



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost

# **Metodika služby BOK PO BOKU**

Sociálně aktivizační služba pro seniory

---



## OBSAH

1. Terénní forma poskytování .....	1
1.1. První setkání terénního pracovníka a klienta .....	1
1.1.1 Domluva na termínech setkání .....	1
1.1.2 Domluva oslovení.....	1
1.1.3 Domluva průběhu setkání.....	1
1.2. Průběh setkání.....	2
1.2.1 Vstup do bytu klienta a zásady pohybu po bytě.....	2
1.2.2 Náplň setkání .....	2
1.2.3 Zakončení setkání .....	2
1.2.4 Zápis ze setkání.....	3
1.2.5 Zástup terénního pracovníka .....	3
1.3. Situace, které mohou nastat .....	3
1.3.1 Pracovník má zpoždění.....	3
1.3.2 Pracovník nemůže na schůzku dorazit .....	3
1.3.3 Pracovník se nemůže dozvonit na klienta .....	4
1.3.4 Zhoršení zdravotního stavu klienta, úraz .....	4
1.3.5 Úraz pracovníka .....	4
1.3.6 Klient je v nemocnici.....	4
1.3.7 Přítomnost další osoby v bytě klienta .....	4
1.3.8 Půjčování klíčů od klienta.....	5
1.3.9 Práce s penězi klienta.....	5
1.3.10 Dary, společenské služby .....	5
1.3.11 Klient se chová agresivně.....	6
1.3.12 Změna terénního pracovníka .....	6
1.3.13 Klient zemře .....	6
1.3.14 Klient zažádá o výmaz osobních údajů.....	7
1.3.15 Krádež či podezření na krádež.....	7
1.3.16 Mlčenlivost a výjimky spojené s oznamovací povinností .....	7
1.3.17 Poškození majetku v bytě klienta.....	8
2. Ambulantní forma poskytování.....	9
2.1. Individuální forma poskytování .....	9
2.2. Skupinová forma poskytování .....	10



2.2.1	<i>Nastavení skupiny</i> .....	10
2.2.2	<i>Četnost a kapacita</i> .....	10
2.2.3	<i>Personální zajištění</i> .....	10
2.2.4	<i>Příprava</i> .....	11
2.2.5	<i>Místnost a její vybavení</i> .....	11
2.2.6	<i>Obecná struktura</i> .....	12
2.2.7	<i>Zásady práce se skupinou</i> .....	13
2.2.8	<i>Intervize po skupinovém setkání</i> .....	13
2.3.	<b>Situace, které mohou při poskytování služby nastat</b> .....	13
2.3.1	<i>Jeden z klientů zahlcuje ostatní</i> .....	13
2.3.2	<i>Konflikt mezi klienty</i> .....	14
2.3.3	<i>Krádež či podezření na krádež</i> .....	14
2.3.4	<i>Mlčenlivost a výjimky spojené s oznamovací povinností</i> .....	15
2.3.5	<i>Zhoršení psychického stavu klienta</i> .....	15
2.3.6	<i>Přijde nový člen skupiny</i> .....	15
2.3.7	<i>Přichází nový pracovník</i> .....	16
2.3.8	<i>Některý z klientů má smyslové omezení</i> .....	16
2.3.9	<i>Klient do skupiny přivede zájemce bez předchozího upozornění</i> .....	16
2.3.10	<i>Přítomnost další osoby na setkání</i> .....	16
2.3.11	<i>Dary, společenské služby</i> .....	17
2.3.12	<i>Setkání se nemůže uskutečnit</i> .....	17
2.3.13	<i>Zhorší se zdravotní stav klienta, úraz</i> .....	17
2.3.14	<i>Poškození majetku klienta při ambulantním setkání</i> .....	18
2.3.15	<i>Klient požádá o výmaz osobních údajů</i> .....	18
2.3.16	<i>Klient zemře</i> .....	18
3.	<b>Aktivizační techniky</b> .....	19
3.1.	<b>Rozhovor</b> .....	19
3.2.	<b>Pomoc při vyřizování osobních záležitostí klienta</b> .....	20
3.3.	<b>Doprovod</b> .....	21
3.4.	<b>Trénink kognitivních funkcí</b> .....	21
3.5.	<b>Trénink psychomotoriky</b> .....	23
3.6.	<b>Trénink psychohygieny</b> .....	24
3.7.	<b>Tvořivé aktivity</b> .....	24
3.8.	<b>Tance vsedě</b> .....	25
3.9.	<b>Téma s diskusí</b> .....	26



3.10. Exkurze a vycházky .....	26
3.11. Beseda s odborníkem .....	27



Všechny postupy a aktivity uvedené v metodice služby Bok po boku jsou v souladu se základními činnostmi dle zákona č.108/2006 Sb. o sociálních službách, § 66 (podrobněji viz standard č. 1):

- a) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
- b) sociálně terapeutické činnosti
- a) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí



## 1. TERÉNNÍ FORMA POSKYTOVÁNÍ

V terénní formě služby jsou zapojeni pracovníci na HPP a na DPP. Pracovníci na HPP vykonávají ve službě i práci klíčového pracovníka a jsou tak svým terénním klientům klíčovým pracovníkem. Pracovníci na DPP (externí pracovníci) klíčovou práci nevykonávají a klíčovým pracovníkem jejich klientů je vedoucí služby. Pokud má klient zájem o změnu v individuálním plánu, informuje o tom externí pracovník vedoucího služby.

### 1.1. První setkání terénního pracovníka a klienta

Při prvním setkání terénního pracovníka a klienta je přítomen vedoucí služby, který klientovi představí terénního pracovníka, který k němu bude docházet. Vedoucí služby dle svého uvážení a přání terénního pracovníka i klienta zůstane po celou dobu první schůzky, nebo odejde po úvodním seznámení. Terénní pracovník je ještě před úvodním setkáním s klientem seznámen s jeho životní situací skrze rozhovor s klíčovým pracovníkem a zápisy v elektronické databázi.

#### 1.1.1 *Domluva na termínech setkání*

Terénní pracovník si s klientem domluví den v týdnu a čas, kdy se budou pravidelně uskutečňovat jejich schůzky. Termín i čas je možné měnit v průběhu poskytování služby po předchozí vzájemné domluvě. Pracovník dodržuje dohodnutý termín i čas, na setkání chodí včas a v případě zpoždění se telefonicky omluví klientovi.

#### 1.1.2 *Domluva oslovení*

Součástí úvodní schůzky terénního pracovníka a klienta je rovněž domluva na oslovování. Pracovník klienta informuje o tom, že je pravidlem oboustranné vykání. Společně se pak dohodnou, zda je klientovi příjemnější oslovení křestním jménem nebo příjmením. V zájmu udržení hranic profesionálního vztahu mezi pracovníkem a klientem je nutné dbát na dodržování vykání.

#### 1.1.3 *Domluva průběhu setkání*

V závislosti na individuálním plánu, který vytvořil s klientem klíčový pracovník, si domluví terénní pracovník a klient konkrétní průběh jejich setkání. Dohodnou se na jednotlivých aktivitách a jejich četnosti. Náplň setkání může plánovat a přizpůsobovat terénní pracovník s klientem i průběžně, vždy v souladu s individuálním plánem. Pracovník od klienta zjišťuje jeho preference a oblasti jeho zájmu.



## 1.2. Průběh setkání

Délka setkání terénního pracovníka a klienta je stanovena na 1,5 hodiny v četnosti 1-2x týdně dle domluvy v individuálním plánu. Terénní pracovník se na setkání připravuje podle domluvy s klientem a v závislosti na tom, jaké aktivity mají naplánované. Ze setkání poté píše zápis.

### 1.2.1 Vstup do bytu klienta a zásady pohybu po bytě

Pracovník o sobě musí při vstupu do bytu klienta vždy dát vědět (zazvonit, zaklepat, zavolat klientovi, že je na místě), i v případě, že by se mohl do budovy dostat s jiným člověkem. Pracovník se po bytě klienta nepohybuje bez jeho vědomí. Vždy klienta informuje, kam potřebuje jít a žádá ho o svolení. Ptá se, kam si může odložit věci, kde si může sednout, zda může použít jeho toaletu atd. Je vhodné, aby pracovník své úkony slovně komentoval, aby měl klient přehled o tom, co se v jeho bytě děje.

### 1.2.2 Náplň setkání

Náplň setkání plánuje terénní pracovník ve spolupráci s klientem v závislosti na jeho individuálním plánu.

Nejčastěji využívanými aktivitami jsou rozhovor, doprovod, pomoc při vyřizování osobních záležitostí klienta, trénink paměti, pohybové aktivity. Kompletní seznam i popis jednotlivých aktivizačních technik spolu se seznamem literatury k tématu a pomůcek je uveden v samostatné kapitole níže (kapitola č. 3).

Je důležité, aby pracovník při výběru aktivit reagoval na aktuální zdravotní stav a rozpoložení klienta. Klient nesmí být do žádné aktivity nucen. Pracovník se snaží co nejvíce reagovat na přání klienta a zařazovat takové aktivity, které mu činí radost.

Je vhodné, aby pracovník byl seznámen s významem a přínosem jednotlivých aktivizačních technik, které využívá při práci s klientem, a vysvětloval je klientovi. Pracovník vybírá takové aktivity, při kterých může klient zažít pocit úspěchu, nejsou pro něj příliš náročné, ale ani moc jednoduché. Pracovník neupozorňuje na klientovy nedostatky, ale zdůrazňuje jeho pozitiva a úspěchy. Pracovník se snaží provázet klienta aktivitami v duchu orientace na důležitost procesu a ne na co nejlepší výsledky.

### 1.2.3 Zakončení setkání

Pracovník musí mít na paměti stanovenou délku setkání a dbát na její dodržování. Je vhodné klienta upozornit zhruba 10 minut před koncem setkání, že se dnes už blíží závěr a zda je ještě něco, o čem



by si chtěl popovídat, nebo co by pro něj mohl pracovník udělat. Součástí loučení je i shrnutí právě uplynulého setkání, zjištění dojmů klienta a významu pro naplňování jeho individuálních cílů. V závěru setkání může probíhat i domluva, či potvrzení dalšího termínu. Může se stát, že bude klient žádat pracovníka, aby se zdržel déle, než bylo domluveno. V zájmu pracovníka a zachování vzájemných hranic je důležité, aby takové žádosti nevyhověl a neslevil z dodržování délky setkání.

#### 1.2.4 Zápisy ze setkání

Co nejdříve po skončení setkání terénní pracovník píše zápis o setkání do elektronické databáze.

Zápis má následující strukturu:

- aktuální situace klienta – stručný popis toho, jak se klient dnes cítí, v jaké je situaci, co aktuálně řeší.
- průběh poskytování služby – popis aktivit a událostí, které se v průběhu setkání odehrály.
- zhodnocení – vztahení průběhu setkání a jednotlivých aktivit k cílům klienta stanoveným v individuálním plánu.

Terénní pracovník zaměstnaný v CRSP na HPP zadává do elektronické databáze 3 výkony – Individuální setkání – terénní (1,5 hod. – v tomto výkonu je zahrnuto samotné setkání a jeho průběh), nepřímá práce (1 hod. – čas na přípravu a zápis), cesta (0,5 hod.).

Terénní pracovník v režimu DPP zadává 2 výkony – Individuální setkání – terénní (1,5 hod.), nepřímá práce (1 hod.).

#### 1.2.5 Zástup terénního pracovníka

V případě absence terénního pracovníka, která je delší než 1 týden, je klient informován o možnosti zástupu jiným pracovníkem, kterou může, ale nemusí využít. Záleží vždy na individuální domluvě.

### 1.3. Situace, které mohou nastat

#### 1.3.1 Pracovník má zpoždění

Pracovník dbá na to, aby se na setkání dostavil v domluveném čase. Stane-li se, že má zpoždění, musí o svém pozdějším příchodu vždy klienta informovat a omluvit se. Pracovník klientovi nabídne posunutí konce setkání podle délky svého zpoždění.

#### 1.3.2 Pracovník nemůže na schůzku dorazit

Pracovník dbá na to, aby schůzky probíhaly dle domluvy s klientem. Stane-li se, že se nemůže





dostavit na domluvenou schůzku, musí o tom klienta co nejdříve informovat a omluvit se. Pracovník klientovi nabídne jiný termín setkání.

### *1.3.3 Pracovník se nemůže dozvonit na klienta*

Pokud se terénní pracovník nemůže dozvonit na klienta, zkusí mu nejprve zavolat na číslo, přes které spolu obvykle komunikují. V případě, že klient hovor nezvedá, pokusí se pracovník kontaktovat osobu blízkou. Když žádná z možností o kontakt s klientem není úspěšná, volá terénní pracovník vedoucímu služby, který situaci dále řeší.

### *1.3.4 Zhoršení zdravotního stavu klienta, úraz*

Pokud se klient necítí při setkání s pracovníkem dobře, nabídne mu pracovník možnost zkrácení, či zrušení setkání. Je vhodné, aby pracovník přizpůsobil náplň setkání zdravotnímu stavu klienta, není nutné se držet předem domluveného programu. Pracovník klientovi nabídne možnost přivolání blízké osoby nebo záchranné služby, pokud to jeho zdravotní stav vyžaduje.

### *1.3.5 Úraz pracovníka*

Pokud se pracovník při poskytování služby poraní, nebo se mu udělá nevolno, posoudí závažnost svého stavu a podle něj se:

Omluví, odchází ze setkání, zavolá vedoucí služby

Požádá klienta, aby mu zavolal první pomoc

V případě, že se pracovníkovi v pracovní době stane úraz, pracovník informuje vedoucí služby, která následně postupuje podle Nouzových a havarijních situací.

### *1.3.6 Klient je v nemocnici*

Pokud terénní pracovník zjistí, že je klient hospitalizovaný v nemocnici na dobu delší než jeden týden, nabídne mu možnost návštěvy. Pracovník si je vědom, že v nemocnici nemusí být zaručeno dostatečné soukromí a klid, jak je tomu v bytě klienta, a přizpůsobí tomu program setkání. Pracovník s klientem společně promyslí, jak bude jejich spolupráce pokračovat v závislosti na délce plánované hospitalizace a na zdravotním stavu klienta.

### *1.3.7 Přítomnost další osoby v bytě klienta*

Pokud je v bytě klienta při setkání s terénním pracovníkem přítomna další osoba/osoby, domluví se pracovník s klientem, jak chce, aby probíhalo setkání, zda je pro něj přítomnost další osoby žádoucí a



v pořádku. Pracovník si je vědom toho, že poskytuje službu klientovi, věnuje tudíž svoji pozornost jemu. Zároveň však dbá na dodržování zdvořilého chování i ve vztahu k další osobě. Pokud další osoba v bytě narušuje průběh setkání, může pracovník navrhnout klientovi přesun do jiné místnosti, pokud tam je ta možnost. V situaci, kdy přesun do jiné místnosti možný není, hledá pracovník společně s klientem jiné řešení.

Za předpokladu, že dochází ke konfliktní situaci mezi klientem a další osobou v jeho bytě, zachovává pracovník neutrální postoj (nestaví se na ničí stranu, nevytváří koalice) a situaci se snaží uklidnit. Může nabídnout vyhledání a zprostředkování odborné pomoci. Zároveň situaci sleduje a dbá na své povinnosti spojené s oznamovací povinností.

### *1.3.8 Půjčování klíčů od klienta*

Pracovníci nesmí mít u sebe půjčené, či rozmnožené klíče od bytu klienta. Předchází se tím možným rizikovým situacím, jako například podezření na pracovníka z krádeže v bytě klienta, pokud se klientovi něco ztratí. Když klient nabízí terénnímu pracovníkovi klíče od svého bytu v rámci zjednodušení vstupu pracovníka do bytu, je nutné ho upozornit, že není možné půjčovat si klíče a že společně mohou zkusit vymyslet jiné řešení.

### *1.3.9 Práce s penězi klienta*

Pracovník nenakládá s penězi klienta. Může nastat situace, kdy klient bude pracovníka žádat, aby mu něco nakoupil, protože on sám to už nezvládne. Úkolem pracovníka v takové situaci je klienta odmítnout, vysvětlit mu, že to není v jeho kompetenci a případně mu pomoci zajistit služby jiné osoby v této oblasti. Manipulace s penězi klienta by s sebou nesla zbytečná rizika (například klient může zapomenout, že pracovníkovi peníze dával a pak ho obvinít z krádeže; klient u sebe nemusí mít přesnou částku a pracovník pak operuje s větším obnosem peněz; prostřednictvím činností nad rámec služby Bok po boku může dojít k posunutí hranic ve vztahu pracovníka a klienta a jeho přílišné zdůvěrnění).

### *1.3.10 Dary, společenské služby*

Pokud klient nabízí pracovníkovi dar, není možné, aby jej pracovník přijal. Podle občanského zákoníku nesmí pracovník sociální služby přijmout dar od klienta, darování je v takovém případě považováno za neplatné. Pokud chce dar věnovat rodinný příslušník klienta, musí o tomto záměru pracovník vždy informovat vedoucího služby, který poté postupuje podle Směrnice o přijímání darů.



Za dar nejsou považovány předměty, jejichž hodnota nepřevyšuje částku 200 Kč, jedná se například o občerstvení během setkání, květiny, kalendáře apod. Jsou vnímány jako osobní ocenění pracovníka a služby. Pracovník je však nesmí přijímat pravidelně. Jeho úkolem je vhodně upozornit klienta na to, že není žádoucí svoji vděčnost za poskytování služby projevovat pozornostmi. Pokud se situace stane 3x, informuje o tom terénní pracovník vedoucího služby, který dále situaci řeší. Dle svého uvážení a domluvy s terénním pracovníkem si může promluvit s klientem a vše mu vysvětlit z pozice vedoucího služby. V případě, že si terénní pracovník není jistý vhodností přijetí společenské služby, probere situaci s vedoucím služby hned.

### *1.3.11 Klient se chová agresivně*

Pokud se klient chová takovým způsobem, že v pracovníkovi vyvolává obavu o vlastní bezpečí, je nejprve nutné, aby si pracovník bezpečí zajistil (například vzdálení se z dosahu klienta, předčasné ukončení setkání a odchod z bytu klienta). Pokud to není možné, volá na linku městské policie 156. Terénní pracovník o vzniklé situaci co nejdříve informuje vedoucí služby, která zváží další postup. V každém případě je klient následně upozorněn, že takové jednání je proti pravidlům poskytování služby a pokud se bude opakovat (3x), bude s ním ukončena spolupráce. Za agresivní jednání není považováno jen fyzické napadení, ale i slovní útoky. V případě slovní agrese zváží vedoucí pracovník závažnost a s tím spojený i následný postup.

### *1.3.12 Změna terénního pracovníka*

O plánované změně terénního pracovníka informuje klienta jeho klíčový pracovník. Pokud je to možné, je s plánovanou změnou klient seznámen alespoň měsíc předem. Seznámení s novým terénním pracovníkem proběhne za přítomnosti klíčového pracovníka.

### *1.3.13 Klient zemře*

Pokud je terénní pracovník první ze služby, kdo se dozví o úmrtí klienta, oznámí to co nejdříve vedoucímu služby. Ten učiní kroky spojené s ukončením poskytování služby. V případě, že se o situaci dozví jako první vedoucí pracovník, neprodleně informuje terénního pracovníka. Vedoucí pracovník nabídne terénnímu pracovníkovi podporu ve formě rozhovoru či supervize.

Pokud klient zemře v přítomnosti terénního pracovníka, nebo na to má pracovník podezření, okamžitě volá záchranou službu a dále se řídí jejich pokyny. Co nejdříve o této situaci informuje vedoucího služby, který poté postupuje podle pravidel řešení nouzových a havarijních situací.



### 1.3.14 *Klient zažádá o výmaz osobních údajů*

Při vstupu do služby je klient seznámen s tím, že je o něm vedena spisová dokumentace a dává souhlas s jejím vedením. Zároveň má informaci, že tento souhlas může vzít kdykoliv zpět. Pokud to klient udělá, je nutné učinit kroky k odstranění všech záznamů klienta ve vedené dokumentaci:

- Skartace písemných dokumentů o klientovi, ke které je vytvořen protokol o skartaci podepsaný pověřeným nadřízeným
- Anonymizace klienta v elektronické databázi (jsou smazány veškeré osobní informace o klientovi včetně jeho jména, adresy, kontaktu a další informace sloužící k identifikaci klienta)
- Jsou smazány všechny fotografie, na kterých je klient identifikovatelný

Za celý proces výmazu osobních údajů odpovídá vedoucí služby, který s klientem sepisuje závěrečný protokol o výmazu osobních údajů.

### 1.3.15 *Krádež či podezření na krádež*

Ze strany klienta (má pocit, že pracovník ho okradl)

Pracovník vystupuje v klidu, nabídne klientovi pomoc s hledáním. Využívá empatii, citlivý přístup. V případě, že se situace nedá vyřešit, nabídne pracovník možnost zavolání vedoucí služby. Společně s vedoucí služby o tom s klientem učiní písemný záznam. Vedoucí následně postupuje dle situace a pokynů v dokumentu Nouzové a havarijní situace.

Ze strany pracovníka

Pracovník se snaží v klidu s klientem domluvit. Pokud se situaci nedaří vyřešit, informuje vedoucí služby a zavolá městskou policii.

### 1.3.16 *Mlčenlivost a výjimky spojené s oznamovací povinností*

Každý pracovník služby důsledně dodržuje mlčenlivost týkající se poskytování služby klientům, kterou podepisuje při uzavírání pracovního poměru či dohody o provedení práce. Případné nejasnosti může kdykoli konzultovat s vedoucím pracovníkem.

Jsou však situace, kdy dochází k výjimce. Ty jsou definované v §367 a §368 zákona č. 40/2009 Sb., trestního zákoníku. Pokud se pracovník služby hodnověrným způsobem dozví, že jiný člověk připravuje nebo páchá trestné činy uvedené v daných paragrafech, vztahuje se na něho povinnost tyto trestné činy oznámit příslušným orgánům.



Ve službě Bok po boku se může jednat o takové situace, kdy pracovník zjistí, že klient může být zavíráný doma proti své vůli, že je za něj rozhodováno proti jeho vůli, že je fyzicky či psychicky týraný nebo zneužíván. Zároveň se může jednat o situace, kdy klient sám páchá nebo připravuje trestný čin.

Pokud si pracovník není jistý s vyhodnocením situace, obrací se na vedoucího služby, který situaci dále řeší dle závažnosti s vedením organizace. Jako prevence této situace slouží pravidelné porady terénních pracovníků a supervize, kde se řeší různé situace z klientské práce.

### *1.3.17 Poškození majetku v bytě klienta*

Pracovník se s klientem v klidu domlouvá a informuje klienta, že situaci předá k řešení nadřízenému. Postupuje podle směrnice Nouzové a havarijní situace včetně příloh a nahlásí událost přímému nadřízenému, který přebírá dořešení situace s klientem.



## 2. AMBULANTNÍ FORMA POSKYTOVÁNÍ

### 2.1. Individuální forma poskytování

Individuální forma poskytování služby probíhá v pravidelných či nepravidelných termínech v návaznosti na potřeby a aktuální situaci klienta. Setkání klienta a klíčového pracovníka probíhá v sídle poskytovatele na Biskupské 7. Konkrétní podoba podpory (aktivizační techniky), kterou může pracovník klientovi nabídnout, je popsána v kapitole č. 3.

Individuální schůzka klienta a klíčového pracovníka je vždy závislá na individuálním plánu klienta a jeho aktuálních potřebách, tzn. její obsah se u jednotlivých klientů různí a je sjednávána za účelem řešení potíží klientů (např. pomoc s vyřízením příspěvků a dávek, pomoc s moderními technologiemi, sdílení náročných situací v životě klienta).

V případě, že se o potřebě klienta využít individuální schůzku dozví jiný pracovník, předává tuto informaci klíčovému pracovníkovi, který si s daným klientem domluví schůzku.

Struktura individuálního setkání:

#### *c) Příprava*

Pracovník připravuje na setkání materiály a dokumenty, pokud je to vzhledem k plánovanému obsahu potřeba. Zajistí místnost, kde budou mít s klientem dostatek soukromí.

#### *d) Průběh setkání*

Průběh setkání se odvíjí od domluvy mezi klíčovým pracovníkem a klientem. Pracovník zařazuje aktivizační techniky, viz kapitola č. 3.

#### *e) Zhodnocení*

Na závěr zhodnotí pracovník společně s klientem průběh schůzky a domluví se, jakým způsobem budou dále pokračovat – zda je potřeba další individuální schůzka nebo v tuto chvíli klient zvládne situaci řešit sám.

Klienti, kteří navštěvují skupinové setkání, mají možnost využít individuální schůzku s pracovníkem před konáním skupiny a po jejím skončení, případně v jiný termín, na kterém se dohodnou. V tomto případě je výhodou dostatečný časový prostor pro témata klienta, které může řešit v soukromí bez přítomnosti ostatních klientů. V případě, že klient v průběhu skupinového setkání zahlcuje skupinu a bere si příliš pozornosti na sebe, nabídne mu pracovník individuální schůzku. (Např. klient si nemá za celý týden s kým popovídat, přichází dřív před začátkem setkání a využívá možnosti individuálního rozhovoru s pracovníkem na témata, která jsou pro něj důležitá.)



## 2.2. Skupinová forma poskytování

Skupinová forma spolupráce umožňuje klientům se pravidelně setkávat v chráněném a podpůrném prostředí. Tato pravidelná setkávání klientům nabízejí příležitost navázat nové společenské kontakty, možnost smysluplně prožít svůj volný čas ve společnosti vrstevníků, posílit a rozvinout své kompetence a dovednosti tak, aby byli schopni naplňovat potřebu společenského kontaktu i mimo sociální službu ve svém přirozeném prostředí a mohli v něm setrvat co nejdéle.

### 2.2.1 *Nastavení skupiny*

Podmínkou účasti na skupinovém setkání je zdravotní stav, který umožní klientovi dostavit se samostatně či s doprovodem do prostor Centra pro rodinu a sociální péči.

Skupinové setkání, které funguje v rámci služby, má formát polouzavřené skupiny. Do skupiny nemůže přijít nový člen bez předchozí domluvy s vedoucím služby (viz postup jednání se zájemcem), stejně tak se skupiny nemohou účastnit osoby, které nejsou zapojené do služby (s výjimkou studentů, stážistů, spolupracujících odborníků, vedoucích pracovníků a ředitele organizace, inspektorů).

### 2.2.2 *Četnost a kapacita*

Skupinové setkání probíhá pravidelně 1x týdně po dobu 2 hodin. Vždy 30 minut před začátkem a 30 minut po skončení setkání mohou klienti využít možnost individuálního rozhovoru s klíčovým pracovníkem (viz individuální ambulantní forma poskytování).

Klienti se v případě plánované nepřítomnosti omlouvají pracovníkovi s dostatečným časovým předstihem. Pokud se klient neozve a na skupinu nepřijde, kontaktuje jej jeho klíčový pracovník a společně se domlouvají na dalším postupu (např. v případě dlouhodobé hospitalizace klienta si mohou domluvit individuální schůzky v nemocnici).

Kapacita skupiny je 5-8 klientů. Není striktně stanoven maximální počet členů, protože vždy záleží na složení skupiny a charakteru potíží jednotlivých klientů (např. v případě přítomnosti několika klientů se smyslovým postižením je potřeba vyšší míra individuální podpory). O přijetí dalšího klienta do skupiny rozhoduje vedoucí služby.

### 2.2.3 *Personální zajištění*

Na skupinovém setkání jsou vždy přítomni 2 pracovníci. Díky tomu je možné věnovat se klientům individuálně a pružně reagovat na jejich potřeby v průběhu programu. Jeden z pracovníků má na starosti danou aktivitu a vede ji, druhý pracovník se v jejím průběhu individuálně věnuje klientům,



kteří potřebují pomoc, dovysvětlení, zopakování.

Vedoucí služby několikrát do roka (dle potřeby, cca. 1x za 2 měsíce) navštěvuje skupinové setkání, kterého se pravidelně neúčastní. Díky tomu zůstává v kontaktu s klienty a monitoruje vývoj skupiny, v případě potřeby zastupuje nepřítomného pracovníka (nemoc, dovolená apod.). Dohlíží, zda pracovníci postupují podle metodiky služby a zda je náplň skupinových setkání v souladu s cíli služby a jejím nastavením.

## 2.2.4 Příprava

Celkovou koncepci skupinových setkání připravují pracovníci zpravidla na půl roku dopředu, kdy se určí konkrétní termíny a předběžně návrhy témat a činností, které budou v průběhu roku zařazeny.

Jednotlivá skupinová setkání připravují pracovníci, kteří konkrétní skupinu vedou, s dostatečným časovým předstihem (nejlépe týden dopředu). Popis aktivizačních technik je uveden v samostatné kapitole č. 3.

Pracovníci mají k dispozici materiály, ze kterých mohou čerpat při přípravě programu:

- Portfolio aktivit v tištěné podobě
- Portfolio aktivit v elektronické podobě
- Literatura se zaměřením na aktivizační techniky a techniky práce se skupinou
- Pomůcky

## 2.2.5 Místnost a její vybavení

S ohledem na cílovou skupinu je třeba zajistit vhodný prostor pro skupinová setkání, stejně tak vybavení místnosti.

- bezbariérový přístup i vlastní zařízení místnosti (pozor na prahy, schody, elektrické kabely, rohožky, předměty s rizikem pádu na klienty)
- odhlučnění místnosti (pozor na únik důvěrných informací, které klienti sdílejí na setkání)
- dostatečné osvětlení místnosti a přístupových chodeb
- stabilní nábytek s dostatečnou průchodnou šířkou, s ochranou rohů a bez vyčnívajících úchytů
- kruhové uspořádání stolů s možností upravovat velikost podle počtu klientů
- stabilní věšák, odkládací plocha na kabelky, pokrývky hlavy
- dostupná toaleta otevřená během celého setkání, dostatečně velká i pro pohyb osob s berlemi





## 2.2.6 *Obecná struktura*

### *f) Příchod*

Pracovníci přichází 45 minut před začátkem setkání a připravují prostor, potřebné pomůcky a občerstvení. Jsou zde k dispozici pro případné individuální rozhovory s klienty po dobu 30 min. před začátkem programu. Klienti mohou využít tento čas k rozhovorům s pracovníky nebo mezi sebou, k odpočinku, k občerstvení či využití toalety.

### *g) Začátek programu*

Vzhledem k charakteristice cílové skupiny služby – osamělí senioři – je vždy na začátku setkání prostor pro sdílení a diskusi mezi klienty (cca. 15 minut). Klienti mohou sdílet, jak prožili uplynulý týden, vyjádřit se k aktuálnímu dění či věnovat se tématům, která jsou pro ně důležitá či zajímavá.

### *h) Tance vsedě*

Tance vsedě jsou zařazeny na každém skupinovém setkání. Jedná se o aktivizační techniku, která podporuje seniory v rozvoji a udržení fyzických, psychických i sociálních dovedností. Aktivita je podrobněji popsána u aktivizačních technik. 3

### *i) Infookénko*

Infookénko slouží k předání informací a tipů o bezplatných akcích pro seniory ve městě Brně a okolí, o novinkách v sociální oblasti a nabídce návazných služeb (cca. 10 minut). Současně je zde prostor pro tipy a sdělení od klientů, jak na akce plánované, tak i na akce, kterých se zúčastnili.

### *j) Přestávka*

Přestávka je zařazována zhruba v polovině setkání. Klienti ji mohou využít k návštěvě toalety, k občerstvení, protažení a ke společným rozhovorům. Optimální doba na přestávku je při 2 hodinovém programu cca. 10 minut. Pracovníci zajistí vyvětrání místnosti.

### *k) Aktivity se zaměřením*

Hlavní součástí skupinových setkání tvoří důležitá preventivní cvičení k udržení duševní svěžesti a zdraví ve stáří. Jedná se o aktivity zaměřené na trénink kognitivních funkcí, psychomotoriky, psychohygieny, dále tvořivé aktivity, pohybové aktivity a diskuse na téma. Současně jsou do programu skupinových setkání zařazovány exkurze, vycházky a besedy s odborníky (cca. 1x za čtvrt roku). Aktivity jsou podrobně popsány u aktivizačních technik.

### *l) Konec setkání*

Na konci setkání pracovníci shrnou průběh setkání a zopakují případné důležité organizační informace. Po skončení programu jsou ještě po dobu 30 minut k dispozici pro individuální rozhovory



s klienty. Klienti mohou zůstat a využít tento čas také k diskusi mezi sebou, k odpočinku, občerstvení či využití toalety.

## 2.2.7 *Zásady práce se skupinou*

Pracovník při vedení skupinových setkání dodržuje tyto zásady:

- program setkání a jednotlivé části jsou dobrovolné
- prostor pro každého vyjádřit se, sdělit svůj názor
- střídání typů činností, střídání náročných a méně náročných aktivit
- náročnost aktivity přizpůsobit nejslabšímu
- program přizpůsobit složení skupiny, v souladu s IP klientů
- dávat klientům příležitost vyniknout
- oceňovat i malé pokroky
- neustupovat, protože je něco “příliš těžké”, ukázat klientům, že to zvládnou, znovu objeví svůj potenciál
- nepracovat s časovými limity, počkat, až jsou s činností všichni hotoví + mít připravené cvičení navíc

## 2.2.8 *Intervize po skupinovém setkání*

Intervize má za cíl předání a zaznamenání informací o průběhu skupinového setkání jak v obecné rovině, tak v rovině individuální u každého klienta. Pracovníci hodnotí realizaci programu po jednotlivých aktivitách a vyjadřují se k celkové atmosféře na setkání. Poté se věnují každému klientovi zvlášť a shrnují důležité okamžiky v průběhu setkání s ohledem na jeho IP.

Na intervizi také dochází ke zpětné vazbě mezi pracovníky přítomnými na skupinovém setkání, k předávání zkušeností a inspirace, jak reagovat na neobvyklé situace v průběhu setkání. Intervize také plní důležitou funkci (sebe)reflexe jednotlivých pracovníků, čímž je předcházeno vzniku syndromu vyhoření.

Intervize probíhá bezprostředně po skončení skupinového setkání, trvá zpravidla 1 hodinu a účastní se jí pracovníci, kteří setkání připravovali a vedli.

## 2.3. Situace, které mohou při poskytování služby nastat

### 2.3.1 *Jeden z klientů zahlcuje ostatní*

Pracovníci v průběhu skupinového setkání dbají na to, aby měl každý klient prostor vyjádřit se.



Usměřují diskusi a pomáhají méně mluvným klientům cílenými otázkami. Současně je vždy respektováno přání klienta se do diskuse či jiné aktivity nezapojit. Klienti jsou informováni o tom, že pracovníci takto postupují. Proto v případě zahlcování jedním klientem pracovník připomene toto nastavení skupiny a nabídne klientovi, že po skončení setkání se k jeho tématu mohou vrátit v rámci individuálního rozhovoru.

### *2.3.2 Konflikt mezi klienty*

Pracovník svým přístupem předchází konfliktům mezi klienty, usměrňuje diskusi takovým způsobem, aby každý klient věděl, že má právo na svůj vlastní názor a může jej vyjádřit. Pokud ke konfliktu dojde, pracovník se snaží vystupovat neutrálně.

Pokud se některý klient projevuje agresivně vůči jinému klientovi nebo pracovníkovi, je klient upozorněn, že takové jednání je proti pravidlům poskytování služby a pokud se bude opakovat (3x), bude s ním ukončena spolupráce. Za agresivní jednání není považováno jen fyzické napadení, ale i slovní útoky.

Pokud je situace ohrožující, volá pracovník linku městské policie 156 a informuje svého nadřízeného.

### *2.3.3 Krádež či podezření na krádež*

Ze strany klienta (má pocit, že pracovník ho okradl)

Pracovník vystupuje v klidu, nabídne klientovi pomoc s hledáním. Využívá empatii, citlivý přístup. V případě, že se situace nedá vyřešit, nabídne pracovník možnost zavolání vedoucí služby. Společně s vedoucí služby o tom s klientem učiní písemný záznam. Vedoucí následně postupuje dle situace a pokynů v dokumentu Nouzové a havarijní situace.

Ze strany pracovníka

Pracovník se snaží v klidu s klientem domluvit. Pokud se situaci nedaří vyřešit, informuje vedoucí služby a zavolá městskou policii.

Mezi klienty

Pracovník vystupuje empaticky, snaží se situaci v klidu vyjasnit, zajistit domluvu mezi klienty. V případě, že situaci nedaří řešit, postupují pracovníci podle Nouzových a havarijních situací. O dané situaci sepíše záznam.



### 2.3.4 *Mlčenlivost a výjimky spojené s oznamovací povinností*

Každý pracovník služby důsledně dodržuje mlčenlivost týkající se poskytování služby klientům, kterou podepisuje při uzavírání pracovního poměru či dohody o provedení práce. Případné nejasnosti může kdykoli konzultovat s vedoucím pracovníkem.

Jsou však situace, kdy dochází k výjimce. Ty jsou definované v §367 a §368 zákona č. 40/2009 Sb., trestního zákoníku. Pokud se pracovník služby hodnověrným způsobem dozví, že jiný člověk připravuje nebo páchá trestné činy uvedené v daných paragrafech, vztahuje se na něho povinnost tyto trestné činy oznámit příslušným orgánům.

Ve službě Bok po boku se může jednat o takové situace, kdy pracovník zjistí, že klient může být zavírán doma proti své vůli, že je za něj rozhodováno proti jeho vůli, že je fyzicky či psychicky týráný nebo zneužíván. Zároveň se může jednat o situace, kdy klient sám páchá nebo připravuje trestný čin.

Pokud si pracovník není jistý s vyhodnocením situace, obrací se na vedoucího služby, který situaci dále řeší dle závažnosti s vedením organizace. Jako prevence této situace slouží pravidelné porady terénních pracovníků a supervize, kde se řeší různé situace z klientské práce.

### 2.3.5 *Zhoršení psychického stavu klienta*

U cílové skupiny osamělých seniorů může častěji docházet ke zhoršení psychického stavu, protože jsou na zvládání náročných situací sami (např. úmrtí blízké osoby, vrstevníků, domácího mazlíčka, náhlé zhoršení zdravotního stavu, oznámení vážné diagnózy, zásadní zhoršení finanční situace).

Pokud v takovém stavu přichází klient na setkání, pracovník mu nabídne podporu a možnost rozhovoru před setkáním, případně i po setkání nebo v jiném termínu. Společně se domluví, jak budou reagovat v průběhu setkání, zda si klient přeje, aby se informaci dozvěděli i ostatní účastníci na setkání.

Pokud ke zhoršení psychického stavu dojde v průběhu setkání, nabídne pracovník klientovi možnost odejít do jiné místnosti a probrat situaci v soukromí. Druhý pracovník pokračuje ve vedení skupiny. Pokud by to bylo vhodné a klient by měl zájem, je možné téma otevřít před skupinou a sdílet s ostatními.

### 2.3.6 *Přijde nový člen skupiny*

Klient, který bude navštěvovat skupinové setkání, je seznámen s průběhem setkání, strukturou,



pravidly, která na skupině fungují (oslovování, dobrovolnost, respekt k druhým). Klienti navštěvující skupinové setkání jsou dostatečně dopředu seznámeni s informací, že do skupiny přijde nový člen. První společné setkání je vhodné připravit v klasické podobě s osvědčenými aktivitami přiměřené náročnosti, stejně tak zařadit seznamovací aktivity a hry.

### *2.3.7 Přichází nový pracovník*

V rámci zaučování se nový pracovník účastní skupinových setkání formou náslechnů (cca. 3 setkání), postupně je zapojován do přípravy programu a vedení jednotlivých aktivit. Na prvním společném setkání dochází k seznámení s klienty, je vhodné zařadit jednoduché seznamovací aktivity a hry. Nový pracovník se účastní intervizí a dostává průběžnou zpětnou vazbu od pracovníků.

### *2.3.8 Někteří z klientů má smyslové omezení*

Skupinových setkání se účastní také klienti se smyslovým omezením. Pracovníci připravují a vedou setkání přiměřeně k možnostem klientů účastnících se setkání. U klientů se sluchovým omezením je třeba dbát na artikulaci, pomalejší tempo řeči, zjišťování, zda se klienti orientují a ví, co se děje. U klientů se zrakovým omezením je třeba dbát na přiměřenou velikost písma, u promítání nabídnout místo v optimální vzdálenosti, zajistit dostatečné osvětlení.

Přítomnost klientů se smyslovým omezením klade větší nároky na pracovníky. V rámci intervize dochází k předání informací, zpětné vazbě mezi pracovníky a k hledání řešení, jak těmto klientům fungování ve skupině usnadnit. Stejně tak mohou pracovníci v případě potřeby řešit téma na poradách, supervizi, zohlednit při výběru vzdělávání.

### *2.3.9 Klient do skupiny přivede zájemce bez předchozího upozornění*

Klienti jsou informováni o postupu přijímání nového klienta a ví, že není možné přivést někoho bez předchozí domluvy. Pokud by se to stalo, odejde pracovník se zájemcem do jiné místnosti a vysvětlí mu, jakým způsobem přijímání do služby probíhá, předá mu leták s kontaktem na vedoucího služby, případně jej zavolá, pokud je přítomen. Klientům skupiny je poté poděkováno, že informují své vrstevníky o možnosti využít službu a současně je jim připomenut postup přijímání nového klienta.

### *2.3.10 Přítomnost další osoby na setkání*

Při poskytování služby je kladen důraz na zachování soukromí klientů, není tak možné, aby se skupinového setkání účastnily další osoby. Výjimku tvoří studenti, stážisté, vedoucí pracovníci, ředitel organizace, inspektoři a kdokoli, kdo přichází v režimu kontrolního a správního řádu. S ohledem na klienty je vhodné domluvit návštěvu s předstihem a informovat je o této skutečnosti. V případě, že to



není možné, a osoba přijde na skupinu bez ohlášení, pracovník ošetří situaci (popíše situaci, vysvětlí klientům přítomnost další osoby, uvede osobu do děje - stručné seznámení s obsahem setkání, co proběhlo a co bude následovat).

### *2.3.11 Dary, společenské služby*

Pokud klient nabízí pracovníkovi dar, není možné, aby jej pracovník přijal. Podle občanského zákoníku nesmí pracovník sociální služby přijmout dar od klienta, darování je v takovém případě považováno za neplatné.

Za dar nejsou považovány předměty, jejichž hodnota nepřevyšuje částku 200 Kč, jedná se například o občerstvení během setkání, květiny, kalendáře apod. Jsou vnímány jako osobní ocenění pracovníka a služby. Pracovník je však nesmí přijímat pravidelně. Jeho úkolem je vhodně upozornit klienta na to, že není žádoucí svoji vděčnost za poskytování služby projevoval pozornostmi. Pokud se situace stane 3x, informuje o tom terénní pracovník vedoucího služby, který dále situaci řeší. Dle svého uvážení a domluvy s terénním pracovníkem si může promluvit s klientem a vše mu vysvětlit z pozice vedoucího služby. V případě, že si terénní pracovník není jistý vhodností přijetí společenské služby, probere situaci s vedoucím služby hned.

### *2.3.12 Setkání se nemůže uskutečnit*

Pracovníci dbají na to, aby setkání probíhala dle domluveného harmonogramu. Stane-li se, že se setkání nemůže uskutečnit (např. z technických důvodů, nemoc pracovníků), jsou o tom klienti co nejdříve informováni a zároveň jsou seznámeni s tím, kdy proběhne následující setkání.

### *2.3.13 Zhorší se zdravotní stav klienta, úraz*

Pracovníci jsou v rámci zaškolení seznámeni s postupem řešení nouzových a havarijních situací. V případě zhoršení zdravotního stavu klienta se pracovník s klientem domluví na dalším postupu, pokud je to možné (např. odpočinek v jiné místnosti s přítomností pracovníka, doprovod na zastávku či domů, informování blízké osoby, doprovod k lékaři). Druhý pracovník pokračuje v programu s ostatními klienty.

V případě vážného zhoršení zdravotního stavu či úrazu klienta, postupuje pracovník podle zásad první pomoci. Po zhodnocení volá zdravotnickou záchrannou službu 155, vyčká do jejího příjezdu u klienta (druhý pracovník je k dispozici a naviguje zdravotníky). Po předání klienta pracovník informuje vedoucího služby, který informuje blízkou osobu klienta a ředitele organizace. Situaci je nutné vždy zapsat do knihy úrazů.



### *2.3.14 Poškození majetku klienta při ambulantním setkání*

Pracovník se s klientem v klidu domlouvá a informuje klienta, že situaci předá k řešení nadřízenému. Postupuje podle směrnice Nouzové a havarijní situace včetně příloh a nahlásí událost přímému nadřízenému, který přebírá dořešení situace s klientem.

### *2.3.15 Klient zažádá o výmaz osobních údajů*

Při vstupu do služby je klient seznámen s tím, že je o něm vedena spisová dokumentace a dává souhlas s jejím vedením. Zároveň má informaci, že tento souhlas může vzít kdykoliv zpět. Pokud to klient udělá, je nutné učinit kroky k odstranění všech záznamů klienta ve vedené dokumentaci:

- Skartace písemných dokumentů o klientovi, ke které je vytvořen protokol o skartaci podepsaný pověřeným nadřízeným
- Anonymizace klienta v elektronické databázi (jsou smazány veškeré osobní informace o klientovi včetně jeho jména, adresy, kontaktu a další informace sloužící k identifikaci klienta)
- Jsou smazány všechny fotografie, na kterých je klient identifikovatelný

Za celý proces výmazu osobních údajů odpovídá vedoucí služby, který s klientem sepisuje závěrečný protokol o výmazu osobních údajů.

### *2.3.16 Klient zemře*

Při podezření nebo zjevných známkách úmrtí volá pracovník zdravotnickou záchrannou službu 155, vyčká do jejího příjezdu u klienta (druhý pracovník je k dispozici a naviguje zdravotníky). Po předání klienta pracovník informuje vedoucího služby, který postupuje podle pravidel řešení nouzových a havarijních situací v organizaci. Situaci je nutné vždy zapsat do knihy úrazů. Pracovníci ošetří situaci s ostatními klienty (je možné využít jinou místnost, prostor pro sdílení, možnost využít individuálního rozhovoru s pracovníkem). Vedoucí pracovník nabídne pracovníkovi podporu ve formě rozhovoru či supervize.



## 3. AKTIVIZAČNÍ TECHNIKY

V průběhu poskytování služby využívají pracovníci aktivizační techniky vždy s ohledem na individuální potřeby klienta.

### 3.1. Rozhovor

Rozhovor je jednou ze základních metod práce s klientem. Je součástí individuálních i skupinových setkání.

Je důležité, aby pracovník využíval techniky aktivního naslouchání a vhodným způsobem dával najevo svůj zájem (například doplňující otázky, přikyvování, povzbuzování, shrnutí klientova sdělení, zrcadlení pocitů) a netabuizoval náročná témata, která se vzhledem k věku klientů mohou objevit (například nemoci, stáří, konečnost života). Zároveň se však pracovník nemusí pouštět do hlubšího rozhovoru na téma, ve kterém se necítí dobře nebo mu nerozumí. Klientovi to citlivě sdělí, ujistí ho, že vnímá jeho potřebu si na toto téma promluvit, ale sám na to není vhodná osoba. Pracovník navrhne klientovi možnost pomoci při zprostředkování kontaktu s někým povolanějším (například psycholog, kněz a další).

Pokud je při navrhování témat k rozhovoru aktivnější pracovník, je důležité, aby se soustředil na pozitivní oblasti, které nejsou obvykle příliš citlivé (například dětství a mládí klienta, jeho zájmy, bývalá zaměstnání, aktuální dění ve městě, ČR i ve světě). S osobnějším tématy by měl přijít jen sám klient. Pokud se klient v rozhovoru zabývá spíše negativními tématy, ujistí ho pracovník o tom, že je v pořádku, když si o tom chce promluvit, dá mu prostor pro sdělení, ale také se snaží klienta naladit pozitivněji, pokud to je možné.

Při skupinovém rozhovoru dbají pracovníci na to, aby ve skupině dostal každý svůj prostor a mohl se do rozhovoru zapojit. Nikoho však nenutí, aby se k tématu vyjadřoval.

Při komunikaci se seniory je nutné reagovat na jejich individuální potřeby vyplývající ze zdravotního stavu, například přizpůsobit hlasitost a tempo řeči, dobře artikulovat, být trpělivý v naslouchání.

Jako inspirace k vedení rozhovoru může sloužit model členění rozhovoru na jednotlivé fáze dle Úlehly (1999), kde se rozhovor skládá z následujících částí:

- 1) Příprava – všechno, co se odehrává před rozhovorem, například je velmi důležité ujasnění si role a poslání pracovníka.
- 2) Otevření – dojednávání schůzky, vytvoření bezpečného prostředí.





- 3) Dojednávání – vyjasnění si vzájemných očekávání a možností, které může pracovník klientovi nabídnout.
- 4) Průběh – hlavním smyslem této fáze je dosažení společného cíle vyřešením problému.
- 5) Ukončení – v této fázi pracovník s klientem zhodnotí jejich práci a ověřují si úspěch jednání.
- 6) Příprava – součástí je zjišťování informací a příprava na další rozhovor, další vzdělávání, supervize, a další (Úlehla, 1999).

## 3.2. Pomoc při vyřizování osobních záležitostí klienta

Při poskytování pomoci při vyřizování osobních záležitostí klienta vychází pracovník ze zásady zapojení klienta (například mu pomáhá při nákupu, ale nejde mu sám nakoupit), a ze zákonem stanovených činností služby, čímž se liší od jiných sociálních služeb, například od pečovatelské služby či osobní asistence.

Tato aktivita může zahrnovat:

- zjišťování a předávání informací klientovi při řešení potíží (například informace o dávkách pomoci v hmotné nouzi, informace o příspěvku na péči, informace o jiných sociálních službách, informace o volnočasových aktivitách, vyhledávání kontaktů, adres a spojů)
- pomoc při jednání s úřady (telefonicky či osobně, například pomoc při vyřizování příspěvku na péči, zajištění formuláře, pomoc s orientací ve formuláři a při vyplňování, pomoc s porozuměním úředním dopisům)
- zprostředkování kontaktu s jinou organizací nebo službou a pomoc při komunikaci s jejich zástupci (například pomoc s kontaktováním organizace, která se zabývá pomocí lidem se zrakovým postižením, domluva schůzky se zástupcem organizace, doprovod do organizace, podpora při jednání a zjišťování informací),
- pomoc při zařizování jiných osobních záležitostí (například doprovod na nákup a asistence v obchodě, přítomnost pracovníka v bytě klienta při jednání s třetí osobou, podpora obsluhy mobilního telefonu a počítače, podpora v orientaci v nabídkách komerčních firem, podpora v rozpoznání klamavé reklamy).

Je důležité, aby pracovník vždy vystupoval ve spolupráci s klientem, aby ho zapojoval do jednání, podporoval ho v co největší aktivitě, nerozhodoval nic sám za klienta, mluvil o něm s třetími osobami vždy uctivě. Pokud je klient přítomen jednání s třetí osobou, nemluví pracovník za něj, ale vtahuje jej do hovoru, koriguje komunikaci tak, aby třetí osoba mluvila přímo na klienta.



### 3.3. Doprovod

Terénní pracovník může klientovi v rámci aktivizace poskytovat i doprovod. Může se jednat o doprovod na skupinové setkání, ale také na úřady, k lékaři, na nákup a na další místa, která jsou vzhledem k aktivizaci vhodná. Při plánování doprovodu reaguje pracovník na aktuální situaci (zdravotní stav klienta, počasí, časové možnosti).

Pracovník se s klientem domluví, v jaké míře by mu měl poskytovat oporu, například:

- pracovník může jít s klientem jako záruka pomoci, kdyby klient upadl,
- klient se může pracovníka přidržovat,
- pracovník pomáhá klientovi při nastupování a vystupování z dopravních prostředků,
- pracovník pomáhá klientovi se smyslovým postižením s orientací v prostoru,
- pracovník tlačí invalidní vozík (Zásady a pravidla pomoci člověku na vozíku jsou dostupné v příloze č. 1 tohoto dokumentu).

### 3.4. Trénink kognitivních funkcí

Užívanější a pro klienty srozumitelnější je pojem „trénink paměti“, který v sobě zahrnuje trénink kognitivních funkcí (paměť, pozornost a koncentrace, rychlost zpracování informací, vyjadřovací schopnosti a porozumění řeči, prostorová orientace a vnímání).

Trénink paměti je jednou z cest k vytvoření či vylepšení mentální kognitivní rezervy, která dokáže po určitou dobu kompenzovat již objektivně prokázané neurodegenerativní onemocnění. Je jednou z cest k posílení sebevědomí a v neposlední řadě napomáhá ke zkvalitnění společenského života. Mozek se „chová“ jako sval, když není dostatečně zapojen do funkce, zakřňuje.

Tipy cvičení zaměřených na trénink kognitivních funkcí:

#### Koncentrace

- lehké procvičení očí
- vizuální cvičení na počítání
- cvičení s číslicemi, písmeny a čtením
- vyhledávání v obrázku, hledání rozdílů
- rytmická cvičení

#### Krátkodobá paměť



- slovní páry (klíčové slovo / memoslovo)
- položky v diáři
- zapamatování symbolů
- mřížka

#### Dlouhodobá paměť

- přísloví
- římské číslice
- literární kvíz

#### Slovní zásoba

- přesmyčky
- vytváření slov od různých slabik
- proměny slov
- doplňování přívlastků

#### Intelligence

- logické myšlení
- verbální myšlení
- numerické myšlení

#### Nácvik strategií, konkrétní metody

- vytváření asociací a vizualizace
- akronym a akrostych
- metoda Loci
- metoda příběhu
- metoda symbolů

#### Literatura k tématu:

- *Cvičení paměti pro každý věk* (Suchá, 2012)
- *Zábavné kvízy pro každý věk* (Suchá, 2015)
- *Skupinové hry pro cvičení paměti v každém věku* (Suchá, 2012)
- *Trénujte si paměť* (Suchá, 2010)
- *110 her pro rozvoj myšlení, lepší paměť a koncentraci* (Moser-Will, Grube, 2010)



- *Úspěšná paměť* (Buchvaldová, Karsten, 2003)
- *Tělocvična pro mozek* (Hirtlová, 2011)

Konkrétní aktivity a pracovní listy jsou k dispozici v portfoliu (tištěná i elektronická verze).

Pomůcky k tématu:

- Brain box
- Pexetrio
- Molitanové kostky
- Tabule + fixy
- PET víčka + mřížka
- Hudební nástroje
- Obrázky – Technika symbolů
- Míčky různých velikostí

### 3.5. Trénink psychomotoriky

Psychomotorika je forma pohybové aktivity, která je zaměřená na prožitek z pohybu. Pojem psychomotorika představuje v tom nejširším slova smyslu úzké spojení psychiky (duševních procesů) a motoriky (tělesných procesů, pohyb). Poukazuje tedy na těsnou souvislost psychického a motorického prožívání. Pohybové aktivity motivují k činnosti a pomáhají udržet tělo v pohybu. Pohyb udržuje fyzickou kondici a pomáhá zlepšit psychickou a duševní pohodu.

Konkrétní aktivity jsou k dispozici v portfoliu (tištěná i elektronická verze).

Pomůcky k tématu:

- Barevný látkový padák
- Overbally
- Barevné plastové míčky, měkké molitanové míčky
- Masážní ježci
- Barevné šátky
- Kolíčky a pivní tácky
- Kelímky různých velikostí
- Novinový papír
- Barevná PET víčka



- Lano
- Molitanové kostky

### 3.6. Trénink psychohygieny

Psychohygieny se zaměřuje na ochranu a upevňování duševního zdraví a zvyšování odolnosti člověka vůči nejrůznějším škodlivým vlivům. Význam psychohygieny je v prevenci somatických a psychických onemocnění.

Psychohygieny v praxi:

- Cvičení a pohyb – jakákoli fyzická zátěž, která působí potěšení a vyplavuje adrenalin
- Hra, smích, zábava – činnost, která napomáhá zapomenout na starosti – knihy, hry, filmy
- Relaxace – vizualizace, práce s dechem, muzikoterapie, arteterapie, aromaterapie
- Masáže – všechny druhy včetně automasáží
- Společný zpěv, hra na hudební nástroje

Konkrétní aktivity jsou k dispozici v portfoliu (tištěná i elektronická verze).

### 3.7. Tvořivé aktivity

Tvořivé aktivity mají pro klienty přínos v oblasti rozvoje senzomotorických, kognitivních a sociálních dovedností, pomáhají rozvíjet kreativní myšlení a udržování míry soběstačnosti. V neposlední řadě přináší klientům při vhodně zvolené náročnosti aktivity radost z úspěchu.

Pomůcky k tématu:

- Tvořivé aktivity – barevné papíry (měkké, tvrdé, vroubkované), obrázky, pohlednice, nůžky, tužky, pastelky, fixy
- Ubrousková technika (květináče, ubrousky, barva, lepidlo, štětce, kelímky)
- Košíky z pedigu (pedig přírodní/barevný, základové destičky)
- Malování na hedvábí (hedvábné šátky, speciální barvy a štětce, podložky)

Literatura k tématu

- *Zábavné tvoření, výtvarná inspirace na celý rok* (Grimmichová, 2015)
- *Tvoření z přírodních materiálů „za pár kaček“* (Talandová, 2015)
- *Ze starého nové, originální proměny* (Dvořáková, 2009)



- *Hurá, jaro! (2006)*
- *Originální šperk z recyklovaných materiálů (Rabčanová, 2012)*
- *Romantické ozdoby z proužků papíru (2005)*

### 3.8. Tance vsedě

Tanec vsedě „Sittedans“ je aktivizační technika, která má široké zaměření a pomáhá klientům posilovat fyzické dovednosti, rozvíjí hrubou i jemnou motoriku, podporuje psychickou pohodu, dobrou náladu a navazování nových sociálních kontaktů. Využití tance vsedě ve skupině přispívá k vytvoření soudržnosti, podporuje proces seznámení mezi klienty a umožňuje osamělým seniorům zažít pocit, že „někam patří“. Využití hudby a rytmu vytváří příjemnou atmosféru a přirozeně vede účastníky k aktivitě.

Tanec vsedě je technika určená pro osoby, které se z jakýchkoli důvodů nemohou účastnit klasických tanců v páru či ve skupině (zdravotní omezení, omezená hybnost apod.). Sedí se v kruhu na židlích, které jsou v takové vzdálenosti, aby na sebe klienti pohodlně dosáhli (mohli se držet za ruce, zvedat je nahoru a dolů, dopředu i dozadu).

Pracovník s ohledem na vývoj a pokročilost skupiny vybírá konkrétní tance, které zařazuje. U nového tance vždy nejdříve s klienty nacvičí jednotlivé cviky bez hudby, poté propojí do celku a následuje společný tanec i s hudbou. Úkolem pracovníka je také vytvářet prostředí, ve kterém se klienti budou cítit bezpečně a nebudou se stydět. Skladby jsou pečlivě vybírány s ohledem na možnosti klientů a jejich fyzickou kondici.

Pro dobrý průběh této aktivizační služby, je potřeba volba takového místa, kde je pro účastníky zajištěno dostatečné soukromí, aby nedocházelo k narušení jejich koncentrace, a zároveň zajištění klidu i pro ty, kteří se tohoto programu nechtějí účastnit.

Pomůcky:

- Brožura s popisem konkrétních 20 tanců „Sittedans“
- CD přehrávač
- CD s hudbou
- Židle
- Barevné šátky
- Lano



### 3.9. Téma s diskusí

Do programu skupinových setkání je zařazována aktivita se zaměřením (viz kapitola 2.2.6), kterou může být právě téma s diskusí. Pracovníci vybírají témata s ohledem na cílovou skupinu a složení účastníků skupiny.

Téma je vhodné prezentovat s pomůckami, předměty vztaženými k tématu, s vytvořenou elektronickou prezentací, nebo prostřednictvím vytištěného textu. Pracovníci diskusí moderují a dávají prostor všem klientům, aby se mohli k tématu vyjádřit.

Témata a oblasti:

- cestování a zajímavá místa
- historické události
- významné osobnosti
- filmy, knihy, hudba
- roční období, svátky, pranostiky
- tradice a zvyky
- příroda, zvířata, rostliny
- vzpomínání a reminiscence
- mezigenerační vztahy
- praktické otázky na různá témata

Zpracovaná témata a podklady jsou k dispozici v portfoliu (tištěná i elektronická verze).

### 3.10. Exkurze a vycházky

V rámci skupinového setkání jsou zařazovány exkurze a vycházky (cca. 4x do roka). Při výběru tématu exkurze či místa vycházky zohledňují pracovníci aktuální potřeby klientů, reagují na jejich podněty a vybírají místo s ohledem na dostupnost a bezbariérovost místa. S ohledem na cílovou skupinu jde o akce konané v odpoledních či brzkých odpoledních hodinách, které jsou pro účastníky zdarma.

Výběr exkurzí a vycházek schvaluje vedoucí služby, poté zodpovědný pracovník zajistí případné organizační záležitosti – domluva s kontaktní osobou v místě exkurze, předání obecných informací o cílové skupině a specifických požadavcích (bezbariérový přístup, možnost posadit se, požadavky na hlasitý a artikulovaný projev apod.).

Klienti jsou s dostatečným předstihem informováni o místě vycházky / exkurze a jejím obsahu –



dostanou vytištěné informace o termínu, času, místě konání a srazu. Klientům, kteří by mohli mít potíže se zorganizováním času a dopravy na místo, se pracovník ozývá telefonicky den předem a ujistí se, že klient má všechny potřebné informace a se setkáním počítá. Pracovníci jsou k dispozici jako doprovod na místo i při samotném průběhu programu.

Tipy na exkurze / vycházky:

- Kulturní akce (např. koncerty, veřejné generálky, výstavy, divadelní představení)
- Služby a pomáhající organizace (např. Národní rada osob se zdravotním postižením, Unie neslyšících, Tyfloservis, Úřad práce, Denní centra, Domovy pro seniory)

### 3.11. Beseda s odborníkem

Na skupinové setkání jsou pravidelně (cca. 2x do roka) zváni odborníci, kteří vedou besedu na určité téma. Průběh skupinového setkání má stále stejnou strukturu, beseda je zařazena jako aktivita se zaměřením (viz kapitola 2.2.6). Odborníci podepisují dokument o mlčenlivosti.

Témata jsou vybírána na základě aktuálních potřeb klientů.

Okruhy témat:

- příspěvek na péči a jiné nepojistné sociální dávky
- průkaz TP, ZTP, ZTP/P
- domovy pro seniory, domy s pečovatelskou službou, zařízení sociálních služeb
- sociální bydlení
- sdílené bydlení pro seniory
- služba senior taxi
- stáří, stárnutí, umírání a smrt





## Seznam zdrojů:

ÚLEHLA I., 1999: Umění pomáhat. Praha, Sociologické nakladatelství – Slon. ISBN 80-85850-69-9

*Dokument vytvořen na základě realizace projektu.*