením dětského sboru z místní mateřské školy a prvního stupně základní školy. Lidé si mohou přijít vyrobit věnec nebo koupit nějaký výrobek ze sociálně terapeutické dílny. Nebo se může účastnit lampionového průvodu, který obchází celé Slapy. V neposlední řadě se začátkem léta pořádá na rozlehlé zahradě soukromá akce, zvaná jako Piknik. Jedná se o akci pouze pro rodinné příslušníky a nejbližší osoby klientů. Zaměstnanci společně s klienty připraví pohoštění a prostory zahrady, poté už si užíváme společný čas povídáním, hraním a zpěvem u ohně, dobrým jídlem a hlavně příjemnou atmosférou a fajn náladou.

Hodnoty organizace, které jsou: hledání, vzájemnost a odpovědnost jsou nedílnou každodenní součástí zaměstnanců. Pokud bychom chtěli tyto hodnoty více pochopit, můžeme si je představit, jako neustálé hledání vhodných cest při práci s lidmi s mentálním postižením. K tomu je zapotřebí týmová spolupráce a vědomí o přijetí zodpovědnosti za kvalitu poskytovaných služeb. Další z cílů organizace je fakt, že většina klientů jsou svéprávnými bytostmi.

VYHLÍDKA

Chráněné bydlení Vyhliídka se také nachází ve Slapech nad Vltavou. Dům byl postaven v roce 2008 z financí benefiční sbírky Akce Cihla. Ta je Portusem pořádána od roku 1999, kdy spolupracovala s dalšími organizacemi jako např: Máme otevřeno, Proutek, Camphill apod. Během této benefiční akce se prodávají na několika stanovištích po celé České republice cihly, které mohou lidé pomalovat dle své chutě a nálady. Výtěžek z každoroční benefice jde vždy na dobrou věc a podporuje organizace pracující s mentálně hendicapovanými lidmi.

Zpět k Vyhliídce. V tomto domě je sedm samostatných bytů, ve kterých žijí klienti, kteří jsou více osamostatnění. Oproti Faře zde asistenti slouží pouze přes den, jinak je náplň práce dost podobná té farské. Žije zde dokonce i jeden manželský pár se psem. V těchto garsoniérách se obyvatelé připravují na možné plné osamostatnění, které by znamenalo podnájem bytu mimo chráněné bydlení. Dále je zde kladen větší důraz na činnosti v domácnosti, jako je vaření, úklid, praní, nakupování, pracovní začlenění- ať už na otevřeném pracovním trhu nebo v rámci sociálně terapeutické dílny. Byť má každý klient svůj byt a soukromí, dost se tu obyvatelé scházejí ve společných prostorách, jako je kuchyň a jídelna. V teplých měsících se scházejí na zahradě, kde je pro tyto případy vystavěný altán, kde se dá příjemně posedět a pogrilovat.

5.2.2. Sociálně terapeutická dílna

Sociálně terapeutická dílna (dále STD) vznikla v roce 2009 díky finančním prostředkům Akce Cihla a dotacím ÚP Praha- Západ. Nyní je provoz financován z grantů Středočeského kraje, Magistrátu hl. m. Prahy a MPSV ČR. Jak bylo výše zmíněno, STD je na společném pozemku chráněného bydlení Fara. Má to jistě výhody, jako třeba to, že si klienti opravdu svobodně mohou rozhodnout, zda do dílny půjdou nebo ne, jelikož cestu tam zvládnou bez doprovodu asistenta. Zároveň je zde otázka, kdo z nás má práci na stejném místě, kde také žije? Z těchto a několika dalších důvodů se vedení organizace rozhodlo sehnat jiné prostory mimo areál, kam by se v budoucnu STD přestěhovala. Je to stále ještě hudba budoucnosti. Dílna je ambulantní sociální službou, to znamená že funguje od pondělí do pátku. Nyní jí

navštěvuje kolem osmnácti klientů, převážně z chráněných bydlení. Ale služba STD je otevřená i pro veřejnou klientelu, která splňuje podmínky cílové skupiny. Ty nejzásadnější jsou: věk 18-64 let, neagresivní chování a diagnóza mentálního postižení. Další podmínky se nastavují dle individuálních potřeb klientů/ žadatelů. Jelikož jsou prostory bariérové, není služba vhodná pro vozíčkáře. Zároveň je ale umožněno navštěvovat STD klientovi, který je zrakově handicapovaný. Vše záleží pouze na tom, aby zvládal pohyb po prostorách, chtěl se zapojit do činností a byl přijat skupinou klientů navštěvujících dílnu.

Den začíná tak, že se společně setkají v 8:00 v prostorách obývacího pokoje Fary, kde se společně jeden na druhého naladí tím, že si zacvičí (dle nálady a možností klientů). Pobaví se o tom, jak se mají, co je nového a následně se přesouvají do prostor STD. Hlavní náplň dílny je pracovní nácvik ve formě loupání česneku. Tomu se účastníci věnují čtyři dny v týdnu, po dobu dopoledních hodin. Tato práce s sebou přináší přísná pravidla, která jsou zapotřebí dodržovat. Klienti musí splňovat hygienické nařízení, nosí speciální obuv, oblečení a pomůcky jako: rukavice a čepičky. Musí mít vystavený zdravotní průkaz o způsobilosti práce s potravinami. Každý loupe dle své metody. Někdo používá nůž, někdo silikonový váleček, jiní hole ruce. Naloupaný česnek putuje do davečské výroby nakládaných pochutin, o které si více povíme níže. V odpoledních hodinách se tato služba věnuje převážně individuálním plánům klientů. Každý uživatel má svůj seznam plánů, který je celkem podrobně sepsán i s kroky, jak daných cílů dosáhnout. Za pomoci asistenta na jednotlivých krocích, a tím i cílech, spolupracují. Pro představu se může jednat o tyto cíle: Umím si uvařit kávu, založím si e-mail a pravidelně přes něj komunikuji s přáteli, umím obsluhovat pračku..

Páteční STD je založeno na volnočasových aktivitách a terapiích, jako je například muzicírování. Před několika lety vznikla kapela Faraband, která v rámci pátečních setkání trénuje na svá vystoupení.

Zároveň se služba snaží vyjíždět i mimo areál Portusu, takže organizuje různé výlety, návštěvy podobných zařízení, sportovní aktivity mimo objekt, kulturní akce apod. Velké úsilí se snaží vynaložit i v setkávání s podobnými organizacemi. Podporuje tím klienty v navozování nových vztahů a udržování starých. Takto spolupracuje například s: Chráněným bydlením Sedmibarevno, Domovem pro osoby se zdravotním postižením Horní Maxov nebo s Integrovaným centrem sociálních služeb Odlochovice.

V minulosti byla součástí pracovní náplně péče o berany, kteří žili v objektu. Jelikož byla jejich puberta náročnější a klienti se jich začali bát, došlo k rozhodnutí vrátit berany zpět na místní zemědělskou farmu, odkud byli ve vypůjčení. Nyní se využívá k práci na zahradě záhon, na kterém se pěstuje zelenina, ovocné stromy, bylinková zahrádka a záhony s květinami.

Pracovní nácvik je jedna z nejzásadnějších činností STD. Jak bylo výše zmíněno, velká část klientely dochází do této dílny loupat česnek. Je to spíše pro takovou skupinu lidí, která momentálně nemá moc jiných možností na otevřeném trhu práce. Spolupráce s místní zemědělskou farmou umožňuje několika mužům z CHB pracovní nácvik, právě v areálu farmy. Třeba se jednoho dne podaří i podpis pracovní smlouvy. Dále se spolupracuje s místním panem starostou, který zaměstnává klienta na dohodu o provedení činnosti na obecní práce typu: úklid a údržba v obci Slapy. V neposlední řadě dojíždí čtyři klienti do Davle, kde je sociální podnik Portusu, ale to už je oficiální zaměstnání.

5.2.3. Podpora samostatného bydlení (PSB)

PSB je terénní sociální služba pro dospělé osoby s mentálním znevýhodněním, která poskytuje své služby převážně u klientů doma (v přirozeném prostředí), doprovází klienty na úřady, do obchodů, práce a podobně. Funguje po celý rok od 8:00-20:00, ale pouze ve všední dny.

Zatím působí pouze v lokalitě Praha- Západ, kde má momentálně šest klientů. Opět má na svých webových stránkách vypsáno, komu neposkytuje služby: mladším 18ti let, osobám závislým na omamných a psychotropních látkách, zájemcům bez diagnózy mentálního postižení (a u kterých převládá jiná diagnóza, než je mentální postižení), rodičům s dětmi a lidem, kteří potřebují celodenní zdravotní péči.

V únoru 2020 pořádalo PSB Portus 9. národní setkání služby Podpora Samostatného Bydlení, kde se společně setkali pracovníci z PSB napříč republikou a debatovali na téma: Stárnutí klientů a jejich rodin a spolupráce s rodinou klienta. Byli pozváni hosté, kteří se této problematice věnují, jako například: Xenie Dočkalová z SPMP (Společnost pro podporu lidí s

mentálním postižením). Xenie hovořila o tématu spolupráce rodin a služeb. Soňa Holúbková prezentovala praxi ze Žiliny, Libor Vavřík a Jan Strnad z Quipu řešili otázku opatrovnictví a podpůrcovství s dotekem na právní témata, která měla osvětit zaměstnance zejména v problematice zneužití osob s mentálním znevýhodněním rodinným příslušníkem/opatrovníkem ve věci dědictví apod.

5.2.4. Sociální podnik „Dobroty s příběhem“

V roce 2014 se v Davli otevřel sociální podnik, který zaměstnává osoby se speciálními potřebami, jako je mentální nebo zdravotní znevýhodnění. Nejedná se o sociální službu, ale je zde zmíněn, jelikož se jedná o dceřinou společnost organizace Portus Praha.

Stavba budovy mohla vzniknout díky projektu Akce Cihla, který daroval několikaletý výtěžek právě do realizace tohoto sociálního podniku. Nakládají se zde sýry a utopence, které poté putují do kaváren, restaurací, vináren a obchodů po celé České republice. Tyto pochutiny můžete zakoupit i na různých trzích, festivalech a akcích, jelikož je jméno „Dobrot s příběhem“ společensky známé.

V minulosti se tyto nakládané pochutiny vyráběli v rámci pracovní terapie v STD ve Slapech nad Vltavou.

Nyní se podnik rozšiřuje o bistro, kde by se dalo posedět a vychutnat nakládaných pochutin přímo na svém místě vzniku.

Obrázek č. 3- Výrobky (nakládání hermelíny) ze sociálního podniku



5.3. Metody používané v Portusu

Zásadní metoda v organizaci je **Individuální sociální práce** (nebo také casework, práce s jednotlivcem). Přístup je zaměřený přímo na klienta, to znamená, že se vychází hlavně z toho, co klient chce. Samosebou má organizace jakousi ochranou roli a v případě, že by se klient rozhodl pro něco, co by mohlo např: ohrozit na životě, pracuje pomocí edukace k tomu, aby klient pochopil možná rizika, nebo svůj postoj přehodnotil. Pokud by klient i přes možná rizika za svým rozhodnutím stál, tak ho služba touto situací alespoň provede a tím sníží negativní dopady. Cíle klienta zjišťujeme především z rozhovoru, ale i z libosti a nelibosti (hlavně u osob, které mají omezené komunikační schopnosti).

Vzhledem k tomu, že v CHB bydlí větší komunita lidí, pracuje se i za pomoci **skupinové sociální práce**. Většinou jde o volnočasové a vzdělávací aktivity nebo se takto řeší záležitosti spojené se sociálním fungováním a vzájemné kooperace. Při této sociální práci se využívá sociální dynamika skupiny- to jsou interakce mezi jednotlivými členy skupiny.

Komunitní sociální práce se v CHB také užije, například v situacích, kdy se pracuje na společných potřebách komunity, či změnách v rámci místního společenství.

Většina klientů je v úzkém vztahu s rodinnými příslušky, což znamená, že i zaměstnanci s rodinou komunikují. Ovšem přímo o **sociální práci s rodinou** se hovořit nedá. Jedná se o podporu komunikace mezi klientem a rodinnými příslušnými. O návratu klienta do rodinného prostředí v tomto případě není řeč. Přesto je pro velkou část klientely rodina velmi důležitá, a pro každé své rozhodnutí často volí konzultaci právě s rodiči či sourozenci.

Alespoň jednou do roka se u každého uživatele služby dělá **plánování zaměřené na člověka**. Klient si pozve na toto plánování blízké osoby a zaměstnance a společně s ním se snažíme o stanovení nových životních cílů do blízké doby. Při tomto plánování hraje rodina

nesmírnou roli, protože často bychom pouze s klientem dali dohromady jen málo informací z minulého života. Mnohdy to bývá při samotném plánování to zásadní. Většinou se zaměřujeme na: sny, strachy, cestu života, silné a slabé stránky, co má klient rád a co nikoliv. Z těchto sesbíraných faktů se právě skládá zmiňovaný plán na nadcházející období.

5.4. Financování organizace

Vzhledem k tomu, že je Portus neziskovou organizací, je pro jeho chod důležité patronství, sponzoři a finanční prostředky od Státu. Jedná se o dotace ze Středočeského kraje a projekt Evropské unie (Podpora vybraných druhů sociálních služeb ve Středočeském kraji). V STD se čerpá OPZ (Operační program zaměstnanost), který je dvouletý. Ve službách CHB a PSB se čerpají státní dotace z Kraje, které dostává organizace každý rok. Vzhledem k tomu, že už je služba PSB registrovaná a funkční déle než 2 roky, a došlo k zařazení do sítě služeb, může začít čerpat finance přes OPZ.

Sociální podnik v Davli se financuje sám, a to převážně z prodeje výrobků (nakládaných pochutin). Má možnost čerpat na zaměstnance OZP příspěvky od úřadu práce (ÚP), také je zde možnost čerpání evropských dotací nebo úlev na daních.

Hlavní finanční prostředky na chod služeb (údržba, provoz, rozvoj..) je z fundraisingu. CHB Fara je v nájmu Portusu, zatímco CHB Vyhlička je objekt organizace, stejně jako podnik v Davli.

Mezi přední sponzory organizace patří: Stavební spořitelna české spořitelny, firma Heluz nebo třeba Energy studio Václava Krejčíka.

Patrony organizace Portus jsou: Simona Stašová, Jaroslav Svěcený nebo Tomáš Vaněk.

6. ŠETŘENÍ

V praktické části jsem se zaměřila na tři skupiny osob, které jsou propojené s organizací Portus. Jsou to: zaměstnanci, klienti služeb a opatrovníci (popř. rodinní příslušníci).

Pomocí dotazníků, upravených dle konkrétních služeb a cílových respondentů jsem se ptala na spokojenost v oblasti poskytovaných sociálních služeb, se zaměstnanci, ale i na spokojenost dispozičního řešení pobytových služeb a vybavení. Otázky byly formulované s podobným cílem, který byl zaměřen na hodnocení spokojenosti. Kromě uzařených otázek byl zde i prostor pro náměty na změnu nebo připomínky.

6.1. Předvýzkum šetření

Předvýzkum probíhal tím způsobem, že jsem připravené dotazníky pro klienty ukázala svým 5 blízkým přátelům. Zajímalo mne jejich názor na to, zda jsou pro ně informace jednoduše kladené, čitelné a zda je snadné odpovědět. Vzhledem k tomu, že byla korekce dotazníků pouze u klientských dokumentů, probíhal i samotný předvýzkum pouze s těmito dotazníky.

Zaměstnance jsem obeznámila s blížícím se rozdáváním dotazníků osobně, na poradě, kde jsem jim sdělila, za jakým účelem bude tento dotazník rozdán a vyhodnocen. Kladla jsem důraz na anonymitu a na možné změny v organizaci se vznesenými náměty na změnu, které budu čerpat právě z dotazníků.

Opatrovníky jsem telefonicky seznámila s danou situací a domluvila se s nimi, že pokud budou s vyplněním dotazníku souhlasit, bude k tomu prostor na akci Piknik. Kladla jsem důraz na vyplňování dotazníku při osobním setkání, nikoliv elektronicky.

6.2. Metodologický postup šetření

Výzkumnou metodou byl zvolen (anonymní) dotazník, kterých se celkem rozdalo 53 tiskopisů, a návratnost byla neuvěřitelných 100%. Jak bylo zmíněno v předchozím textu, dotazovaných skupin bylo několik. Rodina klientů využívajících služeb Portusu, zaměstnanců ve všech odděleních (kancelář, CHB Fara, CHB Vyhlídka, STD, PSB), vedoucích zaměstnanců i ředitelky organizace. Dotazník dále vyplňovali i klienti různých služeb (CHB Fara, CHB Vyhlídka, PSB, STD).

Na rozdíl od zaměstnanců byl u klientů a rodinných příslušníků zvolen pouze vzorek dotazovaných osob. U rodinných příslušníků to byl vzorek osob, která je v kontaktu s klientem služby Portusu a zároveň i s organizací. Ne každý klient má pevné rodinné vazby, žijící rodiče či rodinného příslušníka zvoleného jako opatrovníka.

U klientů byl vzorek vybírán na základě dvou pravidel a to:

- Klient byl ve službě během přísných opatření vlády za období pandemie koronaviru. U těch osob, které zůstaly po dobu karantény u rodin jsem dotazník nemohla osobně rozdat, takže jsem tuto skupinu nakonec neoslovila vůbec.
- U lidí, kteří dle svých schopností hodnotí službu pouze na základech libosti a nelibosti by byly tyto dotazníky zkrácené, proto jsem je těmto uživatelům nerozdávala.

Dotazníky byly v několika formách dle cílových skupin. Otázky byly podobně volené pro všechny skupiny dotazovaných a zaměřovaly se hlavně na spokojenost poskytovaných služeb, kvality zázemí a zařízení, kvality zaměstnanců, komunikace, oblíbenost a účast na akcích pořádaných Portusem a v neposlední řadě byl prostor pro náměty na změnu či zlepšení. Metoda dotazníku byla zvolena jako nejlepší alternativa pro osoby s mentálním handicapem, z tohoto důvodu byly dotazníky rozdány všem respondentům. Klienti měli možnosti odpovědí doplněné o piktogramy a otázky v jednodušší jazykové formě. Zároveň byla u klientů zmenšená možnost škály odpovědí, aby byla co nejčitelnější. Odpovědi byly většinou uzavřené a vždy byla možná pouze 1 odpověď. S otázkami, kde nebylo nic zaškrtnuto, nebo bylo zaškrtnuto více možností bylo nakládáno jako s neplatnými.

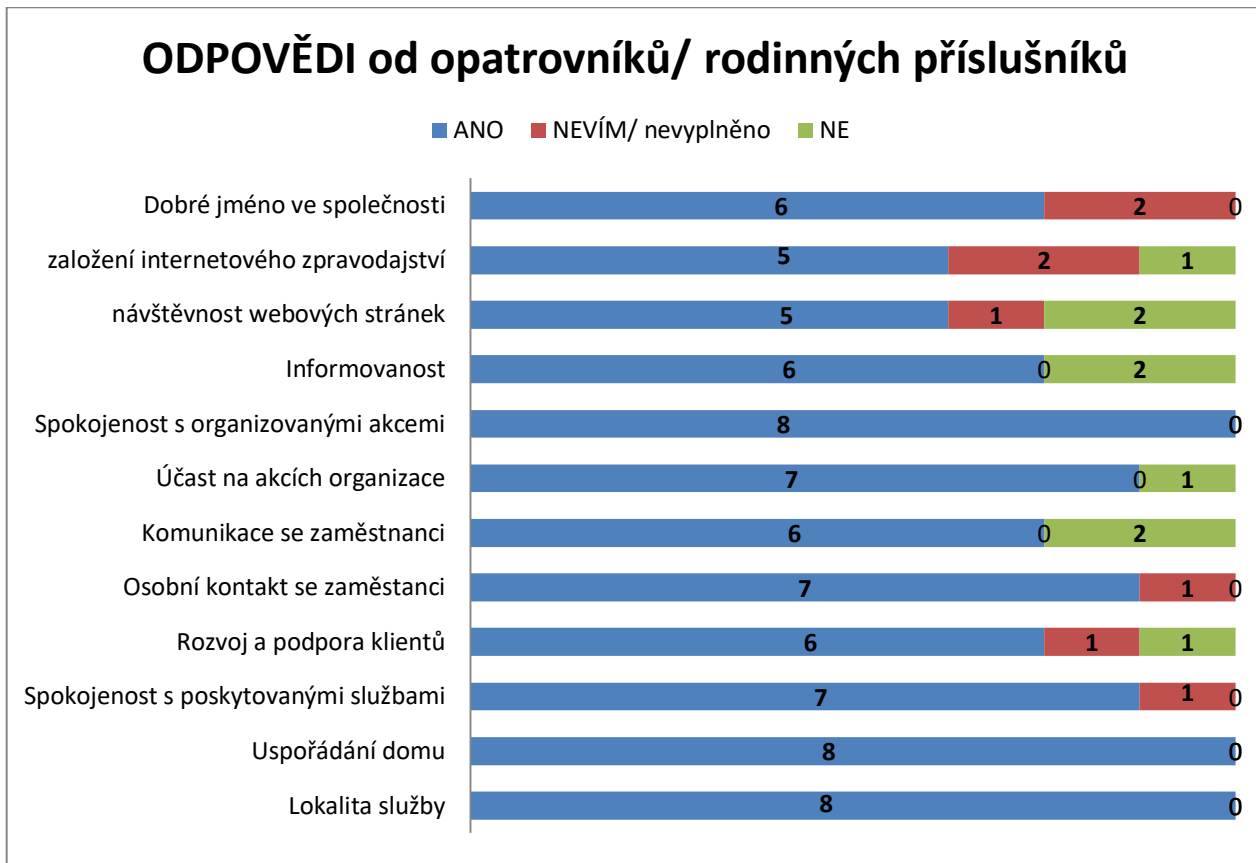
Veškeré dotazníky jsem osobně rozdala (v papírové podobě) s podrobným vysvětlením o tom, za jakým účelem jsou otázky pokládány, jak budou vyhodnocovány a samozřejmě, že jsou plně anonymní a respondenti mohou do dotazníku napsat cokoli. Snažila jsem se anonymitu dodržet tím, že se vyplněné dotazníky měli vhadzovat do označeného kbelíku, který byl zavíčkovaný a měl pouze místo na vhadzování, nikoliv vyndání vrácených dokumentů. U klientů se tato technika neosvědčila, takže jsme se domluvili, že vždy při odevzdávání jsme s klientem dokument přeložily, aby nebyl vidět obsah a teprve poté společně vhodily do označeného kbelíku.

První kolo dotazníků bylo provedeno s opatrovníky (rodinou) klientů a s vyhodnocováním daných dotazníků jsem zjistila, že bude vhodné pronásledující skupiny zaměstnanců dotazníky poupravit, respektive rozepsat některé otázky na dílčí podotázky.

Dotazníky se vyplňovali v klientech známém a bezpečném prostředí (chráněné bydlení, popř. vlastní byt - u osob z PSB), zaměstnanci měli dostatek prostoru na vyplnění, ať už v pracovní době nebo doma. Na vyplnění dotazníku byl neomezený čas.

6.3. Dotazníky

6.3.1. Dotazníky opatrovníků a rodinných příslušníků



Hodnocení odpovědí:

Osmdesát rodinných příslušníků, kteří jsou většinou i opatrovníky (pokud je u klienta určité omezení k právním úkonům), vyplnilo dotazník o 14 otázkách. Opatrovníci pozitivně hodnotili poskytovanou kvalitu sociálních služeb u svých rodinných příslušníků. Dle výsledků projevují spokojenost, a to zejména s komunikací s personálem, rozvojem a podporou u klientů pracovníky v sociálních službách. Rodinní příslušníci jsou spokojeni i s důležitými věcmi, jako jsou organizování akcí pro klienty, vybavení domova, internetovým zpravodajstvím, kde se dozvídají důležité informace od vedoucí služby apod. Mohu tedy konstatovat, že rodinní příslušníci jsou dle výsledků z dotazníků celkově spokojeni s nabízenými službami. V otevřené otázce mohli příbuzní klientů navrhnout náměty pro zlepšení služeb. Z dotazníků konkrétně vyloučeno:

- Založení kurníku a slepic na zahradu- ochota sponzoringu (2x)
- Větší informovanost o klientských dnech- více KD propojovat s rodinou
- Více informovanosti- př: pomocí internetu

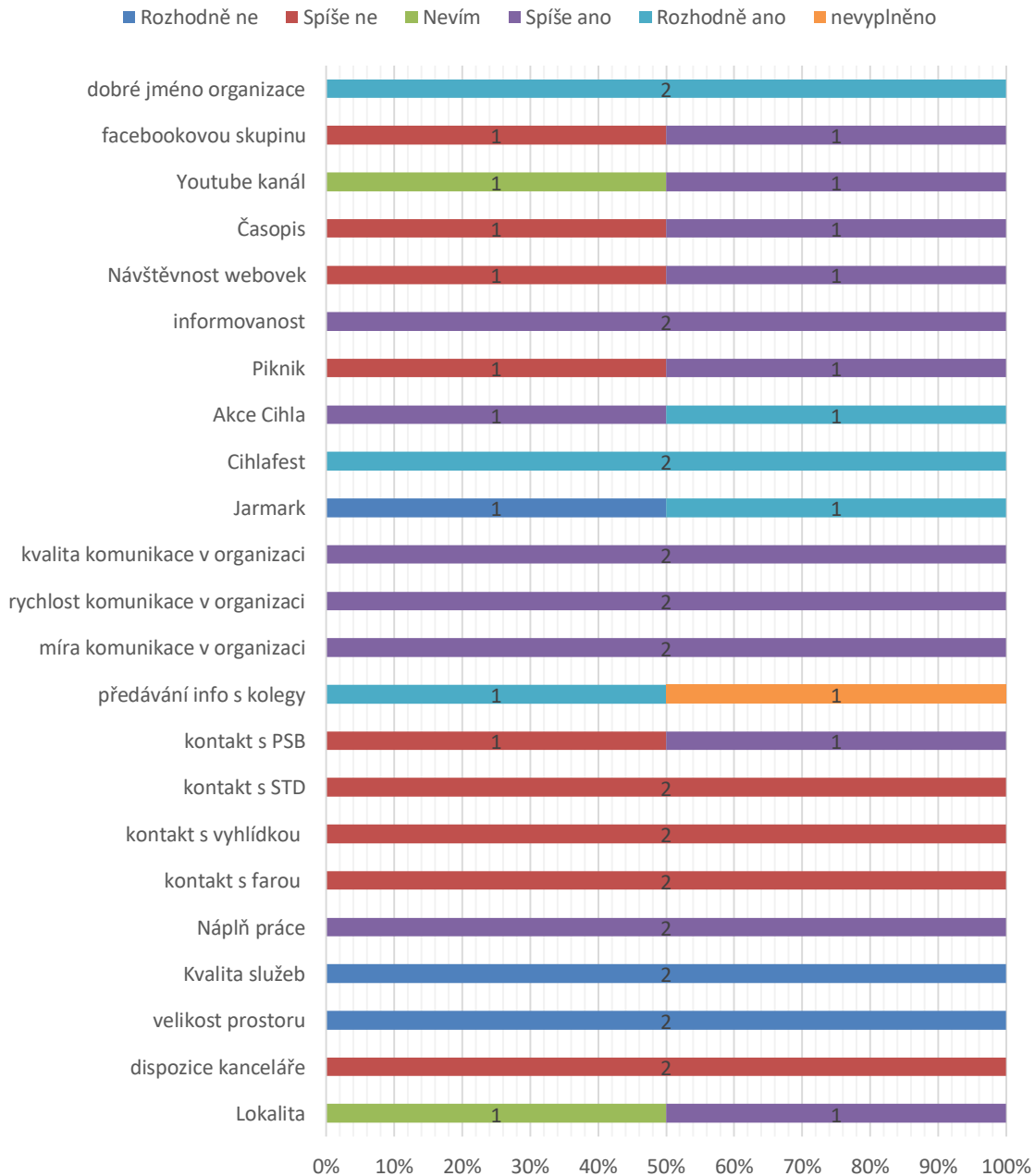
- Více procházek a volnočasových aktivit

6.3.2. Dotazníky zaměstnanců organizace Portus

V této vlně dotazníků bylo pět skupin dotazovaných, a to dvacet tři respondentů. Opět zde byla úplná návratnost rozdaných dotazníků. V první řadě jsem se zeptala zaměstnanců kanceláře (2). Zbylí zaměstnanci kanceláře pracují na zkrácené úvazky, nebo jako OSVČ). Dále jsem rozdala dotazníky zaměstnancům v přímé péči pro dané služby (CHB Fara (8), CHB Vyhlídka (2), PSB (2) a STD (2)). V poslední řadě jsem rozdala dotazníky vedoucím jednotlivých služeb a ředitelce organizace (7). Veškeré dotazníky jsem rozdala osobně, vysvětlila způsob využití, naložení s výsledky a hlavně postup při samotném vyplňování. Každá skupina respondentů měla svůj autentický dotazník dle služby, ve které pracují (kromě CHB Fara a CHB Vyhlídka, které byly totožné). Níže jsou výsledky.

Zaměstnanci kanceláře

Odpovědi služeb Portusu z pohledu zaměstnanců kanceláře



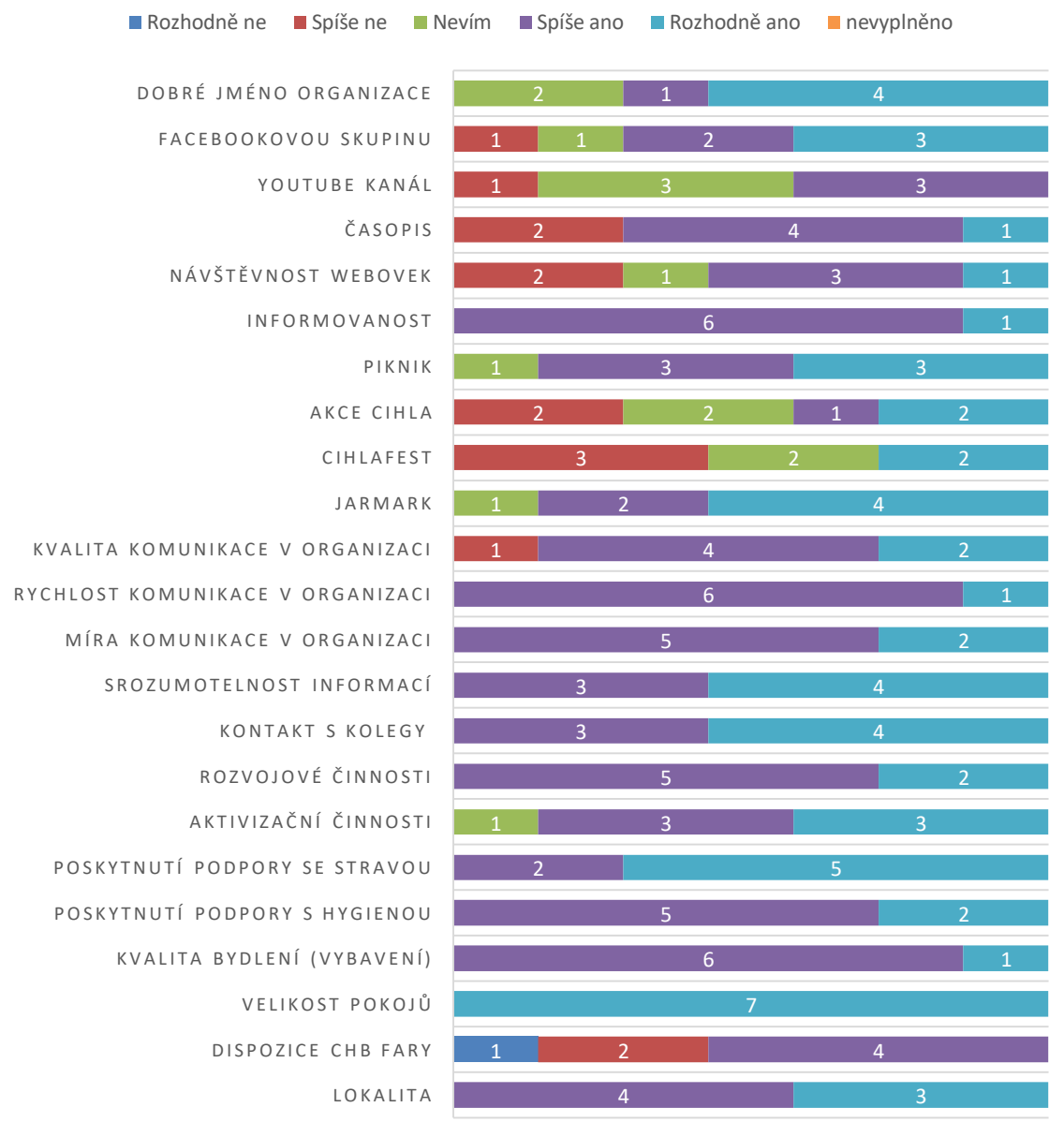
Hodnocení odpovědí:

Na dotazník o 25 otázkách (23 uzavřených a 2 otevřených) napsali dva zaměstnanci kanceláře následující odpovědi: Velmi pozitivně hodnotí nejen dobré jméno organizace, ale i akci

Cihlafest, které se oba dotazovaní pravidelně (každý rok) účastní. Dále z odpovědí vychází, že jsou spokojeni s informovaností v organizaci, kvalitou, rychlostí i mírou komunikace. Dále velmi pozitivně hodnotí svou náplň práce. Nové informační metody (youtube kanál, časopis a facebookovou skupinu) by spíše neuvítali. Do budoucna by bylo vhodné více zapracovat na efektivnější komunikaci mezi jednotlivými středisky a na dispozičních podmínkách kanceláře. Celkově se tedy dle odpovědí dá říci, že zaměstnanci kanceláře jsou s kvalitou služeb, ale svými pracovními podmínkami spokojeni (převládají pozitivní odpovědi). V poslední otázce jsme dávali prostor na náměty na změnu/ připomínky, ale ani jeden ze dvou dotazníků námět nepřinesl.

Zaměstnanci CHB Fara

VÝSLEDKY SLUŽBY CHRÁNĚNÉ BYDLENÍ FARA DLE ASISTENTŮ



Hodnocení odpovědí:

Sedm asistentů v chráněném bydlení Fara vyplnilo dotazníky a zde jsou výsledky. Z odpovědí vychází, že by zaměstnanci Fary uvítali větší prezentaci organizace navenek (například díky facebookové skupině, youtube kanálu či časopisu). Pořádané akce jsou asistenty pozitivně hodnoceny, nejvíce Piknik a Jarmark. Podíváme-li se na spokojenost oblasti komunikace mezi personálem převládají odpovědi rozhodně ano a spíše ano, mohu tedy obecně říci, že jsou zaměstnanci spokojeni s komunikací v týmu. Dále pozitivně hodnotí poskytovanou péči ke

klientům (jako je poskytování stravy, rozvoje a podpory klientů, pomoc při rozvoji klientů a aktivit v domácnosti). Lokalita organizace, kvalita bydlení a velikost osobních pokojů klientů jsou hodnocené velice pozitivně, lze tedy říci, že odpovídají potřebám cílové skupiny. Snad jen u dispozice bylo více negativních odpovědí, než u ostatních otázek spojených s kvalitou bydlení.

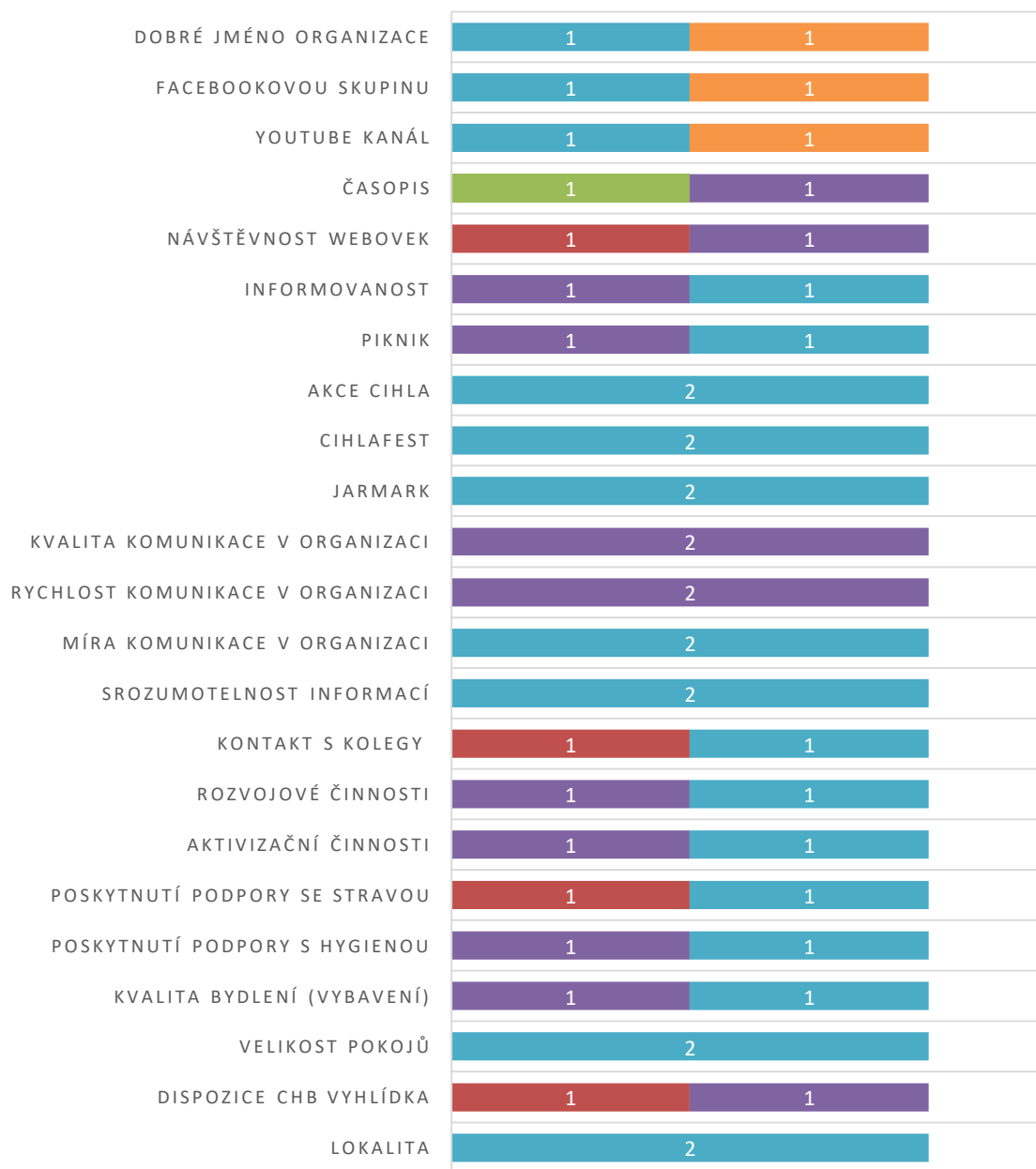
Z poslední otevřené otázky, která se zaměřovala na náměty ke zlepšení vyplynulo:

- Větší začlenění do obce Slapy nad Vltavou a blízkého okolí
- Pečlivější výběr nových klientů

Zaměstnanci CHB Vyhlídka

VÝSLEDKY DLE ASISTENTŮ CHB VYHLÍDKA

■ Rozhodně ne ■ Spíše ne ■ Nevím ■ Spíše ano ■ Rozhodně ano ■ nevyplněno



Hodnocení odpovědí:

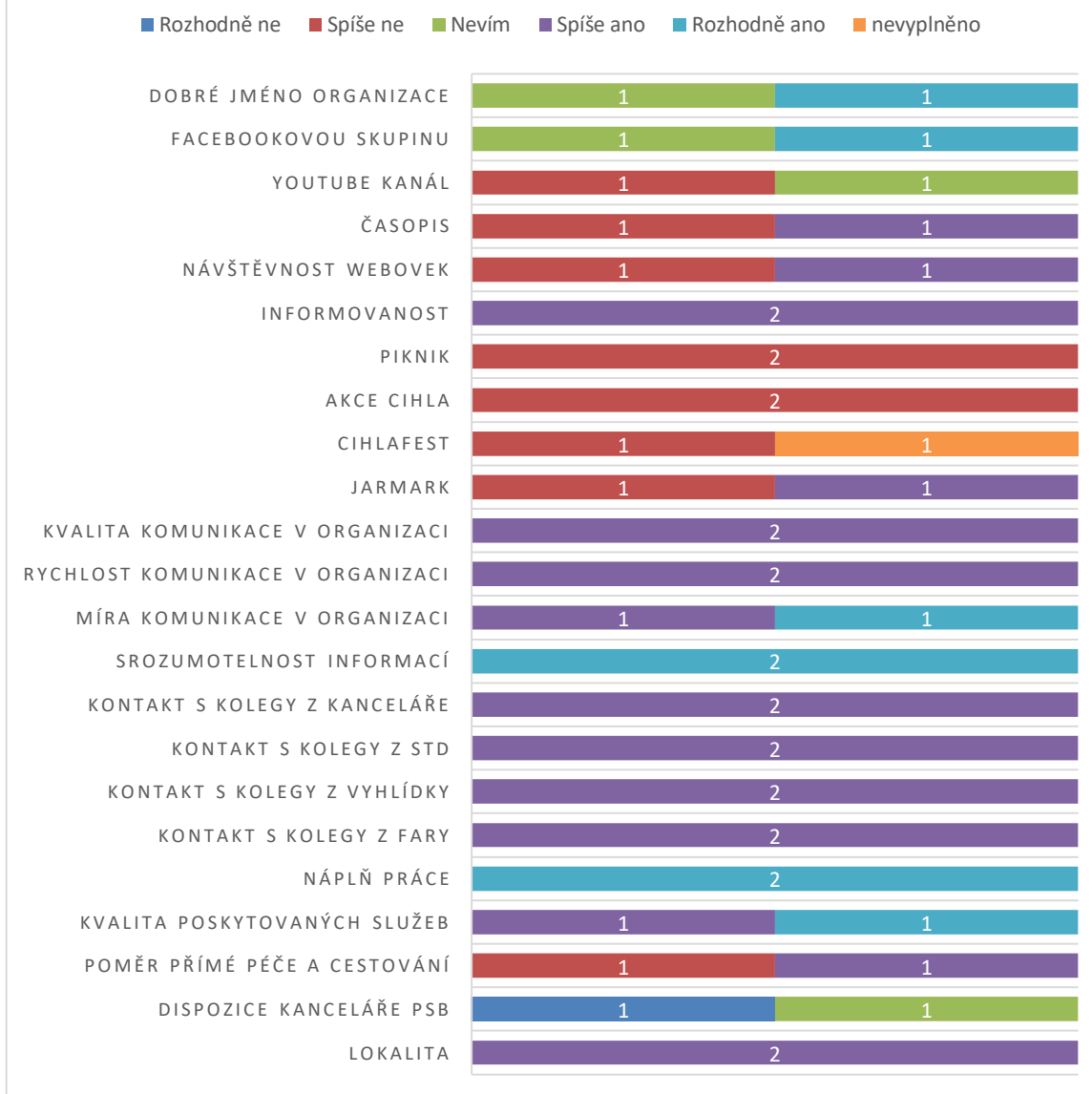
2 zaměstnanci z CHB Vyhlídka dostali stejné dotazníky jako kolegové z CHB Fara a zde jsou závěry. Velice kladně se u těchto respondentů hodnotily pořádané akce Portusu, dokonce zde jeden z dotazovaných napsal, že se mu líbí fakt, že každá akce má svůj význam, a proto má

rád všechny pořádané akce organizace. Dále se dle odpovědí dá říci, že jsou zaměstnanci CHB Vyhlídka spokojeni nejen s lokalitou, ve které se služba nachází, ale i s velikostí pokojů a obecně kvalitou bydlení klientů. Následně je velmi dobře hodnocena kvalita komunikace a informovaností, byť by kontakt s kolegy mohl být větší (lepší). Do budoucna by se dalo přemýšlet o změně dispozičního uspořádání CHB Vyhlídka, které dle hodnocení zaměstnanců není ideální, stejně jako efektivnost a lukrativita webových stránek pro samotné zaměstnance. Zde došlo k tomu, že jeden ze dvou dotazovaný nevyplnil poslední tři optázky v dotazníku a můžeme jen spekulovat, zda k tomu došlo pouze nepozorností a opomenutím poslední strany dotazníků nebo cíleně a účelně. Návrhy na změnu byly následující:

- Zahradní sprcha
- Nová myčka do společných prostor kuchyně

Zaměstnanci PSB

VÝSLEDKY SLUŽBY PSB Z POHLEDU ASISTENTŮ



Hodnocení odpovědí:

Dva asistenti terénní služby, dle výsledků dotazníků, velice dobře hodnotí komunikaci, a to nejen mezi sebou, ale také s dalšími středisky (Fara, Vyhlídka, STD, Kancelář). Poté jsou spokojeni s lokalitou služby, pro kterou pracují. Na akce organizace spíše nedochází, přesto zde jeden respondent napsal, že se mu moc líbila akce: Setkání poskytovatelů PSB, která nebyla vůbec v nabídce akcí, jelikož není pořádána organizací pravidelně. Do budoucna by se dalo více pracovat s poměrem přímé péče a časem strávených na cestách za klienty, který z odpovědí v dotaznících vzešel jako ne zcela vyhovující. O větším prezentování organizace

do veřejnosti zaměstnanci PSB dle výsledků nejeví zájem.

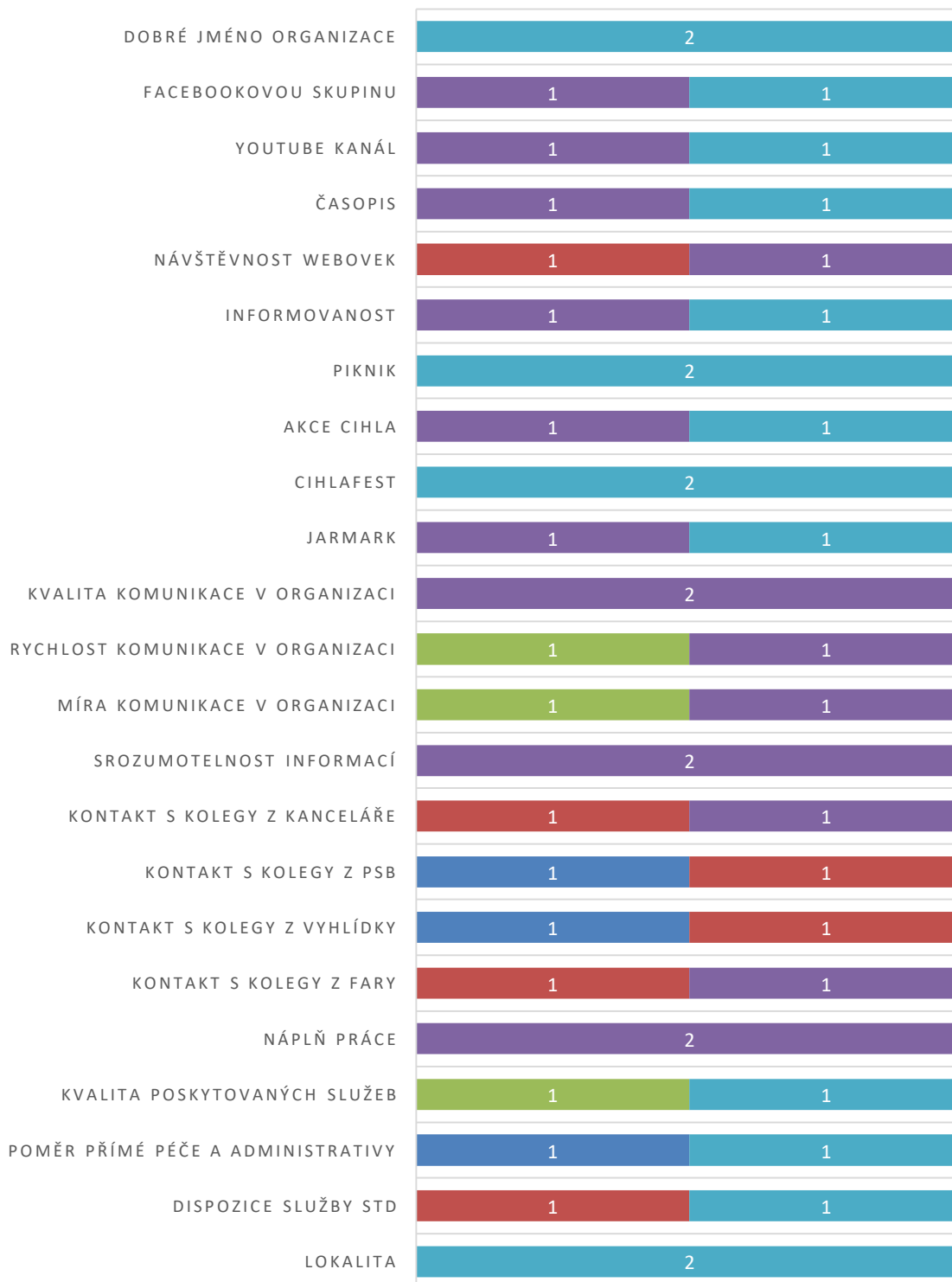
Námět na změnu se objevil jeden:

- Celofiremní platforma přibližně 2x za rok (porada, pracovní skupina, teambuilding).

Zaměstnanci STD

VÝSLEDKY SLUŽBY STD- ASISTENTI

■ Rozhodně ne ■ Spíše ne ■ Nevím ■ Spíše ano ■ Rozhodně ano ■ nevyplněno



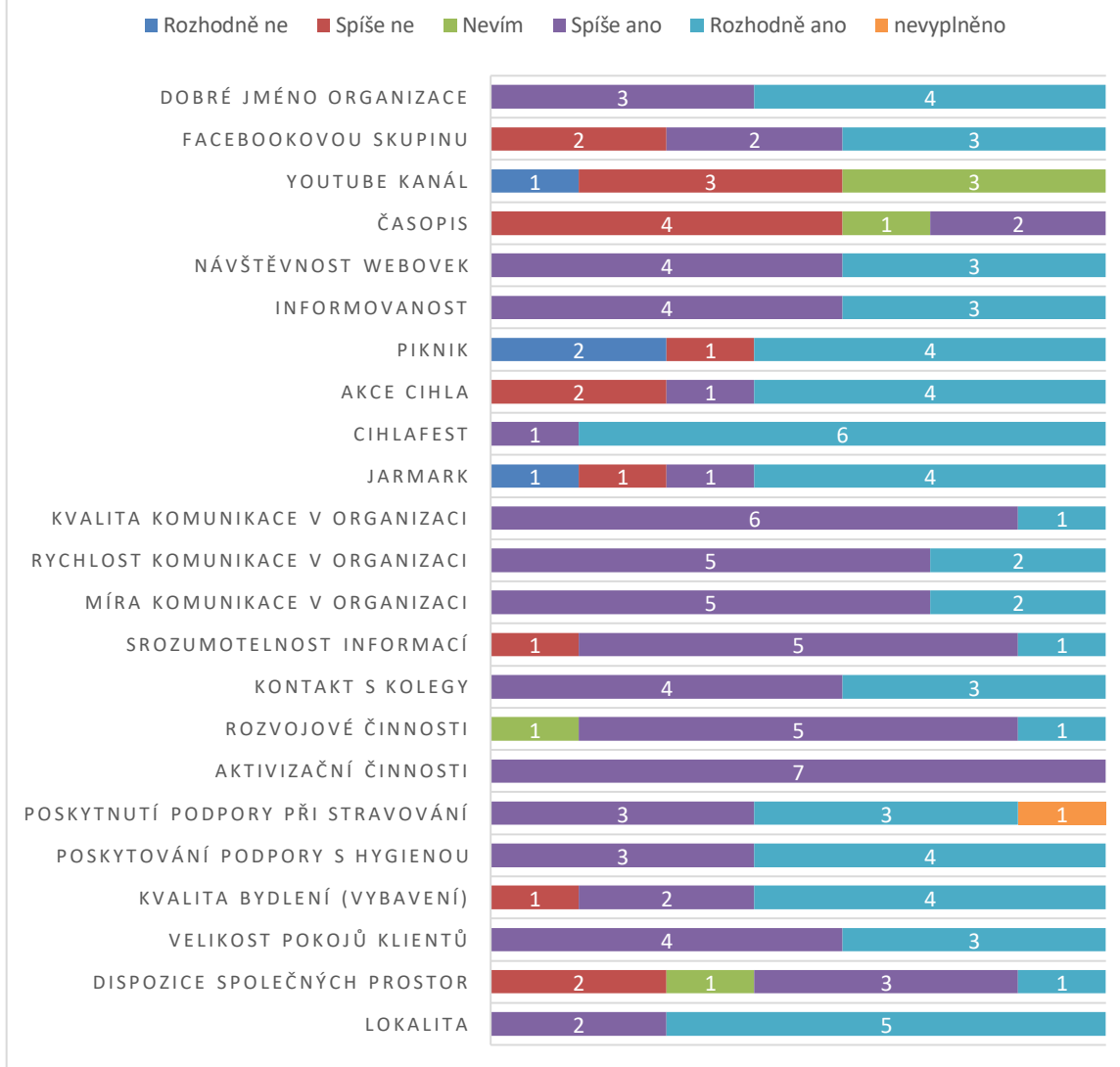
Hodnocení odpovědí:

Dva asistenti STD dle výsledků dotazníků velice dobře hodnotí jméno organizace ve společnosti, lokalitu služby i akce pořádané samotným Portusem (převážně pak Piknik a Cihlafest). Z odpovědí vyplývá otevřenost k větší osvětě a medializaci organizace směrem do veřejnosti pomocí různých zpravodajů (časopisu, facebookové skupiny, You tube kanálu). Velmi dobré hodnocení dostala i kvalita komunikace v organizaci a informovanost, naopak se zde opět objevuje ambivalentní vztah k webovým stránkám organizace. Do budoucna by bylo vhodné podpořit a zefektivnit komunikaci mezi jednotlivými středisky a zvážit vhodnost dispozičních možností objektu. Návrhy na změnu zde byly následující:

- Větší transparentnost organizace
- Více aktivit kapely
- Růst akce Čištění země (zahájit spolupráci s místním starostou a udělat akci nejen ve Všenorech, ale i v „rodných“ Slapech nad Vltavou)

Vedoucí zaměstnanci a ředitelka

VÝSLEDKY HODNOCENÍ SLUŽEB Z POHLEDU VEDOUCÍCH SLUŽEB



Hodnocení odpovědí:

7 vedoucích služeb (vedoucí Fara, vedoucí Vyhlička, vedoucí PSB, vedoucí STD, vedoucí sociálních služeb, metodik a ředitelka) vyplnili obecný dotazník, který je podobný ostatním, byť s lehkou úpravou. Když se podíváme na výsledky odpovědí, můžeme říci, že jsou s poskytovanými službami v organizaci spokojeni. Dále velice kladně hodnotí lokalitu, ve které se služby nachází, kontakt s kolegy, komunikaci jsou také pozitivně hodnoceny, i když má každá svůj účel a neporovnatelnou atmosféru, nejoblíbenější akcí byl zmíněn Cihlafest- což vzešlo bodově z uzavřených otázek směřovaných na spokojenost jednotlivých poskytovaných služeb, tak i z otevřené otázky, kde jsem se dotazovala přímo na to, kterou z vypsáních akcí

mají

nejraději.

Nakonec je zde pár návrhů na změnu:

- Větší propojení kolegů všech služeb
- Zařazení nových rozvojových programů pro klienty
- Efektivnější fundraising
- Jiné uspořádání domu CHB fara (menší domácnost o 3-5 klientech)

6.3.3. Dotazníky klientů

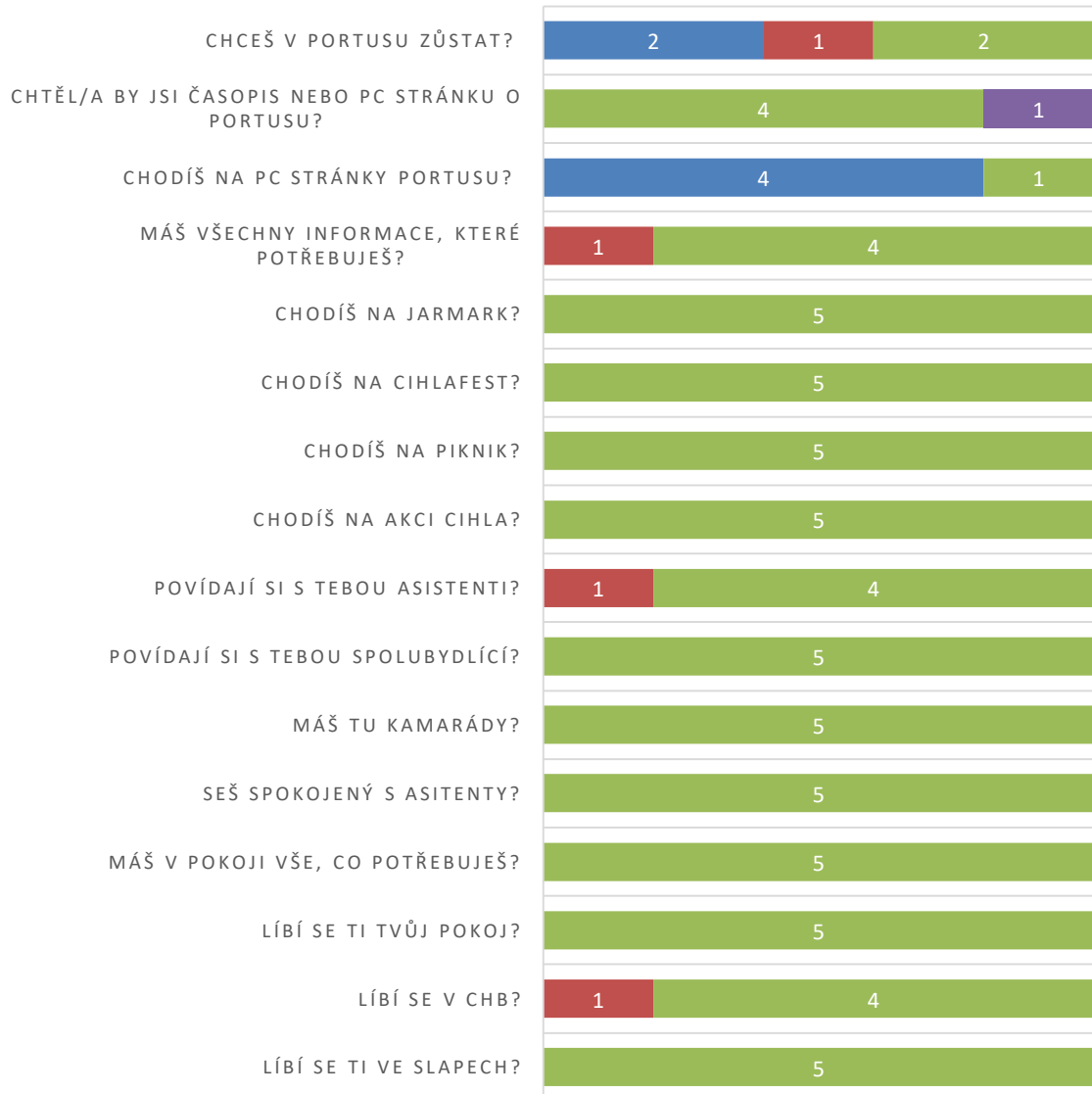
Dotazníky byly upraveny do piktogramové verze a otázky byly přeformulovány do jednoduššího jazyka, aby mohli klienti co možná nejlépe porozumět otázkám. Dotazovala jsem se ve všech službách, avšak tentokrát pouze vzorku klientů, jelikož byla část osob u rodinných příslušníků kvůli krizovým opatřením spojených s koronavirem. Malá část klientely zároveň není schopna dotazníky vyplnit. V těchto případech organizace hodnotí pouze podle libosti a nelibosti klienta ke konkrétním činnostem, lidem a předmětům.

Klienti CHB Fara

i tok informací v zařízení. Opět se domnívají, že má organizace dobré jméno ve společnosti, a na rozdíl od předchozích dotazovaných skupin mají i pozitivně hodnotí webové stránky, které většina vedoucích pravidelně navštěvuje. Pokud by uvítali osvětu do veřejnosti, bylo by to přes facebookovou skupinu. Akce Portusu

VÝSLEDKY DLE KLIENTŮ CHB FARA

■ NE ■ NEVÍM ■ ANO ■ BEZ ODPOVĚDI



Hodnocení odpovědí:

Pět klientů Fary jsem se dotazovala na osmnáct otázek spojených se spokojeností služeb a kvality života v chráněném bydlení. Výsledky byly velice pozitivní a vychází z něj, že všichni dotazovaní jsou spokojeni s lokalitou chráněného bydlení, i kvalitou svých pokojů (vybavením a velikostí). Velmi pozitivně hodnotí asistenty Fary a ostatní spolubydlící z CHB. Akcí pořádaných Portusem se pravidelně účastní a jsou jednoznačně oblíbené. U otázky, kde jsme se doptávali, zda mají v plánu v organizaci zůstat, se objevilo několik odpovědí, že ne.

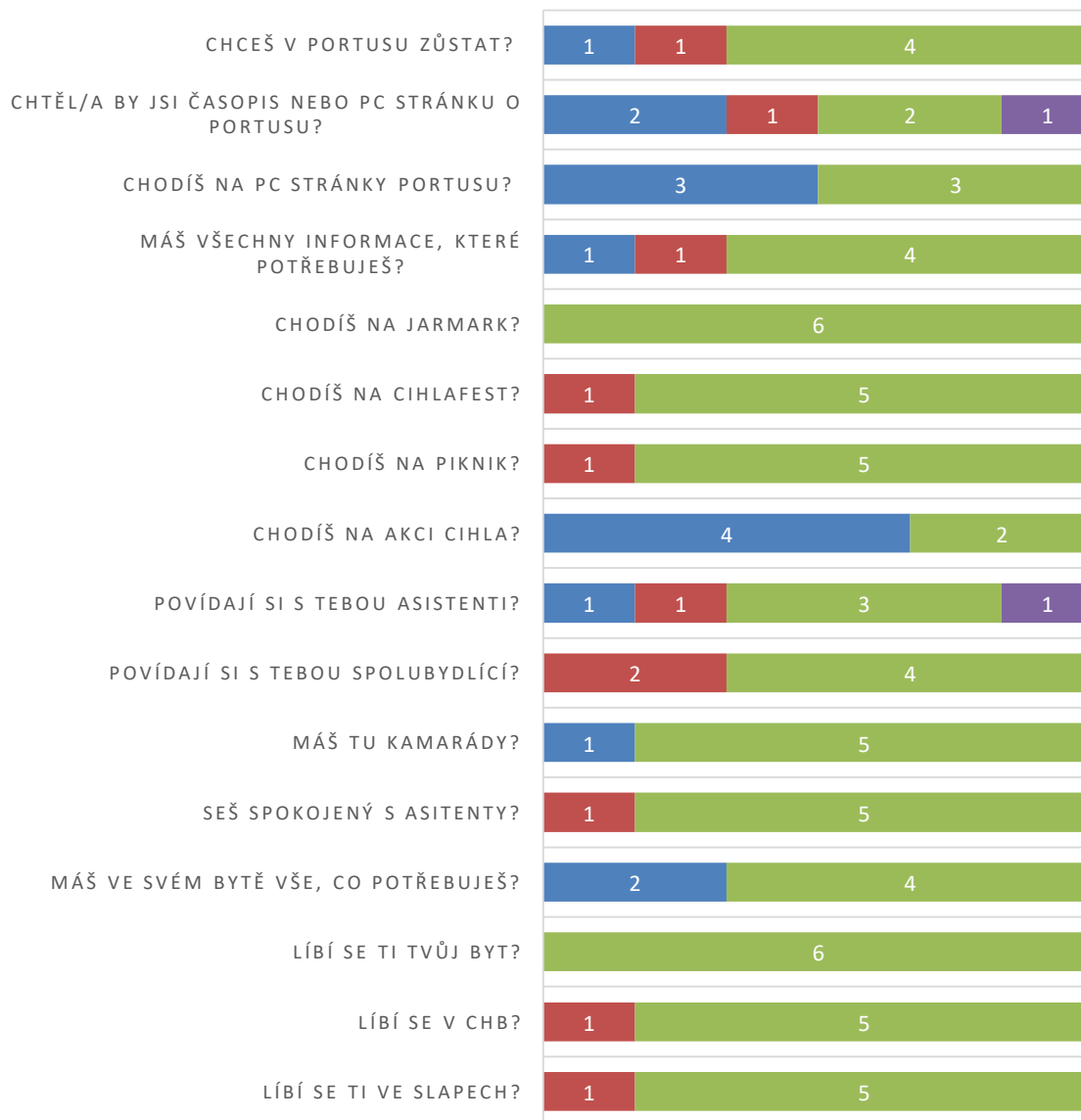
Vzhledem k souvislosti s ostatními pozitivními odpověďmi se dá s vysokou pravděpodobností interpretovat odpovědi tak, že klienti postupují přirozeným a správným vývojem osamostatňování a mají do budoucna v plánu žít ve vlastních (pronajatých) bytech, v čemž dostávají od organizace nemalou podporu a přípravu v podobě nácviků. Přesto by pro 100% prezentaci interpretace bylo nutné ověření přímo u klientů. Objevil se zde i námět na změnu:

- Více kávy a kara.

Klienti CHB Vyhlička

VÝSLEDKY DLE KLIENTŮ VYHLÍDKA

■ NE ■ NEVÍM ■ ANO ■ BEZ ODPOVĚDI



Hodnocení odpovědí:

Šesti klientů CHB Vyhlídka jsem se zeptala na stejných osmnáct otázek jako klientů CHB Fara a výše jsou výsledky. Velice pozitivně hodnotili lokalitu, ve které se CHB nachází, spokojenost ve službě, i vybavení a velikost svých bytů, kam by ještě část dotazovaných něco uvítala. Z výsledků taktéž vychází, že jsou klienti spokojeni s asistenty, kteří zde pracují. Většina velmi kladně hodnotí sestavu klientů žijících na Vyhlídce a říká, že mají mezi sebou kamarádské vztahy, což je u těchto zařízení se společnými prostory velice důležité. Účast na

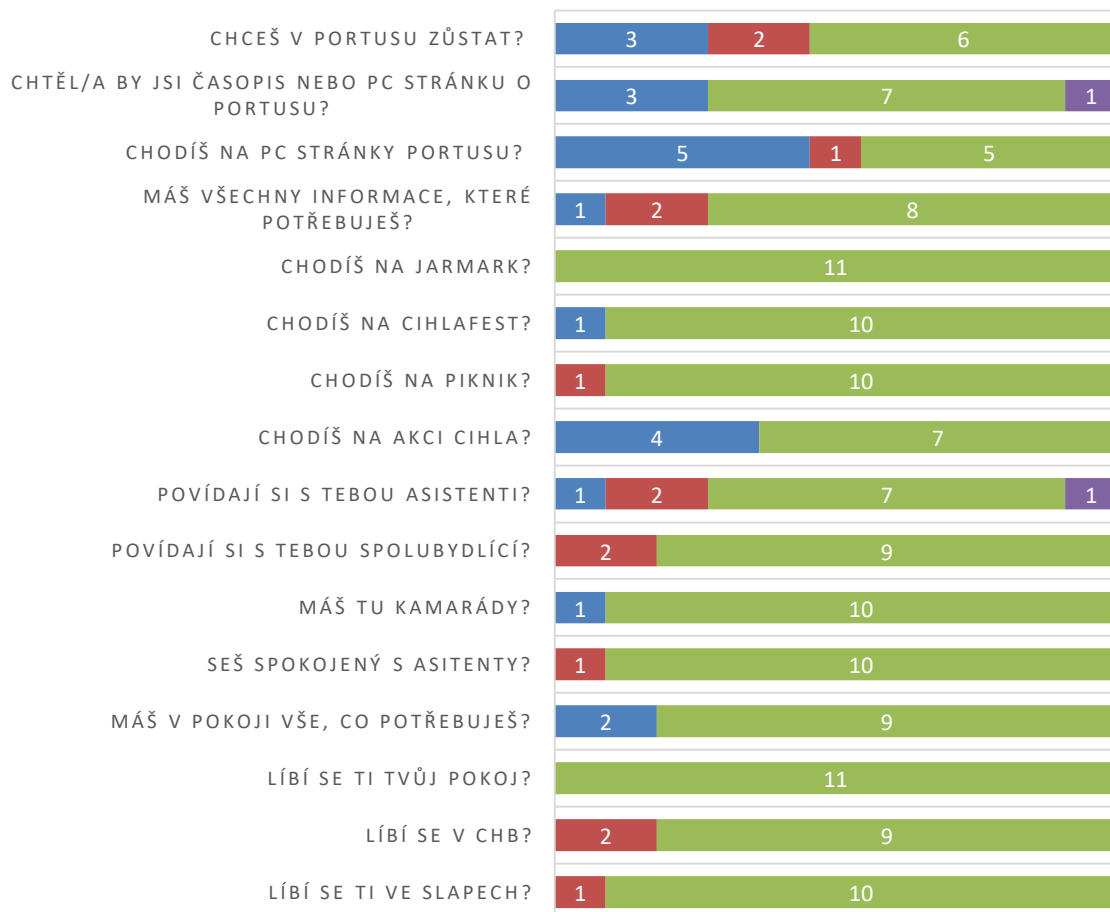
akcích je většinová, aspoň na těch, které se konají ve Slapech. Nejoblíbenější je mezi klienty Vyhlídka bezpochyby Jarmark, který byl i 4x zvolen v otevřené otázce, která se právě dotazovala na nejoblíbenější akci Portusu. Námětů na změnu zde bylo více, než kde jinde.

- Bazén na zahradě
- Nová myčka do společné kuchyně,
- Více vaření omáček,
- Větší komunikace asistentů s klienty,
- Modrý pokoj s plakátem tuningu. 😊

Klienti CHB

OBECNÉ VÝSLEDKY KLIENTŮ CHB

■ NE ■ NEVÍM ■ ANO ■ BEZ ODPOVĚDI



Hodnocení odpovědí:

Celkem 11 klientů z pobytové služby chráněného bydlení (Fara, Vyhlídka) odpovídalo na otázky spojené se spokojeností poskytovaných služeb v organizaci Portus. Zde máme výsledky. Všichni dotazovaní odpověděli, že se jim líbí jejich pokoj, o čemž může vypovídat určitá svoboda klientů v tom, jakým způsobem si pokoj zařídí. Dále je valná většina respondentů velice spokojená s lokalitou, ve které se služba nachází a s celkovým vzezřením chráněného bydlení. Velice kladně také hodnotili asistenty a ostatní klienty, se kterými sdílí společné prostory domácnosti a zahrady. Nejoblíbenější akcí byl bezesporu Jarmark, přesto i ostatní akce jako: Cihlafest a Piknik jsou u klientů velice oblíbené. Opět (obdobně tak tomu bylo i v řadách předchozích hodnocení od zaměstnanců) je zde zmíněno, že klienti na webové stránky o Portusu nedochází a otevřenost k větší medializaci o životě v organizaci by část z dotazovaných neuvítala. Dále stojí za zmínění fakt, že orientační polovina respondentů váhá, zda by chtěla zůstat v chráněném bydlení. Opět můžeme tyto výsledky prezentovat tak, že

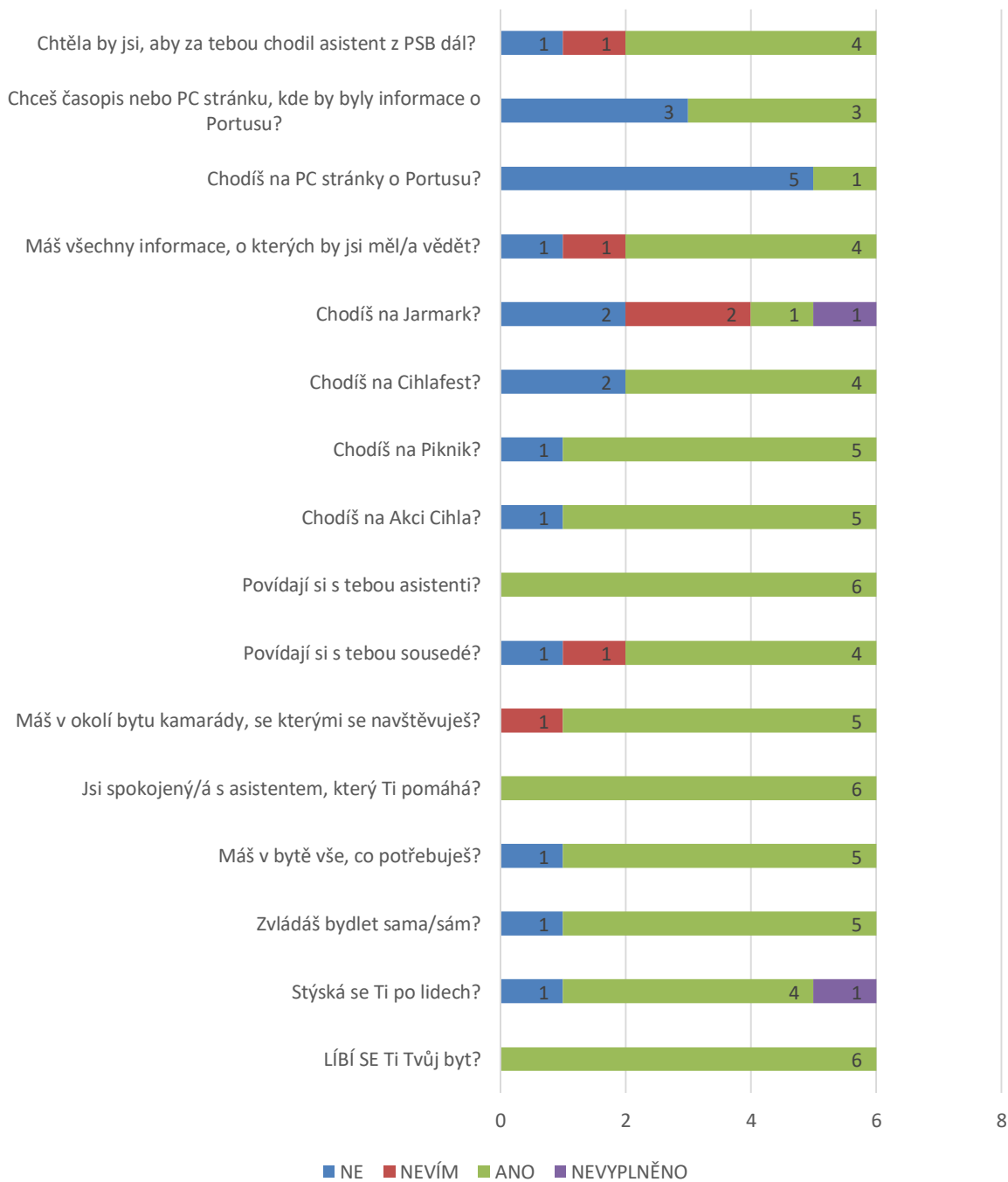
s ohledem na ostatní pozitivní odpovědi, je to spíše větší chuť po osamostatnění, než „stížnost.“

Náměty na změnu jsou:

- Více kávy a kara
- Nová myčka do společných prostor
- Bazén
- Vaření více omáček s asistentem
- Větší komunikace asistentů s klienty
- Modrý pokoj s plakátem tuningu

Klienti PSB

VÝSLEDKY SLUŽEB DLE KLIENTŮ PSB



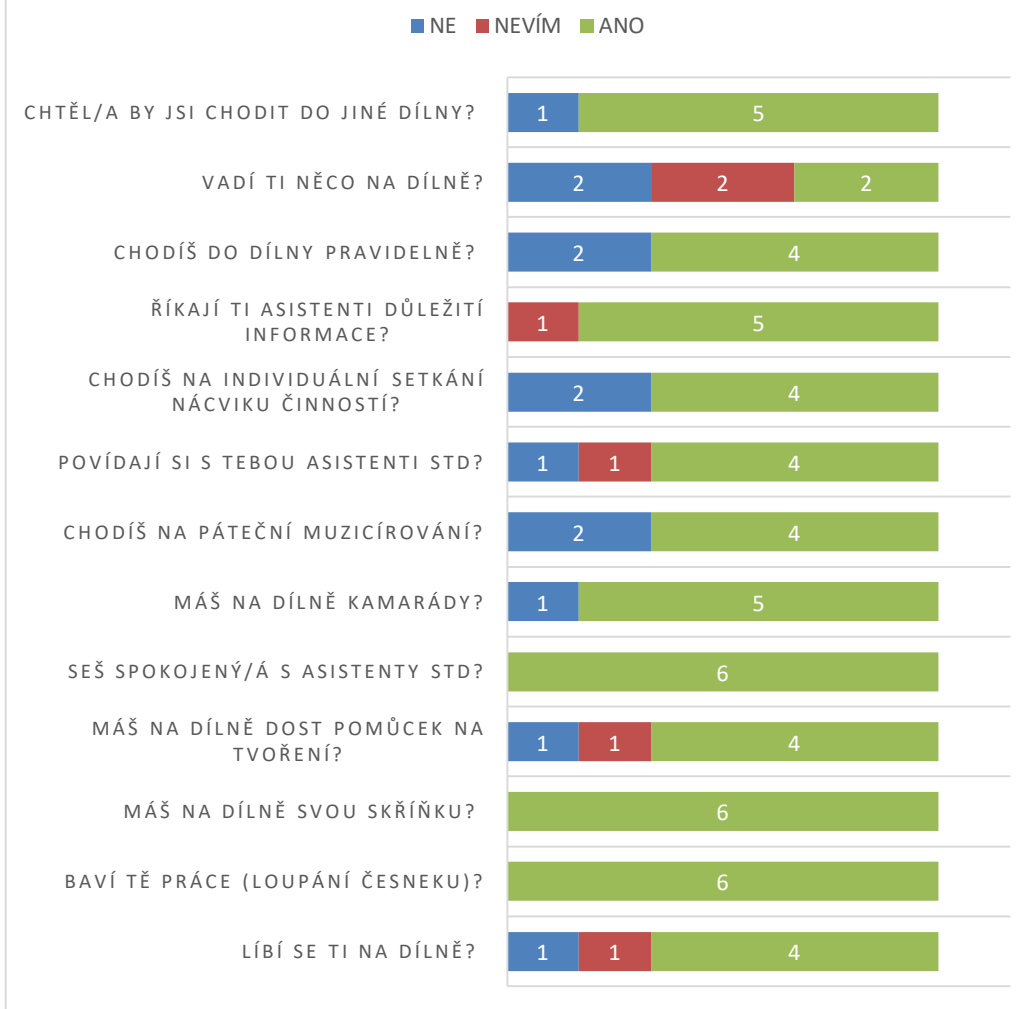
Hodnocení odpovědí:

Z celkových 18ti otázek jsou zde výsledky od šesti klientů PSB. Maximální spokojenost je dle odpovědí nejen se svým bytem, ale i se zájmem a komunikací směrem k asistentům. Velice

pozitivně hodnotí klienti samostatného bydlení schopnost zvládat bydlení sám (mimo CHB). Neméně důležitá je informace, že společnost osob, která žije v jejich okolí, přijímá klienty za sousedy. Stejně je tomu tak i mezi sousedy v místě bydliště. Akcí, které se převážně konají na Slapech konajících se převážně na Slapech, se osoby z PSB stále účastní (mimo Jarmark, který v hodnocení nedopadl nejlépe), přestože už většina z nich bydlí mimo zmíněnou obec. I zde byla zpětná vazba o internetových stránkách Portusu z velké většiny negativní. Naopak u otázky, zda by uvítali větší medializaci (pomocí facebookové skupiny nebo časopisu), byly odpovědi velice rozporuplné. Přesto se v samotném závěru ukázala zásadní odpověď, a to, že klienti potřebují (chtějí) služeb asistentů z podpory samostatného bydlení dále využívat, a konkrétně tato služba jim přijde velice funkční. Náměty na změnu od této skupiny respondentů nevzešly.

Klienti STD

HODNOCENÍ DLE KLIENTŮ SLUŽBY STD



Hodnocení odpovědí:

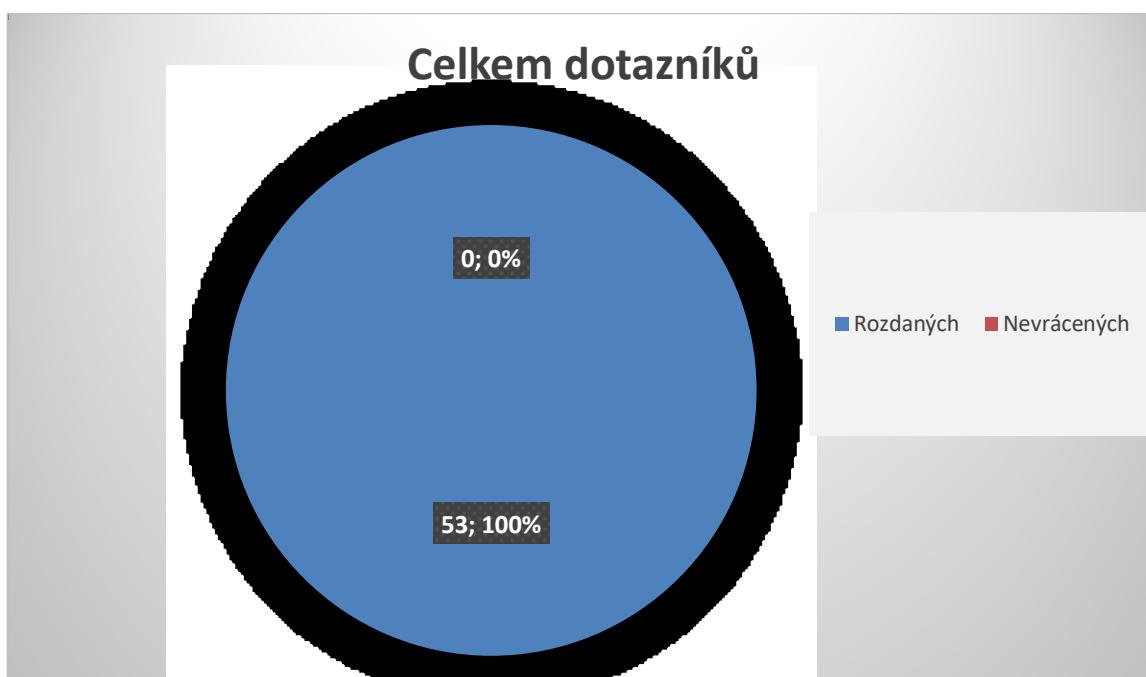
Šesti klientů jsem se ptala na spokojenost s ambulantní službou STD. Pomocí 15ti otázek (13 uzavřených otázek a 2 otevřené otázky), které byly doplněny o piktogramy, jsem chtěla znát hodnocení poskytovaných služeb. Dotazovala jsem se na obecné informace i jednotlivé činnosti, které se na STD konají, a zde jsou výsledky. Všichni dotazovaní odpověděli, že pravidelný nácvik práce ve formě loupání česneku je baví. Několikrát to bylo zmíněno i jako oblíbená činnost v otevřené finální otázce (taktéž jako výroba bambulí). Dále zde klienti velice kladně hodnotí fakt, že na dílně mají své zázemí a soukromí pomocí osobních skříněk. Asistenti pracující na dílně byli klienty též velice pozitivně hodnoceni. Většina respondentů dochází do dílny pravidelně a účastní se nejen skupinových činností, ale i individuálních nácviků. Objevila se tu i jedna otázka s ambivalentními odpověďmi: zda klientům něco na

dílně vadí.? U zmiňované otázky byl prostor pro to, aby klienti napsali, co to je, pokud zvolili odpověď ANO. 1x se objevilo jméno jednoho z klientů, který na STD dochází, a 1x byla písemná zpětná vazba taková, že je to kvůli hluku ostatních klientů, kteří dochází na loupání česneku.

Návrhy na změnu či vylepšení většinou nebyly vyplněné, ale dvě odpovědi dotazníky přinesli:

- Lepší židle na loupání česneku
- Informace, že se „na dílně nic změnit nedá“

Návratnost dotazníků



Zodpovězené otázky



6.4. Zpracování šetření

Zpracování dotazníků probíhalo mnou pomocí ručně sečtených odpovědí dle čísel otázek. Vyhodnocování dotazníků probíhalo v rámci jednotlivých středisek (CHB, STD, PSB, asistenti kancelář a vedoucí služeb + ředitelka), jednotlivých cílových skupin (klienti, zaměstnanci, opatrovníci), ale i plošně za celou organizaci. Výstupy jsou zachycené pomocí koláčových grafů, procentuálních výsledků a sloupcových grafů. Z grafických příloh by mělo být zřetelné množství dotazovaných respondentů, počet a druhy otázek a odpovědi dle dané škály (popřípadě nezodpovězení otázek). Předem bylo vydefinováno, jaký druh odpovědi se bude považovat za neplatný (zaškrtnutí více odpovědí nebo nečitelné označení jedné z možných odpovědí), ale takové zpětné vazby ve vrácených dotaznících nebyly zaevidovány. Nutná byla kontrola sloupcových grafů a shodovostí s počtem dotazovaných respondentů. Vzhledem k tomu, že se vyhodnocovalo ručně, nikoliv elektronicky, byla velká pravděpodobnost toho, že dojde při samotném zachycování dat do grafů k překlepnutí a následné mystifikaci výsledků, byť neúmyslně.

6.5. Výsledky šetření a návrhy na zlepšení

Celkem bylo rozdáno 53 dotazníků, které vyplnilo: 23 klientů, 22 zaměstnanců a 8 opatrovníků (rodinných příslušníků). Dohromady tedy bylo zodpovězeno 1000 otázek, které měli vyhodnotit to, zda a nakolik jsou dotazovaní jedinci spokojeni s kvalitou poskytovaných služeb, poskytovanými akcemi, zázemím, zaměstnanci (kolegy) a hlavně byl vždy na konci dotazníku prostor pro vlastní náměty na změnu a zlepšení, kam se mohlo napsat cokoliv dle individuálních pocitů a přání. Návratnost byla úplná (100%), takže materiálu, ze kterých se vyhodnocování dat konalo, bylo dostatek. Samozřejmě se objevily i nevyplněné otázky, ale z celkových 1000 položených otázek to bylo „pouhých“ 35.

Pokud bychom se zaměřili na oblast uzavřených otázek, častěji se objevilo negativní hodnocení webových stránek.. Jednalo se konkrétně o nepravdělné docházení na webové stránky nebo úplná nenávštěvnost. Proto by stálo za zamyšlení, zda by se stránky neměly určitým způsobem zefektivnit či upravit pro lepší uživatelskou přehlednost. Dále by mohlo vedení organizace zvážít, zda je pro ně důležité, aby byla návštěvnost webových stránek Portusu větší, a co by měli návštěvníci na stránkách studovat či kontrolovat. Možná díky tomu na internet doplní informace, které budou respondenty zajímat. Názory na zvýšení medializace byly převážně ambivalentní. Přesto se v průběhu času, kdy jsem rozdávala dotazníky jednotlivým skupinám, založila neveřejná facebooková skupina a má převážně kladné ohlasy. I když je pravdou, že se do zmíněné skupiny přidaly pouze ty osoby (klienti, zaměstnanci, opatrovníci), které o to mají zájem.

Ve věci budoucnosti by mohly být dalším námětem na změnu dispoziční úpravy domácností chráněných bydlení. K tomuto námětu se ještě vrátím níže, až budu vyhodnocovat náměty z otevřených otázek.

Samotná komunikace byla v dotaznících ze všech skupin velice kladně hodnocena, přesto se několikrát dle výsledků vznesl námět na to, že by efektivnost komunikace mezi jednotlivými středisky (CHB, PSB, STD) mohla být přínosem nejen pro zaměstnance, ale i samotné klienty a opatrovníky (rodinné příslušníky).

U dotazníků pro asistenty z podpory samostatného bydlení a sociálně terapeutické dílny nebyla 100% spokojenost s rozvržeností přímé práce a administravy (STD), potažmo času, který asistenti tráví dopravou za klientem a zpět (PSB). Bylo by příjemné, kdyby se nad tímto podnětem vedení pozastavilo a udělalo například reálné měsíční vyhodnocení na základě vykázané práce, kde by se jasně porovnal poměr přímé práce s vykazováním či časem tráveným „ za volantem.“

Následně je zde několik námětů, které přinesli sami respondenti, a vlastně jich není vůbec málo. Dvakrát zazněl názor, že by bylo vhodné, aby se na chráněném bydlení Fara, respektive na jeho rozsáhlé zahradě, zřídil kurník pro slepice a rozjel se zde chov kuru, který by nejen snášel čerstvá vajíčka do kuchyně klientů, ale zároveň by se slepičky postaraly o zbytky potravy, které nyní nemají další využití. K této otázce se rovněž dvakrát připojovala nabídka sponzoringu při realizaci.

Opatrovníci by uvítali větší informovanost o klientských dnech, kdy jejich rodinní příslušníci tráví volný čas se svým klíčovým asistentem, většinou mimo areál, činností dle přání klienta. Byl zde vznesen návrh, že by se rodina více do těchto dnů zapojovala. Pokud o té možnosti budou vědět asistenti CHB, mohou to klientovi nabídnout, ale stále by to mělo být klienta rozhodnutí, co chce v rámci svého klientského dne dělat, a s kým se během dne uvidí.

Dále byl apel ze strany rodinných příslušníků o to, aby dostávali více informace o dění v chráněném bydlení. Troufám si říci, že s odstupem času od vyplňování dotazníků je momentálně situace zase o něco lepší. Nejen že se zavedla zmíněná facebooková skupina, ale celkem efektivně se začala používat WhatsApp aplikace na pracovním mobilu přes kterou si mohou asistenti (klienti) s odinou měnit zprávy, fotografie, ale zároveň i využívat videohovorů.

Opatrovníci si přáli pro klienty více procházek a volnočasových aktivit, které jsou odkázané na to, kolik asistentů bude ve službě. Bylo by vhodné například posilovat víkendové služby, kdy je nejvhodnější prostor pro tyto aktivity, jelikož mají klienti volno od práce a jejich nácviků. Další variantou, jak vyhovět přáním rodin a vykompenzovat nedostatek zaměstnanců ve službě, je dobrovolnictví. Vhodné by bylo větší zapojení do společenství obce na Slapy, na kterém se vedení snaží delší dobu pracovat. Nejen svými akcemi, které mají propojit veřejnou komunitu lidí s klienty, ale také spoluúčastí na akcích obce, jako například Masopust, Čarodějnice, Ples na zámku nebo třeba Čištění země, které se bohužel letos kvůli pandemii muselo zrušit. Organizace je ale v přímém kontaktu s místním starostou a spolupracují na spolupráci pro následující ročníky čistícího happeningu. Dále je v přípravách větší inkluze s místní mateřskou školou a školou.

Ze stran asistentů CHB Fara byla vyslovena potřeba o kvalitnější výběr nových kandidátů o službu chráněného bydlení. V tomto ohledu pociťovalo i vedení slabinu a společnou práci asistentů s vedoucími se nastavila nová pravidla pro výběr budoucích klientů. CHB Vyhlídka měla několik věcných námětů v podobě venkovní sprchy a bazénu, který by v prostorách zahrady jistě našly své využití, a do společných prostor jídelny by bylo vhodné zakoupit novou myčku na nádobí. Klienty z Vyhlídky by potěšilo, pokud by mohly s asistenty trénovat vaření různých omáček. Jeden z klientů by si rád vymaloval pokoj na modro a zakoupil nové plakáty tuningu, s čímž by potřeboval pomoci od asistenta. V neposlední řadě by klienti Vyhlídky uvítali větší možnost komunikace mezi klienty a asistenty.

Do STD by někteří klienti ocenili zakoupení nových židlí na loupání česneku, které by více vyhovovaly jejich specifickým potřebám při činnostech. Na Faře by dle slov klientů bylo vhodné, pokud by se zakoupilo více Kara a kávy, které jsou mezi klientelou velice oblíbenými nápoji.

V polední řadě je zde několik námětů, které půjdou hlavně za vedením organizace. Zajímavý nápad se zavedením celofiremního setkání (platformy), které by se mělo konat alespoň 2x za rok a mělo by obsahovat: poradu, pracovní skupiny a teambuilding. Pro klienty by se v budoucnu mohly zprostředkovat nové rozvojové programy, které by jim pomáhaly v dalších oblastech k co největšímu osamostatnění. Obecně větší transparentnost organizace je dalším plánovaným cílem, kterého by se zaměstnanci rádi dočkali. Za službu STD, která si vzala za cíl větší zviditelnění klientské kapely Farabandu, bude budoucí práce zaměřená na větší spolupráci s ostatními službami podobné Portusu, a obecně větší angažovanost v medializaci a samotném vystupování kapely. Momentálně se dojednávají podmínky, pro prostory studia v Praze, kam by kapela dojížděla trénovat. Jak bylo zmíněno výše, opět stojí za připomínku apel na zamyšlení se o budoucnosti služby CHB Fara a jeho možného zmenšení do budoucna, které by v ideálním případě- viz námět jendoho z respondentů- vypadal tak, že by to byla služba cca pro 3-5 osob. Nebylo by možné realizovat většinu změn, pokud by organizace neměla financí. Proto je posledním námětem na změnu efektivnější fundraising. Nesmíme opomenout zmiňku, že jsou všichni dotazovaní spokojeni s akcemi, které organizace pořádá, proto by bylo vhodné i nadále v těchto akcích pokračovat.

6.6. Doporučení pro praxi

Vzhledem k tomu, že se v dotaznících opakovaly negativní připomínky na využívání webových stránek, bylo by na místě se zaměřit právě na tuto změnu. Dotazování bylo postaveno na tom, zda respondenti pravidelně navštěvují webové stránky. Klienti, zaměstnanci na různých pozicích i opatrovníci odpověděli, že ne. Otázkou je, proč nemají dotazování potřebu na internetové stránky Portusu docházet, a zda v tom nehraje roli počítačová gramotnost, která by mohla být reálným důvodem, jak u klientů, tak u velké části opatrovníků, které jsou vyššího věku. Ovšem zaměstnanci využívají počítač běžně ke své práci a proto je tato hypotéza u cílové skupiny zaměstnanců nereálná. Zůstává tedy ve hře možnost, že jsou internetové stránky nezajímavé, nebo nepřináší nové informace, kvůli kterým by návštěvnost rostla. Doporučila bych proto, aby se vedení zamyslelo nad otázkou, co by webové stránky měly návštěvníkům prozrazovat, a zda by měli obsahovat například aktuality, které by návštěvnost navýšili. Dokáží si do budoucna představit, že se na internetové stránky Portusu přidá například kalendář s plánovanými akcemi, fotografie či videa z dění v Portusu nebo se využije úvodní stránka pro větší komunikaci a informovanost pro veřejnost.

Dalším opakovaným podnětem bylo to, že by se měla změnit efektivita komunikace mezi jednotlivými pracovními středisky. Dovedu si představit, že by se toho dalo dosáhnout pomocí porad, kterých by se účastnili zaměstnanci z jiných středisek (nebo alespoň jejich vedoucí, kteří by to dále předávali do svých týmů). Pokud by byl počet zaměstnanců natolik velký, že by porada ztrácela na smyslu, mohlo by se místo toho nastavit pravidelné setkání všech zaměstnanců, které by vypadalo v praxi jako jakýsi teambuilding, kde by společně spolupracovalo a komunikovalo. Jako další varianta by mohla být internetová spolupráce právě přes nějaký druh sociální sítě, kde by se více propojili jednotlivá střediska.

Poslední návrh na změnu, který bych zařadila do doporučení pro praxi, je dobrovolnictví. Pokusila bych se organizaci Portus propojit se skupinou dobrovolníků přímo přes konkrétní dobrovolnickou organizaci. Druhá varianta je, že by se vytvořila postupem času síť dobrovolníků, složená třeba z osob žijících okolo Slap. Tito dobrovolníci by mohli pomáhat v doprovodech na různé akce, kam by jeden asistent ve službě vyjet nemohl. Dále by mohl individuálně pracovat s klienty na volnočasových aktivitách či doprovodech. Nejen, že by to uvítala skupina rodinných příslušníků, ale i z řad klientů se ozývaly náměty, že mají málo volnočasových aktivit, nebo že si s nimi klienti tolik nepovídají.

V ideálním případě by tyto výstupy (ať už obecné, či konkrétní) měli vést ke zkvalitnění služeb v Portusu. Evaluační se do budoucna mohla zopakovat, a získané výsledky by se mohly porovnat. Použité náměty z diplomové práce by měly být přinejmenším prokonzultovány ve vedení organizace, následně vyhodnoceny dle důležitosti a posléze aplikovány do praxe. K celé praktické části se od začátku přistupovalo tak, že se výstupy bude zajímat vedení, na čemž jsem se s ředitelkou organizace, ještě před samotným šetřením domluvila.

6.7. Závěr šetření

Pomocí dotazníků jsem se snažila zjistit spokojenost klientů, ale i zaměstnanců v přímé péči, vedení, a opatrovníků s organizací, její profesionalitou, přístupem, službami a dalšími oblastmi. Hodnotila jsem každou službu jednotlivě a posléze porovnávala výstupy jak z jednotlivých služeb, tak i z celkového pohledu organizace. Dále mne zajímalo, jak hodnotí jednotlivci pořádané akce organizace, a zda by uvítali nějaký druh větší mediální informovanosti, například pomocí časopisu či neveřejné facebookové skupiny. Ta ovšem vznikla na základě podnětu z těchto dotazníků a valná část dotazovaných respondentů jí s oblibou používá. Má jasně stanovená pravidla, jako třeba to, že je čistě pro členy skupiny, ve které jsou klienti, zaměstnanci i rodinní příslušníci klientů. V období koronavirové karantény byla tato komunikace s klienty (a nejen s nimi) úžasnou pomůckou pro klid rodinných

příslušníků, a větší osvětou v každodenních činnostech, které se odehrávají za branami Portusu. V neposlední řadě mne zajímaly náměty na změnu, ze kterých jsem také velice čerpala.

Výledky bude mít k dispozici vedení organizace, na kterém také bude rozhodnutí, zda a jakým způsobem se získanými informacemi naloží. Daly by se například použít při teambuildingu či vnitřním vzdělávání, kde by bylo dostatek prostoru pro případné doptávání. U otázek typu: zda by respondenti uvítali nějaký nový druh internetového zpravodajství, se celkem často objevovala odpověď: NE, popřípadě NEVÍM. Při osobním setkání a společném nastavování budoucí cesty organizace, by bylo na místě, zeptat se zaměstnanců, proč by danou internetovou metodu nechtěli? Je dost dobře možné, že by se přišlo na zajímavé závěry. Zaměstnancům může „pouze“ chybět dostatek informací, nebo mohou mít z nových věcí obavy, a automaticky by se navrhovaná činnost na zkvalitnění služeb nepřijala.

Hlavní výzkumná otázka, která se zaměřovala na obecnou spokojenost s poskytovanými službami v organizaci, dopadla ve výsledku velmi pozitivně. Přesné výsledky jsou za pomoci grafu čitelně zachyceny, a s oblastmi, kde nebyla spokojenost stoprocentní, se dá v budoucnu více pracovat.

Co se týče dílčích výzkumných otázek, které se zaměřovaly na jednotlivé kroky spokojenosti, jako třeba s kvalitou komunikace, dostatkem personálu nebo konkrétními náměty na změnu. S dílčími otázkami se pracovalo více, než s hlavní výzkumnou otázkou. Nejenže se bral ohled na celkové vyhodnocení dílčích otázek, díky kterým jsme si ověřili spokojenost s poskytovanými jednotlivými činnostmi. Právě to bylo směrodatné pro samotné shrnutí výzkumu, a konkrétní doporučení pro praxi.

ZÁVĚR

Diplomová práce seznamuje s cílovou skupinou mentálně znevýhodněných osob. Základně se dotýká terminologie spojené s touto diagnózou, definicemi, dělením MR, příznaky a příčinami. Jedna z kapitol je věnovaná zásadám komunikace s osobami s mentálním handicapem a pomocným technikám při komunikaci. Dále se zaměřuje na organizaci Portus, která přes 20 let pracuje s touto cílovou skupinou. Poskytuje hned několik sociálních služeb, o kterých jsme si řekli základní informace a opřeli je o zákon o sociálních službách. Poslední z kapitol v teoretické části je věnovaná syndromu vyhoření, který je dle mého názoru v pomáhajících profesích a v sociální práci nevyjímaje, častějším jevem, než si dokážeme představit.

Samotné šetření probíhalo ve výše zmíněné organizaci, kdy jsem několika skupinám respondentů rozdala dotazníky na spokojenost se službami. Tyto dotazníky jsem v praktické části vyhodnocovala a evaluovala s ostatními službami. V rámci šetření v organizaci mne zajímalo, jak hodnotí kvalitu poskytovaných sociálních služeb zaměstnanci, rodinní příslušníci klientů i samotní klienti. Mezi dalšími cíli bylo zjištění, zda organizace může dále zkvalitňovat zavedené služby a realizovat jiné aktivity pro klienty. K tomu sloužily otevřené otázky a náměty respondentů. Ze šetření vyplynulo, že jsou klienti s poskytovanými službami spokojeni, rovněž zaměstnanci a opatrovníci (rodinní příslušníci) vnímají situaci velice obdobně. Přesto by se z tohoto průzkumu dalo použít několik námětů na změnu, které jsou samozřejmě v praktické části vypsány (podkapitoly: závěr šetření a doporučení pro praxi). Některé náměty na rozšíření aktivit mohou být realizované v organizaci, management se jimi bude zabývat. Tyto náměty jsou převážně obecného typu a soustředí se na zlepšení kvality služeb. S těmito požadavky se bude dále pracovat v rámci zmíněného zkvalitňování poskytovaných služeb. Velice mne potěšilo, že díky těmto dotazníkům zavedla organizace novou informační metodu, pomocí neveřejné facebookové skupiny, sloužící pouze zaměstnancům, klientům a rodinným příslušníkům klientů (opatrovníkům). V době pandemie byla tato neveřejná skupina jednou z mála možných komunikačních zdrojů klientů s rodinami. Díky své funkčnosti je zatím stále velice pochvalovaná.

Dále se potvrdilo v několika vlnách dotazování klientů (z CHB i PSB), že jsou účastníci služeb naladěni na co možná největší míru osamostatnění v budoucím životě. To znamená, že

značná část uživatelů chráněného bydlení uvažuje a připravuje se na život v samostatném bydlení. Zároveň osoby ze služby PSB dále otevřeně popisují svůj vývoj k samostatnosti v běžném životě a potřebnost dané služby.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

Prameny:

- BALKÓ, Ilona. Základy rétoriky pro sociální asistenty. Ústí nad Labem, 2004. ISBN 80-7044-624-2.
- BLATNÝ, Marek. Temperament, inteligence, sebepojetí. Praha: Tišnov, 2003. ISBN 80-86620-05-0
- ČERNÁ, Marie. Česká psychopedie. 1. Praha: Karolinum, 2008. ISBN 978-80-246-1565-3.
- JANOVCOVÁ, Zora. *Alternativní a augmentativní komunikace*. Brno: Masarykova Univerzita, 2003. ISBN 80-210-3204-9.
- KOZLOVÁ, Lucie. Sociální služby. 1. Praha: Triton, 2005. ISBN 8072546627.
- KŘIVOHLAVÝ, Jaro. Jak neztratit nadšení. 1. Grada, 1998. ISBN 80-7169-551-3
- LUCKASSON. American Association on Mental Retardation. 2002. (AAMR 2002; Luckasson et al. 2002, in Černá 2008)
- NOVOSAD, Libor. Základy speciálního poradenství. 1. Praha: Portál, 2000. ISBN 80-7178-197-5.
- SVOBODOVÁ Eliška. Chráněné bydlení pro osoby s mentální retardací. Praha, 2016. Bakalářská práce. Univerzita Karlova, Husitská teologická fakulta. Vedoucí práce Doc. PaedDr. Olga Zelinková, CSc.
- ŠPAČKOVÁ, Alena. Umění dialogu. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-3810-9.
- ŠVARCOVÁ, Iva. Mentální retardace. 1. Praha: Portál, 2002. ISBN 80-7367-060-7.
- ŠVINGALOVÁ, Dana. Úvod do teorie a praxe psychopedie. Liberec: Technická Univerzita v Liberci, 2006. ISBN 80-7372-042-6.
- VALENTA, Milan. Psychopedie. 1. Praha: Parta, 2003. ISBN 978-80-7320-137-1.
- VALENTA, Milan. Slovník speciální pedagogiky. Praha: Portál, 2015. ISBN 978-80-262-0937-9

Legislativní normy:

- Zákon o sociálních službách 108/2006 (dostupný z <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>)

Sekundární literatura:

- Dokument o autismu: TAK DALEKO, TAK BLÍZKO (SO FAR, SO NEAR) 80 minut. SK, 2014 (JEDEN SVĚT)
- Edelwich J, Brodski A. Burn-out. Stages of disillusionement in the helping professions, New York: Human Science Press, 1980
- MUDr. Karel Nešpor- Alkohol a jiné návykové látky u žen, dostupné z www.drnespor.eu/szurod04.doc
- Mgr. Lucia Pastieriková, Ph.D.- Poradenství pro osoby s mentálním a jiným duševním postižením, dostupné z <http://kurzy-spp.upol.cz/CD/3/2-03.pdf>
- ČR Dvojka- Rozhovor s psychiatrem Cyrilem Höschlem o syndromu vyhoření, dostupný z <https://dvojka.rozhlas.cz/cyрил-hoschl-jak-poznat-syndrom-vyhoreni-od-bezne-unavy-7604638> z 4.9.2018, délka 25:58
- Zásady úspěšné komunikace s lidmi s mentálním postižením- Brožura organizace Rytmus o.p.s.; dostupná z http://www.rytmus.org/shared/clanky/760/Zasady-uspesne-komunikace-s-lidmi-s-mentalnim-postizenim_ETR.pdf

Slovníky a encyklopedie:

- VOKURKA, Martin a Jan HUGO. *Velký lékařský slovník*. 10. aktualizované vydání. Praha: Maxdorf, [2015]. Jessenius. ISBN 978-80-7345-456-2.
- PRŮCHA, Jan. a kol. *Pedagogický slovník*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-772-8

Internetové zdroje:

- <https://www.portus.cz/>
Webové stránky organizace Portus Praha
- <http://www.ostotum.cz/syndrom-vyhoreni>
Zapsaný spolek TOTUM
- <https://www.alternativnikomunikace.cz>
Speciálně pedagogické centrum (SPC) pro děti s vadami řeči
- www.kurzy-spp.upol.cz
Vzdělávání pracovníků škol
- www.downsyndrom.cz
Společnost rodičů a přátel dětí s Downovým syndromem z.s.
- <https://www.czso.cz/>
Český statistický úřad
- <https://www.spmPCR.cz/>
Společnost pro podporu lidí s mentálním postižením v České republice, z.s.
- <https://www.zzmv.cz/syndrom-vyhoreni>
Zdravotnické zařízení ministerstva vnitra
- <https://www.dobromysl.org/>
Sociální služba pro osoby s mentálním a kombinovaným postižením
- www.mpsv.cz/
Ministerstvo práce a sociálních věcí

- <http://www.syndrom-vyhoreni.psychoweb.cz/>
Webové stránky o syndromu vyhoření
- <https://www.kjm.cz/zasady-komunikace-mentalni-postizeni>
Knihovna Jiřího Mahena v Brně- Zásady komunikace s lidmi s mentálním postižením
- <https://www.iqtestonline.cz/vypocet-iq/>
IQ test online
- <https://www.adicare.cz/>
Centrum psychologické a psychiatrické péče
- <https://zdravi.euro.cz/clanek/sestra/komunikace-u-osob-s-mentalnim-postizenim-461759>
Zdravotnictví a medicína- Zásady komunikace s mentálně postiženými osobami

PŘÍLOHY

Obrázek 1- obrázky s činnostmi ze záznamového archu Makaton

(použitý na s. 23)

Obrázek 2- postup činnosti pro osoby s PAS a různými typy postižení

(použitý na s. 23)

Obrázek 3- Výrobky (nakládané sýry) ze sociálního podniku Portus (Dobrotý s příběhem)

(použitý na s. 34)

- **Dotazník 1: pro opatrovníky a rodinné příslušníky**

Prosím o vyplnění dotazníku za účelem studie do diplomové práce. Zakroužkujte jednu z odpovědí. Otázky 10 a 13 jsou otevřené- vypisovací.
Děkuji

- 1.) *Vyhovuje Vám lokalita, ve které se služba nachází?* ANO – NE
- 2.) *Vyhovuje Vám dispoziční uspořádání domu (společné prostory, velikost pokojů, koupelen, kvalita bydlení)?* ANO – NE
- 3.) *Jste spokojeni s poskytovanými službami (hygienu, zázemí, aktivizační činnosti s obyvateli..)* ANO – NE
- 4.) *Máte pocit, že je zde dost podpory a prostoru pro rozvoj klientů a zlepšování kvality jeho života?* ANO – NE
- 5.) *Máte osobní kontakt se zaměstnanci?* ANO – NE
- 6.) *Jste spokojeni s komunikací (mírou, rychlostí, kvalitou)* ANO - NE
- 7.) *Účastníte se pravidelně akcí Portusu ? (Jarmark, Akce Cihla, Cihlafest, Piknik)* ANO – NE
- 8.) *Jste s těmito akcemi spokojeni?* ANO – NE

9.) Máte pocit, že jste dostatečně a včas informováni o změnách, aktualitách a procesech, které se v Portusu dějí? ANO – NE

10.) Navštěvujete pravidelně webové stránky Portusu? ANO – NE

11.) Uvítali byste nějaký druh internetového zpravodajství o Portusu a životě v něm? (př: Časopis, Facebooková skupina, Youtube kanál...) ANO – NE

12.) Myslíte si, že má Portus dobré jméno společnosti? ANO – NE

13.) Máte nějaké návrhy na změnu zlepšení?

- **Dotazník 2: pro asistenty CHB**

Prosím o vyplnění dotazníku za účelem studie do diplomové práce.
Zakroužkujte jednu z odpovědí. Otázky 10 a 15 jsou otevřené- vypisovací.
Děkuji

DOTAZNÍK DO DIPLOMOVÉ PRÁCE - SLUŽBA PORTUS (pro asistenty CHB)

1.) Vyhovuje Vám lokalita, ve které se služba nachází?

Rozhodně ne- spíše ne- nevím- spíše ano- rozhodně ano

2.) Vyhovuje Vám dispoziční uspořádání společných prostor?

Rozhodně ne- spíše ne- nevím- spíše ano- rozhodně ano

3.) Vyhovuje Vám poměr velikost pokojů?

Rozhodně ne- spíše ne- nevím- spíše ano- rozhodně ano

4.) Vyhovuje Vám kvalita bydlení (vybavení)?

Rozhodně ne- spíše ne- nevím- spíše ano- rozhodně ano

5.)Jste spokojeni s poskytovanými službami?

Pomoc při hygien

Rozhodně ne- spíše ne- nevím- spíše ano- rozhodně ano

Pomoc při stravování

Rozhodně ne- spíše ne- nevím- spíše ano- rozhodně ano

Aktivizační činnosti

Rozhodně ne- spíše ne- nevím- spíše ano- rozhodně ano

Rozvojové činnosti

Rozhodně ne- spíše ne- nevím- spíše ano- rozhodně ano

6.)Máte dostatek kontaktu s kolegy?

Rozhodně ne- spíše ne- nevím- spíše ano- rozhodně ano

7.)Předávají kolegové Portusu srozumitelné informace?

Rozhodně ne- spíše ne- nevím- spíše ano- rozhodně ano

8.)Jste spokojeni s celkovou komunikací v organizaci?

Mírou

Rozhodně ne- spíše ne- nevím- spíše ano- rozhodně ano

Rychlostí

Rozhodně ne- spíše ne- nevím- spíše ano- rozhodně ano

Kvalitou

Rozhodně ne- spíše ne- nevím- spíše ano- rozhodně ano

9.) Účastníte se pravidelně akcí Portusu?

Jarmark

Rozhodně ne- spíše ne- nevím- spíše ano- rozhodně ano

Cihlafest

Rozhodně ne- spíše ne- nevím- spíše ano- rozhodně ano

Akce Cihla

Rozhodně ne- spíše ne- nevím- spíše ano- rozhodně ano

Piknik

Rozhodně ne- spíše ne- nevím- spíše ano- rozhodně ano

10.) Se kterou akcí jste nejvíce spokojeni?

11.) Máte pocit, že jste dostatečně a včas informováni o změnách, aktualitách a procesech, které se v Portusu dějí?

Rozhodně ne- spíše ne- nevím- spíše ano- rozhodně ano

12.) Navštěvujete pravidelně Webové stránky Portusu?

Rozhodně ne- spíše ne- nevím- spíše ano- rozhodně ano

13.) Uvítali byste nějaký druh internetového zpravodajství o Portusu a života v něm?

Časopis

Rozhodně ne- spíše ne- nevím- spíše ano- rozhodně ano

Youtube kanál

Rozhodně ne- spíše ne- nevím- spíše ano- rozhodně ano

Facebookovou skupinu

Rozhodně ne- spíše ne- nevím- spíše ano- rozhodně ano

14.)Myslíte si, že má Portus dobré jméno ve veřejné společnosti?

Rozhodně ne- spíše ne- nevím- spíše ano- rozhodně ano

15.)Máte nějaké návrhy na zlepšení/ změnu?

- **Dotazník 3: pro asistenty PSB**

Prosím o vyplnění dotazníku za účelem studie do diplomové práce. Zakroužkujte jednu z odpovědí. Otázky 10 a 15 jsou otevřené- vypisovací. Děkuji

DOTAZNÍK DO DIPLOMOVÉ PRÁCE - SLUŽBA PORTUS (pro zaměstnance PSB)

1.)Vyhovuje Vám lokalita, ve které se služba nachází?

Rozhodně ne- spíše ne- nevím- spíše ano- rozhodně ano

2.)Vyhovuje Vám dispoziční uspořádání společných prostor kanceláře?

Rozhodně ne- spíše ne- nevím- spíše ano- rozhodně ano

3.)Vyhovuje Vám efektivita poměru cestování za klientem a přímé práce?

Rozhodně ne- spíše ne- nevím- spíše ano- rozhodně ano

4.) Vyhovuje Vám kvalita poskytovaných služeb v PSB?

Rozhodně ne- spíše ne- nevím- spíše ano- rozhodně ano

5.) Jste spokojeni s náplní své práce?

Rozhodně ne- spíše ne- nevím- spíše ano- rozhodně ano

6.) Máte dostatek kontaktu s kolegy jednotlivých služeb?

Fara

Rozhodně ne- spíše ne- nevím- spíše ano- rozhodně ano

Vyhlička

Rozhodně ne- spíše ne- nevím- spíše ano- rozhodně ano

STD

Rozhodně ne- spíše ne- nevím- spíše ano- rozhodně ano

Kancelář

Rozhodně ne- spíše ne- nevím- spíše ano- rozhodně ano

7.) Předávají kolegové Portusu srozumitelné informace?

Rozhodně ne- spíše ne- nevím- spíše ano- rozhodně ano

8.) Jste spokojeni s celkovou komunikací v organizaci?

Mírou

Rozhodně ne- spíše ne- nevím- spíše ano- rozhodně ano

Rychlostí

Rozhodně ne- spíše ne- nevím- spíše ano- rozhodně ano

Kvalitou

Rozhodně ne- spíše ne- nevím- spíše ano- rozhodně ano

9.)Účastníte se pravidelně akcí Portusu?

Jarmark

Rozhodně ne- spíše ne- nevím- spíše ano- rozhodně ano

Cihlafest

Rozhodně ne- spíše ne- nevím- spíše ano- rozhodně ano

Akce Cihla

Rozhodně ne- spíše ne- nevím- spíše ano- rozhodně ano

Piknik

Rozhodně ne- spíše ne- nevím- spíše ano- rozhodně ano

10.)Se kterou akcí jste nejvíce spokojeni?

11.)Máte pocit, že jste dostatečně a včas informovaní o změnách, aktualitách a procesech, které se v Portusu dějí?

Rozhodně ne- spíše ne- nevím- spíše ano- rozhodně ano

12.)Navštěvujete pravidelně Webové stránky Portusu?

Rozhodně ne- spíše ne- nevím- spíše ano- rozhodně ano

13.) Uvítali byste nějaký druh internetového zpravodajství o Portusu a života v něm?

Časopis

Rozhodně ne- spíše ne- nevím- spíše ano- rozhodně ano

Youtube kanál

Rozhodně ne- spíše ne- nevím- spíše ano- rozhodně ano

Facebookovou skupinu

Rozhodně ne- spíše ne- nevím- spíše ano- rozhodně ano

14.) Myslíte si, že má Portus dobré jméno ve veřejné společnosti?

Rozhodně ne- spíše ne- nevím- spíše ano- rozhodně ano

15.) Máte nějaké návrhy na zlepšení/ změnu?

• **Dotazník 4: pro zaměstnance STD**

Prosím o vyplnění dotazníku za účelem studie do diplomové práce. Zakroužkujte jednu z odpovědí. Otázky 10 a 15 jsou otevřené- vypisovací. Děkuji

DOTAZNÍK DO DIPLOMOVÉ PRÁCE - SLUŽBA PORTUS (pro zaměstnance STD)

1.) Vyhovuje Vám lokalita, ve které se služba nachází?

Rozhodně ne- spíše ne- nevím- spíše ano- rozhodně ano

2.) Vyhovuje Vám dispoziční uspořádání STD?

Rozhodně ne- spíše ne- nevím- spíše ano- rozhodně ano

3.)Vyhovuje Vám poměr přímé péče a administrativního vykazování?

Rozhodně ne- spíše ne- nevím- spíše ano- rozhodně ano

4.)Vyhovuje Vám kvalita poskytovaných služeb v STD?

Rozhodně ne- spíše ne- nevím- spíše ano- rozhodně ano

5.)Jste spokojeni s náplní své práce?

Rozhodně ne- spíše ne- nevím- spíše ano- rozhodně ano

6.)Máte dostatek kontaktu s kolegy jednotlivých služeb?

Fara

Rozhodně ne- spíše ne- nevím- spíše ano- rozhodně ano

Vyhlička

Rozhodně ne- spíše ne- nevím- spíše ano- rozhodně ano

PSB

Rozhodně ne- spíše ne- nevím- spíše ano- rozhodně ano

Kancelář

Rozhodně ne- spíše ne- nevím- spíše ano- rozhodně ano

7.)Předávají kolegové Portusu srozumitelné informace?

Rozhodně ne- spíše ne- nevím- spíše ano- rozhodně ano

8.)Jste spokojeni s celkovou komunikací v organizaci?

Mírou

Rozhodně ne- spíše ne- nevím- spíše ano- rozhodně ano

Rychlostí

Rozhodně ne- spíše ne- nevím- spíše ano- rozhodně ano

Kvalitou

Rozhodně ne- spíše ne- nevím- spíše ano- rozhodně ano

9.) Účastníte se pravidelně akcí Portusu?

Jarmark

Rozhodně ne- spíše ne- nevím- spíše ano- rozhodně ano

Cihlafest

Rozhodně ne- spíše ne- nevím- spíše ano- rozhodně ano

Akce Cihla

Rozhodně ne- spíše ne- nevím- spíše ano- rozhodně ano

Piknik

Rozhodně ne- spíše ne- nevím- spíše ano- rozhodně ano

10.) Se kterou akcí jste nejvíce spokojeni?

11.) Máte pocit, že jste dostatečně a včas informovaní o změnách, aktualitách a procesech, které se v Portusu dějí?

Rozhodně ne- spíše ne- nevím- spíše ano- rozhodně ano

12.)Navštěvujete pravidelně Webové stránky Portusu?

Rozhodně ne- spíše ne- nevím- spíše ano- rozhodně ano

13.)Uvítali byste nějaký druh internetového zpravodajství o Portusu a života v něm?

Časopis

Rozhodně ne- spíše ne- nevím- spíše ano- rozhodně ano

Youtube kanál

Rozhodně ne- spíše ne- nevím- spíše ano- rozhodně ano

Facebookovou skupinu

Rozhodně ne- spíše ne- nevím- spíše ano- rozhodně ano

14.)Myslíte si, že má Portus dobré jméno ve veřejné společnosti?

Rozhodně ne- spíše ne- nevím- spíše ano- rozhodně ano

15.)Máte nějaké návrhy na zlepšení/ změnu?

- **Dotazník 5: pro zaměstnance kanceláře**

Prosím o vyplnění dotazníku za účelem studie do diplomové práce. Zakroužkujte jednu z odpovědí. Otázky 10 a 15 jsou otevřené- vypisovací.
Děkuji

DOTAZNÍK DO DIPLOMOVÉ PRÁCE - SLUŽBA PORTUS (pro zaměstnance kanceláře)

1.) Vyhovuje Vám lokalita, ve které se služby Portusu nacházejí?

Rozhodně ne- spíše ne- nevím- spíše ano- rozhodně ano

2.) Vyhovuje Vám dispoziční uspořádání společných prostor kanceláře?

Rozhodně ne- spíše ne- nevím- spíše ano- rozhodně ano

3.) Vyhovuje Vám velikost osobního prostoru v kanceláři (osobní zázemí)?

Rozhodně ne- spíše ne- nevím- spíše ano- rozhodně ano

4.) Vyhovuje Vám kvalita poskytovaných služeb v Portusu?

Rozhodně ne- spíše ne- nevím- spíše ano- rozhodně ano

5.) Jste spokojeni s náplní své práce?

Rozhodně ne- spíše ne- nevím- spíše ano- rozhodně ano

6.) Máte dostatek kontaktu s kolegy jednotlivých služeb?

Fara

Rozhodně ne- spíše ne- nevím- spíše ano- rozhodně ano

Vyhlička

Rozhodně ne- spíše ne- nevím- spíše ano- rozhodně ano

STD

Rozhodně ne- spíše ne- nevím- spíše ano- rozhodně ano

PSB

Rozhodně ne- spíše ne- nevím- spíše ano- rozhodně ano

7.)Předávají kolegové z kanceláře srozumitelné informace?

Rozhodně ne- spíše ne- nevím- spíše ano- rozhodně ano

8.)Jste spokojeni s celkovou komunikací v organizaci?

Mírou

Rozhodně ne- spíše ne- nevím- spíše ano- rozhodně ano

Rychlostí

Rozhodně ne- spíše ne- nevím- spíše ano- rozhodně ano

Kvalitou

Rozhodně ne- spíše ne- nevím- spíše ano- rozhodně ano

9.)Účastníte se pravidelně akcí Portusu?

Jarmark

Rozhodně ne- spíše ne- nevím- spíše ano- rozhodně ano

Cihlafest

Rozhodně ne- spíše ne- nevím- spíše ano- rozhodně ano

Akce Cihla

Rozhodně ne- spíše ne- nevím- spíše ano- rozhodně ano

Piknik

Rozhodně ne- spíše ne- nevím- spíše ano- rozhodně ano

10.) Se kterou akcí jste nejvíce spokojeni?

11.) Máte pocit, že jste dostatečně a včas informováni o změnách, aktualitách a procesech, které se v Portusu dějí?

Rozhodně ne- spíše ne- nevím- spíše ano- rozhodně ano

12.) Navštěvujete pravidelně Webové stránky Portusu?

Rozhodně ne- spíše ne- nevím- spíše ano- rozhodně ano

13.) Uvítali byste nějaký druh internetového zpravodajství o Portusu a života v něm?

Časopis

Rozhodně ne- spíše ne- nevím- spíše ano- rozhodně ano

Youtube kanál

Rozhodně ne- spíše ne- nevím- spíše ano- rozhodně ano

Facebookovou skupinu

Rozhodně ne- spíše ne- nevím- spíše ano- rozhodně ano

14.) Myslíte si, že má Portus dobré jméno ve veřejné společnosti?

Rozhodně ne- spíše ne- nevím- spíše ano- rozhodně ano

15.) Máte nějaké návrhy na zlepšení/ změnu?

- **Dotazník 6: pro vedoucí zaměstnance a ředitelku**

Prosím o vyplnění dotazníku za účelem studie do diplomové práce. Zakroužkujte jednu z odpovědí. Otázky 10 a 15 jsou otevřené- vypisovací. Děkuji

DOTAZNÍK DO DIPLOMOVÉ PRÁCE - SLUŽBA PORTUS (pro vedoucí pracovníky a ředitelku)

1.) Vyhovuje Vám lokalita, ve které se služba nachází?

Rozhodně ne- spíše ne- nevím- spíše ano- rozhodně ano

2.) Vyhovuje Vám dispoziční uspořádání společných prostor?

Rozhodně ne- spíše ne- nevím- spíše ano- rozhodně ano

3.) Vyhovuje Vám poměr velikost pokojů?

Rozhodně ne- spíše ne- nevím- spíše ano- rozhodně ano

4.) Vyhovuje Vám kvalita bydlení (vybavení)?

Rozhodně ne- spíše ne- nevím- spíše ano- rozhodně ano

5.) Jste spokojeni s poskytovanými službami?

Pomoc při hygieně

Rozhodně ne- spíše ne- nevím- spíše ano- rozhodně ano

Pomoc při stravování

Rozhodně ne- spíše ne- nevím- spíše ano- rozhodně ano

Aktivizační činnosti

Rozhodně ne- spíše ne- nevím- spíše ano- rozhodně ano

Rozvojové činnosti

Rozhodně ne- spíše ne- nevím- spíše ano- rozhodně ano

6.) Máte dostatek kontaktu s kolegy?

Rozhodně ne- spíše ne- nevím- spíše ano- rozhodně ano

7.) Předávají kolegové Portusu srozumitelné informace?

Rozhodně ne- spíše ne- nevím- spíše ano- rozhodně ano

8.) Jste spokojeni s celkovou komunikací v organizaci?

Mírou

Rozhodně ne- spíše ne- nevím- spíše ano- rozhodně ano

Rychlostí

Rozhodně ne- spíše ne- nevím- spíše ano- rozhodně ano

Kvalitou

Rozhodně ne- spíše ne- nevím- spíše ano- rozhodně ano

9.) Účastníte se pravidelně akcí Portusu?

Jarmark

Rozhodně ne- spíše ne- nevím- spíše ano- rozhodně ano

Cihlafest

Rozhodně ne- spíše ne- nevím- spíše ano- rozhodně ano

Akce Cihla

Rozhodně ne- spíše ne- nevím- spíše ano- rozhodně ano

Piknik

Rozhodně ne- spíše ne- nevím- spíše ano- rozhodně ano

10.) Se kterou akcí jste nejvíce spokojeni?

11.) Máte pocit, že jste dostatečně a včas informováni o změnách, aktualitách a procesech, které se v Portusu dějí?

Rozhodně ne- spíše ne- nevím- spíše ano- rozhodně ano

12.) Navštěvujete pravidelně Webové stránky Portusu?

Rozhodně ne- spíše ne- nevím- spíše ano- rozhodně ano

13.) Uvítali byste nějaký druh internetového zpravodajství o Portusu a života v něm?

Časopis

Rozhodně ne- spíše ne- nevím- spíše ano- rozhodně ano

Youtube kanál

Rozhodně ne- spíše ne- nevím- spíše ano- rozhodně ano

Facebookovou skupinu

Rozhodně ne- spíše ne- nevím- spíše ano- rozhodně ano

14.) Myslíte si, že má Portus dobré jméno ve veřejné společnosti?

Rozhodně ne- spíše ne- nevím- spíše ano- rozhodně ano

15.) Máte nějaké návrhy na zlepšení/ změnu?

• **Dotazník 7: pro klienty PSB**

Prosím o vyplnění dotazníku za účelem studie do diplomové práce. Zakroužkujte jednu z odpovědí. Otázky 10 a 15 jsou otevřené- vypisovací.
Děkuji

Vzor: Máte rád/a zmrzlinu?



NE

NEVÍM

ANO

DOTAZNÍK DO DIPLOMOVÉ PRÁCE- SLUŽBA PORTUS- KLIENTI PSB

1.) Líbí se Vám ve Vašem bytě?



NE

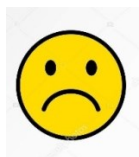


NEVÍM



ANO

2.) Stýská se Vám po lidech?



NE

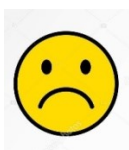


NEVÍM

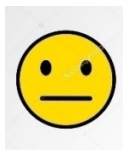


ANO

3.) Zvládáte bydlet sama/sám (úklid, vaření)?



NE



NEVÍM



ANO

4.) Máte v bytě vše, co potřebujete? (Televizi, radio, vanu..) ?



NE



NEVÍM



ANO

5.) Jste spokojený/á s asistentem, který Vám pomáhá?



NE

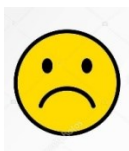


NEVÍM



ANO

6.) Máte v okolí bytu kamarády, se kterými se navštěvujete?



NE



NEVÍM



ANO

7.) Povídají si s Vámi sousedé?



NE

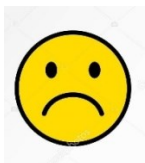


NEVÍM

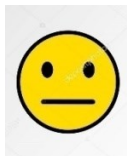


ANO

8.) Povídají si s Vámi asistenti?



NE



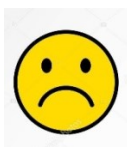
NEVÍM



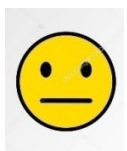
ANO

9.) Chodíte na akce Portusu?

Akce Cihla



NE

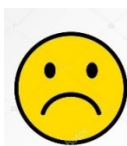


NEVÍM

ANO



Piknik



NE

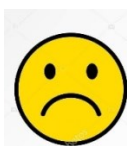


NEVÍM



ANO

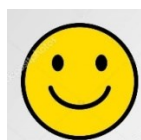
Cihla fest



NE

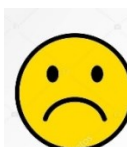


NEVÍM



ANO

Jarmark



NE



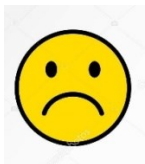
NEVÍM



ANO

10.) Kterou akci máte nejraději?

11.) Máte všechny informace, o kterých byste měl/a vědět?



NE

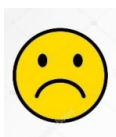


NEVÍM

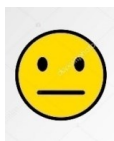


ANO

12.) Chodte na počítačové stránky o Portusu?



NE

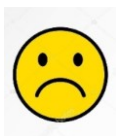


NEVÍM

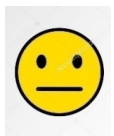


ANO

13.) Chtěl/a byste časopis nebo počítačovou stránku, kde by byly informace o Portusu? (facebooková skupina, youtube kanál..)



NE

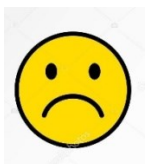


NEVÍM



ANO

14.) Chtěl/a byste, aby za Vámi chodil asistent z PSB dál?



NE



NEVÍM



ANO

15.) Chtěl/a byste něco změnit nebo zlepšit?

- Dotazník 8: pro klienty CHB

Prosím o vyplnění dotazníku za účelem studie do diplomové práce. Zakroužkujte jednu z odpovědí. Otázky 10 a 15 jsou otevřené- vypisovací.
Děkuji

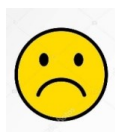
Vzor: Máte rád/a zmrzlinu?



NE NEVÍM ANO

DOTAZNÍK DO DIPLOMOVÉ PRÁCE- SLUŽBA PORTUS- PRO KLIENTY CHRÁNĚNÉHO BYDLENÍ

1.) Líbí se Vám ve Slapech?



NE

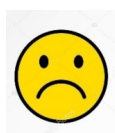


NEVÍM

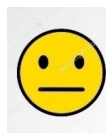


ANO

2.) Líbí se Vám na Faře/ Vyhlídce?



NE

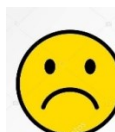


NEVÍM

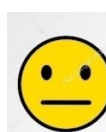


ANO

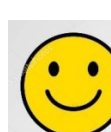
3.) Líbí se Vám ve Vašem pokoji?



NE

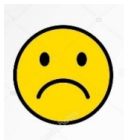


NEVÍM

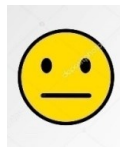


ANO

4.) Máte v domě (fara/Vyhlička) vše, co potřebujete? (Vanu, Televizi..) ?



NE

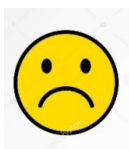


NEVÍM



ANO

5.) Jste spokojený/á s asistenty, kteří tu pracují?



NE

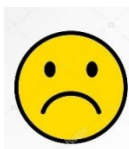


NEVÍM

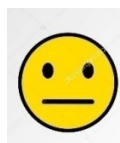


ANO

6.) Máte tu (v CHB) kamarády?



NE

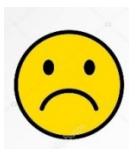


NEVÍM

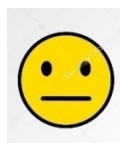


ANO

7.) Povídají si s Vámi ostatní spolubydlíci?



NE

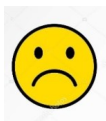


NEVÍM

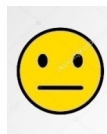


ANO

8.) Povídají si s Vámi asistenti?



NE



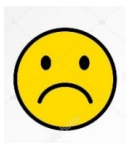
NEVÍM



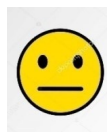
ANO

9.) Chodíte na akce Portusu?

Akce Cihla



NE

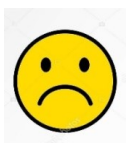


NEVÍM

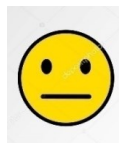


ANO

Piknik



NE

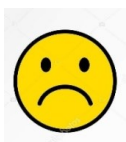


NEVÍM

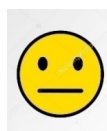


ANO

Cihla fest



NE

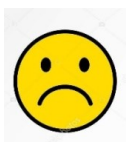


NEVÍM



ANO

Jarmark



NE



NEVÍM



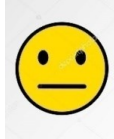
ANO

10.) Kterou akci máte nejraději?

11.) Máte všechny informace, o kterých byste měl/a vědět?



NE

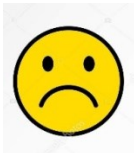


NEVÍM



ANO

12.) Chodíte na počítačové stránky o Portusu?



NE



NEVÍM



ANO

13.) Chtěl/a byste časopis nebo počítačovou stránku, kde by byly informace o Portusu? (facebooková skupina, youtube kanál..)



NE



NEVÍM



ANO

14.) Chtěl/a byste v Portusu zůstat?



NE



NEVÍM



ANO

15.) Chtěl/a byste něco změnit nebo zlepšit?

• **Dotazník 9: pro klienty STD**

Prosím o vyplnění dotazníku za účelem studie do diplomové práce. Zakroužkujte jednu z odpovědí. Otázky 10 a 15 jsou otevřené- vypisovací. Děkuji

Vzor: Máte rád/a zmrzlinu?



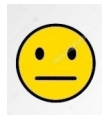
Ne NEVÍM ANO

DOTAZNÍK DO DIPLOMOVÉ PRÁCE- SLUŽBA PORTUS- PRO KLIENTY Sociálně terapeutické dílny

1.) Líbí se Vám na STD dílně?



NE

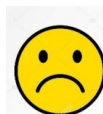


NEVÍM

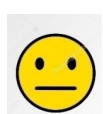


ANO

2.) Baví Vás práce na dílně (loupání česneku)?



NE



NEVÍM



ANO

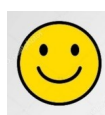
3.) Máte na dílně svou skříňku?



NE

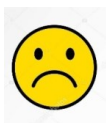


NEVÍM

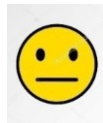


ANO

4.) Máte na dílně dost pomůcek na tvoření (papír, pastelky, modelínu..) ?



NE

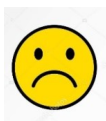


NEVÍM

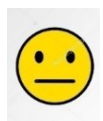


ANO

5.) Jste spokojený/á s asistenty, kteří pracují na STD?



NE

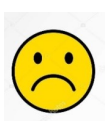


NEVÍM

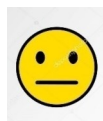


ANO

6.) Máte na dílně kamarády?



NE

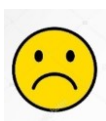


NEVÍM

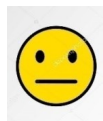


ANO

7.) Chodíte na páteční zpívání (muzicírování)?



NE

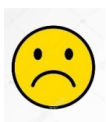


NEVÍM



ANO

8.) Povídají si s Vámi asistenti z STD?



NE

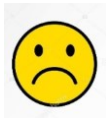


NEVÍM

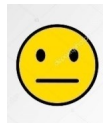


ANO

9.) Nacvičuješ s asistentem z STD nějakou činnost individuálně (Jste při některých nácvikách s asistentem sám?)?



NE



NEVÍM



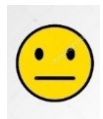
ANO

10.) Co Vás na dílně baví nejvíce dělat?

11.) Říkají Vám asistenti důležité informace?



NE

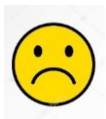


NEVÍM



ANO

12.) Chodíte do dílny pravidelně?



NE



NEVÍM

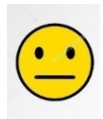


ANO

13.) Vadí Vám něco na dílně?



NE



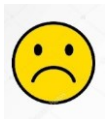
NEVÍM



ANO

Pokud ANO, co?

14.) Chtěl/a byste chodit do jiné dílny?



NE



NEVÍM



ANO

15.) Chtěl/a byste něco změnit nebo zlepšit?

ABSTRAKT

Diplomová práce, která nese název: „Evaluace efektivity práce v zařízení Portus pro osoby s mentálním postižením“ má dvě části. V první části, která je teoretická, jsou základní termíny spojené s mentálním postižením. Jsou zde: definice, klasifikace, příčiny, projevy a další termíny důležité pro obecné zasvěcení do problematiky. Dále je syndrom vyhoření, který bezesporu do sociální práce patří. V této kapitole jsme se opět seznámili s definicí, příčinami, projevy, diagnostikou či prevencí. Snažila jsem se také o čitelné oddělení syndromu vyhoření od deprese. Následující kapitola se dotkla zásad komunikace s osobami s mentálním znevýhodněním. Jsou zde vyjmenovaná základní pravidla pro příjemný a úspěšný dialog se zmíněnou cílovou skupinou. Před samotným seznámením s vybranou organizací, které je v poslední teoretické kapitole, jsem zopakovala základní dělení sociálních služeb, opřené o zákon. Detailněji jsem se zaměřila na služby, které jsou v rámci vybrané organizace poskytovány.

V praktické části jsou pomocí grafů znázorněny výsledky z výzkumu, který probíhal ve vybrané organizaci Portus. Vždy jsou podkapitoly rozděleny dle respondentů (opatrovníci, zaměstnanci, klienti). Na každou cílovou skupinu respondentů byl použit speciální dotazník, který je součástí příloh, jako zbylé průvodní obrázky. Díky dotazníkům bylo zodpovězeno na hlavní výzkumnou otázku, a to: „zda jsou spokojeni s poskytovanými službami.“ Pomocí dílčích výzkumných otázek se detailněji seznamujeme se spokojeností v jednotlivých službách a zároveň zjišťujeme náměty na změnu. Samotné náměty jsou dále použity v závěru šetření a v následných doporučeních pro praxi.

ABSTRACT

This diploma thesis is to acquaint with people with intellectual disability. Basically it deals with terminology associated with intellectual disability, definitions, types of intellectual disability, symptoms and causes. One of the chapters is devoted to the principles of communication of people with mental disabilities and auxiliary communication techniques. Next it focuses on Portus organization, which has been working with this target group for over 20 years. It provides several social services, about which we gathered basic information and based them on the law on social services. The last chapter in the theoretical part is devoted to the burnout syndrome, which is in the opinion of helping professions and in social work, not least, a more common phenomenon than we can imagine.

The investigation itself took place in the above- mentioned organization, where I distributed questionnaires on satisfaction with the services to several groups of respondents. In the practical part, I evaluated these questionnaires and evaluated them with other services. The evaluation showed that the clients are satisfied with the support provided and the employees and guardians (family members) perceive the situation in a very similar way. Nevertheless, several suggestions for change could be used from this survey, which are of course listed in the practical part. I dare say that the topics are more of a general type and it is not about fundamental planning of changes, for example in the field of service provision. I was very pleased that, thanks to these questionnaires, the organization introduced a new information method, using a non-public Facebook group, serving only employees, clients and family members of clients (guardians). At the time of the pandemic, this private group was one of the few possible sources of communication for clients and families. Thanks to its functionality, it is still highly praised.

Further more, it was confirmed in several waves of clients inquiries (from CHB and PSB) that the participants in the services are attuned to the greatest possible degree of independence in future life. This means that a large part of the users of sheltered housing are considering and preparing for more independent life, and at the same time the persons using individual living support at the PSB service further openly describe their development towards independence in everyday life.