

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích

Teologická fakulta

Oddělení praxe

## **BAKALÁŘSKÁ PRÁCE**

# **ROLE KLÍČOVÝCH PRACOVNÍKŮ V PROCESU INDIVIDUÁLNÍHO PLÁNOVÁNÍ SE SENIORY**

**Vedoucí práce:** Mgr. Magdalena Ehrlichová

**Autor práce:** Ilona Tauschová

**Studijní obor:** Sociální a charitativní práce

**Forma studia:** Prezenční

**Ročník:** Třetí

**2016**

## Prohlášení

Prohlašuji, že svoji bakalářskou práci jsem vypracovala samostatně pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu citované literatury.

Prohlašuji, že, v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění, souhlasím se zveřejněním své bakalářské práce, a to v nezkrácené podobě (v úpravě vzniklé vypuštěním vyznačených částí archivovaných Teologickou fakultou) elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce. Souhlasím dále s tím, aby toutéž elektronickou cestou byly v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 Sb. zveřejněny posudky školitele a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledku obhajoby kvalifikační práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé kvalifikační práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

Datum: 24.3. 2016

Ilona Tauschová

**Poděkování:**

Touto cestou bych ráda poděkovala zejména vedoucí své bakalářské práce Mgr. Magdaleně Ehrlichové za odborné vedení mé bakalářské práce, cenné rady, připomínky, motivaci a trpělivost, kterou mi poskytla.

Dále bych chtěla poděkovat celému kolektivu zaměstnanců v Domově pro seniory POHODA v Netolicích za umožnění a ochotu spolupráce.

# OBSAH

Úvod .....	5
<b>1. Stáří.....</b>	<b>7</b>
1.1 Vymezení pojmu stáří.....	7
1.2 Změny související se stářím.....	8
1.1.1 Tělesné změny ve stáří.....	8
1.1.2 Psychické změny.....	8
1.1.3 Sociální změny.....	9
1.3 Potřeby seniora.....	10
<b>2. Individuální plánování.....</b>	<b>13</b>
2.1 Význam individuálního plánování.....	13
2.2 Struktura procesu individuálního plánování.....	16
2.3 Dokumentace k individuálnímu plánování.....	17
2.4 Požadavky na pozici klíčového pracovníka.....	20
2.4.1 Úskalí pro klíčové pracovníky v pobytových sociálních službách v procesu individuálního plánování.....	23
<b>3. Proces individuálního plánování v Domově pro seniory POHODA Netolice .....</b>	<b>25</b>
3.1 Charakteristika zařízení.....	25
3.2 Nastavení procesu v Domově pro seniory POHODA Netolice.....	26
3.3 Role klíčového pracovníka v procesu individuálního plánování.....	28
3.3.1 Zkoumání neboli porozumění situace.....	29
3.3.2 Plánování neboli pojmenování změny.....	30
3.3.3 Realizace plánu.....	31
3.3.4 Vyhodnocení plánů.....	32
3.4 Shrnutí.....	33
<b>Závěr .....</b>	<b>36</b>
<b>Seznam použitých zdrojů .....</b>	<b>37</b>
<b>Seznam zkratk .....</b>	<b>41</b>
<b>Přílohová část .....</b>	<b>42</b>
<b>Abstrakt .....</b>	<b>58</b>
<b>Abstract.....</b>	<b>59</b>

# Úvod

Téma bakalářské práce Role klíčových pracovníků v procesu individuálního plánování se seniory jsem si vybrala ze dvou hlavních důvodů. Prvním důvodem bylo, že jsem vypracovala absolventskou práci, která se individuálního plánování v domově pro seniory týkala, a to z pohledu k seniorům.

Dalším důvodem bylo, že po předešlém studiu jsem byla zaměstnána jako ergoterapeutka v Domově pro seniory. Jako pracovnice v sociálních službách jsem se individuálnímu plánování přiblížila ještě více a zajímalo mě, jaká je role klíčových pracovníků.

V bakalářské práci jsem se tedy chtěla zaměřit na druhý břeh procesu individuálního plánování, a to z pohledu klíčových pracovníků. V mnoha případech jsem se setkala s názorem, že individuální plánování není pro sociální pracovníky příliš přínosné a ti ho vidí spíše jako zbytečné a přidávající práci, kterou by mohli místo toho věnovat něčemu jinému. Po větším zapracování se do sociální práce a bližším studiu individuálního plánování mám jiný názor, který se ovšem s praxí často rozchází.

Práce se seniory mě nadchla a senioři a jejich život mě začal zajímat čím dál víc, práce je mi velmi blízkou.

Když se mě někdo zeptá, jak je možné, že můžu vykonávat práci zrovna se seniory, má odpověď zní jasně. Starého člověka vidím jako každého jiného, s tím rozdílem, že jeho potřeby a zdravotní stav se v mnoha případech mění každým dnem. Jeho tělesný, psychický a sociální stav se začíná u některých osob horšit. Někdo stárí a jeho změny přijímá a akceptuje, je stále aktivní a zapojuje se do různých aktivit. Někteří se se stáří, popř. s přibývajícimi nemocemi a problémy, nedokáží vyrovnat, jsou rezignující a pasivní, mnohdy i odmítaví a agresivní. V mnoha případech seniorům jejich celkový zdravotní stav nedovoluje zapojovat se do různých aktivit. To ale není důvod k tomu, abychom se seniorovi přestali věnovat a poskytovali mu pouze jisté ošetrovatelské služby, jako je např. stravování, umývání a zajištění dalších fyziologických potřeb. Na stárí pohlížím jako na přirozenou etapu lidského života, ke které všichni spějeme.

Cílem bakalářské práce je popsat proces individuálního plánování v sociálních službách pro seniory a reflektovat roli klíčových pracovníků v tomto procesu a to za pomoci odborné literatury a samotných poznatků z mé dosavadní praxe v Domově pro seniory POHODA Netolice.

Bakalářská práce se soustřeďuje především na pozici klíčových pracovníků. S pomocí odborné literatury jsem se snažila přiblížit celou problematiku procesu individuálního plánování a roli klíčových pracovníků. V první části bakalářské práce popisují charakteristiku stáří a změny spojené se stářím, tj. změny tělesné, psychické a sociální. Jako stěžejní vidím podkapitolu Potřeby seniorů, protože ty jsou „odrazovým můstkem“ pro individuální plánování. V další kapitole se zabývám již samotným individuálním plánováním, jeho významem a dokumentací, která je pro individuální plánování důležitá. V následující kapitole se zabývám požadavky na roli a samotnou rolí klíčového pracovníka, který je nedílnou součástí procesu. Popisují charakteristiku klíčového pracovníka a požadavky, které jsou kladené na tuto pozici. Dále se zabývám klíčovým pracovníkem v procesu individuálního plánování a popisují Domov pro seniory POHODA Netolice. V závěru této kapitoly uvádím úskalí, která vznikají pro klíčové pracovníky v procesu. Za touto kapitolou uvádím shrnutí.

Jako stěžejní literaturu pro mou bakalářskou práci jsem si vybrala tituly Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách od kolektivu autorů, Pečovatelská služba a individuální plánování od Marcely Hauke, Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních od Malíkové, Standardy kvality sociálních služeb, Matouškovo Plánování zaměřené na osobu. Dále jsem čerpala také ze zdrojů Domova pro seniory POHODA Netolice.

# 1. Stáří

V této kapitole se zaměřím na vymezení pojmu stáří, dále se budu zabývat změnami, které v období stáří nastávají, a na závěr popíšu potřeby seniorů, které jsou předmětem samotného procesu individuálního plánování.

## 1.1 Vymezení pojmu stáří

Lidský život probíhá v celém svém rozsahu, tedy od narození až do smrti, v jistých vývojových etapách. Každá z etap má své zákonitosti, které ovlivňují kvalitu a rozsah našich životů a my se jim musíme přizpůsobovat. Jednotlivá vývojová období nám přináší jisté možnosti a v něčem nás naopak limitují.<sup>1</sup>

Stáří je přirozená a závěrečná etapa lidského života a stejně jako ostatní vývojové etapy se stáří vyznačuje určitými znaky, kterými se od nich odlišuje.<sup>2</sup>

Za začátek stáří považujeme věk 65 let.<sup>3</sup> Dle Světové zdravotnické organizace se stáří dělí na tři období:

60 až 74 let – rané stáří

75 až 89 let – vlastní stáří

90 let a více - dlouhověkost<sup>4</sup>

---

<sup>1</sup> Srov. MALÍKOVÁ, E., *Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních*. Praha. Grada Publishing, a.s., 2011. s. 13.

<sup>2</sup> Srov. JAROLÍMOVÁ, E., *Stárnutí, osobnost a změny. Vybrané kapitoly z gerontologie. [Sborník]*. Praha, 2007. s. 59-60.

<sup>3</sup> Srov. HOLMEROVÁ, I., JURAŠKOVÁ, B., ZIKMUNDOVÁ, K., *Stáří, gerontologie, geriatrie. Vybrané kapitoly z gerontologie. [Sborník]*. Praha, 2007. s. 27.

<sup>4</sup> MLÝNKOVÁ, J., *Péče o staré občany*. Praha. Grada Publishing, a.s., 2011. s. 14.

## 1.2 Změny související se stářím

V lidském organismu dochází v období stáří ke změnám, kterým se nelze vyhnout a které se u každého jedince projevují individuálně. Jedná se o změny v oblasti tělesné, psychické a sociální, které se vzájemně ovlivňují.<sup>5</sup>

### 1.1.1 Tělesné změny ve stáří

K tělesným změnám ve stáří dochází u jednotlivých osob s odlišnou rychlostí a intenzitou.<sup>6</sup> S přibývajícím věkem lze hůře odlišovat, které změny jsou dopadem nějaké nemoci a které věk přinese postupem času každému jedinci.<sup>7</sup> Věk jedince se projevuje především změnami ve tváři, které jsou nejvíce zřetelné<sup>8</sup>. Dále se jedná o změny pohybového, kardiovaskulárního, respiračního, trávicího, pohlavního a vylučovacího, nervového a smyslového systému.<sup>9</sup> Většina tělesných změn ve stáří je trvalá a nezvratná.<sup>10</sup>

### 1.1.2 Psychické změny

V životě seniora dochází mimo změn tělesných také ke změnám psychickým. Psychické změny ale nemusí negativně ovlivňovat kvalitu jeho života. Jde spíše o provázanost mezi tělesnými a psychickými změnami. Působením tělesných změn, které senior negativně prožívá, se projevují změny psychické<sup>11</sup>, které jsou podmíněny mnoha faktory<sup>12</sup>. Duševní činnost starého člověka tak bývá zpomalena, aktivita mozkových buněk je pomalejší a senior je ve své činnosti méně motivován.<sup>13</sup>

---

<sup>5</sup> Srov. MLÝNKOVÁ, J., *Péče o staré občany*. Praha. Grada Publishing, a.s., 2011. s. 20.

<sup>6</sup> Srov. MALÍKOVÁ, E., *Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních*. Praha. Grada Publishing, a.s., 2011. s. 19.

<sup>7</sup> Srov. ŘÍČAN, P., *Cesta životem*. Praha: Portál, 2006. S. 333.

<sup>8</sup> Srov. JAROLÍMOVÁ, E., *Stárnutí, osobnost a změny. Vybrané kapitoly z gerontologie. [Sborník]*. Praha, 2007. s. 60-61.

<sup>9</sup> Srov. MLÝNKOVÁ, J., *Péče o staré občany*. Praha. Grada Publishing, a.s., 2011. s. 21.

<sup>10</sup> Srov. HROZENSKÁ, M., DVOŘÁČKOVÁ, D., *Sociální péče o seniory*. Praha: Grada Publishing, 2013. s. 30.

<sup>11</sup> Srov. MALÍKOVÁ, E., *Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních*. Praha. Grada Publishing, a.s., 2011. s. 21.

<sup>12</sup> JAROLÍMOVÁ, E., *Stárnutí, osobnost a změny. Vybrané kapitoly z gerontologie. [Sborník]*. Praha, 2007. s. 62.

<sup>13</sup> Srov. ŘÍČAN, P., *Cesta životem*. Praha. Portál, 2006, s. 337.



V souvislosti s psychickými změnami dochází ke zhoršení funkcí vnímání, pozornosti, paměti, představ a myšlení.<sup>14</sup>

### 1.1.3 Sociální změny

Tím, že jedinec dosáhne pokročilejšího věku života, dostává se do situace, kdy u něj nastávají tzv. sociální změny. Ty plynou ze společenského života seniora v čase, kdy jedinec přestává pracovat a odchází do důchodu. Tím se snižují jeho sociální kontakty s ostatními lidmi, ekonomická úroveň a fyzická zdatnost. Následuje možná izolace, snížení soběstačnosti a zvýšení závislosti na druhé osobě.<sup>15</sup> Tyto změny zapříčiňují, že staří lidé mají nízký sociální status z důvodu přisuzování negativních vlastností ostatními.<sup>16</sup> „*Stáří je v tomto smyslu chápáno jako sociální událost.*“<sup>17</sup>

Vzhledem ke vzniku tělesných a psychických změn starý člověk potřebuje větší péči o svou osobu. Pokud senior postrádá blízké příbuzné nebo není v jejich silách se o seniora postarat, nabízí se možnost umístění seniora do některých zdravotních či sociálních zařízení, což se jeví jako seniorův nejtěžší vývojový úkol, který je jím silně citově prožíván. Následkem změny prostředí sílí pro seniory význam rodiny, blízkých a vrstevníků,<sup>18</sup> jejichž počet se ale snižuje a člověk se může cítit osamělý, což v některých případech vede k izolaci.<sup>19</sup>

Reakce stárnoucího člověka na tyto změny a to, jakým způsobem se s nimi bude vyrovnávat, jsou ovlivněny hlavně jeho osobností, životními zkušenostmi, výchovou, vzděláním, prostředím, ve kterém žije, reakcemi okolí a jeho možnostmi.<sup>20</sup>

---

<sup>14</sup> Srov. MLÝNKOVÁ, J., *Péče o staré občany*. Praha. Grada Publishing, a.s., 2011. s. 24.

<sup>15</sup> Srov. MALÍKOVÁ, E., *Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních*. Praha. Grada Publishing, a.s., 2011. s. 21-22.

<sup>16</sup> Srov. VÁGNEROVÁ, M., *Vývojová psychologie*. Praha. Portál, 2000, s. 444-459.

<sup>17</sup> MÜHLPACHR, P., *Gerontopedagogika*. Brno: Masarykova univerzita v Brně, 2004, s. 19.

<sup>18</sup> Srov. JAROLÍMOVÁ, E., *Stárnutí, osobnost a změny. Vybrané kapitoly z gerontologie. [Sborník]*. Praha, 2007. s. 64-65.

<sup>19</sup> Srov. VÁGNEROVÁ, M., *Vývojová psychologie*. Praha. Portál, 2000, s. 460-461.

<sup>20</sup> MALÍKOVÁ, E., *Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních*. Praha. Grada Publishing, a.s., 2011. s. 18.

## 1.3 Potřeby seniora

Potřebu lze chápat jako nedostatek něčeho nebo projev toho, že našemu tělu něco chybí<sup>21</sup>, anebo jako doplnění určitého strádání. Odstranění tohoto nedostatku a doplnění potřeby může vést ke zlepšení situace jedince.<sup>22</sup>

Ve stáří dochází k různým změnám a díky těmto změnám se mění i potřeby starého člověka.<sup>23</sup> Mnoho odborníků se již lidskými potřebami zabývalo a následně vznikaly různé škály a následné členění potřeb podle různých kritérií. Především v oblasti zdravotnictví a v oblasti sociální je nejvíce zažité členění potřeb podle Maslowa, které se také někdy nazývá jako Maslowova pyramida nebo hierarchie potřeb. Maslow pět úrovní potřeb rozdělil na dvě skupiny a to nedostatkové a růstové, přičemž do skupiny nedostatkových potřeb začlenil základní tělesné potřeby, potřebu bezpečí a jistoty, potřebu sounáležitosti a potřebu uznání. Do skupiny růstových potřeb zařadil potřebu seberealizace.<sup>24</sup>

Jako základní potřeby lidského organismu s nejvyšší prioritou hodnotí základní tělesné potřeby, do kterých patří např. potřeba dýchání, spánku, přijímání potravy, vylučování apod. Mimo uspokojení těchto potřeb, potřebuje starý člověk uspokojit potřeby bezpečí a jistoty. Zde má jedinec potřebu vyvarovat se určitému nebezpečí, touží po důvěře a ochraně. Třetí úroveň nese potřebu lásky a sounáležitosti – člověk potřebuje být milován a milovat, potřebuje být sociálně začleněný. U potřeby uznání jde o lepší sebedůvěru, jde o dosažení úspěchu, uznání, pochvaly atd. Potřebu seberealizace autor hodnotí jako nejvyšší. Při této potřebě se člověk snaží být nejlepším, realizuje sám sebe a svůj potenciál.<sup>25</sup>

Jako všichni ostatní i starý člověk potřebuje uspokojovat všechny své potřeby, většinou ale s tím rozdílem, že k uspokojení potřeb potřebují pomoc jiné fyzické osoby (nejbližší rodina, v pobytových sociálních službách – pracovník přímé péče,...). Je ovšem nutné zdůraznit, že potřeba péče není dána věkem člověka, ale sníženou

---

<sup>21</sup> Srov. MLÝNKOVÁ, J., *Péče o staré občany*. Praha. Grada Publishing, a.s., 2011. s. 47.

<sup>22</sup> Srov. TRACHTOVÁ, E., *Potřeby nemocného v ošetrovatelském procesu*. Brno. IDV PZ, 2001. s. 10.

<sup>23</sup> Srov. MLÝNKOVÁ, J., *Péče o staré občany*. Praha. Grada Publishing, a.s., 2011. s. 48.

<sup>24</sup> Srov. MALÍKOVÁ, E., *Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních*. Praha. Grada Publishing, a.s., 2011. s. 167-169.

<sup>25</sup> Srov. MALÍKOVÁ, E., *Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních*. Praha. Grada Publishing, a.s., 2011. s. 167-170.

funkčností soběstačnosti a ztrátou určitých schopností. Je třeba, aby senior mohl, ať už vlastními silami nebo s pomocí druhých, uspokojovat všechny lidské potřeby - viz výše.<sup>26</sup>

Tím, že senioři dosahují určitého věku života, který představuje nárůst zdravotních problémů a blížící se smrt, zvyšují se u seniorů všechny lidské potřeby a zvyšují se především potřeby duchovní, které jsou spjaty se všemi předchozími potřebami.

Staří lidé prožívají svůj život a v období stáří, kdy se blíží ke konci života, se ohlíží zpět, hodnotí svůj život. Senioři často hledají odpovědi na otázky po smyslu života, které jsou pro ně velmi důležité v dané situaci. Tyto otázky ale bývají často nevyřešené, proto je nutné, abychom duchovní potřeby u seniora uměli identifikovat a správně pojmenovat. Po identifikování duchovních potřeb jedince lze s těmito potřebami pracovat a uspokojovat je, protože právě neuspokojení těchto potřeb vede mnohdy k závažným obtížím po psychických i fyzických stránkách jedince. Toto vše lze kvalitně provádět jen za případu, že pracovníci mají jasno sami v sobě a ve svých postojích ke spiritualitě.<sup>27</sup>

V mnoha sociálních organizacích není uživatelům nabídnutá taková možnost, jaká existuje např. v Německu nebo Rakousku. Na rozdíl od České republiky, v těchto zemích existují pracovníci, kteří mají v popisu práce péči o duchovní potřeby. Tento pracovník, který bývá nazýván jako „Seelsorgerin“, zjišťuje prostřednictvím rozhovorů a monitoringu akutní potřeby osob. Po zjištění potřeb mohou být duchovní potřeby zajištěny a uspokojovány prostřednictvím „Seelsogerin“. Pokud je třeba specifická pomoc, přizve se např. psycholog či duchovní.<sup>28</sup> Proto musí být tyto potřeby nedílnou součástí individuálního plánování u seniorů. Pokud budou totiž tyto potřeby naplňovány a uspokojeny, senior je vnitřně klidný, silný, vyrovnaný se svým životem a situací, nachází odpovědi na své otázky a je připraven na smrt.<sup>29</sup>

---

<sup>26</sup> Srov. HROZENSKÁ, M., DVOŘÁČKOVÁ, D., *Sociální péče o seniory*. Praha. Grada Publishing, a.s., 2013. s. 119-120.

<sup>27</sup> Srov. MALÍKOVÁ, E., *Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních*. Praha. Grada Publishing, a.s., 2011. s. 269-270.

<sup>28</sup> Srov. SUCHOMELOVÁ, V., *Duchovní potřeby ve stáří*. Studijní materiál pro studenty stejnojmenného semináře. Teologická fakulta Jihočeské univerzity České Budějovice.

<sup>29</sup> Srov. MALÍKOVÁ, E., *Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních*. Praha. Grada Publishing, a.s., 2011. s. 270-275.

*„Zjištění pořadí potřeb uživatele, míra deficitu v jejich saturaci a nalezení vhodného způsobu jejich doplnění je základním úkolem klíčových pracovníků. Uspokojení potřeb má zásadní význam při tvorbě individuálního plánu a dosažení spokojenosti uživatele během pobytu v zařízení nebo při jakémkoliv jiném způsobu poskytování sociální služby.“<sup>30</sup>*

---

<sup>30</sup> MALÍKOVÁ, E., *Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních*. Praha. Grada Publishing, a.s., 2011. s. 170.

## 2. Individuální plánování

V kapitole individuální plánování vymezím pojem individuální plánování a jeho význam. Dále se kapitola bude věnovat vlastnímu procesu individuálního plánování a dokumentaci, která je pro individuální plánování nezbytná.

### 2.1 Význam individuálního plánování

Ještě před tím, než vstoupil v platnost zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a vyhláška č. 505/2006, byla uživatelům poskytována služba spíše jednotným, skupinovým a rutinním způsobem, který uživatele nezohledňoval jako jednu osobu, individuum, ale jako určitou součást celku, a tak se s ním i zacházelo.<sup>31</sup>

Individuální plánování se jako samostatný pojem začalo objevovat v titulu některých publikací na přelomu osmdesátých a devadesátých let 20. století. Mnozí autoři o tomto procesu hovoří jako o procesu budoucnosti osob, protože jde o zdůraznění potřeb, přání a cílů uživatelů, ne potřeb organizace.<sup>32</sup> Pod individuálním plánováním si můžeme představit proces přemýšlení pracovníků o jejich uživatelích a o tom, jak by jim individuální plánování mohlo být užitečné.<sup>33</sup> Jedná se o blízký vztah klíčového pracovníka a uživatele, díky kterému může docházet ke zvyšování kvality poskytované služby. Podle mého názoru a zkušeností je individuální plánování neuvěřitelná možnost, jak se uživatelům přiblížit, uspokojovat seniorovy potřeby a docílit jeho spokojenosti v rámci poskytované služby.

*„Individuální plánování je důležitým nástrojem zvyšování kvality sociální služby, které je ukotveno v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, a to konkrétně v povinnostech poskytovatelů sociálních služeb (§ 88), a v příloze č. 2 prováděcí*

---

<sup>31</sup> Srov. MALÍKOVÁ, E., *Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních*. Praha. Grada Publishing, a.s., 2011. s. 157.

<sup>32</sup> Srov. MATOUŠEK, O. *Plánování zaměřené na osobu. Sociální služby. [Sborník]*. Praha. Portál, 2007. s. 122

<sup>33</sup> Srov. HERZOG, A., HERZOGOVIČ, L. *Individuální plánování v sociálních službách*. [on-line]. [11. 3. 2016]. Dostupné na: [www.individualniplanovani.cz](http://www.individualniplanovani.cz)

vyhlášky č. 505/2006 Sb., v platném znění, která definuje standardy kvality sociálních služeb, na základě kterých je ověřována kvalita poskytované služby.“<sup>34</sup>.

V individuálním plánování jde především o společné hledání pracovního cíle, skrze který může docházet ke změně v situaci uživatele. Cíl změny je naplánován tak, aby vedl k co možná největší samostatnosti a nezávislosti uživatele. Je třeba zmínit, že individuální plánování začíná již jednáním se zájemcem o službu, což nám říká standard č. 3<sup>35</sup>, pokračuje standardem č. 4, smlouvou o poskytování služby a následně standardem č. 5, pod kterým se ukrývá samotné individuální plánování. Proces patří mezi nejvýznamnější aspekty pro zajištění kvality poskytovaných služeb<sup>36</sup> a nelze ho vnímat jako jednu jedinou část ze standardů, nýbrž jako jeden z několika celků všech standardů kvality, které nalezneme ukotvené v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.<sup>37</sup>

Bicková, Hrdinová uvádějí: „*Individuální plánování nelze vnímat izolovaně, ale v kontextu celého zákona a v kontextech celé služby.*“<sup>38</sup> Aby bylo samotné plánování kvalitní službou, je nutné, aby všichni ti, kteří se podílejí na plánování, pracovali současně se všemi ostatními standardy. Jak uvádí Bicková, Hrdinová: „*Častým omylem organizací je, že zaměří pozornost pouze na vypracování standardu č. 5 bez ohledu na potřebu zpracovat ostatní standardy!*“<sup>39</sup>

V procesu individuálního plánování vystupuje uživatel jako rovnocenný partner, je s ním zacházeno individuálně, z hlediska pouze jeho potřeb, má „volnou ruku“, možnost a právo svobodně se rozhodovat a vyjádřit své názory a stanovisko k poskytované službě, stává se aktivním a zároveň i zodpovědným. Služba mu nabízí větší bezpečí, stejně jako klíčovému pracovníkovi. Oba mají jistotu, na čem se společně shodli

---

<sup>34</sup> BICKOVÁ, L., *Individuální plánování v pečovatelské službě. Pečovatelská služba v České republice. [Sborník]*. Tábor, 2010. s. 249.

<sup>35</sup> Standard č. 3. Jednání se zájemcem o službu.

<sup>36</sup> Srov. HAUKE, M. *Pečovatelská služba a individuální plánování. Praktický průvodce*. Praha. Grada Publishing, 2011. s. 16-17.

<sup>37</sup> Srov. MPSV ČR. *Standardy kvality sociálních služeb – výkladový sborník pro poskytovatele. Výstupy z tematických diskusních setkání a práce odborných týmů pro jednotlivé oblasti Standardů kvality sociálních služeb*. Praha. MPSV ČR. 2008. s. 76

<sup>38</sup> BICKOVÁ, L., HRDINOVÁ, D. *Standardy kvality a jejich provázanost s individuálním plánováním. Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách. [Sborník]*. Tábor, 2011. s. 67.

<sup>39</sup> BICKOVÁ, L., HRDINOVÁ, D. *Standardy kvality a jejich provázanost s individuálním plánováním. Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách. [Sborník]*. Tábor, 2011. s. 68.

a k čemu chtějí dospět.<sup>40</sup> Pokud ale budou klíčoví pracovníci plánování tvořit pouze z důvodů plnění určitých požadavků zákona, standardů a inspektorů, dojde k formalizaci. V organizacích pak budou vznikat pouze neužitečné plány, na které je vynaložena určitá dávka energie a finančních prostředků. Je třeba, aby klíčoví pracovníci chápali význam procesu individuálního plánování a zabránilo se tak jeho formalizaci.<sup>41</sup>

Markéta Elichová společně s Annou Sýkorovou provedly v roce 2013 sondu mezi sociálními pracovníky různých typů sociálních služeb. Z následného dotazování zjistily, že individuální plánování nebývá pro sociální pracovníky lehké a v mnoha případech s ním mají jisté problémy, např. nejsou schopni stanovit osobní cíl uživatele, na obou stranách se objevují rozpaky, nejistoty až negativní postoj a odpor k procesu plánování. Při dotazování uváděli i negativa jako velká administrativní zátěž, provádění procesu jen „papírově“, ne v praxi, neaktivní zapojení uživatelů a tudíž nenaplnění cílů.<sup>42</sup>

Individuální plánování může mít přínos pouze tehdy a tam, kde si jak uživatelé, tak poskytovatelé sociálních služeb uvědomí jeho význam a přistoupí na jistá pravidla, která budou společně dodržovat a přijmou i některé okolnosti, která se jim mohou zdát jako přetěžující a časově náročné. Ale jak je patrné z úvodu, individuální plánování není krátkodobý proces, chce svůj čas a jen tak může mít význam.

Samotný přínos individuálního plánování vychází již ze samotného nastavení služby a její kvality, s tím, že se tato kvalita udržuje v určité úrovni. Jedná se o zcela jiné a nové vztahy a vazby, které vznikají mezi poskytovatelem služby, uživatelem, rodinným příslušníkem, pracovním týmem, organizací a veřejností, a právě zde se začíná projevovat zohlednění uživatele jako jedinečného.<sup>43</sup>

Proces individuálního plánování je velmi významný tím, že služby směřuje k aktivizaci uživatelů, k jejich nezávislosti, soběstačnosti, motivaci, zodpovědnosti,

---

<sup>40</sup> Srov. HAUKE, M., *Pečovatelská služba a individuální plánování. Praktický průvodce*. Praha. Grada Publishing, 2011. s. 15.

<sup>41</sup> Srov. Standardy kvality sociálních služeb. [on-line]. [4.1.2015]. Dostupné na: [http://www.mpsv.cz/files/clanky/5966/4\\_vykladovy\\_sbornik.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/5966/4_vykladovy_sbornik.pdf)

<sup>42</sup> Srov. ELICHOVÁ, M., SÝKOROVÁ, A., *Intrepretace a přístup sociálních pracovníků ke standardům kvality sociálních služeb z hlediska lidských práv*. Caritas et veritas, r. 2014, č. 1, s. 35-38.

<sup>43</sup> Srov. BICKOVÁ, L., HRDINOVÁ, D. *Význam a přínos individuálního plánování pro organizace. Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách*. [Sborník]. Tábor, 2011. s. 89.

větší důvěře a v neposlední řadě k začleňování do běžného života. Uživatelé se mohou v některých případech cítit užiteční a efektivnější.<sup>44</sup>

Bicková a Hrdinová uvádějí: „*Individuální plánování přináší tedy do organizace systém pravidel, směrnic nebo metodik a stává se tak významným nástrojem kontroly uvnitř organizace.*“<sup>45</sup>

## 2.2 Struktura procesu individuálního plánování

V této kapitole se zaměřuji na samotný proces individuálního plánování. Jak jsem již uvedla v kapitole 2.1 odst. 4, individuální plánování je proces, který se skládá z několika částí. Pro kvalitní plánování musíme pracovat s několika ostatními standardy. Vlastní plánování začíná již Jednáním se zájemcem o službu – Standard č. 3. Při naplňování tohoto standardu musíme brát na zřetel, že jednání se musí odehrávat v přítomnosti uživatele, nikoliv pouze s rodinou apod.

Pokud tomu tak nebude, je ohrožena vlastní vůle uživatelů, díky které mohou uživatelé rozhodovat o své situaci, což je jejich základním právem. Zároveň je ohrožena kvalita služby. Tím, že uživatel zná svou vůli a uplatňuje ji, osobní cíle jsou skutečně uživatelů, nikoli pracovníků.<sup>46</sup>

Pokud se budeme řídit těmito „pravidly“, může proces individuálního plánování pokračovat standardem č. 4 – Smlouva o poskytování sociální služby. Až po naplnění těchto standardů se můžeme zabývat samotným procesem individuálního plánování.

Vlastní proces individuálního plánování s uživatelem se skládá z několika částí, tj. zkoumání situace neboli porozumění situaci, plánování, realizace plánu a nakonec vyhodnocení – revidace plánů. V první fázi jde hlavně o vzájemné pochopení uživatele a klíčového pracovníka, nosným zde je, jak uživatel chápe svou situaci a samotného klíčového pracovníka a co od něj a od spolupráce s ním může očekávat. Plánování – pojmenování změny a plán jejího dosažení. V této fázi si již obě strany rozumí a ví, co

---

<sup>44</sup> Srov. tamtéž, s. 89-90.

<sup>45</sup> BICKOVÁ, L., HRDINOVÁ, D. *Význam a přínos individuálního plánování pro organizace.*

*Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách. [Sborník].* Tábor, 2011. s. 13.

<sup>46</sup> BICKOVÁ, L., *Individuální plánování v pečovatelské službě. Pečovatelská služba v České republice. [Sborník].* Tábor, 2010. s. 252-253.



bude následovat, je možné tedy formulovat cíl a kritéria jeho naplnění, aby se mohlo rozpoznat, zda dochází k jeho dosažení. V této fázi se také určují odpovědné osoby, termíny a je provedena analýza rizik a jejich opatření. Další fází je realizace plánu – společná práce, kde jsou společně realizovány všechny naplánované činnosti. Na závěr přichází etapa vyhodnocení – revidování plánů. V této fázi klíčový pracovník spolu s uživatelem porovnávají dosažené cíle se skutečností. V této části je nutné, aby došlo k posouzení poskytnutí optimální podpory. Vždy se vyžaduje, aby uživateli byla poskytnuta určitá míra zájmu a zároveň ponechání svobody. Pokud tomu tak nebude, může docházet k negativním aspektům, jako je např. přepečování, zneužívání, zanedbávání nebo zvyšování uživateli závislosti na sociálních službách. Pokud chceme, aby individuální plánování bylo smysluplně naplňováno, je třeba projít všemi čtyřmi fázemi, které se poté neustále opakují a budou se odlišovat jen konkrétním obsahem a odpovídající situací uživatele.<sup>47</sup> Tyto jednotlivé fáze rozepisují i v kap. 3.3. Role klíčového pracovníka v procesu individuálního plánování.

## 2.3 Dokumentace k individuálnímu plánování

Poskytovatelé sociálních služeb se dostávají do styku s mnoha informacemi o zájemcích o služby a tyto informace je v mnoha případech nutno zaznamenávat a následně s nimi nezbytně pracovat. Zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů, stanovuje obecně platné normy pro zacházení s dokumentací a informacemi o uživatelích sociálních služeb. Povinnosti poskytovatelů sociálních služeb v této problematice lze nalézt i ve standardu č. 6<sup>48</sup>, který je přílohou č. 2 vyhlášky č. 205/2006 Sb., a který se prolíná i s jinými standardy, např. se standardem č. 2, Ochrana práv osob. Jedná se o povinnosti, které pro poskytovatele sociální služby vznikají při evidenci a vedení dokumentace o osobách, kterým je služba poskytována.<sup>49</sup>

Co je tedy součástí dokumentace ve spojitosti s individuálním plánováním? Jako jeden z prvotních dokumentů je záznam z jednání se zájemcem, smlouva o poskytování

---

<sup>47</sup> Srov. MALÍKOVÁ, E., *Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních*. Praha. Grada Publishing, a.s., 2011. s. 183.

<sup>48</sup> Standard č. 6. Dokumentace o poskytování sociální služby.

<sup>49</sup> Srov. Standardy kvality sociálních služeb. [on-line]. [21.12.2015]. Dostupné na: [http://www.mpsv.cz/files/clanky/5966/4\\_vykladovy\\_sbornik.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/5966/4_vykladovy_sbornik.pdf)

služby<sup>50</sup>, dále prvotní individuální plán, biografická anamnéza, individuální plán, vyhodnocení a hodnocení individuálního plánu, osobní a rodinná anamnéza, záznam o průběhu služby.<sup>51</sup> Některé tyto dokumenty uvádím v přílohách této práce.

Úvodní část dokumentace v sobě zahrnuje ty nejzákladnější informace o uživateli služby, o jeho osobním a zdravotním stavu, rodině, zájmech, zvyklostech apod. Tato část je uzavřena přáním uživatele a osobním cílem. Následuje Plán, ve kterém jsou již obsaženy činnosti k dosažení cílů, je zde stanoven termín hodnocení. V tomto plánu nalezneme veškeré potřebné informace o průběhu plánování, jako např. spolupráce s dalšími pracovníky a osobami, které se zapojují do individuálního plánování, úkoly a činnosti, ale i pomůcky a prostředky, které mohou vést k naplnění cíle. V realizaci se zapisují dohodnuté úkoly pro naplnění a dosažení osobních cílů a v poslední fázi, ve fázi hodnocení jsou již provedeny a zapsány výsledky o společném hodnocení individuálního plánu.<sup>52</sup>

V dokumentaci individuálních plánů se musí nacházet všechny důležité a nutné informace a záznamy, které se během plánování zjistí a je třeba dodržovat jistá opatření a pravidla pro tuto dokumentaci. Záznamy v individuálních plánech musí být psány jasně, konkrétně a fakticky. Je třeba, aby si klíčový pracovník uvědomil, že nepopisuje to, co si myslí on sám, ale popisuje názory a přání svých uživatelů. Individuální plány by měly mít jistou úroveň, měly by tedy být psány nesmazatelným perem, bez pravopisných a stylistických chyb, čitelně a srozumitelně i pro ostatní pracovníky a osoby, které mají k těmto plánům přístup. Musí obsahovat jméno uživatele a klíčového pracovníka, datum, popř. i čas. Obsahují důležité situace a změny v chronologickém postavení, nemohou být řazeny v nepravidelném řazení nebo dokonce zpětně. Tyto dokumenty musí být uloženy na bezpečném místě daného zařízení, kam nemají přístup cizí osoby, ale na takovém místě, ke kterému mají přístup pracovníci, kteří se na individuálním plánování podílejí. Dokumentace IP bývá označována pouze jménem a příjmením, rokem narození, popř. adresou a to se souhlasem uživatele o zpracování jeho osobních dat, které ale neobsahují citlivé údaje, jako je např. rodné číslo, etnický původ, náboženství, politický postoj, ale ani zdravotní

---

<sup>50</sup> Srov. HAUKE, M., *Pečovatelská služba a individuální plánování. Praktický průvodce*. Praha. Grada Publishing, 2011. s. 83.

<sup>51</sup> VÍT, J., PFEFFROVÁ, P., MARTINOVSKÁ, J. a kol. *Standard č. 5, Individuální plánování služby*. Netolice, 2015.

<sup>52</sup> Srov. MALÍKOVÁ, E., *Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních*. s. 189.

či psychický stav. Právo nahlížet do dokumentace mají jen někteří pracovníci zařízení a to pracovníci zabývající se individuálním plánováním nebo např. koordinátor, který kontroluje a hodnotí IP, dále vedoucí, ředitel, inspektoři.<sup>53</sup>

Dokumentaci individuálního plánování je samozřejmě možné vést jak v písemné, tak i v elektronické podobě, ale několik odborníků uvádí jisté výhody i nevýhody obou možností.

Např. lektorka PhDr. Marie Hermanová doporučuje v anketě časopisu Sociální služby vést dokumentaci v elektronické formě. Uvádí, že na základě takto vedených dat se může vyvodit odpovědnost za službu při stížnostech nebo při nekvalitně provedené službě.<sup>54</sup> Oproti tomu lektorka Mgr. Miluše Jůnová volí záznam vedený ručně, který může být stále po ruce, je přehledný, s jasnými cíli a možnostmi vkládání osobně napsaných či nakreslených potřeb či přání uživatele.<sup>55</sup> Jasnou nevýhodu elektronické formy dokumentace přibližuje Aleš Herzog, inspektor kvality sociálních služeb. Uvádí, že nevýhodou softwaru je jakýsi přenos práce od uživatele k počítači, což ovšem nemusí být přímo nevýhoda softwaru, ale sociálních pracovníků.<sup>56</sup>

Jistě má každý klíčový pracovník vlastní zkušenosti a návyky, jak dokumentaci individuálních plánů provádět, přesto se dokumentace pouze v elektronické formě nedoporučuje a to z důvodu, že může vést k odlidštění, typizaci postupů, odosobnění atd. Pro usnadnění nebo zkrácení času je možné využívat elektronickou formu alespoň částečně, ale jen doplňkově. Písemný záznam podporuje individuální přístup a osobnější vztah mezi uživatelem a klíčovým pracovníkem, ale i mezi pracovníky navzájem.<sup>57</sup>

Východiskem pro krátkou informaci o individuálním plánování je připomenutí toho, že nezáleží na formě individuálního plánu, ale na jeho obsahu. Právní předpisy neřeší, zda je individuální plánování zaznamenáváno prostřednictvím elektronického

---

<sup>53</sup> Srov. tamtéž, s. 189-190.

<sup>54</sup> Srov. HERMANOVÁ, M., *Obsah a forma individuálního plánování sociálních služeb. Sociální služby*, roč. 12, r. 2010, č. 5, s. 18.

<sup>55</sup> Srov. JŮNOVÁ, M., *Obsah a forma individuálního plánování sociálních služeb. Sociální služby*, roč. 12, r. 2010, č. 5, s. 19.

<sup>56</sup> BAROCHOVÁ, E., *Dobrý sluha, zlý pán? O užívání softwarových programů při individuálním plánování. Sociální práce*, roč. 11, r. 2011, č. 3, s. 26.

<sup>57</sup> Srov. MALÍKOVÁ, E., *Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních*. Praha. Grada Publishing, a.s., 2011. s. 190.

software, nebo zda je psán ručně pracovníkem. Důležité však je, aby z této osobní dokumentace bylo patrné naplnění zákonných atributů.<sup>58</sup>

## 2.4 Požadavky na pozici klíčového pracovníka

Zákon č. 108/2006 Sb., a vyhláška č. 505/2006 Sb., určuje zaměstnavateli povinnost zvolit uživateli poskytované služby pracovníka, který se mu bude věnovat v oblasti jeho osobních cílů a tyto cíle s uživatelem společně hodnotit a naplňovat.<sup>59</sup> Pojem klíčový pracovník ovšem nenalezneme ani v zákoně o sociálních službách č. 108/2006 Sb., ani ve vyhlášce č. 505/2006 Sb.<sup>60</sup>, zákon uvádí pouze pozice a úlohy sociálního pracovníka a okruh dalších pracovníků pro výkon činnosti v sociálních službách, např. pracovník v sociálních službách.<sup>61</sup>

Zákon o sociálních službách ani přímo neuvádí, kdo má být klíčovým pracovníkem.<sup>62</sup> Pozici klíčového pracovníka přiděluje určená osoba<sup>63</sup>, koordinátor<sup>64</sup>, který do funkce klíčového pracovníka nejčastěji dosazuje pracovníky v sociálních službách, terapeuty, ošetřovatele nebo např. ergoterapeuty<sup>65</sup>. V pátém standardu<sup>66</sup> sice najdeme, že si uživatel svého klíčového pracovníka může zvolit sám, ale v praxi vznikají jisté problémy, díky kterým se nedoporučuje volba klíčového pracovníka ponechat na uživateli. Jedná se např. o nově přijatého uživatele, který nezná pracovní tým a těžko by si mohl vybírat dle zkušeností apod. Proto je uživateli klíčový pracovník

---

<sup>58</sup> MLEJNKOVÁ, K., *Zákonné požadavky pro individuální plánování sociálních služeb. Pečovatelská služba v České republice. [Sborník].* Tábor, 2010. s. 261.

<sup>59</sup> Srov. VÍTOVÁ, M., *Jsem klíčový pracovník. Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách. [Sborník].* Tábor, 2011. s. 115.

<sup>60</sup> Srov. HORECKÝ, J., *Klíčový pracovník v kontextu katalogu prací. Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách. [Sborník].* Tábor, 2011. s. 107.

<sup>61</sup> Srov. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů

<sup>62</sup> Srov. HORECKÝ, J., *Klíčový pracovník v kontextu katalogu prací. Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách. [Sborník].* Tábor, 2011. s. 107.

<sup>63</sup> Srov. HAUKE, M., *Pečovatelská služba a individuální plánování. Praktický průvodce.* Praha. Grada Publishing, 2011. s. 75.

<sup>64</sup> MALÍKOVÁ, E., *Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních.* Praha. Grada Publishing, a.s., 2011. s. 162.

<sup>65</sup> Srov. MALÍKOVÁ, E., *Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních.* Praha. Grada Publishing, a.s., 2011. s. 162.

<sup>66</sup> Standard č.5 – Individuální plánování.

nejprve přidělen a po adaptačním období si uživatel může zvolit svého klíčového pracovníka sám.<sup>67</sup>

Klíčovní pracovníci musí splňovat na základě zákona č. 108/2006 Sb., § 116 odst. 5 písm. c) a d), odbornou způsobilost pro výkon své pozice. Jedná se o základní vzdělání, střední vzdělání, střední vzdělání s výučním listem, střední vzdělání s maturitou nebo vyšší odborné vzdělání a absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu.<sup>68</sup> K tomuto zákonu se vyjadřuje i Marcela Hauke, která ve své knize popisuje, že praxe je někdy taková, že i pracovníci v sociálních službách se základním vzděláním jsou klíčovými pracovníky a to na velmi dobré, leckdy profesionální úrovni.<sup>69</sup> Ovšem k dalšímu vzdělávání klíčových pracovníků a upevňování kompetencí jsou nutné vstupní vzdělávací a výcvikové programy, další vzdělávání, intervence a supervize k individuálnímu plánování. Jako velmi vhodné ve vzdělávání klíčových pracovníků se jeví také možnosti seminářů, workshopů a výcviků, které se budou konat přímo na území daného pracoviště, kde pracovníci vykonávají samotný proces a kde si mohou vyzkoušet různé modely situace mezi sebou a předávat si tak velmi cenné informace a rady.<sup>70</sup>

Klíčový pracovník je vždy pracovníkem konkrétní organizace, který je uživateli určen pro proces individuálního plánování a měl by být s uživatelem v každodenním kontaktu.<sup>71</sup> Stává se pro uživatele jakýmsi průvodcem na jeho cestě.<sup>72</sup> Zároveň ho doprovází při hodnocení naplňování jeho osobních cílů, tuto činnost má v náplni práce, je vyškolen pro tento proces, neustále vzděláván a podporován pracovním okolím.<sup>73</sup> Jde především o to, aby se obě strany dobře znaly a mohly k sobě být otevřeny.

---

<sup>67</sup> Srov. MALÍKOVÁ, E., *Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních*. Praha. Grada Publishing, a.s., 2011. s. 162-163.

<sup>68</sup> Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů

<sup>69</sup> Srov. HAUKE, M., *Pečovatelská služba a individuální plánování. Praktický průvodce*. Praha. Grada Publishing, 2011. s. 76-77.

<sup>70</sup> Srov. VÍTOVÁ, M., *Jsem klíčový pracovník. Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách. [Sborník]*. Tábor, 2011. s. 121-122.

<sup>71</sup> Srov. VÍTOVÁ, M., *Jsem klíčový pracovník. Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách. [Sborník]*. Tábor, 2011. s. 115.

<sup>72</sup> HAUKE, M., *Pečovatelská služba a individuální plánování. Praktický průvodce*. Praha. Grada Publishing, 2011. s. 78.

<sup>73</sup> Srov. VÍTOVÁ, M., *Jsem klíčový pracovník. Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách. [Sborník]*. Tábor, 2011. s. 115.

Role klíčového pracovníka se odvíjí od poslání dané organizace, typů cílové skupiny dané poskytované služby<sup>74</sup> a metodiky, kterou má dané zařízení zavedenou pro proces individuálního plánování průběhu sociální služby.<sup>75</sup>

Klíčový pracovník v procesu individuálního plánování společně s uživatelem a dalšími osobami nebo organizacemi tvoří, přehodnocuje, koordinuje a řídí individuální plánování. Seznamuje všechny spolupracovníky s celým procesem plánování a zodpovídá za pravdivé údaje v plánech. Zároveň má v procesu právo vyžádání si konzultace se zodpovědným pracovníkem, který zodpovídá za metodické vedení. Tyto konzultace vedou k zajištění kvality služby a v Domově pro seniory (dále jen DpS) POHODA Netolice je komunikace a spolupráce mezi pracovníky zajišťována pravidelnými poradami, kterých se účastní klíčoví pracovníci a ostatní pracovníci zabývající se zajišťováním služby uživatelům.<sup>76</sup>

Tím, že se pracovníci v sociálních službách dostali do role klíčových pracovníků, se jim zvýšily pravomoci, ale s nimi i odpovědnost a zároveň i požadavky, které jsou na ně kladené,<sup>77</sup> a které pro kvalitní plánování potřebují. Jedná se především o kvalitní znalosti, dovednosti, návyky a samotné postoje, které se utvářejí a budují již jejich vzděláváním, základní praxí a praxí v individuálním plánování,<sup>78</sup> ale i vyzrálostí vlastní osoby.<sup>79</sup> Mezi další požadavky, které jsou kladeny na klíčové pracovníky lze zařadit další typické požadavky, se kterými se ztotožňují i jiní vykonavatelé sociální práce.

Jedná se o znalosti a dovednosti, kterými by se měli vyznačovat všichni pracovníci v sociální sféře. Pracovník musí disponovat dostatkem znalostí v oblasti sociální práce, psychologie, biologie, zákonných norem a platných předpisů, standardů kvality sociálních služeb. Dále ovládá dobře komunikační techniky, zvládá administrativní úkony, umí posuzovat verbální i neverbální projevy uživatele, orientuje se v potřebách

---

<sup>74</sup> Srov. STAŇKOVÁ, M., *Role klíčového pracovníka v domově pro seniory*. Sociální práce, roč. 11, r. 2011, č. 3, s. 47.

<sup>75</sup> Srov. VÍTOVÁ, M., *Jsem klíčový pracovník. Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách*. [Sborník]. Tábor, 2011. s. 119.

<sup>76</sup> Srov. HAUKE, M., *Pečovatelská služba a individuální plánování. Praktický průvodce*. Praha. Grada Publishing, 2011. s. 78.

<sup>77</sup> Srov. MERHAUTOVÁ, J., MRAZÍKOVÁ, R., *Řízení organizace v kontextu individuálního plánování – organizace a klíčový pracovník. Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách*. [Sborník]. Tábor, 2011. s. 100.

<sup>78</sup> Srov. VÍTOVÁ, M., *Jsem klíčový pracovník. Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách*. [Sborník]. Tábor, 2011. s. 117.

<sup>79</sup> HAUKE, M., *Pečovatelská služba a individuální plánování. Praktický průvodce*. Praha. Grada Publishing, 2011. s. 76.

uživatele, naslouchá, respektuje, akceptuje, povzbuzuje a má zájem o svého uživatele. Zároveň dokáže řešit osobní problémy, je vyrovnaný sám se sebou, má morální předpoklady k vykonávané činnosti a nadále se aktivně vzdělává ve vlastním osobnostním rozvoji.<sup>80</sup> U těchto vlastností a dovedností je stále co zlepšovat, a to u každého jedince, z tohoto důvodu jsou také pracovníci neustále proškolení a dále vzděláváni.

Funkce a role klíčového pracovníka je mnohdy velmi náročná, někdy až stresující. Proto je velmi důležité, aby koordinátor, který volí jednotlivé pracovníky klíčovými, pečlivě pozoroval a hodnotil celý proces a spolupracoval s klíčovými pracovníky na odpovídající úrovni.<sup>81</sup>

### **2.4.1 Úskalí pro klíčové pracovníky v pobytových sociálních službách v procesu individuálního plánování**

Pro mnoho klíčových pracovníků není proces individuálního plánování jako takový jednoduchý sám o sobě, nerozumí mu, neztotožňují se s ním a někteří mají k tomuto procesu někdy až odmítavý postoj a odpor. K tomu všemu lze uvést i několik stěžujících podmínek, které vznikají pro klíčové pracovníky v pobytových sociálních službách.

Jako prvotním problémem se ukazuje nedostatečné vzdělání, vzdělávání a následná kontrola toho, zda pracovník plánování rozumí a má osvojené získané znalosti a dovednosti, které je schopen převést do praxe. Dalším velmi stěžejním problémem je, pokud klíčovému pracovníkovi není poskytována dostatečná podpora a pomoc ze strany jeho nadřízených nebo přímým koordinátorem, nekonají se pracovní porady a setkání skrze individuální plánování, nejsou využívány komunikační techniky a v zařízení pak následně nefunguje správná komunikace, která je pro proces klíčová a celková týmovost pracovního kolektivu je minimální. V samotném procesu pak mají klíčoví pracovníci také obavy z uskutečňování individuálního plánování a ze související dokumentace, ve které často vznikají chyby. Klíčoví pracovníci jsou následně

---

<sup>80</sup> Srov. MALÍKOVÁ, E., *Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních*. Praha. Grada Publishing, a.s., 2011. s. 163.

<sup>81</sup> Srov. MALÍKOVÁ, E., *Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních*. Praha. Grada Publishing, a.s., 2011. s. 164.

kritizování vedením, aniž by jim poskytlo doplnění chybějících znalostí. Toto vše vede jen k tomu, že klíčový pracovník bude plánovat s nechutí, nejistotou, obavami, ztrátou sebedůvěry, bez pocitu, že ho někdo podporuje a společně se s ním věnuje problémům. Následně se bude dopouštět jiných chyb<sup>82</sup> nebo bude vytvářet individuální plány bez uživatelů.<sup>83</sup>

Mezi další stěžující podmínky můžeme zařadit obtíže, které nejčastěji vyvstávají opět mezi samotnými pracovníky a vedením zařízení. Jedná se např. o nepochopení procesu ze strany samotného vedení. Pokud vedení nepochopí a neporozumí plánování, nemůže následně provádět kontrolu. V zařízení existuje více způsobů individuálního plánování, je třeba se shodnout na společných pravidlech a vytvořit si vlastní metodiku, která bude odpovídat danému zařízení a cílové skupině uživatelů.<sup>84</sup>

Proces individuálního plánování je považován za jeden z nejnáročnějších a také asi nejobsáhlejších standardů a při jeho vykonávání dochází k mnoha změnám, které se týkají všech osob dané poskytované služby. Proto je důležité všechny stěžující podmínky a obavy (viz výše) z tohoto procesu odstranit nebo je alespoň minimalizovat a dopřávat všem osobám v procesu náležitou péči a podporu. Výsledkem bude kvalitní služba, která bude naplňovat poslání služby, potřeby uživatelů a všech zúčastněných<sup>85</sup> a spolupráce může kvalitně pokračovat.<sup>86</sup>

---

<sup>82</sup> Srov. MALÍKOVÁ, E., *Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních*. Praha. Grada Publishing, a.s., 2011. s. 164-165.

<sup>83</sup> Srov. BICKOVÁ, L., HRDINOVÁ, D. *Proces individuálního plánování. Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách*. [Sborník]. Tábor, 2011. s. 76.

<sup>84</sup> Srov. BICKOVÁ, L., HRDINOVÁ, D. *Proces individuálního plánování. Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách*. [Sborník]. Tábor, 2011. s. 75-76.

<sup>85</sup> Srov. BICKOVÁ, L., *Individuální plánování v pečovatelské službě. Pečovatelská služba v České republice*. [Sborník]. Tábor, 2010. s. 250.

<sup>86</sup> Srov. VÍTOVÁ, M., *Jsem klíčový pracovník. Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách*. [Sborník]. Tábor, 2011. s. 119-120.



### **3. Proces individuálního plánování v Domově pro seniory POHODA Netolice**

V rámci této kapitoly popíšu proces individuálního plánování v Domově pro seniory POHODA Netolice, který byl pro tuto práci stěžejní. Dále uvedu roli klíčového pracovníka, který se bezprostředně zabývá procesem individuálního plánování. Na závěr kapitoly představuji shrnutí za touto kapitolou. Celou kapitolu dokresluji příklady z tvorby individuálních plánů tří uživatelů tohoto zařízení, které jsou uvedeny v přílohách.

#### **3.1 Charakteristika zařízení**

Domov pro seniory POHODA, jehož zřizovatelem je město Netolice, byl postaven jako restituční náhrada za domov v prachatickém klášteře. Stavba byla zahájena v roce 2000 a v dubnu 2002 byl v domově zahájen provoz.

Posláním Domova pro seniory POHODA v Netolicích je poskytovat pobytové sociální služby včetně zdravotní péče seniorům a ostatním osobám, které z důvodu ztráty schopnosti zajistit si základní životní potřeby, nemohou trvale žít ve svém přirozeném sociálním prostředí. Všechny poskytované služby by měly směřovat k tomu, aby obyvatelé žili plnohodnotným a důstojným životem, který se bude přibližovat běžnému způsobu života jejich vrstevníků. Respektovat osobnost jedince, uplatňovat lidský a individuální přístup a týmovou práci.

Ubytování a provozy Pohody jsou ve čtyřech podlažích. V suterénu je jídelna s kuchyní. Celá stavba je bezbariérová, vstupy na pokoje a sociální zařízení jsou přístupná i vozíčkářům. K dispozici je 84 lůžek v jedno a dvoulůžkových pokojích. K dispozici jsou i dva apartmány pro manželské páry. Všechny pokoje jsou vybaveny sanitárním zařízením se sprchovým koutem. Na každém oddělení (těch je v domově pět) je koupelna s vanou a zvedacím zařízením. Na každém pokoji je lednička. Každé lůžko je telefonicky dostupné ze sítě prostřednictvím domácí signalizace. Na pokojích

je rovněž přípojka na TV. Na každém oddělení je prostor pro posezení s kuchyňskou linkou a TV.

V areálu domova je také dům s pečovatelskou službou, kadeřnictví, dílny ergoterapie a kavárna. V areálu je rovněž ordinace ústavního lékaře.

Pohoda nabízí každoročně kolem padesáti různých společenských a kulturních aktivit.

Kromě pobytových služeb poskytuje Domov pro seniory POHODA terénní pečovatelskou službu pro osoby s chronickým onemocněním nebo zdravotním postižením ve věku od 18 let a rodinám s dětmi do 4 let věku, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby.<sup>87</sup>

### **3.2 Nastavení procesu v Domově pro seniory POHODA Netolice**

Domov pro seniory Pohoda v Netolicích a jeho klíčoví pracovníci se při procesu individuálního plánování řídí písemnými pravidly, která jsou sestavena dle druhu a poslání poskytované sociální služby. Jedná se o metodický pokyn pro tvorbu individuálního plánu průběhu sociální služby, který vypracovává vedení příslušné organizace. Zároveň se pro klíčové pracovníky v DpS POHODA Netolice konají pravidelné pracovní schůzky, a to jednou týdně, dle potřeby častěji, za účasti pracovníků přímé péče, všeobecných sester, sociálních pracovníků a pracovníků volnočasových aktivit. Každý klíčový pracovník má přiděleno 4-5 uživatelů služby a pro kvalitní plánování absolvuje kurzy a semináře související s procesem.<sup>88</sup>

Vlastní proces je nedílnou součástí služby, kterou domov nabízí.

Při sestavování individuálních plánů se řídí klíčoví pracovníci Standardem č. 5 – Individuální plánování služby, který vypracovávají pracovníci organizace, tj. vrchní sestra, sociální pracovníce. Proces tak má jistá pravidla a etapy, které musí být naplněny

---

<sup>87</sup> Domov pro seniory POHODA Netolice. [on-line]. [cit. 2012-12-07]. Dostupné na: <http://pohodanetolice.cz/index.html>

<sup>88</sup> Srov. VÍT, J., PFEFFROVÁ, P., MARTINOVSKÁ, J. a kol. *Standard č. 5, Individuální plánování služby*. Netolice, 2015.

a uskutečňovány. Již před nastěhováním uživatele do organizace sepíše sociální pracovnice, která zastává funkci koordinátora, „Osobní a rodinnou anamnézu uživatele“, která během procesu slouží společně se „Záznamem o průběhu služby“, ke zlepšování poskytované služby díky zjištěným skutečnostem. Ty poté zapisuje do sociální dokumentace buďto sám klíčový pracovník nebo všichni pracovníci, kteří s uživatelem pracují. Následně sociální pracovnice určí uživateli klíčového pracovníka. Po přijetí uživatele pak začíná přímá spolupráce mezi uživatelem a klíčovým pracovníkem, kdy klíčový pracovník sestavuje společně s uživatelem prvotní individuální plán. Jedná se o dokument, který obsahuje informace o uživateli, které jsou důležité pro všechny pracovníky DpS POHODA Netolice. Zahrnuje v sobě i hodnocení průběhu poskytované služby uživatelem a klíčovým pracovníkem – viz Příloha č. 3 – Prvotní individuální plán. Následně probíhá adaptační období, které trvá 6 týdnů a po které si uživatel zvyká na nové prostředí, služby, personál. Informace o adaptaci uživatele nalezneme opět v prvotním individuálním plánu. Po adaptačním období má uživatel právo na změnu klíčového pracovníka. U uživatelů A, B a C nedošlo nikdy ke změně klíčového pracovníka ze strany uživatele. Klíčový pracovník se v DpS POHODA Netolice nejčastěji mění, pokud tento pracovník zaměstnání opouští. Pokud se klíčový pracovník nezmění, klíčový pracovník si s uživatelem předem domluví schůzku a společnými silami dle potřeb, schopností a celkového zdravotního stavu uživatele, sestavují individuální plán. Následně dohodnou osobní cíl uživatele, kterého by chtěl uživatel během poskytování služby dosáhnout a uživateli zdroje a možnosti k dosažení tohoto cíle. Klíčový pracovník nabídne způsob podpory ze strany pracovního týmu. Tento cíl je stanovován s ohledem na poslání domova a může být kdykoli změněn. Ohled na poslání domova je při procesu plánování stěžejní a velmi důležitý. To zdůrazňuje i web Aleše a Lenky Herzogových, který poskytuje informace o individuálním plánování.<sup>89</sup> Individuální plánování musí být prováděno dle poslání organizace, jedině tak splňuje podmínky, které jsou dané zákonem.

Po společném sestavení individuálního plánu klíčový pracovník sleduje, kontroluje a dohlíží na plnění cílů. Zároveň pomáhá, motivuje a doprovází svého uživatele při plnění cílů. Společně s uživatelem pak hodnotí individuální plán jednou měsíčně, jednou za čtyři měsíce se pak vyhodnocuje průběh poskytované služby a naplňování

---

<sup>89</sup> Srov. HERZOG, A., HERZOGOVÁ, L. *Individuální plánování v sociálních službách*. [on-line]. [11. 3. 2016]. Dostupné na: [www.individualniplanovani.cz](http://www.individualniplanovani.cz)

osobního cíle uživatele, s tím, že forma poskytované služby a cíl uživatele se může změnit nebo nadále pokračovat.

### **3.3 Role klíčového pracovníka v procesu individuálního plánování**

Individuální plánování je proces, kterým prochází uživatel společně s klíčovým pracovníkem. Jedná se o společnou cestu službou, která je důležitá pro obě strany. Proces zahrnuje čtyři části. Jedná se o zkoumání situace, plánování, realizace plánu a vyhodnocení plánu.

Při nástupu nového uživatele do zařízení je velmi vhodné, aby jeho klíčový pracovník byl přítomen již v tomto momentu, což se v DpS POHODA Netolice přímo neděje. V DpS POHODA Netolice záleží na přítomnosti klíčového pracovníka, kterým je nejčastěji pracovník přímé péče, který pracuje ve směnném provozu. Z tohoto důvodu nemůže být vždy přítomen při nástupu uživatele do organizace. Důležité ale je, že již v tomto momentu má uživatel vedle sebe někoho, kdo mu bude zprostředkovávat informace, seznámí ho s prostředím, popř. bude komunikovat s jeho rodinou či blízkými a bude hájit jeho zájmy a práva.<sup>90</sup>

U samotného procesu individuálního plánování je pracovník povinen zodpovědět následující otázky: Kdo bude zajišťovat naplnění cíle – na tuto otázku je třeba odpovědět i ve chvíli, kdy ještě není stanoven osobní cíl uživatele. Ve většině případů se jedná o samotného klíčového pracovníka, který má uživatele ale pouze doprovázet a pomáhat mu s naplněním cíle. Naplnění cíle je především na samotném uživateli. Výjimkou není, že se budou na naplnění cíle podílet i rodinní příslušníci apod. Kdy – na tuto otázku není jasná odpověď, záleží na tom, jak se naplňování cíle bude vyvíjet a na jakých okolnostech závisí. V některých případech je doba dána dobou poskytování úkonů. Kde – proces individuálního plánování probíhá v samotném zařízení poskytované služby. Jak – zde klíčový pracovník zodpovídá, co je schopen uživatel zvládnout sám, popř. s čím potřebuje pomoci a jak bude pomoc probíhat. U otázky Proč se jedná o podstatu samotného poskytování služby. Jedná se o poskytování jen takové podpory,

---

<sup>90</sup> Srov. MERHAUTOVÁ, J., MRAZÍKOVÁ, R., *Řízení organizace v kontextu individuálního plánování – organizace a klíčový pracovník. Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách. [Sborník].* Tábor, 2011. s. 100.

kteřou uživatel potřebuje.<sup>91</sup> Klíčoví pracovníci v DpS POHODA Netolice na tyto otázky uživatelům odpovídají nevědomky, aniž by si to uvědomovali, na všechny tyto otázky odpovídá uživatelům celý pracovní tým DpS POHODA Netolice při své denní činnosti.

Po sdělení všech otázek může klíčový pracovník společně s uživatelem začít pracovat na samotném procesu individuálního plánování, který se skládá z několika hlavních etap.

### 3.3.1 Zkoumání neboli porozumění situace

První částí je zkoumání neboli porozumění situace, ve které se setkává uživatel a jeho klíčový pracovník. Tato fáze je klíčová a to jak pro uživatele, tak pro klíčového pracovníka. Klíčový pracovník se společně s uživatelem seznamuje, sbírá jeden o druhém informace, které jsou důležité pro správnou spolupráci, utvářejí si jeden na druhého vlastní názor<sup>92</sup>, odkrývají si navzájem informace o svém životě, pozicích, přáních a cílech, ujišťují se, zda rozumí dané situaci, zda pochopili, co se od každého očekává, navazují vztah důvěry, který je v této etapě stěžejním.<sup>93</sup> Důležité je, aby klíčoví pracovníci s uživatelem skutečně komunicovali a ne z něj pouze „tahali“ informace. Jde především o navození příjemného prostředí pro obě strany, je totiž velmi důležité, aby se v procesu individuálního plánování cítili dobře, bez obav a studu. Klíčový pracovník si musí s uživatelem vytvořit kvalitní a upřímný vztah spolupracovat a vzájemně se dopracovat k nějakému funkčnímu cíli.

Klíčový pracovník získává a shromažďuje informace o uživateli různými způsoby a to např. rozhovorem, pozorováním, stínováním, analýzou dokumentů atd.<sup>94</sup>

V této etapě závisí hlavně na klíčovém pracovníkovi. Ten dbá, aby první kontakt s uživatelem proběhl příjemně a bez nejasností. Klíčový pracovník se soustředí na to, aby uživateli vše řádně vysvětlil, zopakoval mu veškeré informace, ujistil se, zda uživatel všemu rozumí, nenechával ho v nejistotě a obavách. Zároveň ho připravuje na

---

<sup>91</sup> Srov. HAUKE, M., *Pečovatelská služba a individuální plánování. Praktický průvodce*. Praha. Grada Publishing, 2011. s. 101-102.

<sup>92</sup> Srov. MALÍKOVÁ, E., *Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních*. Praha. Grada Publishing, a.s., 2011. s. 183.

<sup>93</sup> Srov. Standardy kvality sociálních služeb. [on-line]. [21.11.2015]. Dostupné na: [http://www.mpsv.cz/files/clanky/5966/4\\_vykladovy\\_sbornik.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/5966/4_vykladovy_sbornik.pdf)

<sup>94</sup> Srov. Standardy kvality sociálních služeb. [on-line]. [21.11.2015]. Dostupné na: [http://www.mpsv.cz/files/clanky/5966/4\\_vykladovy\\_sbornik.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/5966/4_vykladovy_sbornik.pdf)

další setkání, sleduje jeho reakce, adaptaci, spolupráci. Zjišťuje si od kolegů, popř. od rodinných příslušníků další informace, které povedou ke zkvalitnění spolupráce. Klíčový pracovník jedná s klidem, taktně, citlivě, empaticky, respektuje uživatele jako takového, bez předsudků, zodpovídá mu jeho otázky a navazuje pocit bezpečí a jistoty.<sup>95</sup>

### 3.3.2 Plánování neboli pojmenování změny

Druhou částí je plánování neboli pojmenování změny a plán jejího dosažení. V této části plánování se již klíčový pracovník společně s uživatelem snaží o popsání situace, kterou uživatel prochází a kterou se společnými silami budou pokoušet vyřešit. Zde je velmi vhodné vycházet z biografické analýzy uživatele, která poskytuje informace o životě uživatele, např. jaké bylo jeho rodinné zázemí a vztahy v rodině, čemu se rád věnoval, čím se zabýval, kde pracoval, na co je zvyklý, co mu je příjemné a naopak, jak se tomu děje v DpS POHODA Netolice. Dle situace se rozhodují na krátkodobém či dlouhodobém plánu, kdy se krátkodobý plán zabývá akutními a nejvíce aktuálními záležitostmi, oproti tomu u dlouhodobého plánu se směřuje k dosažení vzdálenějších a náročnějších plánů. V této fázi je velmi důležité, aby klíčový pracovník získal od uživatele co nejvíce představ a názorů, jak by chtěl dosáhnout cíle, který společně vybrali a co je velmi důležité, na kterém se společně shodli. V některých případech se stává, že přání a cíle uživatele jsou neuskutečnitelné a zde je úkolem klíčového pracovníka uživatele taktně upozornit na nemožnost uskutečnění cíle a snažit se najít jiné možnosti naplnění cíle nebo zcela změnit osobní cíl. Je třeba, abychom si uvědomili, že právě v této chvíli je stěžejní vztah mezi klíčovým pracovníkem a uživatelem služby, protože právě v této fázi má uživatel možnost projevit se, říct své přání a názory. Uživatel si uvědomuje svou roli, osobu a z klíčového pracovníka by měl cítit zájem, partnerství a soudržnost, tedy to, co uživatele dělá aktivním a klidným, spolupracujícím. V této fázi se uživatel často aktivizuje a stává se aktivním, protože cítí zájem o jeho osobu a o jeho problémy, cítí, že na problémy není sám.<sup>96</sup>

V této fázi je také nejvhodnější čas na analýzu zdrojů, která umožní lepší naplnění cílů. Jedná se o přizvání či zapojení ostatních služeb či osob do procesu plánování, které

---

<sup>95</sup> Srov. MALÍKOVÁ, E., *Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních*. Praha. Grada Publishing, a.s., 2011. s. 184.

<sup>96</sup> Srov. MALÍKOVÁ, E., *Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních*. Praha. Grada Publishing, a.s., 2011. s. 184-185.

se někdy nazývá jako neformální podpora, která může přispět k naplnění cílů uživatele. Jde např. o spolupracovníky, rodinné příslušníky, ale i sousedy nebo např. finanční či hmotné prostředky.<sup>97</sup> V DpS POHODA Netolice klíčoví pracovníci často spolupracují s ergoterapeutkou, se kterou domlouvají různé aktivizační programy pro seniory, které např. mohou naplňovat některé cíle uživatelů.

Obdobnou váhu musí klíčový pracovník přikládat i analýze rizik, která vyplývají z daných činností a která vedou k naplnění cíle. Rizika ovšem není možné zcela odstranit, proto musí být prováděna alespoň jistá opatření k jejich minimalizaci. Následně klíčový pracovník s uživatelem, popř. s pracovním týmem, zvolí nejvhodnější metody a techniky, které povedou k dobré spolupráci a nejlepšímu naplnění cíle.<sup>98</sup>

Po všech těchto úkonech pracovník sepiše rozpis, který bude obsahovat veškerá zajištění k naplnění cíle. S rozpisem seznámí všechny ostatní pracovníky, kteří se budou na plánování podílet, a plán ponechá na dostupném místě, které je individuálním plánům určené.<sup>99</sup> V DpS POHODA Netolice jsou veškeré individuální plány uloženy na uzamykatelných sesternách v jednotlivých patrech, ke kterým mají přístup pouze pracovníci, kteří se procesem zabývají.

### 3.3.3 Realizace plánu

Realizace plánu je jedna z nejnáročnějších etap procesu. Osobní cíle jsou nastaveny a klíčový pracovník ponechává uživatele svobodně se rozhodnout, jak bude při naplňování cílů postupovat. Klíčový pracovník ale pečlivě naslouchá a sleduje chování, projevy, míru aktivity zapojení a stav uživatele. Dále zda je uživatel schopný, je spokojen či nespokojen a zda zvládá situaci.

V DpS POHODA Netolice se v této etapě klíčový pracovník stává přímým společníkem uživatele. Dopomáhá mu např. při zajištění pomůcek a předmětů, díky kterým může uživatel naplňovat své potřeby a tak i své osobní cíle, jako je tomu u uživatelky B, které klíčový pracovník zajišťuje např. časopisy apod. U uživatele C,

---

<sup>97</sup> Srov. Standardy kvality sociálních služeb. [on-line]. [21.12.2015]. Dostupné na: [http://www.mpsv.cz/files/clanky/5966/4\\_vykladovy\\_sbornik.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/5966/4_vykladovy_sbornik.pdf)

<sup>98</sup> Srov. MALÍKOVÁ, E., *Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních*. Praha. Grada Publishing, a.s., 2011. s. 185.

<sup>99</sup> Srov. tamtéž, s. 185.

klíčový pracovník zajišťuje ve spolupráci s ergoterapeutkou materiál, který uživatel potřebuje při aktivizačních činnostech nebo při péči o květiny.

Klíčový pracovník uživatele doprovází nebo zajišťuje možnost účastnit se na oslavách apod., jako je tomu u uživatelky A, která je sice mobilní pomocí chodítka, ale občas nezvládá chůzi sama z důvodu točení hlavy a nevolnosti.

V případě, že nastanou nějaká rizika, změny či problémy, klíčový pracovník informuje pracovní tým, popř. rodinné příslušníky apod. o změnách příslušným způsobem a to buďto ústně nebo písemně. Následně se snaží společně najít jiná a lepší řešení pro naplnění cíle uživatele, tak aby uživatel zůstal aktivní a nezalekl se případného problému či odpovědnosti.<sup>100</sup> Z příkladů tvorby individuálních plánů v přílohách lze nalézt tyto problémy, které vznikají u uživatele C, který bývá náladový a stává se zároveň agresivním. Klíčový pracovník efektivně spolupracuje s pracovním týmem a hledají řešení problému.

### **3.3.4 Vyhodnocení plánů**

Po těchto etapách se dostáváme do poslední, čtvrté etapy, tedy do vyhodnocení – revidace plánů. Ačkoli se tato etapa může jevit jako nenáročná, ve skutečnosti občas bývá problémová.

Tato etapa se totiž často vyznačuje tím, že bývá náročná z hlediska celkového stavu seniora. Uživatel si nemusí pamatovat svůj osobní cíl, činnosti, které vedou k naplnění cíle. Stejně tak se tomu děje v příkladech tvorby individuálních plánů, které příkládám v přílohách. Uživatelé ovšem vědí, že v organizaci je „někdo“, kdo se jim věnuje s větší péčí a více se zajímá o jejich život a stávající situaci. Jako je tomu u uživatelky A, která si neuvědomuje, kdo je jejím klíčovým pracovníkem. Při setkání s ním je ovšem uživatelka A otevřená konverzaci, sdílá a neobává se klíčového pracovníkovi svěřit nebo jej požádat o radu.

Vyhodnocení plánů musí být s uživatelem předem naplánované a přizpůsobené. Je třeba zajistit klidné prostředí a především vystihnout správný moment pro uživatele, kdy se cítí fit, bez negativní nálady nebo není po hádce se spolubydlícím. Toto vše jsou

---

<sup>100</sup> Srov. MALÍKOVÁ, E., *Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních*. Praha. Grada Publishing, a.s., 2011. s. 186-187.



důležité momenty, a pokud nebudou naplněny, je lepší vyhodnocení plánů přeložit na jiný čas, kdy bude uživatel vyrovnaný a schopen komunikovat bez podráždění nebo smutku apod.<sup>101</sup> V DpS POHODA Netolice se přiklání klidnému prostředí pro plánování velký význam. Plánování probíhá vždy jen za účasti klíčového pracovníka a konkrétního uživatele v soukromí a klidu, bez dalších účastníků. Mohou být přizváni pouze osoby, které se na plánování podílejí společně s uživatelem a klíčovým pracovníkem.

*„Přestože individuální plánování je strukturovaný proces řídicí se dle psaných pravidel, je potřeba pracovat s uživatelem s plným vědomím, že se jedná o vztah dvou či více lidí, kde základem je dialog. A proto dostane-li se klíčový pracovník do nejistoty co říci, co udělat, jak se zachovat, aby vše bylo naprosto profesionální, je potřeba použít „selský rozum“ a přemýšlet a jednat především jako člověk. Také je důležité, aby si klíčový pracovník uvědomoval svou moc, kterou nad uživatelem má, a uměl s ní zacházet. Rozhodně není chybou říci: „Nevím, nejsem si jistý, neumím...“.“<sup>102</sup>*

### 3.4 Shrnutí

Dostáváme se na závěr kapitoly o klíčových pracovnících a dle mého názoru je dobré uvést, jaký význam a smysl má individuální plánování pro samotné klíčové pracovníky. V této kapitole vycházím hlavně ze svých vlastních zkušeností a pohledu na proces individuálního plánování v konkrétním domově pro seniory.

Ačkoliv má proces individuálního plánování některá negativa a rezervy, se kterými je třeba neustále pracovat, je třeba, aby sami klíčoví pracovníci našli na tomto procesu jeho význam a smysl. Jedině tak může být individuální plánování naplňováno a prováděno smysluplně, jak pro uživatele, tak i pro klíčové pracovníky.

O významu individuálního plánování se dozvídáme již v kapitole 1.2, s názvem Význam individuálního plánování. Tato kapitola představuje, čím je pro poskytovatele i uživatele plánování přínosné. V čem ale mohou vidět smysl procesu samotní pracovníci?

---

<sup>101</sup> Srov. tamtéž, s. 185-186.

<sup>102</sup> BICKOVÁ, L., *Individuální plánování v pečovatelské službě. Pečovatelská služba v České republice. [Sborník]*. Tábor, 2010. s. 256.

Pokud klíčový pracovník provádí plánování dle veškerých pravidel a daří se mu plánování s uživatelem uskutečňovat na dobré úrovni, zjistí, jaký smysl mu plánování přináší. Jde především o to, že se klíčový pracovník dostává do postavení, díky kterému může svou práci vykonávat lépe a zároveň ho bude naplňovat. Individuální plánování totiž pracovníkovi přináší především mimořádné navázání pevných vztahů s uživateli, se kterými spolupracuje, dokáží lépe pochopit situace uživatelů, protože tento proces jim poskytuje možnost pracovat s mnoha informacemi a mají možnosti podílet se na zlepšení situace uživatele. Zároveň jsou obě strany skrze individuální plánování v bezpečí a vědí, na čem se shodli a čeho chtějí společně dosáhnout a to i z důvodu, že se na individuálním plánování podílejí např. i rodinní příslušníci a ostatní pracovníci. Tím, že se do individuálního plánování zapojují i ostatní zaměstnanci, je velmi důležité, aby klíčoví pracovníci měli podporu ze strany vedení zařízení. Pokud budou klíčoví pracovníci v procesu motivováni ze strany vedení, bude fungovat komunikace mezi pracovníky a na procesu se budou podílet společně. Individuální plánování vede k opravdovému naplnění cílů a zvyšování kvality poskytované služby. To přináší pracovníkovi pocit uspokojení z dosažených výsledků. Pracovník si zároveň zlepšuje své komunikační dovednosti a techniky, je supervidován a dále vzděláván v této oblasti, což mu umožňuje větší zapracování se a zlepšení profesní úrovně, vlastní profesionality a především osobní vyzrálости, sebeúcty, sebedůvěry a větší motivace k pracovním činnostem. Individuální plánování otevírá klíčovým pracovníkům zcela nový pohled, směr a cestu v jejich profesním životě.

V kapitole 3.3 Role klíčového pracovníka v procesu individuálního plánování popisují, co je úkolem klíčového pracovníka a jakými fázemi musí společně s uživatelem projít, aby docházelo ke smysluplnému naplnění osobních cílů uživatelů. A to především společnými silami, podporou a vědomím, že na situaci nejsme sami. Nejde pouze o úkol klíčového pracovníka, ale o společný úkol uživatelů a klíčových pracovníků, popř. dalších spolupracovníků, rodiny apod. V případech individuálních plánů, které jsem zvolila do této práce, spolupráce neboli vztah mezi oběma stranami funguje velmi dobře a plány mohou být naplňovány. Nejde jen o „nějaké“ plánování, které zákon ukládá pracovníkům v sociální oblasti, jde o vztahy mezi dvěma a více lidmi.

Jde o unikátní možnosti, jak mohou pracovníci dopomoci rozvoji vztahů a vylepšovat sociální službu. Pro pracovníky v sociálních službách i samotné uživatele služby je individuální plánování výjimečnou možností, jak zcela jinak a správně uchytit tento faktor v sociálních službách, jen si to musí uvědomit a pracovat společnými silami.<sup>103</sup> V individuálním plánování jde především o vztah mezi klíčovým pracovníkem a uživatelem. To si musí klíčoví pracovníci uvědomovat a s tímto vědomím také společně s uživatelem plánovat. Pokud pracovníci budou proces individuálního plánování pojímat pouze jako požadavek, který ukládá zákon, nebude tento proces nikdy smysluplně tvořen a naplňován. Proto je velmi důležité neustálé vzdělávání pracovníků a jejich motivace k tomuto procesu od vedení.

Avšak jak ukazuje praxe, individuální plánování není pro klíčové pracovníky lehkým úkolem a v mnohých případech s ním doslova bojují. Data, která přináší výzkum v rámci projektu GAJU č. 117/2013/H „Pojetí kvality sociální práce v souvislosti se sebedefinováním sociálního pracovníka a jeho pomáhající profese“, který byl podpořen grantem Grantové agentury Jihočeské univerzity, přináší zjištění, že individuální plánování je odpovědí 14% sociálních pracovníků na otázku: „Jaké profesní dovednosti chybí nejvíce Vaším spolupracovníkům?“<sup>104</sup>

Ačkoliv různé projekty a výzkumy ukazují na úskalí individuálního plánování, z vlastní zkušenosti a díky výzkumu prostřednictvím mé absolventské práce vidím v procesu velká pozitiva a především to, že pokud je individuální plánování uskutečňováno prostřednictvím společné práce a úsilím klíčového pracovníka a uživatele, přináší plánování význam oběma stranám. Analýza, kterou jsem prováděla v předešlém studiu, přinesla pozitivní výsledky a to, že veškeré cíle, které byly obsaženy v individuálních plánech respondentů, byly naplňovány a díky nastaveným cílům v individuálních plánech docházelo ke zlepšení stávající situace uživatelů.

Dle mého názoru vždy záleží na osobnosti a dobrých vlastnostech klíčových pracovníků, jedině tak se může stát individuální plánování unikátem služby.

---

<sup>103</sup> Srov. HAICL, M., HAICLOVÁ, V. *Individuální plánování v sociálních službách ČR. Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách. [Sborník]*. Tábor, 2011. s. 23.

<sup>104</sup> Srov. GAJU projekt č. 117/2013 H „Pojetí kvality sociální práce v souvislosti se sebedefinováním sociálního pracovníka a jeho pomáhající profese“

# Závěr

Bakalářskou práci jsem rozčlenila do tří kapitol. Na úvod jsem vymezila pojem stáří, změny, které souvisejí se stářím a potřeby, které staří lidé potřebují uspokojovat a jsou „základem“ pro proces individuálního plánování, které je další kapitolou této bakalářské práce. V další části jsem se zaměřila na roli klíčových pracovníků v procesu individuálního plánování se seniory.

Stěžejním pro mou bakalářskou práci byl Domov pro seniory POHODA Netolice, kde v současné době pracuji na pozici ergoterapeutky. Zaměřila jsem se na pozice klíčových pracovníků v procesu individuálního plánování. Zajímalo mě, proč někteří pracovníci a nejen oni, na individuální plánování pohlížejí s odstupem a proces vnímají jako něco, co jen zabírá čas a k ničemu nevede, pouze jen přidává práci. Na druhou stranu se individuálnímu plánování přiklání velký význam a smysl pro zkvalitnění poskytované služby.

Pomocí odborné literatury jsem zmapovala celý proces individuálního plánování, k čemuž jsem využila i příklady tvorby individuálních plánů v samotném Domově pro seniory POHODA v Netolicích, abych zjistila, jak se plánování projevuje přímo v praxi. Dle mého názoru záleží v tomto procesu především na klíčových pracovnících, na jejich vzdělání, zkušenostech, osobní vyzrálosti, schopnosti spolupracovat a vidět individuální plánování jako smysluplné a zkvalitňující službu. Pokud klíčový pracovník procesu rozumí, umí se v něm dobře pohybovat, dokáže zároveň uživatele navést na správnou cestu a společně pracovat na tom, co je hlavním smyslem individuálního plánování.

Myslím si, že jsem s pomocí odborné literatury ve spojení s příklady z praxe dokázala poukázat na to, že individuální plánování má smysl, ale velmi záleží na osobnosti samotného klíčového pracovníka, na jeho vlastnostech a dovednostech pracovat s uživatelem. Osobní cíle jsou totiž nastavovány tak, aby je sám uživatel zvládal a tím uspokojoval své potřeby, i když se může jednat např. o takový cíl, jako je např. navštěvování aktivizačních aktivit nebo pomoc s hygienou.

# Seznam použitých zdrojů

## Knižní zdroje:

1. BICKOVÁ, L., *Individuální plánování v pečovatelské službě. Pečovatelská služba v České republice.* [Sborník]. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky, 2010. ISBN 978-80-904668-0-7.
2. BICKOVÁ, L., HRDINOVÁ, D. *Proces individuálního plánování. Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách.* [Sborník]. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky, 2011. ISBN 978-80-904668-1-4.
3. BICKOVÁ, L., HRDINOVÁ, D. *Standardy kvality a jejich provázanost s individuálním plánováním. Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách.* [Sborník]. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky, 2011. ISBN 978-80-904668-1-4.
4. BICKOVÁ, L., HRDINOVÁ, D. *Význam a přínos individuálního plánování pro organizace. Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách.* [Sborník]. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky, 2011. ISBN 978-80-904668-1-4.
5. HAICL, M., HAICLOVÁ, V. *Individuální plánování v sociálních službách ČR. Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách.* [Sborník]. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky, 2011. ISBN 978-80-904668-1-4.
6. HAUKE, M., *Pečovatelská služba a individuální plánování. Praktický průvodce.* Praha: Grada Publishing, 2011. ISBN 978-80-247-3849-9.
7. HOLMEROVÁ, I., JURAŠKOVÁ, B., ZIKMUNDOVÁ, K., *Stáří, gerontologie, geriatrie. Vybrané kapitoly z gerontologie.* [Sborník]. Praha: EV public relations, 2007. ISBN 978-80-254-0179-8.

8. HORECKÝ, J., *Klíčový pracovník v kontextu katalogu prací. Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách.* [Sborník]. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky, 2011. ISBN 978-80-904668-1-4.
9. HROZENSKÁ, M., DVOŘÁČKOVÁ, D., *Sociální péče o seniory.* Praha: Grada Publishing, 2013. ISBN 978-80-247-4139-0.
10. JAROLÍMOVÁ, E., *Stárnutí, osobnost a změny. Vybrané kapitoly z gerontologie.* [Sborník]. Praha: EV public relations, 2007. ISBN 978-80-254-0179-8.
11. MALÍKOVÁ, E., *Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních.* Praha: Grada Publishing, 2011. ISBN 978-80-247-3148-3.
12. MATOUŠEK, O. *Plánování zaměřené na osobu. Sociální služby.* [Sborník]. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-310-9.
13. MERHAUTOVÁ, J., MRAZÍKOVÁ, R., *Řízení organizace v kontextu individuálního plánování – organizace a klíčový pracovník. Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách.* [Sborník]. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky, 2011. ISBN 978-80-904668-1-4.
14. MLEJNKOVÁ, K., *Zákonné požadavky pro individuální plánování sociálních služeb. Pečovatelská služby v České republice.* [Sborník]. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky, 2010. ISBN 978-80-904668-0-7.
15. MLÝNKOVÁ, J., *Péče o staré občany.* Praha. Grada Publishing, a.s., 2011. ISBN 978-80-247-3872-7.
16. MPSV ČR. *Standardy kvality sociálních služeb – výkladový sborník pro poskytovatele.* Výstupy z tematických diskusních setkání a práce odborných týmů pro jednotlivé oblasti Standardů kvality sociálních služeb. Praha. MPSV ČR. 2008.
17. MÜHLPACHR, P., *Gerontopedagogika.* Brno: Masarykova univerzita v Brně, 2004. ISBN 80-210-3345-2.
18. ŘÍČAN, P., *Cesta životem.* Praha: Portál, 2006. ISBN 80-7367-124-7.
19. TRACHTOVÁ, E., *Potřeby nemocného v ošetrovatelském procesu.* [Sborník]. Brno: IDV PZ, 2001. ISBN 80-7013-324-8.

20. VÁGNEROVÁ, M., *Vývojová psychologie*. Praha: Portál, 2000. ISBN 80-7178-308-0.

21. VÍTOVÁ, M., *Jsem klíčový pracovník. Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách*. [Sborník]. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky, 2011. ISBN 978-80-904668-1-4., 2011.

#### Časopisecké zdroje:

1. BAROCHOVÁ, E., *Dobrý sluha, zlý pán? O užívání softwarových programů při individuálním plánování*. Sociální práce, roč. 11, r. 2011, č. 3.

2. ELICHOVÁ, M., SÝKOROVÁ, A., *Intepretace a přístup sociálních pracovníků ke standardům kvality sociálních služeb z hlediska lidských práv*. Caritas et veritas, r. 2014, č. 1.

3. HERMANOVÁ, M., *Obsah a forma individuálního plánování sociálních služeb*. Sociální služby, roč. 12, r. 2010, č. 5.

4. JÚNOVÁ, M., *Obsah a forma individuálního plánování sociálních služeb*. Sociální služby, roč. 12, r. 2010, č. 5.

5. STAŇKOVÁ, M., *Role klíčového pracovníka v domově pro seniory*. Sociální práce, roč. 11, r. 2011, č. 3, s. 47.

#### Zákony:

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů

#### Elektronické zdroje:

1. HERZOG, A., HERZOGOVIČ, L. *Individuální plánování v sociálních službách*. [on-line]. [11.3.2016]. Dostupné na: [www.individualniplanovani.cz](http://www.individualniplanovani.cz)

2. Standardy kvality sociálních služeb. [on-line]. [21.12.2015]. Dostupné na: [http://www.mpsv.cz/files/clanky/5966/4\\_vykladovy\\_sbornik.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/5966/4_vykladovy_sbornik.pdf)

Jiné zdroje:

SUCHOMELOVÁ, V., *Duchovní potřeby ve stáří*. Studijní materiál pro studenty stejnojmenného semináře. Teologická fakulta Jihočeské univerzity České Budějovice.

VÍT, J., PFEFFROVÁ, P., MARTINOVSKÁ, J. *Standard č. 5, Individuální plánování služby*. Netolice, 2015.



# Seznam zkratek

**DpS** Domov pro seniory

**GAJU** Grantová agentura Jihočeské univerzity

# **Přílohová část**

## **Seznam příloh**

Příloha č. 1: Souhlas s použitím názvu organizace

Příloha č. 2: Biografická anamnéza

Příloha č. 3: Prvotní individuální plán

Příloha č. 4: Individuální plán

Příloha č. 5: Hodnocení a vyhodnocení individuálního plánu

Příloha č. 6: Příklady tvorby individuálních plánů

## Příloha č. 1 – Souhlas s použitím názvu organizace

Jiří Vít  
Domov pro seniory POHODA  
Budějovická 159  
384 11 Netolice

Ilona Tauschová  
Sídliště SNP 287  
384 02 Lhenice

Netolice, 18.8.2015

**Souhlas s použitím názvu Vaší instituce v rámci bakalářské práce na téma „Role klíčových pracovníků v procesu individuálního plánování se seniory“**

Souhlasím s použitím názvu Domov pro seniory POHODA Netolice, který budete uvádět v rámci své bakalářské práce.

**Jiří Vít**  
ředitel





**Osobní profil**

Lined writing area for personal profile. The form contains 28 horizontal lines. A dashed horizontal line is present across the middle of the page, extending from the right margin to the left edge of the form.

Zdroje a metody zjištění:

Datum a podpis:

## Příloha č. 3 – Prvotní individuální plán

<b>PRVOTNÍ INDIVIDUÁLNÍ PLÁN PŘI NÁSTUPU UŽIVATELE</b>	
Domov pro seniory Pohoda, Budějovická 159, Netolice	
Uživatel:	Datum narození:
Klíčový pracovník:	Nástup dne:
Oslovování :	Opatrovník :
<b>Osobní cíl:</b>	
<b>1. Komunikace, schopnost dorozumění:</b>	
<b>2. Soběstačnost - schopnosti uživatele, potřeby uživatele při:</b>	
Oblékání, svlékání:	
Ranní a večerní osobní hygiena, koupání, péče o vlasy, nehty	
Přijímání stravy, příjem tekutin, forma stravy, dieta	
Použití WC, zvládnutí inkontinence:	
Vstávání, uléhání z lůžka	
Přesun na lůžko, vozík	
Mobilita, chůze po pokoji a vnějším prostředí, pohyb po schodech	
Používání kompenzačních pomůcek	

**3. Jiné důležité informace pro personál poskytující službu uživateli:**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Datum:  
Podpis:

**4. Hodnocení průběhu poskytované služby uživatelem a klíčovým prac. Adaptace uživatele po 2 týdnech pobytu v zařízení.**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Datum:  
Podpis:

**5. Hodnocení průběhu poskytované služby uživatelem a klíčovým prac. Adaptace uživatele po 4 týdnech pobytu v zařízení.**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Datum:  
Podpis:

**6. Vyhodnocení prvotního individuálního plánu po 6 týdnech od nástupu do zařízení.**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Datum:  
Podpis:

Příloha č. 4 – Individuální plán

<b>INDIVIDUÁLNÍ PLÁN</b>		list č.
Domov pro seniory Pohoda, Budějovická 159, Netolice		
Uživatel:	Datum narození:	
Klíčový pracovník:	Plná moc:	
Oslovování už.	Opatrovník:	
Osobní cíl:		
Zdroje - kroky uživatele k naplnění osobního cíle		
Kroky k naplnění osob. cíle ze strany poskytovatele		
Komunikace		
Soběstačnost		





Příloha č. 5 – Hodnocení a vyhodnocení individuálního plánu

<b>HODNOCENÍ A VYHODNOCENÍ INDIVIDUÁLNÍHO PLÁNU</b>	
Domov pro seniory Pohoda, Budějovická 159, Netolice	
List č. _____	
Uživatel: _____	Datum narození: _____
Klíčový pracovník: _____	Datum hodnocení plánu: _____
<b>Průběžné hodnocení naplňování cíle a průběhu služby:</b>	
Datum: _____	
<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	
<b>Vyhodnocení individuálního plánu:</b>	<b>Datum:</b>
<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	
1.	2.
Individuální plán pokračuje, následující datum vyhodnocení  Při změně osobního cíle a potřeb uživ., kontrola plánu a hodnocení  Podpis: _____	Individuální plán ukončen dne: _____  Sestaven nový individuální plán.  Podpis: _____

## Příloha č. 6 – Příklady tvorby individuálních plánů

Prostřednictvím příkladů tvorby individuálních plánů bych ráda poukázala na roli a úlohu klíčového pracovníka v procesu individuálního plánování. Pro kazuistiku jsem si vybrala 3 individuální plány, které jsou prováděny pracovníky v Domově pro seniory Pohoda, kde v současné době pracuju.

### **Individuální plán – uživatelka A, narozena 1931**

Uživatelka A, narozena roku 1931 je v Domově pro seniory již 7 let. Ještě než nastoupila do domova pro seniory, žila uživatelka ve Vitějovicích společně se svým manželem a synem. Pracovala v zemědělské a rostlinné výrobě. Do domova přišla již jako vdova, důvodem k umístění v zařízení bylo zhoršení jejího zdravotního stavu a špatný zdravotní stav jejího syna, který se tedy o uživatelku nemohl sám starat, protože sám potřebuje pomoc jiné fyzické osoby. Na svého syna je velmi silně fixována, jedná se o její jediné dítě. Uživatelka nastoupila do domova ráda, chtěla nastoupit dobrovolně. Má velmi ráda společnost druhých lidí a ráda si povídá, kouká na televizi, popíjí kávu, pochutnává si na sladkostech a jídle, které odebírá se zdejší jídelny. Uživatelka A je lehce nedoslýchavá, ale naslouchátko si zatím nepřeje, je třeba mluvit nahlas, pomalu a zřetelně čelem ke uživatelce. Její komunikace je dobrá. Uživatelka je samostatně mobilní pomocí chodítka, to chce mít neustále na očích a po ruce. Ranní a večerní hygienu zvládá částečně sama, potřebuje částečnou dopomoc, podporu, při celkové koupeli potřebuje celkovou pomoc personálu. Paní A má ráda své rituály, na které je zvyklá každý den, jedná se např. o ranní a večerní hygieně, celkové koupeli, donáška stravování na pokoji, pití kávy, navštěvování volnočasových aktivit, kontakt se synem.

#### **Osobní cíl uživatelky A, narozené 1931:**

- Podpora, pomoc s hygienou
- Donáška stravy na pokoj
- Navštěvování volnočasových aktivit
- Společná káva s ostatními uživateli na tzv. „hnízdě“ – tj. společné prostory domova

Osobní cíl uživatelky je reálný, smysluplný a vede k uspokojení potřeb uživatelky. Na cíli se podílí uživatelka společně s klíčovým pracovníkem.

**Zdroje – kroky uživatele k naplnění osobního cíle:**

- Ranní a večerní hygienu si uživatelka udělá částečně sama
- Jídlo jí sama na pokoji, nepotřebuje pomoc personálu
- Domlouvat si návštěvy syna
- Informování na nástěnce o akcích pořádané domovem
- Zakoupení kávy od nákupčí, která dochází do domova, uživatelka si kávu objednává sama

**Kroky k naplnění osobního cíle ze strany poskytovatele/personálu-klíčového pracovníka:**

- Dopomoc při ranní a večerní hygieně dle potřeby uživatelky, pomoc při celkové koupeli
- Donáška jídla a pití na pokoj
- Nerušit uživatelku při návštěvách se synem
- Informace o akcích domova prostřednictvím aktuální nástěnky, pozvání rozhlasem nebo osobní pozvání, popř. doprovod
- Nakoupení kávy, uvaření kávy dle přání, času a místa
- Zapojování do smyslových aktivit

**Postup klíčového pracovníka:**

Klíčový pracovník uživatelky A byl uživatele přirazen ihned po jejím přijetí. Klíčový pracovník se seznámil s dokumentací o uživatelce v nejkratší době, kdy proběhlo sociální šetření s osobou a kdy mu byly k dispozici veškeré informace o uživatelce. Po nástupu do domova a společném rozhovoru stanovil klíčový pracovník společně s uživatelkou cíl, kterého by chtěli společnými silami dosáhnout. Klíčovému pracovníkovi se podařilo navázat s uživatelkou A vztah důvěry, uživatelka si je vědoma toho, kdo je jejím „nejbližším“ pracovníkem a na koho se může obrátit. U uživatelky byly stanoveny osobní cíle vzhledem k jejímu aktuálnímu zdravotnímu stavu a sociální pozici, viz výše. Klíčový pracovník je s uživatelkou v denním kontaktu a tudíž ví, co nejvíce potřebuje, co potřebuje k naplnění svých potřeb a cílů, popř. čeho

se jí nedostává. Po důkladném nastudování všech důležitých informací, vzájemných porad s ostatními pracovníky a rozhovorech s uživatelkou je individuální plán realizován a smysluplně naplňován. Odpovídá stavu uživatelky a její možnosti cíl naplnit z části vlastními silami a částečně dopomocí ostatních pracovníků.

### **Individuální plán – uživatelka B, narozena 1920**

Uživatelka se narodila v Netolicích. Když se uživatelka B vdala, žila se svým mužem a dvěma dcerami v Praze. Poté strávila zhruba čtyři roky s rodinou ve Španělsku, protože její manžel byl delegátem. Poté se vrátili zpět do Prahy, kde uživatelka B pracovala jako úřednice. S rodinou si pořídili rodinný domek v Netolicích, kde uživatelka B vyrůstala a který využívali jako chalupu. Po odchodu do důchodu paní B využívala domek jako letní bydlení a trávila zde s rodinou velké množství času. Po smrti manžela zůstala uživatelka v domku sama a z důvodu jejího zhoršujícího se zdravotního stavu si podala žádost do domova pro seniory, kam se velmi těšila a nastoupila ráda. Důvodem byl nejen zdravotní stav jmenované, ale také fakt, že obě dcery uživatelky zůstaly bydlet v Praze a uživatelka je zde více času sama a již nezvládá starost a péči o domácnost, zajištění stravy apod. Paní B do domova příliš nechtěla, byla by nejraději, kdyby se o ni mohly postarat dcery, ale to není možné, protože obě bydlí v Praze a v Netolicích tráví jedna z dcer pouze letní měsíce. V letních měsících navštěvuje tato dcera, která bydlí v domku v Netolicích, svou matku téměř denně. Někdy ji navštíví i sám zeť uživatelky. Druhá dcera maminku navštěvuje jednou za měsíc. Ve volném čase se uživatelka nejraději věnovala ručním pracím, vaření a své rodině. V současné době se nechce zúčastňovat žádných volnočasových aktivit pořádané domovem s odůvodněním, že má své již odpracováno a chce již odpočívat. Nejraději tedy tráví čas na svém pokoji v lůžku, kde si čte pomocí lupy a ráda si povídá se svou spolubydlící. Ráda pozoruje televizi, i když hůře slyší, ale naslouchátko zatím nechce. Rádio ovšem neposlouchá. Uživatelka B je ve velmi dobrém stavu, je plně orientovaná, hůře slyší.

#### **Osobní cíl uživatelky B, narozené 1920:**

- Kontakt s dcerami
- Odpočívat
- Samostatně si číst pomocí lupy

- Samostatně se najíst na pokoji
- Zachovat si rituál odpolední svačinky a kávy

Osobní cíl uživatelky je nastaven správně, s ohledem k jejím možnostem a situaci. Jsou zajišťovány veškeré potřeby, které uživatelka vyžaduje jako ty nejdůležitější.

#### **Zdroje – kroky uživatele k naplnění osobního cíle:**

- volání dcerám mobilem
- neustále číst a informovat se o nových věcech
- udržovat dobré kontakty se spolubydlící
- snaha udržet si schopnost samostatně manipulovat s přiborem

#### **Kroky k naplnění osobního cíle ze strany poskytovatele/personálu-klíčového pracovníka:**

- vhodné na polohování na lůžku
- vysazování ke stolu
- zajištění a donáška stravy
- zajišťovat časopisy a jinou literaturu
- pokud uživatelka nemá možnost dcerám sama zavolat, zajistit kontakt

#### **Postup klíčového pracovníka:**

Individuální plán s užívatelkou B byl nejdříve nastaven jinak. Užívatelka si přála číst bez jakýchkoliv pomůcek, jako jsou např. brýle nebo lupa. Po jednoznačném zhoršení zraku klíčová pracovníci vysvětlila užívatelce danou situaci s tím, že by o zrak časem mohla přijít úplně. Po krátké době užívatelka přistoupila na návrh klíčového pracovníka a na čtení používá lupu. Díky včasnému zásahu klíčového pracovníka je podařilo paní B zrak udržet v určitém stupni a užívatelka je spokojená, že si může udržet svůj zrak a i nadále číst. Čtení je její každodenní součástí života a vidí v něm smysl, jak se udržet v obraze a dění kolem ní. Zdůrazňuji především tento cíl, protože čtení je pro užívatelku opravdu důležité a vždy se ptá pracovníků, kdy dostane další časopisy a knihy. Jako velmi správné zde vidím, i když to někdo může pokládat za

maličkost to, že si klíčový pracovník všiml toho, že paní B potřebuje na čtení nějaké pomůcky, tím zajistila, že B bude spokojená a uspokojí svou potřebu čtení.

### **Individuální plán – uživatel C, narozen 1944**

Uživatel C pochází ze Slovenska. Nikdy se neoženil, nemá žádné děti. Má dva bratry a jednu sestru, se kterými se nestýká a na rodinu nijak zvlášť nevzpomíná – spíše vůbec. Nikdo z rodinných příslušníků uživatele nenavštěvuje. Celý život pracoval v JZD jako krmič skotu nebo jako hlídač v kravínu. Na svou práci je dodnes velmi pyšný a neustále se chlubí ostatním obyvatelům, jak náročnou práci měl. Uživatel C byl vždy jen po podnájmech. Když byl uživatel již v důchodu, přišel o podnájem a vzala si ho k sobě jedna jeho známá, u které pak bydlel po celou dobu, než byl umístěn do domova pro seniory. U známé se staral o dobytek a pomáhal jí se statkem, kde společně bydleli. Uživatel do domova pro seniory nenastupoval rád, chtěl zůstat u své známé, kde mu nic nechybělo. Ta už ale péči o C nezvládala a chtěla již mít svůj klid a tak panu C zařídila pobyt v domově pro seniory. Uživatel nakonec do domova pro seniory nastoupil, ale velmi těžko si zde zvykal. U C se velmi často střídají nálady. Bývá přátelský, ohleduplný, chce každému se vším pomoci. Na druhou stranu je velmi výbušný, agresivní, vulgární, vyhazuje obědy a večeře z okna a nenechá si nic vysvětlit. Pokud u C nastane situace, kdy je podrážděný, je s ním velmi těžká spolupráce. Je agresivní vůči ostatním obyvatelům i k personálu domova.

Uživatel je kuřák. Pokud mu dojdou peníze a nemůže si koupit cigarety, opět je velmi agresivní a nehodlá nic dělat a nikomu pomáhat, naopak. Vše potřebuje mít na svém místě, pokud mu někdo z obyvatel posune popelníkem na balkoně, je zle. Uživatel je rozzuřený a opět hned začne nadávat. Pokud je situace již neúnosná, personál pana C uklidní a vysvětlí mu, že toto chování není vhodné v domově a už vůbec ne k ostatním obyvatelům a personálu. C se dokáže i omluvit, ale musí chtít. Většinou se uklidní, pokud má cigarety. Krizové situace u C řeší celý pracovní tým Domova pro seniory POHODA Netolice, jedná se především o spolupráci ergoterapeutky, vrchní sestry, úsekových sester, sociálních pracovníků a pracovníků přímé péče.

#### **Osobní cíl uživatele C, narozeného 1944:**

- Navštěvovat smyslové aktivizace a veškeré aktivity pořádané domovem

- účastnit se oslav narozenin a jiných společenských akcí pořádané domovem
- být stále potřebným a užitečným ostatním obyvatelům
- v rámci ergoterapie chce být nápomocen při péči o květiny a okolní zahradu domova

Osobní cíl uživatele C je nastaven opět vzhledem k jeho zdravotnímu stavu, temperamentu a možnostem, které zvládne nebo, které mu mohou být poskytnuty, umožněny prostřednictvím funkce klíčového pracovníka a ostatního personálu.

#### **Zdroje – kroky uživatele k naplnění osobního cíle:**

- informovat se a zajímat se o akce pořádané domovem
- domluvit se s personálem nebo přímo se sociální pracovníci, pokud se budou konat zahradnické činnosti
- plnění svěřených úkolů na vyrábění apod.
- pomáhat ergoterapeutkám, údržbáři při drobných pracích v okolí domova

#### **Kroky k naplnění osobního cíle ze strany poskytovatele/personálu-klíčového pracovníka:**

- informovat uživatele o dění v domově – prostřednictvím nástěnek, rozhlasu, osobního pozvání
- zajišťovat materiál na činnosti, které uživatel rád vykonává
- chválit uživatele za vykonané činnosti, ale vzhledem k jeho povaze i uživatele zmírnit a vysvětlit mu dané problémy, nejasnosti apod.

#### **Postup klíčového pracovníka:**

Uživatel C je velmi impulzivní. Je třeba s ním jednat v klidu, vše mu řádně vysvětlit apod. Vzhledem k tomuto faktu bylo třeba nastavit osobní cíl uživatele tak, aby on sám jasně viděl v čem je prospěšný. Proto klíčový pracovník po jednání s uživatelem zvolili takové cíle, které mají jasný, efektivní a hlavně viditelný cíl. Pokud se uživatel začne nudit, nebo nemá cigarety, je třeba ho okamžitě zaměstnat a věnovat mu větší pozornost, aby nedocházelo ke krizovým situacím. Pokud k nim již dojde je velmi



důležité, aby klíčový pracovník jednal s klidem a trpělivostí, nenechal se ale zároveň od uživatele ponižovat, urážet, nebo dokonce nadávat a informoval o situaci ostatní členy pracovního týmu a společně hledali alternativy řešení problému. Velmi nutné je ukázat uživateli, „kdo je tady pánem“, ukázat mu určitou autoritu. C je jinak velmi přátelský a za pár chvil, dní se opět zklidní, začne komunikovat s ostatními a je velmi obětavý. Proto klíčový pracovník společně s C stanovili cíle, jako je péče o zahradu, květiny, dvorek domova, účast na vyrábění. Prostě takové cíle, kde uživatel vidí svou práci, kterou vytvořil a je sní spokojen. Pro pana C je tato práce velmi důležitá, baví ho a zabaví se jí. Je velmi rád za veškeré pochvaly od personálu a ostatních uživatelů.

# Abstrakt

TAUSCHOVÁ, I. *Role klíčových pracovníků v procesu individuálního plánování se seniory*. České Budějovice 2016. Bakalářská práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Teologická fakulta. Oddělení praxe. Vedoucí práce Mgr. Magdalena Ehrlichová.

Klíčové pojmy: stáří, senior, změny ve stáří, potřeby seniorů, individuální plánování, klíčový pracovník

Bakalářská práce se zabývá rolí klíčových pracovníků v procesu individuálního plánování se seniory a je rozdělena na tři kapitoly. První kapitola charakterizuje stáří, změny související se stářím a potřeby seniorů. Druhá kapitola vymezuje proces individuálního plánování, jeho strukturu a dokumentaci potřebnou k individuálnímu plánování. Dále tato část popisuje požadavky na pozici klíčového pracovníka. Hlavní kapitola bakalářské práce obsahuje popis procesu individuálního plánování v Domově pro seniory POHODA Netolice a popis role klíčových pracovníků, doplněný o konkrétní příklady z Domova pro seniory POHODA Netolice.

# Abstract

TAUSCHOVÁ, I. *The role of key workers in process of individual planning to seniors.* České Budějovice 2016. Bachelor thesis. University of South Bohemia in České Budějovice. Faculty of Theology. Department of Practice. Thesis supervisor Mgr. Magdaléna Ehrlichová.

Key words: age, senior, changes during age, needs of seniors, individual planning, key worker

The bachelor thesis deals with roles of key workers in process of individual planning to seniors. It is divided in three parts. The first part deals with definition of age, changes regarding age and needs of seniors. The second part defines the process of individual planning, its structure and documentation needed for individual planning. In conclusion, this part describes requirements for key worker's job. The main part of bachelor thesis contains the description of the process of individual planning in Domov pro seniory POHODA Netolice and the role of key workers description accompanied by concrete examples from Domov pro seniory Pohoda Netolice.